Fähigkeiten der Zürcher ServiceNow-KI-Plattform

Zuletzt aktualisiert: 10.11.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

Inhaltsverzeichnis

ServiceNow AI Platform-Fähigkeiten erweitern....5

Konfigurationsverwaltung....9

Configuration Management Database (CMDB)....11

CSDM....866

Anwendungsservices....987

Integration von Drittparteidaten in CMDB....1048

Verwalten Sie Instanzdatenquellen....1883

EVAM....1885

Instanzübergreifende Datenreplikation....1902

MetricBase....1994

MID-Server....2045

Remotetabellen....2325

Verwalten Sie Inhaltsfunktionen....2347

Dokumentenservices....2348

Now Assist in Dokumentverwaltung....2447

Wissensmanagement....2451

Now Assist im Wissensmanagement....2833

Antwortvorlagen....2858

Verwalten Sie Servicefähigkeiten....2867

Self-Service....2868

Serviceverwaltung....2878

Servicekatalog....3202

Hermes Messaging-Service....3598

Passwortzurücksetzung....3641

Benachrichtigen....3809

Verwalten Sie Personen und Arbeitsfähigkeiten....3878

Kompetenzmanagement....3880

Interaktionsmanagement....3907

Live-Feed Core-UI....3922

E-Signatur....3995

ServiceNow Sprachfunktionen....4001

ServiceNow AI Platform Zusätzliche Fähigkeiten....4053

Connect....4054

Klassische Orchestration....4109

Aufgaben-Kommunikationsmanagement....4418

Klassischer Workflow....4435

RaptorDB....4677

ATF Test Generator und Cloud Runner....4678

Untersuchen....4679

Automatische Übersetzung

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

Konfigurieren ... 4681
Betreiben ... 4683
Verwenden ... 4688
Referenz ... 4690
HTTP-Antwortheader ... 4694
Konfigurieren ... 4696
Antwortvorlagen ... 4700
Aktivieren ... 4703
Erstellen Sie eine Antwortvorlage ... 4705
Richtlinie als Code-Engine (PACE) ... 4709
PACE verstehen ... 4709
Installieren Sie PACE ... 4712
Verwalten Sie PACE-Richtlinien ... 4712
Schreib- und Testrichtlinien ... 4774
Richtlinienausnahmen ... 4782
Integrieren Sie PACE in andere Anwendungen ... 4786

Automatische Übersetzung

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

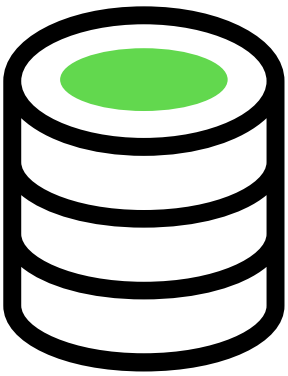
ServiceNow AI Platform-Fähigkeiten erweitern

Erweitern Sie die ServiceNow AI Platform mit zusätzlichen Anwendungen und Funktionen.

Erste Schritte

Klicken Sie auf eine dieser Kacheln, um zu beginnen.

Configuration Management Database (CMDB) verwalten



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

Instanzdatenquellen verwalten

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

Inhalt verwalten

Erstellen und teilen Sie Dokumente und Wissensartikel für Ihre Anwender.

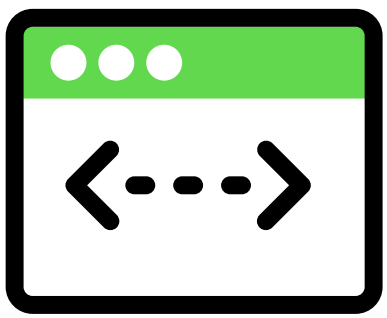
Services verwalten

Verwalten Sie servicebezogene Anwendungen wie Selfservice und den Servicekatalog.

Personen und Arbeit verwalten

Kümmern Sie sich um Verwaltungs- und Managementanforderungen an einem Ort.

Zusätzliche Fähigkeiten



Erkunden Sie zusätzliche Fähigkeiten.

Automatische Übersetzung

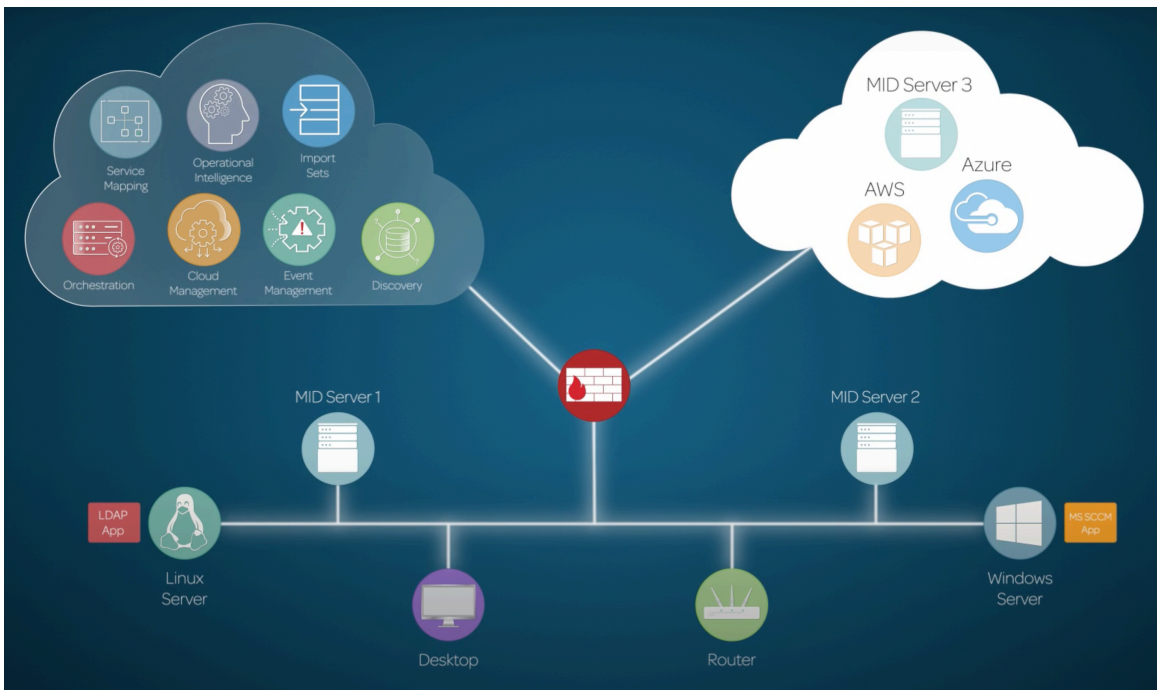
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

CMDB verwalten

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

Instanzdatenquellen verwalten

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

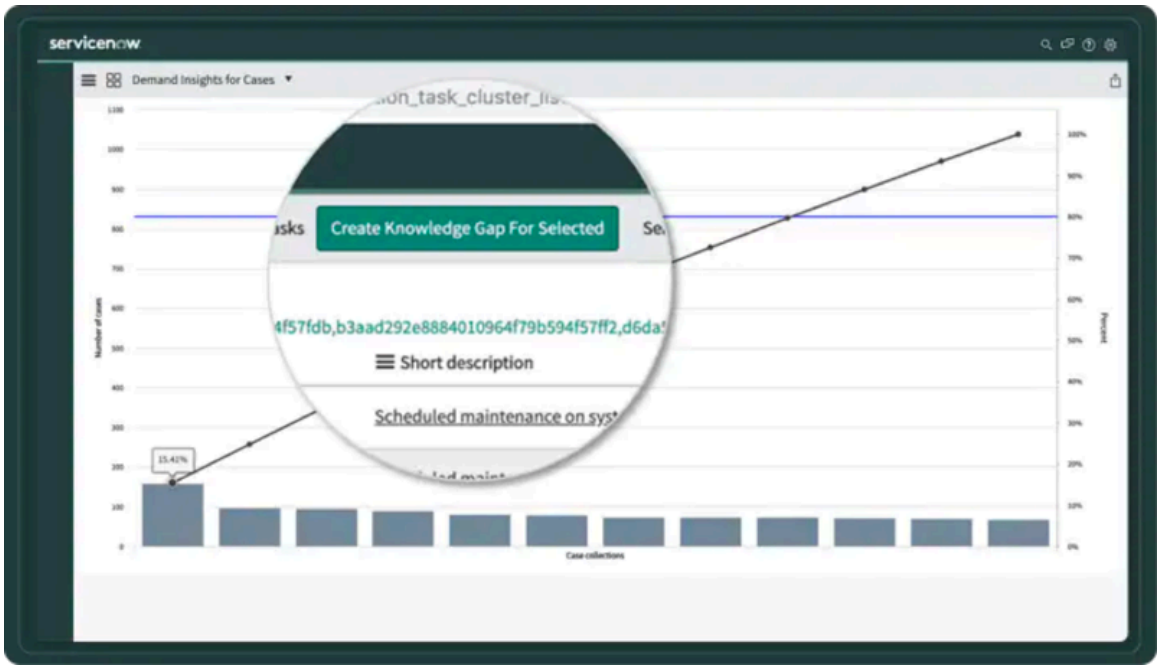


Automatische Übersetzung

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

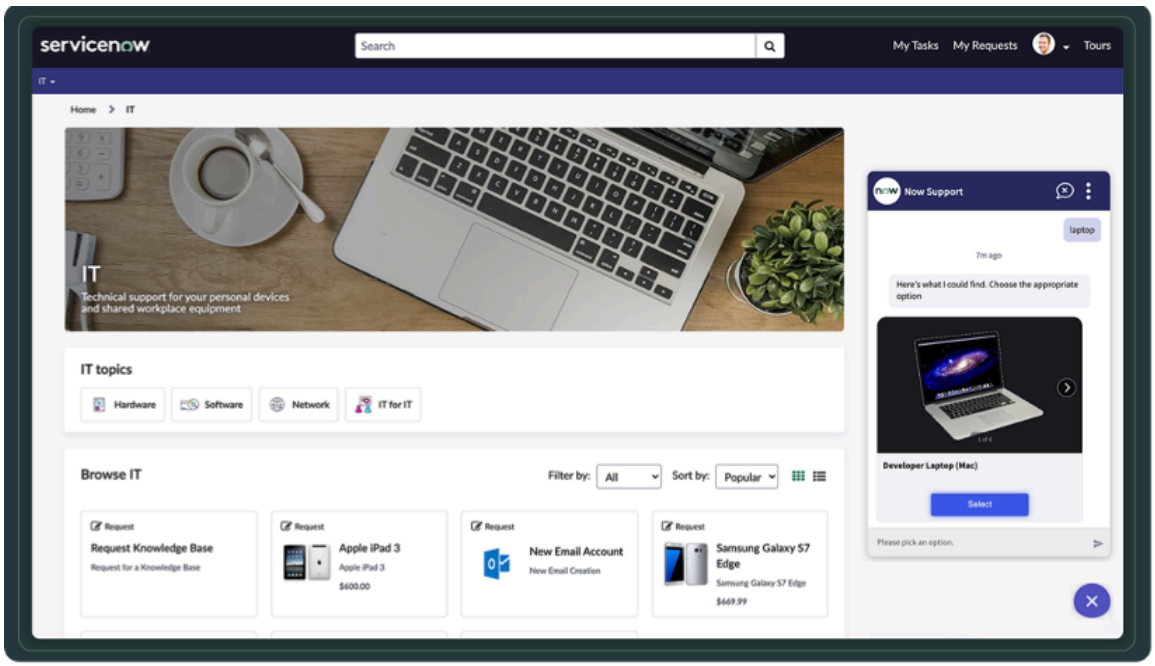
Inhalt verwalten

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



Services verwalten

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

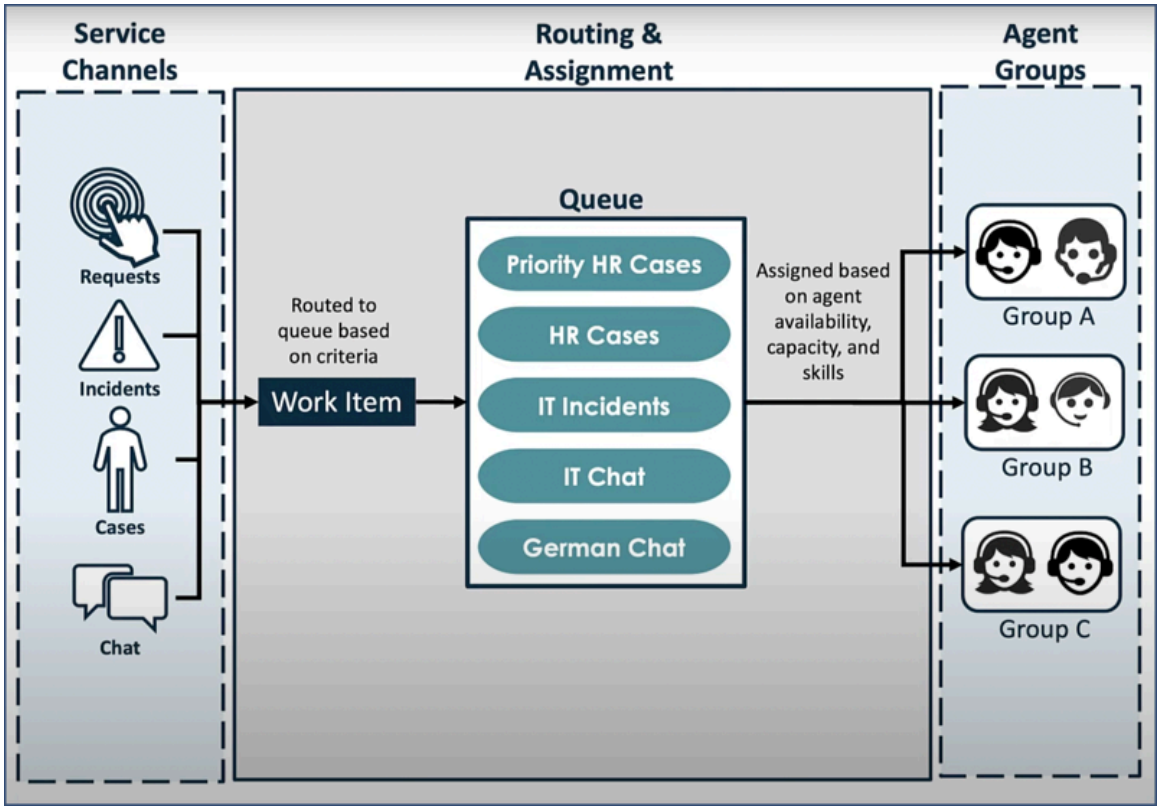


Automatische Übersetzung

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

Personen und Arbeit verwalten

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



Veraltet-Fähigkeiten

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

Anwendungen und Funktionen

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

Automatische Übersetzung

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

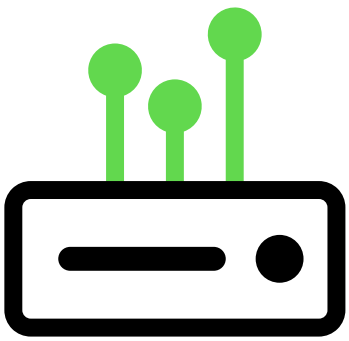
Konfigurationsverwaltung

Die Configuration Management Database (CMDB) Die Anwendung ist eine zentrale Quelle, die Ihnen vollständigen Einblick in Ihre IT-Umgebung bietet. Indem Sie Informationen über die Infrastruktur Ihrer Organisation und ihre Konfiguration speichern, können Sie mit diesem System Ihr Netzwerk überwachen und Stabilität und beste Leistung gewährleisten. Sonstiges ServiceNow® Anwendungen verbessern die Effektivität von CMDB Anwendung oder enge Überschneidungen, um erforderliche Geschäftsziele zu ermöglichen.

Übersicht über CMDB

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

Konfigurationsmanagement-CMDB (CMDB)

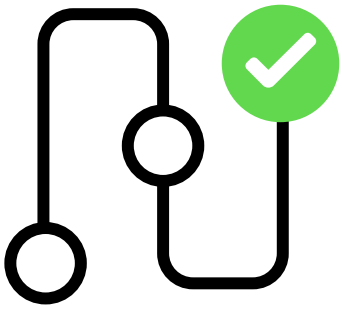


Erstellen, passen Sie Darstellungen Ihrer Geschäftsinfrastruktur an, und überwachen Sie sie, um sie zu unterstützen ServiceNow® Produkte und Services.

Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM)

Erhalten Sie konsistente Modellierung in CMDB, Mit standardisierter Datenterminologie, die im gesamten verwendet werden kann ServiceNow AI Platform.

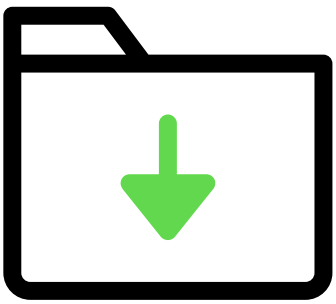
Anwendungsservices



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

Automatische Übersetzung

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

Datenintegration  Verwenden Sie Service Graph und zugehörige Tools, um die CMDB mit Daten von Drittparteien auszufüllen. Konvertieren Sie importierte Daten, um CMDB-Definitionen und -Strukturen zu entsprechen, um die CMDB-Integrität sicherzustellen.		

Configuration Management Database (CMDB)

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

Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM)

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

Anwendungsservices

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

Datenintegration

Füllen Sie aus CMDB Durch Importieren und Integrieren von Drittparteidaten in CMDB, In Massen. Verwenden Sie Service Graph Connectors, um Prozessparameter und alle

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

erforderlichen Konvertierungen anzugeben, die auf die importierten Daten angewendet werden sollen. Solche Integrationen verwenden robust CMDB Prozesse, z. B. Identifizierung und Abgleich, um die Integrität von sicherzustellen CMDB Nach Datenintegrationen von Drittparteien.

Problembehandlung und Hilfe

- Whitepaper: CMDB-Design und -Konfiguration
- Whitepaper: CMDB-Design
- Whitepaper: ServiceNow CMDB – Vorteile des Konfigurationsmanagements nutzen
- Whitepaper: CMDB-Designhinweise
- CMDB 101 - Was ist eine Configuration Management Database und warum benötigen Sie eine? (ServiceNow® Community-Beitrag)
- KB0546686: CMDB-Ressourcenseite
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Configuration Management Database (CMDB)

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

Übersicht

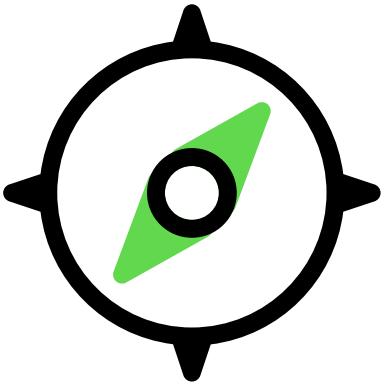
Verwenden Sie Kernfunktionen wie CMDB-Integrität, CMDB-Identifizierung und -Abgleich und CMDB-Datenmanager, um Integritätsprobleme zu überwachen und zu erkennen, Datenintegritätsprobleme abzugleichen und den Datenlebenszyklus zu verwalten.

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

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

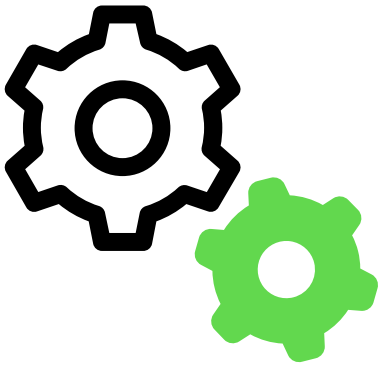
Erste Schritte

Untersuchen



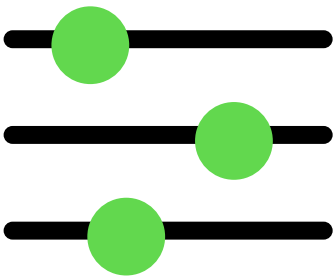
Übersicht über CMDB und ihre vordefinierten Tabellen und Schlüsselklassen.

Konfigurieren



Füllen Sie die CMDB aus.

CMDB-Arbeitsbereich

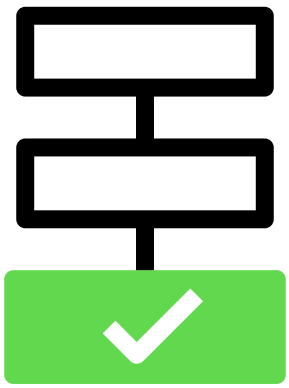


Verwalten Sie die CMDB-Integrität über Dashboards.

CI-Klassen Manager

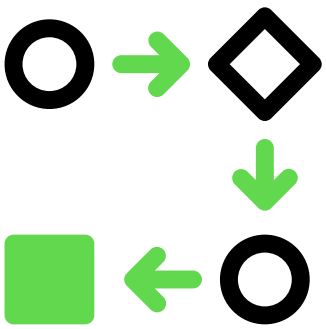
Zeigen Sie grundlegende Klassendefinitionen und Klasseneinstellungen für Identifizierung und Abgleich und CMDB-Integrität an, erstellen oder bearbeiten Sie sie.

CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen



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

CMDB-Datenmanager



Führen Sie Massenverwaltung von CI-Lebenszyklusvorgängen wie Löschen, Archivieren und Nachweis durch.

Automatische Übersetzung

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

Automatische Übersetzung

Doppelte CIs

Korrigieren Sie einzelne oder Massendeduplizierungsaufgaben.

CIs-Nachweis

Verifiziert systematisch und in Massenproben das Vorhandensein der tatsächlichen IT-Infrastruktur und -Anwendungen.

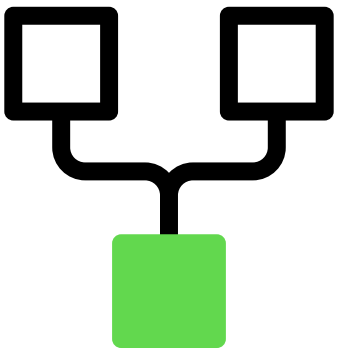
Datenzertifizierung

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

CMDB-Abfragegenerator

Erstellen Sie komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen.

Einheitliche Übersicht



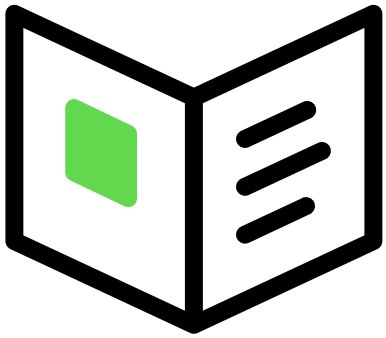
Zeigen Sie eine hierarchische Zuordnung von CIs und den Beziehungen zwischen ihnen an.

CMDB-Integrität

CMDB-Integrität überwachen und pflegen: Doppelte CIs, erforderliche CI-Felder und Audits.

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

Referenz



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

Problembehandlung und Hilfe

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

CMDB erkunden

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

Übersicht über CMDB

Die Configuration Management Database (CMDB) Erstellt und verwaltet die logischen Konfigurationen, die Ihre Netzwerkinfrastruktur zur Unterstützung von benötigt ServiceNow Service.

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

In CMDB werden die logischen Servicekonfigurationen den physischen Layoutdaten der unterstützenden Netzwerk- und Anwendungsinfrastruktur in jeder Ihrer jeweiligen Domänen zugeordnet. Sie verfolgen den physischen und logischen Status von IT-Service-Elementen und ordnen Incidents dem Status von Service-Elementen zu, was bei der Analyse von Trends und der Reduzierung von Problemen und Incidents hilft.

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

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

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

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

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

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

Sie können beispielsweise festlegen *Used for*Attribut in der Tabelle „cmdb_ci_Server“ auf einen Wert wie „Entwicklung“, „Test“ oder „Produktion“. Diese Werte geben die Umgebung an, die das CI unterstützt, und dienen als Möglichkeit, ein CI während seines Lebenszyklus in einer sich ändernden Umgebung nachzuverfolgen.

Erweiterte CMDB

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

Sie können die CMDB erweitern Aktivieren Die folgenden Plugins für den Zugriff auf die Module für spezialisierte Konfigurationselemente.

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

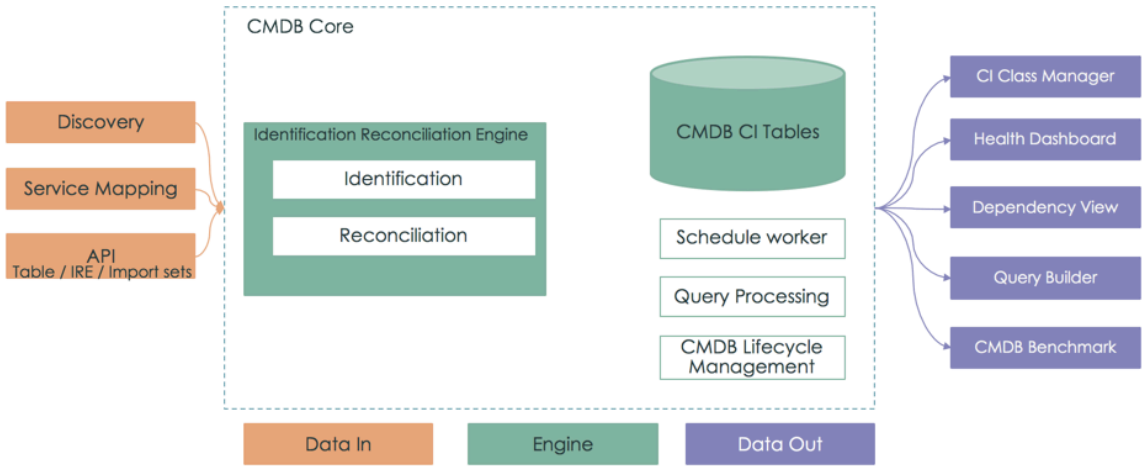
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

CMDB-Hierarchie und CI-Klassenmanager

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

Verwenden Sie CI-Klassen Manager Dient zum Verwalten von CMDB-Klassen innerhalb der CMDB-Hierarchie, CMDB-Integrität und anderen klassenbezogenen Definitionen. Im CI-Klassenmanager können Sie beispielsweise Klassenattribute, Klassenidentifizierungsregeln und die Liste der CIs für eine bestimmte Klasse anzeigen. Um die Liste der CIs in der CMDB anzuzeigen, können Sie auch eingeben `cmdb_ci_list.do` Im Filternavigator.

Architektur



Zugehörige Tabellen

Es gibt Tabellen, die nicht Teil der CMDB-Hierarchie sind, aber dennoch als CMDB-Daten qualifiziert sind. *Zugehörige Tabellen* , Z. B. die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number], ist nicht der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] inhärent, hat aber mindestens eine Spalte, die auf ein CMDB-CI verweist. Zugehörige Tabellen werden in der Tabelle „zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry] angegeben.

Einige Szenarien, die zugehörige Tabellen betreffen, können zu verwaisten oder anderweitig veralteten Datensätzen in zugehörigen Tabellen führen. Ein CI in einer zugehörigen Tabelle kann beispielsweise verwaist werden, wenn das referenzierte CI in der CMDB gelöscht wird. Sie können verwenden CMDB-Datenmanager Dient zum Erstellen einer Richtlinie vom Richtlinientyp „Zugehöriger CMDB-Eintrag löschen“, die diese nicht benötigten zugehörigen Elementdaten kaskadiert und gelöscht. Weitere Informationen zum Erstellen dieser CMDB-Datenmanager-Richtlinie finden Sie unter Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie.

Lokalisierung

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

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

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

Erforderliche Rollen

Das direkte Lesen von CMDB-Tabellen erfordert die Rolle „cmdb_read“, jedoch den Zugriff auf **Konfiguration** Das Modul erfordert die Rollen Asset, itil oder itil_admin. Zum Anzeigen von CMDB-bezogenen Datensätzen in der Benutzeroberfläche ist die Rolle „itil“ normalerweise ausreichend. Zum Aktualisieren von Datensätzen und für andere Manipulationen von Datensätzen sind normalerweise Rollen mit höheren Anmeldeinformationen erforderlich, wie in jedem Verfahren im gesamten Dokumentationssatz angegeben.

Weitere Informationen zu CMDB und anderen Rollen finden Sie unter Basissystemrollen , Oder sehen Sie sich ein Thema mit Funktionskomponenten an, z. B. Mit CMDB Workspace installierte Komponenten.

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

CMDB-Tabellenbeschreibungen

Liste der Tabellen in der CMDB in einem Basissystem mit Name, Bezeichnung und Beschreibung der Art der Informationen, die in der Tabelle gespeichert sind.

Sie können Tabellen in einem Basissystem erweitern, indem Sie eine Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle installieren, die Klassenmodelle hinzufügt, die bestimmte Technologien unterstützen. Diese Erweiterungen umfassen Klassendefinitionen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträge und abhängige Beziehungen, falls zutreffend. Eine Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle kann auch die Bezeichnung einer Basisklasse ändern. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.

Klassenbeschreibungen sind in den CI-Klassenmanager integriert und werden im angezeigt **Beschreibung** Feld auf der Seite „Basisinformationen“ für eine Klasse. Weitere Informationen zum Anzeigen von Klassenbeschreibungen finden Sie unter Klassendefinitionen und Metadaten anzeigen und bearbeiten.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci	Konfigurationselement	Basistabelle für Konfigurationselement (CI).
cmdb_ci_ACC	Zubehör	Zubehör für Telefone, Computer usw.
cmdb_ci_ad_Controller	Active Directory-Domänencontroller	Microsoft Active Directory-Domänencontroller.
cmdb_ci_ad_Domain	AD-Domäne	Microsoft Active Directory-Domäne.
cmdb_ci_aix_server	AIX-Server	Server, auf dem das AIX-Betriebssystem ausgeführt wird.
cmdb_ci_alias	Alias	Pseudonym für Datenspeicherorte, virtuelle E-Mail-Adressen, Zeiger usw.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_apache_web_server	Apache-Webserver	Server, der Apache-Webserversoftware hostet.
cmdb_ci_appl	Anwendung	Anwendung: Eine Sammlung von Dateien und Daten, die einen Service bereitstellen und Geschäftsprozesse verwalten.
cmdb_ci_appl_now_App	ServiceNow Bewerbung	CIs, die das Ereignismanagement für verschiedene Komponenten generiert, z. B. den Auswirkungsrechner, der zum Binden von Warnungen verwendet wird, die später in Karten angezeigt werden. Wird intern von der Selbstintegrität bei der Überwachung interner Integritätsprüfungen für wichtige Komponenten wie Connector-Instanzstatus und MID-Server-Status verwendet. Übergeordnete Klasse für alle ServiceNow Anwendungen.
cmdb_ci_application_cluster	Anwendungscluster	Logische Gruppe von Servern mit Clustering-Software, die auf jedem der Server in der Gruppe installiert ist, sodass die Gruppe wie ein einzelnes System verhält.
cmdb_ci_Application_Server_resource	Anwendungsserverressource	Übergeordnete Klasse für Anwendungsserver wie ColdFusion-Anwendungsserver.
cmdb_ci_app_server	Anwendungsserver	Eine Basistabelle für logische CIs, die die primäre Funktion eines physischen oder virtuellen Servers wie einem Tomcat-Server oder einem WebSphere-Server angibt.
cmdb_ci_App_Server_Composer	Composer	Server, der IBM WebSphere Multichannel Bank Transformation Toolkit hostet.
cmdb_ci_App_Server_datapower	Datenleistung	Server, der IBM DataPower Gateway Secure-Software hostet.
cmdb_ci_App_Server_Domino	Domino	Server, der IBM Domino-Software hostet.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_App_Server_hp_ucmdb	HP UCMDB	Server, der HP uCMDB-Software hostet.
cmdb_ci_App_Server_Java	JavaServer	Server, der Java-Anwendungen hostet.
cmdb_ci_App_Server_jb_Module	Bereitstellungssteuerung	Server, der ein inneres Modul der JBoss-Anwendung hostet (bereitgestellte Anwendung).
cmdb_ci_app_server_jboss	JBoss	Server, der einen JBoss-Anwendungsserver (JBoss AS) hostet, bei dem es sich um einen plattformübergreifenden Java-Anwendungsserver handelt, der Open Source des JBoss-Softwareunternehmens entwickelt wurde.
cmdb_ci_App_Server_jrun	JRun	Server, der JRun-Anwendungen hostet.
cmdb_ci_App_Server_jrun_war	JRun-WAR-Inklusion	Server, der das innere Modul einer JRun-Anwendung hostet (bereitgestellte Anwendung).
cmdb_ci_App_Server_ora_ess	Oracle Essbase-Server	Server, der Oracle Essbase-Software hostet.
cmdb_ci_App_Server_ora_ias	Oracle iAS	Server, der Oracle Internet Application Server hostet.
cmdb_ci_App_Server_ora_ias_m	Oracle iAS Web-Modul	Server, der das innere Modul der Oracle IAS-Anwendung hostet (bereitgestellte Anwendung).
cmdb_ci_App_Server_Remedy	Remedy HS-Server	Server, der die Remedy HSSServer-Anwendung hostet.
cmdb_ci_app_server_tomcat	Tomcat	Server, der Apache Tomcat-Software hostet.
cmdb_ci_App_Server_tomcat_war	Tomcat WAR	Server, der das innere Modul der Apache Tomcat-Anwendung hostet (bereitgestellte Anwendung).
cmdb_ci_App_Server_Vendavo	Vendavo-Anwendungsserver	Server, der die Vendavo-Anwendungsserversoftware hostet.
cmdb_ci_app_server_weblogic	BEA-Weblogik	Server, der Oracle WebLogic Server hostet.
cmdb_ci_app_server_webseal	WebSEAL	Server, der die IBM Tivoli Access Manager-Lösung hostet.
cmdb_ci_app_server_websphere	IBM Websphere	Server, der IBM WebSphere-Software hostet.
cmdb_ci_App_Server_WL_Module	WeblogicModule	Server, der das innere Modul von WebLogic hostet.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_App_Server_WS_ear	Websphere EAR	Server, der das innere Modul der IBM WebSphere-Software hostet.
cmdb_ci_App_Server_WS_odr	Websphere ODR LB	Server, der die WebSphere-ODR LB-Anwendung hostet.
cmdb_ci_APL_Active_Directory	Active Directory Service	Inneres Softwaremodul der AD-Domänenanwendung.
cmdb_ci_appl_biztalk	BizTalk	Microsoft BizTalk Server-Software.
cmdb_ci_appl_biztalk_orch	BizTalk Orchestration	Inneres Modul der Microsoft BizTalk Server-Software.
cmdb_ci_APL_CA	CA Enterprise Communicator	CA Enterprise Communicator-Software.
cmdb_ci_appl_ca_dir_Server	CA eTrust Directory-Server	CA eTrust Directory Server-Software.
cmdb_ci_APL_CA_ent_man	CA Introscope Enterprise Manager	CA-Introscope Enterprise Manager-Software.
cmdb_ci_APL_CA_ID_man	CA Identity Manager-Bereitstellungsserver	CA Identity Manager-Serversoftware.
cmdb_ci_APL_cisco_Call_man	Cisco CallManager	Cisco CallManager (Cisco Unified Communications Manager)-Software.
cmdb_ci_APL_cisco_Fibre	Cisco Fibre InterConnect	Cisco Fibre Interconnect-Software.
cmdb_ci_APL_citrix_App	Citrix-Anwendungssymbol	Inneres Modul der Citrix-Software.
cmdb_ci_appl_citrix_Collector	Citrix Collector	Citrix Collector-Software.
cmdb_ci_appl_citrix_xenapp	Citrix XenAPP- oder Präsentationsserver	Citrix XenApp-Software.
cmdb_ci_appl_connectit	Connect-It Service	Connect-IT-Software.
cmdb_ci_appl_controlm	Control-M	Control-M-Software.
cmdb_ci_appl_Delivery_Controler	Bereitstellungscontroller	Controller-Software für Anwendungsbereitstellung.
cmdb_ci_appl_doc_brava_proc	Documentum Brava Job Processor	Brava (EMC Documentum) Auftragsverarbeitungssoftware.
cmdb_ci_appl_doc_brava_Server	Documentum Brava-Lizenzserver	Brava (EMC Documentum) License Server-Software.
cmdb_ci_appl_doc_docbase	Documentum DocBase	Documentum Docbase-Software.
cmdb_ci_appl_doc_docbroker	Documentum Broker	Documentum Docbase-Broker-Software.
cmdb_ci_appl_dot_net	.NET-Anwendung	Microsoft .NET-Anwendungssoftware.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_appl_fastsearch	Schnellsuche	Microsoft FAST Search-Software (für die SharePoint-Zusammenarbeitsplattform).
cmdb_ci_appl_generic	Allgemeine Anwendung	Generische Anwendung, die vom System identifiziert wird, wenn sich ein Endpunkt mit einem offenen Port im Listenmodus befindet und kein Muster dafür vorhanden ist.
cmdb_ci_appl_glassfish	GlassFish	Oracle GlassFish Server-Software.
cmdb_ci_appl_glassfish_war	GlassFish WAR	Inneres Modul der GlassFish-Anwendung (bereitgestellte Anwendung).
cmdb_ci_appl_Groundwork	Grundlage	Überwachungssoftware für Grundlagenarbeit (Open Source).
cmdb_ci_APL_hp_index	HP SM-Indexserver	HP Service Manager Indexserversoftware.
cmdb_ci_APL_hp_Operations	HP Operations Manager	HP Operations Manager-Software.
cmdb_ci_APL_hp_qc	HP Quality Center	HP Quality Center-Software.
cmdb_ci_APL_hp_Service	HP Service Manager	HP Service Manager-Software.
cmdb_ci_APL_hp_sm_kb	HP SM-Knowledge Base	Knowledge Base-Software für HP Service Manager.
cmdb_ci_APL_ibm_cics	IBM CICS	IBM CICS Transaction Server-Software.
cmdb_ci_APL_ibm_ctg	IBM CTG	IBM CICS Transaction Gateway-Software.
cmdb_ci_appl_ibm_wmb	IBM WebSphere Message Broker	IBM WebSphere Message Broker-Software.
cmdb_ci_appl_ibm_wmb_Listener	IBM WMB HTTP-Listener	IBM WebSphere HTTP-Listener-Software.
cmdb_ci_appl_ibm_wmq	IBM MQ Manager (früher IBM WebSphere MQ)	IBM MQ-Software.
cmdb_ci_appl_ibm_wmq_Queue	IBM MQ-Warteschlange (früher IBM WebSphere MQ-Warteschlange)	Inneres Modul der IBM MQ-Software.
cmdb_ci_appl_itam	ITAM Asset Center	HP Asset Center-Software.
cmdb_ci_appl_mongo_config_serv	Mongo-Konfigurationsserver	Mongo Configuration Server-Software.
cmdb_ci_appl_mongos	Mongos-Server	MongoDB-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_ms_Dynamic_crm	Dynamic CRM-Komponente	Microsoft Dynamic CRM-Software.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_APL_msmq	MSMQ	Microsoft Message Queuing (MSMQ)-Software.
cmdb_ci_appl_ora_conc	Oracle Concurrent Server	Oracle Concurrent Server-Software.
cmdb_ci_appl_ora_Disc	Oracle Discoverer Engine	Oracle Discoverer-Software.
cmdb_ci_appl_ora_Disc_ui	Oracle Discoverer-Anwenderoberfläche	Oracle Discoverer-UI-Modulsoftware.
cmdb_ci_appl_ora_ebs	Oracle ESB	Oracle Enterprise Service Bus-Software.
cmdb_ci_appl_ora_Forms	Oracle Forms Engine	Oracle Forms-Software.
cmdb_ci_appl_ora_Forms_ui	Oracle Forms-Anwenderoberfläche	Oracle Forms-UI-Software.
cmdb_ci_appl_ora_fs	Oracle Fulfillment-Server	Oracle Fulfillment Server-Software.
cmdb_ci_appl_ora_http	Oracle HTTP-Server	Oracle HTTP Server-Software (Webstufe der Oracle Fusion-Middleware).
cmdb_ci_appl_ora_jms_Queue	Oracle WebLogic JMS-Warteschlange	Oracle WebLogic JMS-Software.
cmdb_ci_appl_ora_metric_Client	Oracle Metric-Client	Oracle Metric-Client-Software.
cmdb_ci_appl_ora_metric_svr	Oracle Metric-Server	Oracle Metric-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_ora_notif_svr	Oracle Notification Server	Oracle Notification Server (ONS)-Software.
cmdb_ci_appl_ora_oacore	Oracle OACORE-Server	Oracle OACORE-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_ora_oafm	Oracle OAFM-Server	Oracle OAFM-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_ora_pm	Oracle Process Manager	Oracle BPEL Process Manager-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_ora_Queue	Advanced Queuing-Warteschlange	Oracle Advanced Queuing-Software.
cmdb_ci_appl_ora_Report	Oracle Reports Server	Die Oracle Report Server-Software.
cmdb_ci_appl_ora_tns	Oracle-Anwendung TNS-Service	Oracle Application Express (TNS)-Listener-Software.
cmdb_ci_appl_ora_tnslsnr	Oracle TNS Listener Engine	Oracle Application Express-Software.
cmdb_ci_appl_peoplesoft	PeopleSoft-Anwendungsserver	PeopleSoft-Anwendungsserversoftware.
cmdb_ci_appl_rabbitmq	RabbitMQ	RabbitMQ-Software (Open Source).

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_appl_rabbitmq_Cluster	RabbitMQ-Cluster	RabbitMQ-Cluster-Software (Open Source).
cmdb_ci_appl_sap_ascs	SAP ASCS-Anwendung	SAP ASCS-Software.
cmdb_ci_APL_sap_bo	SAP Business Objects CMS-Server	SAP Business Objects CMS-Serversoftware.
cmdb_ci_appl_sap_bo_Scheduler	SAP BO BOXIScheduleRouter	SAP BO BOXIScheduleRouter-Software.
cmdb_ci_appl_sap_Bus_obj	SAP Business Objects	SAP Bushiness Object-Anwendung.
cmdb_ci_APL_sap_ci	SAP CI-Anwendung	Die SAP Central Instance-Software.
cmdb_ci_APL_sap_di	SAP DI-Anwendung	Oracle Development Infrastructure (DI)-Software.
cmdb_ci_APL_sap_ers	SAP ERS-Anwendung	Oracle Evaluated Receipt Settlement (ERS)-Software.
cmdb_ci_APL_sap_hana_DB	SAP HANA-Datenbank	SAP HANA-Software.
cmdb_ci_APL_sap_jc	SAP JC-Anwendung	SAP JC-Software (Java-Anwendung).
cmdb_ci_APL_sap_scs	SAP SCS-Anwendung	SAP SCS-Software (zentrale Services).
cmdb_ci_appl_sendmail	Sendmail	Sendmail-Software (Open Source).
cmdb_ci_APL_sharepoint	SharePoint	Microsoft SharePoint-Software.
cmdb_ci_appl_sp_Service	SharePoint-Service	Microsoft Windows SharePoint Services (WSS)-Software.
cmdb_ci_appl_tibco_hawk	TIBCO Hawk	TIBCO Hawk-Software.
cmdb_ci_APL_tibco_Matrix	ActiveMatrix BusinessWorks	TIBCO ActiveMatrix BusinessWorks-Software.
cmdb_ci_appl_tibco_Matrix_proc	ActiveMatrix Business Works-Prozess	TIBCO ActiveMatrix BusinessWorks Prozesssoftware.
cmdb_ci_appl_tibco_message	Tibco Enterprise Message Service	TIBCO Enterprise Message Service-Software.
cmdb_ci_APL_tibco_Queue	EMS-Warteschlange	TIBCO EMS (Enterprise Message Service) Warteschlangensoftware.
cmdb_ci_appl_tuxedo	Tuxedo	Tuxedo-Software (Middleware-Transaktionen für UNIX, Extended für verteilte Vorgänge).
cmdb_ci_appl_tuxedo_Portal	Tuxedo-Portal	Tuxedo-Portalsoftware.
cmdb_ci_appl_vign_content_svr	Vignette Content Management Server	Vignette (Open Text Corp) Content Management Server-Software.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_appl_Vignette_search	Vignette Search Starter	Suchserversoftware für Vignette (Open Text Corp).
cmdb_ci_appl_Vignette_Server	Vignette-Server	Vignette-Serversoftware (Open Text Corp).
cmdb_ci_appl_weblogic_jms	WebLogic-JMS-Server	WebLogic-JMS-Software.
cmdb_ci_APL_weblogic_LB	Weblogic-LB	WebLogic Server-Lastenausgleichsmodul-Software.
cmdb_ci_appl_weblogicModule	Weblogic-Modul-Server	WebLogic Server-Software.
cmdb_ci_appl_websphere_Portal	Websphere-Portal	WebSphere-Portal-Software.
cmdb_ci_appl_wmb	WMB-Flow	WebSphere Message Broker-Software.
cmdb_ci_application_cluster	Anwendungscluster	Logischer Cluster von Servern der Anwendungsebene.
cmdb_ci_Application_Software	Anwendungssoftware	Computerprogramm zum Ausführen einer Gruppe koordinierter Funktionen, Aufgaben oder Aktivitäten zum Nutzen des Anwenders. Eine Erweiterung der Tabelle „Software“, die Informationen zur installierten Software bereitstellt (kein laufender Prozess).
cmdb_ci_ats_Power_eq	Automatischer Transfer-Switch	Stromschalter, der eine Last zwischen zwei Quellen umschaltet.
cmdb_ci_Availability_Set	Verfügbarkeitssatz	Logische Gruppierung von virtuellen Computern, die auf der Microsoft Azure-Plattform ausgeführt werden.
cmdb_ci_Base_rpa_Process	Base-Bot-Prozess	Geschäftsgrund, Prozesstyp und Zeitplan.
cmdb_ci_Base_rpa_Robot	Basis-Robot	Computer, auf dem der Robot ausgeführt wird, Status und Typ.
cmdb_ci_Batch_Job	Batch-Auftrag	Ein Computerprogramm oder eine Reihe von Programmen, die im Batch-Modus verarbeitet werden.
cmdb_ci_aws_datacenter	AWS-Rechenzentrum	Logische Darstellung eines Amazon Web Services-Rechenzentrums.
cmdb_ci_azure_datacenter	Azure-Datacener	Logische Darstellung eines Microsoft Azure-Rechenzentrums.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_business_app	Geschäftsanwendung	Alle Geschäftsanwendungen.
cmdb_ci_business_process	Geschäftsprozess	Ein Prozess, der sich im Besitz des Unternehmens befindet und vom Unternehmen ausgeführt wird und zur Bereitstellung eines Produkts oder Business-Service an einen Geschäftskunden beiträgt.
cmdb_ci_Chassis_Server	Servergehäuse	Eine Metallstruktur, die zum Unterbringen oder physischen Zusammenstellen von Servern in verschiedenen Formfaktoren verwendet wird.
cmdb_ci_cim_Profile	CIM-Profile	CIM-Profile (UML).
cmdb_ci_cim_Server	CIM-Server	Server, der CIM-Profile hostet.
cmdb_ci_Circuit	Stromkreis	Informationen zu Stromkreisen.
cmdb_ci_cloud_database	Clouddatenbank	Datenbank, die auf einer Cloud-Computing-Plattform ausgeführt wird.
cmdb_ci_cloud_ip_address	Cloud-IP-Adresse	Webserver, der auf einer Cloud-Computing-Plattform ausgeführt wird.
cmdb_ci_cluster	Cluster	Logische Gruppe von Computerressourcen, die durch Software gebunden sind, um als eine logische Rechenressource zu fungieren.
cmdb_ci_cluster_node	Cluster-Knoten	Einzelne Rechenressource, die logisch/operativ an einen Cluster gebunden ist.
cmdb_ci_Cluster_resource	Clusterressource	Systemobjekt, bei dem es sich um einen Satz oder eine Gruppierung von Clusterressourcen handelt, die zur Verwaltung von Ereignissen in einer Clusterumgebung verwendet werden.
cmdb_ci_cluster_vip	Virtuelle Cluster-IP	Cluster-VIP-Informationen.
cmdb_ci_CMP_price_Product_Base	Preisbasis für Cloudprodukte	Wird verwendet, um die ungefähren monatlichen Kosten für die Ausführung eines Stapels auf virtuellen Servern in der Cloud-Umgebung zu berechnen: • Cloud-Preisbasis: Allgemeine Preisbasis zum Speichern von Preisinformationen für

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		alle Ressourcen aller unterstützten Clouds. • Cloud-Preis-Produktbasis: Basistabelle zum Speichern der allgemeinen Attribute aller Preisressourcen. • VM-Instanzpreis: Spezifische Tabelle, die die Basis des Cloud-Preises erweitert, um die VM-spezifischen Produktinformationen aller unterstützten Clouds zu speichern. Übergeordnete Klasse für Cloud-Produktpreise, z. B. VM-Instanzpreis.
cmdb_ci_cmp_resource	Cloud-Ressource	Generische Cloud-Ressourcen.
cmdb_ci_Comm	Kommunikationsgerät	Informationen zu Kommunikationsgeräten. Eine Auswahlliste mit Geräten wie Mobiltelefon, Telefon, Konferenztelefon und WLAN.
cmdb_ci_computer	Computer	Eine Erweiterung der Hardware-Tabelle, die Computereigenschaften erfasst.
cmdb_ci_Computer_room	Computerraum	Logische Darstellung eines Computerraums.
cmdb_ci_config_Automation_Server	Verwaltungsserver	Dev Ops-Tools wie Chef und Puppet, die zum Verwalten von Serverkonfigurationen verwendet werden. Übergeordnete Klasse für Anwendungsmanagement-Server.
cmdb_ci_config_file	Konfigurationsdatei	Konfigurationsdateien, die die Parameter und Anfangseinstellungen für einige Computerprogramme festlegen.
cmdb_ci_crac	Zugangskontrolle für Computerraum	Klimaanlagen, die zur Kühlung von Rechenzentren verwendet werden.
cmdb_ci_csu_dsu_Network	CSU/DSU	Gerät mit digitaler Schnittstelle, das zum Verbinden von

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		Netzwerkgeräten mit einem digitalen Stromkreis verwendet wird.
cmdb_ci_database	Datenbank	Organisierte Sammlung von Daten, z. B. der Satz von Dateien, in denen Daten gespeichert werden, der Grund für eine Datenbank und die Metadaten zu den Daten.
cmdb_ci_Datacenter	Datencenter	Einrichtung, in der Computersysteme und zugehörige Komponenten untergebracht werden, z. B. Telekommunikations- und Speichersysteme. Sie umfasst im Allgemeinen redundante oder Sicherungsstromversorgungen, redundante Datenkommunikationsverbindungen, Umgebungskontrollen (z. B. Klimaanlage und Feuerlöschanlage) und verschiedene Sicherheitsgeräte.
cmdb_ci_datapower_Server	Data Power Hosting Server	Server, auf dem die IBM DataPower Gateway-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_Datastore	Datenspeicher	Datenspeicher sind wie Dateisysteme, die den physischen Speicher abstrahieren und ein Modell zum Speichern von Dateien bereitstellen. Die untergeordnete Klasse stellt den VMware-spezifischen Datenspeicher dar. Übergeordnete Klasse für VMware-Datenspeicher-Objekttypen wie vCenter-Datenspeicher.
cmdb_ci_DB_catalog	Datenbankkatalog	Metadaten, die Datenbankobjekte wie Basistabellen, Ansichten (virtuelle Tabellen), Synonyme, Wertbereiche, Indizes definieren Anwender und Anwendergruppen für eine bestimmte Datenbankinstanz.
cmdb_ci_DB_db2_catalog	DB2-Katalog	Datenbankkatalog für DB2-Datenbank.
cmdb_ci_db_db2_instance	DB2-Instanz	Instanz einer DB2-Datenbank.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_db_hbase_instance	HBase-Instanz	Instanz einer HBase-Datenbank.
cmdb_ci_DB_instance	Datenbankinstanz	Software und Arbeitsspeicher, die zum Bearbeiten von Daten in einer Datenbank verwendet werden.
cmdb_ci_db_mongodb_instance	MongoDB-Instanz	Instanz einer MongoDB-Datenbank.
cmdb_ci_DB_mssql_Analysis	SQL Server Analysis Services	Microsoft SQL Server Analysis Services-Software.
cmdb_ci_DB_mssql_catalog	MSFT SQL-Katalog	Datenbankkatalog für eine bestimmte Instanz einer Microsoft SQL-Datenbank.
cmdb_ci_db_mssql_instance	MSFT SQL-Instanz	Microsoft SQL-Instanz.
cmdb_ci_DB_mssql_int_Job	SQL Server Integration Services-Auftrag	Geplante Aufgabe zum Ausführen eines SQL Server-Integrationsservice-Pakets.
cmdb_ci_DB_mssql_Integration	SQL Server Integration Services	MSQL Server Integration Services-Software.
cmdb_ci_DB_mssql_Reporting	SQL Server Reporting Services	SQL Server-Software, die für die serverbasierte Berichterstellung verwendet wird.
cmdb_ci_DB_mysql_catalog	MySQL-Katalog	Datenbankkatalog für eine bestimmte Instanz einer MySQL-Datenbank.
cmdb_ci_DB_mysql_clustermgnode	MySQLClusterMGMNode	Primäre administrative MySQL-Schnittstelle zu einem ausgeführten Cluster.
cmdb_ci_DB_mysql_clusternode	MySQLClusterDataNode	Zusammenfassungstabelle, die in den Abschnitten [ndbd] oder [ndbd Standard] einer Datei config.ini zum Konfigurieren von MySQL Cluster-Datenknoten verwendet wird.
cmdb_ci_db_mysql_instance	MySQL-Instanz	Instanz einer MySQL-Datenbank.
cmdb_ci_DB_ora_catalog	Oracle-Katalog	Datenbankkatalog für eine bestimmte Instanz einer Oracle-Datenbank.
cmdb_ci_db_ora_instance	Oracle-Instanz	Instanz einer Oracle-Datenbank.
cmdb_ci_db_ora_listener	Oracle-Datenbanklistener	Prozess, der auf einem Oracle Database Server ausgeführt wird.
cmdb_ci_db_postgresql_instance	PostgreSQL-Instanz	Instanz einer PostgreSQL-Datenbank.
cmdb_ci_DB_syb_catalog	Sybase-Katalog	Datenbankkatalog für eine bestimmte Instanz einer Sybase-Datenbank.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_DB_syb_instance	Sybase-Instanz	Instanz einer Sybase-Datenbank.
cmdb_ci_Desktop_Software	Desktop-Software	Auf Desktops und Laptops verwendete Software.
cmdb_ci_dir_Policy_Server	Richtlinienserver	Richtlinienserver, der eine Sicherheitskomponente eines richtlinienbasierten Netzwerks bereitstellt, das Autorisierungsservices bereitstellt und die Nachverfolgung und Kontrolle von Dateien erleichtert.
cmdb_ci_dir_Site_minder_Server	Site Minder	Server, auf dem SiteMinder-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_Directory_ad_Forest	AD-Gesamtstruktur	Active Directory-Gesamtstruktur.
cmdb_ci_Directory_ha	HA-Proxy	HAProxy-Software.
cmdb_ci_Directory_iifp	IIFP	Software für Identitätsidentifizierungs-Funktionspaket (Active Directory).
cmdb_ci_Directory_ldap	LDAP-DB	LDAP-Datenbanksoftware (Lightweight Directory Access Protocol).
cmdb_ci_Directory_Server	Verzeichnisserver	Server, auf dem LDAP-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_disk	Datenträger	Allgemeine Kategorie von Datenspeichermechanismen.
cmdb_ci_disk_partition	Datenträgerpartition	Abschnitte eines Datenträgers getrennt, sodass Informationen in jedem Abschnitt separat verwaltet werden können.
cmdb_ci_Display_Hardware	Anzeigehardware	Hardware, die zum Anzeigen von Informationen in visueller Form verwendet wird.
cmdb_ci_dns_Alias	DNS-Alias	Synonym für den Host, der zum Auflösen von DNS-Adressen verwendet wird.
cmdb_ci_dns_Name	DNS-Name	Primäre DNS-Namen.
cmdb_ci_Docker	Docker-Container	Docker-Container (eine Laufzeitinstanz eines Docker-Images).
cmdb_ci_docker_engine	Docker-Engine	Docker-Software zum Ausführen und Verwalten von Docker-Containern.
cmdb_ci_docker_image	Docker-Bild	Docker-Images. Geordnete Sammlung von Stammdateisystemänderungen und den entsprechenden

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		Ausführungsparametern zur Verwendung innerhalb einer Container-Laufzeit.
cmdb_ci_docker_image_tag	Docker-Bild-Tag	Docker-Tag, eine Bezeichnung, die auf ein Docker-Image in einem Repository angewendet wird.
cmdb_ci_docker_local_image	Lokales Docker-Bild	Lokal verwaltetes Docker-Image.
cmdb_ci_drs_vm_config	DRS-VM-Konfig.	Verhalten des verteilten Ressourcenplaners (DRS) für die VMs im vCenter, die das Clusterverhalten überschreiben.
cmdb_ci_ec2_instance	EC2-VM-Instanz	Virtuelle Maschine, die auf der Amazon Elastic Compute Cloud (EC2)-Plattform ausgeführt wird.
cmdb_ci_email_Server	E-Mail-Server	Server, der E-Mail-Software ausführt.
cmdb_ci_email_Server_je	JES	Server, auf dem JES-Software ausgeführt wird (Hybrid-MTA/MDA-Server mit mehreren Funktionen).
cmdb_ci_endpoint	Endpunkt	Endpunkt, der den Einstiegspunkt zu einem Service, einem Prozess oder einem Warteschlangen- oder Themenziel in einer serviceorientierten Architektur darstellt.
cmdb_ci_Environment	Umgebung	Logische Gruppierung von Hardware und Software, die zum entwickeln, Testen und Bereitstellen von Computerservices verwendet werden. Beispiel: Entwicklung, Test, Qualitätssicherung und Produktion.
cmdb_ci_esx_resource_Pool	ESX-Ressourcenpool	VMware-Satz physischer Ressourcen.
cmdb_ci_esx_server	ESX-Server	Physischer ESX-Server, auf dem das VMware ESXi-Betriebssystem ausgeführt wird.
cmdb_ci_Exchange_Backend	ExchangeBackEndServer	Server, auf dem Exchange-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_exchange_cas	Exchange-Clientzugriffsserver	Server, auf dem Exchange-Software ausgeführt wird, die Client-Zugriffsservices bereitstellt.
cmdb_ci_Exchange_Edge_Transport_Server	Exchange-Edge-Transport-Server	Server, auf dem die Exchange Edge-Transportsoftware ausgeführt wird.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_Exchange_Frontend	ExchangeFrontEndServer	Server, auf dem Exchange-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_Exchange_Hub	ExchangeHub	Server, auf dem Exchange Hub-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_Exchange_Hub_Transport_Server	Exchange-Hub-Transport-Server	Server, auf dem Exchange Hub-Software ausgeführt wird, die Transportservices bereitstellt.
cmdb_ci_exchange_mailbox	Exchange-Postfach	Exchange-E-Mail-Account.
cmdb_ci_exchange_mailbox_server	Exchange-Postfachserver	Server, auf dem Exchange-Software ausgeführt wird, die Client-Zugriffsservices bereitstellt.
cmdb_ci_Exchange_Service_component	Exchange-Servicekomponente	Exchange-Servicekomponentensoftware.
cmdb_ci_Facility_Hardware	Gebäude-Hardware	Basisklasse für Hardware, die für Facility-Services wie Strom, Wasser, Kanalisation, Luft und Sicherheit verwendet wird.
cmdb_ci_fc_disk	Fibre Channel-Datenträger	Basistabelle für Fibre-Channel-Datenträger.
cmdb_ci_fc_export	Fibre-Channel-Export	Speichervolume, das von einem Speicherserver über das Fibre Channel-Protokoll exportiert wird.
cmdb_ci_fc_port	Fibre-Channel-Port	Fibre-Channel-Port auf einem Speicherserver, einem FC-Switch oder auf dem HBA eines Hosts.
cmdb_ci_fddi_Network	FDDI-Karten	Verteilte Glasfaser-Datenschnittstellenkarten.
cmdb_ci_file_system	Dateisystem	Dateisysteminformationen für einen Server, die Details wie Bereitstellungspunkt, Kapazität und Typ des Dateisystems erfassen.
cmdb_ci_file_System_nfs	NFS-Dateisystem	Erweiterung des Dateisystems, die NFS-Dateisysteminformationen bereitstellt.
cmdb_ci_FILE_System_smb	SMB-Dateisystem	Erweiterung des Dateisystems, die SMB-Dateisysteminformationen bereitstellt.
cmdb_ci_Firewall_Network	Firewall-Hardware	Firewall-Hardware.
cmdb_ci_ftp_Server	FTP-Server	Server, der FTP-Services bereitstellt.
cmdb_ci_Fuel_Tank	Treibstofftank	Kraftstofftank.
cmdb_ci_Generator_Power_eq	Stromgenerator	Stromgenerator.
cmdb_ci_Group	Gruppe	Logische Gruppe von CIs.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_hardware	Hardware	Basisklasse für Hardware.
cmdb_ci_Host_Cluster	Host-Cluster	Cloud-unabhängige Art, eine Gruppe von Hosts als Cluster darzustellen. Die untergeordnete Klasse stellt VMware vCenter Cluster-spezifische Details dar. Übergeordnete Klasse für VMware-Host-Cluster-Objekttypen wie vCenter-Cluster.
cmdb_ci_hpux_server	HPUX-Server	Server, auf dem HPUX-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_Hub_Network	Hub-Hardware	Hub des physischen Netzwerks.
cmdb_ci_hvac	HLK-Zubehör	Geräte für Heizung, Lüftung und Klimaanlage.
cmdb_ci_hyper_v_cluster	Hyper-V-Cluster	Cluster der Hyper-V-Server.
cmdb_ci_hyper_v_instance	Hyper-V-VM-Instanz	Hyper-V-VM-Instanz. Diese Tabelle erweitert die generische Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance].
cmdb_ci_hyper_v_network	Virtuelles Hyper-V-Netzwerk	Virtuelles Hyper-V-Netzwerk.
cmdb_ci_Hyper_V_object	Hyper-V-Objekt	Basisklasse für alle Hyper-V-Objekte.
cmdb_ci_hyper_v_resource_pool	Hyper-V-Ressourcenpool	Hyper-V-Ressourcenpool.
cmdb_ci_hyper_v_rpool_comp	Hyper-V-Ressourcenpool-Komponente	Ressourcenpoolkomponente, die zum Ressourcenpool gehört.
cmdb_ci_hyper_v_server	Hyper-V-Server	Server, auf dem Hyper-V-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_IDs_Netzwerk	Angriffserkennungssystem	Erkennungssysteme für Sicherheitsangriffe.
cmdb_ci_iisDirectory	Virtuelles IIS-Verzeichnis	Virtuelles Verzeichnis in IIS-Manager.
cmdb_ci_Imaging_Hardware	Bildverarbeitungshardware	Hardware, die zum Erstellen elektronischer/physischer Images verwendet wird.
cmdb_ci_inetinfo	Inetinfo-Service	Inetinfo-Service der IIS-Anwendung.
cmdb_ci_inf_Software	Infrastruktursoftware	Basisklasse für Unternehmenssoftware oder

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		-Programme, die speziell darauf ausgelegt sind, Geschäftsorganisationen bei der Ausführung grundlegender Aufgaben wie Personalunterstützung, Geschäftstransaktionen und interne Services und Prozesse zu unterstützen.
cmdb_ci_Information_object	Informationsobjekt	Arten von Informationen, die eine Geschäftsanwendung oder eine andere Entität verarbeitet. Beispiel: „Mitarbeitergehaltdaten“, „persönliche Mitarbeiterdaten“ und „Vertriebsdaten“.
cmdb_ci_installed_Bundles	Installierte Pakete	Erweiterung der Tabelle „VM-Objekt“ [cmdb_ci_vm_object], die Pakete der installierten Software darstellt.
cmdb_ci_Infra_Service	Infrastrukturservice	IT-Services, die die Bereitstellung von Computerinfrastrukturen unterstützen.
cmdb_ci_Infra_Service_ldap	LDAP-Service	LDAP-Service wird ausgeführt.
cmdb_ci_ip_address	IP-Adresse	IP-Adresse
cmdb_ci_ip_device	IP-Gerät	Basisklasse für Geräte mit einer IP-Adresse.
cmdb_ci_ip_Firewall	IP-Firewall	Firewall-Hardware.
cmdb_ci_ip_network	IP-Netzwerk	IP-Netzwerkinformationen, die Details wie Subnetz, Router und Router_Interface_type erfassen.
cmdb_ci_ip_Phone	IP-Telefon	IP-fähiges Telefon (VoIP).
cmdb_ci_ip_router	IP-Router	Spezialisierung der Tabelle „Netzwerkgerät“ [cmdb_ci_netgear].
cmdb_ci_ip_Server	IP-Server	Serverhardware.
cmdb_ci_ip_Service	IP-Service-Instanz	Basistabelle für IP-Services, die auf einem Server wie Unix-Daemon oder Windows-Service ausgeführt werden.
cmdb_ci_ip_switch	IP-Switch	Spezialisierung der Tabelle „Netzwerkgerät“ [cmdb_ci_netgear].

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_iplanet_Web_Server	lplanet-Webserver	Server, auf dem Oracle iPlanet Web Server (OiWS)-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_isam_Server	ISAM-Server	Server, auf dem ISAM-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_iscsi_disk	iSCSI-Datenträger	Host-Mount eines iSCSI-Datenträgers.
cmdb_ci_iscsi_export	iSCSI-Export	Speichervolume, das von einem Speicherserver über iSCSI exportiert wird.
cmdb_ci_kubernetes_component	Kubernetes-Komponente	Kubernetes-Cluster, Eingang, Namespace, Knoten, Pod, Service, Volumen und Arbeitsauslastung. Stellt auch offene Schicht-Build-Konfiguration, Bereitstellungskonfiguration, Docker-Images-Repository, Gruppe, Images dar Stream, Projekt, Route und Anwender. Übergeordnete Klasse für Kubernetes-Komponenten wie Pods und Cluster.
cmdb_ci_kvm	KVM	Hypervisor, der kernel-basierte virtuelle Maschinen (KVMs) verwaltet.
cmdb_ci_kvm_Network	Netzwerk	Virtuelles KVM-Netzwerk.
cmdb_ci_kvm_object	KVM-Objekt	Basisobjekt für alle KVM-Objekte.
cmdb_ci_kvm_Storage_Pool	Speicher-Pool	KVM-Speicherpool.
cmdb_ci_kvm_Storage_Volume	Speicher-Laufwerk	KVM-Speichervolume.
cmdb_ci_kvm_vm_instance	Instanz der virtuellen KVM-Maschine	VM-Instanz, die auf einem KVM-Hypervisor ausgeführt wird.
cmdb_ci_LB	Load Balancer	Server, der als Lastenausgleichsmodul funktioniert.
cmdb_ci_LB_a10	A10-Lastenausgleichsmodul	Server, der als A10-Lastenausgleichsmodul funktioniert.
cmdb_ci_LB_ACE	ACE	Server, der als ACE-Lastenausgleichsmodul funktioniert.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_LB_alteon	Alteon	Server, der als Alteon-Lastenausgleichsmodul funktioniert.
cmdb_ci_lb_appl	Lastenausgleichsmodul-Anwendung	Anwendung, die Lastenausgleichsfunktionen bereitstellt.
cmdb_ci_LB_Backend_Server	LB-Backend-Server	Server, der als Back-End-Lastenausgleichsmodul funktioniert.
cmdb_ci_lb_bigip	F5 BIG-IP	Server, der als F5 BIG-IP-Lastenausgleichsmodul funktioniert.
cmdb_ci_LB_cisco_csm	Cisco CSM	Server, der als Cisco CSM-Lastenausgleichsmodul funktioniert.
cmdb_ci_LB_cisco_css	Cisco CSS	Server, der als Cisco CSS-Lastenausgleichsmodul funktioniert.
cmdb_ci_LB_f5_gtm	F5 BIG-IP GTM	Server, der als F5 BigIP GTM-Lastenausgleichsmodul funktioniert.
cmdb_ci_LB_f5_ltm	F5 BIG-IP LTM	Server, der als F5 BigIP LTM-Lastenausgleichsmodul funktioniert.
cmdb_ci_LB_haProxy	HAProxy-Lastenausgleichsmodul	Server, der als HA-Proxy-Lastenausgleichsmodul funktioniert.
cmdb_ci_LB_isa	ISA-Server	Server, der als ISA-Lastenausgleichsmodul funktioniert.
cmdb_ci_LB_modjk	Modjk-Lastenausgleichsmodul	Server, der als Cisco CSM-Lastenausgleichsmodul funktioniert.
cmdb_ci_LB_modProxy	ModProxy-Lastenausgleichsmodul	Server, der als ModProxy-Lastenausgleichsmodul funktioniert.
cmdb_ci_lb_netscaler	Citrix NetScaler	Server, der als Citrix Netscaler-Lastenausgleichsmodul funktioniert.
cmdb_ci_LB_Network	Netzwerk-Lastenausgleichsmodul	Server, der den Netzwerklastausgleich durchführt.
cmdb_ci_LB_nginx	Nginx-Lastenausgleichsmodul	Server, der als Nginx-Lastenausgleichsmodul funktioniert.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_lb_pool	Lastenausgleichsmodul-Pool	Sammlung von Host-zu-Port-Zuordnungen, die ausgeglichen werden sollen.
cmdb_ci_lb_pool_member	Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools	Host-zu-Port-Zuordnung einer auszugleichenden Anforderung.
cmdb_ci_LB_radware	Radware-Lastenausgleichsmodul	Server, der als Radware-Lastenausgleichsmodul funktioniert.
cmdb_ci_lb_service	Lastenausgleichsmodul-Service	Virtueller Service, den das Gerät ausgleicht, indem Anforderungen an Mitglieder innerhalb eines Pools weitergeleitet werden.
cmdb_ci_LB_template	Lastenausgleichsmodul-Vorlage	Lastenausgleichsmodul-Vorlage, die Lastenausgleichsmodul-bezogene Konfigurationseinstellungen für eine bestimmte Art von Netzwerkverkehr enthält.
cmdb_ci_lif	LIF	Logische Schnittstelle.
cmdb_ci_LB_vlan	Lastenausgleichsmodul-VLAN	Virtuelles LAN-Segment.
cmdb_ci_linux_server	Linux-Server	Server, auf dem Linux-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_logical_datacenter	Logisches Rechenzentrum	Logisches VMware vCenter-Rechenzentrum.
cmdb_ci_lpar	Logische Partition	Die logische Partition, häufig als LPAR bezeichnet, ist eine Teilmenge der Hardwareressourcen eines Computers, virtualisiert als separater Computer.
cmdb_ci_lvm_Pool	LVM-Pool	Linux Volume Manager-Speicherpool.
cmdb_ci_lvm_Pool_member	LVM-Poolmitglied	Mitglied des Linux Volume Manager-Speicherpools.
cmdb_ci_Mainframe	IBM-Mainframe	IBM-Großcomputersystem.
cmdb_ci_Mainframe_Hardware	Mainframe-Hardware	Die Hardwarekomponenten eines großen Computersystems.
cmdb_ci_Mainframe_lpar	IBM-Mainframe-LPAR	Logische Partition, die häufig als LPAR bezeichnet wird und eine Teilmenge der Hardwareressourcen eines Mainframe-Computers ist, virtualisiert als separater Computer.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_memory_module	Speichermodul	Leiterplatte, die Arbeitsspeicher bereitstellt.
cmdb_ci_mfp_printer	Multifunktionsdrucker	Physisches Gerät mit Scan-, Kopier- und Faxfunktionen.
cmdb_ci_microsoft_iis_web_server	Microsoft iis-Webserver	Server, der Internetinformationsservices (IIS) für Windows-Software ausführt.
cmdb_ci_Modem_Network	Modem-Hardware	Physische Modemhardware.
cmdb_ci_mpio_Pool	Multipfad-E/A-Pool	Multipfad-E/A-Pool, der mehrere redundante Pfade zum Speicher darstellt.
cmdb_ci_mpio_Pool_Group	Multipfad-E/A-Poolgruppe	Gruppe von Multipfad-E/A-Pools.
cmdb_ci_mpio_Pool_path	Multipfad-E/A-Poolpfad	Einzelner Pfad in einem MPIO-Pool.
cmdb_ci_msd	Speichergerät	Physisches Speichergerät.
cmdb_ci_nas_file_System	NAS-Dateisystem	Erweiterung der Tabelle „Dateisystem“ [cmdb_ci_FILE_System], die Netzwerkspeicher darstellt.
cmdb_ci_nat_Gateway	NAT-Gateway	Funktionalität für NAT-Gateway.
cmdb_ci_netapp_cdot	NetApp CDOT	Funktionalität des NetApp Clustered Data ONTAP-Betriebssystems
cmdb_ci_netapp_Datacenter	NetApp-Rechenzentrum	Logisches NetApp-Rechenzentrum.
cmdb_ci_netapp_svm	NetApp SVM	Virtuelle NetApp-Speichermaschine.
cmdb_ci_netapp_Volume	NetApp-Volume	NetApp FlexVol-Speichervolume.
cmdb_ci_net_App_Server	Netzwerkgeräte-Hardware	Server, der als Netzwerkgerät konfiguriert ist.
cmdb_ci_netgear	Netzwerkgerät	Erweiterung der Hardware-Tabelle, die Netzwerkgeräte wie Router, Switch, Hub, Gateway und Bridge erfasst.
cmdb_ci_netware_server	Netware-Server	Server, auf dem NetWare-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_network	Cloud-Netzwerk	VMware vCenter-Cloud-Netzwerk.
cmdb_ci_Network _acl	Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste	Netzwerkzugriffssteuerungsliste (ACL).
cmdb_ci_network_acl_rule	Regel für Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste	Regel, die zur Steuerung von Netzwerkzugriffsrechten verwendet wird.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_network_adapter	Netzwerkadapter	Netzwerkadapterhardware.
cmdb_ci_Network_Policy_Group	Netzwerk-Richtliniengruppe	Gruppenrichtlinie, die von Active Directory-Services verbraucht wird.
cmdb_ci_Network_template	Netzwerkvorlage	OpenStack-Datei, die zum Konfigurieren eines Netzwerks verwendet wird.
cmdb_ci_nic	Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle	Adapter für virtuelles Netzwerk.
cmdb_ci_nginx_web_server	Nginx-Webserver	Server, auf dem Nginx-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_openstack_datacenter	OpenStack-Rechenzentrum	Logisches OpenStack-Rechenzentrum.
cmdb_ci_Optical_Transport (Mit dem Plugin com.snc.cmdb.telecom.category installiert)	Glasfaserausstattung	Glasfaser, die für Langstrecken- und Hochleistungsdatennetzwerke verwendet werden. Glasfasern werden häufig in Telekommunikationsdiensten wie Internet, Fernsehen und Telefonen verwendet. Untergeordnete Klasse von Transporthardware und übergeordnete Klasse für Telekommunikationsfasergeräte wie optische Multiplexer und Endgeräte.
cmdb_ci_oslv_container	Virtualisierungscontainer auf Betriebssystemebene	Container (eine Laufzeitinstanz eines Docker-Images).
cmdb_ci_oslv_engine	Virtualisierungs-Engine auf Betriebssystemebene	Software zum Ausführen und Verwalten von Containern.
cmdb_ci_oslv_image	Virtualisierungsbild auf Betriebssystemebene	Container-Images. Geordnete Sammlung von Stammdateisystemänderungen und den entsprechenden Ausführungsparametern zur Verwendung innerhalb einer Container-Laufzeit.
cmdb_ci_oslv_image_tag	Virtualisierungsbild-Tag auf Betriebssystemebene	Container-Tag, eine Bezeichnung, die auf ein Container-Image in einem Repository angewendet wird.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_oslv_local_image	Lokales Virtualisierungsbild auf Betriebssystemebene	Lokal verwaltetes Container-Image.
cmdb_ci_osx_server	OS/X-Server	Server, auf dem das Betriebssystem OS/X ausgeführt wird.
cmdb_ci_os_template	Bild	Softwaredateien, die zum Erstellen einer neuen Instanz einer Rechenressource verwendet werden, z. B. Server, Desktop, virtuelle Maschine und virtueller Router.
cmdb_ci_outofband_device	Out-of-Band-Gerät	Hardware, die für die Out-of-Band-Verwaltung verwendet wird.
cmdb_ci_patches	Patch	Patch-Software, um ein Computerprogramm oder seine unterstützenden Daten zu reparieren oder zu verbessern.
cmdb_ci_pc_Hardware	Personal Computer	Elektronischer Mehrzweck-Computer, dessen Größe, Fähigkeiten und Preis ihn für den individuellen Gebrauch geeignet machen.
cmdb_ci_pcf_component	CloudFoundry – Komponente	Cloud Foundry bietet zusätzlich zu Kubernetes ein hocheffizientes, modernes Modell für die Bereitstellung nativer Cloud-Anwendungen. Komponente stellt Anwendung, Domäne, Organisation, Kontingent, Routen dar. Service-, Serviceplan-, Platz- und Bereichsinstanzen. Übergeordnete Klasse für die Preisbasis von Cloud-Produkten wie virtuellen Computern.
cmdb_ci_pdu	PDU	Stromverteilereinheit (PDU).
cmdb_ci_pdu_Outlet	Steckdose	Einzelne Steckdose einer PDU.
cmdb_ci_peripher	Computer-Peripheriegerät	Verschiedene Computer-Peripheriegeräte wie Monitor, Dockingstation, KVM-Switch, Projektor, Scanner, Tastatur, Maus und USV.
cmdb_ci_Personal_printer	Persönlicher Drucker	Drucker, dessen Größe, Fähigkeiten und Preis ihn für die

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		individuelle Verwendung geeignet machen.
cmdb_ci_Plotter	Plotter	Drucker mit Funktionen zum Drucken großer Vektorgrafikbilder.
cmdb_ci_Power_eq	Stromversorgung	Hardware, die zum Verwalten der Stromversorgung verwendet wird.
cmdb_ci_Port	Port	Schnittstelle zwischen einem Computer und anderen elektronischen Geräten.
cmdb_ci_Port_Group	Portgruppe	Gruppe von Ports auf einem virtuellen Switch.
cmdb_ci_print_Queue	Puppet – Primär	Druckwarteschlange, eine Liste von Druckerausgabeaufträgen, die sich in einem reservierten Speicherbereich befinden, einschließlich des aktuellen Status aller aktiven und ausstehenden Druckaufträge.
cmdb_ci_printer	Drucker	Physisches Gerät, das eine persistente visuell lesbare Darstellung von Grafiken oder Text auf Papier oder ähnlichen physischen Medien herstellt.
cmdb_ci_printing_Hardware	Druck-Hardware	Physisches Gerät, das eine persistente visuell lesbare Darstellung von Grafiken oder Text auf Papier oder ähnlichen physischen Medien herstellt.
cmdb_ci_Puppet_Master		Server, auf dem die PuppetMaster-Anwendung ausgeführt wird.
cmdb_ci_qtree	Qtree	Qtree-Dateisystem.
cmdb_ci_qualifier	Qualifizierer	Beziehungsqualifizierer-CIs, die wichtige Informationen zu CI-Beziehungen enthalten. In einem Beziehungsqualifizierer können Sie beliebige eindeutige Informationen zur Beziehung zwischen zwei CIs mit Anmerkungen versehen. Sie können mehrere Qualifizierermerkmale für eine einzelne Beziehung definieren, sodass eine Qualifiziererkette entsteht. Es kann jedoch nur eine

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		einzelne Qualifiziererkette für einen bestimmten Beziehungstyp zwischen zwei CIs geben. Übergeordnete Klasse für die verschiedenen Beziehungsqualifiziererungstypen, z. B. EntryPoint-Markierungen und Grenzverbindungen.
cmdb_ci_Rack	Rack	Rechenzentrums-Racks mit Details wie Rack-Einheiten, verwendete Rack-Einheiten und Stromverbrauch.
cmdb_ci_RAID	RAID	Speicherpool mit RAID-Mechanismen, um die Datenintegrität sicherzustellen.
cmdb_ci_RAID_member	RAID-Mitglied	Mitglied des Speicherpools mit RAID-Mechanismen.
cmdb_ci_resource_group	Ressourcengruppe	Ressourcenpool ist eine logische Abstraktion für die flexible Verwaltung von Ressourcen.
cmdb_ci_sa_Scaling_pol_Base	Skalierungsrichtlinie	Übergeordnete Klasse für Skalierungsrichtlinienoptionen für virtuelle Computer, z. B. „einfach“ und „dynamisch“.
cmdb_ci_san	Storage Area Network	Netzwerk, das Zugriff auf Speicher auf Blockebene bietet.
cmdb_ci_san_connection	SAN-Verbindung	Verbindung in einem SAN-Netzwerk.
cmdb_ci_san_Disk	SAN-Datenträger	Basistabelle für die Tabellen iSCSI-Datenträger [cmdb_ci_iscsi_Disk] und Fibre-Channel-Datenträger [cmdb_ci_fc_Disk].
cmdb_ci_san_Endpoint	SAN-Endpunkt	Ein Ende einer SAN-Verbindung.
cmdb_ci_san_Export	SAN-Export	Basistabelle für die Tabellen iSCSI-Export [cmdb_ci_iscsi_Export] und Fibre Channel-Export [cmdb_ci_fc_Export].
cmdb_ci_san_Fabric	SAN-Fabric	Hardware, die Workstations und Server mit Speichergeräten in einem SAN verbindet. Wird als „Fabric“ bezeichnet.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_san_Zone	SAN-Zone	Teilmenge des SAN-Speichers, auf die bestimmte Anwender beschränkt sind.
cmdb_ci_san_Zone_Alias	SAN-Zonenalias	Sammlung von SAN-Zonenmitgliedern.
cmdb_ci_san_Zone_alias_member	SAN-Zonenaliasmitglied	M2M-Beziehung zwischen SAN-Zonenaliasen und SAN-Zonenmitgliedern.
cmdb_ci_san_Zone_member	SAN-Zonenmitglied	Ports und Geräte in einer SAN-Zone.
cmdb_ci_san_Zone_Set	SAN-Zonenset	Sammlung von SAN-Zonen.
cmdb_ci_Scanner	Scanner	Hardware, die verwendet wird, um digitale Papierdokumente zu erstellen.
cmdb_ci_server	Server	Basisklasse für alle Servertypen.
cmdb_ci_Server_Snapshot	Server-Snapshot	Server-Snapshot, der der Status eines Systems zu einem bestimmten Zeitpunkt ist.
cmdb_ci_service	Service	IT-Service, der einen Geschäftsprozess (ITIL) direkt unterstützt.
cmdb_ci_Service_Auto	Serviceinstanz	Services, die vom System überwacht werden können, wobei im Basissystem nur Anwendungsservices enthalten sind. Wenn Service-Mapping Ist aktiviert, können auch Datensätze für dynamische CI-Gruppen vorhanden sein. Wenn Event Management aktiviert ist, können Datensätze für Alarmgruppen vorhanden sein.
cmdb_ci_service_business	Business-Service	Business-Services werden für Geschäftsanwender veröffentlicht und stützen normalerweise eine oder mehrere Business Capabilities. Business-Services können häufig von Geschäftsanwendern bestellt werden.
cmdb_ci_Service_detected	Zugeordneter Anwendungsservice	Anwendungsservices, die mit der Methode „Manuelle Serviceauffüllung“ erstellt werden. Für jeden Anwendungsservice gibt es einen Container-CI-Datensatz, der den Anwendungsservice modelliert.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_service_technical	Technologiemanagement-Service (früher technischer Service)	Technologiemanagement-Services werden für Serviceverantwortliche veröffentlicht und unterstützen normalerweise einen oder mehrere Business-Services. Ein Technologiemanagement-Service kann eine operative Ansicht haben, die aus einem oder mehreren technischen Management-Angeboten besteht.
cmdb_ci_solaris_instance	Solaris-VM-Instanz	VM-Instanz, auf der Solaris-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_solaris_server	Solaris-Server	Physischer Server, auf dem Solaris-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_spkg	Software	Softwarepaketinformationen mit Details wie Version, Installationsanzahl, Lizenzanzahl, Paketname und Schlüssel (wenn SAM aktiviert ist).
cmdb_ci_storage_controller	Speichercontroller	Logisches Gerät, das ein Speichervolume oder einen Fibre Channel-Port steuert.
cmdb_ci_storage_device	Speichergerät	Basistabelle für Blockspeichergeräte wie das, SAN und NAS.
cmdb_ci_Storage_Disk	Speicher-Datenträger	Datenträger, der auf einem Speicherserver installiert ist.
cmdb_ci_storage_export	Speicherexport	Basistabelle für die Tabelle „SAN-Export“ [cmdb_ci_san_Export].
cmdb_ci_storage_fileshare	Speicher-Dateifreigabe	NAS-Dateisystem auf einem Speicherserver (ein exportiertes Dateisystem).
cmdb_ci_storage_hba	Speicher-HBA	Host-Bust-Adapter für Fibre Channel. Das physische Gerät, das Fibre Channel-Ports bereitstellt.
cmdb_ci_storage_pool	Speicher-Pool	Logische Sammlung des Speichers.
cmdb_ci_storage_pool_member	Speicherpoolmitglied	Logisches Volume in einem Speicherpool.
cmdb_ci_storage_switch	Speicher-Switch	Fibre-Channel-Switch.
cmdb_ci_storage_volume	Speicher-Laufwerk	Volume auf einem Speicherserver.
cmdb_ci_storage_vol_snapshot	Snapshot des Speicher-Laufwerks	Server-Snapshot ist der Status eines Systems zu einem bestimmten Zeitpunkt.
cmdb_ci_Subnet	Subnetz	Teil eines größeren Netzwerks.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_Sun_dir_Proxy_Server	Sun Directory-Proxy-Server	Server, auf dem die Sun ONE Directory Proxy Server-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_Sun_ldap_dir_Server	Sun LDAP-Server	Server, auf dem Sun ONE Directory Server (LDAP)-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_Surge_Power_eq	Überspannungsschutzgerät	Stromversorgungsgerät, das verwendet wird, um Stromstöße zu verhindern.
cmdb_ci_Tape_Server	Server-Bandgerät	Hardware zur Verwendung von Magnetbandspeicher.
cmdb_ci_tomcat_Connector	Tomcat-Connector	Software, die Webserver-Plugins bereitstellt, um Webserver mit Tomcat und anderen Back-Ends zu verbinden.
cmdb_ci_Tower_eq	Tower-Anlage	Übergeordnete Klasse für Gebäudetürme und Turmgeräte wie Leuchten und Rundumleuchten.
cmdb_ci_translation_rule	NAT	Regeln, mit denen der Router eine Netzwerkadresse einer anderen zuordnen kann.
cmdb_ci_Transport_Hardware	Übertragungshardware	Telekommunikationshardware, die für die digitale Kommunikation verwendet wird, und zugehörige Hardware, z. B. Telekommunikations-Racks, Server zum Verbinden von Ports mit LAN, Relais, Kanalbanken und Netzwerkschaltkreis-Switch. Übergeordnete Klasse für Telekommunikationstransporthardware wie Multiplexer und Glasfasergeräte.
cmdb_ci_ucs_blade	Cisco-UCS-Blade	Physische Cisco UCS Blade-Server-Hardware.
cmdb_ci_ucs_chassis	Cisco-UCS-Gehäuse	Physische Cisco UCS-Gehäusehardware, die zum Halten der Cisco UCS-Blade-Server-Hardware verwendet wird.
cmdb_ci_ucs_equipment	Cisco-UCS-Zubehör	Cisco Unified Computing System (UCS)-Produkte.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_unix_cluster	UNIX-Cluster	Satz von Computern, die gruppiert sind, um eine einzelne Unix-Serverressource darzustellen.
cmdb_ci_unix_Daemon	UNIX-Daemon	Lang ausgeführter Unix-Hintergrundprozess, der zur Beantwortung von Anforderungen für Services verwendet wird.
cmdb_ci_unix_Server	UNIX-Server	Server, auf dem Unix-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_ups	UPS	Geräte mit unterbrechungsfreier Stromversorgung, bei denen Geräte herkömmliche USV-Geräte sind.
cmdb_ci_ups_alarm	UPS-Alarm	Alarm für unterbrechungsfreie Stromversorgung.
cmdb_ci_ups_bypass	UPS-Umgehung	Umgehung der unterbrechungsfreien Stromversorgung.
cmdb_ci_ups_input	UPS-Eingabe	Elektrischer Eingang zu einem unterbrechungsfreien Stromversorgungsgerät.
cmdb_ci_ups_output	UPS-Ausgabe	Elektrische Ausgabe von einem Gerät mit unterbrechungsfreier Stromversorgung.
cmdb_ci_UPS_Power_eq	Unterbrechungsfreie Stromversorgung	Geräte mit unterbrechungsfreier Stromversorgung, bei denen Geräte nicht herkömmliche USV-Geräte sind, die Strom verwalten.
cmdb_ci_vcenter	VMware vCenter-Instanz	Installierte Instanz der VMware vCenter-Software.
cmdb_ci_vcenter_Cluster	VMware vCenter-Cluster	Satz von Servern, die bei der Ausführung der VMware vCenter-Software zusammenarbeiten.
cmdb_ci_vcenter_Cluster_drs_rule	DRS-Regel für VMWare vCenter-Cluster	VCenter-spezifische Tabelle, in der grundlegende Regelinformationen des verteilten Ressourcenplaners (Distributed Resource Scheduler, DRS) gespeichert werden. Speichert die Affinitätsregel, die angibt, dass die Mitglieder einer ausgewählten VM-DRS-Gruppe auf den Mitgliedern einer bestimmten Host-DRS-Gruppe ausgeführt werden können oder müssen.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		Ausgefüllt von VCenter API ClusterRuleInfo(vim.Cluster.RuleInfo) .
cmdb_ci_vcenter_Datacenter	VMware vCenter-Datencenter	VMware vCenter-Rechenzentrumsobjekte.
cmdb_ci_vcenter_Datastore	VMware vCenter-Datenspeicher	VMware vCenter-Datenspeicherobjekte mit Details wie Kapazität, Freiraum, Dateisystem und Typ.
cmdb_ci_vcenter_datastore_disk	Datenspeicher-Datenträger	Einzelner VMware vCenter-Datenspeicherdatenträger.
cmdb_ci_vcenter_folder	VMware vCenter-Ordner	VCenter-Ordner, die zum Gruppieren von Objekten desselben Typs verwendet werden können, um die Verwaltung zu erleichtern.
cmdb_ci_vcenter_Network	VMware vCenter-Netzwerk	Virtuelles VMware vCenter-Netzwerk.
cmdb_ci_vcenter_object	VMware vCenter-Objekt	Basisklasse für die meisten VMware vCenter-Objekte.
cmdb_ci_vcenter_Server_obj	VMware vCenter-Serverobjekt	VMware-Hypervisor.
cmdb_ci_veritas_Disk	Veritas-Laufwerk	Physischer Datenträger, der vom Veritas Volume Manager gesteuert wird.
cmdb_ci_veritas_Disk_Group	Veritas Disk Group	Sammlung von Datenträgern in Veritas Volume Manager.
cmdb_ci_veritas_Plex	Veritas-Plex	Logische Partition in Veritas Volume Manager.
cmdb_ci_veritas_Subdisk	Veritas Subdisk	Partition einer Veritas_Disk.
cmdb_ci_veritas_Volume	Veritas-Laufwerk	Zusammenfassung von Plexen.
cmdb_ci_Virtualization_Server	Virtualisierungsserver	Basistabelle, die von der ESX-Server-Tabelle [cmdb_ci_esx_Server] verwendet wird.
cmdb_ci_Virtual_Desktop	Virtueller Desktop	Desktop-Umgebung des Anwenders (z. B. Symbole, Hintergrundbilder, Fenster, Ordner, Symbolleisten, und Widgets) wird Remote auf einem Server gespeichert.
cmdb_ci_virtual_pvt_gateway	Virtuelles privates Gateway	Zwei VPN-Endpunkte für automatisches Failover.

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_vm	Virtuelle Maschine HyperVisor	Hypevisor-Software.
cmdb_ci_vm_instance	VM-Instanz	Informationen zu generischen virtuellen Computern.
cmdb_ci_vm_object	VM-Objekt	Basisklasse für alle VM-Objekte. Übergeordnetes Element für alle Objekte wie Hyper-V-Objekt und KVM-Objekt.
cmdb_ci_vm_parallels	Parallelen	Instanz der Parallels-Software.
cmdb_ci_vm_template	VM-Vorlage	Vorlage, die eine Hauptkopie einer virtuellen Maschine ist, die zum Erstellen vieler Klone verwendet werden kann. Basistabelle für alle VM-Vorlagen.
cmdb_ci_vm_user_credentials	VM-Anwenderanmeldeinformationen	Anmeldeinformationen, die zur Authentifizierung von Zugriffsrechten und Berechtigungen verwendet werden.
cmdb_ci_vm_vmware	VMware	**Hinweis:** Nicht mehr verwendet. VMware-Spezialisierung der Tabelle „virtuelle Maschine“.
cmdb_ci_vm_zones	Zonen	Partitionierte virtuelle Betriebssystemumgebung, die in einem Solaris-Betriebssystembereich funktioniert.
cmdb_ci_Voice_Hardware (Mit dem Plugin com.snc.cmdb.telecom.category installiert)	Sprachsystem-Hardware	Telekommunikationssysteme, die Telefonsysteme, Telefonzentralen und Voicemail darstellen. Übergeordnete Klasse für Telekommunikations-Sprachsystem-Hardware wie Voicemail und private Zweigstellen.
cmdb_ci_Volume_template	Volume-Vorlage	Satz von Regeln, die eine oder mehrere Fähigkeiten eines Speichervolumes angeben (Speicherauswahl- und Layoutregeln).
cmdb_ci_vmware_instance	VMware-VM-Instanz	VMware-VM-Instanz auf VMware-Hypervisor.
cmdb_ci_vmware_template	VMware-VM-Vorlage	Hauptkopie einer virtuellen VMware-Maschine, die zum

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		Erstellen vieler Klone verwendet werden kann.
cmdb_ci_vpc	Virtuelle Private Cloud	Konfigurierbarer Pool von gemeinsam genutzten Computerressourcen, die in einer öffentlichen Cloud-Umgebung zugewiesen sind.
cmdb_ci_vpn	Virtuelles privates Netzwerk	Privates Netzwerk, das für die Ausführung in einem öffentlichen Netzwerk konfiguriert ist.
cmdb_ci_vpn_connection	VPN-Verbindung	Sichere Verbindung mit einem anderen Netzwerk über das Internet.
cmdb_ci_vServer_Peer	Vserver-Peer	Erweitert die Tabelle „VM-Objekt“ [cmdb_ci_vm_object]. Peer-Beziehung zwischen den vServern (NetApp).
cmdb_ci_wap_network	Drahtloser Zugriffspunkt	Netzwerkhardware-Gerät, mit dem ein WLAN-konformes Gerät eine Verbindung zu einem kabelgebundenen Netzwerk herstellen kann.
cmdb_ci_web_application	Web-Anwendung	Client-Server-Softwareanwendung, in der der Client (oder die Anwenderoberfläche) in einem Webbrowser ausgeführt wird.
cmdb_ci_Web_Domino	Lotus Domino HTTP-Server	Server mit IBM Notes-Software (früher Lotus Notes/IBM Domino).
cmdb_ci_web_server	Webserver	Computersystem, das Anforderungen über HTTP aus dem World Wide Web verarbeitet.
cmdb_ci_web_service	Webservice	Service, der von einem elektronischen Gerät für ein anderes elektronisches Gerät angeboten wird und über das World Wide Web miteinander kommuniziert.
cmdb_ci_Web_Site	Website	Eine Sammlung zugehöriger Webseiten.
cmdb_ci_websphere_cell	Websphere-Zelle	Eine logische Gruppierung von IBM WebSphere-Knoten (von denen jeder einen oder mehrere Anwendungsserver ausführt), die zentral verwaltet werden.
cmdb_ci_win_cluster	Windows-Cluster	Ein einzelner (virtueller) Server, der aus einem oder mehreren

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

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		physischen Windows-Servern besteht.
cmdb_ci_WIN_Cluster_node	Windows-Cluster-Knoten	Ein physisches Mitglied der Windows Cluster-Anwendung.
cmdb_ci_WIN_Cluster_resource	Windows-Clusterressource	Eine logische oder physische Entität, die von der Windows-Cluster-Anwendung verwaltet wird.
cmdb_ci_WIN_Domain_Controller	Windows-Domänencontroller	Ein Server, der auf Anforderungen zur Sicherheitsauthentifizierung innerhalb einer Windows Server-Domäne reagiert.
cmdb_ci_win_server	Windows-Server	Ein Server, auf dem das Microsoft Windows Server-Betriebssystem ausgeführt wird.
cmdb_ci_Windows_Service	Windows-Service	Ein Windows-Computerprogramm, das im Hintergrund ausgeführt wird.
cmdb_ci_Zone	Datencenter-Zone	Ein angegebener Teil einer Rechenzentrumseinrichtung.

Servicetabellen

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

Schlüsselfelder in der Tabelle „Service“

Feld	Beschreibung
Business-Relevanz	Die Bedeutung dieses Service für das Unternehmen. Dieses Feld kann verwendet werden, um Disaster-Recovery-Strategien für diesen Service zu bestimmen. Standardoptionen sind: • 1 – sehr kritisch • 2 – kritisch • 3 – weniger kritisch • 4 – nicht kritisch
SLA	Ein Verweis auf die Tabelle „Vereinbarung“ [sla].
Serviceklassifizierung	Bezeichnet die Art des Service. • Anwendungsservice (weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsservices) • Technischer Service (weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsservices Und Verwenden Sie die dynamische CI-Gruppenmethode, um Anwendungsservices auszufüllen)

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

Schlüsselfelder in der Tabelle „Service“ (Fortsetzung)

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

Zuordnungstabelle für Service-Konfigurationselement

Die Tabelle „Zuordnung des Service-Konfigurationselements“ [svc_ci_assoc] bindet einen Anwendungsservice und ein CI, um nachzuverfolgen, welche CIs Teil jedes Anwendungsservice sind.

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

CMDB Schemamodell

Die Configuration Management Database (CMDB) Das Schemamodell ist eine Reihe verbundener Tabellen, die alle Assets und Business-Services enthalten, die von einem Unternehmen und seinen Konfigurationen gesteuert werden.

Zugehörig ServiceNow® Store Apps und Referenzinformationen:

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

- CMDB-Tabellenbeschreibungen: Beschreibungen des Schlüssels CMDB Tabellen im Basissystem.
- CMDB-CI-Klassenmodelle : A ServiceNow Store App, die Klassenmodelle hinzufügt, die die Basis erweitern CMDB Klassenhierarchie. Dies umfasst Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträge und abhängige Beziehungen, falls zutreffend. Sie können die hinzugefügten Klassen dann als jede andere CMDB-Basisklasse verwenden.
- CMDB wird ausgefüllt: Informationen zu den verschiedenen Optionen zum Ausfüllen der CMDB.
- Discovery-Muster : A ServiceNow Store App, die eine Bibliothek von Discovery-Mustern für die Erkennung bestimmter Geräte und Anwendungen in der Branche bereitstellt.
- Erste Schritte mit Service Graph Connectors: ServiceNow Store Apps, die vordefinierte Integrationen zum Importieren und Integrieren allgemeiner Drittparteidaten in bereitstellen CMDB Klassen. Enthält auch IntegrationHub ETL Assistent zum Erstellen neuer ETL-Transformationszuordnungen.

CMDB-Tabellen enthalten Informationen zu Computern und Geräten im Netzwerk, Softwareverträgen und -Lizenzen, Geschäftsservices usw. Der IT Desk kann verwenden CMDB Um die Geräte ihrer Netzwerkbenutzer und die Beziehungen zwischen ihnen besser zu verstehen. Die CMDB Kann auch von anderen Prozessen im System referenziert werden.

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

Weitere Hintergrundinformationen zur CMDB finden Sie unter ServiceNow Community Veröffentlichen) um CMDB 101: Was ist eine Konfigurationsverwaltungsdatenbank, und warum benötigen Sie eine? .

Wichtige CMDB-Tabellen

Wichtige Tabellen in der Configuration Management Database (CMDB):

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

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

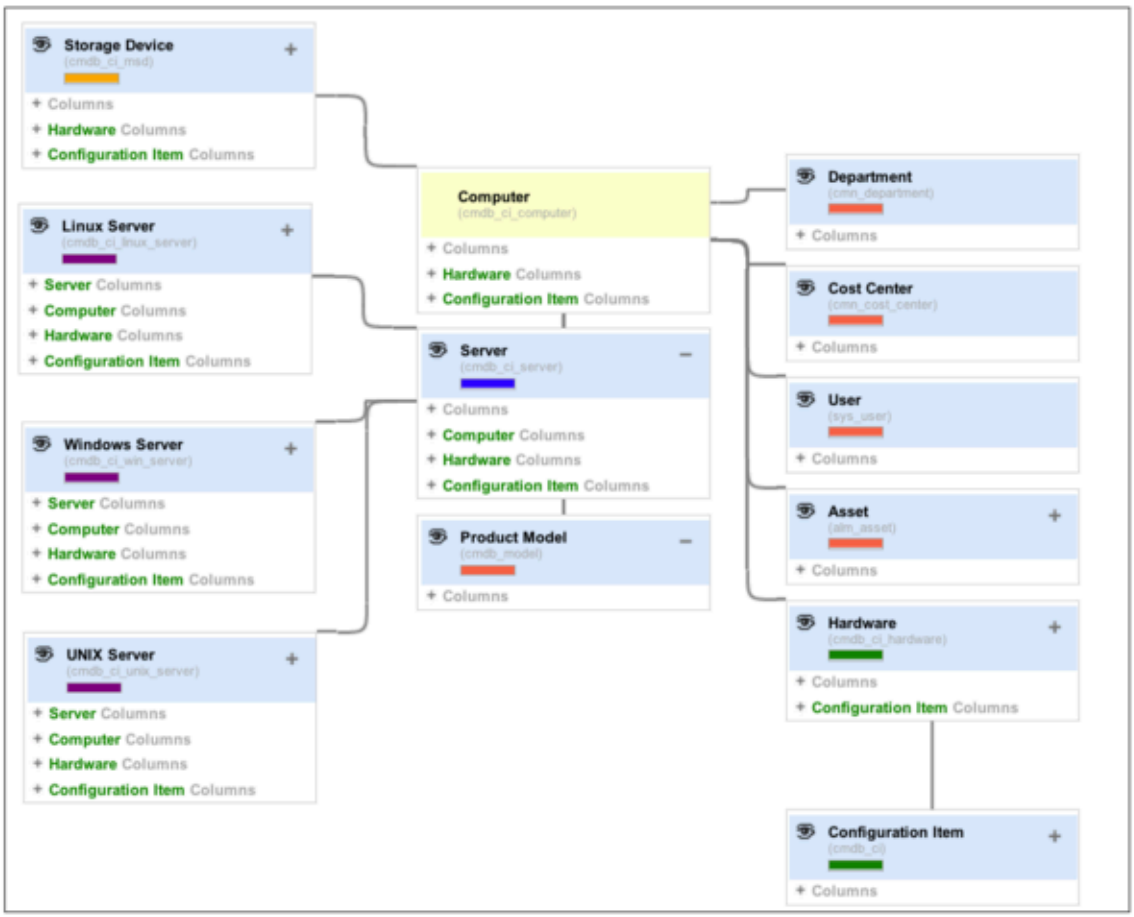
Hinweis: In der Configuration Item-Basistabelle [cmdb] wird das Erweiterungsmodell für die Tabelle pro Partition verwendet. Dieses Modell hat andere Verhaltensweisen zum Replizieren und Ableiten von Informationen als andere erweiterte Tabellen. Weitere Informationen finden Sie unter Tabellenerweiterung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

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

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

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

Schemazuordnung



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

CI-Attribute

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

Die Position eines CI in einer Klassifizierungshierarchie wird durch die Attribute bestimmt, die es mit den darunter liegenden CIs teilt. Jedes Mal, wenn ein CI ein anderes Attribut als sein übergeordnetes Element hat, verzweigt sich die Klassifizierungshierarchie.

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

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

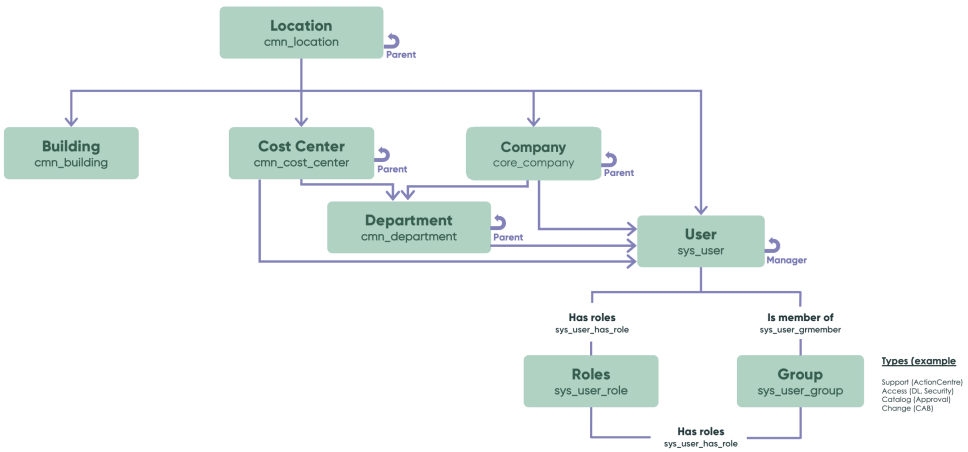
Konfigurationselement-Klasse [cmdb_ci]

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

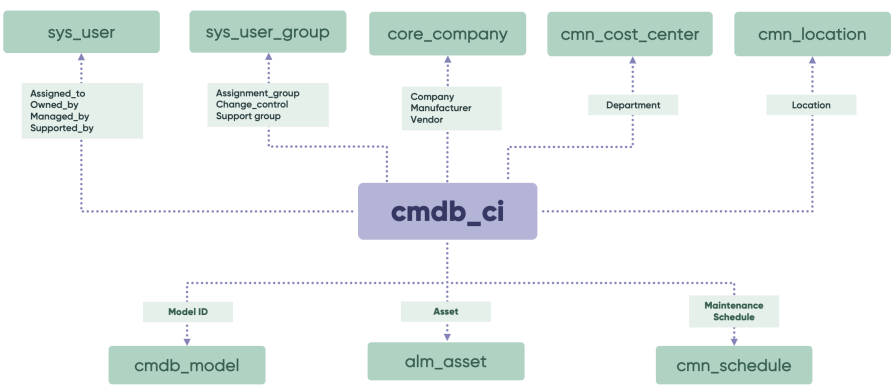
> ⚠ **Warnung:** Ändern Sie keines dieser Attribute im Wörterbuch. Ändern Sie beispielsweise nicht den Typ von `location`Attribut aus Referenz zu Liste. Solche Änderungen können verhindern, dass Funktionen, die die CMDB verwenden, ordnungsgemäß funktionieren.

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

Allgemeiner Kern, Anwendertabellen



CMDB-CI-Schema im Zusammenhang mit allgemeinen Core- und nicht-Core-Tabellen



Automatische Übersetzung

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

Attribute

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

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

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

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

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

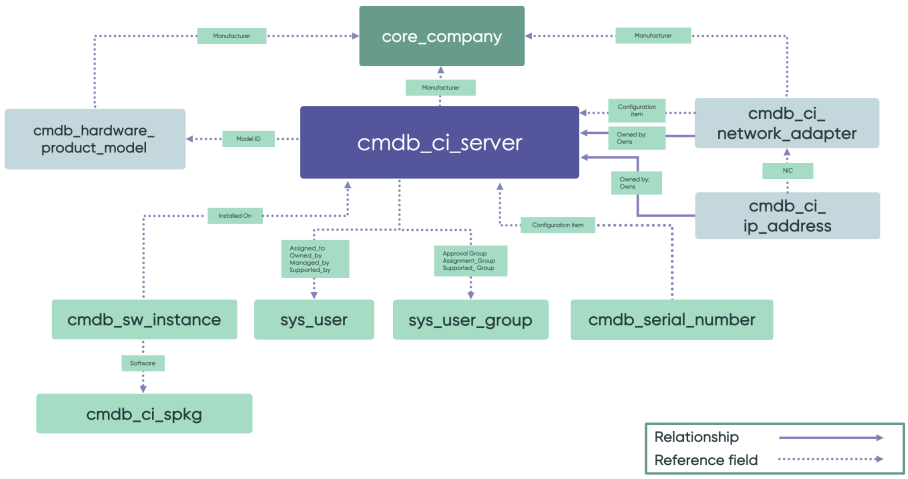
Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware]

Attribute, Identifizierungsregel und andere wichtige Schemastrukturen für CMDB Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware].

Für Beschreibungen von allgemein CMDB Tabellen in einem Basissystem, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

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

Hardware, Computer, Serverschema



Hinweis: cmdb_SW_instance, die im Diagramm angegeben ist, ist ein Verweis auf die Klasse „cmdb_Software_instance“, und „supported_Group“ ist ein Verweis auf „Support_Group“.

Attribute

Die Hardwareklasse fügt die folgenden eindeutigen Attribute hinzu:

Attribut	Beschreibung
Hardware_Status	Status der Hardware, z. B. **In Wartung** Oder **Stillgelegt** . Wird verwendet, um den Status mit der Asset-Klasse zu synchronisieren.
Hardware_Substatus	Sekundärer Hardwarestatus. Jede Einstellung in *`hardware_status`*Führt zu einer anderen Auswahl, die für dieses Feld verfügbar ist.
Default_Gateway	Standard-Gateway, über das der Computer verbunden ist.

Wichtige Beziehungsstrukturen

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

- Seriennummer: Während der CI-Identifizierungs-, Identifizierungs- und Abgleichsmodul (IRE) wird an zwei Standorten nach einer Seriennummer gesucht. Eines ist das CI-Seriennummernattribut und das zweite die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number] mit Verweis auf die Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_Hardware].
  - Speichern Sie eine beliebige Seriennummer eines anderen Typs als „System“ nur in der Seriennummerntabelle (und nicht im Server-CI-Attribut).
  - Wenn die Systemseriennummer verfügbar ist, speichern Sie sie in beiden *`Serial Number`*Attribut des CI und in der Seriennummerntabelle.

Automatische Übersetzung

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

Die Seriennummerntabelle ist eine viele-zu-eins-Beziehung, die mit dem Server-CI verknüpft ist. Diese Tabelle verfügt über ein Typfeld zum Angeben des Typs der Seriennummer (System, UUID, Gehäuse, bios oder Baseboard) und zum Speichern des ist-Werts selbst. Verwenden Sie die folgenden Windows-Standards für Seriennummerntypen in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number]:

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

- Netzwerkadapter:
  - Verwenden Sie die Klasse „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter], um Netzwerkadapter zu speichern.
  - Legen Sie fest *Name*Attribut in der Netzwerkadapterklasse als Name des Netzwerkadaptergeräts (z. B. eth0, eth1).
  - Legen Sie fest *MAC Address*Attribut, das der MAC-Adresswert sein soll. Formatieren Sie die Zeichenfolge mit Doppeltrennzeichen zwischen Oktetten und Großbuchstaben mit aufgefüllten Nullen.

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

- IP-Adresse:
  - Verwenden Sie die Klasse „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address], um IP-Adressen zu speichern.
  - Speichern Sie einen IP-Adresswert in *IP Address*Attribut, und in der *Name*Attribut (zur Vermeidung eines leeren Elements *Name*Attribute).
  - Speichern Sie einen IPv4-IP-Adresswert im Format „NNN.NNN.NNN.NNNN“ mit Dezimaloktetten und Punkt-Trennzeichen. Nicht konforme Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Null-Werte bereinigt werden.

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

- Speichern Sie einen IPv6-IP-Adresswert in Kleinbuchstaben mit Doppeltrennzeichen. Nicht bestätigende Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Null-Werte bereinigt werden.
- Legen Sie fest *Netmask*Attribut für die IP-Adresse.
- Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] einen **Im Besitz Von::Owns** Beziehung zum zugeordneten Hardware-CI.
- Geben Sie für die IP-Adresse einen Verweis auf die Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] mithilfe des Konfigurationselements mit einem Verweis auf das zugehörige Hardware-CI an.
- Um sicherzustellen, dass die Identifizierungsregeln des Basissystems ordnungsgemäß funktionieren, speichern Sie die IP-Adresse auch in der zugehörigen Netzwerkadapterklasse.

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

Wichtige Referenzstrukturen

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

- Software und Prozesse, die auf einem Server ausgeführt werden: Die Klasse „Software“ [cmdb_ci_spkg] enthält das generische Softwarepaket, das sich auf das Server-CI bezieht. Die Tabelle „cmdb_Software_instance“ instanziiert jede Instanz des Softwarepakets mit:
  - 1:1-Verweis auf die Serverklasse [cmdb_ci_Server]
  - Viele-zu-eins-Verweis auf die Softwareklasse

  Diese Referenzen werden in gespeichert *Installed on*Und *Product Name*Referenzattribute.

  Wenn entweder das Plugin „Software Asset Management Foundation“ [com.snc.sams] oder „Software Asset Management“ [com.snc.Software_Asset_Management] installiert ist, speichern Sie Softwaredetails in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] anstelle der Tabelle „cmdb_Software_instance“.
- Die *Manufacturer*Und *Model ID*Sind Referenzattribute für die Tabellen „Unternehmen“ [Core_Company] und „Produktmodell“ [cmdb_model].
- Die *Owned By*, *Assigned To*, *Managed By*, Und *Supported By*Sind Referenzattribute für die Anwendertabelle [sys_user]. Die *Change Group*Und *Support Group*Sind Referenzattribute für die Tabelle „Gruppe“ [sys_user_Group].

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

Identifizierungsregel

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

1. Bezeichnereintrag, der die suchbasierte Identifizierung verwendet, die mit der Seriennummer [cmdb_Serial_number] als Suchtabelle angegeben ist. Die Seriennummerntabelle ist eine viele-zu-eins-Referenz von der Seriennummer zurück zum Server-CI☒
2. Mit angegebener Bezeichnereintrag *`Serial Number`*Attribut im CI.
3. Bezeichnereintrag für *`Name`*Attribut. Wenn *`Serial Number`*Ist nicht verfügbar, dann ist *`Name`*Das Attribut (Hostname) wird verwendet. Wenn beides *`Serial Number`*Und *`Name`*Attribute werden angegeben, dann sucht die Identification and Reconciliation Engine (IRE) zuerst nach der Seriennummer. Wenn dann keine Seriennummer gefunden wird, greift IRE auf die Verwendung des Namens zurück.
4. Bezeichnereintrag für angegeben *`MAC Address`*/ *`IP Address`*Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“. Verlassen Sie sich jedoch nicht nur auf *`MAC Address`*/ *`IP Address`*.

   Wenn beides *`Serial Number`*Und *`Name`*Sind nicht verfügbar, und nur *`MAC Address`*/ *`IP Address`*Sind verfügbar, verwenden *`MAC Address`*Als Name des CI. Mit *`MAC Address`*Da der Name des CI sicherstellt, dass Sie kein leeres CI erstellen.

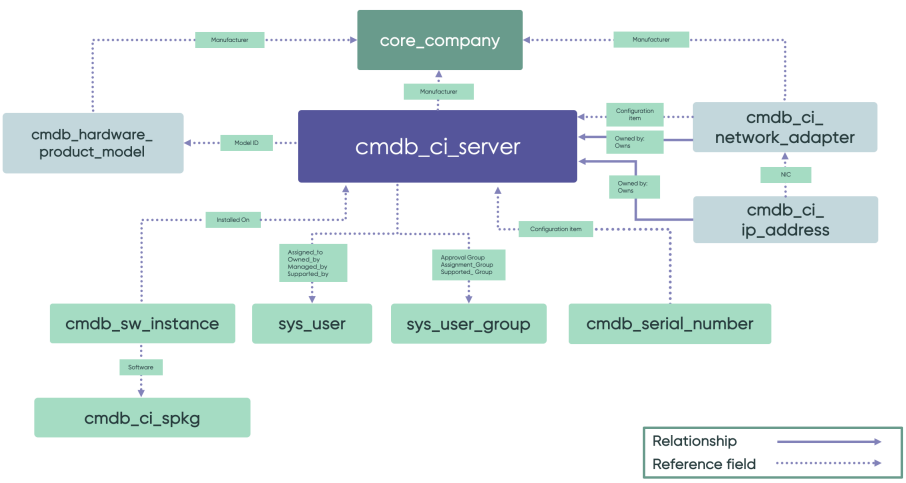
Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Identifizierung und -Abgleich (IRE).

Computerklasse [cmdb_ci_Computer]

Attribute, Identifizierungsregel und andere wichtige Schemastrukturen für CMDB Computerklasse [cmdb_ci_Computer].

Für Beschreibungen von allgemein CMDB Tabellen in einem Basissystem, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Hardware, Computer, Serverschema



Hinweis: cmdb_SW_instance, die im Diagramm angegeben ist, ist ein Verweis auf die Klasse „cmdb_Software_instance“, und „supported_Group“ ist ein Verweis auf „Support_Group“.

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

Attribute

Die Computerklasse fügt die folgenden eindeutigen Attribute hinzu:

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

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

Schemabeschreibung

Das CMDB-Schemamodell unterscheidet nicht zwischen Servern und Computern, die physisch sind, und Servern und Computern, die virtuell sind. Stattdessenhaben die Klassen „Computer“ und „Server“ ein Feld mit dem Namen *IsVirtual*. Wenn ein Computer oder Server eine virtuelle Instanz ist, legen Sie dies fest *IsVirtual*Attribut zu **Wahr** .

Wie im Abschnitt „VM-Schema“ beschrieben Um eine virtuelle Maschine vollständig zu modellieren, legen Sie fest *IsVirtual*Attribut im Computer- oder Server-CI an **Wahr** . Erstellen Sie einen Datensatz der virtuellen Computerinstanz [cmdb_ci_vm_instance] mit *BIOS UUID*Attribut als Schlüsselbezeichner. Erstellen Sie dann eine Hosted_on-Beziehung

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

zwischen dem Datensatz der VM-Instanz und der Computer- oder Serverinstanz, und legen Sie fest *IsVirtual*Bis **Wahr** .

Wichtige Beziehungsstrukturen

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

- Seriennummer: Während der CI-Identifizierungs-, Identifizierungs- und Abgleichsmodul (IRE) wird an zwei Standorten nach einer Seriennummer gesucht. Eines ist das CI-Seriennummernattribut und das zweite die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number] mit Verweis auf die Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_Hardware].

  - Speichern Sie eine beliebige Seriennummer eines anderen Typs als „System“ nur in der Seriennummerntabelle (und nicht im Server-CI-Attribut).
  - Wenn die Systemseriennummer verfügbar ist, speichern Sie sie in beiden *Serial Number*Attribut des CI und in der Seriennummerntabelle.

  Die Seriennummerntabelle ist eine viele-zu-eins-Beziehung, die mit dem Server-CI verknüpft ist. Diese Tabelle verfügt über ein Typfeld zum Angeben des Typs der Seriennummer (System, UUID, Gehäuse, bios oder Baseboard) und zum Speichern des ist-Werts selbst. Verwenden Sie die folgenden Windows-Standards für Seriennummerntypen in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number]:

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

- Netzwerkadapter:

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

  - Legen Sie fest *MAC Address*Attribut, das der MAC-Adresswert sein soll. Formatieren Sie die Zeichenfolge mit Doppeltrennzeichen zwischen Oktetten und Großbuchstaben mit aufgefüllten Nullen.

    Beispiel: „f8:f2:1e:00:d4:66“

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

- Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] einen *Owned By::Owns*Beziehung zum zugeordneten Hardware-CI. Geben Sie eine Referenz aus der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] an, indem Sie das CI mit einem Verweis auf das zugehörige Hardware-CI verwenden.

- IP-Adresse:
  - Verwenden Sie die Klasse „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address], um IP-Adressen zu speichern.
  - Speichern Sie einen IP-Adresswert in *IP Address*Attribut, und in der *Name*Attribut (zur Vermeidung eines leeren Elements *Name*Attribute).
  - Speichern Sie einen IPv4-IP-Adresswert im Format „NNN.NNN.NNN.NNNN“ mit Dezimaloktetten und Punkt-Trennzeichen. Nicht konforme Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Null-Werte bereinigt werden.
  - Speichern Sie einen IPv6-IP-Adresswert in Kleinbuchstaben mit Doppeltrennzeichen. Nicht bestätigende Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Null-Werte bereinigt werden.
  - Legen Sie fest *Netmask*Attribut für die IP-Adresse.
  - Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] einen **Im Besitz Von::Owns** Beziehung zum zugeordneten Hardware-CI.
  - Geben Sie für die IP-Adresse einen Verweis auf die Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] mithilfe des Konfigurationselements mit einem Verweis auf das zugehörige Hardware-CI an.
  - Um sicherzustellen, dass die Identifizierungsregeln des Basissystems ordnungsgemäß funktionieren, speichern Sie die IP-Adresse auch in der zugehörigen Netzwerkadapterklasse.

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

Wichtige Referenzstrukturen

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

- Software und Prozesse, die auf einem Server ausgeführt werden: Die Klasse „Software“ [cmdb_ci_spkg] enthält das generische Softwarepaket, das sich auf das Server-CI bezieht. Die Tabelle „cmdb_Software_instance“ instanziiert jede Instanz des Softwarepakets mit:
  - 1:1-Verweis auf die Serverklasse [cmdb_ci_Server]
  - Viele-zu-eins-Verweis auf die Softwareklasse
    Diese Referenzen werden in gespeichert *Installed on*Und *Product Name*Referenzattribute.

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

Wenn entweder das Plugin „Software Asset Management Foundation“ [com.snc.sams] oder „Software Asset Management“ [com.snc.Software_Asset_Management] installiert ist, speichern Sie Softwaredetails in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] anstelle der Tabelle „cmdb_Software_instance“.

- Die *Manufacturer*Und *Model ID*Sind Referenzattribute für die Tabellen „Unternehmen“ [Core_Company] und „Produktmodell“ [cmdb_model].
- Die *Owned By*, *Assigned To*, *Managed By*, Und *Supported By*Sind Referenzattribute für die Anwendertabelle [sys_user]. Die *Change Group*Und *Support Group*Sind Referenzattribute für die Tabelle „Gruppe“ [sys_user_Group].

Identifizierungsregel

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

1. Bezeichnereintrag, der die suchbasierte Identifizierung verwendet, die mit der Seriennummer [cmdb_Serial_number] als Suchtabelle angegeben ist. Die Seriennummerntabelle ist eine viele-zu-eins-Referenz von der Seriennummer zurück zum Server-CI☒
2. Mit angegebener Bezeichnereintrag *Serial Number*Attribut im CI.
3. Bezeichnereintrag für *Name*Attribut. Wenn *Serial Number*Ist nicht verfügbar, dann ist *Name*Das Attribut (Hostname) wird verwendet. Wenn beides *Serial Number*Und *Name*Attribute werden angegeben, dann sucht die Identification and Reconciliation Engine (IRE) zuerst nach der Seriennummer. Wenn dann keine Seriennummer gefunden wird, greift IRE auf die Verwendung des Namens zurück.
4. Bezeichnereintrag für angegeben *MAC Address*/ *IP Address*Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“. Verlassen Sie sich jedoch nicht nur auf *MAC Address*/ *IP Address*.

   Wenn beides *Serial Number*Und *Name*Sind nicht verfügbar, und nur *MAC Address*/ *IP Address*Sind verfügbar, verwenden *MAC Address*Als Name des CI. Mit *MAC Address*Da der Name des CI sicherstellt, dass Sie kein leeres CI erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Identifizierung und -Abgleich (IRE).

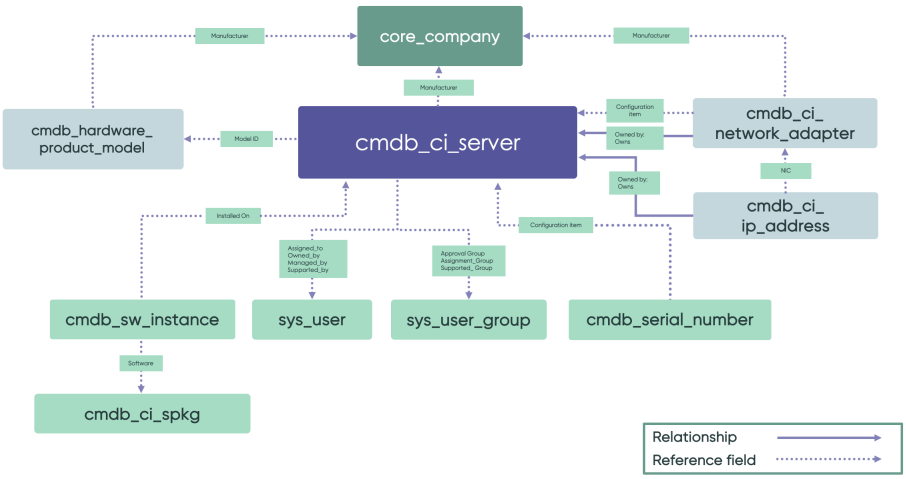
Serverklasse [cmdb_ci_Server]

Attribute, Identifizierungsregel und andere wichtige Schemastrukturen für CMDB Serverklasse [cmdb_ci_Server].

Für Beschreibungen von allgemein CMDB Tabellen in einem Basissystem, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

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

Hardware, Computer, Serverschema



Hinweis: cmdb_SW_instance, die im Diagramm angegeben ist, ist ein Verweis auf die Klasse „cmdb_Software_instance“, und „supported_Group“ ist ein Verweis auf „Support_Group“.

Attribute

Die Serverklasse fügt die folgenden eindeutigen Attribute hinzu:

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

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

Referenzklassen

Die folgenden Referenzklassen erweitern die Serverklasse. Sie fügen keine neuen Attribute hinzu.

Automatische Übersetzung

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

Referenzklasse	Name	Beschreibung
cmdb_ci_solaris_Server	Solaris-Server	Server, auf dem das Oracle Solaris-Betriebssystem ausgeführt wird.
cmdb_ci_LB_cisco_csm	Cisco CSM	Lastenausgleichsmodul für Cisco Security Manager (CSM).
cmdb_ci_WIN_Server	Windows-Server	Server, auf dem das Microsoft Windows Server-Betriebssystem ausgeführt wird.
cmdb_ci_LB_ACE	ACE	Lastenausgleichsmodul der Cisco Application Control Engine.
cmdb_ci_LB_netsclaer	Citrix Netscaler	Citrix Netscaler-Lastenausgleichsmodul.
cmdb_ci_LB_alteon	Alteon	Alteon-Lastenausgleichsmodul.
cmdb_ci_LB	Lastenausgleichsmodul	Generischer Lastenausgleichsmodul .
cmdb_ci_LB_a10	A10-Lastenausgleichsmodul	A10-Lastenausgleichsmodul.
cmdb_ci_LB_cisco_css	Cisco CSS	Lastenausgleichsmodul für Cisco Content Services Switch (CSS).
cmdb_ci_LB_cisco_gss	Cisco GSS	Lastenausgleichsmodul für Cisco Global Site Selector (GSS).
cmdb_ci_osx_Server	OS/X-Server	Server, auf dem das Betriebssystem OS/X ausgeführt wird.
cmdb_ci_HPUX_Server	HPUX-Server	Server mit HP-UX-Betriebssystem.
cmdb_ci_Tape_Server	Server-Bandeinheit	Server, der ein Bandlaufwerk verwendet.
cmdb_ci_Server_Hardware	Serverhardware	Serverhardware.
cmdb_ci_datapower_Server	Data Power Hosting-Server	IBM DataPower-Hosting-Server.
cmdb_ci_net_App_Server	Netzwerkgerät-Hardware	NetApp-Hardware.
cmdb_ci_netware_Server	Netware-Server	Server, auf dem das NetWare-Betriebssystem ausgeführt wird.
cmdb_ci_ibm_zos_Server	IBM zOS-Server	Server mit IBM z/OS-Betriebssystem.
cmdb_ci_storage_node_element	Speicherknotenelement	Speicherknoten.
cmdb_ci_Chassis_Server	Servergehäuse	Servergehäuse.
cmdb_ci_LB_Network	Netzwerk-Lastenausgleichsmodul	Netzwerk-Lastenausgleichsmodul-Hardware.
cmdb_ci_Unix_Server	Unix-Server	Server, auf dem das Unix-Betriebssystem ausgeführt wird.
cmdb_ci_linux_server	Linux-Server	Server mit Linux-Betriebssystem.
cmdb_ci_Virtualization_Server	Virtualisierungsserver	Abstrakte Basistabelle, die von Hyper-V-Server [cmdb_ci_Hyper_V_Server] und

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

Referenzklasse	Name	Beschreibung
		ESX-Server [cmdb_ci_esx_Server] verwendet wird.
cmdb_ci_Mainframe	IBM-Mainframe	Großes Computersystem mit High-End-Fähigkeiten.

Schemabeschreibung

Das CMDB-Schemamodell unterscheidet nicht zwischen Servern und Computern, die physisch sind, und Servern und Computern, die virtuell sind. Stattdessenhaben die Klassen „Computer“ und „Server“ ein Feld mit dem Namen *`IsVirtual`*. Wenn ein Computer oder Server eine virtuelle Instanz ist, legen Sie dies fest *`IsVirtual`*Attribut zu **Wahr** .

Wie im Abschnitt „VM-Schema“ beschrieben Um eine virtuelle Maschine vollständig zu modellieren, legen Sie fest *`IsVirtual`*Attribut im Computer- oder Server-CI an **Wahr** . Erstellen Sie einen Datensatz der virtuellen Computerinstanz [cmdb_ci_vm_instance] mit *`BIOS UUID`*Attribut als Schlüsselbezeichner. Erstellen Sie dann eine Hosted_on-Beziehung zwischen dem Datensatz der VM-Instanz und der Computer- oder Serverinstanz, und legen Sie fest *`IsVirtual`*Bis **Wahr** .

Wichtige Beziehungsstrukturen

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

- Seriennummer: Während der CI-Identifizierungs-, Identifizierungs- und Abgleichsmodul (IRE) wird an zwei Standorten nach einer Seriennummer gesucht. Eines ist das CI-Seriennummernattribut und das zweite die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number] mit Verweis auf die Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_Hardware].

  - Speichern Sie eine beliebige Seriennummer eines anderen Typs als „System“ nur in der Seriennummerntabelle (und nicht im Server-CI-Attribut).
  - Wenn die Systemseriennummer verfügbar ist, speichern Sie sie in beiden *`Serial Number`*Attribut des CI und in der Seriennummerntabelle.

  Die Seriennummerntabelle ist eine viele-zu-eins-Beziehung, die mit dem Server-CI verknüpft ist. Diese Tabelle verfügt über ein Typfeld zum Angeben des Typs der Seriennummer (System, UUID, Gehäuse, bios oder Baseboard) und zum Speichern des ist-Werts selbst. Verwenden Sie die folgenden Windows-Standards für Seriennummerntypen in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number]:

  - *`system`*: Produktidentifizierung, z. B. eine Seriennummer für Software, eine Matrizennummer auf einem Hardware-Chip oder eine Projektnummer (für nicht kommerzielle Produkte).
  - *`uuid`*: Universally Unique Bezeichner (UUID) für das Produkt. Eine UUID ist ein 128-Bit-Bezeichner, der sich garantiert von anderen generierten UUIDs unterscheidet.
  - *`chassis`*: Vom Hersteller zugewiesene Nummer, die zur Identifizierung eines physischen Elements verwendet wird. Wert ist das Seriennummernmitglied des Systemgehäuses oder der Gehäusestruktur in den SMBIOS-Informationen. Dieser Typ stellt die Eigenschaften dar, die einem physischen Systemgehäuse zugeordnet sind.

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

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

- Netzwerkadapter:
  - Verwenden Sie die Klasse „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter], um Netzwerkadapter zu speichern.
  - Legen Sie fest *Name*Attribut in der Netzwerkadapterklasse als Name des Netzwerkadaptergeräts (z. B. eth0, eth1).
  - Legen Sie fest *MAC Address*Attribut, das der MAC-Adresswert sein soll. Formatieren Sie die Zeichenfolge mit Doppeltrennzeichen zwischen Oktetten und Großbuchstaben mit aufgefüllten Nullen.

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

- IP-Adresse:
  - Verwenden Sie die Klasse „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address], um IP-Adressen zu speichern.
  - Speichern Sie einen IP-Adresswert in *IP Address*Attribut, und in der *Name*Attribut (zur Vermeidung eines leeren Elements *Name*Attribute).
  - Speichern Sie einen IPv4-IP-Adresswert im Format „NNN.NNN.NNN.NNNN“ mit Dezimaloktetten und Punkt-Trennzeichen. Nicht konforme Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Null-Werte bereinigt werden.
  - Speichern Sie einen IPv6-IP-Adresswert in Kleinbuchstaben mit Doppeltrennzeichen. Nicht bestätigende Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Null-Werte bereinigt werden.
  - Legen Sie fest *Netmask*Attribut für die IP-Adresse.
  - Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] einen **Im Besitz Von::Owns** Beziehung zum zugeordneten Hardware-CI.
  - Geben Sie für die IP-Adresse einen Verweis auf die Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] mithilfe des Konfigurationselements mit einem Verweis auf das zugehörige Hardware-CI an.
  - Um sicherzustellen, dass die Identifizierungsregeln des Basissystems ordnungsgemäß funktionieren, speichern Sie die IP-Adresse auch in der zugehörigen Netzwerkadapterklasse.

- Netzwerkadapter und IP-Adresse:

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

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

Wichtige Referenzstrukturen

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

- Software und Prozesse, die auf einem Server ausgeführt werden: Die Klasse „Software“ [cmdb_ci_spkg] enthält das generische Softwarepaket, das sich auf das Server-CI bezieht. Die Tabelle „cmdb_Software_instance“ instanziiert jede Instanz des Softwarepakets mit:
  - 1:1-Verweis auf die Serverklasse [cmdb_ci_Server]
  - Viele-zu-eins-Verweis auf die Softwareklasse

  Diese Referenzen werden in gespeichert *`Installed on`*Und *`Product Name`*Referenzattribute.

  Wenn entweder das Plugin „Software Asset Management Foundation“ [com.snc.sams] oder „Software Asset Management“ [com.snc.Software_Asset_Management] installiert ist, speichern Sie Softwaredetails in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] anstelle der Tabelle „cmdb_Software_instance“.
- Die *`Manufacturer`*Und *`Model ID`*Sind Referenzattribute für die Tabellen „Unternehmen“ [Core_Company] und „Produktmodell“ [cmdb_model].
- Die *`Owned By`*, *`Assigned To`*, *`Managed By`*, Und *`Supported By`*Sind Referenzattribute für die Anwendertabelle [sys_user]. Die *`Change Group`*Und *`Support Group`*Sind Referenzattribute für die Tabelle „Gruppe“ [sys_user_Group].

Identifizierungsregel

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

1. Bezeichnereintrag, der die suchbasierte Identifizierung verwendet, die mit der Seriennummer [cmdb_Serial_number] als Suchtabelle angegeben ist. Die Seriennummerntabelle ist eine viele-zu-eins-Referenz von der Seriennummer zurück zum Server-CI☒
2. Mit angegebener Bezeichnereintrag *`Serial Number`*Attribut im CI.
3. Bezeichnereintrag für *`Name`*Attribut. Wenn *`Serial Number`*Ist nicht verfügbar, dann ist *`Name`*Das Attribut (Hostname) wird verwendet. Wenn beides *`Serial Number`*Und *`Name`*Attribute werden angegeben, dann sucht die Identification and Reconciliation Engine (IRE) zuerst nach der Seriennummer. Wenn dann keine Seriennummer gefunden wird, greift IRE auf die Verwendung des Namens zurück.

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

4. Bezeichnereintrag für angegeben *MAC Address*/ *IP Address*Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“. Verlassen Sie sich jedoch nicht nur auf *MAC Address*/ *IP Address*.

   Wenn beides *Serial Number*Und *Name*Sind nicht verfügbar, und nur *MAC Address*/ *IP Address*Sind verfügbar, verwenden *MAC Address*Als Name des CI. Mit *MAC Address*Da der Name des CI sicherstellt, dass Sie kein leeres CI erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Identifizierung und -Abgleich (IRE).

VMware vCenter-Objektklasse [cmdb_ci_vcenter_object]

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

Für Beschreibungen von allgemein CMDB Tabellen in einem Basissystem, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

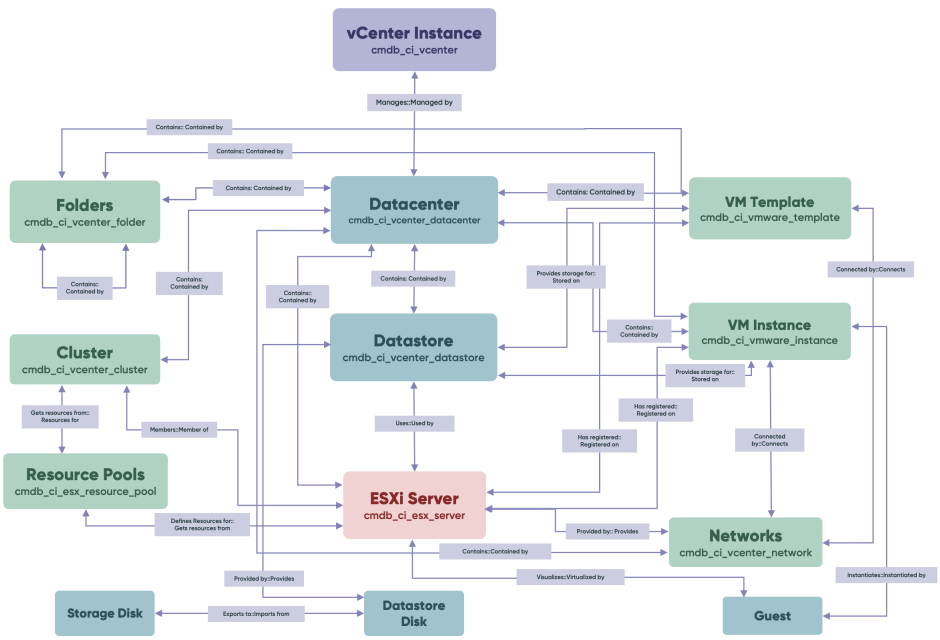
Schemabeschreibung

ServiceNow® Verfügt über eine umfangreiche Modellierung der Umgebung von virtuellen Computern (VMs) mit Klassen wie:

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

Virtuelle Computer werden wie jeder andere Server modelliert, aber mit *IsVirtual*Attribut auf festgelegt **Wahr** .

Schemastruktur der VMware vCenter-Instanz



Im obigen Diagramm wird der virtuelle Server „erkannt“ als „Gast“ (VM-Objekt) bezeichnet. Folgen Sie dem obigen Diagramm, um weitere Modellierungen von VMware-Komponenten zu erhalten.

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

Wichtige Referenzstrukturen

Der Gast verfügt über die folgenden wichtigen Referenzstrukturen:

- Eine instanziiert::InstantiatedBy-Beziehung mit der cmdb_ci_vmware_instance (die vom Center gemeldete VM-Instanz).
- Ein virtualisiert::virtualisiert nach Beziehung mit ESXi Server (die Hardware mit installierter ESXi-Virtualisierungssoftware).
- Gast (erkannt, VMObject) hat auch eine HasRegistered::RegisteredOn-Beziehung zum ESXi-Server.

Identifizierungsregeln

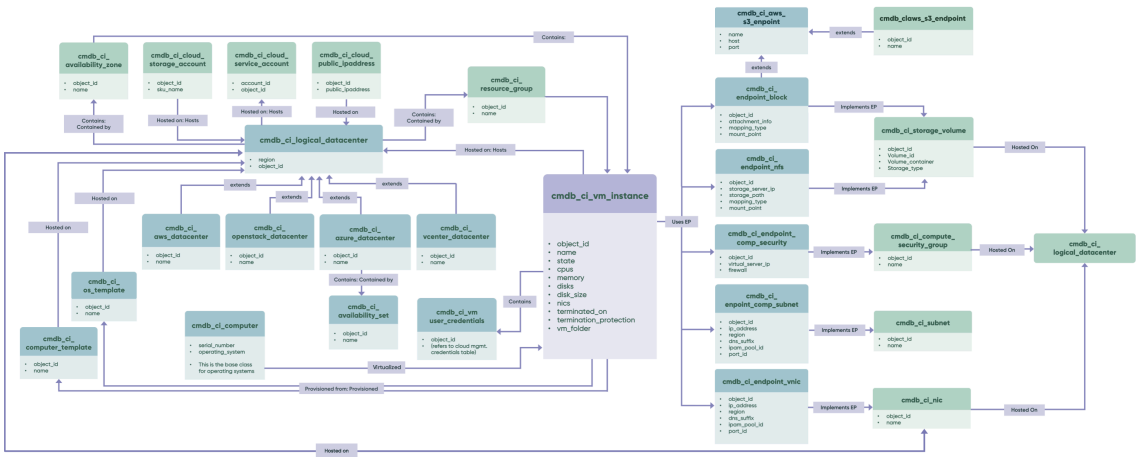
- Gastbetriebssystem: Das Gastbetriebssystem wird als Server (mit) modelliert `IsVirtual`Auf festlegen **Wahr**) Und daher entsprechen Identifizierungsregeln den Regeln für die Serverklasse. In den meisten Betriebssystemen wird BIOS UUID als Seriennummer gemeldet. Es ist wichtig, dass Sie die richtigen VMware-Richtlinien befolgen, um sicherzustellen, dass die BIOS-UUID nicht wiederverwendet wird. Eine geklonte BIOS-UUID verursacht Probleme mit Identifizierungsregeln.
- VM-Instanzen: IRE verwendet Instanz-MosRef-ID als Schlüsselbezeichner.
- ESX-Server: Server wird als Bare Metal-Server (mit) modelliert `IsVirtual`Auf festlegen **Falsch**) Und wendet daher die Identifizierungsregeln der Serverklasse an.

Cloud-Klasse

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

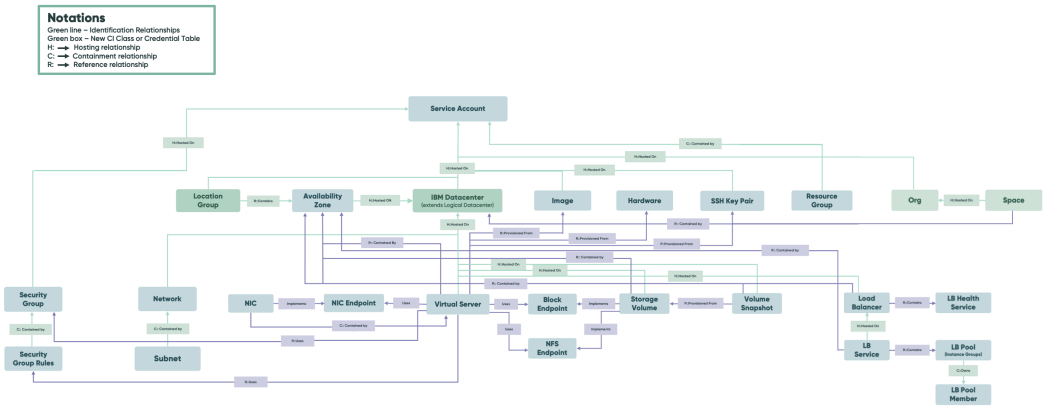
Für Beschreibungen von allgemein CMDB Tabellen in einem Basissystem, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

AWS/Azure/OpenStack-Klassenmodell

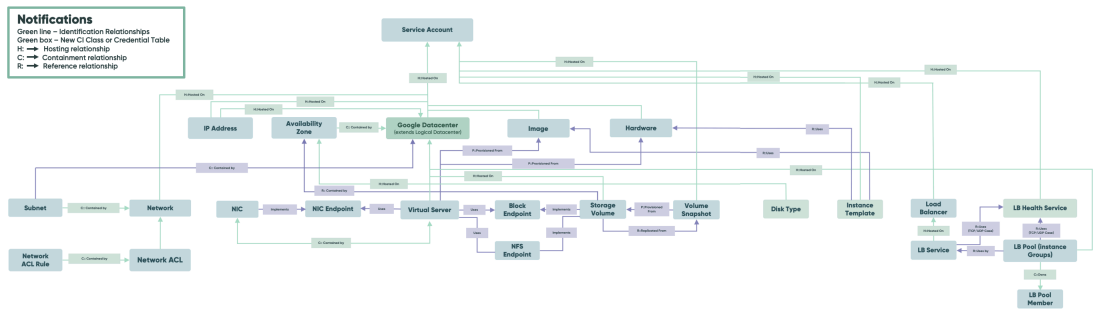


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

IBM Datacenter Cloud-Schemamodell



Google Rechenzentrum-Schemamodell



Cloud-Schemabeschreibung

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

Cloud-Service-Account [cmdb_ci_Cloud_Service_Account] ist die Hauptklasse für die Nachverfolgung von Cloud-Accounts wie AWS, GCP und Azure (ersetzt beispielsweise die Verwendung der Tabelle cmdb_ci_aws_Account für AWS).

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

Sie können beispielsweise einen Linux-Gasthost, der auf Amazon EC2 ausgeführt wird, durch die Klasse Server [cmdb_ci_Server] mit darstellen *IsVirtual*Attribut auf festgelegt **Wahr** Und mit der Beziehung wird ausgeführt am:führt in die EC2-Instanz aus. Durch die Integration des AWS Config Service oder der Amazon CloudWatch-Anwendung werden Informationen zur EC2-Objekt-ID bereitgestellt. Wird Ausgeführt Discovery Oder ein anderes Discovery-Programm auf dem Linux-Gasthost stellt bereit *hostname*.

Voraussetzungen:

- Abrufen der richtigen UUID, die in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number] gespeichert wird.
- Die Cloud-Instanz wird mit dem Host-BS verbunden/erstellt, mit der UUID/Objekt-ID abgeglichen und die Beziehung „Ausführungen auf:Ausführungen“ erstellt.

Zusätzlich zur Modellierung verschiedener Regionen mit dem Konzept der Tabelle „logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_Datacenter] mit Hosts:HostedOn-Beziehung mit Compute, Speicher usw. gibt es ein vollständiges Modell für Speicher, Netzwerke, Lamda/Funktionen.

Identifizierungsregel

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

- Objekt-ID: Synonym mit den IDs, die Cloud-Lieferanten für jeden Typ von Cloud-Ressource verwenden, z. B. Azure Compute, EC2 und Amazon Simple Storage Service (S3).
- Objekt-ID ist pro Region eindeutig und weist daher eine abhängige Beziehung auf, die Informationen aus der Tabelle „logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_Data_Center] über die Region erfordert, in der die Cloud-Ressource gehostet wird. Zum Beispiel AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter], Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_Azure_Datacenter], Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_Datacenter], die vom logischen Rechenzentrum erweitert werden.

  Logisches Rechenzentrum selbst, hat zwei Bezeichnereinträge:

  - Objekt-ID: Eindeutige ID des logischen Rechenzentrums, falls zutreffend
  - Region: Die Region der Cloud-Ressource

- Logisches Rechenzentrum hat eine Abhängigkeit von Cloud-Service-Accounts, die zwei Bezeichnereinträge hat:

  - Objekt-ID: Eindeutige ID des Accounts, falls zutreffend.
  - Account-ID: Die eindeutige Account-ID, die die verschiedenen Cloud-Ressourcen umfasst. Account-ID ist im Allgemeinen zutreffender als Objekt-ID.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Identifizierung und -Abgleich (IRE).

CMDB-Klassifizierungen und Klassenabhängigkeiten

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

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

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

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

Unabhängige CIs

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

Abhängige CIs

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

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

Identifizierungsprozesse in Identification and Reconciliation Engine (IRE) CMDB-Funktion verwendet in großem Umfang die CIs-Abhängigkeitsklassifizierung. Um die Abhängigkeitsklassifizierung einer Klasse zu erfahren, öffnen Sie die Seite „Identifizierungsregel“ für eine Klasse in CI-Klassenmanager . Verwenden Sie zum Herstellen einer CI-Abhängigkeit den CI-Klassenmanager, um anzugeben Abhängige Beziehungsregeln Für eine CI-Klasse.

Weitere Informationen finden Sie unter Identifizierungsregeln.

Verwaltung abhängiger CIs

Eine Lebenszyklusaktualisierung für ein CI wirkt sich auf seine abhängigen CIs aus. Wenn beispielsweise das CI gelöscht wird, von dem ein abhängiges CI abhängig ist, wird das abhängige CI ohne weitere Verwendung verwaist. Um die Integrität und Integrität der CMDB aufrechtzuerhalten, wendet das System kaskadierende Bereinigungsprozesse auf abhängige CIs an, die von einer Lebenszyklusaktualisierung betroffen sind.

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

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

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

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

Beispiele für abhängige CIs, die eine kaskadierende Bereinigung erfordern:

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

- Tomcat-Anwendung (T1) wird auf einem Linux-Server (L1) ausgeführt und enthält eine WAR-Datei (W1). Wenn L1 gelöscht wird, werden T1 und W1 zu verwaisten abhängigen CIs.
- Netzwerkadapter werden zu verwaisten abhängigen CIs, wenn die Hardware selbst gelöscht wird.
- Ein Linux-Server wurde außer Kraft gesetzt und hat das Ende der Lebensdauer. Die Annahme besteht darin, dass Anwendungen, die davon abhängig sind, auch nicht funktionsfähig sein sollten, wenn der Server nicht mehr funktionsfähig ist.

Aktivieren Sie die Verwaltung abhängiger CIs

So aktivieren Sie die Verwaltung abhängiger CIs:

- Konfigurieren Sie Ihre Umgebung für den CMDB-Datenmanager. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Umgebung für CMDB-Datenmanager und die eigenen Voraussetzungen für CMDB-Datenmanager finden Sie unter Arbeiten mit CMDB-Datenmanager.
- Stellen Sie sicher, dass *cmdb.dependent.ci.cascade.op.enabled*Systemeigenschaft ist auf festgelegt **Wahr** (Standardmäßig „wahr“). Diese Eigenschaft ermöglicht kaskadierende Vorgänge und ist im Basissystem nicht vorhanden. Daher müssen Sie zuerst den Eigenschaftswert anzeigen oder ändern Fügen Sie es den Systemeigenschaften [sys_properties] hinzu. Tabelle.
- Um kaskadierende Stilllegungsprozesse zu aktivieren, stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft aktiviert ist *cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled*, Die zur Verwaltung der kaskadierenden Stilllegung von CIs verwendet wird, ist auf „wahr“ (standardmäßig „falsch“) festgelegt. Die Business-Regel *After BR: Track “Retired” CIs*, Die nach nachgelagerten CI-Abhängigkeiten sucht, wird nur ausgeführt, wenn diese Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist. Diese Eigenschaft ist im Basissystem nicht vorhanden. Um sie anzuzeigen oder zu ändern, müssen Sie zuerst Fügen Sie es den Systemeigenschaften [sys_properties] hinzu. Tabelle.

Kaskadierende Bereinigungsvorgänge gelten nur ab, wenn Sie die Verwaltungsfunktion für abhängige CIs aktivieren. Informationen zum Anwenden der kaskadierenden Bereinigung auf verwaiste abhängige CIs, die bereits in der CMDB vorhanden waren, bevor die Funktion aktiviert wurde, finden Sie unter Kaskadierende Bereinigung vorhandener verwaister abhängiger CIs.

Verwendung des CMDB-Datenmanagers zum Ausführen von kaskadierenden Bereinigungsvorgängen

Verwaltungsprozesse für abhängige CIs verwenden CMDB-Datenmanager So verarbeiten Sie die Lebenszyklusaktualisierungen für die abhängigen CIs in der Tabelle „CMDB-abhängiges CI-Hauptbuch“ [cmdb_dependent_ci_ledger] wie folgt:

1. Fordern Sie Genehmigungen von Anwendern für die Lebenszyklusaktualisierungen für die CIs an und erhalten Sie sie.
2. Durchführung der tatsächlichen CI-Updates zum Löschen, Archivieren oder Stilllegen, nachdem diese Vorgänge genehmigt wurden.

Das System generiert Aufgaben für die Datenmanager-Richtlinien „abhängiges CI – Löschung“, „abhängiges CI – Archiv“ und „abhängiges CI – Stilllegen“, wobei die CIs, die zum Löschen, Archivieren oder Stilllegen bereit sind, als Ziel-CIs verwendet werden. Diese Richtlinien werden mit den jeweiligen Richtlinientypen „bei Bedarf“ festgelegt. Dann ein Datenmanager-Administrator oder -Anwender gemäß *Managed By Group*Einstellung muss

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

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

Um diese Aufgaben automatisch zu genehmigen, verwenden Sie den CMDB-Datenmanager, um zu löschen **Muss Überprüft Werden** Kennzeichnung der jeweiligen Datenmanager-Richtlinien. Diese Aufgaben werden dann ohne Anwendereingriff ausgeführt.

Kaskadieren – abhängige CIs stilllegen

Wenn ein CI auf „stilllegen“ festgelegt ist, versuchen Datenprozesse für die Verwaltung abhängiger CIs, alle von diesem CI abhängigen CIs kaskadieren und alle CIs zu aktualisieren, um sie stillzulegen.

1. CI wird aktualisiert, um als CIs stillzulegen *`Life Cycle Stage`*Attribut ist auf festgelegt **Ende der Lebensdauer** Entspricht CSDM-Standards.

2. Business-Regel *`After BR: Track “Retired” CIs`*Wird ausgeführt (nur bei Systemeigenschaft *`cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled`*Ist **Wahr**), um zu überprüfen, ob das CI zu einer Klasse gehört, die nachfolgende Abhängigkeiten aufweist.

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

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

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

4. Geplante Aufgabe *`CMDB DependentCI Policy Processor`*Wird ausgeführt (wenn die Systemeigenschaft *`cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled`*Ist „wahr“), um die CIs in der Tabelle „CMDB-abhängiges CI-Hauptbuch“ [cmdb_dependent_ci_ledger] zu verarbeiten. Diese CIs werden als bereit zur Stilllegung nach Genehmigung mit festgelegt CMDB-Datenmanager . Im CMDB-Datenmanager wird eine Aufgabe für die Richtlinie zum Stilllegen abhängiger CIs erstellt, um die CIs tatsächlich stillzulegen.

Kaskadieren – abhängige CIs archivieren

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

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

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

- Das CI ist ein nicht behandeltes doppeltes CI (das CI ist einer ungelösten Deduplizierungsaufgabe zugeordnet).
- Das CI hat mehrere übergeordnete CIs.
- Das CI gehört zu einer ausgeschlossenen Klasse. Ausgeschlossene Klassen werden in der Tabelle „CMDB-abhängiger CI-Klassenausschluss“ [cmdb_dependent_ci_class_Exclusion] gespeichert. Im Basissystem ist diese Tabelle mit einigen Klassen wie vorab ausgefüllt *cmdb_ci_vm*, *cmdb_ci_vmware_instance*Und andere VMware-bezogene Klassen. Sie können den Satz von Klassen verwalten, die von der Verwaltung verwaister abhängiger CIs ausgenommen sind, indem Sie dieser Tabelle Datensätze hinzufügen oder entfernen.

Schließlich werden nur die CIs, für die diese Bedingungen nicht gelten, der Tabelle „CMDB-abhängiges CI-Hauptbuch“ [cmdb_dependent_ci_ledger] hinzugefügt. Diese CIs werden mit als bereit für die Archivierung festgelegt CMDB-Datenmanager , Nach Genehmigung.

Kaskadieren – abhängige CIs löschen

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

1. CI wird aktualisiert, um gelöscht zu werden, da das Attribut der Lebenszyklusphase des CI gemäß CSDM-Standards auf „Ende der Lebensdauer“ festgelegt ist.
2. Alle Beziehungen in der Tabelle „cmdb_rel_ci“, die dem gelöschten CI zugeordnet sind, werden gelöscht.
3. Business-Regel *After BR: CMDB Dependent CI Delete*Wird ausgeführt (nur bei Systemeigenschaft *cmdb.dependent.ci.cascade.op.enabled*Ist **Wahr**), um jede der gelöschten Beziehungen in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] zu überprüfen, ob das andere CI (übergeordnetes oder untergeordnetes CI) in der Beziehung ein verwaistes abhängiges CI ist.

   Wenn ja: Diese verwaisten abhängigen CIs werden der Tabelle „CMDB-abhängiges CI-Hauptbuch“ [cmdb_dependent_ci_ledger] hinzugefügt und mit Aktion = Löschen festgelegt.
4. Geplante Aufgabe *CMDB DependentCI Policy Processor*Wird ausgeführt (wenn die Systemeigenschaft *cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled*Ist „wahr“), um die CIs in der Tabelle „CMDB-abhängiges CI-Hauptbuch“ [cmdb_dependent_ci_ledger] zu verarbeiten. Diese CIs werden nach Genehmigung mit dem CMDB-Datenmanager als bereit zum Löschen festgelegt. Im CMDB-Datenmanager wird eine Aufgabe für die Richtlinie „abhängiges CI löschen“ erstellt, um die CIs tatsächlich zu löschen.

Verwaiste abhängige CIs werden nicht sofort gelöscht. Vor dem Löschen jeder CIs-Beziehung in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] überprüft das System, ob ein anderes CI in der Beziehung zu einer abhängigen Klasse gehört. Alle CIs in der Abhängigkeitskette, die als abhängig vom gelöschten CI identifiziert werden, werden auf eine der folgenden Bedingungen überprüft. CIs, die eine dieser Bedingungen erfüllen, sind keine verwaisten abhängigen CIs und daher nicht zum Löschen markiert:

- Das CI ist ein nicht behandeltes doppeltes CI (das CI ist einer ungelösten Deduplizierungsaufgabe zugeordnet).
- Das CI hat mehrere übergeordnete CIs.

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

- Das CI gehört zu einer ausgeschlossenen Klasse. Ausgeschlossene Klassen werden in der Tabelle „CMDB-abhängiger CI-Klassenausschluss“ [cmdb_dependent_ci_class_Exclusion] gespeichert. Im Basissystem ist diese Tabelle mit einigen Klassen wie vorab ausgefüllt *cmdb_ci_vm*, *cmdb_ci_vmware_instance*Und andere VMware-bezogene Klassen. Sie können den Satz von Klassen verwalten, die von der Verwaltung verwaister abhängiger CIs ausgenommen sind, indem Sie dieser Tabelle Datensätze hinzufügen oder entfernen.

Schließlich werden nur die CIs, für die diese Bedingungen nicht gelten, der Tabelle „CMDB-abhängiges CI-Hauptbuch“ [cmdb_dependent_ci_ledger] hinzugefügt. Diese CIs werden mit als bereit zum Löschen festgelegt CMDB-Datenmanager , Nach Genehmigung.

Überflüssige Beziehungen

Für die Löschungs- und Archivierungsvorgänge verfolgt das System auch die externen Beziehungen von CIs in der Tabelle „Auswertungskonfiguration für abhängige CI-Beziehungen“ [cmdb_dependent_ci_extra_rels_config]. Fremdbeziehungen sind die Beziehungen, die sich nicht in der Abhängigkeitskette des CI befinden. Das Löschen oder Archivieren dieser Beziehungen hängt vom Wert des ab *cmdb.dependent.ci.extra.rel.check*Systemeigenschaft. Diese Eigenschaft ist auf festgelegt **Wahr** Standardmäßig werden überflüssige Beziehungen gelöscht oder archiviert. Sie können die Eigenschaft auf festlegen **Falsch** Zum Löschen und Archivieren von überflüssigen Beziehungen.

Die *cmdb.dependent.ci.extra.rel.check*Eigenschaft ist im Basissystem nicht vorhanden. Um den Eigenschaftswert anzuzeigen oder zu ändern, müssen Sie zuerst Fügen Sie es den Systemeigenschaften [sys_properties] hinzu. Tabelle.

Kaskadierende Bereinigung vorhandener verwaister abhängiger CIs

Beim Aktivieren der Verwaltungsfunktion für abhängige CIs gelten die kaskadierenden Bereinigungsvorgänge nur ab, wenn die Funktion aktiviert ist. Es kann jedoch erforderlich sein, einen ähnlichen kaskadierenden Bereinigungsvorgang auf verwaiste abhängige CIs anzuwenden, die bereits in der CMDB vorhanden waren, bevor die Funktion aktiviert wurde.

Aktivieren Die geplante Aufgabe „verwaiste CIs bereinigen“ zur Durchführung einer einmaligen kaskadierenden Bereinigung verwaister abhängiger CIs in der CMDB. Die geplante Aufgabe „verwaiste CIs bereinigen“ überprüft die gesamte CMDB, um verwaiste abhängige CIs zu identifizieren. Diese CIs werden dann auf die gleiche Weise verarbeitet, wie CIs, die kaskadierend gelöscht werden. CIs, die zur Löschung bereit sind, werden der Tabelle „CMDB-abhängiges CI-Hauptbuch“ [cmdb_dependent_ci_ledger] hinzugefügt. Der CMDB-Datenmanager wird dann wie in beschrieben genutzt Verwendung des CMDB-Datenmanagers zum Ausführen von kaskadierenden Bereinigungsvorgängen Abschnitt.

Die geplante Aufgabe „verwaiste CIs bereinigen“ soll nur einmal ausgeführt werden. Danach wird der Auftrag selbst deaktiviert. Je nach Größe der CMDB kann die geplante Aufgabe „verwaiste CIs bereinigen“ mehrere Tage dauern.

Beispielszenario: kaskadieren-stilllegen

1. Aktivieren Sie die Verwaltung abhängiger CIs.
2. Erstellen und veröffentlichen Sie im CMDB-Datenmanager eine Stilllegungsrichtlinie. Beispiel: Legen Sie ein unabhängiges Linux Server-CI mit Beziehungen zum Netzwerkadapter und zum Dateisystem abhängiger CIs außer Kraft.
3. Warten Sie auf die geplante Aufgabe *CMDB Data Manager Retire Policy Processor*Zum Ausführen oder manuell ausführen.

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

4. Wählen Sie auf der Übersichtsseite „Datenmanager“ die Aufgabenkarte „Öffnen“ aus, und genehmigen Sie die Stilllegungsaufgabe (Genehmigung = genehmigt). Ändern Sie den Status der Aufgabe in „in Arbeit“, wenn sie sich nicht automatisch ändert. Dadurch wird das Linux Server-CI stillgelegt und der Tabelle „cmdb_ci_end_of_Life_Ledger“ hinzugefügt.

5. Führen Sie die geplante Aufgabe aus *`CMDB Cascade Retire Dependent CIs`*.

   Diese geplante Aufgabe verarbeitet jedes CI in der Tabelle „cmdb_ci_end_of_Life_Ledger“ und fragt die Beziehungen in der Tabelle „cmdb_rel_ci“ für dieses CI ab. Wenn eine Beziehung zu einem anderen abhängigen CI vorhanden ist, werden diese abhängigen CI der Tabelle „cmdb_dependenct_ci_ledger“ mit den Einstellungen Status = „bereit“ und Aktion = „stilllegen“ hinzugefügt.

6. Warten Sie auf die geplante Aufgabe *`CMDB DependentCI Policy processor`*Zum Ausführen oder manuell ausführen. Diese geplante Aufgabe erstellt eine Aufgabe für die Richtlinie zum Stilllegen von OOB-abhängigen CIs, die auf die CIs in der Tabelle „cmdb_dependenct_ci_ledger“ ausgerichtet ist.
7. Wählen Sie auf der Übersichtsseite „Datenmanager“ die Aufgabenkarte „Öffnen“ aus, und genehmigen Sie die mit „abhängiges CI – Stilllegen...“ beschriebene Aufgabe.

CMDB-Datensatztypen

Die CMDB enthält die folgenden wichtigen Datensatztypen.

CMDB-Datensatztypen

Datensatztypen	Beschreibung
Configuration Item (CI)	Alle Computer, Geräte oder Services in der CMDB. Der Datensatz eines CI enthält alle relevanten Daten, z. B. Hersteller, Lieferant, Standort usw. Configuration Items können entweder mithilfe von Tabellen, Listen und Formularen innerhalb der Plattform mit der Discovery-Anwendung erstellt oder verwaltet werden.
Beziehungstyp	Eine definierte Beziehung zwischen einem CI und einem anderen CI, einem Benutzer oder einer Gruppe. Beziehungstypen werden zweimal definiert, einmal aus der Perspektive der untergeordneten CI und einmal aus der Perspektive der übergeordneten CI. Ein übergeordnetes CI, das ein untergeordnetes CI antreibt, verwendet beispielsweise den Beziehungstyp **Treibt an::Wird angetrieben von**. Beispiele für Beziehungstypen sind **Im Rack::Rack enthält**, **Log bewertet von::Bewertet Logs für**, oder **Sicherung durchgeführt von::Führt Sicherungen durch für**. CMDB-Beziehungen können mit Discovery oder den Tabellen, Listen und Formularen innerhalb der Plattform erstellt werden. Das CMDB-Formular verfügt über eine spezielle Symbolleiste „Zugehörige Elemente“, die zum Ändern von Beziehungen optimiert ist.

Zugehörige Listen von CI-Komponenten

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

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

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

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

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

Beispielsweise kann ein Router mehrere zugehörige Listen haben, die von diesen Filterbedingungen betroffen sind, einschließlich Weiterleitungsregeln, Festplattenlaufwerken, Schnittstellen und Netzwerkadaptern. Nur die Komponenten, die während der letzten Discovery gefunden wurden, erscheinen in diesen zugehörigen Listen.

Symbole in zugehörigen Listen

Jedes der folgenden Symbole kann in Listen CI-bezogener Elemente angezeigt werden.

	Für derzeit aktive Incidents bei diesem Configuration Item
	Für derzeit aktive Probleme bei dem Configuration Item
	Für derzeit aktive Changes für das Konfigurationselement, die in der Vergangenheit nicht abgedeckt sind, aktuelle, ausstehende Changes. Beispielsweise kann eine Anforderung zum Aktualisieren des Betriebssystems auf einem Server, der gerade ausgeführt wird, dieses Symbol anzeigen.
	Für Changes, die kürzlich für das Konfigurationselement abgeschlossen wurden. Changes mit einem „actual_end_date“ in der Vergangenheit.
	Für Changes, die in Kürze für das Konfigurationselement geplant sind. Changes mit einem „tatsächlichen Startdatum“ in der Zukunft.
	Für derzeit aktive Changes für das Konfigurationselement, die ein „tatsächliches Startdatum“ haben
	Für Ausfälle, die kürzlich für das Configuration Item abgeschlossen wurden. Ausfälle mit einem „Enddatum“ in der Vergangenheit.
	Für Ausfälle, die bald für das Configuration Item gelten werden. Ausfälle mit einem „Anfangsdatum“ in der Zukunft.
	Für derzeit aktive Ausfälle des Configuration Items, die ein Datum „Anfangsdatum“ in der Vergangenheit und kein „Enddatum“ haben

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

(Fortsetzung)

■	Dies erscheint nur in der Strukturansicht und zeigt an, dass bei einem nachgelagerten Configuration Item mindestens eines der oben genannten Probleme vorliegt.

Das System blickt bei aktuellen Ausfällen und Changes fünf Kalendertage in die Vergangenheit und sieben Kalendertage in die Zukunft.

Zugehörige Liste „Teams“

Die zugehörige Liste „Teams“ ordnet eine Anwendergruppe basierend auf dem Gruppentyp einem CI zu, was Flexibilität bei der Nachverfolgung der verschiedenen Typen von Gruppen bietet, die einem CI zugewiesen sind. Die zugehörige Liste „Teams“ wird in CI-Formularen für CIs der Serviceklasse [cmdb_ci_Service] und ihren untergeordneten Klassen wie der Serviceinstanz-Klasse [cmdb_ci_Service_Auto] angezeigt.

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

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

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

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

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

Verwenden Sie beispielsweise die zugehörige Liste Teams für einen Anwendungsservice mit den folgenden Merkmalen:

- Erfordert Zugriff auf eine Datenbank
- Wird auf Linux-Servern ausgeführt
- Hat eine Gruppe zugewiesen, die den Softwareteil der tatsächlichen Anwendung verwalten soll

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

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

By-direktionale Synchronisierung

Wenn Sie den Wert eines der Zuweisungsgruppenfelder in einem Service-CI-Formular festlegen oder ändern, wird die zugehörige Liste „Teams“ mit dieser Änderung aktualisiert. Wenn kein entsprechender Datensatz vorhanden ist, wird ein Datensatz für Teams hinzugefügt. Beispiel: Wenn Sie einen leeren Wert festlegen **Supportgruppe** Feld bis **Datenbank San Diego** Und speichern Sie das Formular. Dann fügt das System einen Teams-Datensatz hinzu, in dem *Group type*lst **Supportgruppe** Und **Anwendergruppe** lst **Datenbank San Diego** .

In der umgekehrten Richtung: Jede Änderung in einem teambezogenen Datensatz, wo *Group type*Entspricht einem der Gruppenzuweisungsfelder im CI, wird mit dem entsprechenden Feld synchronisiert. Beispiel: Wenn Sie festlegen *User group*Bis **CAB-Genehmigung** In *Support Group*Gruppentyp, die **Supportgruppe** Feld im CI-Formular wird mit aktualisiert **CAB-Genehmigung** Wert.

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

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

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

Fügen Sie der zugehörigen Liste Teams einen anwenderdefinierten Gruppentyp hinzu

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil_admin, Asset oder cmdb_admin

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

Prozedur

1. Wählen Sie in einem Service-CI-Formular die aus **Teams** Zugehörige Liste.
2. In **Spalten** Wählen Sie die Registerkarte aus **Gruppentyp** Spalte.
3. Im Formular Wörterbucheintrag in **Auswahlmöglichkeiten** Registerkarte „zugehörige Liste“, fügen Sie eine neue Zeile für eine neue Teams-Auswahl ein, z. B. **Rechenzentrumsgruppe** .
4. Speichern Sie die Änderungen.

Eine CI-Klasse erstellen

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

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

Vorbereitungen

Die Klasse, die erweitert wird, muss Folgendes haben `Is_Extendable`Feld aktiviert, das angibt, dass die Klasse erweiterbar ist.

Erforderliche Rolle:

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Weitere Informationen zum erweitern einer Klasse und zum Ableiten von Attributen von einer übergeordneten Klasse in diesem Prozess finden Sie unter Tabellenerweiterung und -Klassen .

Prozedur

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

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Eine eindeutige Bezeichnung für die Klasse (z. B. Laptops oder Thin Clients). Die Bezeichnung wird in Listen- und Formularansichten für die Klasse angezeigt. Durch Aktualisieren des Felds **Bezeichnung** wird auch der Bezeichnungsdatensatz in der Sprachdatei für die aktuelle Sprache aktualisiert. Siehe Feldbezeichnungen in Datenwörterbuchtabellen . Die maximale Länge der Zeichenfolge beträgt 80 Zeichen.
Tabellenname	Wird basierend auf der Tabellenbezeichnung und der Präfixzeichenfolge „u_cmdb_ci“ automatisch ausgefüllt. Sie können das Präfix nicht ändern. Sie können jedoch den Rest des Tabellennamens ändern. Der Name darf

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

Feld	Beschreibung
	nur Kleinbuchstaben, alphanumerische ASCII-Zeichen und Unterstriche (_) enthalten. Die maximale Länge der Zeichenfolge beträgt 80 Zeichen.
Beschreibung	Erläuterung des Verwendungszwecks der Klasse.
Symbol	Das der Klasse zugeordnete Symbol.
Erweiterbar	Indikator, ob diese Klasse erweitert werden kann.
Prinzipalklasse	Gibt an, ob diese Klasse in enthalten ist Prinzipalklassenfilter . Wenn diese Klasse im Prinzipalklassenfilter enthalten ist, werden CIs aus dieser Klasse in CI-Listenansichten angezeigt, wenn der Prinzipalklassenfilter angewendet wird.

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

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

Beim Erstellen von Beziehungen für die Klasse im Abfrage-Generator wird die Liste der vorgeschlagenen Beziehungen aktualisiert.

14. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Zugehörige Informationen

CMDB-Identifizierung und -Abgleich (IRE)

Ein CI erneut klassifizieren

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

Vorbereitungen

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Wenn Sie ein CI neu klassifizieren, geschieht Folgendes.

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

Abhängig von der Neuklassifizierung geschieht Folgendes.

Downgrade

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

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

Upgrade

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

Switch

Die neu zugewiesene Klasse befindet sich in einem anderen Zweig in der Klassenhierarchie und verfügt über andere Attribute als die aktuelle

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

Klasse. Zum Beispiel eine Neuklassifizierung eines CIs aus der Klasse `cmdb_ci_linux_server` zur Klasse `cmdb_ci_win_server`.

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

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

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

Prozedur

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

Löschen Sie CIs

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zu richtlinienbasierten, groß angelegten automatisierten CI-Löschungen finden Sie unter Arbeiten mit CMDB-Datenmanager.

Hinweis: Sie können keine Basissystemtabellen löschen. Informationen zum Löschen anwenderdefinierter Tabellen finden Sie unter Anwenderdefinierte Tabellen werden gelöscht .

Prozedur

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

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

Ergebnis

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

Klassendefinitionen und Metadaten anzeigen und bearbeiten

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die CI-Klassen Manager Zeigt die gesamte CMDB-Klassenhierarchie in einem Strukturansichtsformat an, wobei Klassendefinitionen an einem zentralen Ort konsolidiert werden. Sie können Metadateninformationen für eine Klasse anzeigen, z. B. Abgleichregeln, obligatorische und empfohlene Felder sowie Audit-Vorlagen. Sie können auch eine bestimmte Klasse auswählen, um sie anzuzeigen, zu ändern oder ihre Definition zu erweitern, um eine abgeleitete Klasse zu erstellen. Für jede Klasse können Sie direkt auf CMDB-Integritätseinstellungen, Identifizierungs- und Abgleichsregeln, verwaiste Bewertungsliste und Zertifikatvorlage zugreifen, die für die Klasse definiert sind.

Weitere Informationen zum erweitern einer Klasse und zum Ableiten von Attributen von einer übergeordneten Klasse in diesem Prozess finden Sie unter Tabellenerweiterung und -Klassen .

Prozedur

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

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

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

       Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary zum Lesen und Schreiben

       So fügen Sie ein Attribut hinzu:

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

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

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

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

- **Identifizierung** Und **Abgleich** : Zeigt und ermöglicht das Bearbeiten, Erstellen und Löschen von Identifizierungen und an Aufnahmeregeln , Abgleich und Datenaktualisierungsregeln Für die Klasse.

  Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Identifizierung und -Abgleich (IRE).

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

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

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

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

  Erforderliche Rolle: itil

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

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

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

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

Zugehörige Informationen

Kartensymbole erstellen oder ändern

Aktualisieren Sie die Klassenliste im Prinzipalklassenfilter

Verwalten Sie die Liste der Klassen, die im Filter „Prinzipalklasse“ enthalten sind, um die CIs, die in CIs-Listenansichten angezeigt werden, auf bestimmte Klassen zu beschränken,

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

die Sie benötigen. Sie können CMDB-Klassen zum Filter „Prinzipalklasse“ hinzufügen oder daraus entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil_admin und Personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenden Sie den CMDB-Prinzipalklassenfilter in Listenansichten von CMDB-CIs an, damit nur CIs angezeigt werden, die zu den Klassen im Filter gehören. In einem Basissystem enthält der Prinzipalklassenfilter keine Klassen. Die Einstellung für die Prinzipalklasse gilt nur für die aktuelle Klasse und wird nicht von untergeordneten Klassen abgeleitet. Weitere Informationen zu Listenansichtsfiltern finden Sie unter Speichern und verwenden Sie Filter in einer Listenansicht .

Sie können den Filter Prinzipalklasse auch auf der Karte „Discovery-Quellen“ im CMDB 360-Dashboard im CMDB-Arbeitsbereich verwenden. Weitere Informationen zur Verwendung des Filters „Prinzipalklasse“ finden Sie unter CMDB 360-Experience im CMDB-Arbeitsbereich.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie Aus **Hierarchie** Um die Liste „CI-Klassen“ zu erweitern, und wählen Sie dann eine Klasse aus, die dem Filter „Prinzipalklasse“ hinzugefügt oder aus ihm entfernt werden soll.
3. Navigieren Sie in der Klassennavigationsleiste zu **Klasseninformationen** > **Grundlegende Informationen**an.
4. Wählen Sie im Formular „grundlegende Informationen“ die Option aus, oder deaktivieren Sie sie **Prinzipalklasse** .
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Der Prinzipalklassenfilter wird durch Hinzufügen oder Entfernen der Klasse aus der Liste der Klassen im Filter aktualisiert. Wenn Sie den Prinzipalklassenfilter auf eine Listenansicht „Konfigurationselemente“ anwenden, werden nur CIs aus Klassen angezeigt, die im Filter enthalten sind.

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

- **1.** In **Filternavigator** , Typ `cmdb_ci.list` Und drücken Sie dann die Eingabetaste.
  2. Wählen Sie in der Listenansicht Konfigurationselemente die Option aus **Listensteuerungen** Menüsymbol, wählen Sie aus **Filter** Und wählen Sie dann aus **Prinzipalklasse** .

- **1.** Öffnen Sie ein Change-Anforderungsformular.
  2. Scrollen Sie nach unten, und wählen Sie aus **Betroffene CIs** Registerkarte. Wählen Sie **Hinzufügen**.
  3. In **Fügen Sie betroffene CIs hinzu** Formular wählen Sie aus **Listensteuerungen** Menüsymbol, wählen Sie aus **Filter** Und wählen Sie dann aus **Prinzipalklasse** .

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

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

CI-Beziehungen in der CMDB

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

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

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

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

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

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

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

Sie können automatisch erkannte Beziehungen hinzufügen, Beziehungen erstellen oder Beziehungen für ein CI bearbeiten, indem Sie starten CI-Beziehungs-Editor Aus dem CI-Formular. Als Alternative zum CI-Beziehungs-Editor Einheitliche Übersicht In Store-App CMDB-Arbeitsbereich Bietet die neuesten Funktionen zum Bearbeiten von CI-Beziehungen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie Beziehungen in der einheitlichen Übersicht .

Abhängige und nicht abhängige Beziehungen

Abhängige Beziehungen , Z. B. Tomcat RunsOn-Hardware, werden von der Identification and Reconciliation Engine (IRE) verwendet, um abhängige CIs zu identifizieren. Die IRE vermeidet doppelte Einträge von CIs in Ihrer Configuration Management Database (CMDB), indem sie diese Beziehungen nutzt, um festzustellen, ob sich ein kürzlich erkanntes CI bereits in der CMDB befindet.

Bei nicht abhängigen Beziehungen verfolgt die CMDB die Discovery-Quelle und die Zeit des letzten Scans in der Tabelle „Beziehungsquellen“ [sys_rel_Source]. Nicht abhängige Beziehungen werden nicht für die CI-Identifizierung verwendet und können gelöscht werden, wenn sie nicht mehr benötigt werden.

Um eine übermäßige Belastung Ihrer IRE zu vermeiden, wird die Tabelle „Beziehungsquellen“ [sys_rel_Source] standardmäßig nicht automatisch ausgefüllt. Wenn Sie vollständige Informationen zu nicht abhängigen Beziehungen nachverfolgen möchten, können Sie den Standard mit der Eigenschaft Glide.Identification_Engine.populate_sys_rel_Source ändern.

Abhängige Beziehungen Werden zur CI-Identifizierung verwendet, daher sollten sie nicht direkt gelöscht werden, da sie nicht nachverfolgt werden.

Informationen in der Tabelle „Beziehungsquellen“ [sys_rel_Source] können verwendet werden, um zu entscheiden, ob das Löschen einer potenziell nicht abhängigen Beziehung

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

sicher ist. Beispielsweise kann eine Discovery-Quelle, die versucht, eine nicht abhängige Beziehung zu löschen, Folgendes bestätigen:

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

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

Schlüsselbeziehungen

Die folgende Tabelle enthält Beschreibungen für einige Schlüssel CMDB Beziehungen.

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

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

Übergeordnet	Untergeordnetes Element	Beschreibung
		Ressourcen von ESX Server ab.
Abhängig von	Verwendet von	Übergeordnetes CI hängt vom untergeordneten CI ab. Bedeutet, dass ein Problem/eine Änderung im untergeordneten CI sich auf das übergeordnete CI auswirken kann.
Gehostet auf	Hosts	Hosting-Beziehung zwischen einem Element und seinem Host. Beispiele: Cloud-Ressource zum logischen Rechenzentrum, k8s-Arbeitsauslastung zum k8s-Cluster.
Endpunkt implementieren in	Endpunkt implementieren von	Endpunkt für CI, das diesen Endpunkt bereitstellt. **Hinweis:** Nur zur internen Verwendung (Servicemodell).
Verwaltet	Verwaltet von	Wird normalerweise verwendet, wenn ein CI ein oder mehrere andere CIs verwaltet. Beispiel: VCenter verwaltet vCenter Datacenter.
Mitglieder	Mitglied von	Wird normalerweise mit Clustern verwendet, bei denen ein Clusterknoten Mitglied eines Clusters ist. Beispiel: ESXi-Server ist Mitglied des vCenter-Clusters.
Eigentümer von	Eigentum von	Normalerweise eine Containment-Beziehung (CI zu CI im Besitz). Das untergeordnete CI hat normalerweise ein einzelnes übergeordnetes CI mit diesem Beziehungstyp.
Wird ausgeführt auf	Wird ausgeführt	Normalerweise zwischen einem CI, das eine Softwareanwendung

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

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

Zugehörige Informationen

Ein CI-Beziehungs-Rollup erstellen

Vorgeschlagene Klassen-Beziehungen

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

Modell für Vorschläge

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

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

`cmdb_ci` -> `cmdb_ci_Hardware` -> `cmdb_ci_Computer` -> `cmdb_ci_Server` -> `cmdb_ci_linux_Server`

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

`cmdb_ci_linux_Server` , `cmdb_ci_Server` , `cmdb_ci_Computer` , `cmdb_ci_Hardware` , Oder `cmdb_ci`

ITOM-Transparenz, Falls verfügbar, verwendet erweiterte Discovery-Muster, um CI-Beziehungen zu identifizieren und der Tabelle „vorgeschlagene Beziehungen“ hinzuzufügen.

Vorgeschlagene CI-Beziehungen im Beziehungs-Editor

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

Betrachten Sie zum Beispiel diese Beziehungstypen im System:

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

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

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

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

Normalerweise wäre keine der folgenden Definitionen angemessen:

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

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

Zugehörige Informationen

CI-Klassen Manager

Vorgeschlagene Beziehung hinzufügen

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

Vorbereitungen

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

Prozedur

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

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

Felder „Vorgeschlagene Beziehungen“

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

Example: Vorgeschlagene Beziehung, die hinzugefügt werden kann

Basisklasse	Beziehung	Abhängige Klasse/Zielklasse
Oracle	Ist gehostet auf	Linux-Server
Oracle	Ist gehostet auf	Solaris-Server

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

Nächste Maßnahme

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

Beziehungs-Governance-Regeln

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

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

Beziehung Governance-Regeln bestehen aus:

- Abhängige CMDB-Beziehungsregeln: Regeln (Hosting- und Eindämmungsregeln), die zur CI-Identifizierung verwendet werden. Sie können abhängige Beziehungsregeln im CI-Klassenmanager anzeigen und ändern, nachdem Sie eine Klasse aus der Klassenhierarchie ausgewählt und auf **Abhängige Beziehung** geklickt haben.
- Vorgeschlagene Beziehungen: Regeln, die auf vorhandenen vorgeschlagenen Beziehungen in der Tabelle „Vorgeschlagene Beziehung“ [cmdb_rel_type_suggest] basieren. Vorgeschlagene Beziehungen werden in CI-Beziehungs-Editor verwendet. Sie können

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

vorgeschlagene Beziehungen im CI-Klassenmanager anzeigen und ändern, nachdem Sie eine Klasse aus der Klassenhierarchie ausgewählt und auf **Vorgeschlagene Beziehungen** geklickt haben.

- Referenzregeln: Regeln, die hauptsächlich von Cloud Management verwendet werden, um alle möglichen gültigen Kombinationen von Paaren von referenzierenden und referenzierten CIs in der Servicedefinition darzustellen.
- Integrierte gültige Beziehungen: Die folgenden Beziehungen sind im Basissystem als gültige Beziehungen vordefiniert:
  - cmdb_ci_endpoint -> Anwendungsfluss nach::Anwendungsfluss von -> cmdb_ci_endpoint
  - cmdb_ci_endpoint -> Endpunkt implementieren in::Endpunkt implementieren von -> cmdb_ci
  - cmdb_ci -> Endpunkt verwenden für::Endpunkt verwenden von -> cmdb_ci_endpoint

Allgemeines Verhalten

- Beziehung Governance-Regeln unterstützen eine Übernahme.

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

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

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

Berichte

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

CI-Beziehungsformatierer

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

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

Der CI-Beziehungsformatierer enthält eine Liste zugehöriger CIs und eine Symbolleiste mit Steuerelementen zum Anzeigen der Beziehungen zwischen dem aktuellen CI und den zugehörigen CIs. Sie können die Steuerungen in diesem Formatierer konfigurieren, um

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

verschiedene Aspekte der Ansicht zu ändern. Weitere Informationen zu Formatierern finden Sie unter Erstellen Sie einen Formatierer, und fügen Sie ihn dem Formular hinzu .

Hinweis:

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

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

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

  - Beispiel: CI1 > Endpunkt1 > CI2 > Endpunkt2

    Zwei Beziehungen erscheinen im Beziehungsformatierer:

    CI1 > CI2 (Endpunkt 1 ist ausgeblendet, da es sich um ein übergeordnetes Element in einer Beziehung und ein untergeordnetes Element in einer anderen Beziehung handelt).

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

Steuerungen zum Anzeigen zugehöriger CIs

Kontrolle	Definition
+ CI-Beziehung hinzufügen	Startet den Beziehungs-Editor zum manuellen Erstellen von CI-Beziehungen. Weitere Informationen (einschließlich der Rollen, die für die Anzeige des Steuerelements „+“ erforderlich sind) finden Sie unter Eine CI-Beziehung erstellen oder bearbeiten.
	Startet eine Abhängigkeitsansichtszuordnung in einem anderen Fenster oder einer anderen Registerkarte. Das CI ist der zentrale Knoten in der Karte mit einer konfigurierbaren Anzahl von Ebenen über und unter diesem Knoten in

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

Steuerungen zum Anzeigen zugehöriger CIs (Fortsetzung)

Kontrolle	Definition
Abhängigkeitsansichten anzeigen	der Hierarchie. Zuordnungsindikatoren neben den Knoten geben die Anzahl der Aufgaben, Incidents, Probleme, Changes oder Ausfälle im Zusammenhang mit diesem Knoten an. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, um ausgeblendete Knoten zu erweitern oder eine Liste zugehöriger Aufgaben oder Probleme anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Abhängigkeitsansichten-Zuordnung .
CI suchen	Filtert die in der Anzeige enthaltenen CIs.

Klicken Sie auf das Symbol Einstellungen ( ) Zum Konfigurieren zusätzlicher Ansichtseinstellungen, die die angezeigten Daten filtern. Die Einstellungen bleiben erhalten, wenn Sie sich abmelden und wieder anmelden.

Einstellungen für zugehörige Elemente

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

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

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

Symbole im Zusammenhang mit CIs

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

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

Eigenschaften im Zusammenhang mit Leistung

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

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

Zugehörige Informationen

Einen Formatierer erstellen und ihn dem Formular hinzufügen

Einen Beziehungsfilter erstellen oder bearbeiten

Domänentrennung

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

Übersicht

Funktionsweise der Domänentrennung im Beziehungsformatierer und Beziehungs-Editor

- **Beziehungsformatierer**

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

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

  Standardmäßig wird die Domänentrennung im Beziehungsformatierer unterstützt.

- **Beziehungs-Editor**

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

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

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

Standardmäßig wird die Domain Separation im Beziehungs-Editor unterstützt.

Zugehörige Informationen

Domain Separation und Configuration Management Database (CMDB)

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

Einen Beziehungsfilter erstellen oder bearbeiten

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ecmdb_admin

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

Prozedur

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

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

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

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

Beziehungen aus der Ansicht „Beziehungsformatierer“ ausschließen

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

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

Prozedur

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

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

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ausgeschlossene Beziehungen werden in der Beziehungsformatierer-Ansicht in CI-Formularen nicht angezeigt.

Legacy-CI-Beziehungsformatierer

In Instanzen, die die Internetbrowseranforderungen für den aktuellen CI-Beziehungsformatierer nicht erfüllen, enthält das Standard-CI-Formular stattdessen den Legacy-CI-Beziehungsformatierer.

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

Feld „Zugehörige Elemente“

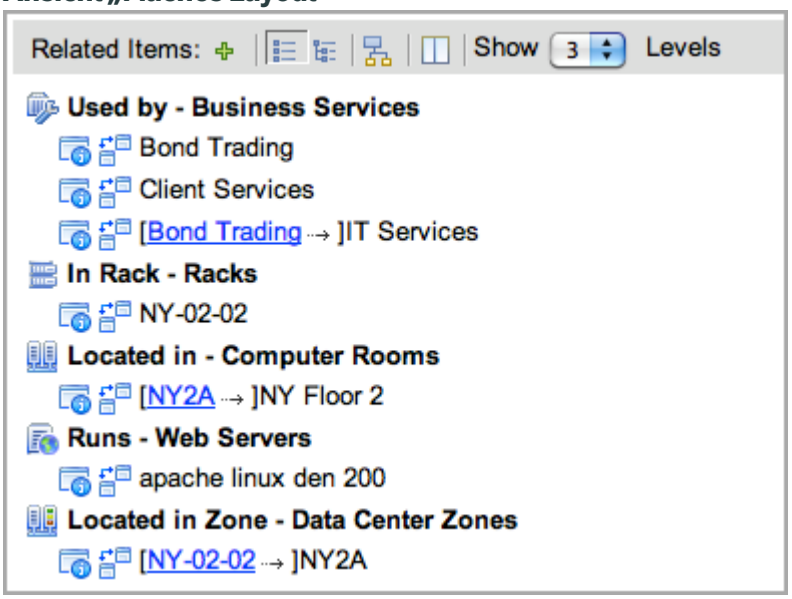
Hinweis: Die veraltete BSM-Zuordnung bietet eine umfassendere Ansicht der CI-Beziehungen.

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

Flaches Layout

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

Ansicht „Flaches Layout“

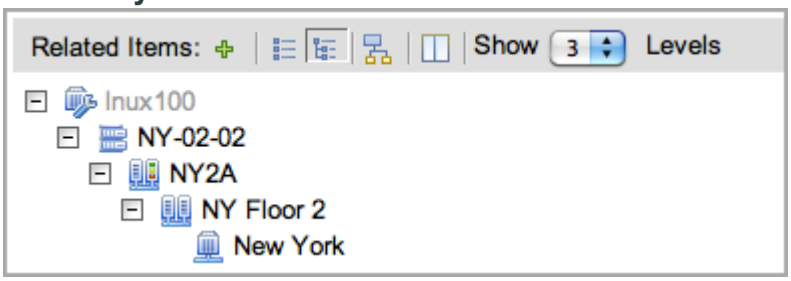


Strukturlayout

Klicken Sie auf das Symbol für das Strukturlayout ( ) Zum Gruppieren zugehöriger CIs in einer hierarchischen Struktur.

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

Strukturlayoutansicht



CI-Beziehungs-Editor

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

Als Alternative zum CI-Beziehungs-Editor Einheitliche Übersicht In Store-App CMDB-Arbeitsbereich Bietet die neuesten Funktionen zum Bearbeiten von CI-Beziehungen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie Beziehungen in der einheitlichen Übersicht .

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

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

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

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

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

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

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

Vorgeschlagene Beziehungen

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

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

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

Nachfolgende Beziehungen

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

Vorangegangene Beziehungen

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

Zugehörige Informationen

Vorgeschlagene Beziehung hinzufügen

Eine CI-Beziehung erstellen oder bearbeiten

Legacy-CI-Beziehungsgenerator

Eine CI-Beziehung erstellen oder bearbeiten

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Alternative zum CI-Beziehungs-Editor Einheitliche Übersicht In Store-App CMDB-Arbeitsbereich Bietet die neuesten Funktionen zum Bearbeiten von CI-Beziehungen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie Beziehungen in der einheitlichen Übersicht .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- So erstellen Sie Beziehungen: ITIL oder Asset
- So zeigen Sie Beziehungen abhängig vom Status der Tabellen-API-ACL an:
  - Wenn inaktiv (Standard): ITIL oder Asset
  - Wenn aktiv: ITIL oder Asset und snc_Platform_Rest_api_Access

Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheit von CI-Beziehungen, REST-API , Und Tabellen-API .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

1. Starten Sie den Beziehungs-Editor:

   a. Öffnen Sie ein CI-Formular.
   Zum Beispiel:

      i. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.

      ii. Wählen Sie auf der Seite „CI-Klassenmanager“ die Option aus **Öffnen Sie Die Hierarchie** .

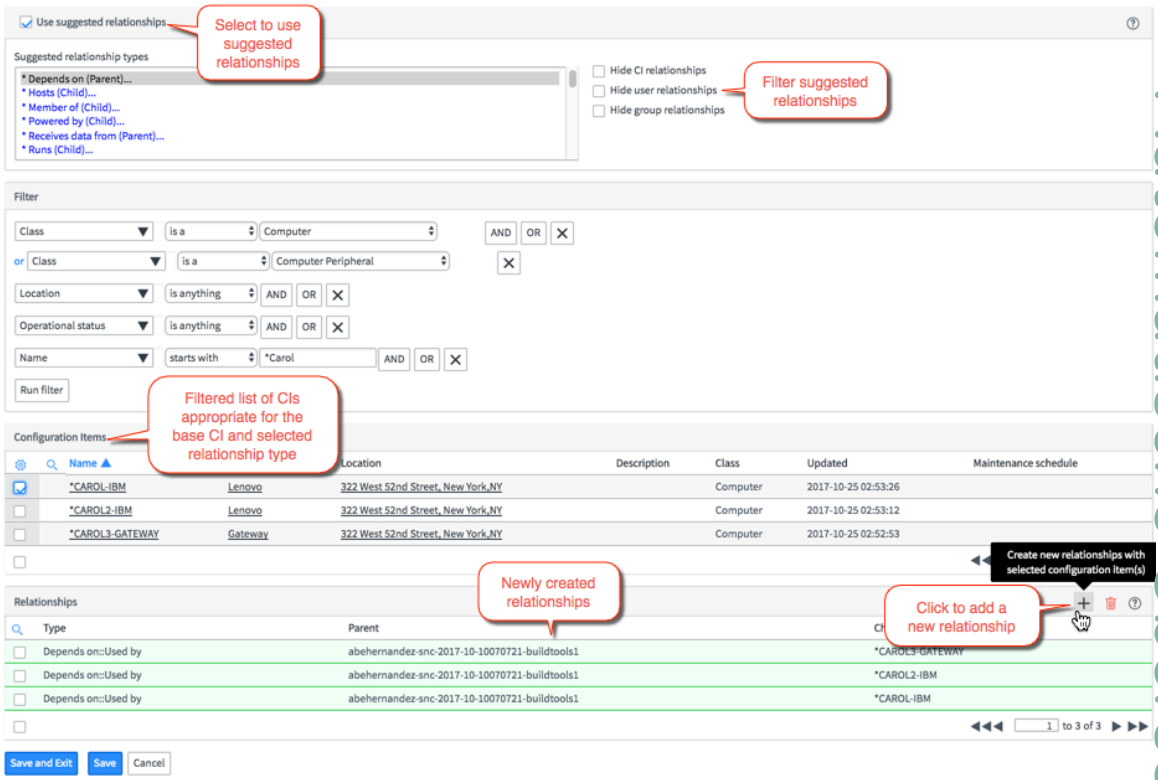
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

iii. Suchen Sie im CI-Klassenbereich die Klasse des CI, für das Sie Beziehungen erstellen oder bearbeiten möchten, und wählen Sie sie aus.

iv. Wählen Sie Aus **CI-Liste** Wählen Sie im linken Bereich und dann in der Listenansicht das CI aus.

b. Scrollen Sie im CI-Formular nach unten, um im Abschnitt „zugehörige Elemente“ das Symbol „CI-Beziehung hinzufügen“ (+-Zeichen) auszuwählen.

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



a. Wählen Sie **Vorgeschlagene Beziehung**.

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

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

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

Automatische Übersetzung

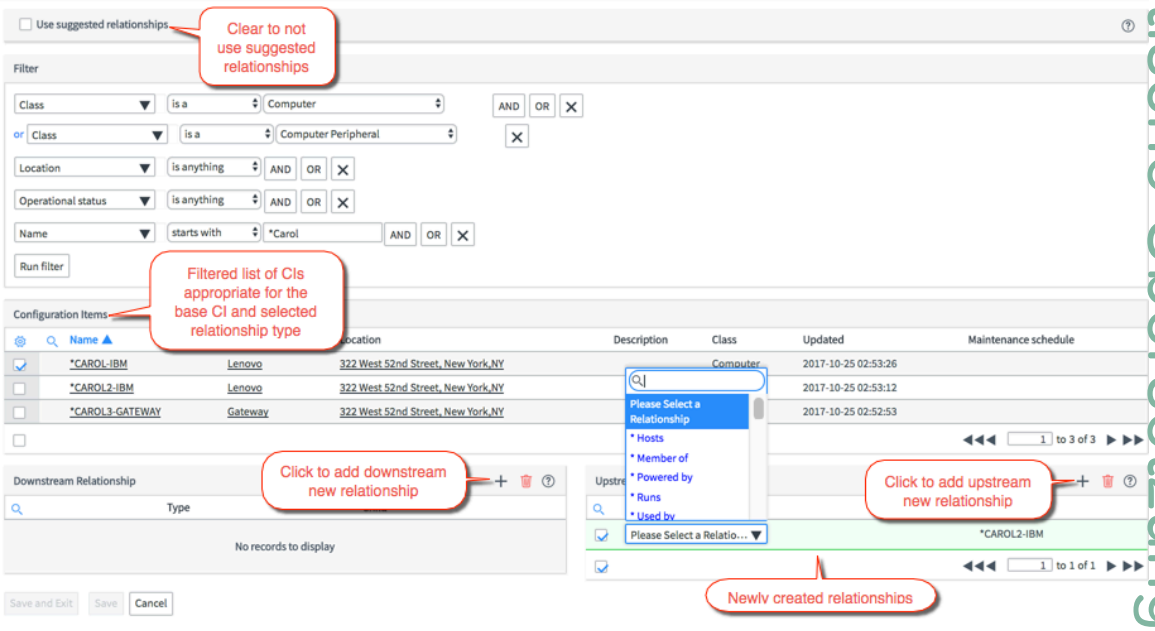
Die Liste **Configuration Items** zeigt alle für das Basis-CI und den ausgewählten Beziehungstyp geeignete CIs an. Die Liste **Beziehungen** am unteren Rand des Editors zeigt alle vorhandenen Beziehungen des ausgewählten Beziehungstyps an, bei dem das Basis-CI ein übergeordnetes CI oder ein untergeordnetes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

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

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

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

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



a. Deaktivieren Sie **Vorgeschlagene Beziehung**.

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

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

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

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

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

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

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

Zugehörige Informationen

Vorgeschlagene Klassen-Beziehungen

CI-Beziehungen in der CMDB

Sicherheit von CI-Beziehungen

Löschen Sie eine CI-Beziehung

Bewahren Sie die Integrität der CMDB auf, indem Sie alle CI-Beziehungen löschen, die für ein CI nicht mehr relevant oder erforderlich sind. Verwenden Sie den Beziehungs-Editor, um CI-Beziehungen zu löschen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Alternative zum CI-Beziehungs-Editor Einheitliche Übersicht In Store-App CMDB-Arbeitsbereich Bietet die neuesten Funktionen zum Bearbeiten von CI-Beziehungen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie Beziehungen in der einheitlichen Übersicht .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ITIL oder Asset

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

Prozedur

1. Starten Sie den Beziehungs-Editor:

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

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

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

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

2. Wählen Sie im Beziehungs-Editor im Abschnitt Beziehungen die Beziehungen aus, die Sie für das CI löschen möchten.
3. Klicken Sie auf **Löschen Sie ausgewählte Beziehungen** Symbol.
4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Speichern und Beenden**.

Legacy-CI-Beziehungsgenerator

Diese Seite wird verwendet, um CI-Beziehungen manuell zu definieren. Sie ist eine ausgeklügelte Version des Standard-Listensammlers. Klicken Sie im Legacy-CI-Beziehungsformatierer auf das Symbol CI-Beziehungsgenerator ( ), um die Legacy-Seite „Beziehungen definieren“ anzuzeigen.

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

Einen CI-Beziehungstyp auswählen

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

Die Liste der CI-Beziehungen filtern

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

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

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

CI-Beziehungsziele auswählen

Im Legacy-Beziehungseditor können Anwender CIs für einen Beziehungstyp verknüpfen oder deren Verknüpfung aufheben.

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

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

diese Beziehung vernünftigerweise verknüpft werden könnten, während das rechte Feld eine Liste der CIs enthält, die bereits verknüpft sind.

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

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

Wenn Sie einen der Change-Typen vornehmen, wird eine Meldung angezeigt, die angibt, dass Sie ausstehende Changes haben.

2. Wenden Sie Ihre Änderungen an, oder brechen Sie sie ab.

Klicken Sie auf die Schaltfläche „Speichern“.	Dadurch werden Ihre Änderungen gespeichert und zum vorherigen Bildschirm zurückgekehrt (entweder ein CI oder die BSM-Zuordnung, je nachdem, wie Sie hier gekommen sind).
Klicken Sie auf die Schaltfläche „Abbrechen“.	Dadurch verlassen Sie das Programm, ohne Ihre Änderungen zu speichern.

Zugehörige Informationen

CI-Beziehungen in der CMDB

Beziehungsqualifizierer

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

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

Beispielsweise können Sie für eine Beziehung zwischen einem übergeordneten CI und einem untergeordneten CI einen Beziehungsqualifizierer hinzufügen, um zu beachten, dass die Beziehung basierend auf Datenverkehr erkannt wurde (z. B.) *`cmdb_ci_qualifier_traffic_based_connection`*). Dies führt dazu, dass zwei Datensätze in der CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci] für die Beziehung vorhanden sind.

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

Für diese Beziehung gibt es ein übergeordnetes CI und ein untergeordnetes CI sowie einen Beziehungsqualifizierer vom Typ *`cmdb_ci_qualifier_trafficbased`*.

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

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

Sicherheit von CI-Beziehungen

Beim Anwenden von Sicherheit auf CI-Beziehungen ist es wichtig, die Zugriffssteuerungen sowohl auf die Tabelle „CI-Beziehung“ (cmdb_rel_ci) anzuwenden als auch einen Vorgang „editCIRelations“ für * zu erstellen Auch Tabelle.

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

Zugehörige Informationen

CI-Beziehungen in der CMDB

Ein CI-Beziehungs-Rollup erstellen

Ein CI-Beziehungs-Rollup erstellen

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ecmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

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

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

Prozedur

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

Felder für CI-Beziehungs-Rollups

Feld	Beschreibung
CI-Beziehungstyp	Wählen Sie aus der Liste einen Beziehungstyp aus, der mit dem Rollup verwendet werden soll. Zum Beispiel enthält **Mitglieder::Mitglied von** den übergeordneten Deskriptor **Mitglieder** und den untergeordneten Deskriptor **Mitglied von**.
Typ	Wählen Sie den Rollup-Typ aus der Dropdown-Liste aus: COUNT, MAX, MEAN, MIN oder SUM.

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

Feld	Beschreibung
Übergeordnetes Feld	Das Zielfeld, in dem die Operation ausgeführt wird.
Untergeordnetes Feld	Die Eingabe für den Gleichungstyp. Das übergeordnete Feld wird durch die Auswahl im untergeordneten Feld beeinflusst.
Rollup-Klasse	Die Klassen, die die Beziehung verwenden können. Sie können beispielsweise angeben, dass die Beziehung nur für Racks gilt.

4. Zum Ausführen von *cmdb synch event*Business-Regel, navigieren Sie zu **Business-Regeln** .
5. Verwenden Sie das Suchfeld, um die Tabelle [cmdb synch event] zu finden.
6. Klicken Sie auf *cmdb synch event*Business-Regel, um zu wechseln **Business-Regel** Seite.
7. Wählen Sie die Kontrollkästchen **Aktualisieren**, **Löschen** und **Abfrage**.
   Wenn Sie darüber hinaus CI-Beziehungs-Rollups neu berechnen möchten, wenn eine Änderung an einer Beziehung vorliegt, verwenden Sie ein ähnliches Verfahren, um auszuwählen **Aktiv** Kontrollkästchen auf der *cmdb_rel_ci synch event*Business-Regel.

Zugehörige Informationen

CI-Beziehungen in der CMDB

CMDB CI-Klassenmodelle

Die CMDB Enthält Basissystem Klassen, die Daten zu Konfigurationselementen (CIs) speichern. Die CMDB CI-Klassenmodelle ServiceNow® Store App fügt Klassenmodelle hinzu, die erweitern CMDB Klassenhierarchie, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und abhängigen Beziehungen, falls zutreffend.

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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Zugehörig ServiceNow® Store Apps und Referenzinformationen:

- Konfigurationsverwaltungsdatenbank : Eine Sammlung von Klassendiagrammen und Klassenattributen für Schlüssel CMDB Klassen.
- CMDB-Tabellenbeschreibungen: Beschreibungen des Schlüssels CMDB Tabellen in Basissystem.
- CMDB wird ausgefüllt: Informationen zu den verschiedenen Optionen zum Ausfüllen von CMDB.
- Discovery-Muster : A ServiceNow Store App, die eine Bibliothek von bereitstellt Discovery Muster für die Erkennung bestimmter Geräte und Anwendungen in der Branche.
- Service Graph Connectors : ServiceNow Store Apps, die vordefinierte Integrationen zum Importieren und Integrieren allgemeiner Drittparteidaten in bereitstellen CMDB Klassen. Enthält auch IntegrationHub ETL Assistent zum Erstellen neuer ETL-Transformationszuordnungen.

Automatische Übersetzung

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

Fügen Sie Klassenmodelle hinzu

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

- CMDB-Klasseninformationen [cmdb_class_info]: Klassenbeschreibungen
- Bezeichner [cmdb_Identifier]: Identifizierungsregeln
- Bezeichnereintrag [cmdb_Identifier_entry]: Identifizierungseinträge
- Hosting-Regeln für CMDB-Metadaten [cmdb_metadata_Hosting]: Abhängige Beziehungen

Mit Erweiterungsklassen erkennen

In der folgenden Tabelle sind die Software und Technologien aufgeführt, die Anwendungen mithilfe der Erweiterungsklassen erkennen können. Es enthält Links zur Dokumentation für CMDB CI-Klassenmodelle Und die entsprechenden Discovery-Muster.

Software/Technologie	CMDB CI-Klassenmodelle Store-App	Discovery-Muster
AVI-Lastenausgleichsmodul	Erweiterungsklassen des AVI-Lastenausgleichsmoduls	Avi Vantage-Lastenausgleicherkennung
BYOL-Modell von RDS für Oracle	BYOL-Modell von RDS für Oracle Erweiterungsklassen	
Firewall	Firewall-Erweiterungsklassen	
IBM Hardware Management Console (HMC)	Erweiterungsklassen der IBM Hardware Management Console (HMC)	IBM Virtualisierungs- und Hardwareverwaltungskonsole – Discovery
Internet der Dinge (IoT)	Erweiterungsklassen für Internet of Things (IoT)	N/V
Nutanix	Nutanix-Erweiterungsklassen	Nutanix Acropolis-Erkennung
OpenStack	OpenStack-Erweiterungsklassen	OpenStack-Ressourcenerkennung
Red hat-Virtualisierung (RHV)	Erweiterungsklassen für Red hat Virtualization (RHV)	Red Hat Virtualisierung-Erkennung
Transport Layer Security (TLS)	TLS-Erweiterungsklassen (Transport Layer Security)	Discovery-Verfahren, die von Zertifikatbestand und -Verwaltung bereitgestellt werden ServiceNow Store App
VMware NSX (Lastenausgleichsmodul)	Erweiterungsklassen des VMware NSX-Lastenausgleichsmoduls	VMware NSX Advanced Load Balancer-Erkennung

Apps im Store anfordern

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

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

Überprüfen Sie die erfolgreiche Installation

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

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

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

Warnung: Deinstallieren von CMDB CI-Klassenmodelle Die Anwendung kann die Integrität von beeinträchtigen CMDB Und führen zu unerwartetem Verhalten.

API-Erweiterungsklassen

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

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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Apps im Store anfordern

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

APIs

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. Weitere Informationen finden Sie unter Community-artikel mit dem Titel „Neues Datenmodell in CMDB für APIs“ .

CMDB CI-Klassenmodelle: Die folgenden Klassen für API sind verfügbar. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

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

Klassenattribute

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

Automatische Übersetzung

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

API [cmdb_ci_api]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Basis-URL	Zeichenfolge (1024)	Basisadresse, von der alle API-Komponenten erweitert werden.
ID	Zeichenfolge (1024)	Eindeutiger Bezeichner aus dem Quellsystem.
Typ	Auswahlliste	Typ der API. Sie können Folgendes angeben: • REST • SOAP • HTTP • gRPC • GraphQL • Websocket
Version	Numerisch	Version der API.
Spezifikationsstandort	URL	URL zum Speicherort der API-Spezifikation. Beispiel: OpenAPI-Spezifikationsdefinition.
Speicherort der technischen Spezifikation	Zeichenfolge	Speicherort des Repositorys für technische Spezifikationen für eine API. Beispiel: GitHub-Repository mit dem bereitgestellten API-Code.
Speicherort der Designspezifikation	Zeichenfolge	URL zum Speicherort des API-Designs oder der Dokumentation. Beispiel: URL der SwaggerHub-API-Designspezifikation.

Die API-Klasse [cmdb_ci_api] unterstützt die Zuordnung von Tags und Bezeichnungen zur Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value], um die Schlüssel-Wert-Speicherung für API-Metadaten zu aktivieren.

API-Komponente [cmdb_ci_api_component]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Methode	Zeichenfolge	REST API-Methoden. Beispiele: • GET • VERÖFFENTLICHEN • LÖSCHEN
Protokoll	Zeichenfolge	Kommunikationsprotokoll. Beispiel: HTTP, HTTPS.
Host	Zeichenfolge (100)	System, das die API hostet.

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

API-Komponente [cmdb_ci_api_component] (Fortsetzung)

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

Die Klasse „API-Komponente“ [cmdb_ci_api_component] unterstützt die Zuordnung von Tags und Bezeichnungen zur Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value], um die Speicherung von Schlüssel-Wert für API-Komponentenmetadaten zu aktivieren.

API-Frontend [cmdb_ci_api_Frontend]

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

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

API-Back-End [cmdb_ci_api_Backend]

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

API-Gateway [cmdb_ci_api_Gateway]

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

Die API-Gateway-Klasse [cmdb_ci_api_Gateway] unterstützt die Zuordnung von Tags und Bezeichnungen zur Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value]. Die Zuordnung ermöglicht die Speicherung von Schlüssel-Wert-Werten für API-Gateway-Metadaten.

Die folgenden Markerklassen sind für API-Gateways verfügbar. Diese Klassen erben alle Attribute von der übergeordneten Klasse des API-Gateways [cmdb_ci_api_Gateway].

- AnyPoint-API-Gateway [cmdb_ci_api_Gateway_anypoint] (bereitgestellt von MuleSoft)
- Tyk-API-Gateway [cmdb_ci_api_Gateway_tyk] (bereitgestellt von Tyk)
- Boomi-API-Gateway [cmdb_ci_api_Gateway_boomi] (bereitgestellt von Boomi)

Die Markerklassen folgen der vorhandenen Klassenstruktur und erfordern keine Änderungen an Engine für Identifizierung und Abgleich (IRE) Regeln.

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

In API-Gateways und Entwicklerportalen ist ein API-Produktpaket eine Sammlung von einer oder mehreren APIs, die von Entwicklern und Anwendungen verwendet werden sollen. Einige Plattformen verwenden den Begriff nur für ein API-Produkt.

API-Produktpaket [cmdb_ci_api_Product_Bundle]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
ID	Zeichenfolge (255)	Eindeutiger Bezeichner des API-Produktpakets.
Erkannter Genehmigungstyp	Zeichenfolge	Typ der Anforderungsgenehmigung, wie im Quellsystem erkannt.
Erkannter Zugriffstyp	Zeichenfolge	Greifen Sie auf die vom Quellsystem erkannte Konfiguration zu. Beispiel: Öffentlich oder intern.

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

API-Produktpaket [cmdb_ci_api_Product_Bundle] (Fortsetzung)

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Erstellungsdatum	Datum/Uhrzeit	Datum und Uhrzeit der anfänglichen Erkennung oder Aufzeichnung des API-Produktpakets.
Datum der letzten Änderung	Datum/Uhrzeit	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des API-Produktpakets.
Erkannter Status	Zeichenfolge	Aktueller Status des Produktpakets, wie von der Quelle gemeldet. Zum Beispiel veröffentlicht oder veraltet.

Um auf ein oder mehrere API-Produktpakete zuzugreifen, kann sich ein Entwickler für ein API-Verbraucherabonnement in einem Entwicklerportal registrieren. Das Abonnement registriert sich bei einem oder mehreren Paketen und stellt einen Schlüssel für den Zugriff auf die APIs in den Paketen bereit.

API-Verbraucherabonnement [cmdb_ci_api_Consumer_Subscription]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Erkannter Umfang	Zeichenfolge	Umfang des Zugriffs, wie vom Quellsystem erkannt. Zum Beispiel alle APIs oder bestimmte APIs.
API-Verbraucher	Referenz	Verweis auf den API-Verbraucher-Datensatz. Beispiel: cmdb_ci_api_Consumer.
ID	Zeichenfolge (255)	Eindeutiger Bezeichner des API-Verbraucher-Abonnements.
Erkannter Status	Zeichenfolge	Abonnementstatus wie vom Quellsystem erkannt. Zum Beispiel aktiv oder inaktiv.
Erstellungsdatum	Datum/Uhrzeit	Datum und Uhrzeit der Erstellung des API-Verbraucherabonnements im Quellsystem.
Datum der letzten Änderung	Datum/Uhrzeit	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des API-Verbraucherabonnements.

Die WebACL-Klasse [cmdb_ci_Web_acl] stellt ACLs für CloudFront, API-Gateway-REST-APIs, Anwendungslastausgleichsmodule, AppSync GraphQL APIs, Cognito-Anwenderpools, App Runner-Services dar. von AWS verifizierter Zugriff und Azure Front Door Application Gateway.

Wichtige Beziehungsstrukturen

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

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

API-Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehung	Untergeordnete Klasse	Beziehungstyp
API [cmdb_ci_api]	Verwendet::Verwendet von	API-Komponente [cmdb_ci_api_component]	Vorgeschlagen
API-Gateway [cmdb_ci_api_Gateway]	Stellt Bereit::Bereitgestellt Von	Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]	Abhängig
API-Front-End [cmdb_ci_api_Frontend]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	API-Back-End [cmdb_ci_api_Backend]	Vorgeschlagen
API-Back-End [cmdb_ci_api_Backend]	Verwendet::Verwendet Von	Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_kong_lb]	Vorgeschlagen
API-Gateway [cmdb_ci_api_Gateway]	Stellt Bereit::Bereitgestellt Von	API-Produktpaket [cmdb_ci_api_Product_Bundle]	Abhängig
API-Gateway [cmdb_ci_api_Gateway]	Stellt Bereit::Bereitgestellt Von	API-Verbraucherabonnement [cmdb_ci_api_Consumer_Subscription]	Abhängig
API-Produktpaket	Enthält::Enthalten in	API [cmdb_ci_api]	Vorgeschlagen
API-Produktpaket	Verwendet von::Verwendet	API-Verbraucherabonnement [cmdb_ci_api_Consumer_Subscription]	Vorgeschlagen

Zugehörige nicht-CMDB-Tabellen

CMDB CI-Klassenmodelle v 1.49.0 führt die folgenden nicht-CMDB-Tabellen als zugehörige Listen für die folgenden API-Erweiterungsklassen ein:

Zugehörige API-Liste

API-Bereitstellung [api_Deployment]

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

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

API-Bereitstellung [api_Deployment] (Fortsetzung)

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

Hinweis: Die Tabelle „API-Bereitstellung nicht-CMDB“ bezieht sich sowohl auf die API-Klassen [cmdb_ci_api] als auch auf die nicht abgeglichenen API-Endpunkte [cmdb_ci_unmatched_api_Endpoint].

Zugehörige Liste der API-Komponente

API-Header [api_Header]

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

Zugehörige API-Gateway-Listen

API-Verbraucher [api_Consumer]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Anwendername	Zeichenfolge (100)	Name des API-Verbrauchers.

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

API-Verbraucher [api_Consumer] (Fortsetzung)

Attribut	Datentyp	Beschreibung
		Hinweis: Die **Verbraucher** Das Feld in der Tabelle „api_Policy“ ist ein Referenzfeld. Um den Anwendernamen in anzuzeigen **Anwendername** Feld in der API-Richtlinienliste müssen Sie festlegen *display*Attribut von **Anwendername** Bis Wahr . Wenn das Attribut nicht auf festgelegt ist Wahr , Dann zeigt die Liste stattdessen die SYS-ID an.
ID	Zeichenfolge (255)	Eindeutiger Bezeichner aus dem Quellsystem.
Anwenderdefinierte ID	Zeichenfolge (100)	Alternativer Anzeigename des Anwenders.
API-Gateway	Referenz	Verweis auf das Gateway, in dem der Verbraucher definiert ist (cmdb_ci_api_Gateway).
Typ des API-Verbrauchers	Auswahlliste	API-Anwendertyp (user_type). Sie können Folgendes angeben: • Intern • Extern • Unbekannt
Erkannter Status	Zeichenfolge	Stellt den aktuellen Status des API-Verbraucherkontos dar.
Anbieter	Zeichenfolge	Name des Identitätsverwaltungsanbieters, der für die Authentifizierung des API-Verbrauchers verantwortlich ist.
E-Mail	Zeichenfolge	E-Mail-Adresse des API-Verbrauchers.
Registrierungsdatum	Datum/Uhrzeit	Datum der Registrierung des Verbrauchers bei der bereitstellenden Plattform.

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

API-Verbraucherzugriff [api_Consumer_Access]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
API-Verbraucher	Referenz	Verweis auf den API-Verbraucher-Datensatz. Beispiel: cmdb_ci_api_Consumer.
API	Referenz	Verweis auf die API [cmdb_ci_api], auf die der Verbraucher Zugriff anfordert.
Auth-Methode	Zeichenfolge	Authentifizierungsmethode, die vom API-Verbraucher für den Zugriff auf die API verwendet wird. Beispiel: API-Schlüssel oder OAuth.
Status	Auswahl	Gibt an, ob der Zugriff derzeit aktiv oder inaktiv ist.
Zuletzt verwendet	Datum/Uhrzeit	Datum und Uhrzeit des letzten Zugriffs des API-Verbrauchers auf die API.
Gültig bis	Datum/Uhrzeit	Ablaufdatum des Zugriffs des Verbrauchers auf die API.

API-Richtlinie [api_Policy]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Name	Zeichenfolge (100)	Name der API-Richtlinie.
ID	Zeichenfolge (255)	Eindeutiger Bezeichner aus dem Quellsystem.
Front-End	Referenz	Verweis auf das API-Frontend (cmdb_ci_api_Frontend).
Verwaltete API	Referenz	Verweis auf die verwaltete API (cmdb_ci_Managed_api).
Verbraucher	Referenz	Verweis auf die nicht-CMDB-Tabelle „API-Verbraucher“ (api_Consumer).

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

API-Richtlinie [api_Policy] (Fortsetzung)

Attribut	Datentyp	Beschreibung
		Hinweis: **Verbraucher** Ist ein Referenzfeld. Um api_Consumer (Anwendername) in der API-Richtlinienliste anzuzeigen, müssen Sie festlegen *display*Attribut zu `Wahr` Für **Anwendername** Feld in der Tabelle „api_Consumer“. Wenn das Attribut nicht auf festgelegt ist `Wahr` , Dann zeigt die Liste stattdessen die SYS-ID an.
Protokolle	Zeichenfolge	Array von Protokollen, für die diese API-Richtlinie gelten kann.
Aktiv	Boolean	Bestimmt, ob diese nicht-CMDB-Tabelle als aktiv oder inaktiv betrachtet wird.
API-Gateway	Referenz	Verweis auf das Gateway, in dem der Verbraucher definiert ist (cmdb_ci_api_Gateway).

Nicht übereinstimmende API-Erweiterungsklassen

Die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt Klassen für nicht abgeglichene APIs hinzu oder aktualisiert sie. API-Endpunkte, die nicht gut genug strukturiert sind, um die Klassen „API“ [cmdb_ci_api] und „API-Komponente“ [cmdb_ci_api_component] auszufüllen, füllen stattdessen die Klasse „nicht abgeglichener API-Endpunkt“ [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] aus. Nicht abgeglichene APIs werden normalerweise von Integrationen wie Sicherheitsscannern oder Erkennbarkeitstools verwendet.

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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Automatische Übersetzung

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

Apps im Store anfordern

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

Nicht abgeglichene APIs

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

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.49.0 fügt die folgende Klasse für nicht abgeglichene API-Endpunkte hinzu. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

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

Klassenattribute

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

Nicht übereinstimmender API-Endpunkt [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Methode	Zeichenfolge	Back-End-Protokolltypen der API. Beispiele: • Lambda • HTTP • Logik-App
Protokoll	Zeichenfolge	Kommunikationsprotokoll. Beispiel: HTTP, HTTPS.
URL	Zeichenfolge (1024)	URL der aufgerufenen Ressource.
ID	Zeichenfolge (1024)	Eindeutiger Bezeichner aus dem Quellsystem.
Mit Internetzugriff	Boolean	Boolescher Wert, der angibt, ob die Komponente über das öffentliche

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

Nicht übereinstimmender API-Endpunkt [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] (Fortsetzung)

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

Wichtige Beziehungsstrukturen

Der nicht abgeglichene API-Endpunkt [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] CMDB Erkannte Klassen- und API-Endpunkte [api_Endpoint_detected] nicht-CMDB-Tabelle ist für Szenarien vorgesehen, in denen unstrukturierte API-Daten erfasst werden und über die Fähigkeiten von IntegrationHub-ETL hinaus verarbeitet werden müssen.

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

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

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

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

API-Endpunkt erkannt [api_endpoint_detected]

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

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

API-Endpunkt erkannt [api_endpoint_detected] (Fortsetzung)

Attribut	Datentyp	Beschreibung
		• CC • E-Mail • Adresse
Header	Zeichenfolge (255)	Kommagetrennte Liste von Headernamen.
Konfigurationselement	Referenz	Verweis auf ein übereinstimmendes CMDB-CI (API-Komponente oder nicht übereinstimmender API-Endpunkt).

Zugehörige nicht-CMDB-Tabellen

Die nicht abgeglichene API-Erweiterungsklasse verwendet die nicht-CMDB-Tabelle „API-Bereitstellung“ [api_Deployment] als zugehörige Liste:

API-Bereitstellung [api_Deployment]

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

Erweiterungsklassen des AVI-Lastenausgleichsmoduls

Die CMDB CI-Klassenmodelle Die Store-App fügt Klassen für den AVI-Lastenausgleichsmodul hinzu oder aktualisiert sie.

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

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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Apps im Store anfordern

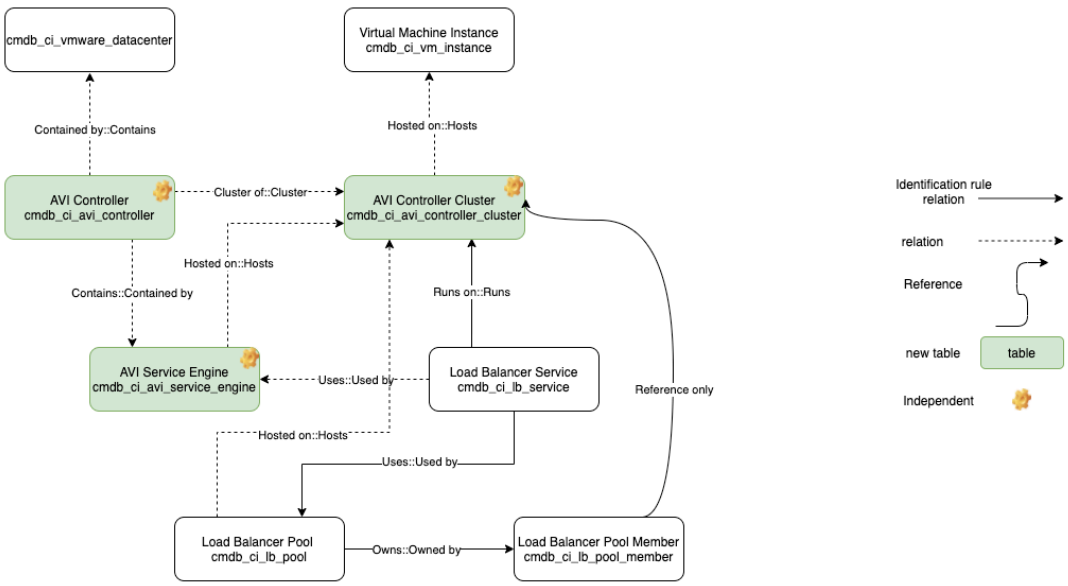
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

AVI-Lastenausgleichsmodul

Die AVI Vantage-Plattform basiert auf softwaredefinierten Prinzipien, sodass eine Architektur der nächsten Generation die Flexibilität und Einfachheit bietet, die von DER IT und den Geschäftsbereichen erwartet wird. Die Architektur der AVI Vantage-Plattform trennt die Daten- und Steuerungsebenen, um Anwendungsservices über den Lastenausgleich hinaus bereitzustellen, z. B. Anwendungsanalysen, vorausschauende automatische Skalierung, Mikrosegmentierung und Selfservice für App-Besitzer in lokalen oder Cloud-Umgebungen. Die Plattform bietet einen zentral verwalteten, dynamischen Pool von Lastenausgleichsressourcen auf handelsüblichen x86-Servern, virtuellen Maschinen oder Containern, um granulare Services nahe an einzelnen Anwendungen bereitzustellen. Durch die Bereitstellung dieser Services können Netzwerkservices nahezu unendlich skaliert werden, ohne dass die Verwaltung Hunderter unterschiedlicher Geräte komplexer wird.

Discovery Verwendet Discovery des AVI Vantage-Lastenausgleichsmoduls Muster zur Suche nach Ressourcen des AVI-Lastenausgleichsmoduls.

In integrierte AVI-Lastenausgleichsmodul-Klassen CMDB Klassenhierarchie



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.6.0 fügt die folgenden Klassen für den AVI-Lastenausgleichsmodul hinzu. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Avi-Controller [cmdb_ci_avi_Controller]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Der AVI-Controller ist ein zentraler Verwaltungs- und Steuerungspunkt, der das „Gehirn“ des gesamten AVI Vantage-Systems ist und normalerweise als redundanter Cluster mit drei Knoten bereitgestellt wird.
Avi-Controller-Cluster [cmdb_ci_avi_Controller_Cluster]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Der AVI-Controller-Cluster verwendet Big-Data-Analytics, um die Daten zu analysieren und Administratoren in intuitiven Dashboards in der AVI-Administratorkonsole umsetzbare Einblicke zu bieten.
Avi-Service-Engine [cmdb_ci_avi_Service_Engine]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	AVI Service Engines (SES) verarbeiten alle Datenplanenvorgänge in AVI Vantage, indem sie Anweisungen vom AVI-Controller empfangen und ausführen.

Klassenspalten

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

Avi-Service-Engine [cmdb_ci_avi_service_engine]

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

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

BYOL-Modell von RDS für Oracle Erweiterungsklassen

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

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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

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

Apps im Store anfordern

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

BYOL-Modell von RDS für Oracle

Die Amazon RDS für Oracle Ist eine vollständig verwaltete kommerzielle Datenbank, die die Einrichtung, den Betrieb und die Skalierung vereinfacht Oracle Bereitstellungen in der Cloud. Sie können Amazon RDS für ausführen Oracle In einem von zwei verschiedenen Lizenzierungsmodellen: „Lizenz enthalten“ und „Bring-Your-Own-License (BYOL)“. Im Servicemodell „Lizenz enthalten“ müssen Sie nicht separat erworben werden Oracle Lizenzen; die Oracle Datenbanksoftware wurde von lizenziert AWS.

Die Basissystem Unterstützt die Discovery der RDS-Datenbanken und ihrer Lizenzen.

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.23.0 fügt die folgenden Klassen für das BYOL-Modell von RDS für hinzu Oracle. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Beschreibung
cmdb_ci_cloud_database	Die Cloud-Datenbanken.
cmdb_ci_serverless_Hardware	Hardwaretypinformationen der Datenbanken.

Klassenspalten

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

Serverlose Hardware [cmdb_ci_serverless_Hardware]

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

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]

Spalte hinzugefügt	Beschreibung
Multi_az	Bestimmt, ob die Datenbank in mehreren Verfügbarkeitszonen bereitgestellt wird (wahr/falsch).

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

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database] (Fortsetzung)

Spalte hinzugefügt	Beschreibung
replication_enabled	Bestimmt, ob die Replikation aktiviert ist (wahr/falsch).
replication_type	Replikationstyp.
Replica_Source	Datenbankname der Replikationsquelle.

Cassandra-Erweiterungsklassen

Die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt Klassen für Cassandra-Datenbanken hinzu oder aktualisiert sie.

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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSQ...

Apps im Store anfordern

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

Cassandra

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

Klassen

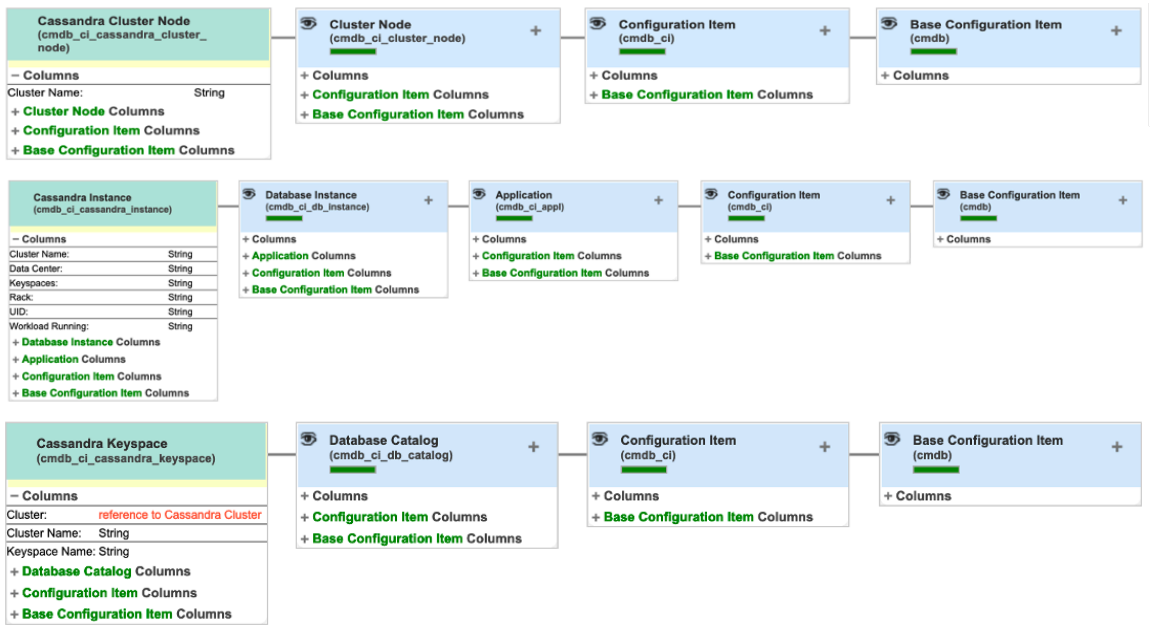
In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Automatische Übersetzung

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

Cassandra-Klassen

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Cassandra-Clusterknoten [cmdb_ci_cassandra_Cluster_node]	Cluster-Knoten [cmdb_ci_Cluster_node]	• „Hosts“ cmdb_ci_cassandra_instance • „Cluster von“ cmdb_ci_cassandra_Cluster • „Gehostet auf“ cmdb_ci_-Server
Cassandra-Instanz [cmdb_ci_cassandra_instance]	DB-Instanz [cmdb_ci_DB_instance]	• „Wird ausgeführt auf“ cmdb_ci_Server • „Gehostet auf“ cmdb_ci_cassandra_Cluster_node • „Enthält“ cmdb_ci_config_file_tracked
Cassandra-Keyspace [cmdb_ci_cassandra_keyspace]	DB-Katalog [cmdb_ci_DB_catalog]	„Gehostet auf“ cmdb_ci_cassandra_Cluster



DNS-Ressourcendatensatzklassen

Die CMDB CI-Klassenmodelle ServiceNow Store App fügt Klassen für DNS-Datensätze hinzu oder aktualisiert sie, auch als DNS-Ressourcendatensätze (RR) bezeichnet.

Apps im Store anfordern

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

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

DNS-Zonenressourcendatensätze

Ein DNS-Datensatz ist ein Eintrag in der DNS-Datenbank (Domain Name System), der Informationen zu einem bestimmten Aspekt eines Domänennamens bereitstellt. Jeder DNS-Datensatz enthält Daten, die einem Domänennamen zugeordnet sind, z. B. IP-Adressen, E-Mail-Server-Adressen oder andere Ressourcen. Jeder Datensatztyp dient einem bestimmten Zweck, z. B. die Zuordnung von Domänennamen zu IP-Adressen (A-Datensätzen), die Identifizierung von E-Mail-Servern für eine Domäne (MX-Datensätze) und die Bereitstellung von Aliassen für Domänennamen (CNAME-Datensätze). DNS-Ressourcendatensätze sind für das ordnungsgemäße Funktionieren der DNS-Infrastruktur im Internet unerlässlich.

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSVBUSU90

Hinweis: In CMDB CI-Klassenmodelle Release 1,57, vorhandene Klassen in CMDB Schema, das DNS-Ressourcendatensätze wie A, AAAA, CNAME usw. darstellt, ist veraltet. Die folgenden Klassen sind mit einer idealen Basis, einer untergeordneten Klasse und einer Identifizierungsregel definiert.

Unterstützte DNS-Ressourcendatensatztypen

- Ein Datensatz: Enthält die IP-Adresse einer Domäne.
- AAAA-Datensatz: Enthält die IPv6-Adresse einer Domäne.
- CNAME-Datensatz: Leitet eine Domäne oder Subdomäne an eine andere Domäne weiter. Gibt keine IP-Adresse an.
- MX-Datensatz: Leitet E-Mails an einen E-Mail-Server weiter.

Die unterstützten Datensatztypen ermöglichen Aktionen wie die folgenden:

- Erfassen Sie die Registrierung des Domänennamens in CMDB Und erstellen Sie einen Workflow, um den Lebenszyklus anzufordern, zu genehmigen und nachzuverfolgen.
- Füllen Sie die Daten aus der Integration automatisch an die Registrierungsstelle aus.
- Verbinden Sie die Daten mit einem IPAM-Datensatz.
- Verbinden Sie die Daten mit dem Zertifikat im DNS.
- Verbinden Sie die Daten mit dem CDN-Anbieter.

Automatische Übersetzung

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

In integrierte DNS-Ressourcendatensatzklassen CMDB Klassenhierarchie

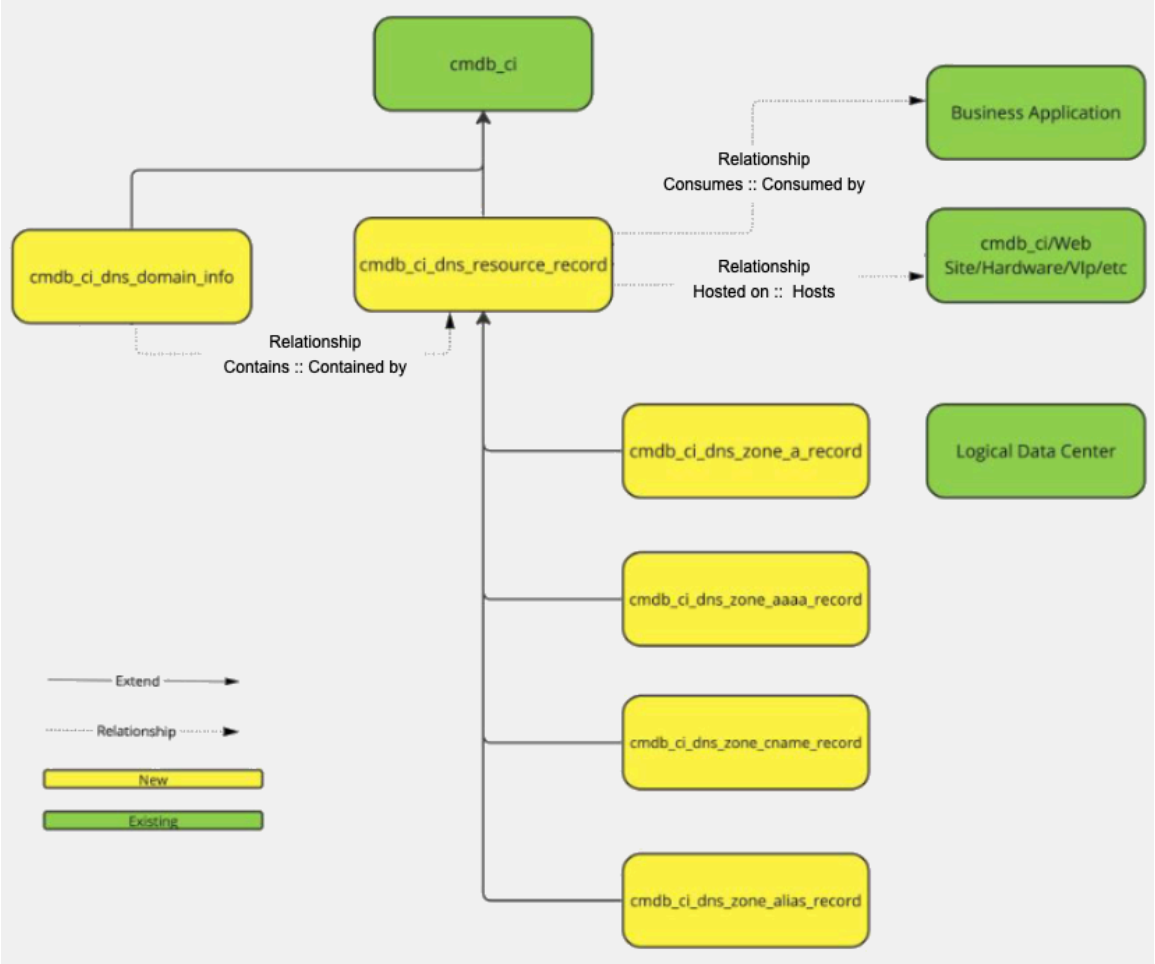


Tabelle: cmdb_ci_dns_resource_Record

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

DNS-Datensatzdetail vom Domain Name Server (DNS) für eine WWW-Domäne.

Spalte	Beschreibung	Details
DNS-Service Provider [Service_Provider] Ersetzt die veraltete Spalte: DNS-Service Provider [Name]	Definiert, welcher DNS-Service Provider diesen Wert bereitgestellt hat, Beispiele wie Cloudflare, Google DNS, OpenDNS, lokaler DNS, privater DNS, leer usw.	Identifizierungsregel (Name +Service_Provider) lässt Null zu Zeichenfolge (255)
Gültigkeitsdauer [ttl]	Zeit in Sekunden, die ein DNS-Datensatz von einem externen DNS-Server oder Resolver zwischengespeichert wird.	Ganzzahl

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

Spalte	Beschreibung	Details
Datensatzklasse [Record_class]	Klasse des DNS-Datensatzes.	• IN (Internet) (Standard) • CH (Chaosnet) • HS (Hesiod)

Tabelle: cmdb_ci_dns_Zone_a_Record

Datensätze enthalten nur IPv4-Adressen.

Spalte	Beschreibung	Details
Eine IP-Adresse [ip_address]	IPv4-Adresse	ip_addr Identifizierungsregel (Name+Service_Provider +ip_address) lässt Null zu

Tabelle: cmdb_ci_dns_Zone_aaaa_Record

AAAA-Datensätze enthalten nur IPv6-Adressen.

Spalte	Beschreibung	Details
AAAA-IP-Adresse [ip_address]	IPv6-Adresse	ip_addr Identifizierungsregel (Name+Service_Provider +ip_address) lässt Null zu

Tabelle: cmdb_ci_dns_Zone_cname_Record

Ein Datensatz mit kanonischem Namen (CNAME) verweist von einer Aliasdomäne auf eine kanonische Domäne.

Spalte	Beschreibung	Details
Kanonischer Name [cname]	Vollqualifizierter Domänenname/ kanonischer Name.	Zeichenfolge (255) Identifizierungsregel (Name +Service_Provider+cname) lässt Null zu

Tabelle: cmdb_ci_dns_Zone_alias_Record

Ein ALIAS-Datensatz verweist den Domänennamen auf einen Hostnamen anstelle einer IP-Adresse.

Spalte	Beschreibung	Details
Aliasname [alias_Name]	Aliasname des DNS-Datensatzes.	Zeichenfolge (255)

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

Spalte	Beschreibung	Details
		Identifizierungsregel (Name+Service_Provider +Alias_Name) lässt Null zu

Tabelle: cmdb_ci_dns_Domain_info

Mit dem Domänennamen können Sie den Besitz und die Dauer von Domänennamendetails mithilfe von DNS-Suchtools wie Whois nachverfolgen.

Spalte	Beschreibung	Details
Domänenname [Domain_Name]	Wert DES WWW-Domänennamens aus dem DNS-Suchtool.	Zeichenfolge (255) Identifizierungsregel (Name)
Registrierungsdomänen-ID [Registry_Domain_ID]	Registrierungsdomänen-ID-Wert aus dem DNS-Suchtool.	Zeichenfolge (255)
Registrierungsstelle [Registrierungsstelle]	Registrierungsstellenwert aus dem DNS-Suchtool.	Zeichenfolge (255)
Domänenerstellungsdatum [Domain_creation_date]	Erstellungsdatum der Domäne aus dem DNS-Suchtool.	Glide_date_time
Aktualisierungsdatum der Domäne [Domain_updated_date]	Aktualisierungsdatum der Domäne aus dem DNS-Suchtool.	Glide_date_time
Ablaufdatum der Registrierung der Registrierungsstelle [Registrar_Registration_expiration_date]	Wert für Ablaufdatum der Registrierung der Registrierungsstelle aus dem DNS-Suchtool.	Glide_date_time

Erweitern Sie Klassen und Regeln für Integrationen von Drittparteien

Erweitern und aktualisieren CMDB CI-Klassenmodelle Speichern Sie App-Klassen und -Regeln, wenn Sie Integrationstools von Drittanbietern verwenden.

Bei Verwendung eines Drittanbietertools zur Integration mit ServiceNow Apps können Lücken zwischen der Integration und verschiedenen CIs auftreten. In einigen der integrierten Tabellen und Klassen fehlen möglicherweise Klassen und Regeln, die nicht in enthalten sind CMDB CI-Klassenmodelle Store-App.

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. Mit den Klassen und Regeln in der folgenden Tabelle können Sie hinzufügen und erweitern CMDB CI-Klassenmodelle Store-App für Integrationen.

Tabelle	Erweitert	Regeln und zugehörige Einträge
Postgresql-Schema	cmdb_ci_DB_catalog	Containment-Regel:

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

Tabelle	Erweitert	Regeln und zugehörige Einträge
cmdb_ci_postgresql_Schema		cmdb_ci_DB_postgresql_instance->enthält:enthalten in->cmdb_ci_postgresql_Schema
		Identifizierungsregel: Abhängig, Attribute: Name
		Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_postgresql_Schema • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: Configuration_item
Informationsobjekt cmdb_ci_Information_object	cmdb_ci	Identifizierungsregel: Unabhängig, Attribute: Name
		Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_Information_object • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: Configuration_item
Oracle-Katalog cmdb_ci_DB_ora_catalog	cmdb_ci_DB_catalog	Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_DB_ora_catalog • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: Configuration_item
MySQL-Katalog cmdb_ci_DB_mysql_catalog	cmdb_ci_DB_catalog	Containment-Regel: cmdb_ci_DB_mysql_instance->enthält:enthalten in->cmdb_ci_DB_mysql_catalog
		Identifizierungsregel: Abhängig, Attribute: Name

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

Tabelle	Erweitert	Regeln und zugehörige Einträge
		Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_DB_mysql_catalog • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: Configuration_item
MS-SQL-Datenbank cmdb_ci_db_mssql_database	cmdb_ci_DB_instance	Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_DB_mssql_database • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: Configuration_item
Sybase-Katalog cmdb_ci_DB_syb_catalog	cmdb_ci_DB_catalog	Containment-Regel: cmdb_ci_DB_syb_instance->enthält:enthalten in->cmdb_ci_DB_syb_catalog
		Identifizierungsregel: Abhängig, Attribute: Name
		Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry): • Bezeichner: cmdb_ci_DB_syb_catalog • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: Configuration_item
DB2-Datenbank (früher DB2-Katalog) cmdb_ci_DB_db2_catalog	cmdb_ci_DB_catalog	Containment-Regel: cmdb_ci_DB_db2_instance->enthält:enthalten in->cmdb_ci_DB_db2_catalog
		Identifizierungsregel: Abhängig, Attribute: Name
		Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry):

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

Tabelle	Erweitert	Regeln und zugehörige Einträge
		• Bezeichner: cmdb_ci_DB_db2_catalog • Zugehörige Tabelle: cmdb_key_value • Referenziertes Feld: Configuration_item

Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

Firewall-Erweiterungsklassen

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

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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU90

Apps im Store anfordern

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

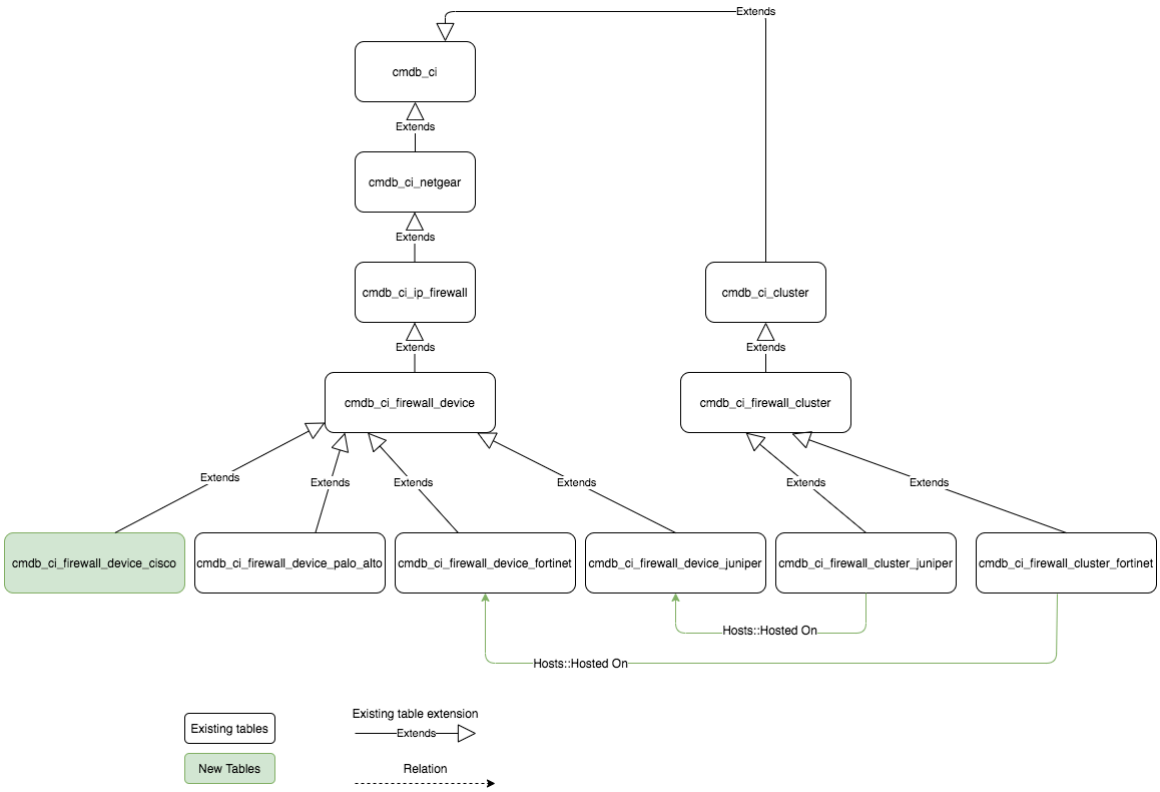
Firewalls

Eine Firewall ist ein Netzwerksicherheitssystem, das basierend auf Sicherheitsrichtlinien den eingehenden und ausgehenden Netzwerkverkehr überwacht und steuert. Firewalls bilden normalerweise eine Barriere zwischen einem internen Netzwerk und einem nicht vertrauenswürdigen externen Netzwerk wie dem Internet. Es besteht normalerweise aus Sicherheitsrichtlinien, die ein Unternehmen vor externen Bedrohungen und Cyberangriffen schützen. Firewall-Lieferanten können einen zentralen Firewall-Manager bereitstellen, um viele Firewall-Geräte und die darauf befindlichen Sicherheitsrichtlinien zu verwalten. Beispiel: Panorama ™Ist das zentrale Verwaltungssystem für Palo Alto Networks-Firewalls.

Automatische Übersetzung

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

In integrierte Firewall-Erweiterungsklassen CMDB Klassenhierarchie (CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.11.0)



Automatische Übersetzung

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

In integrierte Firewall-Erweiterungsklassen CMDB Klassenhierarchie (CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.10.0)

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. Weitere Details zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle. CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.10.0 fügt die folgenden Klassen für die Erkennung von Netzwerk-Firewall-Geräten hinzu oder aktualisiert sie. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

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

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Fortinet-Firewall-Schnittstelle [cmdb_ci_fortinet_Firewall_Interface]	Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_ni_Interface]	Von Fortinet Network Firewall der nächsten Generation erkannt – REST-Muster. Siehe Fortinet Firewall und FortiGate VDOM REST-basierte Discovery .
Fortinet-Firewall-Richtlinie [cmdb_ci_fortinet_Firewall_Policy]	Firewall-Sicherheitsrichtlinie [cmdb_ci_Firewall_sec_Policy]	Von Fortinet Network Firewall der nächsten Generation erkannt – REST-Muster. Siehe Fortinet Firewall und FortiGate VDOM REST-basierte Discovery .
Virtuelle Fortinet-Domäne [cmdb_ci_fortinet_vdom]	IP-Firewall [cmdb_ci_ip_firewall]	Von Fortinet Network Firewall der nächsten Generation erkannt – REST-Muster. Siehe Fortinet Firewall und FortiGate VDOM REST-basierte Discovery .
Juniper-Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device]	Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device]	Juniper-Firewall-Gerät.
Firewall-Gerätegruppe [cmdb_ci_firewall_device_group]	CMDB-CI [cmdb_ci]	Gruppe von Firewall-Geräten.
Panorama-Firewall-Gerätegruppe [cmdb_ci_Firewall_device_Group_Panorama]	Firewall-Gerätegruppe [cmdb_ci_firewall_device_group]	Gruppe von Panorama-Firewall-Geräten.
Palo-Alto-Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device_palo_alto]	Firewall-Gerät [cmdb_ci_firewall_device]	Palo Alto-Firewall-Gerät.
Firewall-Cluster [cmdb_ci_firewall_cluster]	[cmdb_ci_Cluster]	Gruppe von Firewall-Knoten, die als einzelne logische Entität funktionieren.
Fortinet-Firewall-Cluster [cmdb_ci_firewall_cluster_fortinet]	Firewall-Cluster [cmdb_ci_firewall_cluster]	Fortinet-Firewall-Cluster.
Juniper-Firewall-Cluster [cmdb_ci_firewall_cluster_juniper]	Firewall-Cluster [cmdb_ci_firewall_cluster]	Juniper-Firewall-Cluster.
Firewall-Manager [cmdb_ci_firewall_manager]	CMDB-CI [cmdb_ci]	System, das eine zentrale Verwaltung für viele Firewall-Geräte und die darauf befindlichen Sicherheitsrichtlinien bietet.
Panorama-Firewall-Manager [cmdb_ci_Firewall_Manager_Panorama]	Firewall-Manager [cmdb_ci_firewall_manager]	Das zentralisierte Tool für das Netzwerksicherheitsmanagement für Palo Alto Networks-Firewalls.
Firewall-Sicherheitsrichtlinie [cmdb_ci_Firewall_sec_Policy]	CMDB-CI [cmdb_ci]	Die Sicherheitsrichtlinie, die das Firewall-Gerät durchsetzt.
Panorama-Firewall-Sicherheitsrichtlinie [cmdb_ci_Firewall_sec_Policy_Panorama]	Firewall-Sicherheitsrichtlinie [cmdb_ci_Firewall_sec_Policy]	Die Sicherheitsrichtlinie, die das Panorama-Firewall-Gerät durchsetzt.

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

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

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

Klassenspalten

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

IP-Firewall-Klasse [cmdb_ci_ip_Firewall]

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

Firewall-Cluster-Klasse [cmdb_ci_Firewall_Cluster]

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

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.12.0 fügt den vorhandenen Klassen keine Spalten hinzu.

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

Erweiterungsklassen der IBM Hardware Management Console (HMC)

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

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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Automatische Übersetzung

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

Apps im Store anfordern

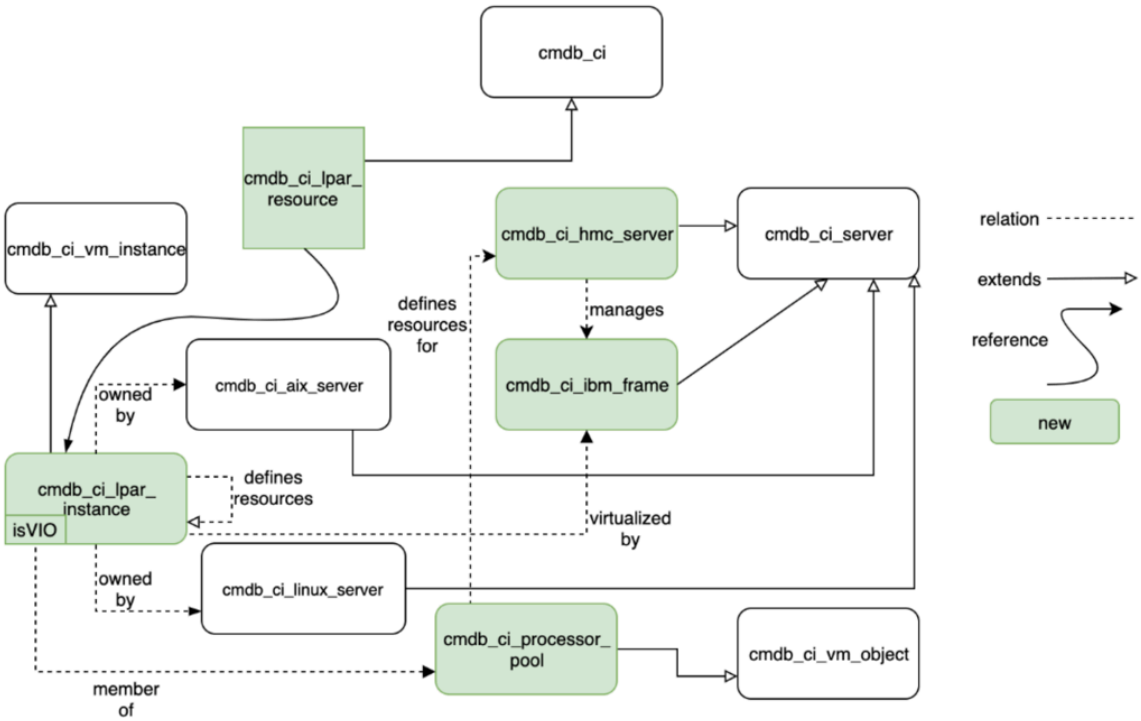
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

IBM Hardware Management Console (HMC)

Die IBM HMC-Erweiterungsklassen unterstützen die Discovery von IBM-Virtualisierungstechnologien durch folgende Bereitstellung:

- Discovery von LPARs/Frames, die SAM-Anwendungsfälle benötigen
- Topologiedaten von IBM HMC, die die Ereigniskorrelation erfordert
- Topologiedaten für ITSM-Anwendungsfälle, z. B. in-Frame-Migration

IBM HMC-Erweiterungsklassen, die in integriert sind CMDB Klassenhierarchie



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. Weitere Details zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.3.0 fügt die folgenden Klassen für IBM HMC hinzu.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
IBM-Frame [cmdb_ci_ibm_Frame]	Server [cmdb_ci_Server]	Physischer IBM-Computer mit beträchtlichen Ressourcen, die virtualisiert werden können.

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
IBM HMC-Prozessorpool [cmdb_ci_Processor_Pool]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Gemeinsam genutzter IBM-Pool, der zum Zuordnen von Prozessoren zu einer Gruppe von LPARs verwendet wird.

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
IBM HMC-Server [cmdb_ci_hmc_Server]	Server [cmdb_ci_server]	IBM-Konsole, die Frames verwaltet und Pools logische Partitionen (LPARs) zuweist.
IBM-Frame [cmdb_ci_ibm_Frame]	Server [cmdb_ci_server]	Physischer IBM-Computer mit beträchtlichen Ressourcen, die virtualisiert werden können.
IBM LPAR-Instanz [cmdb_ci_lpar_instance]	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Logische IBM-Partition, die den virtuellen Aspekt des Betriebssystems darstellt.
LPAR-Ressource [cmdb_ci_lpar_resource]	Konfigurationselement [cmdb_ci]	Ressource einer LPAR-Instanz.
IBM HMC-Prozessorpool [cmdb_ci_processor_Pool]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Gemeinsam genutzter IBM-Pool, der zum Zuordnen von Prozessoren zu einer Gruppe von LPARs verwendet wird.

Klassenspalten

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

IBM Frame-Klasse [cmdb_ci_ibm_Frame]

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

IBM HMC-Prozessorpool-Klasse [cmdb_ci_processor_Pool]

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

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

IBM HMC-Prozessorpool-Klasse [cmdb_ci_processor_Pool] (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Frame-Name	Frame-Name.

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

IBM HMC-Server-Klasse [cmdb_ci_hmc_Server]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Frame-Anzahl	Anzahl der Frames.

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

Klasse der LPAR-Ressource [cmdb_ci_lpar_resource]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Knotenname	Name des Knotens.
Partitionsname	Name der Partition
Partitionsnummer	Nummer der Partition.
Typ	Typ der LPAR-Ressource.
Modus	Modus der LPAR-Ressource.
Berechtigte Kapazität	Zugewiesene Kapazität gewährt.
Partitionsgruppen-ID	ID einer Gruppe von Partitionen.
ID von freigegebenem Pool	ID eines Pools freigegebener Prozessoren.
Virtuelle Online-CPUs	Eine virtuelle CPU.
Maximaler Arbeitsspeicher	Maximale Arbeitsspeichermenge.
Minimaler Arbeitsspeicher	Mindestmenge des Arbeitsspeichers.
Variable Kapazitätsgewichtung	Kapazitätsgewichtung des logischen Partitionsprozessors.
Minimale Kapazität	Mindestanzahl von Prozessen.
Kapazitätszuwachs	Prozessschritte.
Maximale Anzahl physischer CPUs im System	Maximale im System zugeteilte CPUs.

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

Klasse der LPAR-Ressource [cmdb_ci_lpar_resource] (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Aktive physische CPUs im System	Aktuelle CPUs im System.
Aktive CPUs im Pool	Anzahl der aktiven CPUs in einem Pool.
Freigegebene physische CPUs im System	Anzahl der freigegebenen CPUs in einem System.
Maximale Kapazität des Pools	Maximale Kapazität von Prozessen innerhalb eines Pools.
Berechtigte Kapazität des Pools	Anzahl der Prozesse, die berechtigt sind.
Nicht zugeteilte Kapazität	Anzahl der freien Plätze.
Prozentsatz der physischen CPU	Anzahl der dem System zugewiesenen CPUs.
Nicht zugeteilte Gewichtung	Ressourcen ohne zusätzliche Kosten in der Instanz.
Gewünschte virtuelle CPUs	Zielanzahl der virtuellen CPUs.
Gewünschter Arbeitsspeicher	Zielmenge des Arbeitsspeichers.
Gewünschte variable Kapazitätsgewichtung	Angestrebte Prozessorlast.
Gewünschte Kapazität	Zielressourcen, die in der Instanz verwendet werden.
Hohe Wasserzeichen-VCPU	Spitze der Auslastung der virtuellen CPU, die während des Berichtszeitraums zugewiesen ist.

IBM HMC-Prozessorpool-Klasse [cmdb_ci_processor_Pool]

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

Die folgende Klasse hat keine hinzugefügten Spalten: IBM Frame [cmdb_ci_ibm_Frame].

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

Erweiterungsklassen für Internet of Things (IoT)

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

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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-

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

notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

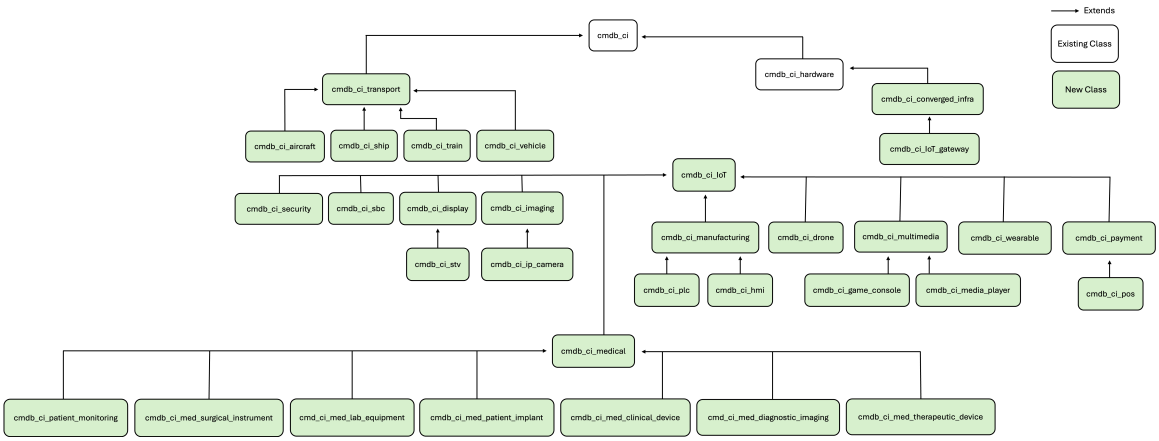
Apps im Store anfordern

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

Internet der Dinge (IoT)

IoT ist ein System aus miteinander verbundenen Computergeräten, mechanischen und digitalen Maschinen, Objekten, Tieren oder Personen, die mit eindeutigen Bezeichnern und der Fähigkeit zur Übertragung von Daten über ein Netzwerk ausgestattet sind, ohne dass eine Mensch-zu-Mensch-Interaktion oder eine Mensch-Computer-Interaktion erforderlich ist. Die in diesem Release hinzugefügten Klassen erweitern das Datenmodell, um eine Grundlage für die Darstellung von IoT-CI-Klassen bereitzustellen. Diese Grundlage stützt Workflows für Enterprise Asset Management (EAM), Governance Risk Compliance (GRC), Component Supply Management (CSM) und Außendienst-Management (FSM), die die Verwaltung von IoT-Geräten und Transportfahrzeugen betreffen, in denen sich einige befinden.

IoT-Erweiterungsklassen, die in integriert sind CMDB Klassenhierarchie



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.6.0 fügt die folgenden Klassen für IoT hinzu.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Transporttyp [cmdb_ci_Transport]	cmdb_ci	Transportarten, die verbundene Technologie enthalten.
Konvergierte Infrastruktur [cmdb_ci_Converged_infra]	cmdb_ci_hardware	Geräte, die sowohl Computer- als auch Netzwerkfunktionen bedienen.

Automatische Übersetzung

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	cmdb_ci_hardware	Übergeordnete Tabelle, die Gerätetypen für das Internet der Dinge enthält.
Flugzeug [cmdb_ci_Aircraft]	Transporttyp [cmdb_ci_Transport]	Eine Transportmethode, bei der Luft oder Raum als primärer Pfad verwendet wird. Zum Beispiel Flugzeuge und Hubschrauber.
Versenden [cmdb_ci_Ship]	Transporttyp [cmdb_ci_Transport]	Eine Transportmethode, bei der Wasser als primärer Pfad verwendet wird. Beispiel: Schiffe.
Trainieren [cmdb_ci_Train]	Transporttyp [cmdb_ci_Transport]	Eine Transportmethode, bei der Schienen als primärer Pfad verwendet werden. Beispiel: Amtrak.
Fahrzeug [cmdb_ci_Vehicle]	Transporttyp [cmdb_ci_Transport]	Eine Transportmethode, bei der Räder oder Spuren als Bewegungsmethode verwendet werden. Zum Beispiel Autos, Lkw, Planierraupen.
IoT-Gateway [cmdb_ci_IoT_Gateway]	Konvergierte Infrastruktur [cmdb_ci_Converged_infra]	Ein Gerät, das die folgenden Services bereitstellt: • Leitet Pakete zwischen LAN und WAN auf der IP-Ebene weiter. • Führt Funktionen auf Anwendungsebene zwischen IoT-Knoten und anderen Entitäten aus. • Aktiviert die lokale Kommunikation mit kurzer Reichweite zwischen IoT-Geräten.
Sicherheitsgerät [cmdb_ci_Security]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das eine Sicherheitsfunktion erfüllt, z. B. Abzeichenleser.
Einplatinencomputer [cmdb_ci_sbc]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Einplatinenrechner-Gerät wie ein Raspberry Pi.
Anzeigegerät [cmdb_ci_Display]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das Bilder anzeigt.
Bildverarbeitungsgerät [cmdb_ci_Imaging]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das Bilder erfasst.
Medizinisches Gerät	IoT-Gerät	Verbundenes Gerät, das eine medizinische

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
[cmdb_ci_Medical]	[cmdb_ci_IoT]	Versorgungsfunktion erfüllt, z. B. eine Schwesternrufeinheit.
Produktionsgerät [cmdb_ci_Manufacturing]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das einen Produktionsprozess unterstützt.
Multimedia-Gerät [cmdb_ci_Multimedia]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Ein verbundenes Gerät, das die Generierung oder Bereitstellung von Medieninhalten unterstützt.
Zahlungsgerät [cmdb_ci_payment]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das den Kauf von Waren oder Services ermöglicht.
Drohne [cmdb_ci_Drohne]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Unbemanntes verbundenes Gerät mit Mobilität.
Wearable-Technologie [cmdb_ci_Wearable]	IoT-Gerät [cmdb_ci_IoT]	Verbundenes Gerät, das von einer Entität wie einer Smart Watch getragen wird.
Smart TV [cmdb_ci_stv]	Anzeigegerät [cmdb_ci_Display]	Ein Fernseher, der mit dem Netzwerk verbunden ist und Anwendungen ausführen kann.
IP-Kamera [cmdb_ci_ip_Camera]	Bildverarbeitungsgerät [cmdb_ci_Imaging]	Eine Kamera, die mit dem Netzwerk verbunden ist.
Patientenüberwachung [cmdb_ci_med_Patient_Monitoring]	Medizinisches Gerät [cmdb_ci_Medical]	Überwacht und verfolgt verschiedene physiologische Parameter eines Patienten. Überwacht Herzfrequenz, Blutdruck, Sauerstoffgehalt, Atemfrequenz usw.
Chirurgisches Instrument [cmdb_ci_med_Surgical_Instrument]	Medizinisches Gerät [cmdb_ci_Medical]	Geräte, die bei chirurgischen Eingriffen verwendet werden. Tools und Tools zur Unterstützung von Chirurgen bei präzisen und kontrollierten Manövern.
Laborausrüstung [Cmd_ci_med_lab_Equipment]	Medizinisches Gerät [cmdb_ci_Medical]	Spezialisierte Tools, Apparate und Instrumente, die in wissenschaftlicher Forschung, Experimenten und Analysen verwendet werden.
Patientenimplantat [cmdb_ci_med_Patient_implant]	Medizinisches Gerät [cmdb_ci_Medical]	Medizinische Geräte oder Gewebe, die chirurgisch im Körper eines Patienten platziert werden.
Klinisches Gerät [cmdb_ci_med_clinical_device]	Medizinisches Gerät [cmdb_ci_Medical]	Geräte, die in einer klinischen Umgebung für die allgemeine Verwaltung, das medizinische

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
		Personal und die Patientenhilfe verwendet werden.
Diagnostische Bildgebung [Cmd_ci_med_Diagnostic_Imaging]	Medizinisches Gerät [cmdb_ci_Medical]	Spezialgeräte, die in der Medizin verwendet werden, um die inneren Strukturen des Körpers zu visualisieren.
Therapeutisches Gerät [cmdb_ci_med_therapeutisch_device]	Medizinisches Gerät [cmdb_ci_Medical]	Spezialisierte Tools zur Unterstützung der Behandlung, Rehabilitation oder Verwaltung von Gesundheitsbedingungen. Kann von orthopädischen Unterstützungen bis zu Herzimplantaten und Neurostimulationsgeräten reichen.
Prozesslogik-Controller [cmdb_ci_plc]	Produktionsgerät [cmdb_ci_Manufacturing]	Ein mit dem Netzwerk verbundener Logikcontroller, der in der Produktion verwendet wird. Zum Beispiel Geräte von Siemens und Allen Bradley.
Mensch-Maschine-Schnittstelle [cmdb_ci_hmi]	Produktionsgerät [cmdb_ci_Manufacturing]	Ein HMI, das mit dem Netzwerk verbunden ist und in der Produktion verwendet wird. Zum Beispiel Geräte von Siemens und Allen Bradley.
Spielkonsole [cmdb_ci_Game_Console]	Multimedia-Gerät [cmdb_ci_Multimedia]	Ein Gerät, das mit dem Netzwerk verbunden ist und zum Abspielen von Spielen oder Streamen von Medien verwendet wird. Zum Beispiel eine Xbox oder PlayStation.
Mediaplayer [cmdb_ci_Media_Player]	Multimedia-Gerät [cmdb_ci_Multimedia]	Ein Gerät, das mit dem Netzwerk verbunden ist und zum Abspielen digitaler Medieninhalte verwendet wird. Zum Beispiel Amazon Fire TV.
Überwachungssteuerung anzeigen [cmdb_ci_Monitor_Control]	Multimedia-Gerät [cmdb_ci_Multimedia]	Ein mit dem Netzwerk verbundenes Gerät, das die Anzeige von Medien auf einem Monitor steuert. Zum Beispiel ein Crestron Media Controller.
Verkaufsortgerät [cmdb_ci_POS]	Zahlungsgerät [cmdb_ci_payment]	Ein Gerät, das mit dem Netzwerk verbunden ist und beim Kauf von Waren oder Services verwendet wird. Zum Beispiel ein Kreditkartenleser.

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

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

Kong-Erweiterungsklassen

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

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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Apps im Store anfordern

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

Kong

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

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.49.0 fügt die folgenden Klassen für Kong hinzu.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_Gateway]	API-Gateway [cmdb_ci_api_Gateway]	Die Kong-Gateway-Anwendung, die einzelne APIs hostet und verwaltet. Beispiel: Kong-Gateway-instanceName.
Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_kong_lb]	Lastenausgleichsmodul-Anwendung [cmdb_ci_LB_APL]	Das standardmäßige Lastenausgleichsmodul in der Kong-Gateway-Anwendung, das bei der Erfüllung von API-Anforderungen auf Back-End-Serviceinstanzen verweist. Beispiel: Httpbin-Upstream.
Kong-Ziel [cmdb_ci_kong_target]	API-Komponente [cmdb_ci_api_component]	Das lastausgleichende Back-End des Gateways, das API-Anforderungen erfüllt. Beispiel: Httpbin-target1.

Automatische Übersetzung

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

Klassenattribute

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

Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_Gateway]

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

Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_lb_appl]

Attribut	Datentyp	Beschreibung
Algorithmus	Zeichenfolge	Typ des Algorithmus, der für den Lastenausgleich verwendet wird. Beispiel: Round-robin.
ID	Zeichenfolge (255)	Eindeutiger Bezeichner aus dem Quellsystem.

Kong-Ziel [cmdb_ci_kong_target]

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

Wichtige Beziehungsstrukturen

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

Kong-Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehung	Untergeordnete Klasse	Beziehungstyp
API-Back-End [cmdb_ci_api_Backend]	Verwendet::Verwendet Von	Kong-Lastenausgleichsmodul	Vorgeschlagen
Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_lb_appl]	Enthält::Enthalten in	Kong-Ziel	Abhängig
Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_Gateway]	Stellt Bereit::Bereitgestellt Von	Kong-Lastenausgleichsmodul	Abhängig

Zugehörige nicht-CMDB-Tabellen

Die Kong-Gateway-Klasse verwendet die nicht-CMDB-Tabelle „Kong-Arbeitsbereich“ als zugehörige Liste:

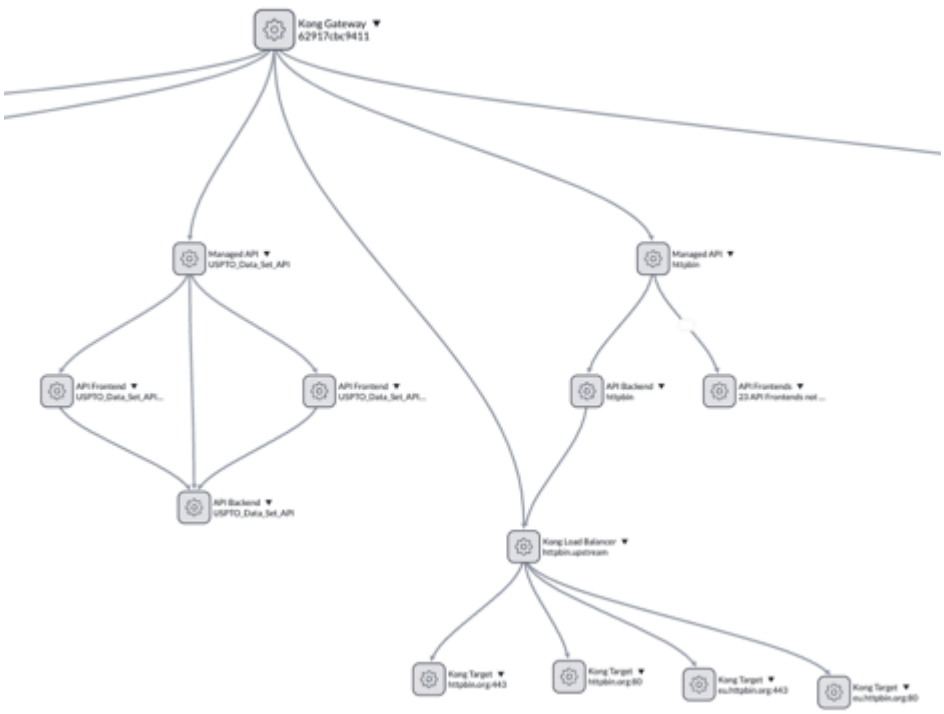
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Kong-Arbeitsbereich [kong_Workspace]

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

Beispiel für Kong-Gateway

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



Kubernetes-Erweiterungsklassen

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

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

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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

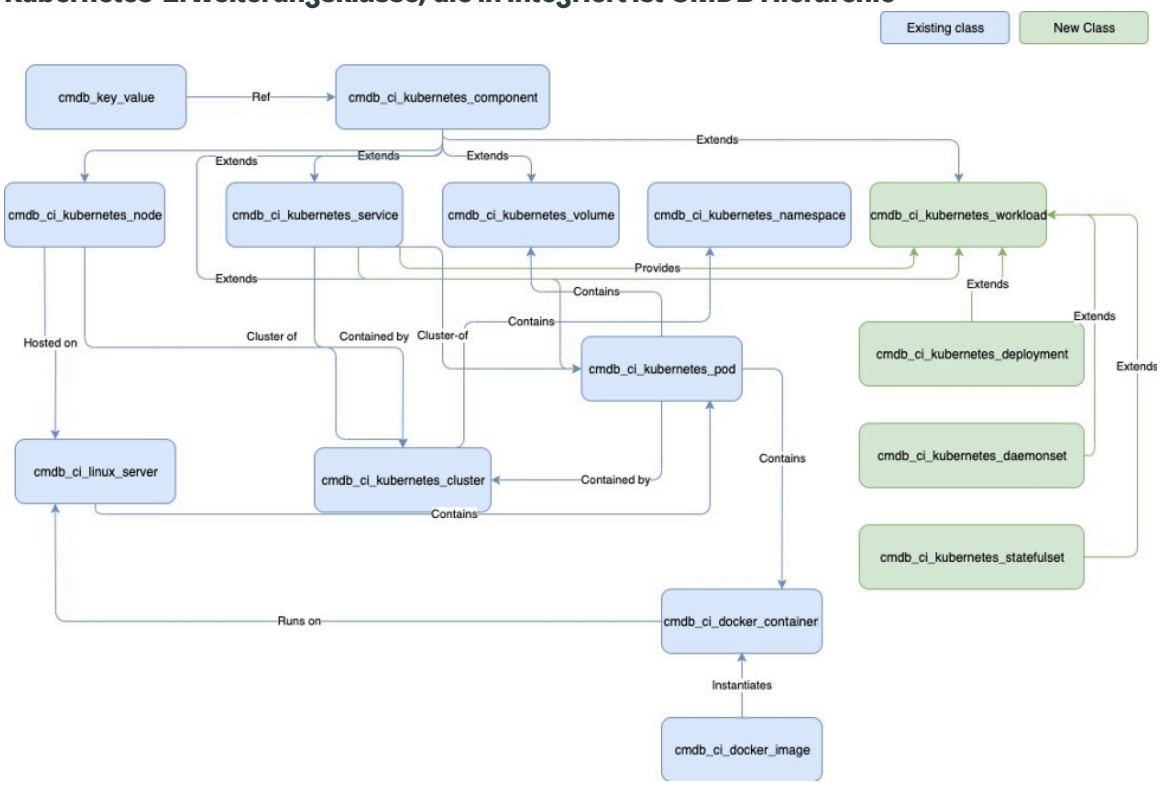
Apps im Store anfordern

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

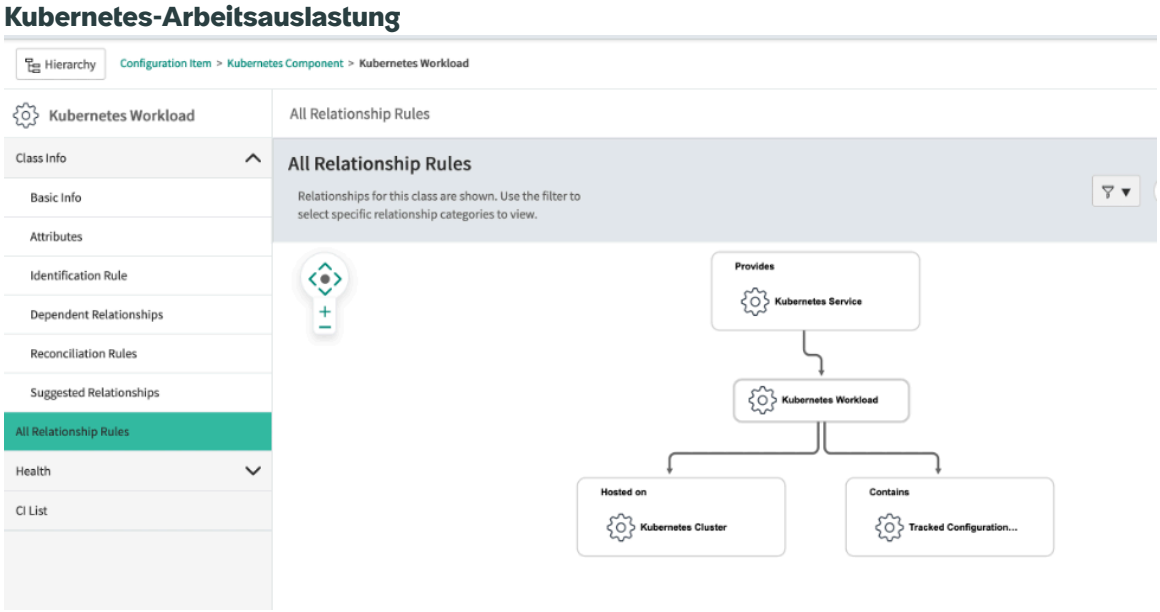
Kubernetes-Muster

Der Haupt-Flow des Kubernetes-Musters hilft bei der Erkennung von Kubernetes-Kernelementen. Die Klassen in diesem Release erweitern die Unterstützung, um Kubernetes-Arbeitsauslastungs-Controller-Komponenten wie Bereitstellungen, Daemonsets und statefulSets zu erkennen. Die Bibliothek für die Arbeitsauslastungsfreigabe erfasst Informationen zu Bereitstellungen, Daemonsets und Statefulsets und speichert sie in den entsprechenden Tabellen. Andere Erweiterungen umfassen eine YAML- und Service Mesh-Erweiterung, die eine YAML-Datei generiert, um Konfigurationsdateien nachzuverfolgen und Service-zu-Service-Beziehungen durch Erkennung von Service-Mesh-Informationen zu erstellen.

Kubernetes-Erweiterungsklasse, die in integriert ist CMDB Hierarchie



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



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.12.0 fügt die folgenden Klassen für das Kubernetes-Muster hinzu. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Felder	Beziehung
cmdb_ci_kubernetes_workload	cmdb_ci_kubernetes_components		Stellt von cmdb_ci_kubernetes_Service bereit
cmdb_ci_kubernetes_deployment	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Replikate Gewünscht • Replikate Aktualisiert • Replikate Gesamt • Replikate Verfügbar • Replikate Nicht Verfügbar	Auf Cluster gehostet
cmdb_ci_kubernetes_daemonset	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Ausgeführte Pods • Pods Warten • Pods Erfolgreich	Auf Cluster gehostet

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

Klasse	Erweitert	Felder	Beziehung
		• Pods Fehlgeschlagen • Pods Verfügbar	
cmdb_ci_kubernetes_statefulset	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Ausgeführte Pods • Pods Warten • Pods Erfolgreich • Pods Fehlgeschlagen • Pods Verfügbar	Auf Cluster gehostet

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

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

Die Klasse Network Intrusion Detection System (NIDS) [cmdb_ci_nids] erstellt die Beziehungen zwischen passiven Netzwerküberwachungsgeräten und den erkannten Geräten im Netzwerk. Ein NIDS-Manager verwaltet die NIDS-Sensoren, die die Geräte erkennen, und erstellt Beziehungen zwischen den NIDS-Datensätzen (übergeordnet) und den erkannten CIs (untergeordnet).

In diesem Thema werden die relevanten Klassen aufgelistet, die die sind CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. Weitere Details zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

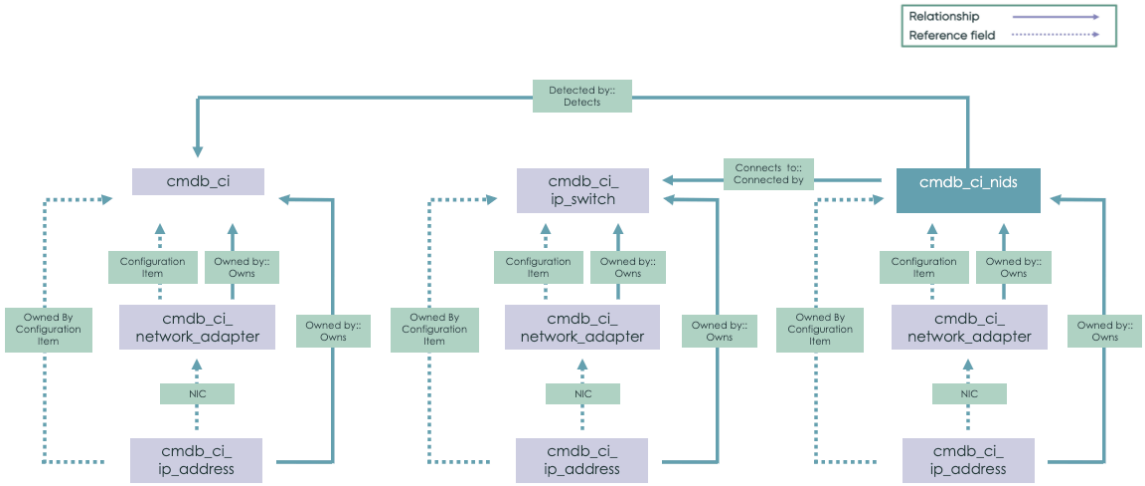
Apps im Store anfordern

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

Automatische Übersetzung

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

Schemastruktur des Network Intrusion Detection System (NIDS)



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. Weitere Details zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1,30 fügt die folgenden Klassen für das Network Intrusion Detection System (NIDS) hinzu. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Network Intrusion Detection System (NIDS) (cmdb_ci_nids)	cmdb_ci_IDs_Netzwerk	NIDS ist ein Angriffserkennungssystem im Netzwerk, das den Datenverkehr von allen Geräten im Netzwerk untersucht. NIDS-Scanner erstellen Beziehungen zwischen den OT-Netzwerk-Scan-Appliances und den OT-Geräten im Netzwerk. Ein NIDS-Manager verwaltet die NIDS-Sensoren.

Klassenspalten

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1,30 fügt der Klasse Network Intrusion Detection System (NIDS) [cmdb_ci_nids] die folgenden Spalten hinzu.

Klasse „Network Intrusion Detection System“ (NIDS) [cmdb_ci_nids]

Spaltenbezeichnung	Spaltenname	Beschreibung
NIDS-Quell-ID	Korrelation_ID	Bezeichner des NIDS-Geräts. Verwendet die zugewiesene Korrelations-ID für NIDS als nids_Source_ID
NIDS-Quellenname	nids_Source_Name	Name des NIDS-Geräts.

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

Klasse „Network Intrusion Detection System“ (NIDS) [cmdb_ci_nids] (Fortsetzung)

Spaltenbezeichnung	Spaltenname	Beschreibung
Netzwerktypzuweisung	Network_type_Assignation	Gibt an, ob sich das Gerät in einem IT- oder OT-Netzwerk befindet.
NIDS-Zuweisungsstandort	isa_entity_site	ISA-Site, die dem NIDS zugewiesen ist. Diese Informationen sind verfügbar, wenn der angemeldete Anwender über eine zugewiesene ISA-Administratorrolle verfügt.

Rollen und Zugriffssteuerungslogik (ACLs)

Die *NIDS-Administrator (cmdb_nids_admin)* Die Rolle ist der Klasse Network Intrusion Detection System (NIDS) [cmdb_ci_nids] zugeordnet: Kann OT-Datensätze für Network IDS (NDIS) erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. Um die Auswahl der Netzwerk-IDS-Anwendung im Anwendungsmenü anzuzeigen, müssen Sie über diese Rolle verfügen.

Schlüsselbeziehungsstruktur

Für jeden CMDB-CI-Datensatz mit einer Beziehung „erkannt von“ zu einem NIDS-Datensatz ServiceNow Operational Technology Zertifiziert Service Graph Connector führt Folgendes aus:

1. Weist dem CI die folgenden NIDS-bezogenen Metadatenwerte zu:
   a. Standort
   b. Unternehmen
   c. Zugehörige Anwender (Eigentum von, verwaltet von, unterstützt von, Zugewiesen an)
   d. Zugehörige Anwendergruppen (Genehmigungsgruppe, verwaltet nach Gruppe, Supportgruppe, Change-Gruppe)
2. Wenn der Netzwerktyp NIDS auf OT festgelegt ist, weist er dem CI die folgenden NIDS-bezogenen Metadatenwerte zu:
   a. Erstellt einen OT-Geräte-Datensatz (cmdb_OT_Entity) für das CI mithilfe der cmdb_OT_Entity-Referenz im CI.
   b. Weist dem OT-Gerätedatensatz die NIDS-Zuweisungszone zu.
   c. Wenn Manufacturing Process Manager Ist installiert, weisen Sie den NIDS-Zuweisungsstandort dem OT-Gerätedatensatz zu.
3. `Lebenszyklusphase` Und `Status Der Lebenszyklusphase` Werte für das CI werden verwendet, um den Lernmodus eines Sensors zu erfassen.
   - Wenn `Lebenszyklusphase` Ist **Betriebsbereit** Und `Status Der Lebenszyklusphase` Ist **Lernmodus** , Dann ist die Validierung nicht erfolgreich.
   - Wenn `Status Der Lebenszyklusphase` Ist **In Gebrauch** , Validierung ist erfolgreich.

Erweiterungsklassen für Netzwerkbestand (Network Inventory, NI)

Die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt Klassen für hinzu oder aktualisiert sie Telecommunications Network Inventory Anwendung. Telecommunications Network Inventory Verwendet die Erweiterungsklassen „Network Inventory“ (NI), um zu erweitern Configuration Management Database (CMDB) Klassenhierarchie des Konfigurationselements (Configuration Item, CI).

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

Diese Erweiterungen aktivieren CMDB Dient zum Speichern von Informationen zum Netzwerkbestand eines Service Providers. Die Store-App fügt Klassenmodelle hinzu, die erweitern CMDB Klassenhierarchie, einschließlich:

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

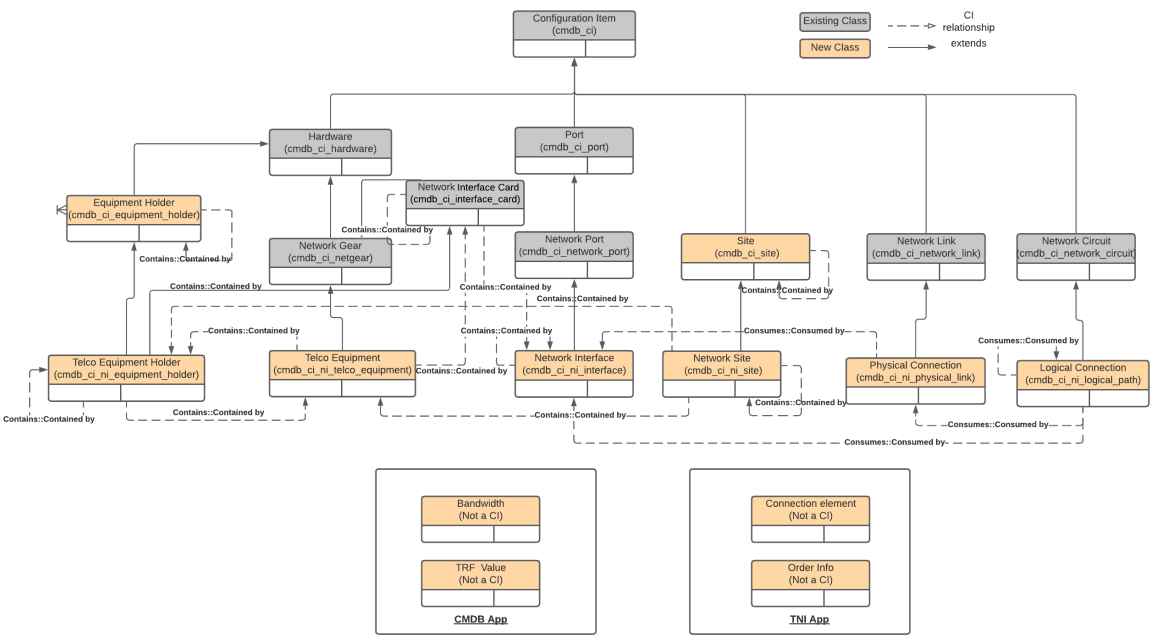
Mit ServiceNow Telecommunications Network Inventory Anwendung können Sie eine digitale Darstellung Ihrer physischen und logischen Netzwerke erstellen. Diese Anwendung verwendet die NI-Klassenerweiterungen, um CIs auszufüllen, die die Grundlage Ihres digitalen Netzwerkbestandsmodells bilden. Weitere Informationen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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Apps im Store anfordern

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

Telecommunications Network Inventory (NI) Schemastruktur



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Automatische Übersetzung

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

NI-Erweiterungsklassen

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Netzwerkstandort [cmdb_ci_ni_Site]	Site [cmdb_ci_Site]	Netzwerkstandort. Erfasst und verwaltet die standortspezifischen Attribute für jeden Netzwerkstandort, einschließlich der Netzwerkcenter, Gebäude, Stockwerke und Räume, in denen sich Geräte befinden. Mit den Netzwerkstandort-Datensätzen können Sie alle Geräte an einem Standort anzeigen. Sie können die Standorte nach zugewiesenen Typ-, Rollen- oder Funktionskategorien filtern.
Halter für Telekommunikationsgeräte [cmdb_ci_ni_Equipment_holder]	Gerätehalter [cmdb_ci_Equipment_Holder]	Halter Für Telekommunikationsgeräte. Stellt die physischen Einheiten dar, die die Telekommunikationsgeräte enthalten, einschließlich Käfige, Schächte, Schränke, Steckplätze, Relais-Racks und Reihen. Die Produktlinien enthalten die einzelnen Relais-Racks. Jedes Relais-Rack enthält die Geräteregale. Die Gerätehalter können die anderen Gerätehalter enthalten. Mit den Geräteinhaberdatensätzen können Sie Ihre Netzwerk-Assets nachverfolgen und verwalten.
Telekommunikationsgerät [cmdb_ci_ni_telco_Equipment]	Netzwerkgerät [cmdb_ci_netgear]	Telekommunikationsgeräte. Stellt ein Regal oder Gerät dar, das die technischen Funktionen in einem Netzwerk bereitstellt. Beispiele sind Router, Modems, Mobilgeräte, optische Kabel, Relais, und -Switches. Das Gerät kann Slots, Karten oder Ports haben. Das Gerät kann innerhalb eines Gerätehalters

Automatische Übersetzung

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

NI-Erweiterungsklassen (Fortsetzung)

Klasse	Erweitert	Beschreibung
		oder allein vorhanden sein, da nicht alle Geräte im Rack montiert sind. Mit den Gerätedatensätzen können Sie Ihre Netzwerk-Assets nachverfolgen und verwalten.
Telco-Füllkomponente [cmdb_ci_Fillller_component]	Hardware [cmdb_ci_hardware]	Füllkomponente. Stellt eine Abdeckung für leere Plätze/Steckplätze in einem Rack oder Gerät dar. Häufig aus flachen Metallic- oder Kunststoffmaterialien hergestellt, hilft beim Trennen von kalt- und Heißluftzonen, verhindert das Eindringen von Staub in das Gehäuse und stellt eine ordnungsgemäße Luftzirkulation durch das Gehäuse oder Rack sicher.
Telco-Wärmeleitrohr [cmdb_ci_Heat_Baffle]	Füllkomponente [cmdb_ci_Fillller_component]	Wärmeleitrohr. Stellt Hardware dar, die verwendet wird, um aufsteigende heiße Luft von Geräten wegzuleiten.
Telco Service Switching Point (SSP) [cmdb_ci_Service_Switching_Point]	Telekommunikationsgerät [cmdb_ci_ni_telco_Equipment]	Service Switching Point (SSP). Wechseln Sie in einem Telekommunikationsnetzwerk, das über das SS7-Netzwerk eine Abfrage an eine zentrale Datenbank sendet, die als Service Control Point (SCP) bezeichnet wird, um zu bestimmen, wie ein TDM-Anruf weitergeleitet werden kann. SSPs können Teil eines Sprachwechsels oder eines separaten Computers sein, der damit verbunden ist.
Telco Service Control Point (SCP) [cmdb_ci_Service_Control_Point]	Telekommunikationsgerät [cmdb_ci_ni_telco_Equipment]	Service Control Point (SCP). Stellt Service Control Points (SCPs) im Signaling System 7

Automatische Übersetzung

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

NI-Erweiterungsklassen (Fortsetzung)

Klasse	Erweitert	Beschreibung
		(SS7)-Netzwerk dar, die für die Weiterleitung von Anrufen und die Verwaltung spezieller Funktionen verantwortlich sind.
Telekommunikationssteuerungskomponente [cmdb_ci_telco_Control_component]	Telekommunikationsgerät [cmdb_ci_ni_telco_Equipment]	Steuerungskomponente. Gerät in einer Computerhardware-Komponente, das eine Schnittstelle zwischen dem Hauptsystemmotherboard eines Computers und anderen Hardwarekomponenten erstellt. Einige werden direkt in das Motherboard integriert, während andere als Erweiterungsgeräte hinzugefügt werden können.
Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_ni_Interface]	Netzwerkport [cmdb_ci_ni_Network_Port]	Netzwerkschnittstelle. Erfasst und verwaltet gerätespezifische Attribute für die Netzwerkschnittstellen. Identifizierung: Seriennummer (100) Name (200) Abhängig von • Hardware (enthält::enthalten in) • Logische Zusammensetzung (enthält::enthalten in) • Netzwerkport (enthält::enthalten in) • VM-Objekt (enthält::enthalten in) • Kubernetes-Komponente (enthält::enthalten in) • Anwendungsservice (enthält::enthalten in) Attribut des Netzwerkports: MTU-Größe [mtu_size] Im Netzwerk ist die maximale Übertragungseinheit (Maximum Transmission Unit,

Automatische Übersetzung

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

NI-Erweiterungsklassen (Fortsetzung)

Klasse	Erweitert	Beschreibung
		MTU) eine Messung, die das größte Datenpaket darstellt, das ein mit dem Netzwerk verbundenes Gerät akzeptiert. Gemessen in ganzzahligen Byte. Anwendungsfälle: • Optimierung der Netzwerkleistung: Durch das Festlegen der richtigen MTU-Größe kann der Overhead reduziert und der Datendurchsatz maximiert werden. • Fragmentierung vermeiden: Eine ordnungsgemäß konfigurierte MTU verhindert die Paketfragmentierung, wodurch die Verarbeitungslast und die Übertragungsverzögerungen reduziert werden. • Optimierung für Netzwerktyp: Verschiedene Netzwerke (z. B. VPNs, WANs) erfordern möglicherweise bestimmte MTU-Größen, um Kompatibilität und optimale Leistung sicherzustellen.
Netzwerkschnittstellenkarte (früher Schnittstellenkarte) [cmdb_ci_Interface_Card]	Hardware [cmdb_ci_hardware]	Netzwerkschnittstellenkarte. Stellt Schnittstellenkarten dar, die in einem Netzwerk gespeichert sind. Karten können mehr als einen Steckplatz belegen und andere Karten enthalten. Dies können die physischen oder logischen (virtuellen) Geräteports sein. Jedem Port wird ein Bandbreitenwert zugewiesen. Die Bandbreiten werden bei Verwendung in Netzwerkdesigns verbraucht.
Netzwerkserviceinstanz [cmdb_ci_Network_Service_instance]		Die Netzwerkserviceinstanz stellt eine bestimmte bereitgestellte, bereitgestellte und/oder konfigurierte

Automatische Übersetzung

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

NI-Erweiterungsklassen (Fortsetzung)

Klasse	Erweitert	Beschreibung
		Instanz eines Satzes von Netzwerkservices dar, die wiederum auf Netzwerkfunktionen basieren.
Physische Verbindung [cmdb_ci_ni_physical_Link]	Netzwerklink [cmdb_ci_Network_Link]	Physische Verbindung. Stellt die physischen Portverbindungen auf den Netzwerkschnittstellenkarten in Ihren Netzwerken dar.
Logische Verbindung [cmdb_ci_ni_logical_path]	Netzwerkkreis [cmdb_ci_Network_Circuit]	Logische Verbindung. Stellt die logischen oder virtuellen Portverbindungen auf den Netzwerkschnittstellenkarten dar. Eine logische Verbindung stellt normalerweise die mehreren physischen Verbindungen auf einer Schnittstellenkarte dar.

Nutanix-Erweiterungsklassen

Die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt Klassen für Nutanix hinzu oder aktualisiert sie.

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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Apps im Store anfordern

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

Nutanix Enterprise Cloud-Plattform

Die Nutanix Enterprise Cloud-Plattform ist ein konvergiertes Scale-out-Rechen- und Speichersystem, das virtuelle Computer hostet und speichert. Alle Knoten in einem Nutanix-Cluster teilen die Verwaltung von Clusterressourcen. Die grundlegende Einheit für den Cluster ist ein Nutanix-Knoten, der einen Standard-Hypervisor ausführt und Prozessoren, Arbeitsspeicher und lokalen Speicher (SSDs und Festplatten) enthält. Auf jedem Knoten wird eine virtuelle Nutanix-Controller-Maschine ausgeführt, die das Pooling des lokalen Speichers von allen Knoten im Cluster ermöglicht.

Automatische Übersetzung

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

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. Weitere Details zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.6.0 fügt die folgenden Klassen für Nutanix hinzu. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Nutanix Prism Central [cmdb_ci_nutanix_prism_Central]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Multi-Cluster-Manager, der für die Verwaltung mehrerer Akropolis-Cluster verantwortlich ist, um eine zentrale Verwaltungsschnittstelle bereitzustellen.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.2.0 fügt die folgenden Klassen für Nutanix hinzu.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Nutanix-Cluster [cmdb_ci_nutanix_Cluster]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Cluster, der aus den physischen Knoten besteht, auf denen Nutanix-Software ausgeführt wird.
Nutanix-Controller-VM [cmdb_ci_nutanix_Controller_vm]	Anwendung [cmdb_ci_appl]	Virtuelle Nutanix-Controller-Maschine, die in jedem Knoten vorhanden ist und die Speicher-Clustering- und -Verwaltungsfunktionen bereitstellt.
Nutanix-Speichercontainer [cmdb_ci_nutanix_Storage_Container]	Speicher-Laufwerk [cmdb_ci_storage_volume]	Teilmenge des Nutanix-Speicherpools, der zum Anwenden von Richtlinien wie reservierter Kapazität, Replikationsfaktor und Speicheroptimierungsoptionen verwendet wird.
Nutanix-Speicherpool [cmdb_ci_nutanix_Storage_Pool]	Speicher-Pool [cmdb_ci_Storage_Pool]	Gruppierung physischer Datenträger in einem Nutanix-Cluster, die normalerweise verwendet wird, um eine physische Trennung zwischen virtuellen Computern zu erstellen.
Nutanix-Host [cmdb_ci_nutanix_Host]	Virtualisierungsserver [cmdb_ci_Virtualization_Server]	Physischer Host, auf dem alle virtuellen Computer ausgeführt werden.
Nutanix-VM-Instanz [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Eine virtuelle Maschine, die in der Nutanix-Infrastruktur ausgeführt wird.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.1.5 fügt die folgenden Klassen für Nutanix hinzu.

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Nutanix-Cluster [cmdb_ci_nutanix_Cluster]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Cluster, der aus den physischen Knoten besteht, auf denen Nutanix-Software ausgeführt wird.
Nutanix-Controller-VM [cmdb_ci_nutanix_Controller_vm]	Anwendung [cmdb_ci_appl]	Virtuelle Nutanix-Controller-Maschine, die in jedem Knoten vorhanden ist und die Speicher-Clustering- und -Verwaltungsfunktionen bereitstellt.
Nutanix-Speichercontainer [cmdb_ci_nutanix_Storage_Container]	Speicher-Laufwerk [cmdb_ci_storage_volume]	Teilmenge des Nutanix-Speicherpools, der zum Anwenden von Richtlinien wie reservierter Kapazität, Replikationsfaktor und Speicheroptimierungsoptionen verwendet wird.
Nutanix-Speicherpool [cmdb_ci_nutanix_Storage_Pool]	Speicher-Pool [cmdb_ci_Storage_Pool]	Gruppierung physischer Datenträger in einem Nutanix-Cluster, die normalerweise verwendet wird, um eine physische Trennung zwischen virtuellen Computern zu erstellen.
Nutanix-Host [cmdb_ci_nutanix_Host]	Virtualisierungsserver [cmdb_ci_Virtualization_Server]	Physischer Host, auf dem alle virtuellen Computer ausgeführt werden.
Nutanix-VM-Instanz [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Eine virtuelle Maschine, die in der Nutanix-Infrastruktur ausgeführt wird.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.1.4 fügt die folgenden Klassen für Nutanix hinzu.

Nutanix-Cluster [cmdb_ci_nutanix_Cluster]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Cluster, der aus den physischen Knoten besteht, auf denen Nutanix-Software ausgeführt wird.
Nutanix-Controller-VM [cmdb_ci_nutanix_Controller_vm]	Anwendung [cmdb_ci_appl]	Virtuelle Nutanix-Controller-Maschine, die in jedem Knoten vorhanden ist und die Speicher-Clustering- und -Verwaltungsfunktionen bereitstellt.
Nutanix-Speichercontainer [cmdb_ci_nutanix_Storage_Container]	Speicher-Laufwerk [cmdb_ci_storage_volume]	Teilmenge des Nutanix-Speicherpools, der zum Anwenden von Richtlinien wie reservierter Kapazität, Replikationsfaktor und Speicheroptimierungsoptionen verwendet wird.
Nutanix-Speicherpool	Speicher-Pool	Gruppierung physischer Datenträger in einem Nutanix-

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

[cmdb_ci_nutanix_Storage_Pool]	[cmdb_ci_Storage_Pool]	Cluster, die normalerweise verwendet wird, um eine physische Trennung zwischen virtuellen Computern zu erstellen.
Nutanix-Host [cmdb_ci_nutanix_Host]	Virtualisierungsserver [cmdb_ci_Virtualization_Server]	Physischer Host, auf dem alle virtuellen Computer ausgeführt werden.
Nutanix-VM-Instanz [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Eine virtuelle Maschine, die in der Nutanix-Infrastruktur ausgeführt wird.

Klassenspalten

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.6.0 fügt der Klasse Nutanix Prism Central [cmdb_ci_nutanix_prism_Central] keine Spalten hinzu.

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

Nutanix-Cluster-Klasse [cmdb_ci_nutanix_Cluster]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Block-Seriennummern	Seriennummern der Blöcke, die mit dem Cluster verbunden sind.
Cluster-ID	UUID (Universal Unique Bezeichner) des Clusters.
Externes Subnetz	Subnetz der externen IP-Adresse des Clusters.
Vollversion	Vollversion des Clusters. Beispiel: El7.3-Release-euphrates-5.10.3.1-Stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
Hypervisor-Typen	Typen von Hypervisoren, die sich auf diesen Cluster beziehen.
Internes Subnetz	Subnetz interner IP-Adressen.
NCC-Version	Nutanix-Cluster – Version überprüfen.
NTP-Server	NTP-Server, die sich auf diesen Cluster beziehen.
Anzahl der Knoten	Anzahl der Knoten, die mit dem Cluster verbunden sind.
Zeitzone	Zeitzone des Clusters.
Version	Version des Clusters. Beispiel: 5.10.3.1

Automatische Übersetzung

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

Klasse „Nutanix-Controller-VM“ [cmdb_ci_nutanix_Controller_vm]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Hypervisor-Typ	Typ des Hypervisors.
Arbeitsspeicher (MB)	Menge des auf dem Controller verfügbaren Arbeitsspeichers (in MB).
Status	Ein-/Ausschaltstatus des Controllers.
VM-ID	UUID der virtuellen Controller-Maschine.
Objekt-ID	ID der virtuellen Controller-Maschine.

Klasse „Nutanix-Speichercontainer“ [cmdb_ci_nutanix_Storage_Container]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Komprimierung	Gibt an, ob die Komprimierung aktiviert ist.
Container-ID	UUID des Containers.
Deduplizierung	Gibt an, ob die Deduplizierung auf dem Datenträger aktiviert ist, d. h. die Deduplizierungskomprimierung, die auf Daten auf Festplatten (HDD) angewendet wird. Die Deduplizierung der Leistungsstufe ist eine Voraussetzung für die Deduplizierung auf Datenträger.
Löschcode	Gibt an, ob die Löschcodierung aktiviert ist.
Replikationsfaktor	Anzahl der verwalteten Datenkopien. Der Replikationsfaktor wird beim Erstellen des Containers angegeben (2 oder 3).

Die folgenden Klassen haben keine hinzugefügten Spalten:

- Nutanix-Speicherpool [cmdb_ci_storage_pool]
- Nutanix-Host [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix VM-Instanz [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.1.5 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Nutanix-Cluster-Klasse [cmdb_ci_nutanix_Cluster]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Block-Seriennummern	Seriennummern der Blöcke, die mit dem Cluster verbunden sind.
Cluster-ID	UUID (Universal Unique Bezeichner) des Clusters.
Externes Subnetz	Subnetz der externen IP-Adresse des Clusters.

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

Nutanix-Cluster-Klasse [cmdb_ci_nutanix_Cluster] (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Vollversion	Vollversion des Clusters. Beispiel: El7.3-Release-euphrates-5.10.3.1-Stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
Hypervisor-Typen	Typen von Hypervisoren, die sich auf diesen Cluster beziehen.
Internes Subnetz	Subnetz interner IP-Adressen.
NCC-Version	Nutanix-Cluster – Version überprüfen.
NTP-Server	NTP-Server, die sich auf diesen Cluster beziehen.
Anzahl der Knoten	Anzahl der Knoten, die mit dem Cluster verbunden sind.
Zeitzone	Zeitzone des Clusters.
Version	Version des Clusters. Beispiel: 5.10.3.1

Klasse „Nutanix-Controller-VM“ [cmdb_ci_nutanix_Controller_vm]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Hypervisor-Typ	Typ des Hypervisors.
Arbeitsspeicher	Menge des für die virtuelle Maschine verfügbaren Arbeitsspeichers (in MB).
Status	Ein-/Ausschaltstatus der Stromversorgung.
VM-ID	UUID der virtuellen Controller-Maschine.
Objekt-ID	ID der virtuellen Controller-Maschine.

Klasse „Nutanix-Speichercontainer“ [cmdb_ci_nutanix_Storage_Container]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Komprimierung	Gibt an, ob die Komprimierung aktiviert ist.
Container-ID	UUID des Containers.
Deduplizierung	Gibt an, ob die Deduplizierung auf dem Datenträger aktiviert ist, d. h. die Deduplizierungskomprimierung, die auf Daten auf Festplatten (HDD) angewendet wird. Die Deduplizierung der Leistungsstufe ist eine Voraussetzung für die Deduplizierung auf Datenträger.

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

Klasse „Nutanix-Speichercontainer“ [cmdb_ci_nutanix_Storage_Container] (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Löschcode	Gibt an, ob die Löschcodierung aktiviert ist.
Replikationsfaktor	Anzahl der verwalteten Datenkopien. Der Replikationsfaktor wird beim Erstellen des Containers angegeben (2 oder 3).

Die folgenden Klassen haben keine hinzugefügten Spalten:

- Nutanix-Speicherpool [cmdb_ci_storage_pool]
- Nutanix-Host [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix VM-Instanz [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.1.4 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Nutanix-Cluster-Klasse [cmdb_ci_nutanix_Cluster]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Block-Seriennummern	Seriennummern der Blöcke, die mit dem Cluster verbunden sind.
Cluster-ID	UUID (Universal Unique Bezeichner) des Clusters.
Externes Subnetz	Subnetz der externen IP-Adresse des Clusters.
Vollversion	Vollversion des Clusters. Beispiel: El7.3-Release-euphrates-5.10.3.1-Stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457a1fe3
Hypervisor-Typen	Typen von Hypervisoren, die sich auf diesen Cluster beziehen.
Internes Subnetz	Subnetz interner IP-Adressen.
NCC-Version	Nutanix-Cluster – Version überprüfen.
NTP-Server	NTP-Server, die sich auf diesen Cluster beziehen.
Anzahl der Knoten	Anzahl der Knoten, die mit dem Cluster verbunden sind.
Zeitzone	Zeitzone des Clusters.
Version	Version des Clusters. Beispiel: 5.10.3.1

Klasse „Nutanix-Controller-VM“ [cmdb_ci_nutanix_Controller_vm]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Hypervisor-Typ	Typ des Hypervisors.

Automatische Übersetzung

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

Klasse „Nutanix-Controller-VM“ [cmdb_ci_nutanix_Controller_vm] (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Arbeitsspeicher	Menge des für die virtuelle Maschine verfügbaren Arbeitsspeichers (in MB).
Status	Ein-/Ausschaltstatus der Stromversorgung.
VM-ID	UUID der virtuellen Controller-Maschine.
Objekt-ID	ID der virtuellen Controller-Maschine.

Klasse „Nutanix-Speichercontainer“ [cmdb_ci_nutanix_Storage_Container]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Komprimierung	Gibt an, ob die Komprimierung aktiviert ist.
Container-ID	UUID des Containers.
Deduplizierung	Gibt an, ob die Deduplizierung auf dem Datenträger aktiviert ist, d. h. die Deduplizierungskomprimierung, die auf Daten auf Festplatten (HDD) angewendet wird. Die Deduplizierung der Leistungsstufe ist eine Voraussetzung für die Deduplizierung auf Datenträger.
Löschcode	Gibt an, ob die Löschcodierung aktiviert ist.
Replikationsfaktor	Anzahl der verwalteten Datenkopien. Der Replikationsfaktor wird beim Erstellen des Containers angegeben (2 oder 3).

Die folgenden Klassen haben keine hinzugefügten Spalten:

- Nutanix-Speicherpool [cmdb_ci_storage_pool]
- Nutanix-Host [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix VM-Instanz [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

OpenStack-Erweiterungsklassen

Die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt Klassen für OpenStack hinzu oder aktualisiert sie.

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

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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

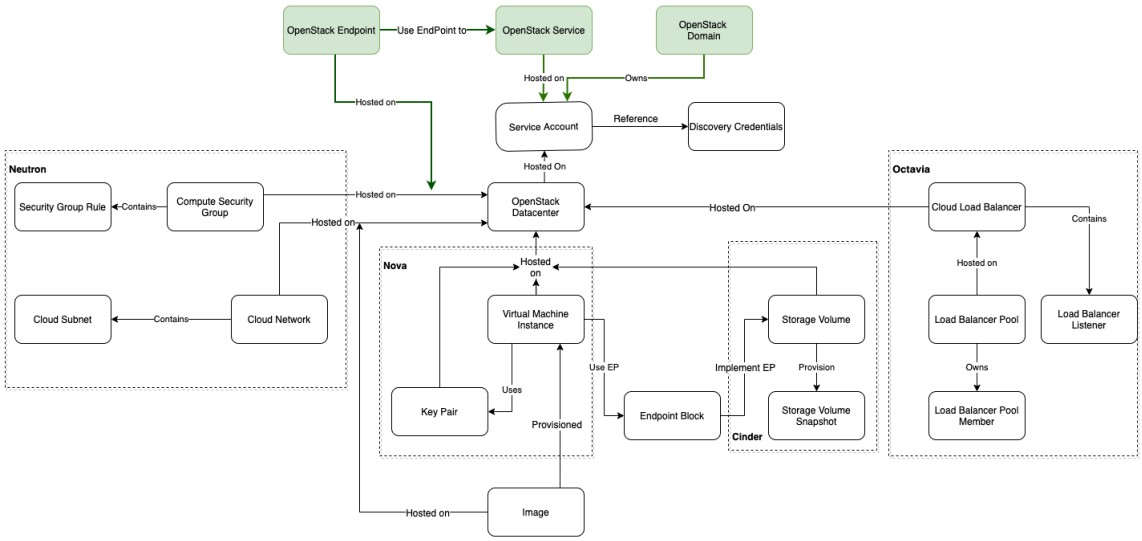
Apps im Store anfordern

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

OpenStack

OpenStack ist ein Cloud-Betriebssystem, das große Pools von Rechen-, Speicher- und Netzwerkressourcen in einem Rechenzentrum steuert. Alle diese Ressourcen werden über APIs mit allgemeinen Authentifizierungsmechanismen verwaltet und bereitgestellt. Andere Komponenten stellen Services wie Orchestration, Fehlermanagement und Servicemanagement bereit, um eine hohe Verfügbarkeit von Anwenderanwendungen sicherzustellen. OpenStack ist in Services unterteilt, damit Sie Komponenten je nach Bedarf anschließen und wiedergeben können. Diese Komponenten sind auf horizontale Skalierbarkeit ausgelegt, sodass Sie einfach neue Ressourcen hinzufügen können, um Ihre Cloud im Laufe der Zeit zu erweitern.

OpenStack-Klassen, die in integriert sind CMDB Klassenhierarchie



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. Weitere Details zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.8.0 fügt die folgenden Klassen für OpenStack hinzu. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
OpenStack-Services [cmdb_ci_Cloud_openstack_Service]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Ein OpenStack-Webservice, auf den über eine URL zugegriffen werden kann.
OpenStack-Endpunkt [cmdb_ci_Cloud_openstack_Endpoint]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Der Zugriffspunkt eines Service.
OpenStack-Domäne [cmdb_ci_cloud_openstack_domain]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Eine Sammlung von Anwendern, Gruppen und Projekten.

Klassenspalten

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.8.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Klasse „OpenStack-Services“ [cmdb_ci_Cloud_openstack_Service]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
type	Der Servicetyp, der die vom Service implementierte API beschreibt. Mögliche Werte: Berechnen, EC2, Identität, Image, Netzwerk oder Volume
enabled	Definiert, ob der Service und seine Endpunkte im Servicekatalog angezeigt werden (wahr/falsch).

OpenStack-Endpunkt [cmdb_ci_Cloud_openstack_Endpoint]-Klasse

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Schnittstelle	Der Schnittstellentyp, der die Sichtbarkeit des Endpunkts beschreibt. Mögliche Werte: • Öffentlich: Sichtbar für Endanwender auf einer öffentlich verfügbaren Netzwerkschnittstelle. • Intern: Sichtbar für Endanwender auf einer internen Netzwerkschnittstelle ohne Messung. • administrator: Sichtbar für administrative Anwender auf einer sicheren Netzwerkschnittstelle.
enabled	Definiert, ob der Service und seine Endpunkte im Servicekatalog angezeigt werden (wahr/falsch).

OpenStack-Domäne [cmdb_ci_Cloud_openstack_Domain]-Klasse

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
enabled	Definiert, ob die Domäne aktiviert ist (wahr/falsch).

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

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

Operational Technology (OT)-Erweiterungsklassen

Die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt Klassen für hinzu oder aktualisiert sie Operational Technology(OT).

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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Datenmodell für Operational Technology (OT)

Die Operational Technology(OT)-Datenmodell wurde erstellt, um die Verwaltung von „OT-Gerät“-Daten zu ermöglichen. Operational Technology Die Steuerung von Industrieanlagen kann auf Hardware der IT-Klasse (Computer, Server, Netzwerkgeräte usw.) oder auf bestimmten Hardwareprofilen basieren, die nicht im enthalten sind ServiceNow IT-Klassenmodell (SPS, HMIs, Engineering-Workstations, Historiker usw.). Daher enthält ein einzelnes OT-Gerät im OT-Datenmodell zwei primäre Komponenten:

1. Ein CI-Klassendatensatz. Dies kann ein IT- oder ein OT-Klasse-CI sein.
2. Ein Datensatz mit OT-Gerätedetails. Dies beschreibt den OT-Gerätetyp (Funktion) und andere OT-spezifische Attribute.

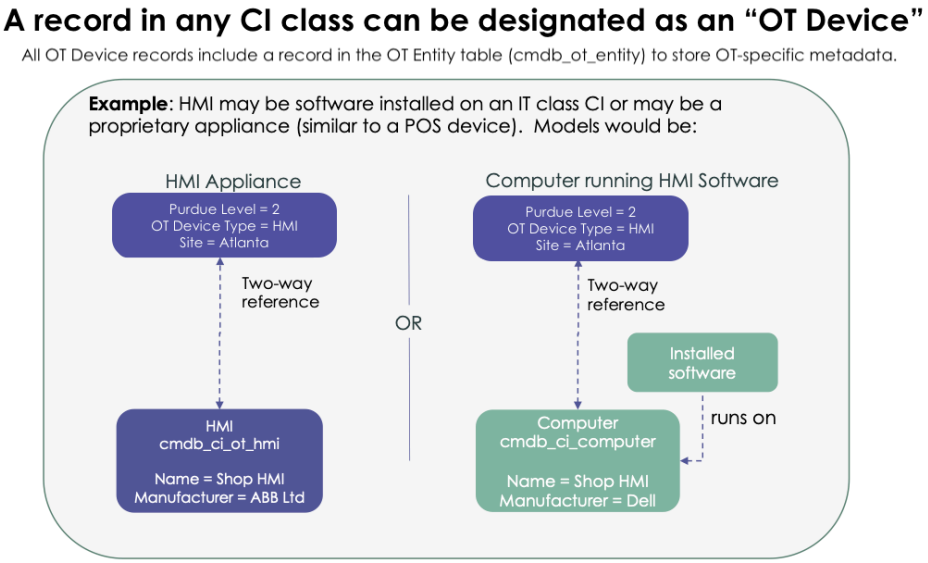
Jedes OT-Gerät im CMDB Kann als Referenz für „OT-Gerätedetails“ [cmdb_OT_Entity Reference field] zu einem bestimmten OT-Gerätedetails-Datensatz [cmdb_OT_Entity table] unterschieden werden. Dies ist eine bidirektionale Referenz. Die OT_device-Referenz in der Tabelle „cmdb_OT_Entity“ verweist auf den CI-Datensatz. Wenn die cmdb_OT_Entity-Referenz eines bestimmten CI-Datensatzes ist **Nicht** Leer, wird das CI als OT-Gerät betrachtet.

Beispielsweise kann ein HMI-OT-Gerät (Human Machine Interface) auf mindestens zwei verschiedene Arten erstellt werden.

1. Ein Computer-CI mit einem OT-Geräte-Detaildatensatz, der seinen „OT-Gerätetyp“ als HMI beschreibt.
2. Ein HMI-CI mit einem OT-Geräte-Detaildatensatz, der seinen „OT-Gerätetyp“ auch als HMI beschreibt.

Automatische Übersetzung

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



Auf diese Weise kann eine Liste von HMIs abgeleitet werden, und eine Liste aller Computer in einem Unternehmen kann ebenfalls abgeleitet werden.

Weitere Informationen zum OT-Datenmodell finden Sie unter Implementierung von CSDM Framework für Operational Technology .

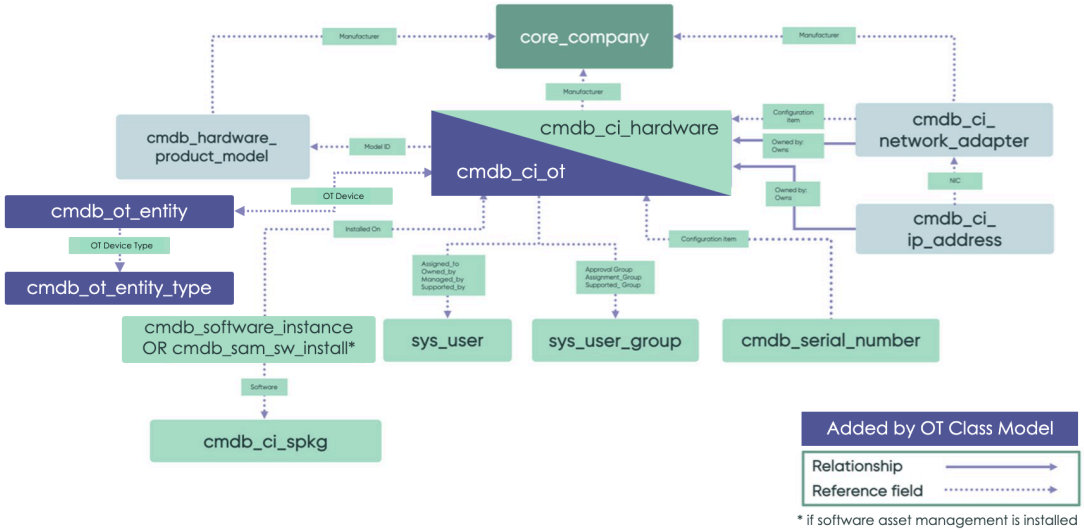
Sie können die hinzugefügten Klassen wie jede andere verwenden CMDB Klasse. Anwendungen wie Discovery Für Operational Technology, Und Service Graph Connector für Operational Technology(Excel) Verwenden Sie diese Klassenerweiterungen, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Service Graph Connector für Microsoft Excel
- IT-Discovery für OT-Netzwerke

Hinweis: In Operational Technology, CIs, die in einem OT-Netzwerk zur Automatisierung eines industriellen Prozesses verwendet werden, werden häufig als#OT-Geräte bezeichnet. Dieser Begriff darf nicht mit einem Gerätedatensatz verwechselt werden, der in der Praxis von Asset-Management häufig verwendet wird.

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

Operational Technology (OT)-Schemastruktur



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. Weitere Details zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.69.0 fügt die folgenden Klassen für hinzu Operational Technology(OT).

Klasse	Beschreibung
Firmware-Installation [cmdb_Firmware_install]	Firmware, die dem OT-Gerät zugeordnet ist.
Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Zusätzliche Informationen zum OT-Gerät, das mit den verfügbaren OT-Integrationen ausgefüllt und als Schlüssel-Wert-Paare erfasst wird.
Softwareinstanz [cmdb_sam_SW_install]	Erfasst die auf dem OT-Gerät installierte Software, wenn Software Asset Management Ist nicht verfügbar. **Hinweis:** Wenn Software Asset Management Ist installiert und berechtigt, sind die installierten Daten der Software in der zugehörigen Liste „Softwareinstallation“ verfügbar.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.59.0 fügt die folgenden Klassen für OT hinzu.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
OT-Systemservice [cmdb_ci_OT_System_Service]	cmdb_ci_OT_System	Kategorie von Technologien und Systemen, die zum Verwalten, Steuern und Überwachen

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
		physischer Prozesse, Maschinen und Industrievorgänge verwendet werden.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.56.0 fügt die folgenden Klassen für OT hinzu.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Qualitätsinspektionskontrollsystem [cmdb_ci_OT_qics]	cmdb_ci_OT_Control	Kontrollsysteme, die speziell Qualitäts- und Inspektionsfunktionen unterstützen.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1,30 fügt die folgenden Klassen für OT hinzu.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
CNC [cmdb_ci_OT_cnc]	cmdb_ci_OT_Control	Numerische Computersteuerung, die zur automatisierten Steuerung von Bearbeitungswerkzeugen wie Bohrmaschinen, Drehmaschinen, Fräsen und für 3D-Drucker verwendet wird.
DCS [cmdb_ci_OT_dcs]	cmdb_ci_OT_Control	Verteiltes Steuerungssystem. Erreicht Kontrolle mithilfe von Intelligenzen, die über den gesteuerten Prozess verteilt werden, anstatt über eine zentral gelegene einzelne Einheit.
DPU [cmdb_ci_OT_dpu]	cmdb_ci_OT_Control	Verteilte Verarbeitungseinheiten. ICs in einem dedizierten Netzwerk, wobei jede DPU Tausende von E/A-Punkten verarbeitet
EWS [cmdb_ci_OT_ews]	cmdb_ci_OT_Supervisory	Engineering-Workstation. Eine Computerplattform für Konfiguration, Wartung und Diagnose von ICs-Anwendungen und anderen Steuerungssystemgeräten.
Historiker [cmdb_ci_OT_Historian]	cmdb_ci_OT_Supervisory	Datenhistoriker. Eine zentrale Datenbank, die die Datenanalyse für industrielle Prozesse unterstützt.
HMI [cmdb_ci_OT_hmi]	cmdb_ci_OT_Supervisory	Mensch-Maschine-Schnittstelle. Hardware oder Software, über die ein Operator mit einem Controller interagiert.
IED [cmdb_ci_OT_ied]	cmdb_ci_OT_Control	Intelligentes Elektronisches Gerät. Empfängt oder sendet Daten/

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
		Steuerungen von oder an eine externe Quelle für Stromnetze.
Industrieller Aktuator [cmdb_ci_OT_Industrial_actuator]	cmdb_ci_OT_field_device	Komponente einer Maschine, die für das Bewegen und Steuern eines Mechanismus verantwortlich ist, z. B. das Öffnen eines Ventils.
Industrielaufwerk [cmdb_ci_OT_Industrial_Drive]	cmdb_ci_OT_field_device	Geräte, die zur Steuerung der Geschwindigkeit von Maschinen verwendet werden. Es kann sich um ein mechanisches elektromechanisches, hydraulisches oder elektronisches Gerät handeln.
Industrieller 3D-Drucker [cmdb_ci_OT_Industrial_3d_printer]	cmdb_ci_OT_Control	Gerät, das in der additiven Fertigung für die Konstruktion eines dreidimensionalen Objekts aus einem CAD-Modell oder einem digitalen 3D-Modell verwendet wird.
Industrie-Robot [cmdb_ci_OT_Industrial_Robot]	cmdb_ci_OT_field_device	Robotersystem, das für die Produktion verwendet wird.
Industriesensor [cmdb_ci_OT_Industrial_Sensor]	cmdb_ci_OT_field_device	Sensorgerät, das zur Überwachung des Zustands von Geräten verwendet wird
Netzwerkausrüstung [cmdb_ci_netgear]	cmdb_ci_hardware	Netzwerkgerät ist ein elektronisches Gerät, das für die Kommunikation und Interaktion zwischen Geräten in einem Computernetzwerk erforderlich ist.
Betriebstechnologie [cmdb_ci_OT]	cmdb_ci_hardware	Basisklasse für Operational Technology, Wird für industrielle Steuerung verwendet. Zum Beispiel in der Produktion.
OPC-Client [cmdb_ci_OT_opc_Client]	cmdb_ci_OT_Supervisory	Softwaremodul, mit dem Anwendungen Daten von einem OPC-Server abrufen oder mithilfe eines OPC-Servers die Aufsichtskontrolle durchführen können.
OPC-Server [cmdb_ci_OT_opc_Server]	cmdb_ci_OT_Control	Softwaremodul, mit dem Anwendungen ihre Daten mithilfe von OPC an die Außenwelt bereitstellen können.
OT-Steuerungsmodul [cmdb_ci_OT_Control_Module]	cmdb_ci_OT_Control	Modul, z. B. eine SPS oder DCS, die mit einem OT-Steuerungssystem verbunden sind.
OT-Steuerungssystem [cmdb_ci_OT_Control]	cmdb_ci_OT	Basisklasse für industrielle Steuerungssysteme (ICs),

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
		normalerweise auf Purdue-Modellebene 1 oder 2.
OT-Aufsichtssystem [cmdb_ci_OT_Supervisory]	cmdb_ci_OT	Basisklasse für Aufsichtssysteme, normalerweise auf Purdue-Modellebene 2 oder 3.
SPS [cmdb_ci_OT_plc]	cmdb_ci_OT_Control	Controller Für Programmierbare Logik. Wird verwendet, um OT-Geräte zu steuern.
Protokollkonverter [cmdb_ci_Protocol_Converter]	cmdb_ci_Hardware_Network_Gear	Gerät, das zum Konvertieren eines Standard- oder proprietären Protokolls eines Geräts in das Protokoll verwendet wird, das für das andere Gerät oder die anderen Tools geeignet ist, um die Interoperabilität zu erreichen.
RTU [cmdb_ci_OT_rtu]	cmdb_ci_OT_Control	Remote-Terminal-Einheit. Datenerfassungs- und Steuerungseinheit für spezielle Zwecke, die zur Unterstützung von DCS- und SCADA-Remote-Stationen entwickelt wurde
SCADA-Client [cmdb_ci_OT_scada_Client]	cmdb_ci_OT_Supervisory	Aufsichtskontrolle und Datenerfassung. Client, mit dem ein Operator einen SCADA-Server verwalten kann.
SCADA-Server [cmdb_ci_OT_scada_Server]	cmdb_ci_OT_Control	Aufsichtskontrolle und Datenerfassung. System, das Daten erfassen und verarbeiten und Betriebskontrollen über große Entfernungen anwenden kann.

Klassenspalten

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1,30 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Operational Technology (OT) [cmdb_ci_OT] Klasse

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
firmware_version	Von der Discovery-Quelle gemeldete Firmware-Version.
hardware_version	Hardwareversion, die von der Discovery-Quelle gemeldet wurde.

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

Klasse des OT-Steuerungssystems [cmdb_ci_OT_Control_System]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
has_module	Wahr/falsch-Wert, der beschreibt, ob das System über Module verfügt, z. B. Gehäuse-/Blade-Architektur.
backplane_name	Vom System gemeldeter Zeichenfolgenname oder -Nummer für die Backplane.
backplane_id	Vom System gemeldete eindeutige ID für die Backplane

Klasse des OT-Steuerungsmoduls [cmdb_ci_OT_Control_Module]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
slot_number	Gemeldeter Slot im Steuerungssystem, das dieses Modul verwendet.
module_type	Modultyp, der von der Discovery-Quelle gemeldet wird.

Klasse des OT-Feldgeräts [cmdb_ci_OT_field_device]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
device_type	Liste, die beschreibt, ob das Gerät Eingabe, Ausgabe oder beides für das übergeordnete Steuerungssystem bereitstellt.

Klasse „OT-Systemservice“ [cmdb_ci_OT_System_Service]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
display_name	Name des OT-Systems.
isa_entity_site	Standort, an dem sich das OT-System befindet.

Formularansicht

Alle Operational Technology(OT)-Erweiterungsklassen haben eine Formularansicht „Standardansicht“, die das Attribut „OT-Gerätedetails“ oben im Formular enthält. In der folgenden Tabelle sind die anderen Klassen aufgeführt, die über verfügen **Operative Technologie (OT)** Zeigen Sie in ihrem Formular-Kontextmenü an. Dies ist die Standardformularansicht für Anwender mit der Rolle „cmdb_OT_Viewer“ für die folgenden Klassen.

Klasse	Beschreibung
Basishardware [cmdb_ci_Hardware]	Basisklasse für Hardware.
Basiscomputer [cmdb_ci_Computer]	Eine Erweiterung der Hardware-Tabelle, die Computereigenschaften erfasst.
Basisserver [cmdb_ci_Server]	Basisklasse für alle Servertypen.
linux-Server [cmdb_ci_linux_Server]	Server, auf dem Linux-Software ausgeführt wird.

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

Klasse	Beschreibung
windows-Server [cmdb_ci_WIN_Server]	Ein Server, auf dem das Microsoft Windows Server-Betriebssystem ausgeführt wird.
IoT-Gerätebasisklasse [cmdb_ci_iot]	Übergeordnete Tabelle, die Gerätetypen für das Internet der Dinge enthält.
IP-Firewall und erweiterte Klassen [cmdb_ci_ip_Firewall]	Enthält alle Netzwerk-Firewalls.
IP-Router [cmdb_ci_ip_router]	Spezialisierung der Tabelle „Netzwerkgerät“ [cmdb_ci_netgear].
IP-Switch [cmdb_ci_ip_Switch]	Spezialisierung der Tabelle „Netzwerkgerät“ [cmdb_ci_netgear].
Protokollkonverter [cmdb_ci_Protocol_Converter]	Gerät, das zum Konvertieren eines Standard- oder proprietären Protokolls eines Geräts in das Protokoll verwendet wird, das für das andere Gerät oder die anderen Tools geeignet ist, um die Interoperabilität zu erreichen.

Klassen, die nicht in der Tabelle enthalten sind, haben nicht Operational Technology(OT)-Ansicht standardmäßig. Für alle zusätzlichen erforderlichen Klassen können Sie hinzufügen Operational Technology(OT) Ansicht zum Kontextmenü des Formulars. Weitere Informationen zu Kontextmenüoptionen des Formulars finden Sie unter Formular-Kontextmenü .

Rollen und Zugriffssteuerungslogik (ACLs)

Die folgenden Rollen sind mit verknüpft Operational Technology(OT) [cmdb_ci_OT] Klassen und zugehörige Tabellen, die folgen:

Administrator (cmdb_OT_admin)

Kann OT-Datensätze erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. Ein Administrator kann auch den OT-Gerätetyp im OT-Gerät-Formular bearbeiten und bestimmte Konfigurationen in den OT-Entitätstabellen verwalten.

Editor (cmdb_OT_Editor)

Kann OT-Geräte-Datensätze erstellen, lesen, aktualisieren und löschen.

Betrachter (cmdb_OT_Viewer)

Kann OT-Gerätedatensätze lesen.

Hinweis: Für die Tabellen cmdb_ci_OT und cmdb_OT_Entity:

- Ein Anwender muss über eine dieser drei OT-Rollen verfügen, um OT-Geräte anzuzeigen.
- IT-Anwender mit einer zugewiesenen itil-Rolle können OT-Geräte in der Tabelle „cmdb_ci_OT“ und Datensätze in der Tabelle „cmdb_OT_Entity“ nicht anzeigen. IT-Anwender können weiterhin IT-Asset-Klassen anzeigen, z. B. Computer, installierte Software.

OT-Kunden möchten möglicherweise den Zugriff auf OT-Geräte von Anwendern mit einer reinen Rolle „IT“ (itil) sowohl für eine Betrachter- als auch für eine Administratorrolle beschränken.

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

Wichtige Beziehungsstrukturen

Verwenden Sie die folgenden Schlüsselbeziehungen als wichtige Richtlinien beim Erstellen Operational Technology(OT) CIs:

OT-Entität

Da jede CI-Klasse in einem OT-Netzwerk gefunden werden kann, erfasst die OT-Entitätstabelle [cmdb_OT_Entity] zusätzliche Attribute, die in einer OT-Umgebung erforderlich sind:

Attribut	Beschreibung
Business-Relevanz	Geschäftsrelevanz, die in der Discovery-Quelle zugewiesen ist.
OT-Gerät	Verweis auf das CI, das sich im OT-Netzwerk befindet.
OT-Gerätetyp	Die Funktion des OT-Geräts, unabhängig von der CI-Klasse. • Bei einem dedizierten HMI-Gerät befindet sich das CI in der Klasse cmdb_ci_OT_hmi, und der OT-Gerätetyp muss HMI sein. • Für einen Computer, der die Funktion eines HMI ausführt, befindet sich das CI in der Klasse cmdb_ci_Computer, und der OT-Gerätetyp muss HMI sein
Purdue-Ebene	Purdue-Ebene des OT-Geräts.
Zone	Zone, die dem OT-Gerät zugewiesen ist und normalerweise im Kontext eines Zonen-/Conduit-Modells verwendet wird.
Ire-Kriteriumsattribut (Ire_Criteria)	Fungiert als Kriteriumsattribut für einen OT-Entitätsbezogenen Eintrag.

Die OT-Entität ist eine zugehörige Liste, die der hinzugefügt wurde Operational Technology(OT) [cmdb_ci_OT] Tabelle und erweiterte Tabellen. Wenn Sie OT-Entitätsmetadaten für eine vorhandene CI-Klasse anzeigen möchten, fügen Sie zuerst die zugehörige Liste dem Formular hinzu.

OT-Entitätstyp

Die Tabelle „OT-Entitätstyp“ [cmdb_OT_Entity_type] verfolgt den Typ des OT-Geräts, für das ein OT- oder nicht-OT-CI die Funktion ausführt. Er dient als erforderlicher Teil des Datenmodells der Purdue-Ebene und erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].

Die ServiceNow AI Platform Enthält Datensätze, die allgemeine OT-Gerätetypen von OT-Geräte-CIs darstellen. Die Tabellenattribute des OT-Entitätstyps umfassen:

Attribut	Beschreibung
Bezeichnung	Anzeigename eines bestimmten OT-Gerätetyps.

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

Attribut	Beschreibung
Name	Wert, der zum Identifizieren eines bestimmten OT-Gerätetyps verwendet wird.
OT-Tabelle	Wert, der zum automatischen Ausfüllen des Felds Typ für den OT-Entitätsdatensatz [cmdb_OT_Entity] eines OT-Klassen-CI verwendet wird.
Übergeordnet	Übergeordneter Typ eines bestimmten Typs, der ein Verweis auf einen Datensatz in derselben Tabelle [cmdb_OT_Entity_type] ist.

Vorlage für OT-Klassenzuordnung

Die Tabelle „OT-Klassenzuordnungsvorlage“ [OT_class_Mapping_template] erweitert die Anwendungsdatei [sys_metadata] und wird von OT verwendet Service Graph Connectors(SGCs) zum Klassifizieren eines Geräts in die richtige CI-Klasse basierend auf den Quelldaten.

Jeder SGC kann die Tabelle „OT-Klassenzuordnungsvorlage“ erweitern und eine untergeordnete Klasse in der SGC-Anwendung erstellen. Dadurch werden die SGC-spezifischen Geräteklassifizierungsdetails definiert. Beispielsweise ist die Tabelle „Excel SGC-Klassenzuordnung“ [Excel_sgc_class_Mapping] ein untergeordnetes Element der OT-Klassenzuordnungsvorlage, die im Anwendungsbereich „Service Graph Connector für Microsoft Excel“ erstellt wurde und die Klassifizierungsdetails speichert, die für den Service Graph Connector für Microsoft Excel spezifisch sind.

Hinweis: In der OT-Klassenzuordnungsvorlage werden keine Klassifizierungsdetaildatensätze gespeichert. Die für jeden SGC spezifischen untergeordneten Tabellen speichern die Klassifizierungsdatensätze, die ein SGC verwenden kann.

Die Tabellenattribute der OT-Klassenzuordnungsvorlage umfassen:

Attribut	Beschreibung
Quellklasse	Die Klasse des Quell-CI.
Ziel CMDB Klasse	Erwartet ServiceNow Klasse, die für das CI gilt.
OT-Gerätetyp	Der Kategorietyp, als den das OT-Gerät klassifiziert ist. Der Gerätetyp ist auch die Funktion, die das Gerät im OT-Netzwerk wiedergibt. Zum Beispiel: Ein IT-Gerät, z. B. ein Server, kann in ein OT-Gerät konvertiert werden, und die Funktion, die es im Netzwerk wiedergibt, ist ein HMI. Daher ist seine Klasse **Server** Und der Gerätetyp ist **HMI** . **Hinweis:** In einigen Fällen gibt es OT-Geräte ohne OT-Funktion oder OT-Geräte, bei denen der Gerätetyp unbekannt ist. Wählen Sie für OT-Geräte ohne OT-Funktion aus **Keine OT-Funktion** . Wählen Sie für OT-Geräte, bei denen der Gerätetyp unbekannt ist, aus **Unbekannt** .

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

Attribut	Beschreibung
BS-Klassifizierung zulassen	Wenn auf festgelegt **Wahr** , Wenn im CI ein Betriebssystem gefunden wird, wird das Ziel von der Zielklasse dieser Tabelle zu einem geändert ServiceNow Klasse, die ihrem Betriebssystem entspricht. Wenn beispielsweise Historian die Zielklasse ist, Windows Server-Betriebssystem in der Nutzlast gefunden wird, wird das CI als Windows Server-CI klassifiziert, und sein OT-Gerätetyp ist auf Historian festgelegt.
Aktiv	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Klassenzuordnung auf festgelegt **Aktiv** Und bei der Geräteklassifizierung berücksichtigt.

Seriennummer

Während der CI-Identifizierung verarbeitet die Identification and Reconciliation Engine (IRE) die Suche nach einer Seriennummer an zwei Standorten. Eines ist das CI-Seriennummernattribut und das andere die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number] mit Verweis auf zurück Operational Technology(OT) [cmdb_ci_OT] Tabelle.

- Es speichert eine beliebige Seriennummer eines anderen Typs als die Systemseriennummer und nur in der Seriennummerntabelle (und nicht im Server-CI-Attribut).
- Wenn die Systemseriennummer verfügbar ist, wird sie sowohl im Attribut Seriennummer des CI als auch in der Tabelle Seriennummer gespeichert.
- Die Seriennummerntabelle ist eine viele-zu-eins-Beziehung, die mit verknüpft wird Operational Technology(OT) CI. Diese Tabelle verfügt über ein Feld Typ zum Angeben des Typs der Seriennummer.
- Für Operational Technology(OT), verwenden Sie den Zeichenfolgenwert *`system`*Für den Seriennummerntyp, um einen ordnungsgemäßen Abgleich über verschiedene Quellen hinweg sicherzustellen.

Netzwerkadapter

Verwenden Sie die Klasse „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter], um Netzwerkadapter zu speichern.

1. Legen Sie das MAC-Adressattribut als MAC-Adressenwert fest.
   - Formatieren Sie die Zeichenfolge mit Doppeltrennzeichen zwischen Oktetten und Großbuchstaben mit aufgefüllten Nullen.
   - Beispiel: „F8:f2:1e:00:d4:66“.
2. Legen Sie das Namensattribut in der Netzwerkadapterklasse so fest, dass es mit der MAC-Adresse identisch ist.
3. Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] eine Beziehung „Owns:Owns“ zum zugehörigen Hardware-CI.
4. Geben Sie mithilfe des CI mit einem Verweis auf das zugehörige Hardware-CI eine Referenz aus der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] an.

IP-Adresse

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

Verwenden Sie die Klasse „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address], um IP-Adressen zu speichern.

1. Speichern Sie einen IP-Adresswert im Attribut „IP-Adresse“ und im Attribut „Name“, um leere Namensattribute zu vermeiden.
   - Speichern Sie einen IPv4-IP-Adresswert im Format „NNN.NNN.NNN.NNNN“ mit Dezimaloktetten und Punkt-Trennzeichen. Nicht konforme Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Null-Werte bereinigt werden.
   - Speichern Sie einen IPv6-IP-Adresswert in Kleinbuchstaben mit Doppeltrennzeichen. Nicht bestätigende Werte sollten als ungültig betrachtet und auf Null-Werte bereinigt werden.
2. Legen Sie das Netmask-Attribut auf die IP-Adresse fest.
3. Legen Sie das Namensattribut in der Netzwerkadapterklasse so fest, dass es mit der MAC-Adresse identisch ist.
4. Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] eine Beziehung im Besitz von::besitzt zum zugehörigen Hardware-CI.
5. Erstellen Sie in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] eine Beziehung im Besitz von::besitzt zum zugehörigen Hardware-CI.
6. Geben Sie für die IP-Adresse einen Verweis auf die Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] an, indem Sie das Konfigurationselement mit einem Verweis auf das zugehörige Hardware-CI verwenden.
7. Um sicherzustellen, dass die Identifizierungsregeln des Basissystems ordnungsgemäß funktionieren, speichern Sie die IP-Adresse auch in der zugehörigen Netzwerkadapterklasse.

Netzwerkadapter und IP-Adresse

Verwenden Sie die Klasse „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address], um IP-Adressen zu speichern.

1. Speichern Sie die MAC-Adresse des auf einem Server installierten Netzwerkadapters in der Klasse „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter].
2. Speichern Sie die IP-Adresse in der Klasse „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address].

Hinweis: Speichern Sie die MAC- oder IP-Adresse nicht im Operational Technology(OT) [cmdb_ci_OT] Tabelle. Der Standard Operational Technology Das Formular (OT) ist so konfiguriert, dass die IP-Adresse aus der Tabelle „Netzwerkadapter“ angezeigt wird.

Informationen Zum Sicherungsspeicher

Verwenden Sie die Klasse „Sicherungsspeicherinformationen“ [cmdb_Backup_Storage_Information], um Sicherungsdatensätze zu erstellen, die das Gerät in internen oder externen Sicherungsservices identifizieren. Die Tabelle „Informationen zum Sicherungsspeicher“ enthält die folgenden Attribute:

Attribute	Beschreibung
Konfigurationsstatus der Sicherung	Gibt an, ob das CI im Sicherungsservice oder in der Appliance mit relevanten Richtlinien konfiguriert wurde.
Discovery-Quelle	Discovery-Quelle des Sicherungsdatensatzes.

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

Attribute	Beschreibung
Sicherungsservice	Verweis auf Gemeinsames Servicedatenmodell Technischer Service, der externe und interne Sicherungssysteme, Services oder Geräte hostet
Verwaltet von	E-Mail-ID des Anwenders, der für die Verwaltung der Sicherung verantwortlich ist.
Letzte Erfolgreiche Ausführung	Datum und Uhrzeit der letzten Datensicherung, die für ein Gerät erfolgreich ausgeführt wurde.
Letzter Ausführungsversuch	Datum und Uhrzeit der letzten Datensicherung, die für ein Gerät versucht wurde.
Nächster Ausführungsversuch	Datum und Uhrzeit, zu der die nächste Datensicherung für ein Gerät versucht wird.
Aktuelles Ausführungsprotokoll	Detaillierte Protokolleinträge für alle ausgeführten Gerätedatensicherungen.
Sicherungsquellen-ID	Sicherungsservicedatensatz für ein Gerät, der das Gerät in externen oder internen Sicherungsservices identifiziert. Die Sicherungsquellen-ID kann Host_ID, vcenter_ID, instance_ID, DB_ID enthalten
Auftragsdefinitions-ID	Identifikationsnummer, die einem Datensicherungsauftrag zugewiesen ist.
Tolerierter Datenverlust aufgrund von Ausfällen	Zeitraum, die zwischen Sicherungen und der Menge der verlorenen Daten verstreichen kann.
Ausführungsmodus	Gibt an, ob die Sicherung so konfiguriert ist, dass sie regelmäßig automatisch ausgeführt wird, oder ob sie bei Bedarf manuell ausgeführt wird.
Sicherungsquelle	Details des gesicherten CI. Diese Tabelle enthält die Sicherungsstatusdetails für das referenzierte CI.
Auftragsdefinitionsname	Name, der einem Datensicherungsauftrag zugewiesen ist.
Verwaltet nach Gruppe	Primäre Supportgruppe, die für die Verwaltung der Sicherung verantwortlich ist.
Domäne	ID der Domäne, zu der die Instanz gehört.

Verwenden Sie die Klasse „Ausführungsverlauf des Sicherungsauftrags“ [cmdb_Backup_Job_Execution_history], um einen Verlauf von Datensätzen für alle Sicherungsausführungen zu erstellen. Die Tabelle „Ausführungsverlauf des Sicherungsauftrags“ enthält die folgenden Attribute:

Attribute	Beschreibung
Informationen Zum Sicherungsauftrag	Details des von Ihnen erstellten Sicherungsauftrags.
Endzeit Der Sicherung	Die Zeit, zu der der Sicherungsauftrag beendet wurde.
Abschlussstatus	Der aktuelle Abschlussstatus des Sicherungsauftrags.
Zur Archivierung markieren	Wählen Sie diese Option aus, um den Ausführungsverlauf des Sicherungsauftrags nach 90 Tagen zu archivieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Operational Technology Datenmodell für Sicherungsverwaltung .

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

Wichtige Referenzstrukturen

Die folgenden wichtigen Referenzen sind wichtige Richtlinien beim Erstellen Operational Technology(OT) Datensätze:

- Informationen zum Erstellen von Computer- oder Serverdatensätzen für OT-Geräte, die auf Computern oder Servern ausgeführt werden, finden Sie in den folgenden Themen:
  - Computerklasse [cmdb_ci_Computer]
  - Serverklasse [cmdb_ci_Server]
- Die Attribute „Hersteller“ und „Modell-ID“ sind Referenzattribute für die Tabellen „Unternehmen“ [Core_Company] und „Produktmodell“ [cmdb_model].
- Die Attribute „Eigentum von“, „Zugewiesen an“, „verwaltet von“ und „unterstützt von“ sind Referenzattribute für die Tabelle „Anwender“ [sys_user]. Die Attribute „Change-Gruppe“ und „Support-Gruppe“ sind Referenzattribute für die Tabelle „Gruppe“ [sys_user_Group].

Identifizierungsregeln

Die ServiceNow AI Platform Enthält eine vordefinierte Identifizierungsregel für Operational Technology(OT)-Klassen. Diese Identifizierungsregel enthält die folgenden Schlüsselbezeichnereinträge, die in Prioritätsreihenfolge aufgeführt sind:

1. Bezeichnereintrag, der die in Seriennummer [cmdb_Serial_number] angegebene Identifizierung als Suchtabelle verwendet. Die Seriennummerntabelle ist eine viele-zu-eins-Referenz von der Seriennummer zurück zum Server-CI

   Optionale Bedingungen zum Filtern der Datensätze während der Identifizierung und des Abgleichs.

   Hinweis: Für Suchidentifizierungsregeln müssen Sie die obligatorischen Bedingungen unter ausführen **Erweiterte Konfiguration** .

2. Bezeichnereintrag, der im Attribut Seriennummer im CI angegeben ist.
3. Bezeichnereintrag, der im Attribut „Mac-Adresse“ in der Tabelle „Netzwerkadapter“ angegeben ist.

   Optionale Bedingungen zum Filtern der Datensätze während der Identifizierung und des Abgleichs.

4. Bezeichnereintrag für das Namensattribut.
   - Wenn Seriennummer und MAC-Adresse nicht verfügbar sind, wird das Attribut Name (normalerweise der vom System gemeldete Hostname) verwendet.
   - Wenn sowohl Seriennummer als auch Name nicht verfügbar sind und nur MAC-Adresse verfügbar ist, verwenden Sie MAC-Adresse als Namen des CI. Die Verwendung der MAC-Adresse als Name des CI stellt sicher, dass Sie kein leeres CI erstellen.
5. Bezeichnereintrag, der einen Produktinstanzbezeichner (PID) für das CI verwendet.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Identifizierung und -Abgleich (IRE).

Erneute Klassifizierung von IT-Geräten in Ihrem OT-Netzwerk

Für Xanadu Und spätere Versionen können Sie einen Netzwerkadapterbezeichner in der OT-Identifizierungsregel erstellen, um IT-Geräte in Ihrem OT-Netzwerk neu zu klassifizieren.

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

Durch das Erstellen eines Netzwerkadapterbezeichners in der OT-Identifizierungsregel wird der Eintrag „Netzwerkadapter-Bezeichner“ der Hardware-Identifizierungsregel überschrieben. Führen Sie dazu die folgenden Aktionen aus:

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Unter **Hardware** In **CI-Klassen** Wählen Sie im Menü aus **Operative Technologie (OT)** Klasse.
3. Unter **Klasseninformationen** Menü auswählen **Identifizierungsregel** .
4. Unter **Bezeichnereinträge** , Wählen Sie aus **Hinzufügen** .
5. Wählen Sie im Popup-Dialogfeld „neuer Bezeichnereintrag“ die Option aus **Attribute aus einer anderen Tabelle verwenden (Suchtabelle)** Und wählen Sie aus **Als Nächstes** .
6. Führen Sie im Dialogfeld Identifier-Eintrag erstellen die folgenden Schritte aus:
   a. Wählen Sie Aus **Hardwaretabelle** Von **Suchen Sie In Tabelle** Dropdown-Liste.
   b. Geben Sie Ein **400** In **Priorität** Feld.
   c. Wählen Sie Aus **Netzwerkadapter** Von **Suchtabelle** Aus der Dropdown-Liste.
   d. Wählen Sie Aus **Mac-Adresse** Von **Kriteriumsattribute** Dropdown-Liste.
   e. Wählen Sie **Speichern**.

Hinweis: IT-Geräte in einem OT-Netzwerk werden nicht automatisch neu klassifiziert. Wenn Sie IT-Geräte automatisch in OT neu klassifizieren möchten, müssen Sie ein Upgrade auf durchführen Xanadu Oder die neueste ServiceNow AI Platform Version mit dem neuesten CMDB CI-Klassenmodelle.

Zugehörige Einträge

Zugehörige Einträge für OT-Identifizierungsregeln lassen OT zu Service Graph Connectors Dient zum Erstellen zugehöriger Datensätze, z. B. OT-Gerätedatensätze, Sicherungsdatensätze usw. Die Operational Technology[cmdb_ci_OT] Klassenregel enthält die folgenden zugehörigen Einträge:

- Informationen zum Sicherungsspeicher [cmdb_Backup_Storage_Information]
- Externe Systemmetadaten [cmdb_key_value_v2]
- OT-Gerät [cmdb_OT_Entity]
- Firmware-Installation [cmdb_Firmware_install]
- Schlüsselwert [cmdb_key_value]
- Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die Regel „OT-Steuerungsmodul“ [cmdb_ci_OT_Control_Module] enthält die folgenden zugehörigen Einträge:

- Informationen zum Sicherungsspeicher [cmdb_Backup_Storage_Information]
- OT-Gerät [cmdb_OT_Entity]
- Firmware-Installation [cmdb_Firmware_install]
- Schlüsselwert [cmdb_key_value]
- Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

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

Datenmodell für OT-Gerätenetzwerkverbindung

Das Datenmodell „OT-Gerätenetzwerkverbindung“ nutzt die Tabelle „OT-Gerätenetzwerkverbindung“ [sn_OT_device_Network_connection], um Quell-CIs und Ziel-CIs zu identifizieren. Durch die Identifizierung dieser Daten können Sie die Geräte-zu-Geräte-Verbindungen in Ihrer OT-Umgebung identifizieren.

Hinweis: Die Tabelle „OT-Gerätenetzwerkverbindung“ ist mit dem Plugin „Industrial Core“ verfügbar. Weitere Informationen zum Plugin „Industrial Core“ finden Sie unter Plugin „Industrial Core“ .

Die Tabelle „OT-Gerätenetzwerkverbindung“ [sn_OT_device_Network_connection] verweist auf die Tabelle „CI-Beziehungen“ [cmdb_rel_ci] mit „Connected to:: Connected by Beziehungstyp“. Die Geräte-zu-Geräte-Verbindungen in CI-Beziehungen und die Metadaten der Kommunikation von Quelle und Ziel werden gespeichert.

Hinweis: Diese Daten werden mit den verfügbaren OT-Integrationen ausgefüllt und können nicht manuell erstellt werden.

Die Tabelle „OT-Gerätenetzwerkverbindung“ wird mit Daten aus den folgenden Elementen ausgefüllt CMDB Tabellen.

Zugeteilte IP-Adresse [cmdb_ci_allocated_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „zugewiesene IP-Adresse“ [cmdb_ci_Allocation_ip_address] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Verwaltetes Netzwerk	managed_network
Ist Broadcast	is_broadcast
Ist Konflikt	is_conflict
Ist DHCP	is_dhcp
Ist DNS	is_dns
Ist verwaltet	is_managed
Ist reserviert	is_reserved
Name	name

IP-Netzwerk-Subnetz [cmdb_ci_ip_Network_Subnet]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Netzwerk-Subnetz“ [cmdb_ci_ip_Network_Subnet] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Übergeordneter Pool	parent_pool
CIDR	cidr
Verwaltetes Netzwerk	managed_network

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

Verwaltetes Netzwerk [cmdb_ci_Managed_Network]

Das folgende Attribut in der Tabelle „verwaltetes Netzwerk“ [cmdb_ci_Managed_Network] wird durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Enthalten in CI	Enthielt_von_ci

Die Tabelle „OT-Gerätenetzwerkverbindung“ verwendet auch die folgende IRE-Regel (Identification Reconciliation Engine). Die IRE-Regel in der Tabelle „OT-Gerätenetzwerkverbindung“ kann helfen Service Graph Connectors Richten Sie sich an einer standardisierten Methode zum Erstellen von Verbindungsdatensätzen aus.

- Bezeichnername: OT-Gerät-Netzwerkverbindung
- Gilt für: sn_OT_device_Network_connection
- Unabhängig: Wahr
- Bezeichnereinträge:
  - Quell-IP-Adresse
  - Ziel-IP-Adresse
  - Ziel-Port
  - Verwaltetes Quellnetzwerk
  - Verwaltetes Zielnetzwerk

Veraltete Klassen

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1,30 weich veraltet (nicht entfernt, aber wie folgt markiert) mit Release des OT-Klassenmodells:

Klasse	Beschreibung
Human-Machine-Schnittstelle [cmdb_ci_hmi]	OT-Geräte wurden zu cmdb_ci_OT verschoben, um breitere Anwendungsfälle zu unterstützen. Verwenden Sie stattdessen cmdb_ci_OT_hmi.
Produktionsgerät [cmdb_ci_Manufacturing]	OT-Geräte wurden zu cmdb_ci_OT verschoben, um breitere Anwendungsfälle zu unterstützen. Verwenden Sie cmdb_ci_OT als Basisklasse oder andere generische untergeordnete Klassen entsprechend.
Controller für programmierbare Logik [cmdb_ci_plc]	OT-Geräte wurden zu cmdb_ci_OT verschoben, um breitere Anwendungsfälle zu unterstützen. Verwenden Sie stattdessen cmdb_ci_OT_plc.

Ein Skript wurde bereitgestellt, um Datensätze aus diesen Klassen in die neuen Klassentabellen zu migrieren. Die Administratorrolle ist erforderlich, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**
2. Suchen Sie den Datensatz mit dem Namen **OTDevicesMigrationUtils** .

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

3. Navigieren zu **Definition** > **Skripteinbindungen** > **an.**
4. Kopieren Sie im Hintergrundfenster das bereitgestellte Skript, und fügen Sie es ein.
5. Wählen Sie den entsprechenden Bereich aus, und führen Sie das Skript aus.

Problembehandlung

Im Folgenden finden Sie einige Tipps zur Fehlerbehebung:

Problem	Vorgeschlagene Lösung
Menüelemente des OT-Geräts können nicht angezeigt werden	Stellen Sie sicher, dass dem angemeldeten Anwender die entsprechenden Rollen zugewiesen wurden. Weitere Informationen finden Sie im vorherigen Abschnitt „Rollen“.
Fehler beim Erstellen oder Aktualisieren eines OT-Geräte-Datensatzes	Lassen Sie nur einen OT-Gerätedatensatz (cmdb_OT_Entity) pro CI zu.

Apps im Store anfordern

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

Die CMDB CI-Klassenmodelle Fügt Klassenmodelle hinzu, die erweitern CMDB Klassenhierarchie, einschließlich:

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

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

Erweiterungsklassen für Red hat Virtualization (RHV)

Die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt Klassen für Red hat Virtualization (RHV) OLVM oder RHV hinzu oder aktualisiert sie.

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

Ab Version 1.28.0 Muster für Discovery und Service-Mapping Unterstützt sowohl OLVM als auch RHV-Discovery. Weitere Informationen finden Sie unter Oracle Linux Virtualisierungsmanager und Red hat Virtualization Discovery . Beachten Sie, dass die RHV-Muster, -Tabellen und zugehörigen Elemente in oVirt umbenannt wurden. Eine vollständige Liste der Namensänderungen finden Sie unter Zurich Release Release-Hinweise zur ITOM-Transparenz .

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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Apps im Store anfordern

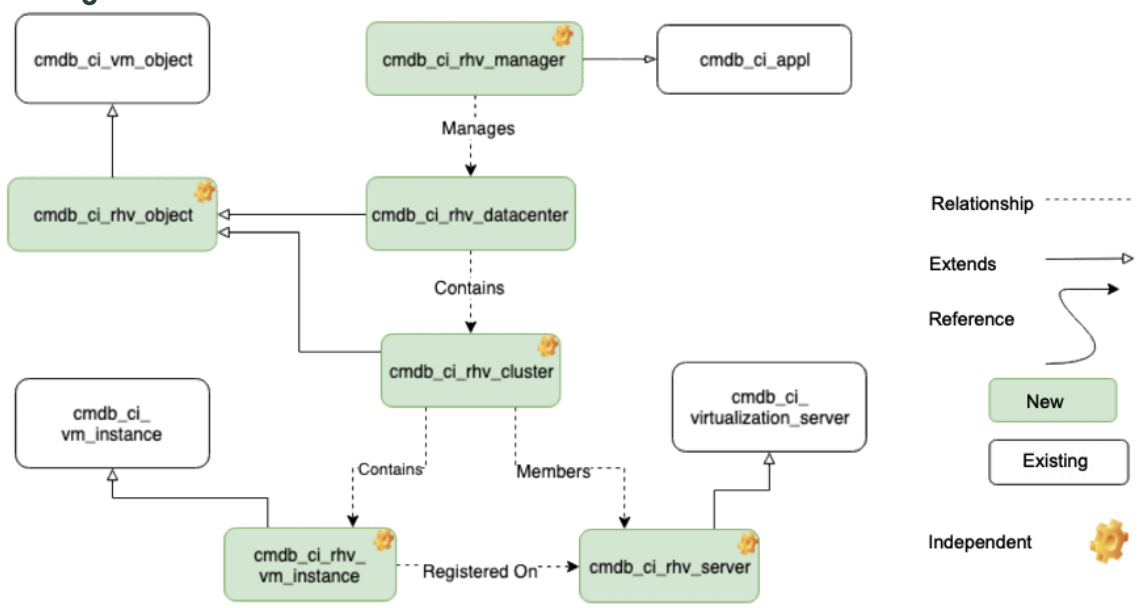
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Red hat-Virtualisierung (RHV)

Red hat Virtualization (RHV) ist ein Virtualisierungsprodukt, das auf dem Kernel-based Virtual Machine (KVM)-Hypervisor basiert. RHV verwendet das SPICE-Protokoll und Virtual Desktop Server Manager (VDSM) mit einem RHEL-basierten zentralen Verwaltungsserver. Die RHV-Lösung basiert auf zwei primären Softwarekomponenten: Red hat Virtualization Manager (RHV-M) und Red hat Virtualization Hypervisors oder Hosts: Red hat Enterprise Linux oder RHV Host (RHV-H).

Hinweis: Die Discovery Die Anwendung verwendet Muster, um RHV-Komponenten zu finden. Um einige dieser Ressourcen zu erkennen, muss aktualisiert werden Muster für Discovery und Service-Mapping Anwendung aus dem ServiceNow Store. Weitere Informationen finden Sie unter Oracle Linux Virtualisierungsmanager und Red hat Virtualization Discovery

In integrierte RHV-Klassen CMDB Klassenhierarchie



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. Weitere Details zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.8.0 fügt die folgenden Klassen für RHV hinzu. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
RHV-LDC [cmdb_ci_rhv_ldc]	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_Datacenter]	Logisches RHV-Rechenzentrum.
RHV-Rechenzentrum [cmdb_ci_rhv_Datacenter] Diese Klasse wird gelöscht.	N/V	N/V

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.6.0 fügt die folgenden Klassen für RHV hinzu.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
RHV-Server [cmdb_ci_rhv_Server]	Virtualisierungsserver [cmdb_ci_Virtualization_Server]	Der RHV-Virtualisierungshost.
RHV-Objekt [cmdb_ci_rhv_object]	VM-Objekt [cmdb_ci_vm_object]	Eine Basisklasse, von der andere Klassen abgeleitet werden sollen.
RHV-Manager [cmdb_ci_rhv_Manager]	Anwendung [cmdb_ci_appl]	RHV-Managerinstanz.
RHV-Cluster [cmdb_ci_rhv_Cluster]	RHV-Objekt [cmdb_ci_rhv_object]	RHV-Cluster.
RHV-Rechenzentrum [cmdb_ci_rhv_Datacenter] **Hinweis:** Diese Klasse wird in gelöscht CMDB CI-Klassenmodelle Release 1.6.0.	RHV-Objekt [cmdb_ci_rhv_object]	RHV-Rechenzentrum.
RHV-VM-Instanz [cmdb_ci_rhv_vm_instance]	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Instanz der virtuellen RHV-Maschine.

Klassenspalten

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.6.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Klasse „RHV-Server“ [cmdb_ci_rhv_Server]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
URL	URL, die für den Zugriff auf das Objekt verwendet wird.

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

Klasse „RHV-Objekt“ [cmdb_ci_rhv_object]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
href_id	Href-ID
manager_id	Manager-ID.
URL	URL für den Zugriff auf das Objekt (wird in untergeordneten Klassen verwendet).

Klasse „RHV-Manager“ [cmdb_ci_rhv_Manager]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
URL	URL des Managers.
product_name	Produktname.

RHV-Cluster-Klasse [cmdb_ci_rhv_Cluster]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
cpu_type	CPU-Typ
cpu_architecture	CPU-Architektur.
ksm	Aktivierungsstatus der Kernel-Richtlinie für das Zusammenführen derselben Seite (Kernel Same-Page Merging, KSM).
fencing_policy	Fencing-Richtlinie
memory_overcommitment	Menge des im Cluster zulässigen Speichers mit Mehrfachvergabe
transparent_huge_pages	Richtlinie für transparente Seiten mit großem Arbeitsspeicher
ballooning	Arbeitsspeicher-Ballooning für Gäste
compatibility_version	Kompatibilitätsversion

Klasse der RHV-VM-Instanz [cmdb_ci_rhv_vm_instance]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
mgmt_url	Verwaltungs-URL.
cpu_architecture	CPU-Architektur.
delete_protected	Geschützte löschen (true/false)
ha_priority	HA-Priorität
high_availability	Hohe Verfügbarkeit (true/false)
memory_policy_guaranteed	Garantierter Arbeitsspeicher (MB).
memory_policy_max_mb	Maximaler Arbeitsspeicher in der dynamischen Arbeitsspeicherzuteilungsrichtlinie.
multi_queues	Mehrere Warteschlangen

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

Klasse der RHV-VM-Instanz [cmdb_ci_rhv_vm_instance] (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
placement_policy	Platzierungsrichtlinie
cpu_sockets	Anzahl der CPU-Sockets
stateless	Zustandslos (true/false)
storage_error_resume_behaviour	Verhalten einer VM, die aufgrund eines Speicher-E/A-Fehlers angehalten wurde. Beispiele: AUTO_RESUME, LEAVE_PAUSED und KILL.
start_time	Startzeit.
stop_time	Endzeit.
threads	Anzahl der Threads
time_zone	Zeitzone
usb	USB-aktivierter Status
run_once	Einmal ausführen
Typ	RHV-Typ

Die folgende Klasse wurde in gelöscht CMDB CI-Klassenmodelle Release 1.6.0.

Klasse des RHV-Rechenzentrums [cmdb_ci_rhv_Datacenter]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
quota_mode	Kontingentmodusrichtlinie

Zugehörige Informationen

Oracle Linux Virtualisierungsmanager und Red hat Virtualization Discovery

CMDB Schemamodell

TLS-Erweiterungsklassen (Transport Layer Security)

Die CMDB CI-Klassenmodelle Die Store-App fügt eine Klasse für TLS-Zertifikate hinzu oder aktualisiert sie.

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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Automatische Übersetzung

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

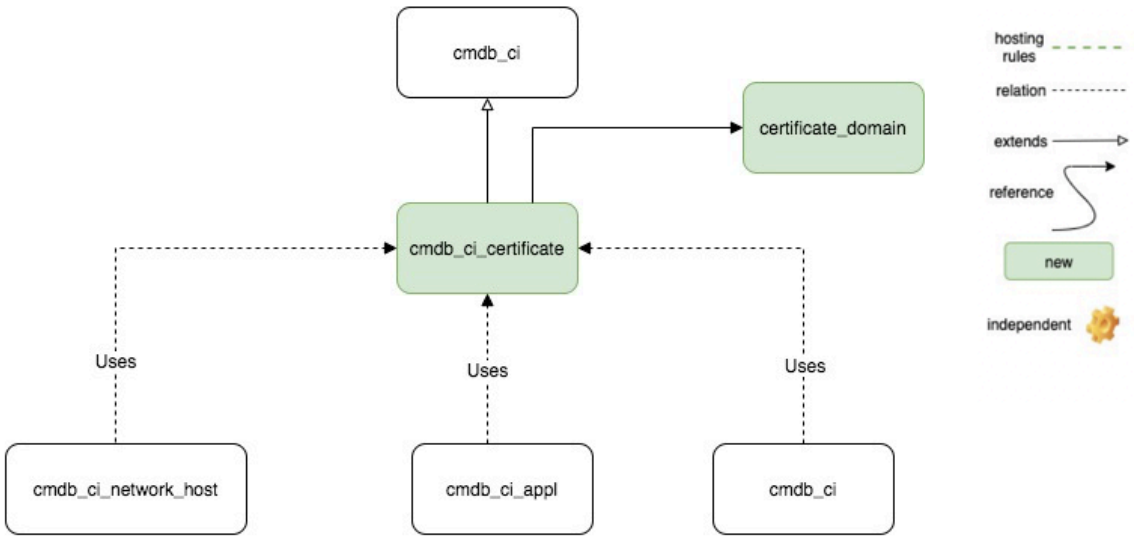
Apps im Store anfordern

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

Transport Layer Security (TLS)

TLS ist ein kryptografisches Protokoll, das Kommunikationssicherheit über ein Computernetzwerk bietet. Das TLS-Protokoll bietet Datenschutz und Datenintegrität zwischen kommunizierenden Computeranwendungen. Sobald der Client und der Server der Verwendung von TLS zugestimmt haben, verhandeln sie eine statusbehaftete Verbindung mithilfe eines Handshake-Verfahrens. Der Server stellt die Identifizierung normalerweise in Form eines digitalen Zertifikats bereit. Das Zertifikat enthält den Servernamen, die vertrauenswürdige Zertifizierungsstelle (Certificate Authority, CA), die für die Authentizität des Zertifikats bürgt, und den öffentlichen Verschlüsselungsschlüssel des Servers.
Der Client bestätigt die Gültigkeit des Zertifikats, bevor er fortfahren kann. Wenn der Handshake abgeschlossen ist, wird eine gesicherte Verbindung hergestellt.

In integrierte TLS-Zertifikatklassen CMDB Klassenhierarchie



Zertifizierungsklasse für bereichsbezogene Apps

Die Zertifizierungsklasse für bereichsbezogene Apps unterstützt TLS-Zertifikate. Mit dieser Klasse können Sie Zertifikate proaktiv verwalten, indem Sie Stakeholder über bevorstehende Abläufe auf dem Laufenden halten. Verwenden Sie diese Erweiterungsklasse, um sicherzustellen, dass Zertifikate vor ihrem Ablauf überwacht und verlängert werden, um schwerwiegende Ausfälle von Produktionssystemen zu verhindern.

Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. Weitere Details zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

Die CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.4.0 aktualisiert die folgende Klasse:

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

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Eindeutiges Zertifikat [cmdb_ci_certificate]	Konfigurationselement [cmdb_ci]	Ein öffentliches Schlüsselzertifikat im X.509-Standardformat.

Die CMDB CI-Klassenmodelle Die Store-App ändert die eindeutige Zertifikatklasse [cmdb_ci_certificate] wie folgt:

- Die *assigned_to*Attribut hängt jetzt von ab *assignment_group*Attribut, damit Anwender in der *assigned_to*Attribut werden basierend auf dem angegebenen gefiltert *assignment_group*.
- Die Zertifikatbestand und -Verwaltung Die Store-App füllt die Tabelle „eindeutiges Zertifikat“ [cmdb_ci_certificate] aus. Die Listenansicht für diese Klasse hat keinen **Neu** Schaltfläche und Sie können der Tabelle keine neuen Datensätze mehr hinzufügen. Dies liegt daran, dass bestimmte Felder aus binärcodierten Parametern im Zertifikat extrahiert werden, die Anwender möglicherweise nicht angeben können. Außerdem müssen Zertifikate erkannt werden, eher hochgeladen.
- Sie können keine Anhänge mehr in hinzufügen oder löschen *Certificate file*Attribut.

Die CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.3.0 fügt die folgenden Klassen hinzu. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
Eindeutiges Zertifikat [cmdb_ci_certificate]	Konfigurationselement [cmdb_ci]	N/V
Zertifikatdomäne [certificate_domain]	N/V	Vollqualifizierter Domänenname

Klassenspalten

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.4.0 fügt den jeweiligen Klassen die folgenden Spalten hinzu.

Eindeutige Zertifikatklasse [cmdb_ci_certificate]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Zertifikatdatei	Zertifikat in codierter Form.
Fingerabdruck	Hashwert des Zertifikats
Fingerabdruck-Algorithmus	Algorithmus, der zum Hashen des Zertifikats verwendet wird
Ist Zertifizierungsstelle	Gibt an, ob ein Zertifikat eine Zertifizierungsstelle (Certificate Authority, CA) ist oder nicht.
Ist selbstsigniert	Gibt an, ob das Zertifikat selbstsigniert ist oder nicht.
Bearbeiter	Entität, die das Zertifikat signiert und ausgestellt hat. Referenz: Eindeutiges Zertifikat [cmdb_ci_certificate]

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

Eindeutige Zertifikatklasse [cmdb_ci_certificate] (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Allgemeiner Ausstellername	Allgemeiner Name des Ausstellers
Eindeutiger Name des Ausstellers	Eindeutiger Name des Ausstellers
Schlüsselgröße	Größe des vom Signaturalgorithmus verwendeten Schlüssels Auswahlmöglichkeiten: • Aufgaben mit Priorität 1 erstellen • Aufgaben mit Priorität 3 erstellen • Keine Verlängerungsaufgaben erstellen
Verlängerungsnachverfolgung	Gibt an, ob Aufgaben mit Priorität 1 oder Priorität 3 für ablaufende Zertifikate erstellt werden sollen
Stammaussteller	Stammentität, die das Zwischenzertifikat signiert und ausgestellt hat. Auswahlmöglichkeiten: • Extern • Intern Referenz: Eindeutiges Zertifikat [cmdb_ci_certificate]
Servicetyp	Gibt an, ob das Zertifikat für externe oder interne Services verwendet wird.
Signaturalgorithmus	Der kryptografische Algorithmus, der zum Signieren des Zertifikats verwendet wird. Auswahlmöglichkeiten: • Ausgegeben • Installiert • Widerrufen • Deaktiviert
Status	Lebenszyklusstatus des Zertifikats
Alternativer Antragstellername	Liste vollqualifizierter Domänennamen, die durch das Zertifikat gesichert werden Referenz: Zertifikatdomäne [certificate_Domain]
Allgemeiner Antragstellername	Identifiziert den dem Zertifikat zugeordneten Hostnamen/die Domäne
Antragstellerland	Zweistelliger Ländercode des Antragstellers.
Eindeutiger Antragstellername	Identifizierende Informationen des Antragstellers

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

Eindeutige Zertifikatklasse [cmdb_ci_certificate] (Fortsetzung)

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
E-Mail-Adresse des Antragstellers	E-Mail-Adresse des Antragstellers.
Antragsteller-Ort	Ort des Antragstellers
Antragstellerorganisation	Organisation des Antragstellers.
Antragsteller-Organisationseinheit	Organisationseinheit des Antragstellers
Antragstellerstatus	Status des Antragstellers
Gültig ab	Gültigkeitsstartzeitraum des Zertifikats
Gültig bis	Gültigkeitsendzeitraum des Zertifikats
Version	X.509-Version des Zertifikats

Klasse der Zertifikatdomäne [certificate_Domain]

Spalten hinzugefügt	Beschreibung
Domäne	Vollqualifizierter Domänenname

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.3.0 fügt keine Spalten hinzu.

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

Erweiterungsklassen des VMware NSX-Lastenausgleichsmoduls

Die CMDB CI-Klassenmodelle Die Store-App fügt Klassen für VMware NSX-Lastenausgleichsmodule hinzu oder aktualisiert sie.

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

Sie finden vollständige Versionshinweise für alle CMDB CI-Klassenmodelle Releases um: https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Apps im Store anfordern

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

VMware NSX (Lastenausgleichsmodul)

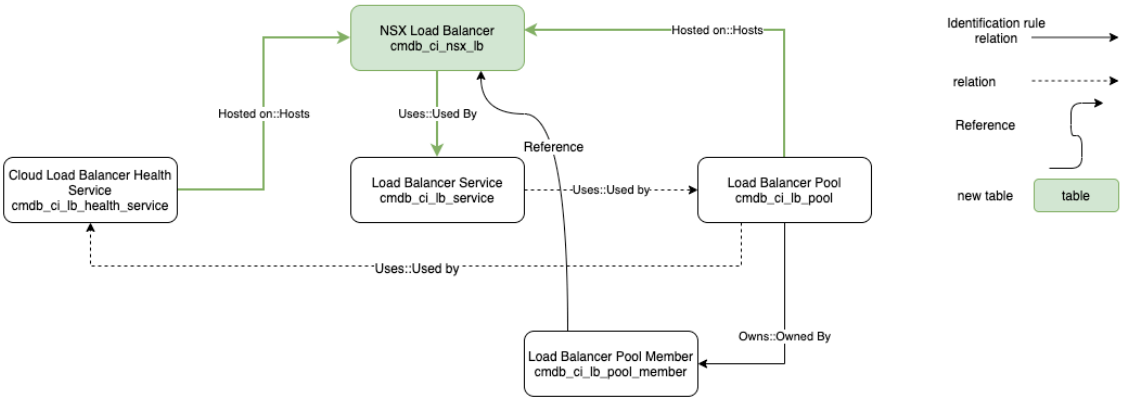
NSX ist eine von VMware angebotene Netzwerkvirtualisierungslösung. Zu den in der NSX-Lösung enthaltenen virtuellen Ressourcen gehören virtuelle LANs (VLANs), virtuelle Lastenausgleichsmodule, virtuelle Router, Switches und Firewalls.

Automatische Übersetzung

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

ServiceNow Discovery Verwendet Discovery des erweiterten VMware NSX-Lastenausgleichsmoduls Muster zur Suche nach VMware NSX-Lastenausgleichsmotoren und ihren Komponenten: Listener, Pools, Poolmitglieder und Integritätsservices.

VMware NSX-Lastenausgleichsmodul-Klassen, die in integriert sind CMDB Klassenhierarchie



Klassen

In diesem Abschnitt werden die Klassen aufgeführt, die die CMDB CI-Klassenmodelle Store-App fügt hinzu oder aktualisiert sie. Weitere Details zu den für jede Klasse hinzugefügten Spalten finden Sie in der Klassenspaltentabelle.

CMDB CI-Klassenmodelle: Release 1.10.0 fügt die folgenden Klassen für den VMware NSX-Lastenausgleichsmodul hinzu. Für die Liste der Klassen in Basissystem, Einschließlich Klassen, die diese App erweitern könnte, siehe CMDB-Tabellenbeschreibungen.

Klasse	Erweitert	Beschreibung
NSX-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_nsx_lb]	Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_lb]	Die Tabelle, die die NSX-Lastenausgleichsmodul-Ressourcen enthält.

Klassenspalten

Die Discovery des erweiterten VMware NSX-Lastenausgleichsmoduls Muster führt eine neue Tabelle mit einer Identifizierungsregel und einem Eintrag ein. Die Tabelle verwendet nur die Spalten, die von ihrem übergeordneten Element übernommen wurden.

Zugehörige Informationen

CMDB Schemamodell

Baseline-CMDB

Baseline-CMDB bietet Funktionen, mit denen Sie die Änderungen verstehen und steuern können, die an Ihren Configuration Items (CIs) in der CMDB vorgenommen wurden.

- Sie können eine Baseline erstellen, die eine Momentaufnahme Ihrer Configuration Items in der CMDB ist. Sie können die Änderungen überprüfen, die seit einer vorherigen Baseline an diesem Konfigurationselement vorgenommen wurden. Es können mehrere Baselines erstellt werden, und das System verfolgt die Änderungen, die pro Baseline vorgenommen wurden.

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

Beim Erstellen einer Baseline werden die Attribute des CI sowie alle Beziehungen der ersten Ebene für das CI erfasst. Alle Änderungen am Basis-CI oder an zugehörigen CIs werden erfasst und angezeigt. Neu erstellte CIs werden nicht automatisch zu einer Baseline hinzugefügt.

- Ordnen Sie ein Konfigurationselement einer Aufgabe, einer Change- oder Change-Aufgabe zu, und schlagen Sie Änderungen am CI vor, nachdem der Change abgeschlossen ist. Sie können Changes aufzeichnen, und diese Changes werden nicht sofort auf das CI angewendet, sondern werden verzögert, bis der Change abgeschlossen ist.

  Wenn die Change abgeschlossen ist, können Sie die vorgeschlagenen Änderungen anwenden, wodurch alle zuvor vorgeschlagenen Änderungen vorgenommen und die Änderungen der Aufgabe zugeordnet werden.

  Informationen zur Planung und Implementierung einer Baseline-CMDB finden Sie unter CMDB-Baseline-Lebenszyklus Best Practices und Problembehandlung bei Diff-Formatierer [KB0829681] Knowledge Base-artikel.

Erstellen Sie eine CMDB-Baseline

Sie können eine Baseline für ein CI erstellen, um Aktualisierungen des CI im Zeitverlauf nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ecmdb_admin und itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Baselines** > **Baselines**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für die Baseline ein.
   Standardmäßig ist die Tabelle „cmdb_ci ausgewählt“, sodass der Datensatz die Basislinie für alle Configuration Items im System erstellt.
4. **Wahlweise:** Um die Baseline auf bestimmte CIs zu beschränken, wählen Sie eine andere **Tabelle**, oder wählen Sie **Bedingungen**, die ein CI erfüllen muss, damit es einen Baseline-Eintrag hat.

   Example
   Sie können beispielsweise eine Basislinie für die Datenbanktabelle mit der Bedingung **[Location] [is] [<configured location>]** erstellen.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Erstellung einer Baseline ist zeitaufwändig und erfolgt im Hintergrund. Eine Meldung am oberen Rand der Datensatzliste informiert Sie darüber, dass Ihre Baseline geplant wurde, und Sie erhalten eine E-Mail, wenn der Vorgang abgeschlossen ist.

Unterschiede zur Baseline anzeigen

Sie können die Änderungen anzeigen, die an einem CI oder an allen zugehörigen CIs der ersten Ebene vorgenommen wurden, indem Sie das CI-Formularlayout so konfigurieren, dass das Feld „CMDB-Baseline-Unterschied“ angezeigt wird. Dieses Feld wird im Formular als Baseline-Unterschiede bezeichnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

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

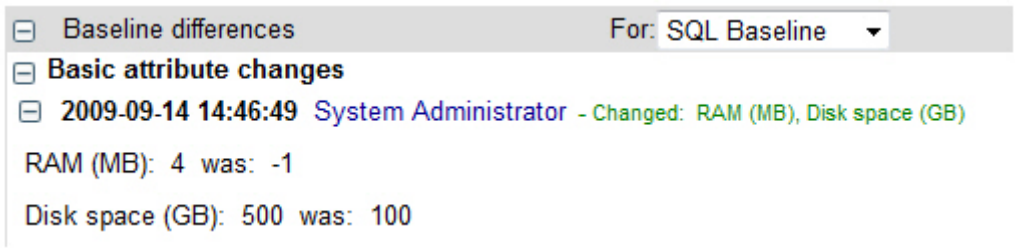
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Änderungen werden nur für die Tabelle „cmdb_ci“ und die untergeordneten Tabellen angezeigt. Sie können ändern `com.cmdb.baseline.max_changes`Systemeigenschaft zur Begrenzung der Anzahl der Beziehungen und Changes, die in einem Baseline-Diff-Abschnitt in einem CI-Formular angezeigt werden (standardmäßig auf 100 festgelegt).

Prozedur

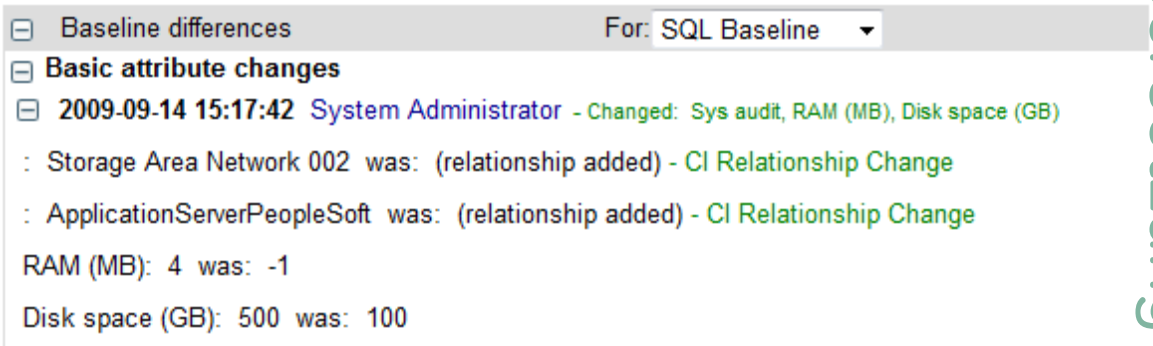
1. Einen CI-Datensatz öffnen
2. Wählen Sie in der Auswahlliste die Baseline aus, die Sie für dieses CI anzeigen möchten.
   Das Feld zeigt die Details aller Änderungen an, die am aktuellen Datensatz für die ausgewählte Baseline vorgenommen wurden, oder gibt an, dass keine Änderungen vorgenommen wurden.

Details zu Baseline-Unterschieden



3. Klicken Sie zum Hinzufügen einer Beziehung zum CI auf das grüne Plus-Symbol in der Symbolleiste **Zugehörige Elemente**.
   Die neue Beziehung wird unter der Symbolleiste angezeigt. Weitere Informationen zur Symbolleiste „Zugehörige Elemente“ und zur Steuerung der Anzeige finden Sie unter CI-Beziehungsformatierer.
4. Aktualisieren Sie ein zugehöriges CI und zeigen Sie die Changes an, die als **Grundlegende Attribut-Changes** im aktuellen CI-Datensatz angezeigt werden.

Grundlegende Attribut-Changes



Nächste Maßnahme

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Leistung zu verbessern und Speicherprobleme zu vermeiden, wenn große Mengen von Baseline-Differenzdaten in CI-Formularen angezeigt werden:

1. Legen Sie die Systemeigenschaft `com.cmdb.baseline.entry.attachment` auf „true“ fest.
2. Einmal manuell ausführen `CMDB Baseline convert XML to attachment`Korrekturskript. Informationen zum Ausführen eines Korrekturskripts finden Sie unter Korrekturskripts ausführen .

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

Eigenschaften für Baseline-CMDB

Verwenden Sie die Baseline-CMDB-Eigenschaften, um zu konfigurieren, wie viele Changes und Beziehungen für ein CI im Baseline-Unterschied für das CI angezeigt werden können.

Diese Eigenschaften sind für Baseline-CMDB verfügbar. Zum Anzeigen und Bearbeiten dieser Eigenschaften ist die Administratorrolle erforderlich.

Eigenschaften für Baseline-CMDB

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl von Changes und Beziehungen für ein CI, die im Feld „Unterschiede zur Baseline“ für das CI angezeigt werden können. Com.cmdb.Baseline.max_Changes	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Baseline-Eigenschaften**
Com.cmdb.Baseline.entry.attachment	Ermöglicht die manuelle Ausführung von *`CMDB Baseline convert XML to attachment`*Korrekturskript. Diese Eigenschaft wird auf „wahr“ festgelegt und dann ausgeführt *`CMDB Baseline convert XML to attachment`*Korrekturskript, verbessert die Leistung, wenn große Mengen von Baseline-Differenzdaten in CI-Formularen angezeigt werden. Bei „falsch“ verwendet die Komponente „CMDB-Baseline-Diff“ veraltete Methoden, die möglicherweise große Mengen von Baseline-Differenzdaten nicht laden. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_properties] Tabelle. • Weitere Informationen: Baseline-CMDB

Store-App CMDB-Arbeitsbereich

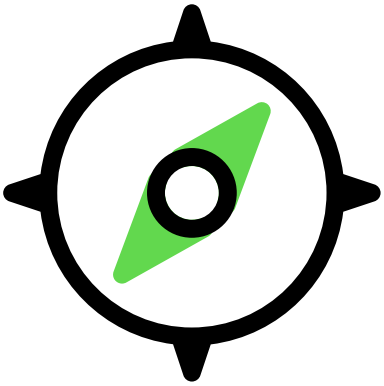
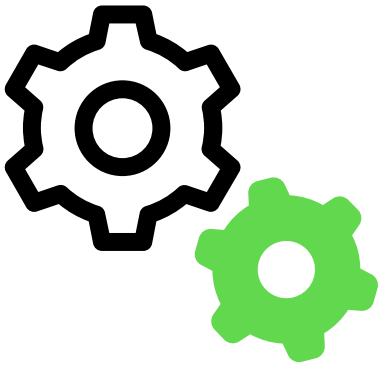
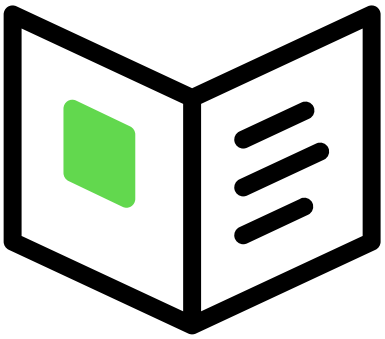
Die CMDB-Arbeitsbereich Ist eine effiziente, zentrale und modernisierte Arbeitsweise für Sie. Verwenden CMDB-Arbeitsbereich Um die CMDB zu durchsuchen und zu erkunden, überprüfen Sie die Integrität und aktuelle Aktivitäten, und greifen Sie auf CMDB-Dashboards und -Tools zu, um Aufgaben in Ihrer Organisation zu unterstützen.

Sehen Sie sich das folgende Video an, um mit zu beginnen CMDB-Arbeitsbereich. Abhängig von der Version von CMDB-Arbeitsbereich, Einige UI-Elemente und -Funktionen können sich unterscheiden.

https://player.vimeo.com/video/1108218170?h=1c80a14180&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Referenz
		
Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Ansichten im CMDB-Arbeitsbereich und wie Sie jede für die Ausführung Ihrer zugewiesenen Aufgaben verwenden.	Richten Sie den CMDB-Arbeitsbereich ein, und konfigurieren Sie ihn.	Zusätzliche Informationen zu Komponenten wie Eigenschaften und klassenspezifischen Kriterien für das Diagramm „Cloud-Ressourcen im Vergleich zu nicht-Cloud-Ressourcen“.

Problembehandlung und Hilfe

- Now Assist für Configuration Management Database (CMDB)
- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

CMDB-Arbeitsbereich erkunden

Erfahren Sie mehr über den CMDB-Arbeitsbereich, seine verschiedenen Ansichten und seine Vorteile bei der Verwendung wichtiger CMDB-Funktionen wie CMDB-Integrität, CMDB-Datenmanager und CMDB 360.

CMDB-Arbeitsbereich – Übersicht

Der CMDB-Arbeitsbereich bietet Ihnen eine effiziente, zentrale und modernisierte Arbeitsweise. Verwenden Sie den CMDB-Arbeitsbereich, um die CMDB zu durchsuchen und zu erkunden, die Integrität und aktuelle Aktivitäten zu untersuchen und auf verschiedene CMDB-Dashboards und -Tools zuzugreifen, um Aufgaben in Ihrer Organisation zu unterstützen.

Allgemeine Interaktion und zusätzliche Informationen

- CMDB-Arbeitsbereich nutzt viele Performance Analytics Fähigkeiten und Funktionen, z. B. Indikatorquellen. In den Ansichten des CMDB-Arbeitsbereichs können Sie die verschiedenen Karten auswählen, um Detailinformationen zu Performance Analytics-KPI-Detailbereichen anzuzeigen, die Trends für die zugehörigen Daten anzeigen. In einem

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

KPI-Detailbereich können Sie verschiedene Einstellungen ändern, um den Umfang der Daten zu ändern. Sie können auch auswählen **Datensätze Anzeigen** Um die dem Diagramm zugeordneten Datensätze aufzulisten.

- Listen im gesamten CMDB-Arbeitsbereich haben ein Filtersymbol (

), die Sie auswählen können, um die für die Liste verwendete Filterdefinition anzuzeigen.
- Sie können Öffnen Sie Ihre konfigurierbare Workspace-Experience in UI Builder Um auf Ihre CMDB-Workspace-Experience zuzugreifen und diese zu bearbeiten.
- Siehe Liste der Arbeitsbereiche Für eine Liste aller Arbeitsbereiche, die ServiceNow® Stellt bereit.
- Der CMDB-Arbeitsbereich unterstützt keine Domänentrennung.

CI-Details

Wenn Sie einen Drilldown zu CI-Details durchführen, hängt die Anzeige dieser Details von den Systemeinstellungen ab:

CI-Formular

Standardmäßig die Systemeigenschaft *sn_cmdb_ws_explore_ci.record.enabled*lst auf festgelegt **Wahr** , Aktiviert die Experience der CI-Formularfunktion zum Anzeigen von CI-Details. Mit dem CI-Formular werden Sie zu einem zentralen Ort mit einem umfassenden Satz von CI-Details navigiert, die nach Abschnitten organisiert sind. Verwenden Sie die vom CI-Formular bereitgestellten Formulare, um CI-Attribute, Beziehungen, Tags, Services und Angebote, CMDB-Integrität und CMDB 360-Daten zu untersuchen und zu bearbeiten, die dem CI, zugehörigen Listen und Aktivitäten zugeordnet sind. Beim Aktualisieren von CIs im CI-Formular werden IRE-Regeln angewendet, um potenzielle Probleme wie doppelte CIs zu vermeiden.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Mit CMDB Workspace installierte Komponenten : *sn_cmdb_ws_explore_ci.record.enabled*Systemeigenschaft.
- Verwalten Sie CI-Details im CI-Formular.

CI-Detailbereich

Wenn *sn_cmdb_ws_explore_ci.record.enabled*Ist auf festgelegt **Falsch** , Dann wird der CI-Detailbereich zum Anzeigen von CI-Details verwendet. Wenn Sie in CMDB-Arbeitsbereichsansichten und -Seiten Drilldown zu einem CI-Datensatz durchführen, werden die folgenden Details für das CI angezeigt:

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

- CI-Zeitleiste: Letzte 14 Tage: Eine Zeitleiste von CI-Aktivitäten wie Change-Anforderungen.

  Hinweis: Eine CI-Zeitleiste im CMDB-Arbeitsbereich kann nicht geladen werden, wenn die Anzahl der folgenden Aktivitäten ihren Schwellenwert überschreitet:

  - Verlauf: 200
  - Incidents: 100
  - Anforderungen: 50
  - Ereignisse Insgesamt: 200

  Wählen Sie aus **Öffnen Sie die CI-Zeitleiste** Link in der Fehlermeldung, um die CI-Zeitleiste im Basissystem zu öffnen, die Aktivitäten für das CI bis zu den angegebenen Schwellenwerten anzeigt.

- CI-Integrität: Eine Zusammenfassung der Integrität des CI, die zugehörige Elemente wie kritische Incidents, unvollständige Attribute und veraltete Beziehungen für das CI anzeigt.

  Rollenanforderung: itil (für den Zugriff auf Incidents).

- Details: CI-Attribute, gruppiert in Kategorien wie Schlüsselattribute, Asset-Attribute, Discovery-Attribute, operative Attribute und weitere Attribute.

  Hinweis: Verwenden Sie *`CMDB - Workspace`*Formularansicht für eine CI-Klasse, um zu konfigurieren, welche Attribute angezeigt werden.

- Aktivität: Ein Aktivitätenstrom, um nachzuverfolgen, was im CI-Datensatz geändert wurde.
- Infrastrukturbeziehungen: Liste der Infrastruktur-CIs im Zusammenhang mit dem CI.
- Servicebeziehungen: Liste der Geschäftsanwendungen, Serviceangebote und Anwendungsservices, mit denen das CI verknüpft sein kann.

Im CI-Detailbereich können Sie:

- Wählen Sie Aus **Öffnen Sie Die Abhängigkeitsansicht** Um zu öffnen Abhängigkeitsansichten Ordnen Sie eine grafische Infrastrukturansicht des spezifischen CI-Datensatzes zu, und zeigen Sie sie an.
- Wählen Sie Aus **Zeigen Sie CMDB 360-Daten an** Zum Anzeigen von CMDB 360-Details auf CI-Attributebene für den spezifischen CI-Datensatz.
- Wählen Sie Aus **Speichern** Dient zum Speichern aller Änderungen, die an Attributen für den CI-Datensatz vorgenommen wurden.
- Wählen Sie das Symbol „weitere Aktionen“ (...) für zusätzliche Funktionen:
  - Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Einen Change** Bis Erstellen Sie eine neue Change-Anforderung Für den CI-Datensatz.
  - Wählen Sie Aus **Incident Erstellen** Bis Erstellen Sie einen neuen Incident Für den CI-Datensatz.
  - Wählen Sie Aus **Löschen** Zum Löschen des CI-Datensatzes.

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

UI-Aktivität	Zusätzliche Anforderungen
CI-Details Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	
CI-Integrität	ITIL
Zugehörige Offene Changes Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	Rolle „sn_Change_read“
Zugehörige Incidents Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	Rolle „sn_Incident_read“
Zugehörige Warnungen Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	Ereignismanagement-Plugin (com.glideapp.itom.snac) Rolle evt_mgmt_user Richten Sie Ereignismanagement ein
Zugehörige Anwendungsservices Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	Rolle „App_Service_user“
CMDB 360-Daten anzeigen Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	Aktivieren und konfigurieren Sie CMDB 360
Speichern Zugänglich für: CMDB-Administrator	
Weitere Aktionen/Löschen Zugänglich für: CMDB-Administrator	

Freigegebene Seiten

Informationen zu den freigegebenen Seiten finden Sie auf der Entwicklungswebsite wie folgt:

- CI-Servicebeziehungen
- CI-Infrastrukturbeziehungen

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

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden des CMDB-Arbeitsbereichs finden Sie unter:

- CMDB-Ansichten:
  - Startansicht im CMDB-Arbeitsbereich
  - Ansicht „meine Arbeit“ im CMDB-Arbeitsbereich
  - CMDB 360-Ansicht im CMDB-Arbeitsbereich
  - Einblicke in anzeigen CMDB-Arbeitsbereich
  - Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich
  - SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich anzeigen (falls installiert)
- CMDB-Arbeitsbereich wird konfiguriert
- Setzen Sie eine geplante Aufgabe für deaktivierte Cloud-Ressourcen im Vergleich zu nicht-Cloud-Ressourcen fort
- Bearbeiten Sie eine zugehörige Tabelle aus CMDB-Leistungseinblicken
- Bearbeiten Sie einen geplanten Datenimport aus CMDB-Leistungseinblicken
- Mit CMDB Workspace installierte Komponenten

Startansicht im CMDB-Arbeitsbereich

Die Startansicht ist die Standardansicht im CMDB-Arbeitsbereich. Es werden wichtige Aufgaben angezeigt, zu denen Sie neigen sollten, verschiedene Anzahlen für Aktivitäten in CMDB, z. B. neue CIs, CMDB-Integritätszusammenfassungen und verschiedene Diagramme. Die Startseite-Ansicht bietet auch mehrere Links mit sofortigem Zugriff auf wichtige CMDB-Tools.

Zugriff

Rollenanforderungen: sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator), sn_cmdb_Editor (CMDB-Editor) oder sn_cmdb_user (CMDB-Anwender).

Um auf die Startansicht zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Startseite** In der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs.

Now Assist für CMDB

Wählen Sie aus Now Assist Symbol ✦Um auf zuzugreifen Now Assist für CMDB Kompetenzen, Service Desk-Mitarbeiter und agentische Workflows.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist für Configuration Management Database (CMDB).

Intelligente Suche

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender.

Ermöglicht die Verwendung von Natural Language Query (NLQ)-Suchfunktionen, die von bereitgestellt werden Intelligente Suche nach CMDB. Verwenden Sie das Eingabefeld, um eine Suchzeichenfolge in Alltagssprache zu erstellen. Während der Eingabe wird eine dynamische Liste relevanter Vorschläge mit Elementen angezeigt, die einzelnen Wörtern oder Teilausdrücken im eingegebenen Text entsprechen, z. B. Tabellennamen.

Automatische Übersetzung

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

Sie können:

- Wählen Sie Aus **Suchtipps** Um Tipps zum Erstellen von Suchzeichenfolgen anzuzeigen. In der intelligenten Suche finden Sie Details zur Nutzung, Beispiele für die Suche mit einer oder mehreren Tabellen, erweiterte Filterung und Beziehungen.
- Wählen Sie Aus **Suchen** Um entweder die Abfrage auszuführen, wenn die Suchzeichenfolge bereits vollständig in eine gültige CMDB-Abfrage konvertiert ist, oder das Dialogfeld „Abfrage verfeinern“ zu öffnen.

  - Wenn die Suchzeichenfolge keine Mehrdeutigkeiten mit dem Tabellennamen oder den Beziehungen aufweist, wird die Abfrage ausgeführt, und die Ergebnisse werden in einem Listenansichtsformat angezeigt.

    Nur die ersten 100 Ergebnisse der Abfrage werden im Ergebnisbereich angezeigt.

    - Wählen Sie Aus **Laden Sie Weitere Ergebnisse** Zum Anzeigen des nächsten Satzes von 100 Ergebnissen.
    - Wählen Sie Aus **Alle Ergebnisse Laden** Zum Anzeigen der restlichen Abfrageergebnisse bis zu der von angegebenen Anzahl Glide.cmdb.query.max_results_limit Systemeigenschaft (standardmäßig 10.000).

    Wenn die erstellte CMDB-Abfrage mehr als eine einzelne Tabelle enthält, wird die verwendet **In Abfragegenerator anzeigen** Schaltfläche wird angezeigt. Wählen Sie die Schaltfläche aus, um zu öffnen CMDB-Abfragegenerator Wenn Ihre Abfrage vollständig auf der Abfragegenerator-Canvas erstellt ist. Sie können den Abfragegenerator verwenden, um mit der Bearbeitung der Abfrage fortzufahren.

  - Wenn die Suchzeichenfolge Mehrdeutigkeiten mit Tabellennamen oder Beziehungstypen enthält, kann die Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-Abfrage konvertiert werden. In diesem Fall wird das Dialogfeld „Abfrage verfeinern“ angezeigt, in dem Sie aus vorgeschlagenen CI-Klassen auswählen und Ihre Suchzeichenfolge in eine gültige CMDB-Abfrage analysieren können. Diese vorgeschlagenen CI-Klassen basieren auf Ausdrücken in Ihrer Suchzeichenfolge. Verwenden Sie die Dropdown-Listen, um die CI-Klassen auszuwählen, die Ihrer beabsichtigten Suche entsprechen, und wählen Sie dann aus **Zeigen Sie Suchergebnisse an** Zum Ausführen der Abfrage.
  - Wenn die intelligente Suche Ihre Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-Abfrage konvertieren kann, wählen Sie aus **Suchen** Generiert keine Abfrageergebnisse. Stattdessen wird ein Feedback-Formular angezeigt. Füllen Sie das Formular aus, und wählen Sie aus **Feedback Senden** Um Ihr Feedback für Ihren CMDB-Administrator zur Überprüfung aufzuzeichnen.
- Verwenden Sie die Beispielsuchliste, um mit der Ausführung einer vordefinierten Suche zu beginnen. Diese Liste besteht aus häufigeren Suchen oder Suchen, die schwieriger zu erstellen sind, z. B. Suchen, die Anwendungsservices umfassen.
- Verwenden Sie die Liste Ihre letzten Suchvorgänge, um eine vorherige Suche erneut auszuführen.
- Wählen Sie Aus **Ergebnisfeedback** Um Feedback zu den Suchergebnissen zu übermitteln, die Ihr CMDB-Administrator überprüfen soll.

Weitere Informationen zur Verwendung von NLQ mit intelligenter Suche finden Sie unter Intelligente Suche nach CMDB.

Alternativ können Sie auswählen **Verwenden Sie stattdessen die bedingte Suche** Dient zur Verwendung eines Basic Bedingungsgenerator Funktionalität, mit der Sie Bedingungen für die Suche nach CIs einer bestimmten Klasse angeben können.

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

Sie können:

- Wählen Sie Aus **Neuer Bedingungssatz** Zum Hinzufügen eines Bedingungsausdrucks.
- Wählen Sie Aus **Bedingung Für Zugehörige Liste** Bis Fügen Sie einen Bedingungsausdruck für zugehörige Listen hinzu .
- Wählen Sie Aus **Suchen** Zum Durchsuchen der CMDB.
- Fügen Sie hinzu, und passen Sie dann an `sn_cmdb_ws.list.record_count_limit`Systemeigenschaft, um die Summe der Datensatzanzahl zu begrenzen und so die Leistungsauswirkungen dieses Vorgangs zu minimieren. Die Datensatzanzahl wird auf der Seite „bedingte Suche“ angezeigt, z. B. über der Ergebnisliste. Weitere Informationen zum Hinzufügen und Ändern dieser Systemeigenschaft finden Sie unter Mit CMDB Workspace installierte Komponenten.

Wählen Sie in der Ergebnisliste ein CI aus, um seine Details anzuzeigen.

UI-Aktivität	Zusätzliche Anforderungen
• Zugeordneter Anwendungsservice • Anwendungsservice • Anwendungsservicegruppe • Dynamische CI-Gruppe • Tag-Basierter Service	Rolle „App_Service_user“
• Business-Service • Technischer Service • Ausfall Des Anwendungsservice	Rolle „Service_Viewer“

Wichtige Aktionen

Zugänglich für: CMDB-Administrator und CMDB-Editor.

Wichtige Aktionen verschiedener Kategorien, die Ihre Aufmerksamkeit oder Aktion erfordern. Es gibt mehrere Aufgabenkategorien, z. B.:

- Von generierte Integritätsaufgaben CMDB-Integrität: Wählen Sie in integritätsbezogenen Karten wie doppelte CIs, verwaiste CIs, veraltete CIs und Deduplizierungsaufgaben aus **Zeigen Sie CIs an** Oder **Zeigen Sie Aufgaben An** Zum Anzeigen der Liste der zugeordneten CIs oder wichtigen Aufgaben.Auf der CI-Listenansichtsseite können Sie auswählen **Dashboard für CMDB-Integrität** Zum Öffnen des CMDB-Integritätsdashboards. Von generierte Karten im Zusammenhang mit der Deduplizierung IRE , Sie können auf das Deduplizierungs-Dashboard und die Deduplizierungsbibliotheken zugreifen, um Deduplizierungsaufgaben in Massenarbeit zu korrigieren.
- Von generierte Datennachweis- und Lebenszyklusgenehmigungsaufgaben CMDB-Datenmanager : Wählen Sie in Karten mit Datennachweis, z. B. Neuzuweisungsanforderungen und Karten mit nicht zugewiesener Überfälligkeit, aus **Zeigen Sie Aufgaben An** Um einen Drilldown zu den zugehörigen wichtigen Aufgaben durchzuführen.

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

Wichtige Aktionen werden in der Tabelle „CMDB WS Imp Action Card Config“ [sn_cmdb_WS_imp_action_Card_config] gespeichert, auf die nur Anwender mit der Rolle „sn_cmdb_admin“ zugreifen können. Autorisierte Anwender können Attribute einer wichtigen Aktion wie ändern `Active`Und `Filter conditions`, Kann jedoch nicht geändert werden `Type`, `Persona`, Und `Table`Attribute.

- Wichtige Aktionskarten werden für die angemeldete Anwenderrolle angezeigt, wie in der Tabelle „CMDB WS Imp Action Card Config“ [sn_cmdb_WS_imp_action_Card_config] angegeben.
- Eine Karte wird nur angezeigt, wenn mindestens ein Datensatz die Filterbedingung der Karte erfüllt.
- Wenn Sie einen Drilldown für eine integritätsbezogene Karte durchführen und ein zugehöriges CI ändern, werden alle resultierenden Auswirkungen auf Integritäts-KPIs möglicherweise erst nach dem nächsten Zyklus von angezeigt CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufträge .

Informationen zum Verwalten der Karten in der Kachel „wichtige Aktionen“ finden Sie unter Ändern Sie wichtige Aktionen in der Startseite des CMDB-Arbeitsbereichs.

Neuigkeiten

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender.

Anzahl der neu erstellten CIs innerhalb eines letzten Zeitintervalls. Die Gesamtzahl der neuen CIs zählt alle CI-Typen, einschließlich Anwendungen, Hardware und Anwendungsservices, die auch auf separaten Karten in der Kachel angezeigt werden. Standardmäßig werden Verlaufsdaten für aggregiert **Letzte 24 Stunden** , Die Sie auf ein anderes Zeitintervall festlegen können, z. B. **Letzte 7 Tage** .

Wählen Sie eine Karte aus, um einen Drilldown zu einem Performance Analytics-KPI-Detailbereich durchzuführen, der den Trend für das jeweilige Element anzeigt.

Die Anzahlen in den Karten „Neuerungen“ basieren auf den folgenden Tabellen:

Anzahl	Tabelle
Neue CIs	Konfigurationselement [cmdb_ci]
Neue Anwendung	Anwendung [cmdb_ci_appl]
Neue Hardware	Hardware [cmdb_ci_hardware]
Neue Anwendungsservices	Serviceinstanz [cmdb_ci_Service_Auto]

CI-Übersicht

Die folgenden Registerkarten enthalten Zusammenfassungen zu CIs:

CI-Zusammenfassung

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender (ohne Registerkarten).

Ein Diagramm aller CIs in der CMDB, gruppiert nach bis zu 20 CMDB-Gruppen. Die CMDB-Gruppen im Diagramm werden als Gruppen eng zugehöriger Klassen angegeben. In diesem Diagramm können Sie:

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

- Wählen Sie einen Balken aus, um einen Drilldown zu den Klassen in der Gruppe und ihren CIs durchzuführen.
- Führen Sie einen Drilldown für ein CI durch, um das CI-Formular mit einer Zeitleiste, einer Integritätsübersicht und mehreren Arten von Attributen wie Schlüssel- und Discovery-Attributen anzuzeigen.
- Führen Sie einen Drilldown für eine Klasse durch, um auf die Experience „CI erstellen“ zuzugreifen, um ein neues CI in der ausgewählten Klasse zu erstellen. Weitere Informationen zur CI-Experience erstellen, die IRE-Prozesse (Identification and Reconciliation Engine) anwendet, finden Sie unter Erstellen Sie ein CI manuell im CMDB-Arbeitsbereich.

- Fügen Sie anwenderdefinierte Klassengruppen hinzu, indem Sie erstellen CMDB-Gruppen Mit den folgenden Einstellungen:
  - Gruppentyp ist auf „CMDB-Arbeitsbereich“ festgelegt.
  - Wird durch codierte Abfragen ausgefüllt.

  Solche anwenderdefinierten Klassengruppen werden nach dem nächsten Mal angezeigt, dass *CMDB Workspace – Group*Und *Encoded Query Counts*Geplante Aufgaben werden ausgeführt und aktualisiert CMDB-Arbeitsbereich.

Hinweis:

In Systemen mit einer sehr großen Anzahl von CIs, z. B. einer Milliarde oder mehr CIs, kann der Satz von Abfragen, die das CI-Übersichts-Widget ausfüllen, unangemessen lange ausgeführt werden. In diesem Fall können Sie die Standardabfragen mit einer Reihe einfacherer Abfragen wechseln, die ein solches Laden verarbeiten können, und das CI-Übersichts-Widget ordnungsgemäß laden. Die Ergebnisse der einfacheren Abfragen sind jedoch nicht so vollständig oder genau wie die Ergebnisse der ursprünglichen Abfragen. Ein grundlegender Unterschied zwischen den ursprünglichen und den einfacheren Abfragen besteht darin, dass nur die einfacheren Abfragen verwenden Common Service Data Model (CSDM) Attribute für CI-Status (z. B. *life_cycle_stage*), während die Standardabfragen auch Legacy verwenden *operational_status*Und *status*Attribute. In einer Umgebung, die nicht zu CSDM migriert wurde, liefern die einfachen Abfragen weniger Ergebnisse.

Sie können die einfache Abfrage in überprüfen (nur Lesezugriff) *Simple Condition*Spalte in *cmdb_group_contains_encoded_query*Tabelle.

Um den einfacheren Satz von Abfragen zu verwenden, legen Sie fest *sn_cmdb_ws.ci_overview.enable_simple_condition*Systemeigenschaft zu **Wahr** (**Falsch** Standardmäßig).

Meine CIs

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor.

Ein Diagramm von CLS mit *Managed By Group*Ist eine der Gruppen, denen Sie angehören. CIs werden nach bis zu 20 allgemeinen Klassenkategorien gruppiert, z. B. *Applications*, *Devices*, Und *Servers*. Wenn mehr als 20 Klassen angezeigt werden sollen, werden alle verbleibenden Klassen in einem zusätzlichen Balken im Diagramm zusammengefasst.

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

Wählen Sie eine Klassenleiste aus, um Detailinformationen zu den CIs für die Klasse anzuzeigen. Führen Sie dann einen Drilldown zum Formular eines CI mit einer Zeitleiste, einer Integritätsübersicht und mehreren Arten von Attributen wie Schlüssel- und Discovery-Attributen durch.

Verwenden Sie sn_cmdb_WS.ci_Overview.Managed_by_me.enabled Eigenschaft zum ein- oder Ausblenden dieses Diagramms.

Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen

Diagramme mit Anzahlen und Details für Ressourcen, die in verschiedenen Cloud-Services gehostet werden, im Vergleich zu den Ressourcen, die nicht gehostet werden, mit Aufgliederung nach wichtigen CI-Klassen wie Anwendungen, Datenbanken und Rechenzentren. Ressourcen können in Cloud-Services wie bereitgestellt werden Microsoft Azure Cloud, Oder auf der lokalen Instanz oder anderen nicht-Cloud-Lösungen. Für einige laufende Vorgänge in der Organisation müssen möglicherweise die Details vorliegen, die schwierig zu erhalten sein können.

Die folgenden Bedingungen müssen erfüllt sein, damit die Diagramme „Cloud-Ressourcen im Vergleich zu nicht-Cloud-Ressourcen“ angezeigt und aussagekräftige Daten angezeigt werden:

- Die Tabelle „Cloud-Service-Accounts“ [cmdb_ci_Cloud_Service_Account] muss vorhanden sein.
- Die Tabelle „logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_Datacenter] muss mindestens einen Datensatz für ein Cloud-Rechenzentrum enthalten.
- Die Tabelle „Rechenzentrumstypen“ [sn_cmdb_WS_Datacenter_type] muss mindestens einen Datensatz für ein Rechenzentrum enthalten, das in der Organisation als Cloud-Speicher klassifiziert ist. Im Basissystem ist diese Tabelle mit mehreren Datensätzen für allgemeine Cloud-Services wie der Klasse „Azure-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_Azure_Datacenter] vorab ausgefüllt. Das Diagramm berechnet und zeigt Daten nur für Cloud-Services an, für die in der Tabelle „Rechenzentrumstypen“ [sn_cmdb_WS_Datacenter_type] ein Datensatz vorhanden ist.

  Weitere Informationen zum Hinzufügen von Rechenzentren in Ihrer Organisation mit der Cloud- oder nicht-Cloud-Klassifizierung finden Sie unter Konfigurieren Sie Rechenzentren für Cloud- und nicht-Cloud-Ressourcen.

Die folgenden Cloud- vs. Nicht-Cloud-Diagramme sind verfügbar:

- Balkendiagramm für CI-Klassen:

  Jeder Balken im CI-Klassendiagramm stellt ein Paar aus einer CI-Klasse und einem Speichertyp (Cloud, nicht-Cloud) dar, z. B. der Balken für Anwendungen/Cloud. Für jeden Balken gibt es eine geplante Aufgabe, die alle 24 Stunden ausgeführt wird, um die Daten für den Balken zu erfassen und zu berechnen. Die Laufzeit hängt von der Menge und Komplexität der Daten ab, die ein Auftrag erfasst, was sich für jede geplante Aufgabe unterscheiden kann. Außerdem werden die Zeitpläne der Aufträge gestaffelt, sodass sie nicht alle gleichzeitig ausgeführt werden und Ressourcen ausschöpfen. Details zu den klassenspezifischen Kriterien, die für die Diagrammberechnungen verwendet werden, finden Sie unter Klassenkriterien im Diagramm „Cloud vs. Nicht-Cloud-Ressourcen“.

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

Wenn ein CI-Klassen-/Typenpaar vorhanden ist, das in der Organisation nicht wichtig ist, können Sie dieses Paar aus dem CI-Klassendiagramm ausschließen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Konfigurieren Sie Klassen für Cloud- und nicht-Cloud-Ressourcen.

Im CI-Klassendiagramm können Sie:

- Wählen Sie einen Balken aus, um den Bereich Cloud-Ressourcen im Vergleich zu nicht-Cloud-Ressourcen zu öffnen. Wählen Sie dann eine der folgenden Registerkarten aus, um weitere Details für den Balken anzuzeigen:

  Cloud-CIs im Vergleich zu Nicht-Cloud-CIs

  Zeigt ein Balkendiagramm für CIs an, die in einem Cloud-Service gespeichert sind, und die CIs, die nicht vorhanden sind, pro CI-Klasse. Wählen Sie für jede CI-Klasse die Cloud- oder nicht-Cloud-Leiste aus, um die CIs anzuzeigen, die dem ausgewählten Balken zugeordnet sind, in einer Listenansicht. Sie können dann ein CI auswählen, um seine Details anzuzeigen.

  CI-Klassen nach Cloud-Providern

  Kreisdiagramme pro CI-Klasse mit detaillierteren Details für die CIs, die auf Cloud-Anbietern gehostet werden. Kreissegmente haben zufällig ausgewählte Farben und zeigen eine Aufgliederung nach Cloud-Anbietern für verschiedene CI-Klassen an. Wählen Sie für jeden Kreis ein Segment aus, um die dem Kreissegment zugeordneten CIs in einer Listenansicht anzuzeigen. Sie können dann ein CI auswählen, um seine Details anzuzeigen.

- Wählen Sie Aus **Neueste Updates** Um den aktualisierten Status für die geplanten Aufgaben anzuzeigen, die die Daten für das Diagramm erstellen. Der Status ist farbcodiert, um anzugeben, ob der Auftrag erfolgreich abgeschlossen wurde (grün) oder fehlgeschlagen ist (rot).

- Kreisdiagramm „Anwendungsservices“:

  Das Kreisdiagramm „Anwendungsservices“ verwendet die Tabelle „Servicekonfigurationselementzuordnungen“ [svc_ci_assoc] und überprüft den Cloud-/nicht-Cloud-Status von Anwendungsservice-CIs im CI-Klassendiagramm. Anwendungsservices im Kreisdiagramm „Anwendungsservices“ werden wie folgt klassifiziert:

  - Cloud: Alle CIs im Anwendungsservice wurden als in einem Cloud-Service gehostet bestimmt.
  - Nicht-Cloud: Es wurde festgestellt, dass alle CIs im Anwendungsservice nicht in einem Cloud-Service gehostet werden.
  - Hybrid: Der Anwendungsservice enthält eine Mischung aus CIs, bei denen einige gehostet werden und andere nicht in Cloud-Services gehostet werden.
  - Unbekannt: Die Cloud-/nicht-Cloud-Klassifizierung konnte nicht bestimmt werden, da einige der Anwendungsservice-CIs nicht als Cloud- oder nicht-Cloud-CIs klassifiziert sind.

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

Hinweis: Da die Klassifizierung von Anwendungsservices von der Klassifizierung von CIs im CI-Klassendiagramm abhängt, kann es zu einer Diskrepanz zwischen den beiden Diagrammen kommen. Dies kann auftreten, wenn ein Anwendungsservice-CI seinen Cloud-/nicht-Cloud-Status geändert hat und das Anwendungsservices-Diagramm noch nicht aktualisiert wurde, um diese Änderung widerzuspiegeln.

Wählen Sie das Diagramm Anwendungsservices aus, um auf die Listenansichten der zugehörigen Anwendungsservices zuzugreifen, gruppiert nach Cloud-/nicht-Cloud-Klassifizierungen. In diesen Listenansichten können Sie Detailinformationen zu anzeigen Abhängigkeitsansichten Zuordnung für Anwendungsservices.

Die den Diagrammen zugeordneten geplanten Aufgaben sind mit mehreren hartcodierten Grenzwerten eingerichtet, die bei Überschreitung zu Fehlerbedingungen führen, die sich im Auftragsstatus widerspiegeln. Die Zeitüberschreitung ist auf zwei Stunden festgelegt, und die maximale Anzahl der zu erfassenden Datensätze ist auf 500.000. Wenn ein Auftrag einen dieser Grenzwerte überschreitet, wird er automatisch angehalten.

Eine geplante Aufgabe, die 3 (Standard) aufeinanderfolgende Tage nicht abgeschlossen werden kann, wird automatisch für zukünftige Ausführungen deaktiviert. Sie können die Deaktivierung geplanter Aufgaben auf folgende Weise verwalten:

- Ändern Sie die Standardanzahl der aufeinanderfolgenden Tage, die gezählt werden, indem Sie hinzufügen *sn_cmdb_ws.insight.category.disable_after_failure*Systemeigenschaft in die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] und dann deren Wert festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .
- Setzen Sie eine deaktivierte geplante Aufgabe fort .

UI-Aktivität	Zusätzliche Anforderungen
• Ansicht „zugeordneter Anwendungsservice“ • Anwendungsservice • Dynamische CI-Gruppe • Tag-Basierter Service	Rolle „App_Service_user“

Meine Arbeit

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender.

Alle offenen Aufgaben von CMDB-Datenmanager Die Ihnen oder einer zugewiesenen Gruppe in zugewiesen sind *Managed by Group*Attribut, dessen Mitglied Sie sind. Für CMDB-Administratoren auch Aufgaben, die niemandem zugewiesen sind, damit CMDB-Administratoren diese nicht zugewiesenen Aufgaben zuweisen können. Aufgaben können beispielsweise Nachweisaufgaben und lebenszyklusbezogene Aufgaben sein.

Wählen Sie Aus **Offene Aufgaben** Und **Überfällige Aufgaben** Dient zum Überprüfen und Verarbeiten der Aufgaben.

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

CMDB-Integrität

Zugänglich für: CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender.

KPIs-Integritätspunktzahlen, die von der CMDB-Integrität für CIs berechnet werden. Wählen Sie eine Prozentzahl für einen KPI aus, um zur KPIs-Kachel im CMDB-Integritäts-Dashboard zu navigieren.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Integrität, KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

UI-Aktivität	Zusätzliche Anforderungen
CMDB-Integrität	Asset oder itil-Rolle CMDB-Integrität wird konfiguriert

Quick-Links

Eine Liste von Links zu wichtigen CMDB-Dashboards und -Tools. Sie können Fügen Sie einen Link hinzu Zur Liste der Quick-Links, die Ihnen zur Verfügung stehen.

- Abhängigkeitsansichten : Stellt eine grafische Infrastrukturansicht für ein CI und alle Anwendungs- oder Business-Services bereit, zu denen es gehört und die es unterstützt.
- Abfragegenerator : Erstellen Sie einfach komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen, die mehrere CMDB-Klassen und nicht-CMDB-Tabellen umfassen und viele CIs umfassen können, die durch verschiedene Beziehungen verbunden sind.
- Datenmanager : Datenmanager-Richtlinien und die von den Richtlinien generierten Aufgaben zentral erstellen, bearbeiten, überprüfen, veröffentlichen und nachverfolgen.
- CI-Klassenliste : Listenansicht von CMDB-CIs gruppiert nach allgemeinen Klassen.
- Einheitliche Übersicht: Grafische Zuordnung, die die Hierarchie der CIs und die Beziehungen zwischen ihnen und Anwendungsservices anzeigt. Direkt über die Zuordnung können Sie auf Attribute von CIs und Beziehungen sowie zugehörige Elemente wie Changes, Incidents und Probleme für ein CI zugreifen.
- Dashboard für CMDB-Integrität : Zeigen Sie CMDB-Integritätsberichte an, und konfigurieren Sie die CMDB-Integritäts-KPIs und Metriken, nach denen CIs in CMDB-Integritäts-Dashboards ausgewertet werden.
- Dashboard „Beziehungsintegrität“ : Zeigt das Dashboard für Beziehungsintegrität mit CMDB-Integritätspunktzahlen für die CI-Beziehung an.
- Erstellen Sie ein CI : Erstellen Sie ein neues CI, während Sie Prozesse der Identification and Reconciliation Engine (IRE) und andere Anforderungen durchsetzen, die zu einem gültigen und eindeutigen CI führen.
- Datenzertifizierungs-Dashboard: Instanzen, Aufgaben und Status der Datenzertifizierung anzeigen, z. B. überfällige Zertifizierungsaufgaben. Führen Sie einen Drilldown zu bestimmten Aufgaben durch, um sie für eine schnellere Lösung neu zuzuweisen.

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

UI-Aktivität	Eingabehilfe	Zusätzliche Anforderungen
Abhängigkeitsansicht	CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	Dependency_Views-Rolle
Abfragengenerator	CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	Rolle „cmdb_query_Builder_read“
Datenmanager	CMDB-Administrator	
Fügen Sie einen anwenderdefinierten Quick-Link hinzu, oder bearbeiten Sie ihn	CMDB-Administrator, CMDB-Editor, CMDB-Anwender	

Diagramm „Cloud vs. Nicht-Cloud-Ressourcen“

Das Diagramm „Cloud-Ressourcen im Vergleich zu nicht-Cloud-Ressourcen“ wird in der Startseite im CMDB-Arbeitsbereich angezeigt.

Diagramme mit Anzahlen und Details für Ressourcen, die in verschiedenen Cloud-Services gehostet werden, im Vergleich zu den Ressourcen, die nicht gehostet werden, mit Aufgliederung nach wichtigen CI-Klassen wie Anwendungen, Datenbanken und Rechenzentren. Ressourcen können in Cloud-Services wie bereitgestellt werden Microsoft Azure Cloud, Oder auf der lokalen Instanz oder anderen nicht-Cloud-Lösungen. Für einige laufende Vorgänge in der Organisation müssen möglicherweise die Details vorliegen, die schwierig zu erhalten sein können.

Die folgenden Bedingungen müssen erfüllt sein, damit die Diagramme „Cloud-Ressourcen im Vergleich zu nicht-Cloud-Ressourcen“ angezeigt und aussagekräftige Daten angezeigt werden:

- Die Tabelle „Cloud-Service-Accounts“ [cmdb_ci_Cloud_Service_Account] muss vorhanden sein.
- Die Tabelle „logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_Datacenter] muss mindestens einen Datensatz für ein Cloud-Rechenzentrum enthalten.
- Die Tabelle „Rechenzentrumstypen“ [sn_cmdb_WS_Datacenter_type] muss mindestens einen Datensatz für ein Rechenzentrum enthalten, das in der Organisation als Cloud-Speicher klassifiziert ist. Im Basissystem ist diese Tabelle mit mehreren Datensätzen für allgemeine Cloud-Services wie der Klasse „Azure-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_Azure_Datacenter] vorab ausgefüllt. Das Diagramm berechnet und zeigt Daten nur für Cloud-Services an, für die in der Tabelle „Rechenzentrumstypen“ [sn_cmdb_WS_Datacenter_type] ein Datensatz vorhanden ist.

  Weitere Informationen zum Hinzufügen von Rechenzentren in Ihrer Organisation mit der Cloud- oder nicht-Cloud-Klassifizierung finden Sie unter Konfigurieren Sie Rechenzentren für Cloud- und nicht-Cloud-Ressourcen.

Die folgenden Cloud- vs. Nicht-Cloud-Diagramme sind verfügbar:

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

- Balkendiagramm für CI-Klassen:

  Jeder Balken im CI-Klassendiagramm stellt ein Paar aus einer CI-Klasse und einem Speichertyp (Cloud, nicht-Cloud) dar, z. B. der Balken für Anwendungen/Cloud. Für jeden Balken gibt es eine geplante Aufgabe, die alle 24 Stunden ausgeführt wird, um die Daten für den Balken zu erfassen und zu berechnen. Die Laufzeit hängt von der Menge und Komplexität der Daten ab, die ein Auftrag erfasst, was sich für jede geplante Aufgabe unterscheiden kann. Außerdem werden die Zeitpläne der Aufträge gestaffelt, sodass sie nicht alle gleichzeitig ausgeführt werden und Ressourcen ausschöpfen. Details zu den klassenspezifischen Kriterien, die für die Diagrammberechnungen verwendet werden, finden Sie unter Klassenkriterien im Diagramm „Cloud vs. Nicht-Cloud-Ressourcen“.

  Wenn ein CI-Klassen-/Typenpaar vorhanden ist, das in der Organisation nicht wichtig ist, können Sie dieses Paar aus dem CI-Klassendiagramm ausschließen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Konfigurieren Sie Klassen für Cloud- und nicht-Cloud-Ressourcen.

  Im CI-Klassendiagramm können Sie:

  - Wählen Sie einen Balken aus, um den Bereich Cloud-Ressourcen im Vergleich zu nicht-Cloud-Ressourcen zu öffnen. Wählen Sie dann eine der folgenden Registerkarten aus, um weitere Details für den Balken anzuzeigen:

    Cloud-CIs im Vergleich zu Nicht-Cloud-CIs

    Zeigt ein Balkendiagramm für CIs an, die in einem Cloud-Service gespeichert sind, und die CIs, die nicht vorhanden sind, pro CI-Klasse. Wählen Sie für jede CI-Klasse die Cloud- oder nicht-Cloud-Leiste aus, um die CIs anzuzeigen, die dem ausgewählten Balken zugeordnet sind, in einer Listenansicht. Sie können dann ein CI aus der Liste auswählen, um weitere Detailinformationen zum CI-Detailbereich anzuzeigen.

    CI-Klassen nach Cloud-Providern

    Kreisdiagramme pro CI-Klasse mit detaillierteren Details für die CIs, die auf Cloud-Anbietern gehostet werden. Kreissegmente haben zufällig ausgewählte Farben und zeigen eine Aufgliederung nach Cloud-Anbietern für verschiedene CI-Klassen an. Wählen Sie für jeden Kreis ein Segment aus, um die dem Kreissegment zugeordneten CIs in einer Listenansicht anzuzeigen. Sie können dann ein CI aus der Liste auswählen, um weitere Detailinformationen zum CI-Detailbereich anzuzeigen.

  - Wählen Sie Aus **Neueste Updates** Um den aktualisierten Status für die geplanten Aufgaben anzuzeigen, die die Daten für das Diagramm erstellen. Der Status ist farbcodiert, um anzugeben, ob der Auftrag erfolgreich abgeschlossen wurde (grün) oder fehlgeschlagen ist (rot).

- Kreisdiagramm „Anwendungsservices“:

  Das Kreisdiagramm „Anwendungsservices“ verwendet die Tabelle „Servicekonfigurationselementzuordnungen“ [svc_ci_assoc] und überprüft den Cloud-/nicht-Cloud-Status von Anwendungsservice-CIs im CI-Klassendiagramm. Anwendungsservices im Kreisdiagramm „Anwendungsservices“ werden wie folgt klassifiziert:

  - Cloud: Alle CIs im Anwendungsservice wurden als in einem Cloud-Service gehostet bestimmt.
  - Nicht-Cloud: Es wurde festgestellt, dass alle CIs im Anwendungsservice nicht in einem Cloud-Service gehostet werden.

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

- Hybrid: Der Anwendungsservice enthält eine Mischung aus CIs, bei denen einige gehostet werden und andere nicht in Cloud-Services gehostet werden.
- Unbekannt: Die Cloud-/nicht-Cloud-Klassifizierung konnte nicht bestimmt werden, da einige der Anwendungsservice-CIs nicht als Cloud- oder nicht-Cloud-CIs klassifiziert sind.

Hinweis: Da die Klassifizierung von Anwendungsservices von der Klassifizierung von CIs im CI-Klassendiagramm abhängt, kann es zu einer Diskrepanz zwischen den beiden Diagrammen kommen. Dies kann auftreten, wenn ein Anwendungsservice-CI seinen Cloud-/nicht-Cloud-Status geändert hat und das Anwendungsservices-Diagramm noch nicht aktualisiert wurde, um diese Änderung widerzuspiegeln.

Wählen Sie das Diagramm Anwendungsservices aus, um auf die Listenansichten der zugehörigen Anwendungsservices zuzugreifen, gruppiert nach Cloud-/nicht-Cloud-Klassifizierungen. In diesen Listenansichten können Sie Detailinformationen zu anzeigen Abhängigkeitsansichten Zuordnung für Anwendungsservices.

Die den Diagrammen zugeordneten geplanten Aufgaben sind mit mehreren hartcodierten Grenzwerten eingerichtet, die bei Überschreitung zu Fehlerbedingungen führen, die sich im Auftragsstatus widerspiegeln. Die Zeitüberschreitung ist auf zwei Stunden festgelegt, und die maximale Anzahl der zu erfassenden Datensätze ist auf 500.000. Wenn ein Auftrag einen dieser Grenzwerte überschreitet, wird er automatisch angehalten.

Eine geplante Aufgabe, die 3 (Standard) aufeinanderfolgende Tage nicht abgeschlossen werden kann, wird automatisch für zukünftige Ausführungen deaktiviert. Sie können die Deaktivierung geplanter Aufgaben auf folgende Weise verwalten:

- Ändern Sie die Standardanzahl der aufeinanderfolgenden Tage, die gezählt werden, indem Sie hinzufügen `sn_cmdb_ws.insight.category.disable_after_failure`Systemeigenschaft in die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] und dann deren Wert festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .
- Setzen Sie eine deaktivierte geplante Aufgabe fort .

Ansicht „meine Arbeit“ im CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie die Ansicht „meine Arbeit“ im CMDB-Arbeitsbereich, um Ihre Aufgaben zu verwalten. Aufgaben in dieser Ansicht beziehen sich auf Daten-Compliance, z. B. Nachweis, Zertifizierung und andere Lebenszyklusaufgaben.

Für CMDB-Administratoren können Listen von Aufgaben auch nicht zugewiesene Aufgaben für die Neuzuweisung enthalten. Für Manager sind Aufgaben direkt unterstellter Mitarbeiter enthalten, und wenn Sie ein Manager einer Anwendergruppe sind, werden auch Aufgaben von Mitgliedern dieser Gruppe einbezogen.

Zugriff

Rollenanforderungen: sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator), sn_cmdb_Editor (CMDB-Editor) oder sn_cmdb_user (CMDB-Anwender).

Um auf die Ansicht meine Arbeit zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Meine Arbeit** In der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs.

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

Aufgabenstatus

Der Abschnitt „Aufgabenstatus“ enthält die Gesamtanzahl der Aufgaben nach ihrem Status. Die Anzahlen auf jeder Statuskarte gelten je nach Fall für Nachweis-, Zertifizierungs- und Lebenszyklusaufgaben. Die Gesamtanzahl der Aufgaben ist beispielsweise eine Anzahl aller offenen Aufgaben aus CMDB-Datenmanager Die Ihnen oder einer zugewiesenen Gruppe in zugewiesen sind *Managed by Group*Attribut, dessen Mitglied Sie sind. Für CMDB-Administratoren sind auch Aufgaben enthalten, die niemandem zugewiesen sind. Die Karte „Geschlossen“ zählt alle Aufgaben, die sich im Status „Geschlossen“ befinden („Abgeschlossen“, „Abgebrochen geschlossen“, „unvollständig geschlossen“ und „abgelehnt“).

Wählen Sie eine Statuskarte aus, um die zugehörigen Aufgaben in den verschiedenen Listen anzuzeigen, z. B. **Nachweisaufgaben** Und **Zertifizierung** Registerkarten im Abschnitt „meine Aufgaben“. Wenn Sie beispielsweise im Abschnitt Aufgabenstatus die Statuskarte in Bearbeitung auswählen, wird die ausgewählt **Nachweisaufgaben** Die Liste zeigt Nachweisaufgaben, die in Bearbeitung sind, und die an **Alle anderen Aufgaben** Die Liste zeigt alle laufenden Aufgaben ohne Nachweis und nicht-Zertifizierung.

Zertifizierungsaufgaben

Die **Zertifizierungsaufgaben** Auf der Registerkarte „meine Aufgaben“ werden alle Datenzertifizierungsaufgaben aufgelistet, die Ihnen oder einer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind, der Sie gemäß angehören CMDB-Datenmanager Richtlinien. Für Manager sind Aufgaben direkt unterstellter Mitarbeiter enthalten, und für Anwendergruppenmanager sind auch Aufgaben von Mitgliedern in der Gruppe enthalten. Überprüfen und verarbeiten Sie diese Aufgaben, indem Sie Audit-Ergebnisse für die zugehörigen CIs und Attributwerte überprüfen. Weitere Informationen zum Überprüfen von Datenzertifizierungsaufgaben finden Sie unter Überprüfen Sie Zertifizierungsaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich.

Nachweisaufgaben

Die **Nachweisaufgaben** Auf der Registerkarte „meine Aufgaben“ werden alle Nachweisaufgaben aufgeführt, die Ihnen oder einer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind, der Sie gemäß den Nachweisrichtlinien für CMDB-Datenmanager angehören. Für Manager sind Aufgaben direkt unterstellter Mitarbeiter enthalten, und für Anwendergruppenmanager sind auch Aufgaben von Mitgliedern in der Gruppe enthalten. Überprüfen und verarbeiten Sie diese Nachweisaufgaben, indem Sie das physische Vorhandensein der IT-Infrastruktur oder -Anwendungen überprüfen, die den CIs in den Aufgaben zugeordnet sind. Informationen zum Überprüfen und Verarbeiten von Nachweisaufgaben finden Sie unter Überprüfen Sie CMDB-Datenmanager-Nachweisaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich.

Die **Überfällige Aufgaben** Auf der Registerkarte werden die überfälligen Aufgaben aufgelistet, damit Sie diese Aufgaben mit höherer Priorität überprüfen können.

Lebenszyklusaufgaben

Die **Alle anderen Aufgaben** Auf der Registerkarte „meine Aufgaben“ werden alle Aufgaben außer Nachweis- und Zertifizierungsaufgaben aufgelistet, die Ihnen oder einer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind, der Sie gemäß angehören CMDB-Datenmanager Richtlinien. Die Liste enthält Aufgaben mit dem Status „Geschlossen“ („Abgeschlossen“, „Abgebrochen geschlossen“, „unvollständig geschlossen“ und „abgelehnt“). Für Manager sind Aufgaben direkt unterstellter Mitarbeiter enthalten, und für Anwendergruppenmanager sind auch Aufgaben von Mitgliedern in der Gruppe enthalten. Informationen zum Überprüfen und Verarbeiten von Lebenszyklusaufgaben finden Sie unter Überprüfen Sie CMDB-Datenmanager-Aufgaben.

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

CMDB 360-Ansicht im CMDB-Arbeitsbereich

Das CMDB 360-Dashboard bietet Zusammenfassungen und Analysen von CMDB 360-Daten. CMDB 360 erfasst Daten zu allen Discovery-Quellen, die Attributwerte für CIs melden. Verwenden Sie die CMDB 360-Ansicht im CMDB-Arbeitsbereich, um Aktivitäten nachzuverfolgen und potenzielle Probleme von Discovery-Quellen zu identifizieren. Sie können auch eigene Abfragen erstellen Und zugehörige Zeitpläne und Berichte Zum Erkunden von CMDB 360-Daten.

- Konzepte und andere Hintergrundinformationen zu CMDB 360 finden Sie unter CMDB 360/ CMDB mit mehreren Quellen.
- Informationen zu allen CMDB 360-Dashboard-Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie das CMDB 360-Dashboard.
- Informationen zur Verwendung der CMDB 360-Ansicht finden Sie unter CMDB 360-Experience im CMDB-Arbeitsbereich.

Hinweis: Die meisten Karten im CMDB 360-Dashboard unterstützen nicht-CMDB-Tabellen in ihrer Zusammenfassung oder können so konfiguriert werden, dass sie Unterstützung bieten. Die Karte „CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet wurden“ gilt jedoch nicht für nicht-CMDB-Tabellen. Das Erstellen von Abfragen für nicht-CMDB-Tabellen wird ebenfalls unterstützt. Informationen zur Unterstützung von nicht-CMDB-Tabellen finden Sie unter IRE-Unterstützung für nicht-CMDB-Tabellen.

Zugriff

Anforderungen:

- Rollenanforderung: sn_cmdb_user (CMDB-Anwender) oder eine beliebige Rolle, die sn_cmdb_user enthält
- Zusätzliche Anforderung: Aktivieren und konfigurieren Sie CMDB 360

Um auf die CMDB 360-Ansicht in zuzugreifen CMDB-Arbeitsbereich, Navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an. In CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste, wählen Sie aus **CMDB 360** .

Einblicke in anzeigen CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie die Ansicht Einblicke in CMDB-Arbeitsbereich Um die Akzeptanz wichtiger CMDB-Funktionen und Anwendungsservices zu sehen und zu erhöhen, um die Gesamtintegrität der CMDB zu verbessern. Erkunden Sie, wie Tools und Funktionen die Integrität und Effizienz Ihrer CMDB maximieren können, und verwenden Sie direkte Links, um Funktionen sofort zu installieren und zu verwenden.

Zugriff

Rollenanforderung: sn_cmdb_user (CMDB-Anwender) oder eine Anwenderrolle mit sn_cmdb_user (sn_cmdb_admin, sn_cmdb_Editor).

Um auf die Ansicht Einblicke zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Einblicke** In CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste.

Die Ansicht „Einblicke“ enthält die folgenden Kacheln:

- Akzeptanz der CMDB-Funktion
- CMDB-Leistungseinblicke
- Anwendungsservices
- Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen

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

Akzeptanz der CMDB-Funktion

Zeigt Skalendiagramme für die allgemeinen Einführungsebenen aller drei Kategorien von CMDB-Tools und -Funktionen an:

Datenerfassung

Tools und Funktionen, die die Erfassung hochwertiger Daten in der CMDB unterstützen und sicherstellen.

Data Governance

Tools und Funktionen, mit denen Sie CMDB-Daten verwalten können, nachdem sie erfasst wurden.

Suche und Analytics

Tools und Funktionen, die aussagekräftige und hilfreiche Einblicke in die CMDB-Daten bieten.

Wählen Sie jedes Skalendiagramm in der Kachel aus, um auf die Registerkarte und die zugehörigen Karten mit weiteren Details zu den Funktionen in der Kategorie zuzugreifen. Achten Sie besonders auf Kategorien mit geringer Akzeptanz und die Funktionen, die noch nicht in der Instanz implementiert sind und die Sie bei der Einführung berücksichtigen sollten.

Auf jeder Kategorieregisterkarte werden Karten für die Funktionen in der Kategorie und die folgenden allgemeinen Karten angezeigt:

- Allgemeine Einführungsebene für die Registerkarte: Die berechnete Gesamtanwendungsstufe für die Registerkarte. Berechnungen sind für jede Registerkarte spezifisch und können z. B. auf der Akzeptanz einiger oder aller Funktionen auf der Registerkarte basieren.
- Fortschritt der Einführung: Installations-, Aktivierungs- oder Nutzungsstatus pro Funktion auf der Registerkarte. Wählen Sie einen Funktionslink aus, um auf eine relevante Ressource wie die Zielseite der Funktion mit einem Übersichts-Dashboard oder einem Installationsstandort zuzugreifen.

Je nach Einführungsebene kann eine Karte einen der folgenden Ressourcenlinks enthalten:

- **Weitere Informationen** : Link zur Dokumentation, um die Vorteile und die Nutzung der Funktion zu erfahren und zu erkunden.
- **Demo anzeigen** : Link zu einer kurzen Demo über die Funktion.
- **Erste Schritte** : Link zu einer Zielseite, auf der Sie sofort mit der Verwendung der Funktion beginnen können.
- **Installieren Sie die App** : Link zu ServiceNow Store Wo Sie die App sofort installieren können.

Karten verwenden verschiedene Methoden, um die Instanz zu untersuchen und festzustellen, ob die Funktion der Karte installiert, aktiviert und verwendet wird. Beispielsweise überprüfen einige Karten den Installationsstatus von Plugins, und einige Karten basieren auf Daten in den spezifischen Funktionstabellen. Viele Anzahlen und Zusammenfassungsdaten, die auf Karten angezeigt werden, basieren auf Performance Analytics-Indikatoren Erstellt auf der Grundlage der Tabelle „Basisaggregatdaten“ [sn_cmdb_WS_Base_aggregate_Data].

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

- Wenn das Ergebnis ist, dass die Funktion der Karte installiert oder verwendet wird, zeigt die Karte Diagramme und Anzahlen über den Nutzungsgrad an. In diesem Fall kann sich die Bezeichnung der Karte geringfügig anpassen.
- Wenn das Ergebnis ist, dass die Funktion der Karte nicht installiert ist oder nicht verwendet wird, werden Links zu Ressourcen bereitgestellt, in denen Sie die Funktion erkunden, installieren und mit der Verwendung beginnen können.

Die meisten geplanten Kartenaufgaben werden alle 24 Stunden ausgeführt. Daher basieren einige Kartendaten je nach Datentyp auf aktuellen, aber nicht aktuellen Daten. Der Zeitstempel der letzten Aktualisierung auf den Karten spiegelt die Erfassungszeit für die Daten wider, die für die Karte verwendet wurden. Außerdem spiegelt eine Karte unmittelbar nach dem Einstieg mit einer Funktion den neuesten Status oder die neueste Nutzung der Funktion erst nach 24 Stunden wieder, wenn die geplante Aufgabe der Karte ausgeführt wird (für die von IRE verarbeiteten CIs basierend auf der Quellkarte, der zugehörigen geplanten Aufgabe, CMDB-Arbeitsbereich– Zusammenfassungen monatlich ausfüllen, wird monatlich ausgeführt).

Die folgenden Abschnitte enthalten Details für jede Karte, einschließlich des für die Karte verwendeten Berechnungsskripts.

Einführung der CMDB-Funktion: Datenerfassung

Die allgemeine Einführungsebene für die Datenerfassung ist den folgenden Ergebnissen in der Instanz zugeordnet:

- Niedrig (rot): Weniger als 80 % der CIs werden von der Identification and Reconciliation Engine (IRE) verarbeitet.
- Mittel (gelb): 80–90 % der CIs werden von IRE verarbeitet
- Hoch (grün): Über 90 % der CIs werden von IRE verarbeitet

Die Datenerfassung enthält die folgenden Funktionen und Zusammenfassungen:

Von IRE verarbeitete CIs

Bestimmt den Prozentsatz der CIs, die von verarbeitet werden IRE , Indem Sie die Quelltabelle [sys_object_Source] überprüfen. CIs, die nicht von IRE verarbeitet werden, stellen ein Datenintegritätsrisiko dar.

Der Prozentsatz der CIs, die von IRE verarbeitet werden, bestimmt sowohl den Grad der Akzeptanz für diese Funktionskarte als auch die allgemeine Akzeptanzstufe für die gesamte Datenerfassungskategorie.

Service Graph Connectors

Bestimmt den Installations- und Nutzungsstatus von Erste Schritte mit Service Graph Connectors, Durch Überprüfen:

- Wenn das Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license) aktiv ist
- Wenn in der Instanz mindestens ein Service Graph Connector installiert ist

Wenn Service Graph Connectors installiert sind und verwendet werden, zeigt die Karte eine Anzahl dieser Connectors an.

Hinweis: Die Anzahl der Service Graph Connectors, die auf der Karte angezeigt werden, kann sich geringfügig von der Anzahl der Connectors unterscheiden, die auf der angezeigt werden ServiceNow Store Site, da sich die verwendeten Zählmethoden unterscheiden.

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

IntegrationHub ETL

Bestimmt, ob IntegrationHub ETL Die Store-App wird basierend auf Datensätzen in der Tabelle „CMDB Integration Studio-Anwendungsdatenquellen“ [cmdb_inst_Application_Feed] installiert und verwendet. Wenn IntegrationHub ETL verwendet wird, zeigt die Karte eine Anzahl der ETL-Transformationszuordnungen in IntegrationHub ETL an (Demo-ETL-Transformationszuordnungen werden nicht gezählt).

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie ETL-Transformationszuordnungen an** Zum Öffnen von IntegrationHub ETL, in dem Sie vorhandene ETL-Transformationszuordnungen überprüfen und neue erstellen können.

Von IRE verarbeitete CIs basierend auf Quelle

Diagramm mit von IRE verarbeiteten CIs, gruppiert nach Service Graph Connectors, ServiceNow Discovery, eine Kombination aus beiden und anderen für die letzten sechs Monate.

Die folgenden Discovery-Quellen werden als gezählt ServiceNow Discovery:

- ServiceNow
- ServiceWatch
- ACC-Sichtbarkeit
- AgentClientCollector
- CredentiallessDiscovery

Zeigen Sie auf das Diagramm, um monatliche Zusammenfassungsdaten anzuzeigen.

Diese Karte ist ausgeblendet, wenn keine von IRE verarbeiteten CIs vorhanden sind.

CMDB-Anwendung für APIs und CLI

Bestimmt, ob CMDB-Anwendung für APIs und CLI Store-App ist installiert.

Diese Karte wird nur angezeigt, wenn die Store-App nicht installiert ist und hilfreiche Ressourcen für die Exploration und Einführung bereitstellt.

Einführung der CMDB-Funktion: Data Governance

Die allgemeine Einführungsebene für Data Governance ist den folgenden Ergebnissen in der Instanz zugeordnet:

- Niedrig (rot): Weniger als 33 % der Funktionen werden verwendet
- Mittel (gelb): 33–66 % der Funktionen werden verwendet
- Hoch (grün): Über 66 % der Funktionen werden verwendet

Die allgemeine Akzeptanz von Data Governance hängt davon ab, ob CMDB-Datenmanager Funktionen werden verwendet.

Hinweis: Verlaufsdaten sind möglicherweise nicht für alle letzten 90 Tage verfügbar, da CMDB-Arbeitsbereich Version 3,4, die auf Performance Analytics-Indikatoren basiert, um Verlaufsdaten zu erfassen und zu speichern, wurde vor weniger als 90 Tagen bereitgestellt. Diese Situation kann zu einer Diskrepanz zwischen der tatsächlichen Nutzung und dem Ergebnis der Karte führen.

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

CMDB-Datenmanager/CIs, die in Datenmanager-Richtlinien verwendet werden

Bestimmt die Nutzung, indem überprüft wird, ob eine der folgenden Bedingungen wahr ist:

- Es gibt alle anwendererstellten Richtlinien zum Löschen, Stilllegen oder Archivieren (durch Durchsuchen der Tabelle CMDB-Datenmanager-Richtlinie und -Attribute [cmdb_Data_Manager_Policy_and_attributes])
- Es gibt alle CIs, die von diesen anwendererstellten Richtlinien zum Löschen, Stilllegen oder Archivieren in den letzten 90 Tagen verarbeitet wurden (durch Durchsuchen der Tabelle „CMDB-Datenmanagement-Richtlinienausführungen“ [cmdb_Data_Management_Policy_Execution]).

Wenn CMDB-Datenmanager verwendet wird, wird ein Diagramm mit CIs angezeigt, die in den letzten sechs Monaten von diesen Richtlinien verarbeitet wurden, nach Monat und nach Richtlinientyp.

Datennachweis/CIs, die im Datennachweis verwendet werden

Bestimmt die Nutzung, indem überprüft wird, ob eine der folgenden Bedingungen wahr ist:

- Es sind vom Anwender erstellte Elemente vorhanden Nachweisrichtlinien (Durch Durchsuchen der Tabelle CMDB-Datenmanager-Richtlinie und -Attribute [cmdb_Data_Manager_Policy_and_attributes])
- Es gibt CIs, die von diesen anwendererstellten Nachweisrichtlinien in den letzten 90 Tagen verarbeitet wurden (durch Durchsuchen der Tabelle „CMDB-Datenmanagement-Richtlinienausführungen“ [cmdb_Data_Management_Policy_Execution])

Wenn der Datennachweis verwendet wird, wird ein Diagramm mit CIs angezeigt, die in den letzten sechs Monaten von Nachweisrichtlinienaufgaben verarbeitet wurden, aufgeschlüsselt nach Monat.

Datensynchronisierung

Überprüft, ob mindestens eine Klasse vorhanden ist, für die *managed_by_group*Attribut ist global festgelegt, sodass alle Klassen-CIs mit demselben Wert synchronisiert werden.

Informationen zum Synchronisieren von Gruppenzuweisungsattributen mit dem CI-Klassenmanager finden Sie unter Legen Sie die Gruppe für ein CI oder eine ganze Klasse von CIs fest Und Synchronisieren von Gruppenzuweisungsattributen.

Die Datensynchronisierungskarte ist ab verfügbar CMDB-Arbeitsbereich V3.6.

Prinzipalklassen

Überprüft, ob der Prinzipalklassenfilter mit mindestens einer Prinzipalklasse konfiguriert ist. Der Filter „Prinzipalklasse“ begrenzt die Anzahl der CIs, die in Listenansichten angezeigt werden, um nur CIs von Prinzipalklassen anzuzeigen. Die Reduzierung der Datenmenge in Listenansichten auf nur relevante Daten verbessert die Leistung und Effizienz.

Weitere Informationen zum Verwalten des Prinzipalklassenfilters im CI-Klassenmanager finden Sie unter Aktualisieren Sie die Klassenliste im Prinzipalklassenfilter.

Die Prinzipalklassenkarte ist ab verfügbar CMDB-Arbeitsbereich V3.6.

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

Einführung der CMDB-Funktion: Suche und Analytics

Die allgemeine Einführungsebene für Suche und Analytics ist den folgenden Ergebnissen in der Instanz zugeordnet:

- Niedrig (rot): Weniger als 33 % der Funktionen werden verwendet
- Mittel (gelb): 33–66 % der Funktionen werden verwendet
- Hoch (grün): Über 66 % der Funktionen werden verwendet

Search & Analytics enthält die folgenden Funktionen und Zusammenfassungen:

CMDB-Abfragegenerator/Abfragegenerator-Abfragen

Bestimmt, ob CMDB-Abfragegenerator Wird verwendet, indem überprüft wird, ob eine der folgenden Bedingungen wahr ist:

- In der Tabelle „gespeicherte Abfragen“ [qb_saved_query] sind Datensätze vorhanden *Source*lst **QB**
- In den letzten 90 Tagen wurden Abfragen oder Abfragen mit Berichten ausgeführt

> **Hinweis:** Verlaufsdaten sind möglicherweise nicht für alle letzten 90 Tage verfügbar, da CMDB-Arbeitsbereich Version 3,4, die auf Performance Analytics-Indikatoren basiert, um Verlaufsdaten zu erfassen und zu speichern, wurde vor weniger als 90 Tagen bereitgestellt. Diese Situation kann zu einer Diskrepanz zwischen der tatsächlichen Nutzung und dem Ergebnis der Karte führen.

Wenn CMDB-Abfragegenerator verwendet wird, wird ein Diagramm mit der Anzahl der Abfrageausführungen und Abfrageausführungen in Berichten für die letzten sechs Monate nach Monat angezeigt.

Zeigen Sie auf das Diagramm, um monatliche Zusammenfassungsdaten anzuzeigen.

Intelligente Suche

Bestimmt, ob Intelligente Suche nach CMDB Wird verwendet, indem die Tabelle „NLQ-Abfrageprotokolle“ [nlq_query_log] auf alle Datensätze überprüft wird, in denen *source*lst **CMDB_WS** , Aus den letzten 90 Tagen. Wenn die intelligente Suche verwendet wird, zeigt die Anzahl der Abfragen der intelligenten Suche für die letzten sechs Monate nach Monat an.

> **Hinweis:** Verlaufsdaten sind möglicherweise nicht für alle letzten 90 Tage verfügbar, da CMDB-Arbeitsbereich Version 3,4, die auf Performance Analytics-Indikatoren basiert, um Verlaufsdaten zu erfassen und zu speichern, wurde vor weniger als 90 Tagen bereitgestellt. Diese Situation kann zu einer Diskrepanz zwischen der tatsächlichen Nutzung und dem Ergebnis der Karte führen.

CMDB 360 – Datensätze in Multisource

Gesamtanzahl der Rohdaten CMDB 360 Datensätze im CMDB 360-Datenspeicher, die Datensätze für jeden Discovery-Quellbericht pro CI-Attribut enthalten. Diese Karte ist identisch mit CMDB 360-Datensätze insgesamt Karte in der Kachel „Discovery-Quellen“ in der CMDB 360-Ansicht.

Diese Karte wird nur angezeigt, wenn CMDB 360 aktiviert ist. Dies wird durch Überprüfen des Plugins „ITOM Discovery

Automatische Übersetzung

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

License“ (com.snc.itom.discovery.license) und der Systemeigenschaft bestimmt Glide.Identification_Engine.Multisource_enabled .

CMDB 360-Abfragen

Anzahl der CMDB 360-Abfragen, die in der Tabelle „CMDB-Multisource-Abfragen“ [cmdb_Multisource_query] vorhanden sind.

Diese Karte wird nur angezeigt, wenn CMDB 360 aktiviert ist. Dies wird durch Überprüfen des Plugins „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license) und der Systemeigenschaft bestimmt Glide.Identification_Engine.Multisource_enabled .

Dashboard „CMDB-Datengrundlage“

Bestimmt, ob Dashboards für CMDB- und CSDM-Datengrundlagen Store-App (einschließlich des CMDB Data Foundation-Dashboards) ist installiert.

Diese Karte wird nur angezeigt, wenn die Store-App nicht installiert ist und hilfreiche Ressourcen für die Exploration und Einführung bereitstellt. Die Funktion ist jedoch weiterhin bei der Berechnung der allgemeinen Akzeptanz von Such- und Analytics-Anwendungen enthalten.

Dashboard „CMDB-Integrität“

Bestimmt, ob CMDB-Integrität Wird verwendet, indem überprüft wird, ob mindestens ein CMDB-Integritäts-Dashboard-Auftrag aktiviert ist.

Diese Karte wird nur angezeigt, wenn die Funktion nicht verwendet wird, und bietet hilfreiche Ressourcen für die Exploration und Einführung. Die Funktion ist jedoch weiterhin bei der Berechnung der allgemeinen Akzeptanz von Such- und Analytics-Anwendungen enthalten.

CMDB-Leistungseinblicke

CMDB-Leistungseinblicke sind ab verfügbar CMDB-Arbeitsbereich V3.6 und wird nur für Anwender mit der Rolle sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator) angezeigt.

CMDB-Leistungseinblicke helfen Ihnen zu verstehen, wie sich Ihre Konfigurationen auf die Leistung Ihrer CMDB auswirken. Sie können die Diagramme und Tools in CMDB-Leistungseinblicken verwenden, um Leistungsprobleme zu beheben, zu debuggen oder zu diagnostizieren. CMDB-Leistungseinblicke analysieren auch Ihre CMDB und Service Graph Connectors In Ihrer Instanz, um Empfehlungen zu generieren, wie Sie die Leistung Ihrer CMDB verbessern können. Die Kachel „CMDB-Leistungseinblicke“ selbst kann bis zu zwei dieser Empfehlungen anzeigen.

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Leistungseinblicke an** Um auf die CMDB-Leistungseinblicke-Daten zuzugreifen.

Die Registerkarte Nutzlasten und CIs enthält die folgenden Kacheln:

Teilnutzlasten

Teilnutzlasten treten auf, wenn die Datenquelle nicht genügend Informationen bereitgestellt hat, um das CI eindeutig zu identifizieren, was verhindert, dass IRE das CI verarbeitet.

- Gesamtanzahl der Teilnutzlast:

  Zeigt die Gesamtzahl der Teilnutzlasten an, die in Ihrer Instanz vorhanden sind. Eine große Anzahl von Teilnutzlasten in Ihrer Instanz kann zu einer Verschlechterung der Leistung der CMDB führen.

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

Weitere Informationen zu Teilnutzlasten finden Sie unter Identification and Reconciliation Engine (IRE).

- Discovery-Quelle:

  Gliedert die Anzahl der Teilnutzlasten nach Discovery-Quellen auf. Sie können Detailinformationen zu Segmenten in diesem Kreisdiagramm anzeigen, um die Liste der Teilnutzlasten mit Fehlern anzuzeigen, gefiltert nach Discovery-Quelle.

  Sie können Detailinformationen zu bestimmten Teilnutzlasten anzeigen, um den auftretenden Fehler besser zu verstehen. Wenn Sie einen Drilldown für eine Teilnutzlast durchführen, wird das vollständige Nutzlastelement angezeigt, das Sie überprüfen können, um die spezifischen Fehler zu beheben und zu beheben.

  Weitere Informationen zu Fehlertypen finden Sie unter Identifizierungssimulation wird verwendet.

Zugehörige Datensätze

Daten zu zugehörigen Datensätzen, für die Referenzen fehlen. In einem Datensatz fehlt eine Referenz, wenn *Referenced*Feld für diesen Datensatz ist leer.

- Zugehörige Datensätze ohne Referenz:

  Zeigt die Gesamtzahl der Datensätze an, die in keinem CI referenzieren *Referenced*Feld in der zugehörigen Tabelle. Sie können eine vollständige Liste der zugehörigen Tabellen und der zugehörigen anzeigen *Referenced*Felder in der Tabelle „zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry].

  Weitere Informationen zu zugehörigen Tabellen finden Sie unter Übersicht über CMDB.

- Zugehörige Datensätze ohne Referenz nach Tabelle:

  Gliedert die Anzahl der CMDB-Datensätze ohne Referenzen nach Tabelle auf. Sie können Detailinformationen zu Segmenten in diesem Diagramm anzeigen, um die Liste bestimmter Datensätze nach Tabelle gefiltert anzuzeigen.

  Bevor Sie Detailinformationen für ein Segment dieses Kreisdiagramms anzeigen können, müssen Sie über alle erforderlichen Anwenderrollen verfügen, um die Tabelle anzuzeigen.

  Sie können auch auswählen **Neu** In der Listenansicht, um einen neuen zugehörigen Eintragstabellendatensatz zu erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines zugehörigen Eintragstabellendatensatzes finden Sie unter Bearbeiten Sie eine zugehörige Tabelle aus CMDB-Leistungseinblicken.

Doppelte und veraltete CIs

Ein CI wird während der Identifizierung und des Abgleichs als Duplikat gekennzeichnet. Ein CI wird als veraltet gekennzeichnet, wenn es nicht innerhalb des in angegebenen Zeitraums für die effektive Dauer aktualisiert wurde Veraltungsregel für CMDB-Integrität Für die CI-Klasse.

- CIs:

  Zeigt die Anzahl der CIs an, die entweder doppelt oder veraltet sind.

- Veraltete Datensätze nach Klasse:

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

Gliedert die Anzahl der veralteten CIs basierend auf der CI-Klasse auf. Sie können Detailinformationen zu Segmenten in diesem Kreisdiagramm anzeigen, um die Liste der spezifischen CI-Datensätze nach Klasse gefiltert anzuzeigen.

Weitere Informationen zu veralteten CIs finden Sie unter KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

- Doppelte Datensätze nach Klasse:

  Gliedert die Anzahl der doppelten CIs basierend auf der CI-Klasse auf. Sie können Detailinformationen zu Segmenten in diesem Kreisdiagramm anzeigen, um die Liste bestimmter CI-Datensätze anzuzeigen.

  Weitere Informationen zu doppelten CIs finden Sie unter Korrektur doppelter CIs.

Beziehungsdatensätze ohne über- oder untergeordnetes Element

Zeigt die Trendlinie und die Anzahl der Beziehungsdatensätze in der Tabelle „CI-Beziehungen“ [cmdb_rel_ci] an, für die ein übergeordnetes oder untergeordnetes CI fehlt. CIs, für die ein übergeordnetes oder untergeordnetes Element fehlt, gelten als ungültige Datensätze und können sich auf die Leistung Ihrer Instanz auswirken.

Empfehlungen

Empfehlungen in diesem Bereich umfassen einen Link zur zugehörigen Dokumentation und ermöglichen normalerweise direkten Zugriff auf das zugehörige Tool, die Funktion oder die Systemeigenschaft. Erweitern oder minimieren Sie den Bereich, indem Sie das Glühlampensymbol auswählen.

Die ersten beiden Empfehlungen werden auf der Kachel „CMDB-Leistungseinblicke“ der Ansicht „Einblicke“ angezeigt.

Sie können eine Empfehlung nur anzeigen, wenn Sie über die Rollen verfügen, die für den Zugriff auf die Funktion, das Tool oder die Systemeigenschaft erforderlich sind. Benutzer mit der Rolle „sn_cmdb_admin“ können Empfehlungen ausblenden oder die Reihenfolge anpassen, in der Empfehlungen angezeigt werden. Anwender können verwenden **Aktiv** Und **Reihenfolge** Felder in der Tabelle „CMDB WS Imp Action Card Config“ [sn_cmdb_WS_imp_action_Card_config] zum Konfigurieren dieser Elemente.

Die Registerkarte Service Graph Connectors enthält die folgenden Kacheln:

Hinweis:

- Die Registerkarte Service Graph Connectors wird nur angezeigt, wenn Ihre Instanz über mindestens einen verfügt Service Graph Connector Und Sie haben die Rolle cmdb_inst_admin.
- Dient zum Bearbeiten von Datensätzen für Datenquellen oder geplante Datenimporte aus CMDB-Arbeitsbereich, Müssen Sie möglicherweise festlegen **Anwendungsbereich** Zu **Anwendung** Der Datenquelle oder des Datenimports.

Connectors-Datenquelle

Konfigurationen auf Ihrem Service Graph Connector Datenquellen wirken sich auf die Erfassung und Verarbeitung eingehender Daten aus. Wird geändert Service Graph Connector Datenquellenkonfigurationen können die Datenverarbeitung optimieren, Ihre CMDB effizienter machen und die Auswirkungen auf die Leistung Ihrer Instanz reduzieren.

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

- Quellen mit deaktivierter Batch-Verarbeitung:

  Zeigt den Prozentsatz von an Service Graph Connector Datenquellen in der Tabelle „Datenquellen“ [sys_Data_Source] mit deaktivierter Option **Verwenden Sie Batch-Import** . Außerdem werden die Gesamtzahl der Datenquellen und die Anzahl der Datenquellen mit aktivierter oder deaktivierter Batch-Verarbeitung aufgelistet.

  Um die Batch-Verarbeitung zu aktivieren, greifen Sie in der Listenansicht auf den Datensatz einer bestimmten Datenquelle zu, und wählen Sie aus **Verwenden Sie Batch-Import** . Weitere Informationen zur Batch-Verarbeitung finden Sie unter Datenquellenfelder .

  Sie können auch auswählen **Bearbeiten** Dient zum Aktualisieren einer Datenquelle aus der Listenansicht. Weitere Informationen zum Bearbeiten einer Datenquelle finden Sie unter Bearbeiten Sie eine Datenquelle aus CMDB-Leistungseinblicken.

- Quellen mit deaktiviertem gleichzeitigen Import:

  Zeigt den Prozentsatz der geplanten Datenimporte von an Service Graph Connector Datenquellen in der Tabelle „geplante Datenimporte“ [scheduled_Import_Set] mit **Gleichzeitiger Import** Deaktiviert. Außerdem werden die Gesamtzahl der geplanten Datenimporte und die Anzahl der geplanten Datenimporte mit aufgelistet **Gleichzeitiger Import** Aktiviert oder deaktiviert.

  Um den gleichzeitigen Import zu aktivieren, greifen Sie in der Listenansicht auf den Datensatz eines bestimmten geplanten Datenimports zu, und wählen Sie aus **Gleichzeitiger Import** . Weitere Informationen zum gleichzeitigen Import finden Sie unter Gleichzeitige Importe .

  Sie können auch auswählen **Bearbeiten** Dient zum Aktualisieren eines geplanten Datenimports aus der Listenansicht. Weitere Informationen zum Bearbeiten eines geplanten Datenimports finden Sie unter Bearbeiten Sie einen geplanten Datenimport aus CMDB-Leistungseinblicken.

- Quellen mit Partitionsmethode mit nicht anwenderdefinierter Größe:

  Zeigt den Prozentsatz der geplanten Datenimporte von an Service Graph Connector Datenquellen in der Tabelle „geplante Datenimporte“ [scheduled_Import_Set], die eine Partitionsmethode mit nicht anwenderdefinierter Größe verwenden. Außerdem werden die Gesamtzahl der geplanten Datenimporte und die Anzahl der geplanten Datenimporte aufgelistet, die eine Partitionsmethode mit nicht anwenderdefinierter Größe verwenden.

  Um eine Partitionsmethode mit anwenderdefinierter Größe zu verwenden, greifen Sie in der Listenansicht auf den Datensatz eines bestimmten geplanten Datenimports zu. Stellen Sie sicher **Gleichzeitiger Import** Ist ausgewählt. Von **Partitionsmethode** Wählen Sie das Dropdown-Menü aus, das angezeigt wird **Anwenderdefinierte Größe** . Weitere Informationen zu Partitionsmethoden finden Sie unter Datenimport planen .

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

Sie können auch auswählen **Bearbeiten** Dient zum Aktualisieren eines neuen geplanten Datenimports aus der Listenansicht. Weitere Informationen zum Bearbeiten eines geplanten Datenimports finden Sie unter Bearbeiten Sie einen geplanten Datenimport aus CMDB-Leistungseinblicken.

Ausführungstrends für Connectors

Aggregate Service Graph Connectors Mit Ausreißer-Connector-Ausführungen, bei denen die Anzahl der importierten Zeilen oder die Verarbeitungsrate deutlich höher oder niedriger ist als der 30-Tage-Trend.

- Connectors mit Ausreißer der Verarbeitungsrate:

  Zeigt die Anzahl von an Service Graph Connectors Die als Ausreißer gelten, wenn die Verarbeitungsraten der Connector-Ausführung innerhalb der letzten 30 Tage außerhalb der erwarteten Trendlinien liegen.

- Connectors mit Ausreißer der Importanzahl:

  Zeigt die Anzahl von an Service Graph Connectors Die als Ausreißer gelten, wenn die Anzahl der Importe der Connector-Ausführung außerhalb der erwarteten Trendlinien innerhalb der letzten 30 Tage liegt.

Sie können die Karten in der Kachel „Connectors-Ausführungstrends“ detailliert anzeigen, um auf das Fenster „Service Graph Connector-Ausführungstrends“ zuzugreifen. In diesem Fenster Service Graph Connector Ist im Dropdown-Menü Connectors nur verfügbar, wenn ein Ausführungsdatensatz vorhanden ist.

Klicken Sie auf die Registerkarten im Fenster „Service Graph Connector-Ausführungstrends“, um die folgenden Diagramme und die Listenansicht „Connector-Ausführung“ der ausgeführten Connector-Importsätze anzuzeigen:

- Verarbeitungsrate:

  Modelliert die Trendlinie der Verarbeitungsraten für Connector-Ausführungen. Zeigt die Rate an, mit der ein Connector Datenzeilen über einen Zeitraum verarbeitet.

  Es gibt zwei Zonen, das Konfidenzband und das Vorhersageband. Service Graph Connectors Mit Verbindungsausführungen, die Verarbeitungsraten außerhalb des Vorhersagefensters aufweisen, werden als Ausreißer betrachtet. Diese Zonen werden nicht angezeigt, wenn Sie mehr als eine auswählen Service Graph Connector.

- Importanzahl:

  Modelliert die Trendlinie von Zeilen, die für Connector-Ausführungen verarbeitet werden. Zeigt die Anzahl der Zeilen an, die ein Connector über einen Zeitraum verarbeitet.

  Es gibt zwei Zonen, das Konfidenzband und das Vorhersageband. Service Graph Connectors Mit Connector-Ausführungen, die Importzeilenanzahlen außerhalb des Vorhersagebereichs haben, werden als Ausreißer betrachtet.

In beiden Diagrammen können Sie Ausreißer und nicht-Ausreißer auswählen Service Graph Connectors Um die Trendlinien gegeneinander anzuzeigen.

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

Für weitere Informationen zur Verarbeitung von Daten mit Service Graph Connectors, Siehe Erste Schritte mit Service Graph Connectors.

Cloud- im Vgl. zu Nicht-Cloud-Ressourcen

Diagramm S Anzahl und Details für Ressourcen werden angezeigt Und Anwendungsservices Die auf verschiedenen Cloud-Services gehostet werden, im Gegensatz zu denen, die es nicht sind Ressourcen Und Anwendungsservices Kann in Cloud-Services wie Microsoft Azure Cloud, auf der lokalen Instanz oder anderen nicht-Cloud-Lösungen bereitgestellt werden. Bei einigen laufenden Vorgängen in der Organisation können diese Details erforderlich sein, die schwierig zu erhalten sein können.

Für Details zu Die Diagramme , Siehe „Cloud vs. Nicht-Cloud-Ressourcen“ im Startansicht im CMDB-Arbeitsbereich Thema.

Anwendungsservices

Zeigt eine Anzahl von an Anwendungsservices In Ihrer Organisation basierend auf Datensätzen in der Tabelle „Serviceinstanz“ [cmdb_ci_Service_Auto]. Das Diagramm zeigt den Trend der Gesamtzahl der Anwendungsservices pro Tag für die letzten sieben Tage.

Wählen Sie die Kachel aus, um auf das Dashboard „Anwendungsservices“ zuzugreifen, in dem Sie die Einführungsebene und die Integrität von Anwendungsservices überwachen können. Details zum Dashboard „Anwendungsservices“ finden Sie unter Verwenden Sie das Dashboard „Anwendungsservices“, um die Integrität zu überwachen.

Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich

Die Verwaltungsansicht bietet CMDB-Administratoren schnellen Zugriff auf wichtige Verwaltungstools und umfassende Einblicke in CMDB-Integrität und -Aktivitäten. Die Ansicht enthält und Details wie doppelte CIs und letzte Aktivitäten in der CMDB.

Zugriff

Rollenanforderung: sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator)

Um auf die Ansicht „Verwaltung“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Verwaltung** In CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste.

CMDB-Datenmanager

Die folgenden Karten zeigen Details zu CIs und Richtlinien, die zugeordnet sind CMDB-Datenmanager :

Abgelehnte CIs

CIs, die während einer Überprüfung von als abgelehnt festgelegt wurden Nachweisaufgaben .

Ausgeschlossene CIs

CIs als ausgeschlossen festgelegt Aus CMDB-Datenmanager-Richtlinien.

Richtlinienentwürfe

Entwurf Datenmanager-Richtlinien Die erstellt, aber nicht veröffentlicht wurden.

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

CI-Richtigkeit

Karten in diesem Abschnitt zeigen den Integritätsstatus für die Submetriken von an CMDB-Integrität Richtigkeits-KPI. Die Anzahl basiert auf dem Testen von CIs anhand vordefinierter Datenintegritätsregeln wie:

- Identifizierungsregeln (Zum Erkennen doppelter CIs)
- Verwaiste CI-Regeln
- Veraltet-CI-Regeln

Sie können das Zeitintervall festlegen, das in Berechnungen für diese Anzahlen verwendet wird.

Weitere Informationen zum Richtigkeits-KPI und den Submetriken „Duplikat“, „verwaist“ und „veraltet“ finden Sie unter KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

Aktuelle Aktivitätstrends

Die folgenden Karten zeigen aktuelle Aktivitäten in der CMDB an:

Letzte CI-Aktivität

Ein 7-tägiges Diagramm, das Metriken und Trendlinie im Zusammenhang mit CIs zeigt, z. B. die Anzahl neuer CIs und aktualisierter CIs.

Letzte Anwendungsservice-Aktivität

Ein 7-Tage-Diagramm mit Metriken und Trendlinie im Zusammenhang mit Anwendungsservices Z. B. die Gesamtzahl der Anwendungsservices, neuen und aktualisierten Anwendungsservices und die Anzahl der Anwendungsservices mit Ausfällen.

Verwaltungstools

Stellt Links bereit, mit denen Sie auf CMDB-Dashboards, -Tools und Listenansichten zugreifen können. Die Links sind wie unten beschrieben nach Kategorien gruppiert.

Hinweis: Einige Links sind abhängig von der Installation von Anwendungen, aktiven Plugins und Ihrer zugewiesenen Rolle bedingt verfügbar. Stellen Sie bei einem Link, der nicht angezeigt wird, sicher, dass alle Anforderungen für den Link erfüllt sind.

Verwalten:

- CI-Klassen Manager: Klassendefinitionen und Klasseneinstellungen für Identification and Reconciliation (IRE) und CMDB-Integrität zentral anzeigen, erstellen oder bearbeiten.

  Zusätzliche Rollenanforderung: itil oder Personalize_dictionary.

- Datenmanager : Datenmanager-Richtlinien und die von den Richtlinien generierten Aufgaben zentral erstellen, bearbeiten, überprüfen, veröffentlichen und nachverfolgen.
- Deduplizierungsvorlagenbibliothek : Erstellen und verwalten Sie Deduplizierungsvorlagen und -Bibliotheken, um Deduplizierungsaufgaben in Massenarbeit zu korrigieren.
- Deduplizierungs-Dashboard : Zeigt Anzahlen und Einblicke für doppelte CIs in der CMDB an, und führt Deduplizierungsvorlagen aus und verfolgt sie, um Deduplizierungsaufgaben in Massen zu korrigieren.

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

- CMDB-Gruppen : Zeigt eine Listenansicht der aktuellen CMDB-Gruppen an, in der Sie neue CMDB-Gruppen erstellen und die vorhandenen CMDB-Gruppen verwalten können. Eine CMDB-Gruppe ist eine Sammlung von CIs, auf die Sie CI-Aktionen gemeinsam auf alle CIs in der Gruppe anwenden können. Beispielsweise kann CMDB-Integrität CIs in einer CMDB-Gruppe vom Typ „Integrität“ überwachen und die aggregierte Integrität für die Gruppe als Ganzes melden.
- Dynamische CI-Gruppen : Zeigt eine Listenansicht der aktuellen dynamischen CI-Gruppen an, in der Sie neue dynamische CI-Gruppen erstellen und die vorhandenen verwalten können. Dynamische CI-Gruppen fungieren als Anwendungsservices, die mit Mitgliedern der CMDB-Gruppe gefüllt sind, die der dynamischen CI-Gruppe zugeordnet ist. Weitere Informationen zu dynamischen CI-Gruppen finden Sie unter Anwendungsservices.

Optimieren:

- CMDB-Integrität : Zeigen Sie die CMDB-Integritäts-Dashboards an, und konfigurieren Sie die CMDB-Integritäts-KPIs und Metriken, nach denen CIs in CMDB-Integritäts-Dashboards ausgewertet werden.

  Zusätzliche Anforderungen:

  - Richten Sie die CMDB-Integrität ein, und konfigurieren Sie sie
  - Rollen: Asset oder itil
- Dashboard für CMDB-Datengrundlagen : Zeigen Sie das Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“ an, in dem Sie potenzielle Risiken in der CMDB-Implementierung untersuchen und überprüfen können, ob wichtige Daten gültig und ordnungsgemäß konfiguriert sind.

  Zusätzliche Anforderungen:

  - Richten Sie Dashboards für CSDM- und CMDB-Datengrundlagen ein
  - Rollen: Asset, ITIL_admin oder admin
  - Plugin: Com.snc.cmdb.getwell
- Dashboard für CSDM-Datengrundlagen : Zeigen Sie das Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“ an, in dem Sie wichtige CSDM-Metriken auf einer einzigen Seite erkunden können, um Sie dabei zu unterstützen, den vollen Nutzen aus Ihrer Implementierung zu ziehen.

  Zusätzliche Anforderungen:

  - Richten Sie Dashboards für CSDM- und CMDB-Datengrundlagen ein
  - Rollen: App_Service_admin, App_Service_user, Asset, cmdb_read, itil_admin, Portfolio_admin, Service_Viewer oder Technology_Service_owner
  - Plugin: Com.snc.cmdb.getwell
- Deduplizierungsaufgaben : Beheben Sie eine Deduplizierungsaufgabe mit dem Assistenten zur Nachbesserung von CI-Duplikaten, der Sie durch den Abgleichsprozess von CI-Duplikaten führt.

  Zusätzliche Rollenanforderung: itil.

- CMDB-Korrekturregeln : Regeln, die einem zugeordnet sind CMDB-Integrität Aufgabe, die für einen fehlgeschlagenen CMDB-Integritätstest erstellt wurde. Eine CMDB-Korrekturregel führt einen Korrektur-Workflow aus, um ein von der CMDB-Integrität gemeldetes Problem zu beheben.

Visualisieren:

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

- Abhängigkeitsansichten : Stellt eine grafische Infrastrukturansicht für ein CI und alle Anwendungen oder Business-Services bereit, zu denen es gehört und die es unterstützt.

  Zusätzliche Rollenanforderung: Dependency_Views.

- Abfragegenerator : Erstellen Sie einfach komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen, die mehrere CMDB-Klassen und nicht-CMDB-Tabellen umfassen und viele CIs umfassen können, die durch verschiedene Beziehungen verbunden sind.

  Zusätzliche Rollenanforderung: cmdb_query_Builder_read.

Erstellen: Neuer Technischer Service

Zusätzliche Rollenanforderung: Service_admin.

Framework für Konfigurationsbezeichner

Konfigurationsbezeichner bieten ein Framework, mit dem Sie einige Verhaltensweisen einer CMDB-Arbeitsbereichsfunktion anpassen und verschiedene Einstellungen für diese Funktion in verschiedenen Arbeitsbereichen aktivieren können. Am wichtigsten ist, dass Sie dieses Anpassungs-Framework verwenden können, wenn Sie eine CMDB-Arbeitsbereichsfunktion in einen anderen Arbeitsbereich integrieren.

Konfigurationsbezeichner

A *Konfigurationsbezeichner* (Wird auch als bezeichnet *Konfigurationsbezeichner*) Ist ein Konfigurationselement innerhalb des Konfigurations-Identifier-Frameworks. Ein Konfigurationsbezeichner enthält anwenderdefinierte Einstellungen für eine CMDB-Arbeitsbereichsfunktion, die für einen bestimmten Arbeitsbereich gelten. Ein Konfigurationsbezeichner enthält Einstellungen und tabellengesteuerte Konfigurationen, die in einer UX-Anwendung wie einem Arbeitsbereich verwendet werden. Mithilfe von Konfigurationsbezeichnern können Sie beispielsweise die einheitliche Übersicht des CMDB-Arbeitsbereichs in einen anderen Arbeitsbereich integrieren, wobei die integrierte einheitliche Karte für den Arbeitsbereich angepasst wird. Konfigurationsbezeichner werden in der Tabelle „Konfigurationsbezeichner“ [sn_cmdb_WS_config_Identifier] gespeichert.

Ein Konfigurationsbezeichner fungiert als übergeordneter Datensatz für eine Reihe von Konfigurationen, die für einen Arbeitsbereich spezifisch sind, und überschreibt daher das Standardverhalten nur für diesen Arbeitsbereich.

Standardkonfigurationsbezeichner

Anfänglich enthält die Tabelle „Konfigurationsbezeichner“ [sn_cmdb_WS_config_Identifier] im CMDB-Arbeitsbereich einen einzelnen Konfigurationsbezeichner mit dem Namen „Standard“, der arbeitsbereichsunabhängig ist. Dieser Standardkonfigurationsbezeichner hat seinen `Default`Spalte auf festgelegt **Ja** , Eine Einstellung, die nicht geändert werden kann. Nur ein einzelner Konfigurationsbezeichner kann auf festgelegt werden **Ja** Daher werden alle zusätzlichen Konfigurationsbezeichner, die Sie erstellen, auf festgelegt **Nein** .

Der Standardkonfigurationsbezeichner enthält Standardeinstellungen für CMDB-Arbeitsbereichsfunktionen. Jeder nachfolgende Konfigurationsbezeichner, den Sie konfigurieren, wird für einen bestimmten Arbeitsbereich festgelegt. Wenn eine CMDB-Arbeitsbereichsfunktion in einen anderen Arbeitsbereich integriert wird und in der tabellengesteuerten Konfiguration für diese Funktion keine Einträge vorhanden sind, verwendet die Suche die Einstellungen im Standardkonfigurationsbezeichner.

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

Schlüsselrollen

Die folgenden Rollen sind erforderlich, um das Konfigurations-Identifier-Framework zu verwenden:

- sn_cmdb_WS.config_Editor: Kann untergeordnete Konfigurationstabellen ändern, z. B. sn_cmdb_WS_config_property.
- sn_cmdb_WS.config_admin: Kann sowohl sn_cmdb_WS_config_Identifier als auch untergeordnete Konfigurationstabellen ändern.
- sn_cmdb_admin: Rolle, die zum Ändern von Standardkonfigurationsdatensätzen unter dem Standardbezeichner oder dem Standardbezeichner selbst erforderlich ist.

Weitere Informationen zu diesen Rollen finden Sie unter Mit CMDB Workspace installierte Komponenten.

Beispiele für CMDB-Arbeitsbereichsfunktionen, die das Konfigurations-Identifier-Framework für Funktionseinstellungen verwenden

- Einheitliche Übersicht:
  - Konfigurieren Sie, wie viele Knoten auf einer Karte angezeigt werden können
  - Konfigurieren Sie die standardmäßige oder maximale Anzahl von Ebenen auf Karten
  - Konfigurieren Sie die Endpunktdeduplizierung für Zuordnungen
  - Konfigurieren Sie, welche Attribute im Bereich „Attribute“ angezeigt werden sollen
  - Erstellen Sie ein Klassenprofil von sichtbaren Ebenen für Klassen
  - Konfigurieren Sie CIs so, dass sie basierend auf dem Wert der Lebenszyklusphase angezeigt werden
- CI erstellen:
  - Fordern Sie zusätzliche Attribute für neue CIs an
  - Beschränken Sie die Klassenliste für neue CIs, die in einem Arbeitsbereich erstellt wurden

CMDB-Arbeitsbereich wird konfiguriert

Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung des CMDB-Arbeitsbereichs.

Konfiguration – Übersicht

1. Richten Sie den CMDB-Arbeitsbereich ein

   Fordern Sie die Store-App an, und aktivieren Sie Demodaten.

2. Konfigurieren Sie eine der folgenden Optionen, um die relevantesten Daten in Ihrer Organisation anzuzeigen:
   - Ändern Sie wichtige Aktionen in der Startseite des CMDB-Arbeitsbereichs
   - Fügen Sie der Startseite des CMDB-Arbeitsbereichs einen Quick-Link hinzu
   - Konfigurieren Sie Rechenzentren für Cloud- und nicht-Cloud-Ressourcen
   - Konfigurieren Sie Klassen für Cloud- und nicht-Cloud-Ressourcen

Richten Sie den CMDB-Arbeitsbereich ein

Richten Sie die Store-App „CMDB-Arbeitsbereich“ ein, und greifen Sie darauf zu.

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

Apps im Store anfordern

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

Hinweis: Die CMDB-Arbeitsbereich Die Store-App wird beim Installieren oder Aktualisieren des Produkts automatisch installiert.

Aktivieren Sie Demodaten

Aktivieren Sie Demodaten, um Demodatenspezifische geplante Aufgaben zu installieren, die bei Erfüllung der erforderlichen Anforderung Demodaten in generieren und ausfüllen CMDB-Arbeitsbereich Karten wie:

- Diagramm „Cloud-Ressourcen im Vergleich zu nicht-Cloud-Ressourcen“ in CMDB-Arbeitsbereich Zielseite und Ansicht „Einblicke“: Wenn die Tabelle „Cloud-Service-Accounts“ [cmdb_ci_Cloud_Service_Account] vorhanden ist
- Karten in der CMDB 360-Ansicht: Wenn CMDB 360 aktiviert ist
- Karten in der Ansicht „Einblicke“, Kachel „CMDB-Funktionseinführung“:
  - Von IRE verarbeitete CIs
  - Von IRE verarbeitete CIs basierend auf Quelle
  - Datenmanager
  - Datennachweis
  - Abfragengenerator
  - Intelligente Suche
- Karten in der Kachel „Neuigkeiten“ in CMDB-Arbeitsbereich Zielseite.

Zum Ausfüllen CMDB-Arbeitsbereich Dashboards mit Demodaten:

1. Bei der Installation von CMDB-Arbeitsbereich Store-App, überprüfen **Demodaten laden** .
2. Greifen Sie auf zu *[Demo] – CMDB Workspace demo data*Geplante Aufgabe und wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .

Hinweis: Generell sollten Sie Demodaten in einer Produktionsinstanz nicht aktivieren, um zu verhindern, dass Demodaten mit echten Produktionsdaten vermischt werden.

Voraussetzungen

- Plugins:
  - Empfohlen: CSDM-Aktivierung (com.snc.cmdb.csdm.activation)

    Lässt Legacy-Elemente zu *Lifecycle Status*Feldzuordnungen und Synchronisierung zu Legacy-Statusfeldern. Weitere Informationen zur Verwendung und Anpassung von Stilllegungsdefinitionen, wenn dieses Plugin nicht aktiviert ist, finden Sie unter Stilllegungsdefinitionen.
  - Erforderlich (standardmäßig aktiviert): CMDB CSDM-Support (com.snc.cmdb.csdm)

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

- Erforderlich (standardmäßig aktiviert): CMDB-Seitenvorlagen (sn_cmdb_pg_templts)
- Erforderlich (standardmäßig aktiviert): CMDB NLQ-Suche verbunden (sn-cmdb-nlq-search)

Weitere Informationen zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin .

- Rollen: Für den Zugriff auf CMDB-Arbeitsbereich, Sie müssen mindestens über eine der folgenden Rollen verfügen, die für die Interaktion mit wichtig sind CMDB-Arbeitsbereich. Je nachdem, welche dieser Rollen Ihnen zugewiesen ist, haben Sie möglicherweise nur Zugriff auf einige der Funktionen, die in verfügbar sind CMDB-Arbeitsbereich:
  - sn_cmdb_admin
  - sn_cmdb_Editor
  - sn_cmdb_user

  Hinweis: Während Sie Drilldown in durchführen CMDB-Arbeitsbereich, Es gibt einige Dashboards und Listenansichten, die neben den Schlüsselrollen CMDB-Administrator, CMDB-Editor oder CMDB-Anwender bestimmte Rollen erfordern.

- Funktionen: CMDB-Arbeitsbereich Bietet Zugriff auf eine Vielzahl von Anwendungen und Funktionen. Jedoch für CMDB-Arbeitsbereich Um aussagekräftige Berichte, Übersichten und Trends bereitzustellen, müssen Sie einige dieser Funktionen einrichten und konfigurieren. Das Setup für solche Funktionen ist unter zusätzliche Anforderungen aufgeführt.

Auf CMDB-Arbeitsbereich zugreifen

Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Um auf zuzugreifen CMDB-Arbeitsbereich.

Die Startansicht ist die Standardansicht des CMDB-Arbeitsbereichs. Sie können auch andere Ansichten verwenden, um auf CMDB-Funktionen zuzugreifen:

- Startansicht im CMDB-Arbeitsbereich: Zeigen Sie verschiedene Zusammenfassungen der CMDB-Integrität an, verwenden Sie die intelligente Suche, um die CMDB zu durchsuchen, zu sehen, was sich in der CMDB geändert hat, und greifen Sie auf wichtige Aufgaben zu. Dies ist die Standardansicht für den CMDB-Arbeitsbereich.
- Ansicht „meine Arbeit“ : Verwalten Sie CMDB-Datenmanager-Aufgaben wie Nachweisaufgaben , Die Ihnen zugewiesen sind.
- CMDB 360-Ansicht : Anzeigen Sie Zusammenfassungen und Analysen von CMDB 360-Daten in einem Dashboard, und erstellen Sie CMDB 360-Abfragen.
- Verwaltungsansicht : Zeigen Sie aktuelle wichtige Aktivitäten und Integritätsindikatoren für die CMDB sowie Zugriffsverwaltungstools und Dashboards (nur für CMDB-Administratoren zugänglich) an, die Ihre Verwaltungsaufgaben unterstützen.
- Ansicht „Einblicke“ : Zeigen Sie den Grad der Einführung wichtiger CMDB-Tools, -Funktionen und -Anwendungsservices an. Erkunden Sie die Vorteile, und installieren Sie diese Tools und Funktionen, um die Effizienz Ihrer CMDB-Funktionalität zu maximieren.

Ändern Sie wichtige Aktionen in der Startseite des CMDB-Arbeitsbereichs

Ändern Sie die Reihenfolge der Darstellung und andere Eigenschaften der wichtigen Aktionskarten, die in der Startansicht von angezeigt werden CMDB-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aufgabenkarten, die in der Kachel „wichtige Aufgaben“ auf der Zielseite von angezeigt werden CMDB-Arbeitsbereich, Werden in der Tabelle „CMDB WS Imp-Aktionskartenkonfiguration“ [sn_cmdb_WS_imp_action_Card_config] gespeichert. Sie können einige Attribute dieser Karten bearbeiten, einschließlich der Einstellung, die steuert, ob eine bestimmte Karte überhaupt angezeigt wird. Karten in der Kachel „wichtige Aktionen“ sind nur für die Anwenderrollen „CMDB-Administrator“ [sn_cmdb_admin] und „cmdb-Editor“ [sn_cmdb_Editor] verfügbar, und jede ist für eine dieser Rollen konfiguriert.

Die Aufgabenkarten, die für einen CMDB-Administrator und für einen CMDB-Editor angezeigt werden, überschneiden sich etwas. Die Filter in diesen Aufgabenkarten unterscheiden sich jedoch. Normalerweise enthält der Kartenfilter für CMDB-Administratoren auch nicht zugewiesene Aufgaben, die ein CMDB-Administrator zuweisen muss.

Nur die Bearbeitung ist möglich. Sie können Aktionsdatensätze in dieser Tabelle nicht hinzufügen oder löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**an.
2. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sn_cmdb_WS_imp_action_Card_config.list` .
3. Bearbeiten Sie in der Listenansicht der Tabelle die Tabellenzeile, die Sie ändern möchten, oder klicken Sie auf die Zeile, um das Datensatzformular zu öffnen.

Feld	Beschreibung
Persona	Der angemeldete Anwender (z. B. CMDB-Administrator), für den diese Karte angezeigt wird. Dieses Feld können Sie nicht bearbeiten.
Typ	Aufgabengruppe, zu der diese Aufgabe gehört, z. B. doppelte CIs. Dieses Feld können Sie nicht bearbeiten.
Tabelle	Die im Kartenfilter verwendete Tabelle. Dieses Feld können Sie nicht bearbeiten.
Aktiv	Bestimmt, ob die Karte für diese Aktion in angezeigt wird CMDB-Arbeitsbereich.
Reihenfolge	Numerischer Wert, der die Reihenfolge jeder Karte innerhalb der restlichen Karten in der Kachel „wichtige Aktionen“ bestimmt. Karten mit niedrigeren Ordnungsnummern werden vor Karten mit höheren Ordnungsnummern angezeigt.
Filterbedingung	Filter für die Aufgaben, die für die Karte enthalten sind.

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

Feld	Beschreibung
Listenspalten	Spalten, die in der Listenansicht angezeigt werden, wenn Sie auf eine Karte klicken, um die zugehörigen Aufgaben anzuzeigen.
Auflisten gruppiert nach	Attribut, das nach den zugeordneten Aufgaben der Karte in der Listenansicht der Karte gruppiert werden soll. Die Listenansicht der Karte wird angezeigt, wenn Sie auf eine Karte klicken, um die zugehörigen Aufgaben anzuzeigen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Fügen Sie der Startseite des CMDB-Arbeitsbereichs einen Quick-Link hinzu

Um sofortigen Zugriff auf Tools oder Daten zu erhalten, die Sie benötigen, fügen Sie der Startansicht von Ihren eigenen Quick-Link hinzu CMDB-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin, sn_cmdb_Editor oder sn_cmdb_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Quick-Links werden in der Tabelle „Quick-Links“ [sn_cmdb_WS_Quick_Links] gespeichert, einschließlich der im Basissystem enthaltenen. Nur der Anwender, der einen Quick-Link hinzugefügt hat, hat Zugriff auf diesen Link und kann diesen hinzugefügten Link anschließend bearbeiten oder löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie im Abschnitt Quick-Links auf das Symbol „+“.
3. Geben Sie ein **URL** Und **Text anzeigen** Für den Link, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen** .

   Eine gültige URL muss mit „http:“ oder „https:“ beginnen. Um einen Link zu einem Tool in der Instanz wie dem CI-Klassenmanager zu erstellen, geben Sie die vollständige URL zur Zielseite des Tools ein.

4. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Ergebnis
Der neue Link ist nur für den Anwender verfügbar, der den Link im Abschnitt Quick-Links auf der Zielseite von erstellt hat CMDB-Arbeitsbereich.

Nächste Maßnahme
Klicken Sie auf das Symbol „Quick-Links bearbeiten“, um einen hinzugefügten Link zu bearbeiten, zu löschen oder neu zu positionieren. Verwenden Sie dann die Pfeile nach oben und unten, um einen Link innerhalb der Liste zu verschieben, und klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol neben einem Link, den Sie ändern oder aus der Liste löschen möchten.

Konfigurieren Sie Rechenzentren für Cloud- und nicht-Cloud-Ressourcen

Das Diagramm „Cloud vs. Nicht-Cloud-Ressourcen“ in CMDB-Arbeitsbereich Bestimmt, welche CIs Und Anwendungsservices Werden in einer Cloud gespeichert und befinden sich nicht in der Organisation. Zusätzlich zu Basissystemklassifizierungen können Sie Cloud- und nicht-Cloud-Klassifizierungen hinzufügen, die bestimmte Rechenzentrumsbereitstellungen in der Organisation widerspiegeln.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Tabelle „Rechenzentrumstypen“ [sn_cmdb_WS_Datacenter_type] speichert Rechenzentrumsklassen mit der Klassifizierung, dass sie als Cloud-Speicher verwendet werden oder nicht in der Organisation verwendet werden. Die Berechnungen für das Diagramm „Cloud vs. Nicht-Cloud-Ressourcen“ in der CI-Übersichtskachel in CMDB-Arbeitsbereich , Spiegelt die Rechenzentren in dieser Tabelle und ihre Klassifizierungen wider.

CIs werden hauptsächlich als nicht-Cloud gezählt, wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

- Das CI ist keinem Rechenzentrum zugeordnet.
- Das CI ist einem Rechenzentrum zugeordnet, das in der Tabelle „Rechenzentrumstypen“ als nicht-Cloud klassifiziert ist.

Im Basissystem enthält die Tabelle „Rechenzentrumstypen“ mehrere gängige Rechenzentren. Beispielsweise ist die Klasse „Azure-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_Azure_Datacenter] als „Cloud“ klassifiziert. Daher enthält das Diagramm „Cloud vs. Nicht-Cloud-Ressourcen“ in seine Berechnungen und Balken die Klasse „Azure-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_Azure_Datacenter].

Prozedur
1. Wählen Sie Aus **Alle** .
2. Geben Sie im Filternavigator ein `sn_cmdb_WS_Datacenter_type.list` Um auf die Tabelle „Rechenzentrumstypen“ zuzugreifen.
3. Klicken Sie Auf **Neu** Und füllen Sie das Formular „Rechenzentrumstyp“ für ein Rechenzentrum aus, das in der Organisation verwendet wird.

Feld	Beschreibung
Rechenzentrumsklasse	Eine untergeordnete Klasse der Klasse „logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_Datacenter], die in der Organisation verwendet wird.
Typ	Klassifizierung, die widerspiegelt, ob die angegeben wurde **Rechenzentrumsklasse** Wird als Cloud-Speicher verwendet oder nicht.
Cloud-Provider	Anwenderdefinierte Bezeichnung für den Cloud-Provider.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Klassen für Cloud- und nicht-Cloud-Ressourcen
Schließen Sie Paare von ein oder aus *`CI Class`*/ *`Type`*elm Diagramm Cloud-Ressourcen im Vergleich zu nicht-Cloud-Ressourcen in CMDB-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „CMDB-Einblickabfragekategorien“ [sn_cmdb_WS_Insight_query_category] enthält die Paare von *CI Class*/ *Type*Für das Diagramm „Cloud vs. Nicht-Cloud-Ressourcen“ in der CI-Übersichtskachel in CMDB-Arbeitsbereich . Die *Active*Die Einstellung in einem Datensatz bestimmt, ob der entsprechende Wert ist *CI Class*/ *Type*Paar wird im Diagramm angezeigt. Standardmäßig sind alle Paare so konfiguriert, dass sie im Diagramm angezeigt werden.

A *CI Class*/ *Type*Das Paar wird entsprechend angezeigt oder nicht *Active*Einstellung und unabhängig vom Status der zugehörigen geplanten Aufgabe.

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Alle** .
2. Geben Sie im Filternavigator ein `sn_cmdb_WS_Insight_query_category.list` Um auf die Tabelle „CMDB-Einblickabfragekategorien“ zuzugreifen.
3. Festlegen *Active*Bis **Wahr** Oder **Falsch** Für ein CI-Klasse/Typ-Paar.
   Beispiel: Legen Sie fest *Active*Bis **Falsch** Für **Anwendungen** / **Nicht-Cloud** Koppeln. Diese Einstellung schließt alle CIs in der Klasse „Anwendungen“ aus dem Diagramm aus, die als nicht-Cloud-CIs festgelegt werden.

Fordern Sie zusätzliche Attribute für neue CIs an

Integrieren Sie eine Anforderung für bestimmte CI-Attribute, wenn Sie ein neues CI in Ihrem Arbeitsbereich manuell erstellen. Beim Erstellen eines neuen CI im jeweiligen Arbeitsbereich können Anwender dann Werte für die angeforderten Attribute eingeben, je nach Bedarf für das neue CI.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erstellen eines neuen CI ist eine Experience im CMDB-Arbeitsbereich, den Sie möglicherweise in einen anderen Arbeitsbereich integrieren. Innerhalb des CMDB-Arbeitsbereichs gibt es Standardeinstellungen für einige der Verhaltensweisen der Experience „CI erstellen“. Sie können jedoch Konfigurationsbezeichner verwenden, um einige dieser Standardeinstellungen für den CMDB-Arbeitsbereich oder andere Arbeitsbereiche anzupassen. Sie können beispielsweise die Liste der Attribute anpassen, die für das neue CI angefordert werden.

Anforderungen für zusätzliche Attribute für neue CIs werden in der Tabelle „Konfiguration zusätzlicher CI-Attribute“ [sn_cmdb_WS_ci_additional_attributes] gespeichert, die Teil des Konfigurations-Identifier-Frameworks ist. Um Anforderungen für zusätzliche Attribute in Ihrem Arbeitsbereich zu verwalten, müssen Sie daher Konfigurationsbezeichner verwenden. Standardmäßig enthält die Konfigurationstabelle „zusätzliche CI-Attribute“ einen einzelnen Eintrag für den CMDB-Arbeitsbereich, der für die gesamte CMDB-Hierarchie gilt. Jeder Arbeitsbereich oder jede Klasse ohne direkten Konfigurationsbezeichner für zusätzliche Attribute verwendet den Standardeintrag.

Weitere Informationen:

- Informationen zu Konfigurationsbezeichnern finden Sie unter Framework für Konfigurationsbezeichner.
- Informationen zur Erfahrung mit der manuellen Erstellung eines neuen CI im CMDB-Arbeitsbereich finden Sie unter Erstellen Sie ein CI manuell im CMDB-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_WS.config_Editor

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie im Navigationsfilter ein `sn_cmdb_WS_ci_additional_attributes.list` Um auf die Konfigurationstabelle für zusätzliche CI-Attribute zuzugreifen.
2. Wählen Sie auf der Tabellenlistenansichtsseite die Option aus **Neu** Und füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Konfigurationsbezeichner	Name eines Konfigurationsbezeichners aus der Tabelle „Konfigurationsbezeichner“ [sn_cmdb_WS_config_Identifier] Der Standardwert von „Standard“ wird als Fallback für jeden Arbeitsbereich ohne eigene Konfigurationsbezeichner verwendet.
CI-Klasse	Klasse, für die die angegebenen zusätzlichen Attribute beim Erstellen eines neuen CI angefordert werden.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Anforderung für die zusätzlichen Attribute beim Erstellen eines neuen CI.
Zusätzliche Attribute	Liste der Klassenattribute, die beim Erstellen eines neuen CI von angefordert werden **CI-Klasse** .
Auf Hierarchie anwenden	Wenden Sie die Anforderung zusätzlicher Attribute auf alle Klassen an, die vom angegebenen absteigen **CI-Klasse** .
Funktion	Voreingestellt auf „CI erstellen“.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Beim manuellen Erstellen eines neuen CI für das angegebene **CI-Klasse** Im entsprechenden Arbeitsbereich werden Anwender aufgefordert, Werte für den angegebenen einzugeben **Zusätzliche Attribute** Auf der Seite „zusätzliche Attribute“.

Beschränken Sie die Klassenliste für neue CIs, die in einem Arbeitsbereich erstellt wurden

Beschränken Sie die Auswahl der Klassen für ein neues CI, das manuell in Ihrem Arbeitsbereich erstellt wird, auf die Klassen, die für diesen Arbeitsbereich relevant sind. Beim Erstellen eines neuen CI im jeweiligen Arbeitsbereich können Anwender nur eine Klasse auswählen, die als Option autorisiert ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erstellen eines neuen CI ist eine Experience im CMDB-Arbeitsbereich, den Sie möglicherweise in einen anderen Arbeitsbereich integrieren. Innerhalb des CMDB-Arbeitsbereichs gibt es Standardeinstellungen für einige der Verhaltensweisen der Experience „CI erstellen“. Sie können jedoch Konfigurationsbezeichner verwenden, um einige dieser Standardeinstellungen für den CMDB-Arbeitsbereich oder andere Arbeitsbereiche anzupassen. Sie können beispielsweise die Liste der Klassen anpassen, aus denen Sie für das neue CI auswählen können.

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

Standardmäßig enthält die Liste der Klassen, aus denen für das neue CI ausgewählt werden soll, beim Erstellen eines neuen CI fast alle Klassen in der CMDB-Hierarchie. Für Ihren Arbeitsbereich kann es wichtig sein, diese Liste auf bestimmte Klassen oder Hierarchieverzweigungen zu reduzieren.

Einstellungen für bestimmte Klassen, die für neue CIs verfügbar sind, werden in der Tabelle „CI-Klassenkonfiguration“ [sn_cmdb_WS_ci_class_config] gespeichert, die Teil des Konfigurations-Identifier-Frameworks ist. Um die Liste der Klassen für neue CIs in Ihrem Arbeitsbereich zu verwalten, müssen Sie daher Konfigurationsbezeichner verwenden. Um diese Liste zu verwalten, müssen Sie einen Konfigurationsbezeichner für jede Klasse oder Hierarchieverzweigung erstellen, die Sie in die Dropdown-Liste „Klasse“ aufnehmen oder ausschließen möchten. Standardmäßig enthält die CI-Klassenkonfigurationstabelle einen einzelnen Eintrag für die Klasse „Konfigurationselement“ [cmdb_ci], der von der gesamten CMDB-Hierarchie abgeleitet wird. Jede Klasse oder jeder Arbeitsbereich ohne direkte Konfigurationsbezeichner für den ein- oder Ausschluss verwendet den Standardeintrag.

Weitere Informationen:

- Informationen zu Konfigurationsbezeichnern finden Sie unter Framework für Konfigurationsbezeichner.
- Informationen zur Erfahrung mit der manuellen Erstellung eines neuen CI im CMDB-Arbeitsbereich finden Sie unter Erstellen Sie ein CI manuell im CMDB-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_WS.config_Editor

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie im Navigationsfilter ein `sn_cmdb_WS_ci_class_config.list` Um auf die CI-Klassenkonfigurationstabelle zuzugreifen.
2. Wählen Sie auf der Tabellenlistenansichtsseite die Option aus **Neu** Und füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Konfigurationsbezeichner	Name eines Konfigurationsbezeichners aus der Tabelle „Konfigurationsbezeichner“ [sn_cmdb_WS_config_Identifier] Der Standardwert von „Standard“ wird als Fallback für jeden Arbeitsbereich ohne eigene Konfigurationsbezeichner verwendet.
CI-Klasse	Klasse, die in die Liste der für ein neues CI verfügbaren Klassen aufgenommen oder aus ihr ausgeschlossen werden soll.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Einstellung bei der Erstellung eines neuen CI.
Funktion	Voreingestellt auf „CI erstellen“.
Auf Hierarchie anwenden	Wenden Sie die Klasseneinstellung auf alle Klassen an, die von den angegebenen absteigen **CI-Klasse** .

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Vorgang	Ein- oder ausschließen **CI-Klasse** In der Liste der Klassen für ein neues CI.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Beim manuellen Erstellen eines neuen CI im jeweiligen Arbeitsbereich wird der angegeben **CI-Klasse** Ist in enthalten **Klasse** Dropdown-Liste auf der Seite „Klasse auswählen“ nur, wenn sie als verfügbar festgelegt ist.

Erstellen Sie ein CI manuell im CMDB-Arbeitsbereich

Erstellen Sie ein neues CI im CMDB-Arbeitsbereich, während Sie IRE-Prozesse (Identification and Reconciliation Engine) und andere Anforderungen für die Klasse des CI anwenden. Ire-Identifizierungsregeln erzwingen, dass das neue CI eindeutig ist und anderen Klassenanforderungen entspricht.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erstellen von Spezial-CIs wie einem Anwendungsservice wird in dieser CI-Experience nicht unterstützt. Normalerweise sind solche CIs nicht erkennbar, und Sie müssen sie manuell mithilfe bestimmter Assistenten erstellen, z. B. Anwendungsservice-Assistent .

Sie können auf die Experience „CI erstellen“ auf eine der folgenden Arten zugreifen:

- Auswählen von **Erstellen Sie ein CI** Quick-Link zur Startseite des CMDB-Arbeitsbereichs, mit dem Sie dann eine Klasse für das neue CI auswählen können.
- Drilldown einer Klassengruppenleiste auf der Registerkarte CI-Zusammenfassung auf der CI-Übersichtskachel. In diesem Fall wird die Klasse, aus der Sie Drilldown durchführen, zur Klasse für das neue CI. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie einen Drilldown für eine Klasse durchführen, die für die Experience „CI erstellen“ nicht ausgeschlossen ist. Informationen zum Ausschließen von Klassen für die Experience „CI erstellen“ im CMDB-Arbeitsbereich finden Sie unter Beschränken Sie die Klassenliste für neue CIs, die in einem Arbeitsbereich erstellt wurden.

Während Sie den Vorgang durchlaufen, werden Felder entsprechend Ihrer Auswahl und Einträge auf den aktuellen oder vorherigen Seiten dynamisch angezeigt.

Informationen zum manuellen Erstellen eines neuen CI ohne Anwendung von IRE-Prozessen (Core-UI) finden Sie unter CMDB wird ausgefüllt. Weitere Informationen zu obligatorischen Attributen, IRE-Prozessen, abhängigen CIs und dem CI-Beziehungseditor (Core-UI) finden Sie unter:

- CI-Attribute als obligatorisch festlegen
- Identifizierungsregeln
- CMDB-Klassifizierungen und Klassenabhängigkeiten
- CI-Beziehungs-Editor

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie alle Anpassungen an der Experience „CI erstellen“, bevor Sie neue CIs erstellen:

Automatische Übersetzung

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

- Schließen Sie alle Anforderungen eines Administrators für zusätzliche nicht obligatorische Attribute ab. Informationen darüber, wie ein Administrator Konfigurationsbezeichner verwenden kann, um Anforderungen für Attribute in den Flow der Erstellung eines neuen CI einzubeziehen, finden Sie unter Fordern Sie zusätzliche Attribute für neue CIs an.
- Schließen Sie alle Einstellungen ab, um die Liste der verfügbaren Klassen für ein neues CI einzuschränken. Informationen darüber, wie ein Administrator Konfigurationsbezeichner verwenden kann, um eine anwenderdefinierte Liste von Klassen für ein neues CI zu erstellen, finden Sie unter Beschränken Sie die Klassenliste für neue CIs, die in einem Arbeitsbereich erstellt wurden.

Wenn Sie möchten, dass nach dem Erstellen eines CI zusätzliche Aktionen ausgeführt werden, z. B. das Erstellen eines Datensatzes, der auf das neue CI verweist, implementieren Sie den Erweiterungspunkt ManualCreateCIExtPoint:

- In `GetAppId()` Funktion: Fügen Sie die sys_ID der Anwendung hinzu, die den Arbeitsbereich enthält, aus der Tabelle „UX-Anwendung“ [sys_ux_page_Registry].
- In `PostInsertCI()` Funktion definieren Sie die zusätzlichen Aktionen, die Sie ausführen möchten.

Ihre Erweiterungspunkt-Implementierung wird ausgeführt, nachdem ein neues CI in der in angegebenen Anwendung erstellt wurde `GetAppId()` . Sie können nach Bedarf zusätzliche Implementierungen für zusätzliche Anwendungen erstellen. Weitere Informationen zu Erweiterungspunkten finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .

Erforderliche Rolle: cmdb_Manual_ci_ire_Access (standardmäßig in der Rolle „sn_cmdb_Editor“ enthalten)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Verwenden Sie in der Startseite des CMDB-Arbeitsbereichs eine der folgenden Optionen:
   - Wählen Sie aus **Erstellen Sie ein CI** Quick-Link und dann:
     a. Auf der **Wählen Sie Klasse aus** Wählen Sie die Klasse für das neue CI aus der aus **Klasse** Dropdown-Liste. Klassen ohne gültige Identifizierungsregel sind in der Liste ausgegraut, und Sie können sie nicht auswählen.
     b. Wählen Sie **Fortsetzen**.
   - Wählen Sie auf der CI-Übersichtskachel die Registerkarte CI-Zusammenfassung aus, und gehen Sie dann wie folgt vor:
     a. Wählen Sie die Gruppenleiste mit der Klasse aus, in der Sie das neue CI erstellen möchten.
     b. Scrollen Sie nach unten zur Listenansicht für die Klassengruppe, und wählen Sie die Klasse aus, in der Sie das neue CI erstellen möchten.
     c. Wählen Sie auf der Seite „Klassenlistenansicht“ die aus **Erstellen Sie ein CI** Schaltfläche.

> **Hinweis:** Wenn Sie eine Klasse ausgewählt haben, die von der Experience „CI erstellen“ ausgeschlossen ist, wird **Neu** Schaltfläche wird angezeigt. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum manuellen Erstellen eines neuen CI ohne Anwendung von IRE-Prozessen (Core-UI).

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

Füllen Sie den Rest der Seiten „Neues CI erstellen“ wie in den folgenden Schritten beschrieben aus.

3. Wählen Sie in der Startseite des CMDB-Arbeitsbereichs die Option aus **Erstellen Sie ein CI** Quick-Link, und füllen Sie dann alle Seiten Neues CI erstellen aus, wie in den folgenden Schritten beschrieben.
4. **Wählen Sie Klasse aus** :

   Wählen Sie die Klasse für das neue CI aus der aus **Klasse** Dropdown-Liste. Klassen ohne gültige Identifizierungsregel sind in der Liste ausgegraut, und Sie können sie nicht auswählen.

   Wählen Sie **Fortsetzen**.

5. **Erforderliche Attribute** :
   Konfigurieren Sie Attribute, die entweder für die Klasse des neuen CI obligatorisch sind oder die die Identifizierungsregel für die Klasse des neuen CI erfordert. Wenn das neue CI ein abhängiges CI ist, konfigurieren Sie auch die Abhängigkeitsbeziehung.

   - Wählen Sie im Abschnitt „abhängig von CI“ ein CI aus, von dem das neue CI abhängig ist.

     Abhängige Klasse : Wählen Sie die Klasse des abhängigen CI aus.

     Abhängiges CI : Wählen Sie das Suchsymbol aus, und wählen Sie im Dialogfeld „abhängig von CI“ ein CI aus, indem Sie in der Spalte Name den entsprechenden Link auswählen.

   - Wählen Sie im Abschnitt Bezeichnereinträge Kriteriumsattribute aus, und legen Sie ihre Werte fest, um das CI eindeutig zu identifizieren.

     Kriteriumsattribute : Wählen Sie in der Dropdown-Liste einen oder mehrere Kriteriumsattributssätze aus. In dieser Dropdown-Liste werden Kriteriumsattribute ausgelassen, die auf basieren *`Product instance identifier`*Attribut.

   - Scrollen Sie im Abschnitt „Kriteriumsattribut-Felder“ bei Bedarf auf der Seite nach unten, und geben Sie Werte für die Kriteriumsattribute-Felder für das CI ein.

   Wählen Sie **Fortsetzen**. Wenn das neue CI als Duplikat eines vorhandenen CI erkannt wird, wird das Dialogfeld „CI bereits vorhanden“ angezeigt. Wählen Sie Aus **Überprüfen Sie das vorhandene CI** Und entscheiden Sie dann, ob Sie das vorhandene oder das neue CI ändern möchten, um die Duplizierung zu verhindern und mit der Erstellung des CI fortzufahren.

6. **Zusätzliche Attribute** :

   Geben Sie Werte für Attribute ein , Z. B. *`Operational status`*, Die Ihr Administrator zusätzlich zu den erforderlichen Attributen von vorherigen Seiten anfordert.

   Wählen Sie **Fortsetzen**.

7. **Beziehungsdefinition** :

   Überprüfen Sie alle vorhandenen Beziehungen, und entscheiden Sie, ob eine Beziehung für das neue CI hinzugefügt werden soll. Für abhängige CIs wurde bereits in einem früheren Schritt eine abhängige Beziehung erstellt.

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

a. Wählen Sie **Hinzufügen**.

b. Wählen Sie auf der Seite Beziehungen hinzufügen eine aus **Beziehungstyp** .

Die übergeordneten/untergeordneten Anmerkungen in jedem Beziehungstyp geben an, ob das neue CI die Rolle eines untergeordneten oder eines übergeordneten Elements in der neuen Beziehung hat.

c. Wählen Sie in der Liste Konfigurationselement die CIs aus, mit denen das neue CI die Beziehung haben soll. Welche übergeordnete/untergeordnete Rolle Sie für das neue CI ausgewählt haben, die ausgewählten CIs haben die andere Rolle.

d. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Hinweis: Das Erstellen von Beziehungen zu den Tabellen „Anwender“ und „Gruppe“ wird unterstützt, diese Beziehungen werden jedoch nicht von IRE verarbeitet.

Wählen Sie auf der Seite „Beziehungsdefinition“ die Option aus **Fahren Sie Fort** .

8. **Überprüfen** :
Überprüfen Sie alle Details des neuen CI. Wählen Sie Aus **Erstellen** Um das neue CI zu genehmigen und zu erstellen, oder **Zurück** Zum Ändern von Definitionen.
9. Wählen Sie im Dialogfeld „Neues CI erstellt“ die Option aus **Fertig** Um den Vorgang zu beenden, **Überprüfen Sie das neue CI** Um die Formularansicht für das neue CI zu öffnen, oder **Erstellen Sie ein weiteres CI** .

Ergebnis

Im neuen CI:

- `Discovery source`lst auf festgelegt **Manuell über IRE** .
- **Betriebsstatus** lst auf festgelegt **Design** Bis das neue CI vollständig konfiguriert und zur Verwendung bereit ist. Sie können den Status des CI ändern, z. B. in **Betriebsbereit** Falls zutreffend.

Im neuen CI `Discovery source`lst auf festgelegt **Manuell über IRE** .

Nächste Maßnahme

Sie können das neue CI oder andere CIs mithilfe des CI-Formulars im CMDB-Arbeitsbereich anzeigen. Weitere Informationen zur Verwendung des CI-Formulars finden Sie unter Verwalten Sie CI-Details im CI-Formular.

Verwalten Sie CI-Details im CI-Formular

Verwenden Sie das CI-Formular im CMDB-Arbeitsbereich oder in einem anderen Arbeitsbereich, um einen umfassenden Satz von Details eines CI anzuzeigen, zu bearbeiten und zu verwalten, z. B. seine Attribute, zugehörigen Listen und CMDB 360-Datensätze. Beim Aktualisieren von CIs werden IRE-Regeln angewendet, um potenzielle Probleme wie doppelte CIs zu vermeiden. Das CI-Formular unterstützt die Ableitung von Formularkonfigurationen in der gesamten CMDB-Hierarchie.

Die CI-Formularfunktion ist ein zentraler Ort mit einem umfassenden Satz von CI-Details, die in Abschnitten organisiert sind. Der CMDB-Arbeitsbereich bietet eine Funktion zum Anzeigen eines CI-Datensatzes, z. B. einer Liste oder eines Diagramms. Das CI-Formular wird für das ausgewählte CI verwendet, wenn Sie diese Funktion auswählen. Verwenden Sie die vom CI-Formular bereitgestellten Formulare, um CI-Attribute, Beziehungen, Tags, Services und Angebote, CMDB-Integrität und CMDB 360-Daten zu untersuchen und zu bearbeiten, die dem CI, zugehörigen Listen und Aktivitäten zugeordnet sind.

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

Allgemeine Vorgänge, die Sie im CI-Formular ausführen können:

- Wählen Sie aus Now Assist für CMDB CI-Zusammenfassungskompetenz: Erfordert diese Now Assist für CMDB Ist eingerichtet. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“.
- Wählen Sie Aus **Öffnen Sie die Karte** Zum Öffnen der CI-Zuordnung in Einheitliche Übersicht. Diese Funktion ist für ein nicht funktionsfähiges CI nicht verfügbar. Informationen zur Verwendung von `Life cycle stage`Attribut zum Definieren des Betriebsstatus eines CI, siehe Konfigurieren Sie CIs so, dass sie basierend auf dem Wert der Lebenszyklusphase angezeigt werden.

Im Allgemeinen können ein CMDB-Administrator und ein CMDB-Editor CI-Datensätze anzeigen und bearbeiten, und ein CMDB-Anwender kann CI-Details im Formular anzeigen.

CI-Ansicht erkunden

Standardmäßig verwendet das CI-Formular die Ansicht „CI erkunden“, die in der Tabelle „UI-Ansichten“ [sys_ui_View] gespeichert ist. Die Ansicht „CI erkunden“ definiert die Struktur der Ansicht, ihre Abschnitte und Attribute sowie zugehörige Listen, die im Formular angezeigt werden. Das System stellt vordefinierte Erkundungs-CI-Formulare für viele CMDB-Klassen bereit. Diese Formulare werden von untergeordneten Klassen abgeleitet, die in der gesamten CMDB-Hierarchie keine eigene Formulardefinition haben.

In diesem Thema werden die verschiedenen Abschnitte in der Ansicht „CI erkunden“ beschrieben.

Konfiguration

Sie können die Verwendung und den Inhalt des CI-Formulars wie folgt steuern:

- Legen Sie die Systemeigenschaft fest *`sn_cmdb_ws_explore_ci.record.enabled`*:

  Diese Eigenschaft schaltet die Verwendung des CI-Formulars beim Anzeigen von CI-Datensätzen im CMDB-Arbeitsbereich oder gegebenenfalls in einem anderen Arbeitsbereich um. Diese Eigenschaft ist auf festgelegt **Wahr** Standardmäßig wird die Experience des CI-Formulars aktiviert. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Mit CMDB Workspace installierte Komponenten.

- Konfigurieren Sie die Ansicht „CI erkunden“:

  Wählen Sie im Formular das Symbol „weitere Aktionen“ (...), und wählen Sie dann eine Option aus, um die Ansicht „CI erkunden“ zu ändern:

  - Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie Attribute** Zum Ändern der Abschnitte „Zusammenfassung“ und „Attribute“ im Formular im Formulargenerator. Um beispielsweise Abschnitte hinzuzufügen, Abschnittstitel oder die in Abschnitten enthaltenen Attribute zu ändern: Erfordert die Anwenderrolle „Personalize_Form“.

    Weitere Informationen zu Form Builder und Tabellengenerator finden Sie unter Formulare in Tabellen-Generator Und Fügen Sie einem Formularlayout in Felder hinzu Tabellen-Generator .

  - Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie Ressourcen** Dient zum Ändern des Abschnitts „Ressourcen“ im Formular. Zum Hinzufügen oder Entfernen von Unterabschnitten oder Elementen in Unterabschnitten: Erfordert die Anwenderrolle „Personalize_list“.

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

Hervorgehobene Attribute

Mehrere Schlüsselattribute sind so vorkonfiguriert, dass sie auf einem CI-Formular hervorgehoben werden, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Diese Highlights sollen Sie auf bestimmte status aufmerksam machen, die entweder fehlerfrei sind oder auf ein Problem hinweisen und Ihre Aufmerksamkeit erfordern. Definitionen der Attributhervorhebung werden in den hervorgehobenen Werten [sys_highlighted_value] gespeichert. ServiceNow AI Platform Tabelle, in der Sie nach Datensätzen suchen können, wo `Table`Hat das Präfix „cmdb_ci“. Zum Beispiel die `operational_ status`Attribut ist wie folgt konfiguriert:

- Wenn der Attributwert „“ ist **Betriebsbereit** „, dann wird das Attribut mit einer grünen Hervorhebung angezeigt.
- Wenn der Attributwert etwas anderes als „“ ist **Betriebsbereit** „, dann ist die Hervorhebung rot.

Um die vorkonfigurierten Hervorhebungsdatensätze anzuzeigen, die im CI-Formular und in verschiedenen anderen CMDB-Arbeitsbereichsfunktionen verwendet werden, navigieren Sie zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Hervorgehobene Werte**an.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Attribut-Hervorhebungen in finden Sie ServiceNow AI Platform, Siehe Heben Sie Listenfelder hervor .

Zusammenfassung

Standardmäßig zeigt die Kachel „Zusammenfassung“ die aussagekräftigsten CI-Attribute an und wird oben in allen anderen Formularabschnitten angezeigt. Sie können auswählen **Mehr anzeigen** Oder **Weniger anzeigen** Zum Anpassen des Seitenlayouts. Die Kachel „Zusammenfassung“ zeigt Attribute wie `Created`, Schlüsselbesitzattribute wie `Managed by`, Und andere wichtige Attribute wie `Discovery source`Und `Operational status`. Die Attribute, die in diesem Abschnitt angezeigt werden, sind dem ersten Abschnitt zugeordnet, der in der Ansicht „CI erkunden“ definiert ist.

Standardmäßig zeigt die Kachel „wichtige Attribute“ CI-Attribute wie `Operating System`Und `Serial number`. Die Attribute, die in dieser Kachelzuordnung angezeigt werden `Important attributes`Abschnitt, der in der Ansicht „CI erkunden“ definiert ist, falls vorhanden.

Rollenanforderungen für Vorgänge in diesem Abschnitt:

- Bearbeiten von Attributen durch Auswahl des Bearbeitungssymbols: Zulässig für Attribute, für die Sie die Berechtigung haben
- Ändern dieses Abschnitts in der Ansicht „CI erkunden“: Personalize_Form

Attribute

In diesem Abschnitt werden alle UI-Abschnitte angezeigt, die in der Ansicht „CI erkunden“ für die Klasse konfiguriert sind, ausgenommen:

- Der erste Abschnitt (der die Kachel „Zusammenfassung“ ausfüllt).
- Der Abschnitt „wichtige Attribute“, falls vorhanden (der die Kachel „wichtige Attribute“ ausfüllt).

Wählen Sie Aus **Attribute** Um auf die Unterabschnitte in zuzugreifen. Standardmäßig sind die Unterabschnitte „Discovery“ und „operatives Attribut“ den Abschnitten „Discovery“ und „operativ“ in der Ansicht „CI erkunden“ zugeordnet. Im Unterabschnitt „alle“ werden

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

alle CI-Attribute angezeigt. Obligatorische Attribute werden im Formular durch ein „*“ gekennzeichnet und müssen mit einem Wert festgelegt werden.

Beim Aktualisieren von CI-Attributen werden alle Regeln der Identification and Reconciliation Engine (IRE) angewendet, die für die CI-Klasse vorhanden sind, um potenzielle Probleme mit der Aktualisierung zu vermeiden. IRE-Prozesse erkennen potenzielle Probleme wie CI-Duplizierung und fehlende gültige übergeordnete Beziehungen für ein abhängiges CI. In diesen Situationen wird das Update angehalten, und Sie werden mit Minderungsoptionen angezeigt, um das Problem zu vermeiden. Das Anwenden von IRE-Prozessen kann zu einer teilweisen Aktualisierung von Attributen führen, da Abgleichsregeln Updates für einige Attribute blockieren und Aktualisierungen anderer ermöglichen können.

Wenn für die Klasse keine IRE-Regeln vorhanden sind, wird das CI direkt ohne Verwendung von IRE-Prozessen aktualisiert.

Ein CI, das im CI-Formular aktualisiert wird, hat einen `discovery_source`Attribut auf festgelegt **Manuell über IRE** Es sei denn, Sie legen einen anderen Wert fest.

Weitere Informationen:

- Identification and Reconciliation Engine (IRE)
- Abgleichregeln
- Identifizierungsregeln
- Obligatorische Attribute

Rollenanforderungen für Vorgänge in diesem Abschnitt:

- Attribute werden aktualisiert: sn_cmdb_Editor
- Ändern dieses Abschnitts in der Ansicht „CI erkunden“: Personalize_Form

Tags

In diesem Abschnitt wird die Liste der Tags angezeigt, die als Schlüssel-Wert-Paare in der Tabelle „Schlüsselwerte“ [cmdb_key_value] gespeichert sind. Diese Tags sind normalerweise CIs und Ressourcen für Cloud-Provider wie zugeordnet Amazon Web Services Und Google Cloud Platform, Und werden im Allgemeinen als bezeichnet *Cloud-Tags* . Cloud-Tags werden in ITOM-Anwendungen verwendet, z. B. Tag Governance, und fungieren als Schlüsselabhängigkeiten in der Tag-basierten Discovery in Service-Mapping. Discovery Und Service Graph Connectors Füllen Sie automatisch Cloud-Tags aus, die dann nach Bedarf in einer Organisation gruppiert und verwaltet werden können.

Der Abschnitt „Tags“ im CI-Formular enthält keine Details zu *Plattform-Tags* , Die ein anderer Typ von Tags sind, die in gespeichert werden `Tags`Spalte, die in den meisten Plattformtabellen vorhanden ist.

Um Tags zu verwalten, wählen Sie aus **Verwalten** In der Kachel „Tags“ und dann im Dialogfeld „Tags verwalten“ können Sie:

- Geben Sie ein **Schlüssel** Und ein **Wert** Koppeln Sie, und wählen Sie dann das Symbol Neues Tag hinzufügen („+“).
- Wählen Sie das Symbol Tag löschen für ein Tag.
- Ändern Sie **Schlüssel** Oder **Wert** Felder für ein Tag.
- Wählen Sie Aus **Speichern** Um Änderungen an Tags zu speichern.

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

Die Verwaltung von Tags erfordert die Anwenderrolle sn_cmdb_Editor.

Weitere Informationen:

- Tag-basierte Discovery in Service-Mapping
- Für Amazon erfasste Daten AWS Cloud-Discovery
- Für Microsoft Azure Cloud-Discovery erfasste Daten

Ressourcen

In diesem Abschnitt werden Ressourcen angezeigt, die mit dem CI verknüpft sind, und sie werden den zugehörigen Listen zugeordnet, die in der Ansicht „CI erkunden“ angegeben sind. Standardmäßig enthalten Ressourcen Tabellen wie Dateisysteme [cmdb_ci_file_System], installierte Software [cmdb_ci_spkg] und Netzwerkadapter [cmdb_ci_Network_Adapter].

In diesem Abschnitt können Sie:

- Wählen Sie Aus **Verwalten** Dient zum Hinzufügen oder Entfernen von Datensätzen aus einer Ressourcenliste, die für zugehörige Listen mit vielen-zu-viele-Beziehungen gilt. Wenn Sie berechtigt sind, im CMDB-Arbeitsbereich zu aktualisieren, werden Sie zu einer Listenauswahl für die Ressource navigiert, in der Sie mehrere Elemente hinzufügen oder entfernen können. Wenn Sie nicht autorisiert sind, werden Sie zu navigiert Core-UI Experience.
- Wählen Sie mindestens ein zugehöriges Element aus, und wählen Sie dann aus **Löschen** Schaltfläche, die nur sichtbar ist, wenn Sie Löschzugriff auf eine der zugehörigen Listentabellen haben.
- Wählen Sie Aus **Neu** Zum Hinzufügen eines zugehörigen Listenelements. Die **Neu** Die Schaltfläche ist für alle Ressourcentabellen verfügbar, auf die Sie Zugriff haben.

  Wichtige Hinweise zum Erstellen eines neuen zugehörigen Listenelements:

  - Wenn sich die zugehörige Listentabelle innerhalb der Hierarchie „cmdb_ci“ befindet, eine IRE-Identifizierungsregel hat und keine ausgeschlossene Tabelle ist, werden Sie zur Experience „CI in CMDB-Arbeitsbereich erstellen“ oder zu einem anderen Arbeitsbereich, falls zutreffend, navigiert. In der Experience „CI erstellen“ werden einige CI-Attribute mit den richtigen Werten für die Klasse vorab ausgefüllt. Beispiel: Im Abschnitt „erforderliche Attribute“ für abhängige CIs die **Abhängiges CI** Attribut ist mit dem übergeordneten Element des aktuellen CI vorab ausgefüllt. Beziehungen und Ressourcen werden ebenfalls gemäß den CI-Klassendefinitionen vorab ausgefüllt.

    Informationen zur Experience „CI erstellen“ finden Sie unter Erstellen Sie ein CI manuell im CMDB-Arbeitsbereich.

  - Wenn die zugehörige Listentabelle keine IRE-Identifizierungsregel hat, werden Sie anstelle des CI-Formulars zu einer einfachen Listenansichtsseite navigiert.
  - Das System erstellt automatisch die übereinstimmende Referenz zurück zur aktuellen Klasse. Beispielsweise erstellt das System für ein abhängiges CI das Dateisystem und die erforderliche Beziehung, um das Dateisystem mit dem Computer-CI zu verbinden.

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

- Für einige Ressourcen wie CI-IPs **Neu** Ist nicht verfügbar und **Abhängiges CI** Ist nicht vorab ausgefüllt. Dieses Verhalten gilt für CIs mit geskripteten Beziehungen.
- Wählen Sie nach dem Erstellen eines neuen zugehörigen Listenelements das Symbol „Liste aktualisieren“ aus, um den neuen Datensatz in der Liste im Abschnitt „Ressource“ anzuzeigen.

- Konfigurieren Sie den Abschnitt „Ressourcen“ in der Ansicht „CI erkunden“, indem Sie das Symbol „weitere Aktionen“ und dann auswählen **Konfigurieren Sie Ressourcen** . Verwenden Sie die zugehörigen Listen Slushbucket, um Ressourcen hinzuzufügen oder zu entfernen, und wählen Sie dann aus **Speichern** : Erfordert die Rolle „Personalize_list“.

Rollenanforderungen für Vorgänge in diesem Abschnitt:

- Konfigurieren von Ressourcen in der Ansicht „CI erkunden“: Personalize_list
- Erstellen, Aktualisieren oder Löschen von Datensätzen in zugehörigen Tabellen, die als Ressourcen für einen CI-Datensatz enthalten sind: Erfordert Erstellen, Aktualisieren und Löschen des Zugriffs auf die Ressourcentabelle.

Aktivität

In diesem Abschnitt werden zugehörige Elemente wie offene Incidents und der Aktivitätenstrom für das CI auf den folgenden Registerkarten angezeigt:

Zugehörige Elemente

Kreisdiagramme, die standardmäßig offene Incidents (Incidents-Tabelle), offene Changes (Change-Anforderungstabelle) und offene Probleme (Problemtabelle) enthalten, aufgeschlüsselt nach Priorität oder Status.

Auf dieser Registerkarte können Sie:

- Wählen Sie ein Diagramm aus, um einen Drilldown zu den Datensätzen durchzuführen, die verschiedenen Diagrammabschnitten zugeordnet sind. Je nach Konfiguration werden Datensätze im CMDB-Arbeitsbereich oder in einem anderen Arbeitsbereich geöffnet.
- Konfigurieren Sie die Liste der Tabellen, für die Diagramme angezeigt werden, die in der Tabelle „Konfigurationen zugehöriger CI erkunden“ [sn_cmdb_WS_Explore_ci_related_item_config] gespeichert ist. Sie können dieser Tabelle Datensätze hinzufügen oder Verhaltenseinstellungen ändern, z. B. wo ein Datensatz geöffnet wird, wenn ausgewählt: Erfordert die Rolle sn_cmdb_WS.config_Editor.
- Konfigurieren Sie Ihre Einstellungen für welche der verfügbaren Diagramme angezeigt werden, wenn Sie sich anmelden. Wählen Sie auf der Registerkarte zugehörige Elemente das Symbol Einstellungen für zugehörige Elemente aus, und wählen Sie im Dialogfeld Einstellungen für zugehörige Elemente alle Diagramme aus, die Sie ausblenden möchten.

CI-Verlauf

Verlauf der Aktivitäten im Zusammenhang mit dem CI, z. B. Wertänderungen in den CI-Attributen, die in chronologischer Reihenfolge aufgeführt sind.

Weitere Informationen:

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

- Problem-Management
- Incident-Management
- Change-Management

Rollenanforderungen für Vorgänge in diesem Abschnitt:

- Zugriff auf die Tabelle „Konfigurationen zugehöriger CI-Elemente erkunden“ [sn_cmdb_WS_Explore_ci_related_item_config], um die Liste der Diagramme zu konfigurieren, die auf der Registerkarte „zugehörige Elemente“ angezeigt werden: sn_cmdb_WS.config_Editor
- Konfigurieren Sie Ihre Einstellungen, für die Diagramme zugehöriger Elemente angezeigt werden, indem Sie auf der Registerkarte zugehörige Elemente das Symbol Einstellungen zugehöriger Elemente auswählen: Beliebiger angemeldeter Anwender

Beziehungen

In diesem Abschnitt werden die CI-Beziehungen angezeigt, zu denen Folgendes gehört:

- Beziehungen insgesamt: Gesamtzahl der Beziehungen für dieses CI
- Doppelte Beziehungen: Gesamtzahl der doppelten Beziehungen für dieses CI
- Veraltete Beziehungen: Gesamtanzahl der veralteten Beziehungen für dieses CI

In diesem Abschnitt können Sie:

- Wechseln Sie zwischen den folgenden Ansichtstypen:
  - Strukturansicht: Zeigt die nachgelagerten und vorgelagerten Beziehungen in einem Strukturformat an. Sie können jede Ebene erweitern und reduzieren, für die Sie mehr oder weniger Details anzeigen möchten.
  - Flache Ansicht: Zeigt die CI-Beziehungen in einer flachen Ansicht an. Sie können die Anzahl der anzuzeigenden Ebenen von Beziehungen anpassen oder filtern, um nur bestimmte CIs anzuzeigen.

- Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Beziehungen** Dient zum Öffnen der einheitlichen Zuordnung für das CI im Bearbeitungsmodus und mit den folgenden Zuordnungseinstellungen:
  - Startknoten, der auf das aktuelle CI festgelegt ist.
  - Beziehungsebenen auf 1 Ebene festgelegt.
  - Ebenen, die festgelegt sind, um Geschäft, Serviceinstanzen, Anwendungen und Infrastruktur anzuzeigen.
  - Layout ist auf Vertikal festgelegt.

  Diese Funktion ist für ein nicht funktionsfähiges CI nicht verfügbar. Informationen zur Verwendung von `Life cycle stage`Attribut zum Definieren des Betriebsstatus eines CI, siehe Konfigurieren Sie CIs so, dass sie basierend auf dem Wert der Lebenszyklusphase angezeigt werden.

  Wenn die CI-Klasse eine Serviceinstanz [cmdb_ci_Service_Auto] oder eine abgeleitete Klasse ist, müssen Sie entweder Service-Mapping (falls installiert) verwenden, um eine Zuordnung für eine Serviceinstanz zu bearbeiten, oder Abhängigkeitsbeziehungen bearbeiten In einheitlicher Übersicht.

- Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Nach dem Speichern der Änderungen in der einheitlichen Übersicht, um Ihre Aktualisierungen im Abschnitt „Beziehung“ widerzuspiegeln.

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

Weitere Informationen zu Beziehungen und zum Bearbeiten von Beziehungen in der einheitlichen Übersicht:

- CI-Beziehungen in der CMDB
- Bearbeiten Sie Beziehungen in der einheitlichen Übersicht
- CI-Beziehungs-Editor
- Service-Mapping
- Einheitliche Übersicht

Rollenanforderungen für Vorgänge in diesem Abschnitt: **Bearbeiten Sie Beziehungen** Erfordert sn_cmdb_Editor

Services und Angebote

In diesem Abschnitt werden Karten mit der Anzahl der folgenden Services und Angebote angezeigt, die dem CI zugeordnet sind:

- Serviceinstanz: Beliebiges CI im Zusammenhang mit der Serviceinstanz-Tabelle [cmdb_ci_Service_Auto], wo *`Service Classification`*lst **Anwendungsservice** .
- Business-Serviceangebot: Beliebige Serviceinstanz (*`Service Classification`*lst **Anwendungsservice**), zu dem dieses CI gehört und die eine Beziehung zu Service_offering hat, wo *`Service Classification`*lst **Business-Service** .
- Technologiemanagement-Angebot: Beliebige Serviceinstanz (*`Service Classification`*lst **Anwendungsservice**), zu dem dieses CI gehört und die eine Beziehung zu Service_offering hat, wo *`Service Classification`*lst **Technischer Service** Oder das CI bezieht sich auf eine dynamische CI-Gruppe, die Teil eines technischen Serviceangebots ist.
- Technologiemanagement-Service: Übergeordnetes Element eines Technologiemanagement-Angebots.

Wählen Sie eine Kachel aus, um einen Drilldown zu den spezifischen Datensätzen durchzuführen, die der Kachel zugeordnet sind.

Weitere Informationen:

- CSDM Begriffe
- Servicebereitstellungsdomäne im CSDM-Modell
- Greifen Sie auf CSDM-Funktionen zu
- CSDM-Implementierungsphase – Walk
- Anwendungsservices

Gesundheitswesen

In diesem Abschnitt werden Zusammenfassungen aus den neuesten CMDB-Integritätstestergebnissen für die KPIs Vollständigkeit, Richtigkeit, Compliance und Beziehung sowie den aggregierten Status des Nachweises angezeigt. Farbcodes werden verwendet, um die Punktzahlen für Bestanden/Fehlgeschlagen anzugeben.

In diesem Abschnitt werden nur dann aussagekräftige Details angezeigt, wenn CMDB-Integrität eingerichtet ist und die zugehörigen Dashboard-Aufträge ausgeführt werden.

Weitere Informationen:

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

- CMDB-Integrität
- KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität
- CIs-Nachweis
- CMDB-Integrität wird konfiguriert

CMDB 360

In diesem Abschnitt werden Discovery-Quelldaten aus dem CMDB 360-Datenspeicher für das CI angezeigt. Zeigt die CI-Attribute und für jedes Attribut den aktuellen CMDB-Wert und alle Werte an, die von Discovery-Quellen für dieses Attribut gemeldet wurden.

Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn CMDB 360 aktiviert und konfiguriert ist.

Weitere Informationen:

- CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen
- CMDB 360-Experience im CMDB-Arbeitsbereich
- Konfigurieren Sie das CMDB 360-Dashboard

Setzen Sie eine geplante Aufgabe für deaktivierte Cloud-Ressourcen im Vergleich zu nicht-Cloud-Ressourcen fort

Aktivieren Sie eine geplante Aufgabe erneut, um die Datensammlung für das Diagramm „Cloud-Ressourcen im Vergleich zu nicht-Cloud-Ressourcen“ in fortzusetzen CMDB-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_query_Builder (enthalten in den Anwenderrollen sn_cmdb_user, sn_cmdb_Editor, sn_cmdb_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Cloud-Ressourcen im Vergleich zu nicht-Cloud-Ressourcen Diagramm in CMDB-Arbeitsbereich Die Startseitenansicht verwendet mehrere geplante Aufgaben, die die Daten für die Diagramme sammeln und berechnen. Jeder Balken im CI-Klassendiagramm stellt ein Paar aus einer CI-Klasse und einem Speichertyp (Cloud, nicht-Cloud) wie Anwendungen/Cloud dar. Jeder Balken ist einer eigenen geplanten Aufgabe zugeordnet. Wenn eine geplante Aufgabe ihre Zeitgrenzen und die Menge der erfassten Daten überschreitet, wird sie automatisch angehalten. Ein Auftrag, der 3 (Standard) aufeinanderfolgende Tage nicht abgeschlossen werden kann, wird automatisch für zukünftige Ausführungen deaktiviert.

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um diese deaktivierte geplante Aufgabe später fortzusetzen.

Prozedur

1. Klicken Sie Auf **Alle** .
2. Geben Sie im Filternavigator ein `Sysauto_query_Builder.list` Und öffnen Sie die Tabelle geplante E-Mail von Abfragegeneratoren.
3. In **Geplante E-Mail von Abfragegeneratoren** Listenansicht, festlegen **Aktiv** Bis **Wahr** Damit die geplante Aufgabe fortgesetzt wird.

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

Bearbeiten Sie eine zugehörige Tabelle aus CMDB-Leistungseinblicken

Bearbeiten Sie eine zugehörige Tabelle in der Tabelle „zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry] direkt über das Tool „CMDB-Leistungseinblicke“ in der CMDB-Arbeitsbereich Ansicht „Einblicke“. Aktualisieren Sie die zugehörige Tabelle so, dass sie im Feld „referenziert“ korrekt auf ein anderes CI verweist, wenn eine Referenz in der zugehörigen Tabelle fehlt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator) und alle Rollen, die für den Zugriff auf eine zugehörige Tabelle erforderlich sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In einem Datensatz fehlt eine Referenz, wenn **Referenziert** Feld für diesen Datensatz ist leer. CMDB-Leistungseinblicke ermöglichen Ihnen das einfache Bearbeiten zugehöriger Tabellen, denen eine Referenz fehlt, nachdem Sie einen Drilldown für ein Segment der zugehörigen Datensätze ohne Referenzdiagramm durchgeführt haben.

Sie können die vollständige Liste der zugehörigen Tabellen und zugehörigen referenzierten Felder in der Tabelle „zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry] anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**, Und dann in CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste, wählen Sie aus **Einblicke** .
2. Wählen Sie auf der Kachel CMDB-Leistungseinblicke die Option aus **Zeigen Sie Leistungseinblicke an** .
3. Navigieren Sie zur Kachel „zugehörige Datensätze“ von **Nutzlasten und CIs** Registerkarte und wählen Sie dann einen Abschnitt des Diagramms in den zugehörigen Datensätzen ohne Referenz nach Tabellenkarte aus.
4. Aktivieren Sie ein Kontrollkästchen neben einem Datensatz, und wählen Sie dann aus **Bearbeiten** .
5. Geben Sie die entsprechenden CMDB-CI-Referenzen an, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .

Zugehörige Informationen

Übersicht über CMDB

Einblicke in anzeigen CMDB-Arbeitsbereich

Bearbeiten Sie eine Datenquelle aus CMDB-Leistungseinblicken

Bearbeiten Sie eine Datenquelle für Service Graph Connectors Um die Daten anzugeben, die ein Importsatz erfassen soll. Erwägen Sie, einen Batch-Prozess zu konfigurieren, um die Erfassung effizienter zu gestalten und die Leistung zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator) und Import_admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste, wählen Sie aus **Einblicke** .
3. Wählen Sie auf der Kachel CMDB-Leistungseinblicke die Option aus **Zeigen Sie Leistungseinblicke an** .
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Service Graph Connectors die Karte Quellen mit deaktivierter Batch-Verarbeitung aus.

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

5. Aktivieren Sie in der Listenansicht Datenquellen ein Kontrollkästchen neben einem Datensatz.
6. Wählen Sie **Bearbeiten**.
7. Konfigurieren Sie die Datenquelle.
   Weitere Informationen zu Datenquellen finden Sie unter:
   - Datenquelle erstellen
   - Datenquellenfelder
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Bearbeiten Sie einen geplanten Datenimport aus CMDB-Leistungseinblicken

Bearbeiten Sie einen geplanten Datenimport direkt aus CMDB-Leistungseinblicken für Ihren Service Graph Connectors. Erwägen Sie die Aktivierung **Gleichzeitiger Import** Mit einer Partition in anwenderdefinierter Größe, um eingehende Daten in mehrere Importsätze aufzuteilen und die Importsätze gleichzeitig zu transformieren, um die Verarbeitungszeit zu reduzieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin (CMDB-Administrator) und eine der folgenden Rollen:

- Import_Scheduler
- import_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste, wählen Sie aus **Einblicke** .
3. Wählen Sie auf der Kachel CMDB-Leistungseinblicke die Option aus **Zeigen Sie Leistungseinblicke an** .
4. Klicken Sie auf der Registerkarte Service Graph Connectors auf die Karte Quellen mit deaktiviertem gleichzeitigem Import oder Quellen mit Partitionsmethode mit nicht anwenderdefinierter Größe.
5. Aktivieren Sie in der Listenansicht geplante Importsätze ein Kontrollkästchen neben einem Datensatz.
6. Wählen Sie **Bearbeiten**.
7. Konfigurieren Sie den geplanten Datenimport.
   Möglicherweise müssen Sie Ihren Anwendungsbereich ändern, um einen geplanten Datenimport aus zu erstellen oder zu bearbeiten CMDB-Arbeitsbereich.

   Weitere Informationen zum Aktualisieren eines geplanten Datenimports finden Sie unter Datenimport planen .
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Einblicke in anzeigen CMDB-Arbeitsbereich

CMDB-Arbeitsbereich-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Komponenten, z. B. Eigenschaften, die mit dem CMDB-Arbeitsbereich installiert wurden, und klassenspezifische Kriterien für das Diagramm „Cloud-Ressourcen im Vergleich zu nicht-Cloud-Ressourcen“.

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

Klassenkriterien im Diagramm „Cloud vs. Nicht-Cloud-Ressourcen“

Das Diagramm Cloud-Ressourcen im Vergleich zu nicht-Cloud-Ressourcen enthält Anzahlen für mehrere Schlüsselklassen. Das Diagramm verwendet verschiedene Klassen und Beziehungskriterien für jede Klasse, um zu bestimmen, welche Ressourcen als Cloud und welche als nicht-Cloud zählen.

Das Diagramm „Cloud vs. Nicht-Cloud-Ressourcen“ wird in der CI-Übersichtskachel in angezeigt Store-App für CMDB-Arbeitsbereich .

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]: • Cloud: VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> (gehostet auf::Hosts) -> Rechenzentrumsklasse (eine der Konfigurierte Cloud-Rechenzentren) -> (gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Service-Account [cmdb_ci_Cloud_Service-Account] • Nicht-Cloud: VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> (gehostet auf::Hosts) -> Rechenzentrumsklasse (eine der Konfigurierte nicht-Cloud-Rechenzentren) • Gesamt: Entspricht der Datensatzanzahl in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] (es sei denn, es gibt Datensätze der VM-Instanz ohne Beziehungen)
Server [cmdb_ci_Server]: • Cloud: Server [cmdb_ci_Server] -> (virtualisiert von::virtualisiert) -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> (gehostet auf::Hosts) -> Rechenzentrum (eines der Konfigurierte Cloud-Rechenzentren) -> (gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Service-Account [cmdb_ci_Cloud_Service-Account] • Nicht-Cloud: Server [cmdb_ci_Server] -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> Rechenzentrumsklasse (eine der Konfigurierte nicht-Cloud-Rechenzentren) ODER Server [cmdb_ci_Server] hat keine Beziehungen zur VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] • Gesamt: Entspricht der Datensatzanzahl in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_Server] (es sei denn, es gibt Serverdatensätze ohne Beziehungen)
Anwendung [cmdb_ci_appl]: • Cloud: Anwendung [cmdb_ci_appl] -> (wird ausgeführt auf::ausgeführt) -> Server [cmdb_ci_Server]-> (virtualisiert von::virtualisiert) -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> (gehostet auf::Hosts) -> Rechenzentrum (eines der Konfigurierte Cloud-Rechenzentren) -> (gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Service-Account [cmdb_ci_Cloud_Service-Account] ODER

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

Anwendung [cmdb_ci_appl] -> (gehostet auf::Hosts) -> Rechenzentrumsklasse (eine der Konfigurierte Cloud-Rechenzentren)-> (gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Service-Account [cmdb_ci_Cloud_Service-Account] • Nicht-Cloud: Anwendung [cmdb_ci_appl] -> Server [cmdb_ci_Server] -> vm-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> Rechenzentrum-Rechenzentrumsklasse (eine der Konfigurierte nicht-Cloud-Rechenzentren) ODER Anwendung [cmdb_ci_appl] -> Server [cmdb_ci_Server] -> keine Beziehung zur VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] • Gesamt: Entspricht der Summe von Cloud + nicht-Cloud (nicht der Datensatzanzahl in der Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl])
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_Cluster]: • Cloud: Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_Cluster] -> (gehostet auf::Hosts) -> Rechenzentrum (logisches Cloud-Rechenzentrum) -> (gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Service-Account [cmdb_ci_Cloud_Service-Account] • Nicht-Cloud: Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_Cluster] -> Rechenzentrum (logisches nicht-Cloud-Rechenzentrum) ODER Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_Cluster] -> keine Beziehung zu -> Rechenzentrum • Gesamt: Entspricht der Datensatzanzahl in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“ [cmdb_ci_kubernetes_Cluster] (es sei denn, es gibt Kubernetes-Cluster-Datensätze ohne Beziehungen)
Datenbankinstanz [cmdb_ci_DB_instance]: • Cloud: Datenbankinstanz [cmdb_ci_DB_instance] -> (wird ausgeführt auf::ausgeführt) -> Server -> (virtualisiert von::virtualisiert) -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> (gehostet auf::Hosts) -> logisches Rechenzentrum (eines der Konfigurierte Cloud-Rechenzentren)-> (gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Service-Account [cmdb_ci_Cloud_Service-Account] ODER Datenbankinstanz [cmdb_ci_DB_instance] -> logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_Datacenter] (einer der Konfigurierte Cloud-Rechenzentren)-> (gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Service-Account [cmdb_ci_Cloud_Service-Account] • Nicht-Cloud:

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

Datenbankinstanz [cmdb_ci_DB_instance] -> Server [cmdb_ci_Server] -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] -> Rechenzentrum (logisches Rechenzentrum ohne Cloud) ODER Datenbankinstanz [cmdb_ci_DB_instance] -> Server [cmdb_ci_Server] ohne Beziehung -> VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] • Gesamt: Summe aus Cloud + nicht-Cloud (kann kleiner als die Gesamtzahl der Datensätze sein, wobei die schlecht erstellten Datensätze abgezogen werden)
Speichervolume [cmdb_ci_Storage_Volume]: • Cloud: cmdb_ci_Storage_Volume -> (gehostet auf::Hosts) -> logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_Datacenter] (eines der Konfigurierte Cloud-Rechenzentren)-> (gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Service-Account [cmdb_ci_Cloud_Service-Account] • Nicht-Cloud: cmdb_ci_Storage_Volume -> logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_Datacenter] (einer der Konfigurierte nicht-Cloud-Rechenzentren) ODER cmdb_ci_Storage_Volume -> keine Beziehungen zum Rechenzentrum
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_Cloud_object_Storage]: • Cloud: Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_Cloud_object_Storage] -> (gehostet auf::Hosts) -> logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_Datacenter] -> (gehostet auf::Hosts) -> Cloud-Service-Account [cmdb_ci_Cloud_Service-Account] (erfordert CMDB CI-Klassenmodelle) • Nicht-Cloud: N/V (diese Tabelle darf niemals nicht-Cloud-Datensätze enthalten)
Service-Accounts [cmdb_ci_Cloud_Service_Account]: • Cloud: Das Attribut „Datacenter_type“ ist mit der richtigen Rechenzentrumsklasse gefüllt • Nicht-Cloud: N/V (diese Tabelle darf niemals nicht-Cloud-Datensätze enthalten)

Mit CMDB Workspace installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „CMDB Workspace“ (sn_cmdb_WS) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Eigenschaften, Tabellen, Anwenderrollen und geplante Aufgaben.

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

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Darüber hinaus fügt das Plugin „CMDB-Arbeitsbereich“ den CMDB-Gruppentyp „CMDB-Arbeitsbereich“ hinzu. Informationen zu Komponenten, die dem CMDB-Datenmanager zugeordnet sind, finden Sie unter Komponenten im Zusammenhang mit dem CMDB-Datenmanager.

Installierte Eigenschaften

Die folgenden Eigenschaften werden vom Plugin Configuration Management (CMDB) (com.snc.cmdb) installiert, das in Basissystemen enthalten ist.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_cmdb_WS.ci_Overview.Managed_by_me.enabled	Blendet den Abschnitt „meine CIs“ der CI-Übersicht auf der Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs für Anwender mit der Rolle „sn_cmdb_Editor“ ein/aus. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_properties] Tabelle.
sn_cmdb_WS.total_cis.enabled	Blendet den Abschnitt CIs insgesamt auf der Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs ein/aus. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_properties] Tabelle.
sn_cmdb_WS.ms.Discovery_Source_not_Reporting_max_days	Anzahl der Tage, nach denen, wenn eine oder mehrere Discovery-Quellen die Meldung von CIs beenden, dieses CI in das Diagramm „CIs, die von Discovery-Quellen nicht gemeldet werden“ in der CMDB 360-Ansicht aufgenommen wird. • Typ: Ganzzahl • Standard: 7 • Standort: Navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **CMDB 360** . Wählen Sie Einstellungen und konfigurieren

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

Eigenschaft	Beschreibung
	Anzahl der Tage, seit CIs zuletzt von einer Discovery-Quelle erkannt wurden Im Abschnitt potenzielle Probleme. • Erfahren Sie mehr: Konfigurieren Sie das CMDB 360-Dashboard.
sn_cmdb_WS.ms.Report_max_limit	Maximale Anzahl von Datensätzen, die beim Drilldown aus den folgenden Diagrammen als Listenansichten angezeigt werden: • CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden • Datenabweichung • CIs nach Anzahl der Discovery-Quellen • CIs mit einer einzigen Quelle Details: • Typ: Ganzzahl • Standard: 100.000 • Standort: Navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **CMDB 360** . Wählen Sie Einstellungen und konfigurieren **Maximale Anzahl von Datensätzen, die verarbeitet werden sollen** Im Abschnitt Global. • Erfahren Sie mehr: Konfigurieren Sie das CMDB 360-Dashboard.
sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.default_levels	Anfängliche Standardanzahl der Ebenen vom Startknoten nach oben und unten in der CMDB-Hierarchie, die auf einer Karte angezeigt werden sollen. Nach oben die Hierarchie geht von allen übergeordneten Elementen zu ihren übergeordneten Elementen bis zur angegebenen Ebene. Nach unten geht die Hierarchie von allen untergeordneten Elementen zu ihren untergeordneten Elementen bis zur angegebenen Ebene.

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

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standard: 3 • Standort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_properties] Tabelle. Die Bearbeitung betrifft alle Anwender und erfordert die Anwenderrolle sn_cmdb_admin.
sn_cmdb_WS.unifiedmap.Map_search_Filter.max_levels	Maximale Anzahl von Ebenen vom Startknoten nach oben und unten in der CMDB-Hierarchie, die auf einer Karte angezeigt werden sollen. Nach oben die Hierarchie geht von allen übergeordneten Elementen zu ihren übergeordneten Elementen bis zur angegebenen Ebene. Nach unten geht die Hierarchie von allen untergeordneten Elementen zu ihren untergeordneten Elementen bis zur angegebenen Ebene. • Typ: Ganzzahl • Standard: 25 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] Die Bearbeitung betrifft alle Anwender und erfordert die Anwenderrolle sn_cmdb_admin.
sn_cmdb_WS.list.Record_count_limit	Die maximale Anzahl von Ergebnissen, für die das System zählt, wenn die bedingte Suche zur Suche nach CIs in der Startansicht im CMDB-Arbeitsbereich verwendet wird. Diese Anzahl wird beispielsweise oben in der Suchergebnisliste angezeigt. • Typ: Ganzzahl • Standard: 100.000 • Standort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_properties] Tabelle. • Weitere Informationen: Store-App CMDB-Arbeitsbereich Wenn beispielsweise ein Grenzwert von 100.000 erreicht wird, wird für

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

Eigenschaft	Beschreibung
	die Anzahl „100.000 +“ angezeigt, um anzugeben, dass die Zählung bei 100.000 angehalten wurde und zusätzliche nicht gezählte Ergebnisse vorhanden sind. Das Erhöhen des Werts dieser Eigenschaft führt direkt zu größeren Auswirkungen auf die Leistung. Wenn jedoch eine genaue Anzahl erforderlich ist, legen Sie diesen Grenzwert auf eine Zahl fest, die von der erwarteten Anzahl nicht erreicht wird.
sn_cmdb_WS_Explore_ci.Record.enabled	Aktiviert die Verwendung der CI-Formularfunktion bei der Auswahl von CIs, die im CMDB-Arbeitsbereich oder in einem anderen Arbeitsbereich angezeigt werden sollen. Bei „falsch“ zeigt das System CI-Datensätze in einer einfachen Listenansicht anstelle des CI-Formulars an. Möglicherweise müssen Sie die CI-Formular-Experience vorübergehend deaktivieren, wenn sie noch nicht zur Verwendung bereit ist. Beispielsweise müssen Sie möglicherweise vorherige anwenderdefinierte Konfigurationen zum CI-Formular migrieren, um es für die Verwendung vorzubereiten. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_properties] Tabelle. • Weitere Informationen: Verwalten Sie CI-Details im CI-Formular

Installierte Rollen

Die folgenden Rollen werden vom Plugin Configuration Management (CMDB) (com.snc.cmdb) installiert, das in Basissystemen enthalten ist. Diese Rollen sind für den Zugriff und die Interaktion mit dem CMDB-Arbeitsbereich erforderlich und aus Vollständigkeit enthalten.

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

Hinweis: In einer Instanz, die auf aktualisiert wurde Zurich Release: Um einige der Anwenderrollen wie unten beschrieben richtig zu konfigurieren, z. B. CMDB-Administrator und CMDB-Editor, müssen Sie „*Remove CMDB Roles from ITIL roles and Add CUD access to sn_cmdb_admin/sn_cmdb_editor roles*„ Geplante Aufgabe. Weitere Informationen zu dieser geplanten Aufgabe und ihrer Verwendung finden Sie unter Zurich Versionshinweise zu Configuration Management Database (CMDB) .

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Rolleneindämmung
CMDB-Administrator [sn_cmdb_admin]	Bietet die höchste Zugriffsstufe auf Tools und UIs im CMDB-Arbeitsbereich, einschließlich vollständigem Zugriff auf die Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci]. Ein CMDB-Administrator kann beispielsweise Richtlinien im CI-Klassenmanager und Anwendungsserviceanforderungen festlegen. Der CMDB-Administrator kann auch Standardkonfigurationsdatensätze unter dem Standardbezeichner oder dem Standardbezeichner selbst ändern.	Enthält: • Data_Manager_admin • canvas_admin • sn_cmdb_Editor • cmdb_ms_admin • cmdb_dedup_admin
CMDB-Editor [sn_cmdb_Editor]	Bietet Zugriff auf Tools und UIs im CMDB-Arbeitsbereich, einschließlich vollständigem Zugriff auf die Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci]. Ein CMDB-Editor hat Schreibberechtigungen für CMDB-Datenmanager-Aufgaben und für CIs, kann jedoch keine Richtlinien ändern, z. B. im CMDB-Datenmanager oder im CI-Klassenmanager.	Enthält: • sn_cmdb_user • cmdb_ms_Editor
CMDB-Anwender [sn_cmdb_user]	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf die CMDB-Daten und auf grundlegende UIs wie CMDB-Berichte und Dashboards im CMDB-Arbeitsbereich.	Enthalten in: • itil (indirekt) Enthält Rollen: • canvas_user • Data_Manager_user • cmdb_ms_user
CMDB-Administrator mit mehreren Quellen	Bietet vollständigen Zugriff auf Daten, Dashboard-Konfigurationen und	Enthält: cmdb_ms_Editor

Automatische Übersetzung

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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Rolleneindämmung
[cmdb_ms_admin]	Abfragen im Zusammenhang mit Multisource-CMDB und CMDB 360.	
CMDB-Editor mit mehreren Quellen [cmdb_ms_Editor]	Bietet Zugriff auf CMDB 360-Datensätze und ermöglicht Anwendern das Erstellen und Bearbeiten von CMDB 360-Abfragen.	Enthält: cmdb_ms_user
CMDB-Anwender mit mehreren Quellen [cmdb_ms_user]	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf Daten mit mehreren Quellen, CMDB 360-Abfragen und zugehörige UIs wie CMDB 360-Berichte und -Dashboards und Multisource-Berichtsgenerator.	Enthält: cmdb_read
Administrator Der Arbeitsbereichskonfiguration [sn_cmdb_WS.config_admin]	Bietet einem Administrator vollständigen Zugriff auf die Tabelle „Konfigurationsbezeichner“ [sn_cmdb_WS_config_Identifier] und die untergeordneten Konfigurationstabellen. Kann nicht standardmäßige Konfigurations- oder Konfigurationsbezeichner-Datensätze ändern. Da Konfigurationstabellen Eigenschaften enthalten, die zu verschiedenen Anwendungen gehören, sollten Administratoren der Arbeitsbereichskonfiguration nur Datensätze ändern, die sich auf ihre Anwendung beziehen.	Enthält: sn_cmdb_WS.config_Editor
Editor Für Arbeitsbereichskonfiguration [sn_cmdb_WS.config_Editor]	Bietet Bearbeitungszugriff auf untergeordnete Konfigurationstabellen wie die Tabelle „Arbeitsbereich-Konfigurationseigenschaften“ [sn_cmdb_WS_config_property]. Kann nicht standardmäßige Konfigurationsdatensätze ändern. Da Konfigurationstabellen Eigenschaften enthalten, die zu verschiedenen Anwendungen gehören, sollten Arbeitsbereich-Konfigurations-Editoren nur Datensätze ändern, die sich auf ihre Anwendung beziehen.	
[cmdb_Manual_ci_ire_Access]	Bietet Zugriff auf die Experience der manuellen CI-Erstellung im CMDB-Arbeitsbereich und in anderen Arbeitsbereichen.	

Automatische Übersetzung

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

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
CMDB-Arbeitsbereich – Sammlung	Aktualisiert die Informationen in allen 7-Tage-Aktivitätsdiagrammen, z. B. dem Diagramm „CI-Aktivität in den letzten 7 Tagen“.
Dashboard-Analytics-Auffüllung Mit Mehreren Quellen	Wird täglich ausgeführt, um die aggregierten Statistiken von CMDB 360-Daten zu berechnen, und die Zielseite des CMDB 360-Dashboards wird ausgefüllt.
Dashboard-Sammlung Mit Mehreren Quellen	Erfasst CMDB 360-Daten und ruft dann auf *`Multisource Dashboard Analytics Population`*Geplante Aufgabe.
Dashboard-Datengenerator mit mehreren Quellen (Demodaten)	Demoauftrag, der CMDB 360-Tabellen mit simulierten Daten ausfüllt, um die Zielseite des CMDB 360-Dashboards anzuzeigen. Wird bei Bedarf ausgeführt.
Einblick: Cloud-nicht-Cloud-Aggregat	Wird alle 30 Minuten ausgeführt, um Daten für das Diagramm „Cloud- und nicht-Cloud-Ressourcen“ zu erfassen.
Einblick: Cloud-Anwendungen	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_appl“.
Einblick: Nicht-Cloud-Anwendungen	Sammelt nicht-Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_appl“.
Einblick: Cloud-Objektspeicher	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_Cloud_object_Storage“.
Einblick: Cloud-Service-Account	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_Cloud_Service_Account“.
Einblick: Cloud-DB-Instanzen	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_DB_instance“.
Einblick: Nicht-Cloud-DB-Instanzen	Sammelt nicht-Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_DB_instance“.
Einblick: Cloud-Kubernetes-Cluster	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_kubernetes_Cluster“.
Einblick: Nicht-Cloud-Kubernetes-Cluster	Erfasst nicht-Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_kubernetes_Cluster“.
Einblick: Cloud-Server	Sammelt Cloud-Daten für dieTabelle „cmdb_ci_Server“.
Einblick: Nicht-Cloud-Server	Erfasst nicht-Cloud-Daten für dieTabelle „cmdb_ci_Server“.
Einblick: Cloud-Speichervolume	Sammelt Cloud-Daten für dieTabelle „cmdb_ci_Storage_Volume“.

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

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Einblick: Nicht-Cloud-Speichervolume	Erfasst nicht-Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_Storage_Volume“.
Einblick: Cloud-VM-Instanzen	Sammelt Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_vm_instance“.
Einblick: Nicht-Cloud-VM-Instanzen	Erfasst nicht-Cloud-Daten für die Tabelle „cmdb_ci_vm_instance“.
CMDB-Arbeitsbereich: Füllen Sie täglich Aggregate aus	Wird täglich ausgeführt, um die neuesten Daten aus der Instanz für Karten wie das CI-Zusammenfassungsdiagramm auf der Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs und die folgenden Karten in der Ansicht „Einblicke“ zu erfassen: • Von IRE verarbeitete CIs • In Datenmanager-Richtlinien verwendete CIs • Im Datennachweis verwendete CIs • Abfragegenerator-Abfragen • Intelligente Suche Füllt die Tabelle „Basisaggregatdaten“ [sn_cmdb_WS_Base_aggregate_Data] mit den gesammelten Daten aus. Sobald die Sammlung abgeschlossen ist, ruft den auf *`CMDB Workspace Aggregates Daily Collection`*Geplante Aufgabe.
CMDB-Arbeitsbereich: Zusammenfassungen monatlich ausfüllen	Wird monatlich ausgeführt, um Daten aus der Instanz für Karten wie die folgenden in der Ansicht „Einblicke“ zu erfassen: • Von IRE verarbeitete CIs basierend auf Quelle • Von IRE verarbeitete CIs Sobald die Sammlung abgeschlossen ist, ruft den auf *`CMDB Workspace Aggregates Monthly Collection`*Geplante Aufgabe.
Der CMDB-Arbeitsbereich fasst die tägliche Sammlung zusammen	A Performance Analytics Auftrag, der die neuesten von generierten Daten speichert *`CMDB Workspace – Populate aggregates Daily`*Geplante Aufgabe. Die gespeicherten Daten werden dann auf den entsprechenden Karten in der Ansicht „Einblicke“ angezeigt.
CMDB-Arbeitsbereich fasst die monatliche Sammlung zusammen	A Performance Analytics Auftrag, der die neuesten von generierten Daten speichert *`CMDB Workspace – Populate aggregates Monthly`*Geplante Aufgabe. Die gespeicherten Daten werden dann auf den entsprechenden Karten in der Ansicht „Einblicke“ angezeigt.
[Demo] – CMDB-Arbeitsbereich-Sammlung	Unterstützt Demodaten für CMDB-Arbeitsbereichsdiagramme in verschiedenen Ansichten, z. B. in der Startansicht.

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

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
	Wird nur installiert, wenn **Demodaten laden** Wurde aktiviert, als die Store-App „CMDB Workspace“ installiert oder aktualisiert wurde.
[Demo] – Demodaten des CMDB-Arbeitsbereichs	Aktiviert Demodaten für CMDB-Arbeitsbereichsdiagramme in Ansichten wie der Ansicht „Einblicke“ und der CMDB 360-Ansicht (wenn CMDB 360 aktiviert ist). Füllt die Tabelle „Basisaggregatdaten“ [sn_cmdb_WS_Base_aggregate_Data] mit zufälligen Zahlen aus, die Trendlinien in Diagrammen in den Ansichten „Startseite“ und „Einblicke“ veranschaulichen. Anschließend werden geplante Aufgaben zur Demodatensammlung ausgeführt. Wird nur installiert, wenn **Demodaten laden** Wurde aktiviert, als die Store-App „CMDB Workspace“ installiert oder aktualisiert wurde.
[Demo] CMDB-Arbeitsbereich fasst die tägliche Sammlung zusammen	A Performance Analytics Auftrag, der Demodaten für CMDB-Arbeitsbereichsdiagramme in verschiedenen Ansichten unterstützt, z. B. in der Ansicht „Einblicke“ und der nur installiert wird, wenn **Demodaten laden** Wurde aktiviert, als die Store-App „CMDB Workspace“ installiert oder aktualisiert wurde. Speichert die von generierten Demodaten *`CMDB Workspace – Populate aggregates Daily`*Geplante Aufgabe. Die Demodaten werden dann auf den entsprechenden Karten in der Ansicht „Einblicke“ angezeigt.
[Demo] CMDB-Arbeitsbereich fasst die monatliche Sammlung zusammen	A Performance Analytics Auftrag, der Demodaten für CMDB-Arbeitsbereichsdiagramme in verschiedenen Ansichten unterstützt, z. B. in der Ansicht „Einblicke“ und der nur installiert wird, wenn **Demodaten laden** Wurde aktiviert, als die Store-App „CMDB Workspace“ installiert oder aktualisiert wurde. Speichert die von generierten Demodaten *`CMDB Workspace – Populate aggregates Monthly`*Geplante Aufgabe. Die Demodaten werden dann auf den entsprechenden Karten in der Ansicht „Einblicke“ angezeigt.
CMDB-Arbeitsbereich – Sammlung bei Bedarf mit Lookback	Sammelt Verlaufsdaten (vergangene 30 Tage) für einige Indikatoren wie die Integrationsausreißer. Wird während der Installation oder des Upgrades automatisch ausgeführt und ist mit keinem wiederkehrenden Zeitplan konfiguriert.
Doppelte Aufgabengruppe täglich ausfüllen	Wird täglich ausgeführt, um die folgenden Tabellen auszufüllen: • Gruppenaufgabenzuordnung [sn_cmdb_WS_Reconcile_duplicate_Task_Group_m2m] • Doppelte Aufgabengruppen nachbessern [sn_cmdb_WS_Reconcile_duplicate_Task_Group] Liest Datensätze von Deduplizierungsaufgaben und berechnet die Ursachenanalyse für die Duplizierung.

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

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
	Wird verwendet in Unterstützung von Now Assist für CMDB.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CMDB-Gruppenmetadaten [sn_cmdb_WS_Group_metadata]	CMDB-Gruppendaten mit der Anzahl der CIs in jeder Gruppe
CMDB-Gruppenabfrage-Metadaten [sn_cmdb_WS_Group_query_metadata]	Codierte Abfragen mit Anzahl der CIs in jeder codierten Abfrageuntergruppe.
NLQ-Beispielsuche [sn_cmdb_WS_nlq_sample_search]	Beispielsuchen, die angezeigt werden, wenn das Suchfeld ein Widgets „Intelligente Suche nach CMDB“ ausgewählt wird.
NLQ-Beispielsuchtabelle [sn_cmdb_WS_nlq_sample_search_table]	Verweist auf die tatsächlichen Tabellen, die Beispielsuchen zugeordnet sind, die beim Auswählen des Suchfelds eines Widgets „Intelligente Suche nach CMDB“ angezeigt werden.
NLQ Ausgeschlossene Tabelle [sn_cmdb_WS_nlq_excluded_table]	Tabellen mit mehrdeutigen Namen, die von der intelligenten Suche ausgeschlossen werden sollen. Diese Tabellen werden nicht in Vorschlägen angezeigt, und andere Tabellen mit ähnlichen Namen erhalten in Suchergebnissen höhere Priorität
Konfiguration wichtiger Aktionen [sn_cmdb_WS_imp_action_Card_config]	Konfiguration der Darstellung und des Verhaltens wichtiger Aktionskarten, die auf der Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs angezeigt werden. Die Bearbeitung in dieser Tabelle ist nur für Anwender mit der Rolle sn_cmdb_admin zugänglich. Autorisierte Anwender können Attribute einer wichtigen Aktion wie aktive Bedingungen und Filterbedingungen ändern, aber nicht die Attribute Typ, Persona und Tabelle.
Quick-Links [sn_cmdb_WS_Quick_Links]	Quick-Links, die auf der Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs angezeigt werden.
CIs nach Anzahl der Quellen [sn_cmdb_WS_ms_cis_by_number_of_sources]	CIs gruppiert nach der Anzahl der Discovery-Quellen, nach denen sie erkannt wurden. Datensätze werden als Listenansicht angezeigt, wenn Sie in der CMDB 360-Ansicht auf das Balkendiagramm „CIs nach Anzahl der Discovery-Quellen“ klicken.
CIs mit einer einzigen Quelle [sn_cmdb_WS_ms_cis_with_Single_Source]	CIs, die von nur einer Discovery-Quelle gemeldet werden. Datensätze werden als Listenansicht angezeigt, wenn CIs mit einem einzelnen Discovery-Quelldiagramm in der CMDB 360 Ansicht ausgewählt werden.

Automatisch übersetzt

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

Tabelle	Beschreibung
CMDB-Arbeitsbereich – Metadaten der Klasse mit mehreren Quellen [sn_cmdb_WS_ms_class_metadata]	Klassenkonfigurationseinstellungen wie Klassenauswahl und -Gewichtungen, die CMDB-Administratoren in der CMDB 360-Ansicht ändern können. Wird von CMDB 360 Analytics-Abfragen verwendet, um einen Beispielsatz von Abdeckungsdaten für die CIs nach Anzahl der Quellen und C mit einer einzigen Quelle-Drilldowns-Karten zu speichern.
Datenabweichung mit mehreren Quellen – Datensätze [sn_cmdb_WS_ms_Data_mismatch]	Datensätze für Datenkonflikt aus Attributdiskrepanzen aus verschiedenen Datenquellen gefunden. Datensätze werden als Listenansicht angezeigt, wenn Sie in der CMDB 360-Ansicht das Datenkonflikt-Diagramm auswählen.
CMDB-Arbeitsbereich – Konfigurationen von Datenabweichungen mit mehreren Quellen [sn_cmdb_WS_ms_Data_Mismatch_config]	Einstellungen für Datenabweichungen, z. B. die Auswahl von Klassen, Attributen, Bedingungen und Gewichtungen, die CMDB-Administratoren in der CMDB 360-Ansicht ändern können. Wird von CMDB 360 Analytics-Auffüllungsabfragen verwendet, um einen Beispielsatz von Datensätzen für Datenabweichungen in der Tabelle „sn_cmdb_WS_ms_Data_mismatch“ zu speichern.
Discovery-Quellen, die keine CIs melden [sn_cmdb_WS_ms_Discovery_Sources_Not_Reporting]	Daten, die angeben, wenn eine oder mehrere Discovery-Quellen die Meldung von CIs nach der bestimmten Anzahl von X Tagen beenden (X kann in der CMDB 360-Ansicht festgelegt werden und wird in der Systemeigenschaft sn_cmdb_WS.ms.Discovery_Source_not_Reporting_max_da gespeichert). Datensätze werden als Listenansicht angezeigt, wenn in der CMDB 360-Ansicht das Diagramm „CIs, die nic von Discovery-Quellen gemeldet wurden“ ausgewählt wird.
Gewichtungstyp in Einstellungen für Arbeitsbereich mit mehreren Quellen [sn_cmdb_WS_ms_settings_weight_type]	Gewichtungstyp (automatisch oder manuell) für Datenkonflik und Abdeckungseinstellungen in der CMDB 360-Ansicht.
Datencenter-Typen [sn_cmdb_WS_Datacenter_type]	Klassifizierungen von Rechenzentrumsklassen, die in der Organisation als Cloud- oder nicht-Cloud-Klasse betrachtet werden und für das Diagramm „Cloud- und nicht-Cloud-Ressourcen“ verwendet werden.
Abfragekategorien für CMDB-Einblicke [sn_cmdb_WS_Insight_query_category]	Klassenkategorien und ihr Status für die Aufnahme in das Diagramm „Cloud- und nicht-Cloud-Ressourcen“.
CMDB-Einblicksdaten [sn_cmdb_WS_Insight_Data]	Legacy-Tabelle zum Speichern von Daten für das Diagramm „Cloud- und nicht-Cloud-Ressourcen“. Ab Version 3,4 des CMDB-Arbeitsbereichs wird stattdessen die Tabelle „CMDB-Produkteinblickdaten“ [sn_cmdb_WS_Product_Insig verwendet.
Zusammengefasste Base-Daten [sn_cmdb_WS_Base_aggregate_Data]	Zusammenfassungsdaten für CMDB-Arbeitsbereichskarten und übergeordnete Tabelle zu anderen Zusammenfassungstabellen. Wenn die Verarbeitung für eine Anzahl abgeschlossen

Automatische Übersetzung

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

Tabelle	Beschreibung
	ist, *State*Des vorhandenen Datensatzes für diese Anzahl ist auf festgelegt **Stillgelegt** Und ein neuer Datensatz für diese Anzahl wird mit dem aktualisierten Anzahlwert erstellt. Karten in CMDB Arbeitsbereichsansichten zeigen Werte nur für Anzahlen an, bei denen *State*= **Bereit** . Schreibgeschützt.
Service Graph Connector [sn_cmdb_WS_Service_Graph_Connector]	Details zu allen Service Graph Connectors, die derzeit in verfügbar sind ServiceNow Store(Ausgenommen Innovation Lab-Connectors). Daten werden verwendet, um eine aktuelle Anzahl für die Karte „Service Graph Connectors“ in der Ansicht „Einblicke“ anzugeben. Schreibgeschützt.
Bewertungskonfiguration [sn_cmdb_WS_Rating_config]	Start- und Endwerte für verschiedene Bewertunge einer Kategorie. Beispiel: Start- und Endwerte für Bewertungen auf niedriger, mittlerer und hoher Einführungsebene für die Data Governance-Kategorie in der Ansicht „Einblicke“. Schreibgeschützt.
Funktionskategorie [sn_cmdb_WS_Feature_category]	Metadaten der Funktionskarte für die meisten Funktionen auf CMDB-Arbeitsbereichsebene. Schreibgeschützt.
CMDB-Produkteinblicksdaten [sn_cmdb_WS_Product_Insight_Data]	Zusammengefasste Anzahl für jede Klasse und Rechenzentrumsklasse, die für Karten in der Ansicht „Einblicke“ verwendet wird. Schreibgeschützt.
Laufzeitattribute der Funktionskategorie [sn_cmdb_WS_Feature_category_Runtime_Attribute]	Laufzeitattribute im Zusammenhang mit Leistungseinblicken, die beim Ausführen verschiedener geplanter Aufgaben verwendet werden können. Schreibgeschützt.
Integrationszusammenfassungsdaten [sn_cmdb_WS_Integration_aggregate_Data]	Integrationsausreißer-Informationen im Zusammenhang mit Leistungseinblicken. Details fü jede Integration mit Ausführungsdatensätzen, die Verarbeitungsraten oder Zeilenausreißer enthalten Schreibgeschützt.

Automatische Übersetzung

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

Tabelle	Beschreibung
Teilnutzlastelemente [sn_cmdb_WS_partial_Payload_item]	Extrahierte Teilnutzlastinformationen im Zusammenhang mit Leistungseinblicken. Enthält Discovery-Quelle, Fehler und Klasse, die jedem Teilnutzlastelement zugeordnet sind. Schreibgeschützt.
Einblickdaten des Anwendungsservice [sn_cmdb_WS_App_svc_Insight_Data]	Details zu Anwendungsservices, z. B. Klassifizierung (Cloud im Vergleich zu nicht-Cloud, Hybrid oder unbekannt) und Anzahl der CIs, die dem Anwendungsservice zugeordnet sind. Schreibgeschützt.
Tabellenattribute [sn_cmdb_WS_node_Map_table_attributes]	Satz erweiterter Eigenschaften pro Klasse, die im Bereich Attribute im kontextbezogenen Seitenbereich für ein ausgewähltes CI in der einheitlichen Übersicht angezeigt werden. Diese Tabelle nutzt die Verwendung des Konfigurations-Identifier-Frameworks. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie, welche Attribute im Bereich „Attribute“ angezeigt werden sollen.
Zugehörige Knotenelemente zuordnen [sn_cmdb_WS_node_Map_related_item]	Kategorisierung und Reihenfolge der zugehörigen Elemente pro Klasse, die in angezeigt werden **Zugehörige Elemente** Bereich, in CI-Abzeichen und auf der Zeitleiste in einheitlicher Übersicht. Diese Tabelle nutzt die Verwendung des Konfigurations-Identifier-Frameworks. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie, wie zugehörige Elemente auf der Karte angezeigt werden
Knotenzuordnungsreferenzen [sn_cmdb_WS_node_Map_reference]	Referenzbeziehungen, die in der einheitlichen Übersicht als Beziehung mit Punktlinien angezeigt werden. Diese Tabelle nutzt die Verwendung des Konfigurations-Identifier-Frameworks. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Anzeige von Verbindungen zu einer referenzierten Klasse.
Klassensymbole [sn_cmdb_WS_class_icon]	Zuordnungen ServiceNow Platform UI Builder (UIB)-Symbolwerte (z. B. „serverbox-outline“) für CMDB-Klassenanzeigenamen, für die sie in der einheitlichen Übersic verwendet werden (z. B. „Netzwerkdatenträger“).

Automatische Übersetzung

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

Tabelle	Beschreibung
Knotenzuordnungsprofile [sn_cmdb_WS_node_Map_profiles]	Klassenprofile, die Standardfilter und einige Einstellungen für einheitliche Karten pro Klasse enthalten. Ein Klassenprofil wird angewendet, wenn keine Filtervoreinstellung in Kraft ist, auf die ursprüngliche Zuordnung und wenn die Filtervoreinstellung auf festgelegt wird Standardansicht . Die Angabe eines Klassenprofils kann besonders nützlich für sein Service-Mapping Daten mit der zugeordneten Anwendungsserviceklasse. Diese Tabelle nutzt die Verwendung des Konfigurations-Identifier-Frameworks. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Klassenprofil von sichtbaren Ebenen für Klassen.
Aufgabe für CMDB-Datenverwaltungszertifizierung an Dokument [sn_cmdb_WS_dm_Certification_Task_to_document]	Zuordnungen zwischen Zertifizierungsaufgaben und jedem de zugehörigen CI-Datensätze, die für die Zertifizierung bestimm sind.
CMDB-Zertifizierungsattributstatus [sn_cmdb_WS_dm_Certification_Attribute_Status]	Reduziertes JSON-Element für fehlgeschlagenen Attributstatus. Wird zum Melden von Zertifizierungsausnahmen verwendet.
Ausführungskontext für CMDB-Datenverwaltungsaufgabe [sn_cmdb_WS_dm_Task_Execution_context]	Zuordnungen zwischen Aufgaben und dem Ausführungskontext einer Richtlinie.
Doppelte Aufgabengruppen korrigieren [sn_cmdb_WS_Reconcile_duplicate_Task_Group]	Gruppierungen von Deduplizierungsaufgaben, die betroffene CI-Klasse, jede Discovery-Quelle, die der Deduplizierungsaufgabe zugeordnet ist, und di CI-Identifizierungsregel, die zum Erkennen der CIs verwendet wurde. Wird verwendet in Unterstützung von Now Assist für CMDB. • Die Rolle „sn_cmdb_admin“ verfügt über Berechtigungen zum Erstellen/Schreiben/Löschen • Die Rollen „sn_cmdb_user“ ODER „dedup_admin“ haben Leseberechtigungen
Gruppenaufgabenzuordnung [sn_cmdb_WS_Reconcile_duplicate_Task_Group_m2m]	Verweis auf die Tabelle „doppelte Aufgabengruppe korrigieren“ und eine Zusammenfassung der Ursachenanalyse des Grunds, aus dem die CIs der Deduplizierungsaufgabe hinzugefügt wurden

Automatische Übersetzung

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

Tabelle	Beschreibung
	Wird verwendet in Unterstützung von Now Assist für CMDB. • Die Rolle „sn_cmdb_admin“ verfügt über Berechtigungen zum Erstellen/Schreiben/Löschen • Die Rollen „sn_cmdb_user“ ODER „dedup_admin“ haben Leseberechtigungen
Konfigurationsbezeichner [sn_cmdb_WS_config_Identifier]	Übergeordnete Tabelle des Konfigurations-Identifier-Frameworks. Enthält standardmäßig den Konfigurationsbezeichner „Standard“ mit Standardeinstellungen für verschiedene CMDB-Arbeitsbereichsfunktionen. Speichert alle zusätzlichen Konfigurationsbezeichner, die mit anwenderdefinierten Einstellungen für eine CMDB-Arbeitsbereichsfunktion konfiguriert sind und für einen bestimmten Arbeitsbereich gelten. Informationen zum Framework für Konfigurationsbezeichner finden Sie unter Framework für Konfigurationsbezeichner.
Eigenschaften der Arbeitsbereichskonfiguration [sn_cmdb_WS_config_property]	Sammlung von Eigenschaften, die verschiedene Verhaltensweisen in der einheitlichen Übersicht steuern. Diese Tabelle nutzt die Verwendung des Konfigurations-Identifier-Frameworks.
Zusätzliche CI-Attributkonfiguration [sn_cmdb_WS_ci_zusätzliche_Attribute]	Einstellungen von Anforderungen für bestimmte CI-Attribute bei Verwendung der CMDB-Arbeitsbereichsfunktion zum manuellen Erstellen eines neuen CI. Diese Tabelle nutzt die Verwendung des Konfigurations-Identifier-Frameworks. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie zusätzliche Attribute für neue CIs an.
CI-Klassenkonfigurationen [sn_cmdb_WS_ci_class_config]	Einstellungen, die die Auswahl von Klassen für ein neues CI einschränken, wenn die CMDB-Arbeitsbereichsfunktion zum manuellen Erstellen eines neuen CI verwendet wird. Diese Tabelle nutzt die Verwendung des Konfigurations-Identifier-Frameworks.

Automatische Übersetzung

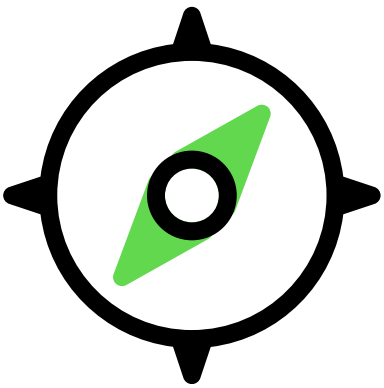
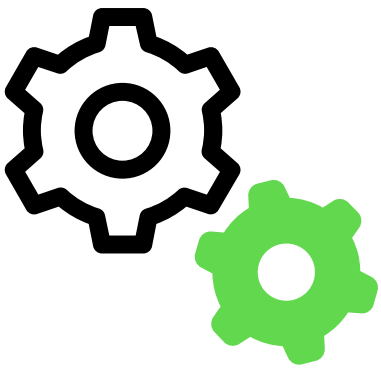
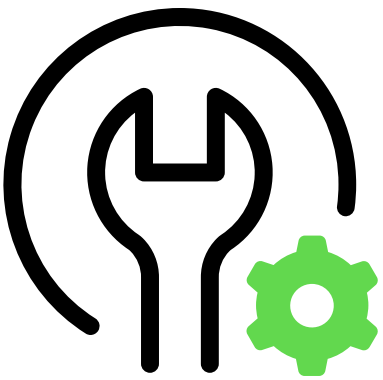
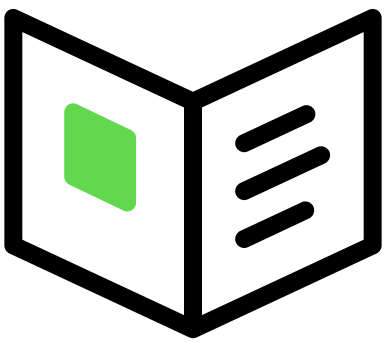
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Tabelle	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Beschränken Sie die Klassenliste für neue CIs, die in einem Arbeitsbereich erstellt wurden.

API-Einblicke

Die ServiceNow® API-Einblicke Arbeitsbereich ist eine All-in-One-Anwendung, mit der Sie alle Ihre APIs nachverfolgen können. Sie können es auch verwenden, um Workflows zu starten, die sich auf verschiedene Phasen im Lebenszyklus der Anwendungsprogrammierschnittstelle (API) beziehen.

Erste Schritte

Untersuchen  Erfahren Sie mehr über die Vorteile von API-Einblicke Und wie es verwendet wird.	Konfigurieren  Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Analysieren Verwalten und überwachen Sie API-Daten
Verwalten  Verwalten Sie API-Daten für fundierte Entscheidungen.	Referenz  Ruft Details zu installierten Komponenten ab.	

Automatische Übersetzung

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

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für API-Einblicke In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

API-Einblicke erkunden

Erfahren Sie mehr über API-Einblicke Mit einem Beispiel-Workflow und überprüfen Sie die Vorteile, die er für verschiedene Anwender in Ihrer Organisation bieten kann.

API-Einblicke – Übersicht

API-Einblicke Ist ein zentralisierter Arbeitsbereich für Unternehmens- oder Softwarearchitekten und Configuration Management Database (CMDB) Administratoren müssen den Bestand der Anwendungsprogrammierschnittstelle (API) ihrer Organisation analysieren und Maßnahmen ergreifen.

API-Einblicke Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Unternehmensarchitekt	Benutzer mit der Rolle „sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect“ können auf zugreifen API-Einblicke Arbeitsbereich zum Durchsuchen von APIs, Überwachen von Team-APIs, Anzeigen verwalteter APIs, Nachverfolgen von API-Aktivitäten, Überprüfen von API-Zugriffsanforderungen und Verwalten von API-Lebenszyklusaspekten, einschließlich APIs ohne Schnittstellen, Geschäftsanwendungen, Besitzrechte oder Produktmodelle.
Enterprise Architect-Administrator	Benutzer mit der Rolle „sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin“ können auf zugreifen API-Einblicke Arbeitsbereich zum Durchsuchen von APIs, Bewerten von Metriken zur API-Nutzung, Festlegen von Parametern zum Erstellen einer API, Verbinden von APIs mit einem Geschäftskontext, Festlegen des Gruppenattributs für Besitzrechte und Zuordnen eines Workflows für die Gewährung von Zugriff auf APIs.
CMDB-Administrator	Benutzer mit der Rolle „sn_cmdb_admin“ können die API-bezogene konfigurieren und verwalten Service Graph Connectors. Sie können Clustering-Empfehlungen akzeptieren oder ablehnen, nach APIs suchen und vergleichen und Einstellungen im Zusammenhang mit der API-Datenverwaltung innerhalb von anpassen CMDB.

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

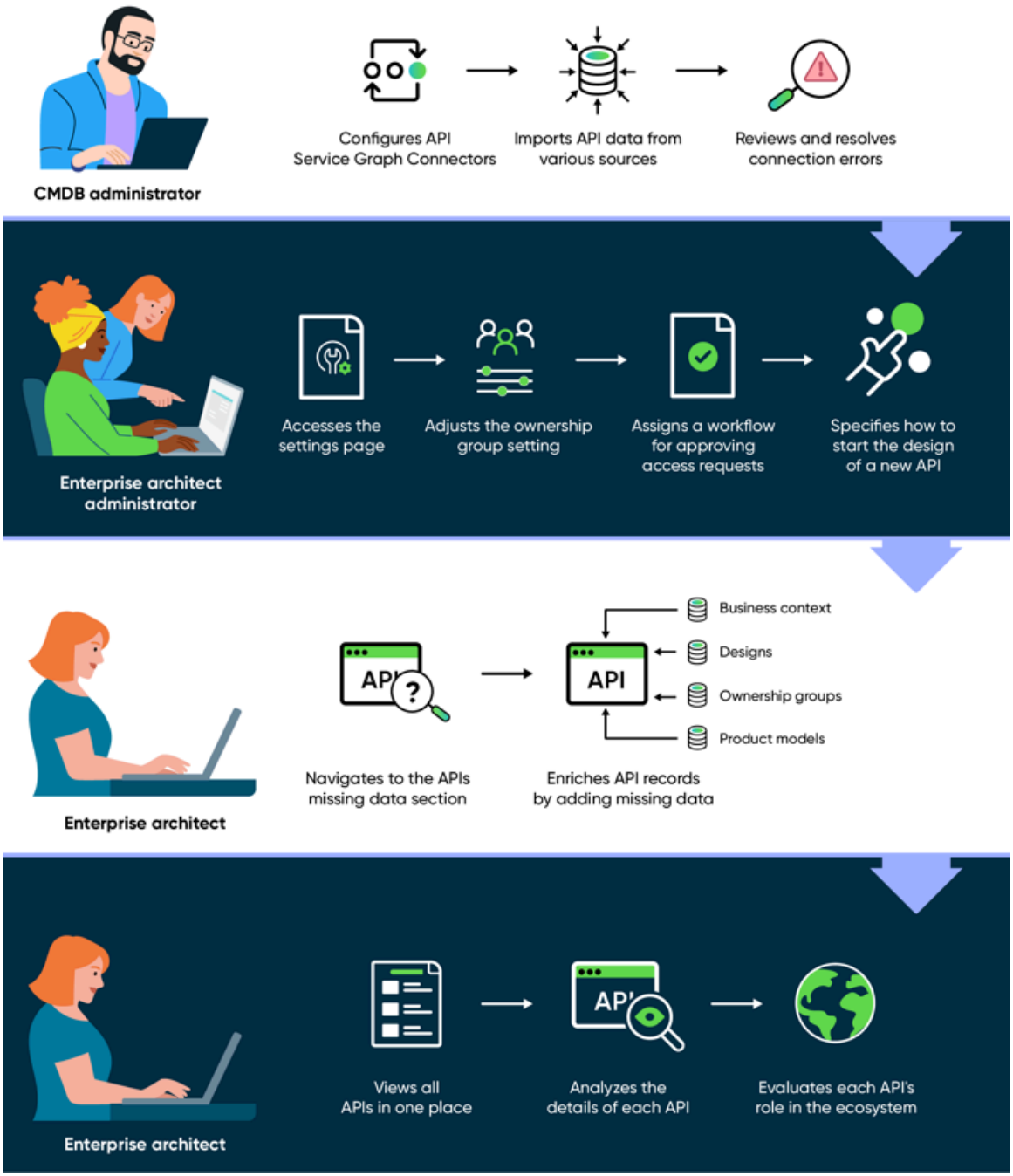
Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
	Hinweis: A CMDB Administrator Benötigt zusätzliche Rollen wie ml_Report_user und cmdb_inst_admin, um auf einige der Funktionen und Daten zuzugreifen. Darüber hinaus die CMDB Administrator Benötigt die folgenden Sicherheitsrollen, um auf bestimmte Widgets zuzugreifen: • sn_si.Basic oder evt_mgmt_user: Erforderlich für Ereignisse und kritische Warnungen • sn_vul.Vulnerability_read: Erforderlich für aktive Schwachstellenelemente • sn_msi.msi_Incident_read: Erforderlich für Security Incidents • sn_si.read: Erforderlich für Incidents

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

API-Einblicke Beispiel-Workflow

Beispiel-Workflow für API-Einblicke Anwender



Automatische Übersetzung

1. A CMDB Administrator Mit der Rolle „sn_cmdb_admin“ wird bei angemeldet API-Einblicke Und konfiguriert API Service Graph Connectors Dient zum Importieren von API-Daten aus verschiedenen Quellen. Überprüft und behebt außerdem alle Verbindungsfehler, um einen reibungslosen Datenimport sicherzustellen.
2. Ein Enterprise Architect-Administrator mit der Rolle sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin greift auf die Einstellungsseite zu und passt die Besitzeinstellungen entsprechend ihren Einstellungen an.
3. Ein Unternehmensarchitekt mit der Rolle „sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect“ navigiert zum Abschnitt „APIs fehlende Daten“, um API-Datensätze durch Hinzufügen von Beziehungen und Referenzen anzureichern. Dies umfasst das Zuordnen

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

des Geschäftskontexts, das Zuweisen von Besitzgruppen, das Verknüpfen von Produktmodellen und das Definieren von API-Designs.

4. Der Unternehmensarchitekt erkundet die API-Seite, die eine zentrale Ansicht aller APIs bietet und alle APIs an einem Ort anzeigt. Sie zeigen Detailinformationen zu bestimmten APIs an, um Details wie Besitz, Bereitstellungsstandorte, Verbrauchernutzung, Security Incidents und Warnungen zu analysieren. Darüber hinaus bewerten sie, wie jede API in das breitere Ökosystem passt, und identifizieren wichtige Beziehungen und Abhängigkeiten in der API-Beziehungszuordnung.

API-Einblicke – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Implementieren Sie ein Datensatzsystem für unternehmensweite APIs.	Arbeitsbereich zum Anzeigen und Interagieren mit dem API-Bestand	API-Einblicke-Administrator
Erzielen Sie eine unternehmensweite Transparenz von APIs.	Automatisierte Erkennung und Erfassung von API-Daten aus verschiedenen Quellen in Configuration Management Database (CMDB)	API-Einblicke-Administrator
Ordnen Sie APIs Anwendungsservices und zu Geschäftskontext .	Workflow für die Zuordnung von APIs zu relevanten Anwendungsservices und Geschäftskontext	API-Einblicke-Administrator
Integrieren Sie API-Daten aus einem breiten Quellökosystem in CMDBÜber Service Graph Connectors.	API-Datenerfassung mit API Service Graph Connectors In CMDB	CMDB-Administrator
Suchen Sie nach relevanten APIs.	API-Suchfunktion mit einer anwenderfreundlichen Oberfläche	API-Einblicke-Administrator
Aktivieren Sie Workflow-Konfigurationen für API-Zugriffsanforderungen.	Anpassung von API-Zugriffsanforderungs-Workflows	API-Einblicke-Administrator
Zeigen Sie die Nutzung, Sicherheit und Servicezuordnung jeder API und ihrer Komponenten an.	Detaillierte Ansicht des API-Bestands, Anforderungen nach Minute, eindeutige Verbraucher, Sicherheitsdaten, IT Operations Management(ITOM) und IT Service Management(ITSM)-Daten und Beziehungszuordnung	API-Einblicke Architekt API-Einblicke-Administrator CMDB-Administrator

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

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von API-Einblicke finden Sie unter:

- API-Einblicke konfigurieren
- Verwaltung und Überwachung von API-Daten mit API-Einblicke
- API-Daten in verwalten API-Einblicke
- API-Zugriff in verwalten API-Einblicke
- Optimierung der API-Organisation mit Clustering-Empfehlungen in API-Einblicke
- Verwalten von API-Datenverbindungen für hinzugefügt Service Graph Connectors In API-Einblicke
- API-Einblicke – Referenz

API-Einblicke konfigurieren

Schließen Sie die Konfigurationsaufgaben ab, um mit der Verwendung von zu beginnen API-Einblicke Arbeitsbereich.

Konfiguration – Übersicht

1. Konfigurieren API-Einblicke Installationan.

   Richten Sie als Administrator mit der Administratorrolle ein API-Einblicke Durch die Installation der Anwendung und die Zuweisung von Rollen an Anwender zur Verwaltung von API-Vorgängen.

2. Konfigurieren API-Einblicke Daten und Importean.

   Als CMDB Administrator mit der Rolle sn_cmdb_admin richten Sie Datenmodellempfehlungen für API-Clustering ein, und konfigurieren Sie Einstellungen für den Import von APIs in API-Einblicke.

3. Konfigurieren Sie Einstellungen zum Überwachen und Organisieren von APIs in API-Einblickean.

   Konfigurieren Sie als Enterprise Architect-Administrator mit der Rolle „sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin“ API-Management-Workflows, einschließlich der Automatisierung von API-Aktionen und der Definition von Einstellungen zum Überwachen und Organisieren von APIs in API-Einblicke.

Wird Konfiguriert API-Einblicke Als Systemadministrator

Richten Sie als Anwender mit der Administratorrolle ein API-Einblicke Arbeitsbereich durch Installation der Anwendung und Zuweisung von Rollen an Anwender zur Verwaltung von API-Vorgängen.

Übersicht über Systemadministratoraufgaben

1. API-Einblicke installieren.

   Installieren Sie API-Einblicke Anwendung (sn_api_Insights_WS).

2. Rollen für zuweisen API-Einblicke Anwender

   Weisen Sie Rollen für die Verwendung von zu API-Einblicke Arbeitsbereich.

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

API-Einblicke installieren

Sie können installieren API-Einblicke Anwendung (sn_api_Insights_WS), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: API-Einblicke Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit API-Einblicke installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit API-Einblicke installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach API-Einblicke Anwendung (sn_api_Insights_WS) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

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

Rollen für zuweisen API-Einblicke Anwender

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in zu steuern API-Einblicke Anwendung.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „API-Einblicke“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den Rollen sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin, sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect oder sn_cmdb_admin können verwenden API-Einblicke Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter API-Einblicke erkunden.

Prozedur

Weisen Sie Anwendern und Gruppen mithilfe von Rollen zu ServiceNow AI Platform Anwenderverwaltungsfunktion.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .

Konfigurieren von Einstellungen zum Verwalten von API-Daten und -Importen in API-Einblicke

Als CMDB Administrator mit der Rolle sn_cmdb_admin richten Sie Datenmodellempfehlungen für API-Clustering ein, und konfigurieren Sie Einstellungen für den Import von APIs in die API-Einblicke Arbeitsbereich.

CMDB Übersicht über Administratoraufgaben

1. Konfigurieren Sie Datenmodellempfehlungen für API-Clustering in API-Einblicke

   Legen Sie Empfehlungen für das Clustering zugehöriger API-Komponenten fest, um die Daten der Organisation an dem gewünschten Datenmodell auszurichten.

2. Konfigurieren Sie die Importeinstellungen der Instanz-API in API-Einblicke.

   Legen Sie Optionen zum Importieren von anwenderdefinierten und fest ServiceNow APIs aus Ihrer Instanz in die CMDB.

Konfigurieren Sie Datenmodellempfehlungen für API-Clustering in API-Einblicke

Legen Sie Empfehlungen für Clustering-API-Komponenten fest, um die Daten der Organisation an dem gewünschten Datenmodell auszurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
3. Konfigurieren Sie im Abschnitt Datenmodellempfehlungen systemgenerierte Empfehlungen für das Clustering zugehöriger API-Komponenten basierend auf dem Datenmodell Ihrer Organisation.

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

Feld	Beschreibung
Vorgeschlagenes API-Clustering	Option zum Aktivieren der vom System generierten API-Clustering-Empfehlungen. Wenn diese Option ausgewählt ist, schlägt das System Clustering-Verbindungen zwischen zugehörigen API-Komponenten innerhalb derselben API vor.
Cluster-Qualität	Gewünschtes Qualitätsniveau für die API-Clustering-Empfehlungen. Die Clusterqualität kann von reichen 0 Bis 100 , Wobei ein höherer Wert eine stärkere Verbindung zwischen zugehörigen Komponenten darstellt.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie die Importeinstellungen der Instanz-API in API-Einblicke

Legen Sie Optionen zum Importieren von anwenderdefinierten und fest ServiceNow APIs aus Ihrer Instanz in die CMDB.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie *`Import ServiceNow API to API Insights`*Geplante Aufgabe zum automatischen Importieren konfigurierter APIs aus Ihrem ServiceNow-Instanz in API-Einblicke Arbeitsbereich in regelmäßigen Abständen. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Aufgaben .

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie API-Importoptionen, um anwenderdefinierte und bereitzustellen ServiceNow APIs von Ihrem ServiceNow-Instanz in CMDB. Mit dieser Funktion können Sie analysieren und verwalten ServiceNow Instanz-APIs zusammen mit anderen Enterprise-APIs innerhalb von API-Einblicke Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
3. Wählen Sie im Abschnitt Instanz-APIs importieren die Option aus **Konfigurieren Sie den API-Import** .
4. Wählen Sie im Abschnitt Import einrichten die Optionen zum Importieren von geskripteten und ausgehenden REST APIs sowie geskripteten und ausgehenden SOAP APIs in aus CMDB.

API-Importoptionen

Option	Beschreibung
Alle anwenderdefinierten APIs	Importiert alle anwenderdefinierten APIs in der Instanz.
ServiceNow-APIs	Importe vordefiniert ServiceNow APIs in der Instanz.
Aktiv in letzten	Importiert nur APIs basierend auf der letzten Aktivität, die nur für geskriptete APIs verfügbar sind.

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

a. Wenn Sie auswählen **ServiceNow-APIs** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Wählen Sie APIs aus** Und verwalten Sie dann die zu importierenden APIs.

ServiceNow-APIs werden importiert

Aktion	Beschreibung
Hinzufügen ServiceNow APIs	Wählen Sie auf der Seite ServiceNow-APIs auswählen die Option aus **Der Importliste hinzufügen** . Aktivieren Sie dann auf der Listenseite zu Import hinzufügen das Kontrollkästchen für APIs aus der Liste alle ServiceNow-APIs, und wählen Sie aus **Auswahl hinzufügen** .
Entfernen Sie alle ausgewählten Elemente ServiceNow APIs	Aktivieren Sie auf der Seite ServiceNow-APIs auswählen das Kontrollkästchen für APIs aus der Liste ausgewählte APIs, und wählen Sie aus **Aus Importliste entfernen** .

b. Wenn Sie auswählen **Zuletzt aktiv** Option die Anzahl der Tage in eingeben **Tage** Feld zum Importieren nur APIs, die im angegebenen Zeitrahmen aktiv waren.

5. Wählen Sie auf der Seite ServiceNow-APIs auswählen die Option aus **Fertig** .
6. Wählen Sie auf der Seite API-Import konfigurieren die Option aus **Speichern Sie die Konfiguration** .

API-Spezifikationen in werden validiert API-Einblicke

Sie können auf API-Spezifikationsvalidierungsregeln zugreifen, um sicherzustellen, dass Ihre API-Spezifikationen vollständig, konsistent und Best Practices entsprechen.

Validierungsregeln identifizieren strukturelle Probleme frühzeitig während des Imports oder der Analyse, wodurch die API-Qualität insgesamt verbessert wird. Sie können diese Regeln verwalten, um die Standardisierung über API-Spezifikationen hinweg zu erzwingen und Fehler zu reduzieren, indem Sie nach fehlenden oder falschen Feldern suchen, bevor APIs in der Produktion veröffentlicht oder verwendet werden.

API-Spezifikationen werden gespeichert

Die Tabelle „API-Spezifikation“ [sn_api_Insights_WS_api_Specification] speichert die Spezifikationsdokumente, die einzelne APIs beschreiben. Jeder Datensatz enthält die folgenden Details, um die API zu identifizieren, zu der die Spezifikation gehört, und um mehrere Versionen zu verwalten.

API-Spezifikationsdetails

Feld	Beschreibung
Name	Name der API.
Version	Version der API.
Typ	Format und Version des verwendeten API-Spezifikationsstandards. Beispiel: `Openapi3.0.0` Für eine OpenAPI-Spezifikation.
Status	Aktueller Status, der angibt, ob die API-Spezifikation anhand der geltenden Regeln und des Validierungsergebnisses validiert wurde. Gültige Werte sind:

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

API-Spezifikationsdetails (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Unverarbeitet** : Gibt an, dass die API-Spezifikation nicht validiert wurde. • **Gültig** : Gibt an, dass die API-Spezifikation validiert und erfolgreich oder mit Warnungen verarbeitet wurde. Wenn Warnungen vorhanden sind, werden Details in angezeigt **Nachricht** Feld. • **Ungültig** : Gibt an, dass die API-Spezifikation validiert wurde, aber Fehler enthält. Fehlerdetails werden in angezeigt **Nachricht** Feld.
Spezifikation	Vollständiger Inhalt der API-Spezifikationsdatei. **Hinweis:** Enthält für OpenAPI das vollständige OpenAPI-Dokument, das Endpunkte, Methoden und Schema beschreibt.
Nachricht	Nachrichten werden generiert, nachdem alle Validierungsregeln für den Spezifikationstyp verarbeitet wurden. Sie enthalten Fehler oder Warnungen mit Erklärungen.

Validierungsregelstruktur

Die Tabelle „Spezifikationsvalidierungsregel“ [sn_api_Insights_WS_spec_validation_rule] speichert Validierungsregeln für die API-Spezifikationen, die in der Tabelle „API-Spezifikation“ [sn_api_Insights_WS_api_Specification] definiert sind.

Hinweis: Die Rolle „sn_cmdb_Editor“ ist erforderlich, um Validierungsregeln zu bearbeiten oder zu löschen, und die Rolle „cmdb_read“, um sie anzuzeigen.

Jede Validierungsregel enthält die folgenden Schlüsselkomponenten:

Validierungsregelkomponenten

Komponente	Beschreibung
Spezifikation	API-Spezifikation, für die die Regel entworfen wird.
Version	Version der API-Spezifikation, die die Regel validiert. Wenn angegeben, gilt die Regel nur für diese Versionen. Um die Validierung auf bestimmte Versionen zu beschränken, geben Sie sie im an **Version** Feld. Trennen Sie mehrere Werte durch Kommas. Beispiel: `1,0,1,1,2,0` . **Hinweis:** Wenn **Version** Feld ist leer, die Regel wird für alle installierten Versionen des angegebenen API-Spezifikationstyps ausgeführt.
Typ	Typ der auszuführenden Validierung. Die gültigen Werte sind: • **Pfad** : Überprüft, ob die spezifischen Schlüssel in Arrays von Objekten, einzelnen Objekten oder beidem in den angegebenen Abschnitten des API-Spezifikationsdokuments vorhanden sind. • **Erwarteter Wert** : Validiert, ob der angegebene Schlüssel mit den in angegebenen erwarteten Werten übereinstimmt **Wert** Feld. Diese Validierung gilt nur für einen einzelnen Schlüssel, der in angegeben ist **Schlüssel** Feld.

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

Validierungsregelkomponenten (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
Schlüssel	Teil der zu verifizierenden Spezifikation. Wenn kein erwarteter Wert angegeben wird, können Sie mehrere Schlüssel in eingeben **Schlüssel** Feld, durch Kommas getrennt.
Wert	Erwartete Werte für den in angegebenen Schlüssel **Schlüssel** Feld. Trennen Sie mehrere Werte durch Kommas.
Schweregrad	Schweregrad des Validierungsregelergebnisses, entweder eine Warnung oder ein Fehler. **Hinweis:** Wenn auf „Warnung“ festgelegt, bleibt die API-Spezifikation gültig, wenn die Regel nicht erfüllt ist, was darauf hinweist, dass es sich nicht um einen Fehler handelt, und nur eine Meldung angezeigt wird.
Nachricht	Erklärung des Problems, wenn die Regel ausgelöst wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Regel. Nur aktive Regeln werden von ausgelöst *`API Specification Validation`*Geplante Aufgabe.

API-Spezifikationsvalidierungsprozess

Die *`API Specification Validation`*Die geplante Aufgabe validiert automatisch unverarbeitete API-Spezifikationen anhand aktiver Regeln basierend auf ihrem Spezifikationstyp, um die Compliance mit den erforderlichen Standards sicherzustellen.

Der Validierungsprozess umfasst:

1. Alle aktiven Validierungsregeln werden aus der Tabelle „Spezifikationsvalidierungsregel“ [sn_api_Insights_WS_spec_validation_rule] abgerufen.
2. APIs auswählen, die in der Tabelle „API-Spezifikation“ [sn_api_Insights_WS_api_Specification] als unverarbeitet markiert sind.
3. Anwendung relevanter Validierungsregeln auf jede ausgewählte API basierend auf ihrem Spezifikationstyp, z. B. OpenAPI.
4. Verifiziert das Vorhandensein oder die Richtigkeit bestimmter Felder oder ihrer Werte innerhalb der API-Spezifikation.
5. Der Verarbeitungsstatus wird aktualisiert und Fehler oder Warnungen erfasst.

Vordefinierte Regeln für OpenAPI-Spezifikationen

Standardmäßig enthält die Anwendung die folgenden Validierungsregeln für OpenAPI-Spezifikationen:

Tags validieren

Überprüft, ob jedes Tag in der API-Spezifikation einen enthält `Name` Feld. Wenn `Name` Feld fehlt, das System gibt eine Warnmeldung zurück, markiert die Spezifikation jedoch als gültig.

Validieren Sie die erforderlichen Abschnitte

Überprüft, ob die API-Spezifikation die erforderlichen Abschnitte der obersten Ebene enthält: `Info` , `Pfade` , Und `Komponenten` . Wenn einer dieser Abschnitte fehlt, gibt das System eine Fehlermeldung zurück und markiert die Spezifikation als ungültig.

Abschnitt „Server validieren“

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

Überprüft, ob die API-Spezifikation einen enthält `Server` Abschnitt, der die Serverendpunkte definiert. Wenn `Server` Abschnitt fehlt. Das System gibt eine Fehlermeldung zurück und markiert die Spezifikation als ungültig.

Diese vordefinierten Regeln verifizieren kritische Abschnitte wie Tagging, Metadaten und Serverdefinitionen in OpenAPI-Spezifikationen.

Konfigurieren von Einstellungen zum Organisieren von APIs in API-Einblicke

Konfigurieren Sie als Enterprise Architect-Administrator mit der Rolle sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin Workflows für die Organisation von APIs, einschließlich der Automatisierung von API-Aktionen und der Definition von Einstellungen, damit Enterprise Architects APIs in verwalten können API-Einblicke Arbeitsbereich.

Übersicht über Administratoraufgaben für Enterprise Architect

1. Konfigurieren Sie den Flow für die Automatisierung von API-Aktionen .

   Konfigurieren Sie Workflows für die Automatisierung von API-Aktionen in API-Einblicke.

2. Konfigurieren Sie Einstellungen zum Verwalten von APIs in API-Einblicke.

   Konfigurieren Sie API-Verwaltungseinstellungen, einschließlich API-Erstellungstools, Beziehungsmodellen, Besitzgruppen und automatisierten Workflows, um API-Governance und operative Prozesse zu optimieren.

Flows für API-Aktionen in konfigurieren API-Einblicke

Konfigurieren Sie Flows in Workflow-Studio Zum Automatisieren von API-Aktionen in API-Einblicke, Optimiert Prozesse wie API-Zugriffsanforderungen.

Konfigurieren Sie Flows, um verschiedene API-Aktionen zu automatisieren, z. B. Zugriffsgewährung auf APIs oder Verarbeitung von API-Anforderungen. Enterprise Architect-Administratoren mit der Rolle sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin können dann Workflows auswählen, die an bestimmten API-Automatisierungsaufgaben ausgerichtet sind, wenn sie Einstellungen für die Verwaltung von APIs konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Einstellungen zum Verwalten von APIs in API-Einblicke.

Vordefinierter Flow zum Senden von Erinnerungen für den API-Zugriff

Die **API-Anforderungserinnerung** subflow ist mit verfügbar API-Einblicke Anwendung, die Erinnerungen für die Genehmigung von API-Zugriffsanforderungen sendet. Dieser Flow sendet automatisch Erinnerungsbenachrichtigungen an die im Flow angegebenen Besitzgruppen und fordert sie auf, ausstehende API-Zugriffsanforderungen zu überprüfen und zu genehmigen.

Vordefinierter Flow zum Gewähren des API-Zugriffs

Die **API-Zugriffsvorlage gewähren/ablehnen** subflow ist mit verfügbar API-Einblicke Anwendung, die Zugriff auf beliebige APIs gewährt. Dieser Flow, der die API-Zugriffsanforderungen automatisch identifiziert und es ermöglicht, Zugriff auf beliebige APIs zu gewähren oder abzulehnen.

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

Konfigurieren des Flows für die Automatisierung der API-Zugriffsanforderung

Um API-Zugriffsanforderungen über anwenderdefinierte Flows zu verwalten, ist es wichtig, den Flow mit bestimmten Eingabeparametern zu konfigurieren. Diese Parameter leiten das Verhalten des Flows.

Informationen zum Erstellen von Flows finden Sie unter Erste Schritte mit Flows .

Beim Erstellen eines Flows für die Automatisierung von API-Zugriffsanforderungen müssen Sie bestimmte Parameter verwenden, die steuern, wie der Flow funktioniert.

Sie müssen die folgenden Eingabeparameter in den Flow aufnehmen:

```
Input params:
request (reference from sn_api_insights_ws_request_access_task table) - Required
grant (string) - Required
description (string) - Optional
```

Anforderung

Ein erforderlicher Verweis auf einen bestimmten Datensatz in der Tabelle „API-Anforderungen – Zugriffsaufgabe“ [sn_api_Insights_WS_Request_Access_Task], der die API-Zugriffsanforderung identifiziert und die Interaktion mit erleichtert API-Einblicke Anwendung.

Gewähren

Eine erforderliche Zeichenfolgeneingabe, die die auszuführende Aktion angibt, z. B. Gewährung oder Verweigerung des Zugriffs.

Beschreibung

Eine optionale Zeichenfolgeneingabe, um zusätzliche Details oder Kontext zur API-Zugriffsanforderung bereitzustellen.

Konfigurieren Sie Einstellungen zum Verwalten von APIs in API-Einblicke

Konfigurieren API-Einblicke Einstellungen, einschließlich API-Erstellungstools, Beziehungsmodelle, Besitzgruppen und automatisierte Workflows, um API-Governance und operative Prozesse zu optimieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
3. Wählen Sie im Abschnitt „API-Erstellungstool“ ein API-Erstellungstool aus den verfügbaren Optionen aus.

Option	Bezeichnung
Keine	Verwendet kein externes Tool.
Digital Integration Management	Verwendet die Anwendung Digital Integration Management (Teil von Arbeitsbereich Enterprise Architecture), wenn aktiviert, um den API-Designprozess durch Erstellen eines digitalen Schnittstellendatensatzes zu initiieren.
Externes Tool	Verwendet ein Drittanbietertool für die API-Erstellung, das die URL für das externe Tool erfordert (z. B. http://www.postman.com), die in eingegeben

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

Option	Bezeichnung
	werden soll **URL des externen API-Erstellungstool** Feld.

4. Wählen Sie im Abschnitt „API-zu-Geschäftsanwendung-Beziehungsmodell“ ein Beziehungsmodell aus den verfügbaren Optionen aus.

Option	Beschreibung
CSDM	Verknüpft eine API mit einem Anwendungsservice und dann mit Geschäftskontext wird auch als Geschäftsanwendung bezeichnet Mit Gemeinsames Servicedatenmodell(CSDM).
Digital Integration Management	Verknüpft eine API mit einer digitalen Schnittstelle und dann mit Geschäftskontext .

5. Legen Sie im Abschnitt „Besitzgruppe“ die Besitzgruppe fest, die für die Verwaltung der API verantwortlich ist.

Option	Beschreibung
Verwaltet von Gruppe	Weist die API einer bestimmten Gruppe zu, die für die allgemeine Verwaltung und Governance verantwortlich ist, um die Funktionalität, Sicherheit und Ausrichtung der API an den Geschäftszielen sicherzustellen. **Hinweis:** Standardmäßig ist `SyncOwnershipGroupsOfAPIVersions`Die geplante Aufgabe ist aktiv und stellt sicher, dass die Gruppe „verwaltet von“ für die nächste API-Version synchronisiert wird.
Change-Gruppe	Weist die API einer Gruppe zu, die Changes überwacht und den Lebenszyklus verwaltet, um sicherzustellen, dass Änderungen dokumentiert und implementiert werden, ohne Services zu unterbrechen.
Genehmigungsgruppe	Weist die API einer Gruppe zu, die Genehmigungen für Aktionen wie Changes oder Bereitstellungen bearbeitet, um sicherzustellen, dass die erforderlichen Genehmigungen gesichert sind.
Supportgruppe	Weist die API einer Supportgruppe zu, die für die Lösung von Incidents, die Aufrechterhaltung der Stabilität und die Behebung von Problemen verantwortlich ist.

6. Wählen Sie im Abschnitt Workflows konfigurieren einen Workflow zum Automatisieren einer API-Aktion aus.

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

Hinweis: Workflows werden von Ihrem Administrator mit erstellt Flow Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Flows für API-Aktionen in konfigurieren API-Einblicke.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Verwaltung und Überwachung von API-Daten mit API-Einblicke

Die Registerkarte Übersicht in API-Einblicke Der Arbeitsbereich bietet einen zentralen Überblick über die API-Landschaft Ihrer Organisation.

Abhängig von Ihrer Rolle, die API-Einblicke Die Seite auf der Registerkarte Übersicht dient als zentralisierter Hub zum Verwalten von Integrationen der Datenerfassung, Überwachen Ihrer APIs und Bewerten der Datenqualität. Egal, ob Sie neue Verbindungen einrichten, die API-Leistung nachverfolgen oder die Integrität eingehender Daten bewerten – diese Seite bietet die Tools und die Transparenz, die Sie benötigen. Durch das Angebot von Echtzeitmetriken und Qualitätsprüfungen können Teams im gesamten Unternehmen umsetzbare Einblicke erhalten.

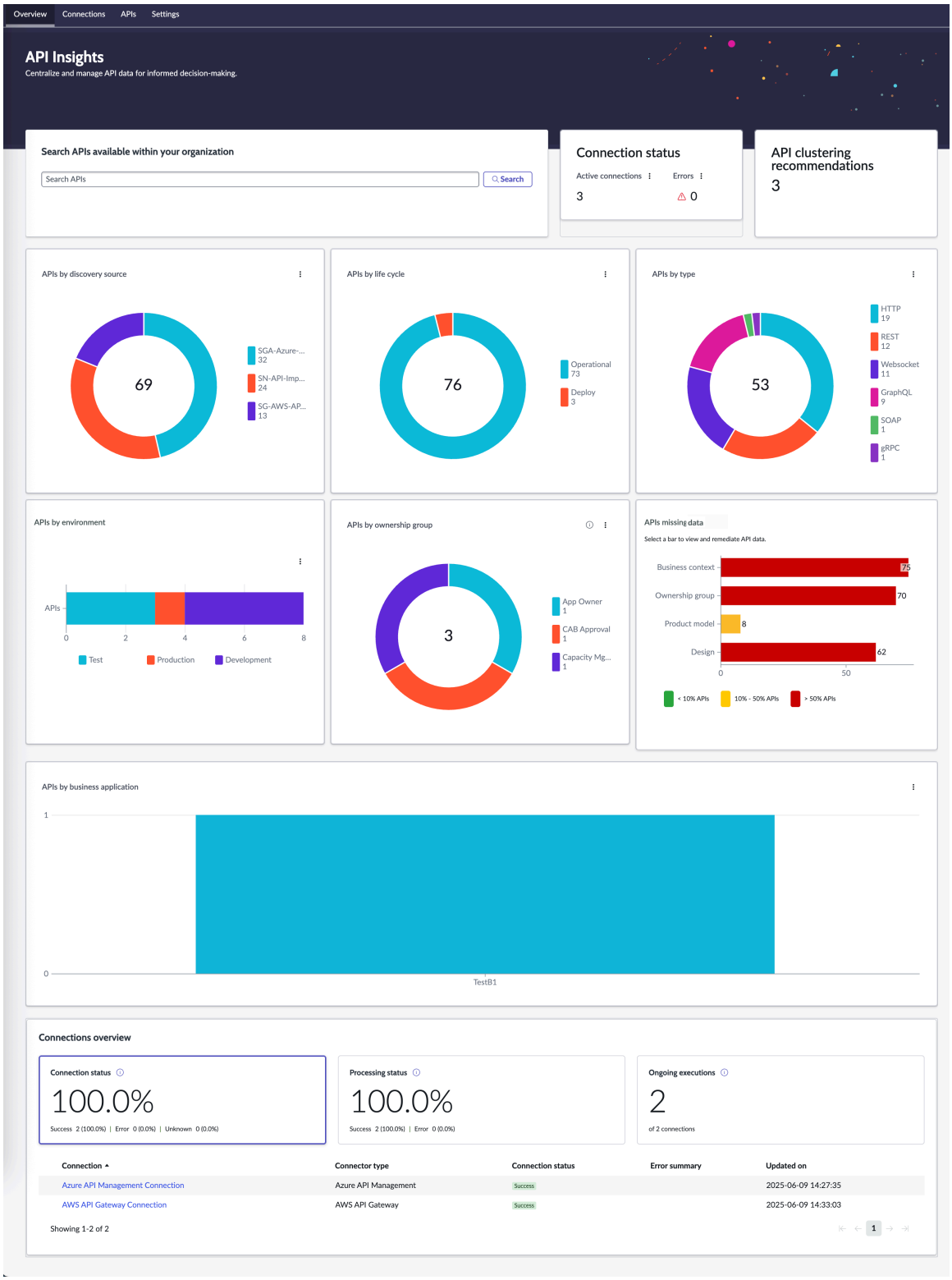
Sie können die Seite verwenden, um:

- Als CMDB-Administratoren können Sie die Datenerfassung verwalten und das Datenmodell für Ihre Organisation ausrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten der Datenerfassung und der Modellausrichtung mit API-Einblicke.
- Als Unternehmensarchitekten können Sie APIs überwachen, während Sie die Gesamtdatenqualität bewerten und wichtige Probleme wie fehlende Datenelemente identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachung von APIs und Bewertung der Datenqualität mit API-Einblicke.

Verwalten der Datenerfassung und der Modellausrichtung mit API-Einblicke

Die Registerkarte Übersicht in API-Einblicke Der Arbeitsbereich bietet eine zentrale Ansicht von Datenerfassungsaktivitäten und Integrationsintegrität.

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



Greifen Sie auf zu API-Einblicke Registerkarte „Übersicht“

Um auf die Registerkarte Übersicht zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an. Die Registerkarte Übersicht wird standardmäßig geöffnet.

Erforderliche Rollen

CMDB Administratoren können auf die Registerkarte Übersicht in zugreifen API-Einblicke Arbeitsbereich zum Überwachen eingehender API-Daten, Bewerten der Ausrichtung

Automatische Übersetzung

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

mit dem Datenmodell und Ergreifen von Maßnahmen bei falsch ausgerichteten oder unvollständigen Daten, um die Konsistenz und Genauigkeit zu überprüfen CMDB Datensätze. Sie können Fehler in Verbindungen beim Importieren von API-Daten in anzeigen und beheben CMDB Verwenden Service Graph Connectors Und passen Sie Daten basierend auf Clustering-Empfehlungen an.

Hinweis: Als Anwender mit der Rolle sn_cmdb_admin benötigen Sie zusätzliche Rollen wie ml_Report_user und cmdb_inst_admin, um auf einige der Funktionen und Daten zuzugreifen.

Features

Greifen Sie auf die verschiedenen Karten auf der Registerkarte Übersicht zu, um Einblicke in die in Ihrer Organisation verfügbaren API-Daten zu erhalten.

Hinweis: Wählen Sie ein Segment oder eine Anzahl in einem Diagramm aus, um die Seite „KPI-Details“ zu öffnen und zu analysieren, wie sich eine bestimmte Metrik im Laufe der Zeit entwickelt. Weitere Informationen zur Funktion „KPI-Details“ finden Sie unter KPI-Details .

Funktionen der Registerkarte „Übersicht“ für CMDB Administratoren

Funktion	Beschreibung	Erforderliche Rollen
Such-APIs	API-Suche innerhalb der Organisation, um bestimmte APIs zur Überprüfung oder Verwaltung zu finden.	sn_cmdb_admin
Verbindungsstatus	Gesamtanzahl der aktiven API-Verbindungen und Verarbeitungsfehler. Bietet Einblick in den Status von API-Verbindungen und hebt alle Verarbeitungsprobleme hervor, um die zuverlässige Datenerfassung zu verifizieren. **Aktive Verbindungen** Gesamtzahl der installierten Verbindungen mit aktiven Importzeitplänen. Wählen Sie die Anzahl aus, um installierte Verbindungen anzuzeigen. **Fehler** Gesamtanzahl der Verarbeitungsfehler für installierte Verbindungen.	sn_cmdb_admin und cmdb_inst_admin
API-Clustering-Empfehlungen	Zahl, die die aktuelle Clustering-Empfehlung basierend auf den Empfehlungseinstellungen des Datenmodells darstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Datenmodellempfehlungen für API-Clustering in API-Einblicke.	sn_cmdb_admin und ml_Report_user
APIs nach Discovery-Quelle	Gesamtanzahl der erkannten APIs gruppiert nach Quelle. Bietet Einblicke in die Discovery-Methoden von APIs in Ihrer Organisation.	sn_cmdb_admin
APIs nach Lebenszyklus	Gesamtanzahl der APIs, gruppiert nach Lebenszyklusphase als „betriebsbereit“, „Bereitstellen“ oder „Ende der Lebensdauer“. Bietet Einblick in die API-Bereitschaft und den Wartungsstatus in Ihrer Organisation.	sn_cmdb_admin

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

Funktionen der Registerkarte „Übersicht“ für CMDB Administratoren (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Erforderliche Rollen
APIs nach Typ	Gesamtanzahl der APIs, die nach Protokoll oder Kommunikationstyp kategorisiert sind. Enthält Technologien wie REST, GraphQL und SOAP, die Einblicke in die Integrationsstile und die Interoperabilität in Ihrer Organisation bieten.	sn_cmdb_admin
APIs nach Umgebung	Anzahl der in jeder Umgebung bereitgestellten APIs. Hebt die Verteilung über Entwicklungs-, Test- und Produktionsphasen hinweg hervor, um die Überwachung des Bereitstellungsfortschritts und die Bewertung des Risikorisikos zu ermöglichen.	sn_cmdb_admin
APIs nach Besitzgruppe	Gesamtanzahl der APIs, die nach zugewiesener Besitzgruppe kategorisiert sind. Gruppiert APIs durch die Verwaltung des Teams oder der Funktion, wie von einem Enterprise Architect-Administrator mit der Rolle sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin in den Einstellungen definiert. Weitere Informationen zum Festlegen einer Besitzgruppe finden Sie unter Konfigurieren Sie Einstellungen zum Verwalten von APIs in API-Einblicke.	sn_cmdb_admin
APIs ohne Daten	Anzahl der APIs mit fehlenden Schlüsselattributen, einschließlich Geschäftskontext, Besitzgruppe, Produktmodell oder Design. Jeder Balken stellt ein Schlüsselattribut dar und gibt die Anzahl der APIs an, die das Attribut nicht enthalten. Die Farbcodierung gibt den Schweregrad der fehlenden Daten an: **Rot** Bei mehr als 50 % der APIs fehlt das Attribut. **Gelb** Zwischen 10 % und 50 % der APIs fehlt das Attribut. **Grün** Bei weniger als 10 % der APIs fehlt das Attribut. Verwenden Sie den visuellen Indikator, um Korrekturmaßnahmen basierend auf der Vollständigkeit der Daten zu priorisieren. Wählen Sie einen Balken im Balkendiagramm aus, um den Korrekturprozess zu starten. Weitere Informationen	sn_cmdb_admin

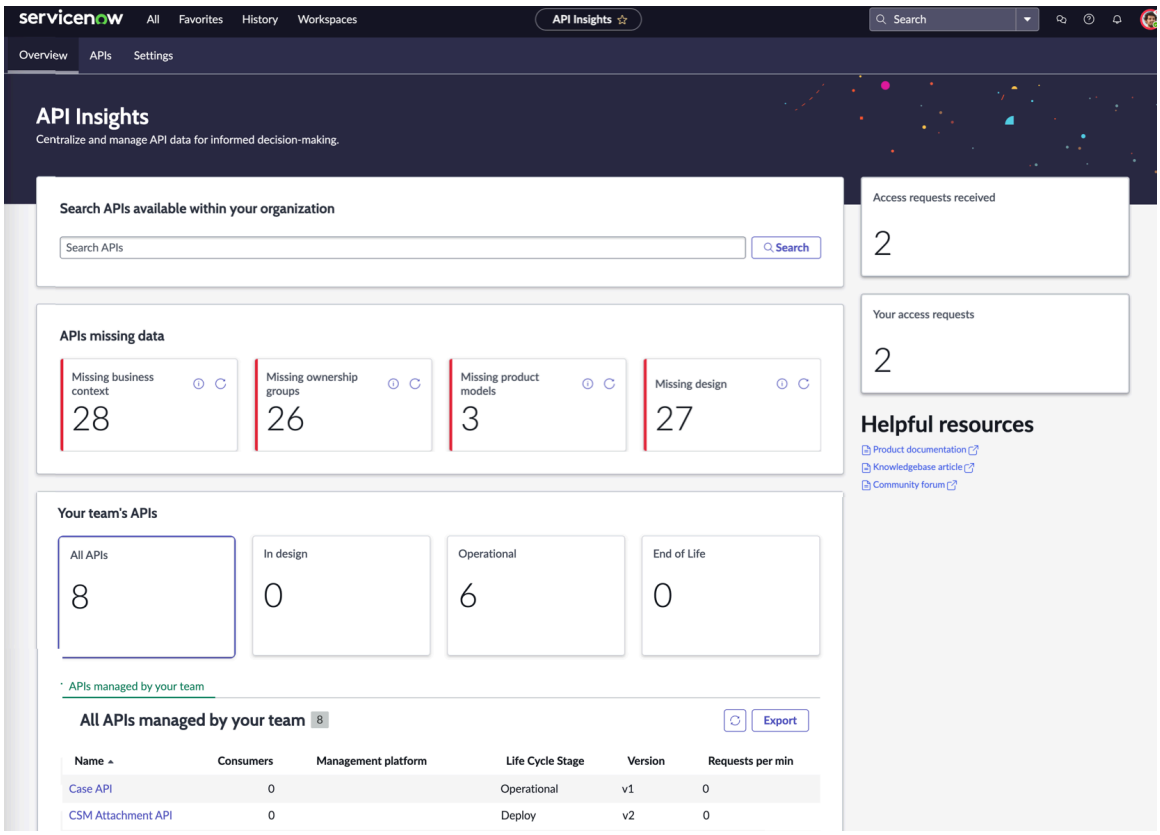
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Funktionen der Registerkarte „Übersicht“ für CMDB Administratoren (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Erforderliche Rollen
	finden Sie unter Identifizierung und Behebung fehlender API-Daten in API-Einblicke.	
APIs nach Geschäftsanwendung	Anzahl der APIs, die mit Geschäftsanwendungen verknüpft sind. Ermöglicht die Nachverfolgung von API-Verbindungen zu Geschäftsanwendungen, um die Integration zu verbessern, nachdem Verbindungen hergestellt wurden.	sn_cmdb_admin
Verbindungsübersicht	Zusammenfassung des Status und der Aktivität von API-Datenverbindungen mit Service Graph Connectors, Einschließlich der Anzahl der erfolgreichen, fehlgeschlagenen oder unbekannten Verbindungstests, der Erfolgsrate der letzten Importe und der Anzahl der Verbindungen, die derzeit Datenimporte verarbeiten.	sn_cmdb_admin und cmdb_inst_admin

Überwachung von APIs und Bewertung der Datenqualität mit API-Einblicke

Die Registerkarte Übersicht in API-Einblicke Der Arbeitsbereich bietet eine zentrale Ansicht von Datenerfassungsaktivitäten und Integrationsintegrität.



Greifen Sie auf zu API-Einblicke Registerkarte „Übersicht“

Um auf die Registerkarte Übersicht zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an. Die Registerkarte Übersicht wird standardmäßig geöffnet.

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

Erforderliche Rollen

Sie benötigen die Rolle sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect oder sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation diesen Arbeitsbereich verwenden würden, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwender	Arbeitsbereichsnutzung
Unternehmensarchitekt	Suchen Sie nach APIs, vergleichen Sie APIs, fordern Sie Zugriff auf APIs an, und beheben Sie Datenprobleme.
Enterprise Architect-Administrator	Verwalten API-Einblicke Einstellungen, einschließlich API-Erstellungstools, Geschäftskontext Beziehungsmodelle und Besitzgruppen.

Features

Greifen Sie auf die verschiedenen Karten auf der Registerkarte Übersicht zu, um Einblicke in die in Ihrer Organisation verfügbaren API-Daten zu erhalten.

Funktionen der Registerkarte „Übersicht“

Funktion	Beschreibung	Erforderliche Rollen
Such-APIs	API-Suche innerhalb der Organisation, um bestimmte APIs zur Überprüfung oder Verwaltung zu finden.	• sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect • sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin
Erhaltene Zugriffsanforderungen	Anzahl der empfangenen Zugriffsanforderungen, die angeben, dass API-Zugriffsmanagement erforderlich ist.	• sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect • sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin
Ihre Zugriffsanforderungen	Anzahl der vom angemeldeten Anwender erstellten Zugriffsanforderungen, die die Aktivität für die API-Zugriffsverwaltung angeben.	• sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect • sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin
Hilfreiche Ressourcen	Links zu Produktdokumentation, Knowledge Base-Artikeln und einem Community-Forum für zusätzlichen Support und Informationen.	• sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect • sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin
APIs ohne Daten		

Automatische Übersetzung

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

Funktionen der Registerkarte „Übersicht“ (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Erforderliche Rollen
Fehlt Geschäftskontext	Anzahl der APIs, denen kein Geschäftskontext zugewiesen ist.	• sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect • sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin
Besitzgruppen fehlen	Anzahl der APIs, denen keine Besitzgruppe zugewiesen ist. Besitzgruppen ermöglichen die Nachverfolgung von Fehlerkorrekturen und die Verwaltung von Zugriffsanforderungen.	• sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect • sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin
Fehlende Produktmodelle	Anzahl der APIs, denen kein Produktmodell zugewiesen ist, Produktmodelle ermöglichen genaue Berichterstellung und Interaktionen mit mehreren versionierten APIs.	• sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect • sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin
Fehlt Design	Anzahl der Laufzeit-APIs, verfügbar als API Configuration Items (CIs), ohne Designdarstellung. Die Verknüpfung von Laufzeit-APIs mit Design-Time-APIs, die als digitale Schnittstellendatensätze verfügbar sind, verbessert die Anwenderfreundlichkeit.	• sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect • sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin
APIs Ihres Teams		
Alle APIs	Gesamtzahl der APIs, die von einem Team verwaltet werden.	• sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect • sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin
Im Design	Anzahl der derzeit entworfenen APIs.	• sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect • sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin

Automatische Übersetzung

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

Funktionen der Registerkarte „Übersicht“ (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Erforderliche Rollen
Funktionsfähig	Anzahl der APIs, die aktiv verwendet werden.	• sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect • sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin
Ende der Lebensdauer	Anzahl der APIs, die stillgelegt oder außer Betrieb genommen wurden.	• sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect • sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin
Von Ihrem Team verwaltete APIs		
Alle von Ihrem Team verwalteten APIs	Übersicht über die APIs, die von einem Team verwaltet werden, basierend auf der Gruppe, die dem angemeldeten Anwender zugeordnet ist, und den mit dieser Gruppe verknüpften APIs. API-Details umfassen Name, Verbraucheranzahl, Verwaltungsplattform, Lebenszyklusphase, Version, und Anforderungen pro Minute. Füllt Daten aus, die der ausgewählten Karte in entsprechen APIs Ihres Teams Abschnitt.	• sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect • sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin

API-Daten in verwalten API-Einblicke

Sie können verwenden API-Einblicke Arbeitsbereich zur Zentralisierung und Verwaltung von API-Daten für fundierte Entscheidungen.

Innerhalb von API-Einblicke Arbeitsbereich können Sie:

- Zeigen Sie alle APIs in Ihrer Organisation an .

  Verwalten und überwachen Sie alle APIs in Ihrer Organisation, indem Sie ihre Lebenszyklusphasen überprüfen, fehlende kritische Attribute identifizieren und auf hilfreiche Ressourcen zugreifen, um eine ordnungsgemäße API-Wartung und -Governance sicherzustellen.

- Suchen Sie nach einer API .

  Suchen Sie in nach einer API oder API-Komponente, die in Ihrer Organisation verfügbar ist API-Einblicke Arbeitsbereich.

- Vergleichen Sie APIs .

  Vergleichen Sie APIs, die in Ihrer Organisation in verfügbar sind API-Einblicke Arbeitsbereich.

Automatische Übersetzung

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

- Stellen Sie eine Verbindung zu einem API-Erstellungstool von her API-Einblicke.

  Initiieren Sie die API-Erstellung direkt aus API-Einblicke Arbeitsbereich, indem Sie eine Verbindung zu einem externen API-Designtool Ihrer Wahl herstellen.

- Zugriff anfordern .

  Fordern Sie in den Zugriff auf eine API an, die in Ihrer Organisation verfügbar ist API-Einblicke Arbeitsbereich.

- Identifizieren und beheben Sie fehlende API-Daten .

  Identifizieren und beheben Sie fehlende API-Daten in API-Einblicke Arbeitsbereich, indem fehlende Elemente verknüpft und vollständige API-Datensätze überprüft werden.

- Verwalten Sie die API-Daten Ihres Teams .

  Verbessern Sie die Betriebseffizienz des API-Ökosystems in Ihrer Organisation, indem Sie eine Beziehung für APIs erstellen, denen Schlüsselattribute fehlen, z. B. Geschäftskontext , Besitzgruppen, Produktmodelle oder Designs.

- Zeigen Sie Details einer API an .

  Erhalten Sie Einblicke in die API-Leistung, -Beziehungen und -Governance Ihrer Organisation auf der API-Detailseite in API-Einblicke Arbeitsbereich.

- Verwalten Sie Anwendungsservicebeziehungen .

  Ordnen Sie APIs relevanten Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) zu, um genaue Zuordnungen zwischen APIs und den von ihnen unterstützten Konfigurationselementen sicherzustellen.

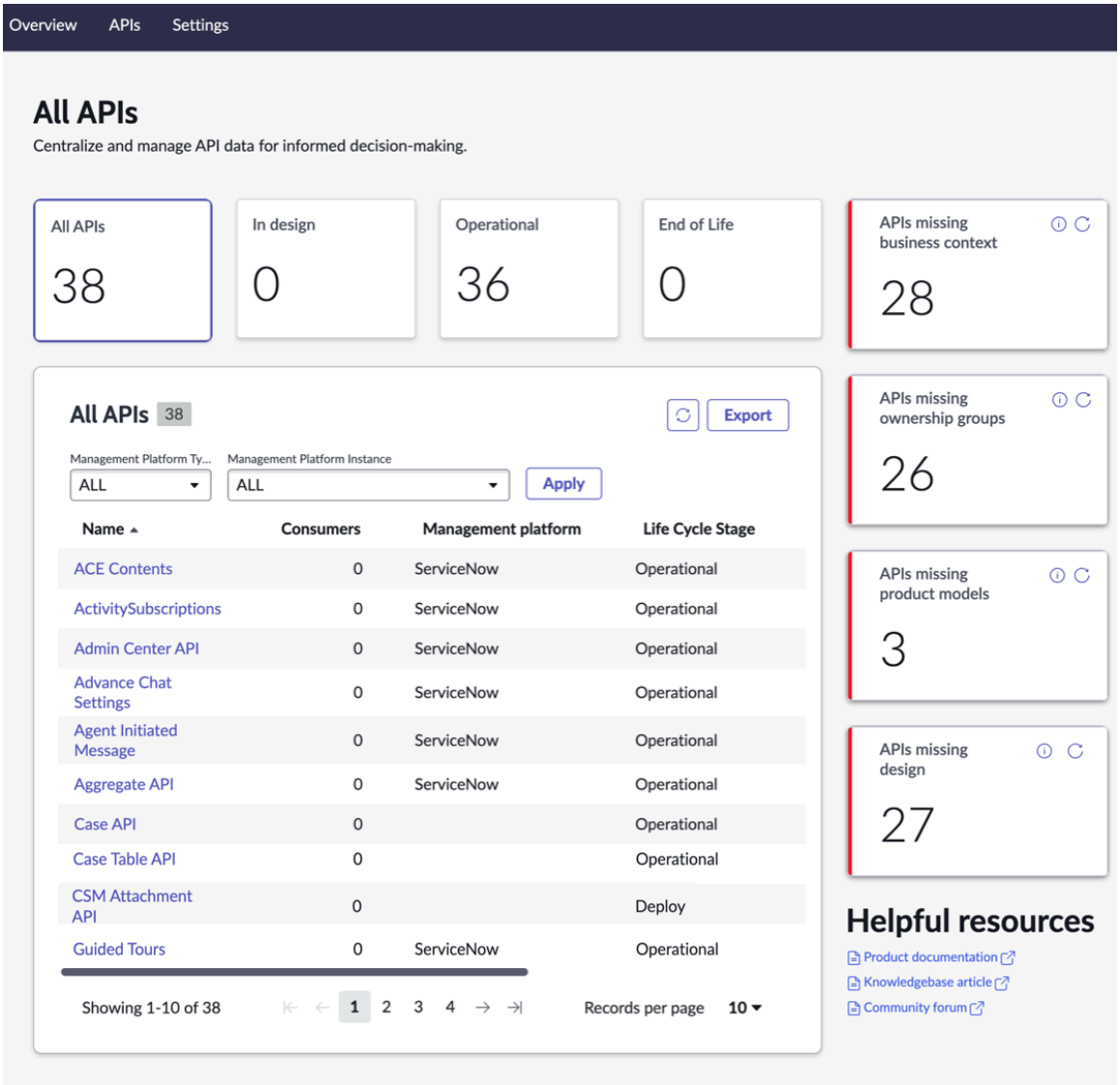
Alle APIs in werden angezeigt API-Einblicke

Verwalten und überwachen Sie alle APIs in Ihrer Organisation, indem Sie ihre Lebenszyklusphasen überprüfen, fehlende kritische Attribute identifizieren und auf hilfreiche Ressourcen zugreifen, um eine ordnungsgemäße API-Wartung und -Governance sicherzustellen.

Seite „alle APIs“ in API-Einblicke Der Arbeitsbereich bietet einen umfassenden Überblick über alle APIs innerhalb einer Organisation und stellt sicher, dass APIs ordnungsgemäß verwaltet und an den Standards der Organisation für Schnittstellen, Besitzverhältnisse und Produktmodelle ausgerichtet sind.

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

Seite „alle APIs“



Zugriff auf und Verwendung der Seite „alle APIs“

Um auf die Seite „alle APIs“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**, Und wählen Sie dann aus **API** Registerkarte.

Daten werden angezeigt

Standardmäßig werden auf der Seite die folgenden Daten angezeigt:

Abschnitt „alle APIs“

Zeigt die Gesamtzahl der von der Organisation verwalteten APIs an und kategorisiert sie nach ihrer Lebenszyklusphase (alle APIs, im Design, betriebsbereit, Ende der Lebensdauer). Sie können die einzelnen Karten auswählen, um APIs nach ihrer Lebenszyklusphase in der API-Tabelle anzuzeigen.

API-Tabelle

Listet alle APIs mit detaillierten Spalten für den API-Namen, die Anzahl der Verbraucher, die Verwaltungsplattform, die Lebenszyklusphase, die Version und auf Die Anzahl der pro Minute verarbeiteten API-Anforderungen für jede in der Tabelle aufgeführte API . Diese Tabelle bietet einen Überblick über die APIs und ihren Status innerhalb der Organisation. Sie können eine API aus auswählen **Name** Spalte zum Anzeigen von API-Details und zum anfordern des Zugriffs

Automatische Übersetzung

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

auf die von Ihrem Team verwaltete API. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie den Zugriff auf eine API in an API-Einblicke.

In der API-Tabelle können Sie auswählen **Exportieren** Dient zum Exportieren der APIs-Liste als PDF, CSV, JSON oder Microsoft Excel Datei. Wählen Sie dazu das gewünschte Dateiformat aus der Liste Dateityp aus. Sie können die Datei in Ihr lokales Verzeichnis herunterladen oder per E-Mail an die Datei senden, indem Sie einen Wert aus der Liste Liefertyp auswählen. Wählen Sie nach der Auswahl aus **Exportieren** Um den Prozess abzuschließen.

Darüber hinaus können Sie die API-Tabelle bei Bedarf manuell ausfüllen, indem Sie das Aktualisierungssymbol ( ).

Sie können die API-Liste basierend auf Plattformtyp und -Instanz weiter einschränken. Verwenden Sie dazu die Liste „Verwaltungsplattform-Typ“, um APIs nach Plattformkategorie zu filtern, und die Liste „Verwaltungsplattforminstanz“, um die Ergebnisse nach einem bestimmten zu verfeinern ServiceNow Instanz. Wählen Sie Aus **Anwenden** Dient zum Aktualisieren der Liste basierend auf den ausgewählten Filtern. Wenn Sie auswählen **ALLE** In beiden Listen sind APIs aus allen verfügbaren Optionen in der Tabelle enthalten.

APIs ohne Datenabschnitt

Hebt die APIs hervor, die Schlüsselattribute wie fehlen Geschäftskontext , Besitzgruppen, Produktmodelle und Design Hilft bei der Identifizierung von Problemen in der API-Governance. Sie können den numerischen Wert auswählen, der auf jeder Karte angezeigt wird, um Probleme mit API-Daten zu identifizieren und zu beheben. Weitere Informationen finden Sie unter Identifizierung und Behebung fehlender API-Daten in API-Einblicke.

Hilfreiche Ressourcen

Enthält Quick-Links zu Produktdokumentation, Knowledge Base-Artikeln und Community-Foren, die einfachen Zugriff auf zusätzliche Ressourcen für die API-Verwaltung bieten.

Suchen Sie in nach einer API oder API-Komponente API-Einblicke

Suchen Sie in nach einer API oder API-Komponente, die in Ihrer Organisation verfügbar ist API-Einblicke Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. In **Durchsuchen Sie APIs** Textfeld Geben Sie auf der Registerkarte Übersicht Ihren Suchausdruck ein, und wählen Sie aus **Suchen** .

   Tipp: Alternativ können Sie nach der Eingabe des Suchausdrucks die Eingabetaste drücken.

3. Wählen Sie auf der Seite Suchergebnisse eine Registerkarte aus, um weitere Details anzuzeigen.

Registerkarte	Beschreibung
APIs	Liste der APIs, die Ihrer Suchabfrage entsprechen, einschließlich ihrer Verwaltungsplattform, ihrer Le-

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

Registerkarte	Beschreibung
	benszyklusphase und des neuesten Discovery-Datums.
API-Komponenten	Liste der einzelnen Komponenten von APIs, die Ihrer Suchabfrage entsprechen, einschließlich Klasse, Methode und URL.

APIs in vergleichen API-Einblicke

Vergleichen Sie APIs, die in Ihrer Organisation in verfügbar sind API-Einblicke Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. In **Durchsuchen Sie APIs** Textfeld Geben Sie auf der Registerkarte Übersicht Ihren Suchausdruck ein, und wählen Sie aus **Suchen** .
3. Wählen Sie auf der Seite Suchergebnisse die aus **APIs** Registerkarte.
4. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben der Namensspalte für APIs, die Sie vergleichen möchten.

   Hinweis: Sie können bis zu drei APIs zum Vergleich auswählen.

5. Wählen Sie Aus **Vergleich ausgewählt** .
6. Vergleichen Sie auf der Seite „APIs vergleichen“ die ausgewählten APIs basierend auf Version, Typ, Geschäftskontext wird auch als Geschäftsanwendung bezeichnet , Verwaltet nach Gruppe, Lebenszyklusphase und Quellen.

Stellen Sie eine Verbindung zu einem API-Erstellungstool von her API-Einblicke

Initiieren Sie die API-Erstellung direkt aus API-Einblicke Arbeitsbereich, indem Sie eine Verbindung zu einem externen API-Designtool Ihrer Wahl herstellen.

Vorbereitungen
Der Anwendungsadministrator muss ein API-Erstellungstool konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Einstellungen zum Verwalten von APIs in API-Einblicke.

Erforderliche Rolle: sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Suchen Sie in nach einer vorhandenen API API-Einblicke Arbeitsbereich und wenn keine Übereinstimmungen gefunden werden, initiieren Sie die API-Erstellung direkt aus dem Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. In **Durchsuchen Sie APIs** Textfeld Geben Sie auf der Registerkarte Übersicht den Namen oder das Stichwort der API ein, nach der gesucht und ausgewählt werden soll **Suchen** .

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

3. Wählen Sie auf der Seite Suchergebnisse die aus **APIs** Registerkarte zum Anzeigen übereinstimmender APIs.
4. Wenn keine übereinstimmende API gefunden wird, wählen Sie aus **Erstellen Sie eine API** Um mit dem Entwerfen einer neuen API zu beginnen.

Ergebnis

Basierend auf den von Ihrem Anwendungsadministrator konfigurierten Einstellungen wird das API-Erstellungstool geöffnet, mit dem Sie eine API erstellen können.

Fordern Sie den Zugriff auf eine API in an API-Einblicke

Fordern Sie in den Zugriff auf eine API an, die in Ihrer Organisation verfügbar ist API-Einblicke Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Der Anwendungsadministrator muss eine Besitzgruppe konfigurieren und einen Workflow für die Verwaltung von Zugriffsanforderungen einrichten.

Erforderliche Rolle: sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alternativ können Sie Zugriff auf eine von Ihrem Team verwaltete API anfordern. Siehe Verwalten Sie die API-Daten Ihres Teams in API-Einblicke.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. In **Durchsuchen Sie APIs** Textfeld Geben Sie auf der Registerkarte Übersicht Ihren Suchausdruck ein, und wählen Sie aus **Suchen** .
3. Wählen Sie auf der Seite Suchergebnisse die aus **APIs** Registerkarte.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben **Name** Spalte für die API, für die Sie Zugriff anfordern möchten.

   Hinweis: Sie können jeweils nur für eine API Zugriff anfordern.

5. Wählen Sie Aus **Zugriff anfordern** .
6. Geben Sie im Dialogfeld „Zugriff anfordern“ die Details ein.

Feld	Beschreibung
Zugriffstyp	Methode zur Authentifizierung und Autorisierung von Anwendern oder Anwendungen bei der Interaktion mit einer API oder einem Service. Verfügbare Optionen: **API-Schlüssel** Stellt die Authentifizierung mithilfe eines eindeutigen Tokens bereit, das in der Anforderung enthalten ist. **Anwendung** Gewährt Zugriff auf Anwendungsebene und authentifiziert die Anwendung selbst. **Basisauth.** Verwendet eine base64-codierte Zeichenfolge von Anmeldeinformationen, die im Anforderungsheader für die Authentifizierung gesendet werden.

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

Feld	Beschreibung
	Entwickler Bietet Zugriff für einzelne Entwickler oder Entwicklungsumgebungen. **OAuth 2.0** Verwendet Token, um den Zugriff sicher zu autorisieren, sodass Anwendungen im Namen eines Anwenders handeln können. **Sonstige** Enthält anwenderdefinierte Methoden der Authentifizierung und Autorisierung.
Zugriffsdauer in Tagen	Dauer, gemessen in Tagen, für die der Zugriff auf eine API gewährt wird, bevor eine erneute Autorisierung erforderlich ist.
Begründung für Ihre Zugriffsanforderung	Grund oder Erklärung, warum Zugriff auf die API erforderlich ist.

7. Wählen Sie Aus **Anforderung** .

Ergebnis

Die Zugriffsanforderung wird basierend auf den Workflow-Einstellungen, die von Ihrem Anwendungsadministrator konfiguriert wurden, zur Genehmigung übermittelt.

Identifizierung und Behebung fehlender API-Daten in API-Einblicke

Identifizieren und beheben Sie fehlende API-Daten in API-Einblicke Arbeitsbereich, indem fehlende Elemente verknüpft und vollständige API-Datensätze überprüft werden.

Fehlende Metadaten können die Effektivität der API-Discovery, der Lebenszyklusnachverfolgung und der Verantwortlichkeit von Besitzrechten reduzieren. Zu den häufig fehlenden Elementen gehören:

- Geschäftskontext
- Besitzgruppe
- Produktmodell
- Designdetails

Durch die Lösung fehlender Daten wird eine vollständigere, genauere Ansicht von Abhängigkeiten und Besitzverhältnissen sichergestellt, wodurch Auswirkungsbewertungen und Servicemanagement verbessert werden.

Die Registerkarte Übersicht von API-Einblicke Der Arbeitsbereich ermöglicht eine Verbesserung der Anwenderfreundlichkeit, Governance und Integration von APIs, indem unvollständige oder fehlende Daten in hervorgehoben werden Configuration Management Database (CMDB).

Fehlende API-Daten werden nach Rollen korrigiert

Die folgenden Rollen können fehlende Metadaten in der API identifizieren und beheben:

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

- Ein Unternehmensarchitekt mit der Rolle sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect kann auf die Registerkarte Übersicht in zugreifen API-Einblicke Arbeitsbereich zum Beheben fehlender API-Informationen mithilfe dedizierter Kacheln für jeden Typ fehlender Daten.
- Ein CMDB-Administrator mit der Rolle sn_cmdb_admin kann auf die Registerkarte Übersicht in zugreifen API-Einblicke Arbeitsbereich, und wählen Sie einen Balken im Balkendiagramm „fehlende Attribute für APIs“ aus, um fehlende Metadaten zu identifizieren und zu aktualisieren.

Schlüsselmetriken werden überwacht

Sie können die folgenden fehlenden Daten überwachen, die APIs in Ihrer Organisation zugeordnet sind:

Fehlt Geschäftskontext

APIs, die keiner zugeordnet sind Geschäftskontext Reduzieren Sie die Klarheit und Governance darüber, welche Geschäftsbereiche sie bereitstellen.

Besitzgruppen fehlen

APIs ohne zugewiesene Besitzgruppe wirken sich auf die Governance aus. Durch die Zuweisung von Besitzgruppen wird die Nachverfolgung von Korrekturen, die Verwaltung des Zugriffs und die schnelle Lösung von Problemen optimiert.

Fehlende Produktmodelle

APIs ohne zugewiesenes Produktmodell schränken die Fähigkeit ein, genaue Berichte und Interaktionen mit versionierten APIs bereitzustellen.

Fehlt Design

APIs ohne Designdarstellung behindern ihre vollständige Integration in das System. Die Verknüpfung dieser APIs mit ihren Designzeitkollegen (z. B. digitale Schnittstellendatensätze) verbessert die Anwenderfreundlichkeit und die betriebliche Effizienz.

Fehlende API-Daten werden aufgelöst

Sie können fehlende API-Daten beheben, indem Sie Beziehungen für den Geschäftskontext oder Referenzen für Besitzgruppen, Produktmodelle oder Designs erstellen, um Verbindungen zwischen der API und anderen CIs innerhalb von herzustellen CMDB.

Sie können die folgenden Beziehungen oder Referenzen in einrichten API-Einblicke So lösen Sie fehlende API-Daten:

API-zu- Geschäftskontext Beziehung

Verknüpft eine API mit einer bestimmten Geschäftskontext , Definieren des Kontexts, in dem die API verwendet wird, und Erstellen eines Beziehungsdatensatzes in CMDB.

API-zu-Besitzgruppe Referenz

Verknüpft eine API mit einer Gruppe, die für Governance, Zugriffssteuerung und Wartung verantwortlich ist , Dient als Referenz, ohne einen Datensatz in zu erstellen CMDB.

API-zu-Produktmodell Referenz

Verknüpft eine API mit einem Produktmodell und stellt Informationen zur Versionsverwaltung, Produktlinie und Lebenszyklusphase der API bereit , Dient als Referenz, ohne einen Datensatz in zu erstellen CMDB.

API-zu- Designreferenz

Verknüpft eine API mit ihrer Laufzeit- oder Designzeitschnittstelle , Dient als Referenz, ohne einen Datensatz in zu erstellen CMDB.

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

Erstellen Sie eine Beziehung oder Referenz, um fehlende API-Daten zu korrigieren

Verbessern Sie die Betriebseffizienz des API-Ökosystems in Ihrer Organisation, indem Sie eine Beziehung erstellen Oder-Referenz Für APIs ohne Schlüsselattribute wie Geschäftskontext , Besitzgruppen, Produktmodelle , Oder Designs .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect , sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verfügbare fehlende Datenkategorien:

- Fehlender Geschäftskontext
- Besitzgruppen fehlen
- Fehlende Produktmodelle
- Fehlende Designs

Hinweis: Wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Digital Integration Management“ (sn_apm_di) aktiviert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte Übersicht aus, falls nicht bereits standardmäßig ausgewählt.
3. Wählen Sie eine fehlende Datenkategorie aus, um die Liste der APIs zu öffnen, die dieses Attribut nicht enthalten.
   - Wählen Sie als Anwender mit der Rolle sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect im Abschnitt „APIs fehlende Daten“ die Zahl aus, die für eine bestimmte fehlende Datenkategorie angezeigt wird.
   - Wählen Sie als Anwender mit der Rolle sn_cmdb_admin im Balkendiagramm „APIs fehlende Daten“ einen Kategoriebalken aus.
4. Aktivieren Sie auf der Seite „APIs fehlende Daten“ die Kontrollkästchen neben den API-Namen.
5. Lösen Sie fehlende Daten.
   - Wählen Sie zum Lösen fehlender Geschäftskontext aus **Erstellen Sie Beziehungen** .
   - Wählen Sie zum Lösen fehlender Besitzgruppen, Produktmodelle oder Designs aus **Referenz erstellen** .
6. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben **Name** Spalte für die Anwendungsservices.
7. Richten Sie basierend auf der Art der erforderlichen Verbindung Beziehungen oder eine Referenz ein.
   - Wählen Sie für den Geschäftskontext aus **Erstellen Sie Beziehungen** .
   - Wählen Sie für Besitzgruppen, Produktmodell oder Designs aus **Referenz erstellen** .
8. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Option aus **Erstellen** .

Verwalten Sie die API-Daten Ihres Teams in API-Einblicke

Verbessern Sie die Betriebseffizienz des API-Ökosystems in Ihrer Organisation, indem Sie eine Beziehung für APIs erstellen, die Schlüsselattribute wie fehlen Geschäftskontext wird auch als Geschäftsanwendung bezeichnet Besitzgruppen, Produktmodelle , Oder Designs .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect

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

Prozedur

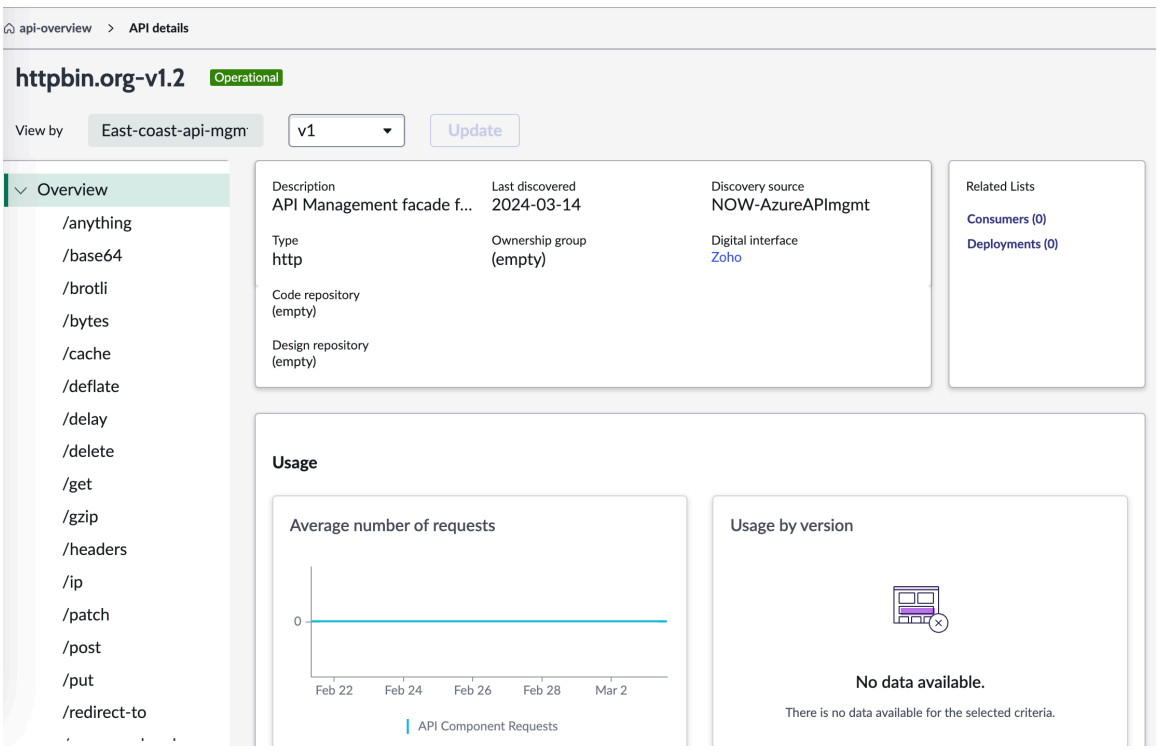
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke** > **Übersicht**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt APIs Ihres Teams eine Kategorie basierend auf der Lebenszyklusphase der API aus.
   - Um alle von Ihrem Team verwalteten APIs anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle APIs** .
   - Um die von Ihrem Team verwalteten APIs anzuzeigen, die sich derzeit in der Designphase befinden, wählen Sie aus **Im Design** .
   - Um die von Ihrem Team verwalteten APIs anzuzeigen, die aktiv und verwendet werden, wählen Sie aus **Betriebsbereit** .
   - Um die von Ihrem Team verwalteten APIs anzuzeigen, die das Ende ihres Lebenszyklus erreicht haben, wählen Sie aus **Ende der Lebensdauer** .
3. Von **Name** Spalte eine API auswählen, um weitere Details der API anzuzeigen.
   Weitere Informationen finden Sie unter API-Details werden in angezeigt API-Einblicke.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Zugriff anfordern** Um Zugriff auf die API zu erhalten.

API-Details werden in angezeigt API-Einblicke

Als Unternehmensarchitekt erhalten Sie Einblicke in die API-Leistung, -Beziehungen und -Governance Ihrer Organisation auf der API-Detailseite in API-Einblicke Arbeitsbereich.

Die API-Detailseite in API-Einblicke Der Arbeitsbereich bietet eine detaillierte Ansicht des Betriebsstatus, der Nutzung, der Sicherheit und der Beziehungen einer API in CMDB.

API-Detailseite



an.

Zugriff auf und Verwendung der API-Detailseite

Um auf die API-Detailseite zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**, Wählen Sie aus **APIs** Und wählen Sie dann eine API aus **Name** Spalte aus der API-Tabelle.

Automatische Übersetzung

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

Daten werden angezeigt

Standardmäßig werden auf der Seite die folgenden Daten angezeigt:

- Headerregion
- Metadatenregion
- Zugehörige Listen
- Übersichtsbereich
- Verwendung
- Sicherheit
- Events
- Beziehungszuordnung

Headerregion

Zeigt den Namen der API, Versionsinformationen und die aktuelle Lebenszyklusphase der API an, z. B. „betriebsbereit“ oder „Ende der Lebensdauer“.

Die **Anzeigen Nach** Mit der Liste können Sie zwischen verschiedenen Verwaltungsplattformen wechseln, unter denen die API verwaltet wird, falls verfügbar.

Mit der Versionsauswahl können verschiedene Versionen der API zum Anzeigen und Verwalten ausgewählt werden. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Aktualisieren der Details basierend auf der ausgewählten Version.

Hinweis: Die **Anzeigen Nach** Liste und die Versionsauswahl werden nur angezeigt, wenn sie für eine API gelten.

Metadatenregion

Zeigt die folgenden Felder an.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Kurze Zusammenfassung oder Zweck der API.
Zuletzt erkannt	Letztes Datum, an dem die API in erkannt oder aktualisiert wurde CMDB.
Discovery-Quelle	Quelle, aus der die API erkannt wurde.
Typ	Typ der API, ob geskriptete REST-API, HTTP-API, Plattform-REST-API usw.
Besitzgruppe	Team oder Gruppe, das für die Verwaltung der API verantwortlich ist.
Digitale Schnittstelle	Interaktionsmethode der API im System.

Zugehörige Listen

Zeigt die folgenden Felder an.

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

Feld	Beschreibung
Erhaltene Zugriffsanforderungen	Zeigt die Anzahl der Zugriffsanforderungen an, die für die API gestellt wurden. Wählen Sie die auf der Karte angezeigte Nummer aus, um Details zur Zugriffsanforderung anzuzeigen.
Verbraucher	Zeigt die Anzahl der Verbraucher der API an.
Bereitstellungen	Gibt aktive oder frühere Bereitstellungen der API in Umgebungen an.

Übersichtsbereich

Listet alle verfügbaren Vorgänge (Endpunkte) der API auf. Wählen Sie einen Endpunkt aus, um seine Details anzuzeigen.

Monatlich

Zeigt die folgenden Felder an.

Feld	Beschreibung
Tägliche Anforderungen	Anzahl der API-Komponentenanforderungen im Zeitverlauf, dargestellt als Liniendiagramm, wobei die x-Achse den Datumsbereich und die y-Achse die Anforderungsanzahl anzeigt.
Anforderungen nach Version (letzte 10 Tage)	API-Anforderungsverteilung über verschiedene Versionen in den letzten 10 Tagen.
Geschäftsanwendungen	Anzahl von Geschäftskontext wird auch als Geschäftsanwendung bezeichnet Verknüpft mit dem API-Design, wie im Datensatz der digitalen Schnittstelle dargestellt.

Sicherheit

Zeigt die folgenden Felder an.

Feld	Beschreibung
Aktive angreifbare Elemente	Sicherheitsschwachstellen, die der API zugeordnet sind, mit denen potenzielle Risiken nachverfolgt und gelöst werden können.
Security Incidents	Security Incidents, falls aktiviert, bieten Einblicke in Sicherheitsverstöße oder Probleme, die möglicherweise mit der API aufgetreten sind.

Ereignisse

Zeigt die folgenden Felder an.

Feld	Beschreibung
Kritische Warnungen	Kritische Warnungen aus IT-Vorgängen im Zusammenhang mit der API, die die Identifizierung schwerwiegender Probleme ermöglichen, die sich auf die Leistung der API auswirken könnten.
Incidents	Aufgezeichnete Incidents, z. B. Ausfälle, Change-Anforderungen oder Probleme im Zusammenhang mit der API, die für die Nachverfolgung der betrieblichen Integrität und der Korrekturmaßnahmen unerlässlich sind.

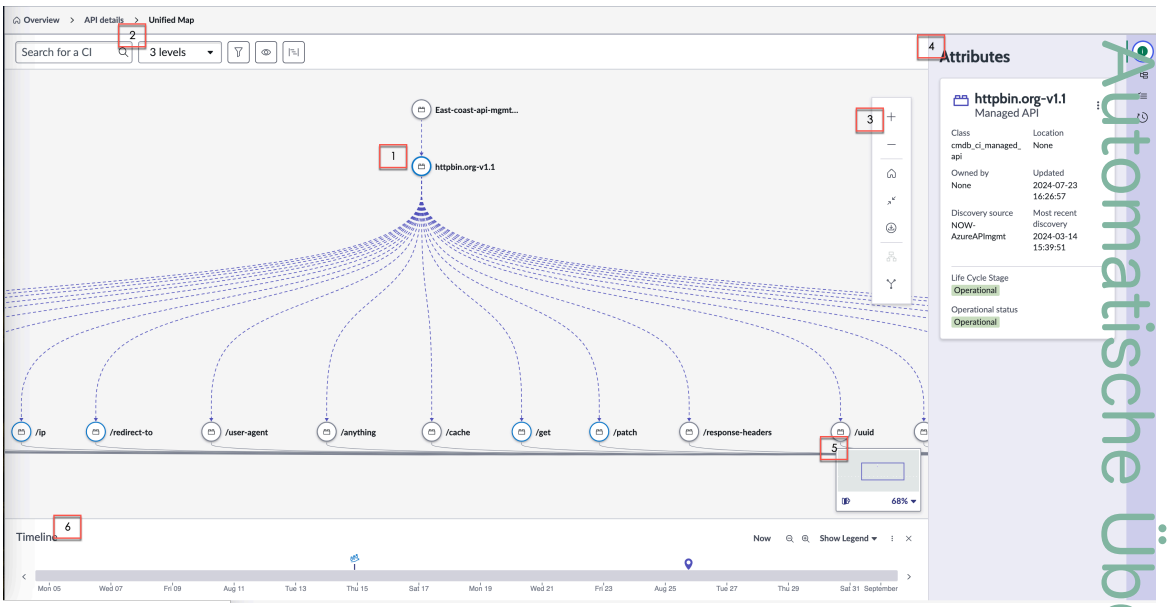
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Beziehungszuordnung

Bietet eine hierarchische Übersicht über die API-Beziehungen zu ihren Komponenten, Verwaltungsplattformen, Geschäftsanwendungen und -Designs , Wodurch es einfacher wird, die Rolle der API innerhalb der umfassenderen Systemarchitektur zu verstehen. Darüber hinaus bietet die Option zum Verwalten von Anwendungsservicebeziehungen. Siehe Verwalten von Anwendungsservicebeziehungen für APIs.

Eine Beziehungszuordnung ist eine teilweise einheitliche Zuordnung, die der in verwendet wird CMDB-Arbeitsbereich. Wählen Sie aus, um die einheitliche Übersicht für APIs zu öffnen **Öffnen Sie die vollständige Karte** Im Abschnitt „Beziehungszuordnung“ der API-Detailseite. Weitere Informationen finden Sie unter Einheitliche Übersicht.

Einheitliche Übersicht für APIs



Knoten in der Zuordnung stellen die API und ihre Komponenten in dar CMDB Und-Linien stellen Verbindungen und Beziehungen zwischen API-Komponenten dar. Die Verbindungen helfen Ihnen beispielsweise, die Auswirkungen eines Change an einem ausgewählten Knoten zu bewerten, indem Komponenten angezeigt werden, die über Beziehungen und Referenzen mit ihm verbunden sind. Produkte wie Change-Management , Incident-Management , Und Ereignismanagement Profitieren Sie von diesen Informationen.

Die Zuordnung zeigt auch die Zusammensetzung der Anwendungsservices, die für Produkte wie nützlich sind Ereignismanagement Und Incident-Management . Sie können historische Änderungen überprüfen.

Die folgenden Elemente sind in der einheitlichen Übersicht für APIs verfügbar:

1: Zuordnung

In der Zuordnung werden die angegebene API und ihre Verbindungen und Beziehungen angezeigt. Im Beispiel: `httpbin.org-v1.1` Ist der Startknoten, und die Linien stellen Verbindungen und Beziehungen zu anderen Komponenten dar. Wählen Sie einen beliebigen Knoten aus, um Details wie zugehörige Anwendungsservices und Change-Verlauf anzuzeigen.

2: Inhaltssteuerelemente

Automatische Übersetzung

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

- Suchen Sie nach dem Startknoten, und wählen Sie ihn aus, geben Sie die Anzahl der Beziehungsebenen an, die Anwendungsservices anzeigen sollen, und laden Sie die Karte nach dem Vornehmen von Änderungen neu.
- Verwenden Sie Filter, um die Typen und Beziehungstypen einzuschränken, die auf der Karte angezeigt werden.
- Blenden Sie die Zeitleiste von Ereignissen (zugehörige Elemente) für die ausgewählte API ein oder aus

3: Toolbox

Verwenden Sie die Toolbox, um mehrere visuelle Aspekte der Karte zu steuern, z. B. Zoomstufe oder Layoutmodus.

4: Kontextbezogener Seitenbereich

- Die **Attribute** Bereich ( ) Listet Attribute wie Standort und Betriebsstatus für die ausgewählte API oder Beziehung auf.
- Die **Anwendungsservices** Bereich ( ) Listet Details der Anwendungsservices auf, die der ausgewählten API zugeordnet sind.
- Die **Zugehörige Elemente** Bereich ( ) Zeigt zugehörige Elemente wie aktive Incidents oder aktive Probleme für die ausgewählte API an.
- Die **Changes** Bereich ( ) Listet Änderungen wie Änderungen des Betriebsstatus für die ausgewählte API auf.

5: Mini-Kartennavigator

Legen Sie die Zoomstufe fest, oder verschieben Sie die Ansicht in einen interessierenden Bereich. Wählen Sie das Symbol aus, um den Navigator ein- oder auszublenden.

6: Zeitleiste

Die Zeitleiste zeigt Ereignisse (zugehörige Elemente) wie Incidents, Probleme und Changes für die ausgewählte API über einen bestimmten Zeitraum an. Sie können die Zeitleiste verwenden, um den Verlauf von Changes an einer API und deren Auswirkungen auf die Topologie von zu visualisieren CMDB.

Verwalten von Anwendungsservicebeziehungen für APIs

Sie können APIs relevanten Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) zuordnen, um genaue Zuordnungen zwischen APIs und den von ihnen unterstützten Konfigurationselementen sicherzustellen.

Anwendungsservicebeziehungen verknüpfen APIs mit dem Geschäftskontext und den CIs, von denen sie abhängig sind, wodurch Klarheit über Abhängigkeiten geschaffen und die Leistungstransparenz verbessert wird. Sie ermöglichen es Ihnen, Änderungen effizienter zu überwachen, nachzuverfolgen und Probleme effizienter zu lösen.

Für APIs ordnen Anwendungsservicebeziehungen zu, wie sie mit anderen CIs interagieren, sodass Sie Abhängigkeiten verwalten, Geschäftskontinuität gewährleisten und schnell auf Incidents reagieren können. Durch das Verständnis dieser Beziehungen erhalten Sie bessere Kontrolle über die API-Leistung und die Verfügbarkeit verbundener CIs.

Mithilfe von Anwendungsservicebeziehungen können Sie:

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

- Identifizieren Sie, welche APIs an bestimmte Anwendungsservices und ihre zugehörigen CIs gebunden sind.
- Machen Sie sich mit den Abhängigkeiten zwischen APIs und den von ihnen unterstützten CIs vertraut.
- Verwalten und überwachen Sie die API-Leistung und ihre Auswirkungen auf kritische Business-Services und CIs.

Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsservices.

Die verfügbaren Aktionen für die Verarbeitung von Anwendungsservicebeziehungen für APIs umfassen:

- Zeigen Sie Anwendungsservicebeziehungen an.
- Erstellen Sie Anwendungsservice-Beziehungen.
- Entfernen Sie Anwendungsservicebeziehungen.

Zeigen Sie Anwendungsservicebeziehungen an

Zeigen Sie vorhandene Beziehungen zwischen einer API und Anwendungsservices an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin, sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin oder sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie aus **APIs** Registerkarte.
3. Wählen Sie eine API aus dem aus **Name** Spalte in der API-Tabelle.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Beziehungszuordnung“ die Option aus **Verwalten Sie Servicebeziehungen** .
5. Zeigen Sie vorhandene Beziehungen zwischen Anwendungsservices und der ausgewählten API in der Tabelle „zugehörige Anwendungsservices“ an.

Erstellen Sie Anwendungsservice-Beziehungen

Erstellen Sie Beziehungen zwischen einer API und Anwendungsservices.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin oder sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie aus **APIs** Registerkarte.
3. Wählen Sie eine API aus dem aus **Name** Spalte in der API-Tabelle.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Beziehungszuordnung“ die Option aus **Verwalten Sie Servicebeziehungen** .
5. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Beziehungen** .
6. Wählen Sie Anwendungsservices aus, um Beziehungen mit der ausgewählten API zu erstellen.
7. Wählen Sie **Erstellen** aus.

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

Entfernen Sie Anwendungsservicebeziehungen

Entfernen Sie Beziehungen zwischen einer API und Anwendungsservices.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin oder sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie aus **APIs** Registerkarte.
3. Wählen Sie eine API aus dem aus **Name** Spalte in der API-Tabelle.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Beziehungszuordnung“ die Option aus **Verwalten Sie Servicebeziehungen** .
5. Aktivieren Sie in der Tabelle zugehörige Anwendungsservices das Kontrollkästchen für eine vorhandene Beziehung.
6. Wählen Sie Aus **Entfernen Sie Beziehungen** .

API-Zugriff in verwalten API-Einblicke

Verwalten Sie empfangene und gesendete Anforderungen, indem Sie API-Zugriff gewähren oder ablehnen, Erinnerungen senden oder Anforderungen in zurückziehen API-Einblicke.

Sie können API-Zugriffsanforderungen verwalten, indem Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Verwalten Sie Anforderungen, die für den API-Zugriff in empfangen wurden API-Einblicke.
- Verwalten Sie Anforderungen, die für den API-Zugriff in gesendet wurden API-Einblicke.

Verwalten Sie Anforderungen, die für den API-Zugriff in empfangen wurden API-Einblicke

Verwalten Sie eingehende empfangene Anforderungen für den API-Zugriff in API-Einblicke.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt „empfangene Zugriffsanforderungen“ auf der Registerkarte Übersicht den angezeigten numerischen Wert aus.
3. In **Anforderungen erhalten** Registerkarte, überprüfen Sie alle eingehenden Anforderungen.
   Sie können die Details wie API-Name, angefordert von, Anforderungstyp, Dauer und Grund für die Anforderung überprüfen.

   > **Wichtig:** Die **Zeigen Sie Anforderungen an** Der Link in der API-Anforderungserinnerung funktioniert nur, wenn Sie über die Rolle sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect oder sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin verfügen und Teil derselben Gruppe sind, die die E-Mail erhalten hat, um die Anforderungen anzuzeigen.

4. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Anforderungsnamen, um eine oder mehrere Zugriffsanforderungen auszuwählen, die Sie verarbeiten möchten.
5. Verwalten Sie die empfangenen Anforderungen.

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

- Wählen Sie Aus **Gewähren Sie Zugriff** Um den Zugriff auf die angeforderte API zu genehmigen.
- Wählen Sie Aus **Anforderung ablehnen** Um den Zugriff auf die angeforderte API zu verweigern.

Ergebnis

Eine Bestätigungsbenachrichtigung wird angezeigt, die angibt, dass der API-Anforderungs-Zugriffs-Flow-Prozess erfolgreich initiiert oder abgeschlossen wurde.

Verwalten Sie Anforderungen, die für den API-Zugriff in gesendet wurden API-Einblicke

Verwalten Sie Ihre gesendeten Zugriffsanforderungen, indem Sie entweder eine Erinnerung senden oder die Anforderung in zurückziehen API-Einblicke.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Ihre Zugriffsanforderungen auf der Registerkarte Übersicht den angezeigten numerischen Wert aus.
3. In **Anforderungen gesendet** Registerkarte eine Liste der von Ihnen gesendeten Zugriffsanforderungen anzeigen.
4. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Anforderungsnamen, um eine oder mehrere gesendete Anforderungen auszuwählen, die Sie verarbeiten möchten.
5. Verwalten Sie die gesendeten Anforderungen.

Entscheidung	Aktion
Senden Sie eine Erinnerung.	Wählen Sie Aus **Erinnerung senden** . Eine Bestätigungsnachricht wird angezeigt, die angibt, dass die Erinnerung gesendet wurde.
Zieht eine Anforderung zurück	Wählen Sie Aus **Anforderung zurückziehen** . Eine Bestätigungsnachricht wird angezeigt, die angibt, dass die Anforderung erfolg–reich zurückgezogen wurde.

Optimierung der API-Organisation mit Clustering-Empfehlungen in API-Einblicke

Nutzen Sie Clustering-Empfehlungen, um zugehörige API-Komponenten zu organisieren und zu gruppieren, wodurch die Effizienz und Genauigkeit der API-Verwaltung verbessert wird.

Die Funktion „API-Clustering-Empfehlungen“ analysiert nicht verknüpfte API-Komponenten und schlägt Cluster vor, die wahrscheinlich zu derselben API gehören. Jede Empfehlung enthält ein Clusterkonzept, eine Größe und eine Qualitätspunktzahl. Wenn Sie eine Empfehlung akzeptieren, können Sie die Komponenten mit einer vorhandenen API verknüpfen oder einen anderen API-Datensatz erstellen, um die Datenorganisation und -Verwaltung zu verbessern.

Sie können:

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

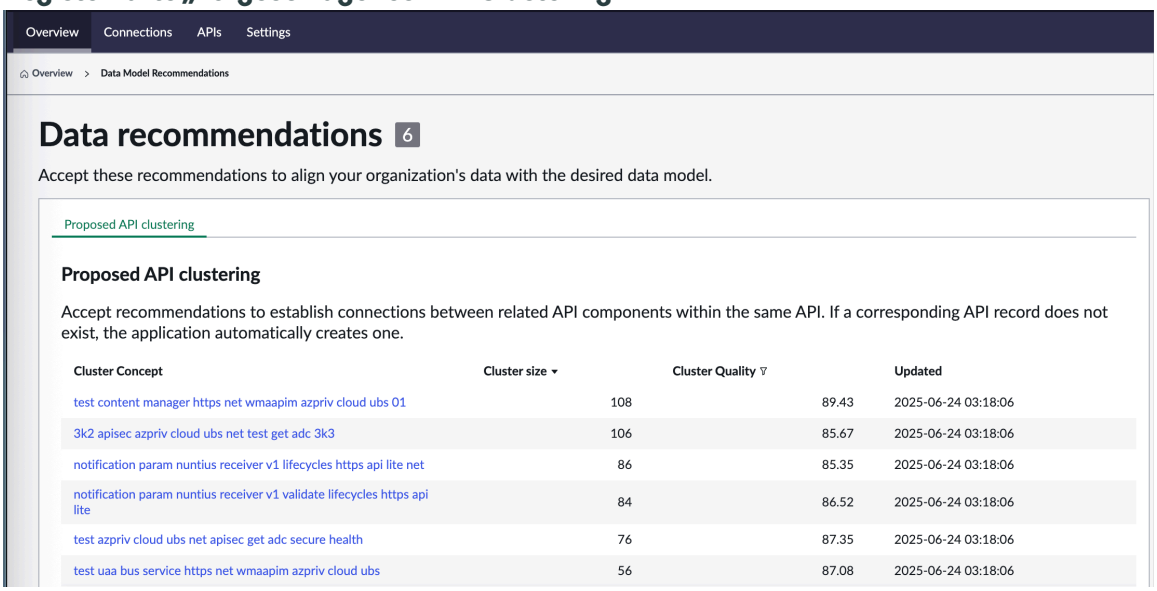
- Zeigen Sie API-Clustering-Empfehlungen an .
- Akzeptieren Sie Clustering-Empfehlungen .

API-Clustering-Empfehlungen in anzeigen API-Einblicke

Verwenden Sie auf maschinellem Lernen basierende Vorschläge, um zugehörige API-Komponenten zu gruppieren und die Organisation und Zuordnung von APIs im System zu verbessern.

Die Registerkarte „vorgeschlagenes API-Clustering“ der Seite „Datenempfehlungen“ in API-Einblicke Der Arbeitsbereich bietet maschinell erlernte Empfehlungen für API-Clustering.

Registerkarte „vorgeschlagenes API-Clustering“



Zugriff auf die Registerkarte „vorgeschlagenes API-Clustering“

Um auf die Registerkarte „vorgeschlagenes API-Clustering“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an. Auf der **Übersicht** Wählen Sie die Zählungsmetrik im Abschnitt API-Clustering-Empfehlungen aus. Die **Vorgeschlagenes API-Clustering** Die Registerkarte wird auf der Seite „Datenempfehlungen“ angezeigt.

Daten werden angezeigt

Standardmäßig werden auf der Seite die folgenden Daten angezeigt:

Clusterkonzept

Zeigt die API-Komponenten an, die das Modell für maschinelles Lernen basierend auf Ähnlichkeiten gruppiert hat. Diese Konzepte stellen die Kernidee oder -Funktionalität dar, die jeden Cluster definiert.

Cluster-Größe

Gibt die Gesamtzahl der Komponenten im Cluster an. Eine größere Größe deutet darauf hin, dass viele Komponenten unter demselben API-Konzept verknüpft und gruppiert sind.

Clusterqualität

Spiegelt die Konfidenz oder Stärke der Beziehung zwischen Komponenten im Cluster wider, gemessen auf einer Skala von `0` Bis `100` . Ein höherer Qualitätswert impliziert stärkere Beziehungen zwischen den API-Komponenten innerhalb des Clusters.

Aktualisiert

Automatische Übersetzung

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

Zeigt den letzten Zeitstempel der Aktualisierung des Clusters an, sodass die Aktualität der Empfehlungen für maschinelles Lernen und alle Änderungen an den Clustern nachverfolgt werden können.

Akzeptieren Sie die Clustering-Empfehlung in API-Einblicke

Ordnen Sie API-Komponenten einem API-Datensatz zu, indem Sie die Clustering-Empfehlung in akzeptieren API-Einblicke Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Auf der **Übersicht** Wählen Sie die im Abschnitt „API-Clustering-Empfehlungen“ angezeigte Zählmetrik aus.
3. Auf der **Vorgeschlagenes API-Clustering** Registerkarte überprüfen Sie die Liste der Empfehlungen.
4. Von **Clusterkonzept** Spalte einen Clusterkonzept-Link auswählen.
5. Überprüfen Sie auf der Seite „fehlende API“ die Liste der API-Komponenten, die noch keinem API-Datensatz zugeordnet wurden.
6. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den API-Komponenten, die einem API-Datensatz zugeordnet werden sollen.

   Hinweis: Je nach Anforderung können Sie eine oder mehrere Komponenten auswählen.

7. Wählen Sie **Akzeptieren** aus.
8. Wählen Sie einen API-Datensatz aus.

Option	Beschreibung
Vorhandener API-Datensatz	Wählen Sie diese Option aus, wenn der API-Datensatz bereits vorhanden ist. Verwenden Sie das Suchfeld, um den API-Datensatz anhand des Namens zu suchen.
API-Datensatz erstellen	Wählen Sie diese Option aus, um einen API-Datensatz zu erstellen. Geben Sie die erforderlichen Details wie Name, Version und Basis-URL ein. Die API wird über die Identification and Reconciliation Engine (IRE) mit den angegebenen Details erstellt.

9. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die fehlende API-Liste wird aktualisiert, wobei die verknüpften Komponenten aus der Liste entfernt und dem angegebenen API-Datensatz zugeordnet sind.

Verwalten von API-Datenverbindungen für hinzugefügt Service Graph Connectors In API-Einblicke

Sie können den Status Ihrer API-Datenverbindungen anzeigen, einschließlich Erfolgsraten, Verarbeitungsstatus und laufenden Ausführungen, und den Fortschritt der mit hinzugefügten Verbindungen überwachen Service Graph Connectors In API-Einblicke.

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

- Zeigen Sie den Status von API-Datenverbindungen in an API-Einblicke.
- Überwachen Sie den Konfigurationsfortschritt von Verbindungen in API-Einblicke.

Zeigen Sie den Status von API-Datenverbindungen in an API-Einblicke

Zeigen Sie den Status Ihrer API-Datenverbindungen mit an Service Graph Connectors, Einschließlich Erfolgsraten, Verarbeitungsstatus und laufenden Ausführungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin und cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Greifen Sie im Abschnitt „Verbindungsübersicht“ der Registerkarte Übersicht auf die verschiedenen Karten zu, um Einblicke in die Leistung von zu erhalten Service Graph Connectors.

Verbindungsübersicht

Karte	Beschreibung
Verbindungsstatus	Prozentsatz der erfolgreich getesteten Verbindungen basierend auf dem Verbindungsstatus, mit der Anzahl der Status „Erfolg“, „Fehler“ und „unbekannt“.
Verarbeitungsstatus	Prozentsatz der Verbindungen, für die alle Datenimportausführungen in der letzten Importausführung erfolgreich waren, mit Anzahl der Erfolgs- und Fehlerstatus.
Laufende Ausführungen	Anzahl der Verbindungen, bei denen derzeit der Datenimport ausgeführt wird.

3. Von **Verbindung** Spalte eine Verbindung auswählen.
4. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungsdatensatz“ eine Registerkarte aus, um weitere Informationen zur ausgewählten Verbindung anzuzeigen.

Verbindungsdatensatzdetails

Registerkarte	Beschreibung
Details	Verbindungsinformationen, z. B. Verbindungsname und Anmeldeinformationen, die der Verbindung zugeordnet sind.
Verbindungseigenschaften	Für die Verbindung konfigurierte Eigenschaften.
Datenquellen	Datenquellen, die der Verbindung zugeordnet sind und angeben, welche Daten abgerufen oder synchronisiert werden.
Importzeitpläne	Geplante Importe für die Verbindung, einschließlich übergeordnetem Zeitplan, Datenquelle, Zeitpunkt und Häufigkeit des Datenabrufs.
Fehler	Fehler im Zusammenhang mit der Verbindung.

Überwachen Sie den Konfigurationsfortschritt von Verbindungen in API-Einblicke

Überprüfen Sie den Fortschrittsstatus von API-Datenverbindungen in API-Einblicke.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin und cmdb_inst_admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Graph Connectors Sind Integrationen, die die API-Datenerfassung in erleichtern Configuration Management Database (CMDB) Aus verschiedenen Drittparteiquellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Service Graph Connectors.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Überwachen Sie im Abschnitt Verbindungsstatus der Registerkarte Übersicht den Fortschritt der Verbindungen, die für konfiguriert sind Service Graph Connectors Die API-Daten importieren.
3. Um die Anzahl der installierten Verbindungen anzuzeigen, wählen Sie die Zählungsmetrik aus **Aktive Verbindungen** .
4. Überprüfen Sie die Liste der installierten und Entwurfsverbindungen auf den jeweiligen Registerkarten. Weitere Informationen finden Sie unter API-Datenverbindungen für anzeigen Service Graph Connector Innerhalb von API-Einblicke.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Verbindung erstellen** Dient zum Erstellen einer Verbindung zum Importieren von API-Daten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine API-Datenverbindung für einen Service Graph Connector Innerhalb von API-Einblicke.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Connectors erkunden** Um verfügbare Optionen für Onboarding und Wartung zu erkunden Service Graph Connectors Die API-Daten in importieren API-Einblicke.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erkunden Service Graph Connectors Für API-Daten in API-Einblicke.

API-Datenverbindungen für anzeigen Service Graph Connector Innerhalb von API-Einblicke

Sie können installierte und Entwurfs-API-Datenverbindungen anzeigen, die mit hinzugefügt wurden Service Graph Connectors Innerhalb von API-Einblicke.

Die folgenden Verbindungstypen können angezeigt werden:

- Installierte Verbindung (siehe Zeigen Sie eine installierte Verbindung in an API-Einblicke.)
- Entwurfsverbindung (siehe Zeigen Sie eine Entwurfsverbindung in an API-Einblicke.)

Zeigen Sie eine installierte Verbindung in an API-Einblicke

Zeigen Sie die Details einer installierten Verbindung an, die mit hinzugefügt wurde Service Graph Connector Innerhalb von SGC Central.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin und cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie aus **Verbindungen** Registerkarte.
3. Wählen Sie auf der Seite „API-Verbindungen“ die Option aus **Alle Verbindungen** .
4. Wählen Sie aus **Installiert** Registerkarte.
5. Überprüfen Sie die Liste der installierten API-Datenverbindungen.
6. Wählen Sie eine Verbindung aus dem aus **Verbindung** Spalte zum Anzeigen der Details, Datenquellen, Importzeitpläne und Fehler, die der Verbindung zugeordnet sind.

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

Zeigen Sie eine Entwurfsverbindung in an API-Einblicke

Zeigen Sie die Details an, und setzen Sie die Einrichtung von Entwurfsverbindungen fort.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin und cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie aus **Verbindungen** Registerkarte.
3. Wählen Sie auf der Seite „API-Verbindungen“ die Option aus **Alle Verbindungen** .
4. Wählen Sie aus **Entwürfe** Registerkarte.
5. Überprüfen Sie die Liste der Entwurfsverbindungen.
6. Schließen Sie die Einrichtung der Entwurfsverbindungen ab.
   - Wählen Sie Aus **Konfigurieren** Um fortzufahren, wo ein Service Graph Connector Wurde zuletzt in konfiguriert SGC Central.
   - Wählen Sie Aus **Setup fortsetzen** Dient zum ersten Mal zum Einrichten eines einzelnen Instanz-Connectors.

Erstellen Sie eine API-Datenverbindung für einen Service Graph Connector Innerhalb von API-Einblicke

Erstellen Sie eine API-Datenverbindung, die für hinzugefügt wurde Service Graph Connector Innerhalb von API-Einblicke.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin und cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie aus **Verbindungen** Registerkarte.
3. Wählen Sie auf der Seite „API-Verbindungen“ die Option aus **Verbindung erstellen** .
4. Wählen Sie im Fenster „Verbindung erstellen“ einen Connector-Typ für den Import von API-Daten aus, und befolgen Sie dann die Playbook-Anweisungen, um eine Verbindung zu erstellen.

Erkunden Service Graph Connectors Für API-Daten in API-Einblicke

Mit können Sie verfügbare Optionen für das Onboarding und die Verwaltung von API-Daten erkunden Service Graph Connectors Innerhalb von API-Einblicke.

Service Graph Connectors Sind Integrationen, die die Datenerfassung in erleichtern Configuration Management Database (CMDB) Aus verschiedenen Drittparteiquellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Service Graph Connectors Und API Service Graph Connectors.

Optionen für die Wartung Service Graph Connectors Zum Importieren von API-Daten in API-Einblicke Einschließen:

- Aktualisieren Sie eine installierte Service Graph Connector In API-Einblicke.
- Installieren Sie ein Service Graph Connector Mit einer in verfügbaren Berechtigung API-Einblicke.
- Installieren Sie ein Service Graph Connector Von ServiceNow Store Innerhalb von API-Einblicke.

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

Aktualisieren Sie eine installierte Service Graph Connector In API-Einblicke

Behalten Sie einen bei Service Graph Connector Zum Importieren von API-Daten, die aktuell in sind API-Einblicke.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin und cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie aus **Verbindungen** Registerkarte.
3. Wählen Sie auf der Seite „API-Verbindungen“ die Option aus **Connectors erkunden** .
4. Überprüfen Sie im Abschnitt „Updates verfügbar“ die Updates, die für verfügbar sind Service Graph Connector.
5. Aktualisieren Sie den Connector.
   - Wählen Sie einen Connector aus, in dem auf den Connector zugegriffen werden soll Anwendungsmanager Und installieren Sie dann alle Updates.
   - Wählen Sie Aus **Installieren Sie Updates** Zum Öffnen Anwendungsmanager, Und zeigen Sie dann Updates für einen Connector von an, und installieren Sie sie **Updates** Registerkarte.

   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager .

Installieren Sie ein Service Graph Connector Mit einer in verfügbaren Berechtigung API-Einblicke

Installieren Sie ein Service Graph Connector Zum Importieren von API-Daten, die einer im Anwendungsmanager verfügbaren Berechtigung entsprechen, von innerhalb von API-Einblicke.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin und cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie aus **Verbindungen** Registerkarte.
3. Wählen Sie auf der Seite „API-Verbindungen“ die Option aus **Connectors erkunden** .
4. Wählen Sie im Abschnitt Verfügbare Berechtigungen die Option aus **In Anwendungsmanager erkunden** .
5. Überprüfen Sie im Anwendungsmanager die Berechtigungen, und installieren Sie einen Connector für API-Daten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager .

Installieren Sie ein Service Graph Connector Von ServiceNow Store Innerhalb von API-Einblicke

Erkunden ServiceNow Store Zum anfordern und Verwenden von Service Graph Connector Ohne verfügbare Berechtigungen zum Importieren von API-Daten aus innerhalb API-Einblicke.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin und cmdb_inst_admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **API-Einblicke**an.
2. Wählen Sie aus **Verbindungen** Registerkarte.
3. Wählen Sie auf der Seite „API-Verbindungen“ die Option aus **Connectors erkunden** .
4. Wählen Sie im Abschnitt verfügbar aus ServiceNow Store die Option aus **Erkunden Sie im ServiceNow Store** .
5. Ein ServiceNow Store, Überprüfen Sie die Liste von Service Graph Connectors Zum Importieren von API-Daten und zum Installieren eines Connectors.
   Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Store Website.

API-Einblicke – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu API-Einblicke Komponenten, API-Einblicke Eigenschaften und Domänentrennung.

Mit API-Einblicke installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des API-Einblicke-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Enterprise Architect-Administrator [sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect_admin]	Greift auf zu API-Einblicke Arbeitsbereich zum Durchsuchen von APIs, Überprüfen von Datenmodellempfehlungen, Überwachen von API-Verbindungen, Auswerten von Metriken zur API-Nutzung und Festlegen von Parametern für Datenmodellempfehlungen und Deduplizierungsaufgaben.	sn_api_Insights_WS.api_mgr
Unternehmensarchitekt [sn_api_Insights_WS.api_mgmt_Architect]	Greift auf zu API-Einblicke Arbeitsbereich zum Durchsuchen von APIs, Überwachen von Team-APIs, Anzeigen verwalteter und abonnierter APIs, Nachverfolgen der API-Aktivität, Überprüfen von API-Zugriffsanforderungen und Verwalten von API-Lebenszyklusaspekten, einschließlich APIs ohne Geschäftskontext , Besitz, Produktmodelle, Oder Designs .	• task_editor • sn_incident_read • sn_vul.vulnerability_read • sn_cmdb_Editor • sn_msi.msi_Incident_read

Automatische Übersetzung

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

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Sammeln Sie APIs ohne Business-App-Beziehung	Identifiziert und erfasst APIs, die keinen zugehörigen Geschäftskontext haben, der auch als Geschäftsanwendung bezeichnet wird.
Importieren Sie die ServiceNow-API in API-Einblicke	Ruft Ab ServiceNow APIs aus dem ServiceNow Registrieren und importiert sie in API-Einblicke.
Importieren Sie die ServiceNow-API-Nutzung in MetricBase	Sammelt ServiceNow API-Nutzungsdaten und gibt sie an die weiter MetricBase Anwendung.
SyncOwnershipGroupsOfAPIVersions	Synchronisiert Besitzgruppen für API-Versionen in API-Einblicke.
API-Spezifikationsvalidierung	Führt eine automatisierte Validierung von API-Spezifikationen in einer Instanz durch.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Fehlende API-Beziehungen [sn_api_Insights_WS_apis_missing_Relations]	API-Datensätze, denen keine definierte Beziehung fehlt.
API-Spezifikation [sn_api_Insights_WS_api_Specification]	API-Spezifikationsdetails, z. B. OpenAPI-Definitionen.
Importierbare ServiceNow-APIs [sn_api_Insights_WS_importable_servicenow_api]	Details der APIs, die aus importiert wurden ServiceNow.
Öffnen Sie API-Spezifikationen [sn_api_Insights_WS_openapi_Specifications]	OpenAPI-Spezifikationsdatensätze für API-Einblicke.
Push-API-Spezifikation [sn_api_Insights_WS_Push_api_spec]	Datensätze zum Verschieben von API-Spezifikationen.
Aufgabe für API-Zugriffsanforderungen [sn_api_Insights_WS_Request_Access_Task]	Aufgaben im Zusammenhang mit API-Zugriffsanforderungen.
Spezifikationsvalidierungsregel [sn_api_Insights_WS_spec_validation_rule]	Validierungsregeln, die API-Spezifikationen basierend auf den konfigurierten Regeln validieren.

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

Installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
MetricBase (com.snc.clotho)	Erfasst, speichert, analysiert, grafisch erstellt und handelt mit Zeitreihendaten.

ServiceNow Store Anwendungen installiert

Anwendung	Beschreibung
@Devsnc/sn-list-selector (sn_list-selector)	Ermöglicht die Auswahl eines Satzes von Werten aus einer einfachen oder mehrdimensionalen Datenquelle.
CMDB CI-Klassenmodelle (sn_cmdb_ci_class)	Stellt die einzige Quelle für alle neuen CMDB-CI-Klassenmodelle des Basissystems bereit, die von definiert sind ServiceNow.
CMDB-Arbeitsbereich (sn_cmdb_WS)	Aktiviert einen Arbeitsbereich für die Arbeit mit CMDB Um zu suchen und zu erkunden CMDB, Verstehen Sie die Integrität, arbeiten Sie an zugehörigen Aufgaben, zeigen Sie Aktivitäten, Leistung und Funktionsnutzung an, und greifen Sie auf verschiedene Verwaltungstools zu, um Aufgaben in einer Organisation zu unterstützen.
Experience-Komponente der Knotenzuordnung (sn_node_Map)	Ermöglicht die Zuordnung und Visualisierung von Verbindungen zwischen Konzepten.
SGC Central (sn_sgc_Central)	Aktiviert die Erkennung, Installation und Überwachung Service Graph Connectors.
Zeitleistenkomponente (sn_ui_Timeline)	Zeigt Ereignisse und Informationen in einer Zeitleiste an, um den Verlauf oder wichtige Informationen für ein Objekt kontextualisieren zu können.
UX-Commons (sn_App_ux_Commons)	Verbessert die Komponenten-Experience mit Common UI Builder Dienstprogramme, Controller und Pakete.

API-Einblicke -Eigenschaften

API-Einblicke Eigenschaften steuern das Verhalten der Anwendung.

Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften sind für verfügbar API-Einblicke.

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

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Systemeigenschaften für API-Einblicke

Eigenschaft	Beschreibung
sn_api_Insights_WS.Import_outbound_Rest_api	Legen Sie die Eigenschaft fest, um den Import ausgehende aktivieren oder zu deaktivieren ServiceNow-Instanz zu AP • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: {"custom_api":false,"servicenow_ • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys
sn_api_Insights_WS.Import_Outbound_SOAP_api	Legen Sie die Eigenschaft fest, um den Import ausgehende Programming Interface) aus Ihrem zu aktivieren oder zu de • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: {"custom_api":false,"servicenow_ • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys
sn_api_Insights_WS.Import_scripted_Rest_api	Legen Sie die Eigenschaft fest, um den Import von geskrip ServiceNow-Instanz zu API-Einblicke Arbeitsbereich und • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: {"custom_api":falsch,"servicenow_api":wahr,"Act • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys
sn_api_Insights_WS.Import_scripted_SOAP_api	Legen Sie die Eigenschaft fest, um den Import von geskrip ServiceNow-Instanz zu API-Einblicke Arbeitsbereich und • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: {"custom_api":falsch,"servicenow_api":falsch,"Ac • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys
sn_api_Insights_WS.ml_min_Cluster_Quality	Geben Sie die minimale Clusterqualität ein, die in Empfeh 100 . • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 80 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys
sn_api_insights_ws.search_api_limit	Geben Sie den gewünschten Grenzwert für Ergebnisse für

Automatische Übersetzung

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

Systemeigenschaften für API-Einblicke (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: `1000` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys
sn_api_insights_ws.settings_api_to_business_app_service	Legen Sie die Eigenschaft auf das Beziehungsmodell zwis • Typ: Auswahlliste • Standardwert: `CSDM` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys
sn_api_insights_ws.settings_grant_access_workflow	Legen Sie die Eigenschaft auf die SYS-ID des Workflows in übermittelt wird API-Einblicke. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: `API-Zugriffsvorlage gewähren/ab` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys
sn_api_insights_ws.settings_preferred_tool	Legen Sie das bevorzugte Tool für die Erstellung neuer AP • Typ: Auswahlliste • Standardwert: `Erstellungstool` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys
sn_api_insights_ws.settings_preferred_tool_url	Legen Sie die URL für das bevorzugte API-Erstellungstoo wenn `settings_preferred_tool` Eigenschaft ist au • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: `http://www.postman.com` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys
sn_api_insights_ws.settings_support_group_column	Legen Sie die Spalte in der Tabelle „Konfigurationselemen Einblicke Dashboards. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: `Managed_by_Group` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys
sn_api_Insights_WS.Show_ml_Clustering_Recs	Legen Sie die Eigenschaft auf fest `Falsch` Zum Deaktivier Komponenten.

Automatische Übersetzung

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

Systemeigenschaften für API-Einblicke (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys
sn_api_Insights_WS.Show_overview_metrics_Widgets	Legen Sie die Eigenschaft auf fest Wahr Um die Anzeige Komponentenübersicht“ zu aktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys

Domain Separation und API-Einblicke

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

Support-Stufe: Kein Support

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

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

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

CMDB-Identifizierung und -Abgleich (IRE)

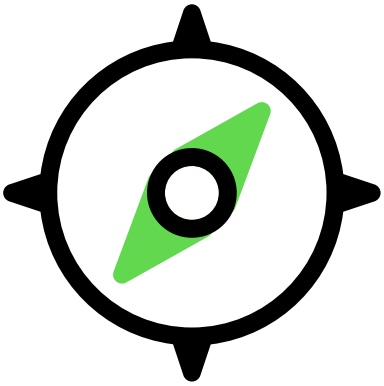
Das Modul „Identifizierung und Abgleich“ bietet ein zentrales Framework für die Identifizierung und den Abgleich von Daten aus verschiedenen Datenquellen. Es trägt dazu bei, die Integrität von zu erhalten CMDB Und einige nicht- CMDB Tabellen, wenn mehrere Datenquellen zum Erstellen und Aktualisieren von CI-Datensätzen verwendet werden.

Automatische Übersetzung

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

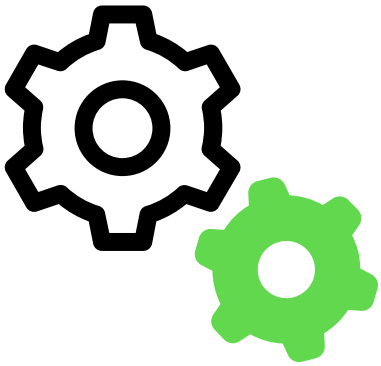
Erste Schritte

Untersuchen



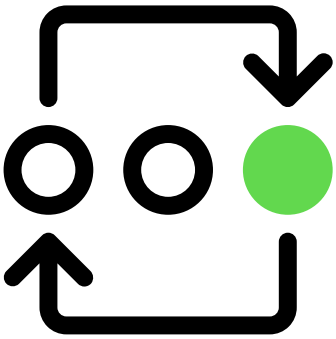
Erfahren Sie mehr über die Vorteile und wie IRE zur Aufrechterhaltung der Integrität der CMDB beiträgt.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie Identifizierungs-, Abgleich- und andere Regeln.

Ire und Importsätze

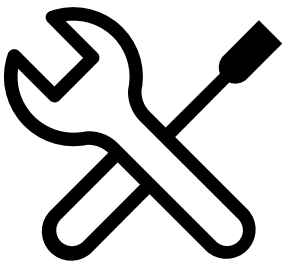


Wenden Sie IRE auf Importsätze an, die CIs in die CMDB importieren.

Identifizierungsregeln

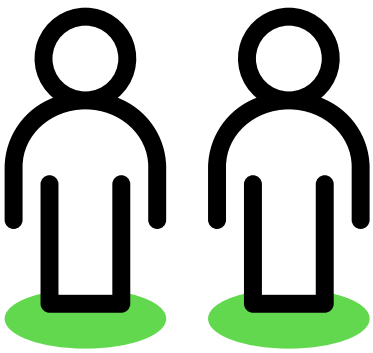
Erstellen Sie die Regeln, die CIs anhand von CI-Attributen eindeutig identifizieren.

Abgleichregeln



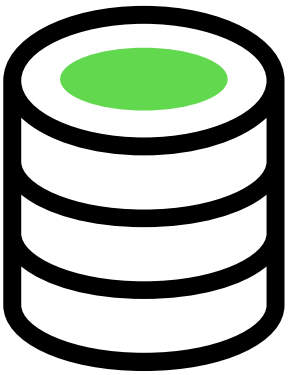
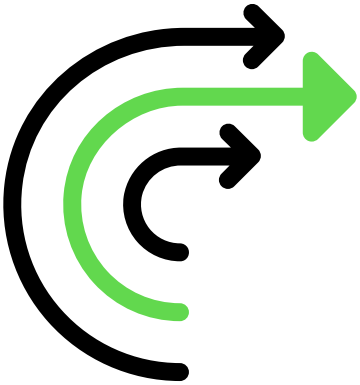
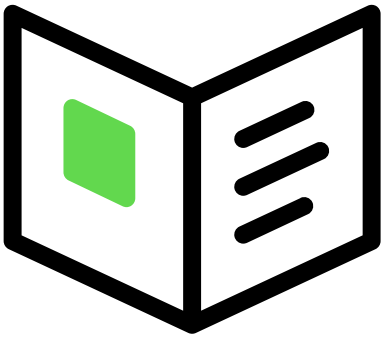
Erstellen Sie die Regeln, die die Autorisierung verwalten und die Priorität zwischen Discovery-Quellen aktualisieren.

Ire und doppelte CIs



Erfahren und konfigurieren Sie, wie IRE doppelte CIs erkennt und wie Deduplizierungsaufgaben verarbeitet werden.

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

Ire- und nicht-CMDB-Tabellen	Identifizierungssimulator	Referenz
		
Wenden Sie IRE-Prozesse auf unterstützte nicht-CMDB-Tabellen an.	Erstellen Sie eine validierte Nutzlast, und simulieren Sie die Ausführung durch IRE-Prozesse.	Eigenschaften und Tabellen, die IRE zugeordnet sind, und wie Domänentrennung in IRE-Funktionen unterstützt wird.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

CMDB-Identifizierung und -Abgleich (IRE) erkunden

Das Modul „Identification and Reconciliation“ (IRE) bietet ein zentralisiertes Framework für die Identifizierung und den Abgleich von Daten aus verschiedenen Datenquellen. Es trägt dazu bei, die Integrität von zu erhalten CMDB Und einige nicht- CMDB Tabellen, wenn mehrere Datenquellen zum Erstellen und Aktualisieren von CI-Datensätzen verwendet werden.

Die Verwendung mehrerer Datenquellen erhöht das Risiko, Inkonsistenzen durch doppelte Datensätze einzuführen. Um die Integrität der Datenbank aufrechtzuerhalten, ist es wichtig, CIs und Services korrekt zu identifizieren, damit neue Datensätze nur für CIs erstellt werden, die wirklich neu sind.

Die Identification and Reconciliation Engine (IRE) trägt wie folgt zur Aufrechterhaltung der Datenintegrität bei:

- Verhindern Sie doppelte CIs, indem Sie CIs mithilfe von Identifizierungsregeln eindeutig identifizieren
- Synchronisieren Sie CI-Attribute, indem Sie zulassen, dass nur autorisierende Datenquellen in schreiben CMDB Oder zu einer unterstützten nicht-CMDB-Tabelle
- Klassifizieren Sie CIs neu
- Stellen Sie ein zentralisiertes Framework bereit, um die Identifizierung und den Abgleich über verschiedene Datenquellen hinweg durchzuführen

Datenquellen wie ServiceNow Ereignismanagement, Horizontale Discovery, Importsätze, Cloud-Einblicke, Muster-Discovery, und Manuelle Eingabe verwenden Sie IRE-APIs, um CI-Identifizierung und -Abgleich durchzuführen. Darüber hinaus kann jede Drittpartei-

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

Datenquelle REST-/skriptfähige IRE-APIs nutzen, um auch CI-Identifizierung und -Abgleich durchzuführen.

Unterstützung für nicht-CMDB-Tabellen

Ire-Prozesse unterstützen einige nicht- CMDB Tabellen. Sie können Identifizierungsregeln, Abgleichsregeln und andere IRE-bezogene Regeln erstellen, um die Integrität von Daten sicherzustellen, die in unterstützten nicht- CMDB Tabellen. Details finden Sie unter IRE-Unterstützung für nicht-CMDB-Tabellen.

Komponenten und Prozess

Die CMDB Die Identifizierungs- und Abgleichsfunktion wird von der Identifizierungs- und Abgleichsmodul (Ire), Regeln und Aufgaben unterstützt. Identifizierungsregeln, Abgleichsregeln, IRE-Datenquellenregeln, Deduplizierungsaufgaben und Neuklassifizierungsaufgaben bestimmen, wie IRE CI identifiziert und abgleicht.

Konzepte und Komponenten der Identifizierung und des Abgleichs

Identifizierung

Prozess der eindeutigen Identifizierung von CIs, um zu bestimmen, ob bereits ein CI in vorhanden ist CMDB Oder wenn es sich um ein neu erkanntes CI handelt, das der CMDB hinzugefügt werden muss. Identifizierungsprozesse basieren auf Identifizierungsregeln , Oder auf eindeutigen IDs für CIs, die Datenquellen bereitstellen können.

Abgleich

Prozess des Abgleichs von CIs und CI-Attributen, indem nur festgelegte autorisierende Datenquellen in schreiben dürfen CMDB Auf CI-Tabelle und Attributebene. Die CMDB Wird in Echtzeit aktualisiert, während Datensätze verarbeitet werden. Es gibt keinen Bereitstellungsbereich, um die Abgleichsaktivitäten zu überprüfen, bevor sie festgeschrieben werden. Abgleichsprozesse sind abhängig von Abgleichsregeln Und Ire-Datenquellenregeln .

Der Abgleich ist nur für Aktualisierungsvorgänge erforderlich, wenn der Identifizierungsprozess ein CI in identifiziert CMDB Das einem eingehenden CI in der Nutzlast entspricht. Wenn IRE ein neues CI einfügt, wird der Abgleich nicht angewendet.

Deduplizierungsaufgaben

Wenn die Instanz während des Identifizierungs- und Abgleichsprozesses auf doppelte CIs stößt, gruppiert sie jeden Satz doppelter CIs in einem Deduplizierungsaufgabe . Überprüfen Sie die Informationen in diesen Aufgaben, um zu sehen, wie festgestellt wurde, dass diese CIs Duplikate sind.

Reklassifizierungsaufgaben

Während des CI-Identifikationsprozesses muss ein übereinstimmendes CI möglicherweise hochgestuft, herabgestuft oder auf eine andere CI-Klasse umgestellt werden. Wenn die automatische Neuklassifizierung deaktiviert ist, generiert das System einen Neuklassifizierungsaufgabe . Überprüfen Sie die Informationen in diesen Aufgaben und entscheiden Sie, ob eine manuelle Neuklassifizierung des CI angemessen ist.

APIs

Die APIs für Identifizierung und Abgleich sind ein zentralisierter Satz von APIs, die mit verschiedenen Datenquellen wie verwendet werden können Discovery, Überwachung oder Importsätze. Sie können damit die Identifizierung und den Abgleich erzwingen, bevor Daten in gespeichert werden CMDB. Datenquellen schreiben nicht direkt in CMDB. Stattdessen rufen sie zuerst APIs

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

auf, um sicherzustellen, dass die geschriebenen Daten keine Inkonsistenzen verursachen.

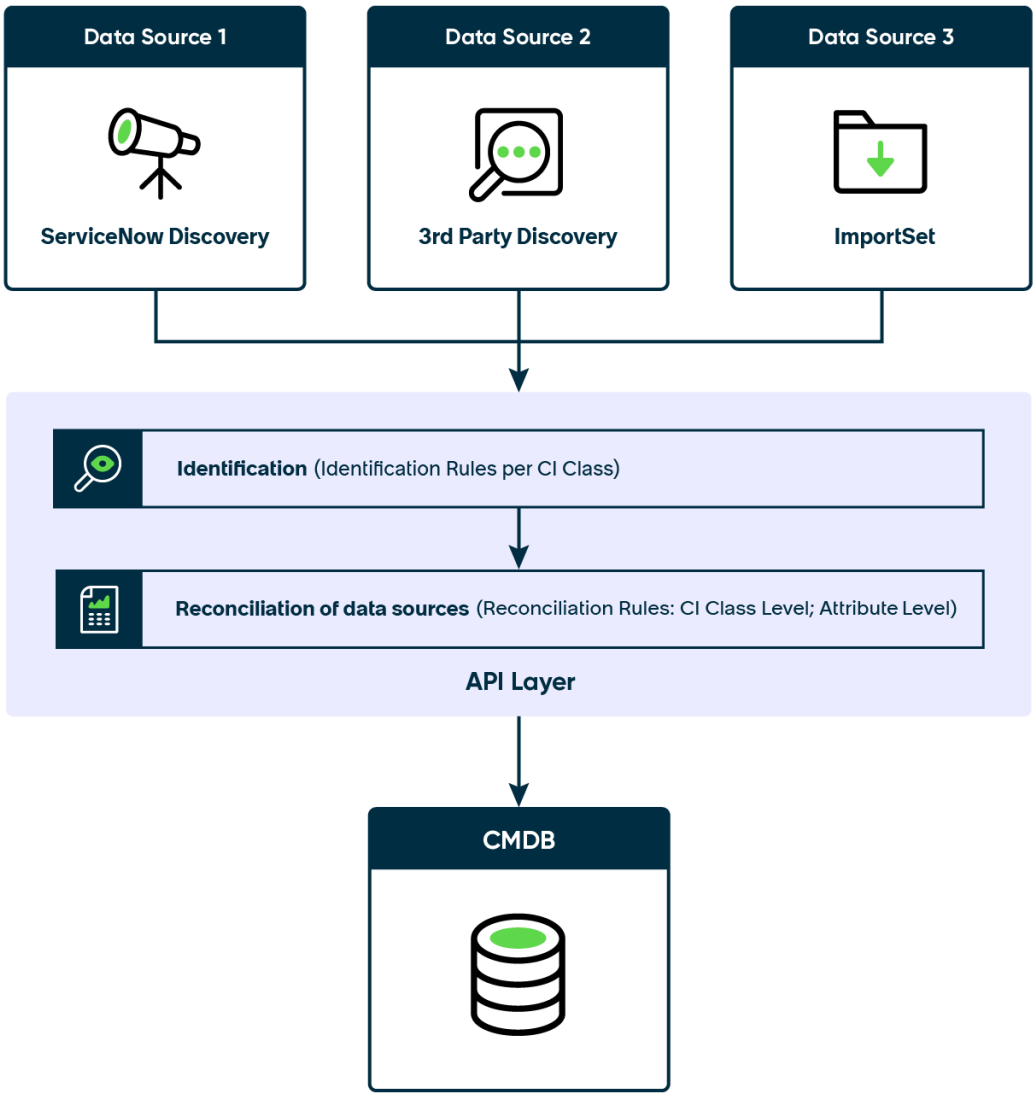
APIs für die Identifizierungsmaschine sind in Bereichs-Apps verfügbar. Das Plugin „Konfigurationsverwaltung für bereichsbezogene Apps“ (CMDB) (com.snc.cmdb.scope) ermöglicht einer bereichsbezogenen App in Skripts die Verwendung des Präfix „sn_cmdb.IdentificationEngine.<method>“ für den Zugriff auf Identifizierungs-Engine-APIs. Das Plugin Configuration Management for Scoped Apps (CMDB) ist in Basissystemen aktiviert.

- CreateOrUpdateCI() : Eine skriptfähige API, die ein CI basierend auf Identifizierungs- und Abgleichsregeln erstellt oder aktualisiert.
- IdentifyCI() : Ähnlich wie *createOrUpdateCI*API, schreibt das Ergebnis jedoch nicht in die Datenbank. Verwenden Sie diese API mit einer bestimmten Payload, um herauszufinden, ob die Identifizierungsmaschine Einfügungs- oder Aktualisierungsvorgänge durchführt, ohne die Vorgänge zu bestätigen.
- CreateOrUpdateCIErweitert() : Eine skriptfähige API, die die Funktionalität erweiterter IRE-Funktionen wie teilweise Nutzlast, teilweise Commit, unvollständige Nutzlast und Deduplizierung von Nutzlastelementen bereitstellt. Sie können die zu verwendenden erweiterten Funktionen auswählen. Wenn Sie jedoch teilweise Nutzlasten aktivieren, werden die Deduplizierung von Nutzlastelementen und die teilweise Commit automatisch aktiviert.
- IdentifyCIErweitert : Ähnlich wie *createOrUpdateCIEnahnced*API, schreibt das Ergebnis jedoch nicht in die Datenbank. Verwenden Sie diese API mit einer bestimmten Payload, um herauszufinden, ob die Identifizierungsmaschine Einfügungs- oder Aktualisierungsvorgänge durchführt, ohne die Vorgänge zu bestätigen.
- CMDBTransformUtil : Eine API, die ausschließlich mit Importsätzen auf verwendet werden soll Wenden Sie Identifizierungs- und Abgleichsprozesse auf Daten an, die von Importsätzen importiert wurden .

Für viele der Tabellen im Basissystem sind vordefinierte Identifizierungen enthalten. Sie können diese Regeln für Ihre Organisation anpassen. Wenn eine neue Tabelle in erstellt wird CMDB, Leitet Identifizierungs- und Abgleichsregeln aus der übergeordneten Tabelle ab, wenn diese Regeln vorhanden sind. Um Identifizierungs- und Abgleichsregeln auf eine neue Tabelle anzuwenden, erstellen Sie die Regeln entweder auf der untergeordneten Ebene oder auf der übergeordneten Ebene.

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

Prozess-Flow von Identifizierung und Abgleich



Identifizierungs- und Abgleichsmodul (IRE)

Identification and Reconciliation Engine (IRE) Ist eine regelbasierte Engine, die als zugrunde liegende Schlüsselkomponente in Identifizierung und Abgleich funktioniert. IRE bietet ein zentralisiertes Framework zum Durchführen von Identifizierungs- und Abgleichsprozessen für verschiedene Datenquellen. IRE verwendet Identifizierungsregeln, Abgleichsregeln und IRE-Datenquellenregeln, wenn eingehende Daten verarbeitet werden, bevor Daten in eingefügt oder aktualisiert werden CMDB. Ire-Prozesse helfen, die Datenintegrität in zu gewährleisten CMDB.

- Ire verhindert doppelte CIs, indem CIs eindeutig identifiziert werden.
- IRE stimmt CI-Attribute ab, indem nur autorisierende Datenquellen in CMDB schreiben dürfen.

Identification and Reconciliation Engine (IRE)

IRE ist eine zugrunde liegende Schlüsselkomponente in Identifikation und Abgleich und bietet ein zentralisiertes Framework zur Durchführung von Identifizierungs-

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

und Abgleichsprozessen über verschiedene Datenquellen hinweg. IRE verwendet Identifizierungsregeln, Abgleichsregeln und IRE-Datenquellenregeln, wenn eingehende Daten verarbeitet werden, bevor diese Daten in die CMDB eingefügt werden.

IRE-Prozesse tragen dazu bei, die Datenintegrität in der CMDB aufrechtzuerhalten.

- Ire verhindert doppelte CIs, indem CIs eindeutig identifiziert werden.
- IRE stimmt CI-Attribute ab, indem nur autorisierende Datenquellen in CMDB schreiben dürfen.

ServiceNow® Anwendungen wie Service-Mapping, Horizontale Discovery und Muster-Discovery verwenden APIs, um Identifizierungs- und Abgleichsprozesse anzuwenden. Sie können IRE-Prozesse auch auf Daten anwenden, die von Importsätzen importiert wurden. Wenn Sie andere Datenquellen verwenden, einschließlich Drittpartei-Datenquellen, können Sie REST- oder skriptfähige IRE-APIs nutzen, um die Identifizierung und den Abgleich durchzuführen.

Zusätzliche Informationen:

- Informationen zu Eigenschaften, die sich auf einige Funktionen von IRE auswirken: Siehe Eigenschaften.
- Informationen zur Verwendung von IRE-APIs: Siehe IdentificationEngine: Bereichsbezogen .
- Informationen zum Aktivieren des Debugging und zum Überprüfen von Problemen mit einer Nutzlast: Siehe Protokollieren der an IRE gesendeten Nutzlast und Überprüfen der Probleme mit der Nutzlast [KB0750382] .
- Informationen zu den Schritten, die IRE durchführt, um zu veranschaulichen, wie IRE funktioniert, z. B. Validieren der Nutzlast, Anwenden des Abgleichs und Commit der Daten in die CMDB: Siehe [CMDB – IRE] wie die CMDB-Identifizierungs- und Abgleichsmodul funktioniert, wenn ein CI (als Nutzlast) an das createOrUpdateCI() übergeben wird [KB0750386] .
- Informationen zum Ausführen einer Nutzlast über IRE: Siehe [CMDB IRE] so führen Sie die CI-Identifizierung bei Bedarf mithilfe der Nutzlast aus [KB0750383] .

CI-Identifizierung

Der CMDB Identifikationsprozess basiert auf Identifizierungsregeln, um CIs eindeutig zu identifizieren. Wenn möglich, können CIs auch eindeutig mit identifiziert werden `source_name`Und `source_native_key`Werte, die in angegeben werden `sys_object_source_info`Abschnitt der Nutzlast und die Quelltabelle [sys_object_Source]. Wenn die Identifizierung mit dieser Methode erfolgreich ist, ist es nicht erforderlich, übereinstimmende Algorithmen anzuwenden, die auf Identifizierungsregeln basieren, was eine langsamere Identifizierungsmethode ist.

Sie können das System so konfigurieren, dass die Verwendung von IRE-Identifizierungsregeln priorisiert wird, auch wenn `source_name`Und `source_native_key`Werden bereitgestellt und können zur eindeutigen Identifizierung verwendet werden. Weitere Informationen zur Verwendung von `glide.identification_engine.skip_sys_object_source_matching`Systemeigenschaft zum Verwalten dieses Verhaltens siehe Eigenschaften.

Ein eindeutiger CI-Bezeichner kann optional in angegeben werden `sys_object_source_info`Objekt in der IRE-Nutzlast.

```
{
 "items": [
   {
     "className": "cmdb_ci_win_server",
```


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

```
    "values": {
      "name": "SAMLABVM52"
    },
    "sys_object_source_info": {
        "source_native_key": "16777219",
        "source_name": "SCCM",
        "source_feed": "SCCM Computer Identity",
        "source_recency_timestamp": "2019-08-26 13:00:00"
    }
   }
  ]
}
```

Identifizierungsprozesse basieren auf CIs-Abhängigkeitsklassifizierung Zur eindeutigen Identifizierung von CIs. Beispiel: Um ein Tomcat-CI zu identifizieren, das ein abhängiges CI ist. Angenommen wird ein Windows Server-CI (unabhängige Klasse), das eine Tomcat-Anwendung (abhängige Klasse) ausführt. Die Verwendung von „Konfigurationsdateipfad“ zur eindeutigen Identifizierung des Tomcat-CI ist nicht ausreichend, da die Tomcat-Anwendung auf mehreren Computern mit identischen Pfaden ausgeführt werden kann. Die Identifizierungs-Engine kann kein CI zum Aktualisieren auswählen. Abhängige Beziehungen zwingen den Identifizierungsprozess, zuerst den Windows Server-Host zu identifizieren, auf dem die Tomcat-Anwendung ausgeführt wird, und dann im Kontext des Hosts die Tomcat-Anwendung selbst eindeutig zu identifizieren.

Identifizierung der Nutzlastelemente

IRE generiert Bezeichnerschlüssel für alle Nutzlastelemente in einer eingehenden Nutzlast und verwendet diese Schlüssel dann, wenn versucht wird, partielle und eingehende Nutzlasten abzugleichen. Ein Bezeichnerschlüssel basiert entweder auf:

- Kombination von *source_name*Und *source_native_key*Werte aus dem *sys_object_source_info*Objekt.
- Attribute des Identifizierungskriteriums.

IRE speichert die Bezeichnerschlüssel, die Teilelementen zugeordnet sind, in der Tabelle „Index für partielle CMDB-IRE-Nutzlasten“ [cmdb_Ire_partial_Payloads_index] und verwendet diese Schlüssel dann, um zu versuchen, mit Bezeichnerschlüsseln eingehender Nutzlasten abzugleichen.

Zeitstempel in Schlüsselattributen

Um in Konflikt stehende Attributwerte aufzulösen, verwendet IRE Zeitstempel in den folgenden Attributen, um Datensätze zu identifizieren, die älter als der aktuelle Datensatz sind und daher ignoriert werden können:

- Neueste Discovery (*last_discovered*) Und Discovery-Quelle (*discovery_source*):

  Neueste Discovery (*last_discovered*) Ist der Zeitstempel, der angibt, wann das CI zuletzt erkannt wurde. Ire aktualisiert CIs immer *last_discovered*Und *discovery_source*Attribute während der Nutzlastverarbeitung, auch wenn keine anderen CI-Attribute aktualisiert werden. Wenn *last_discovered*Wird in der Nutzlast bereitgestellt. IRE aktualisiert das CI nur mit dem angegebenen Wert, wenn der angegeben ist *last_discovered*Die Zeit in der Nutzlast ist neuer als die in der CMDB. Wenn *last_discovered*Ist in der Nutzlast nicht angegeben, IRE aktualisiert *last_discovered*Attribut mit dem aktuellen Zeitstempel.

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

Sie können verwenden Glide.Identification_Engine.Skip_Update_Source_Last_Discover_if_older Und Glide.Identification_Engine.ire_message_listener_Skip_Update_Source_Last_detected_to_now Systemeigenschaften zum Ändern dieses Standardverhaltens.

- Zuerst erkannt (*first_discovered*) Ist der Zeitstempel der ersten Erstellung des CI.
  - Wenn das CI zum ersten Mal erstellt wird: Wenn in der Nutzlast ein Wert angegeben wird, fügt IRE diesen Wert ein. Andernfalls fügt IRE den aktuellen Zeitstempel ein.
  - Bei nachfolgenden Updates: Wenn ein Wert angegeben wird, aktualisiert IRE das CI mit dem angegebenen Wert. Andernfalls wird das Attribut nicht aktualisiert.

Sie können auch die folgenden Systemeigenschaften verwenden, um zu ändern, wie IRE verwendet *source_recency_timestamp*Wert in einer Nutzlast zum Aktualisieren von *last_scan*Attribut in der Quelltabelle [sys_object_Source]:

- Glide.Identification_Engine.Skip_Update_Last_Scan_if_older
- Glide.Identification_Engine.ire_message_listener_Skip_Update_Last_Scan_to_now

Erweiterte IRE-Funktionen

Die CreateOrUpdateCIErweitert() Und IdentifyCIErweitert Skriptfähige APIs bieten die Funktionalität für die folgenden erweiterten IRE-Funktionen, die nach Bedarf aktiviert oder deaktiviert werden können:

Teilnutzlasten

IRE isoliert Elemente, für die Datenquellen nicht genügend Informationen zur eindeutigen Identifizierung des CI bereitgestellt haben und die Verarbeitung daher nicht fortgesetzt werden kann. Einige dieser Elemente werden als Teilelemente identifiziert, die zur potenziellen späteren Verarbeitung gespeichert werden. Andere Elemente werden als unvollständige Elemente identifiziert, die nur zu Protokollierungszwecken gespeichert werden.

Beispiel: SCCM hat mehrere Feeds, z. B. einen Datenträger-Feed und einen Computer-Feed. Der Datenträger-Feed enthält möglicherweise vollständige Informationen zum Datenträger, aber unzureichende Informationen zum Computer-CI, von dem er abhängt.

API-Option: *partial_payloads*Die standardmäßig aktiviert ist. Wenn *partial_payloads*Ist aktiviert, *partial_commits*Und *deduplicate_payloads*Werden unabhängig von ihrer Einstellung in den Optionen automatisch aktiviert.

Teilweise Commits

Fehler in einigen Elementen verhindern nicht, dass die restlichen Elemente in einer Nutzlast Commits gemacht werden. Wenn eine Nutzlast Elemente mit Fehlern enthält, werden die verbleibenden gültigen Elemente in der Nutzlast weiterhin von IRE übernommen. In dieser Situation werden einige der nicht bestätigten Elemente als Teilnutzlasten gespeichert, und andere nicht bestätigte Elemente werden als unvollständige Nutzlasten gespeichert.

API-Option: *partial_commits*Die standardmäßig aktiviert ist.

Nutzlastelemente deduplizieren

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

IRE dedupliziert doppelte Elemente innerhalb der Nutzlast und führt diese Duplikate zur Verarbeitung zu einem einzelnen Nutzlastelement zusammen.

API-Option: *deduplicate_payloads*Die standardmäßig aktiviert ist.

Zusammenfassung generieren

IRE generiert Zusammenfassungen in der Ausgabenutzlast mit Verarbeitungsdetails wie der Anzahl der Updates pro Klasse.

API-Option: *generate_summary*Die standardmäßig deaktiviert ist.

Teilelemente

Ein Nutzlastelement wird als Teilelement bestimmt, wenn es nicht die erforderlichen Daten für die eindeutige Identifizierung enthält und wenn einer der folgenden Fehler vorliegt. Die eindeutige Identifizierung erfordert, dass das Nutzlastelement über verfügt *sys_object_source_info*Abschnitt mit *source_name*Und *source_native_key*Werte oder der vollständige Satz der für die CI-Klasse angegebenen Identifizierungskriteriumsattribute oder beides.

Ire-Fehler für ein Teilelement:

- MISSING_MATCHING_ATTRIBUTES – Element verfügt nicht über Identifizierungskriterienattribute, um mindestens einen Identifier-Eintrag für den Abgleich zu verwenden.
- REQUIRED_ATTRIBUTE_EMPTY: CI kann nicht erstellt werden, da ein erforderliches Attribut fehlt.
- MISSING_DEPENDENCY – für abhängiges CI fehlt eine Abhängigkeitsbeziehung, die in der Nutzlast angegeben ist.
- INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE: Eine IRE-Datenquellenregel verhindert, dass die angegebenen Datenquellen CIs der angegebenen Klasse erstellen.

Weitere Informationen zu IRE-Fehlermeldungen finden Sie unter Ire-Fehlermeldungen.

Wenn die Verarbeitung fehlschlägt, da Nutzlastelemente als Teilelemente bestimmt werden, werden die Teilelemente als Teilnutzlasten in der Tabelle „teilweise CMDB IRE-Nutzlasten“ [cmdb_Ire_partial_Payloads] im JSON-Format gespeichert, um später potenzielle Verarbeitungsvorgänge zu ermöglichen. IRE verwendet Bezeichnerschlüssel, um zu versuchen, eingehende Nutzlasten mit gespeicherten Teilnutzlasten abzugleichen.

Wenn später eine Datenquelle die Daten sendet, die im Teilelement fehlten, gleicht IRE die eingehende Nutzlast mit den gespeicherten Teilnutzlasten ab. IRE führt dann alle übereinstimmenden Teilnutzlasten mit der eingehenden Nutzlast zusammen. Um Konflikte mit Attributen aufzulösen, verwendet IRE entweder *source_recency_timestamp*(Wenn *source_native_key*Und *source_name*Sind identisch) oder statische Abgleichsregeln, die für die Klasse angegeben sind. Das Ergebnis ist eine vollständige und gültige Nutzlast, die IRE dann verarbeitet, um die entsprechenden CIs zu erstellen oder zu aktualisieren.

Teilnutzlasten, die älter als 90 Tage sind, werden aus der Tabelle „teilweise CMDB IRE-Nutzlasten“ [cmdb_IRE_partial_Payloads] gelöscht.

Beispiel für eine Teilnutzlast:

```
Disk feed:
{
  "items": [
    {
```


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

```
    "className": "cmdb_ci_computer",
    "sys_object_source_info": {
        "source_native_key": "Server001",
        "source_name": "SCCM",
        "source_feed": "DISK_FEED",
        "source_recency_timestamp": "2019-08-26 13:00:00"
    }
   },
   {
    "className": "cmdb_ci_disk",
    "values": {
     "name": "disk1"
    }
   }
 ],
 "relations": [{
          "parent": 0,
          "child": 1,
          "type": "Contains::Contained by"}
          ]
}
```

Das Computerelement in der obigen Nutzlast hat keine Attribute, daher kann IRE es nicht verarbeiten. Jedoch *source_name*Und Source_native_key Werden bereitgestellt, wodurch es zu einem Teilelement wird. Da das Computerelement teilweise ist, ist auch das vom Computerelement abhängige Datenträgerelement ein Teilelement.

Beispiel für eine nachfolgende Nutzlast, die die vorherige Teilnutzlast durch Angabe der fehlenden Details abschließt:

```
Server/Computer feed:
 {
  "items": [
   {
    "className": "cmdb_ci_linux_server",
    "values": { "name": 'linux001',
           "ip_address": "100.126.38.19",
           "mac_address": "DSWER4587" },
    "sys_object_source_info": {
        "source_native_key": "Server001",
        "source_name": "SCCM",
        "source_feed": "COMPUTER_IDENTITY",
        "source_recency_timestamp": "2019-08-26 14:00:00"
    }
   }
  ]
}
```

Der Computer in der Teilnutzlast und der Server in der neuen Nutzlast stimmen überein, da sie identisch sind *source_name*Und *source_native_key*. Daher werden die Teilnutzlast und die neue Nutzlast zusammengeführt, der Vorgang wird bestätigt, und die Teilnutzlast wird aus der Tabelle „Teilnutzlasten“ gelöscht.

Es gibt einen Grenzwert für die Anzahl der Elemente pro Teilnutzlast, der von festgelegt wird Glide.Identification_Engine.partial_Payload_items_max_size Eigenschaft (standardmäßig 1000). Das Speichern zugeordneter Beziehungen, Referenzen und abhängiger Elemente in einer Teilnutzlast kann dazu führen, dass dieser Grenzwert erreicht wird. In diesem Fall wird die Nutzlast in mehrere Teilnutzlasten aufgeteilt.

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

Weitere Informationen zu Teilnutzlasten finden Sie unter CreateOrUpdateCIErweitert() .

Unvollständige Elemente

Ein Nutzlastelement wird als unvollständiges Element bestimmt, wenn:

- Es enthält nicht alle Daten, die für eine eindeutige Identifizierung erforderlich sind
- Es liegt ein Fehler vor, der keinem Teilelement zugeordnet ist

Eine eindeutige Identifizierung ist nicht möglich, wenn auch nicht *source_name*Und *source_native_key*Innerhalb von *sys_object_source_info*Objekt oder der vollständige Satz von Identifizierungskriteriumsattributen, die für die CI-Klasse angegeben sind, wird angegeben.

Unvollständige Elemente werden als unvollständige Nutzlasten in der Tabelle „CMDB-IRE-unvollständige Nutzlasten“ [cmdb_Ire_unvollständig_Payloads] im JSON-Format gespeichert. Unvollständige Elemente werden zum Zweck der Protokollierung von Nutzlasten mit nicht behebbaren Fehlern gespeichert und nie mehr verarbeitet.

Beziehungen werden hinzugefügt

Fügen Sie Beziehungen hinzu, indem Sie entweder Indizes oder das optionale JSON Internal_ID-Element verwenden.

Verwenden Sie *relations*Objekt in der Nutzlast, auf das Beziehungen hinzugefügt oder aktualisiert werden sollen *internal_ids*Von Elementen. Beziehungen können mithilfe von Hauptelementen und zugehörigen Elementen in der Nutzlast erstellt werden. Zum Beispiel:

- Beziehung (übergeordneter Index, untergeordneter Index, Beziehungstyp)
- Beziehung (übergeordnete interne ID, untergeordnete interne ID, Beziehungstyp)

Weitere Informationen und Codebeispiele finden Sie unter CreateOrUpdateCIErweitert() .

Referenzen zwischen Nutzlastelementen werden hinzugefügt

Fügen Sie Referenzen zwischen zwei Nutzlastelementen hinzu, indem Sie das optionale JSON-Element verwenden *internal_id*Element, das Nutzlastelemente eindeutig identifiziert.

Verwenden Sie *referenceItems*Block zum Hinzufügen oder Aktualisieren von Referenzen. Sie können Verweise zwischen zwei beliebigen Elementen, einschließlich Hauptelementen, Suchelementen und zugehörigen Elementen, in einer einzigen Nutzlast hinzufügen.

Weitere Informationen und Codebeispiele finden Sie unter CreateOrUpdateCIErweitert() .

CI-Neuklassifizierung

Verwenden Sie *updateWithoutUpgrade*, *updateWithoutDowngrade*, Und *updateWithoutSwitch*Kennzeichnungen im Einstellungsblock in einer Nutzlast, um unbeabsichtigte Aktualisierungen der Klasse von CIs zu verhindern. Diese Kennzeichnungen verhindern ein Upgrade, ein Downgrade oder einen Wechsel der Klasse eines CI, das mehrere Datenquellen versehentlich versuchen könnten, während sie dasselbe CI aktualisieren. Weitere Informationen und Codebeispiele finden Sie unter CreateOrUpdateCIErweitert() .

Kennzeichnungen für die Neuklassifizierung haben Vorrang vor allen anderen Systemeinstellungen für Konfigurieren Sie die CI-Neuklassifizierung während der IRE-Verarbeitung.

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

Anwenderdefinierte vor- und Nachskripts werden hinzugefügt

Verwenden Sie IntegrationHub ETL Bis Fügen Sie anwenderdefinierte Java-Skripts für eine Datenquelle einer CMDB-Integrationsanwendung hinzu . Diese Skripts bieten während der Verarbeitung von CMDB-Integrationen Zugriff auf die IRE-Eingabe- und -Ausgabennutzlasten.

Bevor Skripts Zugriff auf einen Batch von Eingabenutzlasten gewähren, die an IRE gesendet werden. Mit einem anwenderdefinierten vor-Skript können Sie:

- Überspringen Sie eine Nutzlast im Batch, indem Sie festlegen *status*Bis ÜBERSPRUNGEN . Geben Sie optional einen Grund für das Überspringen der Nutzlast an, der als Kommentar in der jeweiligen Importsatzzeilentabelle angezeigt wird.
- Ändern Sie die Eingabenutzlast.
- Schreiben Sie eine andere anwenderdefinierte Logik innerhalb des Skripts, die die IRE-Nutzlast verwendet.

Nachdem Skripts Zugriff auf die IRE-Eingabe- und -Ausgabennutzlasten gewähren. Mit einem anwenderdefinierten After-Skript können Sie:

- Vergleichen Sie einfach die Eingabe- und Ausgabennutzlasten, und identifizieren Sie die verschiedenen Vorgänge, die IRE für jedes CI ausgeführt hat.
- Greifen Sie auf die sys_IDs der CIs zu, die IRE erstellt oder aktualisiert hat.
- Schreiben Sie eine andere anwenderdefinierte Logik innerhalb des Skripts, die die IRE-Ausgabenutzlast verwendet.

CMDB-Identifizierung und -Abgleich konfigurieren

Konfigurieren Sie die erforderlichen Regeln für CMDB Identification and Reconciliation (IRE), um effektiv zu funktionieren.

Konfiguration – Übersicht

- Erstellen Sie Identifizierungsregeln

  Identifizierungsregeln sind wichtig für die korrekte Identifizierung von CIs in der CMDB, um die Erstellung doppelter CIs zu verhindern. Effektive Identifizierungsregeln helfen bei der Bestimmung, ob ein eingehendes CI zur CMDB hinzugefügt oder zum Aktualisieren eines vorhandenen CI verwendet wird.

- Erstellen Sie Abgleichsregeln

  Statische und dynamische Abgleichsregeln bestimmen, welche Discovery-Quelle berechtigt ist, welche CI-Attribute zu aktualisieren. Abgleichsregeln sind wichtig, um zu verhindern, dass Discovery-Quellen die Aktualisierungen der anderen auf dieselben Attributwerte überschreiben.

- Erstellen Sie Datenquellenregeln

  Datenquellenregeln verhindern, dass Discovery-Quellen neue CIs für eine bestimmte Klasse einfügen. Datenquellenregeln sind nützlich, um zu verhindern, dass nicht vertrauenswürdige Discovery-Quellen neue CIs erstellen, während diese Discovery-Quellen beim Aktualisieren vorhandener CIs weiterhin vertrauen.

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

- Erstellen Sie abhängige Beziehungsregeln

  Abhängige Beziehungsregeln definieren die Abhängigkeitsstruktur der CI-Typen und die Beziehungstypen in Servicedefinitionen, die bei der CI-Identifizierung und bei der Erstellung von Business-Service-Zuordnungen helfen.

Identifizierungsregeln

Die CMDB Der Identifizierungsprozess basiert auf Identifizierungsregeln, um CIs eindeutig zu identifizieren.

Eine Identifizierungsregel gilt für eine CI-Klasse und besteht aus einem einzigen *CI Identifier* und einem oder mehreren *Identifier-Einträgen* und *zugehörigen Einträgen*, jeder mit einer anderen Priorität. Jeder Bezeichnereintrag definiert einen eindeutigen Attributsatz mit einer bestimmten Priorität, und jeder zugehörige Eintrag definiert Regeln für die Identifizierung zugehöriger Elemente. Erstellen Sie starke Identifizierungsregeln, die mit der höchsten Priorität für die stärksten Identifier-Einträge und zugehörigen Einträge festgelegt werden.

Der Identifizierungsprozess und die Identifizierungsregeln verwenden die Attribute des CI zur Identifizierung:

Einzigartige Attribute

Festgelegte Sätze von Kriteriumsattribute eines CI, die zur eindeutigen Identifizierung des CI verwendet werden können. Eindeutige Attribute können aus derselben Tabelle oder aus abgeleiteten Tabellen stammen.

Erforderliche Attribute

Designierte Attribute eines CI, die nicht leer sein dürfen.

Ableitung im CMDB Hierarchie

Wenn für eine untergeordnete Klasse keine Identifizierungsregel explizit definiert ist, leitet die untergeordnete Klasse ihre Identifizierungsregel, einschließlich aller zugehörigen Identifizierungseinträge und zugehörigen Einträge, von ihrer übergeordneten Klasse ab. Später kann eine eigene Identifizierungsregel explizit für die untergeordnete Klasse definiert werden. In diesem Fall ist die Identifizierungsregel, die ursprünglich von der übergeordneten Klasse abgeleitet wurde, einschließlich aller zugehörigen Identifizierungseinträge und zugehörigen Einträge, in der untergeordneten Klasse nicht mehr wirksam. Außerdem müssen Sie in der neu erstellten Identifizierungsregel explizit Identifizierungseinträge und zugehörige Einträge in der untergeordneten Klasse hinzufügen.

Beispiel: Die *Hardware*Die Klassenidentifizierungsregel hat einen zugehörigen Eintrag für *Software Instance*Tabelle. Diese Identifizierungsregel, einschließlich des zugehörigen Eintrags für *Software Instance*Tabelle, wird von abgeleitet *Computer*Klasse. Wenn Sie dann eine neue Identifizierungsregel für erstellen *Computer*Klasse, überschreibt die Identifizierungsregel, die von abgeleitet wurde *Hardware*Klasse. Daher wird *Hardware*Klassenidentifizierungsregel, einschließlich des zugehörigen Eintrags für *Software Instance*Tabelle, ist für nicht mehr in Kraft *Computer*Klasse. Wenn derselbe zugehörige Eintrag benötigt wird, müssen Sie explizit einen zugehörigen Eintrag für hinzufügen *Software Instance*Tabelle in der neu erstellten Identifizierungsregel für *Computer*Klasse.

Identifizierungsregeltypen

Die CI-Abhängigkeit wird im CI-Klassenmanager durch die abhängigen Beziehungsregeln für die Klasse des CI angegeben:

Unabhängige CIs

CIs, z. B. Server-CIs, die eigenständig vorhanden sind und nicht von anderen CIs abhängig sind.

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

Abhängige CIs

CIs, die von einer Beziehung zu einem anderen CI abhängen und ohne die abhängige Beziehung nicht selbst vorhanden sein können. Zum Beispiel:

- *Network Adapter*CIs können ohne nicht sinnvoll vorhanden sein *Hardware*CIs, die sie enthalten.
- *Application*CIs können ohne nicht eigenständig vorhanden sein *Server*CI, auf dem sie gehostet werden.

Die Schritte zum Identifizieren abhängiger CIs können sich von den Schritten zum Identifizieren unabhängiger CIs unterscheiden. Dieser Unterschied spiegelt sich in den Unterschieden zwischen abhängigen Identifizierungsregeln und unabhängigen Identifizierungsregeln wider:

Unabhängige Identifizierungsregel

Eine Regel, die ein CI basierend auf seinen eigenen Attributen und unabhängig von anderen CIs oder Beziehungen identifiziert.

Abhängige Identifizierungsregel

Eine Regel, bei der das Identifizieren eines CI zuerst ein abhängiges CI identifiziert. Ein CI kann von einem oder mehreren CIs abhängig sein, und ein abhängiges CI kann nur ein einziges übergeordnetes CI mit Abhängigkeit haben. Die Beziehungstypen zwischen dem CI und seinen abhängigen CIs werden ebenfalls in den Identifizierungsprozess einbezogen. Um die Identifizierung abhängiger CIs zu unterstützen, erstellen Sie abhängige Beziehungen, die die Abhängigkeitskette innerhalb der CI-Typen definieren.

Die für die Identifizierung eines abhängigen CI verwendete Payload können eine Beziehung zu einer Qualifikationskette enthalten. Bei einer solchen Beziehung vergleicht das System, wenn es ein übereinstimmendes übergeordnetes/untergeordnetes Paar gibt, die Qualifikationskette in der Payload mit der Qualifikationskette der CIs in der Datenbank. Wenn ein Unterschied besteht, wird die Qualifikationskette in der Datenbank so aktualisiert, dass sie mit der Qualifikationskette in der Payload für diese Beziehung übereinstimmt.

Identifier-Einträge

Sie können einen Bezeichnereintrag so konfigurieren, dass er einem CI nicht nur basierend auf den eigenen Attributen des CI (feldbasierte Identifizierung), sondern auch basierend auf der zugehörigen Liste des CI (suchbasierte Identifizierung) entspricht, z. B. **Seriennummern** Oder **Netzwerkadapter** . Die Suchtabelle, die zur Identifizierung verwendet wird, muss ein Referenzfeld haben, das auf verweist *cmdb_ci*.

Es gibt drei Arten von Bezeichnereinträgen:

Regulärer Identifier-Eintrag

Die Identifizierung basiert auf den eigenen Attributen des CI, die das CI eindeutig identifizieren.

Suche-Identifier-Eintrag

Die Identifizierung verwendet eine Suchtabelle (zugehörige Tabelle), bei der es sich um eine beliebige Tabelle handeln kann, die einen Verweis auf das identifizierte CI hat. Nachdem Sie eine zugehörige Suchtabelle ausgewählt haben, wählen Sie Bezeichnerattribute aus der zugehörigen Tabelle aus, die entweder auf die Tabelle „cmdb_ci“ selbst oder eines ihrer untergeordneten Elemente verweisen.

Wenn die Suchdatensätze noch nicht vorhanden sind, werden sie in die Suchtabelle eingefügt, auf die im Bezeichnereintrag verwiesen wird.

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

Hybridbezeichnereintrag

Eine Kombination aus einem regulären Bezeichnereintrag und einem Suchbezeichnereintrag.

Beispiel: Bei der Erkennung virtueller Computer in einer Cloud-Umgebung, die zwei virtuelle Computer mit identischem Satz von Seriennummern enthalten kann. Ein Suchbezeichnereintrag für die Hardwaretabelle, z. B. [Tabelle: Seriennummer, Kriteriumsattribute: Seriennummer, Seriennummerntyp] Diese beiden virtuellen Computer können nicht eindeutig identifiziert werden. Jedoch ein Hybrid-Bezeichnereintrag wie [Tabelle: Seriennummer, Kriteriumsattribute: Seriennummer, Seriennummerntyp + (Namensfeld aus Haupt-Hardwaretabelle)] Kann die beiden virtuellen Computer eindeutig identifizieren.

Richtlinien für Suchtabellen

Befolgen Sie diese Richtlinien, wenn Sie eine Suchtabelle in einem Bezeichnereintrag angeben.

1. Stellen Sie sicher, dass Suchtabellen auf die Tabelle „cmdb_ci“ verweisen.
2. Es ist vorzuziehen, eine exakte Übereinstimmung mit Anzahl (Kontrollkästchen **Exakte Übereinstimmung mit Anzahl (Suche)**) für eine stärkere Identifizierungsregel zu erzwingen. Bei der Suchen-Identifikation erzwingt diese Option den Abgleich nur für die genaue Übereinstimmung mit der Anzahl der Suchen-Datensätze. Unter Erstellen Sie eine CI-Identifizierungsregel finden Sie weitere Details.
3. Erstellen Sie keine in Konflikt stehenden Identifizierungsregeln, insbesondere für eine suchbasierte Regel.

   Beispiel: In einem CI-Bezeichner für die Hardwareklasse geben Sie eine suchbasierte Regel für die Netzwerkadapterklasse an und definieren auch einen CI-Bezeichner für die Netzwerkadapterklasse. Duplikate können möglicherweise in der Netzwerkadaptertabelle erstellt werden, da widersprüchliche Regeln zum Identifizieren eines eindeutigen CI in dieser Tabelle gelten:

   - Eine Regel, die nur Kriteriumsattribute betrachtet (CI-Bezeichnerregel)
   - Eine andere Regel, die Kriteriumattribute und referenzierte „sys_id“ (Suchregel) betrachtet.

Beispiel: CI mit zugehörigen Elementen, die eingefügt werden müssen - sysId ist verfügbar.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
     related: [{
           className:'cmdb_ci_spkg',
           values: {
             name:'package1',
             version:'version1'
             }
      }],
      values: {
         sys_id:'194876usytrr65378098'
      }
}]
};
```


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

Zugehörige Einträge

Sie können zugehörige Einträge definieren, bei denen es sich um Regeln handelt, die auf zugehörigen CIs basieren. Ein zugehöriger Eintrag basiert auf einer zugehörigen Tabelle, bei der es sich um eine beliebige Tabelle (CMDB oder nicht-CMDB) handeln kann, die einen Verweis auf das identifizierte CI hat. Mit zugehörigen Einträgen können Sie Datensätze in anderen Tabellen erstellen oder aktualisieren, in denen die Daten dem CI zugeordnet sind, das durch die Bezeichnereinträge identifiziert wird. Zugehörige Einträge werden nicht zur direkten Identifizierung von CIs verwendet.

Bei Auswahl einer zugehörigen Tabelle für die Regel wird die Liste im Feld **Referenziert** mit Feldern aus der zugehörigen Tabelle aufgefüllt, die entweder auf die Tabelle „cmdb_ci“ oder auf dieser Tabelle untergeordnete Elemente verweisen.

Ein zugehöriger Eintrag für eine Klasse wird von untergeordneten Klassen abgeleitet, für die keine zugehörigen Einträge angegeben sind.

Zugehörige Informationen

Beziehungsqualifizierer

Erstellen Sie eine CI-Identifizierungsregel

Identifizierungsregeln werden verwendet, um CIs in der CMDB als Teil von Identification and Reconciliation (IRE)-Prozessen eindeutig zu identifizieren. Jede CMDB-Klasse kann einer einzelnen Identifizierungsregel zugeordnet werden.

Vorbereitungen

Sie können eine CI-Identifizierungsregel nur auf der Klassenebene aktualisieren, für die die Regel definiert ist. Sie können keine abgeleitete Regel aktualisieren.

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie in einer CI-Identifizierungsregel einen CI Identifier sowie Identifier-Einträge und zugehörige Einträge an, die das CI eindeutig identifizieren.

Überprüfen Sie Folgendes, bevor Sie Identifizierungsregeln erstellen:

- Identifizierungsregeln
- Allgemeine Richtlinien für die Verwendung der CMDB-Identifizierung
- Vordefinierte Identifizierungsregeln erkunden:
  1. Navigieren zu **Alle** > **CI-Klassen Manager**an.
  2. Wählen Sie Aus **Hierarchie** Und suchen und wählen Sie dann z. B. die Hardwareklasse aus.
  3. Erweitern Sie in der Hardware-Leiste **Klasseninformationen** Und wählen Sie aus **Identifizierungsregel** .
  4. Überprüfen Sie alle Abschnitte und Kacheln mit den Einstellungen der Identifizierungsregel der Hardwareklasse.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie Aus **Hierarchie** Um die Liste „CI-Klassen“ anzuzeigen und dann die Klasse auszuwählen, für die eine Identifizierungsregel erstellt werden soll.

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

3. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Klasseninformationen** Und wählen Sie dann aus **Identifizierungsregel** .
4. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** , **Hinzufügen** , Oder **Ersetzen** (Für eine Klasse, die die CI-Identifizierungsregel abgeleitet hat) im Abschnitt Identifizierungsregel, um eine zu erstellen.
5. Füllen Sie das Formular aus, und wählen Sie dann aus **Speichern** .

Feld	Beschreibung
Unabhängig/ Abhängig	Angabe, ob der CI Identifier das CI unabhängig von anderen CIs identifizieren kann oder nicht. **Hinweis:** Um die Regel als **Abhängig** zu definieren, müssen Sie abhängige Beziehungsregeln für die ausgewählte Klasse angeben.
Name	Gilt für Klasse, für die der CI-Identifier gilt.
Beschreibung	Beschreibung des CI-Bezeichners.

6. Wählen Sie im Abschnitt Bezeichnereinträge einen vorhandenen Bezeichnereintrag aus, um ihn zu bearbeiten, oder wählen Sie aus **Hinzufügen** Um eines zu erstellen.
7. Wählen Sie im Dialogfeld Bezeichnereintrag eine Option aus, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** . Fahren Sie entsprechend der von Ihnen ausgewählten Option mit einem der folgenden drei Schritte fort:

Option	Beschreibung
Verwenden Sie Attribute aus der Haupttabelle <table>	Ermöglicht die Auswahl von Attributen aus der derzeit ausgewählten Tabelle (regulärer Bezeichnereintrag).
Attribute aus einer anderen Tabelle (Suchtabelle) verwenden	Ermöglicht die Auswahl von Attributen aus einer anderen zugehörigen Tabelle als der derzeit ausgewählten Tabelle (Suchbezeichnereintrag).
Attribute aus der Haupttabelle und einer weiteren Tabelle (Hybrid) verwenden	Ermöglicht die Auswahl von Attributen aus der derzeit ausgewählten Tabelle und aus einer anderen Tabelle (Hybridbezeichnereintrag).

8. **Verwenden Sie Attribute aus der Haupttabelle <'table'>** Option: Legen Sie die Optionen im Formular fest, und wählen Sie dann aus **Speichern** .

Suchen Sie In Tabelle Ist auf die derzeit ausgewählte Tabelle in der Liste „CI-Klassen“ voreingestellt.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass der Bezeichnereintrag aktiv ist. Eine Identifizierungsregel muss mindestens einen aktiven Identifier-Eintrag aufweisen.
Priorität	Priorität des Bezeichnereintrags. Bezeichnereinträge werden basierend auf der Priorität angewendet. Regeln mit niedrigeren Prioritätszahlen werden mit höherer Priorität behandelt. Identifier-Einträge von identischer Priorität werden nach dem Zufallsprinzip angewendet.

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

Feld	Beschreibung
	Sie können zwischen den Prioritätszahlen Lücken lassen, um die Zuweisung ungenutzter Zahlen für neue Einträge zu ermöglichen, ohne die bestehende Prioritätsreihenfolge verändern zu müssen.
Kriteriumsattribute	Satz von Attributen, die das CI eindeutig identifizieren. Attribute gehören entweder zu der aktuellen Klasse oder einer übergeordneten Klasse. **Hinweis:** Das Hinzufügen von Referenzfeldern als Kriteriumsattribute ist möglich. Solche Felder sind jedoch möglicherweise nicht immer wirksam: ○ In Referenzfeldern werden *sys_id*s gespeichert, die auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle verweisen. Somit gelten Referenzfelder (bezüglich der Eindeutigkeit) als schwache Kriteriumsattribute für die aktuelle Tabelle. ○ Vom System werden ungültige Werte in einem Referenzfeld erkannt und dann durch „Unbekannt“ ersetzt. Beispielsweise wird ein ungültiger Wert für *Model ID* durch den Wert „Unbekannt“ ersetzt. Wenn für mehrere CIs dasselbe Referenzfeld auf „Unbekannt“ festgelegt ist, werden diese CIs auch zu doppelten CIs.
Null-Attribut unterstützen	Wenn diese Option ausgewählt ist und mindestens ein Kriteriumsattribut nicht null ist, versuchen Sie, mit einem Bezeichnereintrag abzugleichen, auch wenn Kriteriumsattribute null sind. Andernfalls müssen alle Kriteriumsattribute Werte haben, um zu versuchen, mit einem Bezeichnereintrag abzugleichen.
Rückgriff auf übergeordnete Regeln zulassen	Ermöglicht die Verwendung der Identifizierungsregeln des übergeordneten CI, wenn für diese Identifizierungsregel keine Übereinstimmung gefunden wird. Gilt nur für abhängige Identifizierungsregeln.
Erweiterte Optionen	Ein Filter zum Eingrenzen des Datensatzes, in dem ein übereinstimmendes CI gesucht wird. Nur verfügbar, wenn *glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition*Systeme ist auf festgelegt **Wahr** (**Falsch** Standardmäßig). Im Basissystem sind Bezeichnereinträge verschiedener Klassen mit erweiterten Optionsbedingungen vorkonfiguriert. Alle diese vorkonfigurierten Bedingungen in regulären Bezeichnereinträgen gelten automatisch, wenn Sie diese Eigenschaft auf festlegen **Wahr** . Um unerwartetes Verhalten zu verhindern, überprüfen Sie daher diese vordefinierten Bedingungen in regulären Bezeichnereinträgen, bevor Sie diese Eigenschaft auf festlegen **Wahr** . Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Eigenschaften.

Hinweis: Wenn Kriteriumsattribute nur zwei Attribute und haben *sys_class_name*Ist eines davon (z. B. [Name, sys_class_Name], [ip_address, sys_class_Name]), darf das andere Attribut nicht Null sein, auch wenn **Null-Attribut zulassen** Ist aktiviert. Diese Einschränkung ist auf zurückzuführen *sys_class_name*Wird als spezielles System-übereinstimmendes Attribut betrachtet.

Automatische Übersetzung

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

9. **Attribute aus einer anderen Tabelle verwenden (Suchtabelle)** Option:

   a. Festlegen **Suchen Sie In Tabelle** In eine andere Tabelle als die derzeit ausgewählte Tabelle in der Liste „CI-Klassen“.
   Die **Suchen Sie In Tabelle** Muss ein Referenzfeld für haben `cmdb_ci`, Andernfalls wird der Bezeichnereintrag als ungültig betrachtet.

   b. Legen Sie die restlichen Felder wie im vorherigen Schritt beschrieben fest.

   c. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Erweiterte Optionen** Und geben Sie die Informationen für einen Suchbezeichner ein (bei Bedarf nach unten scrollen).

Erweiterte Option	Beschreibung
Diese Bedingungen müssen alle erfüllt werden.	Ein Filter zum Eingrenzen des Datensatzes, in dem ein übereinstimmendes CI gesucht wird.
Exakte Übereinstimmung mit Anzahl erzwingen	Für die Identifizierung der Suche stimmen Sie ein CI nur ab, wenn die Anzahl der Suchdatensätze genau übereinstimmt. Wenn erzwungen, müssen alle Suchelemente für ein CI in der Nutzlast übereinstimmende Datensätze in der Suchtabelle haben, die auf dasselbe CI verweisen: i. Stimmt nur mit CIs überein, die alle Suchelemente aus der Eingabenutzlast aufweisen, die auf das CI in CMDB verweisen. ii. Wenn mehrere Übereinstimmungen vorhanden sind, wählt das älteste erstellte CI als endgültige Übereinstimmung aus. Wenn nicht erzwungen, reicht ein Suchelement für ein CI in der Nutzlast aus, das einem Datensatz in der Suchtabelle entspricht, um eine Übereinstimmung zu berücksichtigen: i. Stimmt mit jedem CI überein, das mindestens eines der Suchelemente aus der Eingabenutzlast aufweist, die auf das CI in CMDB verweist. ii. Wenn mehrere Übereinstimmungen vorhanden sind, wählt die CIs mit der maximalen Anzahl von Suchelementen aus der Eingabenutzlast aus, die auf das CI in CMDB verweist. iii. Wenn noch mehrere Übereinstimmungen vorhanden sind, wählt das älteste erstellte CI als endgültige Übereinstimmung aus.

   d. Wählen Sie **Speichern**.

10. **Attribute aus der Haupttabelle und einer anderen Tabelle verwenden (Hybrid)** Option:

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

a. Legen Sie die Optionen für fest **Allgemeine Einstellungen** Registerkarte wie in den vorherigen Schritten beschrieben, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .

b. Auf der **Einstellungen Der Haupttabelle** Wählen Sie die zu verwendenden Attribute aus der derzeit ausgewählten Tabelle aus, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
Suchen Sie In Tabelle Ist auf die derzeit ausgewählte Tabelle in der Liste „CI-Klassen“ voreingestellt.

c. Auf der **Suchtabelleneinstellungen** Wählen Sie eine Registerkarte aus **Suchen Sie In Tabelle** Und dann in **Kriteriumsattribute** Wählen Sie Attribute aus der angegebenen Tabelle aus. **Suchen Sie In Tabelle** Muss ein Referenzfeld für haben `cmdb_ci`, Andernfalls wird der Bezeichnereintrag als ungültig betrachtet.
Sie können auswählen **Erweiterte Optionen** Und geben Sie die Informationen für einen Suchbezeichner ein, wie im vorherigen Schritt beschrieben (bei Bedarf nach unten scrollen).

d. Wählen Sie **Speichern**.

Hinweis: Die **Null-Attribut zulassen** Option in der Hybridoption ist auf festgelegt **Falsch** . Daher müssen alle ausgewählten Kriteriumsattribute aus der aktuell ausgewählten Tabelle und der Suchtabelle einen Wert haben. Außerdem ist das Festlegen optionaler Bedingungen nur für die Suchtabelle verfügbar und nicht für die Haupttabelle.

11. Wahlweise: Wählen Sie im Abschnitt „zugehörige Einträge“ einen vorhandenen zugehörigen Eintrag zum Bearbeiten aus, oder wählen Sie ihn aus **Hinzufügen** Um eines zu erstellen.

a. Aktualisieren Sie das Formular „Zugehöriger Eintrag“, und wählen Sie dann aus **Speichern** .

Formular „Zugehörige Einträge“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass der zugehörige Eintrag aktiv ist.
Zugehörige Tabelle	Eine zugehörige Tabelle, die auf das CI verweist, das abgeglichen wird.
Referenziertes Feld	Ein referenziertes Feld in der **Zugehörigen Tabelle**, das das referenzierte CI speichern soll. Dieses Feld verweist immer auf die Tabelle „cmdb_ci“ oder auf eine untergeordnete Tabelle der Tabelle „cmdb_ci“.
Priorität	Priorität des zugehörigen Eintrags für die angegebene **Zugehörige Tabelle**. Regeln mit niedrigeren Prioritätszahlen werden bei der Abgleichung eines zugehörigen Elements mit einer bestimmten zugehörigen Tabelle mit höherer Priorität behandelt. Zugehörige Einträge für die angegebene zugehörige Tabelle von identischer Priorität werden nach dem Zufallsprinzip angewendet. Sie können zwischen den Prioritätszahlen Lücken lassen, um die Zuweisung ungenutzter Zahlen für neue Einträge zu ermöglichen, ohne die bestehende Prioritätsreihenfolge verändern zu müssen.
Kriteriumsattribute	Der Satz von Attributen, um das zugehörige Element eindeutig zu identifizieren. Attribute gehören entweder zu der aktuellen Klasse oder einer übergeordneten Klasse.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Hinzufügen von Referenzfeldern als Kriteriumsattribute ist möglich. Solche Felder sind jedoch möglicherweise nicht immer wirksam: ▪ In Referenzfeldern werden *sys_id*s gespeichert, die auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle verweisen. Somit gelten Referenzfelder (bezüglich der Eindeutigkeit) als schwache Kriteriumsattribute für die aktuelle Tabelle. ▪ Vom System werden ungültige Werte in einem Referenzfeld erkannt und dann durch „Unbekannt“ ersetzt. Beispielsweise wird ein ungültiger Wert für *Model ID* durch den Wert „Unbekannt“ ersetzt. Wenn für mehrere CIs dasselbe Referenzfeld auf „Unbekannt“ festgelegt ist, werden diese CIs auch zu doppelten CIs. Wählen Sie das Schlosssymbol aus, um Attribute der Identifizierungsregel anzuzeigen, hinzuzufügen oder daraus zu entfernen.
Null-Attribut unterstützen	Wenn mindestens ein Kriteriumsattribut in der zugehörigen Tabelle nicht null ist, lassen Sie den Versuch zu, eine Übereinstimmung mit einem Bezeichner-Eintrag zu erzielen, selbst wenn Kriteriumsattribute vorliegen, die null sind.
Filterbedingungen	Fügen Sie Bedingungen hinzu, um einen Filter zum Eingrenzen der Datensätze zu erstellen, die nach einem übereinstimmenden zugehörigen Element durchsucht werden.

Hinweis: Wenn Kriteriumsattribute nur zwei Attribute und haben *sys_class_name*Ist eines davon (z. B. [Name, sys_class_Name], [ip_address, sys_class_Name]), darf das andere Attribut nicht Null sein, auch wenn **Null-Attribut zulassen** Ist aktiviert. Diese Einschränkung ist auf zurückzuführen *sys_class_name*Wird als spezielles System-übereinstimmendes Attribut betrachtet.

Example:
Zum Beispiel gilt die vordefinierte **Hardware-Regel** für die Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_hardware]. Sie hat einen Identifier-Eintrag mit dem Attributkriterium **Seriennummer, Seriennummerntyp**, und das Feld **Tabelle durchsuchen** ist auf **Seriennummer** gesetzt.

Das folgende Nutzlast-Fragment fügt ein CI zu hinzu *cmdb_ci_linux_server*Klasse, die ein untergeordnetes Element von ist *Hardware* Klasse. Es zeigt auch, wie Sie zugehörige Elemente in der Payload hinzufügen können, für die Sie **Zugehörige Einträge** auf der Seite „CI Identifier“ für die Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_hardware] erstellen sollten:

```
{
  "items": [
    {
      "className": "cmdb_ci_linux_server",
      "lookup": [
        {
          "className": "cmdb_serial_number",
          "values": {
            "serial_number": "VMware-42 21 e3 da 44 14 5a a6-56 48 2b 0a 28 53 42 4c",
            "serial_number_type": "system",
            "valid": "true"
```


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

```
            }
          },
          {
            "className": "cmdb_serial_number",
            "values": {
              "serial_number": "4221E3DA-4414-5AA6-5648-2B0A2853424C",
              "serial_number_type": "uuid",
              "valid": "true"
            }
          },            }
        ],

  “related": [
          {
            "className": "cmdb_ci_ucs_chassis",
            "values": {
              “name": “chassis1",
              “category": “category1",
              “short_description": “My Chassis 1"
            }
          },
          {
            "className": "cmdb_ci_ucs_chassis",
            "values": {
              “name": "chassis2",
              "category": "category2",
              "short_description": "My Chassis 2"
            }
          },   }
   ],

        "values": {
          ......
          "name": "xpolog2.lab3",
          "os_name": "Linux",
          "output": "Linux xpolog2.lab3 2.6.32-431.el6.x86_64 #1 SMP Fri Nov 22 03:15:09 UTC
2013 x86_64 x86_64 x86_64 GNU/Linux",
          "serial_number": "VMware-42 21 e3 da 44 14 5a a6-56 48 2b 0a 28 53 42 4c",
          "sys_class_name": "cmdb_ci_linux_server"
        }
    }
  ]
}
```


Wenn die **Hardware-Regel** angewendet wird, wird die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_serial_number] nach einer Übereinstimmung mit den im Schlüssel Suche angegebenen Werten durchsucht. Wenn **Exakte Übereinstimmung mit Anzahl (Suche)** aktiviert ist, muss nicht jeder Suchschlüssel eine Übereinstimmung zurückgeben, solange mindestens eine Übereinstimmung vorhanden ist. Wenn alle Übereinstimmungen auf dasselbe CI verweisen, wird dieses CI als vorhandener CI-Datensatz betrachtet. Wenn keine Übereinstimmung gefunden wird, fährt die Identifizierungssuche mit dem nächsten Regeleintrag fort. Wenn alle Regeln erschöpft sind, ohne eine Übereinstimmung zu finden, wird ein neuer CI-Datensatz in der Datenbank erstellt.

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

Nächste Maßnahme

Sie können optional eine Aufnahmeregel erstellen, um den Umfang der in der Identifizierung enthaltenen CIs einzugrenzen.

Erstellen Sie eine Aufnahmeregel für die Identifizierung

Grenzen Sie den Umfang der CIs ein, die im Identifizierungsprozess enthalten sind, indem Sie eine Regel für die Identifikation erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während der Duplikaterkennung unabhängiger CIs verarbeitet die Identifizierungs- und Abgleichsmodul (Ire) nur die CIs, die die Aufnahmeregeln für die Identifizierung erfüllen. Sie können beispielsweise einen Filter so festlegen, dass nur CIs einbezogen werden, deren Status „operativ“ lautet. Wenn keine Regeln zur Aufnahme von IDs vorhanden sind, werden alle CIs in den Identifikationsprozess und in die Berechnungen der doppelten CMDB-Integritätsmetrik einbezogen. Im Basissystem gibt es keine vordefinierten Aufnahmeregeln für Identifizierung. Die Aufnahmeregeln für Identifizierung werden auf Klassenebene definiert.

Identifizierungsaufnahmeregeln wirken sich zusätzlich zu anderen auch indirekt auf das aus, was in CMDB-Integritäts-Dashboards für doppelte CIs angezeigt wird Integritätsaufnahmeregeln .

Hinweis: Inklusionsregeln für die Identifizierung wirken sich auf jedes Skript aus, das IRE aufruft. Erstellen Sie sie daher sorgfältig. Inklusionsregeln für die Identifizierung können die Identifizierung bestimmter Arten von CIs verhindern, was sich auf einige Funktionen von Discovery und Service-Mapping auswirkt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie Aus **Hierarchie** Zum Anzeigen der Liste „CI-Klassen“.
3. Wählen Sie die Klasse aus, für die eine Aufnahmeregel für Identifizierung erstellt werden soll.
4. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Klasseninformationen** Und wählen Sie dann aus **Identifizierung** .
5. Erstellen oder bearbeiten Sie eine Regel, und geben Sie ihre Kriterien an.
   a. Wählen Sie im Abschnitt „Aufnahmeregel (Erweitert)“ die Option aus **Hinzufügen** Um eine Regel zu erstellen oder auszuwählen **Bearbeiten** Dient zum Bearbeiten einer vorhandenen Regel.
   b. Geben Sie im Dialogfeld „Aufnahmeregeln erstellen“ ein Kriterium im Feld **Aktive Datensatzbedingung** ein.
   CIs müssen diese Kriterien erfüllen, um in den Identifizierungsprozess und in die doppelte CMDB-Integritätsmetrik aufgenommen zu werden.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **Aufnahmeregeln für Identifizierung** > Um die Liste aller Aufnahmeregeln für die Identifizierung anzuzeigen.

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

Zugehörige Informationen

Aufnahmeregeln für Integrität erstellen

Allgemeine Richtlinien für die Verwendung der CMDB-Identifizierung

Überprüfen Sie die folgenden allgemeinen Richtlinien für die effektive Verwendung der CMDB-Identifizierung.

Identifizierungsregeln

Eine *unabhängige Identifizierungsregel* identifiziert ein CI unabhängig von anderen CIs basierend auf den Attributen des CI.

Eine *abhängige Identifizierungsregel* identifiziert ein CI anhand seiner abhängigen CIs und der Beziehungen des identifizierten CI zu diesen abhängigen CIs. Die Identifizierung mit einer abhängigen Identifizierungsregel basiert auf den abhängigen CIs und den Beziehungen und Qualifizierern zwischen dem identifizierten CI und seinen abhängigen CIs. Die Identifikation erfordert dann mehr Zeit als bei einer unabhängigen Identifizierungsregel und ist anfällig für Identifizierungsfehler. Die Verwendung abhängiger Regeln sollte daher minimiert werden.

Die CI-Modellierung bestimmt, welcher Typ von Identifizierungsregeln für die ordnungsgemäße CI-Identifikation erforderlich ist.

Erstellen Sie Identifizierungsregeln in der folgenden Reihenfolge:

1. Unabhängige Identifizierungsregeln: Es ist immer vorzuziehen, unabhängige Identifizierungsregeln anstelle von abhängigen Identifizierungsregeln zu erstellen. Wenn Sie ein CI modellieren, definieren Sie das CI mit einem vollständigen Satz von Attributen, die sich für eine unabhängige Identifizierung eignen, sodass keine zusätzlichen CIs für die Identifizierung erforderlich sind.
2. Abhängige Identifizierungsregeln: Wenn abhängige Identifizierungsregeln erstellt werden müssen, definieren Sie eine einzige Abhängigkeitsebene. Maximal zwei Abhängigkeitsebenen werden unterstützt.
3. Vermeiden Sie das Erstellen von Suchbezeichnereinträgen. Die Verwendung eines Suchbezeichnereintrags wird dringend abgeraten, da dies die Leistung beeinträchtigen kann. Sollte dies jedoch unvermeidbar sein, stellen Sie sicher, dass Sie zuerst Klassendefinitionen überprüfen und Updates in Betracht ziehen, die die Verwendung unabhängiger Identifizierungsregeln zulassen.
4. Beschränken Sie die Anzahl der Bezeichnereinträge innerhalb einer Identifizierungsregel, idealerweise auf 1. Ein zweiter Bezeichnereintrag kann die Leistung weiter reduzieren, ebenso wie jeder zusätzliche Bezeichnereintrag.
5. Erstellen Sie starke Identifizierungsregeln, in denen die stärksten Identifier-Einträge und zugehörigen Einträge mit der höchsten Priorität festgelegt werden.
6. Stellen Sie sicher, dass sich die Identifizierungsregel auf der Klassenebene befindet, auf der sie sich befinden muss.

Nutzlast

Erstellen Sie die Nutzlast in der folgenden Reihenfolge der Wichtigkeit:

1. Payload-Größe: Begrenzen Sie die Anzahl der CIs pro Payload auf 500.
2. Vermeiden Sie doppelte Einträge in der Payload.

   Beispiel: Wenn eine Identifizierungsregel ein Kriteriumsattribut für das Feld **Name** aufweist, dann hat die folgende Payload doppelte Elemente, was zu einem Fehler führt:

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

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         ram:'2048'
      }},
{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         ram:'4096'
      }}]
};
```

3. Übergeben Sie keine Systemdaten wie die folgenden in der Payload.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         sys_domain:'global',
         sys_domain_path:'xyz',
         sys_updated_on:'2017-06-15 16:25:11',
         sys_mod_count:23,
      }}]
};
```

4. Geben Sie den erforderlichen Mindestsatz an Kriteriumsattributen für jedes Payload-Element an, je nachdem, was in den entsprechenden Identifizierungsregeln angegeben ist.

5. Verwenden Sie beim Abgleichen von CIs die sysIds der CIs, falls verfügbar. Falls angegeben, kann IRE die sysId verwenden, um ein CI direkt zu finden, ohne dass Kriteriumsattribute aus der Identifizierungsregel erforderlich sind. In diesem Fall verwendet IRE die sysId nicht im Übereinstimmungsprozess.

- Beispiel: Unabhängiges CI, das aktualisiert werden muss – sysId ist verfügbar.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         sys_id:'194876usytrr65378098',
         ram:'2048',
      }}]
};
```

- Beispiel: Abhängiges CI, das eingefügt werden muss. Tomcat-War-CI ist von Tomcat-CI abhängig, und Tomcat-CI ist von Linux Server-CI abhängig. SysIds für Tomcat- und Linux-CIs sind verfügbar.

```
var payload = {
      items: [{
         className:'cmdb_ci_app_server_tomcat_war',
         values: {
            name:'war1',
            short_description:'my description'          }
```


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

```
    }, {
        className:'cmdb_ci_app_server_tomcat',
        values: {
            sys_id:'194876usytrr65378098'
        }
    }, {
        className:'cmdb_ci_linux_server',
        values: {
            sys_id:'09876tysueyt6345lakiu'
        }
    }],
    relations: [{
            parent:1,
            child:0,
            type: 'Contains::Contained by'}, {
                parent:1,
                child:2,
                type:'Runs on::Runs'}
            ]
        };
```

- Beispiel: Abhängiges CI, das aktualisiert werden muss – sysId ist verfügbar.

```
var payload = {
    items: [{
        className:'cmdb_ci_app_server_tomcat_war',
        values: {
            sys_id:'039387euey637465sytet',
            short_description:'my description new'          }
    }]
        };
```

6. Beim Einfügen vieler CIs, die alle von demselben CI abhängen, sollten Sie Ihre API-Aufrufe serialisieren. Andernfalls kann der Versuch, viele CIs gleichzeitig zu verarbeiten, das System blockieren und die Gesamtsystemleistung erheblich beeinträchtigen.

Abgleichregeln

Abgleichsregeln bestimmen, welche Discovery-Quellen CI-Attribute aktualisieren können.

Discovery-Quellen, z. B. Eventmanagement, ImportSet, ManualEntry und Tivoli, werden mit verwendet CreateOrUpdateCI() API zum Simulieren manueller Updates von CIs. Ohne Abgleichsregeln können Discovery-Quellen die Aktualisierungen der anderen Attributwerte überschreiben.

Es gibt zwei Arten von Abgleichsregeln:

Statische Abgleichsregeln

Statische Abgleichsregeln sind die Legacy-Abgleichsregeln, die Prioritäten für die verschiedenen Discovery-Quellen zum Aktualisieren von CI-Attributen festlegen. Statische Abgleichsregeln geben an, welche Discovery-Quellen Klassenattribute aktualisieren können, und die Rangfolge dieser Discovery-Quellen.

Stellen Sie beim Erstellen statischer Abgleichsregeln sicher, dass für jede Discovery-Quelle eine Abgleichsregel vorhanden ist, die zum Aktualisieren eines Attributs berechtigt ist. Abgleichsregeln können auf übergeordneter und untergeordneter Klassenebene definiert werden.

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

Statische Abgleichsregeln werden in der Tabelle „Abgleichsdefinition“ [cmdb_Reconciliation_Definition] gespeichert.

Dynamische Abgleichsregeln

Dynamische Abgleichsregeln basieren auf Attributwerten, die von verarbeitet werden CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen Anstatt auf Discovery-Quellpriorität. Zunächst verarbeitet CMDB 360 die aktuellen Nutzlastdaten in den CMDB 360-Datenspeicher. Wenn IRE dann eine dynamische Abgleichsregel anwendet, wählt IRE beispielsweise den größten oder am meisten gemeldeten Wert für alle Discovery-Quellen aus. Da dynamische Abgleichsregeln CMDB 360 nutzen, müssen Sie diese Funktion aktivieren, um dynamische Abgleichsregeln zu verwenden.

Das Erstellen dynamischer Abgleichsregeln kann nützlich sein, wenn es beispielsweise schwierig wird, die Prioritätsreihenfolge für mehrere Discovery-Quellen festzulegen. Pro Klassenattribut kann nur eine einzelne dynamische Abgleichsregel vorhanden sein.

Dynamische Abgleichsregeln werden in der Tabelle „dynamische Abgleichsdefinitionen“ [cmdb_Dynamic_Reconciliation_Definition] gespeichert.

Beispiele für statische Abgleichsregeln

Die folgenden statischen Beispielabgleichsregeln werden für erstellt *cmdb_ci_computer*Klasse und ITS *cmdb_ci_linux_server*Untergeordnete Klasse:

1. Discovery ist ausschließlich zum Aktualisieren von berechtigt *name*Attribut in *cmdb_ci_computer*Klasse.

   Da Abgleichsregeln von untergeordneten Klassen von übergeordneten Klassen abgeleitet werden, autorisiert diese Regel auch Discovery zum Aktualisieren von *name*Attribut in beliebigen untergeordneten Klassen für *cmdb_ci_computer*Klasse.

2. ServiceWatch ist ausschließlich berechtigt, die zu aktualisieren *name*Attribut in *cmdb_ci_linux_server*Klasse.
3. ServiceWatch ist ausschließlich berechtigt, alle Attribute in zu aktualisieren *cmdb_ci_linux_server*Klasse, wie konfiguriert durch Verlassen des **Attribute** Feld in der Regel leer.

Siehe Erstellen Sie eine CI-Abgleichsregel Um Details zum Erstellen einer statischen Abgleichsregel zu erhalten, die beispielsweise eine Discovery-Quelle zum Aktualisieren eines bestimmten Attributs autorisiert, z. B. *name*.

Mit Abgleichsregeln

Beachten Sie beim Erstellen von Abgleichsregeln die folgenden Prinzipien, die auf Flexibilität und die Verfeinerung von Regeln auf Attributebene ausgelegt sind:

Vorrang der dynamischen Abgleichsregeln

Wenn sowohl statische als auch dynamische Abgleichsregeln für dasselbe CI-Attribut vorhanden sind, hat die dynamische Abgleichsregel Vorrang vor der statischen Abgleichsregel.

Autorisierung für alle Attribute in einer Klasse

Mit einer statischen Abgleichsregel können Sie eine Discovery-Quelle autorisieren, um alle Attribute in einer Klasse zu aktualisieren. Diese

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

Autorisierung kann jedoch für einige der Attribute durch Regeln für untergeordnete Klassen überschrieben werden, in denen bestimmte Attribute aufgeführt sind.

Wenn beispielsweise nur die Beispielregeln Nr. 1 und Nr. 3 oben erstellt werden, ist Discovery berechtigt, die zu aktualisieren *name*Attribut in *cmdb_ci_linux_server*Klasse. ServiceWatch ist berechtigt, alle anderen Attribute in der Klasse außer zu aktualisieren *name*Attribut.

Dient zum Überschreiben der Autorisierung von Discovery zum Aktualisieren von *name*Attribut, Beispielregel Nr. 2 oben, wird hinzugefügt, um ServiceWatch speziell zum Aktualisieren des Attributs zu autorisieren.

Autorisierung nur für bestimmte Attribute in einer Klasse

Um eine Discovery-Quelle zum Aktualisieren bestimmter Attribute in einer Klasse zu autorisieren, erstellen Sie eine statische Abgleichsregel für die Discovery-Quelle, und Listen Sie diese Attribute in der Regel auf. Eine Regel, die Zugriff auf bestimmte Attribute in einer Klasse gewährt, überschreibt andere statische Abgleichsregeln mit einer leeren Attributliste, die Zugriff auf die gesamte Klasse gewährt.

Die obige Beispielregel Nr. 1 gewährt Discovery die exklusive Berechtigung zum Aktualisieren von *name*Attribut von *cmdb_ci_computer*Klasse. Alle anderen Discovery-Quellen werden daran gehindert, den zu aktualisieren *name*Attribut eines beliebigen CI in *cmdb_ci_computer*Klasse.

Untergeordnete Klassenregeln überschreiben übergeordnete Klassenregeln

Alle für eine untergeordnete Klasse definierten Abgleichsregeln überschreiben die für ihre übergeordnete Klasse definierten Regeln. Diese Regel gilt auch, wenn die Abgleichsregel des untergeordneten Elements statisch ist und die Regel des übergeordneten Elements dynamisch ist (dynamische Abgleichsregeln haben Vorrang vor statischen Abgleichsregeln, wenn sie für die Klasse derselben Ebene gelten).

Beispiel: Mit Regel Nr. 1 oben kann Discovery aktualisieren *name*Attribut in *cmdb_ci_computer*Klasse und alle ihre untergeordneten Klassen. Regel 2 für jedoch *cmdb_ci_linux_server*Die untergeordnete Klasse, die Regel Nr. 1 für die übergeordnete Klasse überschreibt, autorisiert ServiceWatch explizit, dieses Attribut in der untergeordneten Klasse zu aktualisieren.

Als Ergebnis:

- Discovery kann nicht aktualisieren *name*Attribut des untergeordneten Elements *cmdb_ci_linux_server*Klasse. Nur ServiceWatch ist berechtigt, dieses Attribut zu aktualisieren.
- Discovery ist berechtigt, die zu aktualisieren *name*Attribut von CI-Datensätzen in allen anderen untergeordneten Klassen von *cmdb_ci_computer*Klasse.

Überlappende statische Abgleichsregeln

Statische Abgleichsregeln, die verschiedene Discovery-Quellen für dieselben Attribute derselben Klasse autorisieren, können nebeneinander bestehen und schließen einander nicht aus.

Angenommen, die folgende Regel wird hinzugefügt. Sie ähnelt der obigen Beispielregel Nr. 1, autorisiert jedoch eine andere Discovery-Quelle:

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

ServiceWatch ist berechtigt, die zu aktualisieren *name*Attribut in *cmdb_ci_computer*Klasse.

Wie die Beispielregel Nr. 1 oben gilt diese neue Regel für *name*Attribut in *cmdb_ci_computer*Klasse, damit Discovery und ServiceWatch das Attribut aktualisieren können. Alle Abgleichsregeln werden erzwungen, um zu verhindern, dass die Discovery-Quellen die Updates der anderen überschreiben.

Weitere Informationen zu Abgleichsregeln finden Sie unter [CMDB – Datenvorrangsregeln] Verständnis der CMDB-Datenvorrangsregeln und Fehlerbehebung [KB0756709] Knowledge Base-artikel (ab dem Release Paris werden Abgleichs- und Datenvorrangsregeln zusammengeführt.

Domänentrennung

Wenn Domänentrennung ist aktiviert. Dann können Sie Abgleichsregeln auf bestimmte Domänen umgrenzen. Wenn die Regeln der übergeordneten Domäne nicht überschrieben werden, gelten sie für CIs der untergeordneten Domäne. Alle Regeln, die für eine Domäne sichtbar sind, werden angewendet, und eine Regel, die die übergeordnete Domäne überschreibt, zeigt die untergeordnete Domänenversion an.

Verständnis der CMDB-Abgleichsregeln und Fehlerbehebung [KB0756709]

Erstellen Sie eine CI-Abgleichsregel

Erstellen Sie eine statische oder dynamische CI-Abgleichsregel.

Wenn sowohl statische als auch dynamische Abgleichsregeln für dasselbe CI-Attribut vorhanden sind, hat die dynamische Regel Vorrang.

Hinweis: Sie können keine Abgleichsregel für Systemfelder oder für spezifische Felder der Identification and Reconciliation Engine (IRE) erstellen, z. B. das Feld „Discovery-Quelle“ (Discovery_Source). Außerdem können Abgleichsregeln nicht mit Referenzfeldern DOT-Walking durchgeführt werden.

Erstellen Sie eine statische Abgleichsregel

Eine statische Abgleichsregel gibt Klassenattribute an, die Discovery-Quellen aktualisieren dürfen, und verhindert, dass nicht autorisierte Discovery-Quellen die Werte der Attribute überschreiben. Eine statische Abgleichsregel gibt auch die Priorisierung zwischen mehreren Discovery-Quellen an. Ohne statische Abgleichsregeln können Discovery-Quellen die Aktualisierungen der anderen Attributwerte überschreiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Statische Abgleichsregeln werden in Verbindung mit verwendet Datenaktualisierungsregeln Dient zum Bestimmen von Abgleichsschritten für ein CI. Diese Regeln bestimmen, ob, wann und mit welcher Discovery-Quelle ein CI aktualisiert werden kann. Wenn mehrere Discovery-Quellen berechtigt sind, dieselben Klassenattribute zu aktualisieren, weisen Sie jeder dieser Discovery-Quellen eine Priorität zu, um zu verhindern, dass sie die Updates der anderen überschreiben.

Nachdem eine autorisierte Discovery-Quelle ein Attribut aktualisiert hat, werden nachfolgende Updates nur aus derselben Discovery-Quelle oder aus einer Discovery-Quelle mit höherer Priorität akzeptiert. Updates aus einer Discovery-Quelle mit einer niedrigeren Priorität werden abgelehnt, es sei denn, diese beiden Bedingungen sind erfüllt:

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

- Die Quelle mit niedriger Priorität ist die erste Quelle, die das CI aktualisiert.
- Das CI ist aufgrund von Datenaktualisierungsregeln für die CI-Klasse veraltet.

Rangfolge statischer Abgleichsregeln:

- Regel, die für ein bestimmtes Attribut konfiguriert ist, hat Vorrang vor Regelsatz mit **Auf alle Attribute anwenden** (Unabhängig vom Prioritätswert).
- Zwischen zwei Regeln für dasselbe Attribut oder zwischen zwei mit festgelegten Regeln **Auf alle Attribute anwenden** , Die Regel, die direkt für die Klasse spezifisch ist, hat Vorrang vor der abgeleiteten Regel.
- Zwischen zwei Regeln für dasselbe Attribut oder zwischen zwei mit festgelegten Regeln **Auf alle Attribute anwenden** Auf derselben Klassenebene wird der Vorrang durch Regelprioritäten bestimmt.

Informationen zur letzten Discovery-Quelle, die jedes Attribut aktualisiert, werden in der Tabelle „Datenquellenverlauf“ [cmdb_datasource_Last_Update] gespeichert, aber erst nach dem Aktivieren der Abgleichsregel. Daher können unerwartete Updates auftreten, nachdem Sie die Regel aktiviert haben, bis die Datenquelle mit der höchsten Priorität das CI aktualisiert hat.

Statische Abgleichsregeln wirken sich auf den Abgleich veralteter CI-Attribute aus. Während der Abgleichung werden nicht nur die Informationen in der Tabelle „Datenquellenverlauf“ berücksichtigt, sondern auch die Datenaktualisierungsregeln für die CI-Klasse, um zu bestimmen, ob ein CI-Attribut veraltet ist. Ein CI-Attribut wird als veraltet bestimmt, wenn es nicht innerhalb eines Zeitraums von der neuesten Discovery-Quelle aktualisiert wurde, um das CI zu aktualisieren. Der Zeitraum wird durch die effektive Dauer in der Datenaktualisierungsregel für die Klasse für die Discovery-Quelle angegeben. Wenn in diesem Fall eine andere autorisierte Discovery-Quelle mit einer niedrigeren Priorität versucht, das veraltete CI-Attribut zu aktualisieren, ist die Aktualisierung zulässig.

Wenn eine dynamische Abgleichsregel für dasselbe CI-Attribut wie in einer statischen Abgleichsregel vorhanden ist, hat die dynamische Regel Vorrang.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie Aus **Hierarchie** Dient zum Öffnen der Hierarchieliste „CI-Klassen“.
3. Wählen Sie eine Klasse aus, für die eine Abgleichsregel erstellt werden soll.
4. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Klasseninformationen** Und wählen Sie dann aus **Abgleichsregeln** .
5. Wählen Sie im Abschnitt Abgleichsregeln die Option aus **Hinzufügen** Um eine Regel zu erstellen oder eine vorhandene Regel zum Bearbeiten auszuwählen.
6. Wählen Sie aus **Statische Abgleichsregel** Kachel, wenn angezeigt.
   Wenn CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen Ist nicht aktiviert, können Sie keine dynamische Abgleichsregel erstellen, und die Kacheln zur Auswahl des Regeltyps werden nicht angezeigt.
7. Füllen Sie die Felder im aus **Fügen Sie Datenquellen Hinzu, Und Priorisieren Sie** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .

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

Feld	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen zur Aktivierung dieser Abgleichregel.
Discovery-Quelle	Discovery-Quelle, für die Sie diese Regel konfigurieren.
Priorität	Priorität von **Quelle** In anderen Discovery-Quellen für die angegebenen Attribute. Kleinere Zahlen bedeuten höhere Priorität. Discovery-Quellen ohne Abgleichsregel wird die niedrigste Priorität zugewiesen.

Sie können mehrere Paare von hinzufügen **Discovery-Quelle** Und **Priorität** .

8. Füllen Sie die Felder im aus **Wählen Sie Attribute Aus** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .

Feld	Beschreibung
Auf alle Attribute anwenden	Autorisiert die angegebenen Discovery-Quellen, alle Attribute der angegebenen Klasse zu aktualisieren. **Hinweis:** Diese Regel wird von jeder Regel überschrieben, die für ein bestimmtes Attribut gilt. In diesem Fall können Sie anstatt diese Option zu verwenden, direkt alle Attribute für einbeziehen **Attribute** .
Attribute	Attribute aus der aktuellen oder einer übergeordneten Klasse, die die angegebenen Discovery-Quellen aktualisieren dürfen. Nur verfügbar, wenn **Auf alle Attribute anwenden** Ist nicht ausgewählt.
Mit Null aktualisieren	Attribute, die die angegebenen Discovery-Quellen mit einem Nullwert aktualisieren können. Standardmäßig können autorisierte Discovery-Quellen einen nicht-Null-Wert nicht mit einem Null-Wert überschreiben. Attribute in dieser Liste, die sich nicht in befinden **Attribute** Liste, sind nicht in den Attributen enthalten, die die Discovery-Quellen mit einem Nullwert aktualisieren können.

9. Füllen Sie die Felder im aus **Legen Sie Die Filterbedingung Fest** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Speichern** .

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

Feld	Beschreibung
Filterbedingung	Bedingungen, die CIs erfüllen müssen, damit die Regel anwendbar ist. Um diese Regel beispielsweise nur auf CIs anzuwenden, die der Finanzabteilung zugeordnet sind, wählen Sie diese Bedingung aus: **[Abteilung] [ist] [Finanzen]** .

Hinweis: Die Glide.Identification_Engine.enable_Reconciliation_Filter_before_Update Die Systemeigenschaft bestimmt, wann Filterbedingungen angewendet werden. Standardmäßig werden diese Filterbedingungen angewendet, nachdem sich Attributwerte während der Nutzlastverarbeitung geändert haben. Legen Sie diese Eigenschaft auf fest **Wahr** Damit die Identification and Reconciliation Engine (IRE) die Filterbedingungen anwendet, bevor sich Attributwerte ändern.

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie das Filtersymbol ( ) Und auswählen:
  - **Attribute** : , Um nur Abgleichsregeln für ein bestimmtes Attribut anzuzeigen.
  - **Discovery-Quellen** : , Um nur Abgleichsregeln für eine bestimmte Discovery-Quelle anzuzeigen.
- Wählen Sie Aus **Vorschauregel** Um pro Attribut die Rangfolge zwischen allen Discovery-Quellen anzuzeigen, die zum Aktualisieren dieses Attributs berechtigt sind, und dynamischen Abgleichsregeln.
- Wenn CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen Ist aktiviert, können Sie:
  - Wählen Sie Aus **Vorschau Der Daten Anzeigen** Um alle Attribute für ein bestimmtes CI anzuzeigen. Außerdem wird für jedes Attribut der aktuelle CMDB-Wert und die von Discovery-Quellen gemeldeten Werte für das Attribut angegeben.
  - Wählen Sie Aus **Neu Berechnen** Bis CI-Attributwerte neu berechnen Nach dem Ändern der Abgleichsregeln.
- Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **Abgleichsdefinitionen** Um eine Listenansicht aller Definitionen von Abgleichsregeln anzuzeigen.

Erstellen Sie eine dynamische Abgleichsregel

Eine dynamische Abgleichsregel verwendet CMDB 360-Daten, um einen Wert wie den größten gemeldeten Wert für die Aktualisierung eines CI auszuwählen.

Vorbereitungen

CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: itil hat Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) hat vollständigen Zugriff

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn dasselbe CI-Attribut sowohl eine statische Abgleichsregel als auch eine dynamische Abgleichsregel hat, hat die dynamische Abgleichsregel Vorrang.

Eine dynamische Abgleichsregel unterstützt mehrere Regeltypen, z. B. größter gemeldeter Wert und am meisten gemeldeter Wert. Beim Anwenden einer dynamischen Abgleichsregel

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

verarbeitet IRE die aktuelle Nutzlast und untersucht dann den CMDB 360-Datenspeicher, um einen Wert auszuwählen, mit dem die CMDB aktualisiert werden soll. Je nach Typ der dynamischen Abgleichsregel ist die Auswahl des entsprechenden Werts möglicherweise nicht sofort eindeutig. Beispielsweise gibt es möglicherweise keinen einzelnen Wert, der am häufigsten gemeldet wird, oder für einige Werte wird der zuletzt erkannte Zeitstempel nicht gemeldet. Daher greift IRE bei Bedarf darauf zurück, zusätzliche Details wie zuletzt gemeldete, zuletzt erkannte und zuletzt aktualisierte Werte zu untersuchen, um den am besten geeigneten Wert auszuwählen.

Hinweis: Sie können keine dynamische Abgleichsregel hinzufügen, wenn Sie eine neue untergeordnete Klasse im CI-Klassenmanager erstellen. Sie müssen zuerst die neue untergeordnete Klasse speichern und dann die dynamische Abgleichsregel hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie Aus **Hierarchie** Dient zum Öffnen der Hierarchieliste „CI-Klassen“.
3. Wählen Sie eine Klasse aus, für die eine Abgleichsregel erstellt werden soll.
4. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Klasseninformationen**, und klicken Sie dann auf **Abgleichregeln**.
5. Klicken Sie im Abschnitt „Abgleichregeln“ auf **Hinzufügen**, um eine Regel zu erstellen oder eine vorhandene Regel zum Bearbeiten auszuwählen.
6. Wählen Sie aus **Dynamische Abgleichsregel** Kachel.
7. Auf der **Wählen Sie Regel Aus** Wählen Sie auf der Registerkarte einen Regeltyp aus **Dynamischer Regeltyp** Listenfeld und klicken Sie dann auf **Als Nächstes** .
8. Auf der **Wählen Sie Attribute Aus** Wählen Sie die Attribute aus, für die die Regel angewendet werden soll.
9. Wählen Sie **Weiter**.
   Attribute, auf die der angegebene Regeltyp nicht angewendet werden kann, und Attribute, für die bereits eine dynamische Abgleichsregel vorhanden ist, werden nicht angezeigt.
10. Füllen Sie die Felder im aus **Legen Sie Die Filterbedingung Fest** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Speichern** .

Feld	Beschreibung
Filterbedingung	Bedingungen, die CIs erfüllen müssen, damit die Regel anwendbar ist. Um beispielsweise eine Regel nur auf CIs anzuwenden, die der Finanzabteilung zugeordnet sind, wählen Sie diese Bedingung aus: **[Abteilung] [ist] [Finanzen]** .

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

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie das Filtersymbol ( ) Und auswählen:
  - **Attribute** : , Um nur Abgleichsregeln für ein bestimmtes Attribut anzuzeigen.
  - **Discovery-Quellen** : , Um nur Abgleichsregeln für eine bestimmte Discovery-Quelle anzuzeigen.
- Wählen Sie Aus **Vorschauregel** Um pro Attribut die Rangfolge zwischen allen Discovery-Quellen anzuzeigen, die zum Aktualisieren dieses Attributs berechtigt sind, und dynamischen Abgleichsregeln.
- Wählen Sie Aus **Vorschau Der Daten Anzeigen** Um alle Attribute für ein bestimmtes CI anzuzeigen. Außerdem wird für jedes Attribut der aktuelle CMDB-Wert und die von Discovery-Quellen gemeldeten Werte für das Attribut angegeben.
- CI-Attributwerte neu berechnen.
- Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **Abgleichsdefinitionen** Um eine Listenansicht aller Definitionen von Abgleichsregeln anzuzeigen.

Erstellen Sie eine Datenaktualisierungsregel

Geben Sie Datenaktualisierungsregeln an, um zu bestimmen, ob ein CI für eine bestimmte Discovery-Quelle veraltet ist. Solche CIs können dann von einer autorisierten Discovery-Quelle mit niedrigerer Priorität aktualisiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Datenaktualisierungsregeln haben keine Auswirkungen, wenn dynamische Abgleichsregeln in Kraft sind.

Datenaktualisierungsregeln werden in Verbindung mit statischen Abgleichsregeln verwendet, um Abgleichsschritte für ein CI zu bestimmen. Diese Regeln bestimmen, ob, wann und mit welcher Discovery-Quelle ein CI aktualisiert werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie Aus **Hierarchie** Um die Liste „CI-Klassen“ anzuzeigen und dann die Klasse auszuwählen, für die eine Datenaktualisierungsregel erstellt werden soll.
3. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Klasseninformationen**, und klicken Sie dann auf **Abgleichregeln**.
4. Erstellen Sie eine Regel, indem Sie auswählen **Hinzufügen** Wählen Sie im Abschnitt Regeln zur Datenaktualisierung aus, oder wählen Sie eine vorhandene Regel zum Bearbeiten aus. Füllen Sie dann die Details im Dialogfeld Regeln zur Datenaktualisierung erstellen aus.

Feld	Beschreibung
Discovery-Quelle	Discovery-Quelle, für die die Veraltung ausgewertet wird.
Tatsächliche Dauer	Der Zeitraum, der für den Veraltungstest verwendet wird.

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

Feld	Beschreibung
	Wenn die in der statischen Abgleichsregel für die Klasse des CI angegebenen Felder nicht von aktualisiert wurden **Discovery-Quelle** Innerhalb des angegebenen **Effektive Dauer** – Das CI wird als veraltet für bestimmt **Discovery-Quelle** Und eine Discovery-Quelle mit niedrigerer Priorität ist berechtigt, das CI zu aktualisieren. Bei Einstellung auf 0 (Standard) wird das CI als veraltet für festgelegt **Discovery-Quelle** Unmittelbar nach einer Aktualisierung und daher ist eine Discovery-Quelle mit niedrigerer Priorität immer berechtigt, das CI zu aktualisieren. Wird ein Wert mit einem gültigen Präfix und einem ungültigen Suffix angegeben, z. B. `15 x`, wird der gültige Teil des Werts verwendet („15“). Ist der Gesamtwert ungültig, wird der Standardwert 0 verwendet.
Aktiv	Aktiviert die Regel.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie die CI-Neuklassifizierung während der IRE-Verarbeitung

Während des CI-Identifizierungsprozesses der Identification and Reconciliation Engine (IRE) muss ein CI möglicherweise für ein anderes neu klassifiziert werden `sys_class_Name` Typ. Standardmäßig werden CIs automatisch neu klassifiziert. Wenn die automatische erneute Klassifizierung deaktiviert ist, wird das CI nicht neu klassifiziert, und das System generiert eine Reklassifizierungsaufgabe, die Sie überprüfen müssen.

Die Klasse eines CI kann aktualisiert, heruntergestuft oder zu einer anderen Verzweigung in der Klassenhierarchie gewechselt werden. Weitere Informationen zu Vorgängen der erneuten Klassifizierung finden Sie unter Ein CI erneut klassifizieren. Sie können Systemeigenschaften und Nutzlastkennzeichnungen verwenden, um das IRE-Verhalten der CI-Neuklassifizierung global oder einzeln pro CI zu konfigurieren.

Hinweis: Die CI-Neuklassifizierung ist nur zwischen zwei Klassen mit identischen Identifizierungsregeln möglich.

Konfigurieren Sie die automatische CI-Neuklassifizierung mithilfe von Systemeigenschaften

Sie können Systemeigenschaften verwenden, um das systemweite IRE-Verhalten für die CI-Neuklassifizierung zu konfigurieren. Informationen zu Eigenschaften im Zusammenhang mit der CI-Reklassifizierung, einschließlich Zugriff, finden Sie unter Eigenschaften.

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

- Die folgenden Eigenschaften aktivieren oder deaktivieren automatische Aktualisierungen der Neuklassifizierung, die in einer Nutzlast angegeben sind. Diese Eigenschaften sind auf festgelegt **Wahr** Aktivieren Sie im Basissystem die Verarbeitung von CI-Updates, einschließlich Aktualisierungen der CI-Neuklassifizierung.

  Um Aktualisierungen der automatischen Neuklassifizierung zu deaktivieren, legen Sie die entsprechende Eigenschaft auf fest **Falsch** . In diesem Fall lehnt IRE eine Nutzlast (oder ein Nutzlastelement in Enhanced IRE) mit den entsprechenden Neuklassifizierungsaktualisierungen ab und erstellt eine Neuklassifizierungsaufgabe .

  - *glide.class.upgrade.enabled*
  - *glide.class.downgrade.enabled*
  - *glide.class.switch.enabled*

- Mit den folgenden Eigenschaften kann IRE CI-Updates mit Reklassifizierungsvorgängen verarbeiten. Abhängig von der Eigenschaftseinstellung verarbeitet oder überspringt IRE das Update der Neuklassifizierung. Diese Eigenschaften sind auf festgelegt **Falsch** Im Basissystem verarbeitet IRE CI-Updates, einschließlich CI-Neuklassifizierungen.

  Legen Sie eine Eigenschaft auf fest **Wahr** Dient zum Konfigurieren von IRE zur Verarbeitung von CI-Aktualisierungen, aber nicht des CI bzw. der Neuklassifizierungsaktualisierung.

  - *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled*
  - *glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled*
  - *glide.identification_engine.update_without_upgrade_enabled*

  Dieser Eigenschaftensatz hat Vorrang vor dem vorherigen Eigenschaftensatz (Glide.class.<reclassification>.enabled). Bei den folgenden in Konflikt stehenden Eigenschaftseinstellungen hat beispielsweise die zweite Eigenschaft Vorrang vor der ersten:

  - *glide.class.downgrade.enabled*= **Falsch**
  - *glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled*= **Wahr**

Beispiel für die IRE-Verarbeitung eines Nutzlastelements mit einem Wechsel eines CI von Linux Server zu Windows Server. Mit den folgenden Standardeigenschaftseinstellungen im Basissystem aktualisiert IRE die Attribute, einschließlich des Klassenwechsels:

- *glide.class.switch.enabled*= **Wahr**
- *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled*= **Falsch**

Mit den folgenden Eigenschaftseinstellungen aktualisiert IRE jedoch die Attribute, überspringt den Klassenwechsel:

- *glide.class.switch.enabled*= **Wahr**
- *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled*= **Wahr**

Konfigurieren Sie die automatische CI-Neuklassifizierung in Eingabenutzlasten

Sie können Kennzeichnungen verwenden, die den Systemeigenschaften entsprechen, in der Eingabenutzlast von CreateOrUpdateCIErweitert() Oder CreateOrUpdateCI() APIs.

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

Legen Sie diese Kennzeichnungen in der Nutzlast auf fest **Wahr** Oder **Falsch** Dient zum vorübergehenden Überschreiben der jeweiligen Systemeigenschaftseinstellungen auf Nutzlastelementebene.

Für die folgenden Nutzlastkennzeichnungen, die das Reklassifizierungsverhalten steuern, hat die Einstellung unabhängig von der Einstellung des entsprechenden Vorrang *glide.class.xxx.enabled*Eigenschaft:

- classUpgrade
- classDowngrade
- classSwitch

Für die folgenden Nutzlastkennzeichnungen, die das Verhalten der Neuklassifizierung steuern, überprüft das System, ob entweder die Kennzeichnung oder die entsprechende Kennzeichnung vorhanden ist *glide.identification_engine.update_xxx_enabled*Eigenschaft ist „wahr“, um die Aktualisierung ohne den entsprechenden Neuklassifizierungsvorgang zu ermöglichen:

- Updatemit Upgrade
- Updatemit Downgrade
- Aktualisiert mit Switch

Außerdem können Sie Einstellungen für Nutzlastebene (die für alle Elemente in einer Nutzlast gelten) pro Datenquelle übergeben, indem Sie im Formular „robuste Importsatzumwandler“ CI-Neuklassifizierungseigenschaften angeben. Weitere Informationen finden Sie unter Robuste Transformatoreigenschaften für Importsatz .

Die folgende beispielhafte JSON-Payload ermöglicht die automatische erneute Klassifizierung für das angegebene CI:

```
{ items: [{className: 'cmdb_ci_server', classUpgrade: true, classDowngrade: true, classSwitch: true, values: {name: 'linux123', serial_number: '12srt567', ip_address: '10.2.3.4'}, }]}
```

Reklassifizierungseinschränkungsregeln

Verhindern Sie, dass IRE während der Nutzlastverarbeitung eine CI-Klasse herunterstufen oder wechseln kann, um Datenverlust zu verhindern. Eine Reklassifizierungseinschränkungsregel verhindert eine CI-Klassenänderung für bestimmte Quell- und Zielklassen, während weitere Eigenschaftsaktualisierungen für das CI verarbeitet werden.

Sie können beispielsweise eine Reklassifizierungseinschränkungsregel verwenden, um ein Downgrade der CI-Klasse von zu verhindern *cmdb_ci_linux_server*(Quellklasse) bis *cmdb_ci_server*(Zielklasse). Oder, um einen CI-Klassenwechsel von Linux Server zu Windows Server zu verhindern. Reklassifizierungseinschränkungsregeln können bei der Verwendung eines Service Graph Connector nützlich sein, was zu einem Klassendowngrade oder -Switch und einem potenziellen Verlust wichtiger Daten führen kann.

So steuern Sie die Anwendung von Reklassifizierungseinschränkungsregeln:

- Verwenden Sie *glide.identification_engine.reclassification_restriction_rules_enabled*Systemeigenschaft zum globalen Aktivieren oder Deaktivieren der Anwendung aktiver Reklassifizierungseinschränkungsregeln. Diese Eigenschaft ist auf festgelegt **Wahr** Standardmäßig.

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

- Verwenden Sie *skipReclassificationRestrictionRules*Kennzeichnung für „Nutzlast“ in einer IRE-Nutzlast, um die Anwendung aktiver Reklassifizierungseinschränkungsregeln zu verhindern.

  Zum Beispiel eine Nutzlast mit *skipReclassificationRestrictionRules*Kennzeichnung:

```
{
 "items": [
  {
   "className": "cmdb_ci_server",
   "values": {
    "short_description": "Linux server description",
    "name": "Linux Server 1"
   },
   "settings": {
    "skipReclassificationRestrictionRules": "true"
   }
  }
 ]
}
```

Informationen zum Erstellen einer Reklassifizierungseinschränkungsregel finden Sie unter Erstellen Sie eine Reklassifizierungseinschränkungsregel.

Erstellen Sie eine Reklassifizierungseinschränkungsregel

Reduzieren Sie Datenverluste während der IRE-Verarbeitung, indem Sie verhindern, dass CI-Klassen für bestimmte Quell- und Zielklassen geändert werden. Eine Reklassifizierungseinschränkungsregel betrifft nur den *class*Attribut und verhindert nicht die Aktualisierung der restlichen CI-Eigenschaften.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ITIL_admin (ITIL hat nur Leseberechtigung)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn während der IRE-Verarbeitung einer Nutzlast ein CI neu klassifiziert werden muss (Downgrade- oder Switch-Klasse), überprüft IRE Reklassifizierungseinschränkungsregeln. Wenn eine Reklassifizierungseinschränkungsregel für die aktuelle CI-Neuklassifizierung gilt, verarbeitet IRE die Aktualisierung der CI-Eigenschaften, überspringt die CI-Neuklassifizierung.

Die IRE-Ausgabe enthält spezifische Details zu jeder Verarbeitung im Zusammenhang mit Reklassifizierungseinschränkungsregeln.

Eine Reklassifizierungseinschränkungsregel gilt nur für die Richtung zwischen der angegebenen Quell- und den Zielklassen. Die Regel verhindert nicht, dass die angegebene Zielklasse in die Quellklasse neu klassifiziert wird. Um die Reklassifizierung zwischen zwei Klassen in beide Richtungen einzuschränken, geben Sie zwei separate Reklassifizierungseinschränkungsregeln an, eine für jede Richtung.

Prozedur

1. Geben Sie Ein `cmdb_Ire_Reclassification_restriction.list` Im Filternavigator.
2. Füllen Sie das Formular „Reklassifizierungsbeschränkung“ aus.

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

Feld	Beschreibung
Name	Name der Reklassifizierungseinschränkungsregel.
Quelltabelle	Aktuelle CI-Klasse.
Quellvererbung	Gibt an, ob die Reklassifizierungseinschränkungsregel auf untergeordnete Klassen von angewendet werden soll **Quelltabelle** .
Zielklasse	Zielklasse der Neuklassifizierung.
Zielvererbung	Gibt an, ob die Reklassifizierungseinschränkungsregel auf untergeordnete Klassen von angewendet werden soll **Zieltabelle** .
Typ	CI-Reklassifizierungstyp: **Downgrade** Oder **Wechseln** .

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
In der Listenansicht „Reklassifizierungsbeschränkungen“ können Sie eine Reklassifizierungseinschränkungsregel aktivieren oder deaktivieren, indem Sie sie festlegen **Aktiv** Wert auf „wahr“ oder „falsch“.

Erstellen Sie eine IRE-Datenquellenregel

Wenn Sie Identification and Reconciliation Engine (IRE) verwenden, können Sie verhindern, dass eine bestimmte Discovery-Quelle (Datenquelle) neue CIs für eine bestimmte Klasse einfügt. Erstellen Sie IRE-Datenquellenregeln für Discovery-Quellen, denen Sie beim Erstellen von CIs nicht vertrauen, aber weiterhin vertrauen, wenn Sie die vorhandenen CIs aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ire-Datenquellenregeln haben keine Auswirkungen, wenn dynamische Abgleichsregeln in Kraft sind.

Zum Beispiel ein IP-Scan-Tool, das Netzwerkgeräte erkennt, aber keine Server erkennt und daher Server-CIs ohne Details erstellt. Sie können verhindern, dass eine solche Discovery-Quelle bestimmte CIs erstellt, während sie weiterhin die Aktualisierung dieser spezifischen CIs zulassen, falls vorhanden. IRE-Datenquellenregeln werden in der Tabelle „IRE-Datenquellenregel“ [cmdb_Ire_Data_Source_rule] gespeichert.

- Untergeordnete Klassen leiten IRE-Datenquellenregeln wie Identifizierungsregeln von übergeordneten Klassen ab.
- IRE-Datenquellenregeln, die für eine untergeordnete Klasse angegeben sind, überschreiben alle von einer übergeordneten Klasse abgeleiteten IRE-Datenquellenregeln.

Wenn IRE einen Einfügevorgang verarbeitet, der durch eine IRE-Datenquellenregel untersagt ist, schlägt der Einfügevorgang fehl. Dieser Fehler tritt auf, wenn die Discovery-Quelle und die CI-Klasse im Einfügevorgang und in einer IRE-

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

Datenquellenregel übereinstimmen. Wenn CreateOrUpdateCIErweitert() Wird verwendet, speichert IRE die fehlgeschlagene Nutzlast in der Tabelle „partielle CMDB-IRE-Nutzlasten“ [cmdb_Ire_partial_Payloads] für die zukünftige potenzielle Verwendung.

Hinweis: Wenn ein Einfügevorgang von der IRE-Datenquellenregel nicht zulässig ist, dann bei Verwendung CreateOrUpdateCI() , Die gesamte IRE-Nutzlast schlägt seit fehl CreateOrUpdateCI() Erlaubt keine partiellen Commits.

Wenn später eine zulässige Discovery-Quelle versucht, dasselbe CI einzufügen, fügt IRE das CI ein, nachdem es mit dem übereinstimmenden CI aus den Teilnutzlasten zusammengeführt wurde. IRE löscht dann die Teilnutzlast aus der Tabelle „partielle CMDB-IRE-Nutzlasten“ [cmdb_Ire_partial_Payloads] und ermöglicht zukünftige Aktualisierungen durch die in der Regel angegebene Discovery-Quelle.

Ire-Datenquellenregeln gelten nicht für Suche und zugehörige Elemente, und nur eine einzelne Regel kann für jedes Klassen-/Discovery-Quellpaar aktiv sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **IRE-Datenquellenregel**an.
2. Klicken Sie in der Listenansicht auf **Neu** Und füllen Sie das Formular „IRE-Datenquellenregel“ aus.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktiviert die IRE-Datenquellenregel.
Betrifft	Die Klasse (und untergeordnete Klassen), von der die angegebene Discovery-Quelle (Datenquelle) keine CIs erstellen darf.
Datenquelle	Discovery-Quelle (Daten), die keine CIs der angegebenen Klasse erstellen darf.
Einfügen Nicht Zulässig	Deaktiviert die angegebene Discovery-(Daten-)Quelle das Einfügen neuer CIs aus der angegebenen Klasse in die CMDB.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Wenn ein Nutzlastelement mit einer INSERT-Anforderung und in dem die Discovery-Quelle und die CI-Klasse mit der Discovery-Quelle und der CI-Klasse übereinstimmen, die in der IRE-Datenquellenregel angegeben sind:

1. Der Einfügevorgang schlägt fehl, und IRE protokolliert die folgende Nachricht:

   INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE – Einfügen in [XYZ] ist für Datenquelle [XYZ] durch IRE-Datenquellenregel blockiert.

2. Wenn verwendet wird CreateOrUpdateCIErweitert() , Dann speichert IRE das Nutzlastelement als Teilnutzlast in der Tabelle „partielle CMDB-IRE-Nutzlasten“ [cmdb_IRE_partial_Payloads].

Wenn später eine zulässige Discovery-Quelle erfolgreich ein CI eingefügt hat, das dem CI aus einem Teilnutzlastelement entspricht:

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

1. Das aktuelle CI wird mit dem übereinstimmenden CI aus der Teilnutzlast zusammengeführt, wobei statische Abgleichsregeln nach Bedarf angewendet werden.
2. Die jeweilige Teilnutzlast in der Tabelle „partielle CMDB-IRE-Nutzlasten“ [cmdb_Ire_partial_Payloads] wird gelöscht.
3. Spätere Nutzlasten, in denen die nicht zulässige Discovery-Quelle das jeweilige CI aktualisiert, werden erfolgreich ausgeführt.
4. Mit IRE kann die Discovery-Quelle, die zuvor das Einfügen des CI untersagt hatte, dasselbe CI aktualisieren, das jetzt in der CMDB vorhanden ist.

Abhängige CMDB-Beziehungsregeln

Servicedefinitionen bestehen aus CI-Typen und Beziehungstypen. Abhängige Beziehungsregeln definieren die Abhängigkeitsstruktur der CI-Typen und der Beziehungstypen in diesen Servicedefinitionen und helfen bei der CI-Identifizierung und beim Erstellen von Business-Service-Zuordnungen.

Die durch diese Regeln definierten Abhängigkeiten werden bei der Identifizierung abhängiger CIs verwendet, um die Reihenfolge der CI-Identifizierung zu priorisieren und um CIs und die entsprechenden abhängigen CIs in einer Payload zuzuordnen. Abhängige Beziehungsregeln werden auch von verwendet Service-Mapping Und können für anwenderdefinierte CI-Typen definiert werden. Nachdem Sie einen neuen CI-Typ definiert haben, können Sie abhängige Beziehungsregeln definieren, die angeben, wie der neue CI-Typ mit vorhandenen Typen in verknüpft ist CMDB.

Abhängige Beziehungsregeln bestehen aus Hosting- und Containment-Regeln (abhängige Beziehungsregeln), wobei jeder Typ die Daten aus einer anderen Perspektive des CI modelliert. Containment-Regeln stellen die Konfigurationshierarchie der CIs dar und beschreiben, welches CI welche anderen CIs enthält. Hosting-Regeln repräsentieren die Platzierung von CIs in einer Unternehmensdefinition und beschreiben, wo CIs ausgeführt werden.

Sowohl Hosting- als auch Containment-Regeln beschreiben einen Beziehungstyp zwischen zwei CI-Typen, und derselbe Beziehungstyp kann in einer Hosting-Regel und in einer Containment-Regel verwendet werden. Der Kontext, in dem die Beziehung verwendet wird, unterscheidet zwischen einer Containment- und einer Hosting-Regel.

Abhängige Beziehungsregeln verwalten:

- Um auf Regeln auf Klassenebene zuzugreifen, verwenden Sie den CI-Klassenmanager. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
- Verwenden Sie den Metadaten-Editor, um auf gruppierte Regeln zuzugreifen. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Metadaten-Editor**an.

Die Plugins, die für eine Instanz aktiviert wurden, bestimmen, welche Hosting- und Containment-Regeln in einem Basissystem vorhanden sind.

Hosting-Regeln

Hosting-Regeln repräsentieren alle möglichen gültigen Kombinationen von Paaren aus Hosting- und gehosteten CIs in der Servicedefinition. Hosting-Regeln sind ein flacher Regelsatz, der eine Tiefe von nur einer Ebene aufweist und immer Ressourcen beinhaltet, in der Regel physische oder virtuelle Hardware. Jede Hosting-Regel ist eine eigenständige Regel zwischen zwei CI-Typen, die einen gültigen CI-Typ beschreibt, der entweder von einem anderen CI-Typ gehostet werden kann oder einen anderen CI-Typ hosten kann. Eine Hosting-Regel besteht aus einem übergeordneten CI-Typ, einem Beziehungstyp (z. B. „Hosted On::Hosts“) und einem untergeordneten CI-Typ. Sie können beispielsweise eine Hosting-Regel haben, die angibt, dass der CI-Typ „Anwendung“ „ausgeführt auf::ausgeführt“ und der CI-Typ „Hardware“ ausgeführt wird.

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

Ein CI kann auf mehreren Ressourcen gehostet werden (z. B. Windows und Linux). Dieses CI wird durch eine Hosting-Regel für das CI mit jeder Ressource dargestellt, auf der das CI gehostet werden kann. Während der CI-Identifizierung sollte das Paar von CIs, die untersucht werden, sein Erfüllen Sie mindestens eine Hosting-Regel.

Hosting-Regeln werden in der Tabelle „Hosting-Regeln für CMDB-Metadaten“ [cmdb_metadata_hosting] gespeichert.

Containment-Regeln

Containment-Regeln stellen die Containment-Hierarchie für einen CI-Typ dar und beschreiben gültige Objekte, die ein CI-Typ in der Servicedefinition enthalten kann, sowie gültige Objekte, die im CI-Typ enthalten sein können. Containment-Regeln sind in einer Containment-Regeln-Gruppe miteinander verkettet, und ein CI-Typ ist das übergeordnete Element auf oberster Ebene (Stammelement) der Gruppe Die Sammlung von Containment-Regeln konstruiert eine hierarchische Zuordnung von Containment-Beziehungen. Containment-Regeln sind logische Konzepte zur Darstellung logischer CIs, z. B. zur Beschreibung von Software, die auf einem Server ausgeführt wird. Eine Containment-Regel besteht aus einem übergeordneten CI-Typ, einem Beziehungstyp (z. B. „Contained By::Contains“) und einem untergeordneten CI-Typ. Möglicherweise verfügen Sie über eine Containment-Regel, die angibt, dass der CI-Typ „Tomcat“ gegenüber dem CI-Typ „WAR-Datei“ eine Beziehung vom Typ „Contains::Contained By“ aufweist.

Endpunkte sind spezielle Containment-Regeln, die eingehende oder ausgehende Verbindungen im Modell angeben und die CI-Typen bezeichnen, in denen Daten eines bestimmten Typs in die Servicedefinition ein- oder aus ihr herausfließen. Nachdem Sie einer Containment-Regel einen Endpunkt hinzugefügt haben, können Sie der Endpunktregel keine untergeordneten Regeln hinzufügen.

Containment-Regeln werden in der Tabelle „Containment-Regeln für CMDB-Metadaten“ [cmdb_metadata_containment] gespeichert.

Referenzregeln

Referenzregeln werden hauptsächlich von Cloud Management verwendet, um alle möglichen gültigen Kombinationen von Paaren aus referenzierenden und referenzierten CIs in der Servicedefinition darzustellen.

- Referenzregeln sind ein flacher Regelsatz, der eine Tiefe von nur einer Ebene aufweist.
- Referenzregeln beinhalten immer Ressourcen, normalerweise virtuelle Entitäten. Jede Referenzregel ist eine eigenständige Regel zwischen zwei CI-Typen, die einen gültigen CI-Typ beschreibt, der entweder von einem anderen CI-Typ referenziert werden kann oder einen anderen CI-Typ referenzieren kann. Beide CI-Klassen sollten unabhängig voneinander bestehen können.
- Eine Referenzierungsregel besteht aus einem übergeordneten CI-Typ, einem Beziehungstyp (z. B. Provisioned From::Provisioned) und einem untergeordneten CI-Typ. Beispielsweise können Sie über eine Referenzierungsregel verfügen, die angibt, dass der CI-Typ „Virtuelle Maschine“ gegenüber dem CI-Typ „Bild“ eine Beziehung vom Typ Provisioned From::Provisioned aufweist.
- Ein CI kann mehrere Ressourcen referenzieren (z. B. kann eine VM-Instanz eine Referenzbeziehung sowohl mit Image- als auch mit Hardwarevorlagen haben). Dieses CI wird durch eine Referenzierungsregel für das CI mit jeder Ressource dargestellt, von der das CI referenziert werden kann.

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

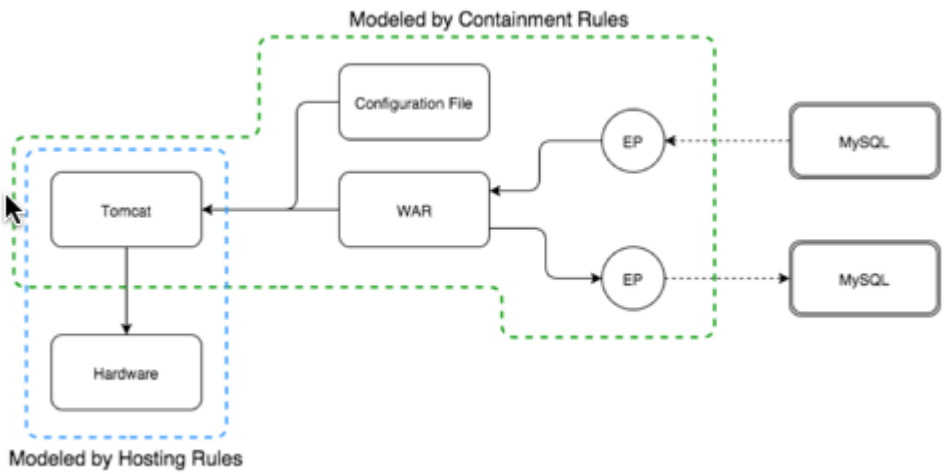
- Die Referenzregel kann nicht Teil der CI-Identifikation sein.
- Referenzregeln werden in der Tabelle „Referenzregeln für CMDB-Metadaten“ [cmdb_metadata_reference] gespeichert.

Regelanforderungen

Die Regeln, die Sie erstellen, sind an die folgenden Anforderungen gebunden, die die Beziehungen einschränken und sicherstellen, dass nur gültige Optionen in den Dropdown-Listen des Metadaten-Editors verfügbar sind.

- CI-Typ, der als untergeordnetes Element in einer Containment-Regel enthalten ist: Weder dieser CI-Typ noch seine untergeordneten Elemente können ein übergeordnetes Element auf oberster Ebene (Stammelement) einer anderen Containment-Regel sein, und der CI-Typ kann weder als übergeordnetes noch als untergeordnetes Element in einer Hosting-Regel vorhanden sein.
- CI-Typ, der ein übergeordnetes Element auf oberster Ebene (Stammelement) einer Containment-Regel ist: Er kann kein untergeordnetes Element in einer Hosting-Regel sein (z. B. können Sie nicht auf Tomcat gehostet werden, wenn Tomcat Containment-Regeln hat).
- CI-Typ, der ein untergeordnetes Element in einer Hosting-Regel ist: Er darf weder übergeordnetes noch untergeordnetes Element in einer Containment-Regel sein.
- CI-Typ, der ein übergeordnetes Element in einer Hosting-Regel ist: Er darf kein untergeordnetes Element in einer Containment-Regel sein.
- Hosting-Regeln können keine Schleifen wie „Tomcat –runs_on- VMWare –runs_on-Tomcat“ erstellen.

Example: Modell für Hosting- und Containment-Regeln



Hosting-Regeln, die das Diagramm modellieren:

Tomcat „wird auf“-Hardware ausgeführt.

Containment-Regeln, die das Diagramm modellieren:

- Tomcat enthält („Contains“) Konfigurationsdatei
- Tomcat enthält („Contains“) WAR
- WAR hat bei MySQL zwei Endpunkte für JDBC:

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

- Eingehend
- Ausgehend

Example: Gültiges Regelwerk

```
Tomcat Hosted Linux
Linux Hosted Computer
```

Der zweite Metadateneintrag löst die dritte Anforderung aus, die erfüllt ist (es handelt sich um eine Hosting-Regel, nicht um eine Containment-Regel).

Erstellen Sie abhängige Beziehungsregeln

Erstellen Sie Hosting- und Containment-Regeln (abhängige Beziehungsregeln) für CI-Klassen, um die korrekte Identifizierung abhängiger CIs während des Geschäftserkennungsverfahrens und der Servicezuordnung zu unterstützen. Discovery ruft die Identifikations-API auf, die abhängige Beziehungsregeln anwendet.

Sie können im CI-Klassenmanager eine grundlegende Hosting- oder Containment-Regel erstellen. Oder verwenden Sie den Metadaten-Editor, um Gruppen von Hosting- und Containment-Regeln sowie eingehende oder ausgehende Endpunkte in Containment-Regeln zu erstellen. Der CI-Klassenmanager und der Metadaten-Editor werden synchronisiert. Sie können jedes dieser Tools verwenden, um eine abhängige Regel anzuzeigen und zu bearbeiten.

Abhängige Beziehungsregeln für eine CMDB-Klasse erstellen

Verwenden Sie den CI-Klassenmanager, um eine grundlegende abhängige Beziehungsregel (Hosting- oder Containment-Beziehungsregel) für eine CMDB-Klasse zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Klasse, für die Sie eine abhängige Beziehungsregel erstellen, muss eine abhängige Identifizierungsregel besitzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen, und wählen Sie die Klasse aus, für die Sie eine Hosting- oder eine Containment-Regel erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der Klassennavigationsleiste auf **Abhängige Beziehungen**.
4. Klicken Sie in der Ansicht abhängige Beziehungen auf **Fügen Sie Abhängigkeit hinzu** .
5. Füllen Sie die Details im Dialogfeld „Abhängige Beziehungsregel hinzufügen“ aus.

Feld	Beschreibung
Regeltyp	Angabe, ob diese Regel eine Hosting-Regel oder eine Containment-Regel ist.
Diese Klasse	Die Klasse, für die die Regel gilt.
Beziehung	Die Art der Beziehung der Regel.

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

Feld	Beschreibung
Zielklasse	Die Zielklasse für die abhängige Beziehungsregel. Die Bezeichnung dieser Klasse als untergeordnete oder übergeordnete Klasse basiert auf dem angegebenen **Beziehung** .

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Sie können auf **Auf „Abgeleitet“ zurücksetzen** klicken und dann den Vorgang bestätigen, um alle abhängigen Beziehungsregeln zu löschen, die speziell für die ausgewählte Klasse hinzugefügt wurden. Es verbleiben nur abhängige Beziehungen, die von einer übergeordneten Klasse abgeleitet wurden.

Weitere Informationen zu untergeordneten und übergeordneten Klassen finden Sie unter Tabellenerweiterung und -Klassen .

Sammlungen von Containment-Regeln erstellen oder bearbeiten

Erstellen Sie eine Containment-Regel für CIs, um die korrekte Identifizierung abhängiger CIs während des Geschäftserkennungsverfahrens und der Servicezuordnung zu unterstützen. Discovery ruft die Identifikations-API auf, die abhängige Beziehungsregeln anwendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Containment-Regel ist eine abhängige Beziehungsregel, die eine Beziehung zwischen zwei CIs definiert. Sie ist wie folgt strukturiert: CIType1 RelationshipType CIType2. Der erste CI-Typ, den Sie hinzufügen, wird in einer Gruppe von Containment-Regeln (einer Kette von Containment-Regeln) das CI der obersten Ebene. Der gesamte Satz von Containment-Regeln wird als Gruppen gemäß der CIs der obersten Ebene organisiert.

Um eine Containment-Regelgruppe für einen neuen CI-Typ zu erstellen, müssen Sie zuerst den CIType1 der Beziehung hinzufügen. Um eine untergeordnete Containment-Regel für einen vorhandenen CI-Typ hinzuzufügen, müssen Sie diesen CI-Typ auswählen und den zweiten Teil der Beziehungsregel definieren, der als Beziehungstyp und als CIType2 bezeichnet wird.

Jeder Regel innerhalb einer Containment-Regel-Gruppe können eingehende oder ausgehende Endpunkte hinzugefügt werden, die durch blaue Aufwärts- und Abwärtspfeile markiert werden. Nachdem Sie einen Endpunkt hinzugefügt haben, können Sie diesem Zweig der Hierarchie der Containment-Regeln keine Containment-Regel hinzufügen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Metadaten-Editor**an.
2. Klicken Sie im Metadaten-Editor auf die Registerkarte **Containment-Regeln**.
3. Klicken Sie Auf **Fügen Sie Eine Neue Regel Hinzu** Um eine Regel der obersten Ebene hinzuzufügen oder auf eine Regel zu verweisen, für die Sie eine untergeordnete Regel hinzufügen möchten, und klicken Sie auf das grüne „+“-Symbol, das rechts angezeigt wird.
4. Vervollständigen Sie das Formular **Containment-Regel hinzufügen zu <Klasse>**.

Feld	Beschreibung
Configuration Item-Typ	Die CI-Klasse, für die die Regel gilt.

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

Feld	Beschreibung
Beziehungstyp	Die Art der Beziehung der Regel.
Beziehungsrichtung umkehren	Aktivieren Sie diese Option, um die umgekehrte Beziehung in der Regel zu verwenden.
Immer in Servicemodell einbeziehen	Aktivieren Sie diese Option, um die CIs der angegebenen Klasse immer in die Servicezuordnung aufzunehmen, wenn ihr übergeordnetes CI (basierend auf der Containment-Beziehung) in der Servicezuordnung vorhanden ist.

5. Klicken Sie auf **Erstellen**.
6. Untergeordneten Regeln einen Endpunkt hinzufügen:
   a. Verweisen Sie auf eine untergeordnete Regel, zu der Sie einen Endpunkt hinzufügen möchten.
   b. Klicken Sie auf das blaue „+“-Symbol, das rechts erscheint.
   c. Vervollständigen Sie das Formular **Endpunkt hinzufügen zu <Klasse>**.

Feld	Beschreibung
Endpunktart	Die Art des Endpunkts.
Eingehend oder abgehend	Die Richtung des Endpunkts.

   d. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Sammlungen von Hosting-Regeln erstellen oder bearbeiten

Erstellen Sie Hosting-Regeln für CIs, um die korrekte Identifizierung abhängiger CIs während des Geschäftserkennungsverfahrens und der Servicezuordnung zu unterstützen. Discovery ruft die Identifikations-API auf, die abhängige Beziehungsregeln anwendet.

Vorbereitungen

Eine Hosting-Regel ist eine abhängige Beziehungsregel, die eine Beziehung zwischen zwei CIs definiert. Sie ist wie folgt strukturiert: <CI Type1> <Beziehungstyp> <CI Type2>. Zum Erstellen einer Hosting-Regel müssen Sie einen CI-Typ als <CI Type1> in der Beziehungsregel hinzufügen und dann den zweiten Teil der Beziehungsregel definieren, der den Beziehungstyp und <CI Type2> darstellt. Der gesamte Satz von Hosting-Regeln wird als Gruppen gemäß der gehosteten CIs der obersten Ebene organisiert.

Eine Hosting-Regel enthält implizit zwei Regeln, die jeweils die Umkehrung der anderen darstellen. Wenn Sie die Regel „<CI Type1> <Beziehungstyp> <CI Type2>“ erstellen, wird die Regel „<CI Type2> <umgekehrter Beziehungstyp> <CI Type1>“ automatisch hinzugefügt.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Metadaten-Editor**an.
2. Klicken Sie im Metadaten-Editor auf die Registerkarte **Hosting-Regeln**.
3. Klicken Sie Auf **Fügen Sie Eine Neue Regel Hinzu** Um eine Regel der obersten Ebene hinzuzufügen oder auf eine Regel zu verweisen, für die Sie eine untergeordnete Regel hinzufügen möchten, und klicken Sie auf das grüne „+“-Symbol, das rechts angezeigt wird.

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

4. Vervollständigen Sie das Formular **Gehostete Regel/Hosting-Regel hinzufügen zu <Klasse>**.

Feld	Beschreibung
Typ des Konfigurationselements	Der <CI Type2> in der Regel.
Beziehungsart	Die Art der Beziehung der Regel.
Umgekehrte Beziehungsrichtung	Aktivieren Sie diese Option, um die Beziehung in der Regel umzukehren.

5. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Ire wird auf Importsätze angewendet

Sie können IRE-Prozesse (CMDB Identification and Reconciliation Engine) anwenden, wenn Importsätze zum Importieren von CIs in die CMDB verwendet werden. Durch die CI-Identifizierung können doppelte CIs in der CMDB verhindert werden, die Import Sets sonst verursachen könnten.

Das Auffüllen von CMDB-Tabellen mit Import Sets kann unabsichtlich zu doppelten CIs führen, wenn mehrere importierte Datensätze mit einem vorhandenen CI identisch sind. Um diese Duplizierung zu minimieren, können Sie CMDB-Identifizierungs- und -Abgleichsprozesse auf Importsätze anwenden, wenn Sie neue Datensätze in CMDB-Tabellen importieren.

Transform Map-Skript

Fügen Sie im onBefore-Transformationszuordnungsskript für einen Importsatz einen Anruf hinzu CMDBTransformUtil API, ähnlich dem folgenden Codebeispiel:

```
(function runTransformScript(source, map, log, target) {
// Call CMDB API to do Identification and Reconciliation of current row
var cmdbUtil = new CMDBTransformUtil();
cmdbUtil.setDataSource('ImportSet');
cmdbUtil.identifyAndReconcile(source, map, log);
ignore = true;

if (cmdbUtil.hasError()) {
	var errorMessage = cmdbUtil.getError();
	log.error(errorMessage);
} else {
	log.info('IE Output Payload: ' + cmdbUtil.getOutputPayload());
	log.info('Imported CI: ' + cmdbUtil.getOutputRecordSysId());
}

})(source, map, log, target);
```

Der Code-Satz `ignore = true` verhindert, dass Import Sets denselben Datensatz erneut erstellen, nachdem er von der Identifizierungsmaschine verarbeitet wurde.

Prozess

Die Identifizierungsmaschine führt eine Identifizierung jedes Quelldatensatzes durch, bevor er in die CMDB eingefügt wird. Die Identifizierungsmaschine ermittelt, ob der Datensatz ein Duplikat eines vorhandenen CI ist, und führt dann Folgendes aus:

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

- Wenn nicht doppelt vorhanden: Fügt den Datensatz in die Zieltabelle ein.
- Wenn doppelt vorhanden: Aktualisiert das vorhandene CI in der CMDB mit Daten aus dem Quelldatensatz.

Die CMDBTransformUtil-API verarbeitet die Quelldaten vor und übergibt die Eingabewerte dann an die Identifizierungs-Engine, wobei der Importsatz standardmäßig die Datenquelle ist. Die API „CMDBTransformUtil“ unterstützt ein Zielfeld, das ein Referenzfeld ist, auf dieselbe Weise wie Import Sets es unterstützt. Die API „CMDBTransformUtil“ unterstützt auch ein Quellskript, bei dem Quellskripts ausgewertet werden, um den Zielwert zu ermitteln, der dann an die Identifizierungsmaschine übergeben wird. Weitere Informationen finden Sie unter Feldzuordnung wird erstellt .

Geben Sie mehrere Zieltabellen für einen Importsatz an

Sie können jeden Datensatz in einem Importsatz mit einer eigenen Zieltabelle konfigurieren. Anstatt dann alle transformierten Datensätze in eine einzelne Zieltabelle einzufügen, werden die Datensätze in die verschiedenen Zieltabellen eingefügt, die pro Datensatz angegeben werden. Beispielsweise müssen Sie möglicherweise einige Datensätze aus dem Importsatz in die Computerklasse und andere Datensätze in die Serverklasse einfügen.

Wenn Daten werden mit Importsätzen importiert , Integrieren Sie die folgenden Schritte:

- Fügen Sie in der Datenquellendatei eine Zieltabellenspalte hinzu. Verwenden Sie eine Zeichenfolge wie „meine Tabelle“, um den Spaltenheader zu bezeichnen. Geben Sie in jeder Datensatzzeile die Zieltabelle für den Datensatz als gültigen CMDB-Klassennamen ein, z. B. „cmdb_ci_Computer“.
- Nach Ihnen **Übereinstimmende Felder Automatisch Zuordnen** Fügen Sie im Formular „Tabellentransformationszuordnung“ eine Feldzuordnung für die hinzugefügte Zieltabellenspalte hinzu, um eine Beziehung zwischen Klassen und den Zieltabellen in der CMDB herzustellen.
  1. In **Feldzuordnung** Zugehörige Liste Klicken Sie im Formular „Tabelle-Transformationszuordnung“ auf **Neu** .
  2. Festlegen **Quellfeld** Zum Header der Zieltabellenspalte, die Sie in der Datenquellendatei hinzugefügt haben, z. B. `Mytable` .
  3. Festlegen **Zielfeld** Bis **Klasse** .
  4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wenn Sie einen Importsatz mit mehreren Zieltabellen konfigurieren, wie in den obigen Schritten beschrieben, wird der **Zieltabelle** Das im Formular „Tabelle-Transformationszuordnung“ angegeben ist, wird nicht verwendet.

Beschränkungen

Es gelten folgende Einschränkungen:

- Ein Import Set sollte einer einzelnen Transform Map zugeordnet werden. Stellen Sie beim Hinzufügen eines Aufrufs zur API „CMDBTransformUtil“ sicher, dass noch eine einzelne Transform Map für das Import Set vorhanden ist.
- Die CMDBTransformUtil-API überprüft nicht, ob Pflichtfelder Werte enthalten, wenn sie mit Importsätzen verwendet wird. Unabhängig davon, wie *`enforce mandatory fields`*Ist

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

in der Transformationszuordnung festgelegt, der Datenimport schlägt fehl, wenn ein Pflichtfeld keinen Wert hat.

- CI Identification and Reconciliation kann nicht auf Import Sets für abhängige CIs (CIs mit abhängigen Identifizierungsregeln) angewendet werden.

Zugehörige Informationen

Eine Transform Map erstellen

Doppelte CIs werden erkannt

Wenn der Ire-Identifizierungsprozess doppelte CIs erkennt, gruppiert er jeden Satz doppelter CIs zu einer Deduplizierungsaufgabe zur Überprüfung und Korrektur. Eine große Anzahl doppelter CIs könnte auf schwache Identifikationsregeln zurückzuführen sein. Sie können die Identifizierungs-Engine konfigurieren, um doppelte CIs abzugleichen.

Während der Prozesse der Identification and Reconciliation Engine (IRE) wird die Verarbeitung doppelter CIs durch die Eigenschaften bestimmt `glide.identification_engine.skip_duplicates`(Standardmäßig auf „wahr“ festgelegt) und `glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold`(Standardmäßig auf 5 festgelegt) und für die Anzahl der erkannten doppelten CIs. Sie können diese Eigenschaften so konfigurieren, dass doppelte CIs automatisch abgeglichen werden und die Duplizierung übersprungen wird.

- Wenn `glide.identification_engine.skip_duplicates`Ist „wahr“, und die Anzahl der doppelten CIs ist kleiner als der von angegebene Schwellenwert `glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold`, Dann wird das älteste der doppelten CIs als Übereinstimmung ausgewählt und aktualisiert. Dieses älteste doppelte CI wird auch zum *Haupt-CI* Für diesen Satz doppelter CIs. Die restlichen doppelten CIs werden als Duplikate gekennzeichnet, indem sie festgelegt werden `duplicate_of`Attribut für das entsprechende Haupt-CI. Während des Abgleichs filtert IRE alle CI heraus, die als Duplikat eines CI gekennzeichnet sind.
- Wenn `glide.identification_engine.skip_duplicates`Ist „falsch“, schlägt der Abgleich doppelter CIs mit einem Fehler fehl, und keiner der doppelten CIs wird aktualisiert.

Auch die `glide.duplicate_ci_remediator.max.cis`Die Eigenschaft bestimmt die Deduplizierungsverarbeitung für eine große Anzahl doppelter CIs. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „große Anzahl doppelter CIs“ im Korrektur doppelter CIs Thema.

In beiden Fällen werden immer Deduplizierungsaufgaben erstellt.

Hinweis: Für ein doppeltes CI, wenn eines der Attribute des CI anders als ist `duplicate_of`, Wird durch die IRE-Verarbeitung aktualisiert, dann wird das CI nicht mehr als doppeltes CI betrachtet. In dieser Situation der Wert von `duplicate_of`Ist im CI gelöscht.

Weitere Informationen zu diesen Eigenschaften finden Sie unter Eigenschaften.

Deduplizierungsaufgaben werden korrigiert

Informationen zur Überprüfung und Korrektur von Deduplizierungsaufgaben und zur Verwendung des Haupt-CI finden Sie unter Korrektur doppelter CIs.

Identifizierungssimulation wird verwendet

Die Identifikationssimulation ist ein zentraler Ort für die automatische Erstellung einer garantierten Vollständigkeit und Gültigkeit der Nutzdaten. Sie können dann die Verarbeitung

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

der Nutzlast durch die Identification and Reconciliation Engine (IRE) simulieren und die Ergebnisse überprüfen, bevor Sie sie tatsächlich zur Ausführung durch IRE übermitteln.

Verwenden Sie die Identifizierungssimulation, um eine Eingabenutzlast zu erstellen und die Verarbeitung der Nutzlast durch IRE zu simulieren. Sie können dann die Ergebnisse überprüfen, gegebenenfalls die Identifikationsregeln anpassen und die Simulation der aktualisierten Payload erneut ausführen.

Verwenden Sie die Identifizierungssimulation zu folgenden Zwecken:

- Automatisches Erstellen von Eingabe-Payloads, die auf vorhandenen Identifizierungsregeln, Hosting- und Containment-Regeln basieren.
- Simulieren der Ausführung einer Payload (die automatisch durch Identifikationssimulation oder manuell erstellt wurde)
- Durchsuchen von Payload-Ausgabe und Ausführungsprotokollnachrichten nach einer simulierten Ausführung

Hinweis:

- Die Identifikationssimulation bestätigt keine Aktualisierungen an der CMDB.
- Die Identifizierungssimulation unterstützt die Simulation von Verarbeitungsnutzlasten, die bereitgestellt werden und nicht-CMDB-Tabellen enthalten, unterstützt jedoch nicht die Generierung solcher Nutzlasten.

Nutzlast automatisch generieren

Verwenden Sie die Identifikationssimulation, um automatisch eine Eingabe-Payload für eine angegebene Klasse zu erstellen. Die konstruierte Nutzlast ist vollständig mit allen erforderlichen abhängigen CIs, korrekt strukturiert und syntaktisch gültig für die Verarbeitung durch die Identifizierungs- und Abgleichsmodul (IRE).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die während der Identifikationssimulation erstellte Payload gilt für die angegebene Klasse. Für eine abhängige CI-Klasse werden Sie aufgefordert, Informationen zu allen Abhängigkeiten einzugeben. Nachdem Sie die erforderlichen Details angegeben haben, erstellt die Identifizierungssimulation die Payload basierend auf Ihrer Eingabe.

Hinweis: Das automatische Generieren von Nutzlasten, die nicht-CMDB-Tabellen enthalten, wird nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich**, Und klicken Sie auf **Identifizierungssimulation** .
2. Klicken Sie im Kasten **Mit CI-Klasse beginnen** auf **Start**.
3. Auf der **Nutzlastinformationen** Formular, im **Datenquelle** Feld die Datenquelle auswählen, die dieser Klassenaktualisierung zugeordnet ist.
   Wählen Sie für die ServiceNow Discovery-Datenquelle ServiceNow aus.
4. Wählen Sie die **Klasse** in der Payload aus.

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

a. Wählen Sie im Bereich **Kriteriumsattribute** die CI-Identifier-Attribute aus, und geben Sie dann die Werte an, die ein CI eindeutig identifizieren.

b. Geben Sie im Bereich **Zusätzliche Attribute** Attribute und Werte an, mit denen übereinstimmende CIs aktualisiert werden.

5. Füllen Sie für abhängige CIs, die abhängigen Identifikationsregeln zugeordnet sind, die Abschnitte **Kriterienattribute** und **Zusätzliche Attribute** in allen angezeigten Abschnitten **Containerebene** aus.
6. Klicken Sie Auf **Skript Generieren** .
7. Wenn Fehler darauf hindeuten, dass Felder fehlen, füllen Sie die fehlenden Felder aus, und klicken Sie dann auf **Skript Generieren** Erneut.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie Auf **Simulation Ausführen** Um die Verarbeitung der Nutzlast durch IRE zu simulieren.
- Untersuchen Sie die Ergebnisse der Simulation, passen Sie die Payload nach Bedarf an, und kombinieren Sie sie nach Bedarf mit anderen Payloads für andere Klassen. Verwenden Sie nach Abschluss der Nutzlast die CreateOrUpdateCI() API zum Ausführen der Nutzlast durch IRE, was zu tatsächlichen Aktualisierungen der CMDB führt.
- Klicken Sie Auf **Skript Kopieren** Zum Kopieren des JSON-Skripts in die Zwischenablage. Sie können dieses Skript dann in eine Drittanbietersoftware oder in einen anderen Bildschirm der Identifizierungssimulation einfügen.

Payload-Verarbeitung mithilfe der Identifikationssimulation simulieren

Verwenden Sie die Identifizierungssimulation, um den Identifizierungs- und Abgleichsmodul-Prozess (Ire) der CI-Identifizierung für eine Eingabenutzlast zu simulieren. Geben Sie eine gültige Payload an, die mithilfe der Identifikationssimulation oder manuell erstellt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich**, Und klicken Sie auf **Identifizierungssimulation** .
2. **Wahlweise:** So führen Sie eine Simulation einer vorhandenen Nutzlast aus:

   a. Klicken Sie auf der Kachel **Mit der vorhandenen Nutzlast beginnen** auf **Start**.

   b. Wählen Sie auf der Seite JSON-Nutzlast einfügen die aus **Datenquelle** Das dieser Klassenaktualisierung zugeordnet ist.

   c. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Erweiterte Identifizierung Verwenden** Zum Anwenden von IdentifyCIErweitert API zur erweiterten CI-Identifizierung, anstatt die identifyCI-API zu verwenden.

   d. Fügen Sie die JSON-Payload in das leere Canvas ein.
3. **Wahlweise:** Klicken Sie auf, um eine neue Nutzlast zu erstellen **Starten** In **Beginnen Sie mit CI-Klasse** Kachel.
   Weitere Informationen finden Sie unter Nutzlast automatisch generieren.
4. Klicken Sie Auf **Simulation Ausführen** Um die Verarbeitung der Nutzlast durch IRE zu simulieren.

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

Nächste Maßnahme

1. Untersuchen Sie die Ergebnisse der Simulation im Ergebnisbereich, und passen Sie die Payload nach Bedarf an:
   a. Klicken Sie auf **Ausführung Nr. 1**, um die **Kontext-ID** und die **Ausführungs-ID** der simulierten Ausführung anzuzeigen.
   b. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil neben **Ausführung Nr. 1**, um zusätzliche Details anzuzeigen.
      - **Eingabe**: Zeigt die Payload für die Simulation an.
      - **Protokolle** : Zeigt alle protokollierten Nachrichten an, die IRE während der Simulation der Verarbeitung der Nutzlast gemäß der angegebenen Protokollierungsebene generiert hat.
      - **Ausgabe** : Zeigt die von IRE zurückgegebene Ausgabenutzlast an.
2. Verwenden Sie nach Abschluss der Nutzlast die CreateOrUpdateCI() API zum Ausführen der Nutzlast durch IRE, was zu tatsächlichen Aktualisierungen der CMDB führt.

Protokollierungsebene für Identifikationssimulation festlegen

Die Identifizierungssimulation protokolliert jeden Schritt einer simulierten Payload-Verarbeitung. Sie können diese Ausführungsprotokolle anschließend untersuchen, um festzustellen, ob eine Payload wie erwartet verarbeitet wurde und ob die Identifikationsregeln wirksam sind. Sie können die Protokollierungsebene so anpassen, dass sie hilfreich ist und die Anzahl der Meldungen nicht zu hoch oder zu gering ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich**, Und klicken Sie auf **Identifizierungssimulation** .
2. Klicken Sie auf das Symbol für **Einstellungen**.
3. Wählen Sie unter die Protokollierungsebene für die Identifizierungs- und Abgleichsmodul (Ire) aus **IE-Protokollebene** Und für den Service-Cache unter **Service-Cache-Protokollebene** .
   Die Protokollierungsebenen werden in aufsteigender Reihenfolge angezeigt, von der minimalen bis zur maximalen Protokollierungsebene.
4. Klicken Sie erneut auf das Symbol für **Einstellungen**, um das Dialogfeld **Einstellungen** zu schließen.

Überprüfen Sie die Ausführungsprotokolle

Die Identifizierungssimulation stellt Ausführungsprotokolle bereit, die von der Identification and Reconciliation Engine (IRE) generiert werden. Sie können auf diese Ausführungsprotokolle für Nutzlastausführungen, zur Untersuchung von Ergebnissen und zu Debugging-Zwecken zugreifen. Ausgabeprotokolle der Ire-Nutzlast werden in einem anwenderfreundlichen Format auf einer zentralen Seite angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auch interne Anwendungen, die IRE verwenden (z. B. Discovery) Kann eine interne API aufrufen, um eine URL zum Anzeigen von IRE-Ausführungsprotokollen bereitzustellen.

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

Die Protokollierung erfolgt im Zusammenhang mit einer bestimmten Ausführung der Identifizierungs-Engine. Sie können die Protokollliste nach einer bestimmten Datenquelle und einem bestimmten Zeitbereich filtern. Bis zu 1000 Ausführungsprotokolle, die bis zu 2 Monate alt sind, werden aufgelistet, gruppiert nach Kontext-IDs und Ausführungszeiten. Mit der Eigenschaft glide.identification_logs.max_run_ids können Sie das Limit von 1000 ändern.

Sie können die Protokollierungsebene mit steuern `glide.discovery.identification.log_level`Discovery-Systemeigenschaft und Festlegen des Werts auf eine der folgenden Optionen:

- Info
- Warnen
- Fehler
- Debuggen
- DebugVerbose
- DebugObnoxious

Hinweis: IRE führt eine erste Verifizierung einer Nutzlast durch, bevor Identifizierungsregeln verarbeitet werden. Wenn IRE doppelte CIs basierend auf Klassenbezeichnern erkennt, wird die Nutzlast abgelehnt, und die Verarbeitung wird beendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Identifizierungsprotokolle**an.
2. Filtern Sie die Liste der Ausführungen wie folgt:
   a. **Quelle**: Wählen Sie die Datenquelle aus, für die Ausführungsprotokolle angezeigt werden sollen.
   b. **Zeitbereich**: Geben Sie einen Zeitbereich an, für den Ausführungsprotokolle angezeigt werden sollen. In der Liste **Ausführungen** werden alle Ausführungen für die angegebene Datenquelle im angegebenen Zeitbereich angezeigt.
3. Klicken Sie in der Liste **Ausführungen** auf eine **Ausführungsnummer**, um deren **Kontext-ID** und **Ausführungs-ID** anzuzeigen.
   Jeder ausgeführten Payload ist eine eindeutige Kontext-ID zugeordnet. Jede Ausführung dieser Payload ist mit einer eindeutigen Ausführungs-ID verknüpft. Eine einzelne Kontext-ID für eine Payload, die mehrmals ausgeführt wird, ist mehreren Ausführungs-IDs zugeordnet.
4. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil für eine **Ausführungsnummer**, um zusätzliche Details anzuzeigen.
   - **Eingabe**: Zeigt die Payload für die Ausführung an.
   - **Protokolle**: Zeigt alle protokollierten Meldungen an, die die Identifizierungs-Engine beim Ausführen der Payload entsprechend der angegebenen Protokollierungsebene generiert hat.
   - **Ausgabe**: Zeigt die von der Identifizierungs-Engine zurückgegebene Ausgaben-Payload an.

Reklassifizierungsaufgaben anzeigen

Neuklassifizierungsaufgaben werden für CIs erstellt, die während des Identifizierungsprozesses nicht automatisch neu klassifiziert werden konnten. Überprüfen Sie diese Aufgaben, um die CIs zu finden und zu entscheiden, ob sie neu klassifiziert werden sollen.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Eigenschaften, die Sie zum Deaktivieren der automatischen CI-Neuklassifizierung verwenden, bestimmen, ob Neuklassifizierungsaufgaben für die CIs erstellt werden, die nicht automatisch neu klassifiziert werden konnten:

- Verwendung einer der Eigenschaften „Glide.class.<reclassification operation>.enabled“ (z. B. `glide.class.upgrade.enabled`): Reklassifizierungsaufgaben werden erstellt.
- Verwendung einer der Eigenschaften „Glide.Identification_Engine.Update_without_<reclassification operation>_enabled“ (z. B. `glide.identification_engine.update_without_switch_enabled`): Reklassifizierungsaufgaben wurden nicht erstellt.

Weitere Informationen zur Neuklassifizierung während der IRE-Verarbeitung finden Sie unter Konfigurieren Sie die CI-Neuklassifizierung während der IRE-Verarbeitung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Reklassifizierungsaufgaben**an.
2. Wählen Sie eine Reklassifizierungsaufgabe aus.
3. Überprüfen Sie die Details im Reklassifizierungsaufgabenformular.

Reklassifizierungsaufgabenformular

Feld	Beschreibung
Configuration Item	Das CI, das neu klassifiziert werden muss.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung, die darauf hinweist, dass die CI-Neuklassifizierung nicht zulässig war.
Beschreibung	Beschreibung mit Angabe der aktuellen Klasse des CI und der Klasse, in die das CI geändert werden muss.
Interne Payload	Im Identifizierungsprozess verwendete Payload.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Aufgabendetails geprüft haben, können Sie das in der **Beschreibung** der Aufgabe angegebene CI suchen und manuell neu klassifizieren. Details finden Sie unter Ein CI erneut klassifizieren.

IRE-Unterstützung für nicht-CMDB-Tabellen

Wenden Sie IRE-Prozesse (Identification and Reconciliation Engine) auf unterstützte nicht-CMDB-Tabellen an, um die Datenintegrität und Integrität dieser Tabellen sicherzustellen.

Beginnend mit Zurich Release, IRE unterstützt einige nicht-CMDB-Tabellen. Sie können alle IRE-Funktionen mit einigen nicht-CMDB-Tabellen verwenden, nachdem Sie Identifizierungsregeln (CI-Bezeichner und Bezeichnereinträge) für diese Tabellen erstellt haben. Nicht-CMDB-Tabellen, die für IRE-Funktionen unterstützt werden, umfassen:

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

- In einem anwendungsspezifischen Bereich: Alle nicht-CMDB-Tabellen
- Im globalen Bereich: Nur nicht-CMDB-Tabellen, die im Basissystem voreingestellt sind. In Zurich Release zum Beispiel Standort [cmn_location], Abteilung [cmn_Department], Kostenstelle [cmn_Cost_Center], Gebäude [cmn_Building], Anwender [sys_user] und Gruppe [sys_user_Group] werden nicht-CMDB-Tabellen unterstützt.

Sie können nicht verwenden CI-Klassen Manager Zum Verwalten von IRE-bezogenen Regeln für nicht-CMDB-Tabellen. Stattdessen müssen Sie direkt mit den entsprechenden Tabellen in Listenansichten arbeiten, um diese Regeln wie in den folgenden Verfahren beschrieben zu erstellen und zu verwalten:

- Erstellen Sie eine Identifizierungsregel für eine nicht-CMDB-Tabelle
- Erstellen Sie eine Abgleichsregel für eine nicht-CMDB-Tabelle
- Erstellen Sie eine IRE-Datenquellenregel für nicht-CMDB-Tabellen
- Erstellen Sie eine Datenaktualisierungsregel für eine nicht-CMDB-Tabelle
- Erstellen Sie eine Identifizierungsaufnahmeregel für eine nicht-CMDB-Tabelle
- Simulieren Sie die Ausführung der Nutzlast mithilfe der Identifizierungssimulation
- Teilnutzlasten verwenden
- Überprüfen und korrigieren Sie Deduplizierungsaufgaben

Sie können die folgenden Store-Apps mit unterstützten nicht-CMDB-Tabellen verwenden:

- CMDB 360 im CMDB-Arbeitsbereich
- IntegrationHub ETL

IRE-Prozesse werden auf unterstützte nicht-CMDB-Tabellen mit den folgenden Unterschieden angewendet:

- Ire füllt nicht aus `discovery_source`, `last_discovered`, Und `first_discovered`Attribute, wenn diese Attribute in der nicht-CMDB-Tabelle nicht vorhanden sind.
- IRE verwendet den Klassennamen der nicht-CMDB-Tabelle als `sys_class_name`Wenn die Tabelle keinen enthält `sys_class_name`Attribut.
- Ire-Nutzlasten unterstützen keine Beziehungen mit nicht-CMDB-Tabellen.

Hinweis: Obwohl die IRE-bezogene Anwenderoberfläche und die zugehörige Dokumentation möglicherweise auf CMDB- und CMDB-Elemente verweisen, gelten die meisten dieser Referenzen auch für alle unterstützten nicht-CMDB-Tabellen.

Erstellen Sie eine Identifizierungsregel für eine nicht-CMDB-Tabelle

Um die Funktionen der Identification and Reconciliation Engine (IRE) mit unterstützten nicht-CMDB-Tabellen zu verwenden, müssen Sie zuerst Identifizierungsregeln erstellen, die die Tabellendatensätze eindeutig identifizieren. Jede nicht-CMDB-Tabelle kann einer einzelnen Identifizierungsregel zugeordnet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil hat Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) hat vollständigen Zugriff

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Identifizierungsregel besteht aus einem einzelnen Bezeichner für die Tabelle, einem oder mehreren Bezeichnereinträgen und einem oder mehreren zugehörigen Einträgen.

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

Überprüfen Sie die folgenden Themen, bevor Sie Identifizierungsregeln erstellen:

- Identifizierungsregeln
- Allgemeine Richtlinien für die Verwendung der CMDB-Identifizierung

Beim Erstellen von Bezeichnereinträgen können Sie konfigurieren **Suchen Sie in der Tabelle** Und **Kriteriumsattribute** Felder im Formular „Bezeichnereintrag“, um eine der folgenden Optionen zu implementieren:

Regulärer Identifier-Eintrag

Ermöglicht die Auswahl von Attributen aus der zugehörigen Bezeichnertabelle.

Suche-Identifier-Eintrag

Ermöglicht die Auswahl von Attributen aus einer beliebigen zugehörigen Tabelle (Suchtabelle) außer der derzeit ausgewählten Tabelle.

Hybridbezeichnereintrag

Ermöglicht die Auswahl von Attributen aus der derzeit ausgewählten Haupttabelle und aus einer anderen Tabelle (Suchtabelle).

Für nicht-CMDB-Tabellen werden nur unabhängige Identifizierungsregeln unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Identifikation/Abgleich** > **CI-Identifier**an.
2. Klicken Sie in der Listenansicht Bezeichner auf **Neu** .
3. Füllen Sie das Identifier-Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Gilt für Klasse, für die der CI-Identifier gilt.
Betrifft	Unterstützte nicht-CMDB-Tabelle.
Unabhängig	Muss aktiviert sein, um anzugeben, dass der Bezeichner einen Datensatz unabhängig von anderen Datensätzen identifizieren kann.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Suchen und öffnen Sie in der Listenansicht Bezeichner den Bezeichner, den Sie gerade erstellt haben.
6. Wählen Sie im Formular Bezeichner die aus **Bezeichnereinträge** Registerkarte und klicken Sie dann auf **Neu** .
7. Füllen Sie das Formular „Bezeichnereintrag“ aus.

Feld	Beschreibung
Identifier	Voreinstellung mit dem Namen der Tabelle des zugehörigen Bezeichners.
Tabelle durchsuchen	Voreinstellung mit der Bezeichnung der Tabelle des zugehörigen Bezeichners. So erstellen Sie:

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

Feld	Beschreibung
	○ Ein regulärer Bezeichnereintrag: Legen Sie die Bezeichnertabelle fest, und wählen Sie aus **Kriteriumsattribute** Aus derselben Tabelle. ○ Ein Suchbezeichnereintrag: Auf eine andere Tabelle (Suchtabelle) festlegen und auswählen **Kriteriumsattribute** Aus dieser Suchtabelle. ○ Ein Hybrid-Bezeichnereintrag: Legen Sie ihn auf eine andere Tabelle (Suchtabelle) fest, und führen Sie dann die folgenden Schritte aus. ▪ Wählen Sie Aus **Kriteriumsattribute** Aus der Suchtabelle. ▪ Hinzufügen **CI-Kriteriumsattribute für Hybrideintrag** Aus der aktuellen Tabelle mithilfe von Hintergrundskripts nach dem Speichern der Regel. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „weitere Schritte“ am Ende dieser Aufgabe. Eine Suchtabelle muss einen Verweis auf die zugehörige Bezeichnertabelle haben.
Kriteriumsattribute	Satz von Attributen, die den Datensatz eindeutig identifizieren. Attribute gehören entweder zu der aktuellen Klasse oder einer übergeordneten Klasse. **Hinweis:** Es ist möglich, Referenzfelder als Kriteriumsattribut hinzuzufügen. Solche Felder sind jedoch möglicherweise nicht immer wirksam: ○ In Referenzfeldern werden *sys_id*s gespeichert, die auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle verweisen. Somit gelten Referenzfelder (bezüglich der Eindeutigkeit) als schwache Kriteriumsattribute für die aktuelle Tabelle. ○ Vom System werden ungültige Werte in einem Referenzfeld erkannt und dann durch „Unbekannt“ ersetzt. Beispielsweise wird ein ungültiger Wert für *Model ID* durch den Wert „Unbekannt“ ersetzt. Wenn für mehrere CIs dasselbe Referenzfeld auf „Unbekannt“ festgelegt ist, werden diese CIs auch zu doppelten CIs.
Priorität	Priorität der Anwendung des Bezeichnereintrags. Regeln mit niedrigeren Prioritätszahlen werden mit höherer Priorität behandelt. Identifier-Einträge von identischer Priorität werden nach dem Zufallsprinzip angewendet. Sie können zwischen den Prioritätszahlen Lücken lassen, um die Zuweisung ungenutzter Zahlen für neue Einträge zu ermöglichen, ohne die bestehende Prioritätsreihenfolge verändern zu müssen.
Aktiv	Gibt an, ob der Bezeichnereintrag aktiv ist. Eine Identifizierungsregel muss mindestens einen aktiven Identifier-Eintrag aufweisen.
Exakte Übereinstimmung mit Anzahl erzwingen	Für die Identifizierung der Suche gleichen Sie einen Datensatz nur ab, wenn die Anzahl der Suchdatensätze genau übereinstimmt. Wenn erzwungen, müssen alle Suchelemente für einen Datensatz in der Nutzlast übereinstimmende Datensätze in der Suchtabelle haben, die auf denselben Datensatz verweisen: **a.** Stimmt nur mit Datensätzen überein, die alle Suchelemente aus der Eingabenutzlast aufweisen, die auf den Datensatz in der Tabelle verweisen. **b.** Wenn mehrere Übereinstimmungen vorhanden sind, wählt den ältesten erstellten Datensatz als endgültige Übereinstimmung aus.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Wenn nicht erzwungen, reicht ein Suchelement für einen Datensatz in der Nutzlast aus, der einem Datensatz in der Suchtabelle entspricht, um eine Übereinstimmung zu berücksichtigen: **a.** Stimmt mit jedem Datensatz überein, der mindestens eines der Suchelemente aus der Eingabenutzlast enthält, die auf den Datensatz in der Tabelle verweist. **b.** Wenn mehrere Übereinstimmungen vorhanden sind, wählt die Datensätze mit der maximalen Anzahl von Suchelementen aus der Eingabenutzlast aus, die auf den Datensatz in der Tabelle verweist. **c.** Wenn noch mehrere Übereinstimmungen vorhanden sind, wählt den ältesten erstellten Datensatz als endgültige Übereinstimmung aus.
Null-Attribut unterstützen	Wenn diese Option ausgewählt ist und mindestens ein Kriteriumsattribut nicht null ist, versuchen Sie, mit einem Bezeichnereintrag abzugleichen, auch wenn Kriteriumsattribute null sind. Andernfalls müssen alle Kriteriumsattribute Werte haben, um zu versuchen, mit einem Bezeichnereintrag abzugleichen.
Rückgriff auf übergeordnete Regeln zulassen	Ermöglicht die Verwendung der Identifizierungsregeln der übergeordneten Tabelle des Datensatzes, wenn für diese Identifizierungsregel keine Übereinstimmung gefunden wird. Gilt nur für abhängige Identifizierungsregeln.
Optionale Bedingung	Ein Filter, um den Satz von Datensätzen einzugrenzen, die nach einem übereinstimmenden Datensatz gesucht werden. Nur verfügbar, wenn *glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition* ist auf festgelegt **Wahr** (**Falsch** Standardmäßig). Im Basissystem sind Bezeichnereinträge verschiedener Klassen mit erweiterten Optionsbedingungen vorkonfiguriert. Alle diese vorkonfigurierten Bedingungen in regulären Bezeichnereinträgen gelten automatisch, wenn Sie diese Eigenschaft auf festlegen **Wahr** . Um unerwartetes Verhalten zu verhindern, überprüfen Sie daher diese vordefinierten Bedingungen in regulären Bezeichnereinträgen, bevor Sie diese Eigenschaft auf festlegen **Wahr** . Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Eigenschaften.

Hinweis: Wenn Kriteriumsattribute nur zwei Attribute und haben *sys_class_name* Ist eines davon (z. B. [Name, sys_class_Name], [ip_address, sys_class_Name]), kann das andere Attribut nicht Null sein, auch wenn **Null-Attribut zulassen** Ist aktiviert. Diese Einschränkung ist auf zurückzuführen *sys_class_name* Wird als spezielles System-übereinstimmendes Attribut betrachtet.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Wählen Sie im Formular Bezeichner die aus **Zugehörige Einträge** Registerkarte und klicken Sie dann auf **Neu** .
10. Füllen Sie das Formular „zugehöriger Eintrag“ aus.

Automatische Übersetzung

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

Formular „Zugehörige Einträge“

Feld	Beschreibung
Identifier	Voreinstellung mit dem Bezeichner, dem dieser zugehörige Eintrag zugeordnet ist.
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass der zugehörige Eintrag aktiv ist.
Zugehörige Tabelle	Eine zugehörige Tabelle (Suchtabelle), die auf den abzugleichenden Datensatz verweist.
Referenziertes Feld	Ein referenziertes Feld in **Zugehörige Tabelle** Mit einem Verweis auf die zugeordnete Bezeichnertabelle.
Kriteriumsattribute	Der Satz von Attributen, um das zugehörige Element eindeutig zu identifizieren. Attribute gehören entweder zu der aktuellen Klasse oder einer übergeordneten Klasse. **Hinweis:** Es ist möglich, Referenzfelder als Kriteriumsattribut hinzuzufügen. Solche Felder sind jedoch möglicherweise nicht immer wirksam: ○ In Referenzfeldern werden *sys_id*s gespeichert, die auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle verweisen. Somit gelten Referenzfelder (bezüglich der Eindeutigkeit) als schwache Kriteriumsattribute für die aktuelle Tabelle. ○ Vom System werden ungültige Werte in einem Referenzfeld erkannt und dann durch „Unbekannt“ ersetzt. Beispielsweise wird ein ungültiger Wert für *Model ID* durch den Wert „Unbekannt“ ersetzt. Wenn für mehrere CIs dasselbe Referenzfeld auf „Unbekannt“ festgelegt ist, werden diese CIs auch zu doppelten CIs. Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um Identifizierungsregelattribute anzuzeigen, hinzuzufügen oder zu entfernen.
Null-Attribut unterstützen	Wenn mindestens ein Kriteriumsattribut in der zugehörigen Tabelle nicht null ist, lassen Sie zu, dass Sie versuchen, einen Bezeichnereintrag abzugleichen, auch wenn Kriteriumsattribute null sind.
Priorität	Priorität des zugehörigen Eintrags für die angegebene **Zugehörige Tabelle**. Regeln mit niedrigeren Prioritätsnummern erhalten beim Abgleichen eines zugehörigen Elements für eine bestimmte zugehörige Tabelle eine höhere Priorität. Zugehörige Einträge für die angegebene zugehörige Tabelle von identischer Priorität werden nach dem Zufallsprinzip angewendet. Sie können zwischen den Prioritätszahlen Lücken lassen, um die Zuweisung ungenutzter Zahlen für neue Einträge zu ermöglichen, ohne die bestehende Prioritätsreihenfolge verändern zu müssen.
Optionale Bedingung	Filterbedingungen, um den Satz von Datensätzen einzugrenzen, die nach einem übereinstimmenden zugehörigen Element gesucht werden.

11. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Zum Hinzufügen von Kriteriumsattributen zu einem **CI-Kriteriumsattribute für Hybrideintrag** Feld in einem Hybrid-Bezeichnereintrag. Anstatt das Formular „Bezeichnereintrag“ zu verwenden, müssen Sie Hintergrundskripts verwenden. Navigieren Sie nach dem Speichern

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

der Identifizierungsregel zu **Systemdefinitionen** > **Skripts – Hintergrund**, Und geben Sie dann ein Skript ein, das die Attribute hinzufügt, und klicken Sie auf **Skript ausführen** .

Beispielskript:

```
var gr = new GlideRecord('cmdb_identifier_entry');
// get the identifier entry you want to update
gr.get('<identifier_entry_sys_id>');
// set the attributes you want in the hybrid rule in a comma separated list
// for example: 'name,serial_number'
gr. hybrid_entry_ci_criterion_attributes='<column_name_1>,<column_name_2>,<etc.>';
gr.update();
```

Dieser Prozess erfordert die Administratorrolle.

Erstellen Sie eine Abgleichsregel für eine nicht-CMDB-Tabelle

Erstellen Sie eine statische oder dynamische CI-Abgleichsregel für eine nicht-CMDB-Tabelle.

Informationen zu statischen Abgleichsregeln, dynamischen Abgleichsregeln und anderen Prinzipalen im Zusammenhang mit Abgleichsregeln finden Sie unter Abgleichregeln.

Wenn sowohl statische als auch dynamische Abgleichsregeln für dasselbe Datensatzattribut vorhanden sind, hat die dynamische Regel Vorrang.

Hinweis: Sie können keine Abgleichsregel für Systemfelder oder für spezifische Felder der Identification and Reconciliation Engine (IRE) erstellen, z. B. das Feld „Discovery-Quelle“ (Discovery_Source). Außerdem können Abgleichsregeln nicht mit Referenzfeldern DOT-Walking durchgeführt werden.

Erstellen Sie eine statische Abgleichsregel für eine nicht-CMDB-Tabelle

Eine statische Abgleichsregel gibt Klassenattribute an, die Datenquellen aktualisieren dürfen, und verhindert, dass nicht autorisierte Datenquellen die Werte der Attribute überschreiben. Eine statische Abgleichsregel gibt auch die Priorisierung zwischen mehreren Datenquellen an. Ohne statische Abgleichsregeln können Datenquellen die Aktualisierungen der anderen Attributwerte überschreiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Statische Abgleichsregeln werden in Verbindung mit verwendet Datenaktualisierungsregeln Dient zum Bestimmen von Abgleichsschritten für einen Datensatz. Diese Regeln bestimmen, ob, wann und mit welcher Datenquelle ein Datensatz aktualisiert werden kann. Wenn mehrere Datenquellen berechtigt sind, dieselben Attribute zu aktualisieren, weisen Sie jeder dieser Datenquellen eine Priorität zu, um zu verhindern, dass sie die Aktualisierungen der anderen überschreiben.

Nach der Aktualisierung eines Attributs durch eine autorisierte Datenquelle werden weitere Updates nur von der gleichen Datenquelle oder von einer Datenquelle mit höherer Priorität akzeptiert. Aktualisierungen aus einer Datenquelle mit einer niedrigeren Priorität werden abgelehnt, sofern die folgenden Bedingungen nicht erfüllt sind:

- Die Quelle mit niedriger Priorität ist die erste Quelle, die den Datensatz aktualisiert.
- Der Datensatz wurde basierend auf Datenaktualisierungsregeln für die Klasse veraltet.

Rangfolge statischer Abgleichsregeln:

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

- Regel, die für ein bestimmtes Attribut konfiguriert ist, hat Vorrang vor Regelsatz mit **Auf alle Attribute anwenden** (Unabhängig vom Prioritätswert).
- Zwischen zwei Regeln für dasselbe Attribut oder zwischen zwei mit festgelegten Regeln **Auf alle Attribute anwenden** , Die Regel, die direkt für die Klasse spezifisch ist, hat Vorrang vor der abgeleiteten Regel.
- Zwischen zwei Regeln für dasselbe Attribut oder zwischen zwei mit festgelegten Regeln **Auf alle Attribute anwenden** Auf derselben Klassenebene wird der Vorrang durch Regelprioritäten bestimmt.

Informationen zur letzten Discovery-Quelle, die jedes Attribut aktualisiert, werden in der Tabelle „Datenquellenverlauf“ [cmdb_datasource_Last_Update] gespeichert, aber erst nach dem Aktivieren der Abgleichsregel. Daher können unerwartete Updates auftreten, nachdem Sie die Regel aktiviert haben, bis die Datenquelle mit der höchsten Priorität das CI aktualisiert hat.

Statische Abgleichsregeln wirken sich auf den Abgleich veralteter Attribute aus. Während der Abgleichung werden nicht nur die Informationen in der Tabelle „Datenquellenverlauf“ berücksichtigt, sondern auch die Datenaktualisierungsregeln für die CI-Klasse, um zu bestimmen, ob ein CI-Attribut veraltet ist. Ein CI-Attribut wird als veraltet bestimmt, wenn es nicht innerhalb eines Zeitraums von der neuesten Discovery-Quelle aktualisiert wurde, um das CI zu aktualisieren. Der Zeitraum wird durch die effektive Dauer in der Datenaktualisierungsregel für die Klasse für die Discovery-Quelle angegeben. Wenn in diesem Fall eine andere autorisierte Discovery-Quelle mit einer niedrigeren Priorität versucht, das veraltete CI-Attribut zu aktualisieren, ist die Aktualisierung zulässig.

Wenn eine dynamische Abgleichsregel für dasselbe Datensatzattribut wie in einer statischen Abgleichsregel vorhanden ist, hat die dynamische Regel Vorrang.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **Abgleichsdefinitionen**an.
2. Klicken Sie in der Listenansicht Abgleichsdefinitionen auf **Neu** .
3. Füllen Sie das Formular „Abgleichsdefinition“ aus.

Feld	Beschreibung
Datenquelle	Die Datenquelle, für die Sie diese Regel konfigurieren.
Priorität	Priorität von **Datenquelle** In anderen Datenquellen für die angegebenen Attribute. Kleinere Zahlen bedeuten höhere Priorität. Datenquellen ohne Abgleichsregel wird die niedrigste Priorität zugewiesen.
Betrifft	Autorisiert die angegebene Datenquelle zum Aktualisieren aller Attribute der angegebenen nicht-CMDB-Tabelle.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Diese Einstellung wird von jeder Einstellung überschrieben, die für ein bestimmtes Attribut gilt. In diesem Fall können Sie anstatt diese Option zu verwenden, direkt alle Attribute für einbeziehen **Attribute** .
Filterbedingung	Bedingungen, die Datensätze erfüllen müssen, damit die Regel anwendbar ist. Um diese Regel beispielsweise nur auf Datensätze anzuwenden, die der Finanzabteilung zugeordnet sind, wählen Sie diese Bedingung aus: **[Abteilung] [ist] [Finanzen]** . **Hinweis:** Die Glide.Identification_Engine.enable_Reconciliation_Filter_before_U Die Systemeigenschaft bestimmt, wann Filterbedingungen angewendet werden. Standardmäßig werden diese Filterbedingungen angewendet, nachdem sich Attributwerte während der Nutzlastverarbeitung geändert haben. Legen Sie diese Eigenschaft auf fest **Wahr** Damit die Identification and Reconciliation Engine (IRE) die Filterbedingungen anwendet, bevor sich Attributwerte ändern.
Attribute	Attribute aus der aktuellen oder einer übergeordneten Klasse, die die angegebene Datenquelle aktualisieren darf. Nur verfügbar, wenn **Auf alle Attribute anwenden** Ist nicht ausgewählt.
Aktualisieren mit null	Attribute, die die angegebene Datenquelle mit einem Nullwert aktualisieren kann. Standardmäßig sind autorisierte Datenquellen nicht in der Lage, Werte ungleich Null mit Nullwerten zu überschreiben. Attribute in dieser Liste, die nicht in der Liste **Attribute** sind, sind nicht in den Attributen enthalten, die die Datenquelle mit einem Nullwert aktualisieren kann.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

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

Erstellen Sie eine dynamische Abgleichsregel für eine nicht-CMDB-Tabelle

Eine dynamische Abgleichsregel für nicht-CMDB-Tabelle verwendet CMDB 360-Daten, um einen Wert wie den größten gemeldeten Wert für die Aktualisierung eines Datensatzes auszuwählen.

Vorbereitungen

CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: itil hat Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) hat vollständigen Zugriff

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn dasselbe CI-Attribut sowohl eine statische Abgleichsregel als auch eine dynamische Abgleichsregel hat, hat die dynamische Abgleichsregel Vorrang.

Eine dynamische Abgleichsregel unterstützt mehrere Regeltypen, z. B. größter gemeldeter Wert und am meisten gemeldeter Wert. Beim Anwenden einer dynamischen Abgleichsregel verarbeitet IRE die aktuelle Nutzlast und untersucht dann den CMDB 360-Datenspeicher, um einen Wert auszuwählen, mit dem die CMDB aktualisiert werden soll. Je nach Typ der dynamischen Abgleichsregel ist die Auswahl des entsprechenden Werts möglicherweise nicht sofort eindeutig. Beispielsweise gibt es möglicherweise keinen einzelnen Wert, der am häufigsten gemeldet wird, oder für einige Werte wird der zuletzt erkannte Zeitstempel nicht gemeldet. Daher greift IRE bei Bedarf darauf zurück, zusätzliche Details wie zuletzt gemeldete, zuletzt erkannte und zuletzt aktualisierte Werte zu untersuchen, um den am besten geeigneten Wert auszuwählen.

Hinweis: Sie können keine dynamische Abgleichsregel hinzufügen, wenn Sie eine neue untergeordnete Klasse im CI-Klassenmanager erstellen. Sie müssen zuerst die neue untergeordnete Klasse speichern und dann die dynamische Abgleichsregel hinzufügen.

Prozedur

1. Klicken Sie Auf **Alle** .
2. Geben Sie im Filternavigator ein `cmdb_Dynamic_Reconciliation_Definition.list` Zum Öffnen der Tabelle „dynamische Abgleichsdefinitionen“.
3. Klicken Sie in der Listenansicht dynamische Abgleichsdefinitionen auf **Neu** .
4. Füllen Sie das Formular „dynamische Abgleichsdefinition“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	
Attribute	Attribute, für die die Regel angewendet werden soll. Attribute, auf die der angegebene Regeltyp nicht angewendet werden kann, und Attribute, für die bereits eine dynamische Abgleichsregel vorhanden ist, werden nicht angezeigt.
Filterbedingung	Bedingungen, die CIs erfüllen müssen, damit die Regel anwendbar ist. Um beispielsweise eine Regel nur auf CIs anzuwenden, die der Finanzabteilung zugeordnet sind, wählen Sie diese

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

Feld	Beschreibung
	Bedingung aus: **[Abteilung] [ist] [Finanzen]** .
Betrifft	Nicht-CMDB-Tabelle, für die diese Regel gilt.
Dynamischer Regeltyp	Regeltyp, der auf CMDB 360-Daten basiert.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Datenaktualisierungsregel für eine nicht-CMDB-Tabelle

Um die Funktionen der Identification and Reconciliation Engine (IRE) auf unterstützte nicht-CMDB-Tabellen anzuwenden, erstellen Sie Datenaktualisierungsregeln für diese Tabellen. Datenaktualisierungsregeln werden verwendet, um zu bestimmen, ob ein Datensatz für eine bestimmte Datenquelle veraltet ist. Solche Datensätze können dann von einer autorisierten Datenquelle mit niedriger Priorität aktualisiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil hat Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) hat vollständigen Zugriff

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Datenaktualisierungsregeln haben keine Auswirkungen, wenn dynamische Abgleichsregeln in Kraft sind.

Datenaktualisierungsregeln werden in Verbindung mit statischen Abgleichsregeln verwendet, um Abgleichsschritte für einen Datensatz zu bestimmen. Diese Regeln bestimmen, ob, wann und mit welcher Datenquelle ein Datensatz aktualisiert werden kann.

Prozedur

1. Klicken Sie Auf **Alle** .
2. Geben Sie im Filternavigator ein `cmdb_datasource_staleness.list` Zum Öffnen der Tabelle „Datenquellenveraltungsdefinitionen“.
3. Klicken Sie in der Listenansicht „Datenquellen-Veraltungsdefinitionen“ auf **Neu** .
4. Füllen Sie das Formular „Datenquellenveraltungsdefinitionen“ aus.

Feld	Beschreibung
Betrifft	Nicht-CMDB-Klasse, für die diese Regel gilt.
Datenquelle	Datenquelle, für die die Datensatzveraltung ausgewertet wird.
Tatsächliche Dauer	Der Zeitraum, der für die Veraltungsbewertung verwendet wird. Wenn die in der statischen Abgleichsregel für die Klasse des Datensatzes angegebenen Felder nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums von der angegebenen Datenquelle aktualisiert wurden, wird der Datensatz für diese Datenquelle als veraltet festgelegt.

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

Feld	Beschreibung
	Wird ein Wert mit einem gültigen Präfix und einem ungültigen Suffix angegeben, z. B. 15 x, wird der gültige Teil des Werts verwendet („15“). Ist der Gesamtwert ungültig, wird der Standardwert 0 verwendet.
Aktiv	Aktiviert die Regel.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Identifizierungsaufnahmeregel für eine nicht-CMDB-Tabelle

Grenzen Sie den Umfang der Datensätze ein, die im Identifizierungsprozess von nicht-CMDB-Datensätzen enthalten sind, indem Sie eine Regel für die Identifikation erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Während der Duplikaterkennung unabhängiger CIs verarbeitet die Identification and Reconciliation Engine (IRE) nur die Datensätze, die die Aufnahmeregeln für die Identifizierung erfüllen. Sie können beispielsweise einen Filter so festlegen, dass nur Datensätze einbezogen werden, deren Status „operativ“ ist. Wenn keine Aufnahmeregeln für die Identifizierung vorhanden sind, werden alle Datensätze in den Identifizierungsprozess einbezogen.

Im Basissystem gibt es keine vordefinierten Aufnahmeregeln für Identifizierung. Die Aufnahmeregeln für Identifizierung werden auf Klassenebene definiert.

Hinweis: Inklusionsregeln für die Identifizierung wirken sich auf jedes Skript aus, das IRE aufruft. Erstellen Sie sie daher sorgfältig. Inklusionsregeln für die Identifizierung können die Identifizierung bestimmter Arten von Datensätzen verhindern, was sich auf einige Funktionen von Discovery und Service-Mapping auswirkt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **Aufnahmeregeln für Identifizierung**an.
2. Klicken Sie in der Listenansicht „Identifizierungsaufnahmeregeln“ auf **Neu** .
3. Füllen Sie das Formular „Identifizierungsaufnahmeregeln“ aus.

Feld	Beschreibung
Betrifft	Nicht-CMDB-Tabelle, für die diese Regel gilt.
Aufnahmebedingung	Kriterien, die nicht-CMDB-Datensätze erfüllen müssen, um in den Identifizierungsprozess einbezogen zu werden.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

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

Erstellen Sie eine IRE-Datenquellenregel für nicht-CMDB-Tabellen

Wenn Sie Identification and Reconciliation Engine (IRE) verwenden, können Sie verhindern, dass eine bestimmte Datenquelle neue Datensätze für eine bestimmte nicht-CMDB-Tabelle einfügt. Erstellen Sie IRE-Datenquellenregeln für Datenquellen, denen Sie beim Erstellen von Datensätzen nicht vertrauen, aber weiterhin vertrauen, wenn Sie die vorhandenen Datensätze aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ire-Datenquellenregeln haben keine Auswirkungen, wenn dynamische Abgleichsregeln in Kraft sind.

- Untergeordnete Klassen leiten IRE-Datenquellenregeln wie Identifizierungsregeln von übergeordneten Klassen ab.
- IRE-Datenquellenregeln, die für eine untergeordnete Klasse angegeben sind, überschreiben alle von einer übergeordneten Klasse abgeleiteten IRE-Datenquellenregeln.

Wenn IRE einen Einfügevorgang verarbeitet, der durch eine IRE-Datenquellenregel untersagt ist, schlägt der Einfügevorgang fehl. Dieser Fehler tritt auf, wenn die Datenquelle und die Datensatzklasse im Einfügevorgang und in einer IRE-Datenquellenregel übereinstimmen. Wenn CreateOrUpdateCIErweitert() Wird verwendet, speichert IRE die fehlgeschlagene Nutzlast in der Tabelle „partielle CMDB-IRE-Nutzlasten“ [cmdb_Ire_partial_Payloads] für die zukünftige potenzielle Verwendung.

Hinweis: Wenn ein Einfügevorgang von der IRE-Datenquellenregel nicht zulässig ist, dann bei Verwendung CreateOrUpdateCI() , Die gesamte IRE-Nutzlast schlägt seit fehl CreateOrUpdateCI() Erlaubt keine partiellen Commits.

Wenn später eine zulässige Datenquelle versucht, denselben Datensatz einzufügen, fügt IRE den Datensatz ein, nachdem er mit dem übereinstimmenden Datensatz aus den Teilnutzlasten zusammengeführt wurde. IRE löscht dann die Teilnutzlast aus der Tabelle „partielle CMDB-IRE-Nutzlasten“ [cmdb_Ire_partial_Payloads] und ermöglicht zukünftige Aktualisierungen durch die in der Regel angegebene Datenquelle.

Ire-Datenquellenregeln gelten nicht für Suche und zugehörige Elemente, und nur eine einzelne Regel kann für jedes Klassen-/Datenquellenpaar aktiv sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Abgleich** > **IRE-Datenquellenregeln**an.
2. Klicken Sie in der Listenansicht IRE-Datenquellenregeln auf **Neu** Und füllen Sie das Formular „IRE-Datenquellenregel“ aus.

Feld	Beschreibung
Datenquelle	Datenquelle, die keine CIs der angegebenen Klasse erstellen darf.
Aktiv	Aktiviert die IRE-Datenquellenregel.
Betrifft	Die Klasse (und untergeordnete Klassen), für die die angegebene Datenquelle keine Datensätze erstellen darf.

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

Feld	Beschreibung
Einfügen Nicht Zulässig	Deaktiviert die angegebene Datenquelle, dass neue Datensätze der angegebenen Klasse in die nicht-CMDB-Tabelle eingefügt werden.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Wenn ein Nutzlastelement mit einer INSERT-Anforderung und in dem die Datenquelle und die Datensatzklasse mit der Datenquelle und der in der IRE-Datenquellenregel angegebenen Datensatzklasse übereinstimmen:

1. Der Einfügevorgang schlägt fehl, und IRE protokolliert die folgende Nachricht:

   INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE – Einfügen in [XYZ] ist für Datenquelle [XYZ] durch IRE-Datenquellenregel blockiert.

2. Wenn verwendet wird CreateOrUpdateCIErweitert() , Dann speichert IRE das Nutzlastelement als Teilnutzlast in der Tabelle „partielle CMDB-IRE-Nutzlasten“ [cmdb_IRE_partial_Payloads].

Wenn später eine zulässige Datenquelle erfolgreich einen Datensatz einfügt, der dem Datensatz aus einem Teilnutzlastelement entspricht:

1. Der aktuelle Datensatz wird mit dem übereinstimmenden Datensatz aus der Teilnutzlast zusammengeführt, wobei statische Abgleichsregeln nach Bedarf angewendet werden.
2. Die jeweilige Teilnutzlast in der Tabelle „partielle CMDB-IRE-Nutzlasten“ [cmdb_Ire_partial_Payloads] wird gelöscht.
3. Spätere Nutzlasten, in denen die nicht zulässige Datenquelle den jeweiligen Datensatz aktualisiert, werden erfolgreich ausgeführt.
4. Mit IRE kann die Datenquelle, die zuvor das Einfügen des Datensatzes untersagt war, denselben Datensatz aktualisieren, der jetzt in der nicht-CMDB-Tabelle vorhanden ist.

CMDB-IRE-Referenz

Referenzthemen enthalten Eigenschaftseinstellungen, Domänentrennung und andere Referenzinhalte für die CMDB Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Referenzthemen

Domänentrennung

Wie die Domänentrennung in IRE unterstützt wird, damit Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben nach Domänen in Ihrer Organisation trennen können.

Eigenschaften

Eigenschaften, die Sie anpassen können, um verschiedene Aspekte der Funktionsweise von IRE zu verwalten.

Ire-Fehlermeldungen

Fehler und Nachrichten, die die Identification and Reconciliation Engine (IRE) generiert.

Mit IRE installierte Komponenten

Details zu Tabellen, die IRE zugeordnet sind.

Domänentrennung

Domänentrennung wird in der CMDB-Identifizierungs- und -Abgleichsfunktion unterstützt.
Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen,

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

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

Übersicht

Domänentrennung wird während des erzwungen CMDB-Identifizierung und -Abgleich (IRE)-Prozess. IRE-Prozesse sind domänenbewusst, und Domänentrennung wird auf die Identifizierungs- und Abgleichsregeln angewendet.

Weitere Informationen zur Domänentrennung finden Sie unter Domänentrennung .

Funktionsweise der Domain Separation bei Identifikation und Abgleich

Domänentrennung in der Identifizierungs-Engine wird erzwungen, wenn Anwender das Plugin „Domänentrennung“ aktivieren. Domänentrennung für IRE hat zwei Betriebsmodi in domänengetrennten Instanzen:

- Strikter Modus (standardmäßig aktiviert): In diesem Modus verarbeitet die Identifizierung nur die CIs, in denen die Domänen-ID mit der Domäne des derzeit angemeldeten Anwenders identisch ist. Wenn doppelte CIs über Domänen hinweg vorhanden sind (einschließlich übergeordneter und untergeordneter Domänen), werden diese CIs nicht als doppelte CIs betrachtet, da ihre Domänen-IDs nicht übereinstimmen.

- Plattformdomänentrennungsmodus (standardmäßig deaktiviert): In diesem Modus folgt IRE dem Verhalten der Plattformdomänentrennung. So können übergeordnete Domänen während der Identifizierung auf alle CIs innerhalb ihrer untergeordneten Domänen oder auf eine der Domänen zugreifen, in die sie Einblick haben. Weitere Informationen finden Sie unter Sichtbarkeitsdomänen und enthält Domänen .

  Der Plattformdomänentrennungsmodus soll von fortgeschrittenen Anwendern für sehr spezifische oder erweiterte Anwendungsfälle verwendet werden.

  Hinweis:

  Der Plattformdomänentrennungsmodus führt zu einigen Risiken, die bei aktualisierten Instanzen größer und bei zBooted-Instanzen viel geringer sind.

  Je nachdem, wie IRE-Prozesse in einer domänengetrennten Instanz konfiguriert sind, kann die Einstellung von IRE auf den Plattformdomänentrennungsmodus zu unerwartetem und unerwünschtem Verhalten führen, wenn sie nicht sorgfältig verwendet wird. Eines der Risiken besteht darin, dass nach der Aktivierung des Plattformdomänentrennungsmodus IRE-Prozesse aus einer anderen Domäne ausgeführt werden als der, in der IRE-Prozesse zuvor ausgeführt wurden. In dieser Situation werden CIs, die zuvor als eindeutig identifiziert wurden, möglicherweise als doppelte CIs identifiziert, was dazu führen kann, dass einige Anwendungen fehlschlagen.

  Wenn eine Anwendung IRE bereits effektiv in einer domänengetrennten Umgebung verwendet, hat der Wechsel zum Plattformdomänentrennungsmodus keinen Vorteil, was ein gewisses Risiko darstellen könnte.

Verwenden Sie glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled Systemeigenschaft zum Wechseln zwischen diesen beiden Modi für die IRE-Domänentrennung. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf festgelegt **Falsch** .

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

Plattformdomänentrennungsmodus

Legen Sie die Systemeigenschaft fest glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled Bis **Wahr** Zum Aktivieren des Plattformdomänentrennungsmodus für die IRE-Verarbeitung. Mit dem Plattformdomänentrennungsmodus können übergeordnete Domänen während der IRE-Verarbeitung auf alle ihre untergeordneten Domänen zugreifen. Beispielsweise kann IRE ein übereinstimmendes CI in einer untergeordneten Domäne erkennen und dieses CI dann aktualisieren, anstatt ein neues zu erstellen.

Im Plattformdomänentrennungsmodus für IRE:

- Ire, die von einer übergeordneten Domäne ausgeführt wird, kann auf CIs zugreifen, die in ihrer Domäne enthalten sind, untergeordnete Domänen, die in der Domänenhierarchie niedriger sind, und auf die globale Domäne.
- Die Ire-Ausführung aus der globalen Domäne kann auf alle CIs zugreifen.
- Sichtbarkeitsdomänen und enthält Domänen Werden unterstützt.

Hinweis: Wenn der Plattformdomänentrennungsmodus aktiviert ist, kann es zu einem plötzlichen Anstieg der IRE-Erkennung doppelter CIs kommen.

Domänentrennung während des Identifizierungsprozesses

Domänentrennung während des Identifizierungsprozesses wird wie folgt erzwungen:

- Unabhängig von der Einstellung von glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled Systemeigenschaft:
  - Domänen-IDs müssen nicht explizit in der Eingabenutzlast der APIs der Identifizierungs-Engine gesendet werden. Intern bewirkt die Identifizierungsmaschine, dass die aktuelle Domänen-ID des Benutzers die Identifizierungsmaschinen-APIs aufruft.
  - Wenn während des Abgleichs keine Datensätze gefunden werden und ein CI eingefügt wird, ist die CI-Domänen-ID mit der Domäne des angemeldeten Anwenders identisch. Beim Aktualisieren eines CI ändert sich die CI-Domänen-ID nicht.
  - Wenn während des Abgleichs Duplikate gefunden werden, haben Deduplizierungsaufgaben, die in der Tabelle [Reconcile_duplicate_Task] erstellt wurden, dieselbe Domänen-ID wie die doppelten CIs.
  - Wenn während des Abgleichs eine Neuklassifizierung des CI nicht zulässig ist, werden Reklassifizierungsaufgaben in der Tabelle [Reklassification_Task] mit derselben Domänen-ID wie das CI erstellt, für das eine Neuklassifizierung erforderlich ist.
- Wenn die Systemeigenschaft glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled Ist auf festgelegt **Falsch** :
  - Beim Abgleich werden nur CIs verwendet, die dieselbe Domäne haben wie die Domäne des derzeit angemeldeten Anwenders.
  - Doppelte CIs, die über Domänen hinweg vorhanden sind (einschließlich übergeordneter und untergeordneter Domänen), werden von IRE nicht als doppelte CIs betrachtet.
- Wenn die Systemeigenschaft glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled Ist auf festgelegt **Wahr** :
  - Doppelte CIs, die über Domänen hinweg vorhanden sind (z. B. übergeordnete und untergeordnete Domänen), werden von IRE als doppelte CIs betrachtet.
  - CIs aus der angemeldeten Anwenderdomäne und untergeordneten Domänen werden während des Abgleichs verwendet.

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

Domain Separation und Identifizierungsregeln

Die im Identifizierungsprozess verwendeten Identifizierungsregeln und Identifizierungsinklusionsregeln für die Identifikation werden immer auf globaler Ebene definiert. Beispielsweise haben die folgenden Tabellen kein sys_Domain-Feld:

- Bezeichner (cmdb_Identifier)
- Bezeichnereinträge (cmdb_Identifier_entry)
- Zugehörige Einträge (cmdb_related_entry)
- Aufnahmeregeln für Identifizierung (cmdb_ie_Active_config)

Domain Separation und Abgleichregeln

Die Abgleichsdefinitionsregeln, die während des Abgleichprozesses verwendet werden, können für verschiedene Domänen definiert werden. Die folgenden Tabellen haben beispielsweise sys_Domain, sys_overrides, sys_Domain_path-Felder:

- Abgleichsdefinition (cmdb_Reconciliation_Definition)
- Datenquellenpriorität (cmdb_datasource_Rangence)
- Datenquellenveraltungsdefinitionen (cmdb_datasource_staleness)

Eigenschaften

Verwenden Sie die Eigenschaften „Identification and Abgleich“, um die Identifizierungs- und Abgleichsmodul (IRE) zu konfigurieren.

Diese Eigenschaften sind für die Identifizierung und den Abgleich verfügbar. Zum Anzeigen und Bearbeiten dieser Eigenschaften ist die Administratorrolle erforderlich.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich

Eigenschaft	Beschreibung
Erzwingen Sie die Anforderung, dass erforderliche Attribute während der Identifizierung und des Abgleichs nicht null sein dürfen. glide.required.attribute.enabled	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Konfiguration Abgleichseigenschaften**
Lassen Sie das Klassenupgrade während der IRE-Identifizierung und des Abgleichs zu. glide.class.upgrade.enabled	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Konfiguration Abgleichseigenschaften** • Erfahren Sie mehr: Konfi Verarbeitung.

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn **Falsch**, Ire lehnt ein IRE) mit dem jeweiligen Up Neuklassifizierungsaufgabe.
Lassen Sie Klassen-Downgrades während der Ire-Identifizierung und des Ire-Abgleichs zu. glide.class.downgrade.enabled	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Konfiguration Abgleichseigenschaften** • Erfahren Sie mehr: Konfi Verarbeitung. Wenn **Falsch**, Ire lehnt ein IRE) mit dem jeweiligen Up Neuklassifizierungsaufgabe.
Lassen Sie den Klassenwechsel während der IRE-Identifizierung und des Abgleichs zu. glide.class.switch.enabled	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Konfiguration Abgleichseigenschaften** • Erfahren Sie mehr: Konfi Verarbeitung. Wenn **Falsch**, Ire lehnt ein IRE) mit dem jeweiligen Up Neuklassifizierungsaufgabe.
Glide.Identification_Engine.Update_without_Upgrade_enabled	Aktivieren Sie IRE, um CI-U Reklassifizierung zu verarb `glide.class.upgrade.en` • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: Zu Systemeigens • Erfahren Sie mehr: Konfi Verarbeitung. Je nach Eigenschaftseinst Update: • **Wahr**: IRE verarbeitet d Upgrade-Reklassifizieru • **Falsch**: IRE verarbeitet Upgrade-Neuklassifizieru

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Glide.Identification_Engine.Update_without_Downgrade_enabled	Aktivieren Sie IRE, um CI-U Updates zu verarbeiten. D *glide.class.downgrade* • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: Zu Systemeigens • Erfahren Sie mehr: Konfi Verarbeitung. Je nach Eigenschaftseinst Downgrade-Update: • **Wahr** : Ire verarbeitet die Downgrade-Reklassifizie • **Falsch** : IRE verarbeitet Downgrade-Reklassifizie
Glide.Identification_Engine.Update_without_Switch_enabled	Aktivieren Sie IRE, um CI-U Neuklassifizierung zu vera *glide.class.switch.ena* • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: Zu Systemeigens • Erfahren Sie mehr: Konfi Verarbeitung. Je nach Eigenschaftseinst Aktualisierung: • **Wahr** : Ire verarbeitet die Switch-Neuklassifizierun • **Falsch** : IRE verarbeitet Switch-Neuklassifizierun
Glide.Identification_Engine.Reklassification_restriction_rules_enabled	Aktivieren oder deaktiviere Reklassifizierungseinschrä • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: Zu Systemeigens • Erfahren Sie mehr: Konfi Verarbeitung.

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Lassen Sie die Aktualisierung eines leeren Felds durch eine Datenquelle mit niedrigerer Priorität zu. glide.reconciliation.override.null	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Konfiguration** **Abgleichseigenschaften**
Steuert, wie die Identifizierung eine kleine Gruppe von doppelten CIs verarbeitet. glide.identification_engine.skip_duplicates	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Andere Werte: **wahr** Wenn die Anzahl d als der in angege *glide.identific* Dann wird das älte ausgewählt und ak Haupt-CI für diese Für den Rest der als Verweis auf da **falsch** Das Abgleichen eines • Standort: **Konfiguration** **Abgleichseigenschaften**
Maximale Anzahl von CIs, die in einer Gruppe von doppelten CIs enthalten sein können, damit die Identifizierung die doppelten CIs entsprechend der Einstellung von *glide.identification_engine.skip_duplicates* verarbeiten kann. glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold	Wenn die Anzahl der dopp verarbeitet die Identifizieru *glide.identification_e* • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Standort: **Konfiguration** **Abgleichseigenschaften**
Maximale Anzahl von Protokollausführungen, die beim Navigieren zu angezeigt werden können **Konfiguration** > **Identifizierungsprotokolle**an. glide.identification_logs.max_run_ids	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Standort: **Konfiguration** **Abgleichseigenschaften**
glide.cache.size.service_cache	Maximale Cachegröße (in MB), ausgehende Beziehungen verwe nicht verwendeten Cache-Daten **Hinweis:** Sie können d

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20 • Standort: Zu Systemeigens
glide.identification_engine.granular_insert_locking	Bestimmt, ob mehrere granulare verwendet werden sollen. Setzen Sie den Wert auf „ mehrerer granularer Einfü • Typ: wahr | falsch • Standardwert: wahr • Standort: Zu Systemeigens
glide.identification_engine.batch_update_last_discovered	Steuert die Batch-Aktualisierung Identifizierungs-Engine verarbe Legen Sie den Wert auf „f die für gelten `last_disco` Sie eine Identifizierungs- u • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: Zu Systemeigens
Glide.Identification_Engine.related_items_local_Cache_count	Zur Optimierung eine benu zwischengespeicherten Ab Suchelementen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15000 • Standort: Zu Systemeigens **Hinweis:** Wenn aufgru des lokalen Caches ein Arb `glide.identificati` und `glide.identificati` auf 0 fest.
glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count	Zur Optimierung eine benu zwischengespeicherten Ab • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10.000 • Standort: Zu Systemeigens

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn aufgru des lokalen Caches ein Arb *glide.identificati* und *glide.identificati* auf 0 fest.
glide.identification_engine.independent_items_local_cache_count	Zur Optimierung eine benu zwischengespeicherten Ab • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100000 • Standort: Zu Systemeigens Wenn Sie den Wert auf 0 unabhängige CIs vermiede
glide.cmdb.logger.source.identification_engine	Aktivieren und konfiguriere Verwendung von IRE auße protokolliert. Beispiel: Verw Scheduled Jobs. • Typ: Zeichenfolge • Werte: Info, Warnung, F • Standort: Zu Systemeigens **Hinweis:** Je nach Einst sich auf die Gesamtsystemle fest, begrenzen Sie die Det Debugging erforderliche M Weitere Informationen zur [Identifizierungs- und Abgleichs Base-artikel.
Glide.Identification_Engine.partial_Payload_items_max_size	Maximale Anzahl von Elem sind. Wenn dieser Grenzwe Wenn IRE beispielsweise e und zugehörige Beziehung zusammengeführt. Diese Z führen. Das Anpassen dieser Eige Zusammenhang mit der IR

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Weitere Informationen: I • Standort: Zu Systemeigens
Glide.Identification_Engine.partial_items_Process_limit	Maximale Anzahl von Teile abgerufen werden sollen. Teilelemente ab, die abges entsprechen. Das Anpassen des Werts der IRE-Verarbeitung von • Typ: Ganzzahl • Standard: 2000 • Standort: Zu Systemeigens
Glide.Identification_Engine.partial_items_Process_absolute_limit	Absoluter Grenzwert für d soll. Danach werden Teilnu Nutzlasten“ [cmdb_IRE_pa des Werts kann bei Leistu Verarbeitung von Teileleme • Typ: Ganzzahl • Standard: 5000 • Standort: Zu Systemeigens
Glide.Identification_Engine.Skip_Update_Source_Last_Discover_if_older	Bestimmt, wie IRE aktualis *discovery_source*Attribu • Wahr: Wenn *last_disc* ist älter als der *last_di* nicht die Nutzlastwerte *discovery_source*Attri • Falsch: Auch wenn *last* Angabe ist älter als die IRE die Nutzlastwerte, u *discovery_source*Attri **Hinweis:** Nur die oben Aktualisierungsvorgang be • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr

Automatisierte Übersetzung

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Weitere Informationen: I • Standort: Zu Systemeigens
Glide.Identification_Engine.ire_message_listener_Skip_Update_Source_Last_detected_to_now	Wenn die robuste Transfo *ire.skip_updating_last* der Robustes Formular „Import Eigenschaft für *skip_upda* • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Weitere Informationen: I • Standort: Zu Systemeigens
Glide.Identification_Engine.Skip_Update_Last_Scan_if_older	Bestimmt, wie IRE verwen Nutzlast, um zu bestimmen der Quelltabelle [sys_objec • Wahr: Wenn *source_re* und ist älter als der *last* *last_scan*Attribut in de • Falsch: Auch wenn *sour* angegebene Angabe ist verwendet IRE den Nutz der Quelltabelle [sys_obj Sie können die Eingabenut *last_scan*Attributwert in erfahren, ob IRE dies aktu **Hinweis:** Nur die oben Aktualisierungsvorgang be • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Weitere Informationen: Ü -Attributen Und Identificatio • Standort: Zu Systemeigens
Glide.Identification_Engine.ire_message_listener_Skip_Update_Last_Scan_to_now	Wenn RTE den nicht beste *ire.skip_updating_last* der Robustes Formular „Import Eigenschaft für *ire.skip_* • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false

Automatisch übersetzt

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Weitere Informationen: Ü -Attributen Und Identificatio • Standort: Zu Systemeigens
glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled	Schaltet den Unterstützun Verarbeitung um. • Falsch: IRE-Prozesse we Grundsätzlich wird der Z Domänen während der I • Wahr: Die Ire-Domänent Plattformdomänentrennu Domänen, während der Domänen zu suchen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Weitere Informationen: I • Standort: Zu Systemeigens
Glide.Identification_Engine.enable_Identifier_optional_condition	Aktiviert erweiterte Optior Identifizierungsregeln. Mit Bedingungen hinzufügen, einem übereinstimmenden **Hinweis:** Diese Eigenschaft wirk wirkt sich nicht auf Su Im Basissystem sind B mit erweiterten Optior vorkonfigurierten Bedi automatisch, wenn Sie Um unerwartetes Verh vordefinierten Bedingu diese Eigenschaft auf Navigation ein `cmdb_Id` Listenansicht „Bezeich • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Weitere Informationen: I • Standort: Zu Systemeigens

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften für Identifizierung und Abgleich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Glide.Identification_Engine.enable_Reconciliation_Filter_before_Update	Bestimmt, ob Filterbedingu während der Nutzlastverar • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Weitere Informationen: dynamische Abgleichsregel • Standort: Zu Systemeigens
Glide.Identification_Engine.Skip_sys_object_Source_matching	Bestimmt, ob IRE-Identifiz Identifizierung von CIs in e Verwendung von *sys_obj* Bei „wahr“ priorisiert das S Kriteriumsattribut enthält, werden soll, anstatt zu ver in Situationen nützlich sein Beispiel: Verwenden Sie Q ändern, während sich der Jedoch wann *source_nat* beispielsweise keine der Id Attribute und Werte für R dann *source_native_key* Eigenschaft auf festgelegt • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Weitere Informationen: • Standort: Zu Systemeigens

Automatische Übersetzung

Ire-Fehlermeldungen

Die Identification and Reconciliation Engine (IRE) generiert die folgenden Fehler und Nachrichten. Je nach Einstellungen werden diese Nachrichten im Bereich Identifizierungsprotokollierung und in den Systemprotokollen angezeigt.

Informationen zu suchbasierter CI-Identifizierung und Qualifiziererketten finden Sie unter Erstellen Sie eine CI-Identifizierungsregel .

Hinweis: IRE führt eine erste Verifizierung einer Nutzlast durch, bevor Identifizierungsregeln verarbeitet werden. Wenn IRE doppelte CIs basierend auf Klassenbezeichnern erkennt, wird die Nutzlast abgelehnt, und die Verarbeitung wird beendet.

Informationen zum Fehler bei der Nutzlast der CMDB-Identifizierung: „FEHLER BEIM AUSFÜHREN DER VERBINDUNG“ finden Sie unter Nutzlastfehler der CMDB-Identifizierung – „Einfügung fehlgeschlagen mit Fehler beim Einfügen von cmdb_ci...“, wobei Knotenprotokolle „FEHLER

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

BEIM AUSFÜHREN BEI VERBINDUNG“ „doppelter Eintrag „XXX“ für Schlüssel „XXX“ anzeigen“ Knowledge Base-artikel.

FEHLER – IDENTIFICATION_RULE_MISSING

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Identitätsregel fehlt für Tabelle [*xyz*]	**Beschreibung:** Es fehlt eine Identifizierungsregel für eine Klasse. **Auflösung:** Stellen Sie sicher, dass eine Identifizierungsregel für Tabelle [*xyz*] vorhanden ist und dass die Regel aktiv ist.

MISSING_MATCHING_ATTRIBUTES

Meldung	Beschreibung und Auflösung
In der Payload fehlt ein Mindestsatz von Eingabewerten für Kriteriumsattribute (Matching) aus der Identifizierungsregel für Tabelle [*xyz*]. Fügen Sie diese Eingabewerte im Payload-Element „*abc*“ hinzu.	**Beschreibung:** Fehlender Mindestsatz von Werten für Kriteriumsattribute für eine Identifizierungsregel. **Auflösung:** Fügen Sie in der Nutzlast Mindestwerte für Kriteriumsattribute für CI-Bezeichner für Tabelle [hinzu *xyz*]. Öffnen Sie CI-Klassenmanager , Klicken Sie auf **Hierarchie** Und wählen Sie [*xyz* Klasse. Überprüfen Sie die Identifizierungsregel und die Bezeichnereinträge für Tabelle [*xyz* .

FEHLER – NO_CLASS_NAME_FOR_INDEPENDENT_CI

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
„sys_class_name“ darf nicht Schlüsselfeld in einer unabhängigen Identitätsregel für „*xyz*“ sein.	**Beschreibung:** Der Klassenattribut wurde dem CI-Bezeichner hinzugefügt, was nicht unterstützt wird. **Auflösung:** Entfernen Sie das Klassenattribut aus dem CI-Bezeichner für Tabelle [*xyz*].

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

FEHLER – IDENTIFICATION_RULE_FOR_LOOKUP_MISSING

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
In der Identitätsregel für Tabelle [*xyz*] fehlt die Suchregel für Klasse [*abc*].	**Beschreibung:** Die Payload hat einen Klassennamen für die Suche, aber die entsprechende Suchregel fehlt. **Auflösung:** Fügen Sie den Suchbezeichnereintrag mit [Suche nach Tabelle] als [*abc*] Für CI-Bezeichner für Tabelle [*xyz*]. Weitere Informationen zu dieser Fehlermeldung finden Sie unter Identifizierungsfehler „Identitätsregel für Tabelle [cmdb_ci_table_Name] fehlende Suchregel für Klasse [table_Name]“ [KB0786444] .

FEHLER – IDENTIFICATION_RULE_FOR_RELATED_ITEM_MISSING

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
In der Identitätsregel für Tabelle [*xyz*] fehlt die zugehörige Regel für Klasse [*abc*].	**Beschreibung:** Die Payload hat einen zugehörigen Klassennamen, aber die entsprechende zugehörige Regel fehlt. **Auflösung:** Fügen Sie einen zugehörigen Eintrag mit [zugehörige Tabelle] als [*abc*] Innerhalb des CI-Bezeichners für Tabelle [*xyz*].

FEHLER – NO_LOOKUP_RULES_FOR_DEPENDENT_CI

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Für eine abhängige Identitätsregel darf keine Suchregel für „*xyz*“ bestehen.	**Beschreibung:** Für eine abhängige Identitätsregel darf keine Suchregel bestehen. **Auflösung:** Entfernen Sie den Suchbezeichnereintrag aus dem abhängigen CI-Bezeichner für Tabelle [*xyz*].

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

FEHLER – INVALID_INPUT_DATA

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Ungültige sys_id in der Payload gefunden. Kein Datensatz mit sys_ID [*xyz*] In Tabelle [*abc*] Oder ist ein doppelter Datensatz mit dem Feld [duplicate_of] auf ein Haupt-CI festgelegt	**Beschreibung:** Die Payload hat einen Verweis auf eine ungültige sys_id. **Auflösung:** Entfernen Sie die referenzierte sys_id, oder geben Sie eine gültige sys_id an.
In der Payload existiert keine Datenquelle. Sie müssen einen Auswahlwert aus dem Auswahlfeld [discovery_source] in der Tabelle [cmdb_ci] angeben.	**Beschreibung:** In der Payload existiert keine Datenquelle. **Auflösung:** Geben Sie in der Payload einen gültigen Auswahlwert aus dem Auswahlfeld [discovery_source] aus der Tabelle [cmdb_ci] an.
In der Payload existiert die ungültige Datenquelle [*xyz*]. Sie müssen einen Auswahlwert aus dem Feld [discovery_source] in der Tabelle [cmdb_ci] angeben.	**Beschreibung:** Die Payload enthält eine ungültige Datenquelle. **Auflösung:** Geben Sie in der Payload einen gültigen Auswahlwert aus dem Auswahlfeld [discovery_source] aus der Tabelle [cmdb_ci] an.
Keine solche Beziehung mit dem Namen [*xyz*] existiert in Tabelle [cmdb_rel_type]. Wenn die Standardbeziehung für [*xyz*] entfernt oder umbenannt wurde, sollte sie wiederhergestellt werden.	**Beschreibung:** Die Payload verweist auf eine Beziehung, die in der Tabelle [cmdb_rel_type] nicht vorhanden ist. **Auflösung:** Stellen Sie sicher, dass die Referenz auf die Beziehung korrekt ist. Wenn es sich um eine neue Beziehung handelt, fügen Sie sie der Tabelle [cmdb_rel_type] hinzu. Oder, wenn die Standardbeziehung für [*xyz*] entfernt oder umbenannt wurde, stellen Sie diese wieder her.
Payload-Beziehungen „*xyz*“ hat einen ungültigen übergeordneten Datensatzindex: [*0*].	**Beschreibung:** Payload verweist auf ungültige übergeordnete Indizes. **Auflösung:** Überprüfen Sie die Payload-Indizes, und stellen Sie sicher, dass sie alle gültig sind.

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

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Nutzlastbeziehungen *xyz* 'hat einen ungültigen untergeordneten Datensatzindex: [*0*]	**Beschreibung:** Payload verweist auf ungültige untergeordnete Indizes. **Auflösung:** Überprüfen Sie die Payload-Indizes, und stellen Sie sicher, dass sie alle gültig sind.

FEHLER – DUPLIKAT_RELATIONSHIP_TYPES

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Es gibt doppelte Beziehungstypdatensätze mit dem Namen [*xyz*] in Tabelle [cmdb_rel_type] mit sys_ids: [*abc*].	**Beschreibung:** Es gibt doppelte Datensätze in der Tabelle [cmdb_rel_type] für die Beziehung. **Auflösung:** Entfernen Sie die doppelten Datensätze.

FEHLER – DUPLIKAT_PAYLOAD_RECORDS

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Doppelte Elemente in der Payload gefunden (Index *0* und *1*) mit className [*xyz*] und Feldern [*abc*]. Entfernen Sie doppelte Elemente aus der Payload.	**Beschreibung:** Die Payload enthält zwei Elemente, deren Kriteriumsattribute identische Werte aufweisen. **Auflösung:** Entfernen Sie eines der doppelten Elemente.

Fehler: LOCK_TIMEOUT

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Synchronisationssperre für *xyz* konnte nicht abgerufen werden.	**Beschreibung:** Fehler beim Abrufen der System-Mutex-Sperre. **Auflösung:** Erhöhen Sie die Mutex-Ablaufzeit durch Hinzufügen der Systemeigenschaft **glide.identification_engine.mutex_expiration_time** und Festlegen eines ganzzahligen Werts, der größer ist als der Standardwert (15 Min.).

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

FEHLER: MULTIPLE_DUPLICATE_RECORDS

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Doppelte Datensätze in Tabelle [*xyz*] mit Feldern [*abc*] gefunden.	**Beschreibung:** Es wurden doppelte Datensätze in der angegebenen Tabelle gefunden. **Auflösung:** Beheben Sie die doppelten Datensätze, die von der Identifizierungs-Engine gefunden wurden. Suchen Sie in Deduplizierungsaufgaben nach Informationen zu allen Duplikaten.

FEHLER – REQUIRED_ATTRIBUTE_EMPTY

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Fehlendes Pflichtfeld [*xyz*] in der Tabelle [*abc*]. Fügen Sie einen Eingabewert für ein Pflichtfeld in der Nutzlast hinzu	**Beschreibung:** Ein erforderliches Attribut fehlt in der Nutzlast. **Auflösung:** Fügen Sie in der Payload den Eingabewert für das Pflichtfeld [*xyz*] in Tabelle [*abc*] hinzu.

Fehler – MISSING_DEPENDENCY

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
In der Payload sind keine Beziehungen für die abhängige Klasse [*xyz*] definiert, die mit Containment-/Hosting-Regeln [*abc*] übereinstimmt. Fügen Sie geeignete Beziehungen in der Payload für „*def*“ hinzu.	**Beschreibung:** Für die abhängige Klasse sind keine Beziehungen definiert, die eine ihrer Metadatenregeln erfüllt. **Auflösung:** Fügen Sie in der Payload geeignete Beziehungen für die abhängige Klasse [*xyz*] hinzu, die mit Containment-/Hosting-Regeln [*abc*] übereinstimmt.

FEHLER – METADATA_RULE_MISSING

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Für die abhängige Klasse [*xyz*] sind keine Containment- oder Hosting-Regeln definiert. Fügen Sie Containment-/Hosting-Regeln für „*abc*“ hinzu.	**Beschreibung:** Für die abhängige Klasse sind keine Containment- oder Hosting-Regeln definiert. **Auflösung:**

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

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
	Fügen Sie für die abhängige Klasse [*xyz*] Containment- oder Hosting-Regeln hinzu.

Fehler: MULTIPLE_DEPENDENCIES

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Mehrere abhängige Beziehungselemente [*xyz*] und [*abc*] in Payload gefunden.	**Beschreibung:** Es gibt mehrere abhängige Beziehungselemente. **Auflösung:** Entfernen Sie eines der mehreren abhängigen Beziehungselemente [*xyz*] oder [*abc*].
Mehrere Pfade führen zum selben Ziel: *xyz -> abc*.	**Beschreibung:** Mehrere Pfade führen zum selben Ziel. **Auflösung:** Entfernen Sie doppelte Beziehungs-/Qualifiziererketten, die möglicherweise zwischen *xyz -> abc* vorhanden sind.

Fehler: VERWORFEN

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Abbruch der Verarbeitung des Payload-Elements „*xyz*“, da es von Payload-Element „*abc*“ abhängt, das Fehler hat.	**Beschreibung:** Abhängiges Payload-Element ist fehlerhaft, daher wird die Verarbeitung abgebrochen. **Auflösung:** Beheben Sie den Fehler in dem abhängigen Payload-Element „abc“.
Übereinstimmender Datensatz mit sys_id [*xyz*] kann in Tabelle [*abc*] nicht gefunden werden.	**Beschreibung:** Übereinstimmende sys_id ist in der entsprechenden Tabelle nicht vorhanden. **Auflösung:** Prüfen Sie in Tabelle [*abc*], ob der übereinstimmende Datensatz ein gültiger Datensatz ist, der auf der Eingabe-Payload basiert.
API der Identifikations-Engine wurde rekursiv aufgerufen, Vorgang wird abgebrochen...	**Beschreibung:** Die API der Identifikations-Engine wurde rekursiv aufgerufen.

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

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
	Auflösung: Vermeiden Sie ein rekursives Aufrufen der API der Identifikations-Engine.
Fehler beim Verarbeiten der Payload von *xyz* ermittelt.	**Beschreibung:** Fehler beim Verarbeiten der Payload aufgetreten. **Auflösung:** Beheben Sie alle Fehler, die in der Ausgabenutzlast von erwähnt werden *xyz* .
Bei der Verarbeitung von Beziehungen sind Fehler im Payload-Element *xyz* aufgetreten.	**Beschreibung:** Payload-Element hat Fehler. **Auflösung:** Beheben Sie die Fehler im Payload-Element „*xyz*“.
Fehler beim Analysieren der Eingabe-JSON-Payload: *xyz*.	**Beschreibung:** Beim Analysieren der JSON-Payload ist ein Fehler aufgetreten. **Auflösung:** Stellen Sie sicher, dass die Eingabe-JSON-Payload das korrekte JSON-Format aufweist.

Fehler – MULTI_MATCH

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Es wurden doppelte abhängige Datensätze gefunden, die eine Beziehung [*xyz*] mit demselben CI (className:[*abc*], sysId:[*def*]) haben.	**Beschreibung:** Doppelte abhängige CIs gefunden. **Auflösung:** Suchen Sie in Deduplizierungsaufgaben nach Informationen zu allen Duplikaten, und löschen Sie dann doppelte Datensätze.
Mehrere Beziehungen zwischen Payload-Elementen „*xyz*“ und „*abc*“ gefunden.	**Beschreibung:** Mehrere Beziehungen zwischen Payload-Elementen gefunden. **Auflösung:** Prüfen Sie, ob möglicherweise doppelte Beziehungsketten und Qualifiziererketten vorhanden sind.
Doppelte Datensätze in Suchtabelle [*xyz*] mit Feldern [*abc*] und Referenzfeld [*def*] gefunden.	**Beschreibung:** Es wurden doppelte Datensätze in der Suchtabelle gefunden.

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

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
	Auflösung: Suchen Sie in Deduplizierungsaufgaben nach Informationen zu allen Duplikaten, und löschen Sie dann doppelte Datensätze.

Fehler – QUALIFICATION_LOOP

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Qualifizierungskette hat eine Schleife, die die Beziehung „*xyz*“ enthält.	**Beschreibung:** Qualifizierungskette hat eine Schleife. **Auflösung:** Entfernen Sie die Schleife aus der Qualifizierungskette mit Beziehung „xyz“.

FEHLER – TYPE_CONFLICT_IN_QUALIFICATION

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Ungültige Payload, Qualifizierungskette hat mehrere mögliche Pfade für Payload-Elemente „*xyz*“ und „*abc*“.	**Beschreibung:** Mehrere Qualifizierungspfade gefunden. **Auflösung:** Entfernen Sie die mehreren möglichen Qualifizierungspfade zwischen den Elementen „xyz“ und „abc“.

FEHLER – REKLASSIFICATION_NOT_ALLOWED

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Erneute CI-Klassifizierung nicht zulässig von Klasse [*xyz*] zu [*abc*].	**Beschreibung:** Erneute CI-Klassifizierung nicht zulässig. **Auflösung:** Überprüfen Sie die Reklassifizierungsaufgaben auf Informationen zur erneuten Klassifizierung, und prüfen Sie, ob die erneute Klassifizierung von Klasse [*xyz*] zu [*abc*] gültig ist.

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

FEHLER – DUPLIKAT_RELATED_PAYLOAD

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Doppelte zugehörige Elemente (0 und 1) im Payload-Index 1 mithilfe der Felder xyz gefunden.	**Beschreibung:** Doppelte zugehörige Elemente vorhanden. **Auflösung:** Entfernen Sie eines der doppelten zugehörigen Elemente in der Payload.

FEHLER – DUPLIKAT_LOOKUP_PAYLOAD

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
Doppelte Suchelemente (0 und 1) im Payload-Index 1 mithilfe der Felder *xyz* gefunden.	**Beschreibung:** Doppelte Suchelemente vorhanden. **Auflösung:** Entfernen Sie eines der doppelten Suchelemente in der Payload.

INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE

Nachricht	Beschreibung und Auflösung
In [. Einfügen *xyz*] Ist für Datenquelle [. Blockiert *abc*] Nach IRE-Datenquellenregel	**Beschreibung:** Ein Ire-Datenquellenregel Ist so konfiguriert, dass die Datenquelle [*abc*] Vom Einfügen von CIs von [*xyz*] Klasse. **Lösung:** Löschen oder aktualisieren Sie die entsprechende IRE-Datenquellenregel, um die Datenquelle [*abc*] CIs von einfügen [*xyz*] Klasse. Oder warten Sie, bis eine andere zulässige Datenquelle dasselbe CI erstellt.

Mit IRE installierte Komponenten

Mit Identification and Reconciliation (Identification and Reconciliation) (im Plugin „ com.snc.cmdb“ enthalten) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen.

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

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Identifier [cmdb_identifier]	Identifizierungsregelsätze, die für verschiedene Klassen von CIs definiert sind.
Abgleichsdefinition [cmdb_reconciliation_definition]	Statische Abgleichsregeln, die für verschiedene CIs-Klassen auf Tabellen- und Feldebene definiert sind.
Dynamische Abgleichsdefinitionen [cmdb_Dynamic_Reconciliation_Definition]	Dynamische Abgleichsregeln, die für verschiedene Attribute und Klassen definiert sind.
Identifier-Eintrag [cmdb_identifier_entry]	Regeleinträge mit unterschiedlichen Prioritäten, die jedem Bezeichner zugewiesen sind.
Audit-Ergebnis duplizieren [duplicate_audit_result]	Doppelte Audit-Ergebnisse, die einer bestimmten doppelten Aufgabe entsprechen. Diese Ergebnisse werden während des Identifizierungsprozesses automatisch generiert und dürfen nicht manuell hinzugefügt werden.
Doppelte Aufgabe nachbessern [reconcile_duplicate_task]	Aufgabe zum Beheben von Duplikationen, die während des Identifizierungsprozesses erkannt wurden. Datensätze werden automatisch generiert, und Benutzer sollten Datensätze nicht manuell hinzufügen.
Reklassifizierungsaufgabe [reclassification_task]	Reklassifizierungsaufgaben, die während des Identifizierungsprozesses generiert wurden.
Datenquellen-Verlauf [cmdb_datasource_last_update]	Informationen zur letzten Datenquelle, die jedes Attribut aktualisiert hat. Wird verwendet, um zu bestimmen, ob eine Datenquelle ein veraltetes CI aktualisieren kann.
Veraltungsdefinition für Datenquelle [cmdb_datasource_staleness]	Effektive Dauer pro Datenquelle. Wenn die effektive Dauer überschritten wird, bestimmt CMDB-Integrität, dass die von dieser Datenquelle bereitgestellten Informationen veraltet sind.
Identifizierungs-Engine-Kontext [cmdb_ie_context]	Eingabe-Payload und Datenquelle (discovery_source von cmdb_ci), die als Eingabe für eine bestimmte API für die Identifizierungs-Engine verwendet werden. Speichert Informationen darüber, welche spezifische Identifizierungs-Engine-API aufgerufen wird (`identifyCI`Oder `createOrUpdateCI`API). Speichert auch Informationen zu erweiterten IRE-Optionen, die in der Identifizierungssimulation verwendet werden. **Hinweis:** Interne Tabelle, die von der Identifizierungssimulation verwendet wird.

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

Tabelle	Beschreibung
Ausführung der Identifizierungs-Engine [cmdb_ie_run]	Spezifischer cmdb_ie_context-Datensatz, der zur Ausführung für die Identifizierungs-Engine verwendet wurde. Außerdem Informationen zu der von APIs zurückgegebenen Ausgabe-Payload, z. B. Start- und Endzeit der Ausführung und ob die Ausführung erfolgreich war. **Hinweis:** Interne Tabelle, die von der Identifizierungssimulation verwendet wird.
Protokoll der Identifizierungs-Engine [cmdb_ie_log]	Identifizierungs-Engine-Protokolle für eine bestimmte cmdb_ie_Run, die in der Identifizierungssimulation simuliert werden. Außerdem Details zu Protokollebene und Reihenfolge. **Hinweis:** Interne Tabelle, die von der Identifizierungssimulation verwendet wird.
IRE-Datenquellenregel [cmdb_Ire_Data_Source_rule]	Ire-Datenquellenregeln .
CMDB-IRE – teilweise Nutzlasten [cmdb_Ire_partial_Payloads]	Nutzlastelemente, die als teilweise bestimmt wurden und später mit einer eingehenden Nutzlast abgeglichen werden können. Wenn eine Teilnutzlast abgeglichen und verarbeitet wird, wird sie aus der Tabelle „teilweise CMDB-IRE-Nutzlasten“ gelöscht. Teilnutzlasten, die älter als 90 Tage sind, werden aus der Tabelle gelöscht. Weitere Informationen zur Verwendung dieser Tabelle in IRE-Prozessen finden Sie unter Identifizierungs- und Abgleichsmodul (IRE) .
CMDB-IRE – Index teilweiser Nutzlasten [cmdb_Ire_partial_Payloads_index]	Bezeichnerschlüssel, die Teilelementen zugeordnet sind. IRE verwendet diese Schlüssel, um zu versuchen, mit Bezeichnerschlüsseln eingehender Nutzlasten abzugleichen. Weitere Informationen zur Verwendung dieser Tabelle in IRE-Prozessen finden Sie unter Identifizierungs- und Abgleichsmodul (IRE) .
CMDB IRE – unvollständige Nutzlasten [cmdb_Ire_unvollständig_Payloads]	Unvollständige Elemente, im JSON-Format als unvollständige Nutzlasten gespeichert. Unvollständige Elemente werden zum Zweck

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

Tabelle	Beschreibung
	der Protokollierung von Nutzlasten mit nicht behebbaren Fehlern gespeichert und nie mehr verarbeitet. Die Tabelle ist für konfiguriert Tabellenrotation , Mit einer Dauer von einem Tag und sieben Tabellenrotationen. Weitere Informationen zur Verwendung dieser Tabelle in IRE-Prozessen finden Sie unter Identifizierungs- und Abgleichsmodul (IRE) .
Aggregierte Statistiken IRE-Ausgabe [cmdb_lre_output_aggregate_stats]	Diese Tabelle wird ausgefüllt, wenn RTE IRE aufruft, z. B. bei der Verarbeitung von Integrationen. Details zu Daten, die von Importsätzen oder robuster Transformations-Engine (RTE) in die CMDB eingefügt wurden (über IRE). Die Anzahl der eingefügten Elemente, Teilelemente und aktualisierten Elemente wird pro Ausführung für jeden CI-Typ gespeichert.
IRE-Ausgabezielelemente [cmdb_lre_output_target_item]	Diese Tabelle wird ausgefüllt, wenn RTE IRE aufruft, z. B. bei der Verarbeitung von Integrationen. Details zu Daten, die von Importsätzen oder robuster Transformations-Engine (RTE) in die CMDB eingefügt wurden (über IRE). Zielklasse und sys_ID werden pro ImportSet-Zeilen-ID innerhalb einer Ausführung gespeichert. Damit diese Tabelle ausgefüllt wird, muss RTE übergeben `ire_output_detailed_stats`Eigenschaft.
Einschränkungen für erneute Klassifizierung [cmdb_IRE_Reclassification_Restriction]	Reklassifizierungseinschränkungsregeln. Diese Regeln verhindern, dass die Neuklassifizierung für bestimmte Quell- und Zielklassen von Switches und Downgrades aktualisiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die CI-Neuklassifizierung während der IRE-Verarbeitung.

Anwenderrollen installiert

Rolle	Beschreibung
cmdb_Payload_admin	Wird Anwendern mit der Rolle „cmdb_admin“ automatisch nur zur internen Verwendung zugewiesen.

Zugehörige Informationen

Eigenschaften

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

CMDB wird ausgefüllt

Sie können die CMDB mit ausfüllen Discovery, Indem Sie IntegrationHub ETL oder Importsätze verwenden, um Daten aus einer Drittpartei-Quelle zu importieren und zu integrieren, indem Sie sie in eine externe CMDB integrieren oder CIs manuell erstellen.

Wenn Sie die CMDB mit Informationen füllen, erstellen Sie einen Datensatz für jedes Configuration Item in der Tabelle „cmdb_ci“ oder in einer der Tabellen, die diese Tabelle erweitern.

Zugehörig ServiceNow® Store Apps und Referenzinformationen:

- CMDB Schemamodell: Eine Sammlung von Klassendiagrammen und Klassenattributen für wichtige CMDB-Klassen.
- CMDB-Tabellenbeschreibungen: Beschreibungen wichtiger CMDB-Tabellen im Basissystem.
- CMDB-CI-Klassenmodelle : A ServiceNow Store App, die Klassenmodelle hinzufügt, die die Basis-CMDB-Klassenhierarchie erweitern. Dies umfasst Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträge und abhängige Beziehungen, falls zutreffend. Sie können die hinzugefügten Klassen dann als jede andere CMDB-Basisklasse verwenden.
- Discovery-Muster : A ServiceNow Store App, die eine Bibliothek von Discovery-Mustern für die Erkennung bestimmter Geräte und Anwendungen in der Branche bereitstellt.
- Erste Schritte mit Service Graph Connectors: ServiceNow Store Apps, die vordefinierte Integrationen zum Importieren und Integrieren allgemeiner Drittparteidaten in CMDB-Klassen bereitstellen. Enthält auch IntegrationHub ETL Assistent zum Erstellen neuer ETL-Transformationszuordnungen.

ITIL Configuration Management automatisch erkennen

Der Schlüssel zu jeder Business-Praxis im Configuration Management ist die anfängliche und fortlaufende Bestandsaufnahme oder Ermittlung des eigenen Besitzes. Die ServiceNow-Plattform bietet folgende Optionen für die automatische Erkennung.

- Separat und sehr robust Discovery Produkt.
- Bei Organisationen, die die bereits implementierten Erkennungs-Technologien wie SMS, Tally NetCensus, LanDesk oder andere verwenden möchten, kann die ServiceNow-Plattform die Integration dieser Technologien über Webdienste unterstützen. Gescannte Daten können direkt in der CMDB zugeordnet werden.

Weitere Informationen zum Entwerfen, Erstellen und Verwalten der CMDB finden Sie unter CMDB-Design und -Konfiguration Whitepaper.

Discovery

Die Discovery Das Produkt füllt die CMDB automatisch aus. Discovery Durchsucht das Netzwerk nach allen angeschlossenen Computern und Geräten und füllt die CMDB dann mit Informationen zur Konfiguration, Bereitstellung und zum aktuellen Status jedes Computers/Geräts aus. Discovery Verwendet Probes, Sensoren und Muster, um Daten zu Computern, Servern, Druckern, einer Vielzahl von IP-fähigen Geräten und den Beziehungen zwischen allen gefundenen Elementen zu erfassen und zu verarbeiten. Discovery Berichtet auch über die ausgeführte Software und die TCP-Verbindungen zwischen Computersystemen, wodurch ihre Beziehungen hergestellt werden. Diese Informationen werden an die Instanz zurückgesendet und zum Ausfüllen der CMDB verwendet.

Weitere Informationen zu finden Discovery Siehe:

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

- ITOM-Transparenz
- Discovery – Grundlagen

Integrieren Sie Drittparteidaten mit IntegrationHub ETL

Verwenden Sie IntegrationHub ETL Dient zum Importieren und Integrieren von Daten von einer Drittpartei in die CMDB. Erstellen Sie mit IntegrationHub ETL ETL ETL ETL-Transformationszuordnungen, die für die Integration von Daten aus bestimmten Datenquellen verwendet werden. IntegrationHub ETL führt Sie durch den Import von Quelldaten, die Umwandlung von Daten bei Bedarf und die Auswahl von CMDB-Zielklassen und -Attributen, denen die Daten zugeordnet werden sollen. Anschließend zeigen Sie eine Vorschau der Integrationsergebnisse an, und passen alle Konfigurationen an, bevor Sie wiederkehrende Integrationen planen.

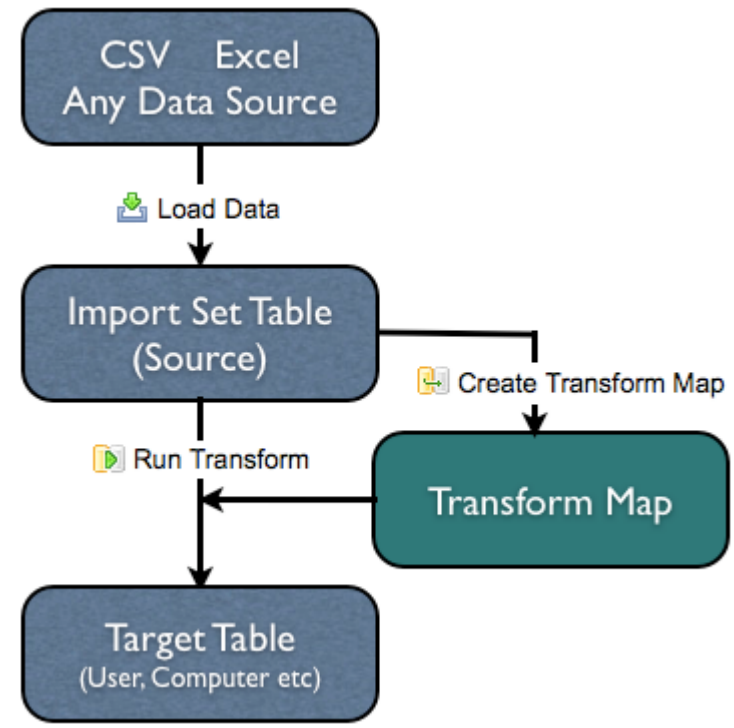
Besuchen Sie ServiceNow Store Website zum Anzeigen und Herunterladen allgemeiner Integrationen.

Importieren Sie Daten aus einer anderen Quelle mithilfe von Importsätzen

Sie können Daten mithilfe von Importsätzen in die CMDB importieren. Importsätze Suchen Sie Dateien mit Informationen (in Formaten wie XML, Excel oder CSV), importieren Sie sie, und transformieren Sie sie in die erforderliche Tabelle. Dieser Prozess kann bei Bedarf geplant oder ausgeführt werden.

Um Beziehungen zwischen CIs zu importieren, verwenden Sie Import Sets, um die Tabelle [cmdb_rel_ci] mit Informationen zum übergeordneten Element, zum untergeordneten Element und zur Art der Beziehung zu füllen. Die Tabelle [cmdb_rel_ci] zeigt eine Liste aller CI-Beziehungen an und ist beim Importieren von CI-Daten hilfreich.

Importsätze – Übersicht



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

CMDB-Instanz-API

Verwenden Sie CMDB-Instanz-API Zum Ausfüllen der CMDB durch Erstellen oder Aktualisieren von CMDB-Tabellen.

Manuell ein CI erstellen

Erstellen Sie ein einzelnes CI für eine bestimmte Klasse im CMDB-Arbeitsbereich oder in der Core-UI. Die für diesen Vorgang erforderliche Rolle hängt von den Einstellungen der Klassentabelle ab, die Sie für das CI auswählen.

Sie können ein CI auch manuell erstellen, während Sie die Prozesse der Identification and Reconciliation Engine (IRE) nutzen, um sicherzustellen, dass das neue CI verschiedene Klassenanforderungen erfüllt und eindeutig ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein CI manuell im CMDB-Arbeitsbereich.

1. Verwenden Sie den CI-Klassenmanager:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
   b. Wählen Sie Aus **Hierarchie** Zum Anzeigen der Liste der CI-Klassen. Wählen Sie die Klasse aus, die für das CI verwendet werden soll.
   c. Wählen Sie in der Klassennavigationsleiste aus **CI-Liste** Und wählen Sie dann in der CI-Listenansicht aus **Neu** .
   d. Füllen Sie das CI-Formular aus, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .
2. Oder erstellen Sie manuell ein CI, während Sie die Prozesse der Identification and Reconciliation Engine (IRE) nutzen, um sicherzustellen, dass das neue CI verschiedene Klassenanforderungen erfüllt und eindeutig ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein CI manuell im CMDB-Arbeitsbereich.
3. Oder verwenden Sie direkt eine Tabelle:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** Und wählen Sie dann die Klasse aus, die für das CI verwendet werden soll, z. B. Business-Services.
   b. Geben Sie im Navigationsfilter des Anwendungsnavigators die Tabellenbezeichnung (z. B. 'Linux') oder den Tabellennamen im folgenden Format ein <table name>.list (such as 'cmdb_ci_linux_server.list'). Drücken Sie dann die Eingabetaste.
   c. Wählen Sie in der Listenansicht der Tabelle die Option aus **Neu** Und füllen Sie die Formularfelder für die Tabelle aus.
   d. Wählen Sie **Absenden**.

Wird gesichert CMDB Daten

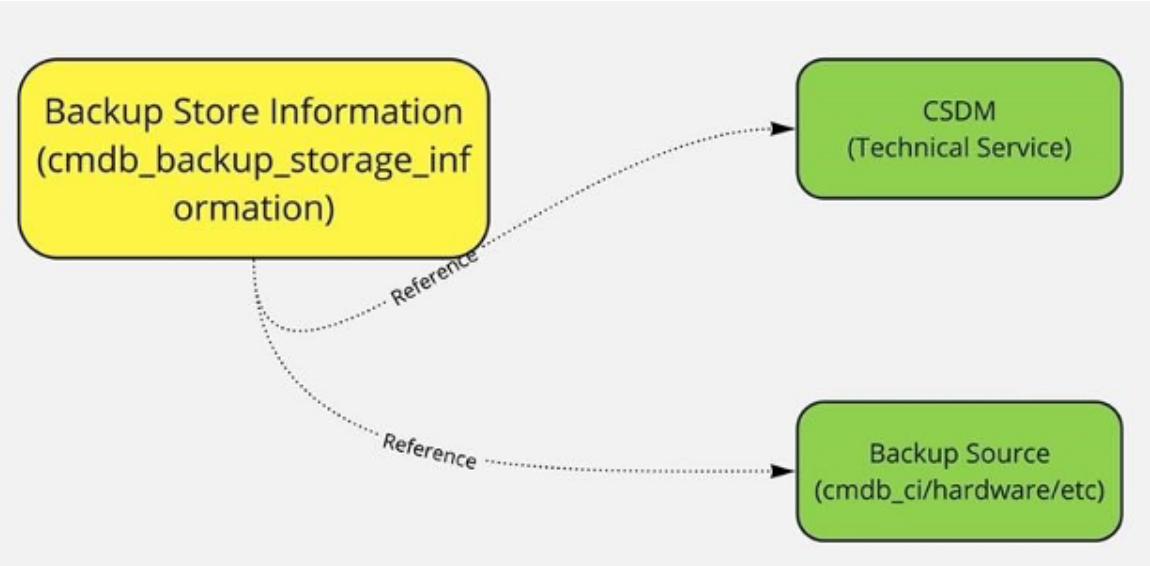
Die Tabelle „cmdb_Backup_Storage_Information“ (Teil von [App-cmdb-content] ServiceNow Store Anwendung) enthält generische Sicherungsspeicherinformationen für ein CI als plattformbezogenes Element. Die Tabelle enthält ein CI als Referenzattribut und speichert Informationen für Hardware, Cloud, Container und andere CI-Typen.

Tabelle „Informationen zum Sicherungsspeicher“ [cmdb_Backup_Storage_Information]

Die Tabelle erfasst die Sicherungsrichtlinie, die letzte erfolgreiche Sicherung, den letzten Sicherungsversuch, den Ausführungsmodus, die Sicherungsquelle, Sicherungsquellen-ID und Sicherungsservice.

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

Um das Risiko eines unkontrollierten Wachstums der Tabelle zu mindern, gilt für das Referenzfeld Sicherungsquelle (CI) eine Kaskadierlöschregel. Wenn ein CI gelöscht wird, werden die entsprechenden Zeilen in der Tabelle gelöscht.



Tabellen im Zusammenhang mit Sicherungsvorgängen

Tabellen im Zusammenhang mit Sicherungsvorgängen

Tabelle	Inhalte
Informationen zum Sicherungsspeicher [cmdb_Backup_Storage_Information]	Informationsobjekt, das CI-Sicherungs-/Snapshot-Informationen speichert.
cmdb_related_entry	Um cmdb_Backup_Storage_Information mit einer IRE-Nutzlast auszufüllen, definieren Sie eine CMDB-bezogene Regel in cmdb_related_entry. Verwenden Sie für die zugehörige Regel die Attribute „Sicherungsquellen-ID“ und „Sicherungsquelle“ als Referenzfeld. Beispiel: `//. Sample IRE payload var payload = { "items": [{ "className": "cmdb_ci_hardware", "sys_object_source_info": { "source_name": "ServiceNow", "source_native_key": "some key" }, "values": { "name": "I am a good cat" }, "lookup": [], "related": [{ "className": " cmdb_backup_storage_information", "values": { "backup_policy": "true",`

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

Tabellen im Zusammenhang mit Sicherungsvorgängen (Fortsetzung)

Tabelle	Inhalte

	"last_backup": "2023-02-02",
	“backup_id”:”sede-09191-fet”
	}
	}
	]
	}
	] }
	var jsonUntil = new JSON(); var input =
	jsonUntil.encode(payload);
	var output =
	SNC.IdentificationEngineScriptableApi.creat
	eOrUpdateCI('ServiceNow', input);
	gs.print(output);

sys_Security_acl	Berichte und Anwenderzugriff.
sys_ui_related	Konfiguration mit mehreren Quellen, Standardformulare.

Spalten in cmdb_Backup_Storage_Information

Spalten in cmdb_Backup_Storage_Information

Spalte	Beschreibung
Konfigurationsstatus der Sicherung [Backup_config_Status]	Zeichenfolge (Auswahl) • Sicherung deaktiviert [falsch, Standard]: CI wurde nicht konfiguriert. • Sicherung aktiviert [wahr]: Für CI sind Richtlinien und K Sicherungssystem, -Service oder -Appliance für regelm • Unbekannt • Nicht zutreffend • Geplant • Nicht geplant
Letzte erfolgreiche Sicherung [Last_successful_Backup]	Glide_date_time Datum und Uhrzeit der letzten erfolgreichen Sicherung. F der entweder der Start oder das Ende des Sicherungsver der Plattform-API gemeldet. Wenn mehrdeutig, verwende Sicherungsversuchs.
Letzter Sicherungsversuch [Last_Backup_attempt]	Glide_date_time Datum und Uhrzeit des letzten erfolgreichen oder fehlges Sicherungsversuchs. Plattformspezifischer Wert, der ent

Automatische Übersetzung

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

Spalten in cmdb_Backup_Storage_Information (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	Ende des Sicherungsversuchs sein kann, wie von der Plat mehrdeutig, verwenden Sie die Startzeit des Sicherungsv Für eine erfolgreiche Sicherung haben sowohl Last_Backu Last_Backup_attempt denselben Wert.
Ausführungsmodus [Backup_Execution_Mode]	Zeichenfolge (Auswahl) • Manuell: Nach Bedarf ausführen. • Automatisch: Wird regelmäßig ausgeführt. • Unbekannt
sys_Domain und sys_Domain_path	Glide-Spalten Werte aus cmdb_ci kopiert.
Managed_by und Managed_by_Group	Werte aus cmdb_ci kopiert.
Sicherungsquelle [Backup_Source_ Configuration_item]	Referenz (ci) Sicherungsstatusdetails für das referenzierte CI, das ges
Sicherungsquellen-ID [Backup_Source_ID]	Zeichenfolge (1024) Quellbezeichner des Sicherungsservice für das CI. Identif internen Sicherungsservice, z. B. Host_ID, vcenter_ID, ins
Sicherungsservice [Backup_Service_ Configuration_item]	Referenz (ci) Verweis auf CSDM Technischer Service, der das externe Sicherungssystem, den Service oder die Appliance hostet
Ziel des Wiederherstellungspunkts [Recovery_Point_Objective]	Dauer Zeit, die zwischen Sicherungen und dem zulässigen Umfa verstreichen kann.

CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen

CMDB 360 speichert einen vollständigen Verlauf über Discovery-Quellen und vorgeschlagene Werte, die an Aktualisierungen von CI-Attributen beteiligt sind. Verwenden Sie CMDB 360-Daten, um nachzuverfolgen, wie die CMDB von verschiedenen Discovery-Quellen auf CI-Attributebene ausgefüllt wird. Außerdem können Sie CI-Updates aus einer bestimmten Discovery-Quelle rückgängig machen oder Attributwerte mithilfe aktualisierter Abgleichsregeln neu berechnen.

Beginnend mit Utah Release: Die CMDB-Funktion mit mehreren Quellen ist Teil der CMDB 360-Funktion. CMDB 360 bietet alle Funktionen von Multisource-CMDB und zusätzliche

Automatische Übersetzung

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

Funktionen wie ein Analytics-Dashboard und neue Abfragefunktionen. Sie können auf alle CMDB 360-Fähigkeiten in zugreifen CMDB 360-Ansicht im CMDB-Arbeitsbereich .

Funktionsweise von CMDB 360

Wenn mehrere Discovery-Quellen versuchen, dasselbe CI-Attribut zu aktualisieren, wird der Identifizierungs- und Abgleichsmodul (IRE) Verwendet Abgleichsregeln, um eine einzelne Discovery-Quelle für das Update auszuwählen. Ohne CMDB 360 werden Details zu den Discovery-Quellen mit niedrigerer Priorität verworfen, deren Werte abgelehnt wurden. Außerdem ist es schwierig, die Quelle eines Attributwerts ohne CMDB 360 zu identifizieren.

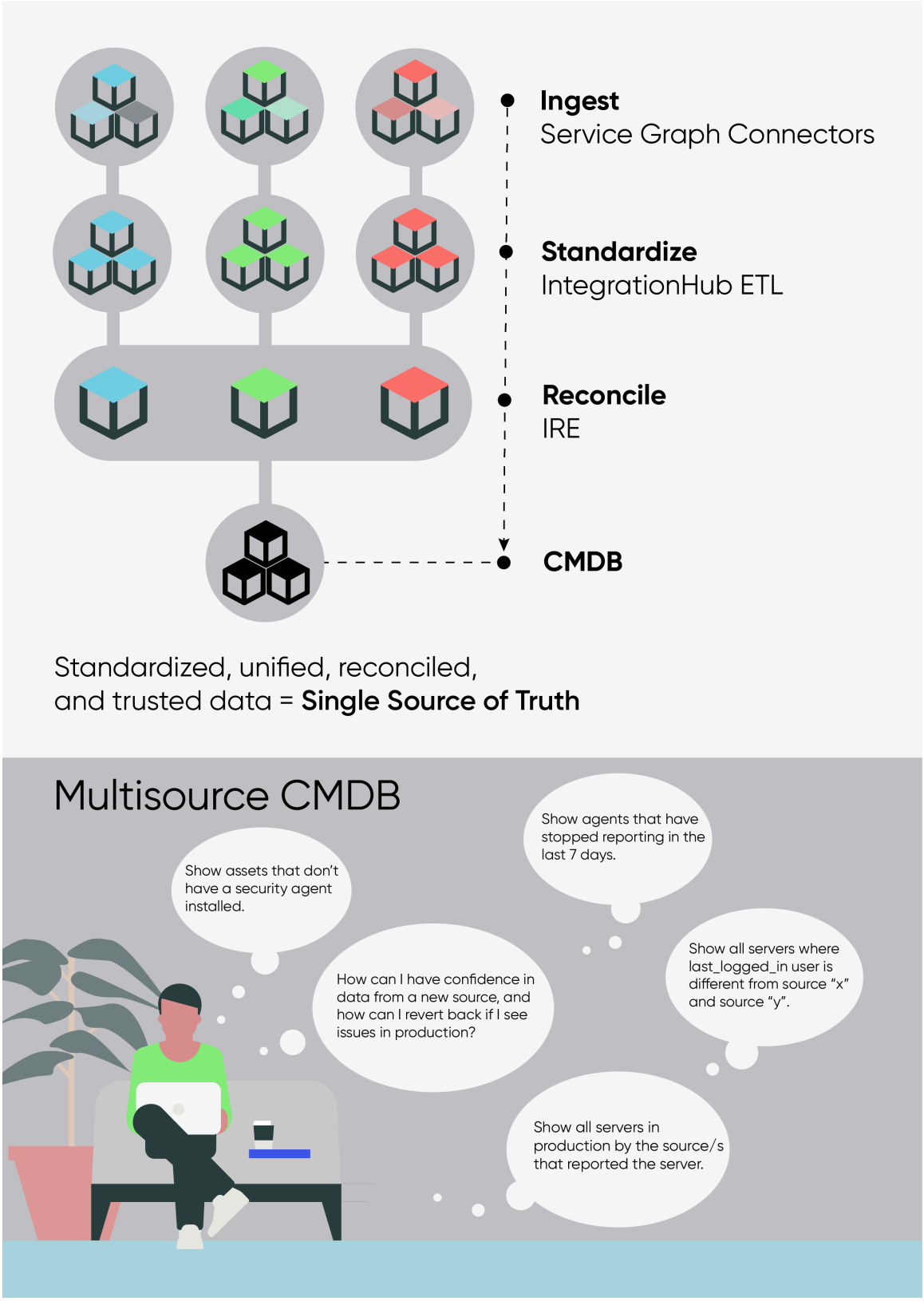
Mit CMDB 360 werden die Rohdetails für jede Discovery-Quelle und CI-Kombination sowohl für Discovery-Quellen, die für ein Update ausgewählt wurden, als auch für alle anderen, die es nicht waren, beibehalten. CMDB 360-Daten, die aus Datensätzen für jede Discovery-Quelle und CI-Kombination bestehen, werden in der Tabelle „CMDB-Multisource-Daten“ [cmdb_Multisource_Data] gespeichert. Sie können den CMDB 360-Datenspeicher untersuchen, abfragen und Berichte darüber erstellen.

Sie können Klassen und ihre untergeordneten Elemente optional von der Erfassung und Verarbeitung von CMDB 360-Daten ausschließen. Die Tabelle „CMDB-Multisource-Daten“ [cmdb_Multisource_Data] enthält keine Daten für diese ausgeschlossenen Klassen. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie Klassen aus CMDB 360 aus.

Hinweis: CMDB 360 unterstützt nicht-CMDB-Tabellen. Der häufig verwendete Begriff Configuration Item (CI) kann auch auf einen nicht-CMDB-Tabellendatensatz verweisen. Informationen zur Unterstützung von nicht-CMDB-Tabellen finden Sie unter IRE-Unterstützung für nicht-CMDB-Tabellen.

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

CMDB 360-Einblicke in Datenquellenprozesse



Nachdem Daten ursprünglich aus mehreren Datenquellen erfasst wurden, werden mehrere Prozesse angewendet, um die Daten zu standardisieren und abzugleichen, bevor sie in der CMDB gespeichert werden. CMDB 360 bietet Einblicke, mit denen Sie einige dieser Prozesse konfigurieren können.

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

Mit CMDB 360

Verwenden Sie CMDB 360, um:

- Erstellen Sie eine dynamische Abgleichsregel.
- Steuern Sie CI-Updates auf Discovery-Quelle und CI-Attributebene.
- Visualisieren Sie Discovery-Quellen von Attributwerten auf Attributebene.
- Ändern Sie Abgleichsregeln, und berechnen Sie dann CMDB-Daten neu, wobei die aktualisierten Abgleichsregeln berücksichtigt werden.
- Setzen Sie die CMDB-Datenintegration aus einer bestimmten Discovery-Quelle zurück, wenn Sie beispielsweise feststellen, dass die Discovery-Quelle nicht zuverlässig ist. Berechnen Sie CI-Attributwerte neu, wobei Sie die Discovery-Quelle ausschließen, die Sie ignorieren möchten.
- Validieren Sie eine neue Discovery-Quelle, indem Sie ihre Daten mit Daten aus anderen Discovery-Quellen vergleichen, die bekanntermaßen gültig sind.
- Verbessern Sie die Datenverwaltung, die Datenqualität und die operativen Einblicke, indem Sie CMDB 360-Daten abfragen. Verwenden Sie den CMDB 360-Abfragegenerator in CMDB-Arbeitsbereich Zum Erstellen von Abfragen für CMDB 360-Datensätze, Discovery-Quellen und CI-Datensätze.

Aktivieren und konfigurieren Sie CMDB 360

- Aktivieren Das Plugin „ITOM Discovery License“ (com.snc.itom.discovery.license).
- Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB 360-Eigenschaften**an. Stellen Sie dann im CMDB 360-Eigenschaftenbereich sicher, dass Glide.Identification_Engine.Multisource_enabled Die Eigenschaft (aktiviert CMDB 360) ist auf festgelegt **Wahr** .
- Optional Schließen Sie Klassen aus CMDB 360 aus.

Standardmäßig verfolgt CMDB 360 Discovery-Quellinformationen für CIs aus CMDB-Klassen und erfasst keine Daten für nicht-CMDB-Tabellen. Mit diesen Systemeigenschaften können Sie Nachverfolgungsdaten für CMDB und nicht-CMDB-Klassen unabhängig aktivieren oder deaktivieren:

- Glide.Identification_Engine.Multisource_cmdb_ci_enabled (Ermöglicht die Erfassung von CMDB 360-Daten für CIs aus CMDB-Klassen)
- Glide.Identification_Engine.Multisource_non_cmdb_ci_enabled (Ermöglicht die Erfassung von CMDB 360-Daten für CIs aus nicht-CMDB-Klassen

Bericht zu CMDB 360-Daten

Verwenden Sie CMDB 360-Ansicht im CMDB-Arbeitsbereich Um Einblicke in den CMDB 360-Datenspeicher zu erhalten. Erstellen Sie Berichte, die beispielsweise Folgendes ausführen:

- Suchen Sie CIs, die von keiner Discovery-Quelle gemeldet wurden.
- Suchen Sie nach Discovery-Quellen, die Daten in Ihrer CMDB ausfüllen.
- Vergleichen Sie Attributwerte in Discovery-Quellen.
- Vergleichen Sie Attributwerte zwischen CMDB und anderer Discovery-Quelle.
- Beschränken Sie Berichte für CMDB 360-Daten auf einen bestimmten Anwendungsservice, technischen Service oder eine CMDB-Gruppe.

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

Unter Beispiel für CMDB 360-/Multisource-CMDB-Abfragen finden Sie weitere Details.

Visualisieren Sie CMDB 360-Daten

CMDB 360 ist in der Anwenderoberfläche sehr ausführlich:

- Auf der Abgleichsregeln Klicken Sie im CI-Klassenmanager auf die Seite **Vorschau Der Daten Anzeigen** Registerkarte, um pro Attribut Discovery-Quellen anzuzeigen, die zum Aktualisieren dieses Attributs berechtigt sind, in der Rangfolge.
- Klicken Sie in einem CI-Formular auf **CMDB 360-Datenvorschau** Zugehöriger Link zum Anzeigen des Attributs „Pro CI“, des aktuellen Werts in der CMDB und der eingehenden Werte aus anderen Discovery-Quellen.

Protokollierung

Aktivieren Sie die Protokollierung für CMDB 360, indem Sie die Systemeigenschaft hinzufügen und aktivieren Glide.cmdb.Logger.Source.cmdb_Multisource . Suchen Sie in der Tabelle Protokoll [syslog] nach Einträgen in denen `Quelle=„cmdb_multisource“` .

CMDB 360-Experience im CMDB-Arbeitsbereich

Die CMDB 360-Ansicht bietet Zusammenfassungen und Analysen von CMDB 360-Daten, die Sie verwenden können, um Aktivitäten nachzuverfolgen und potenzielle Probleme von Discovery-Quellen zu identifizieren. Sie können auch verschiedene Arten von eigenen Abfragen und zugehörigen Zeitplänen und Berichten erstellen, um CMDB-Daten zu erkunden.

Verwenden Sie die CMDB 360-Ansicht in CMDB-Arbeitsbereich Um auf alle CMDB 360-Fähigkeiten zuzugreifen. Informationen zu allen CMDB 360-Dashboard-Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie das CMDB 360-Dashboard.

Hinweis: Die meisten Karten im CMDB 360-Dashboard unterstützen nicht-CMDB-Tabellen in ihrer Zusammenfassung oder können so konfiguriert werden, dass sie Unterstützung bieten. Die Karte „CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet wurden“ gilt jedoch nicht für nicht-CMDB-Tabellen. Das Erstellen von Abfragen für nicht-CMDB-Tabellen wird ebenfalls unterstützt. Informationen zur Unterstützung von nicht-CMDB-Tabellen finden Sie unter IRE-Unterstützung für nicht-CMDB-Tabellen.

Zugriff

Anforderungen:

- Rollenanforderung: sn_cmdb_user (CMDB-Anwender) oder eine beliebige Rolle, die sn_cmdb_user enthält
- Zusätzliche Anforderung: Aktivieren und konfigurieren Sie CMDB 360

Um auf die CMDB 360-Ansicht im CMDB-Arbeitsbereich zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an. Wählen Sie in der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs die Option aus **CMDB 360** .

Potenzielle Probleme

Karten auf der Kachel „potenzielle Probleme“ zeigen Details zu CIs mit Discovery-Quellen an, die fälschlicherweise über die CIs berichten.

CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden

Listet CIs auf, die von mehreren Discovery-Quellen erkannt werden, aber mindestens eine der Discovery-Quellen hat die Berichterstellung innerhalb einer angegebenen Anzahl von Tagen

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

beendet. Die Anzahl der Tage, seit CIs zuletzt von einer Discovery-Quelle erkannt wurden Die Dashboard-Einstellung wird in der Zusammenfassung der Karte verwendet.

Führen Sie einen Drilldown zu dieser Karte durch, um eine Listenansicht der CIs für die Karte und der spezifischen Discovery-Quelle pro CI anzuzeigen, das nicht mehr berichtet.

Beispiel: Sie konfigurieren 7 Tage für die Einstellung. Ein Linux-Server-CI mit dem Namen backup-linux.sea.com wird von diesen Discovery-Quellen innerhalb der angegebenen Anzahl von Tagen gemeldet:

- ServiceNow – Heute.
- ServiceWatch – vor 4 Tagen.
- AgentClientCollector – vor 8 Tagen.

In diesem Szenario wird das CI auf der Karte „CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet wurden“ angezeigt, da AgentClientCollector vor mehr als sieben Tagen gemeldet hat.

Datenabweichung

Listet CIs auf, für die verschiedene Discovery-Quellen unterschiedliche Werte melden. Attribute gelten als nicht übereinstimmend, wenn verschiedene Discovery-Quellen unterschiedliche Werte für das Attribut melden. CIs, die beim Drilldown auf dieser Karte angezeigt werden, können Probleme mit dem einzelnen CI oder Ihren Abgleichsregeln aufdecken.

Die spezifischen Datensätze, die in der Drilldown-Listenansicht angezeigt werden, hängen von ab Datenkonflikt Dashboard-Einstellungen.

Wählen Sie in der Listenansicht „Datenabweichung – Datensätze“ ein Element in einer Spalte „Quelle“ aus, um auf die Seite „Datenvorschau mit mehreren Quellen“ mit Details zu allen Discovery-Quellen mit Werten für das Attribut zuzugreifen. Auf der Seite „Datenvorschau mit mehreren Quellen“ können Sie das Feld Suchattribute verwenden, um nach bestimmten Attributen zu suchen und eine der folgenden Optionen auszuwählen:

- **Alle Attribute** : Zeigt alle Attribute der ausgewählten Klasse an, unabhängig davon, ob sie einen Wert in der CMDB haben.
- **Attribute mit CMDB-Werten** : Zeigt nur Attribute der ausgewählten Klasse mit einem Wert in der CMDB an.
- **Attribute mit Daten aus mehreren Quellen** : Zeigt alle Attribute der ausgewählten Klasse an, und für jedes Attribut werden der aktuelle CMDB-Wert und alle anderen Discovery-Quellen mit einem Wert für das Attribut angezeigt.

Unabhängig von der Option, die Sie auf der Seite „Datenvorschau mit mehreren Quellen“ auswählen, wird ein Discovery-Quellwert, der für den aktuellen CMDB-Wert verwendet wurde, grün hervorgehoben. Diese Werte sind mit dem CMDB-Wert des Attributs identisch.

Gespeicherte Abfragen

Die Karte „gespeicherte Abfragen“ zeigt bis zu 20 Ihrer CMDB 360-Abfragen an. Sie können die Karte verwenden, um diese Abfragen zu bearbeiten und auszuführen oder neue Abfragen zu erstellen. Gespeicherte Abfragen werden sowohl in der Karten- als auch in der Listenansicht nach den zuletzt erstellten oder aktualisierten Abfragen sortiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Ihre Instanz von einer Instanz aktualisiert wurde, die mehrere Berichtsgenerator-Abfragen enthielt, werden diese Abfragen auf der Karte „gespeicherte Abfragen“ angezeigt.

- Klicken Sie auf eine gespeicherte Abfrage, um sie vor der Ausführung zu ändern oder anzuzeigen.
- Klicken Sie auf das Aktionssymbol einer Abfrage, und wählen Sie dann aus **Ausführen** .
- Klicken Sie Auf **Zeigen Sie Alle Abfragen An** Um alle gespeicherten Abfragen anzuzeigen, in denen Sie eine Abfrage überprüfen oder ausführen können.
- Klicken Sie Auf **Erstellen Sie Eine Abfrage** So erstellen Sie eine Abfrage mit einem der folgenden Typen:
  - Datensätze Abrufen : Erstellt eine Abfrage, mit der Sie Ihre CMDB 360-Daten erkunden können. Fragt Ihre CMDB 360 nach CIs ab, die Ihren Kriterien entsprechen und von angegebenen Discovery-Quellen gemeldet werden.
  - Lücke Suchen : Erstellt eine Abfrage, mit der Sie Lücken in Discovery-Quellen analysieren können, die Ihre CMDB 360-Daten melden. Fragt Discovery-Quellen ab, die CIs melden, anhand von Discovery-Quellen, die nicht dieselben CIs melden.
  - Attributwerte Vergleichen : Erstellt eine Abfrage, die Sie verwenden können, um CIs mit Attributwerten zu identifizieren, die sich in mehreren Discovery-Quellen oder gegenüber der CMDB unterscheiden. Fragt mindestens zwei Discovery-Quellen und/oder die CMDB nach CIs ab, die Ihren Kriterien entsprechen.
- Planen Sie eine CMDB 360-Abfrage für einen Bericht Um diese Abfrage regelmäßig auszuführen. Durch das Planen einer Abfrage können Sie einen CMDB 360-Bericht erstellen, der die Abfrageergebnisse mit integriert Plattform-Reporting-Funktion .

Discovery-Quellen

Karten in der Kachel „Discovery-Quellen“ zeigen zusammengefasste Anzahlen für Ihre Discovery-Quellen an. Diese Kachel enthält auch Abdeckungskarten, die eine Aufgliederung der CIs nach der Anzahl der Discovery-Quellen anzeigen, die diese CIs melden.

Anzahl der Discovery-Quellen

Die Gesamtzahl der Discovery-Quellen, die CMDB-360-Daten melden.

CMDB 360-Datensätze insgesamt

Die Gesamtzahl der CMDB 360-Rohdatensätze im CMDB 360-Datenspeicher, die Datensätze für jeden Discovery-Quellbericht pro CI-Attribut enthalten.

Abgeglichene CIs

Die Gesamtzahl der eindeutigen CIs, die in der CMDB nach der Verarbeitung eingehender Daten aus allen Discovery-Quellen erstellt wurden, einschließlich nach dem Abgleich von Daten aus mehreren Discovery-Quellen für dieselben CIs. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Identifizierung und -Abgleich .

Discovery-Quellüberblick

Die Verteilung von CMDB 360-CIs auf alle Discovery-Quellen für Berichterstellung.

Abdeckung: CIs mit einer einzigen Discovery-Quelle

Zeigt CIs an, die nur von einer einzelnen Discovery-Quelle gemeldet werden, mit einer Aufgliederung nach der Discovery-Quelle, die diese CIs meldet. Die Zahl im Diagramm ist die tatsächliche Gesamtzahl der CIs mit einer einzelnen Discovery-Quelle, unabhängig von Dashboard-Einstellungen. Die Anzahl der Datensätze in Listenansichten, die beim Drilldown

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

des Diagramms angezeigt werden, hängt von den Dashboard-Einstellungen ab und kann nur eine Teilmenge dieser Summe sein.

Abdeckung: CIs nach Anzahl der Discovery-Quellen

Zeigt CIs an, die von mehreren Discovery-Quellen gemeldet wurden, gruppiert nach der Anzahl der Discovery-Quellen, die diese CIs melden.

Sie können die folgenden Optionen verwenden, um die berechneten Datensätze im CMDB 360-Datenspeicher zu filtern, die für alle Karten in der Kachel „Discovery-Quellen“ gelten:

- Alle (Standard): Enthält Datensätze aus CMDB- und nicht-CMDB-Tabellen.
- CMDB-CI: Enthält nur Datensätze aus CMDB-Klassen.
- Prinzipalklasse: Enthält nur Datensätze aus Prinzipalklassen. Informationen zum Definieren einer Klasse als Prinzipal und daher zum Einbeziehen dieser Klasse in den Prinzipalklassenfilter finden Sie unter Eine CI-Klasse erstellen.

Verschiedene Einstellungen gelten nur für die Abdeckungsdiagramme. Sie bestimmen den Umfang und Typ der Daten, die in den Abdeckungsdiagrammen enthalten sind, und können die Leistung des zugehörigen Berechnungsauftrags erheblich beeinträchtigen:

- Die Einstellungen für die Dashboard-Abdeckung bestimmen die Mischung der Klassen für die Datensätze in Drilldown-Listenansichten. Informationen zu diesen Einstellungen und ihren Auswirkungen finden Sie unter Abdeckungskarten .
- Die Systemeigenschaften *sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only*Und *glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled*Bestimmen Sie, ob sowohl CMDB- als auch nicht-CMDB- oder nur CMDB-Daten in den Abdeckungsdiagrammen enthalten sind. Weitere Informationen zu diesen Systemeigenschaften finden Sie unter Komponenten im Zusammenhang mit CMDB 360.

  Hinweis: Wenn *sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only*Ist „wahr“ oder *glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled*Ist „falsch“, zeigen sowohl die Filter „alle“ als auch „CMDB-CI“ nur CMDB-Daten an (nicht-CMDB-Daten werden ignoriert).

- Die *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_threshold*Die Systemeigenschaft und die Tabelle „CMDB 360 Analytics – übersprungene Klasse“ [sn_cmdb_WS_ms_Skip_class] bestimmen zusammen die Klasseneinbindung in den Abdeckungsdiagrammen.

  Wenn die Datensatzanzahl für eine Klasse (CMDB oder nicht-CMDB) in der Tabelle „CMDB 360-Daten“ [cmdb_Multisource_Data] den vom festgelegten Wert überschreitet *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_threshold*Systemeigenschaft, dann wird ein Datensatz in der Tabelle „CMDB 360 Analytics – übersprungene Klasse“ [sn_cmdb_WS_ms_Skip_class] erstellt, und standardmäßig wird die Klasse in zukünftigen Berechnungen für die Abdeckungsdiagramme übersprungen. Sie können eine übersprungene Klasse in die Abdeckungsdiagramme einbeziehen, indem Sie festlegen *Override class CI records population*Spalte einer übersprungenen Klasse in *sn_cmdb_ws_ms_skip_class*Tabelle auf „wahr“.

  Hinweis: Einige Klassen können, wenn sie in die Abdeckungsdiagramme einbezogen oder davon ausgeschlossen werden, die Gesamtleistung der Diagrammberechnungen erheblich beeinflussen. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten im Zusammenhang mit CMDB 360.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie das CMDB 360-Dashboard

Konfigurieren Sie Einstellungen in der CMDB 360 des CMDB-Arbeitsbereichs, um zu bestimmen, wie Ihre CMDB 360-Daten analysiert und zusammengefasst werden. Diese Einstellungen wirken sich auf die Daten aus, die auf den Karten angezeigt werden, und die Datensätze, die angezeigt werden, wenn Sie Detailinformationen zu diesen Karten in Ihrem CMDB 360-Dashboard anzeigen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Detaillierte Informationen zu CMDB 360-bezogenen Komponenten, z. B. Systemeigenschaften, geplante Aufgaben und Tabellen, die mit CMDB-Arbeitsbereich installiert werden, finden Sie unter Mit CMDB Workspace installierte Komponenten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_ms_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste, wählen Sie aus **CMDB 360** .
3. Wählen Sie Aus **Einstellungen** .
4. Konfigurieren Sie globale Einstellungen.
   Die **Maximale Anzahl von Datensätzen in einer Listenansicht** Die Einstellung bestimmt die maximale Anzahl von Datensätzen, die angezeigt werden können, wenn Sie Detailinformationen zu den Karten im CMDB 360-Dashboard anzeigen (*Drilldown-Satz*). Wenn die Gesamtzahl der zurückgegebenen Datensätze größer als der angegebene Einstellungswert ist, schneidet das Dashboard die Ausgabe der Listenansicht gemäß dieser Einstellung und den Einstellungen einzelner Karten.

   Sie können diese Einstellung verwenden, um die Anzahl der Datensätze zu beschränken, die CMDB 360 verarbeiten muss. Die Einstellung gilt für diese Karten:

   - CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden
   - Datenabweichung
   - Abdeckung: CIs mit einer einzigen Discovery-Quelle
   - Abdeckung: CIs nach Anzahl der Discovery-Quellen

   Im CMDB 360-Dashboard wird dieser Wert standardmäßig auf 100.000 festgelegt.
5. Konfigurieren Sie Einstellungen für potenzielle Probleme.
   Diese Einstellungen wirken sich auf die Berechnungen für Karten auf der Kachel „CMDB 360-Ansicht/ potenzielle Probleme“ und die Liste der CIs aus, die angezeigt werden, wenn Sie Detailinformationen zu diesen Karten anzeigen.

   a. Konfigurieren Sie CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden.
      Die **Anzahl der Tage, seit CIs zuletzt von einer Discovery-Quelle erkannt wurden** Die Einstellung bestimmt die Anzahl der Tage, die bei der Berechnung der Karte „CIs, die nicht von Discovery-Quellen gemeldet werden“ verwendet werden. Die Karte zeigt CIs, die von mehreren Quellen erkannt werden können, aber mindestens eine Discovery-Quelle hat für dieses CI in der angegebenen Anzahl von Tagen keine Berichte gemeldet.

   b. Konfigurieren Sie Datenkonflikt.

      Diese Einstellungen bestimmen die Klassen von CIs, die in der Berechnung und in den Drilldown-Listenansichten der Karte „Datenkonflikt“ enthalten sind. Diese Einstellungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bestimmen, welche Klassen für die Karte verwendet werden sollen, und die relative Gewichtung (%) jeder dieser Klassen in den Kartenberechnungen.

Fügen Sie mithilfe dieser Einstellungen die Klassen hinzu, für die Sie CMDB 360-Nichtübereinstimmungsdaten anzeigen möchten. Unabhängig von den Klassen, die Sie in den Einstellungen für Datenabweichungen hinzufügen, ist die Einstellung „maximale Anzahl von Datensätzen in einer Listenansicht“ immer wirksam, wenn Sie einen Drilldown auf der Karte durchführen (standardmäßig 100.000).

Einstellung	Beschreibung
Automatische Datengewichtungen	Verteilt Gewichtungen gleichmäßig auf alle hinzugefügten Klassen. Die globale Einstellung „maximale Anzahl von Datensätzen in einer Listenansicht“ wird gleichmäßig auf alle hinzugefügten Klassen aufgeteilt, sodass jede Klasse eine gleiche Anzahl von Datensätzen zum Drilldown-Satz beitragen kann. Wenn Sie beispielsweise vier Klassen hinzugefügt haben, ist die Gewichtung jeder Klasse = 25. Daher fügt das System dem Satz von Drilldown-Datensätzen bis zu 25.000 CMDB 360-Datensätze (25 % von 100.000) jeder hinzugefügten Klasse hinzu.
Manuelle Datengewichtungen	Anwenderdefinierte Gewichtung (%) für jede hinzugefügte Klasse. Die globale Einstellung „maximale Anzahl von Datensätzen in einer Listenansicht“ wird gemäß den angegebenen Klassengewichtungen auf die hinzugefügten Klassen aufgeteilt. Wenn Sie beispielsweise zwei Klassen hinzugefügt haben, Gewichtung der Klasse A = 25 und Gewichtung der Klasse B = 75. Das System fügt dem Satz von Drilldown-Datensätzen bis zu 25.000 CMDB 360-Datensätze (25 % von 100.000) der Klasse A und bis zu 75.000 CMDB 360-Datensätze (75 % von 100.000) der Klasse B. hinzu
CI-Klassen auswählen, die Sie in die Berechnung einbeziehen möchten	Geben Sie die CI-Klassen an, die Sie auf Attributabweichungen überprüfen möchten. Die von Ihnen angegebenen CI-Klassen enthalten auch alle untergeordneten Klassen. Attribute gelten als nicht übereinstimmend, wenn verschiedene Discovery-Quellen unterschiedliche Werte für das Attribut melden.
CIs anzeigen, bei denen das EVERY-Attribut nicht übereinstimmt	Wählen Sie diese Option aus, um nur CIs mit einer Diskrepanz zwischen Discovery-Quellen für jedes von Ihnen angegebene Attribut einzubeziehen.
CIs anzeigen, bei denen das ANY-Attribut nicht übereinstimmt	Wählen Sie diese Option aus, um nur CIs mit einer Diskrepanz zwischen Discovery-Quellen für ein von Ihnen angegebenes Attribut einzubeziehen.
Attribut auswählen	Geben Sie die Attribute an, die Sie auf Nichtübereinstimmungen überprüfen möchten.

6. Konfigurieren Sie Abdeckungseinstellungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Einstellungen wirken sich auf die Berechnungen im Zusammenhang mit den Abdeckungskarten („Abdeckung: CIs mit einer einzelnen Discovery-Quelle“ und „Abdeckung: CIs nach Anzahl der Discovery-Quellen“) in der Kachel „Discovery-Quellen“ in der CMDB 360-Ansicht aus. Diese Einstellungen bestimmen die Mischung der Klassen im Drilldown-Satz von Datensätzen.

Mit diesen Einstellungen können Sie Klassen Priorität zuweisen, für die Sie am meisten daran interessiert sind, CMDB 360-Daten in den Abdeckungsdiagrammen anzuzeigen. Die Anzahl der Datensätze, zu denen Sie in den Abdeckungsdiagrammen Drilldown durchführen können, wird durch die globale Einstellung „maximale Anzahl von Datensätzen in einer Listenansicht“ (standardmäßig 100.000) begrenzt. Unabhängig von Ihren Einstellungen und Klassenprioritäten ist die Einstellung „maximale Anzahl von Datensätzen in einer Listenansicht“ immer wirksam.

Standardmäßig sind die Klassen der Datensätze im Drilldown-Satz zufällig. Sie können in diesen Abdeckungseinstellungen Klassen hinzufügen, um sicherzustellen, dass Ihre bevorzugten Klassen Priorität haben, wenn sie in den Drilldown-Satz von Datensätzen aufgenommen werden. Sie können eine beliebige Anzahl von Klassen priorisieren und jeder dieser Klassen innerhalb der Gesamtanzahl der Drilldown-Datensätze eine Gewichtung (%) zuweisen.

Einstellung	Beschreibung
Automatische Datengewichtungen	Verteilt Gewichtungen gleichmäßig auf alle hinzugefügten Klassen. Die globale Einstellung „maximale Anzahl von Datensätzen in einer Listenansicht“ wird gleichmäßig auf alle hinzugefügten Klassen aufgeteilt, sodass jede Klasse eine gleiche Anzahl von Datensätzen zum Drilldown-Satz beitragen kann. Wenn Sie beispielsweise vier Klassen hinzugefügt haben, ist die Gewichtung jeder Klasse = 25. Daher fügt das System dem Satz von Drilldown-Datensätzen bis zu 25.000 CMDB 360-Datensätze (25 % von 100.000) jeder hinzugefügten Klasse hinzu.
Manuelle Datengewichtungen	Anwenderdefinierte Gewichtung (%) für jede hinzugefügte Klasse. Die globale Einstellung „maximale Anzahl von Datensätzen in einer Listenansicht“ wird gemäß den angegebenen Klassengewichtungen auf die hinzugefügten Klassen aufgeteilt. Wenn Sie beispielsweise zwei Klassen hinzugefügt haben, Gewichtung der Klasse A = 25 und Gewichtung der Klasse B = 75. Das System fügt dem Satz von Drilldown-Datensätzen bis zu 25.000 CMDB 360-Datensätze (25 % von 100.000) der Klasse A und bis zu 75.000 CMDB 360-Datensätze (75 % von 100.000) der Klasse B. hinzu
CI-Klassen auswählen, die Sie in die Berechnung einbeziehen möchten	Priorisierte Klassen, für die Sie am meisten interessiert sind, CMDB 360-Daten in den Abdeckungsdiagrammen anzuzeigen („CIs mit einer einzelnen Discovery-Quelle“ und „CIs nach Anzahl der Discovery-Quellen“). Die von Ihnen angegebenen CI-Klassen enthalten auch alle untergeordneten Klassen.

Mit den Einstellungen für Abdeckung berechnet das System einen Zuschuss von Datensätzen pro Klasse im Drilldown-Satz von Datensätzen. Wenn die Anzahl der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

tatsächlichen Datensätze pro hinzugefügter Klasse kleiner ist als der berechnete Zuschuss für diese Klasse, fügt das System Datensätze zufälliger Klassen bis zum berechneten Zuschuss für die Klasse hinzu.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine Abfrage zum Abrufen von Datensätzen

Erstellen Sie eine Abfrage „Datensätze abrufen“ im CMDB 360-Dashboard Ihres CMDB-Arbeitsbereichs, um Ihre vorhandenen CMDB 360-Daten zu erkunden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user und entweder cmdb_ms_admin oder cmdb_ms_Editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs die Option aus **CMDB 360** .
3. Wählen Sie auf der Kachel gespeicherte Abfragen die Option aus **Erstellen Sie Eine Abfrage.**
4. Wählen Sie Aus **Ich möchte CMDB 360-Daten abrufen** .
5. Wählen Sie die CI-Klassen aus, die in die Abfrage aufgenommen werden sollen.
   Sie können eine Klasse auswählen, um den Bedingungsgenerator zu öffnen. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen anzugeben, die für jede Klasse erfüllt sein müssen. Verwenden **Und** Oder **Oder** Zum Festlegen mehrerer Bedingungen.

   Wählen Sie Aus **Alle Klassen** Wenn Sie alle CI-Klassen ohne Bedingungen einschließen möchten.
6. Wählen Sie **Fortsetzen**.
7. Wählen Sie Discovery-Quellen aus, die abgefragt werden sollen.
   Die Abfrage ruft CMDB 360-Daten ab, die aus den von Ihnen angegebenen Discovery-Quellen stammen.

   Sie können die Eingabeaufforderung „Discovery-Quellen auswählen“ leer lassen, um Daten für alle Discovery-Quellen abzurufen.
8. Wählen Sie **Fortsetzen**.
9. Wählen Sie im Formular die folgenden Optionen aus:

Formular „Ergebnislayout“

Feld	Beschreibung
Eindeutige CMDB 360-Datensätze anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, wenn nur eindeutige CMDB 360-Datensätze angezeigt werden sollen. Datensätze für dieselben CIs aus verschiedenen Discovery-Quellen werden konsolidiert.
CI-Datensätze nach Discovery-Quelle anzeigen	Wählen Sie aus, ob Datensätze für jedes CI- und Discovery-Quellpaar angezeigt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ergebnisse beschränken auf	Beschränkt die Abfrageergebnisse auf CIs, die zu einem Service oder einer CMDB-Gruppe gehören. Wenn Sie auswählen **Anwendungsservices** , **Technische Services** , Oder **CMDB-Gruppen** , Wird eine Eingabeaufforderung angezeigt. Sie können den -Prompt verwenden, um den Service oder die Gruppe anzugeben, nach dem die Abfrage gefiltert werden soll.

10. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** .
11. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für Ihre Abfrage ein.
12. Wählen Sie Aus **Speichern** .

Nächste Maßnahme

Führen Sie die Abfrage mindestens einmal aus, wenn Sie einen Zeitplan oder Bericht erstellen möchten.

Auf der Seite „CMDB 360-Abfrageergebnisse“:

- Wenn die Anzahl der Ergebnisse die Anzahl der auf der Seite angezeigten Ergebnisse überschreitet:
  - Wählen Sie Aus **Laden Sie Weitere Ergebnisse** : Zum Anzeigen der nächsten Seite der Ergebnisse. Die Anzahl der Ergebnisse, die auf jeder Ergebnisseite angezeigt werden, wird von angegeben Glide.Identification_Engine.Multisource.query.Batch.limit Systemeigenschaft (standardmäßig 100 Elemente).
  - Wählen Sie Aus **Alle Ergebnisse Laden** : Zum Anzeigen aller Ergebnisse bis zum vom angegebenen Grenzwert Glide.Identification_Engine.Multisource.query.max.limit Systemeigenschaft (standardmäßig 10000).
  - Wählen Sie einen CMDB 360-Quelllink aus, um einfach auf Vorschaudaten einer Quelle zuzugreifen und weitere Details anzuzeigen.
- Sie können auswählen **Zeitplan Erstellen** Bis Richten Sie einen Zeitplan ein Die Ihre Abfrage regelmäßig ausführt. Durch die Planung Ihrer Abfrage können Sie die Abfrageergebnisse in von Ihnen erstellten Berichten verwenden.
- Nach dem Erstellen eines Zeitplans können Sie auswählen **Bericht Erstellen** Bis Konfigurieren Sie einen Bericht Die Sie mit verwalten können Berichterstellungsfunktionen .
- Greifen Sie auf der Seite Abfrageergebnisse auf einen Datensatz zu, um weitere Details anzuzeigen. Wählen Sie beispielsweise einen Link in der Spalte „Primär Datensatz“ aus, und wählen Sie dann auf der Seite „CI-Details“ die Option aus **Zeigen Sie CMDB 360-Daten an** .

Erstellen Sie eine Suchlückenabfrage

Erstellen Sie im CMDB 360-Dashboard Ihres CMDB-Arbeitsbereichs eine Abfrage zum Suchen von Lücken, um CIs zu finden, die nicht von einer Discovery-Quelle gemeldet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user und entweder cmdb_ms_admin oder cmdb_ms_Editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Lücken im Reporting zur Discovery-Quelle treten auf, wenn mindestens eine Discovery-Quelle über das CI berichtet und eine andere nicht, sodass Sie Discovery-Quellen identifizieren können, die möglicherweise ein Problem haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs die Option aus **CMDB 360** .
3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Eine Abfrage.**
4. Wählen Sie Aus **Ich möchte Lücken in Daten zwischen Discovery-Quellen finden** .
5. Wählen Sie die CI-Klassen aus, die Sie auf Lücken überprüfen möchten.
6. Wählen Sie **Fortsetzen**.
7. Wählen Sie Aus Nicht meldende Discovery-Quelle S .
   Eine nicht meldende Discovery-Quelle ist eine Discovery-Quelle, die CIs nicht wie erwartet meldet. Mehrere nicht meldende Discovery-Quellen haben eine ODER-Bedingung miteinander.
8. Wählen Sie eine oder zwei Reporting-Discovery-Quellen aus.
   Diese Discovery-Quellen melden das CI wie erwartet und fungieren als Baseline zur Identifizierung der Lücke im Reporting.

   Sie können den verlassen **Wählen Sie Reporting-Discovery-Quellen für die Lückennachverfolgung aus** Eingabeaufforderung leer, um alle Discovery-Quellen in die Abfrage einzubeziehen.
9. Wählen Sie **Fortsetzen**.
10. Wählen Sie im Formular die folgenden Optionen aus:

Formular „Ergebnislayout“

Feld	Beschreibung
Eindeutige CMDB 360-Datensätze anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, wenn nur eindeutige CMDB 360-Datensätze angezeigt werden sollen. Datensätze für dieselben CIs aus verschiedenen Discovery-Quellen werden konsolidiert.
CI-Datensätze nach Discovery-Quelle anzeigen	Wählen Sie aus, ob Datensätze für jedes CI- und Discovery-Quellpaar angezeigt werden sollen.
Ergebnisse beschränken auf	Beschränkt die Abfrageergebnisse auf CIs, die zu einem Service oder einer CMDB-Gruppe gehören. Wenn Sie auswählen **Anwendungsservices** , **Technische Services** , Oder **CMDB-Gruppen** , Wird eine Eingabeaufforderung angezeigt, in der Sie den Service oder die CMDB-Gruppe angeben können, nach dem die Abfrage gefiltert werden soll.

11. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** .
12. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für Ihre Abfrage ein.
13. Wählen Sie Aus **Speichern** .

Nächste Maßnahme

Führen Sie die Abfrage mindestens einmal aus, wenn Sie einen Zeitplan erstellen möchten.

Auf der Seite „CMDB 360-Abfrageergebnisse“:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Anzahl der Ergebnisse die Anzahl der auf der Seite angezeigten Ergebnisse überschreitet:
  - Wählen Sie Aus **Laden Sie Weitere Ergebnisse** : Zum Anzeigen der nächsten Seite der Ergebnisse. Die Anzahl der Ergebnisse, die auf jeder Ergebnisseite angezeigt werden, wird von angegeben Glide.Identification_Engine.Multisource.query.Batch.limit Systemeigenschaft (standardmäßig 100 Elemente).
  - Wählen Sie Aus **Alle Ergebnisse Laden** : Zum Anzeigen aller Ergebnisse bis zum vom angegebenen Grenzwert Glide.Identification_Engine.Multisource.query.max.limit Systemeigenschaft (standardmäßig 10000).
  - Wählen Sie einen CMDB 360-Quelllink aus, um einfach auf Vorschaudaten einer Quelle zuzugreifen und weitere Details anzuzeigen.
- Sie können auswählen **Zeitplan Erstellen** Bis Richten Sie einen Zeitplan ein Die Ihre Abfrage regelmäßig ausführt. Durch die Planung Ihrer Abfrage können Sie die Abfrageergebnisse in von Ihnen erstellten Berichten verwenden.
- Nach dem Erstellen eines Zeitplans können Sie auswählen **Bericht Erstellen** Bis Konfigurieren Sie einen Bericht Die Sie mit verwalten können Berichterstellungsfunktionen .
- Greifen Sie auf der Seite Abfrageergebnisse auf einen Datensatz zu, um weitere Details anzuzeigen.

Erstellen Sie eine Abfrage zum Vergleich von Attributwerten

Erstellen Sie eine Abfrage zum Vergleichen von Attributwerten aus dem CMDB 360-Dashboard Ihres CMDB-Arbeitsbereichs, damit Sie CIs mit nicht übereinstimmenden Attributwerten zwischen Discovery-Quellen finden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user und entweder cmdb_ms_admin oder cmdb_ms_Editor.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Abfrage können Sie bestimmen, ob ein Problem mit der Art und Weise, wie eine Discovery-Quelle ein CI meldet, auftritt.

Die Abfrage Attributwerte vergleichen vergleicht CIs aus verschiedenen Discovery-Quellen auf nicht übereinstimmende Werte. Nichtübereinstimmungen treten auf, wenn eine Discovery-Quelle Attributwerte für ein CI meldet, die sich von Werten unterscheiden, die von anderen Discovery-Quellen oder der CMDB gemeldet werden. Sie können die Abfrage verwenden, um diese CIs zu identifizieren und die Attributwerte abzugleichen oder Probleme mit den Discovery-Quellen zu beheben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs die Option aus **CMDB 360** .
3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Eine Abfrage** .
4. Wählen Sie Aus **Ich möchte Attributwerte zwischen Discovery-Quellen oder mit der CMDB vergleichen** .
5. Wählen Sie eine CI-Klasse aus, für die Sie Attributwerte vergleichen möchten.
   Sie können eine ausgewählte Klasse auswählen, um den Bedingungsgenerator zu öffnen. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen anzugeben, die für jede Klasse erfüllt sein müssen. Verwenden **Und** Oder **Oder** Zum Festlegen mehrerer Bedingungen.
6. Wählen Sie **Fortsetzen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie im Formular zu vergleichende Attribute die folgenden Optionen aus:

Option	Beschreibung
Beliebiges Attribut stimmt nicht überein.	Wählen Sie aus, ob Sie CIs abrufen möchten, bei denen eine Nichtübereinstimmung mit angegebenen Attributwerten zwischen den Discovery-Quellen besteht.
Nicht jedes Attribut stimmt überein	Wählen Sie aus, wenn Sie CIs abrufen möchten, bei denen eine Nichtübereinstimmung mit jedem angegebenen Attributwert zwischen den Discovery-Quellen besteht.
Attribute zum Vergleich auswählen	Geben Sie die Attribute an, die Sie für nicht übereinstimmende Werte vergleichen möchten.

8. Wählen Sie **Fortsetzen**.
9. Wählen Sie die Discovery-Quellen aus, für die Sie Attributwerte vergleichen möchten.

Formular „Discovery-Quellen“

Feld	Beschreibung
Mit CMDB vergleichen	Wählen Sie aus, wenn Sie die angegebenen Attributwerte mit Ihren in der CMDB aufgezeichneten CI-Attributen vergleichen möchten. Beim Vergleich mit der CMDB benötigen Sie nur eine Discovery-Quelle.
Discovery-Quellen auswählen	Die Discovery-Quellen, die Sie vergleichen möchten. Wählen Sie mindestens zwei aus.
Ergebnisse beschränken auf	Beschränkt die Abfrageergebnisse auf CIs, die zu einem Service oder einer CMDB-Gruppe gehören. Wenn Sie auswählen **Anwendungsservices** , **Technische Services** , Oder **CMDB-Gruppen** , Wird eine Eingabeaufforderung angezeigt. Sie können den -Prompt verwenden, um den Service oder die Gruppe anzugeben, nach dem die Abfrage gefiltert werden soll.

10. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** .
11. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für Ihre Abfrage ein.
12. Wählen Sie Aus **Speichern** .

Nächste Maßnahme

Führen Sie die Abfrage mindestens einmal aus, wenn Sie einen Zeitplan erstellen möchten.

Auf der Seite „CMDB 360-Abfrageergebnisse“:

- Wenn die Anzahl der Ergebnisse die Anzahl der auf der Seite angezeigten Ergebnisse überschreitet:
  - Wählen Sie Aus **Laden Sie Weitere Ergebnisse** : Zum Anzeigen der nächsten Seite der Ergebnisse. Die Anzahl der Ergebnisse, die auf jeder Ergebnisseite angezeigt werden, wird von angegeben Glide.Identification_Engine.Multisource.query.Batch.limit Systemeigenschaft (standardmäßig 100 Elemente).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie Aus **Alle Ergebnisse Laden** : Zum Anzeigen aller Ergebnisse bis zum vom angegebenen Grenzwert Glide.Identification_Engine.Multisource.query.max.limit Systemeigenschaft (standardmäßig 10000).
- Wählen Sie einen CMDB 360-Quelllink aus, um einfach auf Vorschaudaten einer Quelle zuzugreifen und weitere Details anzuzeigen.

- Sie können auswählen **Zeitplan Erstellen** Bis Richten Sie einen Zeitplan ein Die Ihre Abfrage regelmäßig ausführt. Durch die Planung Ihrer Abfrage können Sie die Abfrageergebnisse in von Ihnen erstellten Berichten verwenden.
- Nach dem Erstellen eines Zeitplans können Sie auswählen **Bericht Erstellen** Bis Konfigurieren Sie einen Bericht Die Sie mit verwalten können Berichterstellungsfunktionen .
- Greifen Sie auf der Seite Abfrageergebnisse auf einen Datensatz zu, um weitere Details anzuzeigen.

Planen Sie eine CMDB 360-Abfrage für einen Bericht

Richten Sie einen Zeitplan ein, um regelmäßig CMDB 360-Daten abzufragen. Verwenden Sie geplante Abfragen, um CMDB 360-Daten für von Ihnen erstellte Berichte bereitzustellen, die Einblicke in die Ausfüllung der CMDB durch Discovery-Quellen und die Zuverlässigkeit dieser Discovery-Quellen bieten können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die CMDB 360-Abfrage mindestens einmal ausführen.

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user und entweder cmdb_ms_admin oder cmdb_ms_Editor.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie in der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs die Option aus **CMDB 360** .
3. Erstellen Sie in der Kachel „gespeicherte Abfragen“ eine CMDB 360-Abfrage, oder greifen Sie darauf zu. Wenn Sie eine neue Abfrage erstellt haben, müssen Sie die Abfrage mindestens einmal ausführen, bevor Sie auswählen können **Zeitplan Erstellen** Auf der Seite mit den Abfrageergebnissen.
4. Wählen Sie Aus **Zeitplanabfrage** Auf der Seite Ergebnislayout der Abfrage.
   Um einen Zeitplan für die Abfrage „Attributwerte vergleichen“ zu erstellen, wählen Sie aus **Zeitplanabfrage** Auf der Seite „Discovery-Quellen“.
5. Geben Sie ein an **Ausführen** Häufigkeit und Zeit, zu der die Abfrage ausgeführt werden soll.
   Wenn Sie Wöchentlich oder monatlich auswählen, müssen Sie auch einen Wochentag bzw. einen Kalendertag auswählen.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen CMDB 360-Bericht Zum Integrieren von CMDB 360-Abfrageergebnissen mit der Plattform Berichterstellungsfunktionen . Bei jeder Ausführung der Abfrage wird der generierte Bericht automatisch aktualisiert.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Abfrage zum Abrufen von Datensätzen

Erstellen Sie eine Suchlückenabfrage

Erstellen Sie eine Abfrage zum Vergleich von Attributwerten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schließen Sie Klassen aus CMDB 360 aus

Verhindern Sie, dass CMDB 360 Daten für Klassen erfasst, gespeichert und analysiert, für die sie nicht benötigt werden. CMDB 360 verarbeitet große Datenmengen. Daher kann das Ausschließen von Klassen dazu beitragen, die Leistung der geplanten Aufgabe „Dashboard-Analytics mit mehreren Quellen“ und von CMDB 360-Abfragen zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_ms_admin (automatisch in die CMDB-Administratorrolle eingeschlossen)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Klassen aus CMDB 360 auszuschließen, müssen Sie Datensätze direkt in der Tabelle „abgelehnte CMDB 360-Klassen“ [cmdb_Multisource_Deny_class] verwalten. Fügen Sie für jede Klasse, die Sie ausschließen möchten, einen aktiven Datensatz für diese Klasse hinzu. Wenn Sie eine Klasse aus CMDB 360 ausschließen, werden auch alle absteigenden Klassen automatisch ausgeschlossen. Im Basissystem wird die Tabelle „CMDB 360 verweigerte Klassen“ standardmäßig mit einigen Klassen gefüllt, z. B. „dscy_net_Base“ und „Discovery_net_Base“.

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Alle** Und geben Sie dann im Filternavigator ein `cmdb_multisource_deny_class.list` Zum Öffnen der Tabelle „CMDB 360 verweigerte Klassen“.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Und füllen Sie dann das Formular aus.
   - Wählen Sie die auszuschließende Klasse (mit ihren untergeordneten Elementen) im Feld mit der Bezeichnung aus **Verweigern Sie diese Klasse und alle erweiterten Klassen dieser Klasse, um CMDB 360-Daten zu speichern** .
   - Stellen Sie sicher **Aktiv** Ist ausgewählt. Wenn **Aktiv** Ist nicht ausgewählt, wird die angegebene Klasse nicht aus CMDB 360 ausgeschlossen.
   - Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Vorhandene Daten für die angegebene Klasse und ihre absteigenden Klassen werden schrittweise aus der Tabelle „CMDB 360-Daten“ [cmdb_multisource_Data] mithilfe von Datensatzbereinigern entfernt, ohne dass dies Auswirkungen auf das System hat.

Nächste Maßnahme

Sie können die Auswahl aufheben **Aktiv** Oder löschen Sie einen Datensatz für eine Klasse, die Sie in die CMDB 360-Datensammlung aufnehmen möchten.

CI-Attributwerte neu berechnen

Ändern Sie Abgleichsregeln, oder schließen Sie eine Discovery-Quelle aus, die als ungültig befunden wurde. Verwenden Sie dann die aktualisierten Abgleichsregeln bei der Neuberechnung von CI-Attributwerten, für die diese Abgleichsregeln oder Discovery-Quelle gelten.

Vorbereitungen

Aktivieren und konfigurieren Sie CMDB 360.

Wenn Sie neu berechnen möchten, um aktualisierte Abgleichsregeln anzuwenden, müssen Sie zuerst die Abgleichsregeln aktualisieren.

Erforderliche Rolle: itil_admin oder sn_cmdb_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

CMDB 360 generiert automatisch eine Neuberechnungsaufgabe für jede von Ihnen übermittelte Neuberechnung. Wenn Sie mehrere Neuberechnungen übermitteln, wird für jeden Vorgang eine Neuberechnungsaufgabe generiert, es wird jedoch jeweils nur eine Aufgabe ausgeführt. Um alle Neuberechnungsaufgaben aufzulisten, geben Sie ein `cmdb_multisource_recomp_Task.list` Im linken Navigationssuchfeld.

Es gibt eine maximale Anzahl von Datensätzen, die in einen einzelnen Neuberechnungsvorgang einbezogen werden können. Diese Zahl wird durch die Systemeigenschaft angegeben Glide.Identification_Engine.Multisource.reCompute.max.ci.limit (Standardmäßig 100.000).

Hinweis:

- Bei der Neuberechnung werden CIs übersprungen, die von mehreren Discovery-Quellen gemeldet werden, jedoch mit unterschiedlichen Klassennamen.
- Das erneute Berechnen von CI-Attributwerten wird mit nicht-CMDB-Tabellen nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie eine Klasse aus der Liste CI-Klassenhierarchie aus.
3. Erweitern Sie im linken Bereich **Klasseninformationen** , Und wählen Sie aus **Abgleichsregeln** .
4. Klicken Sie auf der Seite „Abgleichsregeln“ auf **Neu Berechnen** .
5. Wählen Sie aus **Typ Der Neuberechnung** .
   - **Ersetzen Sie Werte aus der angegebenen Discovery-Quelle gemäß den Abgleichsregeln durch Werte aus der Discovery-Quelle mit der Priorität als Nächstes** : Attributwerte für die Klassen-CIs neu berechnen, wobei die in den Abgleichsregeln angegebenen Prioritäten angewendet und die angegebenen ausgeschlossen werden **Discovery-Quelle** . Datensätze für die Discovery-Quelle, die Sie ausschließen, werden auch aus dem CMDB 360-Datenspeicher entfernt.

     Dieser Vorgang gilt für Daten, die in der CMDB vorhanden sind. Wenn Abgleichsregeln für die von Ihnen ausgeschlossene Discovery-Quelle in Kraft bleiben, können zukünftige Daten aus dieser Discovery-Quelle die CMDB ausfüllen.
   - **Wenden Sie aktualisierte Abgleichsregeln an** : Attributwerte für die Klassen-CIs neu berechnen, wobei die aktualisierten Abgleichsregeln angewendet werden, die jetzt in Kraft sind.
6. Wählen Sie aus **Umfang Neu Berechnen** .
   Die Umfänge werden von einer Option zur nächsten erweitert:
   - **Nur CIs dieser Klasse neu berechnen** : Grundlegender Umfang der neu zu berechnenden CIs.
   - **Berechnen Sie CIs dieser und abgeleiteter Klassen neu** : Erweitern Sie den Basisbereich, um CIs aus abgeleiteten Klassen einzubeziehen.
   - **Berechnen Sie CIs dieser und abgeleiteter Klassen zusammen mit ausgewählten zugehörigen Elementen neu** : Erweitern Sie den vorherigen Bereich, um auch CIs aus angegebenen zugehörigen Elementen einzubeziehen. Wählen Sie die zugehörigen Elemente aus, die in die Neuberechnung einbezogen werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie aus **Aktion löschen** Für CIs, für die die ausgeschlossene Discovery-Quelle die einzige Discovery-Quelle ist.
   - **Löschen Sie den Datensatz** : Löschen Sie den CI-Datensatz aus der CMDB.
   - **Legen Sie Datensatzattribute auf einen anwenderdefinierten Wert fest** : Setzen Sie ein angegebenes CI-Attribut auf einen anwenderdefinierten Wert, um das CI aus regulären Vorgängen zu entfernen, ohne das CI zu löschen. Legen Sie beispielsweise fest *`Operational status`*Attribut zu *`Retired`*.
8. Wählen Sie **Weiter**.
9. Überprüfen Sie auf der Seite „Überprüfen“ sorgfältig die Anzahl der betroffenen CIs, um sicherzustellen, dass alle Datensatzanzahlen Ihren Erwartungen entsprechen.
10. Wählen Sie Aus **Zurück** Zum Anpassen von Einstellungen für die Neuberechnung.
11. Wählen Sie Aus **Neu Berechnen** .

Nächste Maßnahme

Sie können eine der folgenden Aktionen ausführen:

- Klicken Sie in der Statusmeldung, die für den Neuberechnungsvorgang angezeigt wird, auf den Link, um die CMDB 360-Neuberechnungsaufgabe anzuzeigen, um weitere Details zu erhalten. Die Neuberechnungsaufgabe zeigt den Fortschritt und den Status des Neuberechnungsvorgangs an.

  Sie können die Neuberechnung durch Einstellung abbrechen **Status** Bis **Unvollständig Geschlossen** Und auswählen **Aktualisieren** . Sie können dann festlegen **Status** Zurück zu **In Arbeit** Um die Neuberechnung an dem Ort fortzusetzen, an dem sie abgebrochen wurde.

- Geben Sie Ein `cmdb_multisource_recomp_Task.list` Im linken Navigationssuchfeld, um den Status und den Fortschritt aller Neuberechnungsaufgaben anzuzeigen.

Berichtsgenerator mit mehreren Quellen (veraltet)

Verbessern Sie die CMDB-Datenverwaltung, indem Sie CMDB-Daten mit mehreren Quellen abfragen und erstellen. Verwenden Sie den Berichtsgenerator für mehrere Quellen, um Einblicke darüber zu erhalten, wie Discovery-Quellen die CMDB und ihre Zuverlässigkeit ausfüllen. Sie können dann bei Bedarf Abgleichsregeln anpassen, um die Qualität der CMDB-Daten zu verbessern.

CMDB 360 in CMDB-Arbeitsbereich

Beginnend mit Zurich Release: Die Multisource-CMDB-Funktion ist Teil der CMDB 360-Funktion, auf die im zugegriffen werden kann CMDB-Arbeitsbereich. Berichte erstellen, anzeigen, ändern, planen, erstellen, und führen Sie CMDB 360-Abfragen mit aus CMDB 360-Abfragegenerator In CMDB-Arbeitsbereich Store-App. Verwenden Sie den CMDB 360-Abfragegenerator, um Abfragen der folgenden Typen zu erstellen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Datensätze Abrufen : Fragt Ihre Discovery-Quellen nach CIs ab, die Ihren Kriterien entsprechen.
- Lücke Suchen : Fragt nach Lücken in Discovery-Quellen ab, die Ihre CMDB 360-Daten melden. Fragt Discovery-Quellen ab, für die CIs gemeldet werden Discovery-Quellen, die es nicht tun Melden Sie dieselben CIs.
- Attributwerte Vergleichen : Abfragen für CIs mit Attributwerten, die sich in mehreren Discovery-Quellen oder gegenüber der CMDB unterscheiden. Fragt mindestens zwei Discovery-Quellen und/oder die CMDB nach CIs ab, die Ihren Kriterien entsprechen.

Legacy-Berichtsgenerator Mit Mehreren Quellen

Anstatt den CMDB 360-Abfragegenerator in zu verwenden CMDB-Arbeitsbereich, Sie können den Legacy-Berichtsgenerator mit mehreren Quellen weiterhin verwenden, wie in diesem Thema beschrieben.

Nachdem Sie eine Abfrage mit mehreren Quellen im Berichtsgenerator mit mehreren Quellen erstellt haben, können Sie die Abfrage ausführen, um die Ergebnisse anzuzeigen. Sie können dann auch erstellen *Bericht mit mehreren Quellen* Die die Abfrageergebnisse mit mehreren Quellen in die Plattform integriert Berichterstellung Fähigkeiten. Allgemeine Schritte zum Erstellen eines Berichts mit mehreren Quellen:

1. Erstellen Sie eine Abfrage, speichern Sie sie, und führen Sie sie aus.
2. Erstellen Sie einen Zeitplan für die Abfrage.
3. Erstellen Sie einen Bericht mit mehreren Quellen, der auf der Abfrage mit mehreren Quellen basiert.

Sie können Abfragen erstellen, die Folgendes finden:

- Alle Discovery-Quellen, die Daten in Ihrer CMDB ausfüllen.
- CIs, die von keiner Discovery-Quelle gemeldet wurden.
- Alle CIs, die von einer Discovery-Quelle erkannt wurden, aber nicht von einer anderen Discovery-Quelle.

Sie können andere Abfragen erstellen, die Unterschiede bei CI-Attributwerten zwischen mehreren Datenquellen zeigen, während sie mit der CMDB verglichen werden:

- Zeigen Sie an, wie sich ein Attributwert zwischen einer Discovery-Quelle und dem aktuellen CMDB-Datensatz unterscheidet. Suchen Sie beispielsweise Hardware-CIs mit einem anderen Standort als die SCCM-Berichte.
- Zeigen Sie an, wie sich ein Attribut zwischen SourceA, SourceB und SourceC unterscheidet. Zeigen Sie beispielsweise alle Computer-CIs an, bei denen sich der RAM zwischen SCCM, ServiceWatch und CMDB unterscheidet.

Sie können Abfrageergebnisse nach CI-Datensätzen, CMDB-Datensätzen mit mehreren Quellen oder Discovery-Quellen anzeigen. Sie können die Berichtsergebnisse auch auf CIs innerhalb eines bestimmten Anwendungsservice, technischen Service oder einer CMDB-Gruppe beschränken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Abfrage mit mehreren Quellen

Fragen Sie die Multisource-CMDB-Daten ab, um Einblicke darüber zu erhalten, wie Discovery-Quellen die CMDB ausfüllen, und verwenden Sie diese Abfrage, um einen Multisource-Datenbericht zu erstellen.

Vorbereitungen

Aktivieren und konfigurieren Sie CMDB 360 .

Erforderliche Rolle: cmdb_ms_Editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Seite „Berichtsgenerator mit mehreren Quellen“ wird dynamisch aktualisiert, wenn Sie Felder festlegen. Daher werden einige der Felder, die in den folgenden Schritten beschrieben werden, möglicherweise nicht angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Berichtsgenerator Mit Mehreren Quellen** an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Berichtsgenerator mit mehreren Quellen“ eine Abfrage aus, die bearbeitet oder ausgeführt werden soll, oder klicken Sie auf **Neu** .
3. Geben Sie Ein **Name** Und **Beschreibung** Für die Abfrage.
4. Wählen Sie aus **Ergebnistyp** Für die Abfrage.
   - **CI-Datensätze** : Ergebnisse zeigen eindeutige CIs aus dem Multisource-CMDB-Datenspeicher an.
   - **Datensätze mit mehreren Quellen** : Ergebnisse zeigen alle Einträge von CI-/Discovery-Quellkombinationen aus CMDB-Daten mit mehreren Quellen an.
   - **Discovery-Quellen** : Ergebnisse werden nach Discovery-Quellen gruppiert, die den Abfragekriterien entsprechen.
5. Wählen Sie Aus **Nur Unterschied anzeigen** Um Unterschiede bei CI-Attributwerten anzuzeigen, und wählen Sie dann aus **Typ der Differenz** .
   - **Zwischen CMDB-Datensatz und Discovery-Quelle** : Zeigt Unterschiede in Attributwerten zwischen den CMDB-Daten und den angegebenen Discovery-Quellen an.
   - **Zwischen Discovery-Quellen** : Zeigt Unterschiede in Attributwerten zwischen angegebenen Discovery-Quellen basierend auf Daten mit mehreren Quellen an.
6. Wählen Sie aus **Klasse** Um die Abfrage auf anzuwenden, oder wählen Sie aus **Alle Klassen** Um die Abfrage auf alle Klassen anzuwenden. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen anzugeben, die für die Klasse erfüllt sein müssen. Verwenden **Und** Oder **Oder** Zum Festlegen mehrerer Bedingungen.
7. Verwenden Sie den Listensammler, um einen oder mehrere auszuwählen **Discovery-Quelle** Elemente, die abgefragt werden sollen.
8. Festlegen **Feld zum Vergleichen** Für die Klassenattribute, für die Unterschiede angezeigt werden sollen. Verwenden Sie die Operatoren ODER UND , um basierend auf mehreren Attributen zu vergleichen. Die Liste der Attribute ist eine vorab ausgefüllte Teilmenge der Klassenattribute, der Sie keine Elemente hinzufügen oder entfernen können.
9. Festlegen **Ergebnisse auf beschränken** Um die Abfrageergebnisse auf CIs zu beschränken, die zu einem bestimmten Anwendungsservice, technischen Service oder einer CMDB-Gruppe gehören.
10. Klicken Sie Auf **Speichern** Und klicken Sie dann auf **Ausführen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Auf der Seite „CMDB-Abfrageergebnisse mit mehreren Quellen“:
  - Wenn die Anzahl der Ergebnisse die Anzahl der auf der Seite angezeigten Ergebnisse überschreitet:
    - Klicken Sie Auf **Laden Sie Weitere Ergebnisse** : Zum Anzeigen der nächsten Seite der Ergebnisse. Die Anzahl der Ergebnisse, die auf jeder Ergebnisseite angezeigt werden, wird von angegeben Glide.Identification_Engine.Multisource.query.Batch.limit Systemeigenschaft (standardmäßig 100 Elemente).
    - Klicken Sie Auf **Alle Ergebnisse Laden** : Zum Anzeigen aller Ergebnisse bis zum vom angegebenen Grenzwert Glide.Identification_Engine.Multisource.query.max.limit Systemeigenschaft (standardmäßig 10000).
    - Klicken Sie auf einen CMDB-Wert-Link mit mehreren Quellen oder einen CI-Wert-Link, um auf die entsprechenden Datensätze zuzugreifen und weitere Details anzuzeigen.
  - Klicken Sie in der Spalte Konfigurationselement auf einen CI-Link, um das CI-Formular zu öffnen. Klicken Sie im Abschnitt zugehörige Links im CI-Formular auf **Daten Mit Mehreren Quellen** Registerkarte zum Anzeigen von Multi-Source-Daten, z. B. Discovery-Quellen, die sich auf das CI beziehen.
- Erstellen Sie einen Zeitplan für die Abfrage, und stellen Sie sicher, dass der Zeitplan mindestens einmal ausgeführt wird. Dieser Schritt ist zum Erstellen eines Berichts mit mehreren Quellen erforderlich.

  Hinweis: Zunächst, nach dem Erstellen einer Abfrage, beide **Zeitplan Erstellen** Und **Bericht Erstellen** Schaltflächen sind ausgegraut. Erst nach dem Speichern der Abfrage können Sie einen Zeitplan für die Abfrage erstellen und ausführen. Nur dann können Sie einen Bericht erstellen, der auf der Abfrage basiert.

Planen Sie eine Abfrage mit mehreren Quellen

Erstellen Sie nach dem Speichern und Ausführen einer Abfrage mit mehreren Quellen einen Zeitplan für die automatische Ausführung der Abfrage nach einem festgelegten Zeitplan. Abfrageergebnisse werden in einer Ergebnistabelle gespeichert, und Sie können E-Mail-Adressen für die Ergebnisse konfigurieren, die an gesendet werden sollen, oder die Ergebnisse in CMDB-Dashboards einschließen.

Vorbereitungen

Die Abfrage für den Zeitplan muss bereits gespeichert und mindestens einmal ausgeführt werden.

Erforderliche Rolle: cmdb_ms_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Berichtsgenerator Mit Mehreren Quellen** an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Berichtsgenerator mit mehreren Quellen“ die Abfrage aus, für die Sie einen Zeitplan erstellen möchten.
3. Klicken Sie im Formular „Bericht mit mehreren Quellen“ auf **Zeitplan Erstellen** .
4. Klicken Sie in der geplanten E-Mail von Berichtsgeneratoren mit mehreren Quellen auf **Neu** .
5. Füllen Sie das Formular „geplante E-Mail-Adresse von Berichtsgeneratoren mit mehreren Quellen“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Abfrage	Gespeicherte Abfrage, die im Berichtsgenerator mit mehreren Quellen erstellt wurde.
Anwender	Anwender, an die die Abfrageergebnisse per E-Mail gesendet werden sollen.
Gruppen	Anwendergruppen, an die die Abfrageergebnisse per E-Mail gesendet werden sollen.
Ausführen Zeit	Häufigkeit und Zeit für die automatische Ausführung der Abfrage. Wenn Sie festlegen **Ausführen** Bis **Bei Bedarf** , Die Abfrage wird nur ausgeführt, wenn Sie sie manuell ausführen.
E-Mail-Adressen	Weitere Ad-hoc-E-Mail-Adressen, an die die Abfrageergebnisse per E-Mail gesendet werden sollen.
Betreff	Text, der als Betreff der E-Mail mit den Abfrageergebnissen angezeigt wird.
Einführungsnachricht	Text, der im Textkörper der E-Mail mit den Abfrageergebnissen enthalten ist.
Typ	Typ der Datei mit den Abfrageergebnissen, die an die E-Mail angehängt wird.
Zip-Ausgabe	Aktiviert das ZIP der Ergebnisdatei.
Bedingt	Aktivieren Sie eine Bedingung für die Ausführung der Abfrage, und geben Sie die Bedingung in an **Bedingung** Feld. Wenn die angegebene Bedingung nicht erfüllt ist, wird die Abfrage nicht ausgeführt.
Bedingung	Bedingung, die erfüllt sein muss, damit die Abfrage ausgeführt wird (Java-Skript). Wird nur angezeigt, wenn **Bedingt** Ist ausgewählt.
Auslassen, wenn keine Datensätze	Deaktivieren Sie das Senden einer E-Mail für eine Abfrageausführung, die keine Ergebnisse zurückgibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Bei Verwendung von Update-Sätze Um Zeitpläne mit mehreren Quellen aus einer nicht-Produktion in eine Produktionsumgebung zu portieren, überprüfen Sie die **Anwender** Und **Gruppen** Einstellungen im Zeitplan. Alle Anwender oder Gruppen, die in der Produktionsumgebung nicht vorhanden sind und die Abfrageergebnisse erhalten müssen, müssen auf eine der folgenden Arten erneut hinzugefügt werden:

- Manuell in der Produktionsumgebung erstellt. In diesem Fall müssen Sie auch den ungültigen Anwender oder die ungültige Gruppe in der Produktionsumgebung (portiert aus einer nicht-Produktionsumgebung) aus allen Zeitplänen entfernen und stattdessen den neuen Anwender oder die neue Gruppe hinzufügen.
- Explizit aus der Umgebung außerhalb der Produktion in die Produktionsumgebung portiert.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Wenn **Ausführen** Ist auf festgelegt **Bei Bedarf** In einem Zeitplan oder wenn Sie eine Abfrage zufällig ausführen müssen, auch wenn sie einen wiederkehrenden Zeitplan hat, können Sie diese Abfrage wie folgt manuell ausführen:
  1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Zeitpläne Für Mehrere Quellen**an.
  2. Wählen Sie in der Listenansicht „geplante E-Mail von Berichtsgeneratoren mit mehreren Quellen“ die Abfrage aus, die Sie ausführen möchten.
  3. Klicken Sie im Formular „geplante E-Mail von Berichtsgenerator mit mehreren Quellen“ auf **Jetzt Ausführen** .
- Erstellen Sie einen Bericht mit mehreren Quellen für die Abfrage, der die Ergebnisse der Abfrage mit mehreren Quellen in die Plattform integriert Berichterstellung Funktion.

Erstellen Sie einen Bericht basierend auf einer Abfrage mit mehreren Quellen (CMDB 360)

Nach dem Erstellen, Speichern, Ausführen und Planen einer Multisource-Abfrage (CMDB 360) können Sie einen Multisource-Bericht (CMDB 360) erstellen, der die Abfrageergebnisse mit der Plattformberichterstellungsfunktion integriert. Sie können beispielsweise einen solchen Multisource-Bericht (CMDB 360) in die Plattform-CMDB-Dashboards einbeziehen.

Vorbereitungen

Die Abfrage mit mehreren Quellen (CMDB 360) für den Bericht muss bereits gespeichert sein, über einen Zeitplan verfügen und mindestens einmal ausgeführt worden sein.

Erforderliche Rolle: cmdb_ms_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Erstellen eines Berichts, der auf einer Abfrage mit mehreren Quellen (CMDB 360) basiert, wird eine Berichtsquelle erstellt, die Sie dann mit verwalten können Berichterstellung Fähigkeiten.

Hinweis: Wenn Sie verwenden CMDB 360-Ansicht im CMDB-Arbeitsbereich Um die CMDB 360-Abfrage und den Bericht zu generieren, können Sie im folgenden Verfahren mit Schritt 4 fortfahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Berichtsgenerator Mit Mehreren Quellen** an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht „Berichtsgenerator mit mehreren Quellen“ die Abfrage aus, für die Sie einen Zeitplan erstellen möchten.
3. Klicken Sie im Formular „Bericht mit mehreren Quellen“ auf **Bericht Erstellen** .
4. Klicken Sie im Formular Bericht erstellen auf **Speichern** Oder **Ausführen** .

Trouble?
Ein Bericht zeigt die Ergebnisse für die letzte Abfrageausführung. Wenn sich die Abfrage inzwischen geändert hat, zeigt der Bericht Ergebnisse an, die nicht mit der Abfrage synchronisiert sind. Wenn Sie die Abfrage aktualisieren, stellen Sie sicher, dass Sie die aktualisierte Abfrage sofort ausführen, damit der Bericht mit der Abfrage synchronisiert wird.

Nächste Maßnahme

Informationen zum Hinzufügen eines Berichts mit mehreren Quellen (CMDB 360) zum CMDB-Richtigkeits-Dashboard finden Sie unter Fügen Sie einem Dashboard einen Bericht hinzu .

Beispiel für CMDB 360-/Multisource-CMDB-Abfragen

Verwenden Sie Beispielabfragen, um eigene CMDB 360-/Multisource-CMDB-Abfragen zu erstellen.

Diskrepanz in mehreren Attributen zwischen mehreren Discovery-Quellen

Feld	Einstellung
Name	Diskrepanz in mehreren Attributen zwischen mehreren Discovery-Quellen (Discovery-Quelle vs. Discovery-Quelle)
Beschreibung	Suchen Sie Linux-Server mit dem Namen „Sicherung“, die Diskrepanzen in aufweisen *`Disk Capacity`*ODER *`CPU Count`*ODER *`Serial Number`*Zwischen Discovery-Quellen ServiceNow/ServiceWatch/SCCM/Tivoli.
Ergebnistyp	Multisource-Datensätze
Nur Unterschiede anzeigen	Ausgewählt
Typ des Unterschieds	Zwischen Discovery-Quellen
Klasse	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]
Bedingungen	[Name] [enthält] [Sicherung]
Discovery-Quelle	ServiceNow/ServiceWatch/SCCM/Tivoli
Das zu vergleichende Feld	*`Disk Capacity`*ODER *`CPU Count`*ODER *`Serial Number`*
Ergebnisse beschränken auf	Alle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diskrepanz in mehreren Attributen zwischen CMDB-Datensatz und Discovery-Quellen

Feld	Einstellung
Name	Diskrepanz in mehreren Attributen zwischen mehreren Discovery-Quellen (CMDB vs. Discovery-Quellen)
Beschreibung	Suchen Sie Linux-Server mit dem Namen „Sicherung“, die Diskrepanzen in aufweisen `Disk Capacity`UND `CPU Count`UND `Fully Qualified Domain Name`Für Discovery-Quellen ServiceNow/ServiceWatch/SCCM
Ergebnistyp	Multisource-Datensätze
Nur Unterschiede anzeigen	Ausgewählt
Typ des Unterschieds	Zwischen CMDB-Datensatz und Discovery-Quelle
Klasse	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]
Bedingungen	[Name] [enthält] [Sicherung]
Discovery-Quelle	ServiceNow/ServiceWatch/SCCM
Das zu vergleichende Feld	`Disk Capacity`UND `CPU Count`UND `Fully Qualified Domain Name`
Ergebnisse beschränken auf	Alle

Von erkannte Server ServiceNow Aber nicht von Tivoli

Feld	Einstellung
Name	Discovery von Tivoli fehlt
Beschreibung	Von erkannte Server ServiceNow Aber nicht von Tivoli
Ergebnistyp	CI-Datensätze
Klasse	Server [cmdb_ci_server]
Discovery-Quelle	[Ist] [ServiceNow] [Ist nicht] [Tivoli]
Ergebnisse beschränken auf	Alle

Alle Discovery-Quellen für Sicherungsserver

Feld	Einstellung
Name	Discovery-Quellen-Sicherungsserver
Beschreibung	Alle Discovery-Quellen für Sicherungsserver
Ergebnistyp	Datenquellen
Klasse	Server [cmdb_ci_server]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Discovery-Quellen für Sicherungsserver (Fortsetzung)

Feld	Einstellung
	Und Klassenbedingung: [Hostname][beginnt mit][Sicherung]
Ergebnisse beschränken auf	Alle

Alle CMDB 360-/Multisource-CMDB-Datensätze, bei denen sich der gemeldete Wert des Standorts zwischen Altiris- und Tivoli-Discovery-Quellen unterscheidet

Feld	Einstellung
Name	Standort vergleichen – Altiris vs.. Tivoli
Beschreibung	Listet alle CMDB-Datensätze mit mehreren Quellen auf, bei denen sich der gemeldete Wert des Standorts zwischen Altiris- und Tivoli-Discovery-Quellen unterscheidet
Ergebnistyp	Multisource-Datensätze
Nur Unterschiede anzeigen	Ausgewählt
Typ des Unterschieds	Zwischen Discovery-Quellen
Discovery-Quelle	• Altiris • Tivoli
Das zu vergleichende Feld	Standort
Ergebnisse beschränken auf	Alle

Alle CMDB 360-/Multisource-CMDB-Datensätze für Linux Server, bei denen sich der Standortwert vom von Tivoli gemeldeten Wert unterscheidet

Feld	Einstellung
Name	Linux-Serverstandort: Unterschied als Tivoli-Wert
Beschreibung	Alle CMDB-Datensätze mit mehreren Quellen für Linux Server, bei denen sich der Standortwert vom von Tivoli gemeldeten Wert unterscheidet.
Ergebnistyp	Multisource-Datensätze
Klasse	Linux-Server
Nur Unterschiede anzeigen	Ausgewählt
Typ des Unterschieds	Zwischen CMDB-Datensatz und Discovery-Quelle
Discovery-Quelle	[Ist][Tivoli]
Das zu vergleichende Feld	Standort
Ergebnisse beschränken auf	Alle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten im Zusammenhang mit CMDB 360

Mehrere Arten von Komponenten beziehen sich auf CMDB 360 (enthalten im Plugin „com.snc.cmdb“), z. B. Tabellen und Eigenschaften.

Eigenschaften

Öffnen Sie die CMDB 360-Eigenschaftenseite, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB 360-Eigenschaften**an. Sie können den Mauszeiger über „?“ bewegen. Symbol für eine Eigenschaft, um Eigenschaftsnamen anzuzeigen.

Sie müssen über die Rolle cmdb_ms_admin verfügen, um Eigenschaftswerte zu ändern.

Eigenschaft	Beschreibung
Glide.Identification_Engine.Multisource_enabled	Aktiviert CMDB 360. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: CMDB 360-Eigenschaftenseite
Glide.Identification_Engine.Multisource_cmdb_ci_enabled	Ermöglicht die Erfassung von CMDB 360-Daten für CIs aus CMDB-Klassen (abgeleitet von der Klasse cmdb_ci). • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: CMDB 360-Eigenschaftenseite
Glide.Identification_Engine.Multisource_non_cmdb_ci_enabled	Ermöglicht die Erfassung von CMDB 360-Daten für CIs aus nicht-CMDB-Klassen (nicht von der cmdb_ci-Klasse abgeleitet). Zum Beispiel die Klasse Seriennummer [cmdb_Serial_number] oder die Klasse Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: CMDB 360-Eigenschaftenseite
Glide.Identification_Engine.Multisource.query.Batch.limit	Maximale Anzahl von Elementen, die pro Abfrageergebnisseite im CMDB 360-Berichtsgenerator angezeigt werden sollen. Wenn Sie den Wert dieser Eigenschaft

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	ändern, kann dies die Leistung beim Ausführen einer Abfrage beeinträchtigen. • Typ: Numerisch • Standardwert: 100 • Speicherort: CMDB 360-Eigenschaftenseite
Glide.Identification_Engine.Multisource.query.max.limit	Maximale Anzahl von Abfrageergebnissen, die angezeigt werden sollen, wenn Sie auf klicken **Alle Ergebnisse Laden** Im CMDB 360-Berichtsgenerator. Wenn Sie den Wert dieser Eigenschaft ändern, kann dies die Leistung beim Ausführen einer Abfrage beeinträchtigen. • Typ: Numerisch • Standardwert: 10.000 • Speicherort: CMDB 360-Eigenschaftenseite
Glide.Identification_Engine.Multisource.reCompute.max.ci.limit	Maximale Anzahl von CIs, die in einen CMDB 360-Neuberechnungsvorgang einbezogen werden können. • Typ: Numerisch • Standardwert: 100000 • Speicherort: CMDB 360-Eigenschaftenseite
Glide.cmdb.Logger.Source.cmdb_Multisource	Aktivieren Sie die Protokollierung für CMDB 360. CMDB 360-Protokolle werden in der Tabelle „Protokoll“ [syslog] mit gespeichert *source*Auf „cmdb_multisource“ festlegen. • Typ: Zeichenfolge • Werte: Info, Warnung, Fehler, Debuggen oder debugVerbose • Standort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_properties] Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung

sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only	Begrenzt den Umfang der Daten in Kachel „Discovery-Quellen“ im CMDB 360-Dashboard im CMDB-Arbeitsbereich, Nur an CMDB-Klassen (abgeleitet von der Klasse cmdb_ci).
	• Typ: Wahr | Falsch
	• Standardwert: wahr
	• Werte:
	  ○ Wahr: Beziehen Sie nur Daten aus CMDB-Klassen ein.
	  ○ Falsch: Daten aus CMDB- und nicht-CMDB-Tabellen einschließen.
	• Standort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_properties]

sn_cmdb_WS.ms.Report_class_ci_count_max_threshold	Schwellenwertanzahl von Datensätzen mit mehreren Quellen, die bei Überschreitung für eine Klasse CMDB 360-Abdeckungsdiagramme im CMDB-Arbeitsbereich die Daten für diese Klasse (CMDB- oder nicht-CMDB-Tabellen) nicht mehr ausfüllen. Wenn der angegebene Schwellenwert für eine Klasse erreicht ist, erstellt das System einen Datensatz in der Tabelle „CMDB 360 Analytics – übersprungene Klasse“ [sn_cmdb_WS_ms_Skip_class], wodurch diese Klasse in zukünftigen Auftragsausführungen übersprungen wird. **Hinweis:** Die Verwaltung der Klasseneinbindung in den Abdeckungsdiagrammen kann mithilfe dieser Systemeigenschaft und der Tabelle „CMDB 360 Analytics – übersprungene Klasse“ [sn_cmdb_WS_ms_Skip_class] die Leistung des Abdeckungsdiagrammauftrags erheblich verringern oder erhöhen. • Typ: Numerisch • Standardwert: 10 Millionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Standort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_properties] • Weitere Informationen: CMDB 360-Experience im CMDB-Arbeitsbereich

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CMDB 360-Daten [cmdb_Multisource_Data]	CMDB 360-Datenspeicher. Enthält die Rohdaten, die von allen Disco Quellen gesendet werden.
CMDB MultiSource-Spaltenmetadaten [cmdb_Multisource_column_metadata]	Zuordnung von Attributen für jede Klasse zu fließbaren Spalten. Wird verwendet, um die Leistung von Abfragen zu verbessern, die große Datenmengen enthalten.
CMDB Multisource-Abfragen [cmdb_Multisource_query]	CMDB 360-Abfragedefinitionen, die vom Anwender in erstellt wurde CMDB-Arbeitsbereich Oder im Legacy-Berichtsgenerator mit mehren Quellen.
Abfragestatus [cmdb_Multisource_query_Status]	Ausführungsstatus von in erstellten Abfragen CMDB-Arbeitsbereich Legacy-Berichtsgenerator mit mehreren Quellen.
CMDB Multisource-Abfrageergebnisse [cmdb_Multisource_query_result]	Ergebnisse für Abfragen, die in erstellt wurden CMDB-Arbeitsbereich Legacy-Berichtsgenerator mit mehreren Quellen, der mit dem Ergebn CI-Datensätzen konfiguriert ist.
CMDB Multisource-Abfrageergebnis Multisource-Datensätze [cmdb_Multisource_query_result_ms_Record]	Ergebnisse für Abfragen, die in erstellt wurden CMDB-Arbeitsbereich im Legacy-Berichtsgenerator mit mehreren Quellen, der mit dem Erge CMDB 360-Datensätze konfiguriert ist.
CMDB Multisource-Abfrageergebnis Discovery-Quellen [cmdb_Multisource_query_result_Disco_Source]	Ergebnisse für Abfragen, die in erstellt wurden CMDB-Arbeitsbereich Legacy-Berichtsgenerator mit mehreren Quellen, der mit dem Ergebn Discovery-Quelldatensätzen konfiguriert ist.
CMDB Multisource-Neuberechnungsaufgabe CIs [cmdb_Multisource_recomp_Task_ci]	Alle CIs, die an einem Neuberechnungsvorgang beteiligt sind.
CMDB Multisource-Neuberechnungsaufgaben [cmdb_Multisource_recomp_Task]	Anforderungen zur Neuberechnung und Fortschrittsstatus.
CMDB 360 – abgelehnte Klassen [cmdb_Multisource_Deny_class]	Klassen, die von der CMDB 360-Datenerfassung und -Verarbeitung ausgeschlossen sind. Für jede Klasse mit einem aktiven Datensatz sind der Tabelle „CMDB 360-Daten“ [cmdb_Multisource_Data] keine Dat vorhanden.
CMDB 360-Analytics – übersprungene Klasse [sn_cmdb_WS_ms_Skip_class]	Intern verwendet, um Datensätze von Klassen zu speichern, für die die Schwellenwertzahl von Datensätzen mit mehreren Quellen, wie in festgelegt, festgelegt ist

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_thresho wurde überschritten. Klassen in dieser Tabelle sind von den Abdeckungsdiagrammen im CMDB-Arbeitsbereich ausgeschlossen. Sie können festlegen *Override class CI records population*Spalte für eine ausgeschlossene Klasse auf „ um sie in zukünftige Berechnungen von Abdeckungsdiagr einzubeziehen. **Hinweis:** Verwalten der Klasseneinbindung in den Abdeckungsdiagrammen mithilfe dieser Tabelle und der *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_thr* Systemeigenschaft, kann die Leistung der Aufgabe „Abdeckungsdiagramm“ erheblich verringern oder erhöhen.

Rollen

Rolle	Beschreibung
cmdb_ms_read	Kann auf eine CMDB 360-Abfrage zugreifen und sie ausführen, aber keine Abfrage erstellen. Enthält die Rolle „cmdb_read“.
cmdb_ms_Editor	Kann eine Abfrage erstellen und ausführen, hat vollständigen Lese- und Schreibzugriff, kann jedoch nicht neu berechnet werden. Enthält die Rolle „cmdb_ms_read“.
cmdb_ms_admin	Kann eine Abfrage erstellen und ausführen und CMDB 360-Eigenschaften ändern. Enthält die Rolle „cmdb_ms_write“.

CMDB Datenverwaltung

Die Integrität und Integrität von CMDB Ist für die verschiedenen Funktionen wichtig, die von den Daten in abhängen CMDB. Als CMDB Wächst und Infrastrukturen ändern sich, die CMDB Kann veraltete, doppelte oder veraltete CIs akkumulieren und daher die IT-Infrastruktur und -Anwendungen in der Organisation nicht mehr genau widerspiegeln.

Der CMDB-Datenmanager ist ein wichtiges Tool, mit dem Sie Richtlinien erstellen, veröffentlichen und verwalten können, die die organisatorischen Anforderungen an die Datenverwaltung widerspiegeln. Der CMDB-Datenmanager ist eine umfassende und integrierte Lösung, die auf große CMDBs skaliert werden kann. Es unterstützt die Massenverwaltung von CI-Lebenszyklusvorgängen wie Löschen, Archivieren und Nachweis. Verwenden Sie den CMDB-Datenmanager, um CI-Lebenszyklusvorgänge zu automatisieren und zu steuern, um die Wartung von zu unterstützen CMDB In einem fehlerfreien und effizienten Betriebsstatus.

Die Verwaltung doppelter CIs ist auch eine wichtige Datenverwaltungsaufgabe, die dazu beiträgt, die Integrität von aufrechtzuerhalten CMDB.

Arbeiten mit CMDB-Datenmanager

CMDB-Datenmanager ist ein richtliniengesteuertes Framework für die Massenverwaltung von CI-Lebenszyklusvorgängen wie Löschen, Archivieren und Nachweis. Der CMDB-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenmanager ist eine umfassende und integrierte Lösung, die auf große CMDBs skaliert und schnelle Änderungen in einer cloudbasierten Welt bewältigt.

Große CMDBs können im Laufe der Zeit große Mengen veralteter CIs ansammeln, die sich auf die Gesamtleistung auswirken können. Anwenderdefinierte Minderungslösungen können schwierig zu entwickeln und zu verwalten sein und auch fehleranfällig sind. Der CMDB-Datenmanager ist das Tool, mit dem Sie Richtlinien erstellen, veröffentlichen und verwalten können. Erstellen Sie Richtlinien, um CI-Lebenszyklusvorgänge zu automatisieren und zu steuern, um die CMDB in einem fehlerfreien und effizienten Betriebsstatus zu erhalten.

Verwenden Sie den CMDB-Datenmanager, um Richtlinien zu erstellen, die Ihre Organisationsprozesse für die Verwaltung des Lebenszyklus von CIs darstellen, z. B.:

- Alle Computer ohne Besitzer außer Kraft setzen, die vor mehr als einem Jahr erstellt wurden (Richtlinientyp „stilllegen“).
- Archivieren Sie alle Linux-Server im Seattle-Rechenzentrum, die seit sechs Monaten nicht aktualisiert wurden (Richtlinientyp „Archiv“).
- Löschen Sie alle Container, die in der letzten Woche nicht erkannt wurden (Richtlinientyp „Löschen“).
- Bestätigen Sie alle CIs an einem angegebenen Standort (Nachweisrichtlinientyp).
- Genehmigen Sie kaskadierende, von generierte, löschende, archivierte oder stillgelegte Lebenszyklusaufgaben Verwaltung abhängiger CIs .
- Löschen Sie verwaiste, veraltete oder irrelevante Datensätze in nicht-CMDB-bezogenen Tabellen. Die nicht-CMDB-bezogenen Tabellen in der Tabelle „Zugehöriger Eintrag“ [cmdb_related_entry] haben Verweise auf CMDB-Tabellen. Ein CI in einer zugehörigen Tabelle kann beispielsweise verwaist werden, wenn das referenzierte CI in der CMDB gelöscht wird (Richtlinientyp „CMDB-bezogenen Eintrag löschen“).
- Zertifizieren Sie, dass Attribute einen bestimmten Wert haben, der für das Geschäft erforderlich ist.

Sie können CMDB-Datenmanager-Richtlinien nur auf Klassen anwenden, die die Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitern.

CMDB-Datenmanager-Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Sie können verwenden CMDB-Arbeitsbereich Zielseite und ihre Ansichten, um CMDB-Datenmanager vollständig zu verwalten, auf allgemeine Analysen und Anzahlen für ihre Richtlinien und Aufgaben zuzugreifen und Ihre Aufgaben zu überprüfen. Informationen zur Verwendung des CMDB-Datenmanagers im CMDB-Arbeitsbereich finden Sie unter CMDB-Datenmanager-Experience in CMDB-Arbeitsbereich.

Bedingungen

Richtlinie

Eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie erfasst den Gesamtmanagementplan für ein Lebenszyklusereignis, z. B. die CI-Stilllegung. Eine Richtlinie ist einem Subflow (dem Richtlinien-Subflow) zugeordnet, der die Aufgaben (die Richtlinienaufgaben) für die Ziel-CIs der Richtlinie erstellt. Eine Richtlinie ist mit einem Richtlinientyp konfiguriert, und die Richtlinienaufgaben führen Vorgänge aus, die diesem Richtlinientyp zugeordnet sind, z. B. Archivieren oder Löschen eines CI-Datensatzes. Außerdem können Sie eine Richtlinie so konfigurieren, dass eine Genehmigung erforderlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Richtlinientyp, der Richtlinien-Subflow und die Richtlinienaufgaben sind alle an einem bestimmten CI-Lebenszyklusereignis ausgerichtet. Zum Beispiel ist ein Richtliniensatz mit dem Typ „Richtlinie löschen“ dem Subflow „Löschen“ zugeordnet, und seine Richtlinienaufgaben behandeln das Löschen von CIs.

Eine tägliche geplante Aufgabe verarbeitet alle veröffentlichten CMDB-Datenmanager-Richtlinien.

Richtlinien-Subflow

Die Richtlinie subflow Enthält die zugrunde liegende Logik zum Verarbeiten eines Lebenszyklusereignisses, z. B. „Stilllegen“ oder „Löschen“. Wenn die Richtlinie so konfiguriert ist, dass eine Genehmigung erforderlich ist, wird der Richtlinien-Subflow erst ausgeführt, nachdem eine Richtlinienaufgabe genehmigt wurde.

Die Basissystem Stellt mehrere allgemeine Subflows wie Löschen, Archivieren und Stilllegen bereit, die Sie mit Richtlinien verwenden können. Sie können auch anwenderdefinierte Subflows für Ihre Organisation erstellen.

Richtlinienaufgabe

Eine separate Aufgabe wird erstellt und jedem eindeutigen zugewiesen *Managed By Group*Wert innerhalb des Satzes von Ziel-CIs in einer Richtlinie. Eine Richtlinienaufgabe löst den Richtlinien-Subflow aus, verfolgt den Satz der Ziel-CIs für die Aufgabe und verarbeitet bei Bedarf die Genehmigung der Aufgabe.

Wenn eine Richtlinie eine Genehmigung erfordert, lösen die Richtlinienaufgaben den Richtlinien-Subflow erst aus, wenn ein Mitglied der Gruppenzuweisung in der vorhanden ist *Managed by Group*Attribut der Ziel-CIs, genehmigt die Aufgaben. Wenn eine Aufgabe abgelehnt wird oder wenn *Managed by Group*Attribut ist leer. Die Aufgabe wird einem Administrator zugewiesen, der manuell eingreifen muss, um die Aufgabe zu lösen.

Wenn eine Richtlinie nicht so konfiguriert ist, dass eine Genehmigung erforderlich ist, werden die Richtlinienaufgaben automatisch genehmigt.

CI-Ausschlussliste

Eine Reihe von CIs, für die Richtlinien eines angegebenen Typs nicht gelten.

Richtlinientypen

Sie können Richtlinien der folgenden Typen erstellen:

Löschen

Verwenden Sie , um ein CI aus seiner aktuellen Tabelle zu entfernen, ohne dass das CI in einen aktiven Status zurückversetzt werden kann.

Stilllegen

Verwenden Sie , um ein CI stillzulegen und das CI in Listenansichten und Prozessen wie CMDB-Integrität aktiv zu halten.

Bestätigung

Verwenden Sie , um Nachweisaufgaben zuzuweisen und zu verarbeiten, die das Vorhandensein der tatsächlichen IT-Infrastruktur und -Anwendungen überprüfen, die Sie besitzen. Da CIs kontinuierlich aus verschiedenen Datenquellen in die CMDB aufgenommen werden, unterstützen nachweisende CIs die Integrität der CMDB. Weitere Informationen zur Verwendung des Nachweisrichtlinientyps finden Sie unter CIs-Nachweis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Archiv

Verwenden Sie , um ein CI aus seiner aktuellen Tabelle zu entfernen und das CI zur vorübergehenden Aufbewahrung in einer separaten Archivtabelle zu speichern. Durch die Archivierung eines CI wird das CI von Ansichten und Funktionen wie Karten und dem Beziehungsformatierer ausgeschlossen. Während des Aufbewahrungszeitraums können Sie CIs in den aktiven Status zurücksetzen . Am Ende des Aufbewahrungszeitraums werden archivierte CIs aus ihrer Archivtabelle gelöscht.

CMDB-bezogenen Eintrag löschen

Verwenden Sie , um irrelevante oder veraltete Daten aus zugehörigen Tabellen zu bereinigen, um CMDB-Daten fehlerfrei und relevant zu halten, wenn sich der Status der referenzierten CIs ändert.

Zugehörige Tabellen, z. B. die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number], sind nicht Teil der CMDB-Hierarchie, sind aber dennoch als CMDB-Daten qualifiziert. Zugehörige Tabellen sind nicht der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] inhärent, haben jedoch mindestens eine Spalte, die auf ein CMDB-CI verweist. Zugehörige Tabellen werden in der Tabelle „zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry] angegeben.

Zertifizierung

Verwenden Sie , um zu zertifizieren, dass bestimmte Attribute einen bestimmten Wert haben.

Sie können Ihre Richtlinien „Stilllegen“, „Löschen“ und „Archivieren“ so implementieren, dass sie ihnen entsprechen Common Service Data Model (CSDM) Standards, bei denen CIs beispielsweise nur dann archiviert und gelöscht werden, wenn sich ein CI bereits im Status „stillgelegt“ befindet. Wenn Sie diese Lebenszyklusrichtlinien erstellen, wendet das System Prozesse an, um abhängige CIs zu verwalten, die möglicherweise zurückgelassen werden. Weitere Informationen zu diesen Prozessen und zum Überprüfen, ob die Funktion aktiviert ist, finden Sie unter Verwaltung abhängiger CIs.

ServiceNow AI Platform® Datenarchivierung

Die Funktionalität, die der Richtlinientyp „Archivieren“ im CMDB-Datenmanager bereitstellt, verlässt und erweitert ServiceNow AI Platform® Datenarchivierungsfunktion , Wurde speziell für CMDB-CIs angewendet. Bei der Verarbeitung einer Archivierungsrichtlinie zum Archivieren von CMDB-CIs verwendet der CMDB-Datenmanager Komponenten und Prozesse von ServiceNow AI Platform® Datenarchivierung auf folgende Arten:

- Die Tabelle „Archivregel“ [sys_Archive] enthält ServiceNow AI Platform® Archivregeln einschließlich *`Archive Configuration Items`*CMDB-Archivregel, die CMDB-Datenmanager-Archivrichtlinien verwenden.
- Datenmanager basiert auf *`Archive`*Geplante Aufgabe zur Ausführung (standardmäßig jede Stunde) und Verarbeitung von CMDB-Datenmanager-Archivierungsrichtlinien. Die *`Archive`*Die geplante Aufgabe wird in der Tabelle „Zeitplanelement“ [sys_Trigger] gespeichert.
- In ServiceNow AI Platform® Tabellen-Archivauftragsausführungsblöcke [sys_Archive_Run_Chunk], die *`Keys`*Attribut enthält die sys_IDs der zu archivierenden CMDB-CIs (wobei Regel-ID die CMDB-Archivregel-ID ist).
- Archivierte Datensätze werden in gespeichert ServiceNow AI Platform® Archivtabellen mit dem Präfix „AR_“. Auf ähnliche Weise wird beim ersten Ausführen eines CMDB-Archivierungsauftrags eine Archivtabelle für jede CMDB-Klasse erstellt (Präfix „AR_cmdb“). Die anfängliche CMDB-Archivierungsaufgabe dauert daher länger als nachfolgende CMDB-Archivierungsaufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für jede Datenmanager-Archivierungsrichtlinie stapelt das System die zu archivierenden Richtlinien-CIs in Batches von 1000 CIs. Die Tabelle „sys_Archive_Run_Chunk“ enthält einen Datensatz für jeden der Batches.

CMDB-Archivtabellen, z. B. AR_cmdb_ci_Computer, werden unter aufgeführt **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivieren Sie Tabellen**an.

Wenn Sie den CMDB-Datenmanager zum Archivieren von CIs verwenden, können Sie ihn auch direkt anwenden ServiceNow AI Platform® Datenarchivierungsfunktionen, z. B. CIs in den aktiven Status zurücksetzen Während eines CIs-Aufbewahrungszeitraums.

CI-Lebenszyklusmanagement

Sie können Lebenszyklusrichtlinien im CMDB-Datenmanager verwenden, um den Lebenszyklus von CIs zu verwalten. Diese Lebenszyklusrichtlinien verwenden *Stilllegungsdefinitionen* Die den Stilllegungsstatus für Klassen in Ihrer Organisation angeben und den Übergang von CIs durch Lebenszyklusphasen unterstützen. Weitere Informationen zum Zugriff auf und zum Verwalten von Stilllegungsdefinitionen finden Sie unter Stilllegungsdefinitionen.

Im Allgemeinen sollten CIs, die nicht mehr benötigt werden, stillgelegt werden. Um den CI-Lebenszyklus abzuschließen, sollten stillgelegte CIs entsprechend den Geschäftsanforderungen gelöscht oder archiviert werden. Die folgenden allgemeinen Schritte beschreiben, wie der Lebenszyklus von CIs verwaltet wird:

1. Verwenden Sie eine Instanz außerhalb der Produktion als sichere Umgebung zum Konfigurieren und Testen des Lebenszyklusmanagements in Ihrer Organisation.
2. Wählen Sie die CI-Klasse aus, für die Sie eine Stilllegungsdefinition definieren möchten, und berücksichtigen Sie dabei sorgfältig die Ableitung. Aufgrund der Ableitung gilt die Stilllegungsdefinition, die Sie für eine Klasse angeben, auch für alle untergeordneten Klassen, die keine eigene Stilllegungsdefinition haben.
3. Geben Sie die Stilllegungsdefinition für die Klasse an.
4. Erstellen Sie eine Stilllegungsrichtlinie, die auf die CIs ausgerichtet ist, die Sie stilllegen möchten.
5. Erstellen Sie eine Löschrichtlinie oder eine Archivierungsrichtlinie, die auf die stillgelegten CIs ausgerichtet ist.
6. Nach dem Testen und Verifizieren, dass der gesamte Lebenszyklusmanagementplan wie vorgesehen funktioniert, übertragen Sie alle diese Konfigurationen auf die Produktionsinstanz.

Der Lebenszyklusstatus eines CI wirkt sich auf die CIs-Sichtbarkeit und -Aufnahme in laufende CMDB-Prozesse aus:

- Ein stillgelegtes CI wird nicht von Ansichten oder Prozessen wie CMDB-Integrität ausgeschlossen.
- Ein archiviertes CI ist nicht mehr in seiner aktiven Tabelle vorhanden, sondern wird stattdessen in einer separaten Archivtabelle gespeichert. Archivierte CIs sind nicht mehr sichtbar oder in Prozessen wie Listenansichten, Karten und Beziehungsformatierer enthalten. Archivierte CIs können für einen angegebenen Aufbewahrungszeitraum aufbewahrt werden, bevor sie aus der Archivtabelle gelöscht werden. Während des Aufbewahrungszeitraums können archivierte CIs mithilfe von manuell in einen aktiven Status wiederhergestellt werden ServiceNow AI Platform® Funktion zu CIs in den aktiven Status zurücksetzen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Das Löschen eines CI ist ein irreversibler Vorgang. Ein gelöschtes CI ist nicht mehr in der Tabelle vorhanden, zu der es gehört, und es gibt keine Möglichkeit, es auf einen aktiven Status zurückzusetzen.

Konfigurieren Sie die Umgebung für den CMDB-Datenmanager

Bereiten Sie Ihre Umgebung auf die Verwendung des CMDB-Datenmanagers vor:

1. Einige Richtlinientypen, z. B. die Lebenszyklusrichtlinien „Stilllegen“, „Archivieren“ und „Löschen“, erfordern, dass eine aktive Stilllegungsdefinition Ist für jede Zielklasse in der Richtlinie vorhanden. Diese Anforderung gilt nicht für alle Richtlinientypen. Diese Anforderung gilt beispielsweise nicht für den Typ der Nachweisrichtlinie. Wenn Sie versuchen, eine Richtlinie eines Richtlinientyps zu erstellen, für den diese Anforderung gilt, aber nicht erfüllt ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und der Vorgang schlägt fehl.
2. Sie können die Genehmigung von Richtlinien optimieren, indem Sie ausfüllen *Manage by Group*Attribut von CIs, die Sie in Richtlinien als Ziel festlegen möchten. Verwenden Sie den CI-Klassenmanager, um dieses Attribut in einem einzigen Synchronisierungsvorgang für eine ganze Klasse auszufüllen. Weitere Informationen zu dieser Datensynchronisierung finden Sie unter Legen Sie die Gruppe für ein CI oder eine ganze Klasse von CIs fest. Wenn *Managed by Group*Attribut ist für ein CI nicht ausgefüllt, dann wird der Genehmigungsprozess an den Administrator weitergeleitet.

CMDB-Datenmanager-Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie den CMDB-Datenmanager im CMDB-Arbeitsbereich, um Richtlinien, CIs-Lebenszyklus und Nachweisaufgaben zu verwalten, Analytics zu laufenden CMDB-Datenmanager-Prozessen anzuzeigen und zugewiesene Aufgaben zu genehmigen oder abzulehnen.

Verwenden Sie CMDB-Arbeitsbereich Zielseite und ihre Ansichten zum Verwalten des CMDB-Datenmanagers, zum Zugriff auf die Gesamtanalyse und die Anzahlen für ihre Richtlinien und Aufgaben und zum Überprüfen Ihrer Aufgaben:

- Verwenden Sie Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich Zum Erstellen und Nachverfolgen von Richtlinien und zum Verwalten von Ausschlusslisten und Stilllegungsdefinitionen.
- Verwenden Sie die Kachel „wichtige Aktionen“ auf der Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs, um auf Datennachweis- und Lebenszyklusgenehmigungsaufgaben wie Neuzuweisungsanforderungen und nicht zugewiesene überfällige Aufgaben zuzugreifen. Führen Sie einen Drilldown für diese Aufgabenkarten durch, um weitere Details zu den Aufgaben anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Kachel „meine Arbeit“ auf der Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs, um auf alle offenen Aufgaben zuzugreifen, die Ihnen oder der in zugewiesenen Gruppe zugewiesen sind *Managed by Group*Attribut und, dessen Mitglied Sie sind. Für CMDB-Administratoren sind alle nicht zugewiesenen Aufgaben auch für die Neuzuweisung enthalten. Überprüfen und verarbeiten Sie alle Aufgaben. Überprüfen und verarbeiten Sie Nachweisaufgaben, indem Sie das physische Vorhandensein der IT-Infrastruktur oder Anwendungen überprüfen, die den CIs in den Aufgaben zugeordnet sind.
- Verwenden Sie Ansicht „meine Arbeit“ im CMDB-Arbeitsbereich Dient zum Zugriff auf Nachweisaufgaben und nicht-Nachweisaufgaben, die Ihnen oder einer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind, der Sie gemäß den CMDB-Datenmanager-Richtlinien angehören. Überfällige Nachweisaufgaben werden getrennt angezeigt **Überfällige Aufgaben** Liste.

Richtlinien im CMDB-Datenmanager im CMDB-Arbeitsbereich verwalten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie
- Überprüfen Sie CMDB-Datenmanager-Aufgaben
- Überprüfen Sie CMDB-Datenmanager-Nachweisaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich
- Verwalten Sie Stilllegungsdefinitionen für den CMDB-Datenmanager
- Verwalten Sie Ausschlusslisten für den CMDB-Datenmanager

Verwalten Sie den CMDB-Datenmanager

Als CMDB-Administrator können Sie Richtlinien erstellen, CI-Nachweis verwalten, CI-Ausschlusslisten verwalten, auf CMDB-Datenmanager-Einblicke zugreifen und auf Subflows und Einstellungen zugreifen, die im CMDB-Datenmanager im CMDB-Arbeitsbereich verwendet werden.

Erste Schritte mit CMDB-Datenmanager

Die Übersichtsseite „Datenmanager“ im CMDB-Arbeitsbereich bietet eine Dashboard-Ansicht von Datenmanager-Aufgaben und ermöglicht Ihnen, mit der Verwendung des CMDB-Datenmanagers zu beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Verwaltung** In CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste.
2. Wählen Sie aus **Datenmanager** Link in Verwaltungstools im Abschnitt Verwalten.
3. Wählen Sie Aus **Datenmanager – Übersicht** In der linken Navigationsleiste.
   Die Übersichtsseite „Datenmanager“ enthält die folgenden Karten:

   Offene Aufgaben

   Anzahl der offenen Aufgaben, die für Datenmanager-Richtlinien erstellt wurden.

   Führen Sie einen Drilldown der Karte durch, um eine Listenansicht mit Details zu den Aufgaben zu öffnen, die der Karte zugeordnet sind.

   Nicht zugewiesene Aufgaben

   Anzahl der offenen Aufgaben, die für Datenmanager-Richtlinien erstellt wurden, die nicht zugewiesen sind.

   Führen Sie einen Drilldown der Karte durch, um eine Listenansicht mit Details zu den Aufgaben zu öffnen, die der Karte zugeordnet sind.

   Ausstehende Aufgaben

   Aufgaben im Status „Ausstehend“, z. B. Archivaufgaben, bei denen das Archiv noch verarbeitet wird.

   Geschlossene unvollständige Aufgaben

   Aufgaben, bei denen während der Verarbeitung Fehler aufgetreten sind, was dazu führt, dass die Aufgabe nicht erfolgreich abgeschlossen wurde. Solche Aufgaben befinden sich im Status „unvollständig geschlossen“.

   Überfällige Aufgaben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der Aufgaben mit einem Fälligkeitsdatum, z. B. Nachweisaufgaben, deren Fälligkeitsdatum verstrichen ist.

Fälligkeitsaufgaben

Ein Balkendiagramm, das die Anzahl der Aufgaben ohne Fälligkeitsdatum und ohne Aktivität für die von angegebene Anzahl von Tagen anzeigt *sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data.manager.aging.policy.task.timeframe*Systemeigenschaft (standardmäßig 30).

Richtlinien, deren Bewertung fehlgeschlagen ist

Richtlinien, deren Auswertung zu einem bestimmten Zeitpunkt fehlgeschlagen ist und sich in einem Fehlerstatus befinden. Diese Richtlinien erfordern Ihre Aufmerksamkeit. Nach der Lösung von Problemen können Sie sie erneut veröffentlichen.

Arbeitslast

- Gruppen: Aufgaben, die einer Gruppe zugewiesen sind.
- Einzelpersonen: Aufgaben, die einzelnen Anwendern zugewiesen sind.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie.
- Verwalten Sie Stilllegungsdefinitionen für den CMDB-Datenmanager.
- Verwalten Sie Ausschlusslisten für den CMDB-Datenmanager.
- Zeigen Sie CMDB-Datenmanager-Analytics an.
- Zeigen Sie Eigenschaften und andere Einstellungen für den CMDB-Datenmanager an, indem Sie auswählen **Einstellungen** Im linken Navigationsbereich. Details zu den Systemeigenschaften, die diesen Einstellungen zugeordnet sind, finden Sie unter Komponenten im Zusammenhang mit dem CMDB-Datenmanager.

Verwalten Sie Stilllegungsdefinitionen für den CMDB-Datenmanager

CMDB-Arbeitsbereich verwenden, um zu erstellen, Löschen, Bearbeiten oder aktivieren Sie Stilllegungsdefinitionen in Ihrer Organisation für eine Klasse. Tabellen, die in Lebenszyklusrichtlinien für CMDB-Datenmanager angestrebt werden, müssen einer aktiven Stilllegungsdefinition zugeordnet werden. Ziel-CIs in Stilllegungsrichtlinien sind so festgelegt, dass sie den zugehörigen Klassenstilllegungsdefinitionen entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einige Stilllegungsdefinitionen im Basissystem sind inaktiv, und Sie müssen jede Stilllegungsdefinition aktivieren, die Sie mit einer Lebenszyklusrichtlinie für CMDB-Datenmanager verwenden möchten, indem Sie sie festlegen *Active*Attribut zu **Wahr** . Stilllegungsdefinitionen werden in der Tabelle „Anwenderdefinierte CMDB-Stilllegungsdefinitionen“ [cmdb_retirement_custom_Definitions] gespeichert.

Wenn ein CMDB-Datenmanager ein CI stilllegt, stellen Sie sicher, dass auch seine abhängigen CIs stillgelegt werden und nicht als verwaiste CIs bleiben, indem Sie die Verwaltung abhängiger CIs aktivieren. Verwaiste CIs können sich auf die Konsistenz, Genauigkeit und Integrität der CMDB auswirken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Informationen zum Aktivieren und Verwalten abhängiger CIs, insbesondere im Kontext von kaskadieren-stilllegen, kaskadieren-Archivieren und kaskadieren-löschen, finden Sie unter Verwaltung abhängiger CIs.
- Details und Definitionen unabhängiger und abhängiger CIs finden Sie unter CMDB-Klassifizierungen und Klassenabhängigkeiten.

Hinweis:

- Achten Sie immer auf die automatische Ableitung von Stilllegungsdefinitionen in der gesamten Klassenhierarchie. Beispielsweise kann eine aktive Stilllegungsdefinition für die Klasse „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] potenziell in der gesamten CMDB-Hierarchie wirksam sein (außer Klassen mit eigener Stilllegungsdefinition).
- Sie können die Stilllegungsdefinition der Konfigurationselementklasse [cmdb_ci] nicht deaktivieren (oder löschen).
- Jede CMDB-Klasse kann nur einer einzelnen Stilllegungsdefinition zugeordnet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Datenmanager** Quick-Link in der Startansicht.
2. Wählen Sie im Bereich erste Schritte auf der Übersichtsseite „Datenmanager“ die Option aus **Verwalten Sie Stilllegungsdefinitionen** .
3. Überprüfen Sie auf der Seite „Datenmanager-Einstellungen“ die Listenansicht „Stilllegungsdefinitionen“.
   a. **Wahlweise:** Führen Sie einen Drilldown zu einer Definition durch, und schalten Sie dann im Formular „Stilllegungsdefinition“ um **Aktiv** Wechseln Sie, um eine Definition zu aktivieren oder zu deaktivieren.
   b. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Bedingungen in der Definition.
   c. Wählen Sie Aus **Speichern Sie die Definition** .
4. Wählen Sie auf der Seite „Datenmanager-Einstellungen“ die Option aus **Fügen Sie eine Definition hinzu** .
5. Füllen Sie das Formular „Stilllegungsdefinition“ aus, und wählen Sie dann aus **Speichern Sie die Definition** .

Feld	Beschreibung
Aktiv	Schaltet die Stilllegungsdefinition zwischen aktiv und inaktiv um.
Tabelle	Tabelle, für die die Stilllegungsdefinition gilt. Die Stilllegungsdefinition wird von allen untergeordneten Klassen der angegebenen übergeordneten Klasse abgeleitet.
Bedingungsgenerator	Bedingung, die widerspiegelt, was die Stilllegung in der Organisation bedeutet. Ziel-CIs in Stilllegungsrichtlinien, die zur angegebenen Tabelle gehören, werden wie in der Stilllegungsdefinition

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	angegeben festgelegt. Sie können daher nur verwenden **UND** Klauseln in der Definition. **ODER** Klauseln gelten nicht.

Löschen Sie eine CMDB-Datenmanager-Stilllegungsdefinition

Löschen Sie eine Stilllegungsdefinition, die vom CMDB-Datenmanager nicht mehr benötigt wird, im CMDB-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Die folgenden Einschränkungen gelten:

- Die Stilllegungsdefinition, die Sie löschen möchten, muss sich in einem inaktiven Modus befinden (`Active`= **Falsch**).
- Die Stilllegungsdefinition für die Klasse „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] kann nicht gelöscht werden.

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin, Data_Manager_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Datenmanager** Quick-Link in der Startansicht.
2. Wählen Sie im Bereich erste Schritte auf der Übersichtsseite „Datenmanager“ die Option aus **Verwalten Sie Stilllegungsdefinitionen** .
3. Wählen Sie auf der Seite „Datenmanager-Einstellungen“ in der Kachel „Stilllegungsdefinitionen“ die Stilllegungsdefinition aus, die Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie auf der Seite „Stilllegungsdefinition“ die Option aus **Löschen Sie die Definition** .
5. Wählen Sie im Dialogfeld „gelöschte Stilllegungsdefinition“ die Option aus **Löschen** .

Ergebnis

Nach dem Löschen wird eine Stilllegungsdefinition für die Klasse von einer übergeordneten Klasse abgeleitet.

Verwalten Sie Ausschlusslisten für den CMDB-Datenmanager

Erstellen und verwalten Sie Ausschlusslisten für die verschiedenen Richtlinientypen, die im CMDB-Datenmanager im CMDB-Arbeitsbereich verwendet werden. Richtlinien des angegebenen Typs zielen nicht auf CIs und andere Datensätze in der Ausschlussliste für diesen Richtlinientyp ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Der Zertifizierungsrichtlinientyp unterstützt keine Ausschlusslisten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann in der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs die Option Verwaltung aus.
2. Wählen Sie aus **Datenmanager** Link in Verwaltungstools im Abschnitt Verwalten.
3. Wählen Sie Aus **Ausgeschlossene Datensätze** In der linken Leiste.
   In der Listenansicht „Ausgeschlossene Datensätze“ werden Listen aller derzeit ausgeschlossenen Datensätze angezeigt, gruppiert nach Richtlinientyp. Sie können eine beliebige Gruppe erweitern, um ihre CIs und andere Datensätze anzuzeigen, und dann Detailinformationen zu einem beliebigen Datensatz anzeigen.
4. **Wahlweise:** Entfernen Sie ausgeschlossene Datensätze aus der Ausschlussliste:
   a. Erweitern Sie eine Richtlinientypgruppe, um ihre Liste der ausgeschlossenen Datensätze anzuzeigen.
   b. Wählen Sie in der Listenansicht die Datensätze aus, die Sie aus der Ausschlussliste entfernen möchten.
   c. Wählen Sie Aus **Aus Liste entfernen**
   d. Wählen Sie im Dialogfeld Entfernen aus Ausschlussliste bestätigen die Option aus **Bestätigen** .
   Die ausgewählten Datensätze werden aus der Ausschlussliste entfernt und können für den Richtlinientyp als Ziel festgelegt werden.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie einer Ausschlussliste Datensätze hinzu:
   a. Wählen Sie Aus **Datensätze Ausschließen** Und füllen Sie das Formular „Datenfilter“ aus.

Feld	Beschreibung
Tabellen	Tabelle, aus der CIs oder Datensätze für die Ausschlussliste ausgewählt werden sollen.
Filterbedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Kriterien anzugeben, die CIs oder Datensätze aus dem angegebenen sind **Tabellen** Muss erfüllt sein, um in die Ausschlussliste aufgenommen zu werden.
Bedingung zugehöriger Liste	Fügen Sie eine Bedingung hinzu, die auf zugehörigen Listen basiert, die den Datensätzen zugeordnet sind, die Sie ausschließen möchten.

   b. Wählen Sie Aus **Filter anwenden** Und überprüfen Sie dann die Liste der Suchergebnisse.
   c. Wählen Sie die Datensätze aus, die Sie den Ausschlusslisten hinzufügen möchten, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
   d. Wählen Sie auf der Seite Richtlinientyp auswählen die Richtlinientypen aus, für die die ausgewählten Datensätze ausgeschlossen werden sollen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
   e. Überprüfen Sie die Details des Ausschlusses auf der Zusammenfassungsseite, und wählen Sie dann aus **Speichern** .

Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie

Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie im CMDB-Arbeitsbereich, um CIs-Lebenszyklusereignisse wie Löschen automatisch zu verarbeiten. Die Anwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

konsistenter und standardmäßiger Lebenszyklusrichtlinien auf CIs trägt dazu bei, die Integrität der CMDB aufrechtzuerhalten.

Vorbereitungen

- Die Lebenszyklusrichtlinien „Stilllegen“, „Archivieren“ und „Löschen“ erfordern, dass für jede Zielklasse in der Richtlinie eine aktive Stilllegungsdefinition vorhanden ist. Wenn Sie versuchen, eine Richtlinie eines Richtlinientyps zu erstellen, für den diese Anforderung gilt, aber nicht erfüllt ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und der Vorgang schlägt fehl.

  Weitere Informationen zu Stilllegungsdefinitionen finden Sie unter Stilllegungsdefinitionen.

- Überprüfen Sie, ob ein anwenderdefinierter Subflow vorhanden ist, den Sie einer Richtlinie zuordnen möchten:

  1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Verwaltung** In CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste.
  2. Wählen Sie aus **Datenmanager** Link in Verwaltungstools im Abschnitt Verwalten.
  3. Wählen Sie Aus **Subflows** In der Navigationsleiste auf der linken Seite.
  4. Überprüfen Sie die Subflows auf der Seite „Datenmanager-Subflows“, und führen Sie einen Drilldown zu einem Subflow durch, um ihn in zu öffnen Workflow-Studio.
  5. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen neuen Subflow** Bis Erstellen Sie einen neuen Subflow in Workflow-Studio an.

- Um eine Überprüfung und Genehmigung für eine Richtlinienaufgabe anzufordern: Stellen Sie sicher, dass *Managed By Group*Attribut wird in Ziel-CIs ausgefüllt, und die zugewiesenen Anwender haben die Berechtigung zum Genehmigen der Richtlinienaufgaben.
- Wenn Asset-Management Ist aktiviert. Überprüfen Sie, ob diesem CI ein Asset-Datensatz zugeordnet ist, bevor Sie das CI stilllegen. Überprüfen Sie den zugehörigen Asset-Datensatz, falls vorhanden, und überprüfen Sie, ob der Asset-Status (install_Status) lautet *Retired*.

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geben Sie für jede Richtlinie einen Richtlinientyp, einen Subflow für Lebenszyklusrichtlinien, einen Satz von CIs an, die als Ziel-CIs ausgeführt werden sollen, und alle anderen Optionen, die für den ausgewählten Richtlinientyp spezifisch sind. Ziel-CIs müssen normalerweise aus Klassen stammen, die die Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erweitern, und mit dem Richtlinientyp „CMDB-zugehörigen Eintrag löschen“ auch Tabellen in der Tabelle „zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry]. Der Zertifizierungsrichtlinientyp unterstützt jedoch auch nicht-CMDB-Tabellen. Viele Felder werden dynamisch im Formular angezeigt, je nachdem, wie Sie vorherige Felder festgelegt haben, und einige Felder sind spezifisch für den von Ihnen festgelegten Richtlinientyp.

Legen Sie Bedingungsfilter fest, um den anfänglichen Satz von CIs anzugeben, für die die Richtlinie gilt. Sie können dann den anfänglichen Satz von CIs weiter eingrenzen, indem Sie eine CI-Ausschlussliste für den Richtlinientyp verwenden. Während der endgültigen Vorschau der Richtlinie oder aus einer Richtlinienaufgabe können Sie einzelne CIs auswählen, die auch für den Richtlinientyp ausgeschlossen werden sollen. Außerdem werden für Vorgänge, die erfordern, dass sich CIs im Status „stillgelegt“ befinden, Stilllegungsdefinitionen erzwungen. Die Richtlinie gilt schließlich für den resultierenden Satz von CIs, nachdem alle diese Filter angewendet wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Der CMDB-Datenmanager begrenzt die Anzahl der Ziel-CIs pro Aufgabe auf 000. Wenn eine Aufgabe diese Anzahl überschreitet, erstellt der Datenmanager automatisch so viele zusätzliche Aufgaben wie erforderlich, um alle CIs für die Aufgabe einzubeziehen. Wenn Sie beispielsweise 30.000 CIs in einer Nachweisaufgabe anvisieren, teilt der Datenmanager diese Aufgabe in drei Aufgaben auf, die jeweils 10.000 CIs umfassen.

Weitere Informationen zu Lebenszyklusstatusdefinitionen und anderen Konzepten für die Arbeit mit dem CMDB-Datenmanager finden Sie unter Arbeiten mit CMDB-Datenmanager.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann im die Option Verwaltung aus CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste.
2. Wählen Sie aus **Datenmanager** Link in Verwaltungstools im Abschnitt Verwalten.
3. Wählen Sie Aus **Richtlinien** In der linken Leiste.
   Informationen zur Seite „Richtlinien“ finden Sie unter Zeigen Sie CMDB-Datenmanager-Richtlinien an.
4. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine neue Richtlinie** .
5. Füllen Sie das Formular „Allgemeine Informationen“ aus, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Richtlinie.
Beschreibung	Beschreibung für die Richtlinie.
Richtlinientyp	Lebenszyklusereignis oder Datenverwaltungsaktion, z. B. Löschen oder Nachweis, die diese Richtlinie verwaltet, und gibt die Art der Aktionen an, die für Ziel-CIs ausgeführt werden sollen. Ihr **Richtlinientyp** Die Einstellung bestimmt, welche Felder in den folgenden Formularen angezeigt werden.
Arbeitsnotizen	Notizen, die intern und nur für Administratoren sichtbar sind.

6. Füllen Sie das Formular „Datenfilter“ aus.
   a. Füllen Sie Filterbedingungen für die Ziel-CIs und Datensätze für die Richtlinie aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, aus der Ziel-CIs oder Datensätze für die Richtlinie ausgewählt werden sollen.
Filterbedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Kriterien anzugeben, die CIs aus dem angegebenen sind **Tabelle** Muss

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	erfüllen, um als Ziel-CIs für die Richtlinie aufgenommen zu werden. Wählen Sie Aus **Neuer Bedingungssatz** Zum Hinzufügen einer Bedingung zum Filter.
Bedingung zugehöriger Liste	Fügen Sie eine Bedingung hinzu, die auf zugehörigen Listen basiert, die den Zieldatensätzen für die Richtlinie zugeordnet sind.

b. Wählen Sie Aus **Filter anwenden** Und überprüfen Sie dann die Ergebnisse der Auswirkungsanalyse.

Diese Analyse schätzt die Anzahl der CIs, für die die Richtlinie gilt, basierend auf den Richtlinienfiltern, CI-Ausschlusslisten und der Lebenszyklusphase von CIs. Zum Beispiel:

- Wenn der Richtlinientyp stillgelegt ist, werden CIs, die die Richtlinienfilter erfüllen, sich jedoch gemäß den Klassenstilllegungsdefinitionen bereits in einem stillgelegten Status befinden, nicht für die Richtlinie angestrebt.
- Wenn der Richtlinientyp „Archivieren“ oder „Löschen“ ist, sind CIs, die die Richtlinienfilter erfüllen, aber nicht gemäß den Klassenstilllegungsdefinitionen stillgelegt wurden, nicht für die Richtlinie vorgesehen. Ein Filter auf der `Life Cycle Stage`Oder `Life Cycle Stage Status`Attribute haben keine Auswirkungen, wenn die jeweilige Klassenstilllegungsdefinition auf diesen Attributen basiert.

Überprüfen Sie die Listen auf den folgenden Registerkarten:

- **Enthaltene Datensätze** : Sie können Datensätze auswählen, die von der Richtlinie ausgeschlossen werden sollen, und auswählen **Datensätze ausschließen** .
- **Ausgeschlossene Datensätze** : Wählen Sie Datensätze aus, die in die Richtlinie aufgenommen werden sollen, und wählen Sie aus **Datensätze einschließen** .

> **Hinweis:** Die Registerkarte „Ausgeschlossene Datensätze“ wird nicht angezeigt, wenn der Richtlinientyp „Zertifizierung“ ist.

c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

7. Füllen Sie das Zuweisungsformular aus, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

a. Legen Sie fest **Zuweisungstyp** Und dann die **Aufgabenzuweisung** Feld, das angezeigt wird, um den Zuweisungstyp und die Tabellenspalten anzugeben, die für die Zuweisung der Richtlinienaufgaben verwendet werden sollen. Die Dropdown-Liste in **Aufgabenzuweisung** Wird dynamisch mit Spalten in der Tabelle ausgefüllt, für die die Richtlinie erstellt wird, und dieser Referenz **Zuweisungstyp** Tabellen wie folgt:

- **Anwenderfeld** : Weist einem Anwender im in angegebenen Anwenderfeld Richtlinienaufgaben zu **Aufgabenzuweisung** . Die Dropdown-Liste in **Aufgabenzuweisung** Enthält Felder in der vom Datenfilter festgelegten Tabelle, die auf die Anwendertabelle [sys_user] verweisen (z. B. `Attested by`Und `Assigned to`).

  Während der Zuweisung werden Datensätze basierend auf der ausgewählten Spalte gruppiert, Aufgaben zugewiesen, und dann werden die Aufgaben den resultierenden Anwendern zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Feld „Anwendergruppe“** : Weist der Anwendergruppe im Feld „Anwendergruppe“, das in angegeben ist, Richtlinienaufgaben zu **Aufgabenzuweisung** . Die Dropdown-Liste in **Aufgabenzuweisung** Enthält Felder aus dem Tabellensatz im Datenfilter, die auf die Tabelle „Gruppen“ [sys_user_Group] verweisen (z. B. *Change Group*Und *Support Group*).

  Während der Zuweisung werden Datensätze basierend auf der ausgewählten Spalte gruppiert, Aufgaben zugeordnet, und dann werden die Aufgaben der resultierenden Anwendergruppe zugewiesen.

- **Bestimmter Anwender** : Weist dem in angegebenen Anwender Richtlinienaufgaben zu **Aufgabenzuweisung** . Die Dropdown-Liste in **Aufgabenzuweisung** Enthält Anwender mit *data_manager_user*Rolle.
- **Bestimmte Anwendergruppe** : Weist der in angegebenen Anwendergruppe Richtlinienaufgaben zu **Aufgabenzuweisung** . Die Dropdown-Liste in **Aufgabenzuweisung** Enthält Anwendergruppen, die entweder direkt mit verknüpft sind *data_manager_user*Rolle oder mindestens einen Anwender mit enthalten *data_manager_user*Rolle.

In **Feld „Anwendergruppe“** Und **Anwenderfeld** Sie können Dot-Walking verwenden, indem Sie das Suchsymbol für das Feld auswählen: . Führen Sie im Auswahldialogfeld Drilldown-Listen durch, indem Sie Listenelemente erweitern oder auswählen, bei denen es sich um Links handelt (werden normalerweise in einer eindeutigen Textfarbe angezeigt).

b. Legen Sie für Zertifizierungs- und Nachweisaufgaben fest **Wenn das Aufgabenzuweisungsfeld leer ist** Feld zum Erstellen zugewiesener oder nicht zugewiesener Aufgaben in Fällen, in denen das angegebene Aufgabenzuweisungsfeld leer ist. Wenn Sie eine zugewiesene Aufgabe erstellen möchten, hängt dies von ab **Zuweisungstyp** Wählen Sie den Anwender oder die Anwendergruppe aus, dem bzw. der in dieser Situation eine Aufgabe zugewiesen werden soll. Nicht zugewiesene Aufgaben werden später von einem Administrator auf Zuweisung überprüft.

8. Füllen Sie das Optionsformular aus, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
Die angezeigten Optionen hängen davon ab, ob sie für den ausgewählten Richtlinientyp relevant sind. Daher werden einige der folgenden Optionen nicht in Ihrem Formular angezeigt. Beispielsweise sind nicht alle Richtlinientypen einem Subflow zugeordnet.

Feld	Beschreibung
Tage zur Vervollständigung	Maximale Anzahl von Tagen, bis zu denen Richtlinienaufgaben abgeschlossen sein müssen. Wenn Benachrichtigungen für Zertifizierungs- oder Nachweisaufgaben aktiviert sind, wird diese Zahl verwendet, um die Meilensteine für das Senden von Benachrichtigungen zu berechnen. Das Vollzeitintervall (100 %) beginnt, wenn eine Aufgabe erstellt wird, und endet, wenn die Anzahl der Tage für den Abschluss der Aufgabe eintrifft. Benachrichtigungen werden gesendet,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	wenn eine Aufgabe nicht geschlossen wird, wenn 50 %, 70 % und 90 % dieses Intervalls überschritten werden. Weitere Informationen zum Festlegen dieser Benachrichtigungen finden Sie unter Komponenten im Zusammenhang mit dem CMDB-Datenmanager.
Subflow	Ein Subflow mit den Aktionen, die für die Ziel-CIs für die Richtlinie ausgeführt werden. Der Subflow entspricht normalerweise dem Richtlinientyp. Beispiel: Wenn **Richtlinientyp** Ist auf festgelegt **Löschen Sie den zugehörigen CMDB-Eintrag** , Und legen Sie dann fest **Subflow** Bis **Löschen Sie Das Konfigurationselement Des Zugehörigen Eintrags** .
Benötigt Überprüfung	Option, eine Überprüfung und Genehmigung der Richtlinienaufgaben durch die Gruppenzuweisung in CIs anzufordern *Managed by Group*Attribut oder von einem Administrator. Andernfalls werden alle Richtlinienaufgaben automatisch genehmigt.
Aufbewahrungszeit	Die Dauer, die archivierte CIs in der Archivtabelle aufbewahrt werden, bevor sie gelöscht werden. Während des angegebenen Aufbewahrungszeitraums können Sie verwenden ServiceNow AI Platform® Datenarchivierungsfunktion in Archivierte CIs wiederherstellen . **Hinweis:** Sie können den CMDB-Datenmanager nicht zum erneuten Archivieren eines CI verwenden, das zuvor archiviert und wiederhergestellt wurde.
Felder anzeigen	Mindestens ein Feld, das in Listenansichten in Datenzertifizierungsaufgaben angezeigt wird und die Datensätze eindeutig identifiziert, die eine Zertifizierung erfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die ausgewählten Felder dürfen Felder in nicht überlappen **Zertifizierungsfelder** .
Zertifizierungsfelder	Mindestens ein Feld, dessen Wert Verifizierung und Zertifizierung erfordert. Die ausgewählten Felder dürfen Felder in nicht überlappen **Felder anzeigen** .
Feldaktualisierungen zulassen	Option, mit der Zertifizierungsaufgabenüberprüfer bei der Überprüfung von CIs Feldwerte aktualisieren können. ○ Wenn diese Option ausgewählt ist, können Prüfer von Zertifizierungsaufgaben Feldwerte aktualisieren, um ein CI zu zertifizieren. ○ Wenn diese Option deaktiviert ist, kann der Prüfer der Zertifizierungsaufgabe keine Feldwerte aktualisieren und daher nicht konforme CIs ablehnen.
Leere Feldwerte zulassen	Option, mit der Anwender CIs mit leeren Attributen zertifizieren können: ○ Wenn diese Option ausgewählt ist, können Prüfer von Zertifizierungsaufgaben die Zertifizierung eines CI mit einem leeren Attribut zertifizieren oder fehlschlagen. ○ Wenn diese Option deaktiviert ist, können Prüfer von Zertifizierungsaufgaben die Zertifizierung eines CI mit einem leeren Attribut fehlschlagen, können dieses CI jedoch nicht zertifizieren.
Anweisungen	Alle Anweisungen an zugewiesene Anwender, die ihnen beim Abschließen der Aufgaben helfen.

9. Füllen Sie das Formular „Zeitplan“ aus, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

Feld	Beschreibung
Zeitplan	Wiederkehrender Zeitplan für die Häufigkeit und den Zeitpunkt der Ausführung der Aufgabe. Die **Bei Bedarf** Die Option legt keinen wiederkehrenden Zeitplan für die Ausführung der Richtlinie fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Um zu erfahren, wie eine mit konfigurierte Aufgabe ausgeführt wird **Bei Bedarf** , Siehe „nächste Schritte“ unten. Ihre Einstellung bestimmt, welche anderen Felder im Formular angezeigt werden.
Startzeit	Zeit im Tag, um mit der Ausführung der Richtlinie zu beginnen.
Wochentag	Wochentag für die Ausführung der Richtlinie.
An	Tag des Monats, an dem die Richtlinie ausgeführt werden soll.
Starttag und -Uhrzeit	Datum und Uhrzeit der ersten Ausführung der Richtlinie.
Ausführen nach jedem	Intervall (nach Tagen) zwischen nachfolgenden Ausführungen, nachdem die Richtlinie zum ersten Mal ausgeführt wurde.
Geplante Richtlinienaufgabe ausführen als	Anwender, um festzulegen *Run as*Feld mit, in geplanten Aufgaben für Nachweis- und Zertifizierungsaufgaben. Standardmäßig wird die Dropdown-Liste mit Anwendern in der Anwendergruppe „Datenmanager – geplante Aufgabe – Anwender“ ausgefüllt, und das Feld wird auf den von angegebenen Anwender festgelegt *Scheduled job default user*Eigenschaft (DataManager-Job-Runner). Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft und zu finden *Scheduled job default user*Anwenderrolle, siehe Komponenten im Zusammenhang mit dem CMDB-Datenmanager.

10. Überprüfen Sie die Richtliniendetails im Überprüfungsformular, und wählen Sie dann aus **Veröffentlichen Sie die Richtlinie** Zum Aktivieren der Richtlinie oder **Speichern Und Beenden** Um die Richtlinie als Entwurf zu speichern.
Sie können später mit der Konfiguration eines Richtlinienentwurfs fortfahren und ihn dann veröffentlichen, wenn er bereit ist.

Ergebnis

Nachdem Sie eine Richtlinie veröffentlicht haben:

- Eine tägliche geplante Aufgabe verarbeitet die veröffentlichte Richtlinie, und Richtlinienaufgaben werden gemäß den Richtlinieneinstellungen zugewiesen. Wenn die Richtlinie einem Subflow zugeordnet ist, lösen Richtlinienaufgaben den Richtlinien-Subflow aus. Richtlinienausführungsprobleme werden in einem Fehlerprotokoll aufgezeichnet, wobei Benachrichtigungen an den CMDB-Datenmanager-Administrator gesendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Richtlinie so konfiguriert ist, dass eine Genehmigung für ihre Aufgaben erforderlich ist, werden E-Mail-Benachrichtigungen an Mitglieder der Zuweisungsgruppe in gesendet `Managed by Group`Attribut des CI. Wenn die Richtlinie einem Subflow zugeordnet ist, löst eine Richtlinienaufgabe den Richtlinien-Subflow erst aus, nachdem die Aufgabe genehmigt wurde.

- Wenn die Richtlinie einem Subflow zugeordnet ist, schließt der Richtlinien-Subflow die Aufgabe, nachdem eine Richtlinienaufgabe abgeschlossen ist. Für eine Nachweisrichtlinie (die keinem Subflow zugeordnet ist) muss ein Anwender alle CIs in der Aufgabe verarbeiten und die Aufgabe übermitteln, um sie zu schließen.
- Für Nachweisrichtlinien werden den Anwendern Nachweisaufgaben wie angegeben zugewiesen, und diese Aufgaben werden in angezeigt CMDB-Arbeitsbereich Wenn sich diese Anwender anmelden.
- Für einige Richtlinientypen, z. B. **Löschen** , Die Liste der Ziel-CIs wird in einer CSV-Datei zusammengefasst, die dann zu Nachverfolgungszwecken an die Aufgabe angehängt wird.
- Veraltete Aufgaben sind auf festgelegt **Als Abgebrochen Geschlossen** Durch eine tägliche geplante Aufgabe. Eine Aufgabe wird veraltet, wenn sie noch offen und nach mindestens 90 Tagen nicht genehmigt ist. Die Anzahl der Tage, nach denen eine Aufgabe als veraltet betrachtet wird, wird von bestimmt `cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days`Systemeigenschaft.

Nächste Maßnahme

- Veröffentlichen Sie einen Entwurf für eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie.
- Wählen Sie auf der Seite Richtlinien in der Listenansicht veröffentlichte Richtlinien eine Richtlinie aus, um Richtliniendetails in einem Richtlinienformular anzuzeigen. Wählen Sie Aus **Richtlinie Anzeigen** Um die Einstellungen auf allen Richtlinienformularseiten anzuzeigen.
- Wählen Sie auf der Seite Richtlinien in der Listenansicht veröffentlichte Richtlinien eine Richtlinie aus, die Sie deaktivieren möchten. Wählen Sie in einem Richtlinienformular aus **Deaktivieren Sie Die Richtlinie** Um die Ausführung der Richtlinie vorübergehend zu verhindern.
- Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Offene Aufgaben An** In der Kachel „offene Richtlinienaufgaben“, um die Verarbeitung von Richtlinienaufgaben in der Listenansicht „CMDB-Datenverwaltung – Aufgabensteuerung“ nachzuverfolgen. Die Spalte Erfolgsprozentsatz zeigt den Prozentsatz der CIs in der Aufgabe an, für die die Aufgabe abgeschlossen ist. Ein CI wird in einer Archivierungsaufgabe erst als abgeschlossen gezählt, nachdem der Archivierungsprozess für das CI vollständig abgeschlossen wurde (und wird beispielsweise nicht als abgeschlossen gezählt, während das CI anfänglich für die Archivierung bereitgestellt wird).
- Für **Bei Bedarf** Richtlinien generiert das System eine geplante Aufgabe mit dem Präfix Richtliniennamen. So führen Sie eine solche Aufgabe aus:

  1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
  2. Wählen Sie die geplante Aufgabe für die Aufgabenrichtlinie aus, die Sie ausführen möchten.
  3. Wählen Sie im Formular „geplante Aufgabe“ die Option aus **Jetzt Ausführen** .

- Anwender melden sich bei an CMDB-Arbeitsbereich Bis Überprüfen und verarbeiten Sie Nachweisaufgaben Ihnen zugewiesen.
- Anwender melden sich bei an CMDB-Arbeitsbereich Bis Überprüfen und verarbeiten Sie nicht-Nachweisaufgaben Ihnen zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Veröffentlichen Sie einen Entwurf für eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie

Wenn Sie einen Entwurf für eine Datenmanager-Richtlinie erstellt oder Legacy-Zertifizierungszeitpläne importiert haben, können Sie diesen Richtlinienentwurf aktivieren, indem Sie ihn im CMDB-Arbeitsbereich veröffentlichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann im die Option Verwaltung aus CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste.
2. Wählen Sie aus **Datenmanager** Link in Verwaltungstools im Abschnitt Verwalten.
3. Wählen Sie in der linken Leiste auf der Übersichtsseite „Datenmanager“ Richtlinien aus.
4. Wählen Sie auf der Seite „Datenmanager-Richtlinien“ die Listenansicht Richtlinienentwürfe aus.
5. Wählen Sie die Richtlinie aus, die Sie veröffentlichen möchten, und wählen Sie dann im Richtlinienformular aus **Bearbeiten Sie Die Richtlinie** .
6. Überprüfen Sie alle Richtlinieneinstellungen, indem Sie in der linken Seitenleiste die zu überprüfenden Seiten auswählen.
7. Wählen Sie in der linken Leiste Überprüfen aus, und wählen Sie dann im Überprüfungsformular Folgendes aus:
   a. **Richtlinie Veröffentlichen** Zum Aktivieren der Richtlinie.
   b. **Speichern Und Beenden** Um Änderungen zu speichern und die Richtlinie im Entwurfsmodus zu behalten.

Nächste Maßnahme
Deaktivieren Sie eine Richtlinie, um die Ausführung der Richtlinie vorübergehend zu verhindern:

1. Wählen Sie auf der Seite Richtlinien die Listenansicht veröffentlichte Richtlinien aus.
2. Wählen Sie eine Richtlinie aus, die Sie deaktivieren möchten.
3. Wählen Sie in einem Richtlinienformular aus **Deaktivieren Sie Die Richtlinie** .

Zeigen Sie CMDB-Datenmanager-Richtlinien an

Zeigen Sie Datenmanager-Richtlinien in einer Dashboard-Ansicht im CMDB-Arbeitsbereich an, mit einer Zeitleiste mit bevorstehenden geplanten Richtlinien, Anzahlen und gruppiert nach Richtlinienstatus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann im die Option Verwaltung aus CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste.
2. Wählen Sie aus **Datenmanager** Link in Verwaltungstools im Abschnitt Verwalten.
3. Wählen Sie Aus **Richtlinien** In der linken Leiste.

Wählen Sie auf der Seite „Datenmanager-Richtlinien“ eine Registerkarte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Veröffentlichte Richtlinien: Stellt die folgenden Karten bereit:

  Bevorstehende geplante Richtlinien

  Zeitleiste mit geplanten Richtlinien im Zeitverlauf. Auf der Zeitleiste können Sie:

  - Zeigen Sie auf Indikatoren, um Details zu einer geplanten Richtlinie anzuzeigen.
  - Vergrößern oder verkleinern, um die Zeitspanne der Zeitleiste zu verlängern oder zu verkürzen.
  - Rechtzeitig vorwärts oder rückwärts gehen.
  - Blendet die Zeitleistenlegende ein oder aus, in der Sie den Schalter Nachweisrichtlinie umschalten können, um Indikatoren für Nachweisrichtlinien auf der Zeitleiste ein- oder auszublenden.

  Richtlinien

  Kreisdiagramm, das die Aufgliederung der Richtlinien nach Richtlinientyp anzeigt.

  Veröffentlichte Richtlinien

  Listenansicht der veröffentlichten Richtlinien. Sie können einen Drilldown für eine Richtlinie durchführen, um die Richtlinienformularansicht mit weiteren Details zur Richtlinie anzuzeigen.

- Richtlinienentwürfe: Richtlinien im Entwurfsstatus.
- Deaktivierte Richtlinien: Richtlinien, die deaktiviert wurden und daher nicht aktiv sind.
- Richtlinien, die nicht ausgewertet werden können: Richtlinien, die ungültig sind und daher Ihre Aufmerksamkeit erfordern.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie
- Verwalten Sie Stilllegungsdefinitionen für den CMDB-Datenmanager

Zeigen Sie CMDB-Datenmanager-Analytics an

Der CMDB-Datenmanager im CMDB-Arbeitsbereich bietet Diagramme und Anzahlen, die den Gesamtstatus der Datenmanager-Richtlinien in der Organisation anzeigen. Überprüfen Sie diese Details, um den Fortschritt nachzuverfolgen und Probleme zu identifizieren, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Erforderliche Rolle: Data_Manager_admin oder sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann in der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs die Option Verwaltung aus.
2. Wählen Sie aus **Datenmanager** Link in Verwaltungstools im Abschnitt Verwalten.
3. Wählen Sie Aus **Analytics** In der linken Navigationsleiste.
   Die Seite „Datenmanager-Analytics“ enthält die folgenden Diagramme:

   Von Lebenszyklusrichtlinien verarbeitete CIs

   Anzahl der CIs, die von jedem Typ von Lebenszyklusrichtlinientyp wie Löschen und Archivieren in den letzten sechs Monaten verarbeitet wurden.

   Durchschnittliche Zeit zum Abschließen von Aufgaben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Anzahl der Tage, die in den letzten sechs Monaten zum Schließen von Aufgaben benötigt wurden, nach allgemeiner Richtlinientyp wie Lebenszyklus und Nachweis.

Vollständig geschlossene gegenüber unvollständig geschlossenen Aufgaben

Anzahl der Aufgaben pro Monat, die im letzten Jahr abgeschlossen und unvollständig geschlossen wurden.

Zeit für Richtlinienausführung

Anzahl der Richtlinien pro Tag, aufgeschlüsselt nach der Länge der Ausführungszeit, im letzten Monat.

Überprüfen Sie CMDB-Datenmanager-Aufgaben

Überprüfen Sie Datenmanager-Aufgaben (z. B. Lebenszyklusaufgaben), die Ihnen, einer Zuweisungsgruppe, der Sie angehören, Personen, die Sie verwalten, oder Mitgliedern einer Gruppe zugewiesen sind, deren Manager Sie sind. Alle entsprechen den CMDB-Datenmanager-Richtlinien. Während der Überprüfung können Sie genehmigen, abbrechen, Ablehnen, Oder weisen Sie eine Aufgabe neu zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user, sn_cmdb_Editor oder sn_cmdb_admin

Das Abbrechen einer Lebenszyklusaufgabe ist nur für Aufgaben verfügbar, die sich im Status „nicht gestartet“ befinden und die erforderliche Rolle „Data_Manager_admin“ oder „sn_cmdb_admin“ ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Informationen zum Überprüfen von Nachweisaufgaben finden Sie unter Überprüfen Sie CMDB-Datenmanager-Nachweisaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich.
- Informationen zum Überprüfen von Zertifizierungsaufgaben finden Sie unter Überprüfen Sie Zertifizierungsaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Meine Arbeit** In der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs.
2. Wählen Sie im Abschnitt meine Aufgaben die aus **Alle anderen Aufgaben** Registerkarte.
3. Überprüfen Sie die Listenansicht Genehmigungsaufgaben, und wählen Sie dann die Aufgabe aus, die Sie verarbeiten möchten.
4. Überprüfen Sie die Aufgabendetails im Aufgabenformular.
5. **Wahlweise:** CMDB-Administratoren können auswählen **Aufgabe abbrechen** Wenn die Aufgabe nicht benötigt wird.
   Die abgebrochene Aufgabe wird ohne weitere Verarbeitung gelöscht.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Neu Zuweisen** Wenn die Aufgabe nicht ordnungsgemäß zugewiesen ist, und wählen Sie dann aus **Mir zuweisen** Oder **Neuzuweisung anfordern** Entsprechend.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Überprüfen Sie Datensätze** Dient zum Überprüfen der Ziel-CIs und Datensätze für die Aufgabe.

   a. Wählen Sie alle Datensätze aus, die Sie für die Aufgabe ausschließen möchten, und wählen Sie dann aus **Ausschließen** .
   Die für die Aufgabe ausgeschlossenen Datensätze werden auch der Ausschlussliste des zugehörigen Richtlinientyps hinzugefügt. Daher werden diese Datensätze von zukünftigen Aufgaben des zugehörigen Richtlinientyps ausgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wählen Sie Aus **Neu Zuweisen** Wenn die Aufgabe nicht ordnungsgemäß zugewiesen ist.

c. Wählen Sie Aus **Aufgabe ablehnen** Um eine Aufgabe abzulehnen, füllen Sie ein aus **Grund für die Ablehnung** Und wählen Sie dann aus **Speichern** .

(Optional) Sie können nur eine Ihnen zugewiesene Aufgabe ablehnen.

Nachdem Sie eine Aufgabe abgelehnt haben, wird *State*Der Aufgabe ist auf festgelegt **Als Abgebrochen Geschlossen** Und *Approval*Ist auf festgelegt **Abgelehnt** . Außerdem werden entsprechende Benachrichtigungen an Mitglieder der in angegebenen Gruppe gesendet *glide.cmdb.data_manager.rejected.task.notification_group*Systemeigenschaft. Weitere Informationen zur Verwendung dieser Eigenschaft für Benachrichtigungen finden Sie unter Komponenten im Zusammenhang mit dem CMDB-Datenmanager.

d. Wählen Sie Aus **Mir zuweisen** Oder **Neuzuweisung anfordern** Entsprechend.

e. Wählen Sie Aus **Genehmigen Sie die Aufgabe** Zum Auslösen des Subflows, der der Richtlinie zugeordnet ist.

Stilllegungsdefinitionen

Geben Sie eine Stilllegungsdefinition für eine Klasse an, um Protokolle in Ihrer Organisation widerzuspiegeln, die für die Klasse und ihre untergeordneten Klassen gelten. Diese Definitionen unterstützen den Übergang von CIs durch Lebenszyklusphasen, wie durch Lebenszyklusrichtlinien für CMDB-Datenmanager implementiert. Eine Klasse kann eine Stilllegungsdefinition durch Ableitung oder durch eine für diese Klasse angegebene Stilllegungsdefinition haben.

CMDB-Datenmanager – Anforderung und Nutzung

Eine aktive Stilllegungsdefinition ist für jede Zielklasse in einer CMDB-Datenmanager-Richtlinie zum Stilllegen, Archivieren oder Löschen erforderlich. Eine Stilllegungsdefinition wird verwendet, um ein CI gemäß der geltenden Klassenstilllegungsdefinition des CI als stillgelegt zu kennzeichnen. Beim Stilllegen eines CI werden die Attribute des CI gemäß der Stilllegungsdefinition für die Klasse des CI festgelegt. Ein nachfolgender Vorgang wie Löschen oder Archivieren, der auf stillgelegte CIs angewendet werden muss, überprüft zuerst, ob sich ein CI im Status „stillgelegt“ befindet, indem überprüft wird, ob es die Stilllegungsdefinition für seine Klasse erfüllt.

Stilllegungsdefinitionen werden in Lebenszyklusrichtlinien wie folgt verwendet:

- Festlegen von Ziel-CIs in Stilllegungsrichtlinien gemäß den zugehörigen Klassenstilllegungsdefinitionen.
- Filtern von Ziel-CIs in Stilllegungsrichtlinien, die gemäß ihren zugehörigen Stilllegungsdefinitionen bereits als stillgelegt festgelegt wurden. Diese CIs sind nicht gezielt, auch wenn sie den Richtlinienfilter erfüllen.
- Identifiziert CIs als bereit zur Verarbeitung durch eine Archivierung- oder Löschrichtlinie. Richtlinien zum Archivieren und Löschen können nur CIs verarbeiten, die sich in einem stillgelegten Status befinden, der der zugehörigen Klassenstilllegungsdefinition entspricht. Daher werden Ziel-CIs in den Richtlinien „Archivieren“ und „Löschen“ anhand der zugehörigen Klassenstilllegungsdefinition überprüft, um sicherzustellen, dass sie sich im Status „stillgelegt“ befinden, bevor sie archiviert oder gelöscht werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ableitung in der CMDB-Hierarchie

Stilllegungsdefinitionen werden in der gesamten CMDB-Hierarchie auf dieselbe Weise abgeleitet, wie Regeln wie Identifizierungsregeln abgeleitet werden. Untergeordnete Klassen, die aus einer übergeordneten Klasse mit einer Stilllegungsdefinition erweitert werden, leiten diese Definition ab, es sei denn, auf untergeordneter Klassenebene ist eine Stilllegungsdefinition definiert.

Wenn Stilllegungsdefinitionen für Klassen auf verschiedenen Ebenen in der Klassenhierarchie vorhanden sind, ist die anwendbare Stilllegungsdefinition diejenige, die für eine Klasse am spezifischsten ist. Wenn beispielsweise sowohl für den Computer als auch für die Konfigurationselementklasse Stilllegungsdefinitionen vorhanden sind, gilt die Computerklassendefinition auch für die untergeordneten Klassen. Alle anderen Klassen, die nicht untergeordnete Elemente der Computerklasse sind, verwenden die Stilllegungsdefinition des Konfigurationselements.

Achten Sie immer auf die automatische Ableitung von Stilllegungsdefinitionen in der gesamten Klassenhierarchie. Beispielsweise kann eine aktive Stilllegungsdefinition für die Klasse „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] potenziell in der gesamten CMDB-Hierarchie wirksam sein (außer Klassen mit eigener Stilllegungsdefinition).

Vordefinierte Stilllegungsdefinitionen

Das Basissystem enthält vordefinierte Stilllegungsdefinitionen für Schlüsselklassen wie Hardware [cmdb_ci_Hardware] und Anwendung [cmdb_ci_appl] und wird in der Tabelle „Anwenderdefinierte CMDB-Stilllegungsdefinitionen“ [cmdb_retirement_custom_Definitions] gespeichert. Beispielsweise gibt die vordefinierte Stilllegungsdefinition für die Serviceklasse [cmdb_ci_Service] an, dass für ein stillgelegtes CI der Wert der Attribute [Betriebsstatus], [Phase] und [Status] ist **Stillgelegt** .

Die Stilllegungsdefinition für die Klasse „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] verhält sich auf folgende wichtige Weise:

- Sie ist standardmäßig aktiv, und Sie können sie nicht deaktivieren.
- Sie können sie nicht löschen.
- Standardmäßig ist sie aufgrund der Ableitung in der gesamten CMDB-Hierarchie wirksam.

Der Rest der vordefinierten Stilllegungsdefinitionen ist standardmäßig inaktiv, und Sie müssen eine Stilllegungsdefinition aktivieren, die einer Zielklasse in einer CMDB-Datenmanager-Richtlinie zum Stilllegen, Archivieren oder Löschen entspricht.

Sie können die standardmäßigen Stilllegungsdefinitionen verwenden oder eine Definition anpassen, um die Praktiken in Ihrer Organisation widerzuspiegeln. Sie können auch eine anwenderdefinierte Stilllegungsdefinition für eine Klasse hinzufügen. Jede CMDB-Klasse kann jedoch nur einer einzelnen Stilllegungsdefinition zugeordnet werden.

Informationen zum Verwalten oder Löschen einer Stilllegungsdefinition finden Sie unter Verwalten Sie Stilllegungsdefinitionen im CMDB-Arbeitsbereich Oder .

Korrektur doppelter CIs

Doppelte CIs in der CMDB überlasten das System unnötig und beeinträchtigen die Integrität und Zuverlässigkeit der CMDB. Daher ist es wichtig, regelmäßig CMDB-Tools zu verwenden, die doppelte CIs erkennen und beheben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Deduplizierungsaufgaben

Wenn Prozesse der Identification and Reconciliation Engine (IRE) doppelte CIs erkennen, gruppiert IRE jeden Satz doppelter CIs zu einer Deduplizierungsaufgabe zur Überprüfung und Korrektur. Deduplizierungsaufgaben enthalten Details zur Duplizierung, einschließlich einer Liste aller doppelten CIs im Satz. Überprüfen Sie die Details jedes doppelten CI in der Aufgabe und die Daten, die verwendet wurden, um zu bestimmen, dass das CI ein Duplikat ist. Weitere Informationen zu IRE-Prozessen, die doppelte CIs erkennen und Deduplizierungsaufgaben generieren, finden Sie unter Doppelte CIs werden erkannt.

Unter bestimmten Umständen generiert IRE nicht automatisch Deduplizierungsaufgaben für doppelte CIs. Um die Duplizierung in einem solchen Fall weiterhin zu beheben, müssen Sie die Deduplizierungsaufgabe manuell erstellen. Informationen darüber, wann dies geschieht und wie Sie eine Aufgabe manuell erstellen, finden Sie unter Deduplizierungsaufgaben manuell erstellen.

Die Korrektur einer Deduplizierungsaufgabe konsolidiert ihren Satz doppelter CIs in einem einzigen CI, wodurch die Duplizierung eliminiert wird.

So verarbeiten Sie Deduplizierungsaufgaben (automatisch von IRE generiert oder manuell erstellt), um doppelte CIs zu korrigieren:

- In Massen: Verwenden Sie das DeduplizierungsDashboard und die Deduplizierungsvorlagenbibliothek im CMDB-Arbeitsbereich, um:
  - Deduplizierungsaufgaben überprüfen
  - Korrigieren Sie Deduplizierungsaufgaben in Massen, indem Sie Deduplizierungsvorlagen verwenden
  - Erhalten Sie Einblicke in die Anzahl und den Status der Deduplizierung in Ihrer Organisation

  Greifen Sie auf zu CI-Deduplizierungs-Experience im CMDB-Arbeitsbereich Dient zum Erstellen von Deduplizierungsvorlagen, die ähnliche Deduplizierungsaufgaben in Massenarbeit korrigieren.
- Eine einzelne Aufgabe: Überprüfen Sie Deduplizierungsaufgaben (Veraltet) Und verwenden Sie den Assistenten zur Nachbesserung von CI-Duplikaten, um eine einzelne Deduplizierungsaufgabe zu verarbeiten.

Haupt-CI

Die *Haupt-CI* Spielt eine Schlüsselrolle bei der Korrektur doppelter CIs. Das Haupt-CI ist eines der doppelten CIs, die Sie als aktives CI beibehalten möchten, nachdem Sie den Rest der doppelten CIs mit diesem Haupt-CI abgeglichen haben. Sie können dann möglicherweise den Rest der doppelten CIs stilllegen oder löschen oder ihren Attributen anwenderdefinierte Werte zuweisen. Der erste Schritt während der Korrektur besteht darin, ein Haupt-CI für den Korrekturprozess auszuwählen. Während der Korrektur wählen Sie aus, welche Attributwerte, Beziehungen und zugehörigen Elemente aus den doppelten CIs mit dem Haupt-CI abgeglichen werden sollen. Alternativ können Sie keine Daten konsolidieren und das Haupt-CI unverändert beibehalten.

Die `duplicate_of`Attribut in doppelten CIs wird verwendet, um einen Verweis auf das Haupt-CI zu speichern. Für doppelte CIs, die in einer Instanz vorhanden waren, die auf aktualisiert wurde New York Release oder höher, das Haupt-CI ist unbekannt. Nach dem Upgrade `duplicate_of`Für diese doppelten CIs ist auf „Unbekannt“ festgelegt, was darauf hinweist, dass das CI ein Duplikat ist, das Haupt-CI jedoch unbekannt ist.

Vor der Korrektur sind die CIs in einem Satz doppelter CIs Duplikate voneinander. Nach der Korrektur besteht ein Satz doppelter CIs aus einem Haupt-CI und einer beliebigen Anzahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

von CIs, die jeweils als Duplikat des Haupt-CI betrachtet werden. Die *duplicate_of*Attribut des Haupt-CI ist leer. Die *duplicate_of*Das Attribut für alle restlichen doppelten CIs im Satz ist ein Verweis auf das Haupt-CI des Satzes.

Liste standardmäßiger zugehöriger Elemente

Eine Liste zugehöriger Elemente, die global bei der Korrektur doppelter CIs verwendet werden, mit allen Deduplizierungsaufgaben. Während der Korrektur werden standardmäßig alle Elemente aus der Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente ausgewählt, um mit dem Haupt-CI zusammengeführt zu werden. Während der Korrektur wirkt sich das Hinzufügen oder Entfernen zugehöriger Elemente, die zusammengeführt werden sollen, nicht auf die standardmäßige Liste zugehöriger Elemente aus. Weitere Informationen finden Sie unter Liste standardmäßiger zugehöriger Elemente verwalten.

Hinweis:

- Das Zusammenführen von Attributen und zugehörigen Elementen, die Assets zugeordnet sind, wird nicht unterstützt. Asset-bezogene Tabellen sind nicht in der Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente enthalten und daher nicht für die Zusammenführung verfügbar.
- Wenn ein Szenario eine inaktive Change-Anforderung umfasst, wird **Konfigurationselement** Feld im Change-Anforderungsformular wird gelöscht. Wenn der aktuelle Wert ein doppeltes CI ist, wird es nicht mit dem Haupt-CI zusammengeführt.

Deduplizierungs-Dashboard

CMDB-Arbeitsbereich Bietet eine Lösung zur Deduplizierungskorrektur, mit der Sie Deduplizierungsaufgaben in Massen nachbessern können. Mit dem DeduplizierungsDashboard und den Deduplizierungsvorlagen und -Bibliotheken können Sie mehrere Deduplizierungsaufgaben konsistent in einem einzigen Vorgang beheben. Mit der Deduplizierungsvorlagenbibliothek im CMDB-Arbeitsbereich können Sie eine vorkonfigurierte Deduplizierungsvorlage mit den Korrektureinstellungen für eine Klasse erstellen. Mit dem DeduplizierungsDashboard im CMDB-Arbeitsbereich können Sie die vorkonfigurierte Vorlage dann für mehrere Deduplizierungsaufgaben für die in der Vorlage festgelegte Klasse ausführen. Die Korrektureinstellungen in der Vorlage werden dann einheitlich auf die doppelten CIs der Deduplizierungsaufgaben angewendet, um die CI-Duplizierung zu korrigieren.

Weitere Informationen zum Beheben doppelter CIs im CMDB-Arbeitsbereich finden Sie unter CI-Deduplizierungs-Experience im CMDB-Arbeitsbereich.

Nachbesserung von CI-Duplikaten

Ein Tool zur Deduplizierungskorrektur, das assistentenähnlich ist und mit dem Sie eine Reihe doppelter CIs abgleichen können, die einer einzelnen Deduplizierungsaufgabe zugeordnet sind. Sie können eines der doppelten CIs auswählen, das als aktives CI beibehalten werden soll, und dann entscheiden, wie der Rest der doppelten CIs verarbeitet werden soll. Mit der Nachbesserung von CI-Duplikaten können Sie Abgleichoptionen für Attribute, Beziehungen und zugehörige Elemente festlegen.

Informationen zur Verwendung der Nachbesserung von CI-Duplikaten finden Sie unter Korrigieren Sie eine Deduplizierungsaufgabe (Veraltet).

Auswirkungen auf zugehörige Aufgaben (Change, Problem, Incident)

Auswirkung auf Change-Anforderungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn ein CI einer Change-Anforderung zugeordnet ist, deren Status nicht lautet **Neu** , Wird das CI aus der Change-Anforderung entfernt, wenn durch Prozesse zur Korrektur doppelter CIs das CI gelöscht wird.
- Wenn ein CI einer Change-Anforderung zugeordnet ist, deren Status lautet **Neu** , Wenn bei Prozessen zur Korrektur doppelter CIs das CI gelöscht wird, wird das CI in der Change-Anforderung auf das Haupt-CI aktualisiert.

Die Business-Regel *`Ready only CI when not New`*Verhindert, dass Change-Anforderungen aktualisiert werden, die sich nicht im Status „Neu“ befinden. Dieses Verhalten stellt die Gültigkeit und die kontinuierliche Verarbeitung einer Change-Anforderung sicher, wenn Change-Anforderungs-CIs von der Verarbeitung doppelter Korrekturen betroffen sind.

Wenn ein CI einem Problem oder einer Incident-Aufgabe zugeordnet ist, bleiben diese Aufgaben gültig, nachdem doppelte CI-Korrekturprozesse ausgeführt wurden, da das System das Haupt-CI in diesen Aufgaben zusammenführt, auch wenn die Korrekturprozesse das zugehörige CI gelöscht haben.

Eigenschaften, die sich auf die Verarbeitung doppelter CIs auswirken

Während der CMDB-Identifizierung wird die Verarbeitung von Sätzen doppelter CIs bestimmt durch:

- Eigenschaft *`glide.identification_engine.skip_duplicates`*(Standardmäßig „wahr“).
- Eigenschaft *`glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold`*(Standardmäßig 5).
- Anzahl der doppelten CIs in einem Satz.

Informationen dazu, wie sich diese Eigenschaften auf die Verwaltung doppelter CIs auswirken, finden Sie unter Doppelte CIs werden erkannt.

Besondere Nachbesserungsszenarien

Es gibt einige spezielle Korrekturszenarien, in denen sich die Korrektur doppelter CIs anders verhält:

Große Anzahl von doppelten CIs

Die Unterstützung für den Abgleich doppelter CIs ist beschränkt, wenn die Anzahl der doppelten CIs einen bestimmten Schwellenwert überschreitet. Dieser Schwellenwert basiert auf dem Wert von *`glide.duplicate_ci_remediator.max.cis`*Eigenschaft, die standardmäßig 1.000 ist. Sie können diese Eigenschaft aktualisieren, um den Schwellenwert zu erhöhen. Dieser Schwellenwert überschreitet jedoch niemals 5.000, selbst wenn Sie die Eigenschaft auf einen Wert über 5.000 festlegen.

Wenn die Anzahl der doppelten CIs für eine Deduplizierungsaufgabe den Schwellenwert überschreitet, sind die im Assistenten verfügbaren Optionen begrenzt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Auf der **Wählen Sie Haupt-CI aus** Registerkarte, nur die **Empfohlen** Eine Liste der Haupt-CIs wird angezeigt, und nur die **Verwenden Sie Haupt-CI** Option ist verfügbar.
- Empfehlungen basieren nur auf den ältesten erstellten, neuesten aktualisierten und zuletzt entdeckten CIs.
- Der Abgleich von Attributkonflikten und CI-Beziehungen wird nicht unterstützt, und es werden nur standardmäßige zugehörige Elemente abgeglichen.

Doppelte Seriennummern

Die Korrektur doppelter CIs wird normalerweise auf doppelte CMDB-CIs angewendet. In einigen Situationen können jedoch Deduplizierungsaufgaben für doppelte Seriennummern erstellt werden. Wenn die Korrektur auf doppelte Seriennummern angewendet wird, wird die Zusammenführung von Beziehungen aus doppelten Datensätzen nicht referenziert und nicht angewendet.

Große Anzahl zugehöriger Elemente

Eine Deduplizierungsaufgabe kann einer großen Anzahl zugehöriger Elemente zugeordnet sein, die den Korrekturprozess blockieren können, da das Laden der Aufgabe eine Zeitüberschreitung eintritt. Um den Korrekturprozess in diesem Fall fortzusetzen, können Sie versuchen, die Korrektur im eingeschränkten Modus auszuführen. Fügen Sie hinzu *glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode*Systemeigenschaft und legen Sie ihren Wert auf fest **Wahr** Um anzuzeigen **Nachbesserung für CI-Duplikate verwenden (eingeschränkter Modus)** Option im Dialogfeld „Nachbesserung“. Weitere Informationen zur Verwendung dieser Option, um die Verwendung zugehöriger Elemente bei der Deduplizierungskorrektur einzuschränken und zu ermöglichen, dass die Korrektur fortgesetzt werden kann, finden Sie unter Eingeschränkter Modus im Nachbesserungsassistenten für CI-Duplikate [KB1542272] verwenden .

Beschränkungen

IRE verwendet *duplicate_of*Feld intern, indem Sie es als Teil des Mechanismus zum Überspringen von Duplikaten ausfüllen. Sie sollten manuelle Aktualisierungen dieses Felds einschränken. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Doppelte CIs werden erkannt.

Wenn Sie versuchen, den Wert von zu ändern *duplicate_of*Direkt in einem CI-Formular oder mithilfe eines Skripts werden die folgenden Einschränkungen erzwungen, um die Datenintegrität sicherzustellen:

- Ein CI kann nicht sein eigenes Haupt-CI sein (Sie können ein CI nicht als Duplikat von sich selbst festlegen).
- Ein CI und sein Haupt-CI dürfen nicht aus verschiedenen Domänen stammen.
- Die *duplicate_of*Das Attribut des Haupt-CI kann kein CI als Haupt-CI referenzieren (Sie können ein CI nicht als Duplikat eines anderen doppelten CI festlegen, um eine Kette doppelter CIs zu erstellen).
  - Wenn Sie versuchen, ein CI als Duplikat eines anderen doppelten CI festzulegen, wird das CI als Duplikat des Haupt-CI des doppelten CI festgelegt, das Sie festlegen möchten. Wenn das Haupt-CI des doppelten CI, das Sie festlegen möchten, „Unbekannt“ ist, schlägt der Vorgang fehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Versuchen Sie, ein CI als Duplikat eines anderen doppelten CI festzulegen

CIs	Versuchte Einstellung	Ergebnis (vom System erzwungen)
CI1: *duplicate_of*= leer CI2: *duplicate_of*= **CI3** CI3: Haupt-CI	CI1: *duplicate_of*= **CI2**	CI1: *duplicate_of*= **CI3** CI2: *duplicate_of*= **CI3** CI3: Haupt-CI

Wenn CI2 ein Duplikat von „Unbekannt“ ist, schlägt der Vorgang fehl.

- Wenn ein Haupt-CI zu einem Duplikat eines anderen CI wird, kann es kein Haupt-CI mehr sein. Alle CIs, die Duplikate dieses Haupt-CI waren, werden als Duplikate des neuen Haupt-CI festgelegt.

Beispiel: Versuch, ein Haupt-CI als Duplikat eines anderen CI festzulegen

CIs	Versuchte Einstellung	Ergebnis (vom System erzwungen)
CI1: *duplicate_of*= **CI4** CI2: *duplicate_of*= **CI4** CI3: *duplicate_of*= **CI4** CI4: Haupt-CI CI5: *duplicate_of*= leer	CI4: *duplicate_of*= **CI5**	CI1: *duplicate_of*= **CI5** CI2: *duplicate_of*= **CI5** CI3: *duplicate_of*= **CI5** CI4: *duplicate_of*= **CI5** CI5: Haupt-CI

- Wenn ein Haupt-CI zu einem Duplikat eines CI innerhalb desselben doppelten CI-Satzes wird, wird das ausgewählte Duplikat zum Haupt-CI im doppelten CI-Satz. Die restlichen doppelten CIs im Satz werden als Duplikate des neuen Haupt-CI festgelegt.

Beispiel: Versuch, ein Haupt-CI als Duplikat eines CI innerhalb des Satzes für doppelte CIs festzulegen

CIs	Versuchte Einstellung	Ergebnis (vom System erzwungen)
CI1: *duplicate_of*= **CI4** CI2: *duplicate_of*= **CI4** CI3: *duplicate_of*= **CI4** CI4: Haupt-CI	CI4: *duplicate_of*= **CI1**	CI1: Haupt-CI CI2: *duplicate_of*= **CI1** CI3: *duplicate_of*= **CI1** CI4: *duplicate_of*= **CI1**

- Sie können kein CI löschen, das das Haupt-CI für einen Satz doppelter CIs ist. Um ein Haupt-CI zu löschen, müssen Sie zuerst die Zuordnung dieses Haupt-CI zu allen seinen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

doppelten CIs aufheben. Löschen Sie entweder alle doppelten CIs, die diesem Haupt-CI zugeordnet sind, oder entfernen Sie den Verweis auf dieses Haupt-CI aus allen `duplicate_of`Attribute in allen doppelten CIs, die sie enthalten.

CI-Deduplizierungs-Experience im CMDB-Arbeitsbereich

Erstellen Sie Bibliotheken von Deduplizierungsvorlagen im CMDB-Arbeitsbereich, um Deduplizierungsaufgaben konsistent und in Massenarbeit zu korrigieren. Deduplizierungsvorlagen sind mit allen erforderlichen Einstellungen für die Korrektur doppelter CIs in Deduplizierungsaufgaben pro Klasse vorkonfiguriert.

Verwenden Sie das Deduplizierungs-Dashboard in CMDB-Arbeitsbereich Um eine Übersicht und Einblicke zu doppelten CIs in Ihrer CMDB anzuzeigen. Mit dem DeduplizierungsDashboard können Sie Deduplizierungsvorlagen erstellen und diese Vorlagen in Bibliotheken organisieren. Sie können auch Deduplizierungsaufgaben untersuchen und dann eine vorkonfigurierte Vorlage ausführen, um doppelte CIs in mehreren Deduplizierungsaufgaben in einem einzigen Vorgang zu beheben.

Weitere Informationen:

- Weitere Informationen zu allgemeinen Konzepten, Einschränkungen und Sonderfällen zur Korrektur von doppelten CIs, z. B. Korrekturen, die eine große Anzahl doppelter CIs betreffen, finden Sie unter Korrektur doppelter CIs.
- Informationen zum Nachbessern einer einzelnen Deduplizierungsaufgabe mit dem Legacy-CI-Nachbesserungsprogramm für CI-Duplikate finden Sie unter Korrigieren Sie eine Deduplizierungsaufgabe (Veraltet).
- Weitere Informationen zu Identification and Reconciliation (IRE)-Prozessen, die doppelte CIs erkennen, und anderen Konzepten im Zusammenhang mit Duplizierungs-CI finden Sie unter Doppelte CIs werden erkannt.

Zugriff

Um auf die Deduplizierungsfunktion im CMDB-Arbeitsbereich zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Verwaltung** In der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs. Wählen Sie dann im Abschnitt Verwalten die folgenden Links in Verwaltungstools aus:

- **Deduplizierungs-Dashboard**
- **Bibliothek mit Deduplizierungsvorlagen**

Rollenanforderung:

- Um auf zuzugreifen Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich Um Deduplizierungsaufgaben auszuführen, sn_cmdb_admin
- Zum Ausführen von Deduplizierungsaufgaben cmdb_dedup_admin oder eine beliebige Rolle mit cmdb_dedup_admin (z. B. sn_cmdb_admin)

Deduplizierungsvorlagen und -Bibliotheken

Verwenden Sie eine Deduplizierungsvorlage, um eine konsistente Korrektur auf mehrere ähnliche Deduplizierungsaufgaben in einer einzigen Aktion anzuwenden. Eine Deduplizierungsvorlage enthält die Einstellungen, die zum Nachbessern von Deduplizierungsaufgaben für eine Klasse erforderlich sind. Beispiel: Wie Sie das Haupt-CI auswählen, welche Methode zum Konsolidieren von Attributen verwendet werden soll, und was mit den doppelten CIs (außer dem Haupt-CI) nach der Korrektur geschehen soll. Eine Deduplizierungsvorlage enthält auch Bedingungen, mit denen Deduplizierungsaufgaben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

abgeglichen werden. Wenn Sie eine Deduplizierungsvorlage ausführen, werden die Korrektureinstellungen in der Vorlage auf alle Deduplizierungsaufgaben angewendet, die den Vorlagenbedingungen entsprechen.

Um eine Deduplizierungsvorlage ausführen zu können, muss sich die Vorlage im Status „veröffentlicht“ befinden (eine Vorlage befindet sich anfänglich im Status „Entwurf“).Nach der Veröffentlichung können Sie einen Zeitplan für eine Deduplizierungsvorlage erstellen, damit sie automatisch in einem wiederkehrenden Zeitintervall ausgeführt wird. Bei Bedarf können Sie die Veröffentlichung einer veröffentlichten Vorlage rückgängig machen, sodass sie vorübergehend nicht zur Verwendung verfügbar ist, bis Sie sie erneut veröffentlichen.

Organisieren Sie Ihre Deduplizierungsvorlagen in Bibliotheken, um Vorlagen nach Kategorien zu gruppieren, die in Ihrer Organisation aussagekräftig sind, und um eine Vorlage zu finden. Sie können beispielsweise mehrere Deduplizierungsvorlagen erstellen, die alle für dieselbe CMDB-Klasse wie *`cmdb_ci_win_server`*. Fügen Sie dann alle diese Vorlagen der Bibliothek „Deduplizierungsvorlagen für cmdb_ci_WIN_Server“ hinzu, um einfachen Zugriff zu erhalten.

Deduplizierungs-Dashboard

Das Deduplizierungs-Dashboard im CMDB-Arbeitsbereich ist ein zentraler Ort für die Korrektur von Deduplizierungsaufgaben. Verwenden Sie das Dashboard, um:

- Zeigen Sie alle Deduplizierungsvorlagen auf einer Reihe von Karten an. Jede Karte zeigt Details zu einer Vorlage an. Auf einer Vorlagenkarte können Sie auswählen **Aufgabe zuweisen** Um der Vorlage Deduplizierungsaufgaben zuzuweisen, und führen Sie die Vorlage aus, um die zugehörigen Deduplizierungsaufgaben zu korrigieren. Sie können auch einen wiederkehrenden Zeitplan für eine Vorlage erstellen, z. B. „täglich“ und „monatlich“.
- Wählen Sie Aus **Alle ausführen** Um alle Vorlagen auszuführen, wobei jede Vorlage die zugewiesenen und übereinstimmenden Deduplizierungsaufgaben korrigiert.
- Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Deduplizierungsaufgaben an** Um auf eine Listenansicht von Deduplizierungsaufgaben mit Details wie der Zuweisung der Deduplizierungsvorlage zuzugreifen. In der Listenansicht können Sie auswählen **Zeigen Sie nur Aufgaben an, die KEINE Vorlagenbedingungen erfüllen** Zeigt nur die Deduplizierungsaufgaben an, die nicht zugewiesen sind oder keiner Vorlagenklasse zugeordnet sind.
- Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Vorlagenbibliotheken an** Dient zum Erstellen und Verwalten von Deduplizierungsvorlagen und -Bibliotheken.
- Wählen Sie aus **Wird Ausgeführt** Registerkarte zum Nachverfolgen von Vorlagen, die derzeit ausgeführt werden.
- Wählen Sie aus **Abgeschlossen** Registerkarte zum Überprüfen des Status und der Details zum endgültigen Status einer Ausführung, z. B. „Abgeschlossen“, „Abgebrochen“ oder „Abgeschlossen mit Fehlern“.

Bereich „Deduplizierungseinblicke“

Der Bereich „Deduplizierungseinblicke“ auf der rechten Seite des Deduplizierungs-Dashboards bietet Anzahlen und Einblicke in die laufenden Deduplizierungsprozesse in Ihrer Organisation. Dieser Bereich enthält die folgenden Karten und Links, mit denen Sie Probleme lösen können:

- Gesamtanzahl der Deduplizierungsaufgaben, die in der letzten Woche korrigiert wurden.
- Deduplizierungsaufgaben, die mit verschiedenen Fehlerarten abgeschlossen wurden und daher Ihre Aufmerksamkeit erfordern. Stellt bereit **Zeigen Sie Deduplizierungsaufgaben an, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern** Link, um auf eine Listenansicht der zugehörigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Deduplizierungsaufgaben zuzugreifen. Sie können Fehlermeldungen untersuchen und Detailaufgaben für weitere Problembehandlungsdetails anzeigen.

- Deduplizierungsaufgaben, die nicht den Bedingungen in einer Vorlage entsprechen und daher nicht von einer Vorlage zur Korrektur zugewiesen werden können. Stellt bereit **Deduplizierungsaufgaben anzeigen, die nicht übereinstimmen** Link, um auf eine Listenansicht der zugehörigen Deduplizierungsaufgaben zuzugreifen. Sie können Detailinformationen zu Aufgaben anzeigen, um weitere Details zu erhalten.

Überprüfen Sie die Deduplizierungsvorlagen, und stellen Sie sicher, dass sie ordnungsgemäß für die Korrektur der laufenden doppelten CIs konfiguriert sind, die in der CMDB durch neu hinzugefügte Daten generiert werden.

Kompetenz „Duplikate CIs verwalten“

Sie können die Kompetenz „Duplikate CIs verwalten“ verwenden Now Assist für CMDB Bietet eine schrittweise Anleitung für den Deduplizierungsprozess. Die Kompetenz „Duplikat-CIs verwalten“ führt Sie durch die Überprüfung von Deduplizierungsvorlagen, die Zuweisung von Aufgaben zu den Vorlagen und die anschließende Ausführung der Vorlagen. Die Kompetenz „Duplikate CIs verwalten“ bietet Ihnen relevante Optionen für Ihren nächsten Schritt, bis Sie die Korrektur abgeschlossen haben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist für Configuration Management Database (CMDB).

Erstellen Sie eine Deduplizierungsvorlage

Erstellen Sie eine Deduplizierungsvorlage, die Sie dann ausführen können, um eine vorkonfigurierte und konsistente Korrektur auf Deduplizierungsaufgaben in Massenarbeit anzuwenden. Organisieren Sie Ihre Vorlagen in Bibliotheken, die in Ihrer Organisation sinnvoll sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Um auf zuzugreifen Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich Um Deduplizierungsaufgaben auszuführen, sn_cmdb_admin
- Zur Ausführung dieser Aufgabe cmdb_dedup_admin oder eine beliebige Rolle mit cmdb_dedup_admin (z. B. sn_cmdb_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig befindet sich eine neu erstellte Vorlage im Entwurfsmodus. Daher müssen Sie die Vorlage nach dem Erstellen einer Vorlage veröffentlichen, um sie zur Korrektur verfügbar zu machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Verwaltung** In CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste.
2. Wählen Sie aus **Deduplizierungsvorlagenbibliothek** Link in Verwaltungstools im Abschnitt Verwalten.
3. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Bibliothek für die neue Vorlage.
   a. Wählen Sie auf der Seite „Deduplizierungsvorlagen“ die Option aus **Erstellen Sie eine Bibliothek** .
   b. Füllen Sie im Dialogfeld neue Bibliothek erstellen die aus **Name** Und **Beschreibung** Für die neue Bibliothek.
   c. Wählen Sie **Erstellen** aus.
4. Wählen Sie auf der Seite „Deduplizierungsvorlagen“ die Option aus **Erstellen Sie eine Vorlage** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie auf der Seite „neue Vorlage“ die verschiedenen Abschnitte der Vorlage, indem Sie die restlichen Schritte ausführen.

5. **Allgemeine Informationen** : Füllen Sie das Formular aus, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Vorlage.
Klasse	CMDB-Klasse, auf die diese Vorlage angewendet werden kann.
Vorlagenbibliothek	Bibliothek, zu der die Deduplizierungsvorlage gehört. Wählen Sie eine neu erstellte Bibliothek oder eine andere Bibliothek aus Wählen Sie eine Bibliothek aus, oder wählen Sie das Symbol „+“, um eine neue Bibliothek zu erstellen .

Option	Beschreibung
Alle Deduplizierungsaufgaben automatisch auswählen, die der ausgewählten Klasse entsprechen	Weisen Sie der Vorlage zur Korrektur alle Deduplizierungsaufgaben zu, die der Vorlagenklasse entsprechen.
Alle untergeordneten Klassen hinzufügen	Weisen Sie der Vorlage auch alle Deduplizierungsaufgaben zu, die absteigenden Klassen der Vorlagenklasse entsprechen, zur Korrektur zu. Diese Option ist nur verfügbar, wenn **Wählen Sie automatisch alle Deduplizierungsaufgaben aus, die der ausgewählten Klasse entsprechen** Option ist ausgewählt.

6. **Bedingung erstellen** : Verwenden Sie einen Bedingungsgenerator oder ein anwenderdefiniertes Skript, um die Liste der Deduplizierungsaufgaben einzugrenzen, die der Vorlage zugewiesen sind, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
   Skript verwenden Umschaltoptionen:

   - Aus: Geben Sie Bedingungen zum Filtern nach CIs aus der Vorlagenklasse an. Nur die Deduplizierungsaufgaben, die CIs enthalten, die dem Filter entsprechen, werden der Vorlage zugewiesen.

   - Ein: Geben Sie ein anwenderdefiniertes Skript ein, das ein gültiges Array von sys_IDs von Deduplizierungsaufgaben (aus der Tabelle „Duplikataufgabe korrigieren“ [Reconcile_duplicate_Task]) zurückgibt, die für die Vorlagenklasse gelten. Diese Deduplizierungsaufgaben werden dann der Vorlage zugewiesen.

     Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Skriptlaufzeit die beabsichtigte Laufzeiterwartung nicht überschreitet und die Leistung nicht unerwartet beeinträchtigt. Ungültige Werte, die vom Skript zurückgegeben werden, werden ignoriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wählen Sie Haupt-CI aus** : Wählen Sie die Methode zur Auswahl des Haupt-CI aus der Dropdown-Liste aus, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .

Option	Beschreibung
Neueste Aktualisierung	Zuletzt aktualisiertes CI.
Die meisten zugehörigen Elemente	CI mit den meisten zugehörigen Elementen.
Älteste erstellt	Ältestes CI.
Die meisten Beziehungen	CI mit den meisten Beziehungen.
Discovery-Quelle	Ein doppeltes CI muss der ausgewählten Discovery-Quelle zugeordnet werden, um zum Haupt-CI zu werden.
Hat Asset	Ein CI muss über ein Asset verfügen, um zum Haupt-CI zu werden.
Haupt-CI basierend auf Bedingung auswählen	Ein doppeltes CI muss einer angegebenen Bedingung entsprechen, um zum Haupt-CI zu werden.

Hinweis:

- Das Anwenden der ausgewählten Methode auf eine Reihe doppelter CIs muss zu genau einem CI führen. Wenn die ausgewählte Methode während der Korrektur keine CIs oder mehrere CIs liefert, dann wird die verwendet **Neueste Aktualisierung** Die Methode wird unabhängig von Ihrer Auswahl automatisch angewendet.
- Nachdem Sie das Haupt-CI aus dem Satz doppelter CIs ausgewählt haben, ist das Haupt-CI vom Rest der doppelten CIs getrennt. Ab diesem Zeitpunkt bezieht sich „doppelte CIs“ auf alle anfänglichen doppelten CIs außer dem ausgewählten Haupt-CI.

8. **Attribute zusammenführen** : Konfigurieren Sie die Zusammenführung von Attributen aus doppelten CIs mit dem Haupt-CI, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .

   a. Wählen Sie die Methode aus, die zum Zusammenführen der Attribute doppelter CIs mit den entsprechenden Attributen des Haupt-CI verwendet werden soll.
   Wählen Sie für jede Methodenkarte auf der linken Seite (z. B. zuletzt aktualisiertes CI verwenden) Attribute in der Liste auf der rechten Seite aus, die mit dieser Methode mit dem Haupt-CI zusammengeführt werden sollen.

   b. Wählen Sie die entsprechenden Optionen aus.

Option	Beschreibung
Aktualisierungen von Nullwerten beim Zusammenführen von Attributen mit Haupt-CI zulassen Aktualisierungen von Nullwerten von doppelten CIs zum Haupt-CI zulassen	Beim Zusammenführen doppelter CIs mit dem Haupt-CI lässt einen Nullwert aus einem doppelten CI zu, um einen nicht-Null-Wert im Haupt-CI zu überschreiben.
Aktualisierungen von doppelten CIs nur zulassen, wenn der Haupt-CI-Wert null ist	Beim Zusammenführen doppelter CIs mit dem Haupt-CI:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	▪ Verhindert Aktualisierungen von Haupt-CI-Attributen mit einem Wert ungleich Null. ▪ Ermöglicht Aktualisierungen von Haupt-CI-Attributen mit einem Null-Wert und einem nicht-Null-Wert.

9. **Beziehungen zusammenführen** : Wählen Sie eine Option zum Zusammenführen von Beziehungen aus doppelten CIs mit dem Haupt-CI aus, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .

Auswahl	Beschreibung
Alle Beziehungen zusammenführen	Führen Sie Beziehungen aus allen doppelten CIs mit dem Haupt-CI zusammen.
Keine Beziehungen zusammenführen	Führen Sie keine Beziehungen aus doppelten CIs mit dem Haupt-CI zusammen.
Beziehungen basierend auf Bedingung zusammenführen	Beziehungen nur zusammenführen, wenn das Haupt-CI diese Bedingung erfüllt.

10. **Zugehörige Elemente zusammenführen** : Wählen Sie die Methode aus, die zum Zusammenführen zugehöriger Elemente verwendet werden soll, die den doppelten CIs zugeordnet sind, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .

Auswahl	Beschreibung
Zugehörige Standardelemente zusammenführen	Führen Sie nur zugehörige Elemente in der Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente aus doppelten CIs mit dem Haupt-CI zusammen.
Keine zugehörigen Elemente zusammenführen	Führen Sie keine zugehörigen Elemente aus einem doppelten CI mit dem Haupt-CI zusammen.
Alle verfügbaren zugehörigen Elemente zusammenführen	Führen Sie alle zugehörigen Elemente aus allen doppelten CIs mit dem Haupt-CI zusammen.
Zugehörige Elemente basierend auf Bedingung zusammenführen	Führen Sie zugehörige Elemente nur zusammen, wenn das Haupt-CI diese Bedingung erfüllt. Zugehörige Elemente werden einzeln zusammengeführt, basierend auf dem Haupt-CI, das die jeweilige Bedingung erfüllt. Wenn zwei zugehörige Elemente mit zwei Bedingungen vorhanden sind und das Haupt-CI nur eine Bedingung erfüllt, wird nur ein zugehöriges Element zusammengeführt. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine neue Bedingung** Um Bedingungen zu erstellen.

Informationen zur Standardliste zugehöriger Elemente, die in Deduplizierungsprozessen verwendet werden, finden Sie unter Liste standardmäßiger zugehöriger Elemente verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. **Doppelte CI-Aktionen** : Wählen Sie gemäß den Vorlageneinstellungen aus, was mit den doppelten CIs geschehen soll, nachdem sie mit dem Haupt-CI zusammengeführt wurden, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .

Auswahl	Beschreibung
Löschen	Löschen Sie alle doppelten CIs im Satz dauerhaft (Haupt-CI bleibt das einzige aktive CI).
Anwenderdefinierte Werte für Attribute festlegen	Legen Sie Attribute doppelter CIs auf anwenderdefinierte Werte fest. Konfigurieren Sie die Attribute/Wert-Paare mit Ihren anwenderdefinierten Einstellungen.

12. **Überprüfen und testen** : Zugreifen Sie auf die folgenden Registerkarten zu, um die Vorlage durch Überprüfen und Testen abzuschließen.
    a. **Zusammenfassung** : Überprüfen Sie alle Vorlageneinstellungen, und wählen Sie aus **Zurück** Zum Ändern von Einstellungen.
    b. **Testen** : Wählen Sie eine Beispieldeduplizierungsaufgabe aus, und wählen Sie dann aus **Speichern Sie die Ergebnisse, und zeigen Sie eine Vorschau an** Zum Speichern und Ausführen der Vorlage.
    c. Zeigen Sie eine Vorschau der Ergebnisse des Korrekturtests an.
    d. Wählen Sie Aus **Speichern Und Beenden** Um die Vorlage zu speichern und zur Homepage der Deduplizierungsvorlagen zurückzukehren.

Ergebnis
Die neue Vorlage wird der angegebenen Bibliothek im Entwurfsmodus hinzugefügt und kann bearbeitet werden. Eine Vorlage im Entwurfsmodus ist jedoch erst dann für die Korrektur von Deduplizierungsaufgaben verfügbar, wenn Sie sie veröffentlichen.

Nächste Maßnahme
- Veröffentlichen Sie eine Deduplizierungsvorlage
- Führen Sie eine Vorlage aus, um Deduplizierungsaufgaben zu korrigieren
- Korrigieren Sie eine einzelne Deduplizierungsaufgabe

Führen Sie eine Vorlage aus, um Deduplizierungsaufgaben zu korrigieren

Führen Sie eine Deduplizierungsvorlage aus, um Deduplizierungsaufgaben in Massenarbeit zu korrigieren. Eine Deduplizierungsvorlage ist mit Korrektureinstellungen pro Klasse vorkonfiguriert. Wenn Sie eine Deduplizierungsvorlage ausführen, werden die zugewiesenen Deduplizierungsaufgaben gemäß den Vorlageneinstellungen konsistent korrigiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:
- Um auf zuzugreifen Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich Um Deduplizierungsaufgaben auszuführen, sn_cmdb_admin
- Zur Ausführung dieser Aufgabe cmdb_dedup_admin oder eine beliebige Rolle mit cmdb_dedup_admin (z. B. sn_cmdb_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine einzelne Vorlage ausführen, um die zugehörigen Deduplizierungsaufgaben zu korrigieren, oder alle veröffentlichten Vorlagen gleichzeitig ausführen, wobei jedes doppelte CIs in seinen zugehörigen Aufgaben korrigiert. Stellen Sie vor dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführen von Vorlagen sicher, dass diese Vorlagen mit ihren Korrektureinstellungen ordnungsgemäß konfiguriert und Deduplizierungsaufgaben ordnungsgemäß zugewiesen sind. Deduplizierungsaufgaben können basierend auf den Vorlagenbedingungen automatisch einer Vorlage zugewiesen werden. Sie können einer Vorlage auch manuell zusätzliche Deduplizierungsaufgaben zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Verwaltung** In CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste.
2. Wählen Sie aus **Deduplizierungs-Dashboard** Link in Verwaltungstools im Abschnitt Verwalten.
3. Wählen Sie eine Vorlagenbibliothek in aus **Bereit** Oder wählen Sie aus **Alle Bibliotheken** In der Dropdown-Liste Bibliotheken (auf festlegen **Alle Bibliotheken** Standardmäßig).
   Der Kartensatz wird so gefiltert, dass nur die Vorlagen aus der ausgewählten Bibliothek angezeigt werden, oder wenn Sie auswählen, werden alle Vorlagen aus allen Bibliotheken angezeigt **Alle Bibliotheken** Aus der Dropdown-Liste.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Seite „Deduplizierungsvorlagen“ die Option aus **Alle ausführen** Um alle Deduplizierungsvorlagen für die zugewiesenen Deduplizierungsaufgaben auszuführen.
   Um einer Vorlage Deduplizierungsaufgaben zuzuweisen oder eine einzelne Vorlage auszuführen, fahren Sie mit den folgenden Schritten fort.
5. Suchen Sie auf der Seite „Deduplizierungsvorlagen“ die Karte mit der Vorlage, die Sie ausführen möchten, und wählen Sie sie aus **Aufgaben zuweisen** Auf dieser Karte.
6. Wählen Sie die Aufgaben in der Liste Verfügbare Deduplizierungsaufgaben aus, die Sie mithilfe der ausgewählten Deduplizierungsvorlage korrigieren möchten. Wählen Sie dann aus **Auswahl Hinzufügen** Um die ausgewählten Aufgaben der aktuellen Vorlage zuzuweisen.

   Verfügbare Deduplizierungsaufgaben listet alle offenen Deduplizierungsaufgaben auf, von denen einige nicht mit der Vorlage kompatibel sein können. Wenn Sie versuchen, eine nicht kompatible Aufgabe zuzuordnen, wird ein Fehler angezeigt. Einige der Aufgaben in der Liste sind möglicherweise einer anderen Vorlage zugewiesen, und Sie können sie der aktuellen Vorlage neu zuweisen.

   Der Bereich zugewiesene Deduplizierungsaufgaben auf der rechten Seite enthält zwei Registerkarten:

   - **Alle übereinstimmenden Aufgaben** : Zeigt Deduplizierungsaufgaben an, die der Bedingung der ausgewählten Vorlage entsprechen.
   - **Ihre ausgewählten Aufgaben** : Zeigt die Aufgaben an, die Sie der Vorlage zur Korrektur zugewiesen haben.

   Die ausgewählten Aufgaben werden der Liste in hinzugefügt **Ihre ausgewählten Aufgaben** Registerkarte im Bereich zugewiesene Deduplizierungsaufgaben auf der rechten Seite. Die Vorlage wird für alle Aufgaben in ausgeführt **Ihre ausgewählten Aufgaben** Listen Sie und alle Aufgaben in auf **Alle übereinstimmenden Aufgaben** Liste, die keiner anderen Vorlage zugewiesen ist.
7. Wählen Sie Aus **Vorlage ausführen** .
   Die ausgewählte Vorlage wird der ausgeführten Warteschlange hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie aus **Wird Ausgeführt** Registerkarte zum Nachverfolgen des Fortschritts und der Details von Vorlagen, die Sie der ausgeführten Warteschlange hinzugefügt haben und derzeit ausgeführt werden. Allgemeine Anzahlen für die Vorlagenausführung werden angezeigt, wenn diese Anzahlen verfügbar werden. Die Vorlagen werden nach ihrer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Startzeit sortiert, wobei die Vorlage mit der letzten Startzeit oben in der Liste angezeigt wird.

- Wählen Sie Aus **Details** (Nur zugänglich, nachdem alle Deduplizierungsaufgaben berechnet wurden), um weitere Details zu dieser Ausführung anzuzeigen und Detailinformationen zu Deduplizierungsaufgaben anzuzeigen.
- Wählen Sie Aus **Abbrechen** Zum Anhalten der Ausführung einer Vorlage. Die Details für die abgebrochene Vorlage werden in hinzugefügt **Abgeschlossen** Registerkarte mit dem Status „Abbruch angefordert“. Nach Abschluss des Abbruchs ändert sich der Status in Abgebrochen.

Nachdem eine Vorlagenausführung abgeschlossen ist, werden ihre Details nicht mehr unter angezeigt **Wird Ausgeführt** Registerkarte, aber sind in verfügbar **Abgeschlossen** Registerkarte. Außerdem ist die abgeschlossene Vorlage wieder für die Ausführung in verfügbar **Bereit** Registerkarte.

- Wählen Sie aus **Abgeschlossen** Registerkarte zum Anzeigen der allgemeinen Anzahl pro Vorlage, z. B. fehlerhafte und übersprungene Aufgaben und allgemeine Laufzeit. Die Vorlagen werden nach ihrer Abschlusszeit sortiert, wobei die zuletzt abgeschlossene Vorlage oben in der Liste steht. Wählen Sie Aus **Details** Für eine Vorlage, um auf eine Listenansicht der zugewiesenen Deduplizierungsaufgaben der Vorlage zuzugreifen. Diese Listenansicht zeigt Details für jede Deduplizierungsaufgabe an, z. B. ihren Status (Farbcodiert) Und Fehlermeldung, falls zutreffend. Sie können eine Deduplizierungsaufgabe detailliert anzeigen, um weitere Details zu erhalten.
- Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Deduplizierungsaufgaben an, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern** In der Karte Deduplizierungsaufgaben mit Fehlern abgeschlossen im Bereich Deduplizierungseinblicke auf der rechten Seite. Die Listenansicht „Deduplizierungsaufgaben mit Fehlern“ zeigt Deduplizierungsaufgaben, die nicht erfolgreich abgeschlossen wurden, zusammen mit einer Fehlermeldung an. Sie können Deduplizierungsaufgaben in der Liste anzeigen, um weitere Details zu erhalten.
- Planen Sie eine Deduplizierungsvorlage.

Korrigieren Sie eine einzelne Deduplizierungsaufgabe

Korrigieren Sie eine einzelne Deduplizierungsaufgabe mithilfe einer Deduplizierungsvorlage in CMDB-Arbeitsbereich, Oder mit dem Nachbesserungsprogramm für veraltete CI-Duplikate.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Um auf zuzugreifen Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich Um Deduplizierungsaufgaben auszuführen, sn_cmdb_admin
- Zur Ausführung dieser Aufgabe cmdb_dedup_admin oder eine beliebige Rolle mit cmdb_dedup_admin (z. B. sn_cmdb_admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Verwaltung** In CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste.
2. Wählen Sie aus **Deduplizierungs-Dashboard** Link in Verwaltungstools im Abschnitt Verwalten.
3. Wählen Sie im Abschnitt Deduplizierungsvorlagen die Option aus **Zeigen Sie Deduplizierungsaufgaben an** .
4. Wählen Sie in der Listenansicht Deduplizierungsaufgaben die Aufgabe aus, die Sie korrigieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie Aus **Korrigieren** Im Aufgabenformular.
6. Wählen Sie im Dialogfeld „Nachbesserung“ aus, welche Methode Sie für die Nachbesserung verwenden möchten, und wählen Sie dann aus **Korrigieren** .

Auswahl	Beschreibung
Manuell korrigieren Verwenden Sie die Nachbesserung von CI-Duplikaten	Verwenden Sie den Legacy-CI-Nachbesserung für doppelte CIs, um die Aufgabe zu korrigieren. Informationen zum Fortfahren mit dieser Korrekturauswahl finden Sie unter Korrigieren Sie eine Deduplizierungsaufgabe (Veraltet).
Nachbesserung von CI-Duplikaten im eingeschränkten Modus verwenden	Wird nur angezeigt, wenn *glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_* temeigenschaft ist auf festgelegt **Wahr** . Möglicherweise müssen Sie diese Option verwenden, wenn die Korrektur blockiert ist, da das Laden der Deduplizierungsaufgabe eine Zeitüberschreitung hat. Diese Option kann relevant sein, wenn einer Deduplizierungsaufgabe eine große Anzahl zugehöriger Elemente zugeordnet ist, sodass die Korrektur mit den eingeschränkten Funktionen in einem eingeschränkten Modus fortgesetzt werden kann. Weitere Informationen zur Verwendung dieser Option, um die Verwendung zugehöriger Elemente bei der Deduplizierungskorrektur einzuschränken und zu ermöglichen, dass die Korrektur fortgesetzt werden kann, finden Sie unter Eingeschränkter Modus im Nachbesserungsassistenten für CI-Duplikate [KB1542272] verwenden . Informationen zum Fortfahren mit dieser Auswahl finden Sie unter Korrigieren Sie eine Deduplizierungsaufgabe (Veraltet). Fahren Sie mit Schritt 5 des Verfahrens fort.
Anhand einer Vorlage korrigieren	Verwenden Sie eine Deduplizierungsvorlage, um die Aufgabe zu korrigieren. Um mit dieser Korrekturauswahl fortzufahren: Wählen Sie im Dialogfeld „Nachbesserung“ die Option aus **Bibliothek** Und **Vorlage** Um für die Korrektur zu verwenden, und wählen Sie dann aus **Korrigieren** .

Automatische Übersetzung

Nächste Maßnahme

Im Aufgabenformular:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verfolgen Sie den Fortschritt und die Details der Korrektur im Aktivitätenstrom, bis die Korrektur abgeschlossen ist.
- Wählen Sie aus **Doppelte Audit-Ergebnisse** Registerkarte, um die Ergebnisse des doppelten Audits anzuzeigen.

Veröffentlichen oder heben Sie die Veröffentlichung einer Deduplizierungsvorlage auf

Nach dem Erstellen einer Deduplizierungsvorlage müssen Sie die Entwurfsvorlage veröffentlichen, um sie zur Ausführung verfügbar zu machen. Möglicherweise müssen Sie auch die Veröffentlichung einer veröffentlichten Deduplizierungsvorlage rückgängig machen, sodass sie vorübergehend nicht für die Deduplizierungskorrektur verfügbar ist, bis Sie sie erneut veröffentlichen.

Vorbereitungen

- Eine Vorlage, die Sie veröffentlichen möchten, darf sich nicht im Status „veröffentlicht“ befinden.
- Eine Vorlage, deren Veröffentlichung Sie rückgängig machen möchten, muss derzeit veröffentlicht sein.
- Wenn die Vorlage, deren Veröffentlichung Sie rückgängig machen möchten, derzeit ausgeführt wird oder sich in der ausgeführten Warteschlange befindet, müssen Sie warten, bis die Ausführung abgeschlossen ist, oder die Ausführung abbrechen. Wählen Sie im Deduplizierungs-Dashboard die aus **Wird Ausgeführt** Suchen Sie die Vorlage, deren Veröffentlichung Sie rückgängig machen möchten, und wählen Sie dann aus **Abbrechen** Auf der Karte der Vorlage.

Erforderliche Rolle:

- Um auf zuzugreifen Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich Um Deduplizierungsaufgaben auszuführen, sn_cmdb_admin
- Zur Ausführung dieser Aufgabe cmdb_dedup_admin oder eine beliebige Rolle mit cmdb_dedup_admin (z. B. sn_cmdb_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Verwaltung** In CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste.
2. Wählen Sie aus **Deduplizierungsvorlagenbibliothek** Link in Verwaltungstools im Abschnitt Verwalten.
3. Suchen Sie im Bibliotheksbereich die Vorlage, deren Veröffentlichung Sie veröffentlichen oder rückgängig machen möchten, und gehen Sie dann entweder wie folgt vor:
   a. Veröffentlichen: Stellen Sie sicher, dass alle Abschnitte der Vorlage vollständig sind, und wählen Sie sie aus **Veröffentlichen** .
   b. Wählen Sie im Dialogfeld Vorlage veröffentlichen die Option aus **Veröffentlichen** .
   c. Veröffentlichung Rückgängig Machen: Auswählen **Veröffentlichung Rückgängig Machen** Und wählen Sie im Dialogfeld Vorlage-Veröffentlichung rückgängig machen die Option aus **Veröffentlichung Rückgängig Machen** .

Ergebnis

Eine veröffentlichte Vorlage:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wird auf der Seite „Deduplizierungsvorlagen“ verfügbar und kann zur Korrektur verwendet werden.
- Kann nicht bearbeitet oder stillgelegt werden.

Eine unveröffentlichte Vorlage wird wieder in den Entwurfsmodus versetzt:

- Ist auf der Seite „Deduplizierungsvorlagen“ nicht mehr verfügbar und kann nicht zur Korrektur ausgewählt werden.
- Kann bearbeitet oder stillgelegt werden.

Planen Sie eine Deduplizierungsvorlage

Erstellen Sie einen Zeitplan, z. B. einen monatlichen Zeitplan, für eine veröffentlichte Deduplizierungsvorlage, damit er automatisch in einem wiederkehrenden Intervall ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Die Deduplizierungsvorlage, für die Sie einen Zeitplan erstellen möchten, muss sich im Status „veröffentlicht“ befinden. Informationen zum Veröffentlichen einer Vorlage finden Sie unter Veröffentlichen oder heben Sie die Veröffentlichung einer Deduplizierungsvorlage auf.

Erforderliche Rolle:

- Um auf zuzugreifen Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich Um Deduplizierungsaufgaben auszuführen, sn_cmdb_admin
- Zur Ausführung dieser Aufgabe cmdb_dedup_admin oder eine beliebige Rolle mit cmdb_dedup_admin (z. B. sn_cmdb_admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Verwaltung** In der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs.
2. Wählen Sie aus **Deduplizierungs-Dashboard** Link in Verwaltungstools im Abschnitt Verwalten.
3. Wählen Sie im Bereich Deduplizierungsvorlagen das Symbol weitere Optionen ( ) Für die Vorlage, für die Sie einen Zeitplan erstellen möchten, und wählen Sie dann aus **Erstellen Sie einen Zeitplan** .
4. Geben Sie im Dialogfeld Zeitplan-<template> die Zeitplandetails ein.
   Verschiedene Felder, z. B. **Zeitzone** Und **Zeit** Werden entsprechend Ihrer Auswahl im im im Formular angezeigt **Ausführen** Feld. Wenn **Ausführen** Ist **Regelmäßig** , Sie müssen festlegen **Intern wiederholen (Tag)** Oder **Wiederholungsintervall (Zeit)** Felder (oder beide), bevor Sie den Zeitplan speichern können.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Der neu erstellte Zeitplan ist standardmäßig aktiv.

Nächste Maßnahme

Status und Details von Vorlagen nachverfolgen:

- Wählen Sie aus **Wird Ausgeführt** Registerkarte zum Nachverfolgen des Fortschritts und der Details der geplanten Vorlagen, die derzeit ausgeführt werden. Allgemeine Anzahlen für die Vorlagenausführung werden angezeigt, wenn diese Anzahlen verfügbar werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Vorlagen werden nach ihrer Startzeit sortiert, wobei die Vorlage mit der letzten Startzeit oben in der Liste angezeigt wird.

- Wählen Sie Aus **Details** (Nur zugänglich, nachdem alle Deduplizierungsaufgaben berechnet wurden), um weitere Details zu dieser Ausführung anzuzeigen und Detailinformationen zu Deduplizierungsaufgaben anzuzeigen.
- Wählen Sie Aus **Abbrechen** Zum Anhalten der Ausführung einer Vorlage. Die Details für die abgebrochene Vorlage werden in hinzugefügt **Abgeschlossen** Registerkarte mit dem Status „Abbruch angefordert“. Nach Abschluss des Abbruchs ändert sich der Status in Abgebrochen.

Nachdem eine Vorlagenausführung abgeschlossen ist, werden ihre Details nicht mehr unter angezeigt **Wird Ausgeführt** Registerkarte, aber sind in verfügbar **Abgeschlossen** Registerkarte. Außerdem ist die abgeschlossene Vorlage wieder für die Ausführung in verfügbar **Bereit** Registerkarte.

- Wählen Sie aus **Abgeschlossen** Registerkarte zum Anzeigen der allgemeinen Anzahl pro Vorlage, z. B. fehlerhafte und übersprungene Aufgaben und allgemeine Laufzeit. Die Vorlagen werden nach ihrer Abschlusszeit sortiert, wobei die zuletzt abgeschlossene Vorlage oben in der Liste steht. Wählen Sie Aus **Details** Für eine Vorlage, um auf eine Listenansicht der zugewiesenen Deduplizierungsaufgaben der Vorlage zuzugreifen. Diese Listenansicht zeigt Details für jede Deduplizierungsaufgabe an, z. B. ihren Status (Farbcodiert) Und Fehlermeldung, falls zutreffend. Sie können eine Deduplizierungsaufgabe detailliert anzeigen, um weitere Details zu erhalten.
- Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Deduplizierungsaufgaben an, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern** In der Karte Deduplizierungsaufgaben mit Fehlern abgeschlossen im Bereich Deduplizierungseinblicke auf der rechten Seite. Die Listenansicht „Deduplizierungsaufgaben mit Fehlern“ zeigt Deduplizierungsaufgaben, die nicht erfolgreich abgeschlossen wurden, zusammen mit einer Fehlermeldung an. Sie können Deduplizierungsaufgaben in der Liste anzeigen, um weitere Details zu erhalten.

Wählen Sie im Bereich Deduplizierungsvorlagen das Symbol weitere Optionen (⋮) Für eine Vorlage mit einem Zeitplan. Je nach Status des Zeitplans werden einige der folgenden Optionen angezeigt:

- Wählen Sie Aus **Zeitplan bearbeiten** Zum Ändern des Zeitplans.
- Wählen Sie Aus **Deaktivieren Sie den Zeitplan** Um die automatischen Ausführungen der Vorlage vorübergehend anzuhalten, während die Zeitplaneinstellungen beibehalten werden.
- Wählen Sie Aus **Zeitplan aktivieren** Um die automatischen Ausführungen der Vorlage gemäß den Zeitplaneinstellungen fortzusetzen.

Deduplizierungsvorlage stilllegen

Legen Sie eine Vorlage außer Kraft, die nicht mehr für die Korrektur von Deduplizierungsaufgaben benötigt wird.

Vorbereitungen

Die Vorlage, die Sie stilllegen möchten, muss sich in einem befinden Status „nicht veröffentlicht“ .

Erforderliche Rolle:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um auf zuzugreifen Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich Um Deduplizierungsaufgaben auszuführen, sn_cmdb_admin
- Zur Ausführung dieser Aufgabe cmdb_dedup_admin oder eine beliebige Rolle mit cmdb_dedup_admin (z. B. sn_cmdb_admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Verwaltung** In CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste.
2. Wählen Sie aus **Deduplizierungsvorlagenbibliothek** Link in Verwaltungstools im Abschnitt Verwalten.
3. Wählen Sie im Bibliotheksbereich die Vorlage aus, die Sie stilllegen möchten Und wählen Sie dann aus **Stilllegen** .
4. Wählen Sie das Kontextmenü der Vorlage und dann aus **Vorlage stilllegen** .
5. Wählen Sie im Dialogfeld Vorlage stilllegen die Option aus **Stilllegen** .

Ergebnis

Eine stillgelegte Vorlage ist im DeduplizierungsDashboard nicht mehr verfügbar und kann nicht zur Korrektur verwendet werden.

Überprüfen Sie Deduplizierungsaufgaben (Veraltet)

Überprüfen Sie die Details von Deduplizierungsaufgaben, und beheben Sie anschließend gegebenenfalls eine Deduplizierungsaufgabe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil zum Anzeigen und itil_admin oder cmdb_dedup_admin zum Nachbessern einer Deduplizierungsaufgabe.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alternativ können Sie Deduplizierungsfunktionen in verwenden CMDB-Arbeitsbereich. Verwenden Sie das Deduplizierungs-Dashboard und die Deduplizierungsvorlagenbibliothek, um:

- Deduplizierungsaufgaben überprüfen
- Korrigieren Sie Deduplizierungsaufgaben in Massen, indem Sie Deduplizierungsvorlagen verwenden
- Erhalten Sie Einblicke in die Anzahl und den Status der Deduplizierung in Ihrer Organisation

Weitere Informationen finden Sie unter CI-Deduplizierungs-Experience im CMDB-Arbeitsbereich.

Wenn es sich bei einem doppelten CI um ein abhängiges CI handelt, können Sie die Details der abhängigen Beziehung, von „Von CI abhängig“ und einer beliebigen Beziehungsqualifiziererkette anzeigen. Wenn das abhängige CI über eine Suchtabelle verfügt, können Sie die Details der jeweiligen Suchtabelle anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Deduplizierungsaufgaben**an.
2. Wählen Sie eine Aufgabe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zur Nachbesserung doppelter Aufgabe

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Aufgabennummer
Zugewiesen an	Person, die für die Lösung der Aufgabe verantwortlich ist
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe
Arbeitsnotizen	Details, die beschreiben, wie das CI als Duplikat identifiziert wurde. **Hinweis:** Nicht verfügbar in Deduplizierungsaufgaben, die vor erstellt wurden London Release. Dieses Feld enthält auch Benutzerhinweise zu den Entscheidungen und Schritten zum Lösen der Aufgabe.
Priorität	Aufgabenpriorität
Status	Status der Deduplizierungsaufgabe im Verlauf der Lösung.

3. Klicken Sie im Abschnitt mit den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Ergebnisse der Überprüfung auf Duplikate**, um die Liste der doppelten CIs in dieser Aufgabe anzuzeigen. Sie können auf ein CI klicken, um weitere CI-Details anzuzeigen.

Spalte	Beschreibung
Doppeltes CI	Verweis auf das doppelte CI. **Hinweis:** Dieses Feld ist eine Dokument-ID, d. h. es kann auf jeden Datensatz in einer Tabelle verweisen. Wenn das referenzierte CI im Rahmen der Lösung doppelter Aufgaben gelöscht wird, ist dieses Feld leer.
Beziehung	Bei einem doppelten CI, bei dem es sich um ein abhängiges CI handelt, zeigt dieses Feld die Beziehung zwischen dem doppelten CI und „Von CI abhängig“ an.
Von CI abhängig	Wenn das doppelte CI ein abhängiges CI ist, wird in diesem Feld die Abhängigkeit von CI angezeigt.
Discovery-Quelle	Discovery-Methode für das CI.

Nächste Maßnahme

Analysieren Sie Deduplizierungsaufgaben, um zu bestimmen, welche CIs aktiv bleiben sollen und welche der doppelten CIs in den Listen mit den Ergebnissen der Überprüfung auf Duplikate veraltet oder falsch sind. Klicken Sie Auf **Korrigieren** Bis Korrigieren Sie eine einzelne Deduplizierungsaufgabe .

Zugehörige Informationen

Beziehungsqualifizierer

Dokument-ID-Feld

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Korrigieren Sie eine Deduplizierungsaufgabe (Veraltet)

Korrigieren Sie eine einzelne Deduplizierungsaufgabe mit dem Assistenten zur Nachbesserung von CI-Duplikaten. Verwenden Sie den Assistenten, um durch den Nachbesserungsprozess für doppelte CIs geführt zu werden oder einen benutzerdefinierten Workflow anzuwenden.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die folgenden Themen, um sich mit wichtigen Konzepten der Nachbesserung doppelter CIs vertraut zu machen:

- Korrektur doppelter CIs Um mehr über allgemeine Konzepte, Einschränkungen und Sonderfälle zur Korrektur von doppelten CIs zu erfahren, die eine große Anzahl doppelter CIs betreffen.
- Eigenschaften im Zusammenhang mit der Korrektur doppelter CIs Informationen zu wichtigen Eigenschaften, die sich auf Prozesse der Korrektur doppelter CIs auswirken. Einschließlich der Eigenschaft „Glide.duplicate_ci_Remediator.Dry_Run“, die bestimmt, ob die CMDB tatsächlich aktualisiert wird oder nicht.

Erforderliche Rolle: itil zum Lesen, itil_admin oder cmdb_dedup_admin zum Schreiben

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anstatt den Legacy-Build des Nachbesserungssystems für CI-Duplikate auf der Core-UI zu verwenden, können Sie das DeduplizierungsDashboard sowie Deduplizierungsvorlagen und -Bibliotheken verwenden, die in verfügbar sind CMDB-Arbeitsbereich . Verwenden von Deduplizierungsfunktionen in CMDB-Arbeitsbereich Ist besonders nützlich für die Massenkorrektur von Deduplizierungsaufgaben. Mit diesen Fähigkeiten können Sie eine Deduplizierungsvorlage mit Korrektureinstellungen vorkonfigurieren, die dann konsistent auf mehrere Deduplizierungsaufgaben angewendet werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter CI-Deduplizierungs-Experience im CMDB-Arbeitsbereich.

Während Sie durch die Registerkarten des Nachbesserungstools für CI-Duplikate navigieren, werden CIs nicht aktualisiert. Alle Updates werden erst im letzten Schritt nach dem Klicken auf **Nachbessern** übernommen.

Hinweis: Die Korrektur verhält sich anders, wenn die Korrektur eine große Anzahl doppelter CIs umfasst oder wenn die Duplikate Seriennummern sind. Informationen zu Sonderfällen in der Nachbesserung finden Sie unter Korrektur doppelter CIs.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Deduplizierungsaufgaben**an.
2. Öffnen Sie die Deduplizierungsaufgabe, die Sie nachbessern möchten.
3. Wählen Sie im Aufgabenformular aus **Korrigieren** .
4. Wählen Sie im Dialogfeld „Nachbessern“ eine der folgenden Optionen aus:
   - **Die Nachbesserung von CI-Duplikaten verwenden (empfohlen)**: Verwenden Sie den Assistenten, um doppelte CIs gemäß Ihren Konfigurationen und Einstellungen zu konsolidieren. Arbeiten Sie die Registerkarten des Nachbesserungstools für CI-Duplikate ab, um den Abgleich zu konfigurieren.

     Hinweis: Diese Option ist für nicht-CMDB-Tabellen nicht verfügbar.

   - **Verwenden Sie einen benutzerdefinierten Nachbesserungs-Workflow**: Verwenden Sie eine vorhandene CMDB-Nachbesserungsregel, oder wählen Sie **Neue hinzufügen** aus, um eine neue zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Legen Sie im Formular für die CMDB-Nachbesserungsregel **Aufgabentyp** auf `Doppelte Aufgabe nachbessern` fest, und wählen Sie **Aktiv** aus.
- Legen Sie im Workflow-Formular **Tabelle** auf „Doppelte Aufgabe nachbessern“ [reconcile_duplicate_task] und **Wenn die Bedingung erfüllt ist** auf `Keine` fest.
- Stellen Sie sicher, dass der zugehörige Workflow doppelte CIs nachbessert.

Wählen Sie im Dialogfeld „Nachbesserung“ die Option aus **Als Nächstes** Zum Starten des Workflows und zum Beenden des Nachbesserungsassistenten für CI-Duplikate. Das Formular zur Nachbesserung von CI-Duplikaten wird angezeigt, in dem Sie den **Status** der Aufgabe aktualisieren können.

- **Nachbesserung für CI-Duplikate verwenden (eingeschränkter Modus)** : Wird nur angezeigt, wenn *`glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode`*Systemeigenschaft ist auf festgelegt **Wahr** . Möglicherweise müssen Sie diese Option verwenden, wenn die Korrektur blockiert ist, da das Laden der Deduplizierungsaufgabe eine Zeitüberschreitung hat. Diese Option kann relevant sein, wenn einer Deduplizierungsaufgabe eine große Anzahl zugehöriger Elemente zugeordnet ist, sodass die Korrektur mit den eingeschränkten Funktionen in einem eingeschränkten Modus fortgesetzt werden kann. Weitere Informationen zur Verwendung dieser Option, um die Verwendung zugehöriger Elemente bei der Deduplizierungskorrektur einzuschränken und zu ermöglichen, dass die Korrektur fortgesetzt werden kann, finden Sie unter Eingeschränkter Modus im Nachbesserungsassistenten für CI-Duplikate [KB1542272] verwenden .

5. Auf der **Wählen Sie Haupt-CI aus** Registerkarte im Nachbesserungsassistenten für CI-Duplikate:

a. Wählen Sie das Haupt-CI für diesen Abgleich mithilfe einer der folgenden Listen doppelter CIs aus. Für jedes CI können Sie auf den Link **Name** klicken, um die Attribute des CIs anzuzeigen, oder auf den Link **Zugehörige Elemente**, um die Anzahl der zugehörigen Elemente anzuzeigen.

- **Empfohlen** : Eine Teilmenge von **Alle** Liste, die nur vom System empfohlene Haupt-CIs enthält. Systemempfehlungen basieren auf der Überprüfung der doppelten CIs nach folgenden Kriterien:
  - CI mit den meisten zugehörigen Elementen.
  - CI mit den meisten Beziehungen.
  - Zuletzt ermitteltes CI.
  - Neuestes aktualisiertes CI.
  - Ältestes erstelltes CI.
  - Vorheriges Haupt-CI, wenn zuvor eines ausgewählt wurde.
- **Alle**: Alle doppelten CIs für die Deduplizierungsaufgabe.

Mit allen Optionen können Sie eine Zusammenfassung der Nachbesserungseinstellungen anzeigen, bevor Sie mit der Nachbesserung beginnen.

b. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um auszuwählen, ob Attributwerte, Beziehungen oder zugehörige Elemente aus einem der doppelten CIs im Haupt-CI konsolidiert werden sollen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Manuell Korrigieren** : Mit können Sie angeben, welche Attributwerte, Beziehungen und zugehörigen Elemente aus doppelten CIs im Haupt-CI konsolidiert werden sollen.
- **Verwenden Sie Haupt-CI** : Behält Haupt-CI-Attributwerte bei, führt Beziehungen zusammen und führt nur die standardmäßigen zugehörigen Elemente zusammen.

  Fahren Sie mit Schritt 7 fort, da bei dieser Auswahl alle Konfigurationen übersprungen werden, außer die Aktion für die doppelten CIs in der **Bestimmen Sie doppelte CI-Aktionen** Seite.

6. Prüfen Sie auf der Registerkarte **Attributwerte zusammenführen** inkonsistente Werte für jedes Attribut. Wählen Sie für jedes Attribut aus, ob der Wert des Haupt-CI beibehalten werden soll, oder wählen Sie einen Wert aus einem doppelten CI aus, mit dem das Haupt-CI festgelegt werden soll.
7. Wählen Sie **Weiter**.

Spalte	Beschreibung
Attribut	Attribut, für das es unterschiedliche Werte gibt.
Haupt-CI-Wert	**Attribut** Wert im Haupt-CI.
Andere Werte	Die Anzahl der eindeutigen Werte **Attribut** innerhalb der doppelten CIs.

So überschreiben Sie den Haupt-CI-Attributwert mit einem doppelten CI-Wert:

a. Klicken Sie auf den Link **Andere Werte**.

b. Klicken Sie im Dialogfeld „Attribut“ auf **Eindeutige Werte**, um nur eindeutige Attributwerte anzuzeigen, oder auf **Alle**, um alle Attributwerte einschließlich identischer Werte anzuzeigen.

c. Wählen Sie einen Wert für das Haupt-CI aus **Attribut** Muss mit festgelegt werden.
Sie können auf klicken **Auf Original zurücksetzen** Um die Auswahl eines anderen Attributwerts für das Haupt-CI rückgängig zu machen.

d. Klicken Sie auf **Auswählen**.

Hinweis: Attribute, z. B. Systemfelder, Discovery-Felder (`discovery_source`, `last_discovered`, `first_discovered`) Und schreibgeschützte Felder (z. B. das Asset-Feld) werden nicht in der Liste angezeigt.

8. Auf der Registerkarte **Beziehungen und zugehörige Elemente zusammenführen**:

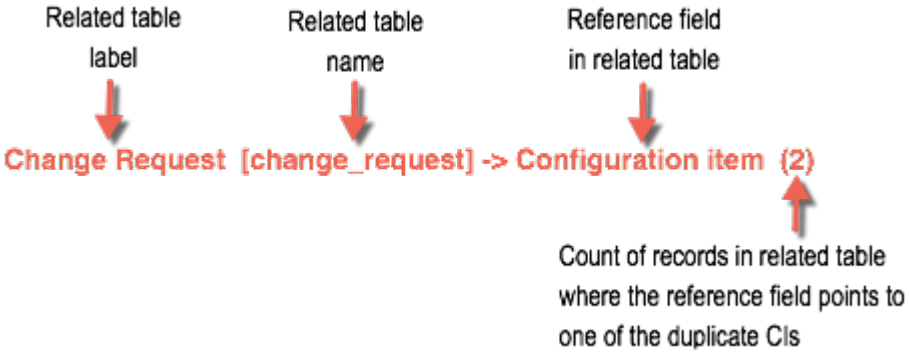
a. Wählen Sie im Abschnitt Beziehungen zusammenführen aus, ob alle Beziehungen aus allen doppelten CIs mit dem Haupt-CI zusammengeführt werden sollen. Klicken Sie auf **Alle Beziehungen anzeigen**, um alle Beziehungen anzuzeigen, in denen ein doppeltes CI ein übergeordnetes oder untergeordnetes Element ist. Sie können auf den Link **Übergeordnet** oder **Untergeordnet** klicken, um weitere Details anzuzeigen. Verwaiste und doppelte Beziehungen von doppelten CIs werden gelöscht, wenn Sie Beziehungen zusammenführen. Weitere Informationen zum Beziehungs-KPI der CMDB-Integrität finden Sie unter KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

b. Verwenden Sie im Abschnitt „zugehörige Elemente zusammenführen“ den Listensammler, um zugehörige Elemente auszuwählen, die mit dem Haupt-CI zusammengeführt werden sollen. Klicken Sie auf **Alle**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zugehörigen Elemente anzeigen, um alle zugehörigen Tabellen (Elemente) und die Anzahl der Verweise in jeder Tabelle auf eines der doppelten CIs anzuzeigen. Sie können auf die Links in klicken **Zugehörige Haupt-CI-Elemente** Und **Doppelte zugehörige CIs-Elemente** Um Details zu den zugehörigen Elementen anzuzeigen.

Zugehörige Elemente im Listensammler haben das folgende Format:



- Standardmäßig sind alle Elemente in der Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente zum Zusammenführen ausgewählt.
- Zugehörige Elemente (Tabellen), die keine Verweise auf ein doppeltes CI enthalten, werden nicht aufgelistet, es sei denn, diese Tabelle ist in der Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente enthalten.
- Da Asset-bezogene Tabellen Teil der Ausschlussliste sind, können sie nicht zusammengeführt werden.

Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente finden Sie unter Liste standardmäßiger zugehöriger Elemente verwalten.

c. Klicken Sie Auf **Als Nächstes** .

9. Wählen Sie auf der Registerkarte **Aktionen für doppelte CIs bestimmen** eine der folgenden Aktionen aus, die nach Abschluss des Abgleichs ausgeführt werden soll. Anschließend klicken Sie auf **Weiter**.

- **Benutzerdefinierte Werte für Attribute festlegen** (empfohlen): Behalten Sie alle doppelten CIs bei. Markieren Sie die doppelten CIs als ungültig, indem Sie ein bestimmtes **Attribut** für alle doppelten CIs auf einen bestimmten **Wert** festlegen. Beispiel: Legen Sie fest `Operational Status`Bis Stillgelegt Zum Stilllegen der doppelten CIs.

  Die `duplicate_of`Attribut der doppelten CIs wird automatisch auf das entsprechende Haupt-CI festgelegt. Außerdem werden die doppelten CIs keiner Deduplizierungsaufgabe hinzugefügt, nachdem diese Aufgabe korrigiert wurde. Wenn die Identifizierungs-Engine nicht auf konfiguriert ist Überspringen Sie Duplizierung Stellen Sie sicher, dass Aufnahmeregeln für die Identifizierung so konfiguriert sind, dass die doppelten CIs während der Identifizierung ausgeschlossen werden. Diese Konfiguration verhindert, dass neue Deduplizierungsaufgaben mit denselben doppelten CIs nach der Nachbesserung erstellt werden.

  Hinweis: Discovery-Felder, Systemfelder, schreibgeschützte Felder und Datumsfelder werden aus der Attributliste ausgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Löschen** : Alle doppelten CIs löschen (nur das Haupt-CI bleibt erhalten).

  Hinweis: Überprüfen Rollback durchführen und Wiederherstellung löschen Informationen zum Wiederherstellen der Löschung von CIs und zugehörigen Datensätzen.

10. Auf der Registerkarte **Überprüfen und bestätigen**:

    a. Überprüfen Sie die Zusammenfassung der erwarteten Updates für diesen Abgleich doppelter CIs. Updates basieren auf Ihrer Auswahl. Daher enthält die Zusammenfassung nur die zutreffenden Details. Diese Zusammenfassung kann Details zu den Beziehungen und zugehörigen Elementen enthalten, die mit dem Haupt-CI zusammengeführt werden, die Attributwerte, mit denen das Haupt-CI festgelegt wird, und die Anzahl der CIs, die gelöscht werden. Klicken Sie auf **Attribute**, **Beziehungen**, **Zugehörige Elemente** bzw. **Doppelte CI-Aktionen**, um weitere Details wie Änderungen an Attributwerten anzuzeigen.

    b. Klicken Sie auf **Nachbessern**, um den Abgleich gemäß Ihren Abgleicheinstellungen abzuschließen. Sobald Sie fertig sind, wird der **Status** der Aufgabe auf **Geschlossen- vollständig** gesetzt.

Ergebnis

Die folgenden Beziehungen werden gelöscht, ohne mit dem Haupt-CI zusammengeführt zu werden:

- Beziehungen, in denen das Feld für Typ, untergeordnetes Element oder übergeordnetes Element leer ist.
- Beziehungen, für die das Zusammenführen mit dem Haupt-CI zu zyklischen Beziehungen führt.
- Beziehung, für die das Zusammenführen mit dem Haupt-CI zu doppelten Beziehungen führt.

Nächste Maßnahme

Der Abgleichprozess wird im Hintergrund ausgeführt und kann eine Weile dauern. Nach Abschluss sendet das System eine Bestätigungsnachricht an die für die Nachbesserung der Aufgabe zuständige Person. Inzwischen können Sie:

- **Identifizierungsregeln überprüfen**: Überprüfen Sie die Identifizierungs- und Aufnahmeregeln, und nehmen Sie die erforderlichen Updates vor, um die CI-Duplizierung zu reduzieren.
- **Fortschritt überprüfen**: Zeigen Sie die Aufgabenaktivitäten an, die im Verlauf der Nachbesserung protokolliert werden.
- **Zeigen Sie das Haupt-CI an** : Zeigen Sie das Haupt-CI für diesen Abgleichsprozess an.

Deduplizierungsaufgaben manuell erstellen

Erstellen Sie eine Deduplizierungsaufgabe manuell, wenn sie nicht automatisch erstellt wird. Sie können dann den Nachbesserungsassistenten für CI-Duplikate oder das DeduplizierungsDashboard in verwenden CMDB-Arbeitsbereich Um die manuell erstellte Aufgabe zu korrigieren.

In einigen Situationen werden doppelte CIs nicht automatisch erkannt und Deduplizierungsaufgaben werden nicht automatisch generiert. Eine solche Situation tritt bei einer Klasse auf, für die keine Identifikationsregeln definiert sind und die Identifikations-Engine nicht angewendet werden kann. Sie möchten diese doppelten CIs jedoch trotzdem abgleichen, indem Sie verwenden Duplikat-CI-Nachbesserung Oder Deduplizierungs-Dashboard In CMDB-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie CMDBDuplicateTaskUtils API zum manuellen Erstellen einer Deduplizierungsaufgabe, in der alle doppelten CIs angegeben sind. Die von Ihnen manuell erstellten Deduplizierungsaufgaben und die automatisch erstellten Aufgaben werden in derselben Tabelle gespeichert ([reconcile_duplicate_task]) und auf dieselbe Weise verarbeitet.

Hinweis: Sie können nur für CMDB-CIs manuell eine Deduplizierungsaufgabe erstellen. Ein CI kann nur in einer einzelnen Deduplizierungsaufgabe als doppeltes CI angegeben werden.

Liste standardmäßiger zugehöriger Elemente verwalten

Sie können Elemente aus der Standardliste zugehöriger Elemente hinzufügen oder entfernen, die bei der Korrektur doppelter CI für alle Deduplizierungsaufgaben verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die standardmäßige Liste der zugehörigen Elemente wird vom Duplikat-CI-Nachbesserung verwendet, der auf der angezeigt wird **Führen Sie Beziehungen und zugehörige Elemente zusammen** Registerkarte. Sie können die Liste nur für eine bestimmte Aufgabe im Nachbesserungsassistenten für CI-Duplikate ändern, ohne die globale Standardliste zu beeinträchtigen.

Die standardmäßige Liste der zugehörigen Elemente wird auch von verwendet Deduplizierungs-Dashboard In CMDB-Arbeitsbereich Zur Korrektur.

Das globale Ändern der Liste wirkt sich auf die Korrektur aller Deduplizierungsaufgaben im Nachbesserungsassistenten für CI-Duplikate aus Und im Deduplizierungs-Dashboard in CMDB-Arbeitsbereich.

Hinweis: Nur zugehörige Elemente, in denen das Referenzfeld auf Konfigurationselement [cmdb_ci] in verweist `sys_dictionary`Kann für die Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente ausgewählt werden. Zugehörige Elemente mit Verweisen auf ein untergeordnetes Element der Configuration Item-Klasse können nicht für die Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente ausgewählt werden, sind jedoch weiterhin für das Zusammenführen im Nachbesserungstool für CI-Duplikate für eine bestimmte Aufgabe verfügbar.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Identifikation/Ausgleich** > **Doppelte standardmäßige zugehörige Elemente der CI-Nachbesserung**an.
2. Verwenden Sie auf der Seite „Liste der standardmäßigen zugehörigen Elemente für Nachbesserung von CI-Duplikaten“ den Listensammler, um Elemente hinzuzufügen oder daraus zu entfernen **Ausgewählt** Liste.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Eigenschaften im Zusammenhang mit der Korrektur doppelter CIs

Verwenden Sie Deduplizierungseigenschaften, um zu konfigurieren, wie die Korrektur doppelter CIs bei Verwendung des Nachbesserungsassistenten für CI-Duplikate funktioniert Oder das DeduplizierungsDashboard in CMDB-Arbeitsbereich.

Zum Anzeigen und Bearbeiten dieser Eigenschaften ist die Administratorrolle erforderlich.

Obwohl die folgenden Eigenschaften auf verweisen Duplikat-CI-Nachbesserung , Diese Eigenschaften haben eine entsprechende Wirkung in Korrektur doppelter CIs im CMDB-Arbeitsbereich .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Attribute, in denen *max_length*Überschreitet diesen Eigenschaftswert (standardmäßig 4000), werden von ausgeschlossen **Wählen Sie Haupt-CI aus** , **Führen Sie Attributwerte Zusammen** , Und **Bestimmen Sie Aktionen für doppelte CI** Registerkarten im Assistenten zur Nachbesserung doppelter CIs. glide.duplicate_ci_remediator.max.field_length	Wenn *max_length*Wenn ein Attribut dem Eigenschaftswert auf den Eigenschaftswert gekürzt, und das Attribut wird in Attr • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 4000 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Hinweis:** Diese Eigenschaft wirkt sich auf die Leistung vorsichtig.
Durch Kommata getrennte Liste zusammengehöriger Tabellen im Format „<table>.<reference column>', die während der Korrektur doppelter CIs von der Zusammenführung ausgeschlossen sind. Glide.duplicate_ci_Remediator.related_items_Blacklist	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: cert_task.cmdb_ci,cert_audit_result.configuration_ • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** >
Schwellenwert für die Anzahl der doppelten CIs, bei dessen Überschreitung die Unterstützung für den Abgleich bei der Nachbesserung von CI-Duplikaten eingeschränkt wird (standardmäßig 1.000). Glide.Duplikat_ci_Remediator.max.cis	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > • Weitere Informationen: Siehe „große Anzahl dopp Dieser Schwellenwert überschreitet niemals 5.000, selbst wenn
Steuert, ob doppelte CIs bei der Nachbesserung von CI-Duplikaten tatsächlich durch die Aktualisierung von Datensätzen in der CMDB korrigiert werden oder nicht. glide.duplicate_ci_remediator.dry_run	Bei Festlegung auf „false“ (Standardwert) werden d Sie können diese Eigenschaft auf „true“ setzen und Datensätze aktualisiert werden. In diesem Fall besch tatsächlichen Nachbesserung vorgenommen werden • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** >
Glide.Duplikat_ci_Remediator.enable_Restricted_Mode	Aktiviert die Korrektur im eingeschränkten Modus in die Verwendung zugehöriger Elemente bei der Dedu fortzufahren **Nachbesserung für CI-Duplikate verwe** unter Eingeschränkter Modus im Nachbesserungsassistenten f • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_proper • Weitere Informationen: Korrigieren Sie eine Deduplizie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Auf festlegen **Wahr** Zum Aktivieren der Korrektur im

Komponenten, die für die Korrektur doppelter CIs installiert sind

Tabellen, die installiert sind, um die Korrektur doppelter CIs zu unterstützen (enthalten im Plugin „com.snc.cmdb“).

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Doppelte Aufgabe nachbessern [reconcile_duplicate_task]	Deduplizierungsaufgaben
Audit-Ergebnis duplizieren [duplicate_audit_result]	Zu jeder Deduplizierungsaufgabe gehörige CIs
Nachbesserung von CI-Duplikaten [cmdb_duplicate_ci_remediation]	Eingabe, Optionen auf jeder Registerkarte, Gesamtstatus der Nachbesserung und Ergebnisse jeder Ausführung des Nachbesserungstools für CI-Duplikate
CMDB-Arbeitsbereich – Bibliothek mit Deduplizierungsvorlagen [sn_cmdb_WS_Reconcile_duplicate_template_Library]	Bibliotheksnamen und ihre Beschreibungen.
Deduplizierungsvorlage – vorgeschlagene Aufgabe [sn_cmdb_WS_Reconcile_duplicate_template_proposed_Task]	Zuordnungen von Deduplizierungsaufgaben zu Vorlagen.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Deduplizierung: Doppelte Aufgabendaten ausfüllen	Wird täglich ausgeführt, um Metadaten, z. B. die Identifizierungsattribute und Identifizierungsregeln, die beim Generieren einer Deduplizierungsaufgabe verwendet werden, in eine leicht zugängliche Tabelle zu kopieren. Die Metadaten werden in der Tabelle „doppelte Aufgabendaten abgleichen“ [Reconcile_duplicate_Task_Data] gespeichert und für Analytics für das DeduplizierungsDashboard verwendet.
Deduplizierung: Datensätze der Vorlagenaufgabe ausfüllen	Wird jede Minute ausgeführt, um die Deduplizierungsaufgaben für eine Vorlage gemäß Ihren Einstellungen zu bewerten. Weist der Vorlage basierend auf den Einstellungen übereinstimmende Aufgaben und manuell hinzugefügte Aufgaben zur Korrektur zu. Deduplizierungsaufgaben werden korrigiert, nachdem Sie ausgewählt haben **Vorlage ausführen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Deduplizierung: Vorlagenplaner	Wird jede Minute vom Vorlagenplaner ausgeführt, um die Kapazität der Ausführungs-Engine zu überprüfen. Wenn Kapazität verfügbar ist, wählt neue Deduplizierungsaufgaben aus, die der Warteschlange zur Korrektur hinzugefügt wurden. Deduplizierungsaufgaben werden nicht korrigiert und verbleiben im Status „bereit“, es sei denn, dieser Auftrag wird regelmäßig ausgeführt.
Deduplizierung: Füllen Sie vorgeschlagene Vorlagen- und verwaiste Aufgaben aus	Wird stündlich ausgeführt, um die Anzahl der Aufgaben zu zählen, die jeder veröffentlichten Vorlage entsprechen, und die Anzahl der Aufgaben, die keiner veröffentlichten Vorlage entsprechen. Diese Anzahlen werden dann auf verschiedenen Karten im DeduplizierungsDashboard angezeigt.

CIs-Nachweis

Verifizieren Sie systematisch und per Massenvorgang das Vorhandensein Ihrer tatsächlichen IT-Infrastruktur und Anwendungen. Als CIs werden kontinuierlich in erfasst CMDB Stellen Sie aus verschiedenen Datenquellen die Integrität des sicher CMDB. Entfernen Sie alle veralteten CIs, die einer IT-Infrastruktur oder -Anwendungen zugeordnet sind, die nicht mehr vorhanden sind.

Verwenden Sie CMDB-Datenmanager im CMDB-Arbeitsbereich Bis Erstellen Sie eine Nachweisrichtlinie , Gibt CIs an, die nachgewiesen werden müssen, und die Nachweishäufigkeit. Weisen Sie Anwendern Nachweisaufgaben zu, die mit den CIs vertraut sind oder diese verwalten und die die IT-Infrastruktur oder -Anwendungen, die diese CIs darstellen, nachweisen oder ablehnen können. Abgelehnte CIs, die nicht mehr benötigt werden, können dann stillgelegt, archiviert oder aus gelöscht werden CMDB.

Anwender können zu wechseln Ansicht „meine Arbeit“ im CMDB-Arbeitsbereich Um die zugewiesenen Nachweisaufgaben anzuzeigen, und dann Überprüfen und verarbeiten Sie die Aufgaben .

Intelligente Erkennung und automatischer Nachweis

Intelligente Erkennung Optimiert und vereinfacht den CI-Nachweis. Mit der intelligenten Erkennung können Sie das *automatischer Nachweis* CIs, die von Discovery-Programmen automatisch erkannt werden, nur basierend auf aktuellen Discovery-Ergebnissen.

Die folgenden Bedingungen müssen erfüllt sein, um die intelligente Erkennung zu aktivieren:

- Discovery Ist in Ihrer Organisation oder aktiviert Erste Schritte mit Service Graph Connectors Sind implementiert.
- Die Systemeigenschaft `sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.disabled`lst auf festgelegt **Falsch** (Standardwert).

Darüber hinaus verwendet die intelligente Erkennung die folgenden Systemeigenschaften als Filter, wenn eine Liste von CIs erstellt wird, die Kandidaten für den automatischen Nachweis sind. Um als Kandidaten für den automatischen Nachweis aufgenommen zu werden, müssen CIs erkannt werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Innerhalb des von angegebenen Discovery-Zeitfensters *sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_window*Systemeigenschaft (z. B. innerhalb der letzten 30 Tage)
- Durch eine beliebige Discovery-Quelle, die nicht von ausgeschlossen wird *sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_source.exclusion*Systemeigenschaft

Dann, wenn Sie Überprüfen Sie diese Kandidaten-CIs , Sie können sie automatisch bestätigen.

Eigenschaften, die dem Nachweis zugeordnet sind

Eigenschaft	Beschreibung
sn_cmdb_WS.Nachweis.Smart_Detection.disabled	Deaktiviert die intelligente Erkennung. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Werte: ○ **Wahr** : Deaktivieren Sie die intelligente Erkennung. ○ **Falsch** : Aktivieren Sie die intelligente Erkennung. • Standort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_properties] Tabelle. • Weitere Informationen: Überprüfen Sie CMDB-Datenmanager-Nachweisaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich
sn_cmdb_WS.Nachweis.Smart_Detection.Discovery_Source.Exclusion	Kommagetrennte Liste von Discovery-Quellen, die in der Verarbeitung der intelligenten Erkennung ausgeschlossen sind. Zum Beispiel eine Datenquelle, die bei der Erkennung von CIs unzuverlässig ist. CIs, die von Discovery-Quellen in der Liste erkannt wurden, können keine Kandidaten für den automatischen Nachweis sein. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Manueller Eintrag

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Speicherort: Systemeigenschaft • Weitere Informationen: Überprüfen Sie CMDB-Datenmanager-Nachweisaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich
sn_cmdb_WS.Nachweis.Smart_Detection.Discovery_window	Anzahl der Tage (*Discovery-Fenster*), mit der die intelligente Erkennung bestimmt, ob ein CI ein Kandidat für den automatischen Nachweis ist. Nur CIs, die in diesem Discovery-Fenster erkannt wurden, können Kandidaten für den automatischen Nachweis sein. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Speicherort: Systemeigenschaft • Weitere Informationen: Überprüfen Sie CMDB-Datenmanager-Nachweisaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich

Überprüfen Sie CMDB-Datenmanager-Nachweisaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich

Überprüfen Sie Nachweisaufgaben, die Ihnen oder einer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind, der Sie angehören, gemäß den Nachweisrichtlinien für CMDB-Datenmanager. Überprüfen Sie das physische Vorhandensein der IT-Infrastruktur oder Anwendungen, die CIs in der Nachweisaufgabe zugeordnet sind, und verarbeiten Sie diese CIs dann entsprechend.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Manager sind Aufgaben direkt unterstellter Mitarbeiter enthalten, und für Anwendergruppenmanager sind auch Aufgaben von Mitgliedern in der Gruppe enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- CMDB-Administrator: Data_Manager_admin oder sn_cmdb_admin
- CI- und Serviceverantwortlicher oder Manager: Data_Manager_user, sn_cmdb_user (enthält bereits die Rolle Data_Manager_user)

Das Abbrechen einer Nachweisaufgabe ist nur für Aufgaben verfügbar, die sich im Status „in Bearbeitung“ oder „nicht gestartet“ befinden und die erforderliche Rolle „Data_Manager_admin“ oder „sn_cmdb_admin“ ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie Benachrichtigungen zu Ihnen zugewiesenen Nachweisaufgaben erhalten haben, überprüfen Sie die tatsächliche IT-Infrastruktur oder -Anwendungen, die Sie besitzen, und verarbeiten Sie dann die CIs in der Aufgabe entsprechend. Anfänglich werden alle CIs in der Nachweisaufgabe in einer Liste „noch nicht überprüft“ aufgeführt und müssen daher überprüft werden. Nachgewiesene CIs werden dann in eine nachgewiesene CIs-Liste verschoben, während von Ihnen abgelehnte CIs in eine separate Liste mit abgelehnten CIs verschoben werden. Nachdem Sie alle CIs in der Aufgabe verarbeitet haben, können Sie die Aufgabe übermitteln und abschließen. Allgemeine Informationen zum Nachweis und zum Flow des Nachweises finden Sie unter CIs-Nachweis.

Während Sie die CIs in der Aufgabe verarbeiten, werden Details Ihrer Aktivitäten im Aktivitätenstrom der Aufgabe erfasst.

Nachweisaufgaben werden in der -Ansicht in ausgeführt Ansicht „meine Arbeit“ im CMDB-Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Meine Arbeit** In der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs.
   Alle Nachweisaufgaben, die Ihnen oder Zuweisungsgruppen zugewiesen sind, denen Sie angehören, werden im angezeigt **Nachweisaufgaben** Registerkarte im Abschnitt meine Aufgaben. Nachweisaufgaben sind Details wie Fälligkeitsdaten und Kurzbeschreibungen für diese Aufgaben zugeordnet. Zuweisungsgruppen, denen Sie angehören, werden ebenfalls aufgeführt.
2. Wählen Sie in der Liste „Nachweisaufgaben“ eine zu überprüfende Aufgabe aus.
   Wählen Sie für eine Massenüberprüfung mehrere Aufgaben aus, oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben „Konfigurationselement“, um alle Aufgaben in der Liste zu überprüfen.
3. Details einer Aufgabe überprüfen:

   a. **Wahlweise:** Administratoren können auswählen **Aufgabe abbrechen** Wenn der Nachweis der CIs in der Aufgabe nicht erforderlich ist.
   Beispiel: Wenn die Aufgabe fehlerhaft erstellt wurde. Die abgebrochene Aufgabe wird ohne weitere Verarbeitung gelöscht.

   b. **Wahlweise:** Wenn die Aufgabe nicht ordnungsgemäß zugewiesen ist, wählen Sie aus **Neu Zuweisen** Und wählen Sie dann eine der folgenden Optionen aus.

   (Optional) Je nach Auswahl ist Ihnen die Aufgabe möglicherweise nicht mehr zugewiesen.

   - **Für mich** : Wenn die Aufgabe noch keinem bestimmten Anwender zugewiesen ist und Sie der Besitzer der CIs sind, die die Aufgabe verarbeiten können.
   - (Optional) **An einen anderen Anwender** : Wenn Sie nicht der eigentliche Besitzer der CIs sind und jemand anderes als Besitzer der Aufgabe geeignet ist. Legen Sie im Dialogfeld „an anderen Anwender neu zuweisen“ fest **Zuweisen an** An diesen Anwender und geben Sie den Grund für die Neuzuweisung ein. Wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

     Für einen CI-Besitzer werden nur Anwender aus der Zuweisungsgruppe angezeigt, der die Aufgabe derzeit zugewiesen ist. Für Administratoren werden alle Anwender mit der Rolle Data_Manager_user angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Zur Neuzuweisung senden** : Wenn Sie nicht der geeignete Anwender für diese Aufgabe sind und der Administrator die Aufgabe einer anderen Person zuweisen muss. Geben Sie im Dialogfeld „zur Neuzuweisung senden“ den Grund für den Vorgang ein, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** Um eine Benachrichtigung an den Administrator zu senden.

c. Wählen Sie Aus **Überprüfen Sie die CIs, um sie zu bestätigen** Um den CI-Nachweisprozess fortzusetzen.
Wenn die Aufgabe niemandem zugewiesen ist, wird sie automatisch dem aktuellen Anwender zugewiesen.

4. **Wahlweise:** Wenn das Dialogfeld „Intelligente Erkennung“ angezeigt wird, wählen Sie aus **Überprüfen** Um die CIs oder zu überprüfen **Automatischer Nachweis** Zum Nachweis der erkannten CIs ohne Überprüfung.

   a. Überprüfen Sie die Details der CIs in der Liste.

   b. Wahlweise: Wählen Sie Aus **Automatischer Nachweis** Dient zum automatischen Nachweis aller CIs in der Liste und zum Verschieben in die Liste der nachgewiesenen CIs.

   c. Wahlweise: Wählen Sie Aus **Automatischen Nachweis abbrechen** Um alle CIs in der Liste „noch nicht überprüft“ zu belassen und diese CIs später unabhängig von der intelligenten Erkennung nachzuweisen.

   Wenn Sie auswählen **Abbrechen** , Können Sie später auswählen **Automatischen Nachweis ausführen** Im Widget „Intelligente Erkennung“. Bei der Überprüfung der zu bestätigenden CIs wird die Liste im Bereich „Intelligente Erkennung“ nach CIs gefiltert, die Kandidaten für den automatischen Nachweis sind, sodass Sie alle diese CIs automatisch in einem Massenvorgang nachweisen können.

5. Überprüfen Sie die CIs in der Liste „noch nicht überprüft“.

   Sie können ein CI auswählen, um ein Dashboard mit weiteren Details zu öffnen, z. B. CI-Integrität , Schlüsseleigenschaften und CMDB 360-Daten . Die angezeigten CI-Integritätsdetails hängen von den Einstellungen und der Aktivierung verschiedener Funktionen ab.

   Verwenden Sie die folgenden Karten in der rechten Leiste, um Hilfe und Status zu erhalten:

   - Wählen Sie Nachweisaktionen ( ), um Hilfe zu den möglichen Aktionen zu erhalten, die Sie beim Überprüfen von CIs ausführen können.
   - Wählen Sie Nachweisstatus ( ), um Ihren Fortschritt bei der Überprüfung und dem Nachweis von CIs anzuzeigen.
   - Wählen Sie Status der intelligenten Erkennung ( ), um zu sehen, ob CIs Kandidaten für den automatischen Nachweis sind, und um gegebenenfalls den automatischen Nachweis anzuwenden.

6. In **Details** Wählen Sie im Bereich „Nachweisüberprüfungs-CIs“ die CIs aus, die Sie verarbeiten möchten, und wählen Sie eine Aktion aus, die auf alle ausgewählten CIs angewendet werden soll.

   - Wählen Sie die CIs aus, deren Existenz Sie nachweisen können, und wählen Sie sie aus **Nachweisen** Um sie in die nachgewiesene Liste zu verschieben.

     Um den Nachweis rückgängig zu machen, wählen Sie die nachgewiesene Liste aus, wählen Sie die CIs aus, die Sie zurück in die Liste „noch nicht überprüft“ verschieben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

möchten, und wählen Sie aus **Nachweis Aufheben** . Oder wählen Sie die CIs aus, die Sie in die Liste abgelehnt verschieben möchten, und wählen Sie sie aus **Ablehnen** .

- Wählen Sie die CIs aus, deren Existenz Sie nicht nachweisen können, und wählen Sie sie aus **Ablehnen** Um sie in die Liste abgelehnt zu verschieben. Geben Sie im Dialogfeld „Ablehnen von CIs bestätigen“ eine Erklärung ein, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

  Um die Ablehnung rückgängig zu machen, wählen Sie die Liste abgelehnt aus, wählen Sie die CIs aus, die Sie zurück in die Liste noch nicht überprüft möchten, und wählen Sie aus **Nachweis Aufheben** . Oder wählen Sie die CIs aus, die Sie in die nachgewiesene Liste verschieben möchten, und wählen Sie aus **Nachweisen** .

- Wählen Sie die CIs aus, die nicht in dieser Aufgabe und in zukünftigen Datenmanager-Nachweisrichtlinien enthalten sein sollen, und wählen Sie aus **Ausschließen** . Geben Sie im Dialogfeld „ohne CIs bestätigen“ eine Erklärung ein, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

  Diese ausgeschlossenen CIs werden der Ausschlussliste der CMDB-Datenmanager-Nachweisrichtlinien hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter . Nur ein Administrator kann diesen Vorgang mit dem CMDB-Datenmanager rückgängig machen.

- Wählen Sie alle CIs aus, die Sie als Duplikate anderer CIs identifizieren, und wählen Sie sie aus **Entfernen Sie Duplikate aus der Aufgabe** . Geben Sie im Dialogfeld Entfernen doppelter CIs bestätigen eine Erklärung ein, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

  Diese doppelten CIs werden aus der Nachweisaufgabe entfernt, und für sie wird eine Deduplizierungsaufgabe generiert, die den Deduplizierungsaufgaben ähnelt, die von der Identification and Reconciliation Engine (IRE) erstellt wurden. Weitere Informationen zur Verarbeitung und Korrektur von Deduplizierungsaufgaben finden Sie unter Korrektur doppelter CIs.

  Hinweis: Nur ein Administrator kann diesen Vorgang rückgängig machen.

- Wenn nach der Verarbeitung aller CIs in der Aufgabe die Liste „noch nicht überprüft“ leer ist, wird die verwendet **Übermitteln** Schaltfläche ist aktiviert. Wählen Sie Aus **Übermitteln** , Und wählen Sie dann im Dialogfeld Nachweis übermitteln die Option aus **Übermitteln** Zum Schließen der Aufgabe.

Datenzertifizierung

Die Datenzertifizierung verwaltet geplante und bedarfsgesteuerte Validierungen von Daten in CMDB- und nicht-CMDB-Tabellen.

Der CMDB werden Informationen von Discovery durch Importieren von Tools von Drittanbietern oder manuell hinzugefügt. Aus regulatorischen oder verfahrenstechnischen Gründen müssen die Informationen in der CMDB auf Richtigkeit geprüft und zertifiziert werden. Die Person oder das Team, die für die Zertifizierung verantwortlich ist, kann definieren, welche Informationen verifiziert werden müssen und wie häufig die Verifizierung erfolgen soll. Die Verwendung des CMDB-Datenmanagers unterstützt die richtliniengesteuerte Validierung bestimmter Attribute mithilfe des Zertifizierungsrichtlinientyps. Der CMDB-Datenmanager generiert Zertifizierungsaufgaben zur Überprüfung der Daten nach einem wiederkehrenden Zeitplan. Anschließend

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

beantworten Personen, die diesen Aufgaben zugewiesen sind, eine Reihe von Fragen, um die Daten zu verifizieren.

Datenzertifizierung verwenden, um:

- Bewahren Sie die Genauigkeit, Vollständigkeit und Zuverlässigkeit kritischer Daten in CMDB- und nicht-CMDB-Tabellen auf.
- Erstellen Sie ein Framework für laufende Standards für Datencompliance, regulatorische, Governance und Betriebsstandards.

Die Datenzertifizierung kann für bestimmte Felder in bestimmten Tabellen durchgeführt werden. Basierend auf dem Zertifizierungszeitplan werden Zertifizierungsaufgaben automatisch erstellt und zugewiesen. Eine Zertifizierungsaufgabe stellt die Arbeiten dar, die zur Überprüfung der mit einem bestimmten Datensatz verknüpften Daten erforderlich sind. Sie können beispielsweise eine Zertifizierung einrichten, um wichtige Informationsfelder wie **Betriebssystem** und **CPU-Anzahl** auf allen Windows-Servern am Standort Chicago zu prüfen. Sie können die Aufgaben dann automatisch dem entsprechenden Teammitglied zuweisen.

Beantworten Sie bei der Planung einer Implementierung der Datenzertifizierung die folgenden Fragen:

- Welche Informationen müssen zertifiziert werden?
- Wann ist das Fälligkeitsdatum für die Zertifizierung?
- Wer muss die Zertifizierung durchführen?

Domänengetrennte Systeme können die Anwendung Data Certification nutzen.

Datenzertifizierungs-Experience in CMDB-Arbeitsbereich

Sie können verwenden CMDB-Arbeitsbereich Zielseite und ihre Ansichten zur vollständigen Verwaltung und Verwendung der Datenzertifizierung, zum Anzeigen verschiedener Analytics und zur Verarbeitung von Datenzertifizierungsfunktionen wie:

- Erstellen Sie eine Zertifizierungsrichtlinie .
- Konvertieren Sie Legacy-Zertifizierungszeitpläne in Datenmanager-Zertifizierungsrichtlinien.
- Überprüfen Sie Zertifizierungsaufgaben .
- Überprüfen Sie fehlgeschlagene Zertifizierungsaufgaben .

Die Datenzertifizierungs-Experience im CMDB-Arbeitsbereich bietet keine Funktionen wie Zurücksetzen, Zusammenführen mehrerer Zertifizierungsaufgaben und Eskalation.

Weitere Informationen zur Verwendung der Datenzertifizierung im CMDB-Arbeitsbereich finden Sie unter Datenzertifizierungs-Experience im CMDB-Arbeitsbereich.

Datenzertifizierung auf Core-UI (UI 16)

Datenzertifizierungs-Experience im CMDB-Arbeitsbereich Stellt die neueste Datenzertifizierungsfunktion bereit. Der Legacy-Build der Datenzertifizierung auf Core-UI (UI 16) ist jedoch verfügbar, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Datenzertifizierung**an. Informationen zur Verwendung des Legacy-Builds für CMDB-Datenmanager auf der Core-UI finden Sie unter Datenzertifizierung auf Core-UI.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Die Datenzertifizierung im CMDB-Arbeitsbereich und der Legacy-Build der Datenzertifizierung auf der Core-UI funktionieren separat und werden nicht synchronisiert. Daher werden Datenzertifizierungselemente wie Definitionen und Zeitpläne, die Sie in einer dieser Implementierungen erstellen, nicht angezeigt und sind nicht in der anderen Implementierung enthalten.

Informationen zum Konvertieren von Daten, die im Legacy-Build der Datenzertifizierung auf der Core-UI erstellt wurden, in Entwurfszertifizierungsrichtlinien im CMDB-Arbeitsbereich finden Sie unter Konvertieren Sie Legacy-Zertifizierungszeitpläne in Datenmanager-Zertifizierungsrichtlinien.

Datenzertifizierungs-Experience im CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie die Datenzertifizierung im CMDB-Arbeitsbereich, um die Datenzertifizierung zu verwalten, Zertifizierungsrichtlinien zu erstellen, Zertifizierungsaufgaben zu verwalten und Analytics zu laufenden Prozessen anzuzeigen.

Hinweis: Die Datenzertifizierung im CMDB-Arbeitsbereich und der Legacy-Build der Datenzertifizierung auf der Core-UI funktionieren separat und werden nicht synchronisiert. Daher werden Datenzertifizierungsdefinitionen, z. B. Filter und Zertifizierungszeitpläne, die Sie in einer dieser Implementierungen erstellen, nicht angezeigt und sind in der anderen Implementierung nicht verfügbar.

Verwenden Sie die Datenzertifizierung im CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie CMDB-Arbeitsbereich Zielseite und ihre Ansichten zum Verwalten der Datenzertifizierung:

- Verwenden Sie Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich Um zu CMDB-Datenmanager zu navigieren Erstellen Sie eine neue Zertifizierungsrichtlinie .
- Verwenden Sie die Kachel „meine Arbeit“ auf der Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs, um auf Ihre offenen und überfälligen Zertifizierungsaufgaben zuzugreifen, die Sie überprüfen und verarbeiten müssen.
- Verwenden Sie Ansicht „meine Arbeit“ im CMDB-Arbeitsbereich Um auf Zertifizierungsaufgaben zuzugreifen, die Ihnen im Abschnitt Zertifizierungsaufgaben zugewiesen sind.

Zertifizierungsaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich verwalten:

- Verwalten Sie Datenzertifizierungsinstanzen und -Aufgaben, und zeigen Sie Fortschritt, Status und Einblicke im Datenzertifizierungs-Dashboard an
- Überprüfen Sie Zertifizierungsaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich
- Überprüfen Sie fehlgeschlagene Zertifizierungsaufgaben in CMDB-Arbeitsbereich

Aufbewahrung von Datensätzen zur Datenzertifizierung

Archivierungs- und Vernichtungsprozesse von Zertifizierungsrichtlinienbezogenen Datensätzen sind für Datensätze aller anderen Richtlinientypen von diesen Prozessen getrennt. Diese Trennung erleichtert die Verlängerung des Aufbewahrungszeitraums von Zertifizierungsrichtliniendatensätzen. Das Aufbewahren von Datensätzen zur Ausführung von Zertifizierungsrichtlinien für längere Zeiträume ist in Situationen nützlich, in denen diese Datensätze für Audits benötigt werden, und ist auch für das Datenzertifizierungs-Dashboard nützlich, das von diesen Datensätzen ausgefüllt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Konfigurationen erleichtern die Trennung von Aufbewahrungsrichtlinien für Datenzertifizierungsdatensätze:

- Die Tabellenbereinigungsregel für die Tabelle „CMDB-Datenmanagement-Richtlinienausführungen“ [cmdb_Data_Management_Policy_Execution], die in der Tabelle „Automatische Entleerungen“ [sys_Auto_flush] gespeichert ist, schließt Datensätze der Zertifizierungsrichtlinienausführung von wiederkehrenden Bereinigungen aus.
- Die Archivregel „CMDB-Datenverwaltungsaufgaben archivieren“, die für alle CMDB-Datenmanager-Richtlinienausführungsdatensätze gilt, schließt Zertifizierungsrichtliniendatensätze aus. Bei jeder Archivausführung ist diese Archivregel so konfiguriert, dass auch die zugehörigen Datensätze in der Tabelle „CMDB-Datenmanagement-Zertifizierungsaufgabe in Dokument“ [sn_cmdb_WS_dm_certification_Task_to_document] (zugehörige Datensätze archivieren) automatisch archiviert werden.
- Die Archivregel „Zertifizierungsinstanzen archivieren“ archiviert Datensätze der Zertifizierungsrichtlinienausführung aus der Tabelle „CMDB-Datenverwaltungsrichtlinienausführung“ [cmdb_Data_Management_Policy_Execution]. Diese Archivregel ist so konfiguriert, dass Datensätze der Zertifizierungsrichtlinienausführung 2 Jahre nach der Erstellung archiviert und diese Datensätze 7 Jahre nach ihrer Archivierung gelöscht werden.
- Die Archivregel „Zertifizierungsaufgaben archivieren“ archiviert die Datensätze der Zertifizierungsaufgabe aus der Tabelle „cmdb-Datenverwaltungsaufgabe“ [cmdb_Data_Management_Task]. Diese Archivregel enthält auch einen Eintrag „zugehörige Datensätze archivieren“, der die zugehörigen Datensätze in der Tabelle „CMDB-Datenmanagement-Zertifizierungsaufgabe in Dokument“ [sn_cmdb_WS_dm_certification_Task_to_document] archiviert.

Konvertieren Sie Legacy-Zertifizierungszeitpläne in Datenmanager-Zertifizierungsrichtlinien

Konvertieren Sie Zertifizierungszeitpläne, die in der Legacy-Datenzertifizierungsanwendung (ausgeführt auf Core-UI) erstellt wurden, in Entwürfe für Datenmanager-Zertifizierungsrichtlinien, die im CMDB-Arbeitsbereich verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Data_Manager_admin oder sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Legacy-Datenzertifizierungsanwendung auf der Core-UI verwendet haben, sind alle zugehörigen Zertifizierungszeitpläne in der neuen Implementierung der Datenzertifizierung in CMDB-Arbeitsbereich Version 6,0 nicht automatisch verfügbar. Sie können diese Definitionen in Entwürfe für Zertifizierungsrichtlinien für Datenmanager konvertieren. Dann können Sie die konvertierten Richtlinien im CMDB-Arbeitsbereich genauso veröffentlichen, wie alle Entwürfe für Datenmanager-Richtlinien.

Wichtige Informationen:

- Legacy-Zertifizierungszeitpläne, die erfolgreich konvertiert wurden, werden automatisch deaktiviert.
- Diese Konvertierung migriert die meisten Felder aus dem Legacy-Zertifizierungszeitplan. Jedoch ist `Assign to empty`Und `Last run date`Felder werden nicht in Datenmanager-Tabellen des CMDB-Arbeitsbereichs migriert.
- Alle Dot-Walking-Einstellungen in den Legacy-Zertifizierungszeitplänen, die für Zuweisungen von verwendet werden `User Field`Oder `User Group Field`Werden in dieser Konvertierung beibehalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann in der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs die Option Verwaltung aus.
2. Wählen Sie aus **Datenmanager** Link in Verwaltungstools im Abschnitt Verwalten.
3. Wählen Sie auf der Übersichtsseite „Datenmanager“ die Option aus **Importieren** Im Banner oben auf der Seite.
   Wenn keine Legacy-Zertifizierungszeitpläne zum Importieren vorhanden sind, wird das Benachrichtigungsbanner zum Importieren vorhandener Richtlinien nicht angezeigt.
4. Wählen Sie unter Import des Zertifizierungszeitplans in Richtlinienentwürfe bestätigen die Option aus **Importieren Sie in Richtlinienentwürfe** .
   a. Verfolgen Sie den Fortschritt im Dialogfeld „Import in Bearbeitung“.
   b. Überprüfen Sie die Importergebnisse im Dialogfeld „Importzusammenfassung“.

      Wenn es frühere Konvertierungsvorgänge gab, spiegeln die Ergebnisse nur den aktuellen Konvertierungsvorgang wider. Beispielsweise enthält die Anzahl „Abgeschlossen“ nur die Datensätze, die in der aktuellen Ausführung erfolgreich konvertiert wurden.

      Wählen Sie die Links aus, die den abgeschlossenen und übersprungenen Ergebnissen zugeordnet sind, um Detailinformationen zu den zugehörigen Datensätzen anzuzeigen.

      Um zusätzliche Details anzuzeigen, wählen Sie auch aus **Alle** Und geben Sie im Filternavigator ein cert_schedule.list Zum Öffnen der Tabelle „Zertifizierungszeitpläne“. Die *`Migration Status`*Und *`Migration exception`*Spalten enthalten Details, die besonders für fehlgeschlagene und übersprungene Datensätze wichtig sind.

   c. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Richtlinienentwürfe an** Um die konvertierten Richtlinien auf der Seite „Datenmanager-Richtlinien“ auf der Registerkarte Richtlinienentwürfe anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie einen Entwurf für eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie

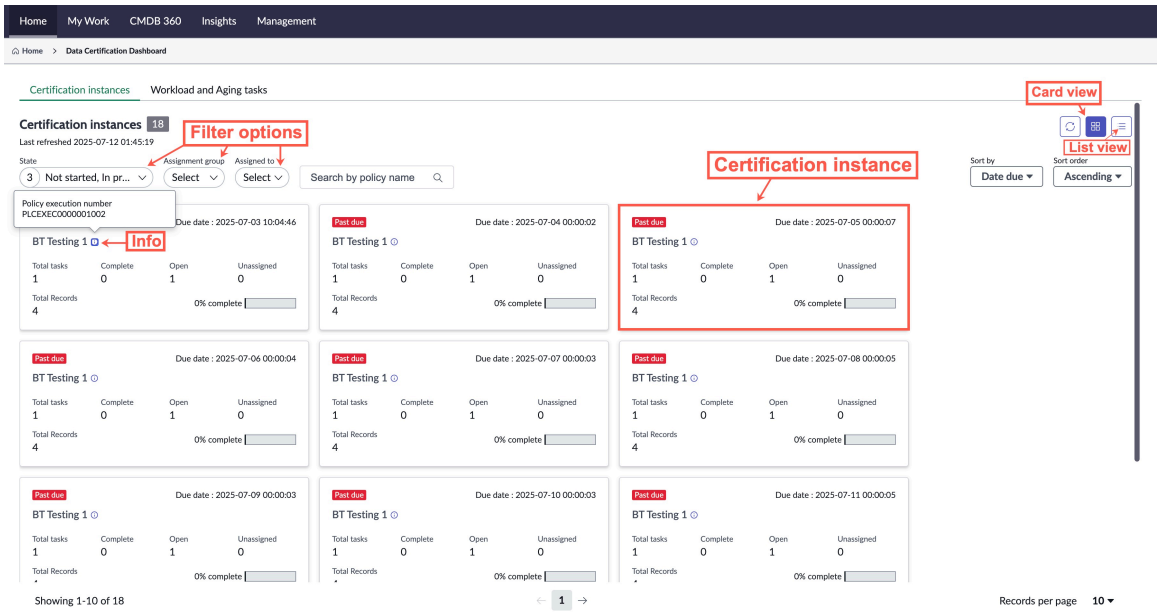
Ergebnis

- Wenn Sie sich anmelden, während diese Konvertierung ausgeführt wird, wird auf der Übersichtsseite des Datenmanagers eine Fortschrittsmeldung angezeigt. Sie können auswählen **Zeigen Sie Details an** Link zum Öffnen des Dialogfelds „Import in Bearbeitung“ mit Details zum Fortschritt des Vorgangs.
- Die Legacy-Zertifizierungszeitpläne sind als Entwurf für Zertifizierungsrichtlinien im Datenmanager im CMDB-Arbeitsbereich verfügbar.
- Die Legacy-Zertifizierungszeitpläne sind deaktiviert.
- Die Legacy-Zertifizierungsaufgaben sind unverändert, und Sie können sie nach Bedarf überprüfen und lösen.

Datenzertifizierungs-Dashboard

Verwenden Sie das Datenzertifizierungs-Dashboard im CMDB-Arbeitsbereich als zentralen Ort, um Datenzertifizierungsinstanzen und -Aufgaben zu verwalten und Anzahlen, Fortschritt, Status und analytische Einblicke anzuzeigen. Sie können beispielsweise überfällige Zertifizierungsaufgaben detailliert untersuchen und neu zuweisen, damit sie von einem entsprechenden Anwender abgeschlossen werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Das Datenzertifizierungs-Dashboard wird mit Datensätzen zur Ausführung der Datenzertifizierung ausgefüllt. Informationen zu den Archivierungsregeln, die die Aufbewahrung dieser Datensätze steuern, finden Sie unter „Aufbewahrung von Datensätzen für Datenzertifizierung“ in Datenzertifizierungs-Experience im CMDB-Arbeitsbereich.

Rollenanforderungen

Die Anwenderrolle bestimmt wie folgt, welche Zertifizierungsaufgaben im Dashboard enthalten sind:

- Data_Manager_user: Mindestrolle, die für den Zugriff erforderlich ist. Gewährt Zugriff auf die Zertifizierungsaufgaben, die dem Anwender zugewiesen sind, einer Zuweisungsgruppe, der der Anwender angehört, oder wenn der Anwender der Manager des zugewiesenen Anwenders oder der Zuweisungsgruppe ist.
- Data_Manager_admin: Bietet Zugriff auf alle Zertifizierungsaufgaben.

Zertifizierungsaufgaben werden überprüft

Das Dashboard für Datenzertifizierung bietet Ihnen verschiedene Möglichkeiten, einen Drilldown zur Liste der Zertifizierungsaufgaben durchzuführen, die Aufgaben enthalten kann, die überprüft werden müssen. Informationen zum Überprüfen (und dann Zertifizieren oder Fehlschlagen), Neuzuweisung oder Abbrechen von Aufgaben finden Sie unter Überprüfen Sie Zertifizierungsaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich.

Zertifizierungsinstanzen

Auf der Registerkarte Zertifizierungsinstanzen werden Anzahlen und andere Details für Zertifizierungsinstanzen angezeigt. Eine Zertifizierungsinstanz ist die Sammlung von Zertifizierungsaufgaben für eine Richtlinienausführung, die anhand ihrer eindeutigen Richtlinienausführungsnummer identifiziert werden. Für jede Zertifizierungsinstanz zeigt das Dashboard Fortschrittsindikatoren wie den Gesamtprozentsatz abgeschlossen und einen allgemeinen Status wie nicht gestartet und überfällig an. Jede Karte zeigt die Gesamtzahl der zugeordneten Aufgaben und innerhalb dieser Gesamtzahl die Anzahl der Aufgaben in einem Status „Abgeschlossen“, „Offen“ und „nicht zugewiesen“ an.

Sie können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wechseln Sie den Typ der Ansicht, indem Sie das Symbol Liste oder Karten wählen.
- Filtern Sie die Liste der angezeigten Zertifizierungsinstanzen, indem Sie die verfügbaren Filter wie Status, Zuweisungsgruppe oder Zugewiesen an filtern und dann die spezifischen Elemente auswählen, nach denen Sie filtern möchten.
- Filtern Sie die Liste der angezeigten Zertifizierungsinstanzen, indem Sie nach bestimmten Zeichenfolgen in Zertifizierungsrichtliniennamen suchen.
- Sortieren Sie die Liste der Zertifizierungsinstanzen nach verschiedenen Attributen, z. B. Instanzstatus, Fertigstellungsgrad oder Richtlinienausführungsnummer. Wählen Sie eine aufsteigende oder absteigende Sortierreihenfolge aus, die zusammen mit einem beliebigen Listenfilter angewendet werden soll.
- Wählen Sie das Infosymbol neben dem Namen einer Zertifizierungsinstanz, um die entsprechende Richtlinienausführungsnummer anzuzeigen. Informationen zu Richtlinienausführungsnummern finden Sie in der Tabelle CMDB-Datenmanagement Richtlinienausführungen [cmdb_Data_Management_Policy_Execution] in Komponenten im Zusammenhang mit dem CMDB-Datenmanager.

Wählen Sie eine Karte aus, um weitere Details zur Zertifizierungsinstanz und zu allen Aufgaben in dieser Instanz basierend auf Ihrer Anwenderrolle anzuzeigen. Auf der Registerkarte Zertifizierungsaufgaben können Sie die Liste der Zertifizierungsaufgaben anzeigen, um auf die Aufgaben selbst zur Verarbeitung zuzugreifen.

Wählen Sie die Registerkarte Zertifizierungsdatensätze aus, um alle Zertifizierungsdatensätze anzuzeigen, die allen Zertifizierungsaufgaben in der Zertifizierungsinstanz zugeordnet sind. Sie können die Zertifizierungsdatensätze nach filtern **Zertifiziert** Oder **Fehlgeschlagen** Um diese Datensätze mit mindestens einem Attribut im ausgewählten Status anzuzeigen.

Arbeitsauslastung und Fälligkeitsaufgaben

Die Registerkarten Arbeitsauslastung und Alterungsaufgaben enthalten zwei Registerkarten, die die Verteilung der Arbeitsauslastung von Zertifizierungsaufgaben und überfälliger Aufgaben anzeigen.

Arbeitslast

Zeigt die Verteilung der Arbeit im Zusammenhang mit Zertifizierungsaufgaben nach Anwendergruppen und einzelnen Anwendern an. Wählen Sie die Registerkarte Gruppen oder Einzelpersonen aus, um die Verteilung nach Prozentsatz und Gesamtzahl der Aufgaben anzuzeigen. Wählen Sie einen beliebigen Eintrag in einer Liste aus, um einen Drilldown zur Liste der Zertifizierungsaufgaben durchzuführen, mit der Sie dann auf die Aufgaben selbst zur Verarbeitung zugreifen können.

Alterung

Zeigt Balkendiagramme mit der Anzahl der überfälligen Datenzertifizierungsaufgaben an. Der Status „überfällig“ wird durch die Einstellung von bestimmt `sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data.manager.aging.policy.task.timeframe`Systemeigenschaft (standardmäßig 61–90 und älter als 90 Tage). Wählen Sie ein Diagramm aus, um einen Drilldown zur Liste der Zertifizierungsaufgaben durchzuführen, mit der Sie dann auf die Aufgaben selbst zur Verarbeitung zugreifen können.

Überprüfen Sie Zertifizierungsaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich

Überprüfen Sie die Werte von Datensatzfeldern und CI-Attributen in den Ihnen zugewiesenen Zertifizierungsaufgaben, und zertifizieren Sie die Überprüfung entsprechend Ihren Ergebnissen, bearbeiten Sie sie oder schlagen Sie sie fehl. Für Manager sind Aufgaben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

direkt unterstellter Mitarbeiter enthalten, und für Anwendergruppenmanager sind auch Aufgaben von Mitgliedern in der Gruppe enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user, sn_cmdb_Editor oder sn_cmdb_admin

Das Abbrechen einer Zertifizierungsaufgabe ist nur für Aufgaben verfügbar, die sich im Status „in Bearbeitung“ oder „nicht gestartet“ befinden und die erforderliche Rolle „Data_Manager_admin“ oder „sn_cmdb_admin“ ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Zertifizierungsaufgabe nicht ordnungsgemäß zugewiesen ist, können Sie sie einem anderen Anwender zuweisen, wenn Sie wissen, wer der entsprechende Überprüfer ist, oder einen Administrator anfordern, die Aufgabe neu zuzuweisen.

Hinweis:

- Wenn die Richtlinie so konfiguriert ist, dass leere Attributwerte nicht zulässig sind, können Sie die Zertifizierung der zugehörigen CIs nur fehlschlagen, aber Sie können sie nicht zertifizieren, es sei denn, Sie füllen zuerst die leeren Attribute aus.
- Wenn die Richtlinie so konfiguriert ist, dass Aktualisierungen von Feldwerten nicht zulässig sind, können Sie nicht konforme CIs nicht aktualisieren, was dazu führt, dass ihre Zertifizierung nicht besteht.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zur Liste Zertifizierungsaufgaben.
   - Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**, Und wählen Sie dann aus **Meine Arbeit** In der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs. Wählen Sie im Abschnitt meine Aufgaben die Registerkarte Zertifizierungsaufgaben aus.
   - Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an. Wählen Sie in der Startansicht im CMDB-Arbeitsbereich die aus **Dashboard Für Datenzertifizierung** Quick-Link. Führen Sie dann im Datenzertifizierungs-Dashboard einen Drilldown zur Liste Zertifizierungsaufgaben über eine Zertifizierungsinstanzkarte oder über die Kacheln „Arbeitsauslastung“ und „Fälligkeitsaufgaben“ durch, wie in beschrieben Datenzertifizierungs-Dashboard.
2. **Wahlweise:** Wählen Sie in der Liste „Zertifizierungsaufgaben“ mehrere Aufgaben aus, um Aufgaben in einem Massenvorgang neu zuzuweisen.

   a. Wählen Sie die Registerkarte Zertifizierungsaufgaben und dann die Aufgabe oder Aufgaben aus, die Sie neu zuweisen möchten.
      - Wählen Sie Aus **Neu Zuweisen** : Zuweisen Sie eine Aufgabe einer anderen Gruppe oder einem anderen Anwender neu, wenn Sie nicht der geeignete Anwender sind, um die Feldwerte zu überprüfen, und Sie wissen, wer der entsprechende Überprüfer ist.
        - **Zuweisungsgruppe** : Wählen Sie die Zuweisungsgruppe aus, zu der der Anwender gehört.
        - **Zuweisen an:** Suchen Sie nach dem entsprechenden Überprüfer, dem diese Aufgabe neu zugewiesen werden soll.
        - **Senden Sie einen Grund für diese Aktion** : Geben Sie einen Grund für die Neuzuweisung der Aufgabe ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie aus **Neu Zuweisen** Dropdown-Menü und dann auswählen **Mir zuweisen** : Zuweisen Sie sich die Aufgabe zu, die nicht zugewiesen ist, wenn Sie der entsprechende Überprüfer für diese Aufgabe sind.
- Wählen Sie aus **Neu Zuweisen** Dropdown-Menü und dann auswählen **Neuzuweisung anfordern** : Anforderung zur Neuzuweisung der Aufgabe, die Ihnen falsch zugewiesen ist, an eine andere Person. Geben Sie einen Grund ein, warum die Aufgabe neu zugewiesen werden muss, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .

b. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** .

3. Wählen Sie auf der Registerkarte Zertifizierungsaufgaben die Zertifizierungsaufgabe aus, die Sie überprüfen möchten.

4. Überprüfen Sie die Details der Zertifizierungsaufgabe, und wählen Sie dann aus **Überprüfen Sie die zu zertifizierenden Datensätze** .

Hinweis: Sie können die Aufgaben auf dieser Seite neu zuweisen. Siehe Schritt 2, um die Neuzuweisungsoptionen zu überprüfen.

5. Wählen Sie auf der Registerkarte Überprüfung nicht abgeschlossen die Datensätze aus, für die Sie die Überprüfung abschließen möchten, und wählen Sie dann aus **Zertifizieren** Oder **Fehlgeschlagen** .

Sie können alle auf der Seite angezeigten Datensätze für die Massenverarbeitung auswählen, indem Sie das Kontrollkästchen im Header der ersten Spalte aktivieren und dann auswählen **Wählen Sie alle <n>-Elemente in dieser Liste aus** Link, der angezeigt wird.

- Der Überprüfungsabschluss von „zertifiziert“ oder „fehlgeschlagen“ wird in einem Massenvorgang nur auf die Zertifizierungsfelder in den ausgewählten Datensätzen angewendet, für die noch eine Überprüfung aussteht. Beispielsweise ist ein Zertifizierungsfeld, das bereits als zertifiziert markiert ist, von der Auswahl nicht betroffen **Fehlgeschlagen** . Nur die nicht überprüften Felder werden als fehlgeschlagen markiert. Datensätze, deren Überprüfung abgeschlossen ist, werden auf die Registerkarte Überprüfung abgeschlossen verschoben.
- Wenn die Richtlinie so konfiguriert ist, dass leere Attributwerte nicht zulässig sind, werden CIs mit leeren Feldern bei Auswahl nicht zertifiziert **Zertifizieren** . Um diese CIs zu zertifizieren, müssen Sie in dieser Situation zuerst die leeren Attribute ausfüllen.

6. Wählen Sie die Datensätze aus, die Sie im Detail überprüfen möchten, und wählen Sie dann aus **Überprüfen Sie Datensätze** .

Ein Häkchen neben einem Spaltenheader kennzeichnet die Felder, deren Werte in dieser Zertifizierungsprüfung enthalten sind (*Zertifizierungsfelder*). Alle anderen Spalten zeigen zusätzliche Felder an, die nur zur Identifizierung von Datensätzen enthalten sind (*Felder anzeigen*).

Wenn Sie Datensätze (oder CIs) zur Überprüfung auswählen, werden die Felder (oder Attribute) für die ausgewählten Datensätze rechts in einem separaten Abschnitt zur Feldüberprüfung angezeigt. Wenn Sie einen einzelnen Datensatz zur Überprüfung auswählen, werden die Feldwerte des ausgewählten Datensatzes angezeigt. Wenn Sie mehrere Datensätze zur Überprüfung auswählen, werden die Feldwerte nicht angezeigt. Wählen Sie in diesem Abschnitt die Felder aus, um Ihre Überprüfungsergebnisse anzuwenden, oder wählen Sie aus **Wählen Sie alle Felder aus** Um die Überprüfungsergebnisse auf alle Felder anzuwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Ausgewählte Felder fehlgeschlagen	Wählen Sie diese Option aus, um falsche Feldwerte anzugeben. Wenn Sie fertig sind, werden die Datensätze auf die Registerkarte Überprüfung abgeschlossen verschoben.
Ausgewählte Felder zertifizieren	Wählen Sie diese Option aus, um die Richtigkeit der Feldwerte zu bestätigen. Wenn Sie fertig sind, werden die Datensätze auf die Registerkarte Überprüfung abgeschlossen verschoben.
Felder bearbeiten	Wählen Sie diese Option aus, um die Felder zu aktualisieren, deren Wert falsch ist. Klicken Sie abschließend auf **Aktualisieren**. Sie können fortfahren und die aktualisierten Felder zertifizieren.

7. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Wenn alle Datensätze überprüft wurden.
   Die **Übermitteln** Die Schaltfläche ist erst verfügbar, wenn alle Datensätze in der Aufgabe überprüft wurden und die Aufgabe abgeschlossen ist.

Nächste Maßnahme
Sie können die Zertifizierungsergebnisse auf der Registerkarte Überprüfung abgeschlossen überprüfen und Zertifizierungsergebnisse ändern oder Feldwerte bearbeiten.

Überprüfen Sie fehlgeschlagene Zertifizierungsaufgaben in CMDB-Arbeitsbereich

Überprüfen Sie Datensätze (und CIs), die die Zertifizierungsüberprüfung nicht bestanden haben und Ihnen zugewiesen sind. Diese Ausnahmen werden in einer Liste angezeigt, die dynamisch aktualisiert wird, wenn Zertifizierungsaufgaben überprüft werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**, Und wählen Sie dann aus **Meine Arbeit** In CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste.
2. Wählen Sie im Popup-Banner Zertifizierungsausnahmen die Option aus **Zum Anzeigen hier klicken** .
3. Wählen Sie eine Dropdown-Liste aus, um eine Aufgabe zu erweitern, um die Datensätze und Felder anzuzeigen, die die Zertifizierungsüberprüfung nicht bestanden haben.
4. Wählen Sie die Zertifizierungsdokument-ID des Felds aus, das Sie aktualisieren möchten.
   In der Spalte Element werden die Felder angezeigt, bei denen die Überprüfung fehlgeschlagen ist. Die Spalte „Zertifizierungsdokument-ID“ enthält Links zu den entsprechenden Datensätzen.
5. Überprüfen Sie die Details der Felder, die aktualisiert werden müssen.

Nächste Maßnahme
Siehe Überprüfen Sie Zertifizierungsaufgaben im CMDB-Arbeitsbereich Thema zum Auffinden und Überprüfen der jeweiligen Zertifizierungsaufgabe und zum Aktualisieren falscher Feldwerte. Sie können auch direkt auf Datensatz- und CI-Formulare zugreifen, um falsche Werte zu aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzertifizierung auf Core-UI

Mit dem Legacy-Build der Datenzertifizierung auf der Core-UI können Sie Datenzertifizierungsaufgaben zentral nachverfolgen und bearbeiten, Zertifizierungsfilter erstellen und Zertifizierungszeitpläne definieren.

Beginnend mit Zurich Release, Plugin „Datenzertifizierung“ (com.snc.certification_v2) wird auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Die Store-App für CMDB-Arbeitsbereich Bietet die neueste Experience für diese Funktionalität.

- Weitere Informationen zur Einstellung finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in Now Support Knowledge Base.
- Informationen zur Verwendung der Datenzertifizierung finden Sie unter Datenzertifizierungs-Experience im CMDB-Arbeitsbereich.
- Informationen zum Konvertieren von Zeitplänen, die im Legacy-Build der Datenzertifizierung auf der Core-UI erstellt wurden, in Entwurfszertifizierungsrichtlinien im CMDB-Arbeitsbereich finden Sie unter Konvertieren Sie Legacy-Zertifizierungszeitpläne in Datenmanager-Zertifizierungsrichtlinien.

Hinweis:

Die Datenzertifizierung im CMDB-Arbeitsbereich und der Legacy-Build der Datenzertifizierung auf der Core-UI funktionieren separat und werden nicht synchronisiert. Daher werden Datenzertifizierungselemente wie Filter und Zeitpläne, die Sie in einer dieser Implementierungen erstellen, nicht angezeigt und sind nicht in der anderen Implementierung enthalten.

Aktivieren Sie Die Datenzertifizierung

Aktivieren Sie das Plugin „Datenzertifizierung“, um auf die Anwendung zuzugreifen. Durch die Aktivierung dieses Plugins wird auch das Plugin „Version Management“ aktiviert, das Zertifizierungsfilterversionen verwaltet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Datenzertifizierung“.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Datenzertifizierung Installiert

Durch die Aktivierung des Plugins „Datenzertifizierung“ werden die folgenden Komponenten installiert.

Demodaten sind mit Datenzertifizierung verfügbar. Die Demo-Daten enthalten Informationen, einschließlich Filter, Zeitpläne, Instanzen und Aufgaben.

Tabellen

Die Datenzertifizierung fügt die folgenden Tabellen hinzu:

Tabelle	Beschreibung
Zertifizierungsaudit-Definition [cert_Audit_Definition]	Speichert Sammlungen von Zertifizierungszeitplänen, die als einzelne Entität ausgeführt werden können.
Zertifizierungsaudit-Definitionselemente [m2m_cert_Audit_def_cert_sched]	Listet die Zertifizierungszeitpläne in jeder Zertifizierungsaudit-Definition auf.
Zertifizierungsauditinstanz [cert_Audit_instance]	Speichert die Zertifizierungsinstanzen, die einer bestimmten Auditdefinition zugeordnet sind.
Zertifizierungselement [cert_element]	Speichert die Datenelemente, die in Zertifizierungsaufgaben gruppiert sind.
Zertifizierungsfilter [cert_filter]	Speichert die Daten, für die eine Zertifizierung erforderlich ist, unter Verwendung einer Filterbedingung für die Zertifizierung.
Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Speichert eine Sammlung von Zertifizierungsaufgaben, die eine einzelne Instanz einer geplanten Zertifizierung darstellen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Audit“ [cert_audit].
Zertifizierungszeitplan [cert_schedule]	Speichert die Zertifizierung für einen bestimmten Satz von Informationen in einer bestimmten Tabelle, welchem Benutzer oder welcher Gruppe die Aufgaben zugewiesen sind und wie oft diese Zertifizierung durchgeführt wird.
Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Speichert einzelne Zertifizierungsaufgaben. Zertifizierungsaufgabe erweitert die Aufgabentabelle.

Skripteinbindungen

Die Datenzertifizierung fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu:

Name	Beschreibung
CertificationAjax	Stellt Dienstprogramme bereit, mit denen einzelne Zertifizierungselemente zertifiziert, abgelehnt oder zurückgesetzt werden können.
CertificationTaskCreate	Benutzerdefinierter Code, der den Standardcode für Zertifizierungsaufgaben erweitert.
CertTaskEscalationTimerPercentage	Aktualisiert Informationen zu Zeit und Prozent des Abschlusses für eine Zertifizierung.
CertificationUtilities	Stellt Dienstfunktionen für die Zertifizierung bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Client-Skripts

Die Datenzertifizierung fügt die folgenden Client-Skripts hinzu:

Name	Tabelle	Beschreibung
Alarm bei geprüften Feldern	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Gibt eine Warnung aus, wenn der Zertifizierer versucht, einen Datensatz zu verlassen, ohne die geprüften Elemente zu bestätigen
Tabellennamen überprüfen	Zertifizierungszeitplan [cert_schedule]	Aktualisiert den Tabellennamen, wenn ein anderer Filter ausgewählt wird.

UI-Richtlinien

Die Datenzertifizierung fügt die folgenden UI-Richtlinien hinzu:

Name	Tabelle	Beschreibung
Nächste geplante Ausführung ausblenden	Zertifizierungszeitplan [cert_schedule]	Blendet das Feld *Nächste geplante Ausführung* aus, wenn der Zeitplan einmalig oder nur bei Bedarf ausgeführt werden soll.
Ausführen ausblenden, wenn nicht aktiv	Zertifizierungszeitplan [cert_schedule]	Blenden Sie „Ausführen“ zugeordnete Felder aus, wenn „aktiv“ auf „falsch“ festgelegt ist.
Tabellennamen mit Schreibschutz versehen	Zertifizierungszeitplan [cert_schedule]	Aktiviert den Schreibschutz für das Feld *Tabelle*.
Tabellenfeld ausblenden	Zertifizierungselement [cert_element]	Blendet das Feld *Tabelle* im Zertifizierungsaufgabenformular aus.
Feld für abgeschlossenen Prozentsatz mit Schreibschutz versehen	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Macht *Prozent abgeschlossen* Feld schreibgeschützt, wenn *Status* Ist *In Arbeit* , *Abgeschlossen* , *Unvollständig Geschlossen* , Oder *Abgebrochen* .
Zuweisen-an-Felder anzeigen	Zertifizierungszeitplan [cert_schedule]	Zeigt das Feld *Zuweisen an* an, wenn die Zuweisungsart *Benutzer* lautet, und blendet das Feld *Zuweisen an* für alle anderen Zuweisungsarten aus.
Gruppenfeld anzeigen	Zertifizierungszeitplan [cert_schedule]	Zeigt an **Change-Gruppe** Feld (früher Zuweisungsgruppe), wenn der Zuweisungstyp lautet *Gruppe* Und blendet aus **Change-Gruppe** Feld für alle anderen Zuweisungstypen.
Benutzerfeld anzeigen	Zertifizierungszeitplan [cert_schedule]	Zeigt das Feld *Benutzer* an, wenn die Zuweisungsart *Benutzer* lautet.
Zuweisungsfelder anzeigen	Zertifizierungszeitplan [cert_schedule]	Zeigt die Option *Zuweisen an leer* an, wenn die Zuweisungsart *Benutzerfeld* oder *Gruppenfeld* lautet.

Business Rules

Die Datenzertifizierung fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Beschreibung
Daten für bestimmte Aufgaben anpassen	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Passt Datumsangaben für Aufgaben an, die zur Zertifizierungsinstanz gehören, wenn die Datumsangaben für eine aktive Zertifizierung geändert werden.
Instanz abbrechen	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Bricht alle offenen Zertifizierungsaufgaben ab, wenn eine aktive Zertifizierung abgebrochen wird.
Zertifizierungs-Audit-Instanz-Ereignisse	Zertifizierungsauditinstanz [cert_Audit_instance]	Sendet ein eingefügtes Ereignis, wenn eine aktive Zertifizierungs-Audit-Instanz erstellt wird. Sendet ein abgeschlossenes Ereignis, wenn eine aktive Zertifizierungs-Audit-Instanz als abgeschlossen oder unvollständig markiert ist.
Zertifizierungselement-Events	Zertifizierungselement [cert_element]	Sendet das Event „Fehlgeschlagen“, wenn ein Element einer Zertifizierung als fehlgeschlagen gekennzeichnet wird.
Zertifizierungsinstanz-Events	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Sendet das Event „Eingefügt“, wenn eine Instanz einer Zertifizierung erstellt wird. Sendet das Event „Abgeschlossen“, wenn eine Instanz einer Zertifizierung abgeschlossen wird.
Zertifizierungsinstanz-Rollup	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Aktualisiert das Feld *Prozent abgeschlossen* im Datensatz der Zertifizierungsinstanz.
Zertifizierungsaufgaben-Events	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Sendet das Event „Eingefügt“, wenn eine Aufgabe eingefügt wird. Sendet das Event „Abgeschlossen“, wenn eine Aufgabe deaktiviert wird. Sendet das Event „Abgebrochen“, wenn eine Aufgabe abgebrochen wird.
Zertifizierungsaufgabenwerte	Zertifizierungselement [cert_element]	Aktualisiert „Prozent abgeschlossen“ der übergeordneten Aufgabe, wenn ein Zertifizierungselement aktualisiert wird.
Überprüfen Sie Den Fortschritt Des Zertifizierungs-Audits	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Aktualisiert den Abschlussstatus der Auditinstanz insgesamt, wenn eine Zertifizierung, die Teil eines Audits ist, abgeschlossen ist.
Zertifizierungsansichten bereinigen	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Bereinigt alle zugehörigen Datensätze, wenn eine Zertifizierungsinstanz gelöscht wird.
Kopieren Sie Zertifizierungszeitplanfelder	Zertifizierungsinstanz [cert_instance]	Kopiert Änderungen am Zertifizierungszeitplan in die Zertifizierungsinstanz.
Zertifizierungsaufgaben zusammenführen	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Führt zwei Aufgaben zusammen, wenn eine Aufgabe neu zugewiesen wird und es eine andere Aufgabe für dieselbe Instanz mit dem neuen Benutzer gibt.
Löschen von Filter mit Zeitplan verhindern	Zertifizierungsfilter [cert_filter]	Verhindert das Löschen eines Filters, der in einem Zeitplan verwendet wird.
Benachrichtigung bei Neuzuweisung	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Sendet eine Benachrichtigung an den neuen und den vorherigen Beauftragten, wenn eine Aufgabe erneut zugewiesen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Beschreibung
Rollup-Status	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Aktualisiert alle erforderlichen übergeordneten Elemente, wenn der Aufgabenstatus geändert wird.
Audit-Referenzen aktualisieren	Zertifizierungsaufgabe [cert_task]	Macht Datenzertifizierungsdatensätze mit Datensätzen des gewünschten Status kompatibel. Diese Regel stellt sicher, dass das Feld *Audit* korrekt ausgefüllt ist, wenn ein Datensatz mit „Einfügen und beibehalten“ eingefügt wird.
Audit-Ergebnis aktualisieren	Zertifizierungselement [cert_element]	Macht Datenzertifizierungsdatensätze zu Berichtszwecken mit Datensätzen des gewünschten Status kompatibel. Diese Regel fügt zertifizierte Werte in die Spalte *Gewünschter Wert* ein, wenn ein Audit *Zertifiziert* wird. Die Regel fügt zudem tatsächliche Werte in die Spalte *Diskrepanzwert* ein, wenn ein Audit *Fehlgeschlagen* ist.
Folgeaufgabe und Audit-Referenzen aktualisieren	Zertifizierungselement [cert_element]	Macht Datenzertifizierungsdatensätze zu Berichtszwecken mit Datensätzen des gewünschten Status kompatibel. Diese Regel stellt die Kompatibilität von Zertifizierungsaufgaben mit Folgeaufgaben her und zeigt alle Aufgaben unabhängig vom Ursprung an.
Zeit der nächsten Ausführung aktualisieren	Zertifizierungszeitplan [cert_schedule]	Aktualisiert das Feld *Nächste geplante Ausführung*, wenn ein Zeitplan *Täglich*, *Wöchentlich*, *Monatlich* oder *Regelmäßig* ausgeführt wird.
Felder überprüfen	Zertifizierungszeitplan [cert_schedule]	Überprüft, ob in beiden kein Feld verwendet wird *Anzeige* Und *Zertifizierung* Felder, wenn die Felder eines Zertifizierungszeitplans geändert werden.

Formatierer

Die Datenzertifizierung fügt den folgenden Formatierer hinzu:

Formatierer

Name	Beschreibung
Zertifizierungsaufgabenelemente	Aktiviert die benutzerdefinierte Formatierung von Benutzeroberflächenelementen für eine Zertifizierungsaufgabe. Zeigt beispielsweise ein grünes Häkchen und ein rotes Ausrufezeichen an, die beim Zertifizieren eines Elements verwendet werden sollen.

Eigenschaften

Eigenschaften

Name	Tabelle	Beschreibung
glide.ui.cert_task_activity.fields	Systemeigenschaften [sys_properties]	Definiert, welches Journalfeld das Aufgabenaktivitätsfeld ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		Standard: work_notes

Benutzerrollen

Die Datenzertifizierung fügt die folgenden Anwenderrollen hinzu:

Benutzerrollen

Rolle	Enthält Rollen	Beschreibung
certification_admin	Zertifizierung	Kann: • Zertifizierungen erstellen und konfigurieren • Angegebene Antworten überschreiben • Zertifizierungsaufgaben für Verantwortliche für Zertifizierungsaufgaben durchführen • Benachrichtigungen zu Zertifizierungsaufgaben jederzeit an Benutzer und Verantwortliche senden • Zertifizierungen in einem beliebigen Status abbrechen oder löschen
certification_filter_admin	Zertifizierung	Kann alle Datenzertifizierungsfilter erstellen und verwalten
Zertifizierung	Keine	Kann aktive oder unvollständige Aufgaben aktualisieren, die Rolleninhabern oder Gruppen zugewiesen sind, deren Mitglied sie sind. Kann auch Configuration Items aktualisieren, für die Rolleninhaber oder Gruppen, deren Mitglied sie sind, verantwortlich sind. Erhält E-Mail-Benachrichtigungen, wenn Zertifizierungsaufgaben zugewiesen werden.

Events

Die Datenzertifizierung fügt die folgenden Ereignisse hinzu. Die ServiceNow Das System verwendet diese Ereignisse, um E-Mail-Benachrichtigungen an Aufgabenbesitzer und -Manager zu Änderungen an Zertifizierungsdatensätzen zu senden.

Name	Beschreibung
cert_audit_instance.completed	Eine Zertifizierungs-Audit-Instanz wurde abgeschlossen.
cert_audit_instance.inserted	Eine Zertifizierungs-Audit-Instanz wurde eingefügt.
cert_element.failed	Ein Zertifizierungselement hat die Zertifizierung nicht bestanden.
cert_instance.complete	Eine Zertifizierungsinstanz wurde abgeschlossen.
cert_instance.inserted	Eine Zertifizierungsinstanz wurde eingefügt.
cert_task.cancelled	Eine Zertifizierungsaufgabe wurde abgebrochen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
cert_task.completed	Eine Zertifizierungsaufgabe wurde abgeschlossen.
cert_task.escalate	Ein Datensatz für Zertifizierungsaufgaben wurde eskaliert.
cert_task.inserted	Eine neue Zertifizierungsaufgabe wurde erstellt.
cert_task.notifications	Eine Benachrichtigung über eine Zertifizierungsaufgabe wurde erneut an einen Benutzer gesendet.
cert_task.overdue	Eine Zertifizierungsaufgabe hat das angegebene Abschlussdatum überschritten.
cert_task.reassign	Eine Zertifizierungsaufgabe wurde neu zugewiesen.
cert_task.warning	Ein neuer Eskalationspunkt für eine Aufgabe wurde erreicht.

E-Mail-Vorlagen

Die Datenzertifizierung fügt die folgenden E-Mail-Vorlagen hinzu:

Name	Nachricht
certification.task.cancelled	Eine Zertifizierungsaufgabe, die Ihnen/Ihrer Gruppe im Rahmen des Datenzertifizierungs- und Verwaltungsprozesses zugewiesen wurde, wurde abgebrochen.
certification.task.reminder.inserted	Für eine Zertifizierungsaufgabe, die Ihnen/Ihrer Gruppe im Rahmen des Datenzertifizierungs- und Verwaltungsprozesses zugewiesen wurde, ist ein Eingreifen erforderlich.
certification.task.reminder.outstanding	Für eine Zertifizierungsaufgabe, die Ihnen/Ihrer Gruppe im Rahmen des Datenzertifizierungs- und Verwaltungsprozesses zugewiesen wurde, ist ein Eingreifen erforderlich.
certification.task.reminder.overdue	Eine Zertifizierungsaufgabe, die Ihnen/Ihrer Gruppe im Rahmen des Datenzertifizierungs- und Verwaltungsprozesses zugewiesen wurde, ist überfällig.

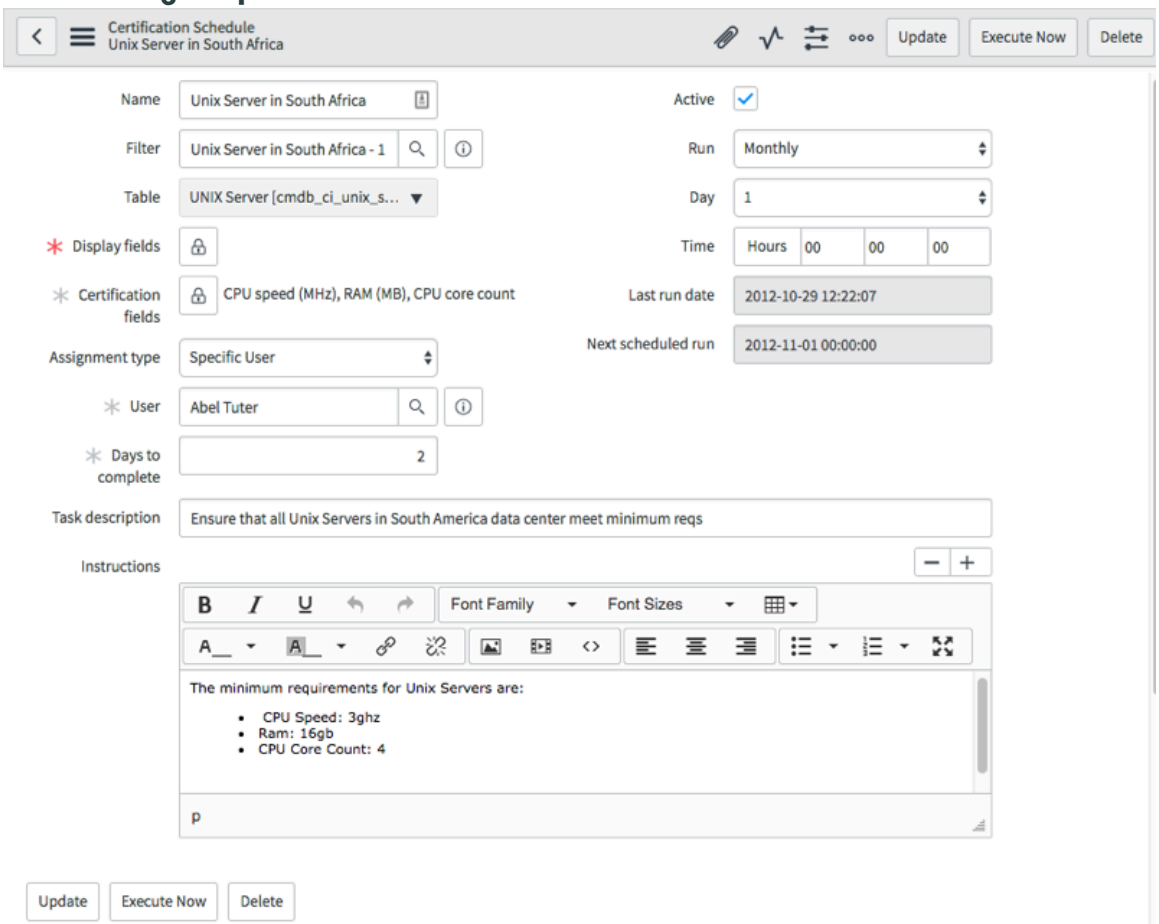
Zertifizierungszeitpläne

Ein Zertifizierungszeitplan definiert die Informationen, die eine Zertifizierung erfordern, und die Häufigkeit der Ausführung.

Für jedes angegebene Zeitintervall oder bei Bedarf generiert der Zertifizierungszeitplan eine Reihe von Zertifizierungsaufgaben basierend auf festgelegten Bedingungen. Verwenden Sie den zugehörigen Link „Vorschau auf Zertifizierungsaufgaben anzeigen“, um eine Vorschau der aus einem Zertifizierungszeitplan generierten Zertifizierungsaufgaben anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifizierungszeitplan



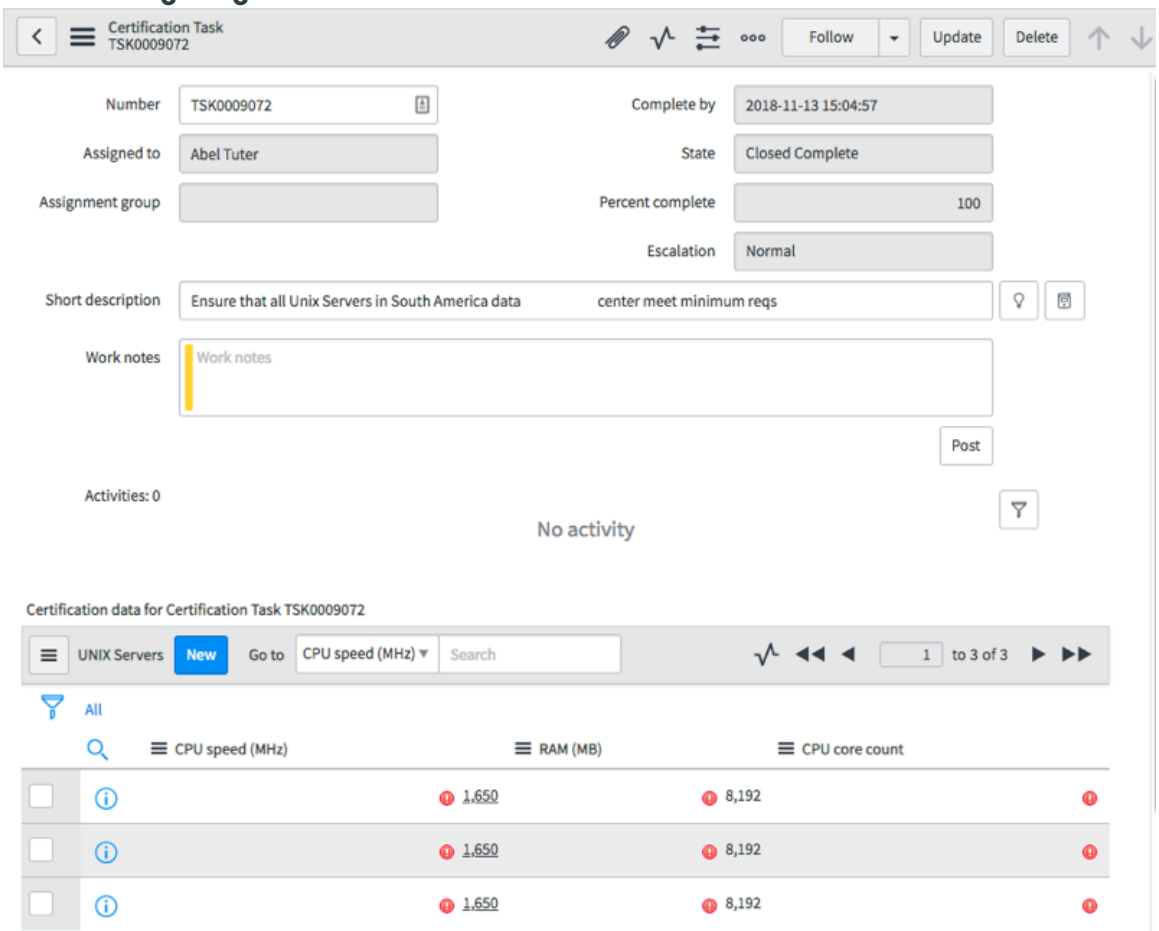
Zertifizierungsaufgaben

Eine Zertifizierungsaufgabe stellt die Arbeiten dar, die zur Überprüfung der mit einem bestimmten Datensatz verknüpften Daten erforderlich sind.

Für die Durchführung der Zertifizierungsaufgaben sind die jeweiligen Aufgabenverantwortlichen zuständig. Aufgaben haben einen zugeordneten Workflow, der in regelmäßigen Abständen Erinnerungen an den Aufgabenverantwortlichen und gegebenenfalls an den Vorgesetzten des Verantwortlichen sendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifizierungsaufgabe



Hinweis: Wenn die Nachricht angezeigt wird

> Record cannot be certified until the instance is finished creating all certification tasks and elements. Reload the page to try again

Wird angezeigt, bedeutet dies Folgendes:

- In den Tabellen „cmbd_ci“ und „cmdb_ci_Server“ ist eine große Datenmenge vorhanden.
- Die Verarbeitung der Datenzertifizierungsaufgabe ist nicht abgeschlossen (Datenzertifizierungsaufträge werden noch verarbeitet).

Laden Sie die Seite wie angegeben neu, und warten Sie, bis die Verarbeitung abgeschlossen ist.

Ungültige Elemente bereinigen

Verwenden Sie **Ungültige Elemente bereinigen** UI-Aktion zum Abfragen und Löschen von Zertifizierungselementen, die auf ungültige Datensätze verweisen. Jede Zertifizierungsaufgabe hat einen Zertifizierungszeitplan, und jeder Zertifizierungszeitplan verfügt über Tabellen- und Filterfelder. Wenn Sie diese UI-Aktion verwenden, wird die folgende Verarbeitung ausgeführt:

1. Sammelt alle verfügbaren Datensätze aus dem Tabellenfeld im Zertifizierungszeitplan mit Filtern, die im Zertifizierungszeitplan verfügbar sind.
2. Sammelt alle Zertifizierungselemente, die der aktuellen Zertifizierungsaufgabe zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Löscht die Zertifizierungselemente, die für die im vorherigen Schritt erfassten Daten nicht mehr verfügbar sind.
4. Nach dem Löschen ungültiger Datensätze wird der Prozentsatz des Zertifizierungsabschlusses mit der folgenden Formel neu berechnet:

   (1 – (Anzahl der ausstehenden Zertifizierungselemente/Gesamtzahl der zugeordneten Zertifizierungselemente) * 100;)

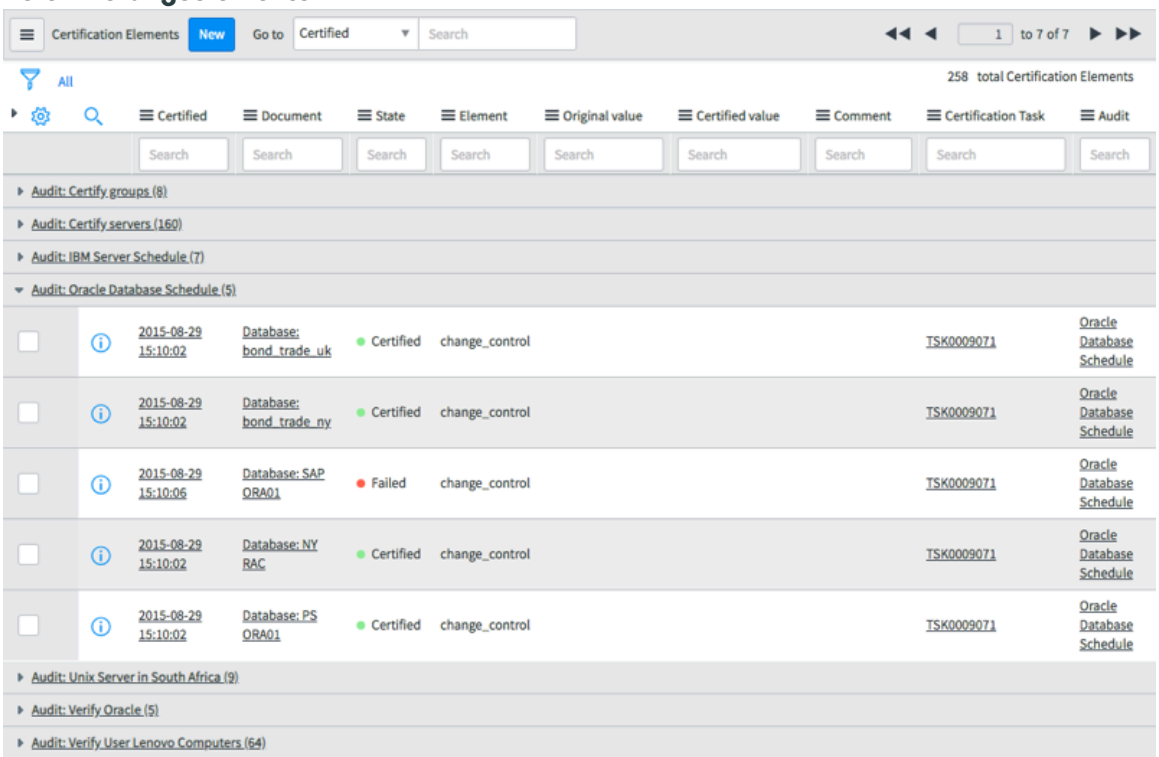
5. Wenn keine Zertifizierungselemente mit dem Status „Ausstehend“ vorhanden sind, wird die zugehörige Zertifizierungsaufgabe als „Geschlossen“ markiert und deaktiviert.
6. Wenn noch Zertifizierungselemente mit dem Status „Ausstehend“ vorhanden sind, wird die zugehörige Zertifizierungsaufgabe aktiviert und ihr Status in „in Bearbeitung“ geändert.

Zertifizierungselemente

Jedes Element aller zu zertifizierenden Datensätze wird in einem eigenen Zertifizierungselementdatensatz nachverfolgt.

Darüber hinaus werden Datum und Uhrzeit der Zertifizierung des Elements, Kommentare sowie die ursprünglichen und zertifizierten Werte des Feldes nachverfolgt. Sie können Elemente für einzelne Zertifizierungsaufgaben anzeigen. Oder Sie können direkt auf die Tabelle „Zertifizierungselemente“ [cert_Element] zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** Und geben Sie dann im Feld Filter ein `cert_Element.list` .

Zertifizierungselemente

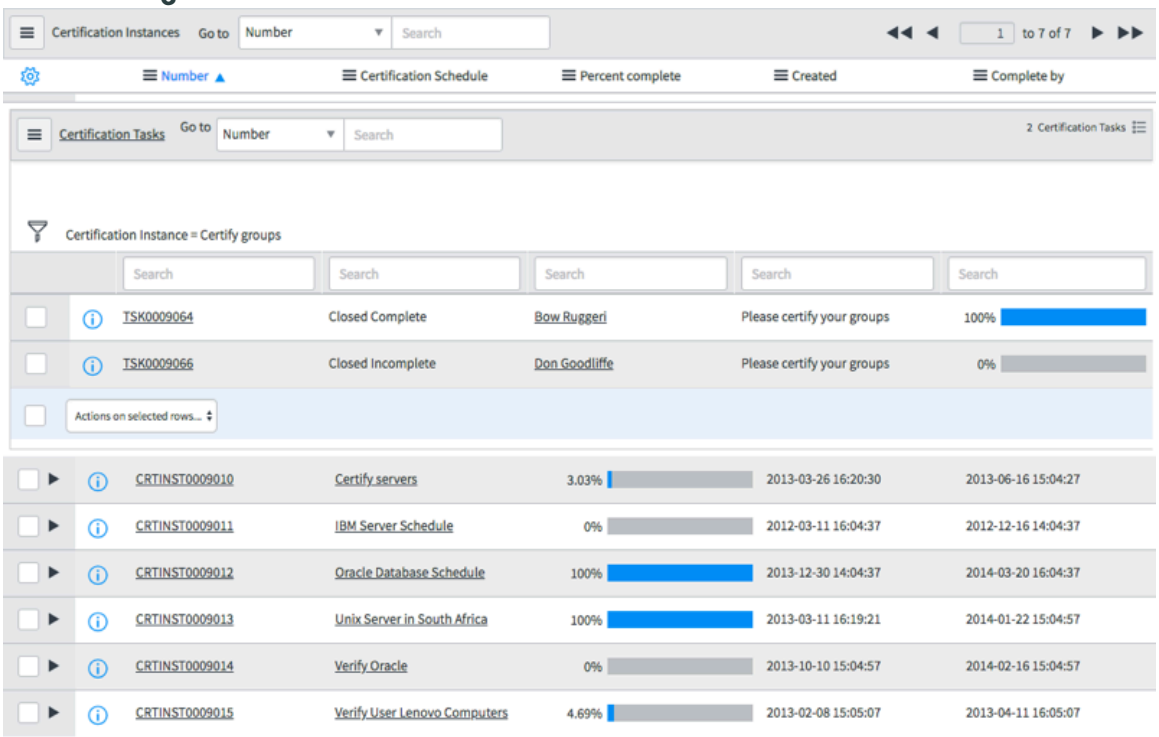


Zertifizierungsinstanzen

Eine Zertifizierungsinstanz ist die Sammlung von Zertifizierungsaufgaben für eine Ausführung eines Zertifizierungszeitplans.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

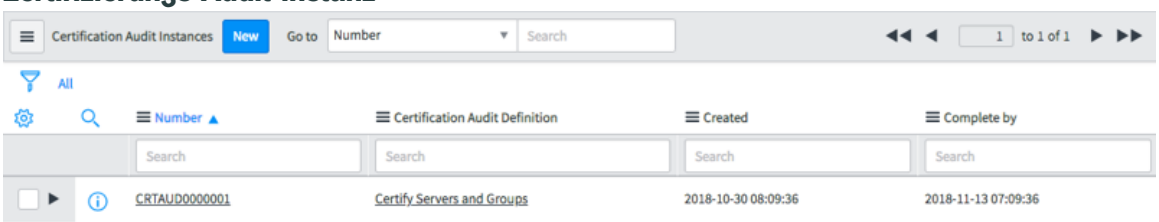
Zertifizierungsinstanzen



Instanzen für Zertifizierungs-Audits

Eine Zertifizierungsaudit-Instanz ist eine Sammlung der Zertifizierungsinstanzen und -Aufgaben, die durch eine einzelne Ausführung der Zertifizierungsaudit-Definition generiert werden.

Zertifizierungs-Audit-Instanz

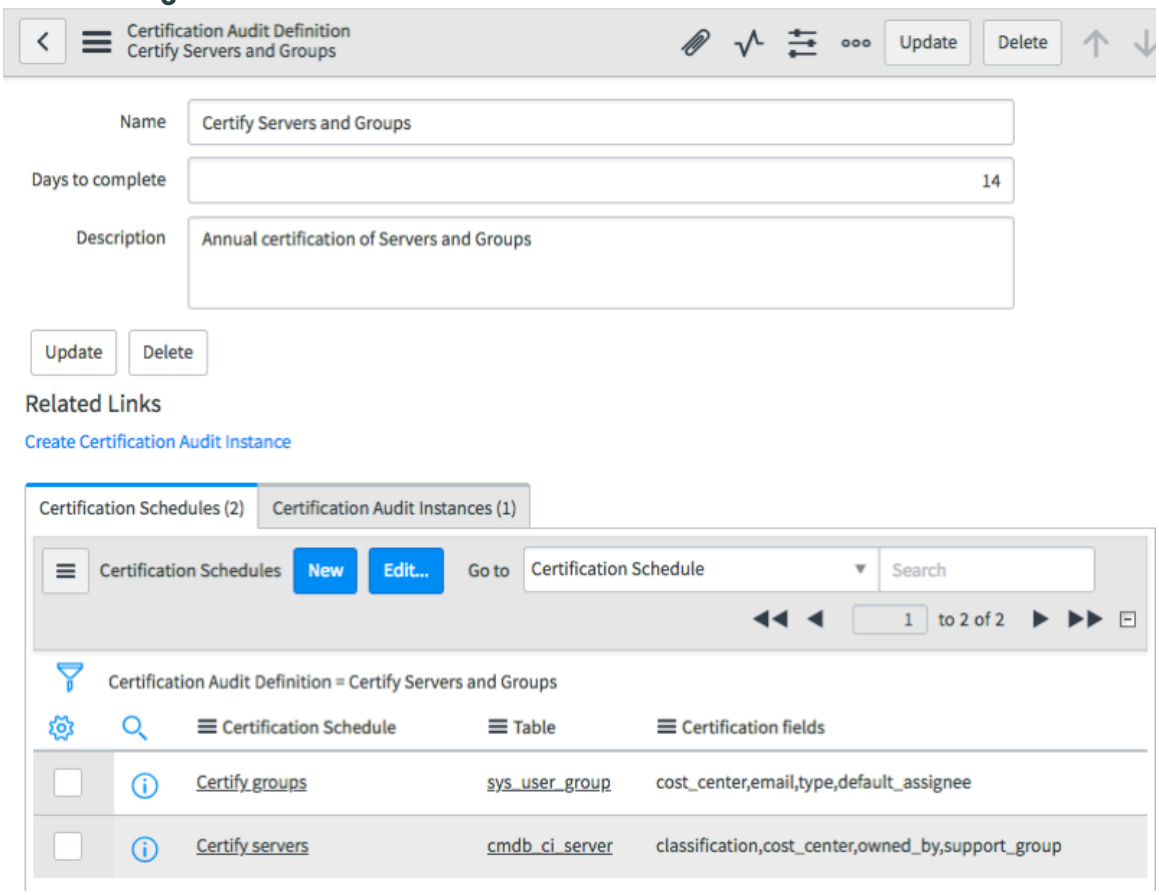


Zertifizierungs-Auditdefinition

Eine Zertifizierungsaudit-Definition ist eine Sammlung von Zertifizierungszeitplänen, die gleichzeitig ausgeführt werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifizierungs-Auditdefinition



Modul „Datenzertifizierungsübersicht“

Das Modul „Datenzertifizierungsübersicht“ zeigt verschiedene datenzertifizierungsbezogene Berichte auf der Homepage der Datenzertifizierungskonsole an.

Das Übersichtsmodul ist eine Art Homepage.

Folgende Zugriffsebenen sind verfügbar:

Zugriffsebenen nach Rolle

Rolle	Zugriff
Zertifizierung	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Zertifizierungen überprüfen, zertifizieren und fehlschlagen
certification_admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen) Anzeigen, Anpassen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriffsebenen nach Rolle (Fortsetzung)

Rolle	Zugriff
admin	• Anzeigen (Übersichtsseite anzeigen und Berichte aktualisieren) • Anpassen (Berichte aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen) • Bearbeiten (kann Berichte bearbeiten)

Modul „Data Certification – Übersicht“

Das Modul Übersicht enthält die folgenden Berichte:

Beschreibung Des Moduls „Datenzertifizierung – Übersicht“

Bericht	Beschreibung	Tabelle
30/60/90 Day Task Aging	Gruppiert Aufgaben nach der Anzahl von Tagen (*30*, *60*, *90* und *90 und mehr*) ab dem Eröffnen der Aufgabe.	Zertifizierungsaufgabe
Zertifizierungsinstanzen	Führt alle Zertifizierungsinstanzen auf.	Zertifizierungsinstanz
Zertifizierungsfortschrittsbericht	Gruppiert Aufgaben nach dem Aufgabenverantwortlichen und gibt den prozentualen Fortschritt der Aufgabe an.	Zertifizierungsaufgabe
Bericht über Abschluss der Zertifizierungsaufgabe	Gruppiert Aufgaben nach dem Aufgabenverantwortlichen und zeigt an, welche Aufgaben abgeschlossen sind.	Zertifizierungsaufgabe
Ausnahmen bis heute	Listet alle Aufgabenelemente auf, denen Kommentare hinzugefügt wurden, und einen Status von *Fehlgeschlagen* Oder *In Bearbeitung* .	Zertifizierungselement
Funktionaler Rollup	Listet die Vorgesetzten auf, denen Gruppen mit zugewiesenen Zertifizierungsaufgaben zugeordnet sind. Bei dem Bericht handelt es sich um ein horizontales, nach Status gruppiertes Balkendiagramm, wobei jeder Balken einen Vorgesetzten einer Zuweisungsgruppe darstellt.	Zertifizierungsaufgabe
Hierarchischer Rollup	Zeigt die Vorgesetzten an, denen Mitarbeiter mit zugewiesenen Zertifizierungsaufgaben zugeordnet sind (Aufgabenverantwortliche). Bei dem Bericht handelt es sich um ein horizontales, nach Status gruppiertes Balkendiagramm, wobei jeder Balken einen Vorgesetzten eines Aufgabenverantwortlichen darstellt (im Feld **Zugewiesen an** angegeben).	Zertifizierungsaufgabe
Bevorstehende Zeitpläne	Listet alle Zeitpläne auf, die innerhalb der nächsten 30 Tage ausgeführt werden sollen.	Zertifizierungszeitplan

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie das Modul „Datenzertifizierungsübersicht“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie das Modul „Datenzertifizierungsübersicht“

Zeigen Sie den Status von Datenzertifizierungsaufgaben an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

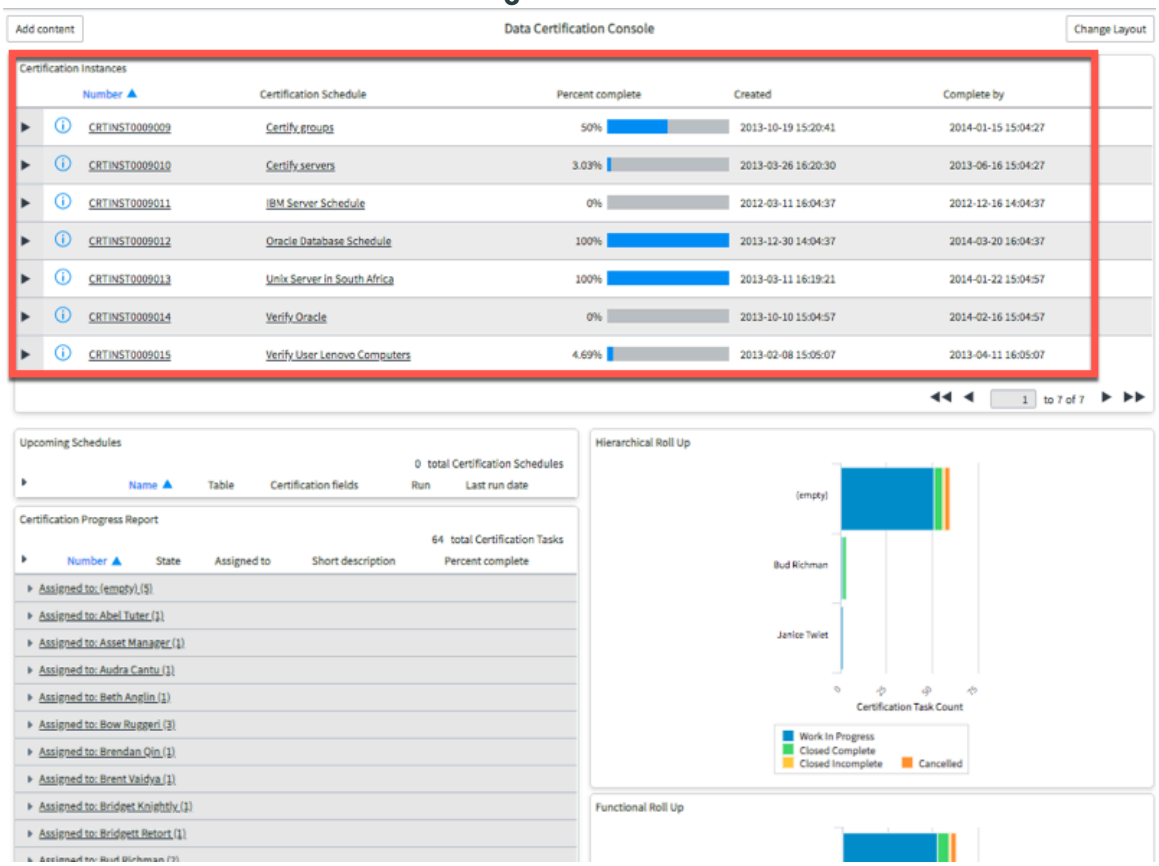
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Übersicht**an.
2. Klicken Sie in den Berichten auf Elemente, um weitere Informationen zu erhalten.
   Klicken Sie beispielsweise im Balkendiagramm **Functional Roll Up** auf einen der farbigen Balken, und der Bildschirm der Data Certification-Konsole wird durch Detailinformationen ersetzt.
3. Aktualisieren Sie Felder direkt auf der Übersichtsseite.

Example:

Im roten Feld in der Abbildung wird beispielsweise ein Zertifizierungszeitplan im Bericht „Zertifizierungsinstanzen“ aktualisiert.

Übersichtsmodul für Datenzertifizierung



Zugehörige Informationen

Modul „Datenzertifizierungsübersicht“

Datenzertifizierungsplanung

Sie können den Zertifizierungsprozess durch eine Erstplanung erfolgreicher gestalten.

Durch die Definition von Zertifizierungszeitplänen und Zertifizierungsaudit-Definitionen legen Anwender mit der Rolle „certification_admin“ fest, wann Zertifizierungen durchgeführt werden, wer sie durchführt und welche Daten zertifiziert werden müssen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rollen

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können Filterversionen anzeigen. Diese Benutzer können Filter erstellen, aktualisieren und löschen, wenn sie über den erforderlichen Zugriff auf die jeweiligen Tabellen verfügen. Im ServiceNow-Basissystem verfügen Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ über eingeschränkte Systemrechte und haben keinen Zugriff auf alle Tabellen, die zum Erstellen eines Filters erforderlich sind. Stellen Sie beim Zuweisen von Compliance-Ressourcen sicher, dass Sie dem Benutzer „certification_admin“ bei Bedarf zusätzliche Rollen zuweisen. Dieser Benutzer benötigt beispielsweise Rollen, die Zugriff auf die folgenden Tabellen gewähren:

- Unternehmen [core_company]
- Kostenstelle [cmn_cost_center]
- Zeitplan [cmn_schedule]

Datenzertifizierung planen

Um den Datenzertifizierungsprozess zu planen, müssen Sie Folgendes definieren:

- Der Zertifizierungszeitplan definiert die Zertifizierung für einen bestimmten Satz von Informationen in einer bestimmten Tabelle. Er generiert auch Zertifizierungsaufgaben, um diese Zertifizierung durchzuführen. Pro Aufgabenverantwortlichem wird eine Zertifizierungsaufgabe generiert, und ein Zertifizierungsinstanzdatensatz gruppiert die Aufgaben.
- Die optionale Zertifizierungsaudit-Definition gruppiert einige gemeinsam durchzuführende Zertifizierungszeitpläne und generiert Zertifizierungsaudit-Instanzen, um sie auszuführen.

Die folgenden Fragen erfordern Antworten für jeden Zertifizierungszeitplan:

- Welche Informationen müssen zertifiziert werden?
- Wann ist das Fälligkeitsdatum für die Zertifizierung?
- Wer muss die Zertifizierung durchführen?

Zertifizierungsfilter erstellen

Ein Filter ist eine Teilmenge von Konfigurationselementen aus einem beliebigen ServiceNow Tabelle, die mit einem Standard-Bedingungsgenerator erstellt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Beispiel ist ein Filter, der alle UNIX-Server im australischen Rechenzentrum auswählt.

Mit Filtern können Sie:

- Mehrere Versionen eines Filters erstellen und dann die Version auswählen, die Sie verwenden möchten.
- Verwenden Sie einen Filter für mehrere Zertifizierungszeitpläne.
- Beim Erstellen der Bedingungen die Anzahl der Datensätze anzeigen, die Ihrem Filter entsprechen.

Hinweis: Zertifizierungsfilter müssen vor dem Erstellen von Zertifizierungszeitplänen erstellt werden.

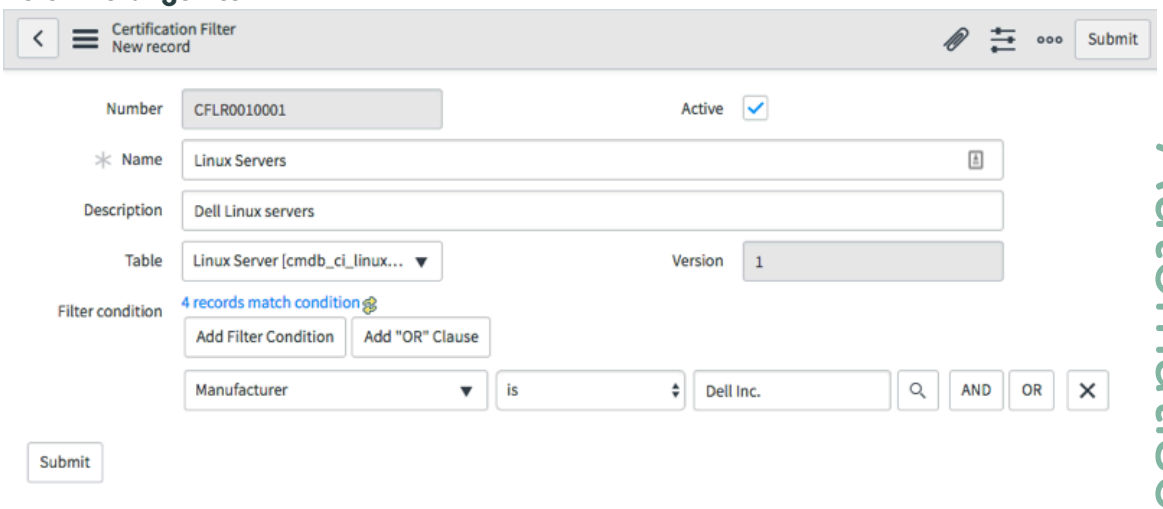
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zertifizierungsfilter**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Diese Aktion speichert den Filter als Version 1.

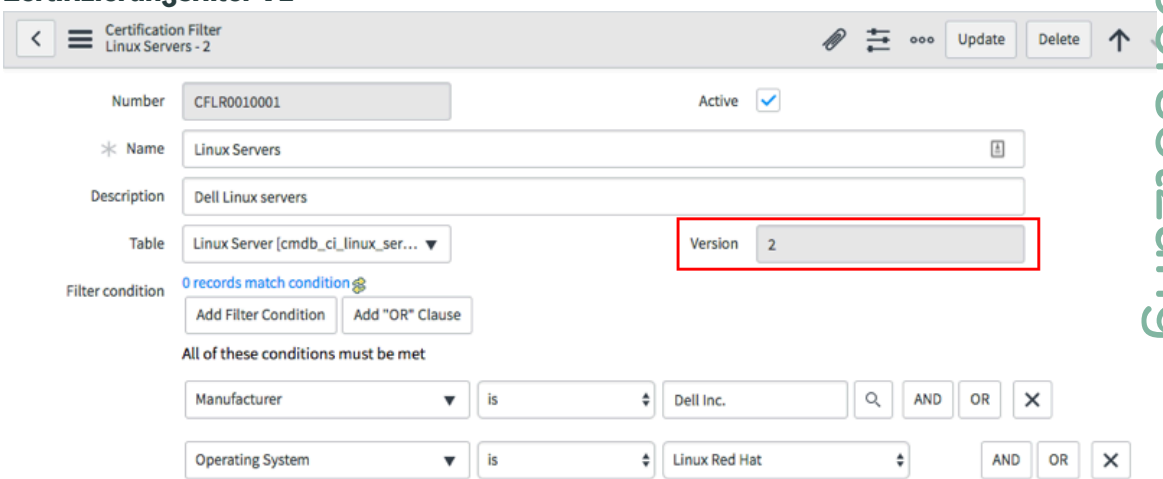
Zertifizierungsfilter V1



5. Um eine andere Filterversion zu erstellen, ändern Sie die Filterbedingungen und klicken auf **Aktualisieren**.

   Das System speichert den neuen Filter und erhöht die Versionsnummer.

Zertifizierungsfilter V2

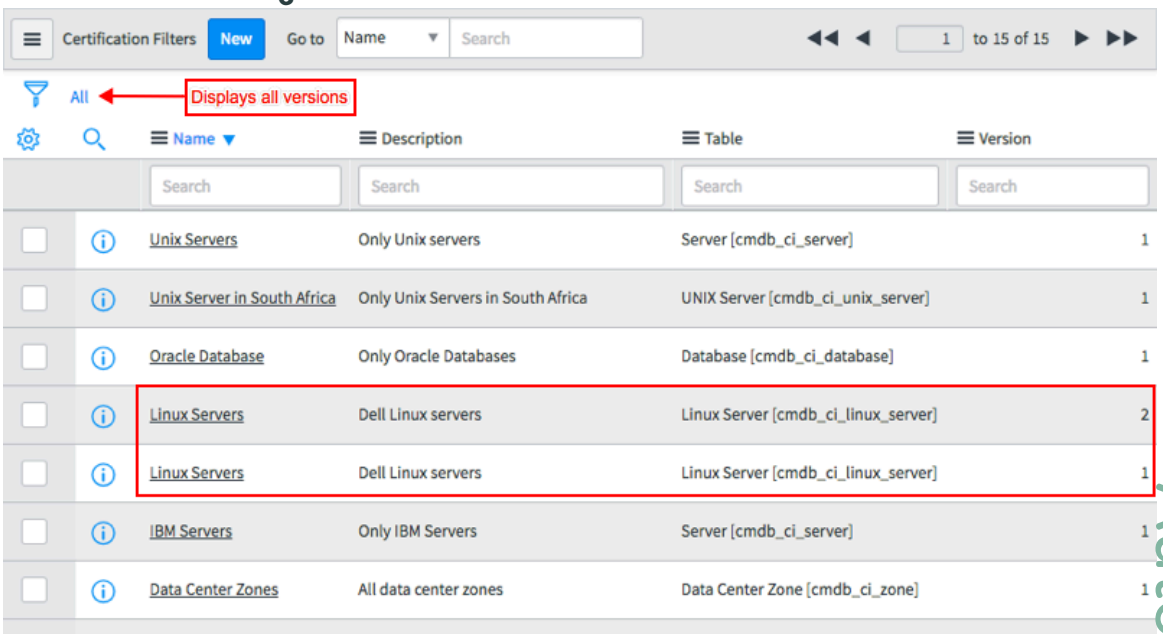


   Standardmäßig wird in der Liste der Zertifizierungsfilter nur die aktuelle Version jedes Filters angezeigt. Um alle Filterversionen anzuzeigen, klicken Sie in den Breadcrumbs auf **Alle**.

Automatische Übersetzung

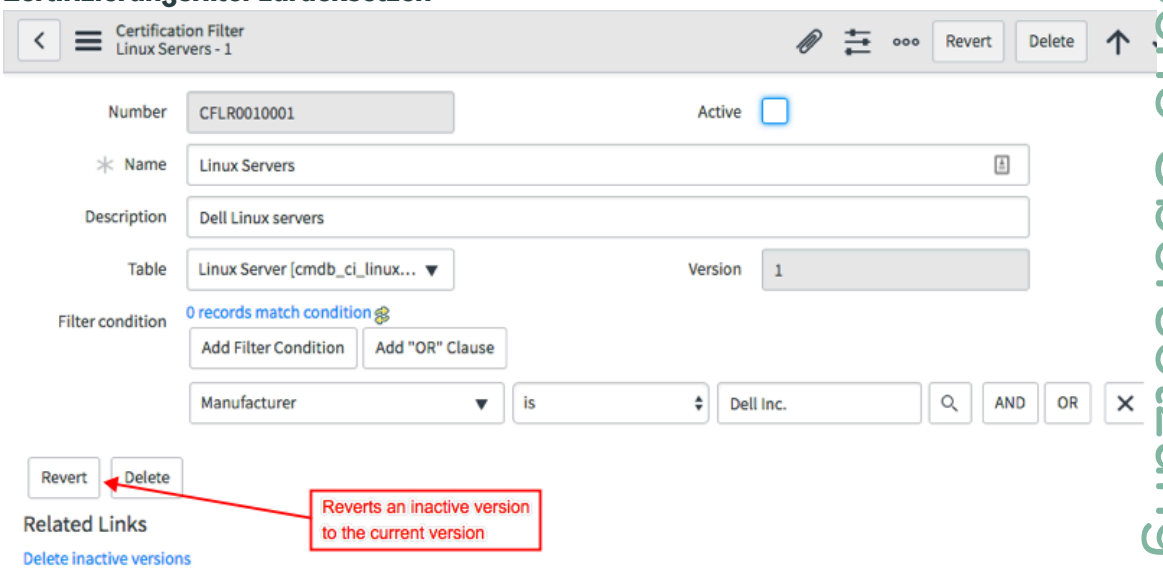
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Zertifizierungsfilter



6. Um einen inaktiven Filter als aktuelle Version festzulegen, öffnen Sie den inaktiven Filter und klicken auf **Wiederherstellen**.

Zertifizierungsfilter zurücksetzen



Diese Aktion erstellt eine neue, aktive Version des Filters und deaktiviert alle vorherigen Versionen.

7. Um eine einzelne Filterversion zu löschen, öffnen Sie den Versionsdatensatz und klicken auf **Löschen**.
8. Klicken Sie auf, um inaktive Versionen eines Filters zu löschen **Löschen Sie inaktive Versionen** Unter **Zugehörige Links** In diesem Filterdatensatz.

   Sie können keinen Filter löschen, der in einer Zeitplandefinition verwendet wird. Das System zeigt eine Warnung an, und der Filter wird nicht gelöscht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifizierungsfilter werden erstellt

Feld	Beschreibung
Name	[Erforderlich] Filtername.
Beschreibung	[Optional] kurze Beschreibung des Filters.
Nummer	[Schreibgeschützt] Automatisch zugewiesene Filteridentifikationsnummer.
Tabelle	Tabelle mit den zu filternden Datensätzen. Die Verwendung der Tabelle „Datenbankansicht“ [sys_db_view] wird durch die Version eingeschränkt.
Aktiv	Stellt den Filter im Formular „Zertifizierungszeitplan“ im Feld **Filter** bereit.
Version	Aktuelle Version dieses Filters. Alle wesentlichen Änderungen am Filter machen die aktuelle Version inaktiv. Das System kopiert den aktualisierten Filter, kennzeichnet ihn als *aktiv* und erhöht die Versionsnummer. Das System speichert alle Versionen des Filters und stellt sie für Benutzer zur Verfügung. Es können mehrere Versionen eines Filters als *aktiv* gekennzeichnet sein.
Filterbedingung	Feld, Operator und Wert zum Erstellen der Bedingung. Die verfügbaren Optionen hängen von der ausgewählten Tabelle ab. Sie können die Anzahl der Datensätze anzeigen, die dem Filter entsprechen, indem Sie auf das Aktualisierungssymbol klicken. **Bedingungen aktualisieren** Wenn dem Filter kein Datensatz entspricht, kennzeichnet das System die Zertifizierungsinstanz als **Geschlossen – vollständig** und legt den Wert **Prozent abgeschlossen** auf **100 %** fest.

Zugehörige Informationen

Datenzertifizierungsplanung

Definieren Sie einen Zertifizierungszeitplan

Ein Zertifizierungszeitplan gibt die anzuzeigenden Felder, die Felder, die eine Zertifizierung erfordern, Zertifizierungsaufgaben-Zuweisungen, Abschlussanforderungen für Aufgabenbesitzer, Häufigkeit des Zeitplans und detaillierte Anweisungen an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Vorschauoption, um anzuzeigen, welche Aufgaben erstellt werden, bevor Sie den Zeitplan speichern. Wenn die Aufgaben nicht Ihren Wünschen entsprechen, bearbeiten Sie den Zeitplan und zeigen die Aufgaben erneut in der Vorschau an. Das System erstellt automatisch Zertifizierungsaufgaben, wenn ein Zeitplan ausgeführt wird.

So planen Sie eine Zertifizierung:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Plandefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder aus (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Einen Zertifizierungszeitplan definieren

Feld	Beschreibung
Name	Ein Name für den Zeitplan.
Filter	Ein Zertifizierungsfilter für diesen Zeitplan.
Tabelle	[Schreibgeschützt] Die Tabelle mit den zu zertifizierenden Datensätzen. Um den Tabellennamen zu ändern, wählen Sie einen anderen **Filter** aus, oder erstellen Sie einen neuen **Filter**.
Felder anzeigen	Die Felder, die in der Liste der Zertifizierungsaufgaben angezeigt werden, um den Kontext bereitzustellen. Diese Felder erfordern selbst keine Zertifizierung. Beispielsweise müssen Benutzer das Feld **Name** eines Datensatzes nicht zertifizieren, es wird aber angezeigt, damit Benutzer wissen, welchen Datensatz sie gerade zertifizieren.
Zertifizierungsfelder	Die Felder, die für diesen Zertifizierungszeitplan zertifiziert werden sollen.
Zuweisungsart	Eine Liste, aus der ausgewählt werden kann, wie der Zertifizierungszeitplan die Zertifizierungsaufgaben zuweist. ○ **Benutzerfeld**: Wählen Sie ein Benutzerreferenzfeld in der zu zertifizierenden Tabelle aus. Wählen Sie beispielsweise den im Feld **Verwaltet von** angegebenen Benutzer aus, um den Benutzer anzugeben, der die Aufgabe ausführt. Diese Auswahl zeigt die Felder **Zuweisen an** und **Zuweisen an leer** an. Wenn das Referenzfeld im Datensatz leer ist, wird der Wert im Feld **Zuweisen an leer** verwendet. ○ **Bestimmter Benutzer**: Wählen Sie einen bestimmten Benutzer aus, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option wird das Feld **Benutzer** angezeigt. ○ **Gruppenfeld**: Wählen Sie ein Gruppenreferenzfeld in der zu zertifizierenden Tabelle aus. Wählen Sie zum Beispiel das Feld **Support-Gruppe** aus, um den Benutzer anzugeben, der die Aufgabe ausführt. Nach Auswahl dieser Option werden die Felder **Zuweisen an Gruppe** und **Zuweisen an leer** angezeigt. Alle Mitglieder der Gruppe aus dem Referenzfeld des Datensatzes werden den Aufgaben zugewiesen. Wenn das Referenzfeld im Datensatz leer ist, wird der Wert im Feld **Zuweisen an leer** verwendet. ○ **Bestimmte Gruppe**: Wählen Sie eine bestimmte Gruppe aus, um die Aufgaben auszuführen. Nach Auswahl dieser Option wird das Feld **Gruppe** angezeigt. Alle Mitglieder der genannten Gruppe werden den Aufgaben zugewiesen.
Anwender	Dieses Feld erscheint, wenn: ○ **Zuweisungsart** auf **Bestimmter Benutzer** festgelegt ist. Das System weist diesem Benutzer alle Zertifizierungsaufgaben für diesen Zeitplan zu. ○ Das Feld **Zuweisen an leer** ist auf **Zugewiesene Aufgabe erstellen** festgelegt, und Sie haben **Benutzerfeld** als

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Zuweisungsart ausgewählt. Das System weist diesem Benutzer Zertifizierungsaufgaben zu, die nicht zugewiesene Datensätze enthalten. Sie können nur Benutzer mit der Zertifizierungsrolle auswählen.
Zuweisen an Gruppe	Das Gruppenfeld, das die Gruppe definiert, die den Zertifizierungsaufgaben zugewiesen ist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Gruppenfeld** festgelegt ist.
Gruppe	Die bestimmte Gruppe, der Zertifizierungsaufgaben für diesen Zeitplan zugewiesen sind. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Bestimmte Gruppe** festgelegt ist.
Zuweisen an	Das Benutzerfeld, das definiert, welcher Benutzer der Zertifizierungsaufgabe zugewiesen ist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Benutzerfeld** festgelegt ist.
Zuweisen an leer	Das zu verwendende Verhalten, wenn das in **Zuweisen an** oder **Zuweisen an Gruppe** ausgewählte Feld für den zu zertifizierenden Datensatz leer ist. Wenn zum Beispiel eine Aufgabe einem Manager zugewiesen werden muss, aber kein Manager angegeben ist, bestimmt die Einstellung in diesem Feld, was ausgeführt wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die **Zuweisungsart** auf **Benutzerfeld** oder **Gruppenfeld** festgelegt ist. Folgende Auswahlmöglichkeiten sind verfügbar: ○ **Aufgabe nicht erstellen**: Es wird keine Aufgabe erstellt, wenn das Feld **Zuweisen an** oder **Zuweisen an Gruppe** leer ist. ○ **Nicht zugewiesene Aufgabe erstellen**: Erstellen Sie eine Aufgabe, weisen Sie sie jedoch keinem Benutzer und keiner Gruppe zu. Die Aufgabe kann später manuell zugewiesen werden. ○ **Zugewiesene Aufgabe erstellen**: Erstellen Sie eine Aufgabe, und weisen Sie sie dem angegebenen Benutzer oder der angegebenen Gruppe zu. Wenn Sie die Zuweisungsart **Benutzerfeld** ausgewählt haben, ist das Feld **Benutzer** verfügbar. Wenn Sie **Gruppenfeld** ausgewählt haben, ist das Feld **Gruppe** verfügbar. Der Zeitplan erstellt automatisch Zertifizierungsaufgaben für alle Datensätze, die im Feld „Zuweisen an“ Werte enthalten, unabhängig von der Auswahl für „Zuweisen an leer“.
Tage zur Durchführung	[Erforderlich] Die Anzahl der Tage, in der Aufgabenverantwortliche die Zertifizierungsaufgaben abschließen müssen. Wenn der Zertifizierungszeitplan Teil einer Zertifizierungs-Auditdefinition ist, überschreibt der Wert der Auditdefinition **Tage zur Durchführung** den für den Zertifizierungszeitplan festgelegten Wert.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um diesen Zertifizierungszeitplan zu aktivieren und Zertifizierungsaufgaben zum geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit zu generieren. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Planungsfelder im Formular auszublenden (außer **Letztes Ausführungsdatum**) und keine Zertifizierungsaufgaben zu generieren.
Ausführen	Wie häufig der Zeitplan ausgeführt werden soll, der Zertifizierungsaufgaben generiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Täglich ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ In regelmäßigen Abständen ○ Einmal ○ Bei Bedarf
Tag	Wenn **Ausführen** auf **Wöchentlich** festgelegt ist, der Wochentag, an dem der Zeitplan ausgeführt wird und Zertifizierungsaufgaben generiert. Wenn **Ausführen** auf **Monatlich** festgelegt ist, der Monatstag, an dem der Zeitplan ausgeführt wird und Zertifizierungsaufgaben generiert. Wenn als Tag **29**, **30** oder **31** angegeben ist, wird die Zertifizierung für kürzere Monate am letzten Tag des Monats ausgeführt.
Wiederholungsintervall	Wenn **Ausführen** auf **Regelmäßig** festgelegt ist, die Häufigkeit, mit der der Zeitplan zum Generieren von Zertifizierungsaufgaben ausgeführt wird, als Zeitangabe, Tage oder beides angegeben. Legen Sie zum Beispiel **Tage** auf **10** und **Stunden** auf **14:00:00** fest, um den Zeitplan alle 10 Tage um 14:00 Uhr auszuführen und Zertifizierungsaufgaben zu erstellen.
Wird gestartet	Wenn **Ausführen** auf **Regelmäßig** oder **Einmal** festgelegt ist, das Datum und die Uhrzeit, zu der der Zeitplan ausgeführt wird und Zertifizierungsaufgaben generiert.
Zeit	Wenn **Ausführen** auf **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Einmal** festgelegt ist, die Uhrzeit im 24-Stunden-Format, zu der der Zeitplan ausgeführt wird und Zertifizierungsaufgaben generiert.
Letztes Ausführungsdatum	[Schreibgeschützt] Das Datum und die Uhrzeit, zu der der Zeitplan zuletzt ausgeführt wurde, entweder regelmäßig oder manuell, und Zertifizierungsaufgaben generiert wurden.
Nächste geplante Ausführung	[Schreibgeschützt] Das nächste Datum und die nächste Uhrzeit, zu der der Zeitplan ausgeführt wird und Zertifizierungsaufgaben generiert.
Aufgabenbeschreibung	Eine Beschreibung, die dem Feld **Kurzbeschreibung** der Zertifizierungsaufgabe hinzugefügt wird.
Anweisungen	Ein HTML-Feld für Anweisungen an den Benutzer oder die Gruppe, der/die die Zertifizierung durchführt.

Zugehörige Informationen

Datenzertifizierungsplanung

Vorschau der Zertifizierungsaufgaben anzeigen

Durch die Vorschau der Zertifizierungsaufgaben werden alle Änderungen am Formular „Zertifizierungszeitplan“ gespeichert und die Aufgaben angezeigt, die beim Ausführen des Zertifizierungszeitplans erstellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

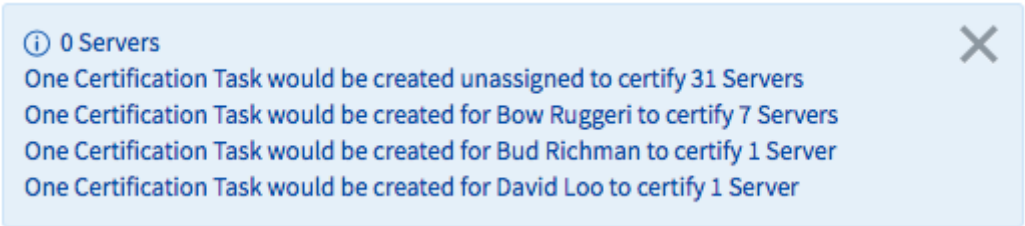
Die Vorschau von Aufgaben ist besonders hilfreich, wenn Sie verschiedene Kombinationen von Optionen in den Feldern **Zuweisungsart**, **Zuweisen an** und **Zuweisen an leer** testen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Plandefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf den **Namen** eines Zertifizierungszeitplans.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Vorschau der Zertifizierungsaufgaben anzeigen**.

   Die zu erstellenden Aufgaben werden oben auf dem Bildschirm angezeigt.

Zertifizierungsinformationsnachricht



Zugehörige Informationen

Datenzertifizierungsplanung

Definieren Sie einen Zertifizierungszeitplan

Benachrichtigungen zum Zertifizierungszeitplan verwenden

Nachdem Sie einen Zertifizierungszeitplan definiert haben, sendet das System basierend auf den Informationen im Zeitplan automatisch Benachrichtigungen an bestimmte Anwender.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Benachrichtigungen werden automatisch gesendet:

Zertifizierungszeitplanbenachrichtigungen

Verstrichene Zeit bis zum Enddatum	Name der E-Mail-Vorlage	Benachrichtigung wird gesendet an
0 % (wenn eine Aufgabe erstellt wird)	certification.task.reminder.inserted	Aufgabenverantwortlichen oder Zuweisungsgruppe, falls angegeben
50 %	certification.task.reminder.outstanding	Aufgabenverantwortlichen oder Zuweisungsgruppe, falls angegeben
75 %	certification.task.reminder.outstanding	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe, falls angegeben, und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen, falls angegeben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifizierungszeitplanbenachrichtigungen (Fortsetzung)

Verstrichene Zeit bis zum Enddatum	Name der E-Mail-Vorlage	Benachrichtigung wird gesendet an
95 %	certification.task.reminder.outstanding	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe, falls angegeben, und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen, falls angegeben
100 %	certification.task.reminder.overdue	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe, falls angegeben, und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen, falls angegeben

Die in den Benachrichtigungen verwendeten E-Mail-Vorlagen können bearbeitet werden, um beispielsweise den E-Mail-Nachrichtentext zu ändern.

Zertifizierungszeitplan wird ausgeführt

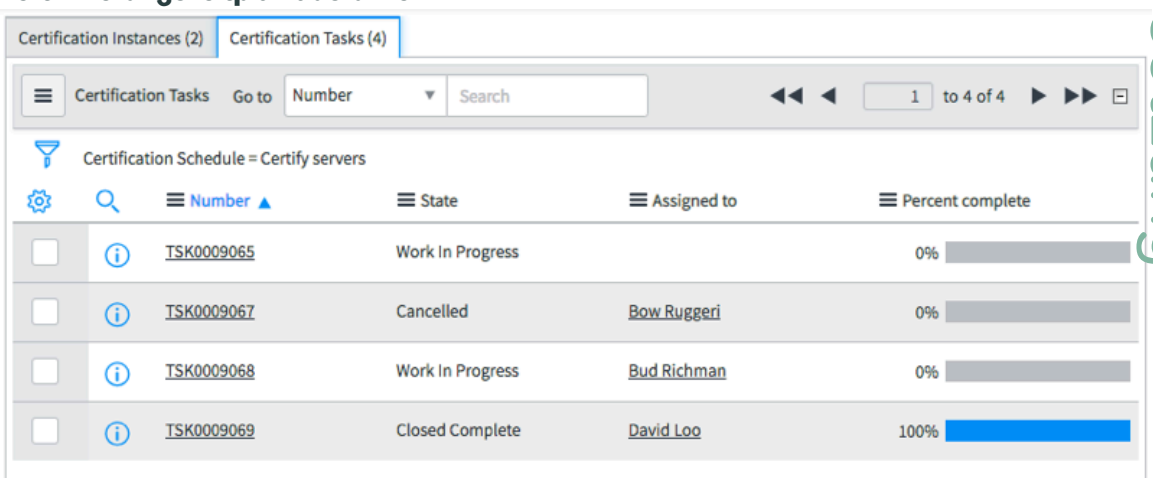
Durch Ausführen eines Zertifizierungszeitplans werden Zertifizierungsaufgaben basierend auf dem Zeitplan generiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Plandefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf den **Namen** eines Zertifizierungszeitplans.
3. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

   In den zugehörigen Listen **Zertifizierungsinstanzen** und **Zertifizierungsaufgaben** werden die vom Zeitplan generierten Instanzen oder Aufgaben angezeigt. Wie lange es dauert, um alle Zertifizierungsaufgaben zu generieren, hängt von der Größe der ausgewählten Tabelle und davon ab, wie viele Felder zertifiziert werden müssen.

Zertifizierungszeitplan ausführen



Zertifizierungs-Audits definieren und erstellen

Ein Zertifizierungsaudit ist eine Sammlung von Zertifizierungszeitplänen, die als einzelne Entität ausgeführt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zertifizierungsaudits können nützlich sein, wenn mehrere Zertifizierungszeitpläne vorhanden sind. Nach dem Erstellen einer Zertifizierungs-Audit-Definition können Sie eine Zertifizierungs-Audit-Instanz generieren. Die Zertifizierungs-Auditinstanz ist eine Sammlung von Zertifizierungsinstanzen und -aufgaben, die durch eine einzelne Ausführung der Zertifizierungs-Auditdefinition generiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Audits** > **Auditdefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder aus (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Zertifizierungszeitpläne** auf **Bearbeiten**.
6. Wählen Sie links in der Liste **Sammlung** einen oder mehrere Zeitpläne aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Zertifizierungsprüfinstanz erstellen**.

Das System generiert basierend auf den ausgewählten Zertifizierungszeitplänen eine Auditinstanz. Alle Auditinstanzen, die auf dieser Auditdefinition basieren, sind in der zugehörigen Liste **Instanzen für die Zertifizierungsprüfung** aufgeführt.

Zertifizierungs-Audit definieren und erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Auditdefinition.
Tage zur Durchführung	Die Anzahl der Tage, in der Aufgabenverantwortliche die von dieser Auditdefinition erstellten Zertifizierungsaufgaben abschließen müssen. Überschreibt das identische Feld im Zertifizierungszeitplan.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des beabsichtigten Audits.

Zugehörige Informationen

Datenzertifizierungsplanung

Verfolgen Sie eine Zertifizierungs-Audit-Instanz

Sie können jederzeit eine Liste aller Zertifizierungs-Audit-Instanzen anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Audits** > **Auditinstanzen**an.
2. Sehen Sie sich die zugehörige Liste **Zertifizierungsinstanzen** an.

Die Liste enthält alle zugehörigen Instanzen, die im Rahmen des Audits generiert wurden.

Zugehörige Informationen

Datenzertifizierungsplanung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzertifizierungsleistung

Nach dem Planen des Zertifizierungsprozesses können Zertifizierungsaufgaben gemäß den definierten Zeitplänen ausgeführt werden.

Benutzer mit der Zertifizierungsrolle können Zertifizierungsaufgaben durchführen. Die Zertifizierungsaufgaben können im Rahmen von Zertifizierungsinstanzen verfolgt werden.

Zugehörige Informationen

Datenzertifizierungsplanung

Definieren Sie einen Zertifizierungszeitplan

Mit Datenzertifizierung Installiert

Zeigen Sie Zertifizierungsaufgaben an, und lösen Sie sie

Nachdem Sie einen Zertifizierungszeitplan manuell oder zu einem geplanten Zeitpunkt ausgeführt haben ServiceNow Das System führt bestimmte Aktionen aus.

- Erstellt Zertifizierungsaufgaben für alle Datensätze, die die Filteranforderungen in der angegebenen Tabelle erfüllen, z. B. Aufgaben aus dem Konfigurationselement [cmdb_ci] Tabelle.
- Weist die neuen Aufgaben dem Anwender oder der Gruppe zu, der bzw. die in einem dieser identifiziert wurde Zertifizierungszeitplan Felder:
  - Zuweisen an
  - Anwender
  - Zuweisen an Gruppe
  - Gruppe
- Platziert die neuen Aufgaben in *In Arbeit* status.
- Fügt den Zertifizierungszeitplan hinzu *Kurzbeschreibung* Und *Zugewiesen an* Werte für die entsprechenden Felder im Zertifizierungsaufgabendatensatz.
- Fügt den Zertifizierungszeitplan hinzu *Tage bis zum Abschluss* Und *Abschließen bis* Datumsfelder für den Zertifizierungsaufgabendatensatz, basierend auf dem Zeitpunkt der Erstellung der Aufgabe.

Hinweis: Wenn der Zertifizierungsfilter mit keinen CIs übereinstimmt, setzt das System den *Status* auf *Geschlossen – vollständig* und *Prozent abgeschlossen* auf *100*.

Um Ihnen zugewiesene Aufgaben anzuzeigen, navigieren Sie zu **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Meine Aufgaben**an. Informationen zum Lösen von Ihnen zugewiesenen Aufgaben finden Sie unter Elemente zertifizieren. Weitere Informationen zum Zweck und zur Verwendung von Zertifizierungsaufgaben finden Sie unter Zertifizierungsaufgaben .

Die folgenden Informationen werden im Datensatz der Zertifizierungsaufgabe nachverfolgt:

Datensatz der Zertifizierungsaufgabe

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine Identifikationsnummer für die Zertifizierungsaufgabe.
Zugewiesen an	Der Benutzer, der für die Zertifizierung der Daten verantwortlich ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz der Zertifizierungsaufgabe (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Die für die Zertifizierung der Daten zuständige Gruppe.
Abschließen bis	[Schreibgeschützt] Ein Datumsfeld, das eine Frist für die Aufgabe enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem Feld „Tage bis Abschluss“ im Zertifizierungszeitplan ausgefüllt.
Status	[Schreibgeschützt] Der aktuelle Status der Zertifizierungsaufgabe. Die Auswahlmöglichkeiten sind: In Bearbeitung, unvollständig geschlossen, Abgeschlossen und Abgebrochen.
Prozent abgeschlossen	Der Aufgabenfortschritt in Prozent. Dieses Feld ist schreibgeschützt, wenn sich eine Aufgabe im Status „Geschlossen – unvollständig“, „Geschlossen – vollständig“ oder „Abgebrochen“ befindet.
Eskalation	[Schreibgeschützt] Die Eskalationsstufe der Aufgabe. Wenn 0–49 % der Zeit bis zum Abschluss vergangen sind, wird dieses Feld auf „Normal“ festgelegt. Bei 50 % wird dieses Feld auf „Mittel“ festgelegt und eine E-Mail-Erinnerung an den Aufgabenverantwortlichen gesendet. Bei 75 % wird dieses Feld auf „Hoch“ festgelegt und eine E-Mail-Erinnerung an den Aufgabenverantwortlichen und den Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen gesendet. Bei 95 % bleibt dieses Feld auf „Hoch“ festgelegt, aber eine zweite E-Mail-Erinnerung wird an den Aufgabenverantwortlichen und den Vorgesetzten gesendet.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Aufgabe. Dieses Feld wird automatisch mit dem Text aus dem Zertifizierungszeitplan des Felds Aufgabenbeschreibung ausgefüllt.
Arbeitsnotizen	Informationen über die für die Zertifizierung ausgeführten Arbeiten.

Elemente zertifizieren

Das Formular „Zertifizierungsaufgabe“ enthält eine Liste aller zu zertifizierenden Elemente.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

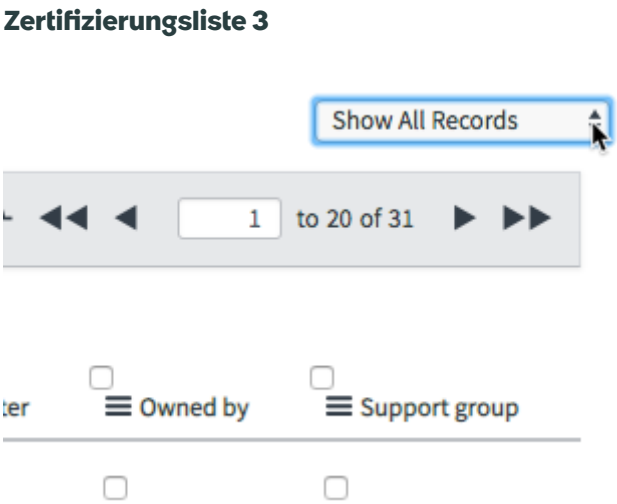
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Wenn Sie alle Elemente in einer Aufgabe zertifiziert haben, können Sie keine Elemente mehr zurücksetzen.

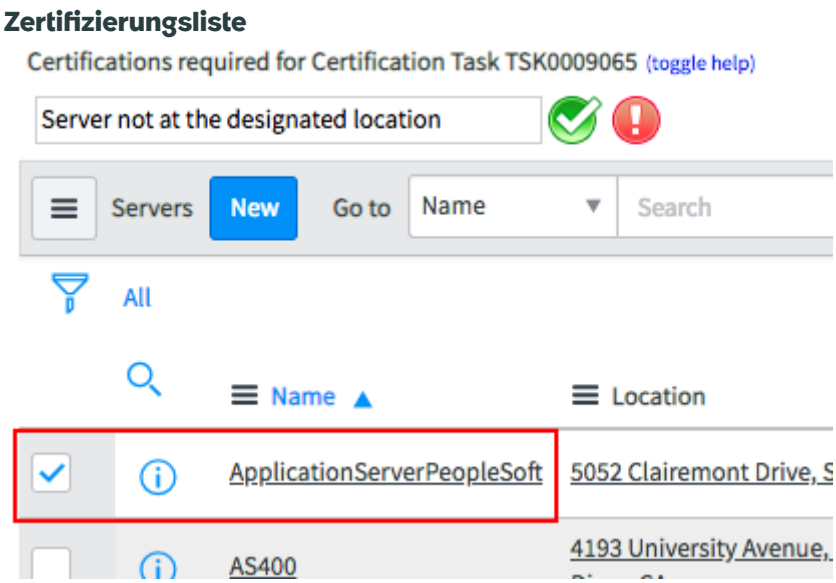
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Meine Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie eine Zertifizierungsaufgabe mit dem *Status In Bearbeitung*.
3. Wählen Sie in der rechten oberen Ecke der Liste Datensätze, für die eine Zertifizierung für diese Aufgabe erforderlich ist, oder alle Datensätze aus, die Teil dieser Zertifizierungsaufgabe sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einem Zertifizierungselement.
5. Geben Sie oberhalb der Liste in *Optionaler Kommentar für überprüfte Elemente* Informationen ein, die für andere nützlich sein könnten.



6. Führen Sie Folgendes aus:
   - Klicken Sie auf das grüne Häkchen, um das Element zu bestätigen.
   - Klicken Sie auf das rote Ausrufezeichen, um das Element abzulehnen.
7. Um das zertifizierte oder abgelehnte Element anzuzeigen, setzen Sie die Ansicht auf *Alle Datensätze anzeigen*.

   Neben dem Element wird ein grünes Häkchen oder ein rotes Ausrufezeichen angezeigt.
8. Zeigen Sie auf ein Symbol, um Zertifizierungskommentare anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Stellen Sie sicher, dass alle Elemente über die korrekte Zertifizierung verfügen, entweder akzeptiert oder abgelehnt.

   Wenn Sie alle Elemente zertifiziert haben, können Sie keine Elemente mehr zurücksetzen. Wenn alle Elemente einer Zertifizierungsaufgabe zertifiziert oder abgelehnt sind, ändert sich der *Status* der Aufgabe in *Geschlossen – vollständig*.

Audit-Ergebnisse anzeigen

Zeigen Sie die Audit-Ergebnisse an, nachdem Sie die Elemente zertifiziert haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

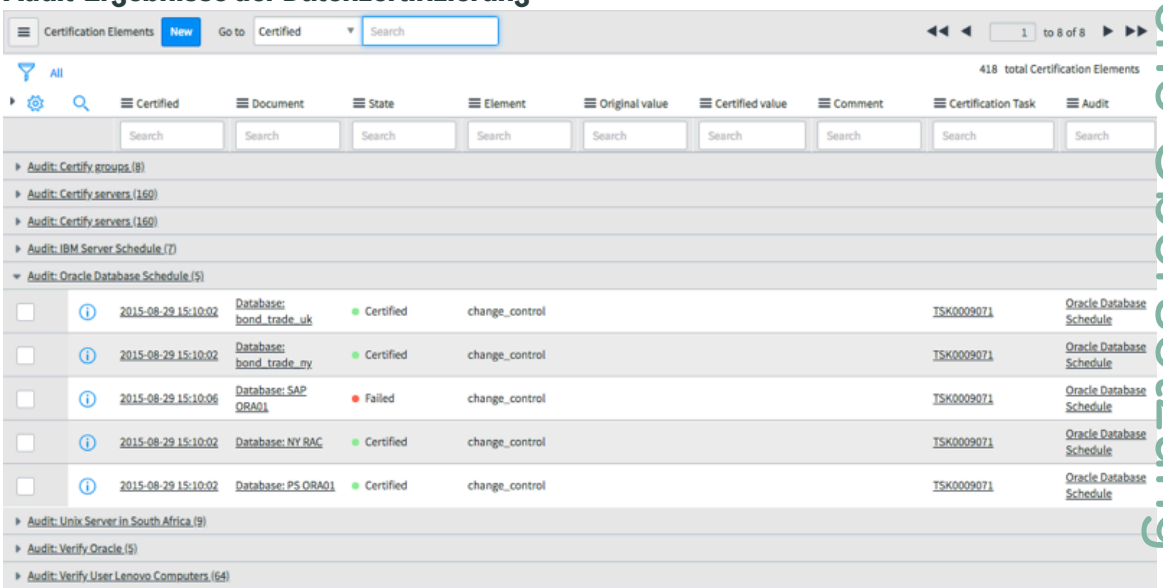
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Audit-Ergebnisse**an.

   Die Liste der Audit-Ergebnisse der Datenzertifizierung wird nach Zertifizierungsinstanzen gruppiert angezeigt. Bei zertifizierten Configuration Items wird nur der *Originalwert* angezeigt. Für fehlgeschlagene CIs werden Werte in *Zertifizierter Wert* und *Originalwert* angezeigt.

2. Klicken Sie auf die Links in der Liste, um die zugehörigen Datensätze zu öffnen.

Audit-Ergebnisse der Datenzertifizierung



Zertifizierungslisten exportieren

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können die Zertifizierungsliste exportieren und die Liste im Excel-, CSV-, XML- oder PDF-Format speichern. Diese Liste ist nützlich, wenn Sie eine lange Liste von Zertifizierungselementen haben oder wenn viele verschiedene Anwender Elemente in einem einzigen Zertifizierungszeitplan zertifizieren sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**
2. Öffnen Sie eine Aufgabe.
3. Öffnen Sie in der Zertifizierungsdatenliste ein beliebiges Spalten-Kontextmenü, und führen Sie den Export durch.

Zertifizierungen zurücksetzen

Nach der Zertifizierung aller Elemente können Sie kein Element mehr zurücksetzen.

- Um einzelne Zertifizierungen zurückzusetzen, klicken Sie in der Zertifizierungsliste mit der rechten Maustaste auf das Element und wählen **Zertifizierung rückgängig machen** aus.
- Um die gesamte Aufgabe auf ihren Ausgangspunkt zurückzusetzen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Alle Zertifizierungen auf ‚Ausstehend' zurücksetzen**.

Aufgaben mit einer Zertifizierungsinstanz nachverfolgen

Die zugehörige Liste „Zertifizierungsaufgaben" im Datensatz der Zertifizierungsinstanz enthält Informationen zu den zugehörigen Aufgaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Feld *Status* im Datensatz der Zertifizierungsinstanz ist schreibgeschützt und enthält den kumulativen Status der mit der Instanz verknüpften Zertifizierungsaufgaben. Die *Prozent abgeschlossen* Mit der Spalte können Anwender mit der Rolle „certification_admin" den Aufgabenfortschritt schnell nachverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Zertifizierungsaufgaben nachverfolgen.

So verfolgen Sie eine Zertifizierungsinstanz nach:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Instanzen**an.
2. Klicken Sie auf die *Nummer* einer Zertifizierungsinstanz.
3. Zeigen Sie die folgenden Felder an, und bearbeiten Sie sie nach Bedarf.

Zertifizierungsinstanz

Feld	Beschreibung
Nummer	[Schreibgeschützt] Automatisch generierte Identifikationsnummer für die Instanz.
Zertifizierungszeitplan	Die Zertifizierungszeitplan Wird zum Erstellen der Zertifizierungsinstanz verwendet.
Status	[Schreibgeschützt] Aktueller Status der Zertifizierungsinstanz: In Bearbeitung, Abgeschlossen, unvollständig oder Abgebrochen. Weitere Informationen finden Sie unter Zertifizierungsaufgaben nachverfolgen.
Erstellt	[Schreibgeschützt] Datum und Uhrzeit der Erstellung der Zertifizierungsinstanz. Das Datum wird automatisch ausgefüllt, wenn die Schaltfläche jetzt ausführen auf den zugehörigen Zertifizierungszeitplan klickt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Abschließen bis	[Erforderlich] Datum und Uhrzeit, zu der die Zertifizierungsinstanz abgeschlossen sein muss. Das System aktualisiert dieses Feld bei der Ausführung des Zeitplans mit der in der Instanz angegebenen Frist. Alle mit der Zertifizierungsinstanz verknüpften Zertifizierungsaufgaben müssen vor dem Abschluss der Instanz als „Abgeschlossen“, „Geschlossen – unvollständig“ oder „Abgebrochen“ gekennzeichnet werden.
Prozent abgeschlossen	Prozentsatz der Instanz, der den Status „Geschlossen – vollständig“ erreicht hat. Dieses Feld wird automatisch gemäß den Feldern „Prozent abgeschlossen“ der zugehörigen Zertifizierungsaufgaben ausgefüllt.
Aufgabenbeschreibung	Informationen zur Zertifizierungsinstanz. Dieses Feld zeigt automatisch den Text aus dem Feld Aufgabenbeschreibung des zugehörigen Zertifizierungszeitplans an.
Anweisungen	Feld für Anweisungen an den Benutzer oder die Gruppe, der/die die Zertifizierung durchführt. Dieses Feld wird automatisch mit Informationen aus dem Feld „Anweisungen“ des zugehörigen Zertifizierungszeitplans ausgefüllt.

Zertifizierungsinstanzen abbrechen

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können eine Zertifizierungsinstanz abbrechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Instanz muss einen haben *Status* Von *In Arbeit* . Durch Abbrechen einer Zertifizierungsinstanz:

- Wird der *Status* der Zertifizierungsinstanz in *Abgebrochen* geändert.
- Ändert alle zugeordneten *In Arbeit* Zertifizierungsaufgaben bis *Abgebrochen* .

So brechen Sie eine Zertifizierungsinstanz ab:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Instanzen**an.
2. Klicken Sie auf die *Nummer* einer Zertifizierungsinstanz.
3. Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Zertifizierungsaufgaben nachverfolgen

Im Feld „Status“ einer Zertifizierungsaufgabe können Sie den Fortschritt der Aufgabe nachverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die verfügbaren aufgabenstatus sind *In Arbeit* , *Abgeschlossen* , *Unvollständig Geschlossen* , Und *Abgebrochen* .

Wenn sich der Status einer Zertifizierungsaufgabe ändert, ändert sich auch der Status der Zertifizierungsinstanz in den folgenden Fällen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn sich eine Zertifizierungsaufgabe in befindet *In Arbeit* status, in dem sich die Zertifizierungsinstanz befindet *In Arbeit* status.
- Wenn sich alle Zertifizierungsaufgaben im Status *Abgebrochen* befinden, wird die Zertifizierungsinstanz auf den Status *Abgebrochen* gesetzt.
- Wenn sich alle Zertifizierungsaufgaben im Status *Abgebrochen* oder *Geschlossen – vollständig* befinden, wird die Instanz auf den Status *Geschlossen – vollständig* gesetzt. Wenn sich beispielsweise drei Zertifizierungsaufgaben im Status *Abgebrochen* befinden und eine sich im Status *Geschlossen – vollständig* befindet, wird der Instanzstatus in *Geschlossen – vollständig* geändert.
- Wenn sich eine Zertifizierungsaufgabe im Status *Geschlossen – unvollständig* und der Rest der Aufgaben sich entweder im Status *Abgebrochen* oder *Geschlossen – vollständig* befindet, wird die Instanz auf *Geschlossen – unvollständig* gesetzt.

So zeigen Sie den Status von Zertifizierungsaufgaben an:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** Und wählen Sie aus **Meine Aufgaben** Oder **Alle Aufgaben** .
2. Sehen Sie sich die Spalte *Status* für jede Aufgabe an.

Zertifizierungsaufgaben eskalieren

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können eine Aufgabe im Status „in Arbeit“ eskalieren. Um eine Aufgabe zu eskalieren, muss dem im Feld „Zugewiesen an“ des Aufgabendatensatzes angegebenen Aufgabenverantwortlichen ein Vorgesetzter zugeordnet sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Personalisieren Sie das Benutzerformular so, dass das Feld *Manager* angezeigt wird.

Bei der Eskalation einer Aufgabe:

- Wird eine E-Mail-Nachricht an den Aufgabenverantwortlichen und den Vorgesetzten (Manager) des Aufgabenverantwortlichen gesendet, in der angegeben ist, dass die Aufgabe eskaliert wurde.
- Wird der Vorgesetzte (Manager) als neuer Aufgabenverantwortlicher festgelegt.

Das Ereignis „cert_task.escalate“ löst die Eskalation aus, und die E-Mail-Benachrichtigung erhält den Titel *Eskalationsbenachrichtigung*. Um den Text der gesendeten E-Mail-Nachricht zu bearbeiten, bearbeiten Sie direkt die E-Mail-Benachrichtigung mit der *Eskalationsbenachrichtigung*.

Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen .

So eskalieren Sie eine Zertifizierungsaufgabe aus dem Formular „Zertifizierungsaufgabe“:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
2. Wählen Sie eine Zertifizierungsaufgabe aus *Nummer* .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie Aus **Eskalieren** .
   Ist die Schaltfläche *Eskalation* nicht verfügbar, ist dem Benutzer im Feld *Zugewiesen an* kein *Manager* (Vorgesetzter) zugeordnet.

Zertifizierungsaufgaben von der Zertifizierungsaufgabenliste aus eskalieren

Eskalieren Sie eine Zertifizierungsaufgabe, um den Vorgesetzten des aktuellen Aufgabenverantwortlichen zu informieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Um eine Aufgabe zu eskalieren, muss dem im Feld „Zugewiesen an“ des Aufgabendatensatzes angegebenen Aufgabenverantwortlichen ein Vorgesetzter zugeordnet sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben einer Zertifizierungsaufgabe *Nummer* , Sie können mehrere Kontrollkästchen aktivieren.
3. Klicken Sie unter der Liste im Menü *Aktionen für ausgewählte Zeilen* auf **Eskalation**.
   Ist die Schaltfläche *Eskalation* nicht verfügbar, ist dem Benutzer im Feld *Zugewiesen an* kein *Manager* (Vorgesetzter) zugeordnet. Wählen Sie mehrere Aufgaben aus der Liste aus. In der Menüoption wird angezeigt, wie viele Aufgaben nicht für eine Eskalation geeignet sind, z. B. *Eskalation (4 von 6)*.

Zertifizierungsaufgaben erneut zuweisen

Wenn Sie die Rolle certification_admin innehaben, können Sie jede Zertifizierungsaufgabe in neu zuweisen *In Arbeit* status. Aufgaben im Status *Geschlossen – vollständig*, *Geschlossen – unvollständig* und *Abgebrochen* können nicht erneut zugewiesen werden. Beim erneuten Zuweisen einer Aufgabe erhalten der aktuelle Aufgabenverantwortliche und der neue Aufgabenverantwortliche eine Nachricht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: certification_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das mit der Neuzuweisung verknüpfte Ereignis heißt „cert_task.reassign“, und die E-Mail-Benachrichtigung erhält den Titel *Neuzuweisung von Zertifizierungsaufgaben*. Um den Text der gesendeten E-Mail-Nachricht zu bearbeiten, bearbeiten Sie direkt die E-Mail-Benachrichtigung mit der *Neuzuweisung von Zertifizierungsaufgaben*.

Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen .

So weisen Sie eine Zertifizierungsaufgabe erneut zu:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
2. Klicken Sie auf die *Nummer* einer Zertifizierungsaufgabe.
3. Geben Sie in das Feld *Zugewiesen an* einen neuen Namen ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erinnerungen für Zertifizierungsaufgaben senden

Der Workflow für Zertifizierungsaufgaben-Eskalationen sendet automatische E-Mail-Erinnerungen.

Der Workflow für Zertifizierungsaufgaben-Eskalationen sendet automatische E-Mail-Erinnerungen an:

- Den Verantwortlichen für die Zertifizierungsaufgabe.
- Die Zuweisungsgruppe, wenn die Zuweisungsgruppe im Formular *Zertifizierungsaufgabe* angegeben wurde.
- Den Vorgesetzten des für die Zertifizierungsaufgabe Verantwortlichen, falls erforderlich und wenn im Benutzerformular ein Manager (Vorgesetzter) angegeben wurde.

Die Erinnerungen basieren auf dem Feld *Abschließen bis* des Datensatzes der Zertifizierungsaufgabe. Bei einer Änderung des Datums *Abschließen bis* wird der Erinnerungszeitplan automatisch an das neue Datum angepasst.

Erinnerungen für Zertifizierungsaufgaben

Verstrichene Zeit bis zum Enddatum	E-Mail-Erinnerung wird gesendet an	Wert im Feld „Eskalation“ im Aufgabendatensatz
50 %	Aufgabenverantwortlichen oder Zuweisungsgruppe, falls angegeben	Mittel
75 %	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen	Hoch
95 %	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen	Hoch
100 %	Aufgabenverantwortlichen, Zuweisungsgruppe und Vorgesetzten des Aufgabenverantwortlichen	Hoch

Um Erinnerungen für verschiedene oder mehrere Intervalle festzulegen, bearbeiten Sie den Workflow-Zertifizierungsaufgaben-Eskalationen. Zusätzlich zu den automatisch gesendeten E-Mail-Erinnerungen können Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ jederzeit E-Mail-Erinnerungen manuell senden.

E-Mail-Erinnerungen vom Zertifizierungsaufgabenformular aus senden

Anleitung zum manuellen Senden von E-Mail-Erinnerungen vom Formular „Zertifizierungsaufgaben“ aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
2. Klicken Sie auf die *Nummer* einer Zertifizierungsaufgabe.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **E-Mail-Benachrichtigungen erneut senden** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden Sie eine E-Mail-Erinnerung aus der Zertifizierungsaufgabenliste

Anleitung zum manuellen Senden von E-Mail-Erinnerungen von der Zertifizierungsaufgabenliste aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben einer Zertifizierungsaufgabe *Nummer* , Sie können mehrere Kontrollkästchen aktivieren.
3. Klicken Sie unter der Liste im Menü *Aktionen für ausgewählte Zeilen* auf **E-Mail-Benachrichtigungen erneut senden**.
4. Wählen Sie mehrere Aufgaben aus der Liste aus.
   In der Menüoption wird angezeigt, wie viele Benachrichtigungen ausstehen und wie viele gesendet wurden, z. B. *E-Mail-Benachrichtigungen erneut senden (15 von 18)*.

Zertifizierungsaufgaben als „Geschlossen – unvollständig“ kennzeichnen

Kennzeichnen Sie eine Aufgabe als „Geschlossen – unvollständig“, wenn zum Beispiel nur einige Elemente zertifiziert werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Benutzer können eine Aufgabe als „Geschlossen – unvollständig“ kennzeichnen:

- Benutzer mit der Rolle „certification_admin“.
- Benutzer, die im Feld *Zugewiesen an* des Datensatzes der Zertifizierungsaufgabe angegeben sind.

So kennzeichnen Sie eine Aufgabe als „Geschlossen – unvollständig“:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** Und wählen Sie aus **Alle Aufgaben** , Oder **Meine Aufgaben** .
2. Klicken Sie auf die *Nummer* einer Zertifizierungsaufgabe.
3. Geben Sie in das Feld *Arbeitsnotizen* Informationen darüber ein, warum die Aufgabe nicht abgeschlossen werden konnte.
4. Klicken Sie auf **Unvollständig schließen**.

   Wenn mindestens eine Aufgabe in einer Zertifizierungsinstanz als *Geschlossen – unvollständig* gekennzeichnet ist, werden die Felder *Abschlussdatum* und *Prozent abgeschlossen* im Datensatz der Zertifizierungsinstanz nicht aktualisiert. Ein Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ kann:

   - Die unvollständige Aufgabe oder die Aufgaben abschließen.
   - Die unvollständige Aufgabe oder die Aufgaben abbrechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn sich alle Aufgaben für die Zertifizierungsinstanz im Status *Geschlossen – vollständig* oder *Abgebrochen* befinden:

- Setzt das System das Datumsfeld *Abgeschlossen* im Datensatz der Zertifizierungsinstanz auf das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit.
- Wird das Feld *Prozent abgeschlossen* im Datensatz der Zertifizierungsinstanz auf 100 Prozent festgelegt.

Zertifizierungsaufgaben abbrechen

Benutzer mit der Rolle „certification_admin“ können eine Zertifizierungsaufgabe im Status „in Arbeit“ oder „Geschlossen unvollständig“ abbrechen.

Beim Abbrechen einer Zertifizierungsaufgabe wird eine Benachrichtigungs-E-Mail an den Aufgabenverantwortlichen oder die Zuweisungsgruppe gesendet, der/die der Aufgabe zugewiesen ist. Der Vorgesetzte des Aufgabenverantwortlichen oder der Zuweisungsgruppe wird nicht benachrichtigt.

Einzelne Aufgaben abbrechen

Brechen Sie eine bestimmte Datenzertifizierungsaufgabe im Status „in Arbeit“ ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
2. Suchen Sie eine Aufgabe mit dem *Status In Bearbeitung*.
3. Klicken Sie auf die *Nummer* der Aufgabe.
4. Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Alle Aufgaben in einer Instanz abbrechen

Brechen Sie Datenzertifizierungsaufgaben im Status „in Arbeit“ ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenzertifizierung** > **Zeitpläne** > **Instanzen**an.
2. Suchen Sie eine Instanz mit dem *Status In Bearbeitung*.
3. Klicken Sie auf die *Nummer* der Instanz.
4. Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Alle Aufgaben in der Instanz mit dem Status *In Bearbeitung* werden abgebrochen. Der Aufgabenverantwortliche oder die Zuweisungsgruppe wird benachrichtigt.

Die für die Benachrichtigung verwendete E-Mail-Vorlage heißt *certification.task.cancelled*. Die E-Mail-Vorlagen können bearbeitet werden, um beispielsweise den Text der E-Mail-Nachricht zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung und Datenzertifizierung

Domänentrennung wird in der Datenzertifizierungsverarbeitung unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass die Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Service Providers der Anwendung gelangen.
- In der Anwendung die Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups, Zusammenfassungen usw. berücksichtigen alle Domäne zur Produktionslaufzeit.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die Anwendung so einzurichten, dass sie für mehrere Mandanten normal funktioniert.

Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) einen Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten-Kunden zu antworten, muss der Client meine Antwort sehen können.

Funktionsweise der Domänentrennung in der Datenzertifizierung

- Die Datenzertifizierung weist nur eine grundlegende Domänentrennung auf. Solange die Zertifizierungsinstanzen (CIs) oder Datensätze, die zertifiziert werden müssen, ordnungsgemäß domänengetrennt sind und sich die Anwender, die die CIs oder Datensätze zertifizieren müssen, in einer Domäne befinden, die die Daten anzeigen kann, funktioniert die Datenzertifizierung wie erwartet.
- Empfehlung: Der Instanzbesitzer muss für die Zuweisung von Zertifizierungsaufgaben und Zertifizierungsinstanzen an die richtige Domäne verantwortlich sein. Durch das Ändern der Domäne für diese Datensätze wird die Funktionalität nicht geändert, die Ansicht der Datensätze wird jedoch eingeschränkt.

So richten Sie die Domänentrennung für die Datenzertifizierung ein

Nach dem Aktivieren des Plugins „Domänentrennung“ sind keine zusätzlichen Schritte zum Einrichten der Domänentrennung für die Datenzertifizierung erforderlich.

- Instanzbesitzer bestimmen, welche CIs oder Datensätze, die zertifiziert werden müssen, domänengetrennt werden können.
- Kunden können eine domänengetrennte Umgebung konfigurieren, indem sie einer Domäne Aufgaben zuweisen. Wenn die Daten jedoch bereits domänengetrennt sind, können nur Anwender mit den richtigen Domänenberechtigungen die Daten in einer Zertifizierungsaufgabe anzeigen.

Wie Mandantendomänen ihre eigenen Anwendungsdaten verwalten

Es ist nicht erforderlich, die Domäne in den Zertifizierungstabellen festzulegen, aber dies kann geschehen, wenn der Instanzbesitzer dies wünscht. Solange die CIs oder Datensätze, die zertifiziert werden müssen, domänengetrennt sind, können Anwender mit den richtigen Domänenberechtigungen sie anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänengetrennte Tabellen

- cert_instance: Durch das Ändern der Domäne in dieser Tabelle werden keine Funktionen geändert, und auch die Domänen der aus der Tabelle erstellten Aufgaben werden nicht geändert.
- cert_Task: Wenn Sie die Domäne in dieser Tabelle ändern, werden die Domänenanzeigeberechtigungen der Aufgabe geändert.
- cert_Element: Es wird nicht empfohlen, die Domäne in diesen Datensätzen zu ändern. Solange die zu zertifizierenden CIs oder Datensätze bereits domänengetrennt sind, spiegeln cert_Element-Datensätze dies wider.
- cert_Filter: Wenn Sie die Domäne in dieser Tabelle ändern, ändert sich die Domänenanzeige und -Filterung von CIs oder Datensätzen.

Anwendungsfälle

Instanzbesitzer, die über mehrere Clients verfügen, die die Infrastruktur, die sie besitzen, zertifizieren, können diesen CIs und den Zertifizierungsaufgaben Domänen zuweisen, um die Ansicht von einem Client auf einen anderen zu beschränken.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Komponenten im Zusammenhang mit dem CMDB-Datenmanager

Die folgenden geplanten Aufgaben, Tabellen, Rollen und Eigenschaften beziehen sich auf den CMDB-Datenmanager. Einige davon werden mit CMDB Workspace installiert.

Systemeigenschaften

Als Datenmanager-Administrator (Data_Manager_admin) können Sie CMDB-Datenmanager-Eigenschaften in anzeigen CMDB-Arbeitsbereich .

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Verwaltung** In der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs.
2. Wählen Sie aus **Datenmanager** Link in Verwaltungstools im Abschnitt Verwalten.
3. Wählen Sie Aus **Einstellungen** In der linken Navigationsleiste.

Eigenschaften/Einstellungen/Bezeichnungen auf der Seite „Datenmanager-Einstellungen“

Eigenschaft/Einstellung/Bezeichnung	Beschreibung
glide.cmdb.data.manager.delete.batch.size	Größe jedes Batches von CIs, der gelöscht oder archiviert wird (wirkt sich auf die Leistungsoptimierung aus). • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000
Stilllegungsdefinitionen	Liste der Stilllegungsdefinitionen, die in Lebenszyklusrichtlinien für CMDB-Datenmanager verwendet werden. Weitere Informationen zum Konzept und zur Verwendung von Stilllegungsdefinitionen finden Sie unter:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften/Einstellungen/Bezeichnungen auf der Seite „Datenmanager-Einstellungen“ (Fortsetzung)

Eigenschaft/Einstellung/Bezeichnung	Beschreibung
	• Stilllegungsdefinitionen • Verwalten Sie Stilllegungsdefinitionen für den CMDB-Datenmanager
Anwender von geplanter Aufgabe	Anwendergruppe, aus der der beim Erstellen von Zertifizierungs- und Nachweisrichtlinien der Anwender ausgewählt werden soll, als der geplante Aufgaben ausgeführt wird. Der Standardwert für *Scheduled job default user*Feld ist DataManager-Job-Runner, ein Mitglied des Standards *User group*Datenmanager – Anwender Der Geplanten Aufgabe. Die Einstellung dieser Eigenschaft bestimmt die Liste der Anwender, die in verfügbar sind **Führen Sie die geplante Richtlinienaufgabe als aus** Feld im Zeitplanformular einer neuen Richtlinie.
sn_cmdb_WS.cmdb.dm.Policy_types.due_date_notification Benachrichtigungen	Benachrichtigungen über unvollständige Zertifizierungs- und Nachweisaufgaben. Wenn beide aktiviert sind, benachrichtigt das System die Aufgabenbesitzer, wenn das Fälligkeitsdatum für unvollständige Aufgaben näher rückt. Benachrichtigungen werden gesendet, wenn 50 %, 70 % und 90 % der Zeit bis zum Fälligkeitsdatum verstrichen sind. Am Fälligkeitsdatum der Aufgabe wird eine überfällige Benachrichtigung an den Aufgabenbesitzer und den Manager des Aufgabenbesitzers gesendet. Beim Schließen einer Aufgabe wird das Senden von Benachrichtigungen beendet. Für Informationen dazu, wie **Tage bis zum Abschluss** Die Einstellung wird verwendet, um zu berechnen, wann Benachrichtigungen gesendet werden (siehe) Erstellen Sie eine CMDB-Datenmanager-Richtlinie.
sn_cmdb_WS.Glide.cmdb.Data.Manager.Aging.Policy.Task.timeframe	Anzahl der Tage, bevor eine Datenmanager-Aufgabe als veraltet markiert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften/Einstellungen/Bezeichnungen auf der Seite „Datenmanager-Einstellungen“ (Fortsetzung)

Eigenschaft/Einstellung/Bezeichnung	Beschreibung
Zeitrahmen für Alterungsrichtlinienaufgabe	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30
Glide.cmdb.Data.Manager.Subflow.Timeout Schwellenwert für Subflow-Laufzeit	Schwellenwert (in Millisekunden) für die Subflow-Laufzeit. Ein Subflow, der diesen Schwellenwert während der Ausführung überschreitet, wird abgebrochen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 600.000 (10 Minuten)
glide.cmdb.data_manager.default_archive_time Anzahl der Tage, die CIs archiviert werden, bevor sie endgültig gelöscht werden	Anzahl der Tage, die es noch möglich ist, archivierte CIs aus Archivtabellen wiederherzustellen. Nach Ablauf der angegebenen Anzahl von Tagen werden archivierte CIs endgültig aus den Archivtabellen gelöscht. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 120
cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days Anzahl der Tage, nach denen die Aufgabe als veraltet betrachtet wird	Anzahl der Tage, nach denen eine Aufgabe als veraltet betrachtet und auf festgelegt wird **Als Abgebrochen Geschlossen** Von `CMDB Data Manager - Stale Task Cleaner`Tägliche geplante Aufgabe. Details: • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 90
sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data_manager.rejected_task_notification_group Gruppe, die Benachrichtigungen für eine abgelehnte Aufgabe erhalten soll	System-Benachrichtigungsgruppe, die über Aufgaben benachrichtigt werden soll, die abgelehnt werden. Standardmäßig hat diese Eigenschaft keinen Wert. In diesem Fall werden alle Datenmanager-Administratoren über abgelehnte Aufgaben benachrichtigt. Informationen zur Verwendung dieser Eigenschaft beim Überprüfen und Ablehnen von Lebenszyklusaufgaben finden Sie unter Überprüfen Sie CMDB-Datenmanager-Aufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
CMDB-Datenmanager – Richtlinienprozessor archivieren/löschen	Verarbeitet alle veröffentlichten Richtlinien vom Typ „Archivieren“ und „Löschen“: • Wendet Richtlinien nur auf CIs an, die bereits stillgelegt wurden. • Verarbeitet zuerst alle Archivrichtlinien. Wenn keine Fehler aufgetreten sind, wird die Verarbeitung aller Löschrichtlinien fortgesetzt.
CMDB-Datenmanager – Richtlinienprozessor stilllegen	Verarbeitet alle veröffentlichten Richtlinien vom Typ „Stilllegen“: Wendet Richtlinien nur auf CIs an, die nicht stillgelegt wurden.
CMDB-Datenmanager: Veraltete Aufgabenbereinigung	Bereinigt veraltete CMDB-Datenmanager-Aufgaben, indem die Aufgabe auf festgelegt wird **Als Abgebrochen Geschlossen** . Die `cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days`Die Systemeigenschaft bestimmt die Anzahl der Tage, nach denen eine Aufgabe als veraltet betrachtet wird (standardmäßig 90). Eine Aufgabe ist veraltet, wenn: • Die Aufgabe wurde (standardmäßig) vor mindestens 90 Tagen erstellt und ist noch offen. • Die Genehmigungsanforderungen sind (standardmäßig) älter als 90 Tage, und die Aufgabe wurde noch nicht genehmigt.
CMDB-Datenmanager – Richtlinienprozessor zum Löschen zugehöriger Einträge	Verarbeitet die Richtlinie „CMDB-bezogenen Eintrag löschen“, indem die angegebenen zugehörigen Tabellen aus der Tabelle „Zugehöriger Eintrag“ [cmdb_related_entry] gelöscht werden.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CMDB-Datenverwaltungsrichtlinie [cmdb_Data_Management_Policy]	Details zu CMDB-Datenmanager-Richtlinien.
Ausführungen der CMDB-Datenverwaltungsrichtlinie [cmdb_Data_Management_Policy_Execution]	Ausführungsdatensätze, die jeder Richtlinienausführung entsprechen. Da Richtlinien gemäß ihrem wiederkehrenden Zeitplan ausgeführt werden, generiert das System für jede

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	Ausführung einen Datensatz mit einem eindeutigen *Richtlinienausführungsnummer* Für diese Ausführung. Eine Richtlinienausführungsnummer hat das Präfix „PLCEXEC“. Ausführungsdatensätze, die Zertifizierungsrichtlinienausführungen zugeordnet sind, werden zum Ausfüllen des Dashboards für Datenzertifizierung verwendet.
CMDB-Datenverwaltungsrichtlinie – Laufzeitattribute [cmdb_Data_Management_Policy_Runtime_attributes]	Aktuelle Richtlinienmetadaten, einschließlich Status und Zusammenfassung.
Steuerung für CMDB-Datenverwaltungsaufgabe [cmdb_Data_Management_Task]	Öffnen Sie Richtlinienaufgaben, die von veröffentlichten Richtlinien generiert wurden.
CMDB-Datenverwaltungsaufgaben an CIs [cmdb_Data_Management_Task_to_ci]	Zuordnungen von Aufgaben zu CIs.
CMDB-Datenmanager – Aufgabe an Dokumente [cmdb_Data_Management_Task_to_document]	Zuordnungen der Aufgabe und zu zugehörigen Elementen.
CMDB-Nachweisaufgaben für Datenverwaltung an CIs [sn_cmdb_WS_Nachweis_Aufgabe_to_ci]	Zuordnungen von Aufgaben- und Nachweis-CIs.
CMDB-Datenverwaltungsaufgaben an CIs [cmdb_ci_State_Management_Task_to_ci]	Zuordnungen von Aufgaben und CIs für den Richtlinientyp „Löschen abhängiger CI“.
Ausgeschlossene CIs [cmdb_Policy_ci_Exclusion_list]	Verfolgt die CIs, die während der Richtlinienbewertung ausgeschlossen werden sollen.
CMDB-Richtlinientyp [cmdb_Policy_type]	Vom CMDB-Datenmanager unterstützte Richtlinientypen.
CMDB-Richtlinientyp-Kategorien [cmdb_Policy_type_Categories]	Zuordnungen von Richtlinientypen zu Workflow-Studio Kategorien.
CMDB – anwenderdefinierte Definitionen für Stilllegung [cmdb_retirement_custom_Definitions]	Anwenderdefinierte Stilllegungsdefinitionen, die in Lebenszyklusrichtlinien verwendet werden (Stilllegen/Archivieren/Löschen).
CMDB-Richtlinie – Geplante Aufgaben	Details der geplanten Richtlinienaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[cmdb_Policy_scheduled_Job]	
Auswertungskonfiguration für abhängige CI-Beziehungen [cmdb_Dependent_ci_extra_rels_config]	Informationen zu den externen Beziehungen von CIs, die für die Löschvorgänge und Archivierungsvorgänge verwendet werden. Fremdbeziehungen sind die Beziehungen, die sich nicht in der Abhängigkeitskette des CI befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung abhängiger CIs.
CMDB Abhängige CI-Klassenausschlüsse [cmdb_Dependent_ci_class_Exclusion]	Ausgeschlossene Klassen für abhängiges CI, die mit den Richtlinientypen Archivieren/Stilllegen/Löschen verwendet werden, um zu bestimmen, welche CIs verwaiste abhängige CIs sind. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung abhängiger CIs.
CMDB Abhängiges CI-Hauptbuch [cmdb_dependent_ci_ledger]	Bereitstellungstabelle für verwaistes abhängiges CI im Zusammenhang mit dem Löschen oder Archivieren des Haupt-CI, von dem sie abhängig sind. Wird auch in einem kaskadierenden Vorgang zum Stilllegen abhängiger CIs verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung abhängiger CIs.
CMDB-CI – Hauptbuch am Ende der Lebensdauer [cmdb_ci_end_of_Life_ledger]	CIs, die als stillgelegt festgelegt werden und zu einer Klasse gehören, die nachfolgende Abhängigkeiten aufweist. Wird in der Richtlinie zur Stilllegung abhängiger CI verwendet.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
CMDB-Datenmanager-Administrator [Data_Manager_admin]	Kann auf alle Funktionen im CMDB-Datenmanager zugreifen, einschließlich:	• task_editor • Data_Manager_user • cmdb_query_builder_read

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Vollständiger Zugriff auf zugewiesene Aufgaben. • Vollständiger Zugriff auf Richtlinien. • Fähigkeit, Subflow-Kategorien dem Richtlinientyp zuzuordnen. Kann Richtlinien erstellen, bearbeiten und löschen, Vorschauen berechnen, Aufgaben genehmigen, und verwalten Sie Ausschlusslisten.	
CMDB-Datenmanager-Anwender [Data_Manager_user]	Kann CMDB-Datenmanager-Richtlinien im schreibgeschützten Modus anzeigen und Vorschauen berechnen. Kann die folgenden Aufgaben ausführen: • Zeigen Sie zugewiesene Aufgaben an. • Aktualisieren, genehmigen oder lehnen Sie eine zugewiesene Aufgabe ab. • Fügen Sie ein CI einer Ausschlussliste aus seiner Aufgabe hinzu.	cmdb_read
DataManager-Job-Runner [DataManager.JobRunner]	Standardanwender für *Scheduled job default user*CMDB-Datenmanager-Eigenschaft. Die **Führen Sie die geplante Richtlinienaufgabe als aus** Feld im Formular „Zeitplan“ in einer Richtlinie wird auf diesen Anwender festgelegt, wenn keine andere Option ausgewählt ist.	

CMDB-Gruppen

Eine CMDB-Gruppe ist eine Sammlung von CIs, mit der Sie CI-Aktionen gemeinsam auf alle CIs anwenden können, die Mitglieder der Gruppe sind.

Beispielsweise kann eine CMDB CI Lifecycle Management-API eine skriptfähige CMDB-Gruppen-API verwenden, um die Liste der CIs der Gruppe abzurufen und anschließend eine CI Lifecycle Management-Aktion gemeinsam auf alle CIs anzuwenden. Sie können auch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

eine CMDB-Gruppe mit verwenden Dynamische CI-Gruppe Serviceauffüllungsmethode zum Ausfüllen eines Anwendungsservice.

Gruppentyp

Sie können eine CMDB-Gruppe mit einem der folgenden Gruppentypen konfigurieren:

- Integrität: Die CIs in der Gruppe können von CMDB-Integrität überwacht werden, und die aggregierte Integrität wird für die Gruppe als Ganzes im Dashboard der CMDB-Gruppenansicht gemeldet. Beispielsweise können Sie den Zustand nur für CIs an einem bestimmten Standort überwachen.
- CMDB-Arbeitsbereich: Gruppe wird in angezeigt Verwaltungsansicht In CMDB-Arbeitsbereich .

Erstellen Sie eine CMDB-Gruppe, und füllen Sie sie aus

Je nach Gruppentyp können Sie eine CMDB-Gruppe auffüllen, indem Sie manuell einzelne CIs hinzufügen, gespeicherte CMDB-Abfragen auswählen, oder verschlüsselte Abfragen in der CMDB-Gruppe selbst erstellen. Die aus jeder Abfrage resultierenden CIs werden der Gruppe als Mitglieder hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- Zum Anzeigen von CMDB-Gruppen - itil
- Zum Verwenden einer CMDB-Abfrage - cmdb_query_builder über itil
- Zum manuellen Hinzufügen von CIs - itil oder asset

Um eine CMDB-Gruppe mithilfe einer CMDB-Abfrage aufzufüllen, muss auch eine gespeicherte CMDB-Abfrage vorhanden sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Systemeigenschaft `glide.cmdb.group.max_ci_limit`Bestimmt die maximale Anzahl von CIs, die eine CMDB-Gruppe enthalten kann (standardmäßig 10.000). Sobald der angegebene Grenzwert erreicht ist, können CIs der Gruppe nur hinzugefügt werden, wenn Sie den Wert dieser Eigenschaft erhöhen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Gruppen**an.
2. Wählen Sie im Bereich CMDB-Gruppen die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie das Formular aus, wählen Sie mit der rechten Maustaste die Titelleiste aus, und wählen Sie aus **Speichern** .

Formular für CMDB-Gruppen

Feld	Beschreibung
Gruppenname	Ein eindeutiger Name für die Gruppe.
Gruppentyp	○ Standard: Grundgruppentyp, der durch manuelles Hinzufügen von CIs, gespeicherten Abfragen und verschlüsselten Abfragen aufgefüllt werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Integrität: Legt die CMDB-Integrität fest, um die Integrität der Gruppen-CIs zu überwachen und Integritätsergebnisse für die gesamte Gruppe zusammenzufassen. Kann nur mit verschlüsselten Abfragen gefüllt werden. **Hinweis:** Dynamische Filter werden nicht unterstützt, wenn dieser Typ von CMDB-Gruppen ausgefüllt wird. ○ CMDB-Arbeitsbereich: Anwenderdefinierte Klassengruppe, die im CI-Übersichtsbereich in angezeigt wird Store-App für CMDB-Arbeitsbereich . Kann nur mit verschlüsselten Abfragen gefüllt werden.

4. So verwenden Sie gespeicherte CMDB-Abfragen:
   a. Wählen Sie Aus **CMDB-Gruppe enthält gespeicherte Abfragen** Und wählen Sie dann aus **Fügen Sie Eine Abfrage Hinzu** .
   b. Wählen Sie eine Abfrage aus der Liste **Gespeicherte Abfrage des Abfrage-Generators**.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
   Die zurückgegebenen Ergebnisse bestehen aus den CIs aus allen Klassen, auf die in der gespeicherten Abfrage verwiesen wird. Diese CIs werden Mitglieder der CMDB-Gruppe.
5. So fügen Sie CIs manuell hinzu:
   a. Wählen Sie Aus **CMDB-Gruppe enthält Konfigurationselemente** Und wählen Sie dann aus **Bearbeiten Sie das manuelle CI** .
   b. **Wahlweise:** Fügen Sie Filter hinzu.
   c. Wählen Sie CIs in aus **Konfigurationselement** Listen Sie auf, und wählen Sie „“ aus. **+'** Symbol unten.
   d. Wählen Sie in der Liste **Gruppenmitglieder** die CIs aus, die der Gruppe hinzugefügt werden sollen.
   e. Wählen Sie Aus **Speichern** Oder **Speichern und beenden** .
   f. In **Speichern Sie Die Bestätigung** Dialogfeld auswählen **OK** .
   g. Wählen Sie **Absenden**.
6. So verwenden Sie codierte Abfragen:
   a. Wählen Sie Aus **CMDB-Gruppe enthält codierte Abfragen** Und wählen Sie dann aus **Neu** .
   b. Füllen Sie das Formular „CMDB-Gruppe enthält codierte Abfrage“ mit den Abfragebedingungen aus, die die CIs filtern, die in die Gruppe aufgenommen werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Dynamische Filter werden für CMDB-Integritätstypgruppen nicht unterstützt, auch wenn sie in einer Bedingungsklausel hinzugefügt werden können.

Feld	Beschreibung
Klasse	Klasse, für die die codierte Abfrage gilt.
CI-Übersichtsbedingung	Filter, der in der Berechnung für das CI-Übersichtsdiagramm in verwendet wird CMDB-Arbeitsbereich . Gilt nur, wenn *sn_cmdb_ws.ci_overview.enable_simple_condition*Sy ist auf festgelegt **Wahr** (**Falsch** Standardmäßig). Verbessert die Leistung, indem weniger Ergebnisse erzielt werden, wenn in einer Umgebung eine große Datenmenge vorhanden ist, die nicht zu CSDM migriert wurde. Diese Bedingung wird bei der Auswahl nicht verwendet **Alle CI anzeigen** .
Bedingung	Filtert die CIs, die in der Gruppe enthalten sind. Wird verwendet, wenn **CI-Übersichtsbedingung** Ist nicht zutreffend.

c. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Wählen Sie Aus **Alle CI anzeigen** Zum Anzeigen aller CIs aus allen Ergebnisspalten der Abfrage. Es werden jedoch nur CIs aus CMDB-Tabellen angezeigt.

Details zum CI Lifecycle Management für CIs der CMDB-Gruppe anzeigen

Zeigen Sie den CI Lifecycle Management-Betriebsstatus und CI-Aktionen an, die für die CIs gelten, die Mitglieder einer CMDB-Gruppe sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die CMDB-Gruppe auf einer CMDB-Abfrage basiert, wird die Abfrage in Echtzeit ausgeführt und zeigt die resultierenden CIs an. Wenn die Abfrage aufgrund eines Zeitlimits oder aus anderen Gründen nicht erfolgreich abgeschlossen wurde, werden entsprechende Fehlermeldungen angezeigt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Gruppen**an.
2. Auf der **CMDB-Gruppen** Klicken Sie auf eine CMDB-Gruppe.
3. Klicken Sie auf **Alle CIs anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Configuration Item	CI-Gruppenmitglied
Klasse	Klasse des CI-Gruppenmitglieds.
Betriebsstatus	CI Lifecycle Management-Betriebsstatus des CI, wie z. B. „Reparatur in Bearbeitung“ oder „Funktionsfähig“. Mögliche betriebsstatus werden in der Auswahlliste von definiert `Operational status`Feld in der Tabelle cmdb_ci.
Aktionen	CI Lifecycle Management-Aktionen, die für das CI gelten, wie „Klonen“ und „Bereitstellung“. Mögliche Aktionen sind in der CMDB-CI-Aktionen-Tabelle [statemgmt_cmdb_actions] definiert.

Vorgeschlagene Changes verwalten

Mit der Funktion „Vorgeschlagene Changes“ können Sie Changes an Configuration Items und den zugehörigen Beziehungen vorkonfigurieren. Diese vorkonfigurierten Changes sind für die Implementierung vorbereitet, treten jedoch erst dann auf, wenn sie zu einem späteren Zeitpunkt angewendet werden.

Wenn Sie ein CI anzeigen, können die vorgeschlagenen Changes angezeigt werden, sodass Sie sehen können, was geplant ist.

Diese Funktion ist nützlich, wenn Sie Changes vornehmen möchten, während sich ein Change-Prozess in der Genehmigungsphase befindet, und die Changes erst implementieren, wenn die Genehmigungen abgeschlossen sind. Wenn die Changes nie genehmigt wird, müssen keine Changes an Datensätzen storniert werden. Wenn die Changes genehmigt wird, werden alle vorgeschlagenen Changes durch einen Schnellbefehl übernommen.

Sie können die folgenden vorgeschlagenen Changes an einem CI vornehmen:

- Ändern Sie ein beliebiges Feld im CI-Formular.
- Fügen Sie eine Beziehung zu diesem CI hinzu oder löschen Sie sie.

Um eine Beziehung zu ändern, müssen Sie die aktuelle Beziehung löschen und eine neue Beziehung hinzufügen. Sie können eine vorgeschlagene Change nicht löschen.

CI-Verlauf anzeigen

Sie können den Verlauf der Changes an einem CI im Listen-, Kalender- oder Zeitleistenformat anzeigen.

Die vorgeschlagenen Changes eines CI anzeigen

Sie können die vorgeschlagenen Changes anzeigen, um zu sehen, was für das CI geplant ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die vorgeschlagenen Changes anzuzeigen, konfigurieren Sie das CI-Formularlayout so, dass das Feld **Geplante CMDB-Changes** angezeigt wird. Vorgeschlagene Changes werden standardmäßig nicht in einem CI-Formular angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Change** > **Öffnen** Und öffnen Sie eine Change-Anforderung.
2. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Betroffene CIs** das **Configuration Item**.
   Sie können auch direkt zum CI-Formular navigieren.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile.
4. Auswahlvorgang **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
5. Bewegen Sie das Feld **Geplante CMDB-Changes** zum Feld **Ausgewählt**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das CI-Formular zeigt die Details aller vorgeschlagenen Changes im Bereich **Geplante Changes** an.

Einem CI eine vorgeschlagene Change hinzufügen

Vorgeschlagene Änderungen an einem CI können beim Anzeigen einer Change-Anforderung oder eines beliebigen aufgabenbezogenen Datensatzes vorgenommen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Wechseln Sie im Change Request-Formular zur zugehörigen Liste **Betroffene CIs**.
   Wenn sich in der Liste der betroffenen CIs keine CIs befinden, klicken Sie auf **Bearbeiten**, um CIs hinzuzufügen, die von dieser Change Request betroffen sind.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, das Sie für eine vorgeschlagene Change konfigurieren möchten, und wählen Sie **Vorgeschlagene Change** aus.
3. Füllen Sie das Formular aus, um die vorgeschlagenen Changes vorzunehmen, und klicken Sie auf **Vorgeschlagene Change speichern**.
   Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen sofort anzuwenden. Klicken Sie auf **Löschen**, um das CI zu löschen.
4. So können Sie eine CI-Beziehung hinzufügen oder entfernen:

   a. Klicken Sie auf das Pluszeichen im Abschnitt **Zugehörige Elemente**.

   b. Fügen Sie im Abschnitt „Beziehungen“ eine Beziehung hinzu oder löschen Sie sie.
   Informationen zur Verwendung des Beziehungs-Editors finden Sie unter Eine CI-Beziehung erstellen oder bearbeiten.

   c. Klicken Sie auf **Vorgeschlagenen Change speichern**.

   d. Bestätigen Sie das Speichern der vorgeschlagenen Change.

   Klicken Sie auf **Aktualisieren** oder **Löschen**, um die Changes sofort zu übernehmen.

   Hinweis: Nur bei CI-Beziehungen verwenden. Das Hinzufügen oder Entfernen von Beziehungen ist für Benutzerbeziehungen und Gruppenbeziehungen nicht gültig.

Nächste Maßnahme

Nachdem die vorgeschlagenen Changes gespeichert wurden, wird die Schaltfläche **Vorgeschlagene Änderungen übernehmen** auf dem Change Request-Formular angezeigt. Mit dieser Schaltfläche kann der Benutzer die vorgeschlagenen Changes in das CI übernehmen. Ihre Business-Prozesse bestimmen den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

geeigneten Zeitpunkt, um die Changes zu übernehmen. Das CI behält die vorhandenen Daten bei, bis die vorgeschlagenen Changes festgelegt sind. Benutzer können jedoch sehen, dass Changes vorgeschlagen wurden.

Eine vorgeschlagene Change auf ein CI anwenden

Wenn Sie die vorgeschlagenen Changes anwenden, werden alle vorgeschlagenen Changes für diese Change-Anforderung auf das Konfigurationselement angewendet. Sie können vorgeschlagene Changes ohne Überprüfung anwenden, oder wenn die Verifizierungstests der vorgeschlagenen Change fehlgeschlagen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie die vorgeschlagenen Changes angewendet haben, zeigt der Teil **Geplante Changes** des Formulars **Keine geplanten Changes gefunden** an. Sie können Verifizierungsregeln für vorgeschlagene Changes konfigurieren, mit denen Sie vorgeschlagene Changes überprüfen können, bevor Sie die Changes anwenden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formular **Change Request**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorgeschlagene Changes übernehmen**.
   Sie müssen möglicherweise mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile klicken und die Option **Formular neu laden** auswählen, um die Changes zu sehen.

Verifizierungsregel für vorgeschlagene Changes erstellen oder bearbeiten

Stellen Sie sicher, dass die vorgeschlagenen Changes den Business-Anforderungen entsprechen und keine ungültigen Daten in die CMDB einführen. Erstellen Sie eine Regel, die ein Skript zur Überprüfung der vorgeschlagenen Changes enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset oder itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Verifizierungsregeln für vorgeschlagene Changes für ein CI konfigurieren, können Sie überprüfen, ob die vorgeschlagenen Changes das Skript des Verifizierungstests in der Regel bestehen. Die Ergebnisse des Verifizierungstests werden als bestanden oder nicht bestanden protokolliert, und Sie können die Ergebnisse anzeigen. Das Ausführen des Verifizierungstests ist nicht obligatorisch, und ein nicht bestandener Verifizierungstest hindert Sie nicht daran, die vorgeschlagenen Changes anzuwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Change-Überprüfung** > **Empfohlene Regeln für die Change-Überprüfung**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder wählen Sie eine bestehende Regel zur Bearbeitung aus.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Formular für Verifizierungsregeln für vorgeschlagene Changes

Feld	Beschreibung
Regelname	Der Name dieser Regel.
Tabellenname	Die Tabelle, für die diese Regel gilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Filterbedingung	Bedingungen, um diese Regel auf bestimmte CIs anzuwenden.
Aktiv	Kontrollkästchen, um diese Regel zu aktivieren.

Regelskript	Ein Java-Verifizierungsskript, das „wahr“ oder „falsch“ zurückgeben muss. Beispiel:
	`validateRule()`
	`{`
	`var os = current.getValue("os");`
	`var cpu = current.getValue("cpu_count");`
	`//Use current.getValue(fieldName) to get the proposed change value, eg.`
	`var os = current.getValue("os");`
	`//Your verification code`
	`if (os != "SunOS" || cpu < 2)`
	`return false;`
	`//Return true to pass the verification and false if the verification failed`
	`return true;`
	`}`

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Ergebnis

Auf dem Formular **Change Request** können Sie auf **Vorgeschlagene Changes überprüfen** klicken, um die vorgeschlagenen Changes für die betroffenen CIs zu überprüfen.

Vorgeschlagene Changes überprüfen

Bevor Sie die vorgeschlagenen Changes auf die betroffenen CIs anwenden, sollten Sie die Verifizierungsregeln für vorgeschlagene Changes verwenden, um zu überprüfen, ob die Changes die Business-Anforderungen erfüllen und der CMDB keine ungültigen Daten hinzugefügt haben.

Vorbereitungen

Erstellen oder bearbeiten Sie die Regeln, mit denen die vorgeschlagenen Changes überprüft werden. Details finden Sie unter Verifizierungsregel für vorgeschlagene Changes erstellen oder bearbeiten.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können vorgeschlagene Changes auch dann anwenden, wenn sie nicht überprüft wurden oder einen Verifizierungstest nicht bestehen.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Formular **Change Request**, das das CI betrifft.
2. Klicken Sie auf **Vorgeschlagene Changes überprüfen**.
   Die vorgeschlagenen Changes werden mit den Verifizierungsregeln für vorgeschlagene Changes verglichen, in denen das CI die **Filterbedingung** Kriterien.
3. Überprüfen Sie die Nachricht, die nach Abschluss des Verifizierungsprozesses oben im Formular angezeigt wird.
   Die Nachricht gibt an, ob die Verifizierungstests erfolgreich waren oder nicht bestanden wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Um die Details aller Verifizierungstests anzuzeigen, die in den letzten zwei Tagen für den Change Request durchgeführt wurden, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Protokoll zur Verifizierung von vorgeschlagenen Changes**.

Validierungsskript für geplanten Change erstellen oder bearbeiten

Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Skript, das überprüft, ob eine Change an einer Klasse gemäß den Business-Anforderungen gültig war, und ob die Change geplant wurde oder nicht. Ein Validierungsskript für den geplanten Change wird immer dann verwendet, wenn ein CI-Change in der CI-Zeitleiste oder in der Change-Historie angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System versucht, jeden CI-Change wie folgt zu validieren:

- Wenn für das CI oder eines der übergeordneten CIs ein benutzerdefiniertes Skript vorhanden ist, wird das Skript ausgeführt, und die Ergebnisse werden verwendet, um die Change als gültig oder ungültig zu kennzeichnen. Übergeordnete CIs werden in der hierarchischen Reihenfolge geprüft.

- Wenn für das CI oder eines seiner übergeordneten Elemente kein benutzerdefiniertes Skript vorhanden ist, wird ein vordefiniertes Validierungsskript verwendet. Die Change wird als geplante Change ermittelt, wenn die Change zwischen dem Datum für **Arbeitsbeginn** und **Arbeitsende** der Change Request erfolgte, die dem geänderten CI zugeordnet ist.

  Diese Prüfung ist jedoch nicht immer zuverlässig, da ein Benutzer das CI möglicherweise innerhalb der Arbeitsdaten manuell geändert hat, wodurch die Change auch dann als gültig markiert wird, wenn sie ungültig ist.

Das Skript muss einen booleschen Wert (true oder false) zurückgeben, der davon abhängt, ob die Testkriterien im Skript erfüllt werden. Sie können für jede CI-Klasse ein separates Skript definieren, und Sie können mehrere Validierungsskripts für geplante Changes für eine einzelne Klasse definieren. Zum Beispiel, um verschiedene Versionen des Skripts zu führen. Es kann immer nur ein Skript für eine CI-Klasse aktiv sein.

Dies sind die Parameter, die eine Change eindeutig kennzeichnen:

- Die Felder, die geändert wurden
- Die Datenquelle, die die Change durchgeführt hat
- Der Zeitstempel der Change

Um die Gültigkeit einer Change richtig zu ermitteln, überprüfen Sie die Parameter und wenden Sie Business-Logik an, um zu bewerten, ob die Validierungstests erfüllt sind. Ein Skript für die Validierung geplanter Changes kann eines dieser Merkmale testen und bestimmen, wann ein Change vorab festgelegte Kriterien erfüllt. Das benutzerdefinierte Skript kann beispielsweise prüfen, ob der Modus des CI betriebsbereit ist, oder zu Wartungszwecken verwendet wird, oder wer die Change initiiert hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Change-Überprüfung** > **Validierungsskript für geplanten Change**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder wählen Sie ein Validierungsskript zum Bearbeiten aus.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular für Validierungsskript für geplante Changes

Kontrolle	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen, um dieses Skript zur Validierung von Changes zu aktivieren.
Gilt für	Klasse, für die dieses Skript gilt
Skript	Skript zur Validierung einer Change. Wenn das Skript keinen booleschen Wert zurückgibt, ist es auf „false“ konfiguriert.

Das Skript verfügt über eine Vorlage, die die Eingabevariablen des Skripts anzeigt.

Vorlage für Skript-Eingangsvariablen

Variable	Typ	Beschreibung
current	GlideRecord	Aktueller Datensatz, der gerade verarbeitet wird.
updatedOn	GlideDateTime	Zeitstempel der Change.
updatedBy	Zeichenfolge	Für die Change verantwortliche Stelle.
fieldsChanged	Zeichenfolge	Kommagetrennte Liste der Namen aller Felder, die geändert wurden.

Example

Dieses Beispielskript prüft, wer die Datensatzaktualisierung initiiert hat. Es gibt „true“ zurück, wenn der Administrator die Datensatzaktualisierung initiiert hat. Andernfalls gibt das Skript „false“ zurück.

```
isValidChange();

function isValidChange(/*GlideRecord current, GlideDateTime updatedOn, String updatedBy,
 String changedFields*/)
{
  //Return true if the user that updated the record has an admin role
  return isUserAdmin(updatedBy);
}

function isUserAdmin(userName)
{
  var grUser = new GlideRecord("sys_user");
  grUser.addQuery('name', userName);
  grUser.query();
  if(grUser.next())
  {
     var roles = new GlideRecord ("sys_user_has_role");
     roles.addActiveQuery();
     roles.addQuery('user', grUser.sys_id);
     roles.query();
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    while(roles.next())
    {
      if(roles.role.name == 'admin')
        return true;
    }
  }
  return false;
}
```

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Intelligente Suche nach CMDB

Verwenden Sie die alltägliche Abfrage natürlicher Sprache (NLQ) in einer Suchzeichenfolge, um eine Reihe von CIs in der CMDB abzufragen. Intelligente Suche nach CMDB, analysiert, löst Mehrdeutigkeiten und konvertiert Ihre Suchzeichenfolge in eine gültige CMDB-Abfrage. Komplexe Suchzeichenfolgen werden vollständig auf einer Canvas des CMDB-Abfragegenerators erstellt, wo Sie fortfahren und verfeinern oder ausführen können.

Intelligente Suche für CMDB wird nur in Instanzen englischer Sprache unterstützt und nicht unterstützt, wenn die bevorzugte Instanzsprache auf eine andere Sprache als Englisch festgelegt ist.

Integration mit CMDB-Arbeitsbereich

Die intelligente Suche für CMDB ist in die Startseite-Ansicht in der Store-App „CMDB-Arbeitsbereich“ integriert. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Startansicht im CMDB-Arbeitsbereich (Abschnitt „Intelligente Suche“) für Details zur Verwendung der intelligenten Suche, Beispielsuchzeichenfolgen und hilfreiche Tipps.
- CMDB-Arbeitsbereich Für zusätzliche Details zum CMDB-Arbeitsbereich.

Integration mit CMDB-Abfragegenerator

Die intelligente Suche für CMDB ist in integriert CMDB-Abfragegenerator In ServiceNow AI Platform. Diese Integration wird von der Systemeigenschaft gesteuert `glide.cmdb.query.nlq.activated`, Der auf festgelegt ist **Wahr** Standardmäßig. Mit der intelligenten Suche für CMDB können Sie die Verarbeitung natürlicher Sprache im CMDB-Abfragegenerator verwenden, um CIs und ihre Beziehungen mithilfe der intelligenten Suche für CMDB-Funktionen zu finden.

Intelligente Suche für CMDB verwenden

Die intelligente Suche ist auf die CMDB zugeschnitten und durchsucht nur die CMDB-Klassenhierarchie nach Tabellen und nach CIs und ihren Beziehungen.

Verwenden Sie das Suchfeld Intelligente Suche, um eine Suchzeichenfolge mit normaler Sprache zu erstellen. Ihre Abfragen können mehrere CMDB-Klassen umfassen und viele CIs umfassen, die durch verschiedene Beziehungen verbunden sind. Nach der Lösung von Mehrdeutigkeiten mit Tabellennamen oder Beziehungstypen konvertiert die intelligente Suche Ihre Suchzeichenfolge in eine Abfrage, die die CMDB ausführen kann. Die CMDB-Abfrage wird dynamisch erstellt, wenn Sie in das Suchfeld eingeben, und bei Bedarf wird die Rechtschreibprüfung angewendet. Während der Eingabe wird eine dynamische Liste relevanter Vorschläge mit Elementen wie Tabellennamen, übereinstimmenden einzelnen Wörtern oder Teilausdrücken im eingegebenen Text angezeigt.

Intelligente Suche Verwenden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Suchtipps** : Zeigt Details und Tipps zur Nutzung sowie Beispiele für die Suche mit einer oder mehreren Tabellen, erweiterte Filterung und Beziehungen in der intelligenten Suche an. Die Registerkarte „Beziehungen“ enthält einen Link zu Implizite CMDB-BeziehungenTabelle.

- **Suchen** : Abhängig davon, ob die Suchzeichenfolge bereits vollständig in eine gültige CMDB-Abfrage konvertiert ist und ob die Suche nach einer einzelnen oder mehreren Tabellen erfolgt.

  - Wenn die Suchzeichenfolge keine Mehrdeutigkeiten mit dem Tabellennamen oder den Beziehungen aufweist, wird die Abfrage ausgeführt, und die Ergebnisse werden in einem Listenansichtsformat angezeigt.

    Wenn die erstellte CMDB-Abfrage mehr als eine einzelne Tabelle enthält, wird die verwendet **In Abfragegenerator anzeigen** Schaltfläche wird angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um zu öffnen CMDB-Abfragegenerator Wenn Ihre Abfrage vollständig auf der Abfragegenerator-Canvas erstellt ist. Sie können den Abfragegenerator verwenden, um mit der Bearbeitung der Abfrage fortzufahren.

  - Wenn die Suchzeichenfolge Mehrdeutigkeiten mit Tabellennamen oder Beziehungstypen enthält, kann die Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-Abfrage konvertiert werden. In diesem Fall wird das Dialogfeld „Abfrage verfeinern“ angezeigt, um fortzufahren und Ihre Suchzeichenfolge in eine gültige CMDB-Abfrage zu analysieren. Das Dialogfeld enthält vorgeschlagene Synonyme und Bezeichnungen für Ausdrücke in Ihrer Suchzeichenfolge. Verwenden Sie die Dropdown-Listen, um die Synonyme auszuwählen, die Ihrer beabsichtigten Suche entsprechen, und klicken Sie dann auf **Los** Zum Ausführen der Abfrage.
  - Wenn die intelligente Suche Ihre Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-Abfrage konvertieren kann, klicken Sie auf **Suchen** Generiert keine Abfrageergebnisse. Stattdessen wird ein Feedback-Formular angezeigt. Füllen Sie das Formular aus, und klicken Sie auf **Feedback Senden** Um Ihr Feedback an zu senden ServiceNow Analyse.
- **Ergebnisfeedback** : Feedback senden an ServiceNow Analysten, um Ihre Bewertung der Ergebnisse auszudrücken. Wählen Sie Beschreibungen aus, die eine Lücke zwischen den Ergebnissen und Ihren erwarteten Ergebnissen erfassen, und fügen Sie hilfreiche Details hinzu.

Beispielsuchen

Wenn Sie auf das Suchfeld klicken, wird die Dropdown-Liste der vordefinierten Beispielsuchen angezeigt. Die Liste besteht aus häufigeren Suchen oder Suchen, die schwieriger zu erstellen sind, z. B. Suchen, die Anwendungsservices umfassen. Führen Sie eine dieser Suchvorgänge aus, um zu beginnen.

- Beispielsuchen werden in der Tabelle „NLQ-Beispielsuche“ [sn_cmdb_WS_nlq_sample_search] gespeichert
- Referenzierte Tabellen werden in der Tabelle „NLQ-Beispielsuchtabelle“ [sn_cmdb_WS_nlq_sample_search_table] gespeichert

CMDB-Administratoren (Anwenderrolle sn_cmdb_admin) können eine Beispielsuche ändern, indem sie ihren Datensatz direkt in der Tabelle „NLQ-Beispielsuche“ bearbeiten. Klicken Sie Auf **Alle** Und geben Sie dann im Filternavigator ein `sn_cmdb_WS_nlq_sample_search.list` . Bearbeiten Sie in der Listenansicht NLQ-Beispielsuchen den Datensatz für eine Suche, die Sie ändern möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Änderungen an Beispielsuchen werden in beiden berücksichtigt, d. h. in CMDB-Arbeitsbereich Und CMDB-Abfragegenerator.

Synonyme

Die Tabelle „NLQ-Synonym“ [nlq_Synonym] ist vorab mit Synonymen für Zeichenfolgen in natürlicher Sprache für CMDB-Tabellen- und Spaltennamen sowie Beziehungen gefüllt. Diese Tabelle wird verwendet, um Suchwörter in natürlicher Sprache mit der CMDB-Abfragesprache abzugleichen. Beispielsweise hat der Ausdruck „linux-Server“ Synonyme wie „Linux-Server“, „Server“ und „VM-Instanz“.

Weitere Informationen zum Anzeigen und Hinzufügen von Synonymen, die an Ihre Geschäftsanforderungen angepasst sind, finden Sie unter NLQ-Synonyme .

Implizite CMDB-Beziehungen

Sie können der intelligenten Suche helfen, weitere Ergebnisse zu finden, indem Sie einige der Beziehungen zwischen Klassen als definieren *Implizite Beziehungen* . Implizite Beziehungen können bei Abfragen nützlich sein, die Serviceangebote und Anwendungsservices betreffen.

NLQ-Administratoren können neue implizite Beziehungen erstellen, indem sie zu navigieren **Alle** > **NLQ** > **Implizite CMDB-Beziehungen**an.

Eine implizite Beziehung definiert die Beziehung zwischen zwei Tabellen und enthält alle Filter, die Sie anwenden möchten. Beim Erstellen einer impliziten Beziehung legen Sie die folgenden Elemente fest:

- Von Tabelle (from_table): Die Klasse, die als übergeordnetes Element fungiert
- Filter: Bedingungen, die auf die Spalten von from_table angewendet werden
- In Tabelle: Die Klasse, die als untergeordnetes Element fungiert
- Beziehung: Wie from_table mit to_table interagiert. Beispiel: *Enthält: Enthalten in* Bedeutet, dass „from_table“ die „to_table“ enthält
- Übersprungene Tabelle: Die Klasse, die implizit und nicht vom CMDB-Abfragegenerator erfasst wird

Beispielsweise möchten Sie im CMDB-Abfragegenerator Ihre Serviceangebote anzeigen, bei denen in den letzten 10 Tagen ein P1-Incident aufgetreten ist. Wenn Sie jedoch eingeben würden Alle Business-Service-Angebote mit p1-Incidents in den letzten 10 Tagen anzeigen , NLQ würde die Beziehung nicht verstehen.

Implizite Beziehungen werden in der Tabelle „implizite NLQ-CMDB-Beziehung“ [nlq_cmdb_implicit_Relationship] gespeichert und in verwendet CMDB-Arbeitsbereich Und wenn integriert, auch in CMDB-Abfragegenerator.

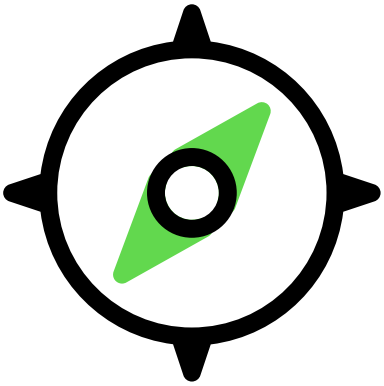
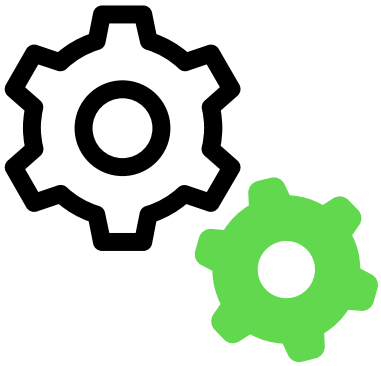
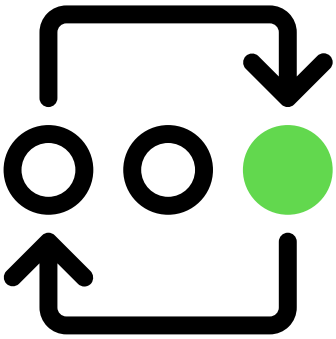
Weitere Informationen zu NLQ finden Sie in ServiceNow AI Platform, Siehe Natural Language Query (NLQ) .

Einheitliche Übersicht

Die Einheitliche Übersicht Die Funktion zeigt eine grafische hierarchische Zuordnung von an CMDB–CIs und die Verbindungen zwischen ihnen. Einheitliche Übersicht Kombiniert einige der Fähigkeiten von Abhängigkeitsansichten Und von Service-Mapping In einer einzigen Karten-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Erkunden	Verwalten	Verwenden
		
Erkunden Sie Kartentools und -Steuerungen.	Richten Sie einheitliche Karten-Experiences für Anwender ein.	Zeigen Sie die angezeigten Daten an, und verwalten Sie sie.

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Einheitliche Übersicht

Die Einheitliche Übersicht Die Funktion zeigt eine grafische hierarchische Zuordnung von an CMDB–CIs und die Verbindungen zwischen ihnen. Einheitliche Übersicht Kombiniert einige der Fähigkeiten von Abhängigkeitsansichten Und von Service-Mapping In einer einzigen Karten-Experience.

Einheitliche Übersicht

Einheitliche Übersicht Ist in enthalten CMDB-Arbeitsbereich.

Knoten in der Zuordnung stellen CIs in dar CMDB Und-Linien stellen Verbindungen zwischen CIs dar (Beziehungen, Referenzen und andere Arten von Verbindungen). Die Beziehungen helfen Ihnen beispielsweise, die Auswirkungen eines Change auf einen ausgewählten Knoten zu bewerten, indem CIs angezeigt werden, die über Beziehungen mit ihm verbunden sind. Produkte wie Change-Management , Incident-Management , Und Ereignismanagement Profitieren Sie von diesen Informationen.

Wenn Service-Mapping Die Anwendung ist aktiv. Die Zuordnung zeigt auch die Zusammensetzung der Serviceinstanzen an – nützlich für Produkte wie Ereignismanagement Und Incident-Management . Sie können beispielsweise alle CIs anzeigen, die Mitglieder der Serviceinstanz „Umsatz-App“ sind. Sie können historische Änderungen überprüfen und dann beispielsweise die CIs so filtern, dass nur Anwendungs-CIs auf der Karte angezeigt werden.

Öffnen einer Karte

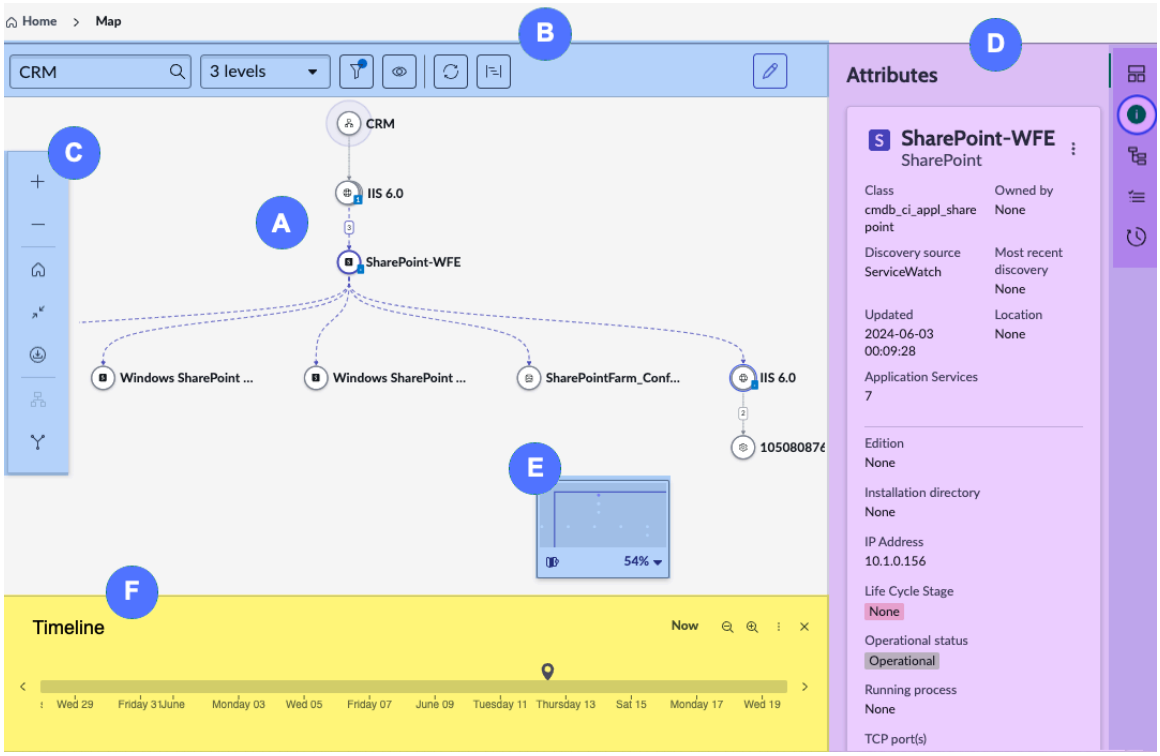
Verwenden Sie zum Öffnen eine der folgenden Methoden Einheitliche Übersicht:

- Navigieren zu **Alle** > **CMDB-Arbeitsbereich** > **Einheitliche Übersicht**an.
- Während der Arbeit in CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **Einheitliche Übersicht** Im Abschnitt Quick-Links.
- In einem CI-Formular für ein beliebiges CI in einem **Betriebsbereit** status, wählen Sie aus **Öffnen Sie Karte** Dient zum Öffnen einer Zuordnung mit dem CI als Startknoten.

> **Hinweis:** Ein Administrator kann zusätzliche angeben `Betriebsstatus` Werte für diese Option. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie CIs so, dass sie basierend auf dem Wert der Lebenszyklusphase angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereiche auf der Karte



A: Zuordnung

In der Zuordnung werden angegebene CIs und ihre Verbindungen (CI-Beziehungen, Referenzen und Endpunktketten) angezeigt. Im Beispiel ist das CRM-CI der Startknoten, und die Verbindungen stellen Beziehungen zu anderen CIs dar. Wählen Sie einen beliebigen Knoten aus, um Details wie zugehörige Serviceinstanzen, Change-Verlauf usw. anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Steuerung Einheitliche Übersicht Inhalt und Darstellung.

Zwei CIs können durch eine oder mehrere Beziehungen verbunden sein (in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] gespeichert). Beispielsweise können zwei CIs durch verbunden sein *`Runs On::Runs`*, *`Depends On::Discovered From`*, Und durch *`Owned By::Owns`*Beziehungen.

- Eine durchgezogene Linie zeigt eine Beziehung an. Die Pfeilspitze gibt den abhängigen Knoten an.
- Eine gestrichelte Linie zeigt eine Referenz an.
- Ein Abzeichen in einer Zeile gibt die Anzahl der Beziehungen zwischen den CIs an.

B: Inhaltssteuerelemente

- **Suchfeld für Startknoten:** Suchen Sie nach dem Startknoten, und wählen Sie ihn aus – dem Knoten, auf den Sie sich konzentrieren möchten (CRM im Bild). Weitere Informationen finden Sie unter Steuerung Einheitliche Übersicht Inhalt und Darstellung.
- **Ebenen:** Geben Sie die Anzahl der CI-Beziehungsebenen an, die auf der Karte angezeigt werden sollen.
- **Filter** : Passen Sie die Zuordnung so an, dass sie sich auf die CIs konzentriert, an denen Sie arbeiten möchten, indem Sie irrelevante CIs herausfiltern (ausblenden). Sie können nach Ebenenanzahl, CI-Klasse, Beziehungstyp, Discovery-Quelle, Standort, filtern. und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CI-Besitz.Wählen Sie das Ansichtssymbol Dient zum Ausblenden oder Anzeigen gefilterter CIs als abgeblendete schreibgeschützte Knoten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Filter, um anzugeben, welche Knoten in einer Zuordnung angezeigt werden sollen.

- **Laden Sie die Karte neu** **:** Laden Sie die Karte neu, nachdem Sie Änderungen vorgenommen haben.
- **Zeitleiste** **:** Die Zeitleiste zeigt zugehörige Elemente wie Incidents, Probleme und Changes über einen bestimmten Zeitraum für das ausgewählte CI an. Sie können die Zeitleiste verwenden, um den Verlauf von Changes an einem CI und deren Auswirkungen auf die Topologie von zu visualisieren CMDB. Weitere Informationen finden Sie unter Zugehörige Elemente in der Zeitleiste der einheitlichen Übersicht anzeigen.
- **Zuordnungs-Editor** **:** Verwenden Der Zuordnungs-EditorDient zum Hinzufügen oder Entfernen von CIs zur Zuordnung und zum Aktualisieren von Beziehungen in CMDB. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten von Karten in einheitlicher Karte

C: Toolbox

- Verwenden Sie die Toolbox, um visuelle Aspekte der Karte zu steuern, z. B. Zoomstufe oder Layoutmodus. Weitere Informationen finden Sie unter Steuerung Einheitliche Übersicht Inhalt und Darstellung.
- Wählen Sie in der Toolbox das Symbol „Karte exportieren“ aus Um die aktuelle Darstellung der Karte als PDF-Dokument auf Ihrem lokalen Laufwerk zu speichern.

D: Kontextbezogener Seitenbereich

- Die **Übersicht** Bereich ( ) Zeigt Zusammenfassungsdaten für alle CIs an, die dem Startknoten zugeordnet sind – Anzahl und Typen von CIs und Verbindungen, Discovery-Quellen usw.Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie im Übersichtsbereich eine Zusammenfassung der Karteninhalte an.
- Die **Attribute** Bereich ( ) Listet Attribute wie Standort und Betriebsstatus für das ausgewählte CI oder die ausgewählte Beziehung auf. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie die Attribute eines CI oder einer Beziehung an.
- Die **Serviceinstanzen** Bereich ( ) Listet Details der zugeordneten Anwendungsservices (Serviceinstanzen) auf, die dem ausgewählten CI zugeordnet sind. Die Service-Mapping Die Anwendung generiert diese Art von Karteninhalt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Serviceinstanzen für ein CI an.
- Die **Zugehörige Elemente** Bereich ( ) Zeigt zugehörige Elemente wie Changes, aktive Incidents oder aktive Probleme für das ausgewählte CI an. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie zugehörige Elemente für ein CI an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die **Changes** Bereich ( ) Listet Änderungen am ausgewählten CI auf, z. B. Änderungen an der Lebenszyklusphase oder dem Betriebsstatus. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie historische Changes für ein CI an.

  Änderungen werden auch auf der Zeitleiste angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zugehörige Elemente in der Zeitleiste der einheitlichen Übersicht anzeigen.

E: Mini-Kartennavigator

Verwenden Sie den Navigator, um die Zoomstufe festzulegen oder die Ansicht in einen Interessenbereich zu verschieben. Wählen Sie das Symbol aus, um den Navigator ein- oder auszublenden. Weitere Informationen finden Sie unter Steuerung Einheitliche Übersicht Inhalt und Darstellung.

F: Zeitleiste

Die Zeitleiste zeigt zugehörige Elemente wie Incidents, Probleme und Changes über einen bestimmten Zeitraum für das ausgewählte CI an. Sie können die Zeitleiste verwenden, um den Verlauf von Changes an einem CI und deren Auswirkungen auf die Topologie von zu visualisieren CMDB. Weitere Informationen finden Sie unter Zugehörige Elemente in der Zeitleiste der einheitlichen Übersicht anzeigen.

Zugehörige Informationen

Store-App CMDB-Arbeitsbereich

Einheitliche Karte konfigurieren – Administratoreinstellungen

Administratoren können allgemein konfigurieren Einheitliche Übersicht Einstellungen zur Steuerung des anfänglichen Inhalts und der Darstellung von Karten für alle Anwender in einem Arbeitsbereich.

Einheitliche Übersicht aktivieren

Zum Aktivieren Einheitliche Übersicht, Richten Sie die ein CMDB-Arbeitsbereich ServiceNow Store App und aktivieren Sie dann *sn_sm_scoped_app.sa.unified_map.enabled*Systemeigenschaft.

Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie den CMDB-Arbeitsbereich ein.

Einheitliche Übersicht Einstellungen, die Administratoren konfigurieren können

Diese arbeitsbereichsspezifischen Konfigurationseinstellungen wirken sich auf alle Anwender der CMDB aus Einheitliche Übersicht Seite. Die Einstellungen wirken sich nicht auf andere Kopien von aus Einheitliche Übersicht Vorlage.

- Erstellen oder verwalten Sie eine freigegebene Voreinstellung
- Konfigurieren Sie, wie viele Knoten auf einer Karte angezeigt werden können
- Konfigurieren Sie die standardmäßige oder maximale Anzahl von Ebenen auf Karten
- Konfigurieren Sie die Endpunktdeduplizierung für Zuordnungen
- Konfigurieren Sie CIs so, dass sie basierend auf dem Wert der Lebenszyklusphase angezeigt werden
- Konfigurieren Sie, wie zugehörige Elemente auf der Karte angezeigt werden
- Konfigurieren Sie, welche Attribute im Bereich „Attribute“ angezeigt werden sollen
- Konfigurieren Sie die Anzeige von Verbindungen zu einer referenzierten Klasse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie ein Klassenprofil von sichtbaren Ebenen für Klassen
- Erstellen oder verwalten Sie eine freigegebene Voreinstellung

Wie Konfigurationseinstellungen für Einheitliche Übersicht Werden gespeichert

Weitere Informationen finden Sie unter Wie Konfigurationseinstellungen für die einheitliche Übersicht gespeichert werden.

Einheitliche Übersicht Einstellungen, die nicht-Administratoranwender konfigurieren können

Nicht-Administrator-Anwender können einige Aspekte ihrer persönlichen Experience mit anpassen Einheitliche Übersicht, Aber es können keine instanzweiten arbeitsbereichsspezifischen Einstellungen konfiguriert werden. Nicht-Administratorbenutzer können steuern, welche Elemente auf der Karte angezeigt werden, Beziehungen zwischen CIs isolieren und analysieren und die Zuordnung vereinfachen, um Probleme zu isolieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Steuerung Einheitliche Übersicht Inhalt und Darstellung.

Zugehörige Informationen

Framework für Konfigurationsbezeichner

Wie Konfigurationseinstellungen für die einheitliche Übersicht gespeichert werden

Erstellen oder verwalten Sie eine freigegebene Voreinstellung

Administratoren können einen Satz von speichern Einheitliche Übersicht Ordnen Sie Filtereinstellungen (Ebene, CI-Klasse, Beziehungstyp und andere CI-Attributeinstellungen) als zu Freigegebene VoreinstellungDie jeder Anwender auf seine Kartenansicht anwenden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_config_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gehen Sie wie folgt vor, um eine zu erstellen Freigegebene VoreinstellungMit angegebenen Filtereinstellungen. Die arbeitsbereichsspezifischen Filterkriterien in einem Freigegebene VoreinstellungSind für alle Anwender der aktuellen CMDB verfügbar Einheitliche Übersicht Seite. Freigegebene Voreinstellungen, die in einem Arbeitsbereich definiert sind, sind in anderen Arbeitsbereichen nicht verfügbar.

Konfigurationseinstellungen für Freigegebene VoreinstellungenWerden in gespeichert **Gemeinsame Übersicht – freigegebene Voreinstellungen** Profil im Konfigurationsbezeichner, der auf den Arbeitsbereich angewendet wird.

- Wenn ein Anwender eine anwendet Freigegebene VoreinstellungOder ein Anwendervoreinstellung, Alle Filtereinstellungen werden überschrieben. Filterattribute aus einem Freigegebene VoreinstellungOder ein AnwendervoreinstellungDie nicht für die aktuelle Zuordnung gelten, werden in aufgeführt **Nicht verwendete Filterattribute** Abschnitt des Filterbereichs. Die Rangfolge aus den verschiedenen Quellen lautet wie folgt:

  1. Anwendervoreinstellungen
  2. Freigegebene Voreinstellungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Freigegebene VoreinstellungenDie in definiert sind **Gemeinsame Übersicht – freigegebene Voreinstellungen** Profil
4. Klassenprofil (Klassenprofile werden in definiert **Knotenzuordnungsprofile** Zugehörige Liste und enthalten nur Ebeneneinstellungen)

- Sie können einen einschließen Freigegebene VoreinstellungIn einem Knotenzuordnungsprofil. Ebeneneinstellungen in Freigegebene VoreinstellungÜberschreibt die im Klassenprofil definierten Ebeneneinstellungen.
- A Freigegebene VoreinstellungDefiniert in einem Profil wird angewendet, wenn die Karte geöffnet wird. Wenn der Anwender explizit definiert hat Freigegebene VoreinstellungOder ein Anwendervoreinstellung, Dann hat die Voreinstellung Vorrang wie oben beschrieben.
- Ein einzelner Anwender kann einen anwenden Freigegebene VoreinstellungUnd speichern Sie es dann als Anwendervoreinstellung. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder verwalten Sie eine Anwendervoreinstellung.
- Nicht verwendete Filterkriterien im aktuellen Filter werden mit einer Voreinstellung gespeichert.

Prozedur

1. Wählen Sie während der Arbeit in einer Karte das Kartenfiltersymbol aus Und wählen Sie dann Kriterien in einer beliebigen Filterkategorie aus oder löschen Sie sie.
   Nur Attribute von Elementen, die sich derzeit in der Zuordnung befinden, werden als Filterkriterien aufgeführt. Attribute, die nicht für die aktuellen Elemente gelten, werden in aufgeführt **Nicht verwendete Filterattribute** Liste.
2. Wählen Sie das Symbol Voreinstellungen verwalten , Und wählen Sie in der Liste freigegebene Voreinstellungen verwalten die Option aus **Erstellen Sie eine freigegebene Voreinstellung** .
3. Geben Sie einen voreingestellten Namen ein, und wählen Sie dann aus **Speichern** .
4. Schließen Sie den Kartenfilterbereich.

Ergebnis

Das neue Freigegebene VoreinstellungIst in aufgeführt **Gemeinsam genutzte Voreinstellungen für einheitliche Übersicht** Zugehörige Liste im Formular „Konfigurations-Bezeichner“. Darüber hinaus Freigegebene VoreinstellungenDie in einem Kartenprofil verwendeten Elemente sind in aufgeführt **Knotenzuordnungsprofile** Zugehörige Liste. Weitere Informationen finden Sie unter Wie Konfigurationseinstellungen für die einheitliche Übersicht gespeichert werden

Nächste Maßnahme

So wenden Sie eine Voreinstellung an:

1. Wählen Sie während der Arbeit in einer Karte das Symbol Filterbereich öffnen aus
2. Wählen Sie das Symbol voreingestellte Liste anzeigen Und wählen Sie dann die Voreinstellung aus.

So aktualisieren Sie eine Voreinstellung oder speichern eine aktualisierte Version als neue Voreinstellung:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Wählen Sie während der Arbeit in einer Karte das Symbol Filterbereich öffnen aus
2. Wenden Sie die Voreinstellung an, die Sie aktualisieren möchten, und nehmen Sie dann die gewünschten Änderungen vor.
3. Wählen Sie das Symbol Voreinstellungen verwalten Und wählen Sie dann aus **Aktualisieren Sie die Voreinstellung** Oder **Aktualisieren Sie die freigegebene Voreinstellung** .
4. Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie die Voreinstellung** Dient zum Aktualisieren der aktuellen Voreinstellung mit den aktuellen Filtereinstellungen.
   - Wählen Sie Aus **Als neue Voreinstellung speichern** Und geben Sie dann einen neuen Namen ein.
5. Wählen Sie **Speichern**.

So löschen Sie eine Voreinstellung:

1. Wählen Sie während der Arbeit in einer Karte das Symbol Filterbereich öffnen aus
2. Wenden Sie die Voreinstellung an, die Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie das Symbol Voreinstellungen verwalten Und wählen Sie dann aus **Löschen Sie die Voreinstellung** Oder **Löschen Sie die freigegebene Voreinstellung** .
4. Wählen Sie **Ja**.

Zum Anwenden der Standardfiltereinstellungen des Home-CI

Wählen Sie Aus **Filter zurücksetzen** .

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie Filter, um anzugeben, welche Knoten in einer Zuordnung angezeigt werden sollen

Erstellen oder verwalten Sie eine Anwendervoreinstellung

Erstellen Sie ein Klassenprofil von sichtbaren Ebenen für Klassen

Konfigurieren Sie, wie viele Knoten auf einer Karte angezeigt werden können

Konfigurieren Sie die maximale Anzahl von Knoten, die geladen werden können, wenn eine Karte in diesem Arbeitsbereich geöffnet wird. Dies sind allgemeine Einstellungen, die nur sn_cmdb_admin konfigurieren kann.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz auf fest **CMDB-Arbeitsbereich** .

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können die maximale Knotenanzahl mit festlegen *`unifiedmap.map_search.max_nodes`*Eigenschaft in der arbeitsbereichsspezifischen Tabelle [sn_cmdb_WS_config_property].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese arbeitsbereichsspezifischen Konfigurationseinstellungen wirken sich auf alle Anwender der CMDB aus Einheitliche Übersicht Seite. Die Einstellungen wirken sich nicht auf andere Kopien von aus Einheitliche Übersicht Vorlage.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie dann im Filterfeld in der Hauptnavigationsleiste ein `sn_cmdb_WS_config_property.list` .
2. Wählen Sie die Eigenschaft *`unifiedmap.map_search.max_nodes`* aus.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Oder wählen Sie den zu aktualisierenden Konfigurationsbezeichner aus, und füllen Sie das Formular aus.

Eigenschaftentabelle der Arbeitsbereichskonfiguration
Einstellungen, die die maximale Anzahl von Knoten konfigurieren, die auf einer Karte angezeigt werden können.

Feld	Beschreibung
Konfigurationsbezeichner	Eindeutiger Name des Konfigurationsbezeichners, der die Einstellungen für den aktuellen Arbeitsbereich angibt. **Hinweis:** Die Basissystem Enthält einen Konfigurationsbezeichner mit dem Namen **Standard** Gibt die Standardeinstellungen für an Einheitliche Übersicht.
Name	Der Name der Eigenschaft, die Sie aktualisieren: Unifiedmap.Map_search.max_nodes.
Wert	Maximale Anzahl von Knoten, die geladen werden, wenn eine Karte in diesem Arbeitsbereich geöffnet wird.
UX-Anwendung	Die oberste Ebene **UX-Anwendungs-ID** Für die diese Konfiguration gilt. Dies ist die Anwendungs-ID Ihres Arbeitsbereichs. Dieser Wert wird aus dem Datensatz referenziert, der dem zugeordnet ist **Konfigurationsbezeichner** Einstellung.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Die aktualisierten Einstellungen werden in der entsprechenden zugehörigen Liste im Formular „Konfigurationsbezeichner“ angezeigt, wie in beschrieben Einheitliche Karte konfigurieren – Administratoreinstellungen.

Konfigurieren Sie die standardmäßige oder maximale Anzahl von Ebenen auf Karten

Konfigurieren Sie die standardmäßige oder maximale Anzahl von Ebenen auf Karten. Dies sind allgemeine Einstellungen, die nur sn_cmdb_admin konfigurieren kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz auf fest **CMDB-Arbeitsbereich** .

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können Standard- und Höchstebenen mit festlegen *`unifiedmap.map_search_filter.default_levels`*Oder *`unifiedmap.map_search_filter.max_levels`*Eigenschaft in der arbeitsbereichsspezifischen Tabelle [sn_cmdb_WS_config_property].

Diese arbeitsbereichsspezifischen Konfigurationseinstellungen wirken sich auf alle Anwender der CMDB aus Einheitliche Übersicht Seite. Die Einstellungen wirken sich nicht auf andere Kopien von aus Einheitliche Übersicht Vorlage. Nicht-Administrator-Anwender können einige Aspekte ihrer persönlichen Experience mit anpassen Einheitliche Übersicht, Aber es können keine instanzweiten arbeitsbereichsspezifischen Einstellungen konfiguriert werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie dann im Filterfeld in der Hauptnavigationsleiste ein `sn_cmdb_WS_config_property.list` .
2. Wählen Sie aus *`unifiedmap.map_search_filter.default_levels`*Oder *`unifiedmap.map_search_filter.max_levels`*Eigenschaft, nach Bedarf.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Oder wählen Sie den zu aktualisierenden Konfigurationsbezeichner aus, und füllen Sie das Formular aus.

Eigenschaftentabelle der Arbeitsbereichskonfiguration

Einstellungen, die die maximale Anzahl von Knoten konfigurieren, die auf einer Karte angezeigt werden können.

Feld	Beschreibung
Konfigurationsbezeichner	Eindeutiger Name des Konfigurationsbezeichners, der die Einstellungen für den aktuellen Arbeitsbereich angibt. **Hinweis:** Die Basissystem Enthält einen Konfigurationsbezeichner mit dem Namen **Standard** Gibt die Standardeinstellungen für an Einheitliche Übersicht.
Name	Der Name der Eigenschaft, die Sie aktualisieren: Unifiedmap.Map_search.max_nodes.
Wert	Maximale Anzahl von Knoten, die geladen werden, wenn eine Karte in diesem Arbeitsbereich geöffnet wird.
UX-Anwendung	Die oberste Ebene **UX-Anwendungs-ID** Für die diese Konfiguration gilt. Dies ist die Anwendungs-ID Ihres Arbeitsbereichs. Dieser Wert wird aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	dem Datensatz referenziert, der dem zugeordnet ist **Konfigurationsbezeichner** Einstellung.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Die aktualisierten Einstellungen werden in der entsprechenden zugehörigen Liste im Formular „Konfigurationsbezeichner“ angezeigt, wie in beschrieben Einheitliche Karte konfigurieren – Administratoreinstellungen.

Konfigurieren Sie die Endpunktdeduplizierung für Zuordnungen

Konfigurieren Sie, wie doppelte Edges auf Karten angezeigt werden. Dies sind allgemeine Einstellungen, die nur sn_cmdb_admin konfigurieren kann.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz auf fest **CMDB-Arbeitsbereich** .

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese arbeitsbereichsspezifischen Konfigurationseinstellungen wirken sich auf alle Anwender der CMDB aus Einheitliche Übersicht Seite. Die Einstellungen wirken sich nicht auf andere Kopien von aus Einheitliche Übersicht Vorlage. Nicht-Administrator-Anwender können einige Aspekte ihrer persönlichen Experience mit anpassen Einheitliche Übersicht, Aber es können keine instanzweiten arbeitsbereichsspezifischen Einstellungen konfiguriert werden. Nicht-Administrator-Anwender können einige Aspekte ihrer persönlichen Experience mit anpassen Einheitliche Übersicht, Aber es können keine instanzweiten arbeitsbereichsspezifischen Einstellungen konfiguriert werden.

Hinweis: Diese Eigenschaftseinstellung wird normalerweise für nicht geändert Einheitliche Übersicht.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie dann im Filterfeld in der Hauptnavigationsleiste ein `sn_cmdb_WS_config_property.list` .
2. Wählen Sie die Eigenschaft `unifiedmap.map_search_filter.endpoint_deduplication_fields` aus.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Oder wählen Sie den zu aktualisierenden Konfigurationsbezeichner aus, und füllen Sie das Formular aus.

Eigenschaftentabelle der Arbeitsbereichskonfiguration

Einstellungen, die die Endpunktdeduplizierung konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Konfigurationsbezeichner	Eindeutiger Name des Konfigurationsbezeichners, der die Einstellungen für den aktuellen Arbeitsbereich angibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Basissystem Enthält einen Konfigurationsbezeichner mit dem Namen **Standard** Gibt die Standardeinstellungen für an Einheitliche Übersicht.
Name	Der Name der Eigenschaft, die Sie aktualisieren: Unifiedmap.Map_search_Filter.endpoint_Deduplication_field
Wert	Der Standardwert von `Sourceid,targetId,_label,Endpoints` Bedeutet: Reduzieren Sie die Edges (zeigen Sie nur eine Verbindung zwischen Edges auf der Karte an), wenn mehrere Endpunkte zwischen Quell-CI und Ziel-CI zu denselben bezeichneten Edges führen. **Hinweis:** Diese Einstellung wird normalerweise für nicht geändert Einheitliche Übersicht.
UX-Anwendung	Die oberste Ebene **UX-Anwendungs-ID** Für die diese Konfiguration gilt. Dies ist die Anwendungs-ID Ihres Arbeitsbereichs. Dieser Wert wird aus dem Datensatz referenziert, der dem zugeordnet ist **Konfigurationsbezeichner** Einstellung.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Die aktualisierten Einstellungen werden in der entsprechenden zugehörigen Liste im Formular „Konfigurationsbezeichner“ angezeigt, wie in beschrieben Einheitliche Karte konfigurieren – Administratoreinstellungen.

Konfigurieren Sie CIs so, dass sie basierend auf dem Wert der Lebenszyklusphase angezeigt werden

Standardmäßig nur CIs für die *`Life cycle stage`*lst **Betriebsbereit** Oder leer werden auf Karten angezeigt. Sie können die Zuordnung so konfigurieren, dass CIs mit anderen angezeigt werden *`Life cycle stage`*Werte. Dies sind allgemeine Einstellungen, die nur sn_cmdb_admin konfigurieren kann.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz auf fest **CMDB-Arbeitsbereich** .

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Standardmäßig werden nicht funktionsfähige CIs herausgefiltert und nicht in Karten angezeigt.
- Die Suchergebnisse enthalten keine CIs, die basierend auf dem Betriebsstatus herausgefiltert werden.
- Die **Öffnen Sie Karte** Die Schaltfläche (zum Anzeigen von Details) im CI-Formular ist für CIs nicht verfügbar, die basierend auf dem Betriebsstatus herausgefiltert werden.

Diese arbeitsbereichsspezifischen Konfigurationseinstellungen wirken sich auf alle Anwender der CMDB aus Einheitliche Übersicht Seite. Die Einstellungen wirken sich nicht auf andere Kopien von aus Einheitliche Übersicht Vorlage. Nicht-Administrator-Anwender können einige Aspekte ihrer persönlichen Experience mit anpassen Einheitliche Übersicht, Aber es können keine instanzweiten arbeitsbereichsspezifischen Einstellungen konfiguriert werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und dann in **Filter** Geben Sie in der Hauptnavigationsleiste ein `sn_cmdb_WS_Operational_Lifecycle_for_Unified_Map.list` Um zu öffnen *`Operational life cycle modes`*Tabelle.
2. Wählen Sie die Liste der ausgewählten Werte der Live-Zyklusphase aus.

   Für Einheitliche Übersicht, Die Standardliste der ausgewählten Werte der Live-Zyklusphase wird benannt **Einheitliche Kartenansicht des CMDB-Arbeitsbereichs** .

   a. Entsperren Sie **Lebenszyklusliste** Feld und wählen Sie dann das Symbol mehrere bearbeiten aus .

   b. Verschieben Sie im Popup-Fenster „Mitglieder bearbeiten“ die Werte der Lebenszyklusphase für CIs, die auf Karten angezeigt werden sollen, in **Ausgewählte Lebenszyklusphasen** Liste und dann auswählen **Speichern** .

   c. Wählen Sie im Datensatzformular aus **Aktualisieren** Oder **Speichern** .

   - Die aktualisierten Einstellungen werden in der entsprechenden zugehörigen Liste im Formular „Konfigurationsbezeichner“ angezeigt, wie in beschrieben Einheitliche Karte konfigurieren – Administratoreinstellungen. Die aktualisierte Liste der Lebenszyklusphasenwerte wird zu hinzugefügt **Einheitliche Kartenansicht des CMDB-Arbeitsbereichs** Lebenszyklusmodus auf der **Betriebslebenszyklus-Modi** Zugehörige Liste für den betroffenen Konfigurationsbezeichner.
   - Sie können diesen Vorgang auch über ausführen **Betriebslebenszyklus-Modi** Zugehörige Liste.

Konfigurieren Sie, wie zugehörige Elemente auf der Karte angezeigt werden

Fügen Sie Kategorien zugehöriger Elemente hinzu, und geben Sie an, welche Informationen auf Karten im angezeigt werden sollen Einheitliche Übersicht **Zugehörige Elemente** Und geben Sie an, wie zugehörige Elemente (Ereignisse) auf der Zeitleiste und auf Abzeichen angezeigt werden. Dies sind allgemeine Einstellungen, die nur sn_cmdb_admin konfigurieren kann.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz auf fest **CMDB-Arbeitsbereich** .

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese arbeitsbereichsspezifischen Konfigurationseinstellungen wirken sich auf alle Anwender der CMDB aus Einheitliche Übersicht Seite. Die Einstellungen wirken sich nicht auf andere Kopien von aus Einheitliche Übersicht Vorlage. Konfigurationseinstellungen, die nicht-Administratoranwender angeben können, werden in beschrieben Konfigurieren Sie den Bereich „zugehörige Elemente“.

Zugehörige Elemente werden in nach Kategorie gruppiert **Zugehörige Elemente** Bereich. Zugehörige Elemente werden auch für CI-Abzeichen auf der Karte und der Zeitleiste angezeigt.

Die Tabelle [sn_cmdb_WS_node_Map_related_item] enthält die Einstellungen, die bestimmen, welche zugehörigen Elemente und zugehörigen Details angezeigt werden. Standardmäßig sind allgemeine Kategorien zugehöriger Elemente, z. B. aktive Incidents und andere Ereignisse, so konfiguriert, dass sie angezeigt werden. Sie fügen Datensätze hinzu oder ändern sie, um zugehörige Elemente auf Karten global zu verwalten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie dann im Suchfeld in der Hauptnavigationsleiste ein `sn_cmdb_WS_node_Map_related_item.list` Zum Öffnen der Tabelle „Zugehöriges Element der Knotenzuordnung“.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatz aus, oder wählen Sie aus **Neu** Und füllen Sie dann das Formular aus.

Knotenzuordnungstabelle für zugehörige Elemente – Allgemeiner Abschnitt
Einstellungen, die konfigurieren, wie Kategorien angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Name	Die Kategoriebezeichnung, die auf der angezeigt wird **Zugehörige Elemente** Bereich für ein ausgewähltes CI.
Tabelle	Tabellen, aus denen Datensätze für die Kategorie abgerufen werden.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Kategorie in allen zugehörigen Elementkategorien angezeigt wird. Die Liste der zugehörigen Elementkategorien ist in aufsteigender Reihenfolge sortiert. Die Kategorie mit der kleinsten Ordnungsnummer wird oben in der Liste angezeigt.
Aktiv	Aktiviert die Darstellung der zugehörigen Elementkategorie.
Referenzfeld	Referenzattribut in angegeben **Tabelle** Der auf die CIs für die Kategorie verweist. Normalerweise auf festgelegt **Konfigurationselement [cmdb_ci]** .

3. Wählen Sie die Registerkarte zugehörige Felder und Bedingungen aus, und füllen Sie dann die Einstellungen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „zugehörige Felder und Bedingungen“
Einstellungen, die konfigurieren, wie Daten auf Karten angezeigt werden.

Nummernfeld	Numerisches Attribut aus der angegebenen Tabelle, das jeden Datensatz in der Kategorie eindeutig identifiziert. Dieses Attribut wird im Datensatz-Link verwendet, der auf jeder Karte angezeigt wird, wenn ein Drilldown für die zugehörige Elementkategorie durchgeführt wird.
Titelfeld	Attribut aus der angegebenen Tabelle, das beim Drilldown der Kategorie im Bereich als Titel jeder Karte angezeigt wird.
Felder	Satz von Attributen aus der angegebenen Tabelle, die auf jeder Karte angezeigt werden, wenn ein Drilldown für die zugehörige Elementkategorie durchgeführt wird. Beispiel: Beim Drilldown von Warnungen der Satz von Attributen, der auf jeder Warnungskarte angezeigt wird.
Sortierfelder	Reihenfolge der Darstellung der in angegebenen Felder **Felder** Einstellung.
Fußzeilenfeld	Attribut aus der angegebenen Tabelle, das beim Drilldown der zugehörigen Elementkategorie am unteren Rand einzelner Karten angezeigt wird, unabhängig von der in angegebenen Sortierreihenfolge **Felder sortieren** Einstellung.
Bedingungen	Bedingungen, die auf die angegebene Tabelle angewendet werden sollen, die den Satz von Datensätzen für die Kategorie abrufen.

4. Wählen Sie die Registerkarte Konfiguration von Abzeichen und Zeitleiste aus, und füllen Sie dann die Einstellungen aus.

Registerkarte „Konfiguration von Abzeichen und Zeitleiste“
Einstellungen, die den Abzeichen- und Zeitleistenvorgang konfigurieren.

Abzeichen- und Zeitleistensymbol	Symbol, das auf CI-Abzeichen und in der Zeitleiste für das angegebene zugehörige Element angezeigt wird.
Hervorhebungsfeld für Abzeichen und Zeitleiste	Hervorhebungskonfiguration zum Anwenden von Farben auf Zeitleisten- und Zuordnungssymbole.
Datumsfeld	Das Datumsfeld zum Positionieren des Ereignisses auf der Zeitleiste.
Enddatumsfeld	Optionales Enddatum-Feld, das für einen Bereich in der Zeitleiste verwendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Die aktualisierten Einstellungen werden in der entsprechenden zugehörigen Liste im Formular „Konfigurationsbezeichner“ angezeigt, wie in beschrieben Einheitliche Karte konfigurieren – Administratoreinstellungen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie zugehörige Elemente für ein CI an

Zugehörige Elemente in der Zeitleiste der einheitlichen Übersicht anzeigen

Konfigurieren Sie, welche Attribute im Bereich „Attribute“ angezeigt werden sollen

Jede Klasse hat einen eindeutigen Satz von *Erweiterte Attribute* Die im unteren Abschnitt von angezeigt werden **Attribute** Bereich für ein CI. Sie können für jede Klasse angeben, welche erweiterten Attribute angezeigt werden sollen. Dies sind allgemeine Einstellungen, die nur sn_cmdb_admin konfigurieren kann.

Vorbereitungen

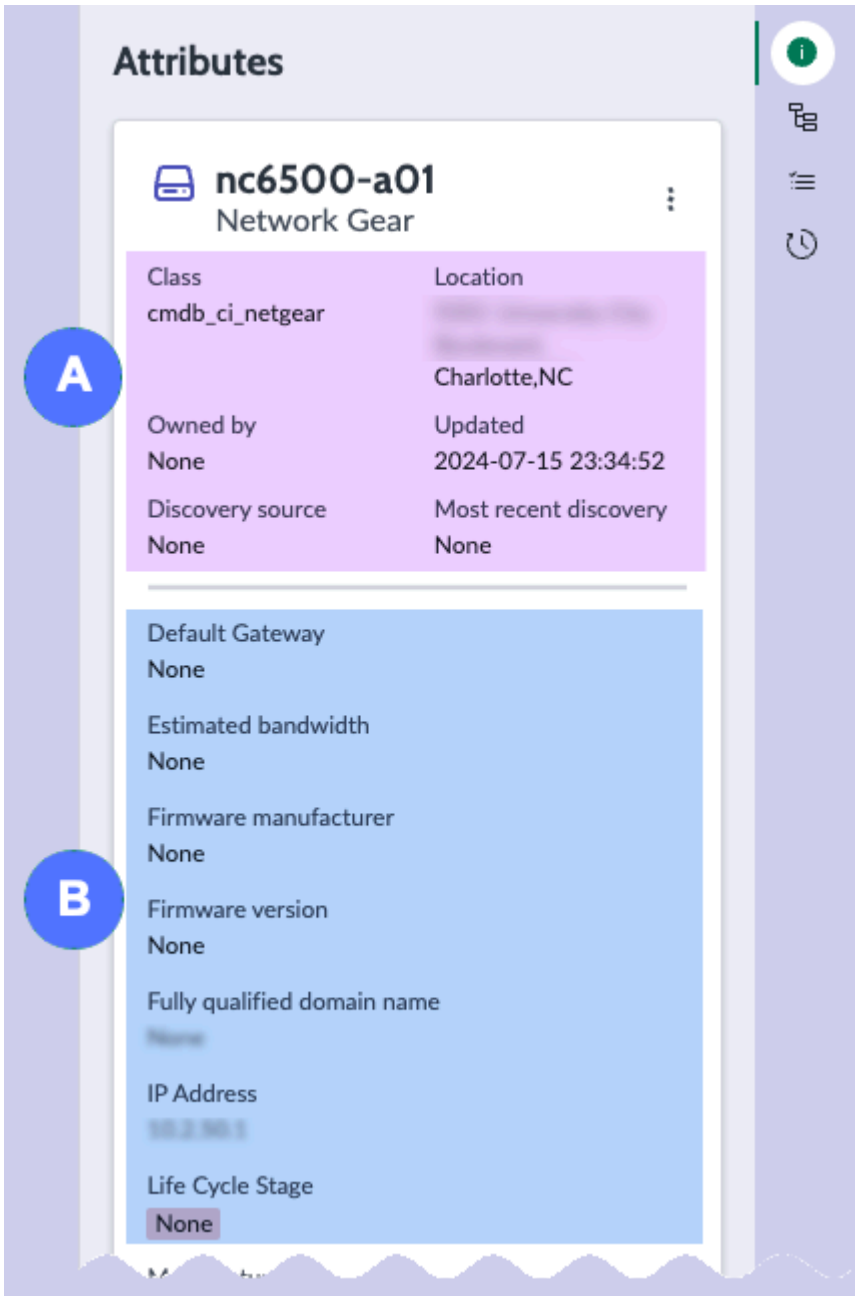
Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz auf fest **CMDB-Arbeitsbereich** .

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Basissystem, Erweiterte Attribute sind für viele allgemeine Klassen vorkonfiguriert. Sie können die Standardeinstellungen ändern und Einstellungen für zusätzliche Klassen konfigurieren. Dieses Beispiel zeigt, wo Basisattribute (A) und erweiterte Attribute (B) im Bereich „Attribute“ angezeigt werden. Weitere Informationen zum Bereich „Attribute“ finden Sie unter Zeigen Sie die Attribute eines CI oder einer Beziehung an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Diese arbeitsbereichsspezifischen Konfigurationseinstellungen wirken sich auf alle Anwender der CMDB aus Einheitliche Übersicht Seite. Die Einstellungen wirken sich nicht auf andere Kopien von aus Einheitliche Übersicht Vorlage. Nicht-Administrator-Anwender können einige Aspekte ihrer persönlichen Experience mit anpassen Einheitliche Übersicht, Aber es können keine instanzweiten arbeitsbereichsspezifischen Einstellungen konfiguriert werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie dann im Suchfeld in der Hauptnavigationsleiste ein `sn_cmdb_WS_node_Map_table_attributes.list` .
2. Wählen Sie in der Tabelle „Tabellenattribute“ den zu aktualisierenden Konfigurationsbezeichner aus, oder wählen Sie ihn aus **Neu** Und füllen Sie dann das Formular aus:

Formular „Tabellenattribute“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungen, die angeben, welche erweiterten Attribute im Attributbereich angezeigt werden sollen.

Feld	Beschreibung
Konfigurationsbezeichner	Eindeutiger Name des Konfigurationsbezeichners, der die Einstellungen für den aktuellen Arbeitsbereich angibt. **Hinweis:** Die Basissystem Enthält einen Konfigurationsbezeichner mit dem Namen **Standard** Gibt die Standardeinstellungen für an Einheitliche Übersicht.
CMDB-Klassenname	Die Klasse, für die diese Konfiguration gilt.
Anzeigeattribute	Liste der Attribute, die als erweiterte Attribute auf angezeigt werden **Attribute** Bereich für CIs in der von angegebenen Klasse **CMDB-Klassenname** . Sie können aus Attributen für die Klasse auswählen. Entsperren Sie das Feld, um Attribute zu hinzuzufügen **Ausgewählt** Liste.
UX-Anwendung	Die oberste Ebene **UX-Anwendungs-ID** Für die diese Konfiguration gilt. Dies ist die Anwendungs-ID Ihres Arbeitsbereichs. Dieser Wert wird aus dem Datensatz referenziert, der dem zugeordnet ist **Konfigurationsbezeichner** Einstellung.
Aktiv	Option zum Festlegen des Profils als zur Verwendung verfügbar.
Hierarchie folgen	Wenn diese Option ausgewählt ist, verwenden Sie den folgenden Prozess, um zu bestimmen, welche Attribute angezeigt werden sollen. **a.** Beginnen Sie mit den in angegebenen Attributen **Anzeigeattribute** . **b.** Verschieben Sie die Klassenhierarchie nach oben, und fügen Sie die Anzeigeattribute jedes übergeordneten Elements hinzu, bis ein übergeordnetes Element gefunden wird **Folgen Sie der Hierarchie** Ist deaktiviert. **c.** Fügen Sie die Anzeigeattribute dieses übergeordneten Elements hinzu, und beenden Sie dann die Erfassung von Anzeigeattributen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Für Knoten, für die Hervorhebungsfarben definiert sind: Wenn ein Anzeigeattributwert mehrmals angezeigt wird, verwenden Sie die Hervorhebungsfarbe für die am wenigsten spezifischen CMDB Ebene. Die Einstellung bietet die folgenden Optionen: ○ **Folgen Sie der Hierarchie** Ausgewählt: Eine abgeleitete CI-Klasse verwendet ihre eigenen Anzeigeattribute und erbt Anzeigeattribute von übergeordneten Elementen. ○ **Folgen Sie der Hierarchie** Nicht ausgewählt: Eine abgeleitete CI-Klasse zeigt nur Attribute an, die in angegeben sind **Anzeigeattribute** Einstellung.

3. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Die aktualisierten Einstellungen werden in der entsprechenden zugehörigen Liste im Formular „Konfigurationsbezeichner“ angezeigt, wie in beschrieben Einheitliche Karte konfigurieren – Administratoreinstellungen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie die Attribute eines CI oder einer Beziehung an

Konfigurieren Sie die Anzeige von Verbindungen zu einer referenzierten Klasse

Konfigurieren Sie, wie Verbindungen zu einer referenzierten Klasse und von einer referenzierenden Klasse in angezeigt werden Einheitliche Übersicht. Eine Referenz verbindet zwei CIs aus verschiedenen Klassen, die nicht durch eine Beziehung verbunden sind. Dies sind allgemeine Einstellungen, die nur sn_cmdb_admin konfigurieren kann.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz auf fest **CMDB-Arbeitsbereich** .

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese arbeitsbereichsspezifischen Konfigurationseinstellungen wirken sich auf alle Anwender der CMDB aus Einheitliche Übersicht Seite. Die Einstellungen wirken sich nicht auf andere Kopien von aus Einheitliche Übersicht Vorlage. Nicht-Administrator-Anwender können einige Aspekte ihrer persönlichen Experience mit anpassen Einheitliche Übersicht, Aber es können keine instanzweiten arbeitsbereichsspezifischen Einstellungen konfiguriert werden.

Verweist auf die Verbindung von CIs aus zwei Klassen, die keine direkte Beziehungsverbindung zwischen ihnen haben. Auf der Karte werden zwei beliebige CIs aus der referenzierten Klasse und der referenzierenden Klasse durch eine gestrichelte Linie verbunden. Der Beziehungstyp ist **Referenz** . Es gibt mehrere vorkonfigurierte Zuordnungsreferenzen, die Sie ändern können, und Sie können auch Zuordnungsreferenzen hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie möchten beispielsweise, dass die Zuordnung Verweise auf Datensätze in der Tabelle „Dateisystem“ für Windows Server-CI-Datensätze anzeigt. In diesem Fall zeigt Server ABC (referenzierendes CI) Verbindungen zu den Dateisystemen C:\ und D:\ (referenzierte CIs) an.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie dann im Filterfeld in der Hauptnavigationsleiste ein `sn_cmdb_WS_node_Map_reference.list` .
2. Wählen Sie in der Tabelle Knotenzuordnungsreferenzen einen vorhandenen Datensatz aus, oder wählen Sie aus **Neu** Und füllen Sie dann das Formular aus.

   Knotenzuordnungsreferenztabelle
   Einstellungen, die konfigurieren, wie Verbindungen der referenzierten Klasse und der referenzierenden Klasse angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
CI-Klasse	Die referenzierende Klasse, für die diese Konfiguration gilt.
Referenzierte CI-Klasse	Klasse, die angegeben wurde **Referenzfeld** Referenzen.
Referenzfeld	Attribut in angegeben **CI-Klasse** Das die Referenz enthält.
Umgekehrt anzeigen	Erstellt eine Zuordnungsreferenz für die umgekehrte Referenz zwischen dem angegebenen **CI-Klasse** Und **Referenzierte CI-Klasse** .
Aktiv	Aktiviert die Konfiguration, damit die Verbindung auf Karten angezeigt wird – die Karte zeigt referenzierte CIs an.

3. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Die aktualisierten Einstellungen werden in der entsprechenden zugehörigen Liste im Formular „Konfigurationsbezeichner“ angezeigt, wie in beschrieben Einheitliche Karte konfigurieren – Administratoreinstellungen.

Erstellen Sie ein Klassenprofil von sichtbaren Ebenen für Klassen

Konfigurieren Sie ein Klassenprofil, das angibt, welche Ebenen für eine bestimmte Klasse angezeigt werden sollen: Anwendung, Serviceinstanz, Geschäft oder Infrastruktur. Sie können beispielsweise konfigurieren, dass nur die Klasse „zugeordneter Anwendungsservice (Serviceinstanz)“ [cmdb_ci_Service_detected] angezeigt werden soll Service-Mapping Daten und nicht Infrastrukturelemente.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz auf fest **CMDB-Arbeitsbereich** .

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese arbeitsbereichsspezifischen Konfigurationseinstellungen wirken sich auf alle Anwender der CMDB aus Einheitliche Übersicht Seite. Die Einstellungen wirken sich nicht auf andere Kopien von aus Einheitliche Übersicht Vorlage. Nicht-Administrator-Anwender können einige Aspekte ihrer persönlichen Experience mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

anpassen Einheitliche Übersicht, Aber es können keine instanzweiten arbeitsbereichsspezifischen Einstellungen konfiguriert werden.

Mit Klassenprofilen können Sie konfigurieren **Ebenen** Filter. Mehrere allgemeine Klassen, z. B. die Klasse „zugeordneter Anwendungsservice (Serviceinstanz)“ [cmdb_ci_Service_detected], sind mit Klassenprofilen vorkonfiguriert.

Klassenprofile werden angewendet, wenn für die aktuelle Zuordnung keine Filtervoreinstellung verwendet wird. Dies geschieht normalerweise, wenn Sie eine Karte ohne Filtervoreinstellung laden oder wenn Sie die Filtervoreinstellung auf festlegen **Standardansicht** .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie dann im Suchfeld in der Hauptnavigationsleiste ein `sn_cmdb_WS_node_Map_profiles.list` .
   In der Tabelle „Knotenzuordnungsprofile“ werden alle Klassen aufgelistet, für die die **Ebenen** Eigenschaft ist festgelegt.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatz aus, oder wählen Sie aus **Neu** Und füllen Sie dann das Formular aus.

Knotenzuordnungsprofile-Tabelle
Einstellungen, die Kartenfilter und Kartenausrichtung für eine Klasse konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Konfigurationsbezeichner	Eindeutiger Name des Konfigurationsbezeichners, der die Einstellungen für den aktuellen Arbeitsbereich angibt. **Hinweis:** Die Basissystem Enthält einen Konfigurationsbezeichner mit dem Namen **Standard** Gibt die Standardeinstellungen für an Einheitliche Übersicht.
Ebenen	**Ebenen** Wert, der angewendet werden soll, wenn die Zuordnung mit einem Startknoten geöffnet wird, der sich in der von angegebenen Klasse befindet **CMDB-CI-Klasse** Einstellung. ○ Anwendung, ○ Serviceinstanz (früher Anwendungsservice) ○ Business ○ Infrastruktur In der Kartenanzeige in **Ebenen** Kategorie, werden die aufgelisteten Filterwerte ausgewählt, und Werte, die sich nicht in der Liste befinden, werden deaktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
CMDB CI-Klasse	CI-Klasse, für die dieses Profil gilt. Immer wenn eine Karte mit einem Startknoten der angegebenen Klasse geöffnet wird, wird die angezeigt **Ebenen** Werte werden angewendet.
Ausrichtung	○ Vertikales Layout: Zeigt Knoten in einem vertikalen Strukturmuster an: Vorgelagerte Beziehungen oben und nachgelagerte unten. Dies ist das Standardlayout für die Anzeige zugeordneter Anwendungsservices und Serviceinstanzen. Wählen Sie in der Toolbox das Symbol Vertikales Layout aus . ○ Layout erzwingen: Zeigt Knoten in einer gruppierten Anordnung um den Startknoten an, unabhängig von vor- oder nachgelagerten Beziehungen. Wählen Sie in der Toolbox das Symbol Layout erzwingen .
UX-Anwendung	Die oberste Ebene **UX-Anwendungs-ID** Für die diese Konfiguration gilt. Dies ist die Anwendungs-ID Ihres Arbeitsbereichs. Dieser Wert wird aus dem Datensatz referenziert, der dem zugeordnet ist **Konfigurationsbezeichner** Einstellung.
Aktiv	Option zum Festlegen des Profils als zur Verwendung verfügbar.

3. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Die aktualisierten Einstellungen werden in der entsprechenden zugehörigen Liste im Formular „Konfigurationsbezeichner“ angezeigt, wie in beschrieben Einheitliche Karte konfigurieren – Administratoreinstellungen.

Zugehörige Informationen

Erstellen oder verwalten Sie eine Anwendervoreinstellung

Wie Konfigurationseinstellungen für die einheitliche Übersicht gespeichert werden

Allgemeine Konfigurationseinstellungen, die steuern Einheitliche Übersicht Werden in erfasst *Konfigurationsbezeichner* . Ein Konfigurationsbezeichner ist ein Satz von Eigenschaften und tabellengesteuerten Konfigurationen, die das Erscheinungsbild und den Inhalt einer Instanz einer UX-Anwendung angeben. Die `CMDB Workspace`UX-Anwendung enthält Einheitliche Übersicht.

Wichtig: Da jeder Konfigurationsbezeichner für eine Instanz einer UX-Anwendung eindeutig ist, wirken sich die Einstellungen für eine UX-Anwendung nicht auf die Anwender-Experience einer anderen UX-Anwendung aus. Dies bedeutet, dass Ihre Administratoreinstellungen für diese Instanz von Einheitliche Übersicht Hat keine Auswirkungen Einheitliche Übersicht Anwender in einer anderen Instanz.

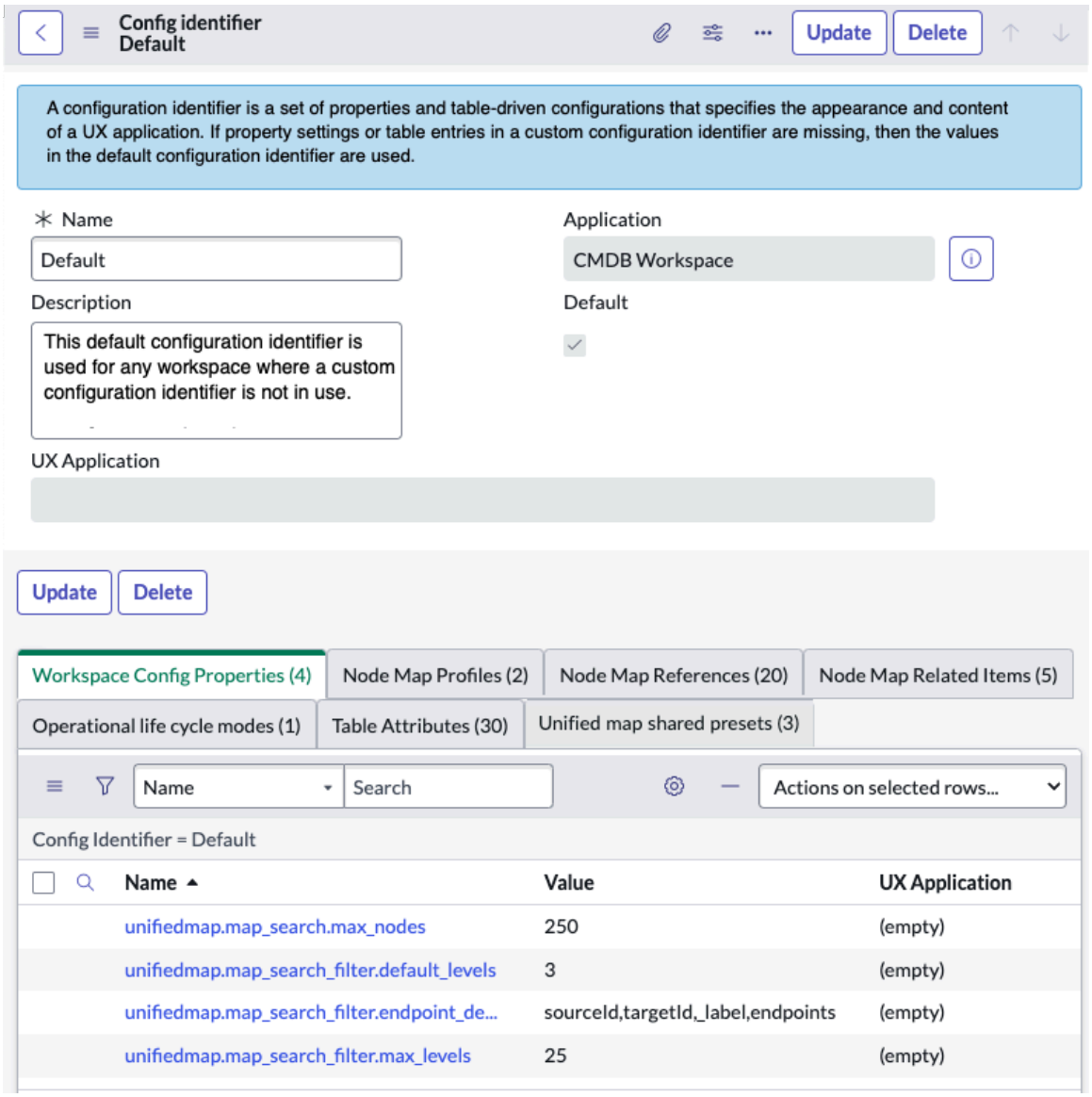
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wird Angezeigt Einheitliche Übersicht Konfigurationseinstellungen

Im Formular „Konfigurationsbezeichner“ werden alle Konfigurationseinstellungen für angezeigt Einheitliche Übersicht. Um den Konfigurationsbezeichner anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie dann im Filterfeld in der Hauptnavigationsleiste ein `sn_cmdb_WS_config_Identifier.list` .

Im Formular werden in jeder zugehörigen Liste Eigenschaftseinstellungen oder eine Tabelle mit Konfigurationseinstellungen angezeigt.

Die Basissystem Enthält einen Konfigurationsbezeichner mit dem Namen **Standard** Gibt alle Standardeinstellungen an.



Definieren anwenderdefinierter Einstellungen für Ihre CMDB-Arbeitsbereichsinstanz

Um einen anwenderdefinierten Konfigurationsbezeichner für Ihren Arbeitsbereich zu erstellen, ändern Sie die Standardeinstellungen, und speichern Sie die Updates dann unter einem neuen Namen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn ein anwenderdefinierter Konfigurationsbezeichner keine bestimmte Eigenschaftseinstellung oder keinen Tabelleneintrag angibt, wird der Wert im Standardkonfigurationsbezeichner verwendet.

IM BAU in einheitlicher Karte arbeiten

Kurzbeschreibung hier.

Übersicht über

Titel hier

1. Verwendet ol nicht – listet mögliche Aktionen auf.
2.

-
-

Zusätzliche Informationen

Steuerung Einheitliche Übersicht Inhalt und Darstellung

Die Bearbeitung des Inhalts und des Layouts einer Karte kann erheblich helfen, Ihren zu verstehen und zu optimieren CMDB. Sie können steuern, welche Elemente auf der Karte angezeigt werden, Beziehungen zwischen CIs isolieren und analysieren und die Zuordnung vereinfachen, um Probleme zu isolieren.

Wichtig: In diesem Thema werden Änderungen beschrieben, die Sie an Ihrer Ansicht der Karte vornehmen können. Die Änderungen wirken sich nicht auf andere Anwender aus. Im Gegensatz dazu können Administratoren allgemeine Einstellungen konfigurieren, die sich auf alle Anwender im Arbeitsbereich auswirken, wie in beschrieben Einheitliche Karte konfigurieren – Administratoreinstellungen.

Speichern Sie eine Karte als PDF-Dokument

Wählen Sie in der Toolbox das Symbol „Karte exportieren“ aus Um die aktuelle Darstellung der Karte als PDF-Dokument auf Ihrem lokalen Laufwerk zu speichern.

Karteninhalt wird gesteuert

Karteninhalt wird gesteuert

Change	Tool und Aktionen
Geben Sie den Startknoten an, oder ändern Sie ihn	Der Startknoten ist das CI, dem alle anderen CIs auf der Karte direkt oder indirekt zugeordnet sind. Das Startknotensymbol hat einen dickeren Rahmen, der pulsiert. Die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karteninhalt wird gesteuert (Fortsetzung)

Change	Tool und Aktionen
	Zuordnung wird neu gezeichnet, wenn Sie einen Startknoten angeben. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden: • Verwenden Sie **Suchen** Feld zum Suchen und Auswählen eines CI. • Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Knoten auf der Karte, und wählen Sie aus **Als Startknoten festlegen** . **Hinweis:** Verbindungslinien zwischen Knoten stellen Beziehungen und Referenzen dar, nicht den Datenfluss. • Im vertikalen Layout wird der Startknoten in der Mitte von CI-Verbindungen angezeigt. Vorgelagerte Verbindungen werden oben und nachgelagerte unten angezeigt. Dies ist das Standardlayout für die Anzeige zugeordneter Serviceinstanzen (früher Anwendungsservices) [cmdb_ci_Service_detected]. • Im erzwungenen Layout wird der Startknoten in der Mitte von CI-Verbindungen angezeigt.
Laden Sie die Karte nach einer Änderung neu	Wählen Sie das Symbol „Karte neu laden“ aus
Konfigurieren Sie einen Filter, um nur relevante Elemente anzuzeigen	Wählen Sie das Filtersymbol aus • Wenn ein Anwender eine anwendet Freigegebene VoreinstellungOder ein Anwendervoreinstellung, Alle Filtereinstellungen werden überschrieben. Filterattribute aus einem Freigegebene VoreinstellungOder ein AnwendervoreinstellungDie nicht für die aktuelle Zuordnung gelten, werden in aufgeführt **Nicht verwendete Filterattribute** Abschnitt des Filterbereichs. Die Rangfolge aus den verschiedenen Quellen lautet wie folgt: **1.** Anwendervoreinstellungen **2.** Freigegebene Voreinstellungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karteninhalt wird gesteuert (Fortsetzung)

Change	Tool und Aktionen
	3. Freigegebene VoreinstellungenDie in definiert sind **Gemeinsame Übersicht – freigegebene Voreinstellungen** Profil 4. Klassenprofil (Klassenprofile werden in definiert **Knotenzuordnungsprofile** Zugehörige Liste und enthalten nur Ebeneneinstellungen) • Filterbedingungen, die den Startknoten herausfiltern, werden möglicherweise im Bereich angezeigt. Sie können den Startknoten jedoch nicht herausfiltern, auch wenn er nicht den Filterbedingungen entspricht. **Hinweis:** Filtereinstellungen, die den Startknoten herausfiltern, werden möglicherweise in der Liste angezeigt. Sie können den Startknoten jedoch nicht herausfiltern, auch wenn er nicht mit den Filtereinstellungen übereinstimmt. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Filter, um anzugeben, welche Knoten in einer Zuordnung angezeigt werden sollen.
Gefilterte Elemente anzeigen/ausblenden	Wählen Sie das Symbol gefilterte Elemente anzeigen/ausblenden Um die gefilterten Elemente auf der Karte als abgeblendete schreibgeschützte Knoten verfügbar zu machen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Filter, um anzugeben, welche Knoten in einer Zuordnung angezeigt werden sollen.
Zeigen Sie vollständige CI-Details an	Wählen Sie ein CI (CI-Rahmen dick) aus, um seine Details in anzuzeigen **Übersicht** , **Attribute** , **Serviceinstanzen** , **Zugehörige Elemente** , Oder **Changes** Bereich. Für Gruppen-CIs, z. B. eine Serviceinstanz Oder eine dynamische CI-Gruppe , **Attribute** Im Bereich werden auch Detailkarten für die CIs angezeigt, die Mitglieder der Gruppe sind.
Beziehungsdetails anzeigen	Zwei CIs können durch eine oder mehrere Beziehungen verbunden sein (in der Tabelle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karteninhalt wird gesteuert (Fortsetzung)

Change	Tool und Aktionen
	„CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] gespeichert). Beispielsweise können zwei CIs durch verbunden sein *Runs On::Runs*, *Depends On::Discovered From*, Und durch *Owned By::Owns* Beziehungen. • Eine durchgezogene Linie zeigt eine Beziehung an. Die Pfeilspitze gibt den abhängigen Knoten an. • Eine gestrichelte Linie zeigt eine Referenz an. • Ein Abzeichen in einer Zeile gibt die Anzahl der Beziehungen zwischen den CIs an. Wählen Sie eine Verbindung aus, um ihre Attribute in anzuzeigen **Attribute** Bereich. Wählen Sie für ein CI mit mehreren Beziehungen das Abzeichen aus, um Details für alle Beziehungen anzuzeigen.
Legen Sie die Anzahl der Beziehungsebenen fest, die auf der Karte angezeigt werden sollen	Verwenden Sie **Ebenen** Dropdown-Liste, um anzugeben, wie viele Beziehungsebenen auf der Karte angezeigt werden sollen (Standard: 3). Eine niedrige Einstellung ist nützlich, um eine vereinfachte Karte anzuzeigen, die nur direkte Verbindungen anzeigt, und um die Gesamtgröße einer Karte zu beschränken. Mit einer höheren Einstellung können Sie komplexere überprüfen CMDB Strukturen. Wenn ein zugeordneter Anwendungsservice (Serviceinstanz)-CI als Startknoten festgelegt ist, wird der **Ebenen** Die Einstellung hat keine Auswirkung, und alle Ebenen von Beziehungen werden angezeigt. **Hinweis:** Verbindungslinien zwischen Knoten stellen Beziehungen und Referenzen dar, nicht den Datenfluss.
Heben Sie die Beziehungen zwischen CIs hervor	Zeigen Sie auf ein CI, um die Verbindungen zwischen CIs zu animieren. Zwei CIs können durch eine oder mehrere Beziehungen verbunden sein (in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] gespeichert). Beispielsweise können zwei CIs durch verbunden sein *Runs On::Runs*, *Depends On::Discovered From*, Und durch *Owned By::Owns* Beziehungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karteninhalt wird gesteuert (Fortsetzung)

Change	Tool und Aktionen
	• Eine durchgezogene Linie zeigt eine Beziehung an. Die Pfeilspitze gibt den abhängigen Knoten an. • Eine gestrichelte Linie zeigt eine Referenz an. • Ein Abzeichen in einer Zeile gibt die Anzahl der Beziehungen zwischen den CIs an. **Hinweis:** Verbindungslinien zwischen Knoten stellen Beziehungen und Referenzen dar, nicht den Datenfluss.
Zugeordnete Anwendungsservices anzeigen (Serviceinstanzen)	Die Service-Mapping App verwendet möglicherweise m Zugeordnete Anwendungsservices . M Zugeordnete Anwendungsservices Werden Sie als Gruppen-CIs angezeigt, die Sie erweitern können, um Mitglieder anzuzeigen. Zugeordnete Anwendungsservices [cmdb_ci_Service_detected] sind untergeordnete Elemente der Serviceinstanz-Klasse [cmdb_ci_Service_Auto], z. B. Serviceinstanzen und dynamische CI-Gruppen. • Ein Abzeichen zeigt die Anzahl der Mitglieder in der Gruppe an. • Wählen Sie das Abzeichen aus, um die Gruppe zu erweitern und ihre Mitglieds-CIs anzuzeigen. Zum Reduzieren erneut auswählen. • Zeigen Sie im erweiterten Modus auf ein beliebiges Mitglieds-CI, um alle Gruppenmitglieder vorübergehend hervorzuheben.
Zeitleiste anzeigen oder ausblenden	Wählen Sie das Symbol Zeitleiste anzeigen/ausblenden . Weitere Informationen finden Sie unter Zugehörige Elemente in der Zeitleiste der einheitlichen Übersicht anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karteninhalt wird gesteuert (Fortsetzung)

Change	Tool und Aktionen
Zeigen Sie nicht operative CIs an	• Nicht operative CIs werden nicht in Suchergebnissen oder auf der Karte angezeigt. • Die **Öffnen Sie Karte** Die Schaltfläche in einem CI-Formular ist für nicht funktionsfähige CIs nicht verfügbar. • Nur CIs, für die *Life Cycle Stage*Attribut ist **Betriebsbereit** Oder leer werden auf Karten angezeigt. Ein Administrator kann das Standardverhalten ändern, um nicht operative CIs oder CIs einer beliebigen Kombination von anzuzeigen *Life Cycle Stage*Werte. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie CIs so, dass sie basierend auf dem Wert der Lebenszyklusphase angezeigt werden.

Steuert die Kartendarstellung

Steuert die Darstellung der Karte

Change	Tool und Aktionen
Vergrößern oder verkleinern	Verwenden Sie eine der folgenden Methoden: • Wählen Sie + oder - in der Toolbox aus. • Scrollen Sie im Kartenbereich nach oben oder unten. • Geben Sie im Mini-Kartennavigator einen Zoomwert an.
Richten Sie die Zuordnung am Startknoten aus	Wählen Sie in der Toolbox das Symbol an Startknoten ausrichten .
Passen Sie alle CIs auf der Karte an	Wählen Sie das Symbol an Zuordnung anpassen . Ergebnis: Zentrieren Sie die Karte auf der Canvas, und legen Sie die Zoomstufe auf die maximale Stufe fest, die es ermöglicht, dass die gesamte Karte auf die Canvas passt. Standardmäßig können bis zu 250 Knoten auf einer Karte angezeigt werden. CIs in einem reduzierten Gruppen-CI werden gezählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuert die Darstellung der Karte (Fortsetzung)

Change	Tool und Aktionen
	Hinweis: Administratoren legen die maximale Knotenanzahl mit fest `unifiedmap.map_search.max_nodes`Eigenschaft in der arbeitsbereichsspezifischen Tabelle [sn_cmdb_WS_config_property]. Höhere Werte können die Leistung verringern.
Verschieben Sie ein CI an einen anderen Standort	Ziehen Sie ein CI an eine andere Stelle auf der Karte. Kartenelemente, die mit diesem CI verbunden sind, können verschoben werden, um die neue Platzierung zu berücksichtigen.
Verschieben Sie die gesamte Karte auf der Canvas, und legen Sie die Zoomstufe fest	Verwenden Sie eine der folgenden Methoden: • Ziehen Sie das Rechteck im Mini-Kartennavigator. • Wählen Sie einen leeren Bereich auf der Karte aus, und ziehen Sie ihn.
Zeigen Sie CI-Schlüsseldetails auf der Zuordnung an	Zeigen Sie auf ein CI, um seinen vollständigen Namen und seine Klasse (oder zoomen Sie in die Karte, bis diese Details angezeigt werden), die zugehörigen Elementdetails und die Richtung der CI-Beziehungen anzuzeigen. Wenn einem CI mehrere zugehörige Elemente zugeordnet sind, enthält das CI-Abzeichen die Zeichenfolge „mehrere“, und auf der Zeitleiste wird ein Abzeichen mit der Anzahl der zugehörigen Elemente angezeigt. Sie können auf das Abzeichen in der Zeitleiste zeigen, um alle zugehörigen Elemente anzuzeigen.
Wechseln Sie das Layout der Karte	• Vertikales Layout: Zeigt Knoten in einem vertikalen Strukturmuster an: Vorgelagerte Beziehungen oben und nachgelagerte unten. Dies ist das Standardlayout für die Anzeige zugeordneter Anwendungsservices und Serviceinstanzen. Wählen Sie in der Toolbox das Symbol Vertikales Layout aus . • Layout erzwingen: Zeigt Knoten in einer gruppierten Anordnung um den Startknoten an, unabhängig von vor- oder nachgelagerten Beziehungen. Wählen Sie in der Toolbox das Symbol Layout erzwingen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuert die Darstellung der Karte (Fortsetzung)

Change	Tool und Aktionen
	Hinweis: Verbindungslinien zwischen Knoten stellen Beziehungen und Referenzen dar, nicht den Datenfluss.

Verwenden Sie Filter, um anzugeben, welche Knoten in einer Zuordnung angezeigt werden sollen

Passen Sie die Zuordnung so an, dass sie sich auf die CIs konzentriert, an denen Sie arbeiten möchten, indem Sie irrelevante CIs herausfiltern (ausblenden). Sie können nach Ebenenanzahl, CI-Klasse, Beziehungstyp, Discovery-Quelle, Standort, filtern. und CI-Besitz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- So greifen Sie auf Zuordnungen zu: sn_cmdb_user, sn_cmdb_Editor oder sn_cmdb_admin
- So greifen Sie auf Zuordnungen mit operativen Serviceinstanzen zu: App_Service_user und sm_user oder sm_admin
- So greifen Sie auf Zuordnungen mit operativen und nicht operativen Serviceinstanzen zu: App_Service_admin und sm_user oder sm_admin
- So greifen Sie auf zugehörige Elemente zu und zeigen sie sie an: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Wenn ein Anwender eine anwendet Freigegebene VoreinstellungOder ein Anwendervoreinstellung, Alle Filtereinstellungen werden überschrieben. Filterattribute aus einem Freigegebene VoreinstellungOder ein AnwendervoreinstellungDie nicht für die aktuelle Zuordnung gelten, werden in aufgeführt **Nicht verwendete Filterattribute** Abschnitt des Filterbereichs. Die Rangfolge aus den verschiedenen Quellen lautet wie folgt:
  1. Anwendervoreinstellungen
  2. Freigegebene Voreinstellungen
  3. Freigegebene VoreinstellungenDie in definiert sind **Gemeinsame Übersicht – freigegebene Voreinstellungen** Profil
  4. Klassenprofil (Klassenprofile werden in definiert **Knotenzuordnungsprofile** Zugehörige Liste und enthalten nur Ebeneneinstellungen)
- Filterbedingungen, die den Startknoten herausfiltern, werden möglicherweise im Bereich angezeigt. Sie können den Startknoten jedoch nicht herausfiltern, auch wenn er nicht den Filterbedingungen entspricht.

Prozedur

1. Wählen Sie während der Arbeit in einer Karte das Kartenfiltersymbol aus Und wählen Sie dann Kriterien in einer beliebigen Filterkategorie aus oder löschen Sie sie.
   Nur Attribute von Elementen, die sich derzeit in der Zuordnung befinden, werden als Filterkriterien aufgeführt. Attribute, die nicht für die aktuellen Elemente gelten, werden in aufgeführt **Nicht verwendete Filterattribute** Liste.
2. Schließen Sie den Kartenfilterbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Auf dem Kartenfiltersymbol wird ein Punkt angezeigt Um anzugeben, dass Filter angewendet werden.
- Wählen Sie aus, um gefilterte CIs und Beziehungen auf der Karte als gedimmte schreibgeschützte Bilder anzuzeigen Symbol „gefilterte Elemente anzeigen“ .
- Sie können Filtereinstellungen zur Wiederverwendung speichern. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder verwalten Sie eine Anwendervoreinstellung.
- Karten werden bis zu 250 angezeigt CMDB Elemente. Verbleibende Elemente werden gekürzt und werden nicht auf der Karte angezeigt.

Nächste Maßnahme

Um die Standardfiltereinstellungen des Home-CI anzuwenden, wählen Sie aus **Filter zurücksetzen** .

Administratoren können Filtereinstellungen als freigegebene Voreinstellung speichern, die alle Anwender anwenden können. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder verwalten Sie eine Anwendervoreinstellung.

Zugehörige Informationen

Erstellen oder verwalten Sie eine Anwendervoreinstellung

Erstellen oder verwalten Sie eine Anwendervoreinstellung

Speichern Sie nützlich Einheitliche Übersicht Filtereinstellungen als AnwendervoreinstellungDie Sie jederzeit auf eine Karte anwenden können. Definieren Sie beispielsweise einen Filter, um nur CIs einer bestimmten Klasse anzuzeigen, und speichern Sie dann die Filtereinstellungen als Anwendervoreinstellung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- So greifen Sie auf Zuordnungen zu: sn_cmdb_user, sn_cmdb_Editor oder sn_cmdb_admin
- So greifen Sie auf Zuordnungen mit operativen Serviceinstanzen zu: App_Service_user und sm_user oder sm_admin
- So greifen Sie auf Zuordnungen mit operativen und nicht operativen Serviceinstanzen zu: App_Service_admin und sm_user oder sm_admin
- So greifen Sie auf zugehörige Elemente zu und zeigen sie sie an: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Gehen Sie wie folgt vor, um eine zu erstellen AnwendervoreinstellungDas gilt für die angegebenen Filtereinstellungen. Nur Sie können anwenden AnwendervoreinstellungenZu Ihrer persönlichen Ansicht der Karte.
- Darüber hinaus können Administratoren definieren Freigegebene VoreinstellungenAuf die Sie und andere Anwender zugreifen können. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder verwalten Sie eine freigegebene Voreinstellung.

- Wenn ein Anwender eine anwendet Freigegebene VoreinstellungOder ein Anwendervoreinstellung, Alle Filtereinstellungen werden überschrieben. Filterattribute aus einem Freigegebene VoreinstellungOder ein AnwendervoreinstellungDie nicht für die aktuelle Zuordnung gelten, werden in aufgeführt **Nicht verwendete Filterattribute** Abschnitt des Filterbereichs. Die Rangfolge aus den verschiedenen Quellen lautet wie folgt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Anwendervoreinstellungen
2. Freigegebene Voreinstellungen
3. Freigegebene VoreinstellungenDie in definiert sind **Gemeinsame Übersicht – freigegebene Voreinstellungen** Profil
4. Klassenprofil (Klassenprofile werden in definiert **Knotenzuordnungsprofile** Zugehörige Liste und enthalten nur Ebeneneinstellungen)

- Filterbedingungen, die den Startknoten herausfiltern, werden möglicherweise im Bereich angezeigt. Sie können den Startknoten jedoch nicht herausfiltern, auch wenn er nicht den Filterbedingungen entspricht.

Prozedur

1. Wählen Sie während der Arbeit in einer Karte das Kartenfiltersymbol aus Und wählen Sie dann Kriterien in einer beliebigen Filterkategorie aus oder löschen Sie sie.
   Nur Attribute von Elementen, die sich derzeit in der Zuordnung befinden, werden als Filterkriterien aufgeführt. Attribute, die nicht für die aktuellen Elemente gelten, werden in aufgeführt **Nicht verwendete Filterattribute** Liste.
2. Wählen Sie das Symbol Voreinstellungen verwalten Und wählen Sie dann in der Liste meine Voreinstellungen verwalten die Option aus **Erstellen Sie eine Voreinstellung** .
3. Geben Sie einen voreingestellten Namen ein, und wählen Sie dann aus **Speichern** .
4. Schließen Sie den Kartenfilterbereich.

Nächste Maßnahme

So wenden Sie eine Voreinstellung an:

1. Wählen Sie während der Arbeit in einer Karte das Symbol Filterbereich öffnen aus
2. Wählen Sie das Symbol voreingestellte Liste anzeigen Und wählen Sie dann die Voreinstellung aus.

So aktualisieren Sie eine Voreinstellung oder speichern eine aktualisierte Version als neue Voreinstellung:

1. Wählen Sie während der Arbeit in einer Karte das Symbol Filterbereich öffnen aus
2. Wenden Sie die Voreinstellung an, die Sie aktualisieren möchten, und nehmen Sie dann die gewünschten Änderungen vor.
3. Wählen Sie das Symbol Voreinstellungen verwalten Und wählen Sie dann aus **Aktualisieren Sie die Voreinstellung** Oder **Aktualisieren Sie die freigegebene Voreinstellung** .
4. Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie die Voreinstellung** Dient zum Aktualisieren der aktuellen Voreinstellung mit den aktuellen Filtereinstellungen.
   - Wählen Sie Aus **Als neue Voreinstellung speichern** Und geben Sie dann einen neuen Namen ein.
5. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So löschen Sie eine Voreinstellung:

1. Wählen Sie während der Arbeit in einer Karte das Symbol Filterbereich öffnen aus
2. Wenden Sie die Voreinstellung an, die Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie das Symbol Voreinstellungen verwalten Und wählen Sie dann aus **Löschen Sie die Voreinstellung** Oder **Löschen Sie die freigegebene Voreinstellung** .
4. Wählen Sie **Ja**.

Zum Anwenden der Standardfiltereinstellungen des Home-CI

Wählen Sie Aus **Filter zurücksetzen** .

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie Filter, um anzugeben, welche Knoten in einer Zuordnung angezeigt werden sollen

Zeigen Sie im Übersichtsbereich eine Zusammenfassung der Karteninhalte an

Im Übersichtsbereich werden Zusammenfassungsdaten für Elemente auf der Karte angezeigt, die dem Startknoten zugeordnet sind – Anzahl und Typen von CIs und Verbindungen, Discovery-Quellen usw.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

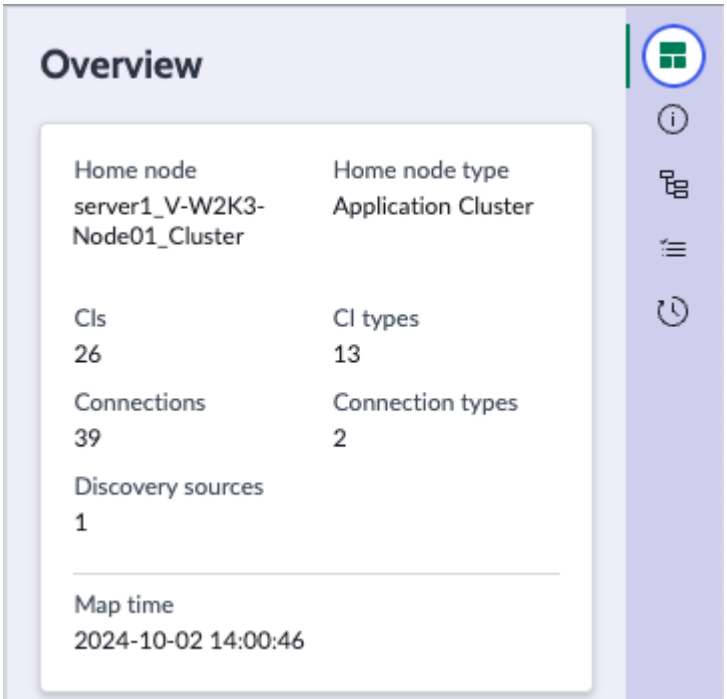
Hinweis: Die Informationen im Übersichtsbereich sind von Zoomeinstellungen oder Filtereinstellungen nicht betroffen, auch wenn Knoten, die dem Startknoten zugeordnet sind, auf der Karte nicht sichtbar sind.

Prozedur

Suchen Sie während der Arbeit in einer Karte in der Suchleiste nach dem CI, das als Startknoten festgelegt werden soll, und wählen Sie es aus, und wählen Sie dann das Übersichtssymbol aus .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Informationen im Übersichtsbereich

Feld	Beschreibung
Startknoten	Das CI, das derzeit der Startknoten ist. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie den Startknoten an .
Startknotentyp	Der CI-Typ des Home-Knoten-CI.
CIs	Anzahl der CIs, die dem Startknoten zugeordnet sind.
CI-Typen	Anzahl der CI-Typen für CIs, die dem Startknoten zugeordnet sind.
Verbindungen	Anzahl der Verbindungen für CIs, die dem Startknoten zugeordnet sind.
Verbindungstypen	Anzahl der Verbindungstypen für die CIs, die dem Startknoten zugeordnet sind.
Discovery-Quellen	Anzahl der Discovery-Quellen, die sich auf die CIs beziehen, die dem Startknoten zugeordnet sind.
Zeit zuordnen	Der Zeitstempel, der auf der Zeitleiste angegeben ist. Die Zeit wird auf „jetzt“ festgelegt, wenn Sie eine Karte zum ersten Mal öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugehörige Elemente in der Zeitleiste der einheitlichen Übersicht anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie die Attribute eines CI oder einer Beziehung an

Öffnen Sie **Attribute** Bereich in Einheitliche Übersicht Dient zum Anzeigen von Attributen wie Standort und Lebenszyklusphase für ein CI oder eine Beziehung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- So greifen Sie auf Zuordnungen zu: sn_cmdb_user, sn_cmdb_Editor oder sn_cmdb_admin
- So greifen Sie auf Zuordnungen mit operativen Serviceinstanzen zu: App_Service_user und sm_user oder sm_admin
- So greifen Sie auf Zuordnungen mit operativen und nicht operativen Serviceinstanzen zu: App_Service_admin und sm_user oder sm_admin
- So greifen Sie auf zugehörige Elemente zu und zeigen sie sie an: itil

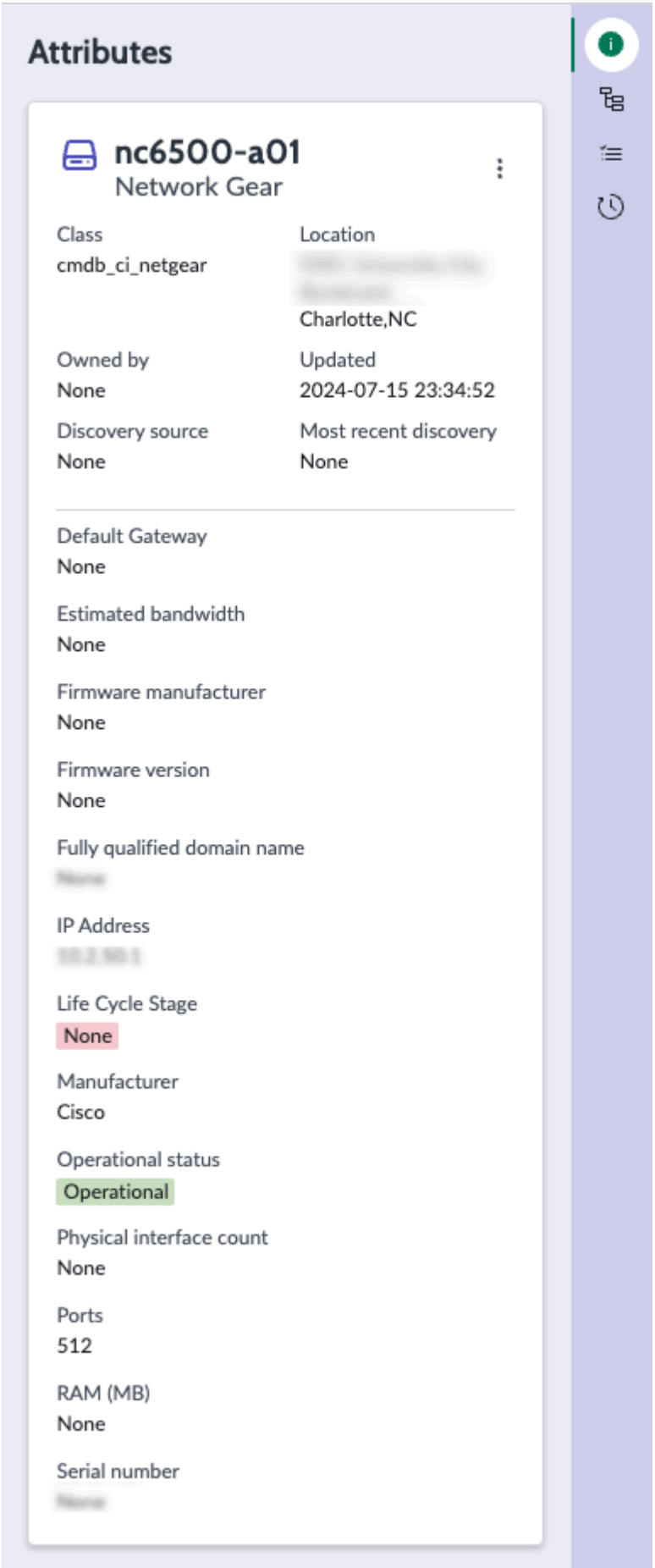
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Gruppen-CI auswählen, z. B. eine Serviceinstanz Oder eine dynamische CI-Gruppe Als Startknoten ist die **Attribute** Der Bereich zeigt die Attribute des Gruppen-CI selbst und eine Karte für jedes CI und jedes Beziehungsmitglied der Gruppe an. Wenn Sie eine Zuordnung für ein Serviceinstanz-CI öffnen, zeigt ein Abzeichen auf Gruppen-CIs die Anzahl der Mitglieder an. Wählen Sie ein Abzeichen aus, um die Gruppe zu erweitern oder zu reduzieren.

Prozedur

Wählen Sie während der Arbeit in einer Karte ein CI oder eine Beziehung auf der Karte aus, und wählen Sie dann das Symbol Attribute .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Attribute** Der Bereich zeigt die folgenden Details an:

- Für ein CI ohne Gruppe: Der obere Abschnitt wird angezeigt *Basiseigenschaften* – Allgemeine Schlüsselattribute, z. B. `class`Und `Discovery source`Die für CIs einer beliebigen Klasse angezeigt werden (außer Serviceinstanz-CIs). Sie können die Gruppe von Eigenschaften, die in diesem Abschnitt angezeigt werden, nicht ändern.
- Der untere Abschnitt wird angezeigt *Erweiterte Eigenschaften* – Attribute, die die Klasse eines CI in eindeutig erweitern CMDB Hierarchie. Sie können die Eigenschaften angeben, die in diesem Abschnitt angezeigt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie, welche Attribute im Bereich „Attribute“ angezeigt werden sollen.
- Für ein Gruppen-CI: Die oberste Karte zeigt Attribute des Gruppen-CI an. Die Karten im Abschnitt „Konfigurationselemente“ zeigen Attribute für jedes der Gruppenmitglieds-CIs an.
- Für eine einzelne Beziehung: Eine Karte mit den Attributen für die ausgewählte Beziehung.
- Für ein Abzeichen mit mehreren Beziehungen: Eine Karte für jede der Beziehungen im Beziehungssatz, die die Attribute für die Beziehung anzeigt. Die Anzahl der Karten entspricht der Anzahl auf dem Beziehungsabzeichen, was eine Anzahl der verschiedenen Arten von Beziehungen zwischen den beiden CIs in dieser Richtung ist. Beziehungsverbindungen basieren auf Datensätzen in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci].

Nächste Maßnahme

In einer CI-Karte auf der **Serviceinstanzen** Bereich , Wählen Sie aus **Aktionen** Und wählen Sie dann eine der folgenden Optionen aus:

- Wählen Sie Aus **Zeigen Sie CI-Details an** Zum Öffnen des CI-Formulars für das CI.
- Wählen Sie Aus **In neuer Karte öffnen** Dient zum Öffnen einer zusätzlichen Zuordnung mit dem aktuellen CI, das als Startknoten festgelegt ist.
- Wählen Sie Aus **Legen Sie CI als Startseite fest** Um das ausgewählte CI als Startknoten für die Zuordnung festzulegen.

Wählen Sie auf der Karte ein zugeordnetes CI der Serviceinstanz (früher Anwendungsservice) [cmdb_ci_Service_detected] aus, um seine Einstiegspunkte auf der anzuzeigen **Attribute** Bereich.

Zeigen Sie Serviceinstanzen für ein CI an

Für ein ausgewähltes CI die **Serviceinstanzen** Bereich in Einheitliche Übersicht Listet Details in auf Service-Mapping Anwendung für alle zugehörigen Serviceinstanzen (früher Anwendungsservices).

Vorbereitungen

Service-Mapping muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Mapping .

Erforderliche Rolle:

- So greifen Sie auf Zuordnungen zu: sn_cmdb_user, sn_cmdb_Editor oder sn_cmdb_admin
- So greifen Sie auf Zuordnungen mit operativen Serviceinstanzen zu: App_Service_user und sm_user oder sm_admin
- So greifen Sie auf Zuordnungen mit operativen und nicht operativen Serviceinstanzen zu: App_Service_admin und sm_user oder sm_admin
- So greifen Sie auf zugehörige Elemente zu und zeigen sie sie an: itil

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Informationen, die auf einer Serviceinstanzkarte angezeigt werden, werden in beschrieben Service-Mapping-Daten .

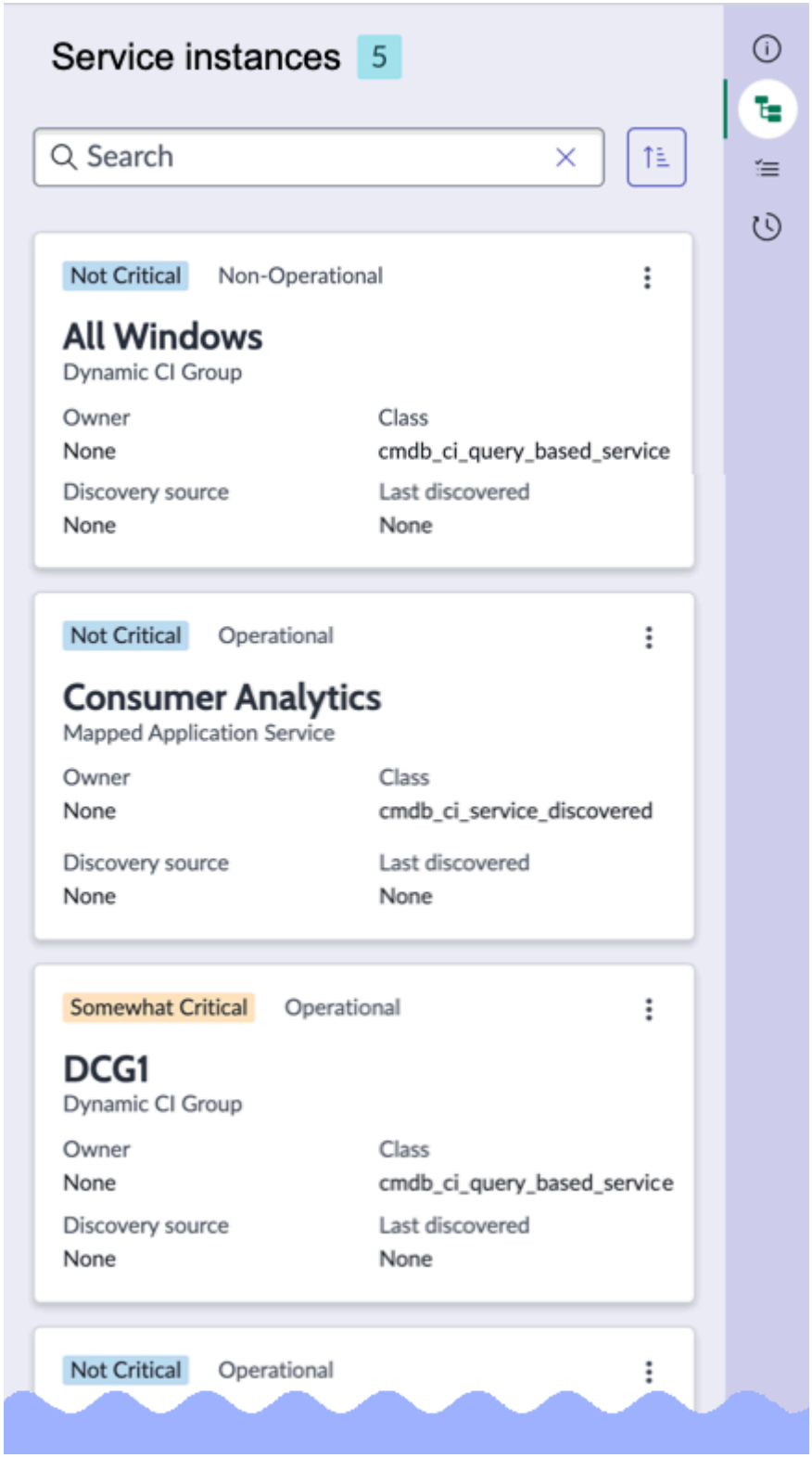
Prozedur

Wählen Sie während der Arbeit in einer Zuordnung ein CI auf der Karte aus, und wählen Sie dann das Symbol Serviceinstanzen .

Im Bereich wird eine Karte mit Details für jede zugehörige Serviceinstanz angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Nächste Maßnahme

- Wählen Sie ein anderes CI in der Zuordnung aus, um die zugehörigen Serviceinstanzen anzuzeigen.
- Wählen Sie einen leeren Bereich auf der Karte aus, um alle Serviceinstanzen für eines der CIs auf der Karte anzuzeigen.
- In **Serviceinstanzen** Bereich (früher Anwendungsservices) :

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie das Suchfeld, um nach einer bestimmten Serviceinstanz zu suchen.
- Wählen Sie das Symbol Filter öffnen Um den Filterbereich zu öffnen, und wählen Sie dann eine Kategorie und eine Sortierreihenfolge aus, nach der die Serviceinstanzkarten sortiert werden sollen. Schließen Sie den Filterbereich, um Ihre Einstellungen anzuwenden.

- Wählen Sie auf einer einzelnen Serviceinstanzkarte das Symbol „zusätzliche Aktionen“ Und wählen Sie dann eine der folgenden Optionen aus:
  - Wählen Sie Aus **Zeigen Sie CI-Details an** Zum Öffnen des CI-Formulars für das Serviceinstanz-CI.
  - Wählen Sie Aus **In neuer Karte öffnen** Dient zum Öffnen einer neuen Zuordnung, in der die Serviceinstanz als Startknoten festgelegt ist.
  - Wählen Sie Aus **Legen Sie CI als Startseite fest** Um die Serviceinstanz als Startknoten auf der Karte festzulegen und die Zuordnung entsprechend neu zu zeichnen.

  Einige Felder, z. B. *`Business criticality`*, Sind farbcodiert, um bestimmte Werte anzugeben. Beispielsweise wird der Status „am kritischsten“ mit einem roten Hintergrund hervorgehoben.

Zugehörige Informationen

Service-Mapping Daten, die auf Karten angezeigt werden

Service-Mapping Daten, die auf Karten angezeigt werden

Serviceinstanzen, die mit ausgefüllt werden Service-Mapping Methoden sind in Karten enthalten. Service-Mapping Stellt wichtige Informationen für zugeordnete Serviceinstanzen (Anwendungsservices) [cmdb_ci_Service_detected] bereit, z. B. Beziehungen und Gruppierung.

Überlegungen

Wenn Service-Mapping Ist installiert und *`sn_sm_scoped_app.sa.unified_map.enabled`*Systemeigenschaft ist aktiviert, Sie können darauf zugreifen Einheitliche Übersicht Von Service-Mapping Arbeitsbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Greifen Sie auf zu Einheitliche Übersicht Funktion aus dem Service-Mapping Arbeitsbereich .

Wenn Service-Mapping Ist nicht installiert, nur Serviceinstanzen, die mit CMDB-bezogenen Methoden ausgefüllt werden, werden in Zuordnungen angezeigt. Einheitliche Übersicht Durchläuft CMDB Hierarchische Daten auf anwenderdefinierten Ebenen nach oben und unten.

Zugehörige Informationen

Service-Mapping konfigurieren

Zeigen Sie zugehörige Elemente für ein CI an

Öffnen Sie **Zugehörige Elemente** Bereich in Einheitliche Übersicht Zum Anzeigen aller zugehörigen Elemente (normalerweise Ereignisse wie Changes, aktive Incidents oder aktive Probleme) für das ausgewählte CI.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

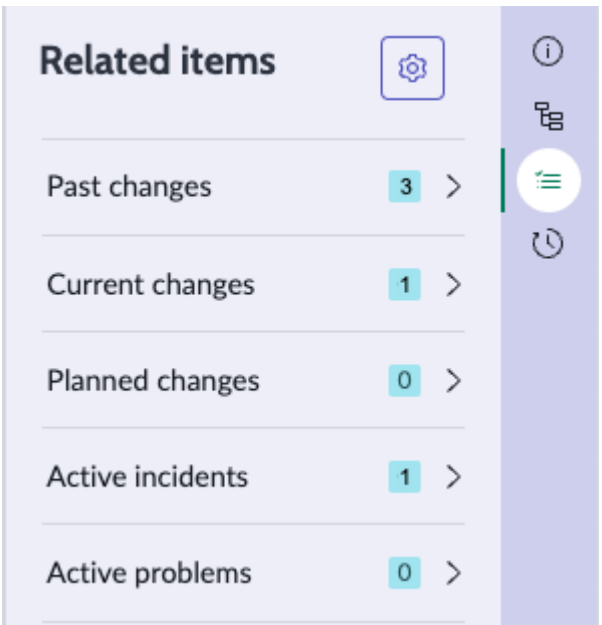
- So greifen Sie auf Zuordnungen zu: sn_cmdb_user, sn_cmdb_Editor oder sn_cmdb_admin
- So greifen Sie auf Zuordnungen mit operativen Serviceinstanzen zu: App_Service_user und sm_user oder sm_admin
- So greifen Sie auf Zuordnungen mit operativen und nicht operativen Serviceinstanzen zu: App_Service_admin und sm_user oder sm_admin
- So greifen Sie auf zugehörige Elemente zu und zeigen sie sie an: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Die Zeitleiste zeigt auch zugehörige Elemente (Ereignisse) an. Ein wichtiger Unterschied besteht darin, dass die Zeitleiste nur historische zugehörige Elemente anzeigt – Ereignisse, die vor der Kartenzeit der Zeitleiste aufgetreten sind. Im Gegensatz dazu **Zugehörige Elemente** Im Bereich werden alle zugehörigen Elemente aufgelistet. Weitere Informationen finden Sie unter Zugehörige Elemente in der Zeitleiste der einheitlichen Übersicht anzeigen.

Prozedur

Wählen Sie während der Arbeit in einer Karte ein CI auf der Karte aus, und wählen Sie dann das Symbol für zugehörige Elemente .
Zugehörige Elemente werden nach Kategorie gruppiert. Abzeichen zeigen die Anzahl der zugehörigen Elemente für das ausgewählte CI an (oder für alle CIs, wenn kein CI ausgewählt ist).



Um anzugeben, welche zugehörigen Elementkategorien im angezeigt werden sollen **Zugehörige Elemente** Bereich, siehe Konfigurieren Sie den Bereich „zugehörige Elemente“.

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie ein anderes CI auf der Karte aus, um die zugehörigen Elemente anzuzeigen.
- Wählen Sie einen leeren Bereich auf der Karte aus, um alle zugehörigen Elemente für alle CIs auf der Karte anzuzeigen.
- Wählen Sie eine zugehörige Elementkategorie mit einem oder mehreren Elementen aus, um detaillierte zugehörige Elementkarten anzuzeigen. Auf einer Karte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie den Link „zugehöriges Element“ aus, um einen Drilldown zum zugehörigen Elementdatensatz durchzuführen.
- Öffnen Sie den Filterbereich, um eine Sortierkategorie und Reihenfolge für die Karten festzulegen.
- Einige Details, z. B. `Priority`Und `Risk`, Sind mit den Standardfarbcodeeinstellungen für die Plattform farbcodiert.

Konfigurieren Sie den Bereich „zugehörige Elemente“

Konfigurieren Sie, welche Kategorien zugehöriger Elemente, z. B. aktive Incidents und aktive Probleme, im angezeigt werden Einheitliche Übersicht **Zugehörige Elemente** Bereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- So greifen Sie auf Zuordnungen zu: sn_cmdb_user, sn_cmdb_Editor oder sn_cmdb_admin
- So greifen Sie auf Zuordnungen mit operativen Serviceinstanzen zu: App_Service_user und sm_user oder sm_admin
- So greifen Sie auf Zuordnungen mit operativen und nicht operativen Serviceinstanzen zu: App_Service_admin und sm_user oder sm_admin
- So greifen Sie auf zugehörige Elemente zu und zeigen sie sie an: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Bereich „zugehörige Elemente“ werden zugehörige Elemente nach Kategorie im Seitenbereich gruppiert. Administratoren konfigurieren, welche zugehörigen Elementkategorien global verfügbar sind, und Sie können die Einstellungen weiter anpassen.

Prozedur

1. Wählen Sie während der Arbeit in einer Karte das Symbol für zugehörige Elemente aus .
2. In **Zugehörige Elemente** Wählen Sie das Symbol Anwendereinstellungen aus .
3. Verschieben Sie im Popup-Fenster „zugehörige Elemente“ die gewünschten Elemente in **Ausgewählte Elemente** Listen Sie und unerwünschte Elemente auf **Verfügbare Elemente** Liste.
4. Wählen Sie **Übernehmen**.
   Wenn Sie ein CI auf der Karte auswählen, werden die gewünschten zugehörigen Elementkategorien angezeigt.

Zugehörige Elemente in der Zeitleiste der einheitlichen Übersicht anzeigen

Die Zeitleiste zeigt zugehörige Elemente wie Incidents, Probleme und Changes über einen bestimmten Zeitraum für das ausgewählte CI an. Sie können die Zeitleiste verwenden, um den Verlauf von Changes an einem CI und deren Auswirkungen auf die Topologie von zu visualisieren CMDB.

Zugehörige Elemente werden angezeigt

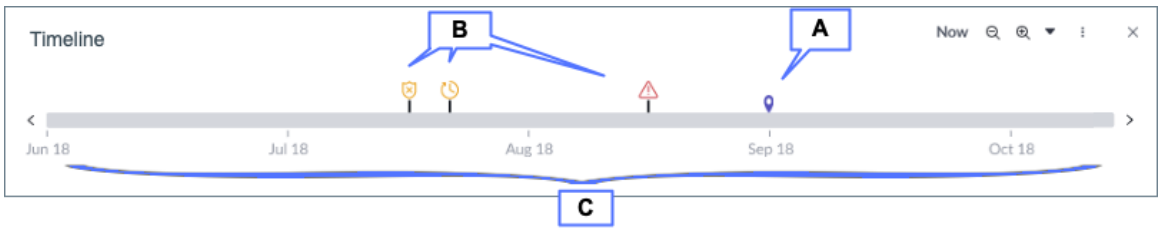
- Wenn Sie eine Karte zum ersten Mal öffnen, werden CIs und Beziehungen so angezeigt, wie sie sich zum aktuellen Zeitpunkt befinden. Wenn Sie ein CI auf der Karte auswählen, zeigt die Zeitleiste zugehörige Elemente für das CI an.

- Sie können die Kartenzeitmarkierung (A im Bild) auf der Zeitleiste ziehen, um das Enddatum (die Kartenzeit) für Daten anzugeben, die auf der Karte und in der Zeitleiste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

angezeigt werden sollen. Die standardmäßige Kartenzeit ist „jetzt“, Sie können jedoch ein bestimmtes Datum angeben oder die Markierung an ein Datum ziehen.

- Die Karte und die Zeitleiste werden synchronisiert. Die Zuordnung zeigt das ausgewählte CI und seine Verbindungen so an, wie sie (basierend auf dem Erstellungsdatum der Knoten) zum angegebenen Zeitpunkt vorhanden waren. Die Zeitleiste zeigt Markierungen (B im Bild) an, um zugehörige Elemente anzuzeigen, die zum oder vor der Kartenzeit aufgetreten sind.



- Sie können auch die Gesamtzeitspanne (C im Bild) der Zeitleistenansicht angeben.
- CIs, die nach der Kartenzeit erstellt wurden, werden nicht in der Zeitleiste angezeigt und wirken sich nicht auf Elemente in der Zeitleiste aus.
- Mehrere zugehörige Elemente am selben Datum werden durch ein Abzeichen angezeigt, das die Anzahl der zugehörigen Elemente anzeigt.

Aktionen auf der Zeitleiste

Gewünschtes Ergebnis	Aktion
Zeitleiste anzeigen oder ausblenden	Wählen Sie das Zeitleistensymbol .
Legen Sie die Zeitmarkierung der Karte (und somit die Elemente auf der Karte) auf die aktuelle Uhrzeit fest	Wählen Sie Aus **Jetzt** .
Legen Sie die Zuordnungszeit auf ein bestimmtes Datum und eine bestimmte Uhrzeit fest	Ziehen Sie die Zeitmarkierung der Karte.
Scrollen Sie die Zeitleiste in die Vergangenheit oder die Zukunft	Wählen Sie einen Pfeil am Rand der Zeitleiste aus.
Zeigen Sie Datum und Uhrzeit für eine zugehörige Elementmarkierung an	Zeigen Sie auf die Markierung.
Zeigen Sie die Details für ein zugehöriges Element an	Zeigen Sie auf das Abzeichen für das zugehörige Element.
Ändern Sie die Zeitspanne der Zeitleiste	Wählen Sie ein Zoom-Symbol aus Oder . Die Zeitspanne kann zwischen sechs Monaten in der Vergangenheit und sechs Monaten in der Zukunft liegen. Ein zugehöriges Element, das außerhalb des Bereichs aufgetreten ist oder auftreten wird, wird nicht in der Zeitleiste angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gewünschtes Ergebnis	Aktion
	Solche zugehörigen Elemente werden jedoch weiterhin im entsprechenden angezeigt **Zugehörige Elemente** Bereich. Darüber hinaus kann ein Abzeichen in der Karte Daten für das zugehörige Element anzeigen.
Verwalten Sie eine Markierung	Wählen Sie die Markierung aus, und wählen Sie das Symbol „weitere Aktionen“ , Und wählen Sie dann eine der folgenden Aktionen aus: • **Markierung ersetzen** : Ersetzen Sie die aktuelle Markierung durch eine Markierung für das angegebene Datum. • **Markierung löschen** : Alle Markierungen löschen. • **Fügen Sie eine Markierung hinzu** : Fügen Sie eine Markierung für das angegebene Datum hinzu.
Zeigen Sie zugehörige Elemente für alle CIs auf der Karte an	Wählen Sie einen leeren Bereich auf der Karte aus.

Allgemeine Zeitleisteneigenschaften werden konfiguriert

Administratoren können einige Eigenschaften der Zeitleiste konfigurieren, die sich auf alle Anwender auswirken, z. B. welche zugehörigen Elementdetails auf Zeitleisten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie, wie zugehörige Elemente auf der Karte angezeigt werden.

Zeigen Sie historische Changes für ein CI an

Die **Changes** Bereich in Einheitliche Übersicht Zeigt Change-Details an, z. B. Änderungen an der Lebenszyklusphase oder dem Betriebsstatus für das ausgewählte CI.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- So greifen Sie auf Zuordnungen zu: sn_cmdb_user, sn_cmdb_Editor oder sn_cmdb_admin
- So greifen Sie auf Zuordnungen mit operativen Serviceinstanzen zu: App_Service_user und sm_user oder sm_admin
- So greifen Sie auf Zuordnungen mit operativen und nicht operativen Serviceinstanzen zu: App_Service_admin und sm_user oder sm_admin
- So greifen Sie auf zugehörige Elemente zu und zeigen sie sie an: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

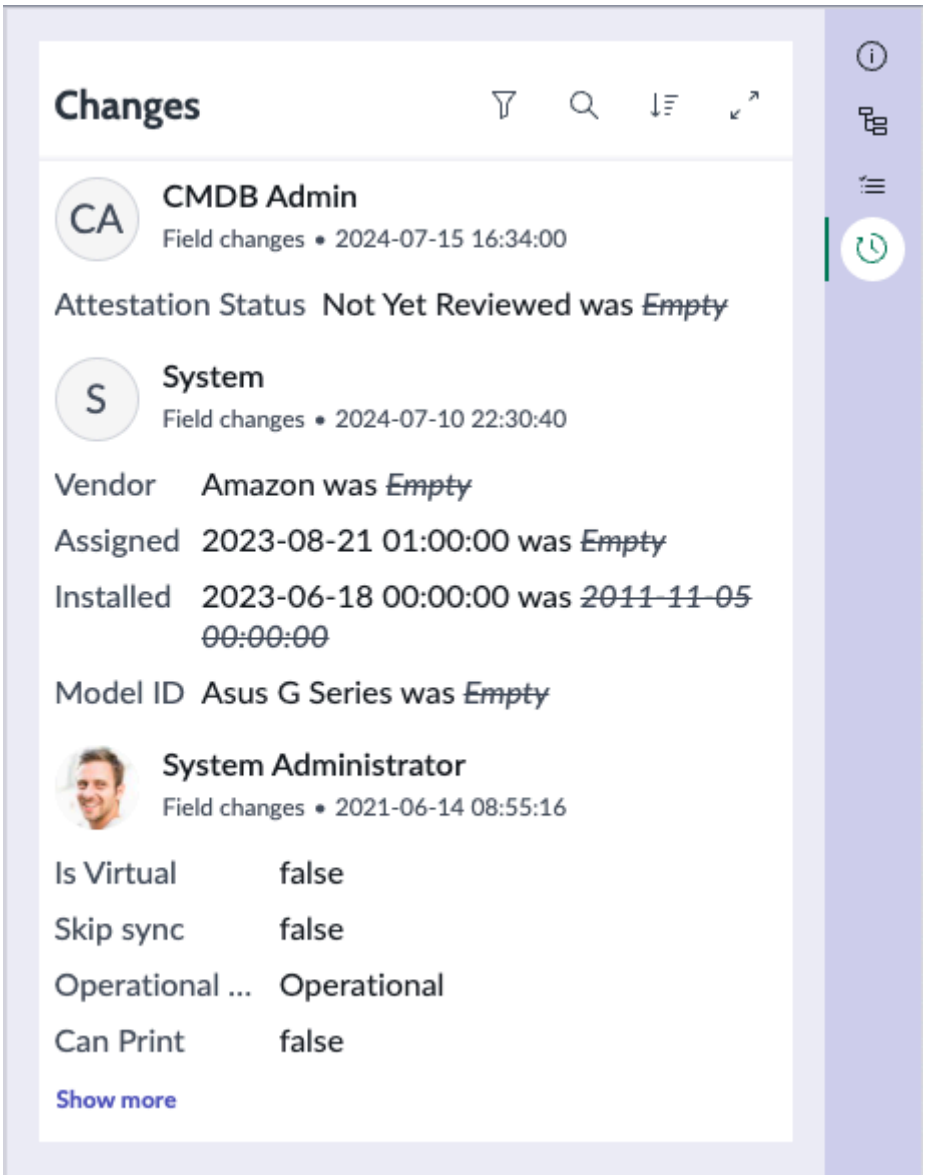
Änderungen werden auch auf der Zeitleiste angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zugehörige Elemente in der Zeitleiste der einheitlichen Übersicht anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie während der Arbeit in einer Karte ein CI auf der Karte aus, und wählen Sie dann das Symbol „Changes“ .

   Alle Änderungen für das ausgewählte CI werden im Bereich angezeigt.



   - Wählen Sie Aus **Mehr anzeigen/weniger anzeigen** Für Details zu einer Karte.
   - Halten Sie den Cursor über einen Change, um das Symbol als wichtig kennzeichnen auszuwählen, um den Change als wichtig zu kennzeichnen.

2. Führen Sie andere Aufgaben aus.
   - Wählen Sie ein anderes CI auf der Karte aus, um seine Änderungen anzuzeigen.
   - Wählen Sie Filter öffnen aus Und wählen Sie dann einen der folgenden Filtertypen aus, und konfigurieren Sie sie:
     - Post-Typen
     - Feldänderungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gekennzeichnet
- Filtersätze

- Wählen Sie das Suchsymbol aus Und geben Sie Text in das Feld Aktivitätenstrom durchsuchen ein, um bestimmte Änderungen durch Eingabe von Begriffen zu finden.
- Wählen Sie aufsteigend aus Oder Symbol für absteigende Sortierung Zum Umschalten zwischen aufsteigender oder absteigender Sortierung.
- Erstellen Sie einen Filtersatz, um die vorhandenen Filteroptionen im Bereich „Changes“ zu ergänzen. Sie können Filtereinstellungen zur Wiederverwendung speichern. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder verwalten Sie eine Anwendervoreinstellung.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Elemente in der Zeitleiste der einheitlichen Übersicht anzeigen

Bearbeiten von Karten in einheitlicher Karte

Während Sie in arbeiten Der Zuordnungs-Editor, Sie können der Zuordnung ein CI hinzufügen und ein CI aus der Zuordnung entfernen (ausblenden). Durch das Entfernen eines CI-Knotens aus einer Zuordnung werden die Datensätze der Beziehungen des CI gelöscht, der CI-Datensatz wird jedoch nicht aus gelöscht CMDB. Sie können CI-Beziehungen auch in hinzufügen, ändern und löschen CMDB.

Aktionen, die Sie im Karteneditor ausführen können

In können Sie die folgenden Aktionen ausführen Der Zuordnungs-Editor:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein CI, eine Beziehung oder eine beliebige Stelle in der Karte, um ein Kontextmenü zu öffnen.
- Wählen Sie das Symbol Attribute aus Zum Verwalten von CIs und Beziehungen.
- Wählen Sie das Symbol CI hinzufügen Dient zum Hinzufügen eines vorhandenen CI und seiner vorhandenen Beziehungen zur Zuordnung.
- Wählen Sie eine Beziehung oder ein CI aus, und wählen Sie dann das Symbol Beziehung verwalten Zum Hinzufügen, Aktualisieren oder Löschen von Beziehungen.
- Sie können ein CI nur aus der Karte entfernen, wenn Sie es während der aktuellen Bearbeitungssitzung hinzugefügt haben. Sie können keine CIs entfernen, die sich beim Starten der Bearbeitungssitzung auf der Karte befanden. Wählen Sie Aus **Entfernen** Für ein CI zum Löschen von CMDB Datensätze für alle Beziehungen zum und vom CI. Das CI wird aus der Zuordnung entfernt, der CI-Datensatz wird jedoch nicht aus gelöscht CMDB.

Arbeiten im Karten-Editor

- Sie müssen entweder über die Rolle sn_cmdb_admin oder sn_cmdb_Editor verfügen Der Zuordnungs-Editor.
- Bevor Sie eine Karte bearbeiten, bereiten Sie sie vor, um Ihre Experience zu optimieren. Verwenden Sie Filter und Ebenen, um den Mindestsatz von CIs anzuzeigen, an denen gearbeitet werden soll. Durch das Minimieren der Zuordnung können Sie die Auswirkungen von vorgenommenen Änderungen leichter verstehen und steuern.
- Um eine Karte zu bearbeiten, wählen Sie das Symbol „Karte bearbeiten“ . Ein dicker blauer Umriss auf der Karte zeigt das an Der Zuordnungs-Editorlst aktiv.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Während Sie in arbeiten Der Zuordnungs-Editor, Es werden keine Änderungen an vorgenommen CMDB Bis Sie auswählen **Speichern** .
- Während einer Bearbeitungssitzung werden zugehörige Elemente und zugehörige Abzeichen nicht auf der Karte angezeigt.
- Wählen Sie jederzeit das Reset-Symbol aus Um alle nicht gespeicherten Änderungen rückgängig zu machen.
- Beenden Sie eine Bearbeitungssitzung, indem Sie auswählen **Beenden** . Sie müssen den Editor beenden, um auf die Zeitleiste und Steuerungen (Suche, Filter, Zoom usw.) zuzugreifen.

Hinzufügen eines CI zu oder Entfernen eines CI aus der Zuordnung

- Sie können ein vorhandenes CI auf der Karte anzeigen, damit Sie seine Verbindungen erstellen, ändern oder löschen können.
- Sie können nur CIs hinzufügen, die über vorhandene Datensätze in verfügen CMDB.
- Wenn Sie versuchen, ein CI hinzuzufügen, das bereits eine Verbindung zu einem anderen CI auf der Karte hat, wird die Karte neu zentriert, und das CI wird hervorgehoben. In einigen Fällen wird das CI aufgrund von Filtereinstellungen nicht angezeigt.
- Ein hinzugefügtes CI wird in der Zuordnung angezeigt, aber es ist CMDB Der Datensatz wird nur geändert, wenn Sie die Verbindungen des CI ändern und die Änderungen speichern. Nachdem Sie ein CI hinzugefügt haben, wird es nur in der Zuordnung gespeichert, wenn es einen Pfad (direkt oder indirekt) zum Startknoten hat.
- Wenn Sie alle Verbindungen zwischen einem CI und einem anderen CI löschen, damit kein Verbindungspfad zum Startknoten verbleibt, werden das isolierte CI und alle seine nachgelagerten Verbindungen als Inselverzweigung betrachtet. Wenn Sie speichern, werden Änderungen gespeichert, die Sie an nachgelagerten Verbindungen vorgenommen haben, und das CI der Inselverzweigung wird aus der Karte entfernt (ausgeblendet). Der CI-Datensatz wird jedoch nicht aus entfernt CMDB.
- Wenn Sie ein CI aus der Zuordnung entfernen (ausblenden), der Datensatz des CI in der CMDB Wurde nicht gelöscht. Im Gegensatz dazu sind Verbindungsdatensätze für ein entferntes CI wie in beschrieben betroffen Eine Verbindung wird gelöscht.

Erstellen oder Ändern einer Verbindung (Beziehung oder Referenz) zwischen CIs

Verwenden Der ZuordnungsEditorDient zum Hinzufügen einer Verbindung zwischen zwei CIs oder zum Ändern einer vorhandenen Verbindung.

Weitere Informationen finden Sie unter CI-Beziehungen in der CMDB.

Eine Verbindung wird gelöscht

⚠ **Warnung:** Das Löschen einer Verbindung kann zu einem ungültigen führen CMDB status.

Verbindungen, die nicht bearbeitet werden können, sind abgeblendet und schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie eine Verbindung löschen, wird die Verbindung aus der Karte entfernt (ausgeblendet). Die Beziehung wird nur aus der Tabelle [cmdb_ci_rel] gelöscht, wenn Sie Ihre Änderungen speichern.
- Wenn Sie alle Verbindungen zwischen einem CI und einem anderen CI löschen, damit kein Verbindungspfad zum Startknoten verbleibt, werden das isolierte CI und alle seine nachgelagerten Verbindungen als Inselverzweigung betrachtet. Wenn Sie speichern, werden Änderungen gespeichert, die Sie an nachgelagerten Verbindungen vorgenommen haben, und das CI der Inselverzweigung wird aus der Karte entfernt (ausgeblendet). Der CI-Datensatz wird jedoch nicht aus entfernt CMDB.
- Wenn Sie alle Verbindungen zu und von einem CI löschen und den Change speichern, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:
  - Die Datensätze aller Beziehungen – sowohl vor- als auch nachgelagerte – des CI werden aus gelöscht CMDB Tabelle [cmdb_ci_rel].
  - Das CI wird aus der Zuordnung entfernt (ausgeblendet).
  - Der Datensatz des CI in CMDB Wurde nicht gelöscht.

Einschränkungen

Der Zuordnungs-Editor Unterstützt die folgenden Aktionen nicht:

- Bearbeiten zugeordneter Anwendungsservices (Serviceinstanzen).
- Löschen eines CI-Datensatzes aus oder Hinzufügen eines CI-Datensatzes zu CMDB.
- Hinzufügen von Endpunkt-CIs zu oder Entfernen von Endpunkt-CIs aus der Zuordnung.
- Löschen von Referenz- oder Endpunktverbindungen oder Entfernen eines CI mit Referenz- oder Endpunktverbindungen aus der Zuordnung.
- Der Beziehungstyp des anwendbaren Flows wird aktualisiert (Verbindung zwischen Endpunkt-CIs).

Zugehörige Informationen

CI-Beziehungen in der CMDB

Vorgeschlagene Klassen-Beziehungen

Vorgeschlagene Beziehung hinzufügen

Fügen Sie mit dem Zuordnungseditor einer Zuordnung ein CI hinzu

Erstellen oder ändern Sie eine Verbindung mit dem Zuordnungseditor

Löschen Sie eine Verbindung mit dem Zuordnungseditor

Fügen Sie mit dem Zuordnungseditor einer Zuordnung ein CI hinzu

Sie können ein vorhandenes CI auf der Karte anzeigen, damit Sie seine Verbindungen erstellen, ändern oder löschen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin oder sn_cmdb_Editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie können jeweils nur ein CI hinzufügen.
- Sie können ein hinzugefügtes CI aus der Zuordnung entfernen, wenn Sie das CI noch nicht in der Zuordnung gespeichert haben.
- Sie können nur CIs hinzufügen, die über vorhandene Datensätze in verfügen CMDB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie versuchen, ein CI hinzuzufügen, das bereits eine Verbindung zu einem anderen CI auf der Karte hat, wird die Karte neu zentriert, und das CI wird hervorgehoben. In einigen Fällen wird das CI aufgrund von Filtereinstellungen nicht angezeigt.
- Ein hinzugefügtes CI wird in der Zuordnung angezeigt, aber es ist CMDB Der Datensatz wird nur geändert, wenn Sie die Verbindungen des CI ändern und die Änderungen speichern.
- Der Zuordnungs-Editor Unterstützt das Hinzufügen von Endpunkt-CIs nicht.
- Nachdem Sie ein CI hinzugefügt haben, wird es nur in der Zuordnung gespeichert, wenn es einen Pfad (direkt oder indirekt) zum Startknoten hat.

Prozedur

1. Wählen Sie während der Arbeit in einer Karte das Symbol „Karte bearbeiten“ aus Und führen Sie dann eine der folgenden Aktionen aus:
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine leere Stelle auf der Karte, und wählen Sie aus **Fügen Sie ein CI hinzu** .
   - Wählen Sie das Symbol CI hinzufügen .
2. Geben Sie im Bereich „CI hinzufügen“ die Klasse des hinzuzufügenden CI an.
3. Definieren Sie einen Filter, der eine Liste von CIs der von Ihnen angegebenen Klasse generiert.
   a. Wählen Sie in der Liste der gefilterten Ergebnisse ein CI aus, und wählen Sie dann aus **Filter anwenden** .
   b. **Wahlweise:** Speichern Sie den Bedingungssatz als anwenderdefinierten Filter für die zukünftige Verwendung.
      Wählen Sie das anwenderdefinierte Symbol „Speichern“ aus Und geben Sie einen Namen für den Filter an. Sie können den Filter auswählen, wenn Sie ein CI hinzufügen.
4. Um ein CI hinzuzufügen, das bereits mit einem anderen CI auf der Karte verbunden ist, wählen Sie aus **Der Zuordnung hinzufügen** Oder überspringen Sie diesen Schritt für ein CI, das noch nicht mit einem anderen CI in der Zuordnung verbunden ist.
   Die Zuordnung wird auf das hinzugefügte CI neu zentriert. Überspringen Sie die verbleibenden Schritte.
5. Um ein CI hinzuzufügen, das noch nicht mit einem anderen CI auf der Karte verbunden ist, wählen Sie aus **Der Zuordnung hinzufügen und verbinden** .
   Die Karte wird erneut auf das hinzugefügte CI und den Bereich „Verbindung verwalten“ zentriert Wird geöffnet.
6. Im Bereich „Verbindung verwalten“ ( ), geben Sie die Einstellungen an.

Verbindungsbereich verwalten

Feld	Beschreibung
Quell-CI	Sie können das Tauschsymbol auswählen Zum Tauschen von Quelle und Ziel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Im Kontext einer CI-Beziehung ist dies das übergeordnete CI.
Ziel-CI	Sie können das Tauschsymbol auswählen ↕ Zum Tauschen von Quelle und Ziel. **Hinweis:** Im Kontext einer CI-Beziehung ist dies das untergeordnete CI.
Vorgeschlagene Beziehungen anzeigen	Option zum Steuern des Inhalts von **Beziehungstyp** Auswahlfeld: Die Beziehungstypen, die für die beiden CIs am besten geeignet sind, werden oben in der Liste angezeigt.
Beziehungstyp	Die Beziehung zwischen den CIs. Beispielsweise ist die Beziehung zwischen dem übergeordneten „Tomcat“ und der untergeordneten „WAR-Datei“ `Contains::Contained By`.

7. Wenn Sie alle Verbindungseinstellungen angegeben haben, wählen Sie aus **Verbindung erstellen** .

Entfernen Sie ein CI mit dem Zuordnungseditor aus einer Zuordnung

Sie können ein CI nur aus der Karte entfernen (ausblenden), wenn Sie es während der aktuellen Bearbeitungssitzung hinzugefügt haben. Sie können keine CIs entfernen, die sich beim Starten der Bearbeitungssitzung auf der Karte befanden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Dinge passieren, wenn Sie ein CI aus der Zuordnung entfernen (ausblenden):

- Das CI wird nicht mehr in der Zuordnung angezeigt, aber der CI-Datensatz wird nicht aus gelöscht CMDB.
- Die Datensätze in der Tabelle [cmdb_ci_rel] für alle Beziehungen zum und vom CI werden gelöscht.

Prozedur

Führen Sie beim Bearbeiten einer Karte eine der folgenden Aktionen aus:

- Wählen Sie das CI und dann aus **Entfernen** Im Bereich Attribute.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, und wählen Sie dann aus **Entfernen** .

Erstellen oder ändern Sie eine Verbindung mit dem Zuordnungseditor

Verwenden Der ZuordnungseditorZum Hinzufügen einer Beziehung zwischen zwei CIs oder zum Ändern einer vorhandenen Beziehung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin oder sn_cmdb_Editor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Eine durchgezogene Linie zeigt eine Beziehung an. Die Pfeilspitze gibt den abhängigen Knoten an.
- Eine gestrichelte Linie zeigt eine Referenz an.
- Ein Abzeichen in einer Zeile gibt die Anzahl der Beziehungen zwischen den CIs an.

Zwei CIs können durch eine oder mehrere Beziehungen verbunden sein (in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] gespeichert). Beispielsweise können zwei CIs durch verbunden sein `Runs On::Runs`, `Depends On::Discovered From`, Und durch `Owned By::Owns`Beziehungen.

Weitere Informationen zu Beziehungen finden Sie unter CI-Beziehungen in der CMDB.

Der Zuordnungs-Editor Unterstützt die folgenden Aktionen nicht:

- Bearbeiten zugeordneter Anwendungsservices (Serviceinstanzen).
- Löschen von Referenz- oder Endpunktverbindungen oder Entfernen eines CI mit Referenz- oder Endpunktverbindungen aus der Zuordnung.
- Der Beziehungstyp des anwendbaren Flows wird aktualisiert (Verbindung zwischen Endpunkt-CIs).

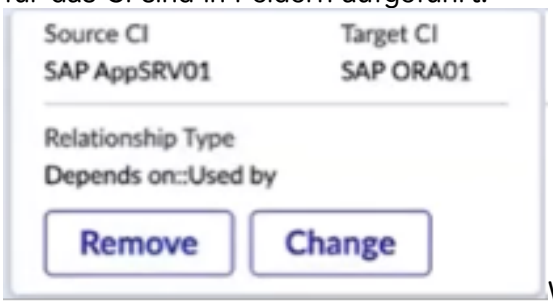
Hinweis: Wählen Sie jederzeit das Reset-Symbol aus Um alle nicht gespeicherten Änderungen rückgängig zu machen.

Prozedur

1. Geben Sie beim Bearbeiten einer Zuordnung an, ob eine Verbindung erstellt oder geändert werden soll.

Aktion	Prozedur
Erstellen Sie eine Verbindung	Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus: ○ Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein CI, und wählen Sie aus **Stellen Sie eine Verbindung mit her** . ○ Wählen Sie ein CI für die Verbindung aus (entweder das übergeordnete oder das untergeordnete Element), und wählen Sie dann das Symbol Verbindung verwalten .
Ändern Sie eine vorhandene Verbindung	Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus: ○ Wählen Sie die Verbindung aus, und wählen Sie dann das Symbol Verbindung verwalten . ○ Wählen Sie ein CI für die Verbindung aus (entweder das übergeordnete oder das untergeordnete Element), und wählen Sie dann das Symbol Attribute . Alle Verbindungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Prozedur
	für das CI sind in Feldern aufgeführt.  Wählen Sie Aus **Ändern** .
Löschen Sie eine Verbindung	Anweisungen dazu finden Sie unter Löschen Sie eine Verbindung mit dem Zuordnungseditor.

2. Im Bereich „Verbindung verwalten“ ( ), geben Sie die Einstellungen an.

Verbindungsbereich verwalten

Feld	Beschreibung
Quell-CI	Sie können das Tauschsymbol auswählen ↕ Zum Tauschen von Quelle und Ziel. **Hinweis:** Im Kontext einer CI-Beziehung ist dies das übergeordnete CI.
Ziel-CI	Sie können das Tauschsymbol auswählen ↕ Zum Tauschen von Quelle und Ziel. **Hinweis:** Im Kontext einer CI-Beziehung ist dies das untergeordnete CI.
Vorgeschlagene Beziehungen anzeigen	Option zum Steuern des Inhalts von **Beziehungstyp** Auswahlfeld: Die Beziehungstypen, die für die beiden CIs am besten geeignet sind, werden oben in der Liste angezeigt.
Beziehungstyp	Die Beziehung zwischen den CIs. Beispielsweise ist die Beziehung zwischen dem übergeordneten „Tomcat“ und der untergeordneten „WAR-Datei“ `Contains::Contained By`.

3. Wenn Sie alle Verbindungseinstellungen angegeben haben, wählen Sie aus **Ändern** Zum Ändern einer vorhandenen Verbindung oder **Verbindung erstellen** Um eine Verbindung hinzuzufügen.

Zugehörige Informationen

CI-Beziehungen in der CMDB

Vorgeschlagene Klassen-Beziehungen

Vorgeschlagene Beziehung hinzufügen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten von Karten in einheitlicher Karte

Löschen Sie eine Verbindung mit dem Zuordnungseditor

Löschen Sie eine Verbindung mit dem Zuordnungseditor

Beim Bearbeiten einer Zuordnung können Sie eine Verbindung (einen Beziehungsdatensatz) aus der löschen CMDB. Die an der Verbindung beteiligten CIs werden nicht aus gelöscht CMDB.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin oder sn_cmdb_Editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Warnung: Das Löschen einer Verbindung kann zu einem ungültigen führen CMDB status.

Der Zuordnungs-Editor Unterstützt die folgenden Aktionen nicht:

- Bearbeiten zugeordneter Anwendungsservices (Serviceinstanzen).
- Löschen von Referenz- oder Endpunktverbindungen oder Entfernen eines CI mit Referenz- oder Endpunktverbindungen aus der Zuordnung.
- Der Beziehungstyp des anwendbaren Flows wird aktualisiert (Verbindung zwischen Endpunkt-CIs).
- Wenn Sie eine Verbindung löschen, wird die Verbindung aus der Karte entfernt (ausgeblendet). Die Beziehung wird nur aus der Tabelle [cmdb_ci_rel] gelöscht, wenn Sie Ihre Änderungen speichern.
- Wenn Sie alle Verbindungen zwischen einem CI und einem anderen CI löschen, damit kein Verbindungspfad zum Startknoten verbleibt, werden das isolierte CI und alle seine nachgelagerten Verbindungen als Inselverzweigung betrachtet. Wenn Sie speichern, werden Änderungen gespeichert, die Sie an nachgelagerten Verbindungen vorgenommen haben, und das CI der Inselverzweigung wird aus der Karte entfernt (ausgeblendet). Der CI-Datensatz wird jedoch nicht aus entfernt CMDB.
- Wenn Sie alle Verbindungen zu und von einem CI löschen und den Change speichern, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:
  - Die Datensätze aller Beziehungen – sowohl vor- als auch nachgelagerte – des CI werden aus gelöscht CMDB Tabelle [cmdb_ci_rel].
  - Das CI wird aus der Zuordnung entfernt (ausgeblendet).
  - Der Datensatz des CI in CMDB Wurde nicht gelöscht.

Weitere Informationen zu Beziehungen finden Sie unter CI-Beziehungen in der CMDB.

Wählen Sie jederzeit das Reset-Symbol aus Um alle nicht gespeicherten Änderungen rückgängig zu machen.

Prozedur

1. Führen Sie beim Bearbeiten einer Karte eine der folgenden Aktionen aus:

Hinweis: Bis Sie auswählen, werden keine Löschungen durchgeführt **Speichern** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine einzelne Verbindung zu löschen, wählen Sie sie aus, und wählen Sie dann aus **Löschen** Im Bereich Attribute. Alternativ können Sie mit der rechten Maustaste auf die Verbindung klicken und dann auswählen **Löschen** .
- Um nur bestimmte Verbindungen für ein CI zu löschen, wählen Sie das CI aus. Scrollen Sie im Bearbeitungsbereich zu den Verbindungen, und wählen Sie aus **Löschen** .
- Um alle Verbindungen vor und nachgelagert eines CI zu löschen, wählen Sie das CI aus, und wählen Sie dann aus **Entfernen Sie das CI** .

2. Löschungen erfolgen, wenn Sie auswählen **Speichern** .

Zugehörige Informationen

CI-Beziehungen in der CMDB

Vorgeschlagene Klassen-Beziehungen

Vorgeschlagene Beziehung hinzufügen

Erstellen oder ändern Sie eine Verbindung mit dem Zuordnungseditor

Abhängigkeitsansichten

ServiceNow® Abhängigkeitsansichten Zeigt eine Infrastrukturansicht für ein Konfigurationselement (Configuration Item, CI) und die Anwendungs- oder Business-Services, zu denen es gehört und die es unterstützt, grafisch an. Abhängigkeitsansichten Gibt den Status der Konfigurationselemente an und ermöglicht den Zugriff auf CIs-bezogene Warnungen, Incidents, Probleme, Changes und Services.

Wenn Service-Mapping Ist aktiviert, Abhängigkeitsansichten Zuordnungen werden erweitert, um Abhängigkeiten anzuzeigen, die Verbindungen in Servicezuordnungen widerspiegeln.

Untersuchen

- Zurich
- Domain Separation und Dependency Views

Verwalten

- Kartenindikatoren erstellen oder ändern
- Kartensymbole erstellen oder ändern
- Vordefinierte Filter erstellen
- „Kartenbezogene Elemente“ erstellen oder ändern
- Erstellen oder ändern Sie Menüaktionen für Abhängigkeitsansichten
- Abhängigkeitstypen erstellen oder bearbeiten

Verwenden

- Abhängigkeitsansichten-Karte
- Abhängigkeitsansichten ordnen Menüs und Steuerungen zu
- Zeigen Sie eine Abhängigkeitsansichtszuordnung an
- Ändern Sie das Layout der Abhängigkeitsansichtszuordnung
- Filtern Sie die Ansicht einer Abhängigkeitsansichtszuordnung
- Führen Sie Aktionen für Knoten in einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Fortsetzung)

		Abhängigkeitsansichtszuordnung aus • Unterstützte Browser für Dependency Views
Entwickeln • Entwicklerschulungen • Entwicklerdokumentation • Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten • Mit Abhängigkeitsansichten installierte Komponenten	Integration Zeigen Sie Metriken für CIs in einer Abhängigkeitsansichtszuordnung an	Problembehandlung und Hilfe • Stellen oder beantworten Sie Fragen in der Now Community • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support

Unterstützte Browser für Dependency Views

Die neueste Version oder das neueste Servicepaket von Internetbrowsern ist zum Anzeigen und Bearbeiten von Karten mit Dependency Views erforderlich.

Das Modul „Abhängigkeitsansichten“ unterstützt die neueste Version oder das aktuelle Service Pack der folgenden Browser:

- Firefox mit dem neuesten ESR
- Aktuelle Version von Chrome
- Safari Version 8 oder höher (neueste Version wird empfohlen)
- Microsoft Internet Explorer (IE) Version 11 und Microsoft Edge.

Das Modul Dependency Views wird auf Tablets und mobilen Geräten nicht unterstützt.

Domain Separation und Dependency Views

Domänentrennung wird in Abhängigkeitsansichten nicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Funktionsweise der Domänentrennung in Dependency Views

Dependency Views werden mit den Tabellen „Configuration Item“ [cmdb_ci] und „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] erstellt. Die Tabelle [cmdb_ci] ist domänengetrennt, die Tabelle [cmdb_rel_ci] jedoch nicht. Sie können Beziehungen nur erstellen, indem Sie zwei CIs auswählen. Sie sollten sich in derselben Domäne befinden, damit Sie sie sehen können.

Um mit der Domain Separation in Dependency Views erfolgreich zu sein, müssen Sie sicherstellen, dass die relevanten CIs für die aktuelle Domäne sichtbar sind. Wenn die Instanz domänengetrennt ist, gelten ServiceNow Regeln für die Domain Separation (siehe den Link „Zugehörige Informationen“ unten).

Mandantendomänen können nur die CIs ihrer Domäne und ihre globalen CIs sehen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Abhängigkeitsansichten-Karte

ServiceNow® Abhängigkeitsansichtszuordnungen zeigen CIs, die Anwendungs- oder Business-Services unterstützen, und die Beziehungen zwischen den CIs grafisch an.

Die CMDB-Arbeitsbereich Die Store-App stellt bereit Einheitliche Übersicht Funktion als Alternative zur Verwendung von Abhängigkeitsansichten. Einheitliche Übersicht Kombiniert die Fähigkeiten von Abhängigkeitsansichten und Service-Mapping In einer einzigen Karten-Experience.

A ServiceNow Service (Anwendungsservice oder Business-Service) ist Arbeit oder Waren, die von einer IT-Infrastruktur unterstützt werden. Die Bereitstellung eines E-Mail-Service an einen Mitarbeiter kann beispielsweise Services wie E-Mail-Server, Webserver und die Arbeit zum Konfigurieren des Benutzerkontos erfordern.

Eine Abhängigkeitsansichtszuordnung hat einen Ausgangspunkt, das als Stamm-CI oder Stammknoten der Zuordnung bezeichnet wird. Das Root-CI ist von einem dunkleren Frame umgeben, der sich mit einem pulsierenden Effekt neu zeichnet, um die Aufmerksamkeit auf das Root-CI zu lenken. Die Karten können sowohl vorgelagerte als auch nachgelagerte Abhängigkeiten für das Stamm-CI anzeigen. Standardmäßig zeigt die Zuordnung „Abhängigkeitsansichten“ 3 Ebenen an, sowohl vorgelagerte als auch nachgelagerte Beziehungen. Administratoren können die Anzahl der angezeigten Ebenen konfigurieren. Die Karte reduziert und vergrößert Cluster, um sie besser anzeigen zu können. Standardmäßig werden Cluster reduziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

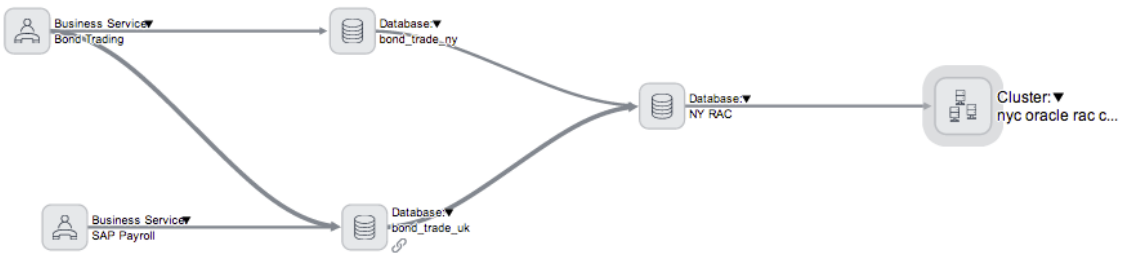
In einer Abhängigkeitsansichtszuordnung zeigen Zuordnungsindikatoren an, ob ein CI aktive, ausstehende Probleme hat. Sie können die mit einem CI verbundenen Aufgaben untersuchen, um weitere Details zu erhalten. Wenn Sie aus einem anderen Formular zur Karte zurückkehren, stellt das System die zuletzt angezeigte Karte wieder her, wobei die Standardfilter- und Layouteinstellungen verwendet werden. Wenn Sie auf das Symbol ( ) In einem CI-Datensatz oder in einem Aufgabendatensatz, der ein CI identifiziert, wird die Zuordnung geöffnet.

Viele der Beziehungen in der Karte werden durch den Discovery-Prozess erstellt. Sie können auch CI-Beziehungen in der Karte erstellen, definieren und löschen. Sie können die Karte aus verschiedenen Perspektiven anzeigen und bestimmte Datensätze öffnen, die sich auf Configuration Items beziehen. Das System aktualisiert die Zuordnung automatisch, um Änderungen an widerzuspiegeln CMDB.

Hinweis: CIs, die nicht aus der Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci] erweitert wurden, werden in Dependency Views-Karten und in CI-Beziehungsformatierern nicht angezeigt.

Das Modul Abhängigkeitsansichten ist in allen Instanzen aktiv und enthält Demodaten.

Dependency Views-Beispielzuordnung



Wenn Sie auf das Kartensymbol [ ] In einem CI-Datensatz oder in einem Aufgabendatensatz, der ein CI identifiziert, wird eine Zuordnung geöffnet.

Rollen

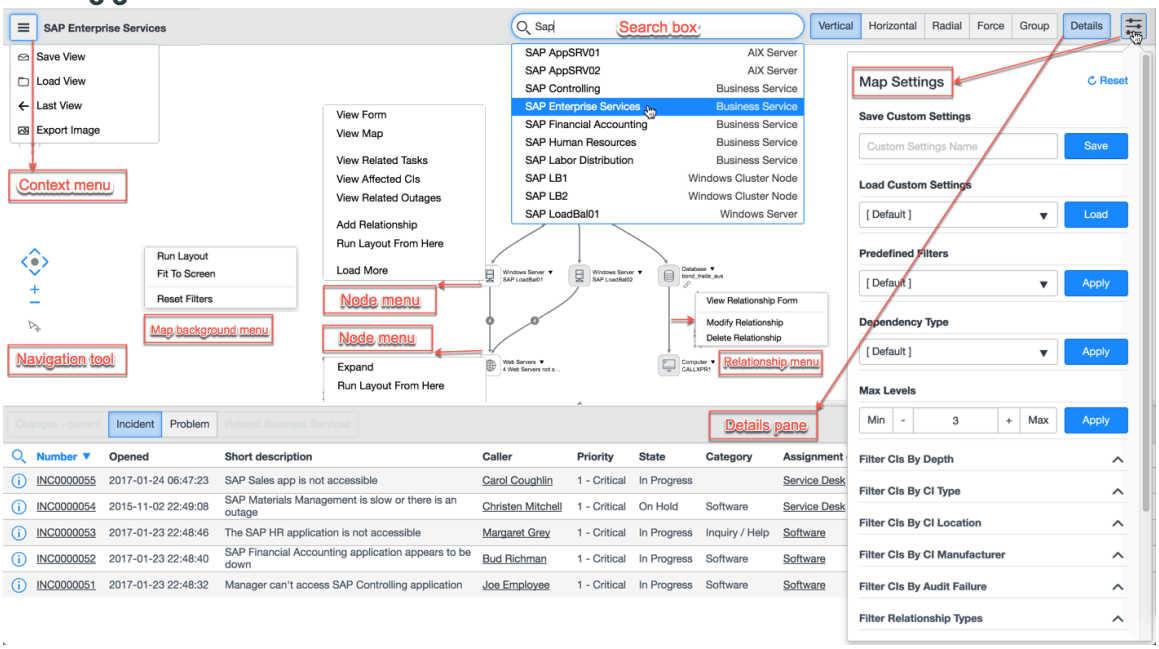
Benutzer mit den Rollen itil und ecmdb_admin können Karten anzeigen und alle Aktionen in der Karte ausführen. Zu den Aktionen gehört der Zugriff auf die Kartenansichten und gespeicherten Filter, sowohl von den Listen in der Karte als auch von dem Modul **Gespeicherte Filter** aus.

Abhängigkeitsansichten ordnen Menüs und Steuerungen zu

Abhängigkeitsansichtszuordnungen enthalten die folgenden Menüs und Steuerungen.

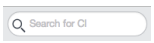
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängigkeitsansichten-Karte



Zuordnungsoptionen

Die folgenden Optionen sind oberhalb der Karte verfügbar.

	Menü zum Speichern, Laden und Exportieren von Ansichten der Karte.
<Root-CI>	Neben dem Menüsymbol befindet sich der Name des aktuellen Stammknotens (CI) der Karte.
	Geben Sie den Namen eines CI, eines Anwendungsservice oder eines Business-Service ein, der in die Zuordnung geladen werden soll. Alternativ können Sie mit der Eingabe beginnen, damit das Feature zum automatischen Vervollständigen eine Liste der CIs und Services anbietet, die Ihrem Teilwert entsprechen.
Vertikal	Zeigen Sie die Karte in vertikaler Ansicht an.
Horizontal	Zeigen Sie die Karte in horizontaler Ansicht an.
Radial	Zeigen Sie die Karte in radialer Ansicht an.
Erzwingen	Zentriert die Elemente um das übergeordnete CI, unabhängig von vorgelagerten oder nachgelagerten Beziehungen.
Gruppe	Gruppiert die Elemente nach ihrem CI-Typ.
Details	Zeigt zugehörige Listen wie Probleme, Changes und zugehörige Services an, die dem ausgewählten CI zugeordnet sind. • Klicken Sie auf einen Service, um die mit diesem Service verknüpften CIs hervorzuheben. • Klicken Sie auf **Zugehörige Services**, und doppelklicken Sie dann auf einen Service, um die Karte im Event Management-Dashboard anzuzeigen. Wenn das Event Management-Plugin aktiv ist, werden auch Events und Alarme angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungen	Legen Sie Filter für die Karte fest.
	Verwenden Sie die Navigationswerkzeuge, um die Ansicht der Karte zu vergrößern oder zu verkleinern, die Symbole auf der Karte neu anzuordnen und die Karte auf der Seite zu verschieben. • Verwenden Sie das Pluszeichen (+), um die Vergrößerung der Karte zu erhöhen. • Verwenden Sie das Minuszeichen (-), um die Vergrößerung der Karte zu verringern. • Klicken Sie auf den Mittelpunkt, um die Karte auf der Seite zu zentrieren. • Verwenden Sie die Richtungspfeile, um die Seite in diese Richtung zu verschieben. • Verwenden Sie das Auswahlwerkzeug unter dem Navigationswerkzeug, um zwischen dem Verschieben der gesamten Karte und dem Verschieben eines CI auf der Karte umzuschalten.

Kartenmenü

Die folgenden Optionen sind verfügbar, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf den Kartenhintergrund klicken.

Layout ausführen	Zeichnet die Karte mit der aktuellen Layoutoption neu.
An Bildschirm anpassen	Ändert die Größe der Karte, um sie an alle Knoten im Kartenfenster anzupassen.
Filter zurücksetzen	Führt die gleiche Aktion wie aus **Filter** > **Zurücksetzen** Option.

Knotenmenü

Die folgenden Optionen sind verfügbar, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf einen Knoten klicken.

Formular anzeigen	Zeigt an CMDB Datensatz des ausgewählten CI auf einer neuen Registerkarte des Browsers.
Karte anzeigen	Lädt die Karte mit dem ausgewählten CI als dem neuen Stammknoten mit der aktuell definierten Layouteinstellung neu. Diese Option wird nicht auf dem Stammknoten angezeigt.
Verwandte Aufgaben anzeigen	Zeigt alle Aufgaben oder Ausfälle an, die dem ausgewählten CI zugeordnet sind, einschließlich Incidents, Probleme, Change-Anforderungen und Folgeaufgaben. Diese Option ist immer verfügbar, auch wenn dem CI keine Aufgaben zugeordnet sind. Diese Option wird nicht auf eingeklappten Knoten angezeigt.
Betroffene CIs anzeigen	Zeigt eine Liste aller Aufgaben an, für die das CI als „Betroffenes CI“ aufgeführt ist. Diese Option ist nur sichtbar, wenn Sie über das Kartensymbol im Feld „Configuration Item“ eines Aufgabendatensatzes auf die Karte zugreifen.
Verwandte Ausfälle anzeigen	Zeigt alle Ausfälle an, die das ausgewählte CI betreffen. Diese Option wird nur angezeigt, wenn mit dem CI ein Ausfall verbunden ist. Diese Option wird nicht auf eingeklappten Knoten angezeigt.
Beziehung hinzufügen	Diese Option zeigt eine gepunktete grüne Linie an, die Sie zu einem anderen CI ziehen können, um eine Beziehungsverbindung zu erstellen. Über ein Popup-Dialogfeld können Sie den Beziehungstyp definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweitern	Zeigt alle CIs und Komponenten innerhalb eines gruppierten Knotens oder virtueller Gruppen (virtuelle Knoten, die angezeigt werden, wenn) an `glide.bsm.too_many_children`Ist erreicht). Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Knoten ein Cluster-Knoten oder ein virtueller Gruppenknoten ist. Wenn **Mehr laden** zuvor verwendet wurde, macht **Erweitern** die Ergebnisse des Vorgangs **Mehr laden** rückgängig. Die Anzahl der zusätzlichen anzuzeigenden Symbole ist durch den Wert von gebunden `glide.bsm.max_nodes`Eigenschaft.
Reduzieren	Reduziert alle CIs und Komponenten innerhalb eines Clusterknotens zurück auf einen einzelnen Knoten. Reduziert außerdem eine erweiterte virtuelle Gruppe. Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Knoten mit dem Menüelement **Erweitern** erweitert wurde. Wenn **Mehr laden** zuvor verwendet wurde, macht **Erweitern** die Ergebnisse des Vorgangs **Mehr laden** rückgängig.
Layout ab hier ausführen	Diese Option führt das gewählte Layout mit dem aktuellen Knoten erneut aus. Verwenden Sie diese Option, um eine neue oder klarere Ansicht derselben Karte zu erhalten.
Mehr laden	Bei dem ausgewählten Symbol beginnend wird nach der Einstellung von **Max. Ebenen** die nächste Ebene der Karte geladen. Das virtuelle Gruppieren wird auf der neu geladenen Ebene nicht angewendet, auch wenn die Kriterien für das virtuelle Gruppieren erfüllt sind. Die Anzahl der zusätzlichen anzuzeigenden Symbole ist durch den Wert von gebunden `glide.bsm.max_nodes`Eigenschaft.

Beziehungsmenü

Die folgenden Optionen sind verfügbar, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf einen Beziehungslink klicken.

Beziehungsformular anzeigen	Öffnet das Formular **CI-Beziehung**. Sie können die Kategorien **Übergeordnet**, **Typ** und **Untergeordnet** der Beziehung dieses Formulars ändern.
Beziehung bearbeiten	Sucht nach einer neuen Beziehung für diesen Link und wählt sie aus.
Beziehung löschen	Löscht eine Beziehung. Die Beziehung wird gelöscht, nachdem Sie zur Bestätigung aufgefordert wurden.

Clusterknoten in einer Abhängigkeitsansichtszuordnung

Abhängigkeitsansichtszuordnungen können Clustergruppenknoten neben einzelnen CI-Knoten und den untergeordneten Knoten dieser Clustergruppen anzeigen.

Cluster sind CIs in der Tabelle „Cluster“ [cmdb_ci_cluster]. Ein Cluster-CI ist eine organisierte Gruppe von Computer-CIs, die als ein einziges System zusammenarbeiten. Jeder Knoten in einer Cluster-Gruppe steht für ein CI (normalerweise ein Server), das über referenzierte Hardware verfügen kann, z. B. Festplatten und Netzwerkadapter.

Clusterknoten in einer Abhängigkeitsansichtszuordnung können in zwei Modi angezeigt werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Reduzierter Modus: Zeigt nur den Cluster-CI-Knoten ohne seine untergeordneten CI-Knoten an. Dieser Modus vermeidet unnötiges Durcheinander in großen Karten.
- Erweiterter Modus: Zeigt den Cluster-CI-Knoten und alle seine untergeordneten CI-Knoten an.

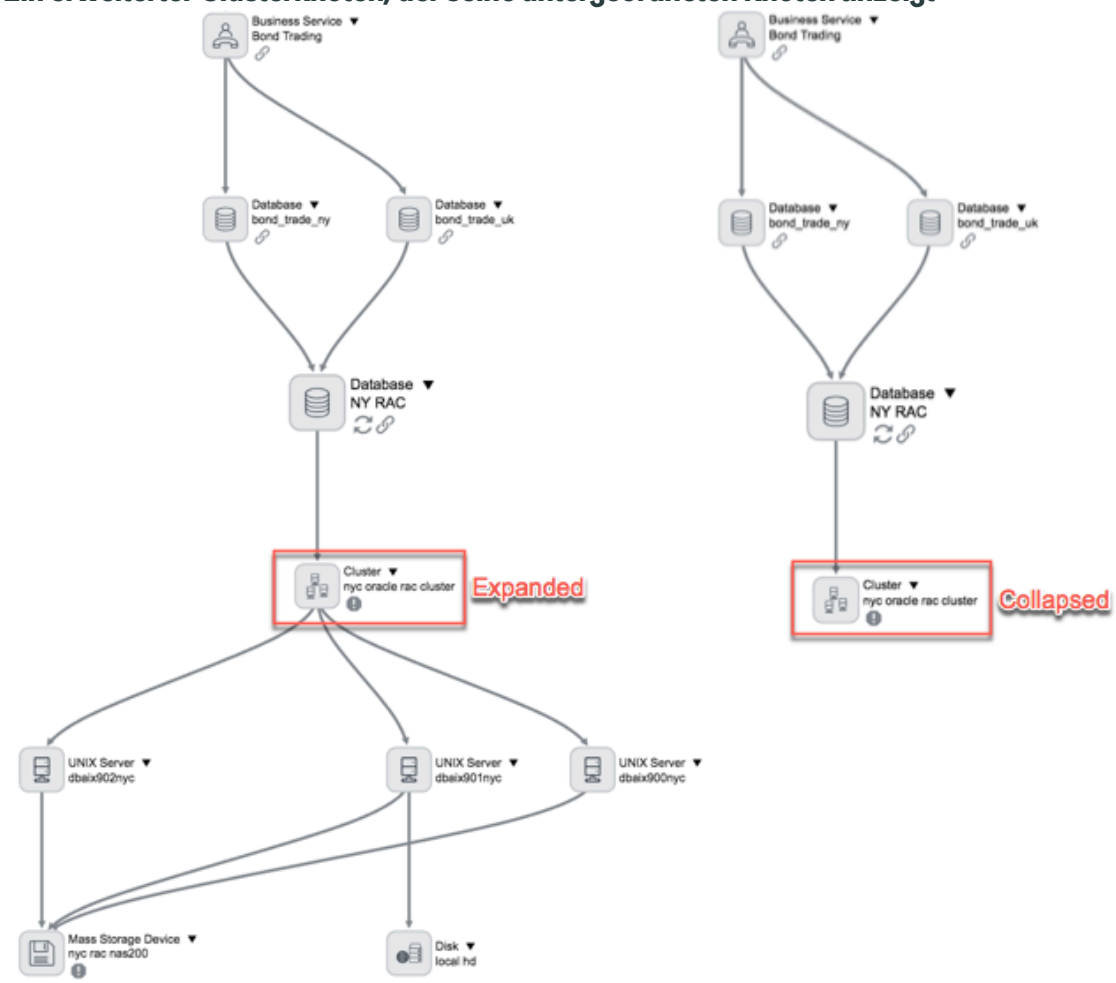
Menüoptionen, die für eine geclusterte Knoteneinbindung verfügbar sind **Reduzieren** Und **Erweitern Sie** , Mit denen Sie die Dichte auf der Karte steuern können.

Standardmäßig reduzieren Abhängigkeitsansichten alle Clustergruppen und zeigen Cluster im reduzierten Modus auf der Karte an.

Anmerkung

Symbole für Clusterknoten und CI-Knoten der Clustergruppe werden durch die Zeichenfolge „Cluster“ und ein eindeutiges Clustersymbol gekennzeichnet. Das System durchsucht alle Komponentenknoten in einem Cluster-CI oder einem reduzierten Knoten nach Aufgaben, Ausfällen und Problemen, z. B. Incidents, Probleme, oder Change-Anforderungen. Diese Suche wertet nur die Anzahl der Ebenen aus, die im Diagramm angezeigt werden.

Ein erweiterter Clusterknoten, der seine untergeordneten Knoten anzeigt



Virtuelle Gruppierung von Knoten in einer Abhängigkeitsansichtszuordnung

Um die Dichte auf einer Karte zu reduzieren, gruppieren Abhängigkeitsansichten CIs eines ähnlichen CI-Typs automatisch von derselben Ebene.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Eine große Anzahl von Knoten kann dazu führen, dass eine Dependency Views-Karte zu dicht wird, um hilfreich zu sein. Wenn daher die Anzahl der Knoten mit einem ähnlichen CI-Typ auf derselben Ebene den Wert von überschreitet *`Maximum number of nodes (of a similar CI type and at the same level) to display before applying virtual grouping`*Eigenschaft, dann werden diese Knoten automatisch in gruppiert *Virtuelle Gruppe* . Ein einzelner Knoten, der *virtuelle Gruppenknoten*, wird angezeigt, um die virtuelle Gruppe darzustellen, während alle tatsächlichen Knoten in der virtuellen Gruppe (die einen ähnlichen CI-Typ haben) ausgeblendet sind. Virtuelle Gruppenknoten stellen CIs eines ähnlichen CI-Typs dar, sind jedoch selbst keine CIs und können keine Aufgaben zugewiesen bekommen. Die Anzahl der tatsächlichen, reduzierten Knoten in der virtuellen Gruppe wird auf dem virtuellen Gruppenknoten angegeben.

Standardmäßig werden nachfolgende Knoten einer virtuellen Gruppe nicht angezeigt. Sie können aktivieren *`Show children of virtual groups`*Eigenschaft zum Anzeigen untergeordneter Knoten unter virtuellen Gruppen.

Das virtuelle Gruppieren wird nicht auf der Ebene unterhalb einer virtuellen Gruppe angewendet, auch wenn die Kriterien für das virtuelle Gruppieren erfüllt sind (die Anzahl der Knoten mit einem ähnlichen CI-Typ dieser Ebene übersteigt den vorkonfigurierten Eigenschaftswert). Virtuelles Gruppieren kann jedoch auf der folgenden Ebene erfolgen, wenn diese Kriterien erfüllt sind. Dieses Verhalten hängt nicht von Eigenschaftseinstellungen ab, und Sie können es nicht ändern.

Menüoptionen für eine virtuelle Gruppe umfassen **Erweitern** und **Einklappen**, womit Sie das virtuelle Gruppieren anwenden und nur den virtuellen Gruppenknoten anzeigen oder das virtuelle Gruppieren rückgängig machen und alle tatsächlichen Knoten anzeigen können.

Virtuelle Links

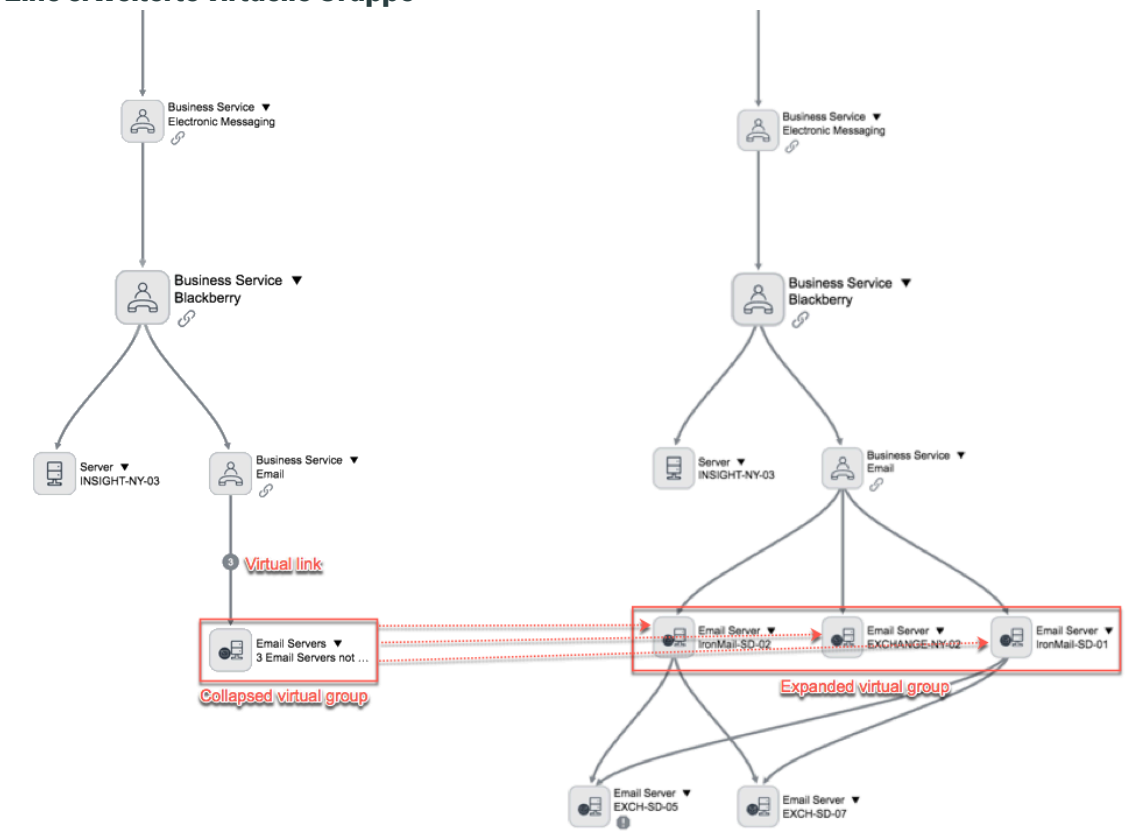
Ein virtueller Knoten ist über einen *virtuellen Link* mit anderen Knoten verbunden. Ein virtueller Link gibt an, dass eine solche Verbindung zwischen mindestens einem CI in der virtuellen Gruppe zu einem anderen CI-Knoten auf der Karte besteht.

Hinweis: Vordefinierte Filter gelten nicht für virtuelle Gruppen. Daher wird eine virtuelle Gruppe angezeigt, auch wenn sie CIs enthält, die ein vordefinierter Filter ausgeschlossen hätte. Bei der Erweiterung einer virtuellen Gruppe werden vordefinierte Filter angewendet, und einige oder alle zuvor virtuell gruppierten CIs werden möglicherweise nicht mehr auf der Karte angezeigt.

Auch bei der Verwendung der Knotenmenü-Option **Mehr laden** wird das virtuelle Gruppieren auf der neu geladenen Ebene nicht angewendet, auch wenn die Kriterien für das virtuelle Gruppieren erfüllt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine erweiterte virtuelle Gruppe



Zugehörige Informationen

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten

Verwenden Sie Abhängigkeitsansichten

Verwenden Sie die Layoutsteuerungen auf einer Abhängigkeitsansichtszuordnung, um Elemente in verschiedenen Konfigurationen anzuzeigen, um die Verwaltung zu erleichtern. Verwenden Sie den Filterbereich auf der Karte, um weniger Ebenen anzuzeigen oder um Elemente herauszufiltern, die Sie nicht sehen möchten, und speichern Sie den Filter anschließend zur späteren Verwendung. Zeichnen Sie neue Beziehungen zwischen Elementen, oder bearbeiten Sie vorhandene Beziehungen.

Zeigen Sie eine Abhängigkeitsansichtszuordnung an

Wenn Sie eine Abhängigkeitsansichtszuordnung anzeigen, wird die Zuordnung auf dem Stamm-CI zentriert und zeigt das Layout und die Anzahl der in den Karteneigenschaften definierten Ebenen an. Wenn Operational Intelligence aktiviert ist, bietet eine Abhängigkeitsansichtszuordnung einen Modus, mit dem Sie direkt auf Metrikinformationen für die CIs in der Zuordnung zugreifen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Dependency_Views (siehe allgemeine Anforderungen)

Allgemeine Rollenanforderungen:

- Um über das Navigationsmenü, eine Skript-API oder direkt über eine URL auf eine Abhängigkeitsansichtszuordnung zuzugreifen, ist die erforderliche Mindestrolle Dependency_Views. Für einige Vorgänge, die sich auf Symbole, Indikatoren und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Menüaktionen beziehen, ist die Rolle ecmdb_admin erforderlich. Einige Vorgänge, die sich auf Eigenschaften und Abhängigkeitstypen beziehen, erfordern die Administratorrolle.

- Dependency Views erzwingen ACL-Berechtigungen für CIs und blenden diese und ihre Beziehung aus der Karte aus, wenn die Berechtigungsanforderung nicht erfüllt ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die von Abhängigkeitsansichten generierten Karten basieren auf D3- und Angular-Technologie und bieten eine moderne interaktive grafische Oberfläche zur Visualisierung von Konfigurationselementen und ihren Beziehungen.

Wenn Service-Mapping Ist aktiviert, werden Abhängigkeitsansichtszuordnungen erweitert, um Abhängigkeiten anzuzeigen, die Verbindungen in Servicezuordnungen widerspiegeln. Darüber hinaus umfasst die Liste der zugehörigen Services in dem Abschnitt **Details** Anwendungsservices sowie technische und manuelle Services, wenn Event Management aktiviert ist. Alle in einem Service enthaltenen CIs werden auf der Karte unterhalb des Serviceknotens angezeigt.

Von bereitgestellte Karten Service-Mapping Sind für Anwendungsservices vorgesehen, einschließlich umfassender Karten aus der Perspektive von Anwendungsservices. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Mapping .

Administratoren können die Einstellungen für das Standardlayout der Karte und die Anzahl der angezeigten Ebenen konfigurieren. Wenn Sie über eine gespeicherte Ansicht auf die Karte zugreifen, wird die Karte mit den Eigenschaften in der gespeicherten Ansicht und nicht mit den standardmäßigen Karteneigenschaften geöffnet.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** Und öffnen Sie eines dieser Module:

- **Karte in neuer Registerkarte anzeigen**: Öffnet die Karte in einer neuen Vollbild-Registerkarte ohne den Anwendungsnavigator.
- **Karte anzeigen**: Öffnet die Karte im Inhaltsbereich der aktuellen Registerkarte.
- **Gespeicherte Ansichten**: Öffnet eine Ansicht einer Karte, die Sie zuvor gespeichert haben.

  Klicken Sie auf eine Zahl im **Version** Und klicken Sie dann auf das Kartensymbol „Abhängigkeitsansichten anzeigen“ ( ).

Dependency Views-Karten speichern oder laden

Verwenden Sie in dem Modul **Karte anzeigen** das Menüsymbol, um Dependency Views-Karten zu speichern und zu laden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen**an.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Menü anzeigen“ ( ).
3. Wählen Sie **Ansicht speichern**. **Ansicht laden** oder **Letzte Ansicht**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Löschen Sie eine gespeicherte Zuordnungsansicht für Abhängigkeitsansichten

Verwenden Sie das Modul **Gespeicherte Ansichten** zum Löschen einer zuvor gespeicherten Ansicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Gespeicherte Ansichten**an.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Kartenansicht, die Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Löschen** aus dem Dropdown-Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen**.

Ändern Sie das Layout der Abhängigkeitsansichtszuordnung

Sie können aus verschiedenen Layoutoptionen für Ihre Zuordnung der Abhängigkeitsansichten auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen**an.
2. Wählen Sie im Menü oben in der Ansicht eine der folgenden Layoutoptionen aus.
   - **Vertikal**: Zeigt die Elemente in einem vertikalen Baummuster entsprechend ihrer Upstream- und Downstream-Beziehungen an. Dies ist der Standardwert für die anfängliche Ansicht der Karte.
   - **Horizontal**: Zeigt die Elemente in einem horizontalen Baummuster entsprechend ihrer Upstream- und Downstream-Beziehungen an.
   - **Radial**: Zeigt die Elemente in einem radialen Baummuster entsprechend ihrer Upstream- und Downstream-Beziehungen an.
   - **Erzwungen**: Zentriert die Elemente um das übergeordnete CI, unabhängig von Upstream- und Downstream-Beziehungen.
   - **Gruppieren**: Gruppiert die Elemente nach ihrem CI-Typ.
   - **Details**: Zeigt zugehörige Alarme, Incidents, Probleme und zugehörige Services an.

     Zugehörige Services Zeigt Anwendungsservices an, die sich auf die derzeit in der Zuordnung angezeigten CIs beziehen. Wenn Ereignismanagement aktiviert ist, sind technische Services und manuelle Services enthalten. Sie können auf einen Service doppelklicken, um die Karte im Dashboard „Event Management“ anzuzeigen.

Filtern Sie die Ansicht einer Abhängigkeitsansichtszuordnung

Filtern Sie eine Abhängigkeitsansichtszuordnung, um bestimmte Typen oder Kategorien von Konfigurationselementen anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie den Filterbereich, um zu steuern, welche Elemente der Karte angezeigt werden, und um Versionen eines Filters für die spätere Verwendung zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen**an.
2. Klicken Sie auf das Symbol Karteneinstellungen Zum Öffnen der Karteneinstellungen.

Karteneinstellungen

Filterbereich-Streifen und Optionen	Beschreibung
Benutzerdefinierte Einstellungen speichern	Konfigurieren Sie die gewünschten benutzerdefinierten Einstellungen, geben Sie dann einen Namen ein, und klicken Sie auf **Speichern**. Benutzerdefinierte Einstellungen können über die Option **Gespeicherte benutzerdefinierte Einstellungen laden** geladen werden. Navigieren zu **Abhängigkeitsansichten** > **Gespeicherte Einstellungen** > Zum Anzeigen aller gespeicherten anwenderdefinierten Einstellungen.
Benutzerdefinierte Einstellungen laden	Wenden Sie zuvor gespeicherte benutzerdefinierte Einstellungen auf die aktuelle Karte an.
Vordefinierte Filter	Wenden Sie zuvor definierte Filter an, welche Konfigurationstyp-, CI-Typ- und Beziehungsfilter umfassen. Sie können Vordefinierte Filter als Standard festlegen. Dieser Filter wird zuerst angewendet, bevor alle anderen Filter (z. B. **CIs nach Tiefe filtern**) angewendet werden.
Abhängigkeitstyp	Wenden Sie einen Filter an, der in Echtzeit ausgeführt wird und eine benutzerdefinierte Ansicht einer Servicekarte für ein bestimmtes CI erstellt.
Max. Ebenen	Legen Sie fest, wie viele Ebenen aus dem Root-CI auf der Karte angezeigt werden.
CIs nach Tiefe filtern	Legen Sie fest, welche CI-Ebenen auf der Karte angezeigt werden.
CIs nach CI-Typ filtern	Legen Sie fest, welche CI-Typen in der Karte angezeigt werden.
CIs nach CI-Standort filtern	Legen Sie fest, welche CI-Standorte in der Karte angezeigt werden.
CIs nach CI-Hersteller filtern	Legen Sie fest, welche CI-Hersteller in der Karte angezeigt werden.
CIs nach Auditfehlern filtern	Blendet CIs aus, die fehlgeschlagen sind CMDB Integritätsveraltungstest. Diese Option ist nur verfügbar, wenn solche CIs vorhanden sind.
Beziehungstypen filtern	Legen Sie fest, welche Beziehungstypen in der Karte angezeigt werden.
Kartenindikatoren	Legen Sie fest, welche Arten von Aufgaben in der Karte angezeigt und gezählt werden.
Gefilterte Elemente entfernen	**Aus:** Gefilterte Elemente in der Karte grau darstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filterbereich-Streifen und Optionen	Beschreibung
	An: Keine gefilterten Elemente in der Karte anzeigen.
Layout automatisch ausführen	**An:** Das konfigurierte Layout für die Karte wird bei jedem Filterwechsel erneut angewendet. **Aus:** Das Kartenlayout bleibt statisch, wenn der Filter geändert wird.
Automatisch an Bildschirm anpassen	**An:** Die Kartenvergrößerung wird automatisch erhöht oder verringert, um alle CIs auf der Karte anzuzeigen. **Aus:** Die Kartenvergrößerung bleibt unverändert, wenn die Karte neu geladen wird.

3. Klicken Sie auf einen Filterstreifen, um ihn zu erweitern oder einzuklappen und um Filterelemente festzulegen.

Zeigen Sie Metriken für CIs in einer Abhängigkeitsansichtszuordnung an

Operational Intelligence verarbeitet Metrikdaten für CIs, berechnet Statistiken und Zusammenfassungen und erkennt Metrikanomalien. Mit einer Abhängigkeitsansichtszuordnung können Sie in den Metrikmodus wechseln, um direkt auf den Explorer für Einblicke zuzugreifen, der Metrikdaten für CIs auf der Karte anzeigt.

Vorbereitungen

Das Plugin „Operational Intelligence“ (com.snc.sa.metric) muss aktiviert sein, um diese Funktionalität zu aktivieren, und Metrikdaten müssen für die CIs in der Zuordnung „Abhängigkeitsansichten“ verarbeitet werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Öffnen Sie eine Abhängigkeitsansichtszuordnung im Metrikmodus, die eine Abhängigkeitsansichtszuordnung in die auf die Karte zugeschnittene Funktionalität des Einblicke-Explorers integriert. In diesem Modus können Sie direkt über die Karte auf die Funktionen des Explorers für Einblicke zugreifen, um Metrikdaten für die CIs auf der Karte zu erkunden. Auf alle Karten-CIs kann im rechten Seitenbereich zugegriffen werden, von wo aus Sie Metrikdaten abrufen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen** Zum Öffnen einer Karte.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein CI in der Karte, und wählen Sie **Metriken anzeigen**, um die Karte „Abhängigkeitsansicht“ im Metrikmodus zu öffnen.
   Im rechten Seitenbereich wird standardmäßig das in der Karte „Abhängigkeitsansicht“ gewählte CI ausgewählt, und die Liste aller für dieses CI verfügbaren Metriken wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Symbol „**<**“ links neben dem CI, um alle CIs anzuzeigen, für die Sie Metriken untersuchen können.
   Der Explorer für Einblicke ist nur für das Erkunden der CIs vorgesehen, die derzeit in der Zuordnung „Abhängigkeitsansichten“ angezeigt werden. Sie können der Liste keine CIs hinzufügen oder daraus entfernen. Wenn Sie Karteneinstellungen oder Filter verwenden, um CIs aus der Karte herauszufiltern, wird dieselbe Filterung auf die CI-Liste angewendet, für die Sie Metriken untersuchen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf ein CI in der Liste der CIs, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein CI in der Dependency Views-Karte, um zu den Metriken des CI zu gelangen.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Abhängigkeitskarte** oder die Registerkarte **Metriken**, um den Modus zu wechseln:

   a. Im Modus **Metriken**: Die vollständige Funktionalität des Insights Explorer ist verfügbar. Sie können Metrikdiagramme erstellen, indem Sie Metriken in den Canvas ziehen.
   Sie können Diagrammeinstellungen ändern, verschiedene Zeitbereiche für die Diagramme auswählen und andere Aktionen ausführen, wie in beschrieben Zeigen Sie Metrikwerte im Explorer für Einblicke an .

   b. Im Modus **Abhängigkeitskarte**: Wählen Sie ein CI in der Karte aus, um zu seinen Metrikdaten zu gelangen, klicken Sie auf die Dropdown-Liste **Layout**, um ein anderes Layout auszuwählen, oder ändern Sie Karteneinstellungen.

Führen Sie Aktionen für Knoten in einer Abhängigkeitsansichtszuordnung aus

Sie können verschiedene zugehörige Elemente für die Knoten in einer Abhängigkeitsansichtszuordnung anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn der Knoten ein eingeklappter Knoten ist oder ein Cluster darstellt, gelten die Incidents, Probleme und Änderungsanforderungen für alle eingeklappten Knoten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen**an.
2. Klicken Sie auf das Knotenmenüsymbol ▼ Neben einem Knoten oder mit der rechten Maustaste auf einen Knoten auf der Karte klicken, um auf die folgenden Menüelemente zuzugreifen:

Knotenmenü

Formular anzeigen	Zeigt an CMDB Datensatz des ausgewählten CI auf einer neuen Registerkarte des Browsers.
Karte anzeigen	Lädt die Ansicht mit dem ausgewählten CI als dem neuen Stammknoten mit der aktuell definierten Layouteinstellung neu. Diese Option wird nicht auf dem Stammknoten angezeigt.
Verwandte Aufgaben anzeigen	Zeigt alle Aufgaben oder Ausfälle an, die dem ausgewählten CI zugeordnet sind, einschließlich Incidents, Probleme, Change-Anforderungen und Folgeaufgaben. Diese Option ist immer verfügbar, auch wenn dem CI keine Aufgaben zugeordnet sind. Diese Option wird nicht auf eingeklappten Knoten angezeigt.
Betroffene CIs anzeigen	Zeigt eine Liste aller Aufgaben an, für die das CI als „Betroffenes CI“ aufgeführt ist. Diese Option ist nur sichtbar, wenn Sie über das Ansichtssymbol im Feld „Configuration Item“ eines Aufgabendatensatzes auf die Ansicht zugreifen.
Verwandte Ausfälle anzeigen	Zeigt alle Ausfälle an, die das ausgewählte CI betreffen. Diese Option wird nur angezeigt, wenn mit dem CI ein Ausfall verbunden ist. Diese Option wird nicht auf eingeklappten Knoten angezeigt.
Beziehung hinzufügen	Diese Option zeigt eine gepunktete grüne Linie an, die Sie zu einem anderen CI ziehen können, um eine Beziehungsverbindung zu erstellen. Über ein Popup-Dialogfeld können Sie den Beziehungstyp definieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweitern	Zeigt alle CIs und Komponenten innerhalb eines Clusterknotens oder eines reduzierten Knotens an. Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Knoten ein eingeklappter oder ein Cluster-Knoten ist. Die Anzahl der zusätzlichen anzuzeigenden Symbole ist durch den Wert von gebunden *glide.bsm.max_nodes*Eigenschaft.
Reduzieren	Reduziert alle CIs und Komponenten innerhalb eines Clusterknotens oder eines reduzierten Knotens zurück auf einen einzelnen Knoten. Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Knoten mit dem Menüelement „Erweitern“ erweitert wurde.
Layout ab hier ausführen	Diese Option führt das gewählte Layout mit dem aktuellen Knoten erneut aus. Verwenden Sie diese Option, um eine neue oder klarere Ansicht derselben Karte zu erhalten.
Mehr laden	Bei dem ausgewählten Symbol beginnend wird nach der Einstellung von **Max. Ebenen** die nächste Ebene der Karte geladen. Die Anzahl der zusätzlichen anzuzeigenden Symbole ist durch den Wert von gebunden *glide.bsm.max_nodes*Eigenschaft.

Dependency Views-Karten exportieren

Exportieren Sie eine Abhängigkeitsansichtszuordnung in ein Bild im PNG-Format.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Karte anzeigen**an.
2. Konfigurieren Sie die Kartenansicht so, wie das Bild angezeigt werden soll.
   Das exportierte Bild zeigt die aktuelle Ansicht der Karte.
3. Klicken Sie auf das Symbol für das Ansichtsmenü ( ).
4. Klicken Sie auf **Bild exportieren**.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Bild, und wählen Sie **Bild speichern als**, **Drucken** oder eine andere Menüoption.

   Hinweis: Sie können keine Bilder aus einer Abhängigkeitsansichtskarte mit Internet Explorer als Browser exportieren.

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche „ X“, um das Fenster **Bild exportieren** zu schließen.

Zeigen Sie reduzierte Knoten in einer Abhängigkeitsansichtszuordnung an

Cluster- und virtuell gruppierte Knoten können in einem eingeklappten Modus angezeigt werden, um unnötiges Durcheinander in großen Karten zu vermeiden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Um einen eingeklappten Knoten zu erweitern, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, und wählen Sie **Erweitern** aus dem Kontextmenü.
2. Um einen erweiterten Clusterknoten mit untergeordneten Elementen zu reduzieren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, und wählen Sie aus **Reduzieren** Aus dem Kontextmenü.

Verwalten Sie Abhängigkeitsansichten

Benutzer mit der Administratorrolle können das Erscheinungsbild und das Verhalten von Dependency Views steuern, indem sie Kartenindikatoren, auf Karten bezogene Elemente, Kartensymbole und Menüaktionen konfigurieren.

Kartenindikatoren erstellen oder ändern

Abhängigkeitsansichten-Zuordnungen und Anwendungsservice-Zuordnungen. Verwenden Sie Symbole, um zusätzliche Informationen für ein CI anzuzeigen, indem die zugehörigen Datensätze wie Warnungen, Ausfälle, Incidents und Probleme angezeigt werden. Diese Symbole werden als *Kartenindikator* bezeichnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Standardkonfiguration enthält Kartenindikatoren für die folgenden Datensatztypen:

- Offener Incident.
- Offener Alarm.
- Aktueller ungeplanter Ausfall.
- Aktueller geplanter Ausfall oder ein offenes Problem.
- Aktuelle, geplante oder letzte Change-Anforderung.

Sie können die Anzeige betroffener CIs, Warnungen, aktueller Change-Anforderungen, Incidents und Probleme aus dem Menü „Karteneinstellungen“ herausfiltern.

Der Kartenindikator des „Betroffenen CI“ wird für CIs in zwei verwandten, aber nicht identischen Situationen angezeigt. Wird für CIs angezeigt, für die Aufgaben wie Change-Anforderung, Incident oder Problem direkt erstellt wurden, und für alle CIs, die in diesen Aufgaben hinzugefügt wurden (*Übergeordnete Aufgaben*) Als betroffene CIs (das CI, für das eine Aufgabe direkt erstellt wird, wird automatisch als betroffenes CI in dieser Aufgabe hinzugefügt). Der Status betroffener CIs hängt vom Status der jeweiligen übergeordneten Aufgabe ab. Solange die übergeordnete Aufgabe aktiv ist, sind die zugeordneten betroffenen CIs weiterhin von dem Aufgabenproblem betroffen. In einer Karte wird der Indikator des „ Betroffenen CI“ für alle betroffenen CIs angezeigt, solange die übergeordnete Aufgabe aktiv ist. In einer Karte zeigt der Tooltip „Betroffenes CI“ die Details der Aufgabendatensätze an, in denen das CI als ein betroffenes CI hinzugefügt wurde. Allerdings enthält der Bereich **Details** keine Registerkarte eines „Betroffenen CI“, und es werden keine weiteren Details zu den betroffenen CIs oder den zugeordneten Aufgaben angezeigt. Nach dem Schließen der übergeordneten Aufgabe wird der Indikator des „Betroffenen CI“ für keine der betroffenen CIs der Aufgaben mehr angezeigt. Für Informationen zu betroffenen CIs in Change-Management, siehe Ordnen Sie einer Change-Anforderung CIs zu .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Details zu betroffenen CIs werden von abgeleitet `task`Und `cmdb_ci`Tabellen und ihre Erweiterungen. Wenn Sie daher benutzerdefinierte Tabellen zum Speichern von CIs für Incidents, Probleme und Änderungen verwenden, hat dies Auswirkungen auf die Details, die für betroffene CIs angezeigt werden.

Weitere Informationen zur Verwendung von Kartenindikatoren zum Anzeigen von Aufgaben und Ausfällen in Clustern und reduzierten Knoten finden Sie unter Clusterknoten in einer Abhängigkeitsansichtszuordnung .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Kartenindikatoren**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Kartenindikator zu erstellen, oder klicken Sie auf den Namen eines Indikators aus der Spalte **Tabelle**, um einen vorhandenen Kartenindikator zu ändern.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular „Kartenindikator“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name der Tabelle, die durch diesen Kartenindikator dargestellt wird. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten, die sind Im selben Umfang wie der Kartenindikator. Ansichten werden nicht unterstützt, obwohl sie in der Liste enthalten sind.
Name	Name des Indikators.
Reihenfolge	Prioritätsreihenfolge der Aufgabe. Die Aufgabe mit der höchsten Priorität ist der Indikator mit der niedrigsten Ordnungsnummer.
Symbol	Dateiname und Pfad der Symbolbilddatei, bei der es sich um ein Systemabbild handeln kann. ○ Informationen zum Erstellen eines neuen Symbols finden Sie unter Kartensymbole erstellen oder ändern ○ Informationen zum Erstellen oder Verwenden eines Systemabbilds finden Sie unter Bilder werden in der Datenbank gespeichert .
CMDB CI-Feld	Name des Felds in der ausgewählten Tabelle, das das Configuration Item enthält.
Startfeld	Datensatzeigenschaft, die den Zeitpunkt auf der Zeitleiste des Metrikdiagramms für die Platzierung von Datensätzen im Explorer für Einblicke bestimmt. Mögliche Werte sind abhängig von der ausgewählten **Tabelle**. Der Incident-Indikator hat beispielsweise Werte wie **Tatsächliches Ende**, **Tatsächlicher Start** und **Genehmigungssatz**.
Beschreibungsfeld	Name des Felds in der ausgewählten Tabelle, das die Beschreibung des Configuration Item enthält.
Beschreibung	Text, der angezeigt werden soll, wenn Sie den Zeiger über den Indikator bewegen. Alphanumerische Zeichen und Leerzeichen sind für dieses Feld gültig.
Bedingungen	Bedingungsgenerator, der angibt, für welche CIs dieser Indikator angewendet werden soll. Beispielsweise wird ein CI, das einen kürzlich vergangenen Ausfall aufweist, für fünf Tage markiert. Sie können eine Bedingung konfigurieren, um einen anderen Zeitraum für das festzulegen, was als aktuell gilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
In der Servicekarte aktiv	Umschalter, den Sie aktivieren können, um die angegebene Tabelle im Dialogfeld „Einstellungen“ für Anwendungsservice-Zuordnungen verfügbar zu machen. Sie können dann das Anzeigen der entsprechenden Datensätze in der Karte aktivieren und deaktivieren.
Aktive Abhängigkeiten	Umschalter, den Sie aktivieren können, um die angegebene Tabelle im Dialogfeld „Einstellungen“ für Abhängigkeitsansichtszuordnungen verfügbar zu machen. Sie können dann das Anzeigen der entsprechenden Datensätze in der Karte aktivieren und deaktivieren.
In Metriken aktiv	Aktivieren Sie diese Option, um den Umschalter für die angegebene Tabelle im Dialogfeld „Einstellungen“ für den Explorer für Einblicke verfügbar zu machen. Sie können dann zwischen der Anzeige der entsprechenden Datensätze im Explorer für Einblicke wechseln oder nicht.
Bezeichnung	Text, der für den Indikator in der Karte angezeigt werden soll.
Tooltip-Bezeichnung	Präfixteil des tooltip (Tooltip-Bezeichnung: Tooltip-Info).
Tooltip-Info	Suffixteil des Tooltips (Tooltip-Bezeichnung: Tooltip-Info).

4. Klicken Sie Auf **Übermitteln** Um einen neuen Kartenindikator einzugeben, oder klicken Sie auf **Aktualisieren** Dient zum Ändern eines vorhandenen Kartenindikators.

Ergebnis
Damit ein Indikator in einer Dependency Views-Karte angezeigt wird, muss ein CI alle Filterbedingungen erfüllen, und **Aktive Abhängigkeiten** muss ausgewählt werden.

Kartensymbole erstellen oder ändern

Laden Sie neue Symbole hoch, oder ändern Sie vorhandene Symbole, um das Symbol anzupassen, das für ein CI in Karten in Abhängigkeitsansichten angezeigt wird. Service-Mapping, Und Ereignismanagement.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die in Dependency Views-Karten verwendeten Symbole werden im Modul „Kartensymbole“ aufgelistet. Datensätze in der Liste **Kartensymbole** sind nach CI-Klassen, z. B. cmdb_ci_linux_server, angeordnet. Der Pfad zu den Standardbilddateien ist https://<instance name>.service-now.com/images/app.ngbsm/ <image name.svg>. Informationen zum Hochladen von Bildern in die Datenbank finden Sie unter Bilder werden in der Datenbank gespeichert .

Erforderliche Rolle: Die Rollen admin oder cmdb_admin sind erforderlich, um auf die Datensätze in dieser Tabelle [ngbsm_icon] zuzugreifen und neue Symbole hochzuladen.

Prozedur

- Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**, Und führen Sie die folgenden Aktionen aus:

  1. Klicken Sie auf **Hierarchie**, um die Liste der CI-Klassen anzuzeigen.
  2. Wählen Sie eine Klasse aus, für die das Symbol geändert werden soll.
  3. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Klasseninfo**, und wählen Sie dann **Basisinfo**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie im Formular „Basisinfo“ auf **Symbol**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Symbole“ ein Symbol aus, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.
6. Klicken Sie im Formular **Basisinfo** auf **Aktualisieren**.

- Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Kartensymbole**, Und führen Sie die folgenden Aktionen aus:

1. Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues Kartensymbol zu erstellen, oder klicken Sie auf den Namen eines vorhandenen Symbols in der Spalte **Bezeichnung**, um ein vorhandenes Symbol zu ändern.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Kartensymbole“

Feld	Beschreibung
CI-Typ	Bezeichnung oder informeller Name der CI-Tabelle, die dieses Symbol in der Ansicht darstellt.
Symbol	Name des Symbols.
URL	Pfad zu dem Symbolbild mit dem folgenden Format: `/image name`.svg Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um einen neuen Pfad einzugeben.

3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
4. Klicken Sie Auf **Übermitteln** Um ein neues Symbol einzugeben, oder klicken Sie auf **Aktualisieren** Dient zum Ändern eines vorhandenen Symbols.

Nächste Maßnahme
Sie können einen Indikator für Dependency Views-Karten ändern, um das neue Symbol zu verwenden.

Vordefinierte Filter erstellen

Erstellen Sie Filter, um die CIs einzugrenzen, die in einer Abhängigkeitsansichtszuordnung angezeigt werden. Sie können Filter erstellen, die auf der Klasse, den Attributen oder den Beziehungen von CIs basieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ecmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie einen vordefinierten Filter, den Sie dann auswählen können, um den Umfang der CIs zu bestimmen, die in einer Abhängigkeitsansichtszuordnung angezeigt werden. **Konfigurationstyp**-Filter filtern nach CI-Klasse, **CI-Filter** filtern nach CI-Attributen, und **Beziehungsfilter** filtern nach Beziehungen. Es werden nur CIs in der Karte angezeigt, die mit mindestens einem der Konfigurationstypfilter (falls vorhanden), mindestens einem der CI-Filter (falls vorhanden) und mindestens einem der Beziehungstypfilter (falls vorhanden) übereinstimmen. Wenn keine Filter definiert sind, wird keine Filterung angewendet.

Hinweis: Vordefinierte Filter gelten nicht für virtuelle Gruppen. Daher wird eine virtuelle Gruppe angezeigt, auch wenn sie CIs enthält, die ein vordefinierter Filter nicht eingeschlossen hätte. Bei der Erweiterung einer virtuellen Gruppe werden vordefinierte Filter angewendet, und einige oder alle zuvor virtuell gruppierten CIs werden möglicherweise nicht mehr auf der Karte angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Vordefinierte Filter**an.
2. Klicken Sie auf der Seite **Vordefinierte Filter** auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für den Filter ein.
4. Klicken Sie auf **Rollen**, und wählen Sie im Dialogfeld **Rollen** die Rollen aus, für die dieser Filter verfügbar ist.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile der Seite, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Erstellen Sie einen Konfigurationstypfilter:
   a. Klicken Sie auf **Konfigurationstypen**, und klicken Sie dann auf **Bearbeiten**.
   b. In **Sammlung** Listensammler, wählen Sie die Klassen aus, zu denen CIs gehören müssen, um auf der Karte angezeigt zu werden, und verschieben Sie sie in **Liste Der Konfigurationstypen** .
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. CI-Filter erstellen:
   a. Klicken Sie auf **CI-Filter**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
   b. Geben Sie auf der Seite **CI-Filter** Bedingungen ein, um CIs nach bestimmten Attributwerten zu filtern.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Beziehungstypfilter erstellen:
   a. Klicken Sie auf **Beziehungstyp**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
   b. In **Sammlung** Listensammler, wählen Sie die Beziehungen aus, die CIs haben müssen, um auf der Karte angezeigt zu werden, und verschieben Sie sie in **Beziehungstypliste** .
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen vordefinierten Filter erstellt haben, können Sie ihn auf eine Karte anwenden:

1. Klicken Sie auf das Symbol Karteneinstellungen Zum Öffnen **Karteneinstellungen** .
2. Wählen Sie einen Filter aus der Liste **Vordefinierte Filter**.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Zugehörige Informationen

Filtern Sie die Ansicht einer Abhängigkeitsansichtszuordnung

Vordefinierte Filter als Standard festlegen

Sie können einen benutzerdefinierten vordefinierten Filter als vordefinierten Standardfilter zum Anzeigen von Karten festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie den benutzerdefinierten vordefinierten Filter, der als standardmäßiger vordefinierter Filter verwendet werden soll.
2. Klicken Sie in dem Formular für vordefinierte Filter auf das Kontextmenü, und wählen Sie **sys_id kopieren**.
3. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**an.
4. Klicken Sie auf **Neu**, und erstellen Sie einen neuen Benutzereinstellungsdatensatz mit diesen Werten:
   - **Name**: ecmdb.ciview
   - **Typ**: Zeichenfolge
   - **Wert**: Fügen Sie die sys_id des benutzerdefinierten vordefinierten Filters ein
   - **Benutzer**: Lassen Sie das Feld leer, um eine systemweite Einstellung zu erstellen
   - **Beschreibung**: Beschreibung des vordefinierten Filters
   - **System**: Ausgewählt
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie in den **Karteneinstellungen** die Option `Standard` für **Vordefinierte Filter** auswählen, wird der benutzerdefinierte vordefinierte Filter angewendet, der festgelegt wurde.

Zugehörige Informationen

Filtern Sie die Ansicht einer Abhängigkeitsansichtszuordnung

„Kartenbezogene Elemente“ erstellen oder ändern

Das Modul „zugehörige Elemente zuordnen“ bezieht referenzierte CIs miteinander in Beziehung, sodass sie in einer Abhängigkeitsansichtszuordnung angezeigt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Basissystemkonfiguration enthält die folgenden Tabellen und verknüpft sie mit Elementen in den Tabellen „Computer“ [cmdb_ci_computer] und „Server“ [cmdb_ci_server].

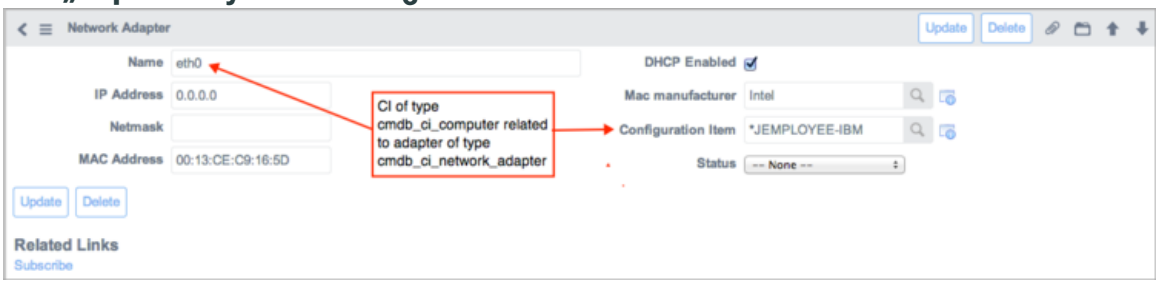
- Datenträger [cmdb_ci_disk]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Datenbank [cmdb_ci_database]

Einige zusätzliche referenzierte CIs, die auf diese Weise in Beziehung gesetzt werden können, sind Dateisysteme und laufende Prozesse.

In dem folgenden Beispiel beziehen sich Computerknoten in der Karte auf Netzwerkadapterknoten, wenn das Feld **Configuration Item** der Adapterdatensätze auf den spezifischen CI-Knoten verweist. Greifen Sie über die zugehörige Liste „Netzwerkadapter“ in dem Datensatz cmdb_ci_computer auf einen Netzwerkadapterdatensatz zu, oder erstellen Sie einen solchen Datensatz.

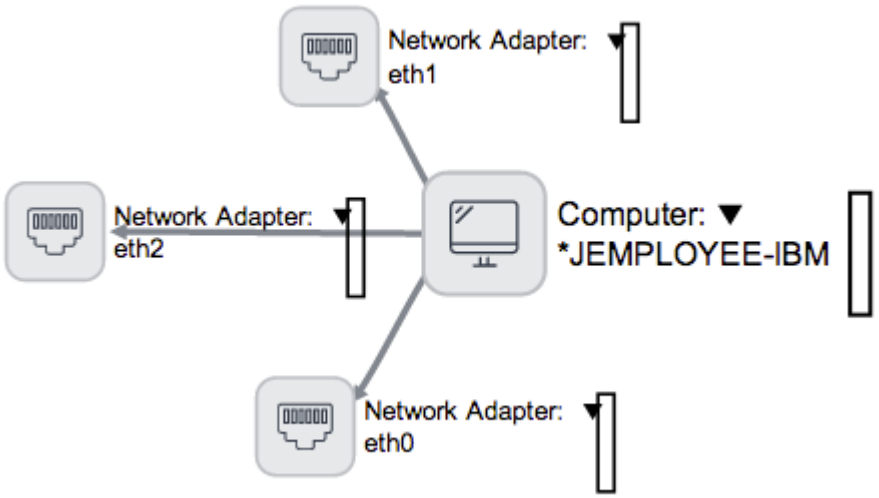
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld „Dependency Views Configuration Item“



Die Zuordnung der Abhängigkeitsansichten für den *JEMPLOYEE-IBM-Computer zeigt den an den Computer angeschlossenen Netzwerkadapter.

Beispiel für Abhängigkeitsansichten für Zuordnung zugehöriger Elemente



Sie können Dependency Views konfigurieren, um CIs ohne Beziehungsdatensatz, aber mit Beziehung zu anderen CIs durch Referenzfelder anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Zugehörige Elemente zuordnen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues zugehöriges Element zu erstellen, oder klicken Sie in die Zeile eines vorhandenen CI, um ein vorhandenes kartenbezogenes Element zu ändern.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Beachten Sie die Formulartabelle „Zugehörige Elemente“.
4. Klicken Sie Auf **Übermitteln** Um ein neues zuordnungsbezogenes Element einzugeben, oder klicken Sie auf **Aktualisieren** Dient zum Ändern eines vorhandenen zuordnungsbezogenen Elements.

Formular „Zugehörige Elemente“

Steuerung	Beschreibung
Configuration Item	CI, das den Basisknoten oder ein CI in einer Tabelle darstellt, die die Basisknotentabelle erweitert. Im Basissystem lautet das Configuration Item, das den Basisknoten darstellt, „Computer“ [cmdb_ci_computer]. Dies umfasst alle Arten von Workstations und Servern.
Zugehöriges Element	Tabellenname des zugehörigen Elements. In der Auswahlliste werden nur die Tabelle cmdb_ci und die Tabellen, die sie erweitern, angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerung	Beschreibung
Zugehöriges Feld	Feld, das dieses zugehörige Element mit dem Configuration Item verknüpft. In vielen Fällen wird der entsprechende Wert automatisch in das Feld eingefügt, nachdem die ersten beiden Felder ausgewählt wurden. Wählen Sie das Dropdown-Menü aus, um zusätzliche Optionen anzuzeigen.
Aktiv	Kontrollkästchen zum Aktivieren oder Deaktivieren dieses Datensatzes.

Erstellen oder ändern Sie Menüaktionen für Abhängigkeitsansichten

Um eine vorhandene Menüoption zu ändern, erstellen Sie zuerst eine Kopie des ursprünglichen Menüaktionsdatensatzes, und ändern dann die Kopie.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dadurch wird sichergestellt, dass Ihre Instanz den Datensatz während des Upgrade-Prozesses normal aktualisieren kann und Sie bei Bedarf die ursprüngliche Menüoption schnell wiederherstellen können.

Prozedur

1. Um eine neue Menüoption zu erstellen, navigieren Sie zu **Abhängigkeitsansichten** > **Menü-Aktionen** Und klicken Sie auf **Neu** .
   Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus. Beachten Sie die Formulartabelle „Menüaktion“.
2. Um eine vorhandene Menüoption zu ändern, navigieren Sie zu **Abhängigkeitsansichten** > **Menü-Aktionen**an.
3. Öffnen Sie die Menüaktion, die Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile, und klicken Sie auf **Einfügen und bleiben**. Dieser Schritt erstellt eine Kopie der Menüaktion und lässt sie zum Bearbeiten geöffnet.
5. Ändern Sie den Namen des kopierten Datensatzes, um Verwirrung zu vermeiden.
6. Ändern Sie die Formularfelder nach Bedarf, und speichern Sie den Datensatz.
7. Öffnen Sie den Originaldatensatz, und deaktivieren Sie ihn, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** deaktivieren.

Formular „Menüaktion“

Steuerung	Beschreibung
Name	Beschreibender Name, der als Menüoption angezeigt wird.
Aktiv	Kontrollkästchen, mit dem Sie diesen Datensatz aktivieren oder deaktivieren können.
Bedingung	Bedingung, die die Anzeige dieser Menüoption auslöst. Wenn sich die Bedingung **falsch** ergibt, wird die Menüoption nicht angezeigt. Das Skript wird im Browser des Benutzers in JavaScript ausgewertet und hat keinen Zugriff auf alle APIs von Business Rules. Details zu verfügbaren Parametern finden Sie unter Bedingungsparameter. .
Element	Kartenelement, für das die Menüoption angezeigt wird. Gültige Werte sind: ○ **Canvas** für das Menü auf dem Kartenhintergrund. ○ **Knoten** für das Menü auf einem CI. ○ **Beziehung** für das Menü auf einem Beziehungslink.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerung	Beschreibung
Reihenfolge	Physischer Ort der Option im Menü. Die Option mit der niedrigsten Ordnungsnummer erscheint zuerst im Menü. Alle bearbeitbaren und benutzerdefinierten Optionen werden unter den permanenten Menüoptionen angezeigt.
Skript	Skript, das im Browser ausgeführt wird, wenn die Menüoption ausgewählt ist. Das Skript wird im Browser des Benutzers in JavaScript ausgewertet und hat keinen Zugriff auf alle APIs von Business Rules.
Typ	Der Typ der Menüaktion, die erstellt wird, entweder eine Menüoption oder ein Menütrennzeichen. Das Menütrennzeichen ist eine einzelne Zeile. Wenn der Typ ein Trennzeichen ist, wird das Feld **Skript** ignoriert.

Bedingungs- und Skriptparameter für Menüaktionen

Sie können die folgenden Bedingungs- und Skriptparameter für Menüaktionen verwenden.

Bedingungsparameter

Hinweis: Die üblichen Konventionen für reguläre Ausdrücke gelten im Bedingungsfeld, z. B. ! für NICHT, && für UND sowie || für ODER.

Das Feld **Bedingung** enthält einen booleschen Ausdruck, der den Wert „wahr“ oder „falsch“ ergibt. Wenn die Bedingung „wahr“ ist oder keine Bedingung vorliegt, wird die angegebene Option im Menü angezeigt, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ein CI oder einen Beziehungslink klicken. Wenn Sie die Option aus dem Menü auswählen, führt ServiceNow das zugehörige Skript aus.

Übliche Elemente zum Erstellen einer Bedingung

Text	Beschreibung
Element	Daten eines Knoten- oder Referenzlinks, mit dem Sie die Rechtsklickaktion ausgeführt haben.
item.label	Bezeichnung des Knotens.
item.ci_type	CI-Typ (Tabelle), wie z. B. `cmdb_ci_service`.
item.name	CI-Name. CI-Typname oder die Tabellenbezeichnung.
item.location	Standort des CI, z. B. New York.
item.manufacturer_name	Name des Herstellers des CI, z. B. Dell Inc.
item.id	Die sys_id des CI.
item.is_selected	Das Element, das in der Karte ausgewählt ist.
item.level	Die aktuelle Standardebene.
item.locationId	Die sys_id des Standorts des CI-Knotens.
item.locationName	Die vollständige Adresse des Standorts.
item.manufaturerId	Die sys_id des Herstellers des CI.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gültige Bedingungen für Bedingungsparameter

Bedingung	Beschreibung
item.is_collapsed	Der Knoten ist ein eingeklappter Knoten.
item.is_cluster	Der Knoten ist ein Clusterknoten.

Skriptparameter

Menüaktionsskripts werden auf dem Client ausgeführt, wenn ein Benutzer auf die Menüoption klickt. Sie können in Skripts dieselben Bausteine wie in Bedingungen verwenden. Menüaktionsskripts funktionieren nicht auf Trennzeichen. Dies sind einige zusätzliche nützliche Ausdrücke für Skripts:

Bedingung	Beschreibung
item.id	Die sys_id des CI-Knotens oder des Beziehungslinks.
item.source	Die sys_ID des übergeordneten oder untergeordneten Elements der Beziehung.
item.target	Die sys_ID des übergeordneten oder untergeordneten Elements der Beziehung.
item.label	Der Name des CI-Knotens, z. B. IronMail-SD-02.
item.location	Die sys_id des Standorts des CI-Knotens.
item.location_name	Die vollständige Adresse des Standorts, z. B. 4616 Clairemont Drive, North Clairemont, San Diego, Kalifornien.
item.manufacturer_id	Die sys_id des Herstellers des CI.

Abhängigkeitstypen erstellen oder bearbeiten

Verwenden Einen der bereitgestellten Abhängigkeitstypen oder erstellen Sie einen anwenderdefinierten Abhängigkeitstyp mit einem Skript, das in Echtzeit ausgeführt wird, um eine anwenderdefinierte Ansicht einer Abhängigkeitsansichtszuordnung für ein bestimmtes CI zu generieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie ein JavaScript, um die Karte anzupassen. Das Skript muss den JavaScript-Syntaxrichtlinien und den Anweisungen in der Standardskriptvorlage entsprechen und Plattform-APIs aufrufen können. Verwenden Sie einen Abhängigkeitstyp, zum Beispiel:

- Eingrenzen und Vereinfachen einer Karte, indem CIs weggelassen werden, die für eine bestimmte Aufgabe nicht wichtig sind.
- Einbeziehen nur bestimmter CIs, die standardmäßig ausgeblendet sind, z. B. Qualifizierer, Endpunkte und Einstiegspunkte.
- Dient zum Anzeigen virtueller Beziehungen, die berechnet wurden und andernfalls nicht in vorhanden sind CMDB.
- Als Tool zum Planen einer neuen Topologiebereitstellung, die auf vorhandenen Ressourcen basiert.

Die folgenden Abhängigkeitstypen sind im Basissystem verfügbar:

Standard

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Standardeinstellung im Basissystem. Mit dieser Einstellung wird die Abhängigkeitszuordnung nicht durch Abhängigkeitstypskripts verarbeitet, die die Zuordnung filtern oder ändern könnten.

Alle Beziehungen anzeigen

Gibt alle Qualifizierer, Endpunkte und Einstiegspunkte zurück. Dieser Abhängigkeitstyp ist im Basissystem verfügbar und standardmäßig deaktiviert. Normalerweise aktivieren Sie diesen Abhängigkeitstyp für Debugging- und Nachverfolgungszwecke.

Die folgenden Abhängigkeitstypen sind mit verfügbar Service-Mapping :

Anwendung zu Netzwerkgeräten

Gibt die Netzwerkgeräte in den Netzwerkpfaden zurück, die zu der angegebenen CI bzw. davon weg führen.

Netzwerkgerät zu Anwendungen

Gibt die anwendungsfähigen CIs zurück, die Ziel oder Quelle von Netzwerkpfaden sind, welche das angegebene Netzwerkgerät enthalten. Gibt außerdem die Hosts dieser anwendungsfähigen CIs zurück, und für ein anwendungsfähiges CI, das eine Inklusion darstellt, wird auch das übergeordnete CI zurückgegeben.

Physische Netzwerkverbindungen

Gibt Hosts/Netzwerkgeräte zurück, die physisch mit dem angegebenen Host oder Netzwerkgerät verbunden sind.

Flow-Abhängigkeiten

Gibt alle Server-zu-Server-Verbindungen zurück, die mit dem Netflow-Collector erkannt wurden. Das Skript erstellt ein Diagramm basierend auf Daten in der Tabelle [sa_flow_server_comm]. Diese Tabelle enthält Servicepaare, die durch eine IP-Adresse und einen Empfangsport repräsentiert werden und miteinander kommunizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Datensammlung und -Discovery mit NetFlow Und Datensammlung und -Discovery mit VPC-Flow-Protokollen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Abhängigkeitsansichten** > **Abhängigkeitstypen**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht **Filterskripts laden** einen vorhandenen Abhängigkeitstyp, oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie ein Skript ein oder ändern Sie eines unter Einhaltung der Richtlinien und Anforderungen in der bereitgestellten Skriptvorlage.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

In einer Abhängigkeitsansichtszuordnung können Sie auf klicken **Abhängigkeitstyp** Dient zum Anwenden eines anwenderdefinierten Skripts, das in einem Abhängigkeitstyp definiert ist.

Zugehörige Informationen

Datenerfassung und -erkennung mit Netflow

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten

Verwenden Sie Eigenschaften von Abhängigkeitsansichten, um zu konfigurieren, wie Daten in Abhängigkeitsansichtszuordnungen angezeigt werden.

Diese Eigenschaften sind für Abhängigkeitsansichten verfügbar. Zum Anzeigen und Bearbeiten dieser Eigenschaften ist die Administratorrolle erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl von CIs, die gleichzeitig auf einer Karte angezeigt werden sollen. glide.bsm.max_nodes	Die maximale Anzahl von Knoten, die aus der Datenbank abgerufen werden sollen. Wenn mehr Knoten in der Datenbank vorhanden sind, werden sie nicht in der Karte angezeigt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Maximale Stufentiefe ab der Stamm-CI, die anfangs in Dependency Views angezeigt werden kann. glide.bsm.max_levels	Die Stufentiefe ist die Diagrammentfernung zwischen dem Stamm-CI und einem Knoten. • Typ: Ganzzahl • Standardwert:: 3 • **Andere mögliche Werte**: 1–49 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Zeigen Sie die Fortsetzung der Karte unterhalb der virtuellen Gruppe an. Virtuelle Links werden verwendet, um virtuelle Gruppen mit ihren nachfolgenden Knoten zu verbinden. glide.bsm.show_virtual_node_children	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Nein • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Maximale Anzahl der anzuzeigenden untergeordneten Knoten (der Rest wird reduziert). glide.bsm.too_many_children	Maximale Anzahl von Knoten (eines ähnlichen CI-Typs auf derselben Ebene), die angezeigt werden sollen, bevor das virtuelle Gruppieren angewendet wird. Knoten werden eingeklappt, damit die Karte diesen Grenzwert erfüllt. • Typ: Ganzzahl, gültige Werte 1 oder größer • Standardwert: 10 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Der Wert „wahr“ gibt an, dass herausgefilterte Elemente zusammen mit allen getrennten untergeordneten Elementen aus dem Diagramm entfernt werden, während der Wert „falsch“ angibt, dass die Elemente farblich abgeblendet werden. glide.ngbsm.filters_remove_filtered_items	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Ja • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Maximale Anzahl von Beziehungen pro Knoten. glide.bsm.max_num_rels	Die maximale Anzahl der Beziehungen, die aus der Datenbank abgerufen werden sollen. Wenn mehr Beziehungen in der Datenbank vorhanden sind, werden sie nicht in der Karte angezeigt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Andere Werte: 1 oder größer • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Der Wert „wahr“ gibt an, dass das Diagramm das Layout mit dem aktuell ausgewählten Layoutalgorithmus neu berechnet, wenn Filter geändert werden. glide.ngbsm.filters_run_layout_automatically	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Ja • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Der Wert „wahr“ gibt an, dass das Diagramm automatisch an den Bildschirm angepasst wird, wenn Filter geändert werden. glide.ngbsm.filters_fit_to_screen_automatically	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Nein • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Der Wert „wahr“ ermöglicht das Zeichnen von Beziehungslinien mit glatten Kurven anstelle von geraden Liniensegmenten. Diese Kurven können für den Browser belastender sein. Wenn Sie auf „falsch“ setzen, kann dies die Fluidität der Animation und Interaktion für Abhängigkeitsansichten verbessern. glide.ngbsm.performance_allow_curves	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Ja • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Zeitspanne in Millisekunden, die eine Benachrichtigung auf dem Bildschirm angezeigt wird. glide.ngbsm.notification_display_time	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5000 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Die maximale Anzahl von Ergebnissen, die bei der Suche nach CIs angezeigt werden. glide.ngbsm.search_ci_limit	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Die maximale Anzahl von Ergebnissen, die bei der Suche nach Beziehungstypen angezeigt werden. glide.ngbsm.search_rel_type_limit	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Wenn verfügbar, sollte die Zuordnung die Klassenbezeichnungen für jedes CI anzeigen. glide.ngbsm.show_class_labels	• Typ: Ja | Nein • Standardwert: Ja • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Kürzen Sie Knotenbeschriftungen auf eine einzelne Zeile, und passen Sie den verfügbaren Platz an (Standard). Deaktivieren Sie diese Option, um ganze Bezeichnungen auf mehreren Zeilen anzuzeigen und nach Bedarf umschlossen zu werden. glide.ngbsm.truncate_long_labels	Wenn `glide.ngbsm.show_class_labels`lst aktiviert, wird die Klassenbezeichnung immer oben auf der CI-Bezeichnung angezeigt, und das Umbrechen gilt sowohl für die Klassen- als auch für die CI-Bezeichnungen. • Typ: Ja | Nein • Standardwert: Nein • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Minimaler horizontaler Abstand zwischen Knoten im horizontalen Layout. glide.bsm.layout_horizontal_spacing_x	Die Entfernung wird in Pixel zwischen der Mitte eines Knotens und der Mitte eines anderen Knotens gemessen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Abhängigkeitsansichten (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 200 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Minimaler vertikaler Abstand zwischen Knoten im horizontalen Layout. glide.bsm.layout_horizontal_spacing_y	Die Entfernung wird in Pixel zwischen der Mitte eines Knotens und der Mitte eines anderen Knotens gemessen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Minimaler horizontaler Abstand zwischen Knoten im vertikalen Layout. glide.bsm.layout_vertical_spacing_x	Die Entfernung wird in Pixel zwischen der Mitte eines Knotens und der Mitte eines anderen Knotens gemessen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 125 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**
Minimaler vertikaler Abstand zwischen Knoten im vertikalen Layout. glide.bsm.layout_vertical_spacing_y	Die Entfernung wird in Pixel zwischen der Mitte eines Knotens und der Mitte eines anderen Knotens gemessen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 125 • Standort: **Abhängigkeitsansichten** > **Karteneigenschaften**

Mit Abhängigkeitsansichten installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Next_Gen BSM (com.snc.ng_bsm) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Verfügbare CI-Symbole [ngbsm_ci_icons]	Speichert alle verfügbaren CI-Klassensymbole.
Symbole für CI-Typen [ngbsm_ci_type_icon]	Ordnet den CI-Klassennamen Symbole zu.
Zuweisungsskript [ngbsm_script]	Benutzerdefinierte Skripts, die in Echtzeit ausgeführt werden und eine benutzerdefinierte Ansicht einer Karte für ein bestimmtes CI erstellen.
Kartenansicht [ngbsm_view]	Serialisierte Kartenansichten, die von Benutzern gespeichert wurden.
Kartenfilter [ngbsm_filter]	Von Benutzern gespeicherte Filter.
Menüaktion [ngbsm_context_menu]	Standardmäßige und benutzerdefinierte Kontextmenüaktionen, die angezeigt werden, wenn Benutzer mit der rechten Maustaste auf eine Karte klicken.
Zugehöriges Element [ngbsm_related_item]	Speichert, welche Referenzfelder beim Erstellen der Karte als Beziehungen behandelt werden sollen. Auf diese Weise können Benutzer CIs einschließen, die über ein Referenzfeld und nicht über eine Beziehung verknüpft sind.
Edge-Farben [bsm_edge_color]	Farbdefinitionen, die beim Zeichnen der Beziehungen zwischen Knoten basierend auf dem Beziehungstyp verwendet werden sollen.
Kartenindikator [bsm_indicator]	Speichert alle Kartenindikatoren.
Gespeicherte BSM-Karte [bsm_graph]	Details zu Karten.
BSM Map-Aktionen [bsm_action]	Aktionen auf der Karte.
BSM Map-Ansicht [map_view]	Vordefinierte Filter übergeordneter Elemente.
Konfigurationstypen der Kartenansicht [map_view_ci_type]	Konfigurationstyp-Filter, die die anzuzeigenden CI-Klassentypen pro vordefiniertem Filter einschränken.
Beziehungstypen der Kartenansicht	Beziehungstyp-Filter, die die anzuzeigenden Links zwischen CIs für jeden vordefinierten Filter einschränken.

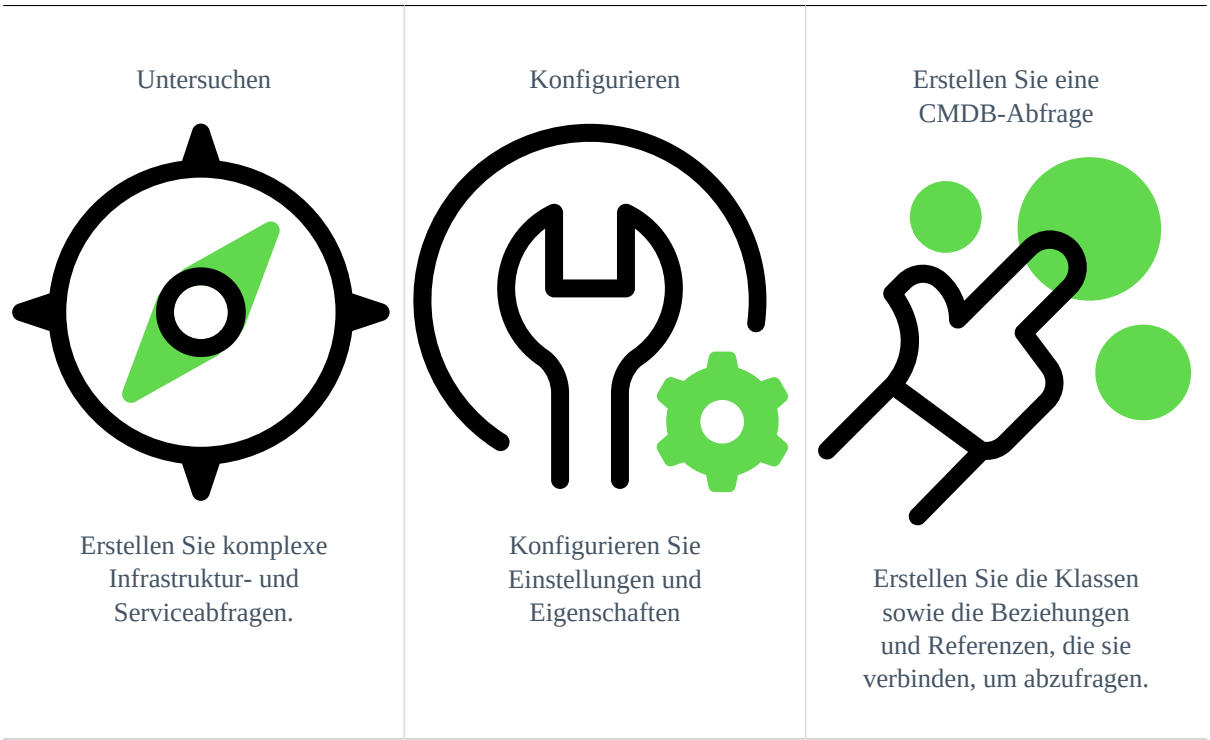
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[map_view_rel_type]	
[map_viewroles]	Rollen, auf die ein bestimmter vordefinierter Filter angewendet werden soll.
CI-Filter [Map_Filters]	CI-Attributfilter, die die anzuzeigenden CIs pro vordefiniertem Filter einschränken.

CMDB Abfragegenerator

Mit dem CMDB-Abfragegenerator können Sie komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen erstellen, die mehrere CMDB-Klassen und nicht-CMDB-Tabellen umfassen und viele CIs umfassen, die durch verschiedene Beziehungen verbunden sind.

Erste Schritte

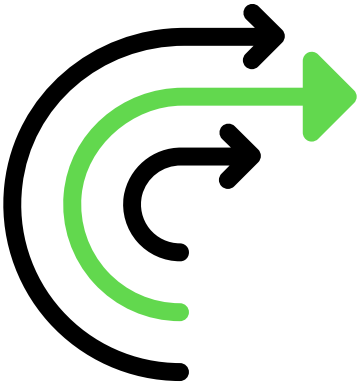


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Service-Mapping-Abfrage

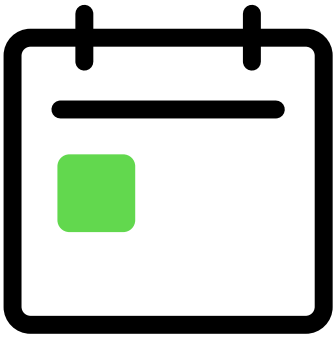
Erstellen Sie das Muster der abzufragenden Klassen und ihrer Beziehungen Service-Mapping Services auf.

Führen Sie eine Teilabfrage aus



Führen Sie nur einen Abschnitt einer Abfrage für eine schnelle Validierung aus.

Planen Sie eine Abfrage

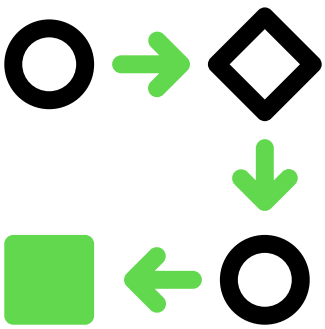


Planen Sie eine gespeicherte Abfrage, um sie einmal zu einem geplanten Zeitpunkt oder in einem wiederkehrenden Zeitplan auszuführen und die Abfrageergebnisse per E-Mail an Anwender zu senden.

Bericht erstellen

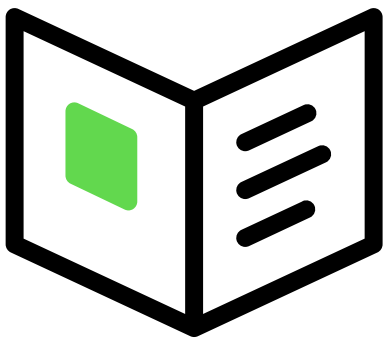
Erstellen Sie einen Basisbericht oder einen dynamischen Bericht, der kontinuierlich mit den neuesten Abfrageergebnissen aktualisiert wird, und fügen Sie ihn Performance Analytics-Dashboards hinzu.

Abfragen exportieren oder importieren



Exportieren und importieren Sie dann eine gespeicherte Abfragedefinition zwischen Instanzen, z. B. zwischen einer Entwicklungs- und einer Produktionsumgebung, und führen Sie sie aus.

Referenz



Referenzthemen enthalten Beispielabfragen und Beschreibungen von Navigations- und Eigenschaftseinstellungen.

Problembehandlung und Hilfe

- Tipps und grundlegende Problembehandlungen finden Sie unter CMDB-Abfragegenerator [KB0681251] .
- KB0546686: CMDB-Ressourcenseite

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

CMDB-Abfragegenerator erkunden

Mit dem CMDB-Abfragegenerator können Sie komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen erstellen, die mehrere CMDB-Klassen und nicht-CMDB-Tabellen umfassen und viele CIs umfassen, die durch verschiedene Beziehungen verbunden sind.

Der CMDB-Abfragegenerator stellt eine Canvas bereit, in die Sie die CI-Klassen ziehen, die Sie in eine Abfrage einschließen möchten. Dann fügen Sie Beziehungen und AND/OR-Operatoren zwischen den CI-Klassen hinzu und definieren die Beziehungseigenschaften, nach denen abgefragt werden soll. Sie können gespeicherte Abfragen verwenden, um eine CMDB-Gruppe mit CIs aufzufüllen. Anschließend können Sie skriptfähige APIs verwenden, um die CI-Liste abzurufen und Aktionen gemeinsam auf alle CIs in der Gruppe anzuwenden.

Es gibt zwei Abfragetypen: CMDB-Abfrage und eine Service-Mapping-Abfrage, die Sie einzeln oder in Kombination verwenden können, um Abfragen zu erstellen, wie z. B.:

- Alle Hardware in meinem Serviceangebot, auf der Windows installiert ist.
- Alle CIs eines bestimmten Typs in einem Anwendungsservice. Zum Beispiel alle Apaches/Webserver/Linux-Server pro Service.
- Alle virtuellen Server und die physischen Server, auf denen sie gehostet sind.
- Alle Server, die keinem Anwendungsservice zugeordnet sind.
- Alle Anwendungsservices und die zugehörigen Server sowie die Kosten jedes Servers. Diese Abfrage hilft bei der Bewertung der Technologiekosten für jeden Anwendungsservice.

Startknoten : Der Ausgangspunkt der Abfrage, die als gekennzeichnet ist **STARTKNOTEN** Im Abfragegenerator-Canvas. Die erste Klasse, die Sie in die Canvas ziehen, wird automatisch zum Startknoten der Abfrage, und Sie können keinen anderen Startknoten auswählen. In einer komplexen Abfrage muss der Startknoten immer der einzige Knoten sein, der mit einem UND/ODER-Operator verbunden ist. Wenn Sie versuchen, einen zweiten Knoten mit einem Operator zu verbinden, mit dem der Startknoten verbunden ist, kann die Abfrage nicht ausgeführt werden, und eine Aufforderung zur Auswahl eines anderen Startknotens wird angezeigt.

Zusätzliche Information

Informationen zu einem Webinar finden Sie unter CMDB-Abfragegenerator – Abfragen und Reporting – Platform Analytics Academy Blogbeitrag in ServiceNow Community.

Intelligente Suche für CMDB-Integration

Standardmäßig Intelligente Suche nach CMDB Die Funktionalität ist in den CMDB-Abfragegenerator integriert. Wenn Sie den Abfragegenerator öffnen, können Sie das Suchfeld Intelligente Suche verwenden, das über dem Abfragegenerator-Canvas angezeigt wird. Mit der intelligenten Suche können Sie die tägliche Abfrage natürlicher Sprache (Natural Language Query, NLQ) verwenden, um eine Abfrage zu erstellen. Die intelligente Suche analysiert, löst alle Mehrdeutigkeiten in Tabellennamen und Beziehungstypen und konvertiert Ihre Suchzeichenfolge dann in eine gültige Abfrage. Die Abfrage wird im Abfragegenerator-Canvas vollständig erstellt angezeigt, wo Sie die Abfrage ausführen oder fortfahren und entwickeln können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Integration der intelligenten Suche für CMDB in den CMDB-Abfragegenerator wird durch die Systemeigenschaft gesteuert *glide.cmdb.query.nlq.activated*, Der auf festgelegt ist **Wahr** Standardmäßig. Wenn Sie die Eigenschaft auf festlegen **Falsch** , Die intelligente Suche nach CMDB ist im Abfragegenerator nicht verfügbar.

KI-Suche Und CMDB

NLQ Genius-Ergebnisse für KI-Suche Verwenden Sie Abfragen in natürlicher Sprache, um CMDB-Tabellen zu finden, die Ihrer Suche entsprechen, ohne ein Portal oder einen Arbeitsbereich zu verlassen. Weitere Informationen finden Sie unter NLQ Genius-Ergebnisse .

Hinweis: KI-Suche Ist eine ergänzende Such-Experience, mit der Sie CMDB-Datensätze in Ihrem normalen Arbeitsfluss anzeigen können, ohne auf den CMDB-Abfragegenerator zugreifen zu müssen. Sie ersetzt nicht die intelligente Suche für CMDB, die speziell entwickelt und in den CMDB-Abfragegenerator integriert ist.

CMDB Abfrage

Ein Abfragetyp, der die Infrastruktur nach CI-Klassen und den Beziehungen und Referenzen abfragt, die sie verbinden. Sie können optional den Kontext von nicht-CMDB-Tabellen zu einer CMDB-Abfrage hinzufügen.

Sie können einschließen Anwendungsservices In einer CMDB-Abfrage, um z. B. Folgendes zu finden:

- Alle kritischen Anwendungsservices in Ihrer Datenbank.
- Gesamte Infrastruktur in einem bestimmten Anwendungsservice.
- Alle Incidents für ein bestimmtes CI in einem Anwendungsservice oder alle Incidents für alle CIs eines Anwendungsservice.
- Alle Anwendungsservices mit einem Muster eines Service, der mit einer Datenbank verbunden ist und bei denen die Datenbank Incidents enthält.

Die Liste der verfügbaren nicht-CMDB-Tabellen enthält eine Teilmenge von Tabellen im System, die einen Verweis auf die Klasse „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] oder ihre untergeordneten Elemente haben. Die Liste der nicht-CMDB-Tabellen enthält Tabellen wie Asset, Aufgabe und Problem. Sie können die Systemeigenschaft verwenden glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables Um die Liste der nicht-CMDB-Tabellen einzugrenzen, aus denen ausgewählt werden kann.

Service-Mapping Abfrage

Ein Abfragetyp, der Anwendungsservices abfragt. Die Abfrage wird innerhalb einer Anwendungsservice-Zuordnung eingerahmt. Sie definieren ein Muster und fragen Anwendungsservice-Zuordnungen ab, die dieses Muster in ihrer Definition enthalten. Die Beziehungen in Service-Mapping-Abfragen werden durch direkte Beziehungen auf einer Ebene abgeglichen, die den CMDB-Abfragen ähneln. Darüber hinaus werden sie auch von indirekten Beziehungen auf mehreren Ebenen abgeglichen, sofern sie vorhanden sind. Eine Abfrage für eine Beziehung zwischen zwei CI-Klassen ist auch dann erfüllt, wenn die beiden CI-Klassen durch dazwischenliegende CI-Klassen verbunden sind, die nicht in der Abfrage angegeben sind.

Kombinierte Abfragen

Sie können die beiden Abfragetypen kombinieren, indem Sie eine gespeicherte Service-Mapping-Abfrage in eine CMDB-Abfrage integrieren. Erstellen Sie beispielsweise eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-Abfrage für Windows-Server, die mit Tomcat WAR verbunden sind. Verbinden Sie dann die Tomcat WAR CI-Klasse mit einer Service-Mapping-Abfrage. Die Abfrage ändert sich, um Windows-Server zu finden, die mit Tomcat WAR verbunden sind, das in den von zurückgegebenen Services enthalten ist Service-Mapping Abfrage. Sie können diese Abfrage umkehren, indem Sie auswählen **Gehört Nicht Zum Service** . Dadurch wird die Abfrage so geändert, dass nach Windows-Servern gesucht wird, die mit Tomcat WAR verbunden sind, die nicht in den von der Service-Mapping-Abfrage zurückgegebenen Services enthalten ist.

Zugehörige Informationen

CMDB-Gruppen

CMDB-Abfragegenerator wird konfiguriert

Sie können Einstellungen konfigurieren, die sich auf einige Funktionen des CMDB-Abfragegenerators auswirken.

Konfiguration – Übersicht

Konfigurieren Sie die Einstellungen des CMDB-Abfragegenerators

Konfigurieren Sie Einstellungen, die die Darstellung und den Betrieb der CMDB-Abfragegenerator-Canvas steuern.

Konfigurieren Sie die Beziehungen, die abgefragt werden sollen

Konfigurieren Sie Beziehungen zwischen CIs, z. B. die Beziehung über-/untergeordnetes Element (Richtung) oder Beziehungen der ersten oder zweiten Ebene.

Konfigurieren Sie die Batch-Größe für Abfragen

Überschreiben Sie bei Bedarf die standardmäßige globale Batch-Größe (100), die jeder Abfrage des Abfragegenerators zugewiesen ist. Oder optimieren Sie den Batch-Größenwert pro gespeicherter Abfrage.

Legen Sie den Ausführungsmodus für die Ausführung einer Abfrage fest

Legen Sie den Abfrageausführungsmodus für die Ausführung einer Abfrage fest, um entweder die Legacy-Engine oder eine leistungssteigernde Engine zu verwenden.

Konfigurieren Sie die Einstellungen des CMDB-Abfragegenerators

Konfigurieren Sie Einstellungen, die einige der Funktionen des CMDB-Abfragegenerators steuern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**an.
2. Auf der **CMDB-Abfragegenerator** Wählen Sie das Einstellungssymbol ( ) Und konfigurieren Sie dann die Einstellungen.

Einstellung	Beschreibung
Beziehungen in Ergebnissen anzeigen	Zeigen Sie die Beziehung zwischen CIs in den Abfrageergebnissen an.
Vorgeschlagene Verbindungen anzeigen	Diese Einstellung gilt nur für CMDB-Abfragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung	Beschreibung
	Filtern Sie die CMDB-Klassen und die Listen nicht-CMDB-Tabellen im Seitenbereich, um nur Klassen und Tabellen anzuzeigen, mit denen der ausgewählte Knoten auf der Canvas eine Beziehung hat. Sie können dann ein beliebiges Element aus der gefilterten Liste in den Canvas ziehen und mit dem ausgewählten Knoten im Canvas verbinden.
Ergebnisse auf neuer Registerkarte anzeigen	Zeigen Sie Abfrageergebnisse in einer separaten Browserregisterkarte mit dem Titel an **Abfrageergebnisse** .

3. Wählen Sie das Symbol Einstellungen erneut aus, um das Dialogfeld zu schließen.

Konfigurieren Sie die Beziehungen, die abgefragt werden sollen

Konfigurieren Sie den Typ der Beziehungen, nach denen Sie im CMDB-Abfragegenerator abfragen möchten. Konfigurieren Sie beispielsweise, welches CI auf der Canvas das übergeordnete und welches in der Beziehung oder der Ebene der Beziehungen untergeordnet ist, die abgefragt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_query_Builder_read

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie CI-Klassen auf der Canvas verbinden, zeigt der CMDB-Abfragegenerator die Verbindungseigenschaften in der rechten Seitenleiste an, in der Sie die Eigenschaften der Beziehung konfigurieren können, die abgefragt werden soll. Für Service-Mapping Abfragen können Sie auch konfigurieren, ob zugehörige oder nicht zugehörige CIs abgefragt werden sollen.

Hinweis: Neu hinzugefügte Beziehungen zwischen CI-Klassen können bis zu 30 Minuten dauern, bis sie in der Beziehungsliste angezeigt werden.

Prozedur

1. Wählen Sie beim Hinzufügen von CIs zum Canvas ein Verbindungsfeld in einem CI aus, und wählen Sie dann das Verbindungsfeld in einem anderen CI aus, mit dem Sie eine Beziehung erstellen möchten.
2. Konfigurieren Sie die Beziehungseigenschaften in der Seitenleiste „Verbindungseigenschaften“.

Abschnitt	Feld	Beschreibung
Beziehungsrichtung	**Übergeordnet** **Untergeordnetes Element**	Legen Sie die Beziehungsrichtung fest. Welche CI-Klasse ist die übergeordnete und welche CI-Klasse die untergeordnete Klasse in der Beziehung ist.
Beziehungsebenen	**Ebene**	Abfrage nur für Beziehung der ersten Ebene oder auch für Beziehungen der zweiten Ebene.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt	Feld	Beschreibung
Beziehungstypen und zugehörige Elemente	**Keine Beziehungen**	Wählen Sie diese Option aus, um CIs abzufragen, die keine Beziehungen zur festgelegten Klasse haben.
Beziehungstypen und zugehörige Elemente	Wählen Sie Aus **Fügen Sie Beziehungstypen Hinzu**	Abfrage nach CIs und absteigenden Klassen mit bestimmten Beziehungstypen.
Beziehungstypen und zugehörige Elemente	Wählen Sie Aus **Fügen Sie ein zugehöriges Element hinzu**	Abfrage zugehöriger CIs mithilfe eines Felds ab, das die übergeordneten und übergeordneten CI-Klassen des Vorgängerbereichs verwenden, um auf die untergeordnete CI-Klasse zu verweisen.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Zugehörige Informationen

CMDB-Gruppen

Batchgröße für CMDB-Abfragegenerator-Abfragen

In einem Basissystem wird jeder Abfrage-Generator eine globale Batchgröße von 100 zugewiesen. Bei Bedarf können Sie eine Systemeigenschaft verwenden, um die standardmäßige globale Batch-Größe zu überschreiben oder den Batch-Größenwert pro gespeicherter Abfrage zu optimieren.

Abfragen können sich stark unterscheiden, da sie so konfiguriert werden können, dass eine Vielzahl von Klassen abgefragt werden. Daher ist die Batch-Größe im Basissystem möglicherweise nicht für jede Abfrage optimal, und einige Abfragen können zeitüberschreitend sein oder lange dauern. Die optimale Batch-Größe für die Ausführung von Abfragen hängt von der Systemauslastung ab, z. B. der Datenmenge und der Anzahl der Beziehungen in Ihrem System. Wenden Sie sich an den Support, um Unterstützung bei der Berechnung der Batchgröße für Ihre Abfrage zu erhalten.

Die Batchgröße ist anwendbar und verhält sich in allen Szenarien der Abfrageausführung gleich, unabhängig davon, wie die Ausführung initiiert wurde:

- Anwenderoberfläche des Abfragegenerators (Ad-hoc- oder gespeicherte Abfrage)
- Skriptfähige API des Abfragegenerators
- Geplante Aufgaben
- CMDB-Gruppen

Die Batch-Größe für Abfrageausführungen wird in der folgenden Prioritätsreihenfolge zugewiesen:

1. Der Wert in *`Execution Batch Size`*Feld in der Tabelle „gespeicherte Abfragen“ für eine bestimmte gespeicherte Abfrage. Wenn festgelegt, gilt dieser Wert nur für die gespeicherte Abfrage und hat Priorität vor dem globalen Wert 100 und dem Wert von Glide.cmdb.query.Batch_size Systemeigenschaft.
2. Der Wert der Systemeigenschaft Glide.cmdb.query.Batch_size , Wenn vorhanden, bestimmt global die Batchgröße, die allen Abfrageausführungen zugeordnet ist. Wenn Sie diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft hinzufügen und festlegen, gilt der Wert für alle Abfragen mit Ausnahme gespeicherter Abfragen mit *Execution Batch Size*Wert festgelegt.

3. Ein globaler Wert von 100, wenn die vorherigen beiden Optionen nicht konfiguriert sind.

Batchgröße für Abfragen wird geändert

Wenn beim Ausführen von Abfragen Leistungsprobleme auftreten, können Sie den Wert für die Batch-Größe ändern:

- Global für alle Abfragen: Durch Hinzufügen (falls erforderlich) und Festlegen des Werts der Systemeigenschaft Glide.cmdb.query.Batch_size .
- Pro gespeicherter Abfrage: Legen Sie die Batchgröße für eine bestimmte gespeicherte Abfrage fest

Legen Sie die Batchgröße für eine bestimmte gespeicherte Abfrage fest

Konfigurieren Sie eine anwenderdefinierte Batch-Größe für eine gespeicherte Abfrage des CMDB-Abfragegenerators, die lange dauert oder eine Zeitüberschreitung aufweist. Eine anwenderdefinierte Batch-Größe überschreibt die globale Batch-Größe im Basissystem und den Wert von *glide.cmdb.query.batch.size*Systemeigenschaft.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenden Sie sich an den Support, um Unterstützung bei der Berechnung der Batchgröße für Ihre Abfrage zu erhalten.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator ein qb_saved_query.list Und drücken Sie die Eingabetaste, um zur Tabelle „gespeicherte Abfragen“ zu navigieren.
2. Suchen Sie in der Listenansicht gespeicherte Abfragen nach der gespeicherten Abfrage, für die Sie die Batch-Größe ändern möchten.
3. Legen Sie den Wert in fest, oder ändern Sie ihn *Execution Batch Size*Feld.
   Legen Sie den Wert so fest, dass er größer als der globale Wert in ist Glide.cmdb.query.Batch.size Eigenschaft, oder erhöhen Sie einen vorhandenen Wert.

Legen Sie den Ausführungsmodus für die Ausführung einer Abfrage fest

Konfigurieren Sie den Ausführungsmodus, der beim Ausführen einer gespeicherten Abfrage verwendet werden soll. Die Einstellung für den Ausführungsmodus bestimmt, ob die Abfrage mit einer leistungssteigernden Engine oder der Legacy-Engine ausgeführt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: cmdb_query_Builder

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine gespeicherte Abfrage kann in einem der folgenden Ausführungsmodi ausgeführt werden:

v1:

Führt die Abfrage mit der Legacy-Abfrageausführungs-Engine aus.

v2:

Führt die Abfrage mithilfe einer erweiterten Abfrageausführungs-Engine aus, die für eine verbesserte Leistung und Skalierbarkeit ausgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Beim Ausführen von Abfragen, die ODER -Knoten enthalten, unterscheidet sich das Format der zurückgegebenen Ergebnisse zwischen den Optionen.

Wenn der Abfrageausführungsmodus ist **Keine** (Wenn der Standardwert nicht aktualisiert wurde), dann der in der Systemeigenschaft gespeicherte Wert *glide.cmdb.query.execution_mode*Wird verwendet. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf „v2“ festgelegt. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Eigenschaftseinstellungen für CMDB-Abfragegenerator.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie dann im Navigationsfilter ein `qb_saved_query.list` Zum Öffnen der Tabelle „gespeicherte Abfragen“.
2. Wählen Sie in der Listenansicht gespeicherte Abfragen die Abfrage aus, für die Sie den Ausführungsmodus festlegen möchten.
3. Legen Sie im Formular der Abfrage fest **Abfrageausführungsmodus** Bis „ **v1** „ Oder“ **v2** „.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Navigation im CMDB-Abfragengenerator

Verwenden Sie die Navigationswerkzeuge, um die Abfrage zu vergrößern oder zu verkleinern, um die Abfrage zu verschieben, oder um einen Abschnitt der Abfrage zu fassen, der ausgeführt werden soll.

Verwenden Sie die Schaltflächen im Navigationstool Wie folgt:

- Verwenden Sie das Pluszeichen (+), um die Vergrößerung der Abfrage zu erhöhen.
- Verwenden Sie das Minuszeichen (-), um die Vergrößerung der Abfrage zu verringern.
- Wählen Sie den mittleren Punkt aus, um die Abfrage auf dem Canvas zu zentrieren.
- Verwenden Sie die Richtungspfeile, um die Abfrage in diese Richtung zu verschieben.
- Verwenden Sie das Auswahlwerkzeug unter dem Navigationswerkzeug, um zwischen zwei Zuständen zu wechseln:
  - Verschieben der gesamten Abfrage auf der Canvas.
  - Einrahmen eines Abschnitts der Abfrage, den Sie dann als Teilabfrage ausführen können.

Erstellen Sie eine CMDB-Abfrage mit dem CMDB-Abfragegenerator

Ein CMDB-Abfragetyp, der die Infrastruktur nach CI-Klassen und optional nicht-CMDB-Tabellen sowie den Beziehungen und Referenzen abfragt, die sie verbinden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_query_Builder_read, um nur gespeicherte Abfragen anzuzeigen und auszuführen, und cmdb_query_Builder (enthalten für itil, itil_admin und Asset), um Abfragen zu erstellen und zu speichern, gespeicherte Abfragen zu ändern und auszuführen. Für die Berichterstellung zu Abfragen sind berichtbezogene ACLs erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Autorisierte Anwender können und aktualisieren Löschen Eine von einem anderen Anwender erstellte Abfrage.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie die Abfrage, indem Sie die CI-Klassen und nicht-CMDB-Tabellen ziehen, die Sie in die Abfrage aufnehmen möchten. Sie werden dann als Knoten auf der Canvas abgelegt und Beziehungseigenschaften zwischen ihnen definiert. Sie können nach den Attributen eines beliebigen Knotens filtern, um die Ergebnisse auf einen bestimmten Satz von CIs dieser Klasse oder auf ein einzelnes bestimmtes CI einzugrenzen. Sie können auch auswählen, welche Eigenschaftsspalten in den Abfrageergebnissen angezeigt werden.

Beim Erstellen einer Abfrage werden Listenoptionen und andere Anwenderoberflächenelemente des CMDB-Abfragegenerators entsprechend Ihrer Auswahl dynamisch gefiltert.

Weitere Informationen zur Verwendung des Abfragegenerators finden Sie unter CMDB-Abfragegenerator – Abfragen und Reporting – Platform Analytics Academy ServiceNow Community Video. Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Erstellen von CMDB-Abfragen im Abfragegenerator, einschließlich Abfragen mit Anwendungsservices, finden Sie unter Beispielanfragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** Und wählen Sie aus **CMDB-Abfragegenerator** .
2. Auf der **CMDB-Abfragegenerator** Seite Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie **Neu erstellen**. Geben Sie ein **Name** , Wählen Sie **CMDB-Abfrage** Als **Abfragetyp** , Und wählen Sie dann aus **Erstellen** .
   - Wählen Sie ein Widget einer gespeicherten Abfrage aus, um mit der Erstellung einer vorhandenen Abfrage fortzufahren. Suchen Sie nach einer gespeicherten Abfrage Zuerst bei Bedarf.
   - Zeigen Sie auf die obere rechte Ecke eines gespeicherten Abfrage-Widgets, und wählen Sie aus **Doppelte Abfrage** Symbol zum Bearbeiten einer Kopie einer gespeicherten Abfrage. Der Standardname der neuen Abfrage enthält die Zeichenfolge „Copy“.
3. Auf der Canvas können Sie einen der folgenden Vorgänge ausführen:
   - Fügen Sie der Abfrage CI-Klassen hinzu: Auf der **CMDB-Klassen** Wählen Sie Klassen aus der Hierarchieliste aus, und ziehen Sie sie in die Canvas.
   - Fügen Sie der Abfrage ein Anwendungsservice-CI hinzu: Auf der **CMDB-Klassen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Anwendungsservice** Klasse aus der Hierarchieliste und ziehen Sie sie in die Canvas.

     In Anwendungsservice-Eigenschaften in der rechten Leiste können Sie auswählen **Konvertieren Sie angehängte Knoten in Muster** Dient zum Abfragen von Mustern zwischen dem Anwendungsservice und anderen CMDB-Klassenknoten. Bei der Abfrage eines Musters können die Knoten an beiden Enden der Musterverbindung eine beliebige Anzahl von Ebenen voneinander entfernt sein. Wenn **Konvertieren Sie angehängte Knoten in Muster** Ist nicht ausgewählt, stellt die Verbindung zwischen dem Anwendungsserviceknoten und anderen CMDB-Klassenknoten direkte Beziehungen dar.
   - Fügen Sie der Abfrage nicht-CMDB-Tabellen hinzu: Wählen Sie eine Tabelle aus **Nicht-CMDB-Tabellen** Listen Sie sie auf, und ziehen Sie sie in die Canvas.

     Hinweis: Eine nicht-CMDB-Tabelle kann nicht der Startknoten in der Abfrage sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie Verbindungen (Beziehungen oder Muster für Anwendungsservices) zwischen zwei Knoten im Canvas hinzu:
  a. Wählen Sie auf dem ersten Knoten in der Verbindung das kleine Quadrat in der Mitte der rechten Seite aus.
  b. Wählen Sie auf dem zweiten Knoten in der Verbindung das kleine Quadrat in der Mitte der linken Seite aus, um die Verbindung zu erstellen.

Verbindungs-UI-Notationen

Notation	Beschreibung
Durchgezogene Linie	Eine Beziehung in einer CMDB-Abfrage.
Rotes Sternchen in der Mitte der Verbindungslinie	Informationen wie beispielsweise „Der Beziehungstyp fehlt“, wodurch die Abfrage ungültig wird.
Ebenen:<n>-Typen:<n> Oder ein **<Reference type>** Schreibweise in der Verbindungszeile	Gegebenenfalls: Die Anzahl der Beziehungsebenen und die Anzahl der Beziehungstypen, die für die Verbindung enthalten sind. Oder ein Referenztyp für eine Beziehung, die eine Referenz ist.
Gestrichelte Linie	Eine Musterverbindung zwischen einem Anwendungsserviceknoten und einem anderen Knoten.

- Konfigurieren Sie in den Verbindungseigenschaften in der rechten Seitenleiste Beziehungseinstellungen (wählen Sie bei Bedarf die Verbindungsleitung aus):
  a. Wählen Sie im Abschnitt Beziehungsrichtung die aus **Übergeordnet** Knoten (die **Untergeordnet** Knoten wird automatisch angepasst).
  b. Legen Sie im Abschnitt Beziehungsebenen fest **Ebene** Bis **Beziehungen der ersten Ebene** Wenn die CIs direkt verbunden sind. Oder, **Bis zu Beziehungen der 2. Ebene** Wenn die CIs entweder direkt oder indirekt über ein anderes CI verbunden sind.
  c. Wählen Sie im Abschnitt Beziehungstypen und zugehörige Elemente eine der folgenden Optionen aus:

Option	Beschreibung
Keine Beziehungen	Zum Abfragen von CIs ohne verbindende Beziehungen, z. B. Alle Tomcat-WAR-CIs, die nicht mit einem Windows-Server verbunden sind .
Beziehungstypen hinzufügen	Zum Auswählen eines bestimmten oder eines beliebigen Beziehungstyps.
Ein zugehöriges Element hinzufügen	Zum Abfragen von zugehörigen CIs zwischen den Knoten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konfigurieren Sie die CI-Referenzspalte für eine Verbindung zu einer nicht-CMDB-Tabelle: Wählen Sie in der rechten Leiste Verbindungseigenschaften im Abschnitt CI-Referenzspalte die Spalte mit einem Verweis auf ein CI aus **Verwenden Sie die CI-Referenzspalte** Liste. Wenn nur eine Option verfügbar ist, wird sie automatisch ausgewählt.
- Konfigurieren Sie das Muster zwischen einem Anwendungsserviceknoten, der mit festgelegt wurde **Konvertieren Sie angehängte Knoten in Muster** Option und einen nicht-CMDB-Tabellenknoten: Wählen Sie aus **Anwenden <table>Referenzfilter für alle Knoten im Muster** Dient zum Anwenden der Abfrage auf das Anwendungsservice-CI selbst und auf die CIs innerhalb des Anwendungsservice.
- Filter zu einem Klassenknoten hinzufügen: Wenden Sie Filter an, um eine Klassenabfrage auf einen bestimmten Satz von CIs oder ein einzelnes bestimmtes CI einzugrenzen.

  a. Zeigen Sie auf den Knoten, dem Sie einen Filter hinzufügen möchten, und wählen Sie dann aus **Filter anwenden** Symbol, das über dem Knoten angezeigt wird.

  b. Fügen Sie im Abschnitt Filter Attribute und hinzu Zugehörige Listenbedingungen .

  c. Schließen Sie **Filter** Abschnitt.
  Beispiel: Fügen Sie einen Filter für den Datenbankspeicherort hinzu, um Datenbanken in Seattle abzufragen.

  Wählen Sie Aus **Angewendete Filter** In der rechten Seitenleiste, um alle Filter für jeden Knoten im Canvas anzuzeigen.

- Fügen Sie der Abfrage und/oder Operatoren hinzu:

  a. Verbinden Sie einen Knoten mit zwei anderen Knoten.

  b. Wählen Sie aus **Und** Feld, das in der Verbindungszeile angezeigt wird, um zwischen umzuschalten **Und** / **Oder** Operatoren.
  Beispiel: C1 ist Tomcat WAR, C2 ist Linux Server und C3 ist Windows Server. Abfrage für Alle Tomcat-WAR-CIs, die entweder mit einem Linux-Server oder einem Windows-Server verbunden sind .

- Fügen Sie Eigenschaftsspalten für einen Knoten hinzu, die in den Abfrageergebnissen angezeigt werden sollen:

  Hinweis: Für eine Beziehung enthalten die Abfrageergebnisse die `parent`, `child`, Und `type`Spalten. Sie können keine anderen Spalten aus der Tabelle [cmdb_rel_ci] hinzufügen.

  a. Wählen Sie Aus **Eigenschaften** Im rechten Seitenbereich.

  b. Wählen Sie einen Knoten einmal oder zweimal aus, damit der Abschnitt Berichtsspalten in der rechten Seitenleiste angezeigt wird, und wählen Sie dann aus **Fügen Sie Spalten Hinzu** .

  c. Wählen Sie Eigenschaften aus, und wählen Sie dann außerhalb der Eigenschaftenliste aus, um sie zu schließen.

- Erstellen Sie eine kombinierte Abfrage, indem Sie eine Service-Mapping-Abfrage in eine CMDB-Abfrage integrieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie beim Erstellen einer CMDB-Abfrage aus **Gespeicherte Serviceabfragen** In der linken Leiste.

b. Wählen Sie ein aus, und ziehen Sie es dann Service-Mapping Abfrage des Canvas. Diese Abfrage gibt alle CIs zurück, die die CMDB-Abfrage erfüllen und in den Services enthalten sind, die vom eingebetteten zurückgegeben werden Service-Mapping Abfrage.

- Fügen Sie ein Such-Tag hinzu, das dann als Suchkriterium für gespeicherte Abfragen verwendet werden kann:

  a. Wählen Sie aus **Tags Hinzufügen** Symbol oben auf der Canvas.

  b. Wählen Sie Aus **Tag Hinzufügen** Und in **Abfrage-Tags** Geben Sie im Dialogfeld eine oder mehrere Tag-Zeichenfolgen ein.

  c. Wählen Sie aus **Tags Hinzufügen** Symbol zum Schließen von erneut **Abfrage-Tags** Dialogfeld.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Auf der **Gespeicherte Abfragen** Registerkarte zeigen Sie auf ein gespeichertes Abfrage-Widget, und wählen Sie aus **Abfrageinformationen** . Abfragedetails wie Abfragetyp, Datum der letzten Aktualisierung, CMDB-Gruppen, die der Abfrage zugeordnet sind, und Abfragezeitpläne werden angezeigt.

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie **Ausführen**.

  Nur die ersten 100 Ergebnisse der Abfrage werden im Ergebnisbereich angezeigt.

  - Wählen Sie Aus **Laden Sie Weitere Ergebnisse** Zum Anzeigen des nächsten Satzes von 100 Ergebnissen.
  - Wählen Sie Aus **Alle Ergebnisse Laden** Zum Anzeigen der restlichen Abfrageergebnisse bis zu der von angegebenen Anzahl Glide.cmdb.query.max_results_limit Systemeigenschaft (standardmäßig 10.000).

  Wählen Sie ein CI aus, um das CI-Formular zu öffnen, und wählen Sie im CI-Formular die Option aus **Öffnen Sie im CMDB-Arbeitsbereich** Dient zum Anzeigen der CI-Integrität in der Kachel „CI-Integrität“ im CMDB-Arbeitsbereich. Dieser Vorgang erfordert die Rolle sn_cmdb_user (CMDB-Anwender).

  Hinweis:

  - Stellen Sie sicher, dass glide.security.use_csrf_token Eigenschaft ist auf „wahr“ festgelegt, sodass alle Ergebnisse angezeigt werden können.
  - Wenn **Ebene** Ist auf festgelegt **Bis zu Beziehungen der 2. Ebene** , Der Beziehungstyp wird nicht in den Abfrageergebnissen angezeigt.
  - Wenn eine Abfrage ausgeführt wird, warten Sie, bis die Abfrage abgeschlossen ist oder eine Zeitüberschreitung auftritt, bevor Sie eine andere Abfrage öffnen oder ausführen.

- Ändern Sie die Einstellungen des Abfragegenerators : Wählen Sie aus (**Einstellungen**)-Symbol zum Öffnen von **Einstellungen Des Abfragegenerators** Dialogfeld.
- Kopieren Sie die URL einer gespeicherten Abfrage, und geben Sie sie für Anwender frei, die Zugriff auf den CMDB-Abfragegenerator haben. Durch das Einfügen der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

freigegebenen URL in ein neues Internetbrowserfenster wird die gespeicherte Abfrage direkt im CMDB-Abfragegenerator geöffnet.

- Erstellen Sie einen Bericht im CMDB-Abfragegenerator.
- Erstellen Sie einen Zeitplan, um die Abfrage zu einem späteren Zeitpunkt auszuführen und die Ergebnisse per E-Mail an interessierte Parteien zu senden.
- Abfrageergebnisse exportieren:

  Wählen Sie das Kontextmenü Abfrageergebnisse aus, und wählen Sie aus **Exportieren** . Auch wenn **Laden Sie Weitere Ergebnisse** Die Schaltfläche ist sichtbar und gibt an, dass zusätzliche Abfrageergebnisse vorhanden sind. Nur die sichtbaren Ergebnisse werden exportiert.

- Exportieren und importieren Sie eine CMDB-Abfrage Dient zum Portieren einer Abfragedefinition zwischen Instanzen.
- Füllen Sie eine CMDB-Gruppe aus Mithilfe einer gespeicherten Abfrage.
- Löschen Sie eine CMDB-Abfrage.

Zugehörige Informationen

Beispielanfragen

Erstellen Sie eine Service-Mapping Abfrage mit dem CMDB-Abfragegenerator

Die Service-Mapping Abfragetyp ist ein Muster, das aus Klassen und Beziehungen zwischen diesen Klassen besteht. Nachdem Sie das Muster erstellt und die Abfrage ausgeführt haben, gibt die Abfrage alle zurück Service-Mapping Services, die dieses Muster enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_query_Builder_read, um nur gespeicherte Abfragen anzuzeigen und auszuführen, und cmdb_query_Builder (enthalten für itil, itil_admin und Asset), um Abfragen zu erstellen und zu speichern, gespeicherte Abfragen zu ändern und auszuführen.

Autorisierte Anwender können und aktualisieren Löschen Eine von einem anderen Anwender erstellte Abfrage.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie die Abfrage, indem Sie die CI-Klassen, die Sie in die Abfrage einschließen möchten, als Knoten auf die Canvas ziehen und ablegen, und anschließend die Beziehungseigenschaften zwischen ihnen definieren. Sie können für jeden Klassenknoten in der Abfrage nach seinen Attributen filtern, um die Ergebnisse auf eine bestimmte Gruppe von CIs dieser Klasse oder auf ein einzelnes bestimmtes CI zu beschränken. Sie können auch auswählen, welche Eigenschaftsspalten in den Abfrageergebnissen angezeigt werden.

Beim Erstellen einer Abfrage werden Listenoptionen und andere Anwenderoberflächenelemente des CMDB-Abfragegenerators entsprechend Ihrer Auswahl dynamisch gefiltert.

Siehe Beispielanfragen Für eine Schritt-für-Schritt-Führung durch Gebäude A Service-Mapping Abfrage im CMDB-Abfragegenerator.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**an.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte auf der Seite **CMDB-Abfragengenerator** aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie **Neu erstellen**.

b. Geben Sie einen **Namen** ein.

c. Wählen Sie Aus **Service-Mapping-Abfrage** Als **Abfragetyp** .

d. Wählen Sie **Erstellen** aus.

e. Wählen Sie ein Widget einer gespeicherten Abfrage aus, um mit der Erstellung einer vorhandenen Abfrage fortzufahren. Suchen Sie nach einer gespeicherten Abfrage Zuerst bei Bedarf.

f. Zeigen Sie auf die obere rechte Ecke eines gespeicherten Abfrage-Widgets.

g. Wählen Sie aus **Doppelte Abfrage** Symbol zum Bearbeiten einer Kopie einer gespeicherten Abfrage. Der Standardname der neuen Abfrage enthält die Zeichenfolge 'copy'.

3. Im Canvas können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:
   - Fügen Sie der Abfrage CI-Klassen hinzu: Wählen Sie Klassen aus **CMDB-Klassen** Hierarchieliste und ziehen Sie sie in die Canvas.
   - Fügen Sie Verbindungen (Beziehungen) zwischen zwei Knoten auf der Canvas hinzu:
     a. Wählen Sie auf dem ersten Knoten in der Beziehung das kleine Quadrat in der Mitte der rechten Seite aus.
     b. Wählen Sie auf dem zweiten Knoten in der Beziehung das kleine Quadrat in der Mitte der linken Seite aus, um die Verbindung zu erstellen.
     c. In **Verbindungseigenschaften** Konfigurieren Sie in der rechten Seitenleiste Folgendes (wählen Sie bei Bedarf die Verbindungsleitung aus):
        - Wählen Sie im Abschnitt Beziehungsrichtung die aus **Übergeordnet** Knoten (die **Untergeordnet** Knoten wird automatisch angepasst).
        - Wählen Sie im Abschnitt Service-Abfrageeigenschaften die Option aus **Suchen Sie zugehörige CIs** Oder **Suchen Sie nicht zugehörige CIs** Dient zum Abfragen eines Musters, in dem die beiden Klassen Beziehungen zueinander haben oder nicht.

        Beispiel: `Alle Tomcat-WAR-CIs, die nicht mit einem Windows-Server verbunden sind` .

Darstellungen von Beziehungen auf der Benutzeroberfläche

Darstellung	Beschreibung
Gestrichelte Linie	Eine Beziehung in einer Service-Mapping-Abfrage.

   - Filter zu einem Klassenknoten hinzufügen: Wenden Sie Filter an, um eine Klasse auf einen bestimmten Satz von CIs oder auf ein einzelnes bestimmtes CI einzugrenzen.

     a. Zeigen Sie auf den Knoten, dem Sie einen Filter hinzufügen möchten, und wählen Sie dann aus **Filter anwenden** Symbol, das über dem Knoten angezeigt wird.
     b. Fügen Sie im Abschnitt Filter Attribute und hinzu Zugehörige Listenbedingungen .
     c. Schließen Sie **Filter** Abschnitt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Fügen Sie einen Filter für Geschäftsrelevanz hinzu, um nach Unternehmen abzufragen, die „am kritischsten“ sind.

Wählen Sie Aus **Angewendete Filter** In der rechten Seitenleiste, um alle Filter für jeden Knoten im Canvas anzuzeigen.

- Fügen Sie der Abfrage und/oder Operatoren hinzu:
  a. Verbinden Sie einen Knoten mit zwei anderen Knoten.
  b. Wählen Sie aus **Und** Feld, das in der Verbindungszeile angezeigt wird, um zwischen umzuschalten **Und** Und **Oder** Operatoren.

  Beispielsweise ist C1 Tomcat WAR, C2 Linux-Server und C3 Windows-Server. Führen Sie eine Abfrage nach allen Tomcat WAR-CIs durch, die entweder mit einem Linux-Server oder einem Windows-Server verbunden sind.
- Fügen Sie Eigenschaftsspalten für einen Knoten hinzu, die in den Abfrageergebnissen angezeigt werden sollen:

  Hinweis: Für eine Beziehung werden in den Abfrageergebnissen angezeigt *parent*, *child*, Und *type*Spalten. Sie können keine anderen Spalten aus der Tabelle [cmdb_rel_ci] hinzufügen.

  a. Wählen Sie Aus **Eigenschaften** Im rechten Seitenbereich.
  b. Wählen Sie einen Knoten einmal oder zweimal aus, damit der Abschnitt Berichtsspalten des Knotens in der rechten Seitenleiste angezeigt wird, und wählen Sie dann aus **Fügen Sie Spalten Hinzu** .
  c. Wählen Sie Eigenschaften aus, und wählen Sie dann außerhalb der Eigenschaftenliste aus, um sie zu schließen.
- Wählen Sie Spalten aus und fügen Sie Filter hinzu, die auf die resultierende Reihe von Services angewendet werden:
  a. Wählen Sie Aus **Eigenschaften** In der rechten Seitenleiste und wählen Sie dann einen leeren Bereich auf der Canvas aus, um sicherzustellen, dass nichts ausgewählt ist.
  b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Spalten Hinzu** Unten in der rechten Leiste, und wählen Sie die Spalten aus, die hinzugefügt werden sollen. Wählen Sie außerhalb der Spaltenliste aus, um sie zu schließen.
  c. Wählen Sie aus **Wenden Sie Service-Mapping-Abfragefilter An** Symbol oben auf der Canvas und fügen Sie Filter hinzu.
- Kehren Sie die gesamte Abfrage um, und suchen Sie nach allen Service-Mapping Services, die das Abfragemuster nicht enthalten: Wählen Sie einen Knoten einmal oder zweimal aus, damit Abfrageeigenschaften in der rechten Seitenleiste angezeigt werden. Schalten Sie im Abschnitt „Metadaten“ um **Services, Die Dieses Muster Enthalten** Zum Aktivieren oder Deaktivieren der Option.
- Fügen Sie ein Such-Tag hinzu, das dann als Suchkriterium für gespeicherte Abfragen verwendet werden kann:
  a. Wählen Sie aus **Tags Hinzufügen** Symbol oben auf der Canvas.
  b. Wählen Sie Aus **Tag Hinzufügen** Und in **Abfrage-Tags** Geben Sie im Dialogfeld eine oder mehrere Tag-Zeichenfolgen ein.
  c. Wählen Sie aus **Tags Hinzufügen** Symbol zum Schließen von erneut **Abfrage-Tags** Dialogfeld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Auf der **Gespeicherte Abfragen** Registerkarte zeigen Sie auf ein gespeichertes Abfrage-Widget, und wählen Sie aus **Abfrageinformationen** Dient zum Anzeigen von Abfragedetails wie Abfragetyp, Datum der letzten Aktualisierung und Abfragezeitpläne.

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie **Ausführen**.

  Im Bereich Abfrageergebnisse werden nur die ersten 100 Ergebnisse der Abfrage angezeigt.

  - Wählen Sie Aus **Laden Sie Weitere Ergebnisse** Zum Anzeigen des nächsten Satzes von 100 Ergebnissen.
  - Wählen Sie Aus **Alle Ergebnisse Laden** Zum Anzeigen der restlichen Abfrageergebnisse bis zu der von angegebenen Anzahl Glide.cmdb.query.max_results_limit Systemeigenschaft (standardmäßig 10.000).

  Wählen Sie ein CI aus, um das CI-Formular zu öffnen, und wählen Sie im CI-Formular die Option aus **Öffnen Sie im CMDB-Arbeitsbereich** Dient zum Anzeigen der CI-Integrität in der Kachel „CI-Integrität“ im CMDB-Arbeitsbereich. Dieser Vorgang erfordert die Rolle sn_cmdb_user (CMDB-Anwender).

  Hinweis: Wenn eine Abfrage ausgeführt wird, warten Sie, bis die Abfrage abgeschlossen ist oder eine Zeitüberschreitung auftritt, bevor Sie eine andere Abfrage öffnen oder ausführen.

- Ändern Sie die Einstellungen des Abfragegenerators : Wählen Sie das Einstellungssymbol ( )-Symbol zum Öffnen von **Einstellungen Des Abfragegenerators** Dialogfeld.
- Kopieren Sie die URL einer gespeicherten Abfrage, und geben Sie sie für Anwender frei, die Zugriff auf den CMDB-Abfragegenerator haben. Durch das Einfügen der freigegebenen URL in ein neues Internetbrowserfenster wird die gespeicherte Abfrage direkt im CMDB-Abfragegenerator geöffnet.
- Erstellen Sie einen Bericht im CMDB-Abfragegenerator.
- Erstellen Sie einen Zeitplan, um die Abfrage zu einem späteren Zeitpunkt auszuführen und die Ergebnisse per E-Mail an interessierte Parteien zu senden.
- Abfrageergebnisse exportieren:

  Sichtbare Abfrageergebnisse exportieren: Wählen Sie das Kontextmenü Abfrageergebnisse aus, und wählen Sie aus **Exportieren** . Auch wenn **Laden Sie Weitere Ergebnisse** Die Schaltfläche ist sichtbar und gibt an, dass zusätzliche Abfrageergebnisse vorhanden sind. Nur die sichtbaren Ergebnisse werden exportiert.

- Exportieren und importieren Sie eine CMDB-Abfrage Dient zum Portieren einer Abfragedefinition zwischen Instanzen.
- Füllen Sie eine CMDB-Gruppe mit der gespeicherten Abfrage aus.
- Löschen Sie eine CMDB-Abfrage.

Zugehörige Informationen

Beispielanfragen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine CMDB-Teilabfrage ausführen

Sie können eine Teilabfrage im CMDB-Abfragegenerator ausführen, indem Sie einen Abschnitt einer Abfrage definieren und dann ausführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: cmdb_query_Builder (enthalten für itil, itil_admin und Asset)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Während Sie eine Abfrage erstellen oder eine gespeicherte Abfrage überprüfen, können Sie nur einen Abschnitt der Abfrage ausführen. Heben Sie auf der Canvas im CMDB-Abfragegenerator einen Abschnitt der Abfrage hervor, der die Knoten und Beziehungen der Teilabfrage enthält, die Sie ausführen möchten. Sie können dann die Ergebnisse der Teilabfrage überprüfen und die Abfrage bei Bedarf aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „CMDB-Abfragegenerator“ eine Kachel aus, um eine vorhandene Abfrage zu öffnen.
3. Wählen Sie das Auswahltool unter aus Navigationstool Um in einen Abschnittsauswahlmodus zu wechseln.
4. Umranden Sie einen Abschnitt der Abfrage:

   a. Wählen Sie die obere linke Ecke des Abschnitts aus.

   b. Ziehen Sie unten rechts im Abschnitt, den Sie erstellen möchten, und lassen Sie ihn los.
   Wenn sich der Cursor bewegt, wird der ausgewählte Abschnitt hellblau hervorgehoben. Die Abfrageknoten, die in der Teilabfrage enthalten sind, werden mit einem blauen Rand angezeigt.

5. Wählen Sie **Ausführen**.
6. Wählen Sie im Dialogfeld Startknoten auswählen den Startknoten für die Teilabfrage aus, und wählen Sie dann aus **Bestätigen** .

Ergebnis
Die Ergebnisse der Teilabfrage werden im Ergebnisbereich angezeigt.

Löschen Sie eine CMDB-Abfrage

Löschen Sie eine CMDB-Abfrage, die nicht mehr verwendet oder benötigt wird.

Vorbereitungen
Die Abfrage, die Sie löschen möchten, muss bereits gespeichert sein.

Erforderliche Rolle: cmdb_query_Builder (enthalten für itil, itil_admin und Asset). Autorisierte Anwender können eine Abfrage löschen, die von einem anderen Anwender erstellt wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** Und wählen Sie aus **CMDB-Abfragegenerator** .
2. Auf der **CMDB-Abfragegenerator** Wählen Sie die Registerkarte gespeicherte Abfragen aus, und legen Sie den Anzeigemodus auf Kartenansicht fest ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wechseln Sie zur Karte mit der Abfrage, die Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie das Symbol Abfrage löschen (X), das auf der Karte angezeigt wird.

Erstellen Sie einen Bericht im CMDB-Abfragegenerator

Verwenden Sie CMDB-Abfragegenerator-Berichte, um die Ergebnisse einer CMDB-Abfrage oder eines anzuzeigen Service-Mapping Abfrage. Erstellen Sie einen Basisbericht oder einen dynamischen Bericht, der automatisch aktualisiert wird, wenn sich die Ergebnisse der zugehörigen gespeicherten Abfrage ändern.

Erstellen Sie einen Basisbericht

Nachdem Sie eine Abfrage im CMDB-Abfragegenerator ausgeführt haben, können Sie einen Basisbericht erstellen, der für die Abfrageausführung gilt.

Vorbereitungen

Die Core-UI-Plugin (Com.Glide.ui.ui16) muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle:

- Bericht anzeigen: cmdb_query_Builder oder cmdb_query_Builder_read
- Bericht erstellen: cmdb_query_Builder oder cmdb_query_Builder_read und Report_user

In einem Basissystem ist die Rolle cmdb_query_Builder in den Rollen itil und Asset enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** Und klicken Sie auf **CMDB-Abfragegenerator** .
2. Erstellen Sie eine Abfrage.
3. Klicken Sie im Bereich Abfrageergebnisse auf **Laden Sie Weitere Ergebnisse** Oder **Alle Ergebnisse Laden** Zum Laden aller Ergebnisse, die Sie in den Basisbericht aufnehmen möchten.
4. Klicken Sie im Bereich Abfrageergebnisse auf das Kontextmenü der Spalte, und wählen Sie aus **Balkendiagramm** Oder **Kreisdiagramm** .

Ergebnis

Die Anwendung Berichte erstellt einen Basisbericht, der sich auf die derzeit geladenen Abfrageergebnisse bezieht und statisch ist.

Zugehörige Informationen

Bericht

Erstellen Sie eine CMDB-Abfrage mit dem CMDB-Abfragegenerator

Erstellen Sie eine Service-Mapping Abfrage mit dem CMDB-Abfragegenerator

Eine CMDB-Teilabfrage ausführen

Erstellen Sie einen dynamischen Bericht

Erstellen Sie nach der Ausführung einer gespeicherten Abfrage im CMDB-Abfragegenerator einen dynamischen Bericht, der kontinuierlich aktualisiert wird, um die neuesten Abfrageergebnisse anzuzeigen. Sie können einen dynamischen Bericht wie jeden anderen mit Reporting erstellten Bericht verwenden und Performance Analytics-Dashboards hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Abfrage, für die Sie einen dynamischen Bericht erstellen möchten, eine gespeicherte Abfrage ist und dass ein angegebener Zeitplan für die Abfrage vorhanden ist. Führen Sie auch die gespeicherte Abfrage aus, und stellen Sie sicher, dass alle Abfrageergebnisse sichtbar sind.

Erforderliche Rolle:

- Erstellen von: cmdb_query_Builder und Report_user
- Informationen zum Anzeigen von: Reportingrollenanforderungen gelten möglicherweise unter Verwalten von Berichten Für Anforderungen der Berichtsrolle.

In Basissystem, Die Rolle cmdb_query_Builder ist in den Rollen itil und Asset enthalten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Bericht Erstellen** Die Schaltfläche im CMDB-Abfragegenerator, die zum Erstellen eines dynamischen Berichts verwendet wird, wird nur aktiviert, wenn:

- Die Abfrage wird gespeichert
- Die Abfrage hat einen Zeitplan
- Der gesamte Satz von Abfrageergebnissen ist nach einer Abfrageausführung vorhanden

Der anfängliche dynamische Bericht, den Sie erstellen, basiert auf den Ergebnissen der ersten Ausführung der gespeicherten Abfrage. Dann wird der zugehörige Bericht bei jeder nachfolgenden Ausführung der gespeicherten Abfrage automatisch mit den neuesten Abfrageergebnissen aktualisiert.

Wenn Sie jedoch die Abfragedefinition selbst ändern, sind die Abfrage und der Bericht nicht mehr synchronisiert, und Sie müssen einen neuen Bericht erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**an.
2. In **Gespeicherte Abfragen** Wählen Sie die gespeicherte Abfrage aus, für die Sie einen Bericht erstellen möchten.
   Stellen Sie sicher, dass die Abfrage einen angegebenen Zeitplan hat.
3. Wählen Sie Aus **Ausführen** Und stellen Sie sicher, dass alle Abfrageergebnisse angezeigt werden.
   Klicken Sie Auf **Alle Ergebnisse Laden** Falls verfügbar, um alle Ergebnisse zu laden. Die **Bericht Erstellen** Die Schaltfläche ist nur aktiviert, wenn alle Abfrageergebnisse angezeigt werden.
4. Klicken Sie Auf **Bericht Erstellen** .
   Wenn der CMDB-Abfragegenerator die Abfrageergebnisse in einer neuen Registerkarte anzeigt, kehren Sie zum Fenster „CMDB-Abfragegenerator“ zurück, nachdem die neue Registerkarte mit den Abfrageergebnissen geöffnet wurde.
5. Klicken Sie im Berichtsdesigner auf **Als Nächstes** Oder **Zurück** Dient zum Anzeigen und Konfigurieren des neuen Berichts in **Daten** , **Typ** , **Konfigurieren** , Und **Stil** Registerkarten.
   Der Bericht ist mit den CMDB-Abfrageergebnissen und einigen anderen Berichtsdetails vorab ausgefüllt.
   - **Berichtsname** Ist auf den Namen der gespeicherten Abfrage festgelegt.
   - **Quelltyp** Ist auf festgelegt **Datenquelle** .
   - **Datenquelle** Ist auf die Tabelle festgelegt, in der die Abfrageergebnisse gespeichert werden.
   - **SYS-ID der Abfrage** Ist die ID der letzten Ausführung der Abfrage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Reporting und zum Konfigurieren eines Berichts im Berichtsdesigner finden Sie unter Berichterstellung , Berichte werden erstellt .

6. Klicken Sie Auf **Speichern** Oder **Ausführen** .

Ergebnis

CMDB-Abfragegenerator erstellt eine Berichtsquelle, die Sie an einen Bericht anhängen und mit Dashboards verwenden können. Weitere Informationen zu Berichtsquellen finden Sie unter Berichtsquellen .

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie einen der folgenden Schritte, um die neue Berichtsquelle anzuzeigen. Der Name der neuen Berichtsquelle ist auf den Namen der CMDB-Abfrage festgelegt, aus der sie erstellt wurde, und kann nicht geändert werden.

- Klicken Sie im Abfragegenerator auf **Gespeicherte Abfragen** . Klicken Sie im Fenster gespeicherte Abfragen auf **Abfrageinformationen** Symbol in der Kachel der gespeicherten Abfrage. Scrollen Sie zum Ende der Informationsliste, und klicken Sie dann auf den Link unter **Berichtsquelle** .
- Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Berichtsquellen** Und suchen Sie die neue Berichtsquelle.

Suchen Sie nach einer gespeicherten Abfrage

Mit dem CMDB-Abfragegenerator können Sie anhand einer beliebigen Kombination von Suchkriterien wie Name, Typ, anwenderdefinierte Tags der Abfrage und der Person, die die Abfrage erstellt oder aktualisiert hat, nach einer bestimmten gespeicherten Abfrage suchen.

Vorbereitungen

Um eine gespeicherte Abfrage mithilfe von Suchkriterien mit **Abfrage-Tags** zu lokalisieren, muss der Abfrage ein Abfrage-Tag zugeordnet sein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine CMDB-Abfrage mit dem CMDB-Abfragegenerator oder Erstellen Sie eine Service-Mapping Abfrage mit dem CMDB-Abfragegenerator.

Erforderliche Rolle: cmdb_query_Builder (enthalten für itil, itil_admin und Asset)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**an.
   Auf der Registerkarte gespeicherte Abfragen werden alle gespeicherten Abfragen in Kacheln sowie eine Kachel zum Erstellen einer neuen Abfrage angezeigt.
2. Geben Sie auf der Registerkarte gespeicherte Abfragen einen an **Sortieren nach** Kriterien zum Filtern der angezeigten gespeicherten Abfragen.
3. In **Gespeicherte Abfragen Durchsuchen** Geben Sie eine Suchzeichenfolge ein, die dem entspricht **Sortieren nach** Auswahl, und wählen Sie dann ein Element aus der Liste aus, das beim Eingeben ausgefüllt wird.
   Die Dropdown-Liste enthält Suchzeichenfolgen, die auf die Sortierkriterien angewendet werden können, z. B. „Abfragename“.
4. Verfeinern Sie die Suche, indem Sie zusätzliche eingeben **Gespeicherte Abfragen Durchsuchen** Suchzeichenfolgen nach Bedarf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Planen Sie eine CMDB-Abfrage

Planen Sie eine gespeicherte CMDB-Abfrage so, dass sie einmal zu einem geplanten Zeitpunkt oder in einem wiederkehrenden Zeitplan ausgeführt wird und die Abfrageergebnisse per E-Mail an die angegebenen Anwender gesendet werden.

Vorbereitungen
Eine gespeicherte CMDB-Abfrage, die im CMDB-Abfragegenerator erstellt wurde, muss vorhanden sein.

Erforderliche Rolle: cmdb_query_builder (für itil und asset enthalten)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Abfrageergebnisse werden als Datei im angegebenen Format an die E-Mail angehängt. Die maximale Anzahl von Ergebniszeilen, die angehängt werden können, wird durch bestimmt *glide.cmdb.query.max_results_limit*Systemeigenschaft (standardmäßig 10.000).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator** Und wählen Sie dann eine gespeicherte Abfrage aus.
2. Wählen Sie Aus **Zeitplan Erstellen** Und füllen Sie dann das Formular aus.

Geplante E-Mail vom Abfragegeneratorformular

Feld	Beschreibung
Abfrage	Die auszuführende Abfrage.
Anwender	Benutzer, die Abfrageergebnisse per E-Mail erhalten sollen. Um E-Mails zu erhalten, müssen Benutzer eine E-Mail-Adresse festgelegt haben und in ihren Benutzerdatensätzen „Benachrichtigungen“ auf „Aktivieren“ gestellt haben.
Gruppen	Gruppen, an die die Abfrageergebnisse per E-Mail gesendet werden sollen.
ZIP-Ausgabe	Gibt an, ob der Bericht als ZIP-Datei gesendet werden soll.
Aktiv	Gibt an, ob die Abfrage gemäß dem angegebenen Zeitplan ausgeführt werden soll.
Ausführen	Häufigkeit zum Ausführen der Abfrage.
Zeit	Uhrzeit zum Ausführen der Abfrage.
Bedingt	Gibt an, ob das Feld **Bedingung** angezeigt werden soll, in dem Sie Bedingungen angeben können, unter denen die Abfrage ausgeführt wird.
Auslassen, wenn keine Datensätze	Geben Sie an, ob E-Mails verteilt werden sollen, wenn die Abfrage keine Ergebnisse zurückgibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
E-Mail-Adressen	E-Mail-Adressen von Benutzern, die das E-Mail erhalten sollen, aber nicht im System sind.
Betreff	Text, der in der Betreffzeile der Verteilungs-E-Mail angezeigt wird.
Einführungsnachricht	Zusätzliche Nachricht, die mit den Abfrageergebnissen geliefert wird.
Bedingung	Vom Benutzer erstelltes Skript, das vor dem Ausführen der Abfrage prüft, ob bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Bedingt** ausgewählt ist.
Typ	Dateiformat für die Abfrageergebnisse. **Hinweis:** Konfigurieren Sie das Formularlayout Um dieses Feld dem Formular hinzuzufügen.

Exportieren und importieren Sie eine CMDB-Abfrage

Exportieren Sie eine gespeicherte CMDB oder Service-Mapping Abfragedefinition in eine XML-Datei, die Sie später im CMDB-Abfragegenerator importieren und ausführen können. Mit diesem Prozess können Sie eine gespeicherte Abfrage zwischen Instanzen portieren, z. B. aus einer Entwicklungsumgebung in eine Produktionsumgebung.

Vorbereitungen

- Sie müssen eine Abfrage speichern, bevor Sie sie exportieren können.
- Die Domäne in einer exportierten Abfrage muss sowohl in Quell- als auch in Zielinstanzen sichtbar sein.

Erforderliche Rolle: cmdb_query_Builder (enthalten in itil, itil_admin und Asset).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Exportieren einer Kombinationsabfrage wird integriert Service-Mapping Die Abfragedefinition ist in der exportierten Abfrage enthalten.

Zur Abwärtskompatibilität können Sie alternativ Exportieren und importieren Sie eine Abfrage als Update-Satz.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**an.
2. Gespeicherte Abfrage exportieren:
   a. In **Gespeicherte Abfragen** Wählen Sie auf der Registerkarte entweder in der Listenansicht oder in der Kartenansicht eine gespeicherte Abfrage aus.
   b. Wählen Sie aus **Abfrage exportieren** Symbol oben im Abfragegenerator-Canvas.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Warten Sie auf **Abfrageexport Abgeschlossen** Meldung, die angezeigt werden soll, und wählen Sie dann aus **Herunterladen** .
Sie können jetzt auf die Abfrage-XML-Datei zugreifen.

3. Gespeicherte Abfrage importieren:

a. In **Gespeicherte Abfragen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Importabfrage** Symbol oben im Fenster des CMDB-Abfragegenerators.

b. Wählen Sie im Finder die gespeicherte Abfrage-XML-Datei aus, und wählen Sie aus **Öffnen** .
Die importierte Abfrage ist in verfügbar **Gespeicherte Abfragen** Registerkarte des CMDB-Abfragegenerators in der Instanz.

Exportieren und importieren Sie eine Abfrage als Update-Satz

Exportieren Sie eine gespeicherte Abfragedefinition als Update-Satz in eine XML-Datei, die Sie später importieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Zum Exportieren – cmdb_query_Builder (enthalten in itil und Asset). Zu importieren: Anwender mit Berechtigung zum Importieren eines Update-Satzes.
Die Domäne in der exportierten Abfrage muss sowohl in Quell- als auch in Zielinstanzen sichtbar sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Exportieren Sie eine Abfragedefinition als Update-Satz, den Sie später importieren und bestätigen können. Mit diesem Prozess können Sie eine Abfrage zwischen Instanzen portieren, z. B. aus einer Entwicklungsumgebung in eine Produktionsumgebung. Weitere Informationen zum Exportieren und anschließenden Commit von Update-Sätzen mithilfe von XML-Dateien finden Sie unter Speichern Sie einen Update-Satz als lokale XML-Datei .

Beim Exportieren einer Kombinationsabfrage wird integriert Service-Mapping Die Abfragedefinition ist im exportierten Update-Satz enthalten.

Prozedur

1. Gespeicherte Abfrage exportieren:

a. In **Filternavigator** , Eingabetaste `qb_saved_query.list` .

b. Wählen Sie Aus **Geben Sie Ein** Um zur Tabelle „gespeicherte Abfragen“ zu navigieren.

c. Wählen Sie in der Listenansicht gespeicherte Abfragen die Abfrage aus, die Sie exportieren möchten.

d. Wählen Sie Aus **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Und dann **Abfrage exportieren** .

e. Warten Sie auf **Abfrage-Exporter** Um den Export abzuschließen.

2. Importieren Sie die exportierte gespeicherte Abfrage:

a. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Abgerufene Update-Sätze**an.

b. Wählen Sie im Formular „abgerufene Update-Sätze“ die Option aus **Importieren Sie Update-Sätze aus XML** .

c. Wählen Sie auf der Seite XML importieren die Option aus **Wählen Sie die Datei aus** .

d. Wählen Sie die exportierte XML-Datei aus.

e. Wählen Sie **Hochladen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Öffnen Sie den neuen Datensatz, der der Listenansicht „abgerufene Update-Sätze“ hinzugefügt wurde.

g. Wählen Sie im Formular „abgerufener Update-Satz“ die Option aus **Vorschau Des Update-Satz-Batches Anzeigen** .

h. Schließen Sie das Dialogfeld Vorschau des Batch-Update-Satzes.

i. Wählen Sie Aus **Update-Satz-Batch Bestätigen** .

j. Schließen Sie das Dialogfeld „Update-Satz-Batch bestätigen“.

Ergebnis

Die importierte Abfrage wird den gespeicherten Abfragen des Abfragegenerators in der Instanz hinzugefügt.

CMDB-Abfragegenerator-Referenz

Referenzthemen enthalten Beispielabfragen und Beschreibungen von Navigations- und Eigenschaftseinstellungen.

Referenzthemen

Domänentrennung und CMDB-Abfragegenerator

Domänentrennung wird im CMDB-Abfragegenerator unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Navigation im CMDB-Abfragengenerator

Verwenden Sie die Navigationswerkzeuge, um die Abfrage zu vergrößern oder zu verkleinern, um die Abfrage zu verschieben, oder um einen Abschnitt der Abfrage zu fassen, der ausgeführt werden soll.

Eigenschaftseinstellungen für CMDB-Abfragegenerator

Verwenden Sie die Eigenschaften des CMDB-Abfragegenerators, um die Abfrageverarbeitung zu konfigurieren.

Beispielanfragen

Verwenden Sie die Beispielabfragen als Modelle zum Erstellen Ihrer anwenderdefinierten CMDB-Abfragen und Service-Mapping Abfragen.

Domänentrennung und CMDB-Abfragegenerator

Domänentrennung wird im CMDB-Abfragegenerator unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Übersicht

Funktionsweise der Domain Separation im CMDB-Abfragegenerator

Mit dem CMDB-Abfragegenerator können Sie problemlos komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen erstellen, die mehrere CMDB-Klassen umfassen und viele CIs umfassen, die durch verschiedene Beziehungen verbunden sind. Die Domänentrennung ist standardmäßig aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Gespeicherte Abfrage**

  Der Benutzer erstellt eine Abfrage, indem er einen Klassenknoten aus der Klassenhierarchie zieht und auf die Canvas ablegt, und die Knoten mit dem Beziehungstyp verbindet.

  Der Benutzer kann die erstellte Abfrage als XML-Datei in der Datenbanktabelle [qb_saved_query] in der CMDB zur späteren Verwendung speichern. Die gespeicherte Abfrage ist nach Domänen getrennt.

- **Abfrageergebnisse**

  Mit einer gespeicherten Abfrage wählt der Anwender aus **Ausführen** Und das Abfrageergebnis wird gespeichert und in der Plattformlistenansicht angezeigt.

  In den Abfrageergebnissen verhält sich die Domänentrennung auf dieselbe Weise wie die Plattformlistenansicht für die Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] und die Tabelle „cmdb CI“ [cmdb]. Da die CI-Beziehung nicht domänengetrennt ist, werden folglich alle Beziehungen des Abfrageergebnisses unabhängig von den Domänen angezeigt. Wenn im Gegensatz dazu das Abfrageergebnis nur CI ist, werden die Ergebnisse nur angezeigt, wenn sie in der aktuellen Domäne sichtbar sind, da das CMDB-CI domänengetrennt ist.

Zugehörige Informationen

Domain Separation und Configuration Management Database (CMDB)

Eigenschaftseinstellungen für CMDB-Abfragegenerator

Legen Sie Eigenschaftswerte fest, um die Abfrageverarbeitung zu konfigurieren.

Zugriff und Rolle erforderlich

Die Administratorrolle ist erforderlich, um Eigenschaften des Abfragegenerators anzuzeigen und zu bearbeiten.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Eigenschaften für CMDB-Abfragegenerator

Eigenschaft	Beschreibung
Begrenzt die Anzahl der Ergebnisse für eine geplante Abfrage und im Abschnitt „Ergebnisse“ im Abfragegenerator, wenn Sie auswählen **Alle Ergebnisse Laden** . glide.cmdb.query.max_results_limit	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10.000 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**
Zeitlimit (in Sekunden) für die Ausführung eines Batch, um einen Batch mit Abfrageergebnissen (100 Ergebnisse) zu erhalten. glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für CMDB-Abfragegenerator (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Zeitbegrenzung (in Sekunden) für die Ausführung einer gesamten Abfrage, um alle Ergebnisse zu erhalten glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1800 • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**
Liste von nicht-CMDB-Tabellen ausschließen. Die angegebenen Tabellen werden nicht im CMDB-Abfragegenerator angezeigt, wenn ein Anwender eine Abfrage erstellt. glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: leer • Andere Werte: Kommagetrennte Liste von Tabellennamen (keine Bezeichnungen). Kann „*abc“ einschließen, um alle Tabellen auszuschließen, die „abc“ in ihrem Tabellennamen enthalten. • Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**
Glide.cmdb.query.Batch_size	Batch-Größe, die global zugewiesen wird, wenn gespeicherte Abfragen ausgeführt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Standort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_properties] Tabelle.

Glide.cmdb.query.Execution_Mode	Standardmäßige Ausführungs-Engine, die beim Ausführen einer gespeicherten Abfrage verwendet werden soll, wenn der Ausführungsmodus der Abfrage nicht festgelegt ist (Abfrageausführungsmodus ist „keine“).
	
	• Typ: Zeichenfolge
	• Werte:
	  ◦ v1: Verwenden Sie die Legacy-Abfrageausführungs-Engine.
	  ◦ v2: Verwenden Sie eine erweiterte Abfrageausführungs-Engine, die für eine verbesserte Leistung und Skalierbarkeit konzipiert ist.
	• Standardwert: v2

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für CMDB-Abfragegenerator (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Legen Sie den Ausführungsmodus für die Ausführung einer Abfrage fest

Beispielanfragen

Verwenden Sie die Beispielabfragen als Modelle zum Erstellen Ihrer anwenderdefinierten CMDB-Abfragen und Service-Mapping Abfragen.

CMDB: Server, die mit einer Datenbank verbunden sind

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um alle Server mit einer Verbindung zu einer Datenbank zu finden.

CMDB – kritische Anwendungsservices

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um alle kritischen Anwendungsservices und ihren Besitzer zu finden.

CMDB – Anwendungsservices mit Incident oder Change

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um alle Anwendungsservices zu finden, für die es einen Incident oder eine Change-Anforderung gibt. Ergebnisse werden entweder für den Anwendungsservice selbst oder für ein beliebiges CI innerhalb des Service zurückgegeben.

CMDB: Hardware mit installiertem Windows

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um alle Hardware in meinem Serviceangebot zu finden, auf der Microsoft Windows installiert ist.

Service-Mapping – Linux-Server in Services

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine Service-Mapping-Abfrage zu erstellen, um alle Linux-Server in Services zu finden.

CMDB: Server, die mit einer Datenbank verbunden sind

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um alle Server mit einer Verbindung zu einer Datenbank zu finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

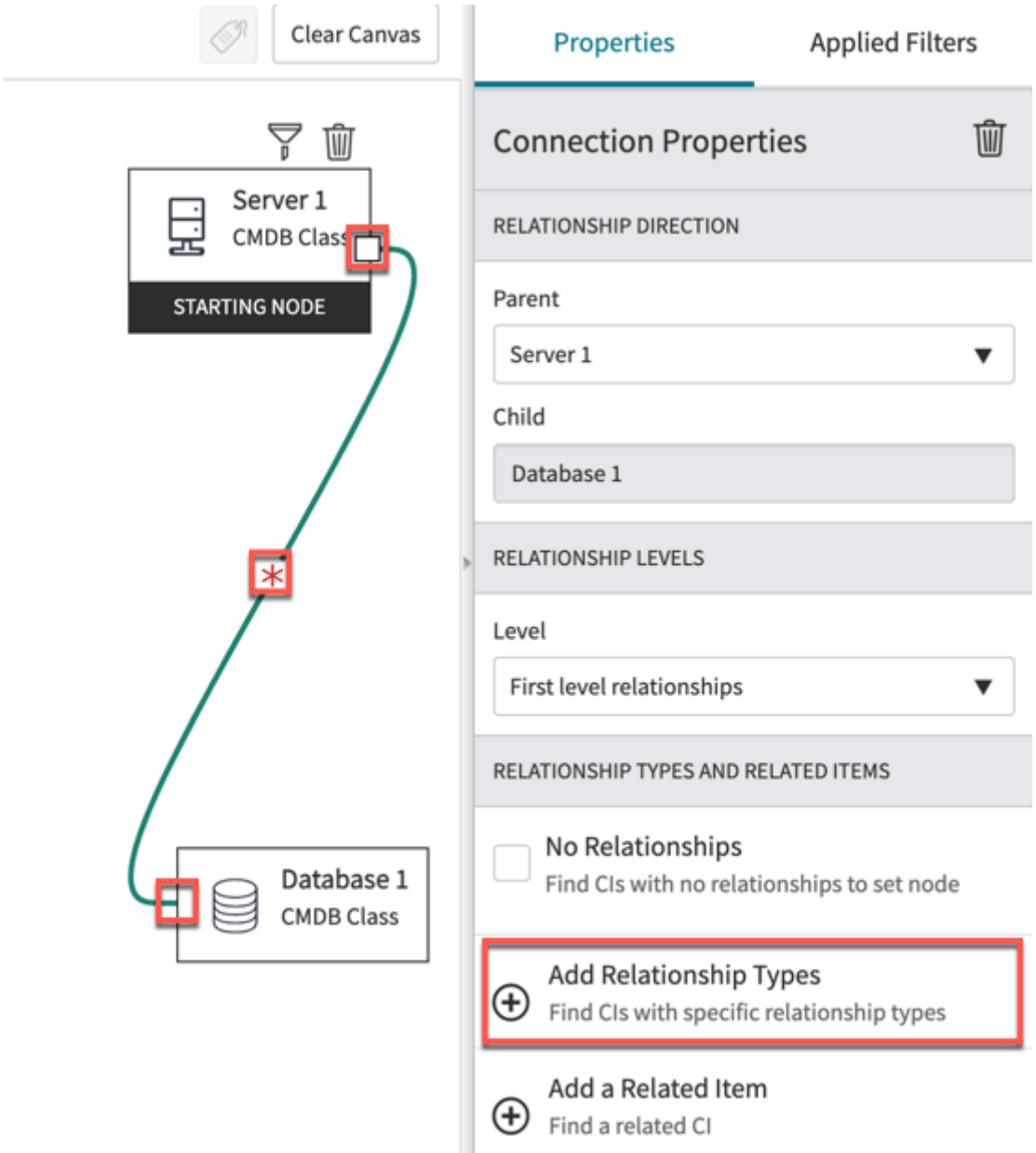
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**an.
2. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie neu** Und geben Sie dann z. B. einen Namen ein `Alle Server mit einer Verbindung zu einer DB` .
3. Wählen Sie Aus **CMDB-Abfrage** Und wählen Sie dann aus **Erstellen** .
4. In **CMDB-Klassen** Liste, suchen Sie nach **Server** Klasse und ziehen Sie sie in die Canvas.

Tipp: Verwenden Sie das Suchfeld, um schnell nach Elementen zu suchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Lokalisieren Sie die Klasse **Datenbank**, und platzieren Sie sie rechts neben den Klassenknoten **Server** auf der Canvas.
6. Wählen Sie in der Mitte der rechten Seite von aus **Server** , Und dann in der Mitte der linken Seite von **Datenbank** Dient zum Erstellen einer Verbindungslinie zwischen den beiden Klassenknoten.
7. Wählen Sie ein- oder zweimal in der Verbindungszeile aus, bis der Bereich Verbindungseigenschaften in der Sidebar angezeigt wird.
8. Wählen Sie im Abschnitt Beziehungstypen und zugehörige Elemente die Option aus **Fügen Sie Beziehungstypen Hinzu** Und fügen Sie alle Beziehungen aus der Liste hinzu.



Die Einstellungen im Abschnitt „Beziehungsrichtung“ spiegeln die Richtung über- und untergeordnetes Element in der Beziehung wider. Wenn die Datenbankklasse das übergeordnete Element in der Beziehung ist, dann wird **Übergeordnet** Und **Untergeordnet** Einstellungen werden geändert.

9. Wählen Sie Aus **Speichern** , Und wählen Sie dann aus **Gespeicherte Abfragen** Auf der linken Seite, um das Widget für die gespeicherte Abfrage anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Wählen Sie das Abfrage-Widget aus, um im Bearbeitungsmodus zum Canvas zurückzukehren.
11. Wählen Sie Aus **Ausführen** Zum Ausführen der Abfrage.
    Überprüfen Sie die Abfrageergebnisse. In jeder Zeile werden der Name eines Server-CIs, der Name eines Datenbank-CIs, und der Beziehungstyp zwischen ihnen angezeigt.
12. Fügen Sie den Abfrageergebnissen Spalten hinzu.

    a. Wählen Sie aus **Server 1** Knoten auf der Canvas einmal oder zweimal, sodass der Abschnitt Server 1-Berichtsspalten im rechten Seitenbereich angezeigt wird.

    b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Spalten Hinzu** .

    c. Wählen Sie Aus **Hersteller** Und wählen Sie dann außerhalb der Spaltenliste aus, um sie zu schließen.

    d. Wählen Sie **Ausführen**.
    Die Abfrageergebnisse enthalten jetzt **Hersteller** Spalte.

    e. Wählen Sie Aus **Speichern** Erneut, um Ihre Anpassung für diese Abfrage zu speichern.

CMDB – kritische Anwendungsservices

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um alle kritischen Anwendungsservices und ihren Besitzer zu finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator** Und wählen Sie dann aus **Erstellen Sie neu** .
2. Geben Sie Ein Alle kritischen Anwendungsservices Als Abfrage **Name** .
3. Wählen Sie Aus **CMDB-Abfrage** Und wählen Sie dann aus **Erstellen** .
4. In **CMDB-Klassen** Liste, suchen Sie nach **Anwendungsservice** Klasse und dann in die Canvas ziehen.

   Tipp: Verwenden Sie das Suchfeld, um schnell nach Elementen zu suchen.

5. Fügen Sie dem Anwendungsserviceknoten einen Filter hinzu.
   a. Zeigen Sie auf den Anwendungsserviceknoten, und wählen Sie dann aus **Filter anwenden** Symbol.
   b. Fügen Sie im Abschnitt Filter die Bedingung hinzu **[Geschäftsrelevanz] [ist] [1 – am kritischsten]** .
   c. Schließen Sie den Abschnitt Filter.
6. Fügen Sie den Abfrageergebnissen Spalten hinzu.
   a. Wählen Sie in der Seitenleiste Eigenschaften die Option aus **Fügen Sie Spalten Hinzu** .
   b. Wählen Sie Aus **Geschäftsrelevanz** Und **Im Besitz von** , Und wählen Sie dann außerhalb der Spaltenliste aus, um sie zu schließen.
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie Aus **Ausführen** Und überprüfen Sie dann die Ergebnisse.
   Sie können beispielsweise einen der kritischen Anwendungsservices ohne Besitzer suchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB – Anwendungsservices mit Incident oder Change

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um alle Anwendungsservices zu finden, für die es einen Incident oder eine Change-Anforderung gibt. Ergebnisse werden entweder für den Anwendungsservice selbst oder für ein beliebiges CI innerhalb des Service zurückgegeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator**an.
2. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie neu** Und geben Sie dann ein `Anwendungsservices mit Incidents oder Change-Anforderungen` Als Abfragename.
3. Wählen Sie Aus **CMDB-Abfrage** Und wählen Sie dann aus **Erstellen** .
4. In **CMDB-Klassen** Liste, suchen Sie nach **Anwendungsservice** Klasse und dann in die Canvas ziehen.

   Tipp: Verwenden Sie das Suchfeld, um schnell nach Elementen zu suchen.

5. Wählen Sie Aus **Nicht-CMDB-Tabellen** .
6. Suchen Sie nach **Incidents** Klasse in der Klassenhierarchie, und ziehen Sie sie dann in die Canvas.
7. Suchen Sie nach **Change-Anforderungen** Klasse in der Klassenhierarchie, und ziehen Sie sie dann in die Canvas.
8. Verbinden Sie den Anwendungsservice und die Incidents-Knoten und dann in der rechten Seitenleiste Eigenschaften.
   a. Wählen Sie Aus **Wenden Sie den Referenzfilter für Incidents auf alle Knoten im Muster an** .
   b. Festlegen **Verwenden Sie die CI-Referenzspalte** Bis **Konfigurationselement** .
9. Verbinden Sie den Anwendungsservice und den Change-Anforderungsknoten und dann in der rechten Seitenleiste Eigenschaften.
   a. Wählen Sie Aus **Wenden Sie den Referenzfilter für Change-Anforderungen auf alle Knoten im Muster an** .
   b. Festlegen **Verwenden Sie die CI-Referenzspalte** Bis **Konfigurationselement** .
10. Wählen Sie aus **Und** Operator zwischen den Incidents und den Change-Anforderungsknoten, und wechseln Sie zu **Oder** .
11. Wählen Sie **Speichern**.
12. Wählen Sie Aus **Ausführen** Und überprüfen Sie dann die Ergebnisse.

CMDB: Hardware mit installiertem Windows

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine CMDB-Abfrage zu erstellen, um alle Hardware in meinem Serviceangebot zu finden, auf der Microsoft Windows installiert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Abfragegenerator** Und wählen Sie dann aus **Erstellen Sie neu** .
2. Geben Sie Ein Alle Hardware in meinem Serviceangebot, auf der Windows installiert ist Als Abfragename.
3. Wählen Sie Aus **CMDB-Abfrage** Und wählen Sie dann aus **Erstellen** .
4. In **CMDB-Klassen** Listen Sie die folgenden Klassen auf, und ziehen Sie sie dann in den Canvas:

   Tipp: Verwenden Sie das Suchfeld, um schnell nach Elementen zu suchen.

   - **Service**
   - **Serviceangebot**
   - **Anwendungsservice**
   - Infrastruktur wird gesucht, **Hardware**
5. Verbinden Sie den Serviceknoten mit dem Serviceknoten.

   Wählen Sie in der Seitenleiste Eigenschaften die Option aus **Fügen Sie Den Beziehungstyp Hinzu** Und wählen Sie aus **Verbinden mit::Connected by** Beziehung.
6. Verbinden Sie den Knoten „Serviceangebot“ mit dem Knoten „Anwendungsservice“.

   Wählen Sie in der rechten Leiste Eigenschaften die Option aus **Fügen Sie Den Beziehungstyp Hinzu** Und wählen Sie aus **Verbinden mit::Connected by** Beziehung.
7. Wählen Sie den Anwendungsservice-Knoten aus.

   Wählen Sie in der rechten Leiste Eigenschaften die Option aus **Konvertieren Sie angehängte Knoten in Muster** Um alle CIs innerhalb des Anwendungsservice in die Abfrage einzubeziehen.
8. Verbinden Sie den Anwendungsservice-Knoten mit dem Hardware-Knoten.
9. Gesamte Infrastruktur unter Service,
10. Wählen Sie **Speichern**.
11. Wählen Sie Aus **Ausführen** Und überprüfen Sie dann die Ergebnisse.

    Sie können auswählen **Spaltenoptionen** Der Spaltenüberschrift Service und wählen Sie bis aus **Nach Service gruppieren** . Erweitern Sie dann einen Service, um die gesamte Hardware-Infrastruktur unter diesem Service anzuzeigen.
12. Kehren Sie zum Fenster „CMDB-Abfragegenerator“ zurück, um die Abfrage so zu erweitern, dass nur Infrastruktur-CIs einbezogen werden, auf denen Windows installiert ist.
13. Wählen Sie Aus **Nicht-CMDB-Tabellen** , Suchen Sie nach **Softwareinstanz** Klasse, und ziehen Sie sie in die Canvas.
14. Verbinden Sie den Hardware-Knoten mit dem Softwareinstanzknoten.

    Legen Sie in der rechten Leiste Eigenschaften fest **Verwenden Sie die CI-Referenzspalte** Bis **Installiert auf** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

15. Zeigen Sie auf den Knoten „Softwareinstanz“, und wählen Sie im aus **Filter anwenden** Symbol, das angezeigt wird.
    a. Fügen Sie im Abschnitt Filter die Bedingung hinzu **[Produktname.Name] [ist] [Windows]** .
    b. Schließen Sie den Abschnitt Filter.
16. Wählen Sie **Speichern**.
17. Wählen Sie Aus **Ausführen** Und überprüfen Sie die neuen Ergebnisse.

Service-Mapping – Linux-Server in Services

Verwenden Sie dieses Beispiel, um eine zu erstellen Service-Mapping Abfrage, um alle Linux-Server in Services zu finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Beispiel Service-Mapping Abfrage sucht alle Services, die Linux-Server enthalten. Dann kann die Abfrage mit einer einfachen Änderung alle Services finden, die keinen Linux-Server enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** Und wählen Sie aus **CMDB-Abfragegenerator** .
2. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie neu** Und geben Sie dann ein `Linux-Server in Services` In **Name** Feld.
3. Wählen Sie Aus **Service-Mapping-Abfrage** Und wählen Sie dann aus **Erstellen** .
4. In **CMDB-Klassen** Hierarchieliste, suchen **Linux-Server** Und ziehen Sie sie in die Canvas.

   Tipp: Verwenden Sie das Suchfeld, um schnell nach Elementen zu suchen.

5. Wählen Sie **Ausführen**.

   Überprüfen Sie die Abfrageergebnisse. Jede Zeile zeigt den Namen eines an Service-Mapping Service und der Name eines Linux-Servers, der Mitglied dieses Service ist.

6. Deaktivieren Sie im rechten Seitenbereich **Services, Die Dieses Muster Enthalten** Und wählen Sie dann aus **Ausführen** Erneut.

   Überprüfen Sie die Abfrageergebnisse. Jetzt wird in jeder Zeile der Name eines angezeigt Service-Mapping Service, der den angegebenen Linux-Server nicht enthält.

Integrität in überwachen CSDM Und CMDB-Datengrundlagen-Dashboards

Die ServiceNow® CSDM Und die Store-App „CMDB-Datengrundlagen-Dashboards“ enthält Dashboards mit Einblicken in die wichtigsten grundlegenden Metriken Ihrer CMDB und Gemeinsames Servicedatenmodell(CSDM). Diese App verwendet ServiceNow® Integritäts-Benchmarks, um Empfehlungen bereitzustellen, um sicherzustellen, dass die CMDB und CSDM Sind für eine optimale Nutzung und zur Minimierung potenzieller Risiken ordnungsgemäß konfiguriert.

Hinweis: CSDM- und CMDB-Datengrundlagen-Dashboards unterstützen keine Domänentrennung.

Eine Einführung finden Sie im ServiceNow Datengrundlagen-Dashboards für CSDM und CMDB Video.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Die CSDM Und die Store-App „CMDB Data Fundaments Dashboards“ bietet Dashboards, die sich gegenseitig ergänzen. Siehe die entsprechenden Abschnitte für jedes der folgenden Dashboards:

Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“

Wertet verschiedene Konfigurationen und Anpassungen in der CMDB aus. Dieses Dashboard überprüft, ob wichtige Daten gültig und ordnungsgemäß konfiguriert sind, und identifiziert potenzielle Risiken in der Implementierung und bietet Einblick in diese. Verwenden Sie das Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“, um Probleme zu verhindern und ein kontinuierliches effektives Funktionieren der CMDB zu unterstützen.

Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“

Das Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“ zeigt Schlüssel an CSDM Metriken auf einer einzelnen Seite, die Sie dabei unterstützen, den vollen Nutzen aus Ihrem zu ziehen ServiceNow AI Platform® Produkte.

Die Dashboards-Funktionalität „CSDM und CMDB-Datengrundlagen“ wird vom Plugin „com.snc.cmdb.getwell“ bereitgestellt, das in Basissystemen standardmäßig aktiviert ist.

Greifen Sie auf die Dashboards zu

Verwenden Sie einen der folgenden Schritte, um auf die Dashboards für CSDM- und CMDB-Datengrundlagen zuzugreifen:

- Im CMDB-Arbeitsbereich:
  1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
  2. Wählen Sie Aus **Verwaltung** In der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs.
  3. Wählen Sie Aus **Dashboard für CMDB-Datengrundlagen** Oder **Dashboard für CSDM-Datengrundlagen** Unter Verwaltungstools im Abschnitt Optimieren.
- Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration**, Und wählen Sie dann aus **Dashboard für CMDB-Datengrundlagen** Oder **Dashboard für CSDM-Datengrundlagen** .

Sie können zwischen den beiden Dashboards wechseln, indem Sie auf das Change-Dashboard-Symbol (klicken) In der Titelleiste eines der Dashboards.

Verwalten Sie die Leistung

Es kann nützlich sein, die Leistungsauswirkungen einiger Metriken zu verwalten, die stark von einer großen CMDB oder einer hohen Anzahl nicht konformer CIs betroffen sind. Sie können eine der folgenden Methoden verwenden, um die Leistung dieser Metriken zu verwalten, um die Gesamtleistung der Dashboards zu verbessern:

Deaktivieren Sie eine Metrik

Deaktivieren Sie alle CMDB- oder CSDM-Metriken, die nicht benötigt werden oder umfangreiche Ressourcen erfordern und sich auf die Leistung auswirken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die aktiven/nicht aktiven Einstellungen für Metriken werden bei Familien-Release-Upgrades beibehalten.

So deaktivieren Sie eine Metrik:

1. Greifen Sie auf die Tabelle „CMDB/CSDM-Get-Well-Metriken“ [sn_getwell_metric] zu, in der alle CMDB- und CSDM-Metriken gespeichert sind.
2. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle [sn_getwell_metric].
3. Suchen Sie die Metrik, die Sie deaktivieren möchten, und legen Sie sie fest **Aktiv** Spalte bis **Falsch** .

Kacheln in den Dashboards, die inaktiven Metriken zugeordnet sind, erfassen keine Daten mehr und werden nicht aktualisiert.

Beschränken Sie eine Metrik

Für die folgenden Metriken können Sie metrikspezifische Einstellungen verwenden, um ihre Leistungsauswirkungen zu begrenzen:

- CMDB-Metriken:
  - *`CIs Processed via IRE`*
  - *`CIs with Relationships to Parent and Child`*
  - *`Hardware CIs with Serial Numbers`*
- CSDM-Metriken:
  - *`Application Services with 'Consumes::Consumed By' Relationship to Business Application`*
  - *`Application Services with Business Application Relationships`*
  - *`Business Application with Application Service Relationship`*

Die folgenden Spalten in der Tabelle „CMDB/CSDM-Get-Well-Metriken“ [sn_getwell_metric] sind mit Standardwerten pro Metrik festgelegt, die die Auswirkungen auf die Leistung beschränken. Einige davon können optimiert werden. Überprüfen Sie diese Einstellungen, z. B. wenn eine große Anzahl nicht konformer CIs für eine Metrik vorhanden ist. Ein weiteres Beispiel ist eine große CMDB, bei der eine geringe Anzahl konformer CIs für eine Metrik bereits ein ausreichender Indikator für die Integrität ist und die restlichen CIs für diese Metrik nicht verarbeitet werden müssen.

- *`Aggregate limit`*: Die maximale Anzahl oder der Prozentsatz nicht konformer CIs, die für die Metrik gemeldet werden. Sobald dieser Schwellenwert erreicht ist, wird die Zählung für die Metrik für die Ausführung angehalten, und die Punktzahl für die Metrik wird auf 0 festgelegt (Sie können den Standardwert nicht anpassen).
- *`Fail count threshold`*: Der Schwellenwert der Anzahl der aufeinanderfolgenden Metrikausführungen, die aufgrund von Überschreitung der Metrik fehlgeschlagen sind *`Runtime threshold`*. Wenn dieser Schwellenwert erreicht ist, wird die entsprechende Metrik automatisch deaktiviert.
- *`Runtime threshold`*: Der Zeitschwellenwert in Sekunden, der für eine Metrikausführung als zu lang betrachtet wird. Bei Überschreitung wird die aktuelle Metrikausführung als fehlgeschlagen betrachtet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei den meisten Metriken, wenn die Anzahl der aufeinanderfolgenden Ausführungen fehlschlägt, da die Laufzeit überschreitet *`Runtime threshold`*, Ist größer als *`Fail count threshold`*, Deaktiviert das System die Metrik automatisch. Sie können eine deaktivierte Metrik manuell reaktivieren, indem Sie sie festlegen **Aktiv** Spalte bis **Wahr** . Eine Ausnahme von diesen Spaltendefinitionen und deren Verwendung ist die CMDB *`CIs Processed via IRE`*Metrik. Details finden Sie unter Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“.

Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“

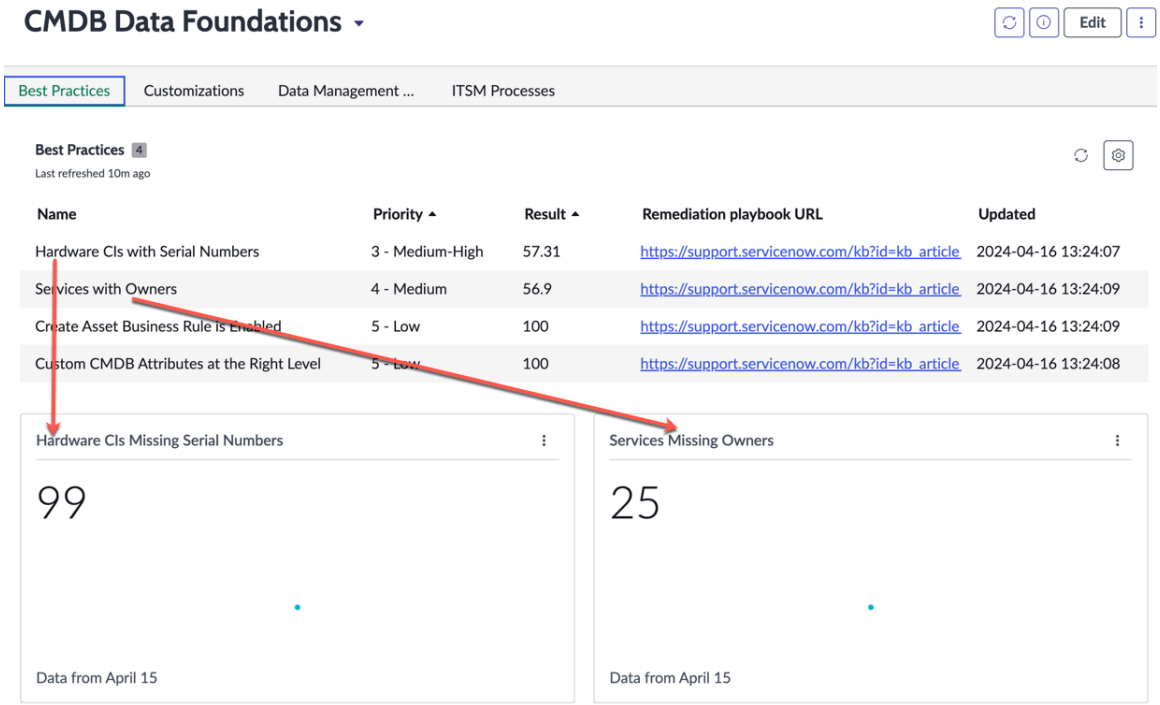
Verwenden Sie das Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“, um grundlegende wichtige integritätsbezogene Metriken in CMDB zu überwachen.

Anforderungen

- Um auf das Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“ zuzugreifen, müssen Anwender mit den Rollen „admin“, „itil_admin“ oder „Asset“ konfiguriert sein. Einige Metriken, mit denen Sie Drilldown zu Performance Analytics (PA)-Daten durchführen können, erfordern möglicherweise zusätzliche Rollen für den Zugriff auf bestimmte Tabellen. Diese Rollen werden entsprechend pro Metrik angegeben.
- Das Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“ fügt die folgenden geplanten Aufgaben hinzu, die ausgeführt werden müssen:
  - *`CMDB Get Well Metric Collection`*: Berechnet und speichert Details für konforme CIs, die Metriken zugeordnet sind, und füllt die Listenansicht der Metriken aus. Daten werden erst nach der ersten Ausführung dieser geplanten Aufgabe im Dashboard angezeigt. Die Punktzahlen der Metriken werden in der Tabelle „Metrikpunktzahlen für CMDB-Datengrundlagen“ [sn_getwell_cmdb_Score] gespeichert. Dieser nicht-PA-Auftrag wird standardmäßig täglich ausgeführt.
  - *`CMDB Data Foundations PA Metric Collection`*: Berechnet die Gesamtzahl der nicht konformen CIs, die Metriken zugeordnet sind, und füllt die PA-Widgets im Dashboard aus. Stellt außerdem Trenddaten im Zeitverlauf für die nicht konformen CIs bereit, die Metriken zugeordnet sind. Dieser PA-Auftrag wird standardmäßig täglich ausgeführt.
  - *`CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection`*: Wird einmal täglich von aufgerufen (standardmäßig) *`CMDB Get Well Metric Collection`*Auftrag und wird wiederholt in 10-Minuten-Intervallen ausgeführt, um so viele Batch-Dateien mit 1.000 CIs (Standard) wie möglich zu verarbeiten. Nach jeder 10-minütigen Ausführung wird der Auftrag eine Minute lang angehalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht



Das Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“ bietet vier Registerkarten, die jeweils einen Satz von CMDB-Metriken gruppieren:

- **Best Practices** : Überprüft, ob die Verwendung von Tabellen und Eigenschaften zur Unterstützung der Integrität der CMDB vorgesehen ist. Dieser Satz von Metriken überprüft die Einhaltung von CSDM-bezogenen Standards, z. B. zum Ausfüllen von Services und Beziehungen.
- **Anpassungen** : Überprüft, wie Anpassungen an der CMDB verwendet werden. Dieser Satz von Metriken überprüft, ob Anpassungen nicht übermäßig verwendet werden und nur bei Bedarf verwendet werden und korrekt angewendet werden.
- *Datenverwaltungspraktiken* : Überprüft, ob der Import von Drittparteidaten in die CMDB ordnungsgemäß durchgeführt wird, ohne die Integrität der CMDB zu gefährden. Dieser Satz von Metriken überprüft, ob die importierten Daten ordnungsgemäß konfiguriert und formatiert sind, um die Grundlage für CMDB-Funktionen bereitzustellen.
- **ITSM-Prozesse** : Überprüfen Sie, ob ITSM-Prozesse CMDB-Daten nutzen.

Spalten in der Listenansicht von Metriken

Die folgenden Spalten werden in der Listenansicht von Metriken angezeigt:

Name

Name der Metrik.

Priorität

Priorität einer Metrik. Die Priorität für eine Metrik ist eine Berechnung der Gewichtung der Metrik und des Schweregrads der Prozentpunktzahl. Prioritätsbereiche von **1: Kritisch** Als höchste Priorität auf die niedrigste Priorität, die ist **5: Niedrig** . Metriken werden in ihrer Prioritätsreihenfolge aufgeführt, beginnend mit der Metrik mit der höchsten Priorität (niedrigste Prioritätszahl).

Ergebnis

Prozentuale Anzahl der CIs (oder des gemessenen Elements), die der Metrik entsprechen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Einige Metriken verwenden einen niedrigeren Schwellenwert, der sich auf das Ergebnis auswirkt, das im Dashboard angezeigt wird. Wenn für diese Metriken der Prozentsatz der konformen CIs kleiner als der untere Schwellenwert ist, wird das Ergebnis als 0 für die Metrik angezeigt.

Korrektur-Playbook-URL

Links zu Korrektur-Playbook-Artikeln in Now Support. Diese Wissensartikel bieten Kontext für das jeweilige Problem, Richtlinien zur Behebung des Problems und andere erforderliche Details, um CIs in Compliance zu bringen. Klicken Sie auf den Link, und verwenden Sie Ihren Now Support Anmeldeinformationen für den Zugriff auf den wissensartikel.

Performance Analytics-Widgets

Die meisten Metriken sind zugeordnet Performance Analytics (PA)-Widgets (Kacheln), die weitere Details zu CIs enthalten, die nicht der Metrik entsprechen . Führen Sie einen Drilldown der Kacheln durch, um auf PA-Widgets zuzugreifen, die von bereitgestellt werden `CMDB Data Foundations PA Metric Collection`Geplante Aufgabe.

Auf der Analytics Hub-Seite:

- Klicken Sie auf **Aufgliederungen** Kontextmenü, um verfügbare Aufgliederungen anzuzeigen.
- Stellen Sie sicher, dass **Echtzeit** (

Die Option) ist ausgewählt, und klicken Sie dann auf **Datensätze Anzeigen** Um eine Listenansicht der jeweiligen CIs anzuzeigen.

Best Practices-Metriken

Die **Best Practices** Die Registerkarte enthält die folgenden Metriken:

Business-Regel „Asset erstellen“ ist aktiviert

Überprüft, ob vorhanden ist `Create Asset on insert`Business-Regel. Wenn die Business-Regel vorhanden ist, beträgt die Prozentpunktzahl für die Metrik 100. Andernfalls wird die Prozentpunktzahl auf 0 festgelegt.

Anwenderdefinierte CMDB-Attribute auf der rechten Ebene

Prozentsatz der anwenderdefinierten Attribute, die auf einer höheren Ebene in der CMDB-Hierarchie hinzugefügt werden sollen. Zum Beispiel das anwenderdefinierte Attribut `Warranty duration`Wurde dreimal in der Computerklasse hinzugefügt, anstatt das Attribut einmal auf einer höheren Ebene in der Hierarchie hinzuzufügen, was effizienter ist.

- Wenn (Gesamtanzahl der Attribute, die nach oben verschoben werden können > 10): Prozentsatz wird auf 0 festgelegt.
- Andernfalls: Prozentsatz wird auf (10 – Gesamtzahl der Attribute, die nach oben verschoben werden können)*10 festgelegt.

Hardware-CIs mit Seriennummern

Prozentsatz der Computer- oder Netzwerkgerät-CIs mit einer Seriennummer im Vergleich zu CIs ohne. Die Metrik basiert auf den folgenden Bedingungen:

- Klasse ist eine Instanz von Computer oder Gerät
- Status = installiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Betriebsstatus = betriebsbereit
- Seriennummer ist leer

Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus den CIs, die die ersten drei Bedingungen erfüllen. Die CIs, die alle Bedingungen erfüllen, werden als nicht konforme Computer- oder Netzwerkgerät-CIs gezählt, die keine Seriennummer haben.

Hinweis: Wenn der Prozentsatz der konformen CIs kleiner als 70 % ist, wird die Prozentpunktzahl für diese Metrik auf 0 festgelegt.

Die Kachel „Hardware-CIs ohne Seriennummern“ zeigt die Gesamtzahl der CIs an, die nicht der Metrik entsprechen . Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller dieser CIs.

Das Diagramm Hardware-CIs ohne Seriennummer nach Schlüsselklassen zeigt die CIs, denen eine Seriennummer fehlt, gruppiert nach Schlüsselklassen. Zeigen Sie auf eine Klassenleiste im Diagramm, um weitere Details anzuzeigen, und klicken Sie auf eine Klassenleiste, um auf eine Listenansicht dieser CIs für die Klasse zuzugreifen.

Um potenzielle Leistungsauswirkungen zu verwalten, können Sie die Leistungsauswirkungen außer der Deaktivierung der Metrik beschränken, indem Sie die folgenden Leistungsmanagement-Spalten für die Metrik in der Tabelle „CMDB/CSDM-Get-Well-Metriken“ [sn_getwell_metric] anpassen. Für diese Metrik werden diese Spalten mit den folgenden Standardwerten festgelegt:

- *`Aggregate limit`*: 30 (% der CIs in der Metrik)
- *`Fail count threshold`*: 3
- *`Runtime threshold`*: 3.600

Weitere Informationen zu diesen Spalten finden Sie unter Leistungsmanagement in Integrität in überwachen CSDM Und CMDB-Datengrundlagen-Dashboards.

Services mit Besitzern

Prozentsatz der operativen Services, in denen *`owned_by`*Feld wird im Vergleich zu den operativen Services ausgefüllt, in denen dieses Feld nicht ausgefüllt ist.

Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus allen operativen Services in der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_Service] (wobei *`operational_status`*= **Betriebsbereit**). Die Prozentpunktzahl für diese Metrik wird als (konforme CIs/vollständiger Satz von CIs) *100 berechnet.

Die Kachel „Services ohne Besitzer“ zeigt die Gesamtzahl der CIs an, die nicht der Metrik entsprechen . Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller dieser CIs.

Anpassungsmetriken

Die **Anpassungen** Die Registerkarte enthält die folgenden Metriken:

Tabellennutzung Der Geschäftsanwendung Des Basissystems

Überprüft, ob eine anwenderdefinierte Geschäftsanwendungstabelle vorhanden ist, bei der es sich um eine Tabelle handelt, die [cmdb_ci] erweitert, deren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name mit „u_“ oder „x_“ beginnt und die Zeichenfolgen „Bus“ und „App“ enthält.

Wenn eine solche anwenderdefinierte Tabelle vorhanden ist, ist 0, und wenn nicht, ist der Prozentsatz 100.

Die Kachel „Anwenderdefinierte Geschäftsanwendungstabellen“ zeigt alle anwenderdefinierten Geschäftsanwendungstabellen an. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller diese Tabellen.

Nutzung der CMDB-Beziehungstypen des Basissystems

Prozentsatz der Basissystem-Beziehungstypen im Vergleich zu anwenderdefinierten Beziehungstypen, die von Anwendern erstellt wurden. Das Erstellen anwenderdefinierter Beziehungstypen kann die Integrität der CMDB beeinträchtigen. Daher kann diese Metrik helfen, solche Probleme zu vermeiden.

Diese Metrik zählt Datensätze in der Tabelle „Beziehungstyp“ [cmdb_rel_type], wo *sys_package*lst „global“ und *name*lst nicht „verwaltet::verwaltet von“. Die Prozentpunktzahl für diese Metrik wird wie folgt berechnet:

- Wenn die Anzahl <= 0 ist, ist der Prozentsatz 100
- Wenn die Anzahl > 10 ist, ist der Prozentsatz 0
- Andernfalls Prozentsatz = (10 – Anzahl)*10

Die Kachel „Anwenderdefinierte CMDB-Beziehungstypen“ zeigt die Beziehungen an, die nicht der Metrik entsprechen . Dies sind die Beziehungen, die nicht im Basissystem enthalten und anwenderdefiniert erstellt wurden. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller diese Beziehungen.

Basissystem-Beziehungstypen nicht gelöscht oder neu erstellt

Prozentsatz der Beziehungstypen, die im Basissystem vorhanden sind und die nicht gelöscht oder neu erstellt wurden, im Vergleich zu denen, die gelöscht und möglicherweise neu erstellt wurden. Das Löschen und Neuerstellen von Basissystembeziehungen kann die Integrität der CMDB beeinträchtigen. Daher kann diese Metrik helfen, potenzielle Probleme zu vermeiden.

Diese Metrik zählt die Anzahl der Basissystembeziehungen, die gelöscht und möglicherweise neu erstellt wurden. Die Prozentpunktzahl für die Metrik wird wie folgt berechnet:

- Wenn die Anzahl <= 0 ist, wird der Prozentsatz auf 100 festgelegt
- Wenn die Anzahl > 10 ist, wird der Prozentsatz auf 0 festgelegt
- Andernfalls ist der Prozentsatz = (10 – Anzahl)*10

an.

Die Kachel „gelöschte und/oder neu erstellte CMDB-Beziehungstypen des Basissystems“ zeigt die Beziehungen an, die nicht der Metrik entsprechen . Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller diese Beziehungen.

Anwenderdefinierte CMDB-Tabellen mit Standardbenennung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozentsatz der anwenderdefinierten CMDB-Tabellen, deren Name nicht mit der Standardzeichenfolge „u_cmdb_ci“ beginnt. Die Metrik zählt Tabellen in der Tabelle „Tabellen“ [sys_DB_object], die sich aus der CMDB-Tabelle erstrecken und deren Name mit der Zeichenfolge „u_“ beginnt (was angibt, dass es sich um eine anwenderdefinierte Tabelle handelt), aber nicht mit „u_cmdb_ci“.

Die Prozentpunktzahl für diese Metrik wird wie folgt berechnet:

- Wenn die Anzahl <= 0 ist, ist der Prozentsatz 100
- Bei Anzahl > 6 ist der Prozentsatz 0
- Wenn die Anzahl zwischen 0 und 6 liegt, ist der Prozentsatz (1-(count/6))*100

Die Kachel „Anwenderdefinierte CMDB-Tabellen, die keine Standardbenennung verwenden“ zeigt die Tabellen an, die nicht der Metrik entsprechen . Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller diese Tabellen.

Verwendung von anwenderdefinierten Attributen

Prozentsatz der anwenderdefinierten Attribute, die CMDB-Tabellen im Basissystem hinzugefügt wurden. Anwenderdefinierte Attribute werden durch einen Tabellennamen identifiziert, der mit „cmdb_ci“ beginnt, und einen Spaltennamen, der mit „u_“ beginnt.

Die Prozentpunktzahl für die Metrik wird wie folgt berechnet:

- Wenn (Gesamtanzahl anwenderdefinierter Attribute > 50): Prozentsatz wird auf 0 festgelegt.
- Wenn (Gesamtanzahl anwenderdefinierter Attribute < 10): Prozentsatz wird auf 100 festgelegt.
- Wenn (Gesamtanzahl anwenderdefinierter Attribute ist 10–50): Prozentsatz wird auf (Gesamtanzahl anwenderdefinierter Attribute – 10)/(50–10)*100 festgelegt.

Metriken für Datenverwaltungspraktiken

Die **Datenverwaltungspraktiken** Die Registerkarte enthält die folgenden Metriken:

Aktive CIs, die in den letzten 90 Tagen aktualisiert wurden

Prozentsatz der aktiven CIs der Hardware [cmdb_ci_Hardware] oder der VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance], die in den letzten 90 Tagen aktualisiert wurden, im Vergleich zu den CIs, die nicht (veraltete CIs) waren. Die Metrik basiert auf den folgenden Bedingungen:

- Klasse ist eine Instanz der Hardware- oder VMware-VM-Instanz
- Status = installiert
- Betriebsstatus = betriebsbereit
- Aktualisiert >= 90 Tage

Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus CIs, die die ersten drei Bedingungen erfüllen. Die CIs, die alle Bedingungen erfüllen, werden als veraltete CIs der Klassen „Hardware“ [cmdb_ci_Hardware] und „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] gezählt.

Hinweis: Wenn der Prozentsatz der konformen CIs kleiner als 65 % ist, wird das für diese Metrik angezeigte Ergebnis auf 0 festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Kachel „aktive CIs, die in 90 Tagen nicht aktualisiert wurden“ zeigt die Gesamtzahl der CIs an, die nicht der Metrik entsprechen . Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller dieser CIs.

Über IRE verarbeitete CIs

Prozentsatz der über IRE verarbeiteten Hardware- [cmdb_ci_Hardware]- oder VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]-CIs im Vergleich zu CIs, die nicht über IRE verarbeitet wurden. CIs werden als über IRE verarbeitet gezählt, wenn sie alle der folgenden Bedingungen erfüllen:

- Instanz der Hardware [cmdb_ci_Hardware] oder VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
- Status = installiert
- Betriebsstatus = betriebsbereit
- SYS_ID ist IN (target_sys_ID AUS Tabelle „sys_object_Source“)

Die CIs, die nur die ersten drei Bedingungen erfüllen, aber die vierte Bedingung nicht erfüllen, werden als CIs gezählt, die nicht über IRE verarbeitet werden.

Hinweis: Das Anzeigen der von PA für diese Metrik bereitgestellten Daten erfordert die zusätzliche Rolle admin oder Discovery_admin.Jedoch ist **Datensätze Anzeigen** Schaltfläche auf der Analytics Hub-Seite wird nicht unterstützt.

Um potenzielle Leistungsauswirkungen zu verwalten, können Sie die Leistungsauswirkungen außer der Deaktivierung der Metrik beschränken, indem Sie die folgenden Leistungsmanagement-Spalten für die Metrik in der Tabelle „CMDB/CSDM-Get-Well-Metriken“ [sn_getwell_metric] anpassen. Für diese Metrik werden diese Spalten mit den folgenden Standardwerten festgelegt:

- *`Aggregate limit`*: 1.000 (Anzahl der Datensätze in jeder Batch-Datei, die von verarbeitet wird *`CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection`*Auftrag während seiner 10-Minuten-Ausführungsintervalle. Nicht anpassbar).
- *`Fail count threshold`*: 3
- *`Runtime threshold`*: 72.000 (tägliches Limit der Gesamtlaufzeit aller *`CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection`*Auftragsausführungen)

Für diese Metrik gibt es keinen Auslöser zum automatischen Festlegen der Metrikpunktzahl auf 0. Weitere Informationen zu diesen Spalten finden Sie unter „Leistungsmanagement“ in Integrität in überwachen CSDM Und CMDB-Datengrundlagen-Dashboards.

CIs mit Namen

Prozentsatz der Hardware-, VMware-VM-Instanz- oder Anwendungs-CIs mit einem Namen bis zu 200. Die Metrik basiert auf den folgenden Bedingungen:

- Klasse ist eine Instanz von Hardware [cmdb_ci_Hardware], VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance] oder Anwendung [cmdb_ci_appl]
- Status = installiert
- Betriebsstatus = betriebsbereit
- Name ist leer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nicht konforme CIs werden als die CIs gezählt, denen ein Name fehlt. Dies sind die CIs, die alle Bedingungen erfüllen.

Die Prozentpunktzahl für die Metrik wird wie folgt berechnet:

- Wenn die Anzahl der CIs ohne Namen > 200 ist, ist der Prozentsatz 0
- Wenn die Anzahl der CIs ohne Namen < 200 ist, ist der Prozentsatz (200-(Anzahl der CIs ohne Namen)/200 * 100)

Die Kachel „CIs ohne Namen“ zeigt die Gesamtzahl der CIs an, die nicht der Metrik entsprechen . Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller dieser CIs.

CIs mit Beziehungen zu übergeordnetem und untergeordnetem Element

Prozentsatz der nicht verwaisten CIs im Vergleich zu verwaisten CIs.

Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus CIs in Datensätzen aus der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci]. CIs, in denen [parent.sys_class_Name=(leer)] ODER [Child.sys_class_Name=(leer)] als verwaiste CIs gezählt werden.

Die Kachel „verwaiste CIs“ zeigt die Gesamtzahl der verwaisten CIs an, die dem dunkleren Teil des Metrikbalkens entsprechen. Wählen Sie die Kachel aus, um einen Drilldown zur Liste aller dieser CIs durchzuführen.

Um potenzielle Leistungsauswirkungen zu verwalten, können Sie die Leistungsauswirkungen außer der Deaktivierung der Metrik beschränken, indem Sie die folgenden Leistungsmanagement-Spalten für die Metrik in der Tabelle „CMDB/CSDM-Get-Well-Metriken“ [sn_getwell_metric] anpassen. Für diese Metrik werden diese Spalten mit den folgenden Standardwerten festgelegt:

- *`Aggregate limit`*: 1.000
- *`Fail count threshold`*: 3
- *`Runtime threshold`*: 3.600

Weitere Informationen zu diesen Spalten finden Sie unter Leistungsmanagement in Integrität in überwachen CSDM Und CMDB-Datengrundlagen-Dashboards.

Behandelte doppelte CIs

Prozentsatz der doppelten CIs der Hardware- oder VMware-VM-Instanzklassen, die korrigiert wurden, bis zu 200. Wenn die Anzahl der nicht behandelten doppelten CIs größer als der obere Schwellenwert von 200 ist, wird auf 0 festgelegt. Die Metrik basiert auf den folgenden Bedingungen:

- Klasse ist eine Instanz der Klasse „Hardware“ [cmdb_ci_Hardware] oder „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance].
- Status = installiert
- Betriebsstatus = betriebsbereit
- Duplikat_of in nicht leer

Nicht konforme CIs werden als CIs gezählt, die alle Bedingungen erfüllen. Nicht konforme CIs sind die doppelten Hardware-CIs [cmdb_ci_Hardware] oder VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance], die nicht korrigiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Korrektur doppelter CIs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Prozentpunktzahl für diese Metrik wird wie folgt berechnet:

- Wenn die Anzahl der nicht konformen CIs > 200 ist, ist der Prozentsatz 0
- Wenn die Anzahl der nicht konformen CIs < 200 ist, ist der Prozentsatz (200-Anzahl der nicht konformen CIs)/200*100

Die Kachel „nicht behandelte doppelte CIs“ zeigt die Gesamtzahl der CIs an, die nicht der Metrik entsprechen . Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller dieser CIs.

CI-Benennung des installierten Servers, die den Hostnamen widerspiegelt

Prozentsatz der Server-CIs, bei denen der Name den Hostnamen widerspiegelt, bis zum ersten Punkt im Namen. Der vollständige Satz von CIs für die Metrik sind alle Server in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_Server], in der *install_status*=1 und *host_name*lst nicht leer.

Beispiele für konforme CIs:

- Servername ist „abc“, und Hostname ist „abc.1,2.3“.
- Servername und Hostname sind identisch

Die Prozentpunktzahl für die Metrik wird als (konforme CIs/CIs insgesamt)*100 berechnet.

Die Kachel „CI-Benennung des installierten Servers, die den Hostnamen nicht widerspiegelt“ zeigt die Anzahl der Server-CIs an, die nicht der Metrik entsprechen. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller dieser CIs.

Hinweis: Wenn Sie das Widget „CI-Benennung des installierten Servers, die nicht den Hostnamen widerspiegelt“ manuell aktualisieren müssen, müssen Sie zuerst den Auftrag „CMDB-Metriksammlung zur Verbesserung der Ergebnisse“ und dann den Auftrag „CMDB-Datengrundlagen PA-Metriksammlung“ ausführen.

Verwaltete CIs mit Modelleinträgen

Prozentsatz der Hardware-CIs [cmdb_ci_Hardware] mit einer Modell-ID im Vergleich zu den CIs ohne.

Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus allen CIs in der Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_Hardware]. Konforme CIs sind diejenigen, in denen *model_id*lst ausgefüllt.

Die Kachel „verwaltete CIs ohne Modelleinträge“ zeigt die Gesamtzahl der CIs an, die nicht der Metrik entsprechen . Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller dieser CIs.

Server mit Standort

Prozentsatz der Server-CIs, in denen *Location*Ist ausgefüllt vs. Server-CIs in denen *Location*Ist nicht ausgefüllt. Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik sind die Server-CIs in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_Server], in denen „install_Status =1“ und „Operational_Status=1“ angegeben sind. Konforme CIs sind die CIs, in denen auch der Standort nicht null ist.

Die Prozentpunktzahl für die Metrik wird als (konforme CIs/CIs insgesamt)*100 berechnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Kachel „Server ohne Standort“ zeigt die Anzahl der Server-CIs an, die nicht der Metrik entsprechen. Dies sind die Server-CIs, in denen `Location`lst leer. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller dieser CIs.

Eindeutige Standorte

Prozentsatz der eindeutigen Standorte im Vergleich zu nicht eindeutigen (doppelten) Standorten.

Der vollständige Satz von Standorten für diese Metrik besteht aus allen Standorten in den Datensätzen der Tabelle „Standort“ [cmn_location], in denen `name`lst nicht null. Ein doppelter Standort wird als Datensatz gezählt, in dem `name`lst nicht null, und derselbe Name wird mehrmals verwendet.

Die Prozentpunktzahl für die Metrik wird als (konforme CIs/CIs insgesamt)*100 berechnet.

Die Kachel „doppelte Standorte“ zeigt die Gesamtzahl der CIs an, die nicht der Metrik entsprechen . Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller dieser CIs.

Hinweis: Wenn Sie das Widget „CI-Benennung des installierten Servers, die nicht den Hostnamen widerspiegelt“ manuell aktualisieren müssen, müssen Sie zuerst den Auftrag „CMDB-Metriksammlung zur Verbesserung der Ergebnisse“ und dann den Auftrag „CMDB-Datengrundlagen PA-Metriksammlung“ ausführen.

ITSM verarbeitet Metriken

Die **ITSM-Prozesse** Die Registerkarte enthält die folgenden Metriken:

Changes, die auf ein CI verweisen

Prozentsatz der Change-Anforderungen mit einem Verweis auf CIs im Vergleich zu den Change-Anforderungen ohne. Der vollständige Satz enthält alle Change-Anforderungen, die in den letzten 90 Tagen erstellt wurden. Konforme Datensätze sind die Change-Anforderungen, in denen `cmdb_ci`Feld ist nicht leer.

Die Prozentpunktzahl für die Metrik wird als (konforme Change-Anforderungen/Change-Anforderungen insgesamt) * 100 berechnet.

Die Changes, die nicht auf eine CI-Kachel verweisen, zeigen die Gesamtzahl der Datensätze an, die nicht der Metrik entsprechen . Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller Change-Anforderungen.

Hinweis: Das Anzeigen aller von Performance Analytics für diese Metrik bereitgestellten Daten (beim Drilldown) erfordert die zusätzliche Rolle itil oder sn_Change_read.

Changes, die sich sowohl auf einen Service als auch auf ein CI beziehen

Prozentsatz der Changes im Zusammenhang mit CIs im Vergleich zu den Changes, die nicht funktionieren Der vollständige Satz von CIs für diese Metrik besteht aus allen Change-Anforderungsdatensätzen. Konforme Datensätze sind die Change-Anforderungen, in denen beide, die `cmdb_ci`Und `business_service`Felder, sind nicht leer.

Die Kachel „Incidents, die sich weder auf einen Service noch auf ein CI beziehen“ zeigt die Gesamtzahl der Datensätze an, die nicht der Metrik

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

entsprechen . Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller dieser CIs.

Hinweis: Das Anzeigen aller von Performance Analytics für diese Metrik bereitgestellten Daten (beim Drilldown) erfordert die zusätzliche Rolle itil oder sn_Change_read. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller dieser CIs.

Incidents, die auf ein CI verweisen

Prozentsatz der Incidents, die auf ein CI verweisen, im Vergleich zu den Incidents, die nicht Der vollständige Satz von Datensätzen enthält alle Incidents, die in den letzten 60 Tagen erstellt wurden. Konforme Incidents sind alle, in denen *cmdb_ci*Feld ist nicht leer.

Die Prozentpunktzahl für die Metrik wird als (konforme Incidents/Incidents insgesamt)*100 berechnet.

Die Incidents, die nicht auf ein CI verweisen, zeigen die Gesamtzahl der Incidents an, die nicht der Metrik entsprechen . Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller diese Incident-Datensätze.

Hinweis: Das Anzeigen aller von Performance Analytics für diese Metrik bereitgestellten Daten (beim Drilldown) erfordert die zusätzliche Rolle itil oder sn_Incident_read.

Incidents, die sich sowohl auf einen Service als auch auf ein CI beziehen

Prozentsatz der Incidents, die sich sowohl auf einen Service als auch auf ein CI beziehen, im Vergleich zu den Incidents, bei denen dies nicht der Fall ist Der vollständige Satz für diese Metrik ist alle Incidents, die in den letzten 60 Tagen erstellt wurden. Konforme Datensätze sind die Incidents, in denen beide, die *cmdb_ci*Und *business_service*Felder, sind nicht leer.

Die Prozentpunktzahl für die Metrik wird als (konforme Incidents/Incidents insgesamt)*100 berechnet.

Die Incidents, die sich weder auf einen Service noch auf ein CI beziehen, zeigen die Gesamtzahl der Datensätze an, die nicht der Metrik entsprechen . Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller diese Incident-Datensätze.

Hinweis: Das Anzeigen aller von Performance Analytics für diese Metrik bereitgestellten Daten (beim Drilldown) erfordert die zusätzliche Rolle itil oder sn_Incident_read. Klicken Sie auf die Kachel, um im PA-Widget weitere Details anzuzeigen, z. B. die Liste aller dieser CIs.

Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“

Das Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“ zeigt Schlüssel an CSDM Indikatoren auf einer einzelnen Seite, die Ihnen helfen, den vollen Nutzen aus Ihrem zu ziehen ServiceNow AI Platform Produkte.

Greifen Sie auf das Dashboard zu

Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um das Dashboard zu öffnen:

Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration**, Und wählen Sie dann aus **Dashboard für CSDM-Datengrundlagen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

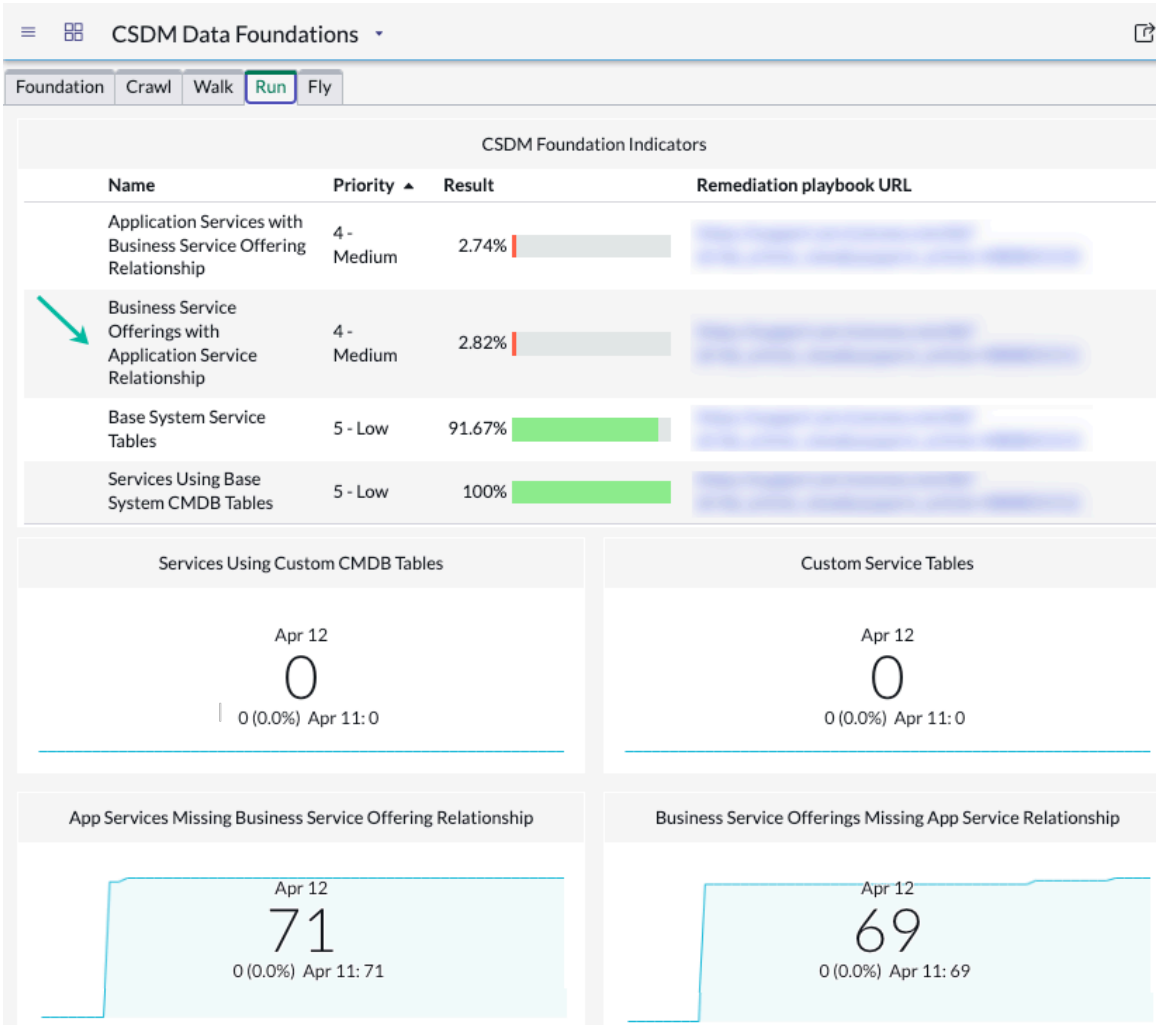
1. Navigieren Sie im CMDB-Arbeitsbereich zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Verwaltung** In CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste.
3. Wählen Sie Aus **Dashboard für CSDM-Datengrundlagen** Im Abschnitt Optimieren der Verwaltungstools.

Wählen Sie das Change-Dashboard-Symbol ( ), um zwischen umzuschalten CSDM Und CMDB Dashboards.

Beispiel

Die Berichte auf jeder Registerkarte zeigen die Datenmetriken an, die für die Reife Ihrer Organisation geeignet sind CSDM Implementierungsphase (Foundation, Crawl, Walk, Run und fly). Eine Bezeichnung in jedem Bericht gibt die anzuzeigende Metrik an.

In diesem Beispiel ein Bericht über **Ausführen** Die Registerkarte gibt an, dass mehrere Business-Service-Angebote nicht über die erforderlichen Beziehungen zu Serviceinstanzen verfügen . Mit diesem Wissen können Serviceverantwortliche die Beziehungen hinzufügen, um sicherzustellen, dass Kundenservice-Mitarbeiter vollständige Informationen über die Auswirkungen ausgefallener Anwendungen erhalten.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten im Dashboard

- Tabellen in der Grundlagendomäne enthalten Basisdaten, die von oder auf Objekte in der anderen referenziert werden CSDM Domänen. Bevor Sie verwenden können ServiceNow Produkte müssen Sie grundlegende Daten ausfüllen. Siehe Phasenberichte „Grundlage“ im Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“.
- In der Durchforstungsphase arbeiten Sie an Basissystem CMDB Tabellen, die zugeordnet sind IT Service Management(ITSM). Siehe Phasenberichte „Durchforsten“ im Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“.
- In der Walk-Phase identifizieren und füllen Sie die Netzwerkinfrastruktur-CIs und -Anwendungen aus, die die technischen Teams Ihrer Organisation unterstützen. Siehe Phasenberichte „Walk“ im CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.
- In der Phase „Ausführen“ richten Sie die Beziehung zwischen einer Technologie und dem Unternehmen ein, das die Technologie verkauft und/oder verbraucht. Siehe Phasenberichte „Ausführen“ für CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.
- Wenn Sie die Phase „Fly“ erreichen, haben Sie den gesamten oder den Großteil des Implementierungsprozesses von abgeschlossen CSDM Framework. Die Phase „Fly“ schließt den Prozess ab. Siehe Phasenberichte „Fly“ im CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.

Verwalten der Leistung der Datensammlung

Das System führt geplante Aufgaben aus, die Daten für drei erfassen CSDM Metriken:

- App-Services, für die eine Geschäfts-App-Beziehung fehlt
- Geschäfts-Apps, für die eine App-Service-Beziehung fehlt
- App-Services, bei denen die Beziehung zu Geschäfts-Apps nicht besteht *`Verbraucht von`*

Informationen zum Verwalten der Datensammlung für eine Metrik, die nicht benötigt wird oder sich auf die Leistung des Dashboards auswirkt, finden Sie unter Verwalten Sie die Leistung.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie CSDM Dashboard „Datengrundlagen“

Integrität in überwachen CSDM Und CMDB-Datengrundlagen-Dashboards

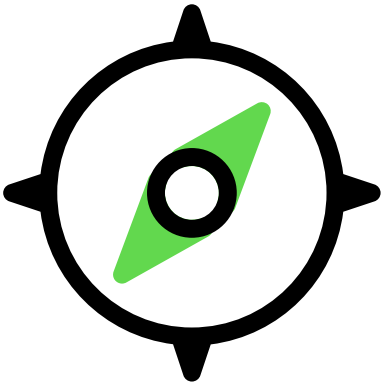
CMDB-Integrität

Eine fehlerfreie CMDB, die auf Integritäts-Benchmarks in einer Organisation basiert, ist für eine effektive und kontinuierliche Nutzung des Produkts von entscheidender Bedeutung. Integritätsindikatoren wie doppelte CIs, erforderliche CI-Felder und Audits werden ausgewertet und zu Integritätspunktzahlen auf Klassen-, Integritätsgruppe- und Servicelevel aggregiert. CMDB-Integrität bietet auch ein Framework für die Anwendung der standardisierten CI-Korrektur.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

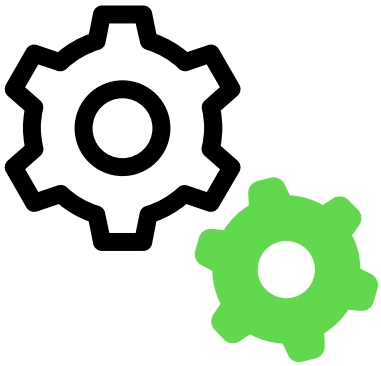
Erste Schritte

Untersuchen



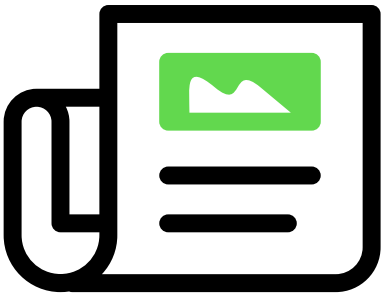
Erkunden Sie die KPIs und Metriken, die auf Integrität ausgewertet werden, sowie die Dashboards für Integritätsergebnisse.

Konfigurieren



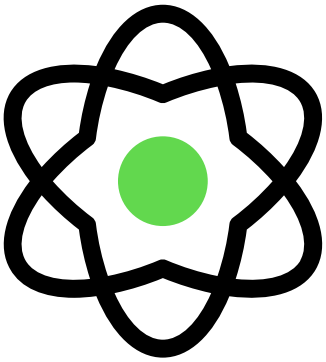
Wählen Sie die Integritätsmetrik aus, um alle zugehörigen Regeln zu überwachen und zu konfigurieren.

Verwenden Sie CMDB-Integrität im CMDB-Arbeitsbereich



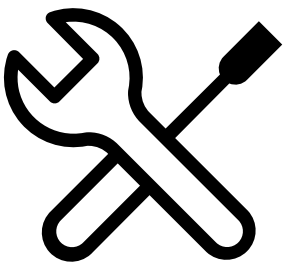
Greifen Sie in CMDB-Arbeitsbereichsansichten auf Dashboards für CMDB-Integrität und zugehörige Aufgaben zu.

Beheben



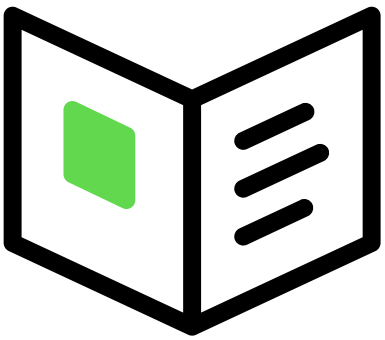
Erstellen Sie Korrekturregeln, und wenden Sie sie auf CIs an, die Integritätstests fehlgeschlagen sind.

Prozesse nachverfolgen



Verwenden Sie Protokollierung und andere Problembehandlungsmethoden, um Probleme mit CMDB-Integritätsprozessen zu beheben.

Referenz



Details zu Eigenschaften, geplanten Aufgaben und Tabellen, die von CMDB-Integrität und Domänentrennung verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

CMDB-Integrität erkunden

Erfahren Sie mehr über die CMDB-Integrität, und überprüfen Sie die Vorteile, die sie Anwendern in Ihrer Organisation bieten kann.

CMDB-Integritätsübersicht

Die CMDB-Integrität überwacht und trägt dazu bei, die Integrität und Effektivität der CMDB mithilfe von für die Organisation angegebenen Integritäts-Benchmarks aufrechtzuerhalten. CMDB-Integrität wertet Integritätsindikatoren wie doppelte CIs, erforderliche CI-Felder und Audits aus und aggregiert sie in Integritätspunktzahlen auf Klassen-, Integritätsgruppe- und Servicelevel. CMDB-Integrität bietet auch ein Framework für die Anwendung einer standardisierten CI-Korrektur für erkannte Integritätsprobleme.

CMDB-Integritätsvorteile

CMDB-Integrität ist konfigurierbar, sodass Sie bestimmte Problembereiche nachverfolgen können. Es bietet Dashboards mit zusammengefassten Zahlen, die Sie leicht nachschlagen und Drilldowns durchführen können, um die Quelle eines Problems zu finden.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden der CMDB-Integrität finden Sie unter:

- CMDB-Integrität wird konfiguriert
- CMDB-Integritäts-Experience im CMDB-Arbeitsbereich
- CMDB-Integritätsberichte anzeigen:
  - Zeigen Sie das CMDB-Integritäts-Dashboard an
  - Zeigen Sie die Integrität von Beziehungen an
  - CI-Integrität anzeigen
- Erstellen Sie eine CMDB-Korrekturregel
- CMDB-Integritätsprozesse nachverfolgen
- CMDB-Integritätsreferenz

Übersicht über CMDB-Integrität

Erfahren Sie mehr über die Vorteile, die Konfiguration und die Nutzung der CMDB-Integritätsfunktion.

Die Integrität der CMDB-Daten wird für die folgenden KPIs überwacht und gemeldet, die jeweils aus Submetriken bestehen:

Vollständigkeit

CIs werden auf erforderliche und empfohlene Felder getestet, die nicht ausgefüllt sind.

Korrektheit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CIs werden anhand vordefinierter Datenintegritätsregeln wie Identifizierungsregeln (zum Erkennen doppelter CIs), verwaiste CI-Regeln und veraltete CI-Regeln getestet.

Compliance

Die CMDB-Daten werden auf Einhaltung vordefinierter Zertifikate geprüft.

Beziehungen

Die Integrität von CI-Beziehungen wird auf Indikatoren wie verwaiste und doppelte Beziehungen sowie auf Compliance mit vorgeschlagenen Beziehungen, Hosting- und Containment-Regeln getestet.

Nachdem CIs auf verschiedene Integritätsindikatoren (Metriken) getestet wurden, werden die Ergebnisse auf Klassen-, Integritätsgruppen-, Service- und Beziehungsebene zusammengefasst und in CMDB-Integritäts-Dashboards angezeigt. Für die meisten Metriken können Sie die Integritätstests selbst konfigurieren, um zu bestimmen, wie Compliance und Nichteinhaltung von CIs bewertet werden.

Weitere Informationen zu den KPIs und den zugehörigen Metriken finden Sie unter KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

Hinweis: CMDB-Integrität unterstützt keine nicht-CMDB-Tabellen.

CMDB-Integritäts-Dashboards und -Berichte

Sie können Dashboards und Berichte für die CMDB-Integrität in anzeigen CMDB-Arbeitsbereich . Diese Dashboards zeigen zusammengefasste CMDB-Integritätsergebnisse für konforme und nicht konforme CIs für CMDB-Integritäts-KPIs und ihre Metriken an.

Dashboard/Bericht	Verwenden
Dashboard „CMDB-Integrität“ 1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an. 2. Wählen Sie Aus **Startseite** In der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs. 3. Wählen Sie im Abschnitt Quick-Links die aus **Dashboard für CMDB-Integrität** Link. Oder: 1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Dashboard „CMDB-Integrität“**an. 2. Wählen Sie eine der Ansichten aus.	Haupt-CMDB-Integritäts-Dashboard mit den folgenden Ansichten: **Klassenansicht** • Zeigt CIs und Klassen-Integritätsberichte mit Zusammenfassungen für Metriken, KPIs und Klassenverzweigungen an. • Zugriff auf Korrekturaufgaben, die für CIs generiert wurden, die einen Integritätstest nicht bestanden haben. **Service-Ansicht** • Zeigt Berichte zur Serviceintegrität an. • Detaillierte Integrität für CIs pro Service mit Zusammenfassungen für Metriken und Services. • Zugriff auf Korrekturaufgaben, die für CIs in einem Service generiert wurden, bei dem ein Integritätstest fehlgeschlagen ist. **Integritätsgruppenansicht**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard/Bericht	Verwenden
	• Zeigt Integritätsberichte für CMDB-Gruppen vom Typ an `Health`. • Detaillierte Integrität für CIs in der Gruppe mit Zusammenfassungen für KPIs, Metriken und Integritätsgruppen. In beiden Dashboard-Ansichten können Sie auswählen **CMDB-Integritätseinstellungen** Dient zum Verwalten der CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufträge und zum Konfigurieren anderer CMDB-Integritätseinstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Integrität wird konfiguriert.
Dashboard für Beziehungsstatus 1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an. 2. Wählen Sie Aus **Startseite** In der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs. 3. Wählen Sie im Abschnitt Quick-Links die aus **Dashboard „Beziehungsintegrität“** Link.	Zeigt verschiedene Diagramme für die Integrität von Beziehungen an, z. B. doppelte, verwaiste und veraltete Beziehungen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie die Integrität von Beziehungen an.
CI-Integritätsbericht • Wählen Sie in einem CI-Formular, das sich nicht im CMDB-Arbeitsbereich befindet, die Option aus **Öffnen Sie im CMDB-Arbeitsbereich** . • Wählen Sie im CMDB-Arbeitsbereich ein CI in einer Listenansicht aus, um das Formular des CI zu öffnen. Beispiel: Führen Sie im CMDB-Integritäts-Dashboard einen Drilldown auf eine KPI-Kachel durch, und wählen Sie dann ein CI in der Listenansicht der Kachel aus.	In einem CI-Formular enthält die Kachel „CI-Integrität“ Widgets, die CIs-Integritätsberichte anzeigen. Wählen Sie auf der Kachel „CI-Integrität“ die Griffe rechts (>) oder links (<) aus, um durch die Widgets zu scrollen.

Setup und Konfiguration

Um mit der Erfassung und Zusammenfassung von Integritätsdaten zu beginnen, müssen Sie die CMDB-Integritätsbezogenen Aufträge (CMDB-IntegritätsDashboard-Aufträge) aktivieren, die anfänglich deaktiviert sind. Sie müssen auch CMDB-Integritätsbezogene Systemeigenschaften, Integritäts-KPIs und Metriktestregeln konfigurieren, um Integritätsstandards in Ihrer Organisation widerzuspiegeln.

Weitere Informationen zum Einrichten und Konfigurieren der CMDB-Integrität finden Sie unter CMDB-Integrität wird konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standort	Konfiguration
CI-Klassen Manager **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**	Zentraler Standort zum Verwalten von CI-Klassen und zum Konfigurieren von CMDB-Integritätseinstellungen. Verwenden Sie den CI-Klassenmanager, um Regeln und Definitionen zu verwalten, die für Integritätstests verwendet werden, z. B. Verwaisungsregeln, Audit-Zertifikate und Regel für empfohlene Felder. Informationen zum Konfigurieren von KPI- und Metriktests finden Sie unter KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.
CMDB-Integritätseinstellungen Navigieren zu **Konfiguration** > **Integritätseinstellungen**, Oder führen Sie die folgenden Schritte aus: 1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Dashboard „CMDB-Integrität“**an. 2. Wählen Sie eine Ansicht aus. 3. Wählen Sie im CMDB-Integritäts-Dashboard die Option aus **CMDB-Integritätseinstellungen** .	Zentraler Ort zum Konfigurieren der CMDB-Integritätseinstellungen: • Konfigurieren Sie Systemeigenschaften für CMDB-Integrität. • Aktivieren und verwalten Sie die CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufträge. • Aktivieren oder deaktivieren Sie KPIs und Metriken. • Legen Sie den maximalen Fehlerschwellenwert für die KPIs und Metriken fest. • Konfigurieren Sie die Erstellung von Aufgaben für fehlgeschlagene CIs.

CI-Fehlerkorrektur

CMDB-Integrität stellt ein Framework für die Konfiguration bereit CI-Korrektur . Mithilfe der Fehlerkorrektur können Sie auf verwaltete und standardisierte Weise proaktiv Korrekturmaßnahmen für fehlerhafte CIs vornehmen.

Domänentrennung

Die CMDB-Integrität ist domänenorientiert. Wenn das Plugin „Domänentrennung“ aktiviert wurde, zeigt das CMDB-Integritäts-Dashboard die Integrität basierend auf Daten, Regeln und Einstellungen aus der angemeldeten Anwenderdomäne an. Wenn für eine untergeordnete Domäne keine Regeln und Einstellungen definiert sind, werden die Einstellungen des übergeordneten Elements rekursiv angewendet.

Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation in CMDB-Integrität.

KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität

CMDB-Integrität berechnet eine aggregierte Punktzahl für drei Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs), die sind *Richtigkeit* , *Compliance* , Und *Vollständigkeit* , Jeweils bestehend aus Untermetriken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können konfigurieren, welche KPIs und Metriken in CMDB-Integritätsauswertungen und -Dashboards enthalten sind. Im Basissystem sind alle KPIs und alle zugehörigen Metriken enthalten.

Informationen zum Zugriff auf das CMDB-Integritäts-Dashboard und zum Anzeigen der CMDB-Integrität finden Sie unter Zeigen Sie das CMDB-Integritäts-Dashboard an.

Korrektheit

Ein KPI, bei dem es sich um eine Zusammenfassung der folgenden Metriken handelt:

Verwaistes Element

Misst den Prozentsatz von verwaisten CIs in der CMDB. Ein CI kann zu einem verwaisten Element werden, wenn es unbeabsichtigt in der CMDB verbleibt, obwohl es nicht mehr benötigt wird. Ein CI wird als verwaist eingestuft, wenn:

- Das CI erfüllt die Kriterien in einer Verwaisungsregel. Diese Kriterien suchen nach bestimmten Attributen, die ein CI aufweisen muss, und nach CIs, die keine Beziehungen haben oder keine spezifischen Beziehungen haben.
- Daten für das CI fehlen in seiner jeweiligen Tabelle oder in einer der Tabellen eines übergeordneten Elements.

Veraltung

Misst den Prozentsatz von veralteten CIs in der CMDB. Ein CI ist veraltet, wenn es nicht innerhalb des Zeitraums unter **Tatsächliche Dauer**, der in der für die Klasse geltenden Veraltungsregel angegeben ist, aktualisiert wurde.

Das Basissystem enthält eine Standardveraltungsregel für die Klasse „Configuration Item“ [cmdb_ci], die den Zeitraum für **Tatsächliche Dauer** auf 60 Tage setzt. Diese Regel gilt für alle erweiterten CMDB-Klassen und kann durch vom Benutzer definierte klassenspezifische Veraltungsregeln außer Kraft gesetzt werden. Zur Bestimmung der CI-Veraltung wird, falls vorhanden, eine Veraltungsregel für die Klasse des CI verwendet. Andernfalls wird die Standardveraltungsregel verwendet.

Außerdem wird eine Beziehung, in der ein veraltetes CI ein übergeordnetes oder untergeordnetes Element ist, als veraltete Beziehung bestimmt.

Hinweis:

Discovery markiert VMware vCenter-CIs, die physisch nicht mehr vorhanden sind, als veraltet. Standardmäßig hat diese Einstellung Vorrang vor einer Veraltungsregel für CMDB-Integrität, die für das CI definiert ist. Beim Drilldown im CMDB-Integritäts-Dashboard zu Integritätsergebnissen wird die **Quelle** Für CIs, die von Discovery als veraltet ermittelt werden, ist Cloud-Discovery.

Damit die zusammengefasste Punktzahl des Richtigkeits-KPI nur Integritätsergebnisse enthält, die von der CMDB-Integrität generiert wurden, legen Sie fest `glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only`Systemeigenschaft zu **Wahr** . In diesem Fall werden beim Drilldown zu den Details veralteter CIs weiterhin die CIs angezeigt, in denen die Quelle Cloud Discovery ist. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Integrität – Systemeigenschaften Und Discovery für VMware vCenter .

Duplikat

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Misst der Prozentsatz der doppelten CIs in der CMDB unter Verwendung von Identifikationsregeln. Nur unabhängige CIs werden auf Duplikate geprüft. In einem Satz von doppelten CIs ist die Anzahl der doppelten CIs die Gesamtanzahl der CIs in dem Satz minus eins. In den detaillierten Diagrammen für einen doppelten Satz von CIs werden alle im Satz enthaltenen CIs angezeigt.

Weitere Details, Beispiele und Informationen zur Fehlerbehebung bei doppelten Metriken finden Sie unter CMDB-Integrität – doppelte Metrik – Algorithmus [KB0726425] Knowledge Base-artikel.

Vollständigkeit

Ein KPI, bei dem es sich um eine Zusammenfassung der folgenden Metriken handelt:

Erforderlich

Misst den Prozentsatz der CIs, in denen Felder, die als obligatorisch definiert sind, nicht ausgefüllt sind. Fehlende Felder werden als unvollständig markiert, wobei für dieses CI einige Informationen fehlen. Pflichtfelder entsprechen den Feldern, die im Systemwörterbuch als obligatorisch festgelegt sind.

Empfohlen

Misst den Prozentsatz der CIs, in denen Felder, die als empfohlen festgelegt sind, nicht ausgefüllt sind. Im vordefinierten Zustand sind keine empfohlenen Felder angegeben.

Sie können verwenden Fügen Sie Bezeichnerfelder In Empfohlene Regeln Hinzu Geplante Aufgabe zum Festlegen von Kriteriumsattributen aus aktiven Identifizierungsregeln als empfohlene Felder. Sie können verwenden Entfernen Sie Bezeichnerfelder In „Empfohlene Regeln“ Geplante Aufgabe zum Aufheben der Festlegung von Kriteriumsattributen aus aktiven Identifizierungsregeln als empfohlene Felder.

Compliance

Basierend auf den Ergebnissen tatsächlicher CMDB-Auditausführungen.

Hinweis: Audit muss aktiviert sein, damit der Compliance-KPI Ergebnisse anzeigt. Weitere Informationen finden Sie unter .

Audit

Audit Vergleicht Ist-Werte der angegebenen Felder im Vergleich zu erwarteten Werten, die in Vorlagen- und geskripteten Audits definiert sind. Basierend auf `Last run date`Von Audits, CMDB-Integrität identifiziert den Satz der letzten abgeschlossenen Audit-Ausführung und verwendet diese Audit-Ergebnisse. Um den Audittest für die CMDB-Integrität zu bestehen, muss ein CI alle Audits für dieses CI erfüllen. Erstellen Sie ein Compliance-Audit, für das die Ergebnisse in die Compliance-KPI für die CMDB-Integrität einfließen.

Bei Ausführung Geskriptete Audits , `Last run date`lst nicht ausgefüllt. Damit der Compliance-KPI die Ergebnisse eines Skript-Audits enthält, aktualisieren Sie das Skript in dem Audit, um die Ausführungszeit des Audits aufzuzeichnen.

Beziehungen

Misst die Integrität von CI-Beziehungen, die aus den folgenden Metriken bestehen, die nicht konfigurierbar sind:

Doppelte Beziehungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen mit identischen übergeordneten und untergeordneten CIs, identischem Beziehungstyp und identischem Port. Doppelte Beziehungen werden pro Beziehungstyp angezeigt. In einem Satz von doppelten Beziehungen ist die Anzahl der doppelten Beziehungen die Gesamtanzahl der doppelten Beziehungen in dem Satz minus eins. In den detaillierten Diagrammen für einen doppelten Satz von Beziehungen werden alle im Satz enthaltenen Beziehungen angezeigt.

Verwaiste Beziehungen

Eine Beziehung ohne übergeordnetes CI, ohne untergeordnetes CI oder ohne beide.

Veraltete Beziehungen

Eine Beziehung, in der das übergeordnete CI oder das untergeordnete CI ein veraltetes CI ist.

Eine einzelne Beziehung kann mehr als einen Integritätstest nicht bestehen. Beispielsweise kann eine doppelte Beziehung auch veraltet sein.

Meldet außerdem die folgenden beziehungsbezogenen Zusammenfassungen:

- Beziehungen, die den vorgeschlagenen Beziehungen nicht entsprechen
- Beziehungen, die den Containment-Regeln nicht entsprechen
- Beziehungen, die den Hosting-Regeln nicht entsprechen

Informationen zum Zugriff auf das Dashboard „Beziehungsintegrität“ und zum Anzeigen der Integrität von Beziehungen finden Sie unter Zeigen Sie die Integrität von Beziehungen an.

Zugehörige Informationen

CMDB-Integrität – Systemeigenschaften

Konfigurieren Sie KPI- und Metrikeinstellungen

CMDB-Integrität wird konfiguriert

Die Datensammlung für CMDB-Integrität ist in hohem Maße konfigurierbar, um die Anforderungen und Standards für die Datenintegrität in Ihrer Organisation widerzuspiegeln. Am wichtigsten ist, dass die CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufträge standardmäßig deaktiviert sind und Integritätsdaten erst erfasst werden, wenn Sie diese Aufträge aktivieren.

Um wertvolle und aussagekräftige Integritätsdaten zu melden, überprüfen und passen Sie CMDB-Integritätsbezogene Einstellungen an.

1. Überprüfen KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität Um zu erfahren, was die CMDB-Integrität überwachen kann und was konfiguriert werden muss, um jede Metrik zu aktivieren und zu unterstützen. Deaktivieren Sie alle KPIs und Metriken, für die Sie kein Interesse an der Berichterstellung haben, und legen Sie Fehlerschwellenwerte fest.
2. Definieren Sie für jeden KPI und die zugehörigen Metriken, die Sie überwachen möchten, die erforderlichen Regeln, und erfüllen Sie andere erforderliche Anforderungen. Beispielsweise müssen Sie:
   - CI-Attribute als obligatorisch festlegen
   - CI-Felder als empfohlen festlegen
   - Erstellen Sie eine Verwaisungsregel für CMDB-Integrität
   - Erstellen Sie eine Veraltungsregel für CMDB-Integrität
3. Beschränken Sie den Umfang der CIs, die in Integritätsberechnungen enthalten sind. Siehe Aufnahmeregeln für Integrität erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Überprüfen und passen Sie nach Bedarf an CMDB-Integrität – Systemeigenschaften.
5. Aktivieren Sie die Integritäts-Dashboard-Aufträge für die KPIs, die gemeldet werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben im CMDB-Dashboard zur Integrität aktivieren und konfigurieren.

Konfigurieren Sie KPI- und Metrikeinstellungen

Schließen Sie KPIs und Metriken nach Bedarf in Ihrer Organisation ein oder aus, und konfigurieren Sie das Systemverhalten, wenn CIs Metrikintegritätstests nicht bestehen.

Vorbereitungen

Um mit der Erfassung und Berichterstellung von CMDB-Integritäts-KPIs und -Metriken zu beginnen, müssen Sie zuerst beginnen Aktivieren und konfigurieren Sie die Aufgaben des CMDB-Integritäts-Dashboards .

Erforderliche Rolle: itil_admin (zusätzlich zu itil)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Domänen-Support – Domänenerweiterungen aktiviert ist, können Sie die Aggregationseinstellungen pro Domäne konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Integritätseinstellung**an.
2. Wählen Sie Aus **Integritätsmetriken** In der rechten Seitenleiste.

   a. In **Wählen Sie Metrik Aus** Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **Vollständigkeit** , **Compliance** , Oder **Richtigkeit** KPI und Umschalter **Aktiv** Um diesen KPI und die zugehörigen Metriken in die CMDB-Integritätsanalyse und -Berichterstellung aufzunehmen.

   b. In **Wählen Sie Metrik Aus** Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine Metrik aus, z. B. **Erforderlich** , Und konfigurieren Sie die zugehörigen Felder.

   Für eine Metrik:

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktivieren Sie die Metrik, um sie in den aggregierten Integritätsbericht für den jeweiligen KPI aufzunehmen.
Fehlergrenzwert	Schwellenwertanzahl der CIs, die den Integritätsmetriktest nicht bestehen können. Wenn erreicht, wird die Integritätsverarbeitung für die Metrik für diesen Zyklus angehalten. Die maximale Anzahl beträgt 100.000, auch wenn Sie eine höhere Zahl angeben.
Aufgabe erstellen	Wenn ein CI den Metriktest nicht besteht, erstellen Sie eine Aufgabe mit Details zum Fehler. Sie können dann alle generierten Aufgaben in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	anzeigen Store-App CMDB-Arbeitsbereich, Und konfigurieren Sie die Korrektur für die Aufgabe.
Gruppe der Aufgabenbeauftragten	Eine Zuweisungsgruppe für die Aufgabe.

3. Wählen Sie **Speichern**.

CI-Attribute als obligatorisch festlegen

Konfigurieren Sie ein CI-Attribut als obligatorisch, damit es in den CMDB-Integritätstests für enthalten ist *required*Metrik, wenn aktiviert. *Required*Ist eine Metrik der CMDB-Integrität *completeness*KPI.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- ITIL_admin und Personalize_dictionary: Zum Bearbeiten der Wörterbuchtabelle
- itil hat Lesezugriff

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Feld als obligatorisch konfiguriert ist, dann wenn *required*Metrik ist aktiviert. Die CMDB-Integritätstests überprüfen, ob dieses Feld ausgefüllt ist oder nicht. Das CMDB-Integritäts-Dashboard zeigt den aggregierten Bericht des Prozentsatzes der CIs an, für die mindestens ein Pflichtfeld leer ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie Aus **Hierarchie** Zum Anzeigen der Liste „CI-Klassen“. Wählen Sie dann die Klasse mit dem Feld aus, das als obligatorisch festgelegt werden muss.
3. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Klasseninfo**, und wählen Sie dann **Attribute** aus. Klicken Sie in der Attributansicht auf **Hinzugefügt**.
4. Suchen Sie das Attribut, das Sie als obligatorisch festlegen möchten, und doppelklicken Sie dann auf dessen Wert **Obligatorisch**, und setzen Sie ihn auf „true“.

   Beim nächsten Öffnen des Formulars erscheint ein Feldstatusindikator neben der Feldbezeichnung und zeigt an, dass die Eingabe des Werts verpflichtend ist.

   Hinweis: Die Einstufung als Pflichtfeld gilt global. Das Feld wird in Formularen überall als Pflichtfeld angezeigt. Außerdem werden Pflichtfelder bei Verwendung von nicht korrekt angezeigt Service-Mapping Tag-basierte Discovery. Weitere Informationen finden Sie unter Tag-basierte Discovery in Service-Mapping .

Zugehörige Informationen

CMDB-Dashboard zur Integrität für Helsinki | Überblick

Felder als Pflichtfeld definieren

CI-Felder als empfohlen festlegen

Definieren Sie eine Liste von CI-Feldern als empfohlen, und beachten Sie, dass es wünschenswert ist, sie mit einer Datenquelle wie Discovery auszufüllen. Sie können dann den CMDB-Vollständigkeits-KPI so konfigurieren, dass empfohlene Felder in die zusammengefassten Integritätsberichte aufgenommen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- ITIL_admin und Personalize_dictionary: Zum Bearbeiten der Wörterbuchtabelle
- itil hat Lesezugriff

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie dieses Verfahren für Felder, die nicht obligatorisch sein dürfen, aber nützliche Informationen enthalten können, die das CI haben soll. Beispielsweise ein Feld mit Informationen, die an einem bestimmten Punkt bei der Diagnose hilfreich sein können. Anfänglich wird eine abgeleitete Klasse mit den empfohlenen Feldern festgelegt, die auf der übergeordneten Ebene definiert sind. Sie können empfohlene Felder für eine abgeleitete Klasse hinzufügen oder entfernen und sie mit eigenen empfohlenen Feldern festlegen, ohne die empfohlenen Felder auf übergeordneten oder gleichgeordneten Ebenen zu beeinträchtigen. Wenn alle empfohlenen Felder für eine abgeleitete Klasse entfernt werden, leitet die abgeleitete Klasse die empfohlenen Felder automatisch von ihrer übergeordneten Klasse ab.

Der CI-Klassenmanager unterstützt kein Dot-Walking für die Auswahl von Feldern aus referenzierten Tabellen, wie empfohlen. Sehen Sie sich die Schritte am Ende dieses Verfahrens an, um Tabellen mit empfohlenen Feldern direkt mit DOT-Walking auf einer Ebene zu aktualisieren.

Weitere Informationen zu untergeordneten und übergeordneten Klassen finden Sie unter Tabellenerweiterung und -Klassen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie Aus **Hierarchie** Um die Liste „CI-Klassen“ anzuzeigen, und wählen Sie dann die Klasse aus, die die Felder enthält, die als „Empfohlen“ festgelegt werden müssen.
3. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Integrität** , Wählen Sie aus **Vollständigkeit** , Und wählen Sie dann die Registerkarte empfohlene Felder aus.
4. Verwenden Sie auf der Registerkarte empfohlene Felder den Listensammler, um die Felder, die Sie als empfohlen festlegen möchten, aus dem zu verschieben **Verfügbar** Liste zu **Ausgewählt** Liste.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

So aktualisieren Sie die Tabelle „empfohlene CMDB-Felder“ [cmdb_recommended_fields] (außerhalb des CI-Klassenmanagers) mithilfe von Dot-Walking, um ein Feld aus einer referenzierten Tabelle wie empfohlen zu bestimmen:

1. Wählen Sie Aus **Alle** .
2. Geben Sie im Filternavigator ein `cmdb_recommended_fields.list` Um auf die Tabelle „empfohlene CMDB-Felder“ zuzugreifen.
3. Legen Sie im Formular „CMDB-empfohlenes Feld“ fest **Tabelle** In die Tabelle, die Sie mit empfohlenen Feldern festlegen möchten.
4. Wählen Sie Aus **Empfohlene Felder** Und verwenden Sie den Listensammler, um empfohlene Felder für die Tabelle auszuwählen. Sie können ein Referenzfeld auf eine Ebene erweitern und DOT-Walking verwenden, um ein Feld aus einer referenzierten Tabelle auszuwählen.
5. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Verwaisungsregel für CMDB-Integrität

Erstellen Sie eine Verwaisungsregel zur Bestimmung des Prozentanteils von verwaisten CIs in der CMDB. Diese Summe wird dann in der Richtigkeit-CMDB-Integritäts-KPI aggregiert. Verwaiste Regeln werden pro Klasse definiert, und pro Klasse kann nur eine einzige verwaiste Regel definiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie die Bedingungen an, die CIs erfüllen müssen, um als verwaistes CI betrachtet zu werden. Geben Sie Attribute an, die ein CI haben muss, Beziehungen, die ein CI nicht haben soll, oder beides. In den Beziehungsbedingungen können Sie entweder angeben, dass das CI keine Beziehungen hat, oder eine Reihe bestimmter Beziehungen, die das CI nicht hat.

Hinweis: Wenn vorhanden ist Integritätsaufnahmeregel Für die verwaiste Metrik dürfen die Bedingungen in der Integritätsaufnahmeregel und die Bedingungen in der Integritätsverwaistenregel nicht identisch sein.

Eine Integritätsverwaisungsregel kann beispielsweise ein CI der Klasse „cmdb_ci_Computer“ als verwaistes CI identifizieren, wenn das CI nicht mit einem Besitzer oder Asset festgelegt ist. Oder Sie können beispielsweise eine Verwaisungsregel für ein CI in der Klasse „Datenträger“ [cmdb_ci_Disk] erstellen. Wenn dieses CI keine Beziehung von enthält::enthalten oder enthalten in::enthält zu einem Computer-CI hat, ist es ein verwaistes CI.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie Aus **Hierarchie** Um die Liste „CI-Klassen“ anzuzeigen und dann die Klasse auszuwählen, für die eine Verwaisungsregel erstellt werden soll.
3. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Integrität** , Wählen Sie aus **Richtigkeit** , Und wählen Sie dann die Registerkarte Verwaisungsregel aus.
4. Wählen Sie eine Regel zum Bearbeiten aus, falls vorhanden, oder wählen Sie sie aus **Neu** , Und füllen Sie dann das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Klasse	Die Klasse, für die die Verwaisungsregel gilt.
Attribute	Attributbedingungen, die ein CI erfüllen muss, um als verwaistes CI zu gelten. Zum Beispiel die Filterbedingungen, unter denen beide `Assigned to`Und `Owned by`Felder sind leer. Die übereinstimmenden CIs werden als verwaiste CIs identifiziert.
Bedingung	And/Or-Vorgang zwischen den Bedingungen für **Attribute** und den Bedingungen für **Beziehung**.
Beziehung	Die Beziehungsbedingungen, bei denen ein CI fehlschlagen muss, basierend auf Datensätzen in der Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci], um als verwaistes CI betrachtet zu werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Um festzulegen, dass ein CI keine Beziehungen haben darf, wählen Sie **Beliebige Beziehung** bzw. **Beliebige Klasse** aus.

5. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Oder **Aktualisieren** Zum Speichern der Regel.

Zugehörige Informationen

CMDB-Dashboard zur Integrität für Helsinki | Überblick

Erstellen Sie eine Veraltungsregel für CMDB-Integrität

Ist die Veraltungsmetrik aktiv, werden Veraltungsregeln zur Bestimmung des Prozentanteils von veralteten CIs in der CMDB verwendet. Diese Summe wird dann im Richtigkeits-KPI zusammengefasst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Discovery-Einstellung bestimmter CIs als veraltet hat Vorrang vor einer für das CI definierten Veraltungsregel für CMDB-Integrität. Weitere Informationen zum Markieren von CIs durch Discovery als veraltet finden Sie unter Discovery für VMware vCenter .

Veraltungsregeln werden pro Klasse definiert. Wenn für eine Klasse keine Regel definiert ist, wird die Regel des übergeordneten Elements automatisch von der untergeordneten Klasse abgeleitet und gilt für die untergeordnete Klasse. Wenn später eine Veraltungsregel auf untergeordneter Klassenebene definiert wird, überschreibt sie die Veraltungsregel, die von der übergeordneten Klasse abgeleitet wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie Aus **Hierarchie** Um die Liste „CI-Klassen“ anzuzeigen und dann die Klasse auszuwählen, für die eine Veraltungsregel erstellt werden soll.
3. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Integrität** , Wählen Sie aus **Richtigkeit** , Und wählen Sie dann die Registerkarte Veraltungsregel aus.
4. Wählen Sie eine Veraltungsregel aus, die Sie bearbeiten oder auswählen möchten **Neu** , Und füllen Sie dann das Formular „Veraltungsregel“ aus.

Feld	Beschreibung
Gültig für	Die Klasse, für die die Regel gültig ist.
Tatsächliche Dauer	Der Zeitraum, der für den Veraltungstest verwendet wird. Wenn das CI nicht aktualisiert wurde (basierend auf aktualisiert *sys_updated_on*) Innerhalb des angegebenen Zeitraums – das CI wird als veraltet bestimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wird ein Wert mit einem gültigen Präfix und einem ungültigen Suffix angegeben, z. B. 15 x, wird der gültige Teil des Werts verwendet („15“). Wenn der gesamte Wert ungültig ist, wird der Wert ignoriert und der vorherige gültige Wert verwendet.

5. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Oder **Aktualisieren** Zum Speichern der Regel.

Zugehörige Informationen

CMDB-Dashboard zur Integrität für Helsinki | Überblick

Aufnahmeregeln für Integrität erstellen

Filtern Sie die CIs, die in Integritätsberechnungen enthalten sind und im CMDB-Integritäts-Dashboard angezeigt werden, indem Sie Integritätsaufnahmeregeln definieren. Verwenden Sie Integritätsaufnahmeregeln, um Klassen, die eine große Anzahl von Fehlern generieren, vorübergehend herauszufiltern, bis die Probleme behoben sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil mit Lesezugriff, itil_admin (zusätzlich zu itil) mit vollem Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Bewertung für die erforderlichen, verwaisten, empfohlenen, Duplikat- und Veraltet-Integritätsmetriken gilt nur für CIs, die Integritätsaufnahmeregeln erfüllen. Beispielsweise können Integritätsaufnahmeregeln CMDB-Integritätspunktzahlen der doppelten Metrik nur für Server- und Netzwerk-CIs beschränken.

Hinweis:

- Sie können Integritätsaufnahmeregeln pro Domäne angeben.
- Das Erstellen von Integritätsaufnahmeregeln auf Ebene der Basis-Tabelle „cmdb_ci“ kann potenziell Integritätsergebnisse aller Klassen in CMDB-Integritäts-Dashboards herausfiltern.
- Das Anwenden einer Integritätsaufnahmeregel auf die doppelte Metrik wird nur in der globalen Domäne unterstützt.
- Aufgrund von Leistungsproblemen wird Dot-Walking in Integritätsaufnahmeregeln für die doppelte Metrik nicht unterstützt.

Zusätzlich zu Integritätsaufnahmeregeln Aufnahmeregeln für Identifizierung Wirkt sich auch indirekt auf das aus, was im CMDB-Integritäts-Dashboard für doppelte CIs angezeigt wird. Das Dashboard selbst verwendet die Identification Engine (IRE), um doppelte CIs zu identifizieren, und daher werden Aufnahmeregeln für die Identifizierung angewendet.

Übernahme von Integritätsaufnahmeregeln:

- Wenn für eine untergeordnete Klasse keine Integritätsaufnahmeregeln angegeben sind, werden für eine übergeordnete Klasse angegebene Regeln auf die untergeordnete Klasse angewendet.
- Wenn Integritätsaufnahmeregeln für eine untergeordnete Klasse angegeben sind, haben diese Regeln Vorrang vor Regeln, die in einer übergeordneten Klasse angegeben sind.

Im Basissystem gibt es keine vordefinierten Aufnahmeregeln für Integrität, weshalb alle CIs in die CMDB-Integritätsberechnungen einbezogen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie Aus **Hierarchie** Um die Liste „CI-Klassen“ anzuzeigen und dann die Klasse auszuwählen, für die eine Integritätsaufnahmeregel erstellt werden soll.
3. Erweitern Sie in der Klassennavigationsleiste **Integrität** Und wählen Sie dann aus **Integritätsaufnahmeregeln** .
4. Wählen Sie eine vorhandene Regel zum Bearbeiten oder Auswählen aus **Neu** Und füllen Sie dann das Formular Integritätsaufnahmeregeln aus.

Feld	Beschreibung
Gilt für	Klasse, für die diese Regeln gelten.
Aktive Datensatzbedingung	Kriterien, die CIs erfüllen müssen, um in die Bewertung der angegebenen Integritätsmetriken aufgenommen zu werden.
Gilt für Metrik	Metriken, für die die Regel gilt.

5. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie können Integritätsaufnahmeregeln löschen, die nicht mehr benötigt werden, indem Sie diese Regel auswählen und dann im Formular „CMDB-Integritätskonfiguration“ auswählen **Löschen** .

Konfigurieren Sie Zusammenfassungsgewichtungen für CMDB-Integritätspunktzahlen

Metrikintegritätspunktzahlen werden in ihren jeweiligen KPI-Punktzahlen (Key Performance Indicator) zusammengefasst, die im Gegenzug in der CMDB-Integritätspunktzahl insgesamt aggregiert werden. Ändern Sie die standardmäßigen Zusammenfassungsgewichtungen für Metriken und KPIs, um die Wichtigkeit einer Metrik gegenüber einer anderen zu berücksichtigen, die die Integrität von CMDB in der Organisation bewertet.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Vollständigkeits-KPI besteht beispielsweise aus den erforderlichen Feldern der Metriken und empfohlenen Feldern. Standardmäßig sind diese Metriken so konfiguriert, dass sie 60 % bzw. 40 % zur aggregierten Punktzahl des Vollständigkeits-KPI beitragen. Sie können diese proportionale Gewichtung von Pflichtfeldern und empfohlenen Feldern innerhalb des Vollständigkeits-KPI so ändern, dass sie beispielsweise 25 % bzw. 75 % beträgt. Sie können auch die proportionalen Gewichtungen der Vollständigkeits-, Compliance- und Richtigkeits-KPIs innerhalb der aggregierten Gesamtpunktzahl ändern.

Um Zusammenfassungsgewichtungen zu ändern, müssen Sie direkt auf die Tabelle „CMDB-Integritätsmetrikeinstellungen“ [cmdb_Health_metric_pref] zugreifen, in der diese Einstellungen gespeichert sind. Anwenderdefinierte Einstellungen werden jedoch nur verwendet, wenn das System auf die Verwendung veralteter Berechnungsmethoden festgelegt ist.

Wenn Domänen-Support – Domänenerweiterungen aktiviert ist, können Sie die Aggregationseinstellungen pro Domäne konfigurieren. Standardmäßig haben die Gewichtungen von KPIs Standardeinstellungen, und Metriken sind global festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Schalten Sie ein/aus **Verwenden Sie Legacy-Berechnungsmethoden** Aktivieren Sie das CMDB-Integritäts-Dashboard, um Legacy-Berechnungsmethoden zu verwenden. Anwenderdefinierte Gewichtungseinstellungen werden in aggregierten Punktzahlberechnungen nur verwendet, wenn die Verwendung veralteter Berechnungsmethoden in Kraft ist.

Erforderliche Rolle: itil oder itil_admin

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Alle** Und geben Sie dann im Navigationsfilter ein `cmdb_Health_metric_pref.list` Zum Öffnen der Tabelle „CMDB-Integritätsmetrikeinstellungen“.
2. Wählen Sie eine Metrik, einen KPI oder aus `Overall`Eintrag, und legen Sie ihn fest `Weighted average contribution`Attribut für die gewünschte Prozentzahl.

   Stellen Sie sicher, dass die Summe der Prozentgewichtungen für die jeweilige Zusammenfassung 100 % ergibt:

   - Die Summe der Prozentgewichtungen aller Metriken für einen KPI muss 100 ergeben.
   - Die Summe der Prozentgewichtungen aller drei KPIs (Richtigkeit, Compliance, Vollständigkeit) muss 100 ergeben.

CMDB-Integrität – Systemeigenschaften

Konfigurieren Sie die folgenden Systemeigenschaften, um anzupassen, wie die CMDB-Integrität die CIs-Integrität überwacht und bewertet.

Erforderliche Rolle: itil_admin

Hinweis: ***Um die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter*** `sys_properties.list` ***ein.***

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Zeit in Minuten, die ein einzelner Metrikprozessor in jedem geplanten Zyklus ausgeführt wird [glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime]	Wenn die Verarbeitung einer Metrik die angegebene Zeit überschreitet, wird die CMDB-Integritätsverarbeitung angehalten, bis der nächste CMDB-Integritätsauftrag ausgeführt wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 120 • Standort: Navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **Integritätseinstellung**an. Wählen Sie im rechten Seitenbereich aus **Systemeigenschaften** . Aus Leistungsgründen wird empfohlen, diese Eigenschaft nicht auf einen Wert größer als 120 festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie einen ungültigen Wert eingeben, wird der Standardwert verwendet.
Attribut in der Tabelle [cmdb_ci], das auf die Tabelle „Anwender“ oder „Anwendergruppe“ verweist. CMDB-Integritäts-Dashboard-Diagramme verwenden dieses Attribut, um den Besitz von CIs zu bestimmen. Glide.cmdb.Health.ci_ownership_field	Attribut in der Tabelle [cmdb_ci], das das CMDB-Integritäts-Dashboard zur Bestimmung des CI-Besitzes verwendet. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Managed_by_Group • Standort: Navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **Integritätseinstellung**an. Wählen Sie im rechten Seitenbereich aus **Systemeigenschaften** .
glide.cmdb.logger.use_syslog.CMDBHealth	Eine durch Kommata getrennte Liste, die die Protokollierungsebene von CMDB-Integritätsaufgaben steuert. Bei der Protokollierung werden Einträge in den Systemprotokollen erstellt, um bei jeder Ausführung durch den Integritätsauditprozess generierte Nachrichten zu erfassen. Diese Protokollierung hilft beim Debugging, wenn ein Fehler aufgetreten ist. Um beispielsweise Fehler- und Informationsmeldungen zu protokollieren, setzen Sie den Wert auf „error,info“. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: error • Andere mögliche Werte: Kommagetrennte Liste mit einem der folgenden Werte: ◦ Info ◦ error ◦ warn Oder „*“, was dem Einschließen aller möglichen Werte entspricht. • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
Glide.cmdb.Health.src.cmdb_Health_Audit_only	Bei „wahr“ werden Integritätsergebnisse aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	anderen Quellen als dem CMDB-Integritätsaudit (z. B. Cloud-Discovery) deaktiviert. Nur Ergebnisse, die vom CMDB-Integritätsaudit generiert wurden, werden für KPIs im CMDB-Integritäts-Dashboard angezeigt. Beispiel: Wenn ein CI standardmäßig von Discovery als veraltet festgelegt wird, wird dieses CI für den Richtigkeits-KPI als veraltet gezählt, obwohl das CMDB-Integritätsaudit nicht festgestellt hat, dass dieses CI veraltet ist. In diesem Fall werden jedoch durch Drilldown der Metrik für veraltete CIs weiterhin die CIs angezeigt, in denen die Quelle Cloud Discovery ist. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]. • Weitere Informationen: ○ KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität ○ Erkennung für VMware vCenter
glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis	Schließen Sie abhängige CIs aus der Metrik für Veralterung der CMDB-Integrität aus. Wenn aktiviert, werden abhängige CIs nicht auf Veralterung überprüft, und zwar unabhängig von den Veralterungs- oder Aufnahmeregeln, die für die jeweiligen CI-Typen definiert sind. • Typ: wahr | falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

Aufgaben im CMDB-Dashboard zur Integrität aktivieren und konfigurieren

Aktivieren und konfigurieren Sie die CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufträge, die CMDB-Integritätstests verarbeiten, um mit der Berechnung der CMDB-Integritätspunktzahlen für zu beginnen `completeness`, `compliance`, `correctness`KPIs, zugeordnete Metriken und Beziehungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Basissystem sind CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgaben standardmäßig deaktiviert. Aktivieren und konfigurieren Sie die entsprechende Aufgabe für den CMDB-Integritäts-KPI, für den Daten erfasst und aggregiert werden sollen. Sie können einen Auftrag so planen, dass er nach einem wiederkehrenden Zeitplan ausgeführt wird, oder ihn jederzeit einmal ausführen.

Weitere Informationen zur Funktionsweise von CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufträgen finden Sie unter Informationen zu den CMDB-HealthDashboard-Nummern Blogbeitrag in ServiceNow Community.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Integritätseinstellung**an.
2. Wählen Sie Aus **Geplante Aufgaben** Wählen Sie in der linken Leiste den Auftrag aus, den Sie aktivieren oder konfigurieren möchten.

CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgabe	Beschreibung
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Vollständigkeitskeitsbewertung	Skript zur Kalkulation des Vollständigkeits-KPIs der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Compliancebewertung	Skript zur Kalkulation der Compliance-KPIs der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Richtigkeitsbewertung	Skript zur Kalkulation der Richtigkeits-KPIs der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Beziehungsbewertung	Skript zur Berechnung des CI-Beziehungs-KPI der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard: Beziehungs-Compliance-Prozessor	Skript zur Berechnung der Compliance von Beziehungen mit den vorgeschlagenen Beziehungen sowie mit Hosting- und Containment-Regeln.

3. Überprüfen Sie die Standardkonfiguration, und aktualisieren Sie sie bei Bedarf.

Feld	Beschreibung
Name	Aufgabenname. Lassen Sie dieses Feld mit dem vorab ausgefüllten Namen.
Aktiv	Zum Aktivieren der Aufgabe auswählen.
Bedingt	Ist diese Option aktiviert, muss die geskriptete Bedingung „wahr“ evaluieren, bevor die Ausgabe ausgeführt werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ausführen	Konfigurieren Sie den Zeitplan für die Auftragsausführung, oder wählen Sie aus **Bei Bedarf** Dient zum manuellen Ausführen des Auftrags bei Bedarf. Wenn **Aktiv** Ist ausgewählt, werden je nach Auswahl zusätzliche Felder angezeigt. Beispiel: **Wiederholungsintervall** (Wenn **Ausführen** Ist auf festgelegt **Regelmäßig**), und **Zeit** Für verschiedene Einstellungen von **Ausführen** . Geben Sie die Details ein, um genaue Laufzeiten festzulegen.
Zeitzone	Lokale Zeitzone.
Dieses Skript ausführen	Das Skript der Aufgabe **Hinweis:** Änderungen am Skript können zu unerwartetem Verhalten führen.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Um den Auftrag sofort einmal auszuführen.

Ergebnis

Nachdem Sie einen CMDB-Integritäts-Dashboard-Auftrag aktiviert haben, werden die Ergebnisse für den KPI zusammengefasst und im Dashboard „CMDB-Integrität“ und im Widget „CI-Integrität“ in CI-Formularen auf CMDB-, Klassen- und CI-Ebene angezeigt.

CMDB-Integritäts-Experience im CMDB-Arbeitsbereich

Zeigen Sie CMDB-Integritäts-Dashboards an, und verwenden Sie andere CMDB-Integritäts-bezogene Funktionen im CMDB-Arbeitsbereich.

Beginnend mit CMDB-Arbeitsbereich Version 7,0, CMDB-Integrität ist vollständig in den CMDB-Arbeitsbereich integriert. CMDB-Arbeitsbereich ist erforderlich, um auf CMDB-Integritätsfunktionen zuzugreifen, hauptsächlich für:

- Zeigen Sie das CMDB-Integritäts-Dashboard an
- Zeigen Sie die Integrität von Beziehungen an
- CI-Integrität anzeigen

Darüber hinaus können Sie die Zielseite des CMDB-Arbeitsbereichs und ihre Ansichten verwenden, um auf CMDB-Integritätskacheln zuzugreifen, die auf CMDB-Integritätsaktivitäten und -Zusammenfassungen basieren. Zum Beispiel:

- Verwenden Sie die Kachel „wichtige Aktionen“ auf der Zielseite, um auf Karten mit CMDB-Integritätsaufgaben wie Deduplizierungsaufgaben zuzugreifen.
- Verwenden Sie die Kachel „CMDB-Integrität“, um die Gesamtintegritätspunktzahlen für die KPIs für Vollständigkeit, Compliance und Richtigkeit anzuzeigen und Detailinformationen zum Dashboard für CMDB-Integrität im CMDB-Arbeitsbereich anzuzeigen.
- Verwenden Sie Kacheln im gesamten CMDB-Arbeitsbereich, um Detailinformationen zu Integritätsübersichten bestimmter CIs anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

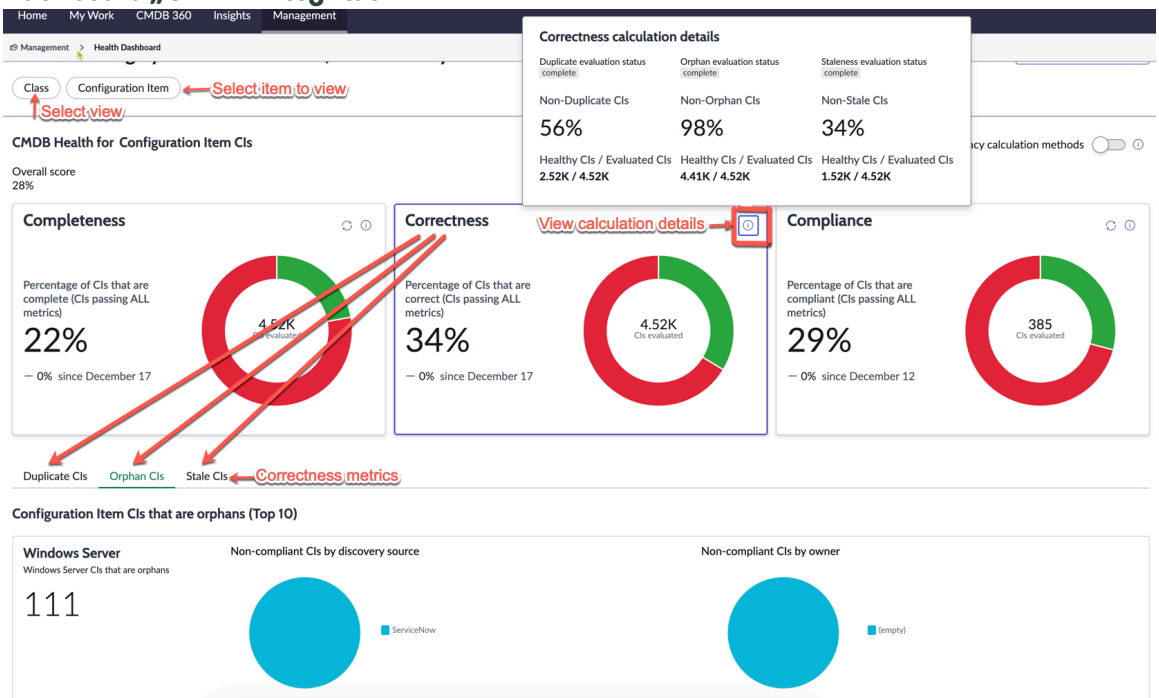
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie das CMDB-Integritäts-Dashboard an

Das CMDB-Integritäts-Dashboard dient als zentraler Ort, um detaillierte Integritätsberichte für Ihre CMDB auf einen Blick anzuzeigen. Außerdem bietet es Funktionen zur Behebung von Problemen, die von CMDB-Integrität erkannt wurden, um die CMDB-Integrität zu verbessern.

Sobald Sie CMDB-Integrität konfiguriert haben und die CMDB-IntegritätsDashboard-Aufträge aktiviert sind, zeigt das CMDB-IntegritätsDashboard aussagekräftige Daten an, die automatisch nach einem wiederkehrenden Zeitplan erfasst und berechnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Integrität wird konfiguriert.

Dashboard „CMDB-Integrität“



Zugriff

Verwenden Sie eine der folgenden Möglichkeiten, um auf das CMDB-Integritäts-Dashboard zuzugreifen:

Innerhalb des CMDB-Arbeitsbereichs

1. Navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** .
2. Wählen Sie Aus **Startseite** Wählen Sie in der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs und dann im Abschnitt Quick-Links die Option aus **Dashboard für CMDB-Integrität** Link.

Navigationsfilter

Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Dashboard „CMDB-Integrität“** Und wählen Sie dann eine der folgenden Dashboard-Ansichten aus:

- **Klassenansicht** : Standardansicht für das CMDB-Integritäts-Dashboard mit Integritätsberichten für CIs und Klassen in der CMDB-Hierarchie.
- **Serviceansicht** : Integritätsberichte für Services mit Details für CIs pro Service.
- **Integritätsgruppenansicht** : Integritätsberichte für CMDB-Gruppen vom Typ „Integrität“ mit Details für CIs pro Gruppe.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollenanforderung: Die Verwendung des CMDB-Integritäts-Dashboards erfordert die Rolle Asset, itil oder cmdb_user.

Legacy-Berechnungsmethoden

Standardmäßig werden alle Metriken und KPIs in Punktzahlberechnungen mit einer bestimmten Prozentgewichtung festgelegt. Sie können jedoch Legacy-Berechnungsmethoden verwenden, die bis zum verwendet wurden Washington DC Geben Sie die Freigabe durch Umschalten von frei **Verwenden Sie Legacy-Berechnungsmethoden** Switch (erfordert die Rolle sn_cmdb_admin) im CMDB-Integritäts-Dashboard. Bei diesen Methoden basiert die Berechnung der Zusammenfassungspunktzahlen auf Gewichtungseinstellungen für Metriken innerhalb ihres KPI und KPIs innerhalb der Gesamtpunktzahl. Verwenden Sie die Legacy-Berechnungsmethoden, wenn es wichtig ist, bestimmte Gewichtungen von Metriken und KPIs bei der Bewertung der CMDB-Integrität in Ihrer Organisation zu berücksichtigen.

Weitere Informationen zum Anpassen von Berechnungsgewichtungen für Metriken, KPIs und die Gesamtpunktzahl finden Sie unter Konfigurieren Sie Zusammenfassungsgewichtungen für CMDB-Integritätspunktzahlen.

KPI-Kacheln

Die KPI-Kacheln für Vollständigkeit, Richtigkeit und Compliance im Dashboard zeigen die aggregierte Integrität für CIs der angegebenen Klasse (und ihrer untergeordneten Elemente), Integritätsgruppe oder des Service an. Der aggregierte Prozentsatz des KPI wird auf dem Ring wie folgt dargestellt:

- Grün: Stellt die CIs dar, die mit allen Metriken des KPI konform sind
- Rot: Stellt die CIs dar, bei denen eine oder mehrere Metriken fehlschlagen

Die Verteilung der Metrik-Compliance kann zwischen CIs stark variieren. Beispielsweise führt ein einzelnes CI, das alle Metriken fehlschlägt, oder 3 eindeutige CIs, die jeweils eine andere Metrik fehlschlagen, zu einer anderen endgültigen KPI-Punktzahl der Zusammenfassung.

Sie können zusätzliche Details anzeigen und das CMDB-Integritäts-Dashboard weiter aufgliedern:

- Zeigen Sie auf den grünen und roten Teil in den Ringberichten, um Details anzuzeigen.
- Wählen Sie in einer KPI-Kachel das Symbol „Berechnungsdetails anzeigen“ („i“), um die Berechnungsdetails zu Fehler und Erfolg für jede der KPI-Metriken anzuzeigen. Berechnungsdetails zeigen auch den Status der Berechnung an, z. B. „Abgeschlossen“.
- Wählen Sie eine KPI-Kachel aus, und wählen Sie dann eine Registerkarte für eine Metrik aus, für die Sie weitere Details anzeigen möchten. Für jede Metrik zeigt das Dashboard bis zu zehn Klassen (jede Klasse in einer eigenen Kachel) mit der höchsten Anzahl nicht konformer CIs für die Metrik an. Jede Kachel für eine Klasse zeigt die Gesamtzahl der nicht konformen CIs und Kreisberichte dieser nicht konformen CIs nach Discovery-Quelle und nach Besitzer an.

  Zum Beispiel:

  1. Wählen Sie die Kachel Richtigkeit aus.
  2. Wählen Sie die Registerkarte verwaiste CIs aus.
  3. Angenommen, dass die größte Anzahl von CIs, die nicht mit der verwaisten Metrik konform sind, Windows-Server sind, zeigt die erste Kachel Details für diese CIs an. Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kachel zeigt die Gesamtzahl der Windows Server-CIs an, die verwaiste Elemente sind. Diese Kachel zeigt auch Kreisberichte dieser CIs an, einen nach Discovery-Quelle und einen anderen nach Besitzer.

4. Wählen Sie ein CI in der Listenansicht aus, um das zugehörige CI-Formular zu öffnen.
5. Scrollen Sie in der Kachel „CI-Integrität“ zu den CMDB-Integritäts-Widgets mit Details zur Integrität des CI.

Die Das Symbol gibt an, dass der maximale Fehlerschwellenwert für die Metrik erreicht wurde. Die Tests für die Metrik werden für diesen Zyklus angehalten, und alle zugehörigen aggregierten Zusammenfassungen zeigen 0 % an.

Gesamtpunktzahl

Die Gesamtpunktzahl wird im Dashboard über den KPI-Kacheln angezeigt und stellt die aggregierte Integritätspunktzahl für die CMDB dar. Die Gesamtpunktzahl wird als Zusammenfassung der drei KPIs (Richtigkeit, Vollständigkeit und Compliance) berechnet. Standardmäßig ist die Gesamtpunktzahl ein einfacher Durchschnitt der KPI-Punktzahlen. Wenn jedoch die Verwendung der Legacy-Berechnungsmethoden in Kraft ist, basiert die Gesamtpunktzahl auf allen Gewichtungseinstellungen eines der KPIs.

Klassenansicht im CMDB-Integritäts-Dashboard

Die Klassenansicht zeigt Integritätsberichte für CIs und Klassen in der CMDB-Hierarchie an. Wählen Sie eine beliebige Klasse in der CMDB-Hierarchie aus, um alle Kacheln im Dashboard so zu filtern, dass nur Integritätsdaten für CIs in der ausgewählten Klasse und ihren untergeordneten Klassen angezeigt werden.

Wählen Sie aus **Klasse** Dropdown-Liste, um zu wechseln **Integritätsgruppe** Oder **Service** Anzeigen.

Integritätsgruppenansicht im CMDB-Integritäts-Dashboard

Wählen Sie aus **Integritätsgruppe** Ansicht, um Integritätsberichte für CIs einer CMDB-Integritätsgruppe anzuzeigen. Wählen Sie eine beliebige Integritätsgruppe aus, um alle Kacheln im Dashboard zu filtern, um Integritätsdaten nur für CIs in der ausgewählten Integritätsgruppe anzuzeigen.

Wählen Sie aus **Integritätsgruppe** Dropdown-Liste, um zu wechseln **Klasse** Oder **Service** Anzeigen.

Serviceansicht im CMDB-Integritäts-Dashboard

Wählen Sie aus **Service** Ansicht, um Integritätsberichte für CIs einer Serviceklasse anzuzeigen, z. B. `Business Service`, Einschließlich des Service-CI selbst. Wählen Sie einen beliebigen Service aus, um alle Kacheln im Dashboard zu filtern, um Integritätsdaten nur für CIs im ausgewählten Service anzuzeigen.

Hinweis: Das Plugin „Ereignismanagement und Service-Mapping Core“ muss aktiviert sein, um aussagekräftige Daten in der Serviceansicht zu aktivieren.

Wählen Sie aus **Service** Dropdown-Liste, um zu wechseln **Integritätsgruppe** Oder **Klasse** Anzeigen.

Einstellungen, die sich auf die Serviceansicht auswirken:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Serviceansicht verwendet die Einstellungen für *Business Service*, *Manual Service*, Und *Technology Management Service*Klassen.
- Die Serviceansicht enthält nicht alle Services aus der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_Service]. Nur Services aus der Tabelle „cmdb_ci_Service_Auto“ und ihren untergeordneten Elementen (cmdb_ci_Service_Discoverte, cmdb_ci_Service_Manual, cmdb_ci_query_based_Service) sind enthalten.
- Die glide.cmdb.services_hierarchy_limit Die Systemeigenschaft begrenzt die Anzahl der Service-CIs, die in der Serviceansicht angezeigt werden. Dieser Grenzwert gilt für jede untergeordnete Klasse der Serviceinstanz-Klasse [cmdb_ci_Service_Auto] und ist standardmäßig auf 10.000 festgelegt.

Zeigen Sie die Integrität von Beziehungen an

Zeigen Sie Integritätspunktzahlen für die Beziehungsintegrität an, z. B. verwaiste, veraltete und doppelte Beziehungen, im Dashboard „Beziehungsintegrität“.

Vorbereitungen

Der Dashboard-Auftrag „CMDB-Integritäts-Dashboard – Beziehungs-Compliance-Prozessor“ muss ausgeführt werden, um Daten für diese Berichte zu generieren.

Hinweis: Aktivieren Sie als allgemeine Richtlinie diesen Auftrag nur, wenn Sie Beziehungsberichte benötigen, da dieser Auftrag die Leistung beeinträchtigen kann.

Erforderliche Rolle: itil oder asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Dashboard „Beziehungsintegrität“ zeigt verschiedene Bewertungslisten für Integritätsindikatoren von CI-Beziehungen in Ihrer CMDB an. Enthält Ringberichte für doppelte, verwaiste oder veraltete Beziehungen, aufgeschlüsselt nach Beziehungstyp. Sie können diese Diagramme für weitere Details detailliert darstellen.

Die Das Symbol gibt an, dass der maximale Fehlerschwellenwert für die Metrik erreicht wurde. Die Tests für die Metrik werden für diesen Zyklus angehalten, und alle zugehörigen aggregierten Zusammenfassungen zeigen 0 % an. Überprüfen Sie die Bewertungslistenregeln, die möglicherweise unwirksam sind. Möglicherweise befindet sich die CMDB auch in einem instabilen Zustand.

CMDB-Integritätsberichte für die folgenden Metriken:

Doppelte Beziehung

Beziehungen mit identischem übergeordneten Typ, untergeordneten Typ und Beziehungstyp.

Verwaiste Beziehung

Eine Beziehung, die keinen übergeordneten Typ, untergeordneten Typ oder Beziehungstyp aufweist.

Veraltete Beziehung

Eine Beziehung, in der eines der CIs veraltet ist. Bei einem veralteten CI sind auch die damit verbundenen Beziehungen veraltet.

Darüber hinaus sind die folgenden Beziehungs-Compliance-Berichte mit Aufgliederung nach Beziehungstypen verfügbar:

Beziehungen, die nicht mit allen Beziehungsregeln übereinstimmen

Beziehungen, die keiner Beziehungs-Governance-Regel entsprechen, einschließlich vorgeschlagener Beziehungen und abhängiger Beziehungsregeln.

Beziehungen, die nicht den vorgeschlagenen Beziehungen entsprechen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorgeschlagene CI-Beziehungen werden als Regeln verwendet, um zu testen, ob Beziehungen den angegebenen empfohlenen Beziehungen entsprechen.

Beziehungen, die nicht den Containment-Regeln entsprechen

Containment-Regeln werden verwendet, um zu testen, ob Beziehungen den angegebenen Containment-Beziehungen entsprechen.

Beziehungen, die nicht den Hosting-Regeln entsprechen

Hosting-Regeln werden verwendet, um zu testen, ob Beziehungen den angegebenen Hosting-Beziehungen entsprechen.

Für jeden Compliance-Bericht erfordert das Testen einer Beziehung eine Regel (vorgeschlagene Beziehung, Hosting-Regel oder Containment-Regel), in der die übergeordneten und untergeordneten CI-Klassen mit den übergeordneten und untergeordneten CI-Klassen in der getesteten Beziehung übereinstimmen. Wenn die Beziehungstypen in der Regel und in der getesteten Beziehung nicht übereinstimmen, ist die Beziehung nicht konform. Wenn keine anwendbare Regel gefunden wird, wird die Beziehung als konform betrachtet. Regeln gelten für die in der Regel angegebenen Klassen sowie für untergeordnete Klassen. Beim Testen einer Beziehung werden daher Regeln verwendet, die für aufsteigende übergeordnete Elemente der CIs in der getesteten Beziehung gelten. Wenn es mehrere Regeln gibt, die mit den übergeordneten und den untergeordneten CI-Klassen der getesteten Beziehung übereinstimmen, muss die getestete Beziehung nur eine dieser Regeln erfüllen, um konform zu sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Startseite** Wählen Sie in der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs und dann im Abschnitt Quick-Links die Option aus **Dashboard „Beziehungsintegrität“** Link.
3. Überprüfen Sie die Ringberichte und die Diagramme in den Abschnitten „Übersicht über die Beziehungsintegrität“ und „Übersicht über die Beziehungs-Compliance“ im Dashboard.
   Die Berichtsergebnisse sind nach Beziehungstyp gruppiert. Sie können weitere Details anzeigen:
   - Zeigen Sie auf einen Ringbericht, um weitere Details zu konformen und nicht konformen Beziehungen anzuzeigen.
   - Zeigen Sie auf einen Balken in einem Balkendiagramm, um weitere Details für den Balken anzuzeigen.
   - Wählen Sie einen Balken in einem Balkendiagramm aus, um einen Drilldown zu einer Listenansicht aller zugeordneten Beziehungen durchzuführen, die nicht konform sind. Die Listenansicht enthält **Fehlerbeschreibung** Feld, das nur eine einzelne Regel auflistet, die die Beziehung nicht eingehalten hat, auch wenn zusätzliche Regeln vorhanden sind, die die Beziehung nicht einhalten kann.

Nächste Maßnahme

Informationen zur Fehlerbehebung finden Sie unter So identifizieren und löschen Sie doppelte CMDB-CI-Beziehungsdatensätze oder Datensätze mit verwaisten oder fehlenden über-/untergeordneten Beziehungen [KB0780988] Knowledge Base-artikel.

Zugehörige Informationen

Aufgaben im CMDB-Dashboard zur Integrität aktivieren und konfigurieren

CI-Integrität anzeigen

Zeigen Sie den CMDB-Integritätsbericht für ein einzelnes CI im Formular „CIs“ im CMDB-Arbeitsbereich an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Beginnend mit CMDB-Arbeitsbereich Version 7,0, CMDB-Integrität ist vollständig in den CMDB-Arbeitsbereich integriert und ist erforderlich, um auf CMDB-Integritätsfunktionen zuzugreifen, einschließlich zum Anzeigen der CI-Integrität.

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user (CMDB-Anwender)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

CI-Integritätspunktzahlen basieren auf Einstellungen von CMDB-Integritäts-KPIs und -Metriken. Zusammenfassungen werden in Echtzeit aus Daten berechnet, die in integritätsbezogenen Tabellen gespeichert sind, die die CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufträge in einem wiederkehrenden Zeitplan aktualisieren. Die KPIs für Vollständigkeit und Richtigkeit sind immer auf dem neuesten Stand. Die Compliance-KPI hängt jedoch von Audit-Zyklen und von ab `CMDB Health Dashboard - Compliance Score Calculation`Dashboard-Auftrag, der möglicherweise noch nicht ausgeführt wurde.

Um sicherzustellen, dass die neuesten Updates für diese KPIs berücksichtigt werden, navigieren Sie zum entsprechenden Dashboard-Auftrag „CMDB-Integrität“, und wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** . Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben im CMDB-Dashboard zur Integrität aktivieren und konfigurieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie das CI-Formular für ein CI im CMDB-Arbeitsbereich.

   - Wählen Sie in einem CI-Formular, das sich nicht im CMDB-Arbeitsbereich befindet, die Option aus **Öffnen Sie im CMDB-Arbeitsbereich** .

     Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user (Minimum)

   - Wählen Sie im CMDB-Arbeitsbereich ein CI in einer Listenansicht aus, um das Formular des CI zu öffnen. Beispiel: Führen Sie im CMDB-Integritäts-Dashboard einen Drilldown auf eine KPI-Kachel durch, und wählen Sie dann ein CI in der Listenansicht der Kachel aus.

2. Wählen Sie auf der Kachel „CI-Integrität“ die Griffe rechts (>) oder links (<) aus, um alle CI-Integritätsbezogenen Widgets anzuzeigen.

Ergebnis

Die Widgets in der Kachel „CI-Integrität“ im CI-Formular zeigen die zusammengefasste Integrität für das CI mit den folgenden Farbcodes an:

- Grün: Das CI hat den Integritätstest bestanden (z. B. ist es kein Duplikat).
- Rot: Das CI hat den Integritätstest nicht bestanden (es handelt sich beispielsweise um ein Duplikat).
- Grau: Das CI wurde für diese Metrik nicht getestet, da der Schwellenwert für das CI (Klasse) im CI-Modul nicht festgelegt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Fehlende Regeln oder andere Klassendefinitionen können verhindern, dass einige Integritätspunktzahlen für ein CI ausgewertet werden. Die Ergebnisse im Widget „CI-Integrität“ in diesen Situationen werden unten beschrieben:

Duplikat

- Wenn keine Identifikationsregeln ([cmdb_identifier]) für die Klasse des CIs oder dessen Vorgänger definiert sind, wird eine entsprechende Benachrichtigung angezeigt.
- Wenn nur abhängige Identifikationsregeln definiert sind, wird die Benachrichtigung Nicht zutreffend angezeigt.

Verwaistes Element

- Wenn das CI durch Aufnahmeregeln für Integrität ausgeschlossen ist, erscheint die Benachrichtigung Nicht zutreffend.
- Wenn keine verwaisten Regeln (in der Tabelle [cmdb_Health_Orphan_rule]) für die Klasse des CI oder seine Vorgänger definiert sind, wird eine Benachrichtigung über das Fehlen einer Regel angezeigt.

Veraltung

- Wenn das CI durch Aufnahmeregeln für Integrität ausgeschlossen ist, erscheint die Benachrichtigung Nicht zutreffend.
- Wenn keine Veraltungsregeln (in der Tabelle [cmdb_Health_staleness_rule]) für die Klasse des CI oder seine Vorgänger definiert sind, wird eine Benachrichtigung über das Fehlen einer Regel angezeigt.

Audit

- Wenn für das CI keine Audits ([cert_Audit]) definiert sind (das CI-Integritäts-Widget überprüft nur gewünschte status und geskriptete Audits): Nicht zutreffend Benachrichtigung wird angezeigt.
- Wenn für das CI Audits definiert sind, die Audits jedoch nicht ausgeführt wurden, wird die Benachrichtigung Nicht zutreffend angezeigt.

Zugehörige Informationen

Aufgaben im CMDB-Dashboard zur Integrität aktivieren und konfigurieren

Zeitleiste der CI-Changes

Erstellen Sie eine CMDB-Korrekturregel

Eine CMDB-Nachbesserungsregel ist einer Aufgabe zugeordnet, die für einen fehlgeschlagenen CMDB-Integritätstest erstellt wurde. Eine CMDB-Nachbesserungsregel wird automatisch oder manuell angewendet, um einen Nachbesserungs-Workflow auszuführen, der beispielsweise veraltete CIs löschen kann.

Vorbereitungen

Sie müssen zuerst einen Korrekturworkflow erstellen und veröffentlichen, der das CI-Problem behebt, der in der Workflow-Tabelle [wf_Workflow] gespeichert ist. Der Workflow kann ein regulärer Workflow oder ein Orchestration-Workflow sein und muss die folgenden Anforderungen erfüllen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Tabelle im Workflow muss mit dem Aufgabentyp in der Korrekturregel übereinstimmen.
- Der Workflow ist nicht mit Filterbedingungen nach Einstellung konfiguriert **Wenn die Bedingung erfüllt ist** Bis `Keine` , Damit die Filter der CMDB-Korrekturregel gelten.

Weitere Informationen zur Verwendung klassischer Workflows finden Sie unter Klassischer Workflow .

Erforderliche Rolle: itil_admin (zusätzlich zu itil)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB Korrekturen**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Und füllen Sie dann das Formular CMDB-Korrekturregel aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachbesserung.
Aufgabentyp	Typ der CMDB-Integritätsaufgaben, auf die die Nachbesserung angewendet werden soll.
Aufgabenfilter	Filtert Aufgaben, auf die die Nachbesserung angewendet werden soll. Gilt auch Dot-Walking In CI-Feldern, damit die Korrektur auf Aufgaben angewendet wird, die übereinstimmenden CIs zugeordnet sind.
Ausführung	○ Manuell: Die Nachbesserung wird manuell angewendet. ○ Automatisch: Der Workflow wird einmalig angewendet, wenn eine Aufgabe erstellt wird, die dem **Aufgabentyp** und dem **Aufgabenfilter** entspricht.
Aktiv	Ermöglicht das Ausführen des Workflows.
Workflow	Der CMDB-Nachbesserungs-Workflow (regulär oder Orchestration), der je nach der Einstellung für **Ausführung** automatisch oder manuell ausgeführt wird. Sie können auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste** und dann auf **Neu** klicken, um einen neuen Workflow zu erstellen.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Wenn **Ausführung** Ist auf automatisch festgelegt, dann die Business-Regel *`Run remediations for CMDBHealth task`*Wendet den Korrektur-Workflow auf CIs an, die dem Aufgabenfilter entsprechen. Wenn **Ausführung** auf „Manuell“ festgelegt ist, können Sie den in der Regel definierten Nachbesserungs-Workflow manuell anwenden.

Zugehörige Informationen

Dot-Walking

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-Nachbesserung anwenden

Initiieren Sie manuell einen Workflow, um ein CI nachzubessern, das einen CMDB-Integritätstest nicht bestanden hat. Beispielsweise können Sie CIs, die verwaist oder veraltet sind, nachbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin

Um eine CMDB-Nachbesserung manuell anzuwenden, muss eine CMDB-Nachbesserungsregel vorhanden sein, in der **Ausführung** auf **Manuell** festgelegt ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Außer bei den Integritätsmetriken „Duplikat“ und „Audit“ können Sie auswählen, Aufgaben für Integritätstestfehler für eine Metrik zu erstellen.
Verwenden Sie zur Behebung von Fehlern der Metrik „Duplikat“ Deduplizierungsaufgaben.

Für alle Metriken außer für „Audit“ wird jedes CI, das einen Metriktest nicht bestanden hat, einer einzelnen Aufgabe zugeordnet. Da ein CI mehrere Audits nicht bestehen kann, kann ein einzelnes CI mehreren Auditaufgaben zugeordnet werden. Die erste dieser Aufgaben ist im Feld **Aufgabe** angegeben, und alle zusätzlichen Aufgaben im Feld **Zusätzliche Aufgaben**. Informationen zur Behebung von Fehlern der Metrik „Audit“ finden Sie in den Auditaufgaben für die Audits, die das CI nicht bestanden hat.

Die CMDB-Korrektur wird in angewendet Store-App CMDB-Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Startseite** Wählen Sie in der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs und dann im Abschnitt Quick-Links die Option aus **Dashboard für CMDB-Integrität** Link.
   Stellen Sie sicher, dass sich das CMDB-Integritäts-Dashboard in befindet **Klasse** Anzeigen.
3. Wählen Sie eine der KPI-Kacheln aus (Vollständigkeit, Richtigkeit oder Compliance).
4. Wählen Sie die Registerkarte Metrik aus, die der Korrektur zugeordnet ist, die Sie anwenden möchten (z. B. veraltete CIs), und wählen Sie dann eine der Klassenkacheln aus.
5. Wählen Sie in der Listenansicht der nicht konformen CIs für die Metrik den Aufgabenlink (in der Spalte Aufgabe) für ein CI aus, das Sie korrigieren möchten.
6. Wählen Sie im Korrekturformular die Option aus **Korrigieren** .
7. Wählen Sie im Dialogfeld „Nachbesserung“ den Korrekturworkflow aus, den Sie anwenden möchten.
   Die Liste der Korrektur-Workflows basiert auf dem Typ der Integritätsmetrik (z. B. verwaist, veraltet) und auf dem Filter, der für den Workflow in der zugehörigen Korrekturregel definiert ist.
8. Wählen Sie **Weiter**.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine CMDB-Korrekturregel

CMDB-Integritätsprozessnachverfolgung

Verwenden Sie die folgenden Informationen, um Probleme mit den CMDB-Integritätsprozessen nachzuverfolgen und zu beheben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Protokollierung

Standardmäßig werden nur Fehlermeldungen unter Angabe des Quellnamens „CmdbHealth“ in der syslog-Tabelle protokolliert. Aktualisieren Sie die Systemeigenschaft „glide.cmdb.logger.use_syslog.CMDBHealth“, um die Protokollierung von Info- und Warnmeldungen (die normalerweise zu Beginn und am Ende jedes Verarbeitungszyklus protokolliert werden) zu aktivieren. Informationen zur Verwendung dieser Eigenschaft finden Sie unter CMDB-Integrität – Systemeigenschaften.

Verarbeitungsstatus

Wenn geplante Aufgaben aktiviert sind, Daten jedoch nicht im <ph keyref="var.config-mgmt-database-short"/>-Dashboard angezeigt werden, können Sie den Verarbeitungsstatus in der Tabelle „CMDB-Integritätsmetrikstatus“ [cmdb_Health_metric_Status] überprüfen. Abhängig vom Status von *inactive*Metrik, entscheiden Sie, wie Sie fortfahren möchten.

Zu Beginn lautet der Status aller Metriken „In Bearbeitung“.

Mögliche Endzustände einer Metrik:

Abgeschlossen

Alle Klassen wurden verarbeitet und die Anzahl der Fehler liegt unter dem maximalen Fehlerschwellenwert.

Max. Fehler

Die Anzahl der Fehler für diese Metrik hat den maximalen Fehlerschwellenwert erreicht. Die Verarbeitung wurde abgebrochen und beginnt bei der nächsten Ausführung erneut.

Tägliche Timeout-Pause

Der Prozessor hat die Verarbeitungszeitgrenze erreicht. Die Verarbeitung wird angehalten und bei der nächsten Ausführung fortgesetzt.

Am Ende eines Verarbeitungszyklus hängt der Endstatus eines KPI vom Endstatus der zugehörigen Metriken ab. Möglicher Endzustand eines KPI:

Abgeschlossen

Alle zugehörigen Metriken befinden sich im Status „Abgeschlossen“, und die Berechnung der Punktzahl ist abgeschlossen.

Unvollständig

Die Punktzahl wird nicht berechnet, da eine der zugeordneten Metriken den maximalen Fehlerschwellenwert erreicht hat.

Tägliche Timeout-Pause

Zeitüberschreitung, weil eine der zugeordneten Metriken ihre maximale Verarbeitungsdauer erreicht hat.

Verarbeitungsdauer

Wenn eine Zeitüberschreitung für die Verarbeitung einer Metrik auftritt, können Sie herausfinden, für welche Klasse die Verarbeitung zu lange dauert. Anhand dieser Informationen können Sie feststellen, ob Validierungsregeln schwach sind.

Der Fortschritt jeder Metrik wird in der Tabelle „Status des CMDB-Integritätsprozessors“ [cmdb_health_processor_status] verfolgt. Der Status für Klassen, die für eine Metrik verarbeitet wurden, lautet „Abgeschlossen“, und für Klassen, die noch verarbeitet werden müssen, „Entwurf“. Indem Sie die Aktualisierungszeit für jede Klasse betrachten, können Sie die Länge der Verarbeitungsdauer für jede Klasse berechnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwaiste Datensätze aufgrund einer fehlerhaften Hierarchie

Verwaisungsregeln können ein verwaistes CI erkennen, das Sie nicht aufrufen und löschen können. Möglicherweise besteht auch ein Konflikt zwischen der Listenansicht, in der die verwaisten Datensätze angezeigt werden, und der Gesamtzahl der Datensätze. Diese Feststellungen beruhen auf dem Löschen von Datensätzen in der Datenbank aus nur einer Tabelle in der CMDB-Hierarchie.

Diese CI-Datensätze sind nicht über GlideRecord zugänglich und müssen direkt aus der Datenbank gelöscht werden. Daher müssen Sie sich in diesem Fall an den Support wenden, um ein verwaistes CI aus der Datenbank zu löschen.

Verwaiste Testergebnisse geben an, wo genau die Hierarchie beschädigt ist. Beispielsweise bedeutet die Meldung „This cmdb_ci_linux_server CI [91054fc24f22520053d6e1d18110c713] is missing record in cmdb_ci_computer table“, dass ein Datensatz dieser sys_id aus den Tabellen „CMDB“, „cmdb_ci, cmdb_ci_hardware“, „cmdb_ci_server“ und „cmdb_ci_linux_server“ gelöscht werden muss (die Klasse „Computer“ befindet sich in der Hierarchie zwischen den Klassen „Hardware“ und „Server“.)

Skript-Audits übersprungen

Eine Fehlermeldung wird protokolliert, wenn die Ergebnisse eines Skript-Audits nicht im Compliance-KPI enthalten sind. Der Grund dafür kann sein, dass das Skript im Audit nicht aktualisiert wurde, sodass das Feld **Letztes Ausführungsdatum**nicht ausgefüllt wurde. Ohne einen Wert für **Letztes Ausführungsdatum** kann CMDB-Integrität diese Ausführungsergebnisse nicht als Teil einer kürzlichen vollständigen Auditausführung identifizieren und überspringt diese Ergebnisse.

CMDB-Integritätsprozessstatus: Fehlerschwellenwert erreicht

Das CMDB-Integritäts-Dashboard zeigt die Zeichenfolge „Fehlerschwellenwert erreicht“ an, wenn die Anzahl der CIs, die die Metriktests nicht bestehen, den für die Metrik festgelegten Fehlerschwellenwert erreicht.

Die CMDB-Integrität hält die Verarbeitung dieser Metrik im aktuellen Zyklus an. Daher gibt es keine aggregierte Integritätspunktzahl für die Metrik. Die Verarbeitung wird im nächsten Zyklus erneut versucht. Außerdem ist der Status in der Tabelle „CMDB-Integritätsmetrikstatus“ [cmdb_Health_metric_Status] auf festgelegt `Max Failures`Für diese Metrik.

Wenn die Integritätspunktzahl einer Metrik nicht ausgewertet werden kann, wird der Verarbeitungsstatus des jeweiligen KPI (z. B. Richtigkeit) auf festgelegt `Incomplete`. Das CMDB-Integritäts-Dashboard zeigt die Zeichenfolge an `Incomplete score`Für den jeweiligen KPI. Zudem sind aggregierte Integritätspunktzahlen für die Metrik für keine Klasse in der CMDB-Hierarchie verfügbar.

Überprüfen und optimieren Sie die Regeln, die für die Metrik definiert wurden, bei der die maximale Anzahl von Fehlern erreicht wurde. Wenn eine der Metrik zugeordnete Regel zu generisch ist, was zu einer großen Anzahl von Fehlern führt, versuchen Sie, sie wie folgt zu verfeinern:

- Vollständigkeit:

  Überprüfen Sie die Pflichtfelder für die zugehörigen Klassen, und entfernen Sie diejenigen, die für die Integritätspunktzahl nicht kritisch sind. Überprüfen Sie auch die empfohlenen Felder, die Fehler verursachen, und entfernen Sie diejenigen, die für die Integritätspunktzahl nicht kritisch sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter CI-Attribute als obligatorisch festlegen Und CI-Felder als empfohlen festlegen.

- Compliance:

  Überprüfen Sie die Audit-Fehler aus den Audit-Aufträgen, und passen Sie die Audits an, um die Anzahl der Fehler zu reduzieren. Weitere Informationen finden Sie unter KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

- Richtigkeit:

  - Verwaistes Element: Überprüfen Sie die Verwaisungsregeln, und passen Sie sie an, um übermäßige Verwaisungsfehler zu entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Verwaisungsregel für CMDB-Integrität.
  - Veraltung: Überprüfen Sie die effektive Dauer für die Klassen, die Fehler verursachen, und passen Sie die Dauer an, um die Anzahl der Fehler zu reduzieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Veraltungsregel für CMDB-Integrität.
  - Duplikat: Überprüfen Sie die Deduplizierungsaufgaben, und korrigieren Sie die Aufgaben, um doppelte CIs zu entfernen und die Erstellung von Fehlerdatensätzen zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie unter Korrigieren Sie eine Deduplizierungsaufgabe (Veraltet).

CMDB-Integritätsprozessstatus: Unvollständige Punktzahl

Das CMDB-Integritäts-Dashboard zeigt die Zeichenfolge „unvollständige Punktzahl“ für eine Metrik an, wenn die Punktzahl für die Metrik nicht berechnet werden kann.

„Unvollständige Punktzahl“ wird angezeigt, wenn:

- Die Anzahl der CIs, die den Test einer ihrer Submetriken nicht bestehen, den für die Metrik festgelegten Fehlerschwellenwert erreicht. In dieser Situation wird der Verarbeitungsstatus für die jeweilige übergeordnete Metrik (z. B. Richtigkeit) in der Tabelle „Status der CMDB-Integritätsmetrik“ [cmdb_health_metric_status] auf „unvollständig“ gesetzt. Die Verarbeitung der fehlgeschlagenen Metrik im aktuellen Zyklus wird beendet, daher gibt es keine aggregierten Integritätspunktzahlen für die Untermetrik oder die übergeordnete Metrik.

  Um dies zu beheben, müssen Sie die zugrunde liegende Ursache für CIs beheben, die die Submetriktests nicht bestanden haben. Weitere Informationen zum Beheben von Fehlern der Submetrik finden Sie unter CMDB-Integritätsprozessstatus: Fehlerschwellenwert erreicht.

- Bei der Verarbeitung der Submetrik ist ein Fehler aufgetreten.

  Überprüfen Sie zur Behebung die Systemprotokolle, um die Ursache des Fehlers zu bestimmen. Nachdem Sie die Ursache des Problems behoben haben, starten Sie die Verarbeitung erneut, indem Sie die entsprechende Dashboard-Aufgabe der übergeordneten Metrik manuell ausführen.

CMDB-Integritätsreferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den KPIs und Metriken, die die CMDB-Integrität verwendet, und zu Tabellen, geplanten Aufgaben und Eigenschaften, die von der CMDB-Integrität verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domain Separation in CMDB-Integrität

Dies ist ein Überblick über die Domain Separation in Bezug auf die CMDB-Integrität. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Übersicht

CMDB-Dashboards sollten mit eigenen Regeln eingerichtet werden, um den Anforderungen des Anwenders am besten gerecht zu werden. CMDB Dashboard-Aufträge entsprechen diesen Regeln, um Berichte zu erstellen. Diese werden in separaten Abschnitten weiter unten behandelt.

So funktioniert die Domain Separation in CMDB-Integrität

Damit Dashboards am effektivsten sind, sollten Benutzer das Dashboard entsprechend konfigurieren. Dies geschieht, indem die Regeln für verwaistes Element, Veraltung und Aufnahme entsprechend ihren Anforderungen eingerichtet werden, was sich dann auf die im Dashboard angezeigten Berichte auswirkt.

Die Einstellungen und Metriken definieren verschiedene Aspekte jeder Anwendung, da jede Domäne unterschiedlich konfiguriert werden kann. Diese Regeln werden zusätzlich zu den Regeln des Basissystems eingerichtet. Es gibt verschiedene Arten von Eigentümern für verschiedene CIs. Jede Domäne verfügt über ihren eigenen Regelsatz.

Metriktests aus der globalen Domäne werden an Subdomänen weitergegeben. Subdomänen können jedoch eigene lokale Metriktests haben, die die globalen Domänentests überschreiben. Bis zum San Diego Lokale Metriktests für Release- und Subdomänen wurden auf die Subdomänen-CIs und auch auf die globalen Domänen-CIs (die in Subdomänen sichtbar sind) angewendet. Globale Domänen-CIs, bei denen Metriktests lokaler Subdomänen fehlgeschlagen sind, könnten aufgrund doppelter Daten große Datenmengen generiert haben.

Beginnend mit Tokyo Release, CIs in der globalen Domäne werden nur anhand von Metriktests ausgewertet, die in der globalen Domäne angegeben sind. In Subdomänen werden lokale Metriktests nur auf die CIs in dieser Subdomäne und nicht auf die CIs der globalen Domäne angewendet (auch wenn die CIs der globalen Domäne in der Subdomäne sichtbar sind). Integritätsergebnisse für CIs in der globalen Domäne werden in Subdomänen angezeigt, und Integritätsergebnisse in Subdomänen spiegeln dieses neue Verhalten wider.

Hinweis: Die Domain Separation ist standardmäßig aktiviert, jedoch kann jede Domäne nach Bedarf konfiguriert werden.

Integritätseinstellungen

Konfigurieren Sie diese Einstellungen während des Setups:

1. Globale Systemeigenschaften, die die CMDB-Integrität steuern: Systemeigenschaften sind nicht domänengetrennt. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Integrität – Systemeigenschaften.

2. CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufträge – Für jeden wichtigen KPI ist ein Dashboard-Auftrag vorhanden, z. B. Vollständigkeit. Diese Aufgabe ermittelt die Integrität der CIs in allen aktivierten Domänen. Es wird nur eine Aufgabe für alle Domänen ausgeführt, und Aufgaben selbst sind nicht domänengetrennt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer können die Häufigkeit festlegen, mit der Aufgaben ausgeführt werden sollen. Der Bericht wird für alle Domänen ausgeführt. Je mehr Domänen in der Aufgabe enthalten sind, desto länger wird der Job ausgeführt.

3. Integritätsmetriken: Diese Optionen sind nach Domänen getrennt und entsprechen der etablierten Logik der „Systemüberschreibungen“ der Domain Separation. Änderungen werden entsprechend der Domäne vorgenommen, für die der Anwender angemeldet ist. Basissystemwerte werden in der globalen Domäne definiert. Die überschreibende Domänenlogik bedeutet, dass diese Werte für alle Domänen gelten. Wenn Benutzer andere Werte für eine Domäne wünschen, müssen sie bei einer bestimmten Domäne angemeldet sein und die Eigenschaft von dort aus ändern. Die neue Eigenschaftseinstellung gilt nur für diese Domäne und jede Domäne, die diese Domäne erbt. Weitere Informationen finden Sie unter Integritätsmetriken .

   Hinweis: Zu den KPIs für Vollständigkeit, Compliance und Korrektheit: Benutzer können diesen KPI deaktivieren, wenn sie dies nicht als Teil der Dashboard-Punktzahl sehen möchten. Alle diese Einstellungen sind domänengetrennt, und der Benutzer kann bestimmte Eigenschaften für die Domäne definieren.

   a. Aktiv: Diese Einstellung ist am wichtigsten, da sie die Ausführungsdauer der Aufgaben beeinflusst. Die mehr Domänen mit Kennzeichnungen auf festgelegt `Active`, Je länger die Aufträge dauern. Am besten wählen Sie nur die Domänen aus, die Sie sein möchten `Active`Und rendern Sie den Rest als `Active`= **Falsch** . Sie können dies in den Integritätseinstellungen festlegen. Die Standardeinstellungen für die globale Domäne sind `Active`= **Wahr** , Sie können jedoch bestimmte Domänen ändern oder deaktivieren, die der Anwender im Dashboard anzeigen möchte. Benutzer sollten beim Ändern dieser Werte die Domänenhierarchie berücksichtigen. Wenn eine große Anzahl von Domänen vorhanden ist (>100) Der Auftrag kann sehr lange dauern. Um dies zu mindern, legen Sie fest `Active`Bis **Falsch** Für alle Stammdomänen, wodurch alle anderen Domänen in der Hierarchie deaktiviert werden. Wenn sich auf oberster Ebene eine Regel befindet, erben alle untergeordneten Domänen diese Regel.

   b. `Failure Threshold`, `Create Task`, `Task Assignee Group`– Alle diese Einstellungen können für verschiedene Domänen unterschiedlich festgelegt werden, je nachdem, was in jeder Domäne benötigt wird.

   c. Ausnahmen: Bei Beziehungsmetriken (Beziehung, doppelte Beziehungen, verwaiste Beziehungen, veraltete Beziehungen) ist die Einstellung des Fehlerschwellenwerts nicht nach Domänen getrennt. Der Fehlerschwellenwert für die globale Domäne wird auf alle Domänen angewendet. Selbst wenn Benutzer beispielsweise den Fehlerschwellenwert für eine Domäne überschreiben sollten, wird die Einstellung der globalen Domäne für den Schwellenwert weiterhin angewendet.

   d. Problembehandlung/Implementierungsdetail: Diese Einstellungen werden in gespeichert `cmdb_health_metric_pref`Tabelle, die domänengetrennt ist.

CMDB-Integritätsbezogene Regeln

Siehe Einstellungen für Regeln im Zusammenhang mit CMDB-Integrität unter:

- Erforderlich
- Empfohlen
- Verwaistes Element
- Veraltung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die meisten Regeln im Zusammenhang mit der CMDB-Integrität sind domänengetrennt und werden von den Anwendern bereitgestellt. Benutzer können verschiedene Regeln für verschiedene Domänen definieren, indem sie sich bei jeder Domäne anmelden und Regeln im CI-Klassenmanager hinzufügen/überschreiben.

1. Vollständigkeit
   a. Erforderliche Felder: Diese basieren auf dem Klassenschema, das im Systemwörterbuch der Plattform definiert und für alle Domänen fest ist. Diese können nicht geändert werden.
   b. Empfohlene Felder: Diese sind nach Domänen getrennt. Die verwendete Tabelle ist empfohlene CMDB-Felder [cmdb_recommended_fields], die domänengetrennt sind. Der Benutzer kann diese für verschiedene Domänen einrichten.
2. Korrektheit
   a. Duplikate: Duplikate basieren auf Identifikationsregeln, die nicht domänengetrennt sind. Daher gelten für alle Domänen dieselben Regeln.
   b. Verwaisung: Verwaisungsregeln sind nach Domänen getrennt. Es gibt unterschiedliche Verwaisungsregeln für verschiedene Domänen. Die Tabelle, die in der Tabelle „Verwaisungsregel für CMDB-Integrität“ [cmdb_Health_Orphan_rule] verwendet wird und domänengetrennt ist.
   c. Veraltung: Veraltungsregeln sind domänengetrennt. Die verwendete Tabelle ist cmdb_Health_staleness_rule . Die Basissystemregel (60 Tage) ist für die globale Domäne festgelegt und wird daher von allen Domänen als Standardregel übernommen.
3. Compliance

   Audit: Audit-Punktzahlen basieren auf dem gewünschten Status oder geskripteten Audits, die vom Anwender im Compliance-Modul definiert wurden.Audits selbst sind domänengetrennt. Wenn die Auditpunktzahl für eine Domäne aktiviert ist, basieren die Punktzahlen nur auf den in dieser Domäne angezeigten Audits.

Integritätsaufnahmeregeln:

- Integritätsaufnahmeregeln sind domänengetrennt. Die Regeln werden in cmdb_Health_config gespeichert Tabelle, die domänengetrennt ist.
- Jede Domäne kann ihre spezifischen Integritätsaufnahmeregeln und domänenspezifischen Regeln für jede Untermetrik haben.
- Wenn eine Integritätsaufnahmeregel global definiert ist, erben alle Unterdomänen die Regel gemäß der Domänenstruktur, und die Regel kann in jeder Domäne überschrieben werden.
- Wenn eine Integritätsaufnahmeregel auf der Klassenebene Konfigurationselement [cmdb_ci] definiert ist, erben alle absteigenden Klassen die Regel, und die Regel kann auf jeder Klassenebene überschrieben werden.

Dashboard „CMDB-Integrität“

Wenn das Plugin „Domänenunterstützung – Domänenerweiterungs-Installationsprogramm“ aktiviert ist, ist das CMDB-Integritäts-Dashboard domänenbewusst:

- Das CMDB-Integritäts-Dashboard fasst Integritätsfehler und -Punktzahlen basierend auf der Domänensichtbarkeit von CIs des Anwenders zusammen und meldet sie. Wenn ein Benutzer entsprechend der Domänensichtbarkeit ein CI sehen kann, gilt die Auditregel in der Domäne dieses Benutzers für dieses CI, und zwar unabhängig davon, ob sich das CI in der Domäne des Benutzers oder in einer enthaltenen Domäne befindet. Wenn ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CI Integritätstests aus verschiedenen Benutzerdomänen nicht besteht, werden separate Fehlerdatensätze erstellt.

- Benutzer können KPI- und Metrikeinstellungen entsprechend den Anforderungen in ihrer Domäne konfigurieren. So können unterschiedliche Domänen unterschiedliche Einstellungen, z. B. aktiv/inaktiv, und Schwellenwerte haben.
- Eine untergeordnete Domäne leitet die Integritätskonfigurationen der Domäne des unmittelbar übergeordneten Elements ab, wenn die untergeordnete Domäne keine eigenen konfiguriert. Eine untergeordnete Domäne kann die Konfigurationen übergeordneter Elemente überschreiben, indem sie sie ändert.

Integritäts-Dashboards (Klassenansicht/Serviceansicht/ Integritätsgruppenansicht)

Im Allgemeinen sind CMDB-Integritäts-Dashboards domänenbewusst und zeigen Daten entsprechend dem angemeldeten Domänenanwender an. Wenn ein Benutzer bei einer Domäne angemeldet ist und ein Dashboard zur Integrität anzeigt:

1. Nur Punktzahlen für aktivierte Metriken in dieser Domäne werden angezeigt (basierend auf den Integritätseinstellungen *`Active`*Kennzeichnen Sie wie oben besprochen).
2. Alle Punktzahlen basieren auf CIs, die in der jeweiligen Domäne sichtbar sind. (Dies sind reguläre Regeln für die Sichtbarkeit der Domäne: Von dieser Domäne aus können Sie CIs in der globalen Domäne, der spezifischen Domäne, jeder untergeordneten Domäne dieser Domäne oder jeder Domäne anzeigen, die direkt oder indirekt in dieser Domäne enthalten ist.)
3. Die Dashboard-Ansicht basiert auf Domänenregeln, die in der Domänenzuordnung definiert sind, im Gegensatz zu den vom angemeldeten Benutzer bereitgestellten Regeln. Diese Ansicht überschreibt alle zusätzlichen Regeln zur Sichtbarkeit der Domäne, die ein angemeldeter Benutzer haben kann. Der Administrator legt die Grundregeln fest, jedoch nicht jede einzelne Domäne. Der Administrator kann bestimmten Benutzern oder Benutzergruppen zusätzliche Sichtbarkeit für andere Domänen verleihen. Das Dashboard ändert sich jedoch nicht. Das Dashboard folgt streng den oben genannten Domänenregeln, basierend auf der Domänenhierarchie für die Domäne, in der der Benutzer angemeldet ist.
4. Wie im Abschnitt mit den Integritätseinstellungen erläutert, können Benutzer für jede Domäne unterschiedliche Einstellungswerte definieren, die sich auf die im Dashboard gemeldeten Punktzahlen auswirken. Zu den Einstellungen, die sich auf Punktzahlen auswirken können, gehören **Fehlerschwellenwert** Und **Aktiv** .
5. Wie im Abschnitt zu den CMDB-Integritätsregeln erläutert, basieren die für die Metriken gemeldeten Punktzahlen auf den für sie definierten Integritätsregeln (Veraltungsregeln, Verwaisungsregeln, empfohlene Regeln, Auditregeln und Aufnahmeregeln), die für eine bestimmte Domäne (im CI-Klassenmanager) unterschiedlich definiert werden können. Nur die erforderliche Metrik und die doppelte Metrik basieren auf Regeln, die in allen Domänen gelten.
6. Serviceansicht/Gruppenansicht: Diese Berichte folgen auch weitgehend den oben genannten Punkten. Normalerweise unterscheiden sich diese Ansichten von verschiedenen Ansichten/Filtern für den Integritätsbericht. Eine basiert auf Business Rules, die andere auf CMDB-Integritätsgruppen.

Zugehörige Informationen

Domain Separation und Configuration Management Database (CMDB)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit CMDB-Integrität installierte Komponenten

Mit CMDB-Integrität (enthalten im Plugin „com.snc.cmdb“) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Eigenschaften und geplante Aufgaben.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.cmdb.services_hierarchy_limit	Maximale Anzahl von Service-CIs, die im CMDB-Service-Dashboard angezeigt werden können. Dieser Grenzwert gilt für jede untergeordnete Klasse der Serviceinstanz-Klasse [cmdb_ci_Service_Auto]. • Typ: Ganzzahl • Standard: 10.000 • Bereich: 0-100.000 • Standort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_properties] Tabelle. • Weitere Informationen: Zeigen Sie das CMDB-Integritäts-Dashboard an

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Vollständigkeitskeitsbewertung	Skript zur Kalkulation des Vollständigkeits-KPIs der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Compliancebewertung	Skript zur Kalkulation der Compliance-KPIs der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Richtigkeitsbewertung	Skript zur Kalkulation der Richtigkeits-KPIs der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Beziehungsbewertung	Skript zur Berechnung des CI-Beziehungs-KPI der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritäts-Dashboard: Beziehungs-Compliance-Prozessor	Skript zur Berechnung der Compliance von Beziehungen mit den vorgeschlagenen Beziehungen sowie mit Hosting- und Containment-Regeln.
Fügen Sie Bezeichnerfelder In Empfohlene Regeln Hinzu	Legt alle Kriteriumsattribute aus allen aktiven Bezeichnereinträgen aus allen aktiven Identifizierungsregeln als empfohlene Felder fest. Diese hinzugefügten empfohlenen Felder werden dann von der geplanten Aufgabe „CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Vollständigkeitspunktzahl“ bei der Auswertung der empfohlenen Integritätsmetrik überprüft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Entfernen Sie Bezeichnerfelder In „Empfohlene Regeln“	Gibt ein empfohlenes Feld an, das ein Kriteriumsattribut in einem aktiven Bezeichnereintrag in einer aktiven Identifizierungsregel ist. Entfernt dann die empfohlene Einstellung für dieses Feld.

Installierte Tabellen

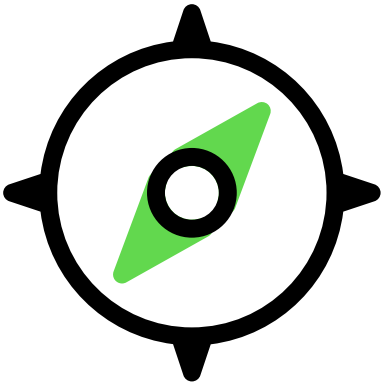
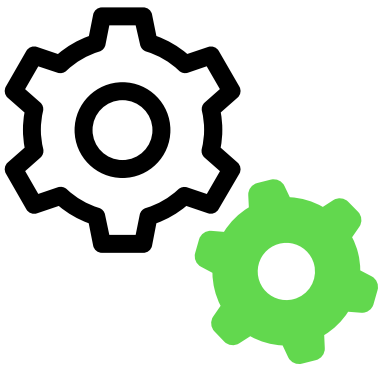
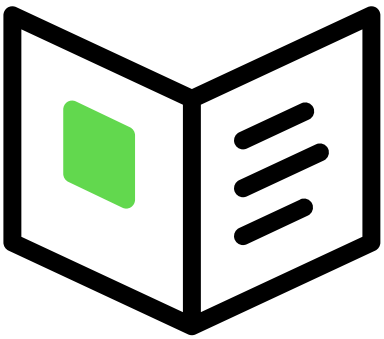
Tabelle	Beschreibung
CMDB-Integritätsmetrik [cmdb_health_metric]	Details, z. B. ob ein KPI oder eine Metrik aktiviert ist, der maximale Fehlerschwellenwert und andere Einstellungen für alle KPIs und Metriken der CMDB-Integrität.
CMDB-Integritätsergebnis [cmdb_health_result]	Ergebnisse des neuesten CMDB-Integritätsverarbeitungszyklus.
CMDB-Integritätsbewertungsliste [cmdb_health_scorecard]	Aktuelle und historische Integritätspunktzahlen. Der Status der historischen Punktzahldatensätze ist „Historisch“ und der der neuesten Punktzahldatensätze „Vollständig“.
Verwaisungsregel für CMDB-Integrität [cmdb_health_orphan_rule]	Regeln für die Berechnung von verwaisten Datensätzen pro Klasse.
Empfohlene CMDB-Felder [cmdb_recommended_fields]	Empfohlene Felder pro Klasse.
Status der CMDB-Integritätsmetrik [cmdb_health_metric_status]	Interne Tabelle, die den Status aller verarbeiteten KPIs und Metriken verfolgt. Beinhaltet Status, Verarbeitungsdauer und Startdatum der Verarbeitung. Der Status für einen KPI oder eine Metrik ändert sich von „in Bearbeitung“ in einen der folgenden Werte: • Abgeschlossen • MaxFailures • Tägliches Verarbeitungs-Timeout Die Verarbeitung eines KPI oder einer Metrik, bei der eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist, wird am folgenden Tag fortgesetzt.
Status des CMDB-Integritätsprozessors [cmdb_health_processor_status]	Interne Tabelle, die den Verarbeitungsfortschritt der einzelnen KPIs und Metriken verfolgt. Enthält eine Liste von Tabellen, die für jeden KPI und jede Metrik verarbeitet werden, sowie den Verarbeitungsstatus. Klassen werden sequenziell verarbeitet, wobei der Status von „Entwurf“ -> „in Bearbeitung“ -> „Abgeschlossen“ geändert wird.
CMDB-Beziehung # Integritätsergebnisse aller Regeln [cmdb_health_result_rel_all]	Speichert Ergebnisse zur Beziehungsintegrität, die vom Bericht „Alle Beziehungen“ verwendet werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-Erfolgsberater

Die ServiceNow® CMDB-Erfolgsberater Ist eine Datenoptimierungsfunktion, die aktiviert CMDB Administratoren, um Geschäftsergebnisse für Zielanwendungen wie zu steigern Hardware Asset Management(HAM) Durch Verbesserung Configuration Management Database (CMDB) Datenqualität.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie mehr über die Vorteile von CMDB-Erfolgsberater.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	CMDB-Erfolgsberater für HAM verwenden an.
Referenz		
		
Ruft Details zu installierten Komponenten ab.		

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für CMDB-Erfolgsberater In ServiceNow Community
- Leitfaden für Asset- und CI-Zuordnung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

CMDB-Erfolgsberater erkunden

Erfahren Sie mehr über CMDB-Erfolgsberater Und überprüfen Sie die Vorteile, die es verschiedenen Anwendern in Ihrer Organisation bieten kann.

CMDB-Erfolgsberater – Übersicht

Mit CMDB-Erfolgsberater Anwendung können Sie überprüfen und verbessern IT Asset Management(ITAM) Regeln, CMDB Datenmanager Richtlinien, und Configuration Management Database (CMDB) Einstellungen, die auf bestimmte Anwendungen wie zugeschnitten sind Hardware Asset Management(HAM) . Der Berater hilft, die Datenqualität für Klassen von Zielkonfigurationselementen (CI) mithilfe von „angepasst“ zu verbessern CMDB Metriken zur Unterstützung Ihrer Geschäftsergebnisse.

CMDB-Erfolgsberater Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung	Zusätzliche Rollen erforderlich
CMDB-Administrator	Benutzer mit der Rolle sn_cmdb_admin können konfigurieren und verbessern CMDB Datengenauigkeit basierend auf bestimmten Geschäftsanwendungsfällen. Mit gezielter CI-Nachverfolgung, praktischen Vorschlägen zur Datenintegration und anwendungsspezifischen Dashboards, der CMDB-Erfolgsberater Aktiviert CMDB Administrator S zu verbessern CMDB Datengenauigkeit und Erreichen wichtiger Geschäftsergebnisse wie HAM.	pa_Viewer: Erforderlich, um Daten nach Modellkategorien zu filtern. pa_Data_Collector: Erforderlich, um den Zeitstempel der letzten aktualisierten Daten im Dashboard anzuzeigen. **Wichtig:** HAM Dashboard-spezifische erforderliche Rollen: cmdb_inst_admin: Zur Verwaltung erforderlich Service Graph Connector Verbindungen in SGC Central Bis CMDB-Erfolgsberater. pd_user: Zum Anzeigen erforderlich Discovery Muster Bis CMDB-Erfolgsberater Mit schreibgeschütztem Zugriff. pd_MID: Zum Anzeigen erforderlich Muster für Discovery und Service-Mapping Bis CMDB-Erfolgsberater Mit schreibgeschütztem Zugriff. pd_admin: Zur Verwaltung erforderlich Discovery Muster Bis CMDB-Erfolgsberater Mit Erstellungs- und Schreibzugriff.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-Erfolgsberater – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Fokussiert CMDB Setup für bestimmte Geschäftsergebnisse.	Anwendungsfallgesteuert CMDB konfigurieren	CMDB-Administrator
Verbesserte Transparenz	Dashboard mit konsolidierten Einblicken und Metriken	CMDB-Administrator
Kontinuierliche Verbesserung der Datenqualität	KPI-Detailzugriff über das Dashboard für Metriküberwachung, Nachverfolgung von Korrekturen und geführte Lösungsschritte	CMDB-Administrator
Vorschläge zur Verbesserung der Datenqualität	Bereich „Korrekturaktionen“, der für ein Diagramm im Dashboard verfügbar ist	CMDB-Administrator
Bessere Ausrichtung von CMDB Regeln und Richtlinien	Einstellungszusammenfassung für Lückenanalyse und Konfigurationsanleitung	CMDB-Administrator
Verbessert CMDB Datenabdeckung und -Genauigkeit	Zusammenfassung der Datenintegrationen zur Überprüfung und Bewertung von Integrationsquellen	CMDB-Administrator

Anwendungsfälle

Sie können verwenden CMDB-Erfolgsberater Für HAMGeschäftsergebnis. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten CMDB-Erfolgsberater Für HAM.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von CMDB-Erfolgsberater finden Sie unter:

- CMDB-Erfolgsberater konfigurieren
- Verwenden CMDB-Erfolgsberater Für HAM
- CMDB-Erfolgsberater – Referenz

CMDB-Erfolgsberater konfigurieren

Schließen Sie die Konfigurationsaufgaben ab, um mit der Verwendung von zu beginnen CMDB-Erfolgsberater.

Konfiguration – Übersicht

1. CMDB-Erfolgsberater installieren.

   Einrichten CMDB-Erfolgsberater Durch Installation der Anwendung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Rollen für zuweisen CMDB-Erfolgsberater Anwender.

   Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in zu steuern CMDB-Erfolgsberater Anwendung.

3. Optional: Konfigurieren Sie die Sichtbarkeit der Datensatzanzahl in CMDB-Erfolgsberater Dashboard zur Verwaltung großer Datensätzean.

   Verbessern Sie die Leistung von CMDB-Erfolgsberater Dashboards, indem die Datensatzanzahl beim Klicken aus Ringdiagrammen mithilfe einer konfigurierbaren Systemeigenschaft ausgeblendet wird.

CMDB-Erfolgsberater installieren

Sie können installieren CMDB-Erfolgsberater Anwendung (sn_cmdb_Advisor), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: CMDB-Erfolgsberater Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit CMDB-Erfolgsberater installiert:

- Geplante Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit CMDB-Erfolgsberater installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach CMDB-Erfolgsberater Anwendung (sn_cmdb_Advisor) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Rollen für zuweisen CMDB-Erfolgsberater Anwender

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in zu steuern CMDB-Erfolgsberater Anwendung.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „CMDB-Erfolgsberater“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwender mit der folgenden Rollenkombination können verwenden CMDB-Erfolgsberater Anwendung.

Erforderliche Rollen

Rolle	Beschreibung
sn_cmdb_admin	Erforderlich für den Zugriff auf die Dashboard-Zielseite. Benutzer mit der Rolle sn_cmdb_admin können konfigurieren und verbessern CMDB Datengenauigkeit basierend auf bestimmten Geschäftsanwendungsfällen.
pa_data_collector	Erforderlich, um den Zeitstempel der letzten aktualisierten Daten im Dashboard anzuzeigen.
pa_viewer	Erforderlich, um Daten nach Modellkategorien zu filtern.
cmdb_inst_admin	Erforderlich für die Verwaltung Service Graph Connector Verbindungen in SGC Central Bis CMDB-Erfolgsberater. **Wichtig:** HAM Nur Dashboard-spezifisch.
pd_user	Zum Anzeigen erforderlich Discovery Muster Mit schreibgeschütztem Zugriff. **Wichtig:** HAM Nur Dashboard-spezifisch.
pd_MID	Zum Anzeigen erforderlich Muster für Discovery und Service-Mapping Mit schreibgeschütztem Zugriff. **Wichtig:** HAM Nur Dashboard-spezifisch.
pd_admin	Erforderlich für die Verwaltung Discovery Muster Mit Erstellungs- oder Schreibzugriff. **Wichtig:** HAM Nur Dashboard-spezifisch.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Erfolgsberater erkunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Weisen Sie Anwendern und Gruppen mithilfe von Rollen zu ServiceNow AI Platform Anwenderverwaltungsfunktion.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .

Sichtbarkeit der Datensatzanzahl in konfigurieren CMDB-Erfolgsberater Dashboard zur Verarbeitung großer Datensätze

Verbessern Sie die Leistung von CMDB-Erfolgsberater Dashboards für große Datensätze, indem die Datensatzanzahl beim Klicken aus Ringdiagrammen mithilfe einer konfigurierbaren Systemeigenschaft ausgeblendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auswählen eines Segments in einem Ringdiagramm auf einem CMDB-Erfolgsberater Dashboard zeigt eine Listenseite mit Datensätzen an, die den Kriterien des ausgewählten Segments entsprechen. Standardmäßig zeigt diese Liste eine Datensatzanzahl im Header und eine Gesamtanzahl im Paginierungsbereich an. In Umgebungen mit großen Datensätzen kann das Abrufen dieser Anzahlen die Ladezeit erhöhen. Um die Reaktionsfähigkeit der Seite zu verbessern, fügen Sie hinzu `hide_list_record_count`Systemeigenschaft und legen Sie ihren Wert auf fest `Wahr` . Durch Aktivieren dieser Eigenschaft werden die Datensatzanzahl im Listenheader und die Gesamtanzahl im Paginierungsbereich ausgeblendet, wodurch die Datenlast während der Navigation aus Ringdiagrammen reduziert wird, ohne die Funktionalität der Diagramme oder Listenergebnisse zu beeinträchtigen.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich auf fest CMDB-Erfolgsberater Mit der Anwendungsauswahl. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. In **Name** Feld eingeben `Blenden Sie_list_Record_count aus` .
4. Wählen Sie in der Liste Typ die Option aus **Wahr | falsch** .
5. In **Auswahlmöglichkeiten** Feld eingeben `Wahr` .
6. Wählen Sie **Absenden**.

Zugriff CMDB-Erfolgsberater

Sie können auf zugreifen CMDB-Erfolgsberater Innerhalb von CMDB-Arbeitsbereich Zum Einrichten und Verwalten anwendungsspezifischer Dashboards. Je nach Fortschritt können Sie entweder mit dem Setup beginnen oder auf das Dashboard zugreifen, um gezielte Konfigurationselemente (CIs) für eine Anwendung zu überwachen und zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auf zugreifen CMDB-Erfolgsberater Tool entweder aus der Startseite oder der Verwaltungsansicht in CMDB-Arbeitsbereich.

Prozedur

- In der Startansicht:

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Suchen Sie in der Ansicht Startseite nach CMDB-Erfolgsberater Karte.
3. Wählen Sie eine Aktion basierend auf Ihrem Fortschritt aus.
   - Um mit dem Setup-Prozess zu beginnen, wählen Sie aus **Erste Schritte** Und dann auf erste Schritte mit CMDB-Erfolgsberater Dialogfeld auswählen **Fahren Sie Fort** .
   - Um auf das Dashboard zuzugreifen, wählen Sie aus **Dashboard anzeigen** .

Tipp: Sie können auswählen **Schließen** Link zum Entfernen von CMDB-Erfolgsberater Karte aus der Startansicht. Sie können jedoch weiterhin auf zugreifen CMDB-Erfolgsberater Jederzeit in der Ansicht „Verwaltung“ in CMDB-Arbeitsbereich.

- In der Ansicht „Verwaltung“:

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Verwaltung** Von CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste.
3. Suchen Sie in der Ansicht Verwaltung nach **CMDB-Erfolgsberater**Link, verfügbar in der Kategorie „Optimieren“ im Abschnitt „Verwaltungstools“.
4. Wählen Sie in der anwendungsspezifischen Kachel eine Aktion aus.
   - Um mit dem Setup-Prozess zu beginnen, wählen Sie aus **Beginnen Sie mit dem Setup** .
   - Um auf das Dashboard zuzugreifen, wählen Sie aus **Dashboard anzeigen** .

Ergebnis

Die Playbook-Experience mit den geführten Aktivitäten zum Konfigurieren CMDB-Erfolgsberater Für HAMWird geöffnet.

Hinweis: Wenn Sie eine Aktivität zu irgendeinem Zeitpunkt unvollständig lassen, können Sie die Aktivität fortsetzen, indem Sie auswählen **Setup fortsetzen** Entweder von CMDB-Erfolgsberater Karte in der Startansicht oder der Link in der Verwaltungsansicht.

Verwenden CMDB-Erfolgsberater Für HAM

Als CMDB Administrator, Sie können verwenden Hardware Asset Management(HAM) Dashboard in CMDB-Erfolgsberater Um Hardware-Asset-Daten genau und an Datenqualitätsrichtlinien ausgerichtet zu halten.

1. Einrichten CMDB-Erfolgsberater Für HAM.

   Richten Sie ein CMDB-Erfolgsberater Für HAM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Monitor CMDB Datenqualität für HAMan.

   Identifizieren und behandeln Sie Datenqualitätsprobleme, die spezifisch für sind HAM In CMDB.

3. Verbessern CMDB Datenqualität für HAMan.

   Verwenden Sie den Bereich „Korrekturaktionen“, der für eine Datenkarte im Erfolgs-Dashboard für verfügbar ist HAM Um die Gesamtqualität von zu verbessern CMDB.

4. Analysieren Sie Datenintegrationen für HAMan.

   Verbessern HAM Datenabdeckung durch Analyse vorhandener und vorgeschlagener Datenintegrationen, einschließlich Discovery Muster Und Service Graph Connectors.

5. Analysieren CMDB Einstellungen für HAMan.

   Überwachen und optimieren CMDB Einstellungen, die die Synchronisierung von CI zu Asset, die Ausrichtung des Lebenszyklus und unterstützen HAM Datenqualität.

Zugehörige Informationen

Hardware Asset Management

Einrichten CMDB-Erfolgsberater Für HAM

Verwenden Sie das Playbook, das mit verfügbar ist CMDB-Erfolgsberater Anwendung zum Konfigurieren und Verwalten von CMDB-Erfolgsberater Setup für Hardware Asset Management(HAM).

Die mit verfügbare Playbook-Experience CMDB-Erfolgsberater Aktiviert CMDB Administratoren müssen Schlüsselmodellkategorien für die Nachverfolgung auswählen und allgemeine Richtlinien anwenden, um die Datenqualität von Hardware Configuration Items (CIs) zu verbessern. Diese Aktionen fördern die effektive Verwaltung von Hardware-Assets. Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

Plugins und Abhängigkeiten

- CMDB-Arbeitsbereich Anwendung (sn_cmdb_WS)

  Erforderlich für den Zugriff auf CMDB-Erfolgsberater Zielseite.

- SGC Central Anwendung (sn_sgc_Central)

  Erforderlich für die Verwaltung Service Graph Connectors.

- Hardware Asset Management Anwendung (sn_hamp)

  Für Zugriff erforderlich CMDB-Erfolgsberater Für HAM In CMDB-Arbeitsbereich.

Wichtig: Standardmäßig ist CMDB-Erfolgsberater Zielseite zeigt die Option zum Konfigurieren eines Dashboards für HAM Daten.

- Wenn HAM Anwendung installiert ist. Sie können das Setup abschließen, indem Sie Modellkategorien aus den aktivierten Ressourcenkategorien auswählen.
- Wenn HAM Ist nicht installiert, können Sie das Setup trotzdem abschließen, indem Sie Modellkategorien aus den vordefinierten Ressourcenkategorien auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie die Übersicht ein

1. Erste Schritte mit CMDB-Erfolgsberater für HAM einrichtenan.

   Richten Sie Ihr ein HAM Spezifisches Erfolgs-Dashboard mithilfe des Playbooks, das in verfügbar ist CMDB-Erfolgsberater.

2. Erweitern Sie HAM Dashboard-Bereich in CMDB-Erfolgsberater.

   Nach Abschluss des ersten Setups können Sie Ihre weiter verbessern CMDB Datenqualität, indem Sie die Modellkategorieauswahl für Ihre aktuelle anpassen HAM Ziele.

Zugehörige Informationen

Hardware Asset Management

Erste Schritte mit CMDB-Erfolgsberater Setup für HAM

Richten Sie Ihr ein Hardware Asset Management(HAM) Spezifisches Erfolgs-Dashboard mithilfe des Playbooks, das in verfügbar ist CMDB-Erfolgsberater.

Schließen Sie die folgenden Aktivitäten ab, die in verfügbar sind CMDB-Erfolgsberater Für HAMplaybook:

1. Modellkategorien auswählen.

   Wählen Sie wichtige Hardwaremodellkategorien aus, die für Ihre Organisation am wichtigsten sind, um sie anfänglich nachzuverfolgen.

2. Zeigen Sie vorgeschlagene Integrationen an.

   Zeigen Sie Vorschläge zur Verbesserung der Datenabdeckung mit an Service Graph Connectors Und Discovery Muster .

3. Überprüfen CMDB Einstellungen.

   Überprüfen Sie Configuration Management Database (CMDB) Integrationseinstellungen zur Überprüfung der richtigen Synchronisierung zwischen Hardware-Assets und Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs).

Hinweis: Wenn Sie eine Aktivität zu irgendeinem Zeitpunkt unvollständig lassen, können Sie die Aktivität fortsetzen, indem Sie auswählen **Setup fortsetzen** Entweder von CMDB-Erfolgsberater Karte in der Startansicht oder der Link in der Verwaltungsansicht.

Modellkategorien auswählen

Wählen Sie wichtige Hardwaremodellkategorien aus, die für Ihre Organisation am wichtigsten sind, um sie anfänglich nachzuverfolgen. Erweitern Sie schrittweise als CMDB Die Datenqualität verbessert sich.

Vorbereitungen
Zugriff CMDB-Erfolgsberater.

Greifen Sie auf die geführten Aktivitäten zum Einrichten und Verwalten zu CMDB-Erfolgsberater Dashboard für HAM.

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der ergebnisorientierte Ansatz ermöglicht es Ihnen, Datenqualitätsbemühungen zu verwalten und aussagekräftigere Einblicke in Zielmodellkategorien zu erhalten, um sich auf den CI-Datensatz zu konzentrieren, der Ihren antreibt HAM Ergebnisse. Als die Vollständigkeit und Genauigkeit von CMDB Datenverbesserung im Laufe der Zeit. Sie können den Dashboard-Umfang schrittweise erweitern, indem Sie zusätzliche Modellkategorien hinzufügen und Ihre Nachverfolgung verfeinern.

Prozedur

1. In **Wählen Sie Modellkategorien aus** Aktivität, wählen Sie Ressourcenkategorien und die entsprechenden Modellkategorien aus der Spalte „Verfügbare Ressourcen“ und „Modellkategorien“ aus. Um zu bestimmen, welche Modellkategorien ausgewählt werden sollen, überprüfen Sie die Anzahl der operativen Assets unter jeder Kategorie im Hardware-Asset-Arbeitsbereich, Oder wenden Sie sich an Ihren IT Asset Management(ITAM) Oder HAM Administrator für Anleitung. Weitere Informationen finden Sie unter Hardware-Asset-Arbeitsbereich .

   Hinweis: Die Auswahl von Modellkategorien ist erforderlich, um den Setup-Prozess zu starten.

2. Wählen Sie Aus **Als Nächstes** Um die Aktivität abzuschließen.

Nächste Maßnahme

Zeigen Sie vorgeschlagene Integrationen an.

Zeigen Sie vorgeschlagene Integrationen an

Zeigen Sie Vorschläge zur Verbesserung der Datenabdeckung mit an Service Graph Connectors Und Discovery Muster .

Vorbereitungen

Schließen Sie ab Modellkategorien auswählen Aktivität.

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Prozedur

1. In **Zeigen Sie vorgeschlagene Integrationen an** Aktivität, überprüfen Sie den vorgeschlagenen Service Graph Connectors Und Discovery Muster Um potenzielle Datenquellen zur Verbesserung der Hardware-CI-Abdeckung zu identifizieren.
   Die vorgeschlagenen Datenintegrationen erweitern die Datenabdeckung für Ihre ausgewählten Modellkategorien, indem CIs und zugehörige Asset-Informationen automatisch importiert und synchronisiert werden. Alle vorgeschlagenen Datenintegrationsquellen sind zu einem späteren Zeitpunkt über das Dashboard für das Setup zugänglich.

2. **Wahlweise:** Zeigen Sie die unterstützten Attribute für jede Kategorie an, die sich auf eine vorgeschlagene Datenintegrationsquelle bezieht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie den Link in der Spalte Attributabdeckung aus, um die unterstützten Attribute für jede Kategorie anzuzeigen, die sich auf eine vorgeschlagene Datenintegrationsquelle bezieht.

> **Hinweis:** Wenn eine aktualisierte Version der Integrationsquelle vorgeschlagen wird, wählen Sie aus **Zeigen Sie verfügbare Versionen an** Link öffnet den Anwendungsmanager, in dem Anwender mit der Administratorrolle auf die vorgeschlagene oder eine spätere Version aktualisieren können, um die Attributabdeckung zu verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager .

b. Wählen Sie das Symbol Dialogfeld schließen ✕ Oder **Schließen** Um zur Aktivität zurückzukehren.

3. Wählen Sie Aus **Als Nächstes** Um die Aktivität abzuschließen.

Nächste Maßnahme

Überprüfen CMDB Einstellungen.

Überprüfen CMDB Einstellungen

Überprüfen Sie die Integrationseinstellungen einschließlich HAM Geschäftsregeln, CI-zu-Asset-Feldzuordnungen und CMDB Datenmanager-Richtlinien, die die Synchronisierung und Automatisierung zwischen Hardware-Assets und CIs unterstützen.

Vorbereitungen

Schließen Sie ab Modellkategorien auswählen Und Zeigen Sie vorgeschlagene Integrationen an Aktivitäten.

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Prozedur

1. In **Überprüfen Sie die CMDB-Einstellungen** Aktivität: Bewerten Sie jede Einstellung, die Aufmerksamkeit erfordert.

Einstellung	Beschreibung
Ideal	Gibt an, dass die Einstellung aktiv und entsprechend den Richtlinien korrekt konfiguriert ist. Es ist keine Aktion erforderlich.
Erfordert Aufmerksamkeit	Gibt an, dass die Einstellung inaktiv, falsch konfiguriert oder fehlt. Überprüfen und korrigieren Sie die Einstellung, um die ordnungsgemäße Synchronisierung und Ausrichtung mit zu überprüfen HAM Geschäftsergebnis.

Weitere Informationen zu Einstellungen finden Sie unter CMDB Und HAM Einstellungen wurden in bewertet CMDB-Erfolgsberater.

2. Wahlweise: Wählen Sie für eine Datenmanager-Richtlinie den Link im aus **Klassen mit aktiven Richtlinien** Spalte zum Überprüfen der CI-Klassen und ihrer Richtlinienkonfiguration.

3. Wählen Sie Aus **Beenden** Um den Setup-Prozess abzuschließen.

Ergebnis

Die CMDB-Erfolgsberater Setup für HAM Ist abgeschlossen. Die Generierung des Dashboards kann einige Minuten dauern. Sie können die Seite aktualisieren oder später zurückkehren, um das Dashboard anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Verwenden CMDB-Erfolgsberater Setup für HAMan.

Erweitern Sie HAM Dashboard-Bereich in CMDB-Erfolgsberater

Erweitern Sie den Umfang Ihres Erfolgs-Dashboards für Hardware Asset Management(HAM) Durch Bearbeiten von Modellkategorien in CMDB-Erfolgsberater Um Ihre aktuelle zu erreichen HAM Ziele.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Steuern Sie, welche Ressourcen- und Modellkategorien in enthalten sind HAM Dashboard in CMDB-Erfolgsberater. Sie können ganze Ressourcenkategorien hinzufügen oder entfernen oder die Auswahl optimieren, indem Sie bestimmte Modellkategorien innerhalb einer Ressourcenkategorie ein- oder ausschließen. Darüber hinaus können Ressourcenkategorien basierend auf den Einstellungen Ihres Hardware-Asset-Managers aktiviert oder deaktiviert werden. Diese Flexibilität ermöglicht es, das Dashboard so anzupassen, dass nur die relevantesten angezeigt werden HAM Daten.

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Dashboard anzeigen** Für HAM In CMDB-Erfolgsberater.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff CMDB-Erfolgsberater.
2. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Modellkategorien** .
3. Wählen Sie im Dialogfeld aus **Fahren Sie Fort** Zum Aktualisieren der Modellkategorieauswahl.
4. In **Wählen Sie Modellkategorien aus** Aktivität: Verwenden Sie die Spalte „Verfügbare Ressourcen- und Modellkategorien“, um die Datenabdeckung für das Dashboard anzupassen.

Aktionen zur Modellkategorieauswahl

Zweck	Aktion	Datenabdeckung
Fügen Sie eine aktivierte Ressourcenkategorie oder eine verfügbare Ressourcenkategorie hinzu	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Ressourcenkategorie, um alle ihre Modellkategorien einzubeziehen.	Schließt alle Modellkategorien ein, die der ausgewählten Ressourcenkategorie zugeordnet sind.
Erweitern Sie die Modellkategorieauswahl	Wählen Sie Aus **>** Um eine Ressourcenkategorie zu erweitern, aktivieren Sie dann Kontrollkästchen für bestimmte Modellkategorien.	Schließt nur die ausgewählten Modellkategorien ein, die einer Ressourcenkategorie zugeordnet sind.
Entfernen Sie eine deaktivierte oder verfügbare Ressourcenkategorie	Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Ressourcenkategorie.	Schließt alle Modellkategorien aus, die der entfernten Ressourcenkategorie zugeordnet sind.
Schränken Sie die Modellkategorieauswahl ein	Wählen Sie Aus **>** Um eine Ressourcenkategorie zu erweitern, deaktivieren Sie dann die Kontrollkästchen für bestimmte Modellkategorien.	Schließt nur die Modellkategorien aus, die aus einer Ressourcenkategorie gelöscht wurden.

5. Wählen Sie Aus **Als Nächstes** Um die Aktivität abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. In **Zeigen Sie vorgeschlagene Integrationen an** Aktivität, überprüfen Sie den vorgeschlagenen Service Graph Connectors Und Discovery Muster Und wählen Sie aus **Als Nächstes** Um die Aktivität abzuschließen.
7. In **Überprüfen Sie die CMDB-Einstellungen** Aktivität: Bewerten Sie jede Einstellung, die Aufmerksamkeit erfordert, und wählen Sie sie aus **Beenden** Um die Aktivität abzuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Und HAM Einstellungen wurden in bewertet CMDB-Erfolgsberater.
8. Wählen Sie im Nachrichtenfenster aus **Aktualisieren** Zum Laden der neuesten Daten in das Dashboard.

Ergebnis

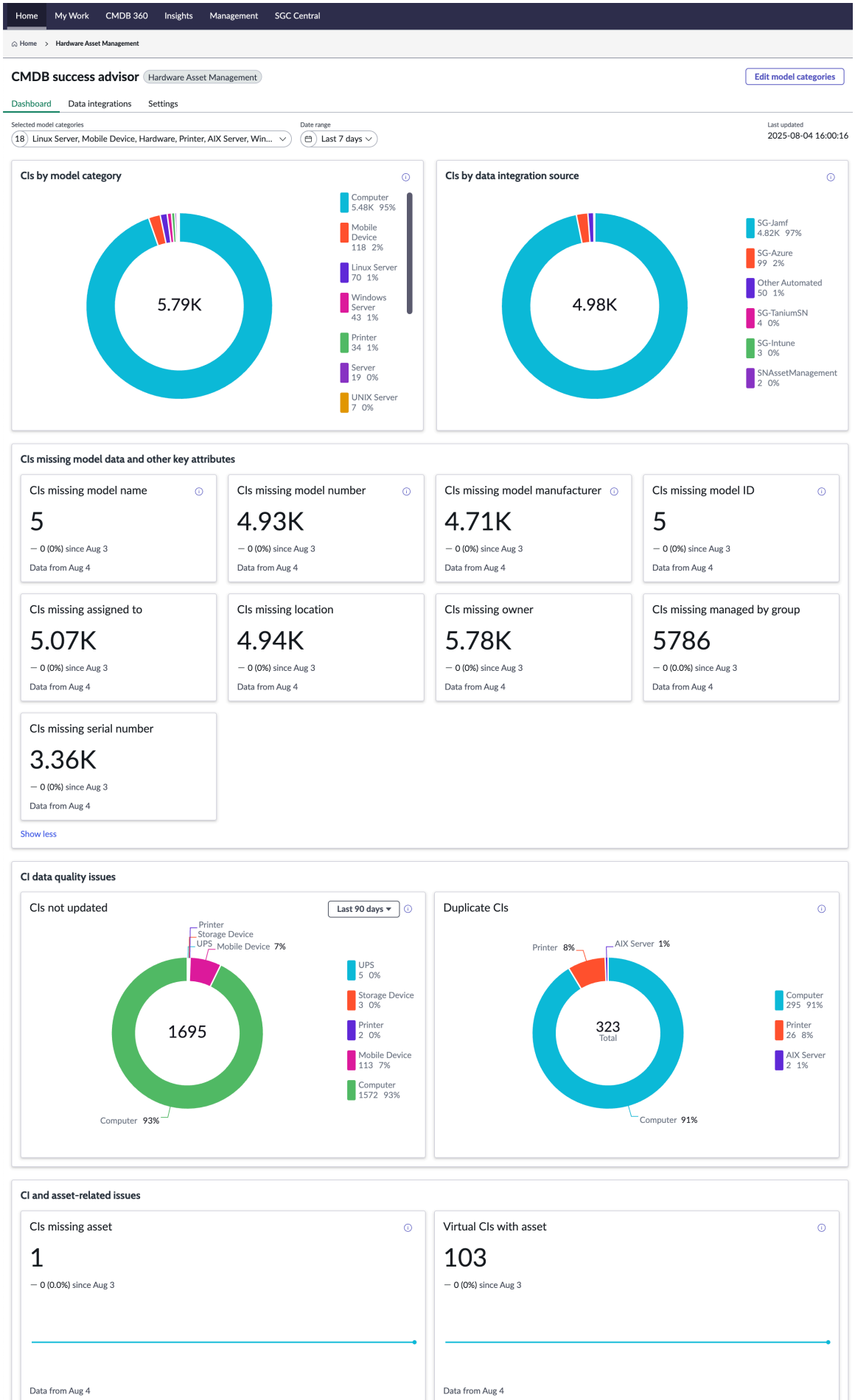
Die HAM Dashboard in CMDB-Erfolgsberater Wird aktualisiert, um die Daten basierend auf der Modellkategorie-Auswahl widerzuspiegeln.

Überwachung CMDB Datenqualität mithilfe von Dashboard-Metriken in CMDB-Erfolgsberater Für HAM

Die CMDB-Erfolgsberater Für HAMDashboard aktiviert CMDB Administratoren, um Datenqualitätsprobleme zu identifizieren und zu beheben, die spezifisch für sind HAM In Configuration Management Database (CMDB).

Wichtig: Wenn Sie ein Segment oder eine Anzahl in einem Diagramm aus auswählen CMDB-Erfolgsberater Dashboard wird die Seite „KPI-Details“ geöffnet. Wo Sie analysieren können, wie sich bestimmte Metriktrends im Zeitverlauf entwickeln. Darüber hinaus kann der Bereich Korrekturaktionen angezeigt werden, wenn Aktionen im Zusammenhang mit dieser Karte vorhanden sind. Verwenden Sie den Bereich, um die Qualität von zu verbessern CMDB. Weitere Informationen finden Sie unter KPI-Details Und Wird Verbessert CMDB Datenqualität für HAM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Greifen Sie auf das Dashboard zu

Wählen Sie aus, um das Dashboard zu öffnen **Dashboard anzeigen** Für HAM In CMDB-Erfolgsberater. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff CMDB-Erfolgsberater.

Hinweis: Die CMDB-Erfolgsberater Für HAMDas Dashboard ist erst verfügbar, nachdem der Setup-Prozess abgeschlossen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten CMDB-Erfolgsberater Für HAM.

Erforderliche Rollen

Für erforderliche Rollen CMDB-Erfolgsberater Für HAMDashboard

Rolle	Beschreibung
sn_cmdb_admin	Erforderlich für den Zugriff auf das Dashboard.
pa_viewer	Erforderlich, um Daten nach Modellkategorien zu filtern.
pa_data_collector	Erforderlich, um den Zeitstempel der letzten aktualisierten Daten im Dashboard anzuzeigen.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwender	Dashboard-Verwendung
CMDB-Administrator	• Erhalten Sie Echtzeiteinblicke in die Qualität und Vollständigkeit der Hardware-Asset-Daten • Identifizieren Sie fehlende oder falsche CI-Attribute schnell • Erkennen Sie doppelte CIs und nicht verknüpfte Assets • Asset-Lebenszyklusstatus überwachen (installiert, stillgelegt, inaktiv) • Priorisieren und verfolgen Sie Datenbereinigungs- und Korrekturaufgaben • Überprüfen Sie, ob CMDB Bleibt korrekt in Bezug auf Support HAM

Dashboard-Funktionen

Das Dashboard bietet klare, konsolidierte Einblicke in die Datenqualität und den Asset-Status von Hardware-Assets. Verwenden Sie das Dashboard, um Datenqualitätsprobleme innerhalb von zu identifizieren und zu beheben CMDBÜber dedizierte Abschnitte, Filter, Indikatoren und visuelle Berichte. Erhalten Sie wertvolle Einblicke in CMDB Leistung im Zusammenhang mit HAM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zielgerichtet CMDB Metrikfokus-Korrekturmaßnahmen. Überwachen Sie diese Metriken regelmäßig, und befolgen Sie vorgeschlagene Korrekturaktionen, um sich systematisch zu verbessern CMDB Datenqualität im Zeitverlauf.

Wichtig: Die Dashboard-Daten werden basierend auf den ausgewählten Modellkategorien und Datumsbereichsfiltern gefiltert. Weitere Informationen finden Sie unter Filter.

Funktionsbeschreibung

Funktion	Beschreibung
CIs nach Modellkategorie	Zeigt die Aufgliederung der operativen CLS nach zugehöriger Modellkategorie an, um die Cl-Verteilung in hervorzuheben CMDB.
CIs nach Datenintegrationsquelle	Zeigt die Aufgliederung der operativen CLS nach Datenintegrationsquelle an, um ihren Beitrag zu hervorzuheben CMDB Population.
CIs ohne Modelldaten und andere Schlüsselattribute	Zeigt Schlüsselmetriken im Zusammenhang mit CIs an, bei denen Modelldetails, Besitzverhältnisse und andere Schlüsselattribute fehlen, was zu unvollständigen Datensätzen und betrieblichen Ineffizienzen führt.
CI-Datenqualitätsprobleme	Zeigt Schlüsselmetriken im Zusammenhang mit CIs an, die nicht aktualisiert wurden oder doppelte Datensätze aufweisen können, was zu veralteten Informationen und Inkonsistenzen in führt CMDB.
CI- und Asset-bezogene Probleme	Zeigt wichtige Metriken im Zusammenhang mit Nichtübereinstimmungen und fehlenden Links zwischen CIs und Assets an, was zu unvollständiger Nachverfolgung und Berichterstellung von Problemen im Asset-Lebenszyklus führt.

Filter

Ermöglicht das Eingrenzen der in Diagrammen und Metriken angezeigten Daten basierend auf Connector-Typ, Verbindung, Datenquelle oder Datumsbereich.

Name	Typ	Beschreibung
Ausgewählte Modellkategorien	Liste	Filtert CIs basierend auf den ausgewählten Modellkategorien. **Hinweis:** Sie benötigen die Rolle PA_Viewer, um Daten nach Modellkategorien zu filtern.
Datumsbereich	Datum	Filtert die Dashboard-Daten basierend auf dem ausgewählten Datumsbereich.
Veraltetes CI	Liste	Filtert veraltete CIs basierend auf der ausgewählten Anzahl von Tagen seit ihrer letzten Aktualisierung. Verfügbare Werte sind 7 , 14 , 30 , 60 , Und 90 Tage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CIs ohne Modelldaten und andere Schlüsselattribute

Zeigt Schlüsselmetriken im Zusammenhang mit CIs an, bei denen Modelldetails, Besitzverhältnisse und andere Schlüsselattribute fehlen, was zu unvollständigen Datensätzen und betrieblichen Ineffizienzen führt.

CIs ohne Modelldaten und Abschnitt mit anderen Schlüsselattributen

Karte	Beschreibung	Indikatoren
CIs ohne Modellname	Operative CIs, die keiner Modell-ID zugeordnet sind oder einer Modell-ID zugeordnet sind, ohne einen Namen.	CIs ohne Modellname
CIs ohne Modellnummer	Operative CIs, die keiner Modell-ID zugeordnet sind oder einer Modell-ID zugeordnet sind, ohne Modellnummer.	CIs ohne Modellnummer
CIs fehlender Modellhersteller	Operative CIs, die keiner Modell-ID zugeordnet sind oder einer Modell-ID zugeordnet sind, ohne dass ein Hersteller fehlt.	CIs ohne Hersteller
CIs ohne Modell-ID	Operative CIs, die keiner Modell-ID zugeordnet sind.	CIs ohne Modell-ID
CIs fehlen zugewiesen an	Operative CIs, die keinem bestimmten Anwender zugewiesen sind, führen zu unklaren Besitzrechten und verzögerten Aktionen.	CIs fehlen zugewiesen an
CIs ohne Standort	Operative CIs, die keinem Standort zugeordnet sind, führen zu Lücken bei der Asset-Nachverfolgung und der Service-Zuordnung.	CIs ohne Standort
CIs ohne Besitzer	Operative CIs, die keinem Besitzer zugeordnet sind, führen zu unklarer Verantwortlichkeit und verzögerter Problemlösung.	CIs ohne Besitzer
CIs fehlen verwaltet von Gruppe	Operative CIs, die nicht von einer bestimmten Eigentümergruppe verwaltet werden, führen zu ineffizienten Supportzuweisungen und Betriebsrisiken.	CIs fehlen verwaltet von Gruppe
CIs ohne Seriennummer	Bei operativen CIs fehlt eine Seriennummer, was zu Problemen mit der doppelten Identifizierung führt.	CIs ohne Seriennummer

CI-Datenqualitätsprobleme

Zeigt Schlüsselmetriken im Zusammenhang mit CIs an, die nicht aktualisiert wurden oder doppelte Datensätze aufweisen können, was zu veralteten Informationen und Inkonsistenzen in führt CMDB.

Abschnitt „CI-Datenqualitätsprobleme“

Karte	Beschreibung	Indikatoren
CIs nicht aktualisiert	Operative CLS nicht aktualisiert, was Datenlücken und Ungenauigkeiten in verursacht CMDB.	CIs, die seit 7 Tagen nicht aktualisiert wurden CIs, die seit 14 Tagen nicht aktualisiert wurden CIs, die seit 30 Tagen nicht aktualisiert wurden CIs, die in den letzten 60 Tagen nicht aktualisiert wurden CIs, die in den letzten 90 Tagen nicht aktualisiert wurden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „CI-Datenqualitätsprobleme“ (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung	Indikatoren
		Hinweis: Die Kartendaten „nicht aktualisierte CIs“ werden zusätzlich basierend auf dem Filter „veraltete CI“ gefiltert. Weitere Informationen finden Sie unter Filter.
Doppelte CIs	Operative CLS, die basierend auf übereinstimmenden Schlüsselattributen als Duplikate identifiziert wurden, was zu Datenredundanz führt.	Hardware-CIs gruppieren nach

CI- und Asset-bezogene Probleme

Zeigt wichtige Metriken im Zusammenhang mit Nichtübereinstimmungen und fehlenden Links zwischen CIs und Assets an, was zu unvollständiger Nachverfolgung und Berichterstellung von Problemen im Asset-Lebenszyklus führt.

Abschnitt „CI- und Asset-bezogene Probleme“

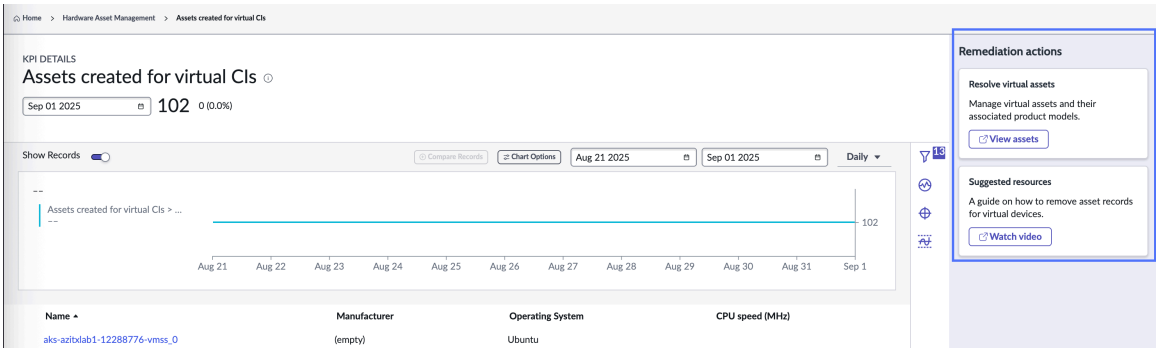
Karte	Beschreibung	Indikatoren
CIs ohne Asset	Operative CIs, die keinem Asset-Datensatz zugeordnet sind, führen zu unvollständiger Nachverfolgung des Asset-Lebenszyklus.	CIs ohne Asset
Virtuelle CIs mit Asset	Virtuelle Assets, die für virtuelle CIs erstellt wurden, die betriebsbereit sind, was zu einer Fehlverwendung von führt HAM Lizenzen.	Assets, die für virtuelle CIs erstellt wurden
Assets ohne CI	Assets ohne übereinstimmendes CI, die dadurch verursacht werden, dass CIs im Netzwerk nicht erkannt werden können.	Assets ohne CI
CI-Installationsstatus vs. Asset-Status	Alle CIs, bei denen der Installationsstatus dem entsprechenden Asset-Status entspricht oder sich vom entsprechenden Asset-Status unterscheidet.	CI-Installationsstatus vs. Asset-Status abgeglichen CI-Installationsstatus vs. Asset-Status stimmen nicht überein

Wird Verbessert CMDB Datenqualität für HAM

Verwenden Sie den Bereich Korrekturaktionen, der für ein Diagramm in verfügbar ist CMDB-Erfolgsberater Dashboard für Hardware Asset Management(HAM), um die Gesamtqualität von zu verbessern Configuration Management Database (CMDB).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereich „Korrekturaktionen“



Wenn Korrekturaktionen für ein Diagramm verfügbar sind, wird der Bereich Korrekturaktionen möglicherweise auf der Seite „KPI-Details“ des Diagramms angezeigt.

Sie können die im Bereich Korrekturaktionen vorgeschlagenen Aktionen ausführen, um sie zu beheben HAM Datenqualitätsprobleme in CMDB. Diese Aktionen tragen dazu bei, die Genauigkeit, Konsistenz und Nutzbarkeit von Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) zu verbessern und eine bessere Ausrichtung mit zu fördern HAM.

- Verbessert Sich CMDB Datenqualität durch geführte Aktionen
- Schlägt kontextbezogene Aktionen vor
- Ermöglicht es Ihnen, schnelle, informierte Korrekturschritte zu ergreifen
- Konzentriert Ihre Aufmerksamkeit auf sinnvolle Aufgaben
- Wird nur angezeigt, wenn umsetzbare Einblicke verfügbar sind

Zugriff auf den Bereich „Korrekturaktionen“

Um den Bereich „Korrekturaktionen“ zu öffnen, wählen Sie ein Segment oder eine Anzahl in einem Diagramm in aus CMDB-Erfolgsberater Dashboard für HAM. Die Seite „KPI-Details“ wird geöffnet. Wenn die Korrekturaktionen für die ausgewählten Daten verfügbar sind, wird der Bereich auf der Detailseite angezeigt, der verschiedene Korrekturaktionen vorschlägt.

Verfügbare Korrekturaktionen

Der Bereich Korrekturaktionen enthält relevante Vorschläge und Aktionen basierend auf den Informationen im ausgewählten Diagramm. Wenn das Diagramm beispielsweise CIs zeigt, die kürzlich nicht aktualisiert wurden, schlägt der Bereich möglicherweise vor, die Stilllegungsrichtlinien zu überprüfen.

Die Korrekturaktionen stehen zur Verbesserung der folgenden Probleme zur Verfügung:

CIs mit ungültigen oder nicht ausgefüllten Namen

Identifizieren und korrigieren Sie CIs, denen eine aussagekräftige oder vollständige Benennung fehlt, was sich auf Discovery und Asset-Ausrichtung auswirken kann.

CIs mit fehlenden Modelleinträgen

Beheben Sie CIs, bei denen Informationen zu verknüpften Hardwaremodellen in fehlen CMDB, Wichtig für Normalisierung und Lebenszyklusnachverfolgung.

Veraltete CIs

Entfernen oder aktualisieren Sie CIs, die für einen längeren Zeitraum nicht aktualisiert oder erkannt wurden, um eine genaue Darstellung Ihrer Umgebung zu gewährleisten.

Doppelte CIs

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entfernen oder führen Sie doppelte Datensätze zusammen, um eine Datenfragmentierung zu vermeiden und eine einzige Wahrheitsquelle heraufzustufen.

Virtuelle Assets

Identifizieren und bereinigen Sie nicht physische Assets oder Platzhalter-Assets, die die Berichterstellung, Discovery oder den Asset-Abgleich beeinträchtigen könnten.

Analyse von Datenintegrationen zur Verbesserung HAM Datenabdeckung

Verbessern HAM Datenabdeckung durch Analyse vorhandener und vorgeschlagener Datenintegrationen, einschließlich Discovery Muster Und Service Graph Connectors.

Verwenden Sie **Datenintegrationen** Registerkarte in CMDB-Erfolgsberater Für HAMUm die Effektivität Ihrer aktuellen Datenintegrationsquellen in zu bewerten Configuration Management Database (CMDB) Und identifizieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten HAM Datenabdeckung. Die **Datenintegrationen** Die Registerkarte enthält eine Aufgliederung der aktiven Discovery Muster Und installiert Service Graph Connectors, Einschließlich der Anzahl der Attribute des Schlüsselkonfigurationselements (CI), die jede Integrationsquelle ausfüllt.

Für eine kurze Referenz zur Verbesserung HAM Datenabdeckung, siehe Datenintegrationsprüfliste für HAM In CMDB-Erfolgsberater.

Greifen Sie auf Datenintegrationen zu

Navigieren Sie zu CMDB-Erfolgsberater Und auf der HAM Dashboard-Zielseite auswählen **Datenintegrationen** Registerkarte. Informationen zum Zugriff auf das Dashboard finden Sie unter Zugriff CMDB-Erfolgsberater.

Hinweis: Die CMDB-Erfolgsberater Für HAMDas Dashboard ist erst verfügbar, nachdem der Setup-Prozess abgeschlossen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten CMDB-Erfolgsberater Für HAM.

Erforderliche Rollen

Rollen, die für den Zugriff auf Datenintegrationsquellen in erforderlich sind CMDB-Erfolgsberater Für HAM

sn_cmdb_admin	Erforderlich, um auf die Zielseite für zuzugreifen CMDB-Erfolgsberater Für HAMDashboard.
cmdb_inst_admin	Erforderlich für die Verwaltung Service Graph Connector Verbindungen in SGC Central.
pd_admin	Erforderlich für die Verwaltung Discovery Muster Mit Erstellungs- oder Schreibzugriff.
pd_user	Zum Anzeigen erforderlich Discovery Muster Mit schreibgeschütztem Zugriff.
pd_MID	Zum Anzeigen erforderlich Muster für Discovery und Service-Mapping Mit schreibgeschütztem Zugriff.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation diese Funktion verwenden würden, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender	Funktionsverwendung
CMDB-Administrator	• Identifizieren Sie einen inaktiven Discovery Muster Mit dem Attributdaten für Hardware-Assets ausgefüllt werden können. • Identifizieren Sie einen Service Graph Connector Relevant für Hardware-Assets, die installiert sind, aber keine aktiven Verbindungen haben. • Priorisieren Sie, welche hardwarebezogenen Integrationen verbessert werden sollen, um sie zu maximieren CMDB Datenqualität zur Verbesserung der Vollständigkeit, Genauigkeit und des Abgleichs von Hardware-Asset-Datensätzen.

Datenintegrationsfunktionen

Funktionsbeschreibung

Funktion	Beschreibung
Integrationsübersicht	Zeigt die Anzahl aller an Discovery Muster Und Service Graph Connectors Beitragende Hardware-Asset-Daten zu CMDB.
Statusanzeigen	Überprüfen Sie, ob Discovery Muster Sind aktiv und Service Graph Connectors Werden mit aktiven Verbindungen installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Datenintegrationen für werden überprüft HAM.
Einblicke in die Attributabdeckung	Wählen Sie aus **Attributabdeckung** Link neben der Integration, um zu überprüfen, welche Hardware-Asset-Attribute von ausgefüllt werden Discovery Muster Oder Service Graph Connector. Weitere Informationen finden Sie unter Bewerten HAM Datenintegrationsabdeckung.
Greifen Sie auf Integrationsdetails zu	Konfigurieren Sie Integrationen, um die Attributabdeckung zu verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter Bewerten HAM Datenintegrationsabdeckung.

Datenintegrationen für werden überprüft HAM

Überprüfen Sie sowohl vorhandene als auch vorgeschlagene Discovery Muster Und Service Graph Connectors Um zu verbessern HAM Datenabdeckung.

Die **Datenintegrationen** Registerkarte in CMDB-Erfolgsberater Für HAM Bietet Einblicke in die aktuelle Integrationsnutzung für Discovery Muster Und Service Graph Connectors. Um sicherzustellen, dass CMDB Wird korrekt mit hoher Qualität ausgefüllt HAM Daten, überprüfen Sie den Status beider Discovery Muster Und Service Graph Connectors.

Integrationstypen

Die **Datenintegrationen** Auf der Registerkarte werden zwei wichtige Datenquellen angezeigt, die unterstützen HAM:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Discovery Muster

Discovery Muster Aktivieren Sie die Identifizierung von IT-Infrastrukturkomponenten durch netzwerkbasierte Discovery.

Auszuwerten Discovery Muster Effektivität für HAM, Überprüfen Sie die Felder wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Felder, für die überwacht werden soll Discovery Muster

Feld	Beschreibung
Status	Gibt an, ob ein Discovery Muster Ist derzeit aktiv. Nur aktive Muster tragen Daten zum bei CMDB.
Attributabdeckung	Zeigt an, wie viele relevante Attribute innerhalb einer Modellkategorie von jedem Muster ausgefüllt werden.
Muster anzeigen	Öffnet Discovery Muster Konfiguration, mit der Sie die Logik, Identifizierungsregeln und Ziel-CI-Klassen überprüfen oder verfeinern können.

Eine geringe Attributabdeckung kann auftreten, wenn Discovery Muster Ist im Umfang beschränkt, erfasst keine detaillierten CI-Informationen, oder wenn seine Identifizierungsregeln nicht an den tatsächlichen Geräten in Ihrem Netzwerk ausgerichtet sind. In solchen Fällen fehlen möglicherweise erforderliche Hardwareattribute in den resultierenden CI-Datensätzen.

Service Graph Connectors

Service Graph Connectors Importieren Sie Asset- und CI-Daten aus Plattformen von Drittanbietern.

Auszuwerten Service Graph Connectors Effektivität: Überprüfen Sie die Felder wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Feld	Beschreibung
Installiert	Gibt an, ob der Connector bereitgestellt wird. Ein Wert von Ja Bestätigt, dass es installiert und zur Verwendung verfügbar ist.
Attributabdeckung	Zeigt an, wie viele relevante Attribute innerhalb einer Modellkategorie von jedem Connector ausgefüllt werden.
Aktive Verbindungen	Stellt die Anzahl der Verbindungen dar, die aktiv Daten in importieren CMDB.
Inaktive Verbindungen	Zeigt Verbindungen an, die konfiguriert sind, aber derzeit keine Daten importieren und möglicherweise eine Problembehandlung erfordern.

Wenn ein Service Graph Connector Zeigt eine geringe Attributabdeckung oder keine aktiven Verbindungen an. Dies kann darauf hinweisen, dass die spezifische auszuwertende Version eine eingeschränkte Attributabdeckung aufweist. Dies kann geschehen, wenn der Connector installiert, aber nicht vollständig zugeordnet ist, um Schlüsselattribute auszufüllen, oder wenn die Datenquelle nicht verfügbar oder falsch konfiguriert ist. Daher werden kritische Hardwaredaten wie Seriennummern, Modelle oder Hersteller möglicherweise nicht in importiert CMDB, Wirkt sich auf die Vollständigkeit und Zuverlässigkeit von Asset-Datensätzen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewerten HAM Datenintegrationsabdeckung

Identifizieren Sie unterstützte Modellkategorien und Attribute aus einem Discovery Muster Oder Service Graph Connector Dient zur Bewertung der Datenabdeckung und Upgrade-Anforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu CMDB-ErfolgsberaterUnd auf der HAM Dashboard-Zielseite auswählen **Datenintegrationen** Registerkarte.
   Informationen zum Zugriff auf das Dashboard finden Sie unter Zugriff CMDB-Erfolgsberater.
2. Suchen Sie nach Discovery Muster Oder Service Graph Connector Durch Auswahl der entsprechenden Karten.
3. Identifizieren Sie den Status von Discovery Muster Und Service Graph Connectors Zur Verbesserung CMDB Datenabdeckung.
4. Wählen Sie aus **Attributabdeckung** Link für eine Datenintegrationsquelle.
5. Überprüfen Sie im Dialogfeld „unterstützte Modellkategorien und Attribute“ die Details zur Attributabdeckung für Modellkategorien.
   Die folgenden Details sind verfügbar:
   - Vorgeschlagene Integration im Vergleich zur installierten Version
   - Unterstützte CI-Klassen wurden als Modellkategorien identifiziert
   - Liste der Attribute und ob jedes von der ausgewählten Datenintegrationsquelle unterstützt wird
6. **Wahlweise:** Wenn die installierte Version niedriger ist als die vorgeschlagene Version, wählen Sie aus **Verfügbare Version anzeigen** Link zum Öffnen des Anwendungsmanagers.

   Hinweis: Die **Verfügbare Version anzeigen** Der Link ist nur verfügbar, wenn er für eine Datenintegrationsquelle gilt. Außerdem können nur Benutzer mit der Administratorrolle eine Anwendung installieren oder aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager .

7. Bestimmen Sie, welche Hardware-Asset-Attribute von der Integration ausgefüllt werden und ob ein Upgrade erforderlich ist, um die Datenabdeckung zu verbessern.
   Verfügbare Optionen zur Verbesserung der Datenabdeckung sind:
   - Für Discovery Muster , Sie können die folgenden Aktionen basierend auf den anwendbaren Kriterien ausführen:
     - Wenn Sie über die Rolle pd_user oder pd_MID verfügen, können Sie auswählen **Muster anzeigen** Für ein Discovery Muster Zum Anzeigen des Musters. Weitere Informationen finden Sie unter Muster und horizontale Erkennung .
     - Wenn Sie über die Rolle pd_admin verfügen, können Sie auswählen **Muster anzeigen** Für ein Discovery Muster Um den Beitrag zu verstehen und das Muster zu ändern, um die Attributabdeckung zu maximieren. Weitere Informationen finden Sie unter Muster und horizontale Erkennung .
   - Für Service Graph Connectors Wenn Sie über die Rolle cmdb_inst_admin verfügen, können Sie die folgenden Aktionen basierend auf den anwendbaren Kriterien ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie Aus **Installieren Sie den Connector** Dient zum Hinzufügen eines Connectors aus dem ServiceNow Store.
- Wählen Sie Aus **Verbindung erstellen** Dient zum Konfigurieren von Service Graph Connector Von SGC Central. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Verbindung für Service Graph Connector In SGC Central.
- Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Verbindungen an** Dient zum Öffnen und Überprüfen von Details vorhandener installierter Verbindungen, die Hardware-Asset-Daten in importieren SGC Central. Weitere Informationen finden Sie unter Verbindungen für anzeigen Service Graph Connector In SGC Central.

Analysieren CMDB Einstellungen für HAM

Überwachen und optimieren Configuration Management Database (CMDB) Einstellungen, die Konfigurationselement (CI) für Hardware-Asset-Synchronisierung, Lebenszyklusausrichtung und unterstützen Hardware Asset Management(HAM) Datenqualität.

Verwenden Sie **Einstellungen** Registerkarte in CMDB-Erfolgsberater Für HAMDient zum Überprüfen von Konfigurationsindikatoren und Identifizieren von Verbesserungsmöglichkeiten CMDB Ausrichtung mit HAM Richtlinien.

Die CMDB-Erfolgsberater Für HAMBewertet Ihre aktuelle Konfiguration in Schlüsselbereichen wie:

- Automatische Asset- und CI-Erstellung
- Zuordnungen von Feldern und Modellkategorien
- CI-Status- und Substatusnutzung
- CMDB Datenmanager-Policenabdeckung

Einstellungen werden als kategorisiert `Ideal` Oder `Erfordert Aufmerksamkeit` , Mit der Sie Aktionen priorisieren und einen fehlerfreien Zustand erhalten können CMDB Für HAM.

Für eine Schnellreferenz zur Validierung CMDB Einstellungen für HAM, Siehe Datenintegrationsprüfliste für HAM In CMDB-Erfolgsberater.

Zugriffseinstellungen

Navigieren Sie zu CMDB-ErfolgsberaterUnd auf der HAM Dashboard-Zielseite auswählen **Einstellungen** Registerkarte. Informationen zum Zugriff auf das Dashboard finden Sie unter Zugriff CMDB-Erfolgsberater.

Hinweis: Die CMDB-Erfolgsberater Für HAMDie Zielseite ist erst verfügbar, nachdem der Setup-Prozess abgeschlossen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten CMDB-Erfolgsberater Für HAM.

Erforderliche Rollen

Sie benötigen die Rolle sn_cmdb_admin, um auf die Zielseite für zuzugreifen CMDB-Erfolgsberater Für HAMDashboard.

Um Business-Regeln zu verwalten, ändern Sie den Anwendungsbereich von CMDB-Erfolgsberater Zu Global.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation diese Funktion verwenden würden, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwender	Funktionsverwendung
CMDB-Administrator	• Verbessern Sie die Genauigkeit des Asset-Abgleichs, indem Sie die Erstellung von CI- und Asset-Datensätzen ausrichten. • Fördern Sie ein konsistentes Asset-Lebenszyklusmanagement durch die Statusfeldausrichtung für Asset- und CI-Datensätze. • Automatisieren Sie richtlinienbasierte Workflows für die Außerbetriebnahme, Löschung, Zertifizierung oder Archivierung von Assets mit richtlinienbasierten Regeln. • Standardisieren Sie Hardwaremodellkategorien, um Normalisierungsprozesse und die Genauigkeit der Berichterstellung zu verbessern.

Einstellungsfunktionen

Die **Einstellungen** Registerkarte in CMDB-Erfolgsberater Für HAMBietet Einblick in wichtige Konfigurationsbereiche, die eine genaue Synchronisierung zwischen Hardware-Assets und CIs fördern. Diese Einstellungen umfassen Geschäftsregeln, Feldzuordnungen, Modellkategorien und Datenmanager-Richtlinien, die das automatisierte Lebenszyklusmanagement und die Datenintegrität unterstützen. Zu verwalten CMDB Datengenauigkeit und HAM Integration, überprüfen und validieren Sie diese Einstellungen regelmäßig. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Und HAM Einstellungen wurden in bewertet CMDB-Erfolgsberater.

Bewerten CMDB Einstellungen

Identifizieren und bewerten Sie Einstellungen einschließlich Hardware Asset Management(HAM) Business-Regeln, Konfigurationselement (CI) zu Asset-Feldzuordnungen, Hardwaremodellkategorien und CMDB Datenmanager-Richtlinien, die die Synchronisierung und Automatisierung zwischen Hardware-Assets und CIs unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cmdb_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu CMDB-ErfolgsberaterUnd auf der HAM Dashboard-Zielseite auswählen **Einstellungen** Registerkarte.
   Informationen zum Zugriff auf das Dashboard finden Sie unter Zugriff CMDB-Erfolgsberater.
2. Wählen Sie eine Statuskachel aus, um die Einstellungen nach Kategorie anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kachel	Beschreibung
Alle	Gesamtanzahl der ausgewerteten Einstellungen.
Ideal	Einstellungen, die allgemeinen Richtlinien entsprechen.
Erfordert Aufmerksamkeit	Einstellungen, die inaktiv sind, falsch konfiguriert sind oder fehlen.

3. Bewerten Sie jede Einstellung, die Aufmerksamkeit erfordert, und verwenden Sie die verfügbaren Aktionen, um die zugehörigen Konfigurationsseiten zu öffnen und Aktualisierungen vorzunehmen.

Aktion	Beschreibung
Regel verwalten	Öffnet die Konfigurationsseite für die zugehörige Business-Regel, die Aufgaben zwischen Assets und CIs automatisiert.
Verwalten Sie Modellkategorien	Öffnet die Listenseite „Modellkategorien“, auf der Sie eine Modellkategorie auswählen können, um Zuordnungen zwischen Asset-Modellkategorien und CI-Klassen zu überprüfen und zu aktualisieren.
Verwalten Sie Zuordnungen	Öffnet die Listenseite „Asset CI-Feldzuordnungen“, auf der Sie ein CI auswählen und überprüfen und ändern können, wie Asset-Felder mit CI-Feldern verbunden sind, um die Genauigkeit der Daten zu gewährleisten.
Verwalten Sie Datenmanager-Richtlinien	Öffnet die Übersichtsseite „Datenmanager“, auf der Sie Richtlinien für verschiedene CI-Klassen erstellen oder aktualisieren können, um die Asset-Verwaltung zu automatisieren.
Richtlinie erstellen	Öffnet das Formular „neue Richtlinie“, um eine Richtlinie für eine CI-Klasse zu erstellen. Die **Erstellen Sie eine Richtlinie** Die Aktion ist im Dialogfeld „Richtlinienzusammenfassung“ verfügbar, das angezeigt wird, nachdem die Anzahl der Richtlinienabdeckung in der Spalte Klassen mit aktiven Richtlinien im Abschnitt „Datenmanager-Richtlinien überprüfen“ für einen Richtlinientyp ausgewählt wurde.

Tipp: Wählen Sie Aus **Weitere Informationen** Neben einer Einstellung zum Öffnen eines zugehörigen Hilfethemas in einer neuen Browserregisterkarte oder einem neuen Browserfenster mit zusätzlichen Details zu dieser Einstellung.

4. Zum Anzeigen eines aktualisierten Konfigurationsstatus auf der **Einstellungen** Klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Verwalten Sie den CMDB-Datenmanager

Asset und CI Management

Modellkategorie

CMDB-Erfolgsberater – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu CMDB-Erfolgsberater Komponenten, Konfigurationsprüfungen und Datenintegrationsprüflisten.

Mit CMDB-Erfolgsberater installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des CMDB-Erfolgsberater-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen und regelmäßige Aufgaben.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
CMDB-Erfolgsberater-Datensammlung für HAM	Identifiziert Hardware Asset Management CI erfasst und sammelt Daten für die entsprechenden Indikatoren.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CMDB Advisor-CI-Attributabdeckung [sn_cmdb_Advisor_ci_Attribute_Coverage]	Details der Konfigurationselementattribute (Configuration Item, CI) für eine bestimmte Erfassungsquelle, Version, CI-Klasse und ausgewählte Attribute in CMDB-Erfolgsberater Mit Service Graph Connector Oder Discovery Muster.
CMDB Advisor-Inhaltsvorlage [sn_cmdb_Advisor_content_template]	Produktspezifische Modellkategorien, die von verwendet werden CMDB-Erfolgsberater Dient zum Generieren von Einblicken in die Datenqualität.
CMDB Advisor-Einstellungen [sn_cmdb_Advisor_Settings]	Details von CMDB-Erfolgsberater Einstellungen, einschließlich Produktzuordnung, Zugriffsrollen und Korrekturleitfäden.
Von CMDB Advisor vorgeschlagenes Attribut [sn_cmdb_Advisor_proposed_Attribute]	Attributvorschläge für CMDB-Erfolgsberater Basierend auf dem

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	ausgewählten Produkt- und CI-Klassenkontext.
CMDB Advisor – vorgeschlagene Erfassungsquelle [sn_cmdb_Advisor_vorgeschlagen_ingestion_Source]	Erfassungsquellenvorschläge für CMDB-Erfolgsberater Basierend auf zugehörigem Service Graph Connectors, Discovery Muster, und Produkt.
CMDB Advisor-Zielprodukt [sn_cmdb_Advisor_Targeted_Product]	Zielproduktdefinitionen für CMDB-Erfolgsberater, Einschließlich Symbol, Anzeigename und Anzeigereihenfolge.

CMDB Und HAM Einstellungen wurden in bewertet CMDB-Erfolgsberater

Die Configuration Management Database (CMDB) Und Hardware Asset Management(HAM) Die Überprüfung der Einstellungen bietet eine Bewertung auf Konfigurationsebene von CMDB Konfigurationselementklassen (Configuration Item, CI) und HAM Assets zur Aufrechterhaltung der Datengenauigkeit.

Einstellungsübersicht

Jede Einstellung wird auf Ausrichtung mit vorgeschlagenen Business-Regeln und Zuordnungsrichtlinien überprüft.

CMDB Integrationseinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Erstellen Sie ein Asset bei CI-Einfügung	Aktiviert die automatische Erstellung eines Asset-Datensatzes, wenn ein CI in eingefügt wird CMDB. Erfordert, dass die Business-Regel „Asset beim Einfügen erstellen“ aktiv ist, damit die Asset-Erstellung während des CI-Einfügens erfolgt.
Aktualisieren Sie Asset-Felder bei CI-Change	Aktiviert automatische Updates von Asset-Datensätzen, wenn ein zugehöriges CI geändert wird. Erfordert, dass die Business-Regel „Asset-Felder in Change aktualisieren“ aktiv ist, um CI-Changes mit Asset-Daten zu synchronisieren.
Erstellen Sie ein CI beim Einfügen von Assets	Aktiviert die automatische Erstellung eines Konfigurationselements, wenn ein Asset-Datensatz hinzugefügt wird. Erfordert, dass die Business-Regel „CI beim Einfügen erstellen“ aktiv ist, um Asset-Daten in widerzuspiegeln CMDB.
CI bei Asset-Aktualisierung aktualisieren	Aktiviert automatische Updates von Konfigurationselementdatensätzen, wenn zugehörige Asset-Daten geändert werden. Erfordert, dass die Business-Regel „CI-Felder aktualisieren“ in Change aktiv ist, um die Datenkonsistenz zu gewährleisten.
Überprüfen Sie anwenderdefinierte Modellkategorien	Validiert, ob anwenderdefinierte Modellkategorien vordefinierten Modellkategorien ordnungsgemäß zugeordnet sind. Verifiziert die genaue Klassifizierung, konsistente Berichterstellung und standardisierte Datenausrichtung.
Überprüfen Sie die Asset-CI-Feldzuordnungen	Bewertet anhand von Standardzuordnungen, ob Asset-Felder den Konfigurationselementfeldern korrekt zugeordnet sind. Hilft,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB Integrationseinstellungen (Fortsetzung)

Einstellung	Beschreibung
	Datendiskrepanzen zu verhindern, die durch anwenderdefinierte oder falsche Zuordnungen verursacht werden.
Überprüfen Sie die Asset-CI-Installationsstatuszuordnungen	Überprüft, ob CI-Installationsstatuswerte den Status- und Substatusfeldern des entsprechenden Asset-Datensatzes genau zugeordnet sind. Verifiziert die präzise Lebenszyklusnachverfolgung und Statusberichte.
Überprüfen Sie die Asset-CI-Hardwarestatuszuordnungen	Überprüft, ob die CI-Hardwarestatuswerte mit den Status- und Substatusfeldern des entsprechenden Asset-Datensatzes übereinstimmen. Unterstützt eine konsistente Darstellung physischer Asset-Bedingungen.
Überprüfen Sie Datenmanager-Richtlinien	Bewertet die Konfiguration von CMDB Datenmanager-Richtlinien, einschließlich Archivierung, Nachweis, Zertifizierung, Löschen, und für die ausgewählten Hardware-CI-Klassen stilllegen. Jeder Richtlinientyp verwaltet eine bestimmte Lebenszyklusaktion: **Archiv** Archiviert inaktive CIs, ohne sie zu löschen. **Bestätigung** Validiert CI-Daten oder führt automatisierte Prüfungen aus. **Zertifikat** Überprüft CI-Daten auf Richtigkeit und Bereitschaft. **Löschen** Entfernt CIs basierend auf definierten Kriterien wie Inaktivität. **Stilllegen** Markiert CIs als deaktiviert, wenn sie nicht mehr verwendet werden.

Zugehörige Informationen

Verwalten Sie den CMDB-Datenmanager

Datenintegrationsprüfliste für HAM In CMDB-Erfolgsberater

Verwenden Sie die Datenintegrationsprüfliste, um dies zu überprüfen Discovery Muster Und Service Graph Connectors Sind korrekt konfiguriert und tragen aktiv zu Ihrem bei Configuration Management Database (CMDB), Heraufstufen hochwertiger Hardware-Asset-Daten.

Discovery Muster Prüfliste

Bestätigen Sie jeweils Discovery Muster Ist aktiviert und füllt effektiv hardwarebezogene Attribute aus.

Discovery Muster Konfigurationsprüfungen

Auswahlvorgang	Element überprüfen (Feld)	Beschreibung	Aktion
☐	Mustername	Name des beitragenden Discovery-Musters	Bestätigen Sie, dass das Muster für die Hardware-Asset-Discovery relevant ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Discovery Muster Konfigurationsprüfungen (Fortsetzung)

Auswahlvorgang	Element überprüfen (Feld)	Beschreibung	Aktion
		Hardware Asset Management(HAM) Daten.	
☐	Status	Aktueller Status des Musters als aktiv oder inaktiv.	Überprüfen Sie, ob das Muster aktiv ist und der Status auf aktiv festgelegt ist, um die beitragenden Daten zu bestätigen.
☐	Attributabdeckung	Anzahl der Hardwareattribute, die vom Muster ausgefüllt werden.	Überprüfen Sie, wie viele relevante CI-Attribute für jede Modellkategorie ausgefüllt werden. **Hinweis:** Eine geringe Attributabdeckung kann auf eine flache Discovery oder eine falsch ausgerichtete Musterlogik hindeuten.
☐	Vorgeschlagene Version	Neueste vorgeschlagene Version für optimale Attributabdeckung.	Planen und führen Sie ein Upgrade auf die vorgeschlagene Version oder höher durch, um die Abdeckung zu verbessern.
☐	Installierte Version	Version, die derzeit in Ihrer Instanz verwendet wird.	Vergleichen Sie mit der vorgeschlagenen Version, und aktualisieren Sie bei Bedarf.
☐	Muster anzeigen	Link zum Überprüfen der Musterkonfiguration.	Wählen Sie den Link aus, um die Musterlogik zu überprüfen oder zu ändern.

Service Graph Connectors Prüfliste

Bestätigen Service Graph Connectors Werden installiert und aktiv beitragende Hardwaredaten.

Service Graph Connectors Konfigurationsprüfungen

Auswahlvorgang	Element überprüfen (Feld)	Beschreibung	Aktion
☐	Konnektorname	Name des Service Graph Connector Wird bereitgestellt HAM Daten.	Bestätigen Sie, dass Service Graph Connector Ist für erforderlich HAM Prozesse.
☐	Status	Aktueller Status von Service Graph Connector Als aktiv oder inaktiv.	Aktivieren Service Graph Connectors Die für erforderlich sind HAM Aber derzeit inaktiv.
☐	Attributabdeckung	Anzahl der Hardwareattribute, die von ausgefüllt werden Service Graph Connector.	Überprüfen Sie, wie viele relevante CI-Attribute für jede Modellkategorie ausgefüllt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph Connectors Konfigurationsprüfungen (Fortsetzung)

Auswahlvorgang	Element überprüfen (Feld)	Beschreibung	Aktion
			Hinweis: Eine geringe Abdeckung kann auf unvollständige Zuordnungen oder fehlende Quelldaten hinweisen.
☐	Vorgeschlagene Version	Neueste vorgeschlagene Version für optimale Attributabdeckung.	Planen und führen Sie ein Upgrade auf die vorgeschlagene Version oder höher durch, um die Abdeckung zu verbessern.
☐	Installierte Version	Version, die derzeit in Ihrer Instanz verwendet wird.	Vergleichen Sie mit der vorgeschlagenen Version, und aktualisieren Sie bei Bedarf.
☐	Aktive Verbindungen	Anzahl der aktiven Verbindungen.	Bestätigen Sie, dass mindestens eine Verbindung aktiv Daten in importiert CMDB.
☐	Inaktive Verbindungen	Anzahl der inaktiven Verbindungen.	Überprüfen und beheben Sie alle konfigurierten Verbindungen, die derzeit nicht aktiv sind.

Optionale Prüfungen für Discovery Muster Und Service Graph Connectors

Optionale Datenintegrationsprüfungen

Auswahlvorgang	Element überprüfen	Beschreibung	Aktion
☐	Warnung: Keine Berechtigungen	Discovery Muster Oder Service Graph Connectors Kachel, die keine Berechtigungen anzeigt, was darauf hinweist, dass Zugriff oder Lizenzierung fehlt.	Überprüfen Sie Lizenzierung und Berechtigungen mit Ihrem Administrator.
☐	Vorgeschlagene Integrationen überprüft	Einige Discovery Muster Werden als Vorschläge aufgeführt, da sie nicht installiert oder aktiv sind, und einige Discovery Muster Sind aufgeführt, werden aber nicht aktiv verwendet.	Bewerten Sie den Geschäftsbedarf, und erwägen Sie die Implementierung hochwertiger, vorgeschlagener Integrationen.

Endgültige Validierung

Sobald alle Datenintegrationsprüfungen abgeschlossen sind:

- Die Attributabdeckung über Integrationen hinweg unterstützt Ihren HAM Geschäftsergebnis.
- CMDB Datensätze für Hardware-Assets sind genau und vollständig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsprüfliste für HAM In CMDB-Erfolgsberater

Verwenden Sie diese Prüfliste zur Überprüfung Configuration Management Database (CMDB) Und Hardware Asset Management(HAM) Einstellungen in CMDB-Erfolgsberater Die sich direkt auswirken HAM Datenqualität, Synchronisierung von Konfigurationselementen (Configuration Item, CI) zu Asset und Ausrichtung des Lebenszyklus.

CMDB Und HAM Prüfliste für Einstellungen

Bestätigen Sie, dass jede Einstellung so konfiguriert ist, dass genaue und konsistente Hardware-Asset-Datensätze in unterstützt werden CMDB.

Konfigurationsprüfungen für Einstellungen

Auswahlvorgang	Element überprüfen (Feld)	Beschreibung	Aktion
☐	Erstellen Sie Asset-Felder bei CI-Einfügung	Aktiviert die automatische Erstellung eines Asset-Datensatzes, wenn ein CI in eingefügt wird CMDB.	Stellen Sie sicher, dass die Regel aktiv ist und so festgelegt ist, dass Asset-Datensätze beim CI-Einfügen erstellt werden.
☐	Aktualisieren Sie Asset-Felder bei CI-Change	Aktiviert automatische Updates von Asset-Datensätzen, wenn ein zugehöriges CI geändert wird.	Stellen Sie sicher, dass die Regel aktiv ist, und aktualisieren Sie Asset-Felder bei CI-Changes ordnungsgemäß.
☐	Erstellen Sie ein CI beim Einfügen von Assets	Aktiviert die automatische Erstellung eines Konfigurationselements, wenn ein Asset-Datensatz hinzugefügt wird.	Stellen Sie sicher, dass die Regel aktiv ist und so festgelegt ist, dass CI-Datensätze beim Einfügen von Assets erstellt werden.
☐	CI bei Asset-Aktualisierung aktualisieren	Aktiviert automatische Updates von Konfigurationselementdatensätzen, wenn zugehörige Asset-Daten geändert werden.	Stellen Sie sicher, dass die Regel aktiv ist, und aktualisieren Sie CI-Felder bei Asset-Changes ordnungsgemäß.
☐	Überprüfen Sie anwenderdefinierte Modellkategorien	Validiert, ob anwenderdefinierte Modellkategorien vordefinierten Modellkategorien ordnungsgemäß zugeordnet sind	Ordnen Sie anwenderdefinierte Kategorien vordefinierten zu.
☐	Überprüfen Sie die Asset-CI-Feldzuordnungen	Bewertet anhand von Standardzuordnungen, ob Asset-Felder den Konfigurationselementfeldern korrekt zugeordnet sind.	Versuchen Sie es mit vordefinierten Zuordnungen.
☐	Überprüfen Sie die Asset-CI-Installationsstatuszuordnungen	Überprüft, ob CI-Installationsstatuswerte den Status- und Substatusfeldern des	Versuchen Sie es mit vordefinierten Zuordnungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsprüfungen für Einstellungen (Fortsetzung)

Auswahlvorgang	Element überprüfen (Feld)	Beschreibung	Aktion
		entsprechenden Asset-Datensatzes genau zugeordnet sind.	
☐	Überprüfen Sie die Asset-CI-Hardwarestatuszuordnungen	Überprüft, ob die CI-Hardwarestatuswerte mit den Status- und Substatusfeldern des entsprechenden Asset-Datensatzes übereinstimmen.	Versuchen Sie es mit vordefinierten Zuordnungen.
☐	Überprüfen CMDB Datenmanager-Richtlinien	Bewertet die Konfiguration von Datenmanager-Richtlinien, einschließlich Archivierung, Nachweis, Zertifizierung, Löschen, und für die ausgewählten Hardware-CI-Klassen stilllegen.	Aktivieren und konfigurieren Sie die entsprechenden Richtlinien für die erforderlichen CI-Klassen.

Endgültige Validierung

Sobald alle Einstellungsüberprüfungen abgeschlossen sind:

- Alle Geschäftsregeln für die automatische Erstellung oder Aktualisierung von Assets und CIs sind Aktiv .
- Anwenderdefinierte Modellkategorien sind vordefinierten Kategorien korrekt zugeordnet.
- Datenmanager-Richtlinien sind für alle erforderlichen CI-Klassen konfiguriert.
- Nein Erfordert Aufmerksamkeit Der Status wird für jede Einstellung in angezeigt **Einstellungen** Registerkarte.

In verwendete Indikatoren CMDB-Erfolgsberater Für HAMDashboard

Indikatoren ermöglichen die Anzeige allgemeiner Metriken, die Datenqualitäts-, Vollständigkeits- und Synchronisierungsprobleme für Hardware-Assets und Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) hervorheben.

CMDB-Erfolgsberater Für HAMDashboard-Indikatoren

Assets, die für virtuelle CIs erstellt wurden

Gesamtzahl der täglich erstellten virtuellen CI-Assets in der Tabelle „Hardware“ [alm_Hardware], wobei die Lebenszyklusphase des CI betriebsbereit ist, das Feld „Asset“ nicht leer ist und das CI als virtuell markiert ist.

Assets ohne CI

Gesamtzahl der Hardware-Assets in der Tabelle „Hardware“ [alm_Hardware] ohne verknüpftes CI aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware], täglich gemessen, wobei das CI betriebsbereit ist, das Asset aktiv verwendet wird und kein CI mit dem Asset verknüpft ist.

CI-Installationsstatus vs. Asset-Status abgeglichen

Alle CI-Datensätze aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware], bei denen der Installationsstatus korrekt mit dem erwarteten Asset-Status übereinstimmt, wodurch ein genaues und zuverlässiges Asset-Management gefördert wird.

CI-Installationsstatus vs. Asset-Status stimmen nicht überein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle CI-Datensätze aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware] mit einem Installationsstatus, der nicht mit dem erwarteten Asset-Status übereinstimmt, was zu einer fehlerhaften Asset-Verwaltung führt.

CIs ohne Asset

Gesamtzahl der CI-Datensätze aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware] ohne verknüpftes Asset, täglich gemessen, wobei die Lebenszyklusphase des CI betriebsbereit ist und dem CI kein Asset zugeordnet ist.

CIs fehlen zugewiesen an

Gesamtzahl der CI-Datensätze aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware] ohne zugewiesenen Besitzer, gemessen täglich, wobei dem CI kein zugewiesener Besitzer fehlt.

CIs ohne Standort

Gesamtzahl der CI-Datensätze aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware] ohne Standort, gemessen täglich, wobei dem CI kein Standort zugewiesen ist.

CIs fehlen verwaltet von Gruppe

Gesamtzahl der CI-Datensätze aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware] ohne Gruppe „verwaltet von“, täglich gemessen, wobei dem CI keine Gruppe „verwaltet von“ zugewiesen ist.

CIs ohne Hersteller

Gesamtzahl der CI-Datensätze aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware] ohne Hersteller, täglich gemessen, wobei für das CI kein Hersteller angegeben ist.

CIs ohne Modell-ID

Gesamtzahl der CI-Datensätze aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware] ohne Modell-ID, täglich gemessen, wobei für das CI keine Modell-ID oder kein Modellanzeigename angegeben ist.

CIs ohne Modellname

Gesamtzahl der CI-Datensätze aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware] ohne Modellnamen, täglich gemessen, wobei für das CI kein Modellname mit oder ohne Modell-ID angegeben ist

CIs ohne Modellnummer

Gesamtzahl der CI-Datensätze aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware] ohne Modellnummer, täglich gemessen, wobei für das CI weder eine Modell-ID noch ein Modellname angegeben ist.

CIs ohne Besitzer

Gesamtzahl der CI-Datensätze aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware] ohne Besitzer, täglich gemessen, wobei dem CI kein Besitzer zugewiesen ist.

CIs ohne Seriennummer

Gesamtzahl der CIs ohne Seriennummer, täglich gemessen, wobei dem CI keine Seriennummer zugewiesen ist.

CIs, die seit 7 Tagen nicht aktualisiert wurden

Gesamtzahl der CI-Datensätze aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware], die in den letzten sieben Tagen nicht aktualisiert wurden, täglich gemessen, wobei der Aktualisierungszeitstempel älter als sieben Tage ist.

CIs, die seit 14 Tagen nicht aktualisiert wurden

Gesamtzahl der CI-Datensätze aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware], die in den letzten 14 Tagen nicht aktualisiert wurden, täglich gemessen, wobei der Aktualisierungszeitstempel älter als 14 Tage ist.

CIs, die seit 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesamtzahl der CI-Datensätze aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware], die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden, täglich gemessen, wobei der Aktualisierungszeitstempel älter als 30 Tage ist.

CIs, die in den letzten 60 Tagen nicht aktualisiert wurden

Gesamtzahl der CI-Datensätze aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware], die in den letzten 60 Tagen nicht aktualisiert wurden, täglich gemessen, wobei der Aktualisierungszeitstempel älter als 60 Tage ist.

CIs, die in den letzten 90 Tagen nicht aktualisiert wurden

Gesamtzahl der CI-Datensätze aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware], die in den letzten 90 Tagen nicht aktualisiert wurden, täglich gemessen, wobei der Aktualisierungszeitstempel älter als 90 Tage ist.

Hardware-CIs gruppieren nach

Gesamtzahl der CI-Datensätze aus der Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware], täglich gemessen und nach Modellkategorie und Discovery-Quelle gruppiert.

CI-Klassen Manager

Verwenden Sie den CI-Klassenmanager, um grundlegende Klassendefinitionen und Klasseneinstellungen für Identifizierung, Abgleich und CMDB-Integrität zentral anzuzeigen, zu erstellen oder zu bearbeiten.

Hinweis: Der CI-Klassenmanager unterstützt nicht die Arbeit mit Nicht-CMDB-Tabellen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter IRE-Unterstützung für nicht-CMDB-Tabellen.

Um auf den CI-Klassenmanager zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.

Klassengrundlagen	CMDB-Integrität	IRE
• Klassen erstellen • Grundlegende Informationen zu Klassen anzeigen • Klassenspalten • Vorgeschlagene Beziehung hinzufügen • Alle CIs für eine Klasse anzeigen • Dependency Views-Kartensymbole für eine Klasse • Löschen Sie CIs • Aktualisieren Sie die Klassenliste im Prinzipalklassenfilter	• • Zertifizierungsfilter erstellen • Zertifizierungsvorlagen erstellen • Verwaisungsregel für CMDB-Integrität • Veraltungsregeln für CMDB-Integrität • CI-Felder als empfohlen festlegen • CI-Attribute als obligatorisch festlegen • Aufnahmeregeln für Integrität	• Identifikation: ○ CI-Identifizierungsregeln ○ Aufnahmeregeln für Identifizierung • Abgleich: ○ CI-Abgleichregeln ○ Datenaktualisierungsregeln • Abhängigkeiten: Abhängige Beziehungsregeln (Hosting und Containment)

Service-Mapping

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einstiegspunkttypen für Service Mapping
- CI-Typen für Service Mapping und Discovery

CMDB CI-Lebenszyklusmanagement (veraltet)

Vom Zeitpunkt der Erstellung eines CMDB-CI bis zum Zeitpunkt, zu dem es nicht mehr benötigt wird, würde ein CMDB-CI normalerweise verschiedene Betriebsstatus durchlaufen, während verschiedene Vorgänge ausgeführt werden. Das CI-Lifecycle-Management stellt den Mechanismus zum Definieren von Status und Aktionen für ein CI bereit und ermöglicht Ihnen, basierend auf dem CI-Status geeignete Aktionen anzuwenden, um die Verwaltung des CI-Lifecycle an die geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Der CMDB-Datenmanager ist jetzt eine umfassendere und integrierte Lösung für die Massenverwaltung von CI-Lebenszyklusvorgängen wie Löschung und Archivierung. Informationen zum CMDB-Datenmanager finden Sie unter Arbeiten mit CMDB-Datenmanager.

Mit CI-Lifecycle-Management verknüpfte Begriffe:

Betriebsstatus

Eine Reihe von Zuständen, in die ein CI gesetzt werden kann, z. B. „Operativ“ oder „Reparatur wird ausgeführt“. Ein CI kann jeweils nur einem Betriebsstatus zugeordnet werden. Die Auswahlmöglichkeiten für betriebsstatus basieren auf `operational_status`Feld in der Tabelle [cmdb_ci]. Es gibt mehrere Betriebsstatus, die im Basissystem definiert sind, wie z. B. „Stillgelegt“ und „Wird gerade repariert“. Sie können diese Liste ändern, um Betriebsstatus anzuzeigen, die für Ihr Unternehmen relevant sind.

> **Hinweis:** Standardmäßig Service-Mapping Ist so konfiguriert, dass alle Host-CIs ignoriert werden, für die der Wert des Betriebsstatus gilt `[operational_status]`Ist nicht **1** (Operativ) oder der Wert des Status `[install_status]`Ist **100** (Abwesend). Weitere Informationen zu diesem Verhalten finden Sie unter Vorbereiten von angepassten ServiceNow-Bereitstellungen für die Zusammenarbeit mit Service Mapping [KB0647574] in der HI-Wissensdatenbank.

Mit dem CI-Lifecycle-Management können mehrere Bediener und Automatisierungen gleichzeitig verschiedene Betriebsstatus einer CI einstellen. Da einem CI nicht mehrere Betriebsstatus zugeordnet werden können, ist es wichtig, jeden Betriebsstatus mit einer Priorität zu konfigurieren. Diese Prioritäten werden dann in einer solchen Situation verwendet, um zu bestimmen, welcher der Betriebsstatus der kumulierte Betriebsstatus ist.

CI-Aktionen

Eine Reihe von Aktionen, die während der Laufzeit auf ein CI angewendet werden können. Sie können für Ihr Business relevante CI-Aktionen definieren.

Kompatible CI-Aktionen

CI Lifecycle Management ermöglicht es einem CI, mehrere aktive CI-Aktionen gleichzeitig auszuführen, sie müssen jedoch ausdrücklich als kompatibel definiert werden. Standardmäßig gibt es keine zwei Aktionen für ein CI, die miteinander kompatibel sind. Sie können dieses Verhalten ändern, indem Sie Aktionspaare angeben, die kompatibel sind und daher gleichzeitig auf ein CI angewendet werden dürfen. Sie können beispielsweise angeben, dass die CI-Aktionen „Patching“ und „Bereitstellung“ kompatibel sind, sodass beide gleichzeitig auf ein CI angewendet werden können.

Unzulässige CI-Aktionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig kann jede CI-Aktion auf jedes CI angewendet werden. Sie können dieses Verhalten einschränken, indem Sie eine Regel definieren, dass eine Aktion für ein CI nicht zulässig ist, wenn es sich in einem bestimmten Betriebsstatus befindet. Sie können beispielsweise eine nicht zulässige CI-Aktion definieren, in der die Aktion „Bereitstellung“ nicht auf einen Linux-Server angewendet werden darf, der sich im Status „Nicht betriebsbereit“ befindet.

Unzulässige betriebliche Übergänge

Standardmäßig sind Übergänge von einem beliebigen Betriebsstatus in einen anderen zulässig. Sie können dieses Verhalten einschränken, indem Sie eine Regel definieren, die für ein bestimmtes CI den Übergang von einem bestimmten Betriebsstatus in einen anderen Betriebsstatus nicht zulässt. Sie können beispielsweise definieren, dass für einen Linux-Server der Übergang von „Reparatur in Bearbeitung“ zu „nicht funktionsfähig“ nicht zulässig ist.

Anforderer

Eine anfordernde Person kann ein Workflow- oder ein Nicht-Workflow-Operator sein, der versucht, Betriebsstatus festzulegen und CI-Aktionen anzuwenden. Jeder anfordernden Person ist eine ID einer anfordernden Person zugeordnet, bei der es sich um eine GUID handelt. Dies kann ein aktiver Workflow-Kontext oder eine nicht als Workflow registrierte Benutzer-ID sein.

Mietzeitraum

Ein Zeitraum, den jede anfordernde Person (insbesondere Nicht-Workflow-Operatoren) angeben kann, während dem eine angegebene CI-Aktion für ein bestimmtes CI aktiv sein darf.

CMDB CI Lifecycle Management bietet eine Reihe von APIs zum Verwalten von CI-Betriebsstatus und CI-Aktionen. Und die Benutzeroberfläche, in der Sie Regeln definieren, um bestimmte Betriebsstatusübergänge einzuschränken und Aktionen basierend auf Betriebsstatus zu beschränken. Es bietet auch einen Mechanismus zum Auditieren des CI-Betriebsstatus und der CI-Aktionen während des gesamten CI-Lebenszyklus.

Anbieter wie Automatisierung, Workflows oder Change Management können CI Lifecycle Management als Mechanismus zum Verwalten von CI-Betriebsstatus und zum Anwenden von CI-Aktionen verwenden. Standardmäßig hat das Verhalten von CI Lifecycle Management keine Einschränkungen für bestimmte Vorgänge und vollständige Einschränkungen für andere Vorgänge. Mit der Benutzeroberfläche von CI Lifecycle Management können Sie dieses Standardverhalten ändern, indem Sie nicht zulässige CI-Aktionen, kompatible CI-Aktionen und nicht zulässige Betriebsübergänge angeben, die einige Vorgänge einschränken und für andere aktivieren.

Mit CI Lifecycle Management können Sie:

- CI-Betriebsstatus und CI-Aktionen während des gesamten CI-Lebenszyklus verwalten.
- CI-Betriebsstatusübergänge verwalten.
- Bestimmte Betriebsstatusübergänge beschränken.
- Bestimmte Aktionen für bestimmte CI-Typen zuordnen, die sich in einem bestimmten Betriebsstatus befinden.
- IT Service Management-Anwendungen basierend auf dem CI-Betriebsstatus beschränken.
- CI-Betriebsstatus und CI-Aktionen während des gesamten CI-Lebenszyklus überwachen.

Lifecycle Management-APIs

CI Lifecycle Management bietet eine Reihe von APIs zur Verwaltung des CI-Betriebsstatus und der CI-Aktionen während des gesamten CI-Lebenszyklus. Alle durch Regeln in der Benutzeroberfläche angegebenen Einschränkungen und Berechtigungen werden erzwungen, wenn Statusverwaltungs-APIs ausgeführt werden. Wenn eine API versucht,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

eine eingeschränkte Operation auszuführen, wird die Operation blockiert und ein Fehler wird protokolliert.

Anfordernde Personen registrieren

Wenn Sie die Lifecycle Management-APIs zur Anwendung von CI-Aktionen verwenden, müssen anfordernde Personen registriert werden und eine ID für eine anfordernde Person anfordern, die innerhalb der Lifecycle Management-Tabellen eindeutig ist. Um sich zu registrieren und eine Anforderer-ID zu erhalten, sollten nicht-Workflow-Anwender den anrufen `registerOperator`API. Workflow-Benutzer können den aktiven Workflow-Kontext als ID der anfordernden Person verwenden und müssen nicht explizit `registerOperator` aufrufen.

Nach Abschluss der CI-Lebenszyklusvorgänge sollte die anfordernde Person die API `unregisterOperator` aufrufen, um die Registrierung aufzuheben. Alle Statusverwaltungsdatensätze, die dieser bestimmten ID einer anfordernden Person zugeordnet sind, werden dann als inaktiv markiert oder vom Scheduled Job `CI Lifecycle Management – Restore Internal State Management Tables` entfernt.

Integration mit Incident-Management und Problem-Management

Eine Basisinstanz enthält die vordefinierte CI-Aktion `CreateTask`Wird zum Erstellen einer Aufgabe für ein CI verwendet. Neue Instanzen haben eine vordefinierte nicht zulässige CI-Aktion, die angibt, dass die Aktion „CreateTask“ für kein CI mit zulässig ist **Stillgelegt** Betriebsstatus. Diese Einschränkung ist mit Incident-Management und Problem-Management integriert, um die Erstellung von Incident- oder Problemaufgaben für deaktivierte CIs zu verhindern. Die CI-Aktion „CreateTask“ wird als Referenzqualifizierer für verwendet `Configuration Item`Feld der Incident-/Problem-Tabellen. In einem neuen Incident oder Problem CIs in denen `Operational Status`Ist „stillgelegt“ – werden aus herausgefiltert `Configuration Item`Liste im Formular. Weitere Informationen zu Referenzqualifizierern finden Sie unter Referenzqualifizierer .

Integration mit Asset-Management

In einem Basissystem ein CIs `Operational Status`Feld und `Status`/ `Hardware Status`(Bei Hardware) Felder werden synchronisiert, wenn eines der Werte der beiden Felder ist **Stillgelegt** . Wenn `Operational Status`Von einem CI ist auf festgelegt **Stillgelegt** , Dann `Status`/ `Hardware Status`Feld wird automatisch auf festgelegt **Stillgelegt** . In die entgegengesetzte Richtung, wenn `Status`/ `Hardware Status`Feld eines CI ist auf festgelegt **Stillgelegt** , `Operational Status`Ist automatisch auf festgelegt **Stillgelegt** Auch.

- Wenn `Operational Status`Feld ändert sich von **Stillgelegt** Zu einem anderen Status, den CIs `Status`/ `Hardware Status`Feld ist auf festgelegt **Installiert** .

- Wenn ein CI ist `Status`/ `Hardware Status`Feld ändert sich von **Stillgelegt** Zu einem anderen Status, der `Operational Status`Feld wird automatisch auf festgelegt **Nicht Funktionsfähig** .

  Der Status von „stillgelegt“ in einen anderen Status wird selten geändert, und standardmäßig wird der Status in „nicht funktionsfähig“ geändert. Dies ist jedoch möglicherweise nicht der beabsichtigte Status für den Datensatz. Daher ist es wichtig, dass Administratoren den Status in diesem Fall entsprechend überprüfen und verwalten.

Immer CIs `Status`/ `Hardware Status`Ändert sich, wird es mit den entsprechenden CIs synchronisiert `Asset State`Feld und umgekehrt – Beibehalten der CIs `Operational Status`Und die entsprechenden CIs `Asset State`Synchronisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für weitere Informationen zur Zuordnung `Asset State`Und `Substate`Felder für CIs `Status`/ `Hardware Status`Feld (falls Hardware), siehe Ordnen Sie den Asset-Status und den CI-Hardwarestatus zu . Weitere Informationen zum Stilllegen von Assets finden Sie unter Assets stilllegen .

Erste Schritte mit CI Lifecycle Management

Führen Sie diese allgemeinen Schritte aus, um zu beginnen und die Aktivitäten des Moduls „CI-Lebenszyklusmanagement“ der CMDB-Anwendung nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Basissystem CI-Lebenszyklusmanagement: Interne Statusverwaltungstabellen wiederherstellen Geplante Aufgabe, die kontinuierlich die Datenintegrität aller internen CI-Lebenszyklusmanagement-Tabellen überprüft und verwaltet.
2. CI-Aktionen definieren.
3. Regeln für Kompatible CI-Aktionen definieren.
   Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **CMDB CI-Aktionen** Zum Anzeigen derzeit aktiver/inaktiver CI-Aktionen in der CMDB.
4. Regeln für Nicht zulässige CI-Aktionen definieren.
5. Regeln für Nicht zulässige Betriebsstatusübergänge definieren.
6. Definieren Sie neue betriebsstatus, indem Sie ändern `operational_status`Feld in der Tabelle [cmdb_ci] im Systemwörterbuch.
   Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Zeigen Sie Interne Betriebsstatus An** Um verfügbare betriebsstatus anzuzeigen, die von jeder anfordernden Person festgelegt wurden.
7. Priorität für Betriebsstatus festlegen.
8. Rufen Sie APIs auf, um CI-Aktionen anzuwenden.
   Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **CMDB CI-Aktionen** Um anzuzeigen, welche Aktionen übermittelt wurden und deren Status aktiv/inaktiv in der CMDB ist.
9. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Zeigen Sie registrierte Anwender mit CI-Status an** Um derzeit registrierte Operatoren anzuzeigen, die über registriert wurden `RegisterOperator` API.
10. Überprüfen Sie die Aufgaben „Leasing verlängern“, und verlängern Sie Leases nach Bedarf: Navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Aufgaben zur Verlängerung der Miete**an. Diese Aufgaben werden automatisch von erstellt `CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables`Geplante Aufgabe für CI-Aktionsdatensätze, in denen der Mietvertrag für eine gültige anfordernde Person abgelaufen ist. Die anfordernde Person sollte die Lebenszyklusmanagement-API verwenden `ExtendCIActionLease`Um den Mietvertrag zu verlängern. Andernfalls, wenn die Miete für eine angegebene Nachfrist abgelaufen ist, wird `CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables`Die geplante Aufgabe markiert den jeweiligen CI-Aktionsdatensatz als „inaktiv“.
    Die Nachfrist für abgelaufene Leasingzeit kann durch die Systemeigenschaft konfiguriert werden `glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days`.
11. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Statusmanagement-Protokolle** Dient zum Anzeigen von Protokollen von CI-Lebenszyklusmanagement-Vorgängen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lifecycle Management-APIs

CI Lifecycle Management bietet eine Reihe von Statusverwaltungs-APIs zum Bearbeiten von CI-Betriebsstatus und zum Anwenden von CI-Aktionen.

Statusverwaltungs-APIs halten sich an Einschränkungen und Berechtigungen, die durch nicht zulässige CI-Aktionen, kompatible CI-Aktionen und nicht zulässige Betriebsübergänge angegeben werden. Wenn eine API versucht, eine eingeschränkte Operation auszuführen, wird die Operation blockiert, ein Fehler wird protokolliert, und eine Aufgabe wird ggf. automatisch erstellt.

Lifecycle Management-APIs können Betriebsstatus und CI-Aktionen für CMDB-Gruppen festlegen, indem sie Lifecycle Management-Massen-APIs verwenden.

Registrierungs-APIs

- registerOperator() - Methode zum Registrieren von Operatoren bei der Statusverwaltung für Nicht-Workflow-Benutzer.
- unregisterOperator(Zeichenfolge requestorId) - Methode zum Aufheben der Registrierung von Operatoren für Nicht-Workflow-Benutzer.
- isValidRequestor(Zeichenfolge requestorId) - Methode, um festzustellen, ob der angegebene Anforderer ein gültiger aktiver Workflow-Benutzer oder ein registrierter Benutzer ist.
- isLeaseExpired(Zeichenfolge requestorId, String ciSysId, String ciActionName) - Methode, um zu prüfen, ob die registrierte Benutzer-Miete abgelaufen ist.
- extendCIActionLease(Zeichenfolge requestorId, ciSysId, ciActionName, leaseTime) - Methode zur Verlängerung der CI-Aktion-Mietdauer für registrierte Benutzer. Wenn der vorherige Mietvertrag bereits abgelaufen ist, verlängern Sie ihn jetzt.

Betriebsstatus-APIs

- setBulkCIOperationalState(Zeichenfolge requestorId, sysIdList, opsLabel, opsStateListOld) - Methode zum Festlegen des Betriebsstatus für ein Array von CIs.
- getOperationalState(Zeichenfolge ciSysId) - Methode zum Abrufen des CI-Betriebsstatus.

CI-Aktionen-APIs

- addBulkCIAction(Zeichenfolge requestorId, sysIdList, ciActionName, ciActionListOld, leaseTime) - Methode zum Hinzufügen einer CI-Aktion für ein Array von CIs.
- removeBulkCIAction(Zeichenfolge requestorId, sysIdList, ciActionName) - Methode zum Entfernen einer CI-Aktion für eine Liste von CIs.
- getCIActions (Zeichenfolge ciSysId) - Methode zum Abrufen von CI-Aktionen.

Nicht zulässige Aktion basierend auf der Betriebsstatus-API

isNotAllowedAction(Zeichenfolge ciType, opsLabel, actionName) - Methode, um zu prüfen, ob eine bestimmte CI-Aktion für einen bestimmten Betriebsstatus eines CI-Typs nicht zulässig ist.

Unzulässige API für den Übergang des Betriebsstatus

isNotAllowedOpsTransition(Zeichenfolge ciType, opsLabel, transitionOpsLabel) - Methode, die überprüft, ob ein bestimmter Betriebsstatusübergang für einen CI-Typ nicht zulässig ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API für kompatible Aktionen

isCompatibleCIAction(Zeichenfolge actionName, otherActionName) - Methode zur Überprüfung, ob zwei bestimmte Aktionen miteinander kompatibel sind.

Example: Statusverwaltungs-APIs verwenden

```
// 1. Register Operator with State Mgmt
var output = SNC.StateManagementScriptableApi.registerOperator();
var jsonUntil = new JSON();
var result = jsonUntil.decode(output);
var requestorId = result.requestorId;

// Get list of sys_ids to update
var sys_ids;

// 2. Set list of sys_ids's Operational State to 'Repair in Progress'
output = SNC.StateManagementScriptableApi.setBulkCIOperationalState(requestorId,
 sys_ids,'Repair in Progress');
gs.print(output);

// 3. Set list of sys_ids's CI Action State to 'Patching'
output = SNC.StateManagementScriptableApi.addBulkCIAction(requestorId, sys_ids,
 'Patching');
gs.print(output);
```

Von CI Lifecycle Management installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden von CI-Lebenszyklusmanagement installiert (enthalten im Plugin „com.snc.cmdb“), einschließlich Tabellen, geplanten Aufgaben und Eigenschaften.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
CI Lifecycle Management - Interne Statusverwaltungstabellen wiederherstellen	Prüft kontinuierlich und erhält die Datenintegrität aller internen CI Lifecycle Management-Tabellen.
Lebenszyklus aus Legacy aktualisieren	Aktualisiert CIs `Life cycle stage`Und `Life cycle status`Felder, wenn sich Legacy-Statusfelder ändern.
Legacy aus CSDM aktualisieren“	Aktualisiert veraltete CIs-Statusfelder, wenn sich der Lebenszyklus ändert.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CI-Status registrierter Benutzer [statemgmt_register_users]	Alle derzeit aktiven registrierten Anwender, die über erstellt wurden `registerOperator`API. Sie können dieser Tabelle manuell keine neuen Datensätze hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
CI-Aktionen [statemgmt_ci_actions]	Eine Reihe von CI-Aktionen, die während der Laufzeit auf ein CI angewendet werden können.
CMDB CI-Aktionen [statemgmt_cmdb_actions]	Aktive/inaktive CI-Aktionen, die von einer bestimmten anfordernden Person für ein bestimmtes CI festgelegt wurden. Sie können dieser Tabelle manuell keine neuen Datensätze hinzufügen.
Kompatible CI-Aktionen [statemgmt_compat_actions]	Regelwerk, das Paare von CI-Aktionen definiert, die für ein CI kompatibel sind und gleichzeitig angewendet werden können.
Unzulässige CI-Aktionen [statemgmt_not_allow_actions]	Regelwerk, das bestimmte Aktionen definiert, die für ein CI nicht zulässig sind, wenn es sich in einem bestimmten Betriebsstatus befindet.
Interne Betriebsstatus [statemgmt_ops_state]	Interne Betriebsstatus, die von einer bestimmten aktiven anfordernden Person für ein bestimmtes CI festgelegt werden. Sie können dieser Tabelle manuell keine neuen Datensätze hinzufügen.
Aufgabe zur Verlängerung der Miete [statemgmt_renew_lease_task]	Eine Gruppe von Aufgaben, die automatisch erstellt wurden, um die Miete von CI-Aktionen zu erneuern, deren Mietvertrag abgelaufen ist. Sie können dieser Tabelle manuell keine neuen Datensätze hinzufügen.
Betriebsstatus – Prioritäten [statemgmt_ops_state_pri]	Prioritäten von Betriebsstatus, die den Vorrang festlegen, wenn mehrere Betriebsstatus von verschiedenen anfordernden Personen für dieselben CIs festgelegt werden.
Unzulässige betriebliche Übergänge [statemgmt_not_allow_ops]	Regelwerk, das bestimmte Betriebsstatusübergänge definiert, die nicht zulässig sind.

Installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days	Die maximale Anzahl der Tage, an denen der Ablauf der Mietdauer für CI-Aktionen festgelegt werden kann • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
glide.cmdb.statemgmt.max_bulk_count	Maximale Anzahl von CIs, die CI Lifecycle Management in einer Massenaktualisierungsoperation verarbeiten kann • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die regelmäßige Aufgabe „CI Lifecycle Management“ aktivieren

Wenn Sie mit der Verwendung des Moduls „CI-Lebenszyklusmanagement“ beginnen, müssen Sie aktivieren `CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables`Geplante Aufgabe, die standardmäßig deaktiviert ist. Bei dieser regelmäßigenAufgabe wird die Datenintegrität aller internen CI Lifecycle Management-Tabellen kontinuierlich überprüft und aufrechterhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn CI Lifecycle Management-Vorgänge nicht ordnungsgemäß abgeschlossen werden, beispielsweise aufgrund eines Fehlers der anfordernden Person oder einer anfordernden Person, deren Mietvertrag abgelaufen ist, kann die Integrität von Tabellen, die sich auf CI Lifecycle Management beziehen, beeinträchtigt werden. Die `CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables`Die geplante Aufgabe scannt Tabellen im Zusammenhang mit dem CI-Lebenszyklusmanagement und führt Folgendes aus:

- Deaktiviert oder entfernt alle internen Lifecycle Management-Datensätze mit ungültigen anfordernden Personen und schließt, falls vorhanden, die entsprechenden Aufgaben zur Verlängerung der Miete.
- Erkennt Datensätze, die einer gültigen anfordernden Person zugeordnet sind, dessen Mietvertrag abgelaufen ist, und erstellt automatisch eine Aufgabe zur Verlängerung der Miete, um den Benutzer zu benachrichtigen und Details zum Verlängern des Mietvertrags anzugeben. Wenn die anfordernde Person keine Aktion ausführt und der Mietvertrag für eine bestimmte Kulanzzeit abgelaufen ist (Standardeinstellung 15 Tage), wird der entsprechende CI-Aktionsdatensatz automatisch deaktiviert, und die entsprechende Aufgabe zur Verlängerung der Miete wird geschlossen, falls vorhanden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Systemdefinition**, und klicken Sie auf **Regelmäßige Aufgaben**.
2. Suchen Sie nach `CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables`Auftrag.
3. In der jeweiligen **Aktiv** Spalte, doppelklicken Sie auf den Wert `false`, Und wählen Sie aus `true`.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Speichern**.

Eine CI-Aktion definieren

Definieren Sie eine CI Lifecycle Management-CI-Aktion, die später auf CIs angewendet werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Liste aller Aktionen anzeigen, die derzeit auf CIs angewendet werden, indem Sie zu **Konfiguration** navigieren und auf **CMDB-CI-Aktionen** klicken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **CI-Aktionen**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „CI-Aktionen“ die Option aus **Neu** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie Ein **Name** Und **Beschreibung** .
4. Wählen Sie **Absenden**.

Kompatible CI-Aktionen definieren

Ermöglichen Sie eine CMDB CI Lifecycle Management-Operation, bei der zwei angegebene CI-Aktionen gleichzeitig auf ein CI angewendet werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig ist es nicht zulässig, mehr als eine Aktion auf ein CI anzuwenden. Sie können dieses Verhalten ändern, indem Sie CI-Aktionen-Paare als kompatibel definieren. Daher können diese Aktionen gleichzeitig auf ein CI angewendet werden. Sie können beispielsweise angeben, dass „Bereitstellung“ und „Patching“ kompatible CI-Aktionen sind, sodass Sie beide gleichzeitig auf ein CI anwenden können.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Kompatible CI-Aktionen**an.
2. Klicken Sie auf der Seite **Kompatible CI-Aktionen** auf **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Kompatible CI-Aktionen

Feld	Beschreibung
Aktion	Erste Aktion im Kompatibilitäts-Aktionen-Paar.
Kompatible Aktion	Zweite Aktion im Kompatibilitäts-Aktionen-Paar.

Ergebnis
Eine API kann die beiden angegebenen Aktionen gleichzeitig erfolgreich auf ein CI anwenden.

Eine nicht zulässige CI-Aktion definieren

Definieren Sie eine Einschränkung für CI Lifecycle Management, in der eine angegebene Aktion für ein CI, das sich in einem bestimmten Betriebsstatus befindet, nicht zulässig ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig gibt es im CMDB CI Lifecycle Management keine Einschränkungen für die Anwendung von CI-Aktionen. Sie können dieses Verhalten einschränken, indem Sie nicht zulassen, dass eine angegebene Aktion auf ein CI angewendet wird, wenn es sich in einem angegebenen Betriebsstatus befindet. Sie können beispielsweise eine Einschränkung definieren, in der die Bereitstellungsaktion nicht auf einen Linux-Server angewendet werden kann, der sich nicht in einem Betriebsstatus befindet.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Unzulässige CI-Aktionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** auf der Seite **Nicht zulässige CI-Aktionen**, und füllen Sie das Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Nicht zulässige Aktion	Die Aktion, die eingeschränkt wird.
CI-Typ	Der CI-Typ, für den die Einschränkung gilt. Um eine Regel auf alle CIs anzuwenden, wählen Sie Configuration Item aus.
Betriebsstatus	Der Betriebsstatus, in dem sich das CI befinden muss, um die Einschränkung anzuwenden.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Wenn eine API versucht, die angegebene Aktion auf die angegebenen CIs anzuwenden, schlägt die Operation im angegebenen Betriebsstatus fehl, und ein Fehler wird protokolliert.

Priorität für einen Betriebsstatus festlegen

Mit dem CI Lifecycle Management können mehrere Bediener und Automatisierungen gleichzeitig verschiedene Betriebsstatus einer CI einstellen. Ein CI kann nur einen einzigen Betriebsstatus haben. In diesem Fall wird der kumulative Betriebsstatus des CI auf den mit der höchsten Priorität gesetzt. Es wird empfohlen, dass Sie für jeden von Ihnen definierten Betriebsstatus eine Priorität angeben, damit ein kumulativer Status korrekt berechnet werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Betriebsstatuspriorität**an.
2. Klicken Sie auf der Seite **Priorität Betriebsstatus** auf den Betriebsstatus, für den Sie die Priorität festlegen oder aktualisieren möchten.
3. Geben Sie eine **Priorität**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Kleinere Zahlen bedeuten höhere Priorität.

Einen nicht zulässigen Betriebsübergang definieren

Definieren Sie eine Einschränkung für CI Lifecycle Management, bei der ein angegebenes CI nicht von einem Betriebsstatus in einen anderen wechseln kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig gibt es für CI Lifecycle Management keine Einschränkungen für den Übergang von CIs von einem Betriebsstatus in einen anderen. Sie können dieses Verhalten einschränken, indem Sie Übergänge definieren, die für ein angegebenes CI nicht zulässig sind. Sie können beispielsweise eine Einschränkung für den Übergang eines Linux-Servers vom Status „Nicht Betriebsbereit“ in den Status „Reparatur in Bearbeitung“ definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Lifecycle-Management** > **Unzulässige betriebliche Übergänge**an.
2. Klicken Sie auf der Seite **Nicht zulässige Betriebsübergänge** auf **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
CI-Typ	Der CI-Typ, für den die Einschränkung gilt.
Nicht zulässiger Übergang	Der CI-Status, in den der Übergang beschränkt ist.
Betriebsstatus	Der Betriebsstatus, in dem sich das CI befinden muss, damit die Einschränkung gilt.

Ergebnis

Wenn eine API versucht, ein CI, das sich im angegebenen Betriebsstatus befindet, in einen Status zu ändern, der nicht zulässig ist, schlägt der Vorgang fehl, und ein Fehler wird protokolliert.

CMDB-Benchmarks anzeigen

CMDB berechnet mehrere CMDB-Integritäts-Benchmarks, die dann im Benchmarks-Dashboard angezeigt werden. Diese Benchmarks basieren auf verschiedenen CMDB-Integritätsmetriken, die monatliche Durchschnittswerte, Trends, Vergleiche mit den Branchendurchschnitten Ihrer ServiceNow Peers und globale Benchmarks anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Die CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgaben müssen aktiviert sein, und Integritätsdaten müssen erfasst werden. Navigieren Sie auch zu **Benchmarks** > **Setup** Und stellen Sie sicher, dass die CMDB-KPIs unter aktiviert sind **IT Operations Management** .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

CMDB bietet die folgenden Benchmarks:

- Prozentsatz der nicht konformen CIs
- Prozentsatz der doppelten CIs
- Prozentsatz der veralteten CIs

Für eine Instanz ist jede dieser Benchmarks der berechnete monatliche Durchschnitt der entsprechenden CMDB-Integritätsmetrik. Die Berechnung eines Monatsdurchschnitts erfordert, dass für jeden Tag des Monats ein Metrikergebniswert vorliegt. Daher wird für jeden Tag, an dem die entsprechende Integritäts-Dashboard-Aufgabe nicht ausgeführt wurde, das aggregierte Ergebnis der an diesem Tag aktuellsten Ausführung angenommen. Der Monatsdurchschnitt wird dann basierend auf der Summe aller täglichen aggregierten Ergebnisse für die Metrik in diesem Monat berechnet, dividiert durch die Anzahl der Tage des Monats. Bei einer CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgabe, die an einem Tag mehrmals ausgeführt wurde, werden nur die Ergebnisse der letzten Ausführung an diesem Tag für die Berechnung des Monatsdurchschnitts verwendet.

Hinweis: Die Häufigkeit der Ausführung von CMDB-Integritäts-Dashboard-Aufgaben hängt davon ab, ob die Aufgabe aktiviert ist, sowie von ihrem Zeitplan und von manuellen Ausführungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globale Durchschnittswerte basieren auf der Summe der monatlichen Durchschnittswerte aller Peer-Instanzen, geteilt durch die Anzahl der Instanzen (abgesehen von Instanzen, für die der monatliche Durchschnittswert 0 ist).

Prozedur

1. Navigieren zu **Benchmarks** > **Dashboard**an.
2. Klicken Sie auf das Symbol , und wählen Sie **IT Operations Management**.
3. Klicken Sie auf **ALLES** oder **CMDB**.
4. Klicken Sie auf eine CMDB-Benchmark, um zu Trenddaten und anderen Benchmark-Details zu gelangen.

Zugehörige Informationen

CMDB-Integrität

Benchmarks

Benchmarks-Dashboard

Nützliche zugehörige Listen in CI-Formularen

Standardmäßig enthalten die Formulare, in denen verwaltbare Configuration Items (CI) angezeigt werden – Computer, Drucker, Netzwerkausrüstung, unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) und Stromverteilungseinheiten (PDU) – eine Reihe zugehöriger Listen für das Formular.

Die folgenden zugehörigen Listen gelten für alle Formulare für verwaltbare CIs.

- Netzwerkadapter – Zeigt alle auf einer CI installierten NICs an.
- CI-IPs – Zeigt alle IP-Adressen in diesem CI an:
  - Computer (Workstations, Laptops mit verschiedenen macOS und Windows Betriebssystemen)
  - Windows Server
  - Linux Server
  - AIX-Server
  - Solaris-Server
  - Über SNMP erkannte Geräte.
- DNS-Namen für CIs – Zeigt alle DNS-Namen in einem CI an.

Die Informationen zur IP-Version werden in allen zu IP-Adressen gehörigen Listen und Formularen angezeigt.

Hinweis: Da alle Pfade hier mit der Liste **IP-Adresse zu DNS-Namen** verbunden sind, die eine IP-Adresse mit einem DNS-Namen verknüpft, wurde dieser Teil des allgemeinen Flows nicht zur Baumstruktur hinzugefügt.

Discovery-Quelle

Eine Tabelle mit der Bezeichnung „Quelle“ [sys_object_source] speichert Informationen, die die Quelle einer Erkennung (durch ServiceNow Discovery oder ein anderes Produkt) identifizieren, die ID dieser Quelle sowie das Datum und die Uhrzeit des letzten Scans. So

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zeigen Sie diese Informationen an: Konfigurieren Sie ein CI-Formular Und fügen Sie hinzu **Quellen** Zugehörige Liste.

Diese Tabelle wird automatisch ausgefüllt, wenn Discovery-Plugin Ist aktiviert.

Lösung für Performance Analytics and Reporting Für Konfigurationsmanagement (CMDB)

Lösungen für Performance Analytics and Reporting enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Platform Analytics Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics *Indikator*Daten, die Ihnen Daten im Zeitverlauf anzeigen, damit Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Lösungen für Performance Analytics and Reporting können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Um die Lösungen für zu aktivieren Konfigurationsmanagement (CMDB) , Kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**an. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Konfigurationsmanagement (CMDB) . Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

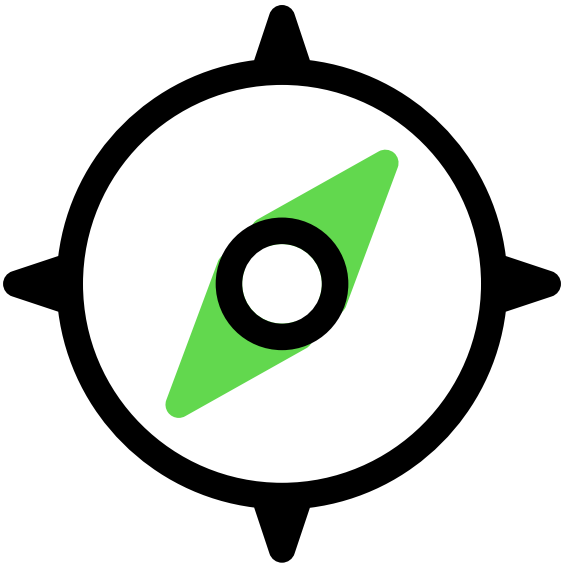
Now Assist für Configuration Management Database (CMDB)

Verwenden ServiceNow® Now Assist für Configuration Management Database (CMDB) Um die Qualität von CMDB-Daten zu verbessern, suchen Sie im CMDB Finden und beheben Sie schnell Probleme mit Service Graph Connector Importieren Sie Sätze, zeigen Sie umfassende Zusammenfassungen für CIs an, erstellen Sie manuell CIs, und beschleunigen Sie den Prozess der Korrektur doppelter CIs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

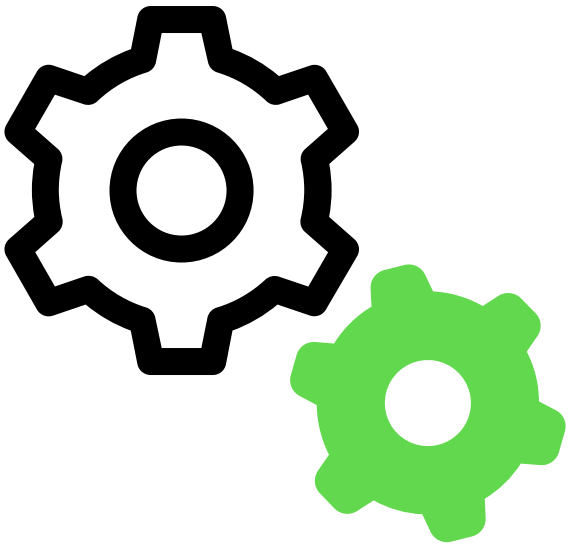
Erste Schritte

Untersuchen



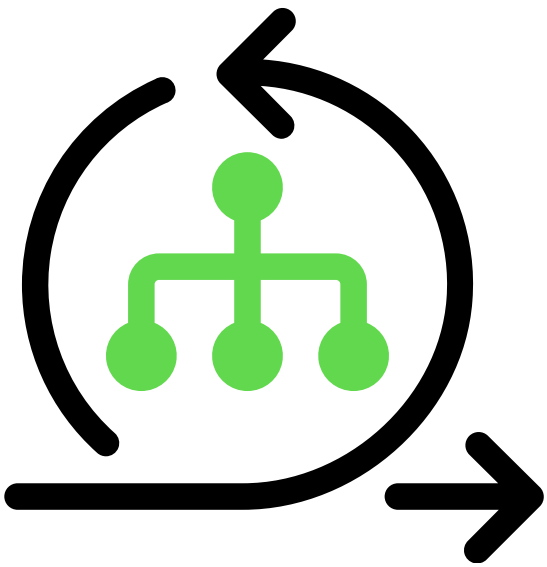
Erfahren Sie mehr über Now Assist für CMDB

Konfigurieren



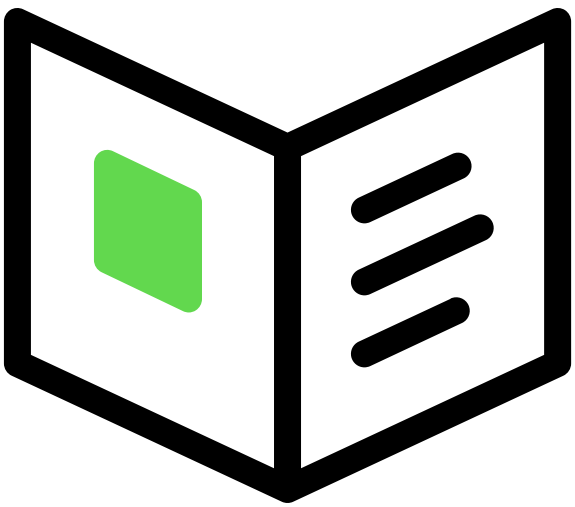
Now Assist für CMDB aktivieren

Verwenden



Wenden Sie KI-Kompetenzen und agentische Workflows an, um Ergebnisse zu beschleunigen.

Referenz



Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Eigenschaftseinstellungen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten verwenden Now Assist für CMDB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Nicht alle Modellanbieter sind für Kunden mit landesinternen SKUs verfügbar, und einige Now Assist-Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden im Land nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter KB1584492 artikel in der Now Support Knowledge Base. Überprüfen Sie in zukünftigen Releases auf Updates der Modellanbieter-Verfügbarkeit.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, selbst gehosteten Kunden oder anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Verfügbares LLMS

Sie können verwenden Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini Oder Anthropic Claude auf AWS Als KI-Modellanbieter für alle Now Assist Kompetenzen und KI-Agenten. Verwenden Sie die Konfigurationssteuerungen in KI-Governance Um zu definieren, welche Optionen verfügbar sind, legen Sie dann die Einstellungen auf Kompetenzebene in fest Now Assist-Administrator Konsole an. Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform® .

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now Assist Abwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation an.

Now Assist für Configuration Management Database (CMDB) erkunden

Mit Now Assist für Configuration Management Database (CMDB) Anwendung können Sie Agentic KI verwenden, um die Discovery- und Besitzdetails und zugehörigen Informationen für ein Konfigurationselement (Configuration Item, CI) zusammenzufassen. Now Assist für CMDB Kann auch eine Schritt-für-Schritt-Anleitung generieren, die Ihnen hilft, doppelte CIs zu beheben .

Ergänzende Informationen für Now Assist für CMDB

Now Assist für CMDB Wird ab unterstützt Xanadu Patch 3.

Now Assist für CMDB

Now Assist für CMDB Bietet die folgenden Fähigkeiten:

Geben Sie Ratschläge zum agentischen Workflow für CMDB-Governance

Data Governance kann eine überwältigende Aufgabe sein. Der agentische Workflow bietet Ratschläge zu CMDB-Governance unterstützt Administratoren und Serviceverantwortliche, indem er den vielschichtigen Verbesserungsprozess methodisch durcharbeitet CMDB Data Governance. Das Ziel besteht darin, dies sicherzustellen CMDB Die Daten sind genau und vollständig, sodass Anwender ihren Daten für ihre sich entwickelnden Ziele vertrauen können.

Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Ratschläge zum agentischen Workflow für CMDB-Governance.

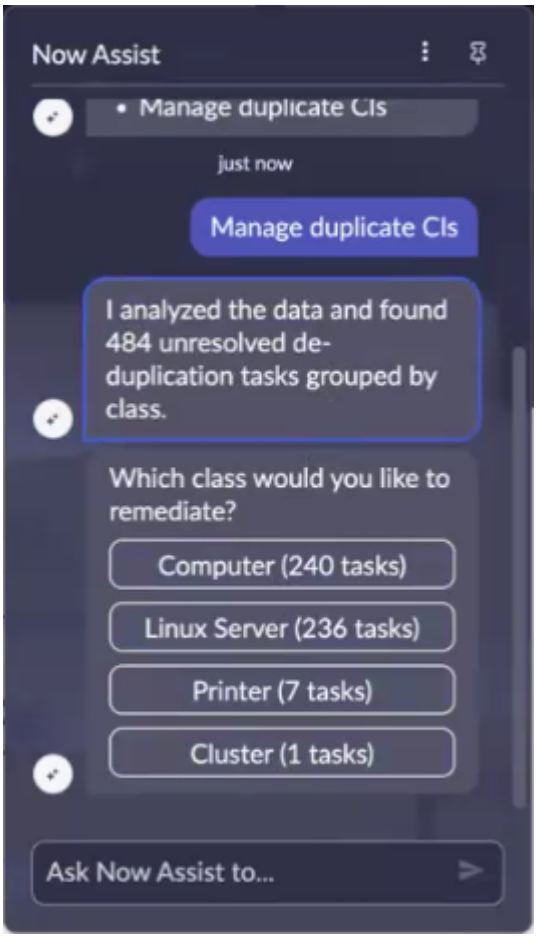
Kompetenz „Duplikate CIs verwalten“

Doppelte CIs beeinträchtigen die Integrität, Zuverlässigkeit und allgemeine Integrität von CMDB. Lösen Sie Deduplizierungsaufgaben mit Unterstützung von Now Assist. CMDB-Administratoren befolgen Schritt-für-Schritt-Anleitungen, um eine Korrektur durchzuführen, und können eine Vorschau der Korrekturergebnisse anzeigen, bevor sie eine Vorlage anwenden. Die Kompetenz „Duplikate CIs verwalten“ beschleunigt die Arbeit, die Sie normalerweise manuell ausführen.

In diesem Beispiel zeigt die Kompetenz „Duplikate CIs verwalten“ eine Liste von Klassen mit doppelten CIs und schlägt mögliche Aktionen vor. Sie können eine Option auswählen oder den Aktionstext in Ihren eigenen Worten eingeben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Überprüfen Sie Deduplizierungsaufgaben, erstellen Sie Deduplizierungsvorlagen, weisen Sie Aufgaben Vorlagen zu, und führen Sie die Vorlagen aus.
- Zeigen Sie eine Vorschau der Ergebnisse der Anwendung einer Deduplizierungsvorlage an, bevor Sie sie anwenden.
- Identifizieren Sie die Ursache von Duplizierungen, damit Sie die Gruppen von Deduplizierungsaufgaben überprüfen können, die eine gemeinsame Ursache haben, und das Problem in Zukunft möglicherweise vermeiden können.



Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Now Assist Kompetenz „Duplikate CIs verwalten“.

Durchsuchen Sie den agentischen CMDB-Workflow

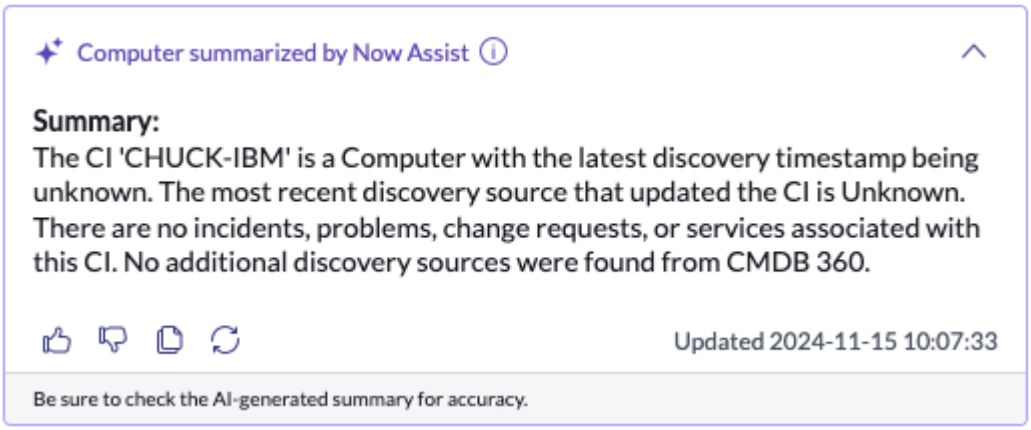
Mit dem agentischen Workflow „CMDB durchsuchen“ können Sie nach CIs suchen, indem Sie eines von mehreren Attributen des interessierenden CI angeben. Der Workflow akzeptiert Ihre Anforderung in natürlicher Sprache, verifiziert Ihr Suchziel und generiert dann je nach den von Ihnen angegebenen Informationen eine Stichwortsuche, eine Einzeltabellensuche mit Dot-Walks oder eine Suche mit mehreren Tabellen. Der Workflow kann CI-Beziehungsdaten ableiten, um eine entsprechende Abfrage zu generieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Durchsuchen Sie den agentischen CMDB-Workflow.

CI-Zusammenfassungskompetenz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie eine kurze Zusammenfassung der wichtigsten CI-Daten an. Sie können das CI in einem CI-Formular, auf einer Arbeitsbereichsseite oder in einer beliebigen Listenansicht auswählen. Die Zusammenfassung kann Discovery-Daten, Besitzrechte und wichtige zugehörige Elemente wie offene Incidents, Warnungen, Probleme, bevorstehende Change-Anforderungen und Sicherheitsschwachstellen enthalten. Darüber hinaus werden in der Zusammenfassung die Serviceinstanzen aufgelistet, zu denen das CI gehört.Zusammenfassungsinformationen sind nützlich, wenn Sie in Anwendungen wie arbeiten Incident-Management, Change-Management, Und Ereignismanagement.



Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Now Assist CI-Zusammenfassungskompetenz.

Erstellen Sie einen agentischen Workflow für Konfigurationselemente

Gelegentlich müssen Sie ein CI möglicherweise manuell erstellen. Um Ihnen zu helfen, akzeptiert der agentische Workflow des CI-Erstellers Ihre Anforderung in natürlicher Sprache und überprüft, ob er versteht, welcher Klasse das neue CI angehören soll. Der Workflow überprüft dann Engine für Identifizierung und Abgleich (IRE) Regeln zur Bestimmung der erforderlichen Attribute für das CI und fordert diese Informationen an. Nachdem Sie ausreichende Daten bereitgestellt haben, stellt der Workflow sicher, dass das vorgeschlagene CI die Attribute enthält, die Sie angefordert haben und denen entsprechen IRE Regeln, und ist kein Duplikat. Der Workflow erstellt dann das CI.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen agentischen Workflow für Konfigurationselemente.

Service Graph Connector Diagnose

Service Graph Connectors Sind Integrationen, die die Datenerfassung aus Drittparteiquellen in erleichtern CMDB. Fehler in Service Graph Connectors Kann den Flow von Konfigurationselementdaten (Configuration Item, CI) unterbrechen, was zu Inkonsistenzen zwischen dem tatsächlichen Status von CIs und deren führt CMDB Datensätze.

Die Service Graph Connector Diagnose Kompetenz automatisiert Fehlerdiagnose und Empfehlungsgenerierung und aktiviert CMDB Installationsadministratoren zur Identifizierung und Lösung der Probleme. Diese Automatisierung reduziert den manuellen Aufwand und spart Zeit beim Debugging Service Graph Connectors Probleme.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Beheben Sie Importsatzprobleme mit Service Graph Connector Diagnostizieren Sie Kompetenz
- Erste Schritte mit Service Graph Connectors
- Erfahren Sie, wie IRE Erkennt doppelte CIs und erstellt Deduplizierungsaufgaben
- Erfahren Sie, wie CMDB-Integrität die doppelte Metrik verwendet, um doppelte CIs nachzuverfolgen .
- Erfahren Sie, wie Sie Deduplizierungsaufgaben mithilfe von Deduplizierungsvorlagen in verwalten und korrigieren können CMDB-Arbeitsbereichan.

Ergänzende Informationen für Now Assist für CMDB

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über wichtige Informationen im Zusammenhang mit der Anwendung Now Assist für CMDB.

Unterstützte Versionen

Now Assist für CMDB Wird ab unterstützt Xanadu Patch 3.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist für Configuration Management Database (CMDB) konfigurieren.

Lizenzierungsanforderungen

Die Now Assist für CMDB Die Anwendung erfordert eine ITSM Pro Plus- oder ITOM Pro Plus-Lizenz.

Sie installieren Now Assist für CMDB Plugin (com.snc.cmdb.gen.ai).

Unterstütztes LLMS

Sie können verwenden Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini Oder Anthropic Claude auf AWS Als KI-Modellanbieter für alle Now Assist Kompetenzen und KI-Agenten. Verwenden Sie die Konfigurationssteuerungen in KI-Governance Um zu definieren, welche Optionen verfügbar sind, legen Sie dann die Einstellungen auf Kompetenzebene in fest Now Assist-Administrator Konsole an. Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform® .

Unterstützte Sprachen

Now Assist für CMDB Unterstützt die folgenden Sprachen für alle Kompetenzen:

- Deutsch
- Französisch
- Japanisch
- Niederländisch
- Kanadisches Französisch
- Spanisch
- Portugiesisch (Brasilien)
- Italienisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachiger Service für Now Assist Anwendungen

Now Assist für Configuration Management Database (CMDB) konfigurieren

Konfigurieren Sie Now Assist für Service Graph Connectors (SGC) Anwendung.

Befolgen Sie diese Verfahren zum Einrichten und Konfigurieren Now Assist für Configuration Management Database (CMDB).

- Aktivieren Abfragegenerierung Kompetenzen
- Now Assist für Configuration Management Database (CMDB) konfigurieren
- Konfigurieren Sie die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“
- Konfigurieren Sie Service Graph Connector Diagnostizieren Sie Kompetenz

Now Assist für Configuration Management Database (CMDB) konfigurieren

Konfigurieren Sie Now Assist für CMDB Anwendung, damit Anwender von Agentic-Workflows, Service Desk-Mitarbeitern und Kompetenzen profitieren können.

Vorbereitungen

Sie müssen die folgenden geplanten Aufgaben aktivieren, die die Kompetenz „Duplikate CIs verwalten“ unterstützen:

- Die geplante Aufgabe „Deduplizierung: Doppelte Aufgabendaten ausfüllen“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten, die für die Korrektur doppelter CIs installiert sind.
- Die tägliche geplante Aufgabe „Aufgabengruppe duplizieren“ muss aktiviert sein, um eine Analyse der Ursache von Korrekturaufgaben bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit CMDB Workspace installierte Komponenten.
- Die geplante Aufgabe „CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Richtigkeitspunktzahl“ verbessert die Genauigkeit der Zusammenfassungsdetails im CMDB Integritäts-Dashboard. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben im CMDB-Dashboard zur Integrität aktivieren und konfigurieren.

Erforderliche Rolle: sn_nowassist_admin.nsa_admin

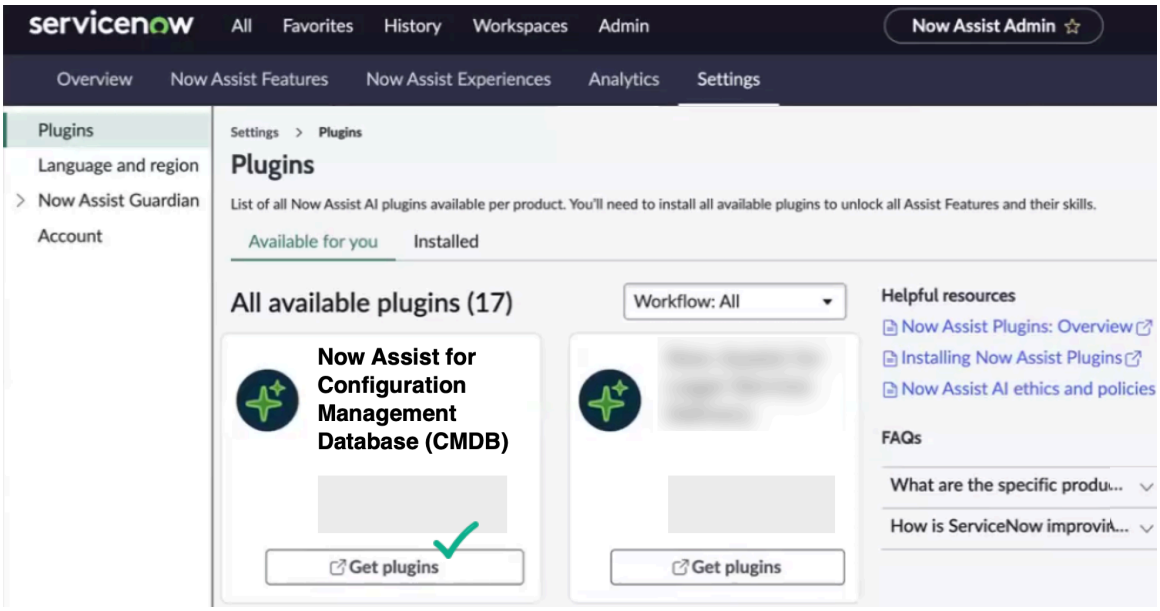
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Administrator** > **Now Assist Admin** Und wählen Sie dann aus **Einstellungen** Registerkarte.
2. Wählen Sie in der Liste aus **Plugins** .
   Plugins, die bereits aktiviert wurden, werden im aufgeführt **Installiert** Registerkarte.
3. Deinstallieren Now Assist für Service Graph Connectors (SGC).
4. Auf der Now Assist für Configuration Management Database (CMDB) Karte, wählen Sie aus **Ruft Plugins ab** Und wählen Sie dann im Popup-Fenster aus **Installieren Sie Das Plugin** .

   Sie installieren Now Assist für CMDB Plugin (com.snc.cmdb.gen.ai).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie werden zu weitergeleitet ServiceNow Store In einer neuen Browserregisterkarte, damit Sie das Plugin abrufen können.

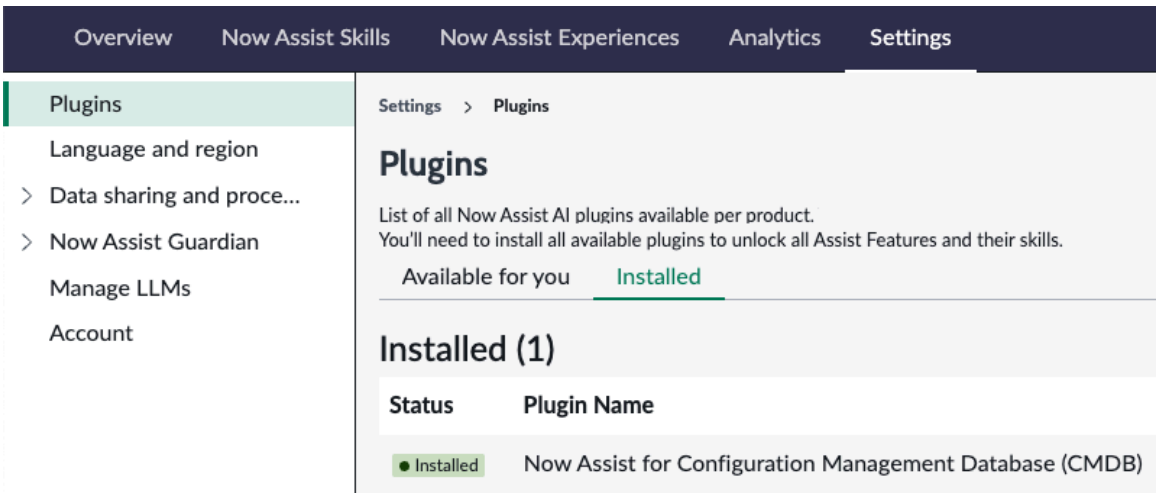
5. Installieren Sie das Plugin „Now Assist für CMDB“.

   Anweisungen zum Installationsprozess finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren .

6. Bestätigen Sie das Now Assist für CMDB Ist installiert.

   a. Auf der **Now Assist-Administrator** -Konsole auswählen **Einstellungen** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Plugins** In der Liste.

   b. Auf der **Installiert** Registerkarte überprüfen, ob **Status** Wert ist **Installiert** .

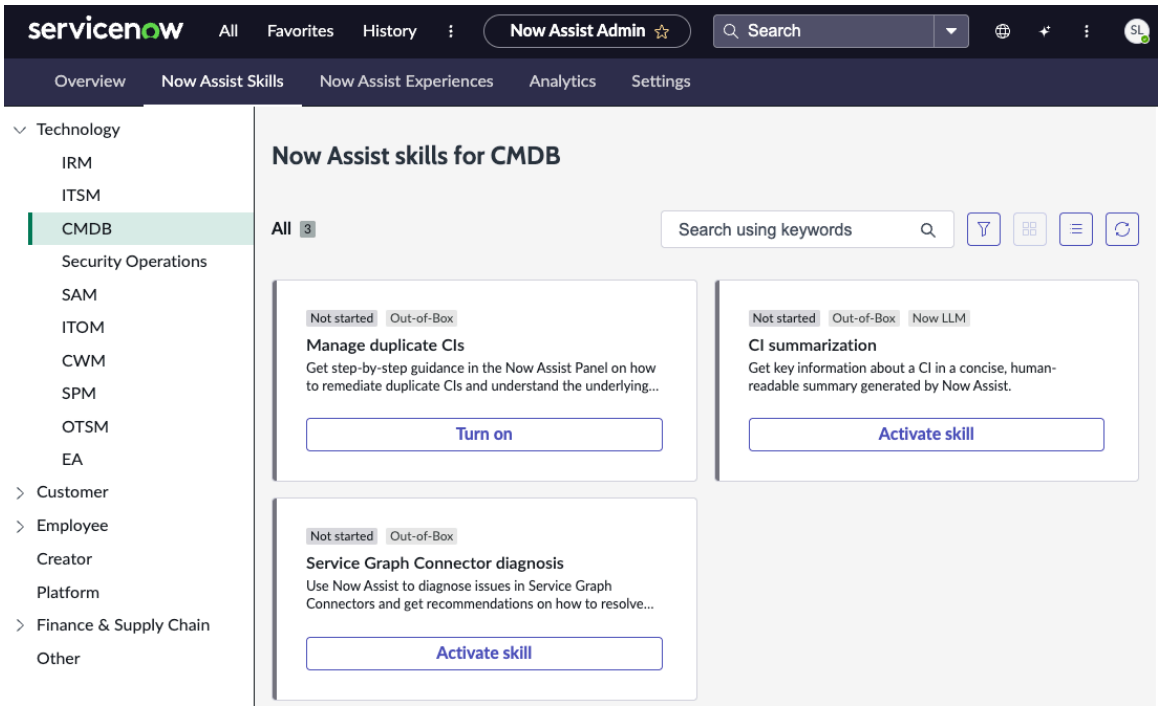


Nachdem Sie das Plugin installiert haben, richten Sie die Kompetenzen für ein Now Assist für CMDB.

7. Auf der **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte erweitern **Technologie** Und wählen Sie dann aus **CMDB** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Wählen Sie auf der Seite Now Assist-Kompetenzen für CMDB die Option aus **Aktivieren Sie** Für die Kompetenz „Duplikate CIs verwalten“.
   Für die Kompetenz ist keine Konfiguration erforderlich. Wählen Sie im Popup-Fenster aus **Zurück zu Kompetenzen** Zum Einrichten der anderen Kompetenzen.
9. Wählen Sie auf der Seite Now Assist-Kompetenzen für CMDB die Option aus **Kompetenz aktivieren** Für die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“.
   Die Kompetenz erfordert eine Konfiguration wie in beschrieben Konfigurieren Sie die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“.
10. Wählen Sie auf der Seite Now Assist-Kompetenzen für CMDB die Option aus **Kompetenz aktivieren** Für Service Graph Connector Diagnosekompetenz.
    Die Kompetenz erfordert eine Konfiguration wie in beschrieben Konfigurieren Sie Service Graph Connector Diagnostizieren Sie Kompetenz.
11. Konfigurieren Sie Eigenschaftseinstellungen.
    Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaftseinstellungen für Agentic-Workflows von Now Assist für CMDB.

Nächste Maßnahme

Um mit zu beginnen Now Assist für CMDB Kompetenzen, siehe Now Assist für CMDB verwenden.

Um eine Kompetenz zu deaktivieren, wählen Sie das Menüsymbol aus Für die Kompetenz und wählen Sie dann aus **Deaktivieren Sie Kompetenz** .

Administratoren könnten interessiert sein Abfragegenerierung. Abfragegenerierung Ist ein KI-gestützter Service, der Anwenderfragen in eine ausführbare Abfrage übersetzt. Eine ausführbare Abfrage enthält die Anweisungen für Datenquelle, Filter, Zusammenfassung und Visualisierung, die die Frage des Anwenders am besten beantworten. Weitere Informationen finden Sie unter Abfragegenerierung erkunden .

Zugehörige Informationen

Store-App CMDB-Arbeitsbereich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“

Überprüfen und konfigurieren Sie die Einstellungen von Now Assist für Configuration Management Database (CMDB) CI-Zusammenfassungskompetenz, um die Verfügbarkeit der Kompetenz auf bestimmte Anwender oder Bedingungen zu beschränken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“ scannt möglicherweise aktivierte Plugins, aktivierte Anwendungen und CMDB Tabellen. Die Kompetenz verwendet Now LLM Service Dient zum Generieren von Zusammenfassungen.

Anforderungen und Abhängigkeiten für die Kompetenz

Detailtyp	Anforderungen und Abhängigkeiten
Discovery	Die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“ extrahiert Details aus `Discovery source`Und `Most recent discovery`CI-Attribute. Wenn CMDB mit mehreren Quellen Ist aktiviert, kann die Zusammenfassung zusätzliche Discovery-Quellen für das CI anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB 360/CMDB mit mehreren Quellen.
Alerts	Ereignismanagement Muss für die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“ aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Ereignismanagement .
Sicherheitsschwachstellen	Security Operations Muss für die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“ aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Security Operations .
CI-Besitz	Die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“ bestimmt den CI-Besitz basierend auf dem Attribut, das in angegeben ist `glide.cmdb.health.ci_ownership_field`Systemeigensch Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Integrität – Systemeigenschaften und CMDB-Integrität.
Daten in CMDB Integritäts-Dashboard	Die geplante Aufgabe „Berechnung der Richtigkeitspunktzahl“ verbessert die Genauigkeit der Zusammenfassungsdetails im CMDB Integritäts-Dashboard. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben im CMDB-Dashboard zur Integrität aktivieren und konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Greifen Sie auf die Einstellungsregisterkarten für die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“ zu.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin**an.
   b. Auf der **Now Assist-Funktionen** Registerkarte erweitern **Technologie** Und wählen Sie dann aus **CMDB** .
   c. In den Now Assist-Kompetenzen für CMDBÜberprüfen Sie die Kompetenzen, und wählen Sie dann aus **Zeigen Sie Details an** .
   d. Auf der **Aktive Kompetenzen** Karte auf der Configuration Management Database (CMDB) Wählen Sie das Kontextmenü für die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“ aus, und wählen Sie dann aus **Bearbeiten** .
2. Überprüfen und konfigurieren Sie die Einstellungen.

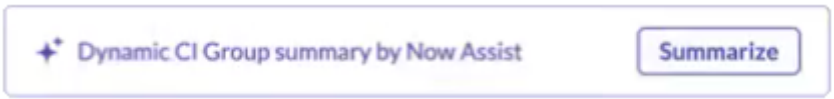
Legen Sie Registerkarten für die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“ fest

Registerkarte	Aktion
Allgemeine Details	Überprüfen Sie allgemeine Informationen zur Kompetenz „CI-Zusammenfassung“.
Eingaben auswählen	**Hinweis:** In diesem Release der Kompetenz sind alle Konfigurationseinstellungen in diesem Abschnitt schreibgeschützt. Überprüfen Sie die Tabellen und Felder, die die Now LLM Service Dient zum Sammeln von Details für die CI-Zusammenfassung.
Verfügbarkeit definieren	Wählen Sie Aus **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** Um die Verfügbarkeit der Kompetenz auf bestimmte Bedingungen oder bestimmte Anwender oder Gruppen zu beschränken. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Feldbedingungen anzugeben, die erfüllt sein müssen, damit die Kompetenz verfügbar ist, und wählen Sie dann aus **Speichern und fortfahren** .
Anzeige auswählen	a. Schalten Sie den Schalter „Anzeigen“ um, um die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“ in CI-Formularen anzuzeigen. Wenn **Anzeige** Der Umschalter befindet sich im Status „aus“. Die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“ ist nicht verfügbar, auch wenn die Kompetenz selbst aktiviert ist. b. Geben Sie die Anwenderrollen an, die die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“ verwenden können, indem Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte	Aktion
	das Dropdown-Listensymbol auswählen Und wählen Sie dann die Anwenderrollen in aus **Anwenderrollen** Feld. **c.** Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
Überprüfen und aktivieren	Überprüfen Sie die Zusammenfassung der Einstellungen für die Kompetenz (jede Karte zeigt eine andere Kategorie von Einstellungen an). Wählen Sie Aus **Aktivieren** Oder **Fertig** . **Wichtig:** Bestätigen Sie, dass die Antwort lautet **Ja** Auf der Karte mit dem Titel **Wird die CI-Zusammenfassung im Produkt angezeigt?** . Andernfalls ist die CI-Zusammenfassungsfunktion für Anwender nicht verfügbar, auch wenn die Kompetenz selbst aktiviert ist.

Die **Zusammenfassen** Die Schaltfläche wird angezeigt, wenn ein Anwender mit der entsprechenden Rolle ein CI anzeigt.



Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“ .

Konfigurieren Sie Service Graph Connector Diagnostizieren Sie Kompetenz

Überprüfen und konfigurieren Sie die Einstellungen von Service Graph Connector Diagnostizieren Sie Kompetenz.

Vorbereitungen

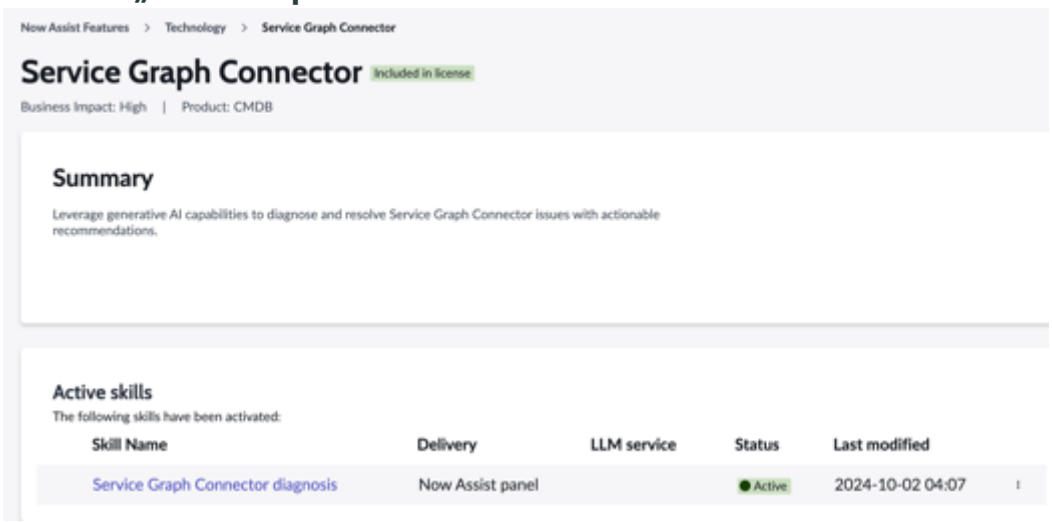
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Abschnitt „Anzeige auswählen“, wo die Kompetenz angezeigt wird, und wählen Sie dann aus **Speichern und fortfahren** .
2. Überprüfen Sie im Abschnitt Überprüfen und aktivieren Ihre Auswahl, und wählen Sie dann aus **Aktivieren** .
3. Wählen Sie im Popup-Fenster erfolgreich aktiviert die Option aus **Zurück zu Service Graph Connector** .
4. Im Abschnitt aktive Kompetenzen von Service Graph Connector Seite, siehe **Status** Spalte, um zu überprüfen, ob die Kompetenz aktiv ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „aktive Kompetenzen“



5. **Wahlweise:** Greifen Sie auf die Einstellungsregisterkarten für die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“ zu.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin**an.
   b. Auf der **Now Assist-Funktionen** Registerkarte erweitern **Technologie** Und wählen Sie dann aus **CMDB** .
   c. In den Now Assist-Kompetenzen für CMDBÜberprüfen Sie die Kompetenzen, und wählen Sie dann aus **Zeigen Sie Details an** .
   d. Auf der **Aktive Kompetenzen** Karte auf der Configuration Management Database (CMDB) Wählen Sie das Kontextmenü für die Kompetenz „CI-Zusammenfassung“ aus, und wählen Sie dann aus **Bearbeiten** .

Now Assist für CMDB verwenden

Wenn Sie über die Rolle sn_cmdb_user verfügen, können Sie auf mehrere zugreifen Now Assist für CMDB Kompetenzen und agentische Workflows.

Von verwendete Agentic-Workflows Now Assist für CMDB

Konfigurationselement erstellen

Gelegentlich müssen Sie ein CI möglicherweise manuell erstellen. Um Ihnen zu helfen, akzeptiert der agentische Workflow des CI-Erstellers Ihre Anforderung in natürlicher Sprache und überprüft, ob er versteht, welcher Klasse das neue CI angehören soll. Der Workflow überprüft dann Engine für Identifizierung und Abgleich (IRE) Regeln zur Bestimmung der erforderlichen Attribute für das CI und fordert diese Informationen an. Nachdem Sie ausreichende Daten bereitgestellt haben, stellt der Workflow sicher, dass das vorgeschlagene CI die Attribute enthält, die Sie angefordert haben und denen entsprechen IRE Regeln, und ist kein Duplikat. Der Workflow erstellt dann das CI. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen agentischen Workflow für Konfigurationselemente.

Ratschläge zur CMDB-Governance bereitstellen

Data Governance kann eine überwältigende Aufgabe sein. Der agentische Workflow bietet Ratschläge zu CMDB-Governance unterstützt Administratoren und Serviceverantwortliche, indem er den vielschichtigen Verbesserungsprozess methodisch durcharbeitet CMDB Data Governance. Das Ziel besteht darin, dies sicherzustellen CMDB Die Daten sind genau und vollständig, sodass Anwender ihren Daten für ihre sich entwickelnden Ziele vertrauen können. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Ratschläge zum agentischen Workflow für CMDB-Governance.

CMDB durchsuchen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem agentischen Workflow „CMDB durchsuchen“ können Sie nach CIs suchen, indem Sie eines von mehreren Attributen des interessierenden CI angeben. Der Workflow akzeptiert Ihre Anforderung in natürlicher Sprache, verifiziert Ihr Suchziel und generiert dann je nach den von Ihnen angegebenen Informationen eine Stichwortsuche, eine Einzeltabellensuche mit Dot-Walks oder eine Suche mit mehreren Tabellen. Der Workflow kann CI-Beziehungsdaten ableiten, um eine entsprechende Abfrage zu generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Durchsuchen Sie den agentischen CMDB-Workflow.

Von verwendete KI-Agents Now Assist für CMDB

KI-Agent des CI-Erstellers

Der KI-Agent des CI-Erstellers erstellt einen neuen CI-Datensatz (Configuration Item) in der CMDB.

KI-Agent für CMDB-Datenzertifizierungs- und Nachweisverwaltung

Die CMDB Der KI-Agent für Datenzertifizierungs- und Nachweismanager ruft die Datenzertifizierungs- und Nachweisrichtlinien für eine CI-Klasse und für ähnliche Klassen ab. Es kann auch eine Datenzertifizierung und eine Nachweisrichtlinie erstellt werden.

KI-Agent für CMDB-Datenmanager

Die CMDB Der Datenmanager-KI-Agent bietet Anleitungen dazu, ob die grundlegenden Datenverwaltungsprozesse für vorhanden sind CMDB. Es hilft Administratoren auch, gut zu etablieren CMDB Prozesse.

KI-Agent zur Verwaltung der CMDB-Datenzuständigkeit

Die CMDB Datenbesitzer-Manager KI-Agent hilft Ihnen, die Qualität der CI-Besitzdaten für eine CI-Klasse zu bewerten, um den Besitz zu bestimmen, den Besitz zu validieren und die Eigentumsqualität zu bewerten. Sie können Felder validieren, die auf „sys_user“ oder „sys_user_Group“ verweisen **Zugewiesen An** , **Verwaltet von Gruppe** (Standard), **Supportgruppe** , Und so weiter. Der Service Desk-Mitarbeiter beantwortet die folgenden Fragen:

- Ist CI-Besitz angegeben? Der Wert der Systemeigenschaft für Besitz ist ein Standardfeld für die Auswertung.
- Wenn Sie einen Anwender-referenzierenden Wert angeben: Tut dies **Anwender Referenziert** Wertpunkt auf einen aktiven Datensatz? Diese Auswertung identifiziert CIs mit inaktiven Anwendern und CIs ohne **Anwender** Wert.
- Wenn Sie einen Anwender-referenzierenden Wert angeben: Tut dies **Gruppenreferenz** Wertpunkt auf einen aktiven Datensatz? Diese Auswertung identifiziert CIs mit inaktiven Gruppen, leeren Gruppen (keine Anwender) und CIs ohne **Gruppe** Wert.

KI-Agent für die Verwaltung von CMDB-Integritätsmetriken

Die CMDB Integritätsmetriken-Manager – KI-Agent ruft Informationen zu ab CMDB-Integrität Dashboard-Aufträge, Status der Integritätsmetriken und Integritätspunktzahlen.

KI-Agent für die Verwaltung des CMDB-Lebenszyklus

Die CMDB Lebenszyklusmanager KI-Agent führt Aktionen im Zusammenhang mit der Lebenszyklusverwaltung von CI-Klassen aus: Ruft die Lebenszyklusverwaltungsrichtlinie und die Stilllegungsdefinition für eine CI-Klasse ab, und erstellt eine Lebenszyklusrichtlinie.

KI-Agent für die Verwaltung von CMDB-Prinzipalklassen

Die CMDB Der KI-Agent des Prinzipalklassenmanagers bestimmt, ob der Anwender Cl-Klassen als Prinzipal festlegen kann, Prinzipalklassen vorschlägt und eine Klasse als Prinzipal festlegen oder deren Festlegung aufheben kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Agent für die CMDB-Suche

Die CMDB KI-Agent durchsuchen durchsucht den CMDB Für ein bestimmtes CI mithilfe einer einzelnen Tabellenabfrage oder Stichwortabfrage und zeigt dann einen Link zu Suchergebnissen an.

KI-Agent der CI-Zusammenfassung

Zeigen Sie eine kurze Zusammenfassung der wichtigsten CI-Daten an. Sie können das CI in einem CI-Formular, auf einer Arbeitsbereichsseite oder in einer beliebigen Listenansicht auswählen. Die Zusammenfassung kann Discovery-Daten, Besitzrechte und wichtige zugehörige Elemente wie offene Incidents, Warnungen, Probleme, bevorstehende Change-Anforderungen und Sicherheitsschwachstellen enthalten. Darüber hinaus werden in der Zusammenfassung die Serviceinstanzen aufgelistet, zu denen das CI gehört. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Now Assist CI-Zusammenfassungskompetenz.

Von verwendete Now Assist-Kompetenzen Now Assist für CMDB

CI-Zusammenfassung

Zeigen Sie eine kurze Zusammenfassung der wichtigsten CI-Daten an. Sie können das CI in einem CI-Formular, auf einer Arbeitsbereichsseite oder in einer beliebigen Listenansicht auswählen. Die Zusammenfassung kann Discovery-Daten, Besitzrechte und wichtige zugehörige Elemente wie offene Incidents, Warnungen, Probleme, bevorstehende Change-Anforderungen und Sicherheitsschwachstellen enthalten. Darüber hinaus werden in der Zusammenfassung die Serviceinstanzen aufgelistet, zu denen das CI gehört. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Now Assist CI-Zusammenfassungskompetenz.

Doppelte CIs verwalten

Lösen Sie Deduplizierungsaufgaben mit Unterstützung von Now Assist. CMDB-Administratoren befolgen Schritt-für-Schritt-Anleitungen, um eine Korrektur durchzuführen, und können eine Vorschau der Korrekturergebnisse anzeigen, bevor sie eine Vorlage anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Now Assist Kompetenz „Duplikate CIs verwalten“.

Erstellen Sie einen agentischen Workflow für Konfigurationselemente

Gelegentlich müssen Sie ein CI möglicherweise manuell erstellen. Um Ihnen zu helfen, akzeptiert der agentische Workflow des CI-Erstellers Ihre Anforderung in natürlicher Sprache und überprüft, ob er versteht, welcher Klasse das neue CI angehören soll. Der Workflow überprüft dann Engine für Identifizierung und Abgleich (IRE) Regeln zur Bestimmung der erforderlichen Attribute für das CI und fordert diese Informationen an. Nachdem Sie ausreichende Daten bereitgestellt haben, stellt der Workflow sicher, dass das vorgeschlagene CI die Attribute enthält, die Sie angefordert haben und denen entsprechen IRE Regeln, und ist kein Duplikat. Der Workflow erstellt dann das CI.

Erstellen Sie einen agentischen Workflow für Konfigurationselemente

Der agentische Workflow Konfigurationselement erstellen ist besonders nützlich, um CIs zu Tabellen hinzuzufügen, auf die von zugegriffen wird Operational Technology Da Anwender möglicherweise physische CIs hinzufügen, obwohl sie nicht wissen, dass CI-Daten in verwaltet werden müssen CMDB.

Hinweis: Der Workflow verhindert die Erstellung eines CI, dessen Klasse keine Identifizierungsregel hat. Weitere Informationen finden Sie unter Identifizierungsregeln.

Geben Sie Ratschläge zum agentischen Workflow für CMDB-Governance

Data Governance kann eine überwältigende Aufgabe sein. Der agentische Workflow bietet Ratschläge zu CMDB-Governance unterstützt Administratoren und Serviceverantwortliche, indem er den vielschichtigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbesserungsprozess methodisch durcharbeitet CMDB Data Governance. Das Ziel besteht darin, dies sicherzustellen CMDB Die Daten sind genau und vollständig, sodass Anwender ihren Daten für ihre sich entwickelnden Ziele vertrauen können.

Geben Sie Ratschläge zum agentischen Workflow für CMDB-Governance

Sie müssen über die Rolle sn_cmdb_admin verfügen, um den agentischen Workflow „Ratschläge zur Bereitstellung von Ratschlägen zum CMDB-Governance bereitstellen“ verwenden zu können.

Die Configuration Management Database (CMDB) ist das zentrale Repository der IT-Assets, Services und ihrer Beziehungen Ihrer Organisation. Die Bereitstellung von Ratschlägen zum agentischen Workflow für CMDB-Governance trägt dazu bei CMDB Genauigkeit, Vollständigkeit und Integrität, um den Wert und die Leistung von zu maximieren ServiceNow AI Platform Produkte. Die Ergebnisse sind eine schnellere Lösung von Incidents, eine verbesserte Compliance und ein geringeres Risiko von Serviceunterbrechungen.

Der agentische Workflow bietet Ratschläge zu CMDB-Governance und unterstützt Administratoren und Besitzer mit Informationen zur Datenintegrität und fortlaufenden Anleitungen für Governance, wenn Datenmodelle und -Integrationen wachsen. Der Workflow ruft die folgenden KI-Agents auf:

Haupt-CI-Klassen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Service Desk-Mitarbeiter bietet Anleitungen dazu, welche Klassen am besten als Prinzipalklassen festgelegt werden können. Das Festlegen einer Klasse als Prinzipalklasse ist eine praktische Möglichkeit, Zeit zu sparen, da Sie konfigurieren können ServiceNow AI Platform Produkte, um nur Prinzipalklassen in Listenansichten anzuzeigen. Der Workflow hilft Ihnen, zu entscheiden, mit welchen CIs Sie am wahrscheinlichsten täglich arbeiten werden, und bietet dann einen Link, mit dem Sie die zugehörigen Klassen als Prinzipalklassen festlegen können.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie die Klassenliste im Prinzipalklassenfilter.

CMDB Datenmanager

Der Service Desk-Mitarbeiter hilft Ihnen, dies sicherzustellen CMDB Datenmanager-Lebenszyklusrichtlinien sind für die Hauptklassen vorhanden. Wenn der Workflow erkennt, dass Lebenszyklusrichtlinien nicht vorhanden sind, bietet er einen Link zur entsprechenden Seite, damit Sie die Richtlinien verwalten können.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit CMDB-Datenmanager.

CMDB Datenzertifizierung

Der Service Desk-Mitarbeiter hilft Ihnen beim Einrichten von Datenzertifizierungsrichtlinien für Prinzipalklassen. Informationen werden zu hinzugefügt CMDB Bis Discovery, Durch Importieren aus Drittanbietertools oder manuell. Aus regulatorischen oder verfahrenstechnischen Gründen müssen die Informationen in der CMDB auf Richtigkeit geprüft und zertifiziert werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenzertifizierung.

CMDB-Integrität

Der Service Desk-Mitarbeiter hilft Ihnen, zu bestimmen, ob CMDB-Integrität Ist aktiviert und CMDB-Integrität Dashboard-Aufträge sind konfiguriert. Wenn das Dashboard nicht konfiguriert ist, bietet der Workflow einen Link zu den Setup-Anweisungen.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Integrität.

CI-Besitz

Der Service Desk-Mitarbeiter hilft Ihnen, die Qualität der CI-Besitzdaten für die Hauptklassen zu bewerten und Empfehlungen zu geben. Die folgenden Attribute werden aufgerufen:

- Ist CI-Besitz angegeben? Das heißt, ist **Im Besitz von** Wert für das CI festgelegt?
- Wenn der Besitzer ein einzelner Anwender ist: Tut dies **Im Besitz von** Wertpunkt auf einen aktiven Datensatz? D. h. ist der angegebene Anwender korrekt konfiguriert und aktiv?
- Wenn der Besitzer eine Anwendergruppe ist: Tut **Im Besitz von** Wertpunkt auf einen aktiven Datensatz? D. h. ist die angegebene Anwendergruppe korrekt konfiguriert und aktiv?

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchsuchen Sie den agentischen CMDB-Workflow

Mit dem agentischen Workflow „CMDB durchsuchen“ können Sie nach CIs suchen, indem Sie eines von mehreren Attributen des interessierenden CI angeben. Der Workflow akzeptiert Ihre Anforderung in natürlicher Sprache, verifiziert Ihr Suchziel und generiert dann je nach den von Ihnen angegebenen Informationen eine Stichwortsuche, eine Einzeltabellensuche mit Dot-Walks oder eine Suche mit mehreren Tabellen. Der Workflow kann CI-Beziehungsdaten ableiten, um eine entsprechende Abfrage zu generieren.

CMDB durchsuchen

Stellen Sie zum Aktivieren dieses agentischen Workflows sicher, dass Abfragegenerierung Kompetenzen sind aktiviert. Anweisungen finden Sie unter Aktivieren Abfragegenerierung Kompetenzen

Sie müssen über die Rolle sn_cmdb_user verfügen, um den agentischen Workflow „CMDB durchsuchen“ zu verwenden.

Arten von Suchvorgängen, die Sie verwenden können

1. CMDB-Suchen, die Abfragen mit einer einzelnen Tabelle sind (einschließlich Dot-Walk-Bedingungen). Beispiel: „Wie viele Server befinden sich in Madrid?“
2. CMDB-Suchen, bei denen es sich um Stichwortsuchen nach einem bestimmten CI handelt, z. B. einer Namenssuche.

Beheben Sie Importsatzprobleme mit Service Graph Connector Diagnostizieren Sie Kompetenz

Diagnostizieren Sie einen fehlgeschlagenen Importsatz, der einem zugeordnet ist Service Graph Connector Um eine Zusammenfassung der Fehler und Empfehlungen zur Lösung der Probleme zu erhalten.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie Service Graph Connector Diagnose Kompetenz. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Service Graph Connector Diagnostizieren Sie Kompetenz.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin und now_Assist_Panel_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Service Graph Connector Diagnose Kompetenz hilft Ihnen, Debugging-Zeit und -Aufwand bei der Lösung von Problemen mit SGC-Importsätzen zu reduzieren.

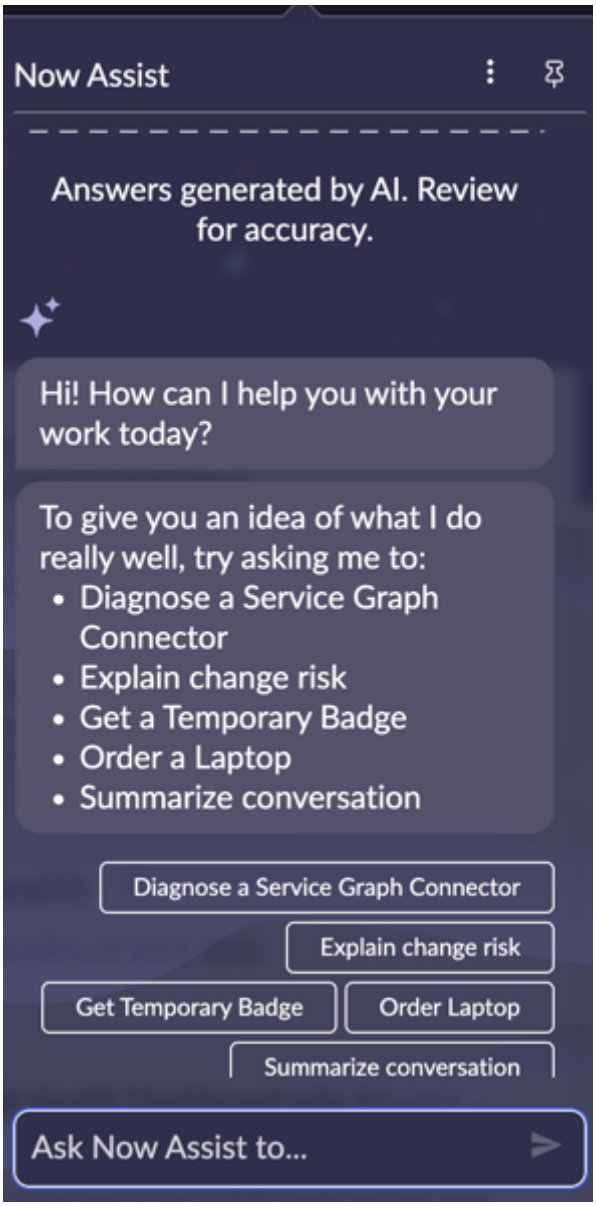
Wenn ein Now Assist für SGC Kompetenz ist auf einer Instanz aktiviert, der Now Assist Symbol Wird in angezeigt CMDB-Arbeitsbereich.

Wenn Service Graph Connector Diagnose Kompetenz ist aktiviert. Sie können verwenden Now Assist für SGC Anwendung in SGC Central Ansicht von CMDB-Arbeitsbereich Dient zum Generieren von Empfehlungen zur Behebung von Verarbeitungsfehlern. Weitere Informationen finden Sie unter Diagnostizieren Sie einen Verarbeitungsfehler in SGC Central.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie aus Now Assist Symbol Um zu öffnen Now Assist Bereich.
3. In Now Assist Bereich auswählen oder eingeben **Diagnostizieren Sie einen Service Graph Connector** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

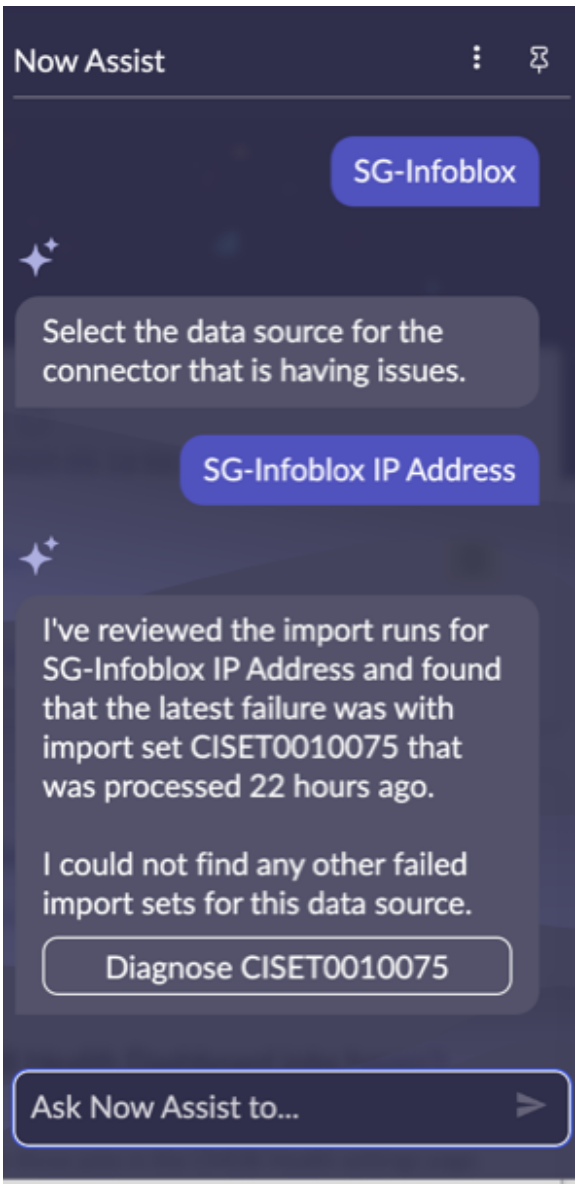


4. Beginnen Sie den Diagnoseprozess, indem Sie den Connector-Namen, die spezifische Datenquelle oder die Importsatznummer eines eingeben Service Graph Connector.

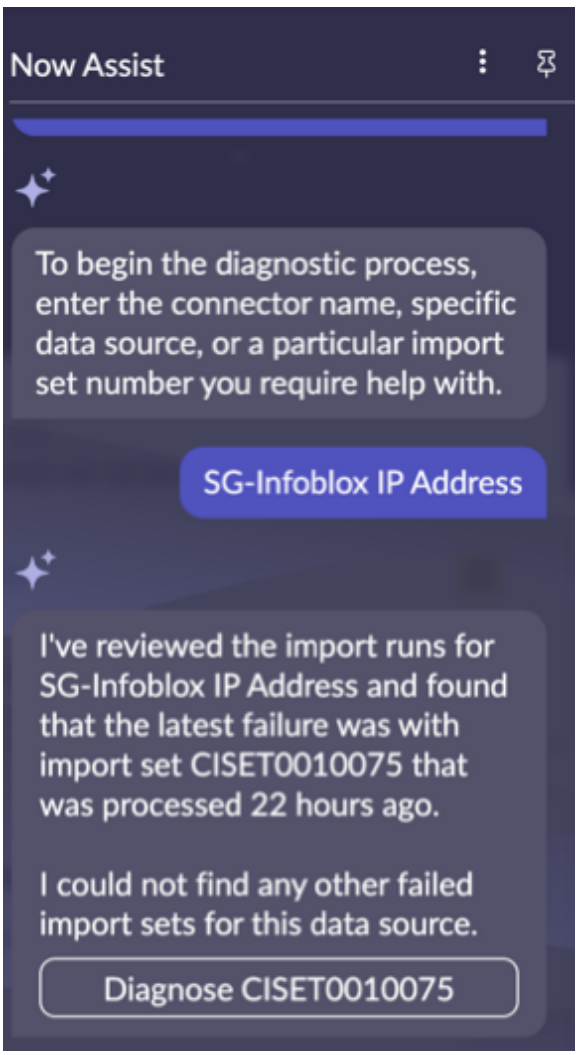
Hinweis: Wenn Now Assist Erkennt den eingegebenen Text nicht, es wird eine Liste von angezeigt Service Graph Connectors Auf Ihrer Instanz anhand der Discovery-Quellnamen installiert, z. B. SG-Infoblox . Sie können dann einen Connector für die weitere Diagnose auswählen.

Option	Beschreibung
Konnektorname	Service Graph Connector Name für Diagnose. Die Now Assist für SGC Zeigt den Connec–tor-Namen im Discovery-Quellformat an, z. B. SG-Infoblox . Sie können jedoch jeden Text eingeben, der dem Connector-Na–men zugeordnet ist, z. B. Service Graph Connector für Infoblox , Infoblox , Oder SG-Infoblox .

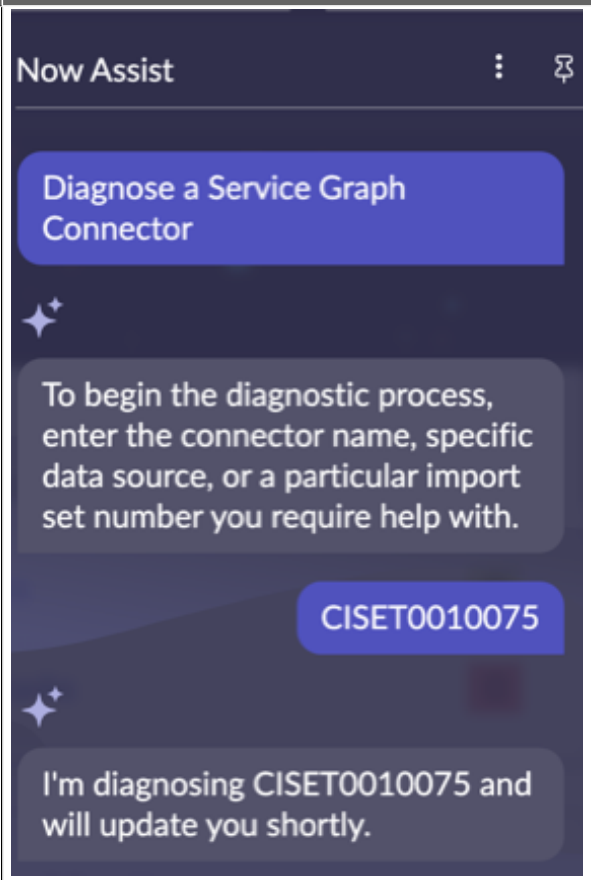
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	Nachdem Sie einen Connector-Namen eingegeben haben, können Sie eine Datenquelle auswählen, die dem Connector zugeordnet ist, gefolgt von einem fehlgeschlagenen Importsatz, der der Datenquelle zugeordnet ist. Basierend auf den Eingaben wird die Nummer des letzten fehlgeschlagenen Importsatzes angezeigt. Alternativ können Sie auswählen, andere fehlgeschlagene Importsätze anzuzeigen, falls verfügbar. Wenn keine fehlgeschlagenen Importsätze verfügbar sind, können Sie einen anderen Connector-Namen, eine andere Datenquelle oder eine andere Importsatznummer eingeben. 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Datenquellenname	Datenquellenname für einen Connector, der diagnostiziert werden soll. Beispiel: SG-Infoblox-IP-Adresse . Nachdem Sie eine Datenquelle eingegeben haben, die einem Connector zugeordnet ist, können Sie einen fehlgeschlagenen Importsatz auswählen, der der Datenquelle zugeordnet ist. Basierend auf den Eingaben wird die Nummer des Importsatzes angezeigt, der zuletzt mit Fehlern verarbeitet wurde. Alternativ können Sie andere fehlgeschlagene Importsätze anzeigen. Wenn keine fehlgeschlagenen Importsätze verfügbar sind, können Sie eine andere Datenquelle für den Connector auswählen. 
Importsatz	Importsatznummer, die diagnostiziert werden soll. Beispiel: CISET0010075 .

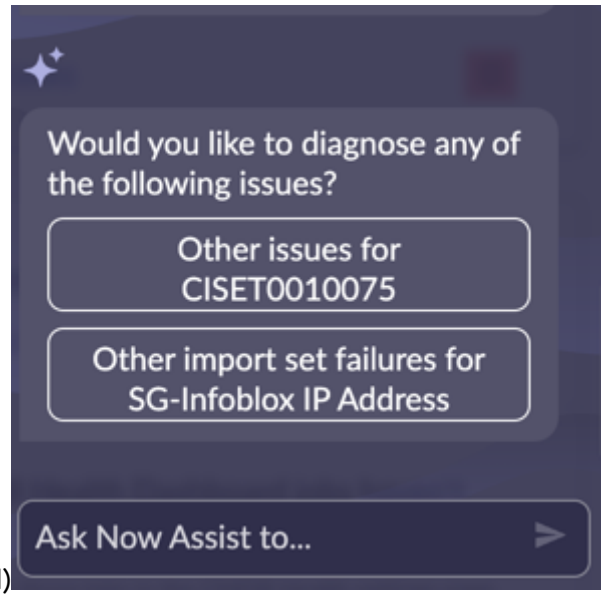
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	 Nachdem Sie eine Importsatznummer eingegeben haben, können Sie die Fehlerzusammenfassung anzeigen, die diesem Importsatz zugeordnet ist. Wenn der Importsatz ohne Fehler verarbeitet wurde, wird eine Meldung angezeigt, die angibt, dass keine Fehler vorhanden sind.

5. **Wahlweise:** Analysieren Sie andere Probleme für den Importsatz oder andere Importsatzfehler für die ausgewählte Datenquelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

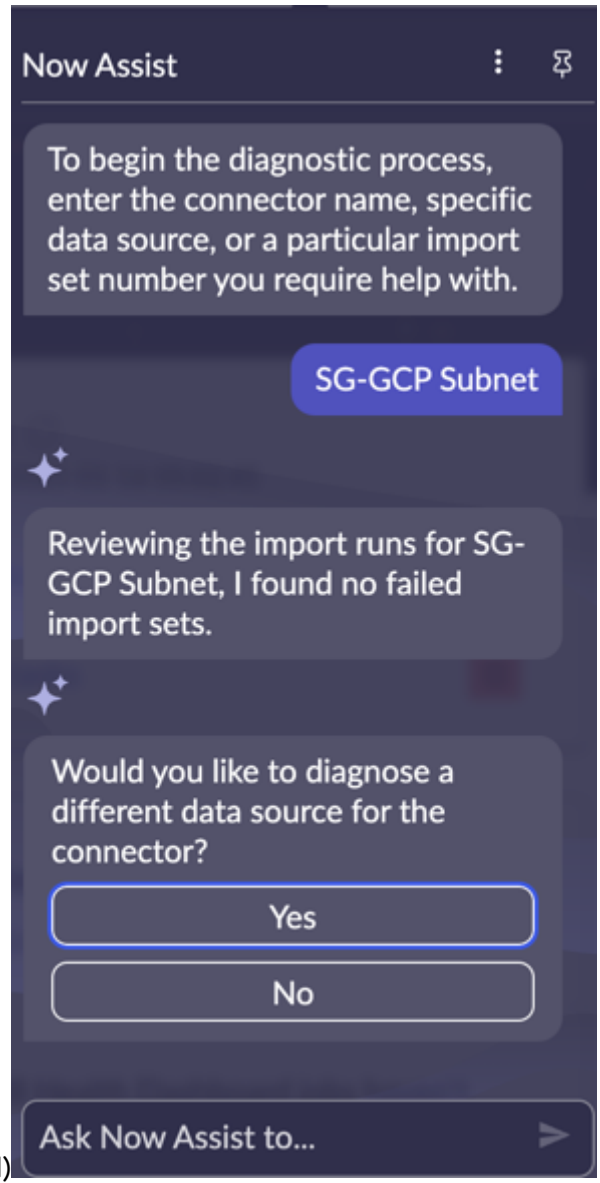
(Optional)



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. **Wahlweise:** Wenn in einer Datenquelle keine anderen Importsatzprobleme beobachtet werden, analysieren Sie eine andere Datenquelle für den Connector.

(Optional)



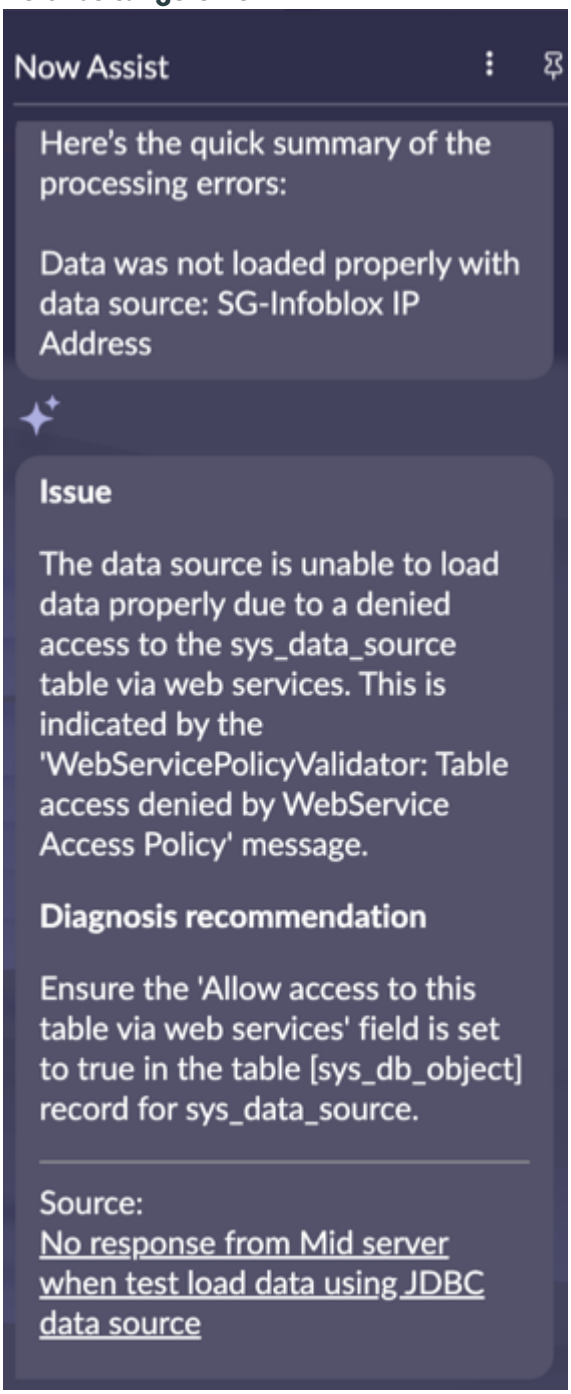
Ergebnis

Now Assist Löst den Diagnoseprozess für die fehlgeschlagenen Importsätze aus. Die Now Assist Der Bereich enthält zwei wichtige Abschnitte: Problem und Diagnoseempfehlung mit Schwerpunkt auf dem neuesten Problem. Die Empfehlung für ein Problem basiert auf einem wissensartikel, der mit abgeglichen wurde KI-Suche. Ein Link zum wissensartikel finden Sie im Abschnitt „Quelle“, um zusätzliche Anleitungen zu erhalten.

Für Probleme im Zusammenhang mit Engine für Identifizierung und Abgleich (IRE), Der Bereich bietet eine detaillierte Zusammenfassung der Fehler, einschließlich Importfehler, Flow-Fehler, Teilnutzlasten und unvollständigen Nutzlasten.

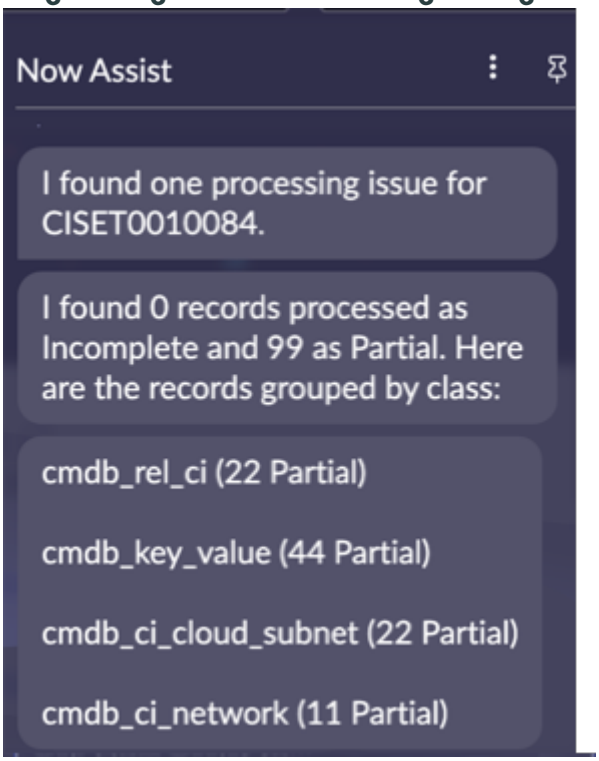
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diagnoseergebnisse für den fehlgeschlagenen Importsatz mit Verarbeitungsfehlern



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diagnoseergebnisse für den fehlgeschlagenen Importsatz mit IRE Probleme



Tipp: Um die Konversation neu zu starten, wählen Sie das Reset-Symbol ( ). Wenn Sie die Konversation zurücksetzen, werden die vorhandenen Nachrichten gelöscht, und eine neue Konversation wird gestartet. Sie können nicht auf die vorherigen Nachrichten zugreifen, nachdem Sie die Konversation zurückgesetzt haben. Um mehr über die Verwendung von zu erfahren Now Assist Bereich, siehe Now Assist-Bereich .

Nächste Maßnahme

Sie können den Mauszeiger über die Diagnoseempfehlung bewegen und eine Option auswählen, um Feedback zu geben oder den Zusammenfassungstext in die Zwischenablage zu kopieren.

Optionale Aktionen

Aktion	Prozedur
Feedback abgeben	Wenn Sie der Meinung sind, dass die Zusammenfassung hilfreich war, wählen Sie Daumen hoch . Wenn Sie der Meinung sind, dass die Zusammenfassung nicht hilfreich war, wählen Sie Daumen nach unten . Dieses Feedback verbessert das Modell der Agentischen KI und kann dazu beitragen, die zukünftigen Versionen dieser Kompetenz zu verbessern. Das System sammelt das Feedback zu jeder generierten Zusammenfassung und speichert es in den Protokollen der Agentischen KI (sys_generative_ai_log_list.do).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionale Aktionen (Fortsetzung)

Aktion	Prozedur
Kopieren Sie die Zusammenfassung	Wählen Sie das Symbol in Zwischenablage kopieren Dient zur Verwendung des Inhalts für einen anderen Zweck, z. B. zum Einfügen in eine E-Mail.

Zugehörige Informationen

Store-App CMDB-Arbeitsbereich

Verwenden Sie Now Assist Kompetenz „Duplikate CIs verwalten“

Lösen Sie Deduplizierungsaufgaben mit Unterstützung von Now Assist. CMDB-Administratoren befolgen Schritt-für-Schritt-Anleitungen, um eine Korrektur durchzuführen, und können eine Vorschau der Korrekturergebnisse anzeigen, bevor sie eine Vorlage anwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: cmdb_dedup_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen die folgenden geplanten Aufgaben aktivieren, die die Kompetenz „Duplikate CIs verwalten“ unterstützen:

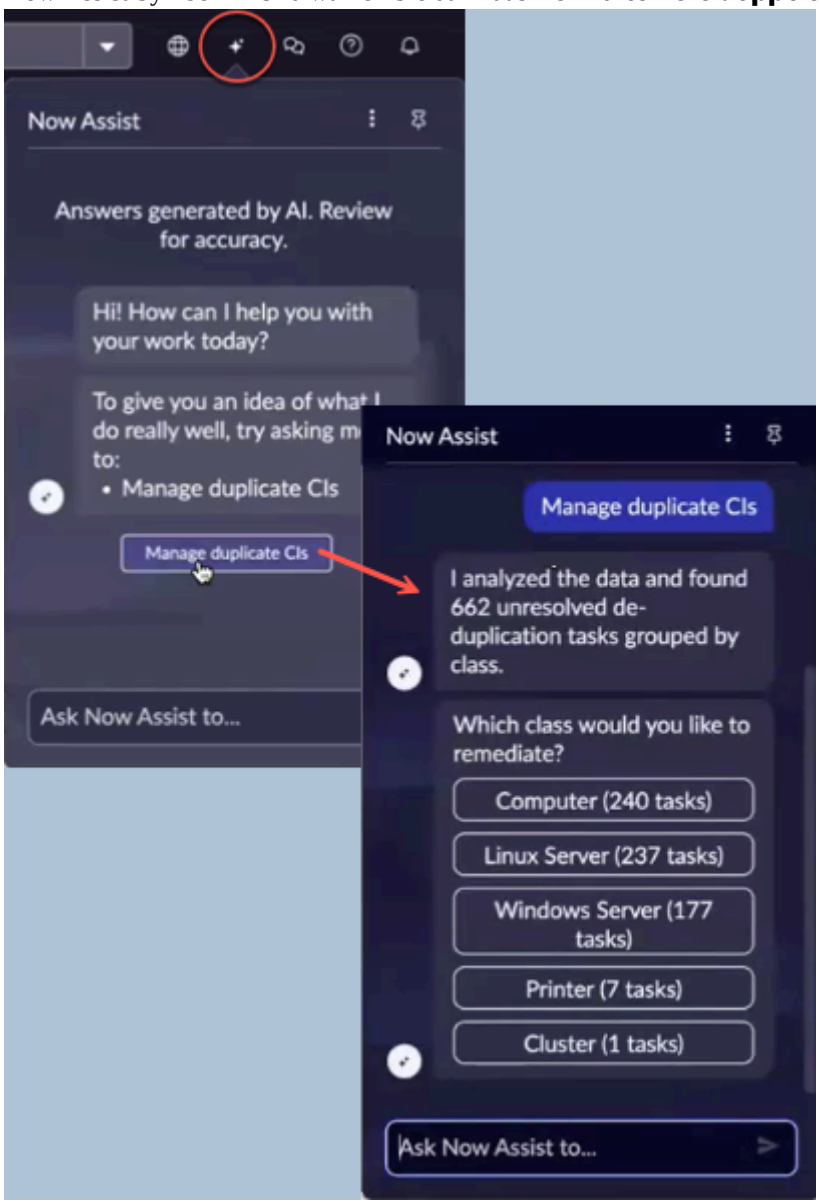
- Die geplante Aufgabe „Deduplizierung: Doppelte Aufgabendaten ausfüllen“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten, die für die Korrektur doppelter CIs installiert sind.
- Die tägliche geplante Aufgabe „Aufgabengruppe duplizieren“ muss aktiviert sein, um eine Analyse der Ursache von Korrekturaufgaben bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit CMDB Workspace installierte Komponenten.
- Die geplante Aufgabe „CMDB-Integritäts-Dashboard – Berechnung der Richtigkeitspunktzahl“ verbessert die Genauigkeit der Zusammenfassungsdetails im CMDB Integritäts-Dashboard. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben im CMDB-Dashboard zur Integrität aktivieren und konfigurieren.

Um mehr über die Verwendung von zu erfahren Now Assist Bereich, siehe Arbeiten im Now Assist-Bereich .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Auf der CMDB Arbeitsbereich oder wählen Sie in einem beliebigen Formular oder einer Listenansicht aus Now Assist Symbol ✦ Und wählen Sie dann aus **Verwalten Sie doppelte CIs** In Now Assist Bereich.



2. Befolgen Sie die Anleitungen auf dem Now Assist Bereich zum Nachbessern von Duplizierungen.
   - Wählen Sie eine Option in aus Now Assist Bereich oder geben Sie Text ein, der einer der Optionen ähnelt. Wenn Sie Optionen zur Korrektur von Duplikaten auswählen, passt die Kompetenz die Optionen an und führt Sie durch den Prozess.
   - Überprüfen Sie die Ursachen für Duplizierung: Die Analyseumfragen IRE Identifizierungsregeln (einschließlich Kriteriumsattributen) und Discovery-Quellen und Antworten, indem Ursachen gruppiert werden, um zugehörige Aufgabengruppen vorzuschlagen.

     Tipp: Verwenden Sie diese Informationen, um die weitere Erstellung doppelter CIs zu verhindern.

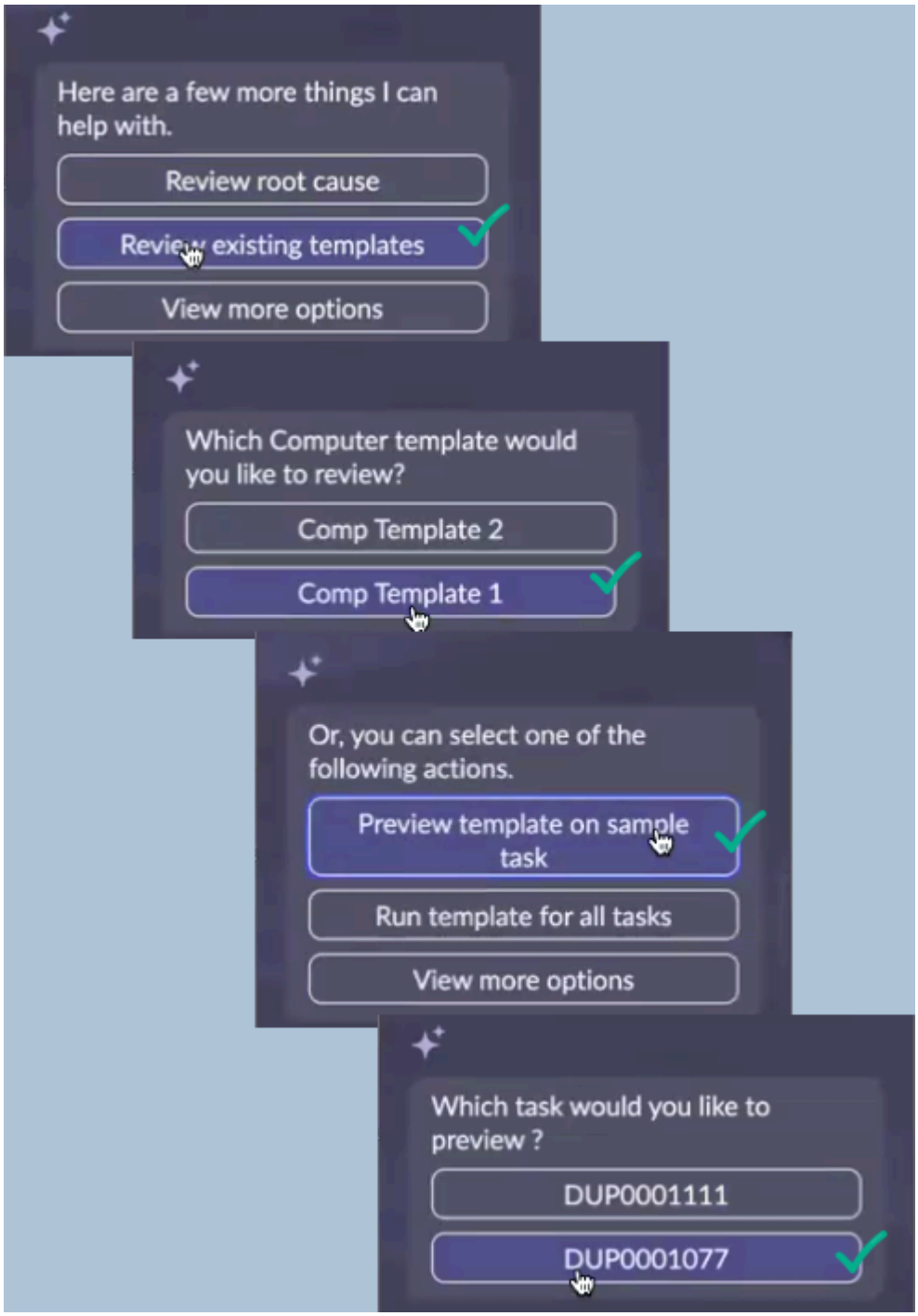
   - Entscheiden Sie, welche Deduplizierungsvorlage angewendet werden soll: Wählen Sie aus **Überprüfen Sie vorhandene Vorlagen** Und befolgen Sie dann die Vorschläge, um eine Vorschau der Ergebnisse der Anwendung der Vorlage anzuzeigen. Now

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

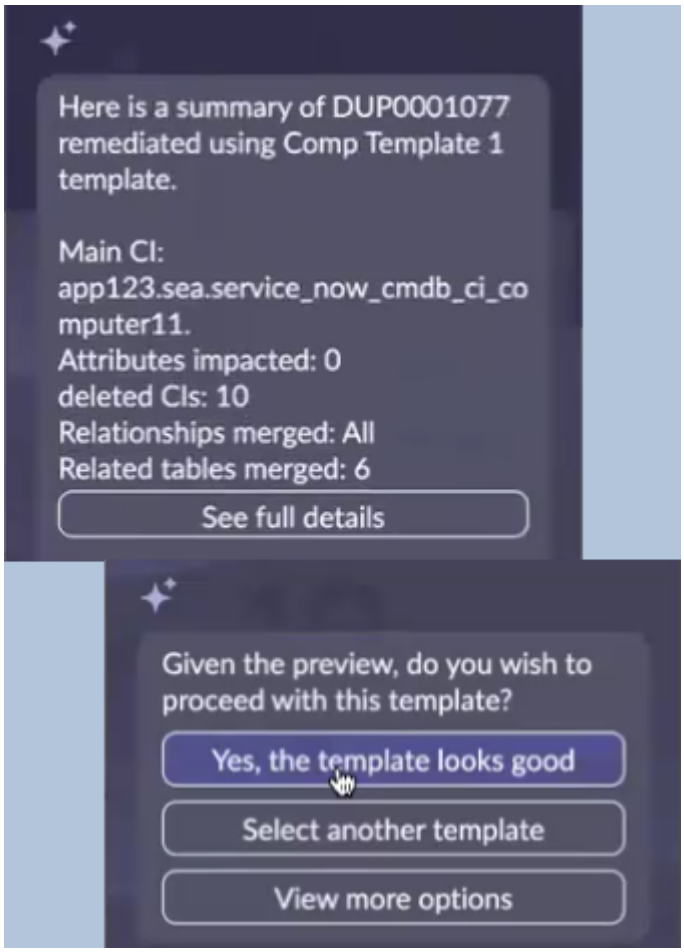
Assist Generiert eine Vorschau der Ergebnisse der Anwendung einer Vorlage, ohne den Korrekturprozess tatsächlich auszuführen. Sie können eine Vorschau der Ergebnisse für jede vorhandene Vorlage anzeigen. Wenn Sie das gewünschte Ergebnis in einer Vorschau sehen, können Sie diese Vorlage angeben und mit dem Deduplizierungsprozess fortfahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Nächste Maßnahme

- Im Menü mehr (⋮), wählen Sie aus **Konversation zurücksetzen** Um von vorne zu beginnen.

> ⚠ **Warnung:** Wenn Sie die Konversation zurücksetzen, werden alle vorhandenen Nachrichten gelöscht, und eine völlig neue Konversation beginnt. Um mehr über die Verwendung von zu erfahren Now Assist Bereich, siehe Arbeiten im Now Assist-Bereich .

- Erfahren Sie, wie IRE doppelte CIs erkennt und Deduplizierungsaufgaben generiert .
- Erfahren Sie, wie Sie Deduplizierungsaufgaben mithilfe von Deduplizierungsvorlagen verwalten und korrigieren können .

Zugehörige Informationen

Now Assist-Bereich

Korrektur doppelter CIs

Doppelte CIs werden erkannt

Zeigen Sie das CMDB-Integritäts-Dashboard an

Verwenden Sie Now Assist CI-Zusammenfassungskompetenz

Zeigen Sie eine kurze Zusammenfassung der wichtigsten CI-Daten an. Sie können das CI in einem CI-Formular, auf einer Arbeitsbereichsseite oder in einer beliebigen Listenansicht auswählen. Die Zusammenfassung kann Discovery-Daten, Besitzrechte und wichtige zugehörige Elemente wie offene Incidents, Warnungen, Probleme,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bevorstehende Change-Anforderungen und Sicherheitsschwachstellen enthalten. Darüber hinaus werden in der Zusammenfassung die Serviceinstanzen aufgelistet, zu denen das CI gehört.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cmdb_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In diesem Verfahren wird beschrieben, wie Sie in manuell auf die Kompetenz zugreifen können Core-UI Oder in CMDB Arbeitsbereich. Darüber hinaus kann jeder agentische Workflow die Kompetenz verwenden.

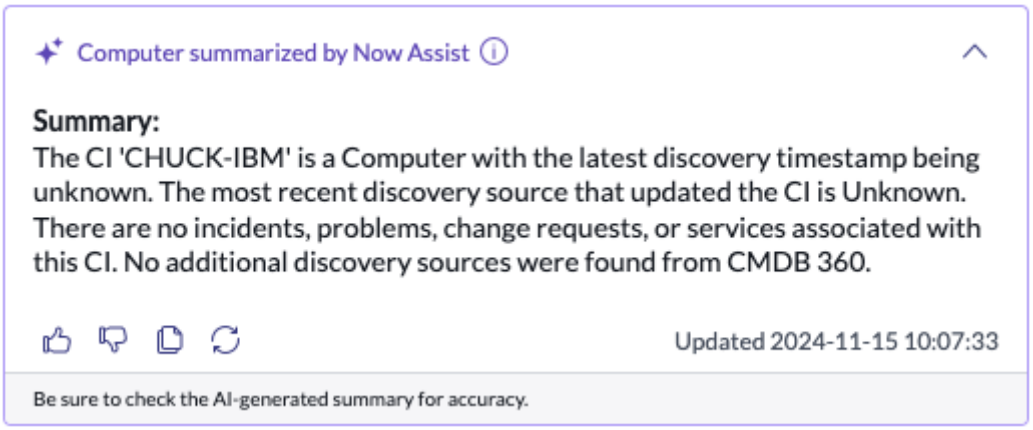
Prozedur

1. Wählen Sie ein CI im Arbeitsbereich oder in einer beliebigen Listenansicht aus.

   Wählen Sie beispielsweise aus **Alle** Und geben Sie ein `cmdb_ci.list` Im Suchfilter. Wählen Sie ein CI aus, um das zugehörige CI-Formular zu öffnen.

2. Wählen Sie **Zusammenfassen**.

   Now Assist Generiert Zusammenfassungsinformationen für das CI und zeigt sie an, wie in diesem Beispiel.

3. **Wahlweise:** Geben Sie Feedback, kopieren Sie den Zusammenfassungstext in die Zwischenablage, oder aktualisieren Sie die Zusammenfassung.

Option	Prozedur
Feedback für die Zusammenfassung geben	Wenn Sie der Meinung sind, dass die Zusammenfassung hilfreich war, wählen Sie Daumen hoch. Wenn Sie der Meinung sind, dass die Zusammenfassung nicht hilfreich war, wählen Sie Daumen nach unten. Dieses Feedback verbessert das Modell der Agentischen KI und kann dazu beitragen, die zukünftigen Versionen dieser Kompetenz zu verbessern. Das System sammelt das Feedback zu jeder generierten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Prozedur
	Zusammenfassung und speichert es in den Protokollen der Agentischen KI (sys_gene–rative_ai_log_list.do).
Kopieren Sie die Zusammenfassung	Wählen Sie das Symbol in Zwischenablage kopieren Dient zur Verwendung der Zusammenfassungsinformationen für einen anderen Zweck, z. B. zum Einfügen in eine E-Mail.
Aktualisieren Sie die Zusammenfassung	Wenn Sie der Meinung sind, dass sich die Daten geändert haben, nachdem Sie die Zusammenfassung angezeigt haben, wählen Sie das Wiederholungssymbol aus Zum Aktualisieren der Zusammenfassungsinformationen.

Now Assist für CMDB – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Eigenschaftseinstellungen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten verwenden Now Assist für CMDB.

Eigenschaftseinstellungen für Agentic-Workflows von Now Assist für CMDB

Liste der SYS-Eigenschaften für die von verwendeten Agents Now Assist für CMDB Service Desk-Mitarbeiter.

Eigenschafteneinstellungen

Eigenschafteneinstellungen

Eigenschaft	Beschreibung
sn_cmdb_gen_ai.Principal_class_suggestion_period	Die CMDB Data Governance-Manager – aggregiert aggregierter Workflow – Sammlungen und Zusammenfassungen Change-Management, Incident-Management, Und Problem-Management Daten für die angegebene CI-Klasse. Wenn der Workflow zu viele Daten erfasst, schlägt der Prozess möglicherweise fehl. Diese Eigenschaft begrenzt die Dauer in Tagen (Ganzzahl, die bei Null beginnt) für die Abfrage. Standard 90 (Abfrage aller in den letzten 90 Tagen aktualisierten Aufgaben). Legen Sie für Instanzen mit wenig Daten die Eigenschaft auf einen hohen Wert wie 36000 (10 Jahre) fest. Experimentieren Sie bei Instanzen mit einem großen Datenspeicher, um einen praktischen Wert zu bestimmen.
sn_cmdb_gen_ai.proposed_Principal_classes_limit	Gibt die maximale Anzahl von Prinzipalklassen an, die dem Anwender vorgeschlagen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschafteneinstellungen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_cmdb_gen_ai.Health_Ownership_Evaluation_period	Wenn CMDB Der agentische Workflow für Data Governance-Manager erfasst zu viele Integritätsdaten, der Prozess kann fehlschlagen. Diese Eigenschaft begrenzt die Dauer in Tagen (Ganzzahl, die bei Null beginnt) für die Abfrage. Standard 90 (Abfrage aller in den letzten 90 Tagen aktualisierten Aufgaben).
sn_cmdb_gen_ai.Ownership_Evaluation_Health_Score_threshold	Der agentische Workflow für CMDB Data Governance bestimmt den Prozentsatz der CIs in der angegebenen Klasse, die Werte für aufweisen **Im Besitz von** Einstellung. Der Prozess gibt eine Punktzahl zurück, die von dieser Eigenschaftseinstellung abhängt. Zum Beispiel die Standardeinstellung von 40,60,80 Gibt eine Punktzahl von zurück Schlecht Für weniger als 40 %, Durchschnitt Für 60 %–79 % und Fehlerfrei Für 80 % und höher.

CMDB-Referenz

Die Themen in diesem Abschnitt enthalten verschiedene Referenzdetails für CMDB.

- Domain Separation und Configuration Management Database (CMDB)
- CMDB-APIs (CMDB-SDK)
- Schnellstarttests für Configuration Management Database (CMDB)
- CMDB-Glossar

Domain Separation und Configuration Management Database (CMDB)

Domänentrennung wird im CMDB unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Enthält alle Aspekte von **Standard** Level-Support.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die folgenden Themen enthalten Details zur Domain Separation in Configuration Management(CMDB)-Modulen:

- Domain Separation in CMDB-Integrität
- Domänentrennung und CMDB-Abfragegenerator
- Domänentrennung
- Domänentrennung
- CMDB-APIs (CMDB-SDK)

Zugehörige Informationen

Domain Separation und Configuration Management Database (CMDB)

Liste der Klassen, die von der App „CMDB CI-Klassenmodelle“ hinzugefügt wurden

Alphabetische Liste der Klassen, die von hinzugefügt werden CMDB CI-Klassenmodelle ServiceNow® Store App. Die App fügt Klassenmodelle (Name, Bezeichnung und eine Beschreibung des Typs der in der Tabelle gespeicherten Informationen) hinzu Basissystem CMDB. Die App kann auch die Bezeichnung (Anzeigename) einer vorhandenen Basisklasse aktualisieren.

Von der App „CMDB CI-Klassenmodelle“ hinzugefügte Klassen

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_Antenne	Antenne	Eine Antenne ist ein Gerät, das elektromagnetische Signale empfängt oder überträgt. Normalerweise wird sie verwendet, um die drahtlose Kommunikation zu erleichtern, indem elektrische Ströme in Funkwellen umgewandelt werden oder umgekehrt.
cmdb_ci_Antennen_Control	Antennensteuerung	Eine Antennensteuerung ist ein Gerät, das die Ausrichtung und Positionierung von Antennen in drahtlosen Systemen verwaltet. Steuert die Richtung, Neigung und Strahlbreite der Antenne, um die Signalabdeckung zu optimieren, die Netzwerkleistung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		zu verbessern und eine effiziente Kommunikation zu gewährleisten
cmdb_ci_Antennen_Structure	Antennenstruktur	Physische Struktur, die die Antennen in einem Funknetzwerk unterstützt.¬† hebt sie auf eine geeignete Höhe an, um eine optimale Signalabdeckung zu erzielen und Interferenzen mit nahe gelegenen Strukturen zu minimieren.
cmdb_ci_anypoint_api_Gateway	Anypoint-API-Gateway	Ein von MuleSoft bereitgestellter API-Gateway-Service zum Hosting und Verwalten von APIs.
cmdb_ci_api	API	Eine Darstellung des primären API-Objekts mit vielen API-Komponenten.
cmdb_ci_api_Back-End	API-Back-End	Die Back-End-Komponente einer API-Definition, die API-Anforderungen verarbeitet und eine Antwort bereitstellt.
cmdb_ci_api_component	API-Komponente	Eine wiederverwendbare Ressource, die einen bestimmten Aspekt einer API darstellt.
cmdb_ci_api_Consumer_Subscription	API-Verbraucherabonnement	Um auf ein oder mehrere API-Produktpakete zuzugreifen, kann sich ein Entwickler für ein API-Verbraucherabonnement in einem Entwicklerportal registrieren. Das Abonnement registriert sich bei einem oder mehreren Paketen und stellt einen Schlüssel für den Zugriff auf die APIs in den Paketen bereit.
cmdb_ci_api_Frontend	API-Front-End	Die Frontend-Komponente einer API-Definition, die den Einstiegspunkt einer API-Anforderung darstellt.
cmdb_ci_api_Gateway	API-Gateway	Ein Service, der APIs verwaltet, um die Interaktionen zwischen Anwendungen, Daten und Clients zu erleichtern.
cmdb_ci_api_Product_Bundle	API-Produktpaket	API-Produktpakete sind ein Konstrukt innerhalb von API-Gateways und Entwicklerportalen, um eine Sammlung von einer oder mehreren APIs für Entwickler und Anwendungen darzustellen. Einige Plattformen verwenden den Begriff nur für ein API-Produkt.
cmdb_ci_apigee_api_Gateway	Apigee-API-Gateway	Ein API-Gateway-Service, der von der Google Cloud-Plattform zum Hosting und Verwalten von APIs bereitgestellt wird.
cmdb_ci_appl_ai_Application	KI und Modellanwendung	KI-Softwareanwendungen, die auf verschiedenen Plattformen wie Linux, Windows, Docker-Containern oder Kubernetes-Clustern (K8) ausgeführt werden können. Diese Plattformen unterstützen verschiedene KI-Arbeitsauslastungen, darunter Modelle für maschinelles Lernen, Daten-Analytics und intelligente Services oder KI-fähige Anwendungen.
cmdb_ci_appl_ibm_cics_Program	IBM CICS-Programm	Das IBM CICS-Programm ist eine Familie von Anwendungen mit gemischter Sprache, die Transaktionsmanagement und Konnektivität für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		Anwendungen auf IBM-Mainframe-Systemen unter z/OS und z/VSE bereitstellen.
cmdb_ci_appl_ibm_cics_Region	IBM CICS-Region	CICS-Region ist eine benannte Sammlung von Ressourcen, die von CICS als Einheit gesteuert werden
cmdb_ci_appl_ibm_cics_transaction	IBM CICS-Transaktion	Eine CICS-Transaktion besteht aus einem Verarbeitungselement, das von einem oder mehreren Anwendungsprogrammen ausgeführt werden kann
cmdb_ci_appl_ibm_cicsplex	IBM-CICSplex	Ein CICSplex ist eine Gruppierung von CICS-Systemen, die als eine einzelne Entität verwaltet und bearbeitet werden sollen
cmdb_ci_appl_ibm_mq_Channel	IBM MQ-Kanal	In IBM MQ ist ein Kanal eine unidirektionale Kommunikationsverbindung, mit der zwei Warteschlangenmanager eine Verbindung über ein Netzwerk herstellen und Nachrichten untereinander übertragen können.
cmdb_ci_appl_ibm_wmq	IBM MQ Manager	IBM Websphere MQ-Software.
cmdb_ci_appl_ibm_wmq_Queue	IBM MQ-Warteschlange	Inneres Modul der IBM WebSphere MQ-Software.
cmdb_ci_APL_ims_Program	IMS-Programm	Ein Programm, das in IMS ausgeführt wird. Für jede definierte IMS-Transaktion wird ein IMS-Programmname angegeben.
cmdb_ci_appl_ims_Region	IMS-Subsystemregion	Die IMS-Region bietet den zentralen Steuerungspunkt für ein IMS-Subsystem. Die IMS-Region bietet die Schnittstelle zu z/OS für den Betrieb des IMS-Subsystems.
cmdb_ci_appl_ims_transaction	IMS-Transaktion	Eine IBM IMS-Transaktion ist eine Nachricht, die an ein Anwendungsprogramm gesendet wird. Beim Definieren einer Transaktion für IMS können mehrere Merkmale identifiziert werden, z. B. Transaktionscodes, Ausgabelimits, Planungsregeln und Ausnahmen zu diesen Regeln.
cmdb_ci_appl_mq_Queue_alias	Alias der IBM MQ-Warteschlange	Eine Alias-Warteschlange ist ein IBM MQ-Objekt, mit dem Sie auf eine andere Warteschlange oder ein Thema zugreifen können
cmdb_ci_appl_mq_Queue_local	Lokale IBM MQ-Warteschlange	Eine lokale Warteschlange ist eine Definition sowohl einer Warteschlange als auch der Gruppe von Nachrichten, die der Warteschlange zugeordnet sind. Der Warteschlangenmanager, der die Warteschlange hostet, empfängt Nachrichten in seinen lokalen Warteschlangen.
cmdb_ci_appl_mq_Queue_model	IBM MQ-Warteschlangenmodell	Eine Modellwarteschlange ist eine Vorlage für Warteschlangen, die der Warteschlangenmanager dynamisch nach Bedarf erstellen soll.
cmdb_ci_appl_mq_Queue_Remote	IBM MQ-Remote-Warteschlange	Remote-Warteschlangendefinitionen sind Definitionen im lokalen Warteschlangenmanager von Warteschlangen, die zu einem anderen Warteschlangenmanager gehören. Um eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		Nachricht an eine Warteschlange in einem Remote-Warteschlangenmanager zu senden, muss der Absender-Warteschlangenmanager über eine Remote-Definition der Zielwarteschlange verfügen.
cmdb_ci_aws_api_Gateway	AWS API-Gateway	Ein API-Gateway-Service, der von Amazon Web Services (AWS) zum Hosting und Verwalten von APIs bereitgestellt wird.
cmdb_ci_Azure_api_mgmt	Azure API-Verwaltung	Ein von Microsoft Azure bereitgestellter API-Verwaltungsservice zum Hosting und Verwalten von APIs.
cmdb_ci_Base_Station_Controller	Controller der Base-Station	Ein Base Station Controller (BSC) ist eine zentrale Einheit im Mobilfunknetz. Es verwaltet mehrere Basisstationen, um Anrufweiterleitung, Ressourcenzuteilung und Mobilitätsmanagement für effiziente Kommunikation und nahtlose Übergabe zwischen Stationen zu verarbeiten.
cmdb_ci_baseband_unit	Basisbandeinheit	Eine Baseband-Einheit (BBU) ist eine drahtlose Kommunikationsverarbeitungseinheit, die digitale Daten für die Übertragung in analoge Signale konvertiert und Modulation, Codierung und Decodierung für eine effiziente Datenübertragung und zuverlässige Kommunikation im Netzwerk durchführt.
cmdb_ci_Battery_Distribution_Fuse_Bay	Batterieverteiler-Sicherungsschacht	Ein Batterieverteilungs-Sicherungsschacht ist ein Fach, das Strom von Batterien an Stromkreise verteilt. Ausgestattet mit Sicherungen oder Leistungsschaltern für Überstrom- und Kurzschlussschutz, die eine sichere und kontrollierte Stromverteilung in elektrischen Systemen gewährleisten.
cmdb_ci_Battery_Distribution_Fuse_Panel	Batterieverteiler-Sicherungsbereich	Eine Sicherungsleiste für die Batterieverteilung verteilt die Stromversorgung innerhalb eines Gerätehalters (Rack/Schrank) und wird mit einem Batterieverteilerschacht verbunden.
cmdb_ci_boomi_api_Gateway	Boomi-API-Gateway	Ein von Boomi bereitgestellter API-Gateway-Service zum Hosting und Verwalten von APIs.
cmdb_ci_bosh_component	BOSH-Komponente	Basisklasse zum Speichern aller BOSH-Komponenten.
cmdb_ci_bosh_Deployment	BOSH-Bereitstellung	Diese Klasse speichert erkannte BOSH-Bereitstellungen. Die Sammlung von Anweisungen und Aktionen zur Bereitstellung eines neuen Systems.
cmdb_ci_cable	Kabel	Ein materielles physisches Medium, das eine oder mehrere Litzen (optisch oder elektrisch) umfasst. Kabel werden als Asset beschafft und zwischen Standorten verlegt, um sie zu verbrauchen.
cmdb_ci_Call_content_Delivery_unit	Inhaltsausgabeeinheit aufrufen	Eine Anrufinhaltsbereitstellungseinheit ist ein System oder eine Einheit, das an der Bereitstellung oder Optimierung von Inhalten im Zusammenhang mit Sprachkommunikation oder -Anrufen beteiligt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_Call_Server	Aufrufserver	Ein Anrufserver ist ein zentralisiertes Kommunikationssystem, das Telefonanrufe, Anrufweiterleitung, Setup, Beendigung und Verarbeitung verwaltet. Es bietet Anrufsteuerung und Funktionen für eine effiziente und zuverlässige Kommunikation innerhalb eines Netzwerks.
cmdb_ci_certificate	Eindeutiges Zertifikat	Ein öffentliches Schlüsselzertifikat im X.509-Standardformat.
cmdb_ci_Channel_Bank	Kanalbank	Ein Kanalbankgerät konvertiert mehrere analoge Sprach- oder Datenkanäle zur Übertragung über ein digitales Netzwerk in ein digitales Format. Es ermöglicht eine effiziente Nutzung der Bandbreite und unterstützt Sprach- und Datenkommunikation in einer kompakten und skalierbaren Lösung.
cmdb_ci_Cloud_System_Management_Agent	Agent für die Cloud-Systemverwaltung	Ein Cloud-Systemverwaltungsagent ist eine Softwarekomponente, die auf einem Cloud-verwalteten Server installiert ist, um die Remoteverwaltung, Automatisierung und Überwachung zu erleichtern.die Service Desk-Mitarbeiter fungieren als Intermediäre zwischen dem Cloud-Anbieter und dem verwalteten System, wodurch eine nahtlose Kommunikation ermöglicht wird.
cmdb_ci_COMM_Hardware	Kommunikationshardware	Informationen zum Kommunikationsgerät.
cmdb_ci_communication_Distribution_Panel	Kommunikationsverteilungsbereich	Ein Kommunikationsverteilerbereich ist ein zentraler Hub, der Kommunikationsverbindungen wie Telefonleitungen und Datenkabel in einem Gebäude organisiert und verteilt. Dies vereinfacht die Verwaltung und verbessert die Kommunikationsinfrastruktur.
cmdb_ci_connection_Medium	Verbindungsmedium	Beliebiges Verbindungsmedium, das zum Verbinden von zwei Endpunkten verwendet wird, an denen A/Z-Terminierung Standort, Gerät oder Schnittstelle sein kann.
cmdb_ci_connection_Service_Instance	Verbindungs-Serviceinstanz	Eine Verbindungsserviceinstanz stellt eine Netzwerkverbindung zwischen zwei Endpunkten dar, die für die End-to-End-Servicebereitstellung von entscheidender Bedeutung ist. Sie unterscheidet sich von Netzwerkserviceinstanzen, indem sie die bereitgestellte Verbindung darstellt.
cmdb_ci_Container_Cabinet	Schrank	Ein Schrank ist ein physisches Gehäuse, das Netzwerkgeräte beherbergt und sichert. Sie bietet Organisation, Kühlung und Konnektivität für einen effizienten Betrieb der Telekommunikationsinfrastruktur.
cmdb_ci_Container_Multi_Rack	Multi-Rack	Ein Multi-Rack ist ein modulares Rack-System zum Unterbringen und Organisieren von Netzwerkgeräten. Es bietet Flexibilität, Skalierbarkeit und effizientes Kabelmanagement. Es verbessert die Platznutzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		und erleichtert die Installation und Wartung von Geräten.
cmdb_ci_Container_Rack	Geräte-Rack	Ein Rack ist ein strukturiertes Framework für die Unterbringung von Netzwerkgeräten. Sie bietet Organisation, Sicherheit und effizientes Kabelmanagement. Es optimiert die Platznutzung und vereinfacht die Installation und Wartung von Geräten.
cmdb_ci_Container_Shelf	Containerregal	Ein Regal ist eine bereitstellbare Plattform zum Halten von Netzwerkgeräten. Sie bietet Platz sparenden Speicher, Organisation und einfachen Zugriff. Es erleichtert die Kabelverwaltung und unterstützt die effiziente Installation und Wartung von Geräten.
cmdb_ci_Container_Slot	Slot	Im Kontext von Technologie und Hardware bezieht sich ein Slot auf modularen Platz zum Einfügen von Netzwerkmodulen. Es ermöglicht die flexible Konfiguration und Erweiterung von Telekommunikationsgeräten. Außerdem werden Installations- und Wartungsprozesse optimiert.
cmdb_ci_Container_subslot	Untersteckplatz	Ein Unterslot ist eine Unterteilung innerhalb eines Steckplatzes zum Einfügen zusätzlicher Module. Es ermöglicht eine weitere Erweiterung und Anpassung von Telekommunikationsgeräten und verbessert die Flexibilität und Skalierbarkeit bei der Netzwerkkonfiguration.
cmdb_ci_Converged_infra	Konvergierte Infrastruktur	Geräte, die sowohl eine Computer- als auch eine Netzwerkfunktion erfüllen.
cmdb_ci_Data_Service_instance	Datenserviceinstanz	Eine Datenserviceinstanz erweitert eine Serviceinstanz und stellt eine logische Instanz eines Datenservice dar, der strukturierte und unstrukturierte Daten beibehalten, Daten verarbeiten (Pipeline) oder Daten abrufen (Daten, Suche, Abfrage usw.) kann.
cmdb_ci_DB_db2_sharing_group	DB2-Freigabegruppe	Eine Sammlung von einem oder mehreren DB2-Subsystemen, die DB2-Daten teilen
cmdb_ci_DB_db2_Stored_procedure	Gespeichertes DB2-Verfahren	Ein gespeichertes DB2-Verfahren ist ein kompiliertes Programm, das SQL-Anweisungen ausführen kann und auf einem lokalen oder Remote-DB2 Universal Database Server gespeichert wird.
cmdb_ci_DB_ims_area	IMS-Bereich	Datensätze, sogenannte Bereiche, wobei jeder Bereich die gesamte Datenstruktur enthält.
cmdb_ci_DB_ims_database	IMS-Datenbank	Eine IMS-Datenbank, die in einem IMS-Subsystem (Datenbankinstanz) ausgeführt wird.
cmdb_ci_DB_ims_plex	IMS-Plex	Ein IMSplex besteht aus IMS- und z/OS-Komponenten, die zusammenarbeiten.
cmdb_ci_DB_ims_Subsystem	IMS-Subsystem	Ein Kontrollprogramm, das entweder online oder Batch sein kann und in einem z/OS-Adressbereich ausgeführt wird. Es ist Teil des Information

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		Management System (IMS) von IBM. IMS-Systeme helfen bei der Organisation, Speicherung und dem Abrufen von Daten.
cmdb_ci_deploy_Marketplace_Product	Bereitgestelltes Marktplatzprodukt	Das Cloud bereitgestellte Marktplatzprodukt ist ein vorkonfigurierter Cloud-Service oder eine vorkonfigurierte Cloud-Anwendung, der die Bereitstellung vereinfacht und den Zugriff auf Lösungen von Drittanbietern in Cloud-Umgebungen optimiert.
cmdb_ci_Deployment_component	Bereitstellungskomponente	Basisklasse zum Speichern aller Bereitstellungskomponenten.
cmdb_ci_Digital_Cross_Connect_Patch_Panel	Digital Cross-Connect-Patch-Bereich	Ein Digital Cross Connect-Patchbereich erleichtert die Weiterleitung und Verwaltung digitaler Signale in Telekommunikationsnetzen, ermöglicht flexible Verbindungen zwischen Netzwerkelementen, verbessert den Signalfluss und vereinfacht die Netzwerkwartung und -Fehlerbehebung.
cmdb_ci_digital_Cross_Connect_System	Digital Cross-Connect-System	Ein Digital Cross Connect-System ist ein Telekommunikationsgerät, das digitale Signale in Netzwerken weiterleitet und verwaltet und die Konnektivität für eine effiziente Datenübertragung optimiert. Verbessert die Leistung durch schnelle Bereitstellung und flexible Neuanordnung der Verbindung.
cmdb_ci_Digital_Distribution_Panel	Digitaler Verteilungsbereich	Ein digitaler Verteilungsbereich ist ein zentraler Punkt für die Verteilung digitaler Signale. Es ermöglicht die organisierte Weiterleitung, das Testen und die Wartung digitaler Verbindungen. Erleichtert die effiziente und zuverlässige Verteilung digitaler Signale innerhalb des Netzwerks
cmdb_ci_Display	Anzeigegerät	Verbundenes Gerät, das Bilder anzeigt.
cmdb_ci_Distributed_Antenna_System_Controller	Controller für verteiltes Antennensystem	Ein Controller für das (Distributed Antenna System) ist ein zentralisiertes Gerät, das verteilte Antennensysteme verwaltet. Es steuert die Signalverteilung, überwacht die Leistung und optimiert die Abdeckung für eine verbesserte drahtlose Konnektivität in großen Gebäuden oder Orten.
cmdb_ci_Distributed_Antenna_System_Remote	Fernsystem für verteiltes Antennensystem	Distributed Antenna System (das) Remote ist ein Gerät, das die Mobilfunkabdeckung erweitert. Es empfängt, verstärkt und verteilt Signale von einem zentralen das-Hub, eliminiert Totzonen und verbessert die drahtlose Konnektivität in großen Gebäuden oder Außenbereichen.
cmdb_ci_dns_Domain_info	DNS-Domäneninfo	Mit dem Domänennamen können Sie den Besitz und die Dauer von Domänennamendetails aus Tools wie Whois und DNS-Suchtools nachverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_dns_resource_Record	DNS-Ressourcendatensätze	DNS-Datensatzdetails vom Domänennamenserver (DNS) für eine WWW-Domäne
cmdb_ci_dns_Zone_a_Record	Datensätze zu DNS-Zone A	Datensätze der DNS-Zone A enthalten nur IPv4-Adressen.
cmdb_ci_dns_Zone_aaa_Record	Datensätze zu DNS-Zone AAAA	AAAA-Datensätze der DNS-Zone enthalten nur IPv6-Adressen
cmdb_ci_dns_Zone_alias_Record	Alias der DNS-Zone	Ein ALIAS-Datensatz, der einen Domänennamen auf einen Hostnamen anstatt auf eine IP-Adresse verweist.
cmdb_ci_dns_Zone_cname_Record	CNAME der DNS-Zone	Ein Datensatz eines kanonischen Namens (CNAME) verweist von einer Aliasdomäne auf eine kanonische Domäne.
cmdb_ci_Drohne	Drohne	Unbemanntes verbundenes Gerät mit Mobilität.
cmdb_ci_dslam	DSLAM	Ein Digital Subscriber Line Access Multiplexer (DSLAM) zentralisiert DSL-Verbindungen und optimiert die Bandbreite. Es ermöglicht einen zuverlässigen und schnellen Internetzugang für mehrere Anwender. Es verbessert die Netzwerkleistung und die Anwender-Experience.
cmdb_ci_Echo_Cancelling_System	Echounterdrückungssystem	Ein Echounterdrückungssystem ist ein Gerät, das das Echo in der Audiokommunikation minimiert, indem reflektierte Signale entfernt werden. Stellt eine klare und hochwertige Tonübertragung sicher, wodurch die Audio-Experience insgesamt verbessert wird.
cmdb_ci_Edge_APL	Edge-Anwendung	Thick-Client-Software wurde speziell entwickelt und bereitgestellt, normalerweise an einem Ort, der näher am Ort der Datengenerierung liegt, wobei lokale Computerressourcen genutzt werden, um Aufgaben näher an der Datenquelle auszuführen, was die Verarbeitung mit höheren Geschwindigkeiten und Volumina ermöglicht, die Latenz minimiert und die Reaktionsfähigkeit verbessert, was zu größeren handlungsgeführten Ergebnissen in Echtzeit führt. Eine Edge-Anwendung ist eine Komponente in einem größeren System und sendet die resultierende geringe Datenmenge an das ServerGegenstück. Normalerweise wird eine große Anzahl von Edge-Anwendungen bereitgestellt, und die Gesamtlast der serverseitigen Komponente wird reduziert, da die Verarbeitung größtenteils in der Edge-Anwendung erfolgt und kleinere Ergebnisse an die serverseitige Seite gesendet werden, um sie entweder dem Kunden anzuzeigen oder Zusammenfassungen durchzuführen und Aktionen zu ergreifen. Beispiele für Edge-Anwendungen sind zweckgebundene Software, die intelligente Raster zum Senden von Alarmen bereitstellt, handlungsorientierte kleine Datensätze an das serverseitige System, zweckgebundene Software in einem Einzelhandelsgeschäft zur Durchführung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		von Einzelhandels-Analytics im Geschäft und zum Senden minimaler Ergebnisse wie Ereignisse, speziell entwickelte Thick-Client-Anwendung, die für industrielle IoT-Anwendungen entwickelt wurde, bei denen sich die Anwendung in unmittelbarer Nähe zu den generierten Daten befindet und die Berechnungen durchführt, um den resultierenden kleinen Datensatz an die serverseitige Komponente zu senden, um ihn an Kunden zu beziehen oder Zusammenfassungen durchzuführen.
cmdb_ci_Edge_device	Edge-Gerät	Edge-Gerät entweder am Edge des Anbieters oder an Zweigstellen des Kunden.
cmdb_ci_Edge_Rack	Edge-Rack	Infrastruktur am Provider- oder Kunden-Edge.
cmdb_ci_enode_b	EnodeB	Ein eNodeB, kurz für Evolved Node B, ist eine LTE-Basisstation. Es verbindet Anwendergeräte mit dem LTE-Kernnetzwerk, bietet drahtlosen Zugriff, verwaltet Funkressourcen und ermöglicht Hochgeschwindigkeitsdatenübertragung für die Mobilfunkkommunikation.
cmdb_ci_Fabric_Interconnect	Fabric Interconnect	Ein Fabric Interconnect ist eine Netzwerkkomponente, die Server, Speichergeräte und Netzwerkressourcen verbindet und so Hochgeschwindigkeitskommunikation, zentrale Verwaltung, und effiziente Datenübertragung in einer Rechenzentrumsumgebung.
cmdb_ci_Facility_Service_instance	Facility-Serviceinstanz	Eine Facility Service-Instanz erweitert eine Serviceinstanz und stellt eine logische Instanz eines Service dar, der an den Betrieb einer Einrichtung gebunden ist, z. B. ein Bürogebäude, ein Wohngebäude, eine Produktionsanlage oder ein Betriebskontrollzentrum.
cmdb_ci_Fan_Module	Lüfterregal	Ein Lüfterregal ist eine Rack-Einheit mit integrierten Lüftern zur Gerätekühlung. Es sorgt für ein optimales Temperaturmanagement, verhindert eine Überhitzung und verbessert die Zuverlässigkeit und Leistung von Netzwerkgeräten.
cmdb_ci_Fiber_Cross_Connect_Panel	Glasfaser-Cross-Connect-Bereich	Ein Fiber Cross Connect-Bereich ist ein Gerät, das zum Organisieren und Verwalten von Glasfaserverbindungen verwendet wird. Es ermöglicht die einfache Verbindung, das Testen und die Wartung von Glasfaserkabeln. Es stellt eine effiziente Weiterleitung für eine zuverlässige und skalierbare Netzwerkinfrastruktur sicher.
cmdb_ci_Fiber_Distribution_Panel	Glasfaser-Verteilungsbereich	Ein Glasfaserbereich ist eine Komponente, die in Glasfasernetzen verwendet wird und Terminierungs- und Verbindungspunkte für Glasfaserkabel bereitstellt, die eine effiziente Weiterleitung und Verwaltung optischer Signale ermöglicht und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		die Leistung und Zuverlässigkeit des Netzwerks verbessert.
cmdb_ci_Fiber_Serving_Terminal	Terminal für Glasfaseranschluss	Ein Glasfaserkabel-Terminal (Fiber Serving Terminal, FST) verbindet Glasfaserkabel vom Service Provider mit Abonnenten und ermöglicht so die Datenübertragung und Bereitstellung von Services wie Internet und Telefon in hoher Geschwindigkeit, wodurch die Konnektivität und die Netzwerkleistung für Endanwender verbessert werden.
cmdb_ci_Filler_component	Füllkomponente	Eine flache Metall- oder Kunststoffabdeckung für leere Stellen/Steckplätze in einem Rack oder Gerät. Es hilft, kalt- und Heißluftzonen zu trennen, verhindert das Eindringen von Staub in das Gehäuse und stellt eine ordnungsgemäße Luftzirkulation durch das Gehäuse oder Rack sicher.
cmdb_ci_fortinet_Firewall_Interface	Fortinet-Firewall-Schnittstelle	Die Fortinet-Firewall-Schnittstelle verbindet Netzwerksegmente und ermöglicht den Datenverkehr beim Anwenden zugewiesener Sicherheitsrichtlinien und -Konfigurationen.
cmdb_ci_fortinet_Firewall_Policy	Fortinet-Firewall-Richtlinie	Die Fortinet-Firewall-Richtlinie definiert die Sicherheitsregeln, die den Datenverkehr zwischen Netzwerkschnittstellen steuern, und gibt Bedingungen wie Quelle/Ziel und Services an. Es stellt ein granulares Datenverkehrsmanagement sicher und erzwingt die Sicherheit in Netzwerksegmenten.
cmdb_ci_fortinet_vdom	Virtuelle Fortinet-Domäne	VDOM in einer Firewall stellt eine virtuelle Instanz innerhalb einer physischen Firewall dar, die unabhängige Sicherheitsrichtlinien, Weiterleitungen und Konfigurationen für verschiedene Netzwerksegmente ermöglicht. Jedes VDOM funktioniert wie eine separate Firewall, die Datenverkehr und Regeln isoliert.
cmdb_ci_function_ai	KI-Funktion	KI-SaaS-Anwendungen, die auf Public Cloud-Plattformen bereitgestellt werden und skalierbare On-Demand-Services für maschinelles Lernen, Datenverarbeitung und KI-gesteuerte Aufgaben bieten und flexible Lösungen bieten, ohne dass ein lokales Infrastrukturmanagement erforderlich ist.
cmdb_ci_gnode_b	GnodeB	Ein GnodeB oder NodeB der nächsten Generation ist eine 5G-Basisstation. Es verbindet Anwendergeräte mit dem 5G-Kernnetzwerk, unterstützt ultraschnelle Datenübertragung, niedrige Latenz und massive Gerätekonnektivität und revolutioniert die mobilen Kommunikationsfunktionen.
cmdb_ci_gpu	Grafikprozessoreinheit	Die GPU hilft bei der Verarbeitung grafikbezogener Arbeiten wie Grafiken, Videos und KI-ML-Arbeitsauslastungen. Die GPU kann extern verbunden oder intern auf einem Computer installiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		Normalerweise gekennzeichnet durch die Anzahl der Kerne und den GPU-Speicher.
cmdb_ci_Handheld_Computing	Handcomputergerät	Tragbares Gerät mit einem Betriebssystem. Enthält Smartphones und Tablets.
cmdb_ci_hc_device	Medizinisches Gerät	Basisklasse für verschiedene klinische Geräte.
cmdb_ci_Heat_Baffle	Wärmeleitkörper	Stellt Hardware dar, die verwendet wird, um aufsteigende heiße Luft von Geräten wegzuleiten.
cmdb_ci_hmc_server	IBM HMC-Server	IBM-Konsole, die Frames verwaltet und Pools lpars zuweist.
cmdb_ci_hmi	Mensch-Maschine-Schnittstelle [VERALTET]	VERALTET – OT-Assets wurden zu cmdb_ci_OT verschoben, um breitere Anwendungsfälle zu unterstützen. Verwenden Sie stattdessen cmdb_ci_OT_hmi
cmdb_ci_ibm_api_Connect	IBM API Connect	Ein von IBM bereitgestellter API-Gateway-Service zum Hosting und Verwalten von APIs.
cmdb_ci_ibm_frame	IBM-Frame	Physischer IBM-Computer mit beträchtlichen Ressourcen, die virtualisiert werden können.
cmdb_ci_ibm_i_Server	IBM i-Server	Ein vollständig integriertes Betriebssystem für IBM Power-Server
cmdb_ci_ibm_vios_Server	IBM viOS-Server	Ein virtueller E/A-Server, der die Freigabe physischer E/A-Ressourcen zwischen logischen Clientpartitionen innerhalb des Servers erleichtert
cmdb_ci_ibm_ztpf_Server	IBM zTPF-Server	Das Betriebssystem z/Transaction Processing Facility ist ein Spezialsystem, das von Unternehmen mit sehr hohem Transaktionsvolumen verwendet wird
cmdb_ci_ibm_zvm_Server	IBM zVM-Server	IBM z/VM ist ein Betriebssystem mit sicherheitsreichen und skalierbaren Hypervisoren und Virtualisierungstechnologie, das für die Ausführung von Gastservern entwickelt wurde
cmdb_ci_ibm_zvse_Server	IBM zVSE-Server	Das z/VSE-Betriebssystem bietet eine kleinere, weniger komplexe Basis für die Batch-Verarbeitung und Transaktionsverarbeitung
cmdb_ci_Imaging	Bildverarbeitungsgerät	Verbundenes Gerät, das Bilder erfasst.
cmdb_ci_Inclusive_ip	Unvollständige IP-Identifizierung des Geräts	Geräte, die nur anhand der IP-Adresse identifiziert werden können.
cmdb_ci_Interface_Card	Netzwerkschnittstellenkarte	Diese Klasse speichert Schnittstellenkarten, die in Steckplätzen in Edge-Geräten installiert sind, wodurch eine klare Beziehung zwischen dem Edge-Gerät und den in diesem Netzwerkgehäuse installierten Karten besteht.
cmdb_ci_iot	IoT-Gerät	Übergeordnete Tabelle, die Gerätetypen für das Internet der Dinge enthält.
cmdb_ci_ipdslam	IP-DSLAM	Ein Multiplexer für den digitalen Abonnentenzugriff (IP DSLAM) für Internetprotokoll zentralisiert IP-basierte DSL-Verbindungen und optimiert die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		Bandbreite. Es ermöglicht mehreren Anwendern einen zuverlässigen Hochgeschwindigkeits-Internetzugang. Verbessert die Netzwerkleistung und die Anwender-Experience
cmdb_ci_Keyboard_Video_Mouse_Switch	KVM-Switch	Ein Keyboard Video Mouse Switch (KVM Switch) ist ein Gerät zum Steuern mehrerer Computer mit einem einzigen Satz von Tastatur, Video und Maus. Es vereinfacht die Verwaltung und verbessert die Effizienz in Umgebungen mit mehreren Systemen.
cmdb_ci_kong_Gateway	Kong-Gateway	Ein von Kong bereitgestellter API-Gateway-Service zum Hosting von APIs.
cmdb_ci_kong_LB	Kong-Lastenausgleichsmodul	Ein integrierter Lastenausgleichsmodul im Kong-Gateway zur Verteilung von API-Anforderungen auf mehrere Kong-Ziele.
cmdb_ci_kong_target	Kong-Ziel	Ein einzelner Back-End-Server, der eine Instanz eines Back-End-Service identifiziert, der in einem Kong-Gateway konfiguriert ist.
cmdb_ci_kubernetes_node_pool	Kubernetes-Knotenpool	Eine Knotenpoolklasse, die zu einem Kubernetes-Cluster in der Cloud-Umgebung gehört.
cmdb_ci_logical_Composite	Logische Zusammensetzung	Logisches Gerät, das aus mehreren eindeutigen Entitäten besteht, die zusammengefasst werden, um eine Funktion bereitzustellen. Das logische Composite ist kein physisches Gerät, das von seinen beteiligten Entitäten getrennt ist. Die Entitäten, aus denen die logische Zusammensetzung besteht, werden normalerweise selbst als separate CIs mit Beziehungen zum logischen zusammengesetzten CI realisiert.
cmdb_ci_lpar_instance	IBM LPAR-Instanz	Logische IBM-Partition, die den virtuellen Aspekt des Betriebssystems darstellt.
cmdb_ci_lpar_resource	LPAR-Ressource	Ressourcen einer LPAR-Instanz.
cmdb_ci_Mainframe	IBM-Mainframe	Hochleistungscomputer mit großem Arbeitsspeicher und Prozessoren, die Milliarden einfacher Berechnungen und Transaktionen in Echtzeit verarbeiten.
cmdb_ci_Mainframe_lpar	IBM-Mainframe-LPAR	Eine logische Partition (LPAR) ist eine Teilmenge eines IBM Mainframe-Computers.
cmdb_ci_Mainframe_sysplex	Mainframe-Sysplex	Eine Sammlung von z/BS-Systemen, die bei der Verarbeitung von Arbeit bei der Verarbeitung bestimmter Hardware- und Softwareprodukte zusammenarbeiten
cmdb_ci_Managed_api	Verwaltete API	Ein API-Objekt, das von einem API-Gateway abhängig und über das Gateway identifiziert wird.
cmdb_ci_Manufacturing	Fertigungsgerät [VERALTET]	VERALTETE Klasse – OT-Assets wurden zu cmdb_ci_OT verschoben, um breitere Anwendungsfälle zu unterstützen. Verwenden Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		stattdessen cmdb_ci_OT als Basisklasse oder andere generische untergeordnete Klassen entsprechend.
cmdb_ci_med_clinical_device	Klinisches Gerät	Geräte, die in einer klinischen Umgebung für die allgemeine Verwaltung, das medizinische Personal und die Patientenhilfe verwendet werden.
cmdb_ci_med_dental	Zahnärztliche Ausrüstung	Zahnärztliche Ausrüstung und Zubehör gemäß UNSPSC-Familiencode 42150000.
cmdb_ci_med_device	Medizinisches Gerät	Klasse von medizinischen Geräten, die zur Patientenbehandlung verwendet werden.
cmdb_ci_med_Diagnostic_Imaging	Diagnostische Bildgebung	Spezialgeräte, die in der Medizin verwendet werden, um die inneren Strukturen des Körpers zu visualisieren.
cmdb_ci_med_Lab_Equipment	Laborausrüstung	Spezialisierte Tools, Apparate und Instrumente, die in wissenschaftlicher Forschung, Experimenten und Analysen verwendet werden.
cmdb_ci_med_Patient_Implant	Patientenimplantat	Medizinische Geräte oder Gewebe, die chirurgisch im Körper eines Patienten platziert werden.
cmdb_ci_med_Patient_Monitoring	Patientenüberwachung	Überwacht und verfolgt verschiedene physiologische Parameter eines Patienten. Überwacht Herzfrequenz, Blutdruck, Sauerstoffgehalt, Atemfrequenz usw.
cmdb_ci_med_Surgical_Instrument	Chirurgisches Instrument	Geräte, die bei chirurgischen Eingriffen verwendet werden. Tools und Tools zur Unterstützung von Chirurgen bei präzisen und kontrollierten Manövern.
cmdb_ci_med_therapeutic_device	Therapeutisches Gerät	Spezialisierte Tools zur Unterstützung der Behandlung, Rehabilitation oder Verwaltung von Gesundheitsbedingungen. Kann von orthopädischen Unterstützungen bis zu Herzimplantaten und Neurostimulationsgeräten reichen.
cmdb_ci_Media_Converter	Medienkonverter	Ein Medienkonverter ist ein Gerät, das Signale zwischen verschiedenen Netzwerkmedientypen (z. B. Glasfaser in Kupfer) umwandelt, um nahtlose Konnektivität zu ermöglichen und die Netzwerkreichweite zu erweitern. Es erleichtert eine reibungslose Kommunikation in verschiedenen Netzwerkumgebungen.
cmdb_ci_Media_Gateway	Medien-Gateway	Ein Media Gateway ist ein Gerät, das verschiedene Kommunikationsnetzwerke verbindet und Signale zwischen verschiedenen Protokollen oder Medientypen konvertiert. Es ermöglicht nahtlose Interoperabilität und erleichtert eine reibungslose Kommunikation in verschiedenen Netzwerken.
cmdb_ci_Medical	Medizinisches Gerät [VERALTET]	VERALTETE Klasse – verwenden Sie stattdessen cmdb_ci_med_device
cmdb_ci_Microwave_Radio_Equipment	Mikrowellen-Funkgerät	Eine drahtlose Technologie für die Hochgeschwindigkeitsdatenübertragung über große Entfernungen mit Mikrowellenfrequenzen. Es ist zuverlässig, effizient und wird häufig in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		Telekommunikations- und Backhaul-Netzwerken für Punkt-zu-Punkt-Konnektivität verwendet.
cmdb_ci_mixed_node_b	Gemischter NodeB	Telekommunikationsgeräte, die mehrere Funkzugriffstechnologien unterstützen und normalerweise sowohl 2G- als auch 3G-Technologien in einer einzigen Basisstation kombinieren.
cmdb_ci_mobile_Switching_Center	Mobile Switching Center	Ein Mobile Switching Center (MSC) ist eine Kernkomponente in einem Mobilfunknetz, die Mobilgeräte mit dem Rest des Netzwerks verbindet. Es verarbeitet Anrufweiterleitung, -Wechsel und -Mobilitätsmanagement und ermöglicht so eine nahtlose Kommunikation.
cmdb_ci_Mobility_Management_Entity	Mobilitätsverwaltungsentität	Eine Mobility Management Entity (MME) verwaltet mobilitätsbezogene Funktionen in einem drahtlosen Netzwerk. Es verarbeitet Aufgaben wie Anwenderauthentifizierung, Nachverfolgung und Übergabe zwischen Zellen. Ermöglicht nahtlose Mobilität und effiziente Nutzung von Netzwerkressourcen.
cmdb_ci_Monitoring_unit	Überwachungseinheitenregal	Ein Überwachungseinheitenregal ist eine Rack-montierbare Plattform für die zentrale Überwachung von Netzwerkgeräten. Sie optimiert Überwachungs-, Problembehandlungs- und Wartungsaufgaben und verbessert außerdem die Leistung und Zuverlässigkeit des Netzwerks
cmdb_ci_mssql_ag	MSSQL-Verfügbarkeitsgruppe	Eine Verfügbarkeitsgruppe ist ein Container für eine Reihe von Datenbanken, die ein Failover durchführen, um Hochverfügbarkeit und Notfallwiederherstellung zu unterstützen.
cmdb_ci_mssql_ag_Replica	Replikat der MSSQL-Verfügbarkeitsgruppe	Ein Verfügbarkeitsgruppen-Replikat ist eine SQL Server-Instanz, die eine lokale Kopie jeder Datenbank in einer Verfügbarkeitsgruppe hostet. Es gibt zwei Arten von Replikaten: Ein primäres Replikat und bis zu acht sekundäre Replikate.
cmdb_ci_mssql_ag_Listener	MSSQL-Verfügbarkeitsgruppen-Listener	Ein Verfügbarkeitsgruppen-Listener ist ein virtueller Netzwerkname, der Clients einen einzelnen Verbindungspunkt für den Zugriff auf Datenbanken in einer Verfügbarkeitsgruppe bereitstellt und Verbindungen zum primären oder einem lesbaren sekundären Replikat für HADR weiterleitet.
cmdb_ci_Multi_Service_Network_Router	Multi_Service_Router Netzwerkrouter	Ein vielseitiges Netzwerk-Router-Gerät, das verschiedene Netzwerkservices wie Sprach-, Video- und Daten unterstützt und eine effiziente und zuverlässige Kommunikation über mehrere Netzwerke und Protokolle hinweg bietet.
cmdb_ci_Multi_Service_Switch	Multiservice-Switch	Ein Netzwerkgerät, das mehrere Arten von Datenverkehr (Sprache, Daten, Video) in einem Netzwerk aggregiert und weiterleitet. Bietet effiziente und flexible Konnektivität, die eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		nahtlose Kommunikation und eine optimierte Ressourcennutzung sicherstellt.
cmdb_ci_Multimedia	Multimedia-Gerät	Ein verbundenes Gerät, das die Generierung oder Bereitstellung von Medieninhalten unterstützt.
cmdb_ci_Multiplexer	Multiplexer	Ein Multiplexer (MUX) ist ein Gerät, das Signale in einer Übertragung kombiniert, um die Bandbreite zu optimieren. Es überträgt gleichzeitig mehrere Datenströme für eine effiziente Kommunikation in verschiedenen Anwendungen. Außerdem wird die Netzwerkleistung verbessert.
cmdb_ci_Network_Circuit	Netzwerkschaltung	Ein diskreter Pfad zwischen zwei oder mehr Punkten, der Telekommunikationskonnektivitätsservices ermöglicht.
cmdb_ci_Network_Controller	Netzwerkcontroller	Netzwerk-Controller sind für die Orchestrierung von Netzwerkfunktionen verantwortlich.
cmdb_ci_Network_Interface_Device	Netzwerk-Schnittstellengerät	Ein Netzwerkschnittstellengerät (Network Interface Device, NID) verbindet Kundengeräte mit dem Netzwerk des Service Providers. Es dient als Abgrenzungspunkt, um eine zuverlässige und sichere Konnektivität für Endanwender sicherzustellen. Es bietet eine physische und logische Schnittstelle für Kommunikationsservices.
cmdb_ci_Network_Interface_Unit	Netzwerk-Schnittstelleneinheit	Eine Netzwerkschnittstelleneinheit (Network Interface Unit, NIU) verbindet Kundengeräte mit dem Netzwerk. Fungiert als Abgrenzungspunkt und ermöglicht eine zuverlässige und sichere Konnektivität. Es bietet Schnittstellen und Protokolle für die nahtlose Kommunikation zwischen Kundengeräten und dem Netzwerk.
cmdb_ci_Network_Link	Netzwerklink	Physische Netzwerkverbindungen im Netzwerk des Anbieters und bis zum Kunden-Edge. (Z. B. Glasfaser, Koax usw.)
cmdb_ci_Network_Monitoring	Netzwerküberwachung	Eine Netzwerküberwachungseinheit ist ein dediziertes Gerät oder eine dedizierte Software, das den Netzwerkverkehr kontinuierlich überwacht, Daten sammelt und Echtzeiteinblicke und Warnungen für eine effektive Netzwerkverwaltung, Fehlerbehebung und Sicherheitsanalyse bereitstellt.
cmdb_ci_Network_node	Netzwerkknoten	Allgemeine Klasse zum Erfassen der Netzwerkinfrastruktur, wenn eine bestimmte CI-Klasse nicht vorhanden ist.
cmdb_ci_Network_Port	Netzwerkport	Netzwerkports, die in Schnittstellenkarten oder unabhängig in Netzwerkgehäusen der Zugriffsklasse enthalten sind.
cmdb_ci_Network_Service_Instance	Netzwerkserviceinstanz	Eine bestimmte bereitgestellte, bereitgestellte und/oder konfigurierte Instanz eines Satzes von Netzwerkservices, die wiederum auf Netzwerkfunktionen basieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_Network_TAP	Netzwerk-TAP	Ein passives Gerät, das Netzwerkdatenverkehr zur Überwachung und Analyse erfasst und kopiert. Bietet Transparenz, ohne den Flow zu unterbrechen, was die Leistungsüberwachung, Sicherheitsanalyse und Problembehandlung unterstützt.
cmdb_ci_Network_Testing_Unit	Netzwerk-Testeinheit	Ein Gerät zur Bewertung der Netzwerkleistung, Zuverlässigkeit und Sicherheit. Führt Tests wie Bandbreitenmessung, Latenzanalyse und Schwachstellen-Scans durch, um eine optimale Funktion sicherzustellen und potenzielle Probleme zu identifizieren.
cmdb_ci_Network_Timing	Netzwerkzeit	Ein Netzwerkzeitgerät, auch als Netzwerkzeitserver bezeichnet, synchronisiert Uhren im gesamten Netzwerk und stellt eine genaue Datenübertragung, Synchronisierung und Leistungsoptimierung für Netzwerkgeräte und -Systeme sicher.
cmdb_ci_Network_Topology	Netzwerktopologie	Die Netzwerktopologie beschreibt die physische und logische Struktur eines Netzwerks.
cmdb_ci_ni_logical_path	Logische Verbindung	Immaterielle Entität zwischen zwei aktiven Schnittstellen. Diese werden über mehrere Netzwerkverbindungen (z. B. physische Verbindungen/Mikrowellenverbindungen) oder andere logische Verbindungen oder eine Kombination aus allen gebildet
cmdb_ci_ni_physischer_Link	Physische Verbindung	Eine Netzwerkverbindung, konfigurierte Verbindung zwischen zwei Endpunkten, die über das Verbindungsmedium realisiert wird (z. B. ein Kabel, eine Drahtlosverbindung, eine Litze usw.).
cmdb_ci_nids	Erkennungssystem für Netzwerkangriffe	Die NIDS-Klasse erstellt die Beziehungen zwischen passiven Netzwerküberwachungsgeräten und den von ihr erkannten Geräten im Netzwerk.
cmdb_ci_nutanix_Cluster	Nutanix-Cluster	Cluster, der aus den physischen Knoten besteht, auf denen Nutanix-Software ausgeführt wird.
cmdb_ci_nutanix_Controller_Vm	Nutanix-Controller-VM	Virtuelle Nutanix-Controller-Maschine, die in jedem Knoten vorhanden ist und die Speicher-Clustering- und -Verwaltungsfunktionen bereitstellt.
cmdb_ci_nutanix_Host	Nutanix-Host	Physischer Host, auf dem alle virtuellen Computer ausgeführt werden.
cmdb_ci_nutanix_Storage_Container	Nutanix-Speichercontainer	Teilmenge des Nutanix-Speicherpools, der zum Anwenden von Richtlinien wie reservierter Kapazität, Replikationsfaktor und Speicheroptimierungsoptionen verwendet wird.
cmdb_ci_nutanix_Storage_Pool	Nutanix-Speicherpool	Gruppierung physischer Datenträger in einem Nutanix-Cluster, die normalerweise zum Erstellen einer physischen Trennung zwischen virtuellen Computern verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_nutanix_vm_instance	Nutanix-VM-Instanz	Eine virtuelle Maschine, die in der Nutanix-Infrastruktur ausgeführt wird.
cmdb_ci_oe	Betriebsmittel	Diese Klasse gilt für Industrie- und Produktionsgeräte, Maschinen und Werkzeuge, die direkt am Produktionsprozess von Waren und Services beteiligt sind. Diese CIs werden manchmal von OT-CIs (Operational Technology) gesteuert.
cmdb_ci_Operational_Process_Service_Instance	Operative Prozess-Serviceinstanz	Eine Serviceinstanz für operative Prozesse erweitert eine Serviceinstanz und stellt eine logische Instanz eines betrieblichen Prozesses dar, der verbundene Geräte und Geräte umfasst. Der Prozess kann autonom sein, schließt jedoch normalerweise Mitarbeiter mit Kundenkontakt ein.
cmdb_ci_Optical_Carrier_Transport_Node	Optischer Carrier-Transportknoten	Ein Transportknoten des optischen Trägers überträgt und wechselt optische Signale mit hoher Kapazität in Transportnetzen. Es erleichtert einen effizienten und zuverlässigen Transport von Daten-, Sprach- und Videodatenverkehr. Verbessert die Netzwerkleistung und Skalierbarkeit
cmdb_ci_Optical_Fiber_cable	Glasfaserkabel	Entität, die ein Verbindungsmedium darstellt, das von einer Reihe von Glasfasern hergestellt wird. Diese Klasse erfasst alle Kabel aus Glasfaserlitzen.
cmdb_ci_Optical_Fiber_Strand	Glasfaserlitze	Entität, die ein Verbindungsmedium darstellt, das aus einem einzelnen Faserstrang besteht. Diese Klasse erfasst alle Litzen aus Glasfaser.
cmdb_ci_Optical_Line_amplifier	Optischer Leitungsverstärker	Ein optischer Leitungsverstärker ist ein Gerät, das optische Signale in Glasfasersystemen für die Übertragung über große Entfernungen verstärkt. Es verbessert die Signalstärke ohne elektrische Konvertierung und stellt eine effiziente und zuverlässige Datenübertragung sicher.
cmdb_ci_Optical_line_Terminal	OLT	Ein Optical Line Terminal (OLT) ist ein Endpunktgerät in passiven optischen Netzwerken. Sie aggregiert und verteilt Daten-, Sprach- und Videosignale. Es bietet auch High-Speed-Glasfaser-Konnektivität für mehrere Abonnenten.
cmdb_ci_Optical_Network_Terminal	ONT	Ein Optical Network Terminal (ONT) ist ein Gerät, das in Glasfasernetzen verwendet wird, um optische Signale in elektrische Signale zu konvertieren und Endanwendern Hochgeschwindigkeits-Internet-, Telefon- und Fernsehdienste bereitzustellen.
cmdb_ci_Optical_Network_Unit	ONU	Eine optische Netzwerkeinheit (Optical Network Unit, ONU) ist ein Kundenendgerät in Glasfasernetzen. Wandelt optische Signale in elektrische Signale um und bietet Geräten Konnektivität für den Zugriff auf High-Speed-Internet-, Sprach- und Videoservices in Privathaushalten oder Unternehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_Optical_Splitter	Optischer Splitter	Ein optischer Splitter, auch als Beam-Splitter bezeichnet, teilt eingehende optische Signale in mehrere Ausgaben auf. Ermöglicht die Signalverteilung an mehrere Geräte oder Netzwerkverzweigungen. Es erleichtert die effiziente Freigabe der optischen Bandbreite in Glasfasernetzen.
cmdb_ci_OT	Operative Technologien (OT)	Basisklasse für OT-Technologie, die für die industrielle Steuerung verwendet wird, z. B. in der Produktion.
cmdb_ci_OT_cnc	CNC	Numerische Computersteuerung: Automatisierte Steuerung von Bearbeitungswerkzeugen (z. B. Bohrmaschinen, Drehmaschinen, Fräsen) und 3D-Druckern
cmdb_ci_OT_Control	OT-Steuerungssystem	Basisklasse für industrielle Steuerungssysteme (ICs), normalerweise auf Purdue-Modellebene 1 oder 2.
cmdb_ci_OT_Control_Module	OT-Steuerungsmodul	Modul, das mit einem OT-Steuerungssystem wie einer SPS oder DCS verbunden ist.
cmdb_ci_OT_dcs	DCS	Verteiltes Steuerungssystem: Steuerung durch Intelligenz, die über den zu steuernden Prozess verteilt wird, anstatt durch eine zentral gelegene einzelne Einheit
cmdb_ci_OT_dpu	DPU	Verteilte Verarbeitungseinheiten: ICs in einem dedizierten Netzwerk, wobei jede DPU Tausende von E/A-Punkten verarbeitet
cmdb_ci_OT_ews	EWS	Engineering-Workstation – Computerplattform für Konfiguration, Wartung und Diagnose von ICs-Anwendungen und anderen Steuerungssystemgeräten.
cmdb_ci_OT_field_device	OT-Feldgerät	OT-Eingabe- und Ausgabegeräte auf Purdue-Modellebene 0
cmdb_ci_OT_Historian	Aufzeichnung	Datenhistoriker – eine zentrale Datenbank, die die Datenanalyse für industrielle Prozesse unterstützt
cmdb_ci_OT_hmi	HMI	Human-Machine-Schnittstelle: Hardware oder Software, über die ein Bediener mit einem Controller interagiert
cmdb_ci_OT_ied	IED	Intelligentes elektronisches Gerät – Empfangen oder Senden von Daten/Steuerungen von oder an eine externe Quelle – für Stromnetze
cmdb_ci_OT_Industrial_3d_printer	3D-Industriedrucker	Gerät, das in der additiven Fertigung für die Konstruktion eines dreidimensionalen Objekts aus einem CAD-Modell oder einem digitalen 3D-Modell verwendet wird
cmdb_ci_OT_Industrial_actuator	Industrieaktuator	Komponente einer Maschine, die für die Bewegung und Steuerung eines Mechanismus verantwortlich ist, z. B. das Öffnen eines Ventils.
cmdb_ci_OT_Industrial_Drive	Industrielaufwerk	Geräte, die zur Steuerung der Geschwindigkeit von Maschinen verwendet werden – können mechanisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		elektromechanisch, hydraulisch oder elektronisch sein.
cmdb_ci_OT_Industrial_Robot	Industrieroboter	Robotersystem, das für die Produktion verwendet wird.
cmdb_ci_OT_Industrial_Sensor	Industriesensor	Sensor, der den Zustand von Geräten überwacht.
cmdb_ci_OT_opc_Client	OPC-Client	Softwaremodul, mit dem Anwendungen Daten von einem OPC-Server abrufen oder mithilfe eines OPC-Servers die Aufsichtskontrolle durchführen können.
cmdb_ci_OT_opc_Server	OPC-Server	Softwaremodul, mit dem Anwendungen ihre Daten mithilfe von OPC an die Außenwelt bereitstellen können.
cmdb_ci_OT_plc	SPS	Controller für programmierbare Logik – wird zur Steuerung von OT-Geräten verwendet
cmdb_ci_OT_qics	System zur Kontrolle der Qualitätsprüfung	Kontrollsysteme, die speziell Qualitäts- und Inspektionsfunktionen unterstützen.
cmdb_ci_OT_rtu	RTU	Remote-Terminal-Einheit: Spezielle Datenerfassungs- und Steuerungseinheit zur Unterstützung von DCS- und SCADA-Remote-Stationen
cmdb_ci_OT_scada_Client	SCADA-Client	Aufsichtskontrolle und Datenerfassung: Client, mit dem ein Betreiber einen SCADA-Server verwalten kann
cmdb_ci_OT_scada_Server	SCADA-Server	Aufsichtskontrolle und Datenerfassung: System, das Daten erfassen und verarbeiten und Betriebskontrollen über weite Entfernungen anwenden kann
cmdb_ci_OT_Supervisory	OT-Überwachungssystem	Basisklasse für Aufsichtssysteme, normalerweise auf Purdue-Modellebene 2 oder 3
cmdb_ci_OT_System_Service	OT-Systemservice	Kategorie von Technologien und Systemen, die zum Verwalten, Steuern und Überwachen physischer Prozesse, Maschinen und Industrievorgänge verwendet werden.
cmdb_ci_payment	Zahlungsgerät	Verbundenes Gerät, das den Kauf von Waren oder Services ermöglicht.
cmdb_ci_plc	Speicherprogrammierbare Steuerung [VERALTET]	VERALTETE Klasse – OT-Assets wurden zu cmdb_ci_OT verschoben, um breitere Anwendungsfälle zu unterstützen. Verwenden Sie stattdessen cmdb_ci_OT_plc
cmdb_ci_Power_over_ethernet_device	Power over Ethernet-Gerät	Ein PoE-Gerät (Power over Ethernet) ermöglicht die Übertragung von Strom und Daten über ein einzelnes Ethernet-Kabel, vereinfacht die Installation und reduziert den Bedarf an separaten Stromquellen.
cmdb_ci_primary_flexible_point	Primärer Flexibilitätspunkt	Ein primärer Flexibilitätspunkt (PFP) ist ein zentraler Ort in einem Netzwerk, an dem mehrere Kabel oder Leitungen zusammenlaufen. Dies ermöglicht eine flexible Umverteilung und Neukonfiguration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		von Netzwerkverbindungen und optimiert die Netzwerkverwaltung und Skalierbarkeit.
cmdb_ci_private_Branch_Exchange	Nebenstellenanlage	Eine PBX (Private Branch Exchange) ist ein Telefonsystem, das die interne Kommunikation innerhalb einer Organisation ermöglicht, sodass Anwender Anrufe tätigen, Nebenstellen freigeben und eingehende/ausgehende Anrufe verwalten können, ohne sich auf einzelne Telefonleitungen verlassen zu müssen.
cmdb_ci_processing_unit	Verarbeitungseinheit	Basisklasse für verschiedene Verarbeitungseinheiten in einem Computersystem. Es kapselt Kernattribute und -Funktionalitäten, die allen Einheiten gemeinsam sind, und dient als Grundlage für spezialisierte Unterklassen wie GPUs, CPUs und andere Prozessoren.
cmdb_ci_Processor_Pool	IBM HMC-Prozessorpool	Gemeinsam genutzter IBM-Pool, der zum Zuordnen von Prozessoren zu einer Gruppe von LPARs verwendet wird.
cmdb_ci_Protocol_Converter	Protokollkonverter	Gerät, das zum Konvertieren eines Standard- oder proprietären Protokolls eines Geräts in das Protokoll verwendet wird, das für das andere Gerät oder die anderen Tools geeignet ist, um die Interoperabilität zu erreichen.
cmdb_ci_Provider_device	Anbietergerät	Der Verbindungspunkt, der den SD-WAN-Edge-Port und das Core-Netzwerk des Service Providers verbindet.
cmdb_ci_Radio_Access_Network	Funkzugriffsnetzwerk	Teil eines mobilen Systems, das Anwendergeräte mit dem Kernnetzwerk verbindet. Es umfasst Basisstationen, Antennen, die drahtlose Kommunikation und den Zugriff auf mobile Services ermöglichen.
cmdb_ci_Radio_Control_Hardware	Funksteuerungshardware	Gerät, das bei der Verwaltung von Funkkommunikationssystemen hilft. Es umfasst Transceiver, Antennen, Verstärker und Switches, um eine effiziente und zuverlässige drahtlose Konnektivität sicherzustellen.
cmdb_ci_Radio_Network_Controller	Funknetzwerk-Controller (RNC)	Der RNC ist ein Funktionselement des UMTS RNS (Funknetzwerk), das eine Reihe von NodeB steuert. Zu den Verantwortlichkeiten des RNC gehören Verwaltung und Steuerung von Funkressourcen, Sicherheit von Luftschnittstellen, Mobilitätsverfahren und Systemsynchronisierung.
cmdb_ci_Radio_Transmission_Hardware	Funkübertragungshardware	Ein Gerät für die drahtlose Signalübertragung, das die drahtlose Kommunikation über verschiedene Frequenzen und Bereiche erleichtert. Es enthält Sender, Empfänger, Antennen, Verstärker und zugehörige Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_Remote_Radio_unit	Remote-Funkeinheit	Eine Remote-Funkeinheit, auch als Remote-Funkkopf (RRH) bezeichnet, ist ein Gerät, das am Antennenstandort platziert wird und über Glasfaser mit der Basisbandeinheit verbunden ist. Wandelt Basisbandsignale für die drahtlose Übertragung in Funksignale um, wodurch die Netzwerkflexibilität und -Leistung verbessert wird.
cmdb_ci_Repeater	Repeater	Ein Repeater ist ein Gerät, das drahtlose Signale verstärkt und erneut überträgt, um den Abdeckungsbereich zu erweitern. Es empfängt schwache Signale, stärkt sie und sendet sie erneut, wodurch die Signalstärke verbessert und die Kommunikationszuverlässigkeit in Bereichen mit eingeschränktem Empfang verbessert wird.
cmdb_ci_Resident_Gateway	Gateway für Wohnumgebung	Ein Gateway für Wohngebiete ist ein Gerät, das Modem-, Router- und Firewall-Funktionen in einem einzigen Gerät kombiniert und den Internetzugang, die lokale Netzwerkkonnektivität und die Sicherheit für Privatanwender ermöglicht.
cmdb_ci_rj45_Patch_Panel	RJ45-Patchbereich	Ein RJ45-Patchbereich ist eine Hardwarekomponente, die Ethernet-Verbindungen organisiert und verwaltet und als zentraler Hub für das Beenden und Patchen von Netzwerkkabeln dient und die Netzwerkkonfiguration, -Wartung und -Fehlerbehebung vereinfacht.
cmdb_ci_sap_sid		
cmdb_ci_sbc	Einplatinencomputer	Einplatinenrechner-Gerät wie ein Raspberry Pi.
cmdb_ci_sdwan_Controller	SDWAN-Controller	Gerät, das die Verwaltung physischer oder virtueller Geräte für alle SD-WAN-Edges bereitstellt.
cmdb_ci_sdwan_Edge	SDWAN-Edge	Netzwerkfunktionen (physisch oder virtuell), die sich zwischen dem Basiskonnektivitätsservice und dem SD-WAN-Service befinden.
cmdb_ci_sdwan_Port	SDWAN-Port	Der -Socket auf einem Netzwerkgerät, das eine Verbindung zu einem externen Netzwerk herstellt.
cmdb_ci_Security	Sicherheitsgerät	Verbundenes Gerät, das eine Sicherheitsfunktion erfüllt, z. B. einen Abzeichenleser.
cmdb_ci_Service_Aggregation_Router	Service-Zusammenfassungsrouter	Ein Service Aggregation-Router ist ein Netzwerkgerät, das Netzwerkservices in einem Gerät zentralisiert und die Verwaltung vereinfacht, indem Datenverkehr aus mehreren Quellen zusammengefasst wird, die Effizienz verbessert und die Komplexität reduziert wird.
cmdb_ci_Service_Control_Point	Servicesteuerungspunkt (SCP)	SCPs im Signaling System 7 (SS7)-Netzwerk sind für die Weiterleitung von Anrufen und die Verwaltung spezieller Funktionen verantwortlich.
cmdb_ci_Service_Switching_Point	Serviceschaltstelle (SSP)	Wechseln Sie in einem Telekommunikationsnetzwerk, das über das SS7-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		Netzwerk eine Abfrage an eine zentrale Datenbank sendet, die als Service Control Point (SCP) bezeichnet wird, um zu bestimmen, wie ein TDM-Anruf weitergeleitet werden kann. SSPs können Teil eines Sprachwechsels oder eines separaten Computers sein, der damit verbunden ist.
cmdb_ci_Serving_area_Interface	Schnittstelle für den Servicebereich	Eine Serving Area Interface (SAI) ist der Verbindungspunkt zwischen dem Netzwerk eines Service Providers und dem Kundenstandort. Sie ermöglicht die Bereitstellung von Services wie Internet, Telefonie und Fernsehen und stellt eine effiziente Kommunikation und Konnektivität sicher.
cmdb_ci_Serving_gprs_Support_node	Bereitstellender GPRS-Supportknoten	Supportknoten für General Packet Radio Service (GPRS) (SGSN). S4 ist die Schnittstelle zwischen SGSN und Serving Gateway (SGW).
cmdb_ci_Session_border_Controller	Session Border Controller (SBC)	Schützt und reguliert die IP-Kommunikation. Wird an den Netzwerkgrenzen zwischen IP-Netzwerken wie einem Service Provider und seinen Kunden bereitgestellt. Regelt Echtzeitkommunikation wie VolP, IP-Video und Textchat. Beispiele: Oracle 6350, Oracle 4250
cmdb_ci_Signal_Transfer_Point	Signalübergabepunkt	Ein Signalübertragungspunkt (STP) ist ein Telekommunikationsnetzwerk-Element, das Signalisierungsnachrichten in Telekommunikationsnetzen weiterleitet, die reibungslose Kommunikation zwischen Service Providern erleichtert und eine nahtlose Konnektivität für verschiedene Services ermöglicht.
cmdb_ci_sim_Card	SIM-Karte	SIM-Karten, die in Mobilitätsgeräten wie Telefonen, Tablets und Mobilitäts-Gateways verwendet werden.
cmdb_ci_small_cell_Radio_Gateway	Gateway für kleine Funkzellen	Ein Gerät, das Basisstationen kleiner Zellen mit dem Kernnetzwerk verbindet. Es verwaltet die Signalübertragung, integriert und verbessert die drahtlose Kommunikation in dicht besiedelten Bereichen oder Innenräumen.
cmdb_ci_small_cell_Radio_Node	Knoten für kleine Funkzellen	Ein kompaktes drahtloses Kommunikationsgerät, das die Netzwerkkapazität und -Abdeckung verbessert, indem lokalisierte Mobilfunkkonnektivität in Bereichen mit hoher Anwenderdichte oder schwacher Signalstärke bereitgestellt wird
cmdb_ci_Splice_closure	Spleißabschluss	Ein Gerät, das eine Kommunikationspleiße abschließt und schützt, z. B. eine Glasfaser-Spleißung. Beispiel: Verbinden Sie zwei Glasfaserlitzen zu einer einzigen, kontinuierlichen, physischen Glasfaserlitze.
cmdb_ci_Strand	Litze	Eine materielle Entität, die die Kapazität eines Kabels definiert. Mindestens eine Litze wird verwendet, um eine physische Verbindung zu bilden. Litzen können gespleißt werden, um längere oder erweiterte physische Verbindungen zu erstellen. Litzen müssen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		mit einer Schnittstelle verbunden oder offen gelassen werden.
cmdb_ci_telco_Control_component	Steuerkomponente	Gerät in einer Computer-Hardwarekomponente, das eine Schnittstelle zwischen einem Hauptsystemmotherboard des Computers und anderen Telekommunikationskomponenten erstellt. Einige werden direkt in das Motherboard integriert, während andere als Erweiterungsgeräte hinzugefügt werden können.
cmdb_ci_Topology	Topologie	Generische Klasse zur Darstellung der Anordnung einer Reihe von CIs (Geräte oder Verbindungen).
cmdb_ci_Transmission_Control_Unit	Getriebesteuergerät (TCU)	In einem 2G-Funknetzwerk codiert und decodiert die Übertragungssteuereinheit (Transmission Control Unit, TCU) Sprache und verarbeitet die Anpassung der Datenrate. Die TCU verarbeitet die Übersetzung zwischen 13 Kbit/s und 64 Kbit/s.
cmdb_ci_Transport	Transporttyp	Transportarten, die verbundene Technologie enthalten.
cmdb_ci_tyk_api_Gateway	Tyk API-Gateway	Ein von Tyk bereitgestellter API-Gateway-Service zum Hosting und Verwalten von APIs.
cmdb_ci_unclassified_Hardware	Nicht klassifizierte Hardware	Hardwaregeräte, denen nicht genügend Informationen für eine ordnungsgemäße Klassifizierung vorhanden sind.
cmdb_ci_Universal_Customer_Premise_Equipment	Universal Customer Premises Equipment (uCPE)	Allgemeine Netzwerkgeräte am Kunden-Edge. Plattform, die virtuelle Funktionen ermöglicht. Kontrast zu speziell entwickelten CPE-Geräten, die vom selben Hardwarelieferanten bereitgestellt werden. Beispiele: Juniper NFX250-S2, Silicom Connectivity Solutions 80500-015
cmdb_ci_Unmatched_api_endpoint	Nicht abgeglichener API-Endpunkt	Ein API-Endpunkt, der nicht über ausreichende Informationen zum Ausfüllen der API- und API-Komponentenklassen verfügt.
cmdb_ci_v35_Patch_Panel	V35-Patchbereich	Ein V.35-Patchbereich ist ein zentraler Beendigungspunkt für V.35-Verbindungen. Organisiert, testet und verwaltet V.35-Schnittstellen. Ermöglicht eine effiziente Konnektivität und Verwaltung von V.35-Netzwerken und stellt eine zuverlässige Datenübertragung und einen optimierten Betrieb sicher.
cmdb_ci_vms_APL	Videomanagementsystem	Ein Video Management System (VMS) ist eine softwarebasierte Plattform, die zur Verwaltung und Steuerung von Videoüberwachungskameras, Aufzeichnungsgeräten und anderen Sicherheitskomponenten entwickelt wurde. Sie wird häufig in der Überwachung und Sicherheitsüberwachung im großen Maßstab verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
cmdb_ci_Voice_activity_Detection_Equipment	Gerät zur Sprachaktivitätserkennung	Ein Sprachaktivitätserkennungsgerät erkennt das Vorhandensein oder Abwesenheit von menschlicher Sprache in Audiosignalen. Sie ermöglicht eine effiziente Nutzung von Ressourcen und verbessert die Audioverarbeitung, indem bestimmte Funktionen basierend auf der Sprachaktivität aktiviert oder deaktiviert werden.
cmdb_ci_Voice_Gateway	Gateway für Sprachfunktionen	Ein Voice-Gateway ist ein Gerät, das herkömmliche Telefonsysteme mit IP-Netzwerken verbindet und die Sprachkommunikation ermöglicht. Es konvertiert analoge Sprachsignale in digitale Daten und integriert Sprachservices in IP-basierte Systeme.
cmdb_ci_Voice_Switch	Switch für Sprachfunktionen	Stellt ein großes Computersystem dar, das zum Wechseln von TDM-basierten Telefonanrufen (Time Division Multiplexer) verwendet wird. Ein Beispiel ist ein Telefonwechsel der Klasse 5 im öffentlichen Telefonnetz (PSTN), der Anruffunktionen bereitstellt.
cmdb_ci_Voicemail_Equipment	Voicemail-Gerät	Ein Voicemail-Gerät bezieht sich auf Hardware, die Sprachnachrichten in Telekommunikationsnetzen speichert und abruft, sodass Anwender Nachrichten empfangen und speichern können, wenn sie nicht verfügbar sind, wodurch die Kommunikationseffizienz verbessert und verpasste Nachrichten verhindert werden.
cmdb_ci_wdm	WDM	Ein Wavelength Division Multiplexing (WDM) überträgt mehrere Signale unterschiedlicher Wellenlängen auf einer einzelnen Glasfaser. Erhöht die Datenkapazität und optimiert die Bandbreite. Es ermöglicht eine effiziente und Hochgeschwindigkeitskommunikation in optischen Netzwerken.
cmdb_ci_Wearable	Wearable-Technologie	Verbundenes Gerät, das von einer Person getragen wird. Zum Beispiel eine intelligente Überwachung.
cmdb_ci_Web_acl	Web-ACL	Die WebACL-Klasse stellt ACLs für CloudFront, API Gateway REST APIs, Anwendungslastenausgleichsmodule, AppSync GraphQL APIs, Cognito-Anwenderpools, App Runner-Services dar. von AWS verifizierter Zugriff und Azure Front Door Application Gateway.
cmdb_ci_webseal_Backend_Server	WebSEAL-Back-End-Server	Erkannte IBM WebSEAL-Back-End-Server. Stellt Server dar, die von WebSEAL für die Bereitstellung des Webinhalts verwendet werden.
cmdb_ci_webseal_Junction	WebSEAL-Verbindung	IBM WebSEAL-Verbindungen erkannt. Eine WebSEAL-Verbindung ist eine HTTP- oder HTTPS-Verbindung zwischen einem Front-End-WebSEAL-Server und einem Back-End-Webanwendungsserver.
cmdb_ci_webseal_Reverse_Proxy	WebSEAL-Reverse-Proxy	Erkannte IBM WebSEAL-Reverse-Proxys. Im Allgemeinen fungiert WebSEAL als Reverse-Web-Proxy, indem HTTP-/HTTPS-Anforderungen von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenbeschreibung
		einem Webbrowser empfangen und Inhalte von seinem eigenen Webserver oder von verknüpften Back-End-Webanwendungsservern bereitgestellt werden.
cmdb_ci_Wireless_sector	Drahtloser Sektor	Eine Einheit des Mobilfunkbereichs.

CMDB-APIs (CMDB-SDK)

Verwenden Sie CMDB-APIs zum Erstellen, Aktualisieren und Lesen von Vorgängen in der CMDB. Domain Separation wird in CMDB-APIs unterstützt.

CMDB-APIs (CMDB-SDK)

Verwenden Sie die folgenden CMDB-APIs zum Erstellen, Aktualisieren und Lesen von Vorgängen in der CMDB.

- CMDBGroupAPI: Bereichsbezogen
- CMDBTransformUtil: Global
- CMDBUtil: Global
- IdentificationEngineScriptableApi
- IdentificationEngine: Bereichsbezogen

Domain Separation in CMDB-APIs

Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

CMDB-APIs werden für den Zugriff auf die CMDB von einem Skript aus verwendet. CMDB speichert die CI- und Beziehungsinformationen. CMDB ist domänengetrennt.

CMDB-APIs unterstützen die folgenden Vorgänge:

- Neues CI erstellen:

  Dieser Vorgang durchläuft die Identifizierungs- und Abgleich-Engine, die bei der Erstellung eines CI die Domain Separation unterstützt. Für diesen Vorgang wird die Domäne des Anrufers verwendet.

- Vorhandenes CI aktualisieren:

  Dieser Vorgang durchläuft die Identifizierungs- und Abgleich-Engine, die bei der Erstellung eines CI die Domain Separation unterstützt. Für diesen Vorgang wird die Domäne des Anrufers verwendet.

- Beziehungen erstellen/löschen:

  Die Tabelle cmdb_rel_ci ist nicht domänengetrennt.

- CMDB-CI abfragen/CMDB-Tabelle abfragen:

  Die Ergebnisse werden nach der/den für den Anrufer sichtbaren Domäne(n) gefiltert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- CMDB-Metadatentabelle abfragen:

  Metadateninformationen sind nicht domänengetrennt.

Domain Separation für CMDB-APIs einrichten

Wenn die Domain Separation für CMDB aktiviert ist, ist sie auch für CMDB-APIs verfügbar.

Datentrennung

Daten werden in der CMDB gespeichert und nach Domänen getrennt. Aus Sicht der CMDB-API sind keine zusätzlichen Arbeiten erforderlich.

Domänengetrennte Umgebungen konfigurieren

Die Konfiguration erfolgt auf CMDB-Ebene.

Wenn in Basissystem-Anwendungstabellen eine Domänenspalte vorhanden ist

Beachten Sie das Thema Domain Separation in CMDB-Integrität.

Mandantendomänen und Anwendungsdaten

Es gibt keine anwendungsspezifischen Daten, die mit CMDB verwaltet werden können.

Zugehörige Informationen

Domain Separation und Configuration Management Database (CMDB)

Schnellstarttests für Configuration Management Database (CMDB)

Überprüfen Sie, ob Configuration Management Database (CMDB) immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Configuration Management Database (CMDB)-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Konfigurationsverwaltung (CMDB)“ (com.snc.cmdb) und des Plugins „CMDB – ATF-Tests“ (com.snc.cmdb.atf).

CMDB BSM: Abhängigkeitsansichten-Test-Suite

Test-Suite zur Überprüfung der Funktionalität von Abhängigkeitsansichten-APIs.

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB BSM: Abhängigkeitsansichten	Testet die Funktionalität von Abhängigkeitsansichten-APIs. Diese APIs rufen Abhängigkeitsansichten-Zuordnungen und zugehörige Zuordnungselemente wie Kontextmenüelemente für ein bestimmtes CI sys_id und mithilfe der ITIL-Anwenderrolle ab.	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-INTEGRITÄT: Test-Suite für CMDB-Integritäts-Dashboard

Test-Suite, mit der überprüft werden kann, ob das CMDB-Integritäts-Dashboard auf grundlegender Ebene funktionsfähig ist.

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB-INTEGRITÄT: Status der Integritätsaufgabe	Überprüft, ob im CMDB-Integritäts-Dashboard noch Aufgaben ausgeführt werden, die vor mindestens 30 Tagen gestartet wurden.	New York
CMDB-INTEGRITÄT: CMDB-Integrität Vollständigkeit/ Empfohlen	Überprüft, ob die empfohlene Metrik (enthalten in der Vollständigkeits-KPI zur CMDB-Integrität) voll funktionsfähig ist. Mit diesem Test wird Folgendes validiert: • Erstellung einer Integritätsaufnahmeregel für die Empfehlungsmetrik. • Erstellung eines empfohlenen Felds, das die Integritätsaufnahmeregel erfüllt. • Validiert, ob die Aufnahmeregel für Integrität ordnungsgemäß auf einen Testdatensatz mit fehlenden Daten im empfohlenen Feld angewendet wird.	New York

CMDB IRE: Test-Suite für die Identification Reconciliation Engine

Test-Suite zum Überprüfen der Funktionalität der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB IRE: IRE-Validierung	Validiert CI-Identifier und Abgleichsdefinitionen, und prüfen Sie die Indizes für CI-Identifier.	Madrid
CMDB IRE: Abgleichregel	Überprüft Vorgänge für eine Abgleichregel im CI-Klassenmanager mithilfe der Rollen „itil“ und „itil_admin“. Zu den Vorgängen gehören das Erstellen, Bearbeiten und Löschen einer Abgleichregel.	Paris

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB IRE: Test-Suite für die Identification Reconciliation Engine

Test-Suite zum Überprüfen der Funktionalität der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Überprüft außerdem, ob die Einstellung aktiv oder nicht aktiv ist, sowie auf abgeleitete Regeln.	
CMDB IRE: Identifizierungsregel	Überprüf Vorgänge für eine Identifizierungsregel im CI-Klassenmanager mithilfe der Rollen „itil“ und „itil_admin“. Zu den Vorgängen gehören das Erstellen, Bearbeiten und Löschen einer Identifizierungsregel. Überprüft außerdem, ob die Einstellung aktiv oder nicht aktiv ist, sowie auf abgeleitete Regeln.	Paris

CMDB QB: Test-Suite für Abfragegenerator

Test-Suite zum Überprüfen der Funktionen von CMDB-Abfragegeneratoren, z. B. Erstellen von Abfragen, Lesen von Abfragen und Ausführen von Abfragen mit zwei zugehörigen Anwenderrollen – cmdb_query_builder und cmdb_query_builder_read.

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB QB: Abfragegenerator – Rolle cmdb_query_builder	Verifiziert, ob die Anwenderrolle cmdb_query_builder im CMDB-Abfragegenerator Abfragen speichern und auf alle gespeicherten Abfragen zugreifen und sie ausführen kann.	New York
CMDB QB: Abfragegenerator – Rolle cmdb_query_builder_read	Verifiziert, ob die Anwenderrolle cmdb_query_builder_read im CMDB-Abfragegenerator auf alle gespeicherten Abfragen zugreifen und diese ausführen, aber keine Abfrage speichern kann.	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB REL: Beziehungs-Editor und Beziehungsformatierer – Test-Suite

Test-Suite zur Überprüfung der Funktionalität des Beziehungs-Editors und des Beziehungsformatierers

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB REL EDITOR: Beziehungs-Editor	Überprüft das Hinzufügen von Beziehungen zu einem CI und das Löschen von Beziehungen aus einem CI mit der ITIL-Anwenderrolle.	New York
CMDB REL FORMATTER: Beziehungsformatierer	Überprüft die Genauigkeit von CI-Informationen, Beziehungstypen, Beziehungen, zugehörigen Datensätzen wie Change-Tickets und Einstellungen wie CMDB-Ansichten (Beziehungsfilter), die für ein bestimmtes CI im Beziehungsformatierer mithilfe der ITIL-Anwenderrolle angezeigt werden.	New York

CMDB SDK: Test-Suite für SDK-REST-API

Test-Suite zur Überprüfung der Funktionalität von CMDB-SDK-REST-APIs

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB SDK: CMDB-Metadaten abfragen	Testet die Abfrage von CMDB-Metadaten.	New York
CMDB SDK: Beziehung für ein CI mit REST APIs erstellen	Testet das Erstellen einer Beziehung für ein CI in der CMDB mit den CMDB REST APIs.	New York
CMDB SDK: Beziehung für ein CI mit REST APIs löschen	Testet das Löschen einer Beziehung für ein CI mit CMDB REST APIs.	New York
CMDB SDK: CI mit REST API erstellen	Testet das Erstellen eines CI mithilfe von CMDB REST APIs.	New York
CMDB SDK: CMDB mit REST APIs abfragen	Testet die Abfrage der CMDB mit CMDB REST APIs.	New York
CMDB SDK: CI mit REST APIs aktualisieren	Testet die Aktualisierung eines CI mithilfe von CMDB REST APIs.	New York
CMDB SDK: CI mit REST APIs abfragen	Testet die Abfrage eines CI mithilfe von CMDB REST APIs.	New York

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-Glossar

Texte, die CMDB zugeordnet sind, z. B. UI-Text und Core-CMDB-Dokumentation, verwenden viele Begriffe, die im Kontext von CMDB wichtig zu verstehen sind.

CMDB-Hierarchie

Die CMDB-Hierarchie ist ein strukturierter, strukturähnlicher Datenspeicher, in dem alle Daten im Zusammenhang mit CMDB gespeichert, verwendet und verwaltet werden. Die folgenden Begriffe werden am besten im Kontext der CMDB-Hierarchie erläutert:

Klasse/Tabelle

Speichert Daten zu einem bestimmten physischen, logischen oder konzeptionellen IT-Element, z. B. einem Computer, in Ihrer Organisation. Die CMDB-Hierarchie enthält viele Klassen, in denen jede Klasse einen Satz ähnlicher IT-Infrastrukturelemente speichert, die ähnliche Attribute aufweisen. Jede Klasse in der CMDB-Hierarchie hat eine festgelegte Anzahl von *Attribute* Die für die in dieser Klasse gespeicherten IT-Elemente, z. B. CPU eines Computers, allgemein sind. Eine Klasse besteht aus Zeilen, wobei jede Zeile ein einzelnes IT-Element darstellt, das als bezeichnet wird *Konfigurationselement (CI)* . Anfangs hat eine Klasse keine Zeilen, bis tatsächliche IT-Elemente mit einer der Methoden von in der Klasse gespeichert wurden *Wird ausgefüllt* Die CMDB. Die Anzahl der Zeilen (CIs) in einer Klasse ändert sich dynamisch, was sich an der Anzahl der IT-Elemente dieses Typs in Ihrer Organisation widerspiegelt. Eine Klasse kann als angegeben werden *Unabhängig* Oder *Abhängig* , Der die Abhängigkeit der Klassen-CIs untereinander innerhalb der CMDB-Hierarchie bestimmt.

Attribut/Spalte

Eine Klassentabelle wird durch eine festgelegte Anzahl von Spalten definiert, die jeweils zum Speichern eines bestimmten Attributs von IT-Elementen mit einem bestimmten Datentyp wie Zeichenfolge oder Ganzzahl ausgelegt sind. Eine Spalte in einer Klassentabelle enthält die Attributwerte tatsächlicher IT-Elemente.

Configuration Item (CI)

Eine grundlegende Dateneinheit, die als Zeile in einer Klasse gespeichert wird und ein tatsächliches IT-Infrastrukturelement in Ihrer Organisation darstellt, z. B. einen Computer. Die Anzahl der Zeilen in einer Klasse ist die Anzahl der CIs dieser Klasse. Alle CIs einer bestimmten Klasse haben dieselbe Sammlung von Spalten, wobei jede Spalte den ist-Wert des jeweiligen Attributs für das IT-Element enthält. Beispielsweise hat die Computerklasse ein Betriebssystemattribut, daher hat ein Computer-CI ein Betriebssystemattribut, das für einen bestimmten Computer in Ihrer Organisation den Wert Windows 10,0 haben kann. Jedes CI, das einer Klasse hinzugefügt wird, verfügt über alle Klassenattribute, in die Sie dann die tatsächlichen Werte des CI eingeben können.

CI-Klasse/CI-Typ

Der tatsächliche Tabellenname in der Instanzdatenbank, zu der ein CI gehört. *CI-Typ* Ist ein Anzeigename für die Klasse eines CI, z. B. Computer, Router oder Drucker.

Beziehung

Typ der Verbindung zwischen einem CI und einem anderen CI, einem Anwender oder einer Gruppe. Beziehungstypen werden zweimal definiert, einmal aus der Perspektive des untergeordneten CI und einmal aus der Perspektive des übergeordneten CI. Beispiel: Ein übergeordnetes CI, das ein untergeordnetes CI versorgt, verwendet den Beziehungstyp „Powers::is powered by“.

Übergeordnete Klasse/untergeordnete Klasse

Jede Klasse in der CMDB-Hierarchie wird als untergeordnetes Element einer anderen Klasse (*Übergeordnete Klasse*) Und erstellt eine über-/untergeordnete Beziehung zwischen Klassen. Eine untergeordnete Klasse leitet automatisch alle in der übergeordneten Klasse angegebenen Spalten sowie einige andere funktionsspezifische Definitionen ab. Zusätzlich zu den abgeleiteten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributen können Sie der untergeordneten Klasse eindeutige Attribute hinzufügen, die in der übergeordneten Klasse nicht vorhanden sind.

Die CMDB-Hierarchie ist die gesamte Sammlung vordefinierter und anwenderdefinierter Klassen, die als detaillierte Übersicht aller IT-Elemente in Ihrer Organisation dienen, einschließlich ihrer Attribute und der Beziehungen zwischen ihnen. In der gesamten CMDB-Hierarchie leiten Klassen Attribute voneinander ab und sind durch Beziehungen verbunden, um ein Klassennetz in einer strukturähnlichen Struktur zu bilden. Die Klasse oben in der CMDB-Hierarchie ist die Konfigurationselement-Klasse [cmdb_ci], die die grundlegenden Attribute enthält, die allen Klassen in der CMDB-Hierarchie gemeinsam sind. Hunderte von Klassen sind im Basissystem vollständig definiert und können mit ausgefüllt werden *CIs* Die tatsächliche IT-Elemente in Ihrer Umgebung darstellen.

Wichtige Begriffe

Die folgenden Begriffe sind Schlüssel in CMDB:

Configuration Management Database (CMDB)

ServiceNow® Anwendung, die die logische Konfiguration der Infrastruktur Ihrer Organisation speichert und Ihnen vollständigen Einblick in Ihre IT-Umgebung bietet, um benötigte Services zu unterstützen. Mit dieser Anwendung können Sie Ihr Netzwerk überwachen und Stabilität und beste Leistung unterstützen.

Abhängiges CI

CIs, die von einer Beziehung zu einem anderen CI abhängen und ohne die abhängige Beziehung nicht selbst vorhanden sein können. Eine Klasse kann unabhängig oder abhängig sein, was die Abhängigkeit oder Unabhängigkeit der Klassen-CIs bestimmt.

Unabhängiges CI

CIs, z. B. Server-CIs, die eigenständig vorhanden sind und nicht von anderen CIs abhängig sind.

Prinzipalklasse

Klassen, die CIs von in verschiedenen CI-Listenansichten enthalten sind. Eine Prinzipalklassenbezeichnung wird verwendet, um die Liste der CIs in Listenansichten für CMDB-Funktionen auf bestimmte Klassen zu beschränken, die Sie benötigen.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie die Klassenliste im Prinzipalklassenfilter.

Zugehörige Tabelle

Eine Tabelle, die nicht Teil der CMDB-Hierarchie ist, aber dennoch als CMDB-Daten qualifiziert ist, z. B. die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number]. Eine zugehörige Tabelle leitet sich nicht von der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] ab, hat jedoch mindestens eine Spalte, die auf ein CMDB-CI verweist. Informationen zu zugehörigen Tabellen werden in der Tabelle „zugehörige Einträge“ [cmdb_related_entry] gespeichert.

Doppeltes CI

Ein oder mehrere CIs, in denen Schlüsselattribute identische Werte haben und beispielsweise auftreten können, wenn mehrere Discovery-Quellen versuchen, dasselbe CI zu importieren. Doppelte CIs in der CMDB beeinträchtigen deren Integrität und Effizienz und sollten daher als allgemeine Richtlinie vermieden werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Doppelte CIs werden erkannt und Korrektur doppelter CIs.

Verwaistes CI

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Kontext von *CMDB-Integrität* , Ein verwaistes CI ist ein CI, das den Regeln für verwaiste CMDB-Integrität entspricht. Verwaiste CIs sind normalerweise CIs, bei denen Schlüsselattributwerte oder Schlüsselbeziehungen fehlen und daher als allgemeine Richtlinie korrigiert oder entfernt werden müssen.

Im Kontext von *Datenmanager* , Ein verwaistes abhängiges CI gehört zu einer abhängigen Klasse und fehlt die abhängige Beziehung.

Einige Szenarien, die beinhalten *Zugehörige Tabellen* , Kann zu verwaisten CIs in zugehörigen Tabellen führen. Ein CI in einer zugehörigen Tabelle kann beispielsweise verwaist werden, wenn das referenzierte CI in der CMDB gelöscht wird.

Für weitere Informationen zu verwaisten CIs im Kontext von *CMDB-Integrität* , Siehe KPIs und Metriken für die CMDB-Integrität.

Weitere Informationen zu verwaisten abhängigen CIs finden Sie unter Verwaltung abhängiger CIs.

Zugehörige Liste

Informationen zu zusätzlichen Komponenten, die in einem CI enthalten sind, z. B. Festplattenlaufwerke auf einem Server und die Regeln, die das Verhalten eines Netzwerkrouters steuern.

Eine zugehörige Liste kann z. B. aktive Incidents, Probleme, Changes anzeigen, und Ausfälle für das CI. Beispielsweise kann ein Router mehrere zugehörige Listen haben, die von diesen Filterbedingungen betroffen sind, einschließlich Weiterleitungsregeln, Festplattenlaufwerken, Schnittstellen und Netzwerkadaptern. Nur die Komponenten, die während der letzten Discovery gefunden wurden, werden in diesen zugehörigen Listen angezeigt.

CMDB-Gruppe

Sammlung von CIs, mit denen Sie Aktionen gemeinsam auf alle CIs anwenden können, die Mitglieder der Gruppe sind. Es gibt mehrere Methoden zum Ausfüllen einer CMDB-Gruppe mit CI-Mitgliedern. Je nach Gruppentyp können Sie eine CMDB-Gruppe auffüllen, indem Sie manuell einzelne CIs hinzufügen, gespeicherte CMDB-Abfragen auswählen, oder verschlüsselte Abfragen in der CMDB-Gruppe selbst erstellen. CI-Mitglieder in einer CMDB-Gruppe vom Typ „Integrität“ können von CMDB-Integrität überwacht werden, und eine CMDB-Gruppe vom Typ „CMDB-Arbeitsbereich“ wird in CMDB-Arbeitsbereichsansichten angezeigt.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Gruppen.

Funktionen, Tools, Store-Apps

Die folgenden Begriffe gelten für wichtige Funktionen und Tools, die CMDB bereitstellt, von denen einige als Store-Apps implementiert sind:

CMDB-Identifizierung und -Abgleich (IRE)

Funktion, die ein zentralisiertes Framework für die Identifizierung und den Abgleich von Daten aus verschiedenen Datenquellen bereitstellt, während die Daten in die CMDB importiert werden. Die Verwendung von IRE trägt dazu bei, die Integrität der CMDB und einiger nicht-CMDB-Tabellen beizubehalten, wenn mehrere Datenquellen zum Erstellen und Aktualisieren von CI-Datensätzen verwendet werden. Ire-Identifizierungsprozesse verwenden häufig die CIs-Abhängigkeitsklassifizierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Identifizierung und -Abgleich (IRE).

CMDB-Integrität

Funktion, mit der Sie die Integrität der CMDB überwachen können, indem Sie Integritätsindikatoren wie doppelte CIs, erforderliche CI-Felder und Audits verwenden, und die ein Framework für die Anwendung der standardisierten CI-Korrektur bereitstellt. CMDB-Integrität wertet diese Integritätsindikatoren auf Klassen-, Integritätsgruppen- und Servicelevel-Ebene aus und aggregiert sie in Integritätspunktzahlen, die dann in Dashboards angezeigt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Integrität.

CMDB-Abfragegenerator

Tool, mit dem Sie komplexe Infrastruktur- und Serviceabfragen erstellen können, die mehrere CMDB-Klassen und nicht-CMDB-Tabellen umfassen und viele CIs umfassen, die durch verschiedene Beziehungen verbunden sind. Abfrageelemente werden durch UI-Bausteine dargestellt, die Sie auf einer Canvas verbinden und strukturieren, um die CMDB und das Service-Mapping abzufragen.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Abfragegenerator.

CMDB-Datenmanager

Eine wichtige umfassende und integrierte Lösung, mit der Sie Richtlinien erstellen, veröffentlichen und verwalten können, die die organisatorischen Anforderungen an die Datenverwaltung widerspiegeln. Der CMDB-Datenmanager unterstützt die Massenverwaltung von CI-Lebenszyklusvorgängen wie Löschen, Archivieren und Nachweis. Mit dem CMDB-Datenmanager können Sie diese CI-Lebenszyklusvorgänge automatisieren und steuern, um die CMDB in einem fehlerfreien und zuverlässigen Betriebsstatus zu halten.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit CMDB-Datenmanager.

CI-Klassen Manager

Tool, mit dem Sie grundlegende Klassendefinitionen zentral anzeigen, erstellen und bearbeiten können. Sie können auch Klasseneinstellungen anzeigen, erstellen oder bearbeiten, die in zentralen CMDB-Funktionen wie Identifizierung, Abgleich und wichtigen Funktionen wie CMDB-Integrität verwendet werden.

Weitere Informationen finden Sie unter CI-Klassen Manager.

CMDB-Arbeitsbereich

Eine zentrale, umfassende und modernisierte Lösung, die Zugriff auf eine Vielzahl von Anwendungen, Funktionen und wichtigen CMDB-Dashboards und -Tools zur Unterstützung von Aufgaben in Ihrer Organisation bietet. Mit dem CMDB-Arbeitsbereich können Sie den Integritätsstatus und die letzten Aktivitäten in CMDB verwalten, durchsuchen, erkunden und überprüfen. CMDB-Arbeitsbereichsansichten und -Dashboards zeigen Aufgaben mit hoher Priorität, die Ihre sofortige Aufmerksamkeit erfordern, die von verschiedenen CMDB-Funktionen wie CMDB-Integrität generiert wurden.

Weitere Informationen finden Sie unter Store-App CMDB-Arbeitsbereich.

Service Graph Connectors

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sammlung vordefinierter Integrationen, die Daten aus Drittparteiquellen wie Tanium, Jamf und Microsoft SCCM in die CMDB aufnehmen. Service Graph Connectors tragen dazu bei, die Qualität und Konsistenz von Drittparteidaten in Ihrer CMDB aufrechtzuerhalten, indem überprüft wird, ob die importierten Daten gemäß dem Common Service Data Model (CSDM) korrekt in Ihrer CMDB zugeordnet sind. Service Graph Connectors werden als Store-Apps bereitgestellt.

Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connectors.

CMDB CI-Klassenmodelle

Store-App, die Klassenmodelle hinzufügt, die die CMDB-Klassenhierarchie erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und abhängigen Beziehungen, falls zutreffend. Sie können die hinzugefügten Klassen als jede andere CMDB-Klasse im Basissystem verwenden. Anwendungen wie Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um CIs auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.

Dashboards für CSDM und CMDB-Datengrundlagen

Store-App mit einer Reihe von Dashboards, die einander ergänzen, die zusammen Einblicke in wichtige grundlegende Metriken Ihrer CMDB und Ihres Common Service Data Model (CSDM) bieten. Darüber hinaus enthalten diese Dashboards Empfehlungen, um sicherzustellen, dass CMDB und CSDM für eine optimale Nutzung ordnungsgemäß konfiguriert sind, und um potenzielle Risiken zu minimieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Integrität in überwachen CSDM Und CMDB-Datengrundlagen-Dashboards.

Gemeinsames Servicedatenmodell

Die CSDM Ist das Datenmodell, dem Administratoren bei der Einrichtung folgen sollen ServiceNow Produkte und Anwendungen. Die Standards zum Definieren von Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) und Beziehungen zwischen CIs in CMDB Stellen Sie sicher, dass sich Ihre Daten im entsprechenden befinden CMDB Tabellen. Das Ergebnis ist der Höchstwert von ServiceNow AI Platform Anwendungen.

Über CSDM

Die CSDM Das Datenmodell spiegelt Ihren Servicelebenszyklus wider. Das CSDM ist das standardmäßige Datenmodell für alle Produkte, die die Configuration Management Database (CMDB) verwenden.

- ServiceNow AI Platform Produkte, Apps und Funktionen sind „CSDM-konform“. Das heißt, sie haben alle identischen Zugriff auf den zugrunde liegenden CSDM Datenmodell. Dieses gemeinsam genutzte Modell erhöht die Leistung Ihrer Anwendungen erheblich.
- Die CSDM-Richtlinien gewährleisten einen einheitlichen Datenzugriff für ServiceNow AI Platform-Produkte.
- Die CSDM bietet Ihnen klare direkte verbindliche Richtlinien für die Servicemodellierung in der CMDB.
- CSDM-Begriffe und -Definitionen stellen konsistente und genaue Serviceberichte sicher.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

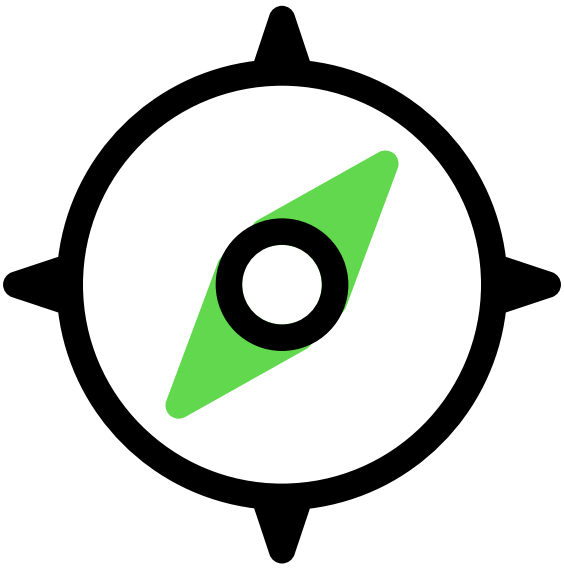
- Das CSDM-Datenmodell unterstützt mehrere Konfigurationsstrategien und enthält Richtlinien für die Verwendung von Basissystem-Tabellen und -Beziehungen.
- Sie können den CMDB-Abfragegenerator verwenden, um Berichte zu erstellen, die CMDB-Konfigurationselemente (CIs) und ihre Beziehungen zeigen.

Expertenanleitung zur Bewertung und Verbesserung Ihrer CSDM-Implementierung – die CSDM-Bewertung

Die CSDM Die Bewertung bietet Impact-Kunden führende Praktiken und verbindliche Anleitungen zu CSDM Und wie es Prozesse in unterstützt ServiceNow AI Platform. Um Ihrer Organisation bei der Planung und Implementierung zu helfen CSDM, Die Bewertung enthält Interaktionen mit ServiceNow CSDM Experten und personalisierte Inhalte. Weitere Informationen finden Sie unter Accelerators für die Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) .

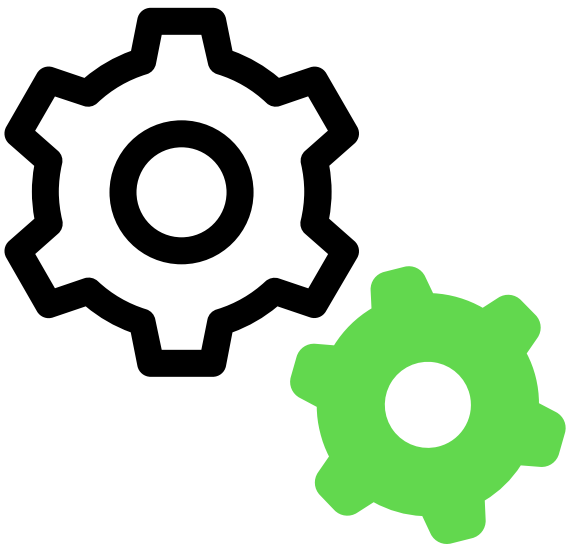
Dokumentation zu CSDM

Untersuchen



Sehen Sie sich an, wie CSDM Das Framework stellt sicher, dass CIs die richtigen Beziehungen miteinander haben und dass sich Ihre Daten im entsprechenden befinden CMDB Tabellen. Die Richtlinien helfen Ihnen, den maximalen Wert von zu erhalten ServiceNow AI Platform Anwendungen.

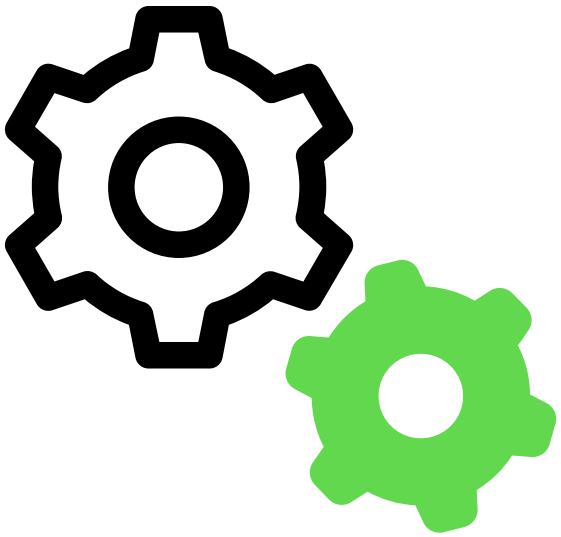
Konfigurieren Sie das Framework



Folgt dem CSDM Das Framework stellt sicher, dass Sie Ihr primäres Ziel einer konsistenten Genauigkeit in Reporting und Analytics erreichen, damit Sie Ihre digitale Umgebung effektiv verwalten können.

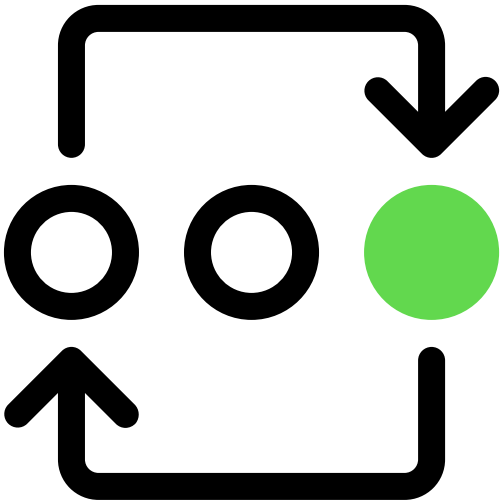
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Implementieren Sie das Framework



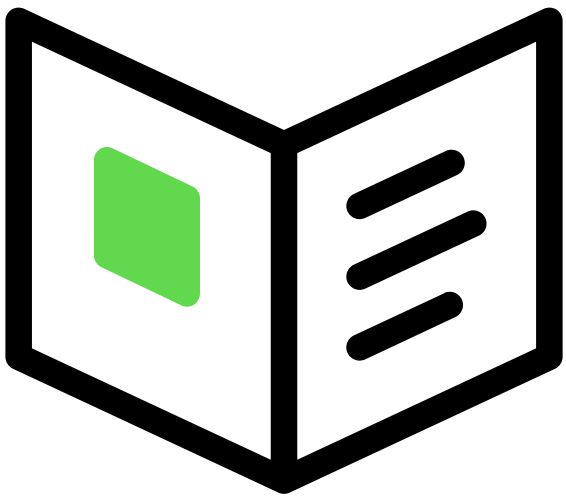
Folgt dem CSDM Das Framework stellt sicher, dass Sie Ihr primäres Ziel einer konsistenten Genauigkeit in Reporting und Analytics erreichen, damit Sie Ihre digitale Umgebung effektiv verwalten können.

Verwalten Sie das Framework



Die CSDM Ist das Datenmodell, dem Administratoren bei der Einrichtung folgen sollen ServiceNow Produkte und Anwendungen. Die Standards zum Definieren von Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) und Beziehungen zwischen CIs in CMDB Stellen Sie sicher, dass sich Ihre Daten im entsprechenden befinden CMDB Tabellen. Das Ergebnis ist der Höchstwert von ServiceNow AI Platform Anwendungen.

Referenz



Referenzthemen enthalten detaillierte Beschreibungen von Tabellen,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften, Formularen und Rollen, die in verwendet werden CSDM Framework.

Wichtige Grundsätze für Design und Entwicklung des CSDM-Framework

Das Framework soll Ihnen helfen, Fehler bei der Implementierung zu vermeiden und sicherzustellen, dass Ihre ServiceNow AI Platform-Produkte genaue, vollständige und konsistente Berichte generieren. Bei der Entwicklung des CSDM-Framework wurden folgende Grundsätze beachtet.

Vereinfachte Konzepte verwenden

Stellen Sie Konzepte auf einfache, direkte Weise dar, um Duplikate und Verwirrung in Datenquellen zu beseitigen.

Für Berichte und Analysen entwerfen

Ein Hauptziel von CSDM ist die Unterstützung einer konsistenten Analyse.

Datenbeziehungen vorschreiben

Teilen Sie Nutzern auf klare Weise mit, welche Beziehungen und Referenzen zum Verknüpfen von CSDM-Tabellen verwendet werden sollen.

Produktübergreifende gemeinsame Nutzung des Datenmodells

CSDM identifiziert ein Datenmodell, das produktübergreifend verwendet wird, um die Konzepte und Zusammenarbeit zu vereinfachen. Durch die Zusammenarbeit mit anderen Produktteams wird der beste gemeinsame Entwurf erzielt.

Klare Definitionen verwenden

Verwenden Sie vereinbarte CSDM-Definitionen überall dort, wo eine Tabelle, eine Referenz oder ein Attribut verwendet wird.

Basissystem-Tabellen gemeinsam nutzen

zBoot musst standardmäßig gemeinsam benutzte Basissystem CSDM-Tabellen bereitstellen.

Konsistente Datenintegrationen

Um die Datenintegrität sicherzustellen, verwenden Sie bei der Integration externer Datenquellen die vorgeschriebenen Technologien.

Schnellere Einführung

Stellen Sie für jedes neue Release Automatisierung und Anleitungen für CSDM bereit, die das Upgrade beschleunigen und Probleme minimieren.

Data Governance und Prozess ermöglichen

Das Vorhandensein von Daten innerhalb des Modells bietet ohne Governance und ohne einen effektiven Prozess zur Verwaltung der Zuverlässigkeit und Gültigkeit dieser Daten wenig Mehrwert.

Praktische Benutzerdokumentation bereitstellen

(Die Inhalte, die Sie gerade ansehen) Jedes Produktteam, das CSDM-Objekte referenziert, soll dokumentierte Anleitungen zur Verwendung und/oder zum Wert der Objekte bereitstellen. Links zu Produktleitfäden werden in angezeigt Wird Angewendet CSDM Richtlinien für Ihr Produkt – Produktansichten.

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

CSDM-Community-Forum

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Community-Forum

Andere CSDM-Ressourcen

Siehe Was ist ein CSDM? Und CSDM kurz zusammengefasst .

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Video

Beobachten Wiedergabeliste aller CSDM-Videos .

CSDM-Modell erkunden

Die CSDM Ist das Datenmodell, dem Administratoren bei der Einrichtung folgen sollen ServiceNow Produkte und Anwendungen. Die Standards zum Definieren von Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) und Beziehungen zwischen CIs in CMDB Stellen Sie sicher, dass sich Ihre Daten im entsprechenden befinden CMDB Tabellen. Das Ergebnis ist der Höchstwert von ServiceNow AI Platform Anwendungen.

Definition von Begriffen in CSDM

Weitere Informationen finden Sie unter CSDM Begriffe.

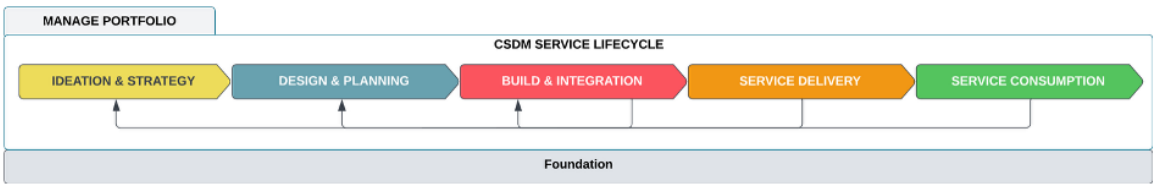
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ziel von CSDM

Folgt dem CSDM Das Datenmodell hilft Ihnen, die Datenobjekte, die Ihnen bei der Führung Ihres Unternehmens helfen, genau und vollständig zu erfassen.

CSDM Bietet Anleitungen zum Ablegen von Daten in der Plattform. Da es mehrere Möglichkeiten gibt, Daten zu identifizieren und zu verwenden, ist CSDM Richtlinien helfen Ihnen, die besten Datenstrukturen zur Unterstützung der Services Ihrer Organisation zu bestimmen.

Wie Tabellen in CSDM-Datendomänen den Servicelebenszyklus unterstützen



1. Wenn Sie zum ersten Mal mit der Arbeit an einer Instanz beginnen, installiert Ihr Administrator die und füllt sie aus CMDB Datenstrukturen. Die Daten bilden *Foundation*Domäne, die alle anderen Datendomänen unterstützt.
2. Sie beginnen mit einer Idee – einer Idee, die Ihr Geschäftsmodell implementiert. Die Idee oder das Konzept wird in Daten gespeichert, an denen Sie in den Tabellen von arbeiten *Ideation & Strategy*Domäne.
3. Wenn Ihre Forschung feststellt, dass die Idee sinnvoll ist, können Sie sich dafür entscheiden und mit dem Entwerfen und Planen der Idee fortfahren. Sie können die Produkte entwerfen, um die Idee intern zu implementieren, oder etwas kaufen, das Sie in die Angebote Ihrer Organisation integrieren können. Die unterstützenden Daten befinden sich in Tabellen in *Design & Planning*Domäne.
4. Nachdem das Design abgeschlossen und akzeptabel ist, können Sie es an die Teams übergeben, die die Idee erstellen oder integrieren. Designer und Entwickler erstellen die Software, die die Idee implementiert. Die unterstützenden Daten befinden sich in Tabellen in *Build & Integration*Domäne. Informationen, die in dieser Phase des Produktlebenszyklus gelernt wurden, werden in die Daten in den Domänen zurückgespeist, die früher am Lebenszyklus des digitalen Produkts beteiligt waren.
5. Sie können die Idee jetzt freigeben. Sie wird von der Infrastruktur und Verwaltung von bereitgestellt *Service Delivery*Domäne für den Katalog der Geschäftsangebote in der *Service Consumption*Domäne, damit Ihre Kunden sie verbrauchen können. Kunden können intern oder extern sein. Auch hier werden die in diesen Phasen erlernten Informationen in Domänen zurückgespeist, die früher am Lebenszyklus des digitalen Produkts beteiligt waren.

Rollen, die Daten erstellen, verwalten und verwenden

Hinweis: Der Anwendungsbesitzer, der Portfoliomanager (mehrere) und der Serviceverantwortliche (mehrere) können dieselben Personen sein.

Unternehmensarchitekt und Anwendungsbesitzer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Identifizieren, geben Sie Daten in Geschäftsanwendungsdatensätzen ein und verwalten Sie sie
- Richten Sie Unternehmensanwendungen an Fähigkeiten und Geschäftsstrategie aus
- Verwalten Sie den Lebenszyklus des Technologieportfolios

Portfoliomanager und Serviceverantwortlicher

- Besitzen Sie den Service oder das digitale Produkt
- Erstellen Sie Services und Serviceangebote
- Legen Sie die SLAs fest
- Ist über Ausfälle informiert
- Fordern Sie die Erstellung von Katalogelementen für die Angebote an

Service Desk, Incident-Manager und Change-Manager

- Verwenden Sie die CLS und die zugehörigen servicebezogenen Daten, um Services und CLS zu unterstützen und zu verwalten
- Support Service Operations
- Überprüfen und genehmigen Sie Änderungen
- Verwalten Sie Supportprozesse

App-Service-Administrator und technische KMU

- Unterstützen, verwalten und betreiben Sie die unterstützende Technologie, auf die Services angewiesen sind
- Fachexperten, die Change-Anforderungen mit Daten aus CMDB erstellen

CMDB-Manager und Cl-Analysten

- Bewahren Sie die Genauigkeit und Integrität der CMDB auf
- Arbeiten Sie mit verschiedenen KMU zusammen, um zu bestätigen, dass die Daten genau und am Datenmodell ausgerichtet sind
- Erstellen Sie neue CLS, und besitzen Sie die SACM-Prozesse

Vorteile von CSDM Richtlinien

Leistung	Wert und zugehörige Funktionen
Rationalisierung – Bestimmen Sie, wie gut eine Enterprise-Anwendung funktioniert	Identifizieren Sie Einblicke aus operativen Aktivitäten im Zusammenhang mit Services (visualisieren Sie aggregierte Informationen für alle Ihre Services und unterstützenden Vorgänge). Anwendungs-Portfoliomanagement(APM) Und IT Business Management(ITBM)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistung	Wert und zugehörige Funktionen
Reduzierung von Ausfällen – Identifizieren Sie betroffene Business-Services schnell	Priorisieren Sie kritische Ereignisse basierend auf servicebezogenen Informationen. IT Service Management(ITSM) Und Ereignismanagement
Berichterstellung – konsistente und zuverlässige Informationen zu Ihren Services und digitalen Produkten	Verstehen Sie Services, ihre Leistungen und ihre Verantwortlichkeiten. IT Service Management (ITSM)
Ausrichtung: Richten Sie Geschäftsprozesse aus, um Risiken zu reduzieren und Compliance sicherzustellen	Serviceintegrität verstehen (Verfügbarkeit, CSAT, Leistung, Schwachstellen, IPC-Statistiken) Governance, Risk und Compliance (GRC)

Bedeutung von CSDM für ServiceNow AI Platform

Wert im gesamten Unternehmen – Auswirkungsanalyse, Risikoanalyse und Geschäftskontinuität

Produktfamilie	Vorteile einer ausgereiften CMDB, die den CSDM-Richtlinien entspricht	Schlüsselmetriken
ITSM	• Change Management • Echtes Servicelevel-Reporting • Entfernen Sie semantische Disparität	• Reduzierte Tickets • Reduzierte MTTR
ITOM	• Transparenz in Umgebungen • Systemintegrität und -Verfügbarkeit • Ordnen Sie Probleme Geschäftsprozessen zur Priorisierung zu	• Serviceausfälle vermieden • Reduzierte MTTR
ITAM	• Genaue Lizenzpositionen • Transparenz für Betriebs- und Finanzdaten	• Reduzierte Softwarelizenzstrafen • Fehlgeschlagene Audits reduziert
Strategisches Portfoliomanagement (SPM)	• Ordnen Sie Ressourcen Geschäftsprozessen zu • Services basierend auf dem Geschäftskontext • Planungsumfang und Auswirkung der Investition/Veräußerung	Reduzierte Geschäftsrisiken und Ausfälle durch veraltete Technologien

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wert im gesamten Unternehmen – Auswirkungsanalyse, Risikoanalyse und Geschäftskontinuität (Fortsetzung)

Produktfamilie	Vorteile einer ausgereiften CMDB, die den CSDM-Richtlinien entspricht	Schlüsselmetriken
SecOps	• Priorisierung von Schwachstellen basierend auf der Geschäftsrelevanz • Schnellere Incident-Isolierung und -Reaktion • End-to-End-Risikotransparenz	Kürzere Zeit bis zur Behebung von Schwachstellen mit Priorität 1
DevOps	• Automatisiertes DevOps-Change-Management • Verknüpfung zwischen Konfigurationsänderungen und betroffenen CLS	Automatisierter Change
CSM	• Transparenz in der gesamten Kundenumgebung • Genaue Reaktion auf Incidents	Kundenzufriedenheit
IRM (GRC)	• Stellt Qualitätsdaten sicher, die für das Audit verwendet werden • Fehlerfreie, vertrauenswürdige Daten sind für die Audit-Umfangsdefinition und -Aktivitäten von kritischer Bedeutung	• Identifizieren Sie auditierte Entitäten genau • Reduzierter Audit-Aufwand und -Zeit

CSDM Community

Treten Sie der ServiceNow CSDM-Community bei, um Ihr CSDM-Know-how zu erweitern.

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

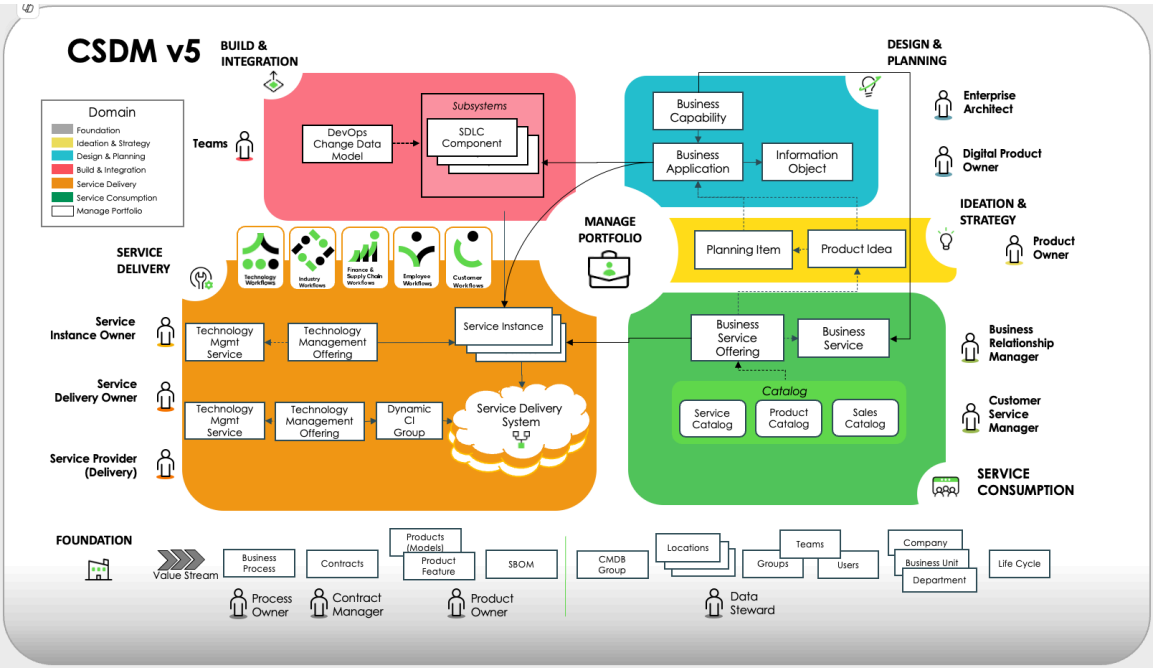
CSDM-Datendomänen

Die CSDM Ist das Datenmodell, dem Administratoren bei der Einrichtung folgen sollen ServiceNow Produkte und Anwendungen. Die Standards zum Definieren von Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) und Beziehungen zwischen CIs in CMDB Stellen Sie sicher, dass sich Ihre Daten im entsprechenden befinden CMDB Tabellen. Das Ergebnis ist der Höchstwert von ServiceNow AI Platform Anwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM Domänen

Wie in beschrieben CSDM-Modell erkunden, Jede Domäne ist einem oder mehreren Produkten, Services oder Servicetypen zugeordnet, die Sie nach Bedarf erweitern können. Jedes Feld im Diagramm (außer Katalogelement) stellt Tabellen dar, die CIs in enthalten CMDB. Jede Verbindungslinie stellt eine Beziehung zwischen CI-Klassen dar. Rollen und Anwendertypen werden neben ihrem Zuständigkeitsbereich angezeigt.



BUILD & INTEGRATION

Development details on the enterprise applications (digital products) to be deployed and used by the business. These are not operational CIs.

DESIGN & PLANNING

Details on the design and planning of digital products. These are not operational CIs.

IDEATION & STRATEGY

Ideas, concepts, and considerations for creating:
— New or additional services
— Improvements and enhancements to existing services

SERVICE DELIVERY

— Deployed instances of digital products and their related and discoverable components.
— Documentation of the services that provide and support the deployed instances.
— Tables used by ITOM products.

SERVICE CONSUMPTION

— The portfolio and request catalog of business service offerings that depend on the deployed digital products.
— Tables used by Service Portfolio Management (SPM) and Customer Service Management (CSM).

FOUNDATION

Tables that contain base data that is referenced from or to objects in the other CSDM domains. Foundation data is required before you can use ServiceNow products or add data to the CMDB.

Grundlagendomäne

Tabellen in der Grundlagendomäne enthalten Basisdaten, die von oder auf Objekte in der anderen referenziert werden CSDM Domänen. Bevor Sie verwenden können ServiceNow Produkte müssen Sie grundlegende Daten ausfüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Grundlagendomäne im CSDM-Modell

Ideendomäne und Strategiedomäne

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Domäne „Ideation & Strategy“ stellt die Ideen, Konzepte und Überlegungen für die Erstellung neuer oder zusätzlicher Services sowie für Verbesserungen und Erweiterungen vorhandener Services dar. Diese Fähigkeiten sind Teil von Strategisches Portfoliomanagement(SPM). Weitere Informationen finden Sie unter Ideations- und Strategiedomäne im CSDM-Modell.

Design- und Planungsdomäne

Unternehmensarchitekten und Besitzer digitaler Produkte arbeiten am Design und der Planung digitaler Produkte, die Ihre Organisation entweder kaufen oder erstellen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Design- und Planungsdomäne im CSDM-Modell.

Build- und Integrationsdomäne

Entwicklungsteams verwenden die Tabellen in der Domäne „Build & Integration“ während der Build-Maßnahme (Systementwicklungslebenszyklus – SDLC oder Agile Development) digitaler Produkte. Die Tabellen stellen die logischen Entwicklungsdetails der Enterprise-Anwendungen (digitale Produkte) dar, die von Ihrer Organisation bereitgestellt und verwendet werden sollen. Dies sind keine funktionsfähigen CIs. Weitere Informationen finden Sie unter Build- und Integrationsdomäne im CSDM-Modell.

Servicebereitstellungsdomäne

Die Domäne „Servicebereitstellung“ stellt das gesamte End-to-End-Servicebereitstellungssystem dar, das die Infrastruktur, Technologien und Integrationsmuster (Infrastruktur, Systeme, Daten, Prozesse, Abhängigkeitsmodelle), Servicebereitstellungsnetzwerke und Betriebsmodelle. Zusammen stellen diese Elemente die CSDM-konformen Services für interne und externe Anwender und/oder Organisationen bereit. Weitere Informationen finden Sie unter Servicebereitstellungsdomäne im CSDM-Modell.

Serviceverbrauchsdomäne

Interne oder externe Verbraucher können Business-Services über die Anforderungskataloge in der Domäne Servicenutzung anfordern. Die Business-Service-Angebote in den Anforderungskatalogen sind die bereitgestellten digitalen Produkte in der Domäne „Servicebereitstellung“. Geschäftsbeziehungsmanager und Kundenservice-Manager können Elemente der Domäne „Servicebereitstellung“ verkaufen oder sogar verbrauchen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceverbrauchsdomäne im CSDM-Modell.

Verwalten Sie die Portfolio-Domäne

Die Domäne „Portfolio verwalten“ ist eine Ebene über dem CSDM Konzeptionelles Modell, das mit dem anderen interagiert CSDM Domänen. Der typische Anwender, ein Serviceverantwortlicher, kann für Services in mehr als einer Domäne verantwortlich sein. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie die Portfolio-Domäne im CSDM-Modell.

Services und Servicetypen

Mit einem Service können Sie die gewünschten Ergebnisse mit minimalen Risiken und ohne Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken erzielen. (Diese Definition stimmt mit der Basisdefinition von „Service“ in ITIL v3 und IT4IT überein.) Services haben normalerweise drei Komponenten: Die Interaktion, das Angebot und das Servicesystem.

Die ServiceNow AI Platform Enthält Folgendes Basissystem Servicetypen, die Sie erweitern können, um sie an den Servicetypen in Ihrer Organisation anzupassen.

Technologiemanagement-Service Tabelle [cmdb_ci_Service_Technical] (früher technischer Service)

Technologiemanagement-Services Sind die Systeme, die den Administratoren von CIs in der Domäne „Servicebereitstellung“ zugeordnet sind. Serviceinstanzbesitzer, Technologiemanagement-ServiceBesitzer, und Technologieservice-Besitzer . Technologiemanagement-ServicesSind in der Regel untergeordnete Blattknoten eines

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

oder mehrerer Business-Services oder Business-Service-Instanzen in einer strukturierten Hierarchie.

- Technologiemanagement-Services Sind operative CIs.
- A Technologiemanagement-ServiceMuss ein einstufiger Service und keine Hierarchie von sein Technologiemanagement-Services.
- Technologiemanagement-ServicesWerden für Impact in verwendet Incident-Management, Problem-Management, Und Change-Management. Wird auch für Genehmigungen für verwendet Change-Management.
- Technologiemanagement-Services Muss anbieterorientiert sein und die Technologie enthalten, die dem Unternehmen zur Verfügung gestellt wird, um sie zu verbrauchen oder zu verkaufen.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie die Portfolio-Domäne im CSDM-Modell.

Serviceinstanzen: Serviceinstanz (Hat zuvor Anwendungsservice aufgerufen CSDM v5) Tabelle [cmdb_ci_Service_Auto]

Eine Serviceinstanz ist eine logische Darstellung eines bereitgestellten Anwendungsstapels. Da Serviceinstanzen logischer Natur sind, sollten sie logische verwenden Lebenszykluswertpaare. Serviceinstanzen folgen derselben Lebenszyklusanleitung wie jedes andere logische CI.

- Eine Serviceinstanz ist ein operatives CI und eine eindeutige Instanz einer Anwendung.
- Verwendet in Incident-Management, Problem-Management, Und Change-Management.
- Kann für jede Region und jede Umgebung (Entwicklung, QA und Produktion) erstellt werden.
- Kann über manuelle Zuordnung, Servicezuordnung mit Einstiegspunkt und dynamische Abfrage erstellt werden.

Weitere Informationen zu Blattknoten und strukturierten Hierarchien finden Sie unter Design- und Planungsdomäne im CSDM-Modell.

Sie können Serviceinstanzen überwachen (Hat zuvor Anwendungsservice aufgerufen CSDM v5) Im Dashboard „Anwendungsservices“. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Dashboard „Anwendungsservices“, um die Integrität zu überwachen.

Business-Services (cmdb_ci_Service_Business)

Ein Business-Service ist ein Servicetyp, der für Geschäftsanwender veröffentlicht wird. Ein Business-Service implementiert normalerweise eine oder mehrere Business Capabilities.

Normalerweise bestellen Geschäftsanwender Business-Services. Geschäftsanwender können die gewünschten Angebots- und Servicezustimmungsstufen über auswählen Servicekatalog. Beispiel: Beschaffung, Versand und Finanzen.

- Ein Business-Service ist ein operatives CI.
- Ein Business-Service muss ein einstufiger Service und keine Hierarchie von Business-Services sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Business-Service kann für Impact in verwendet werden Incident-Management, Problem-Management, Und Change-Management Und für Genehmigungen für Change.
- Ein Business-Service muss sich auf den Verbraucher oder Verkäufer konzentrieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Serviceverbrauchsdomäne im CSDM-Modell.

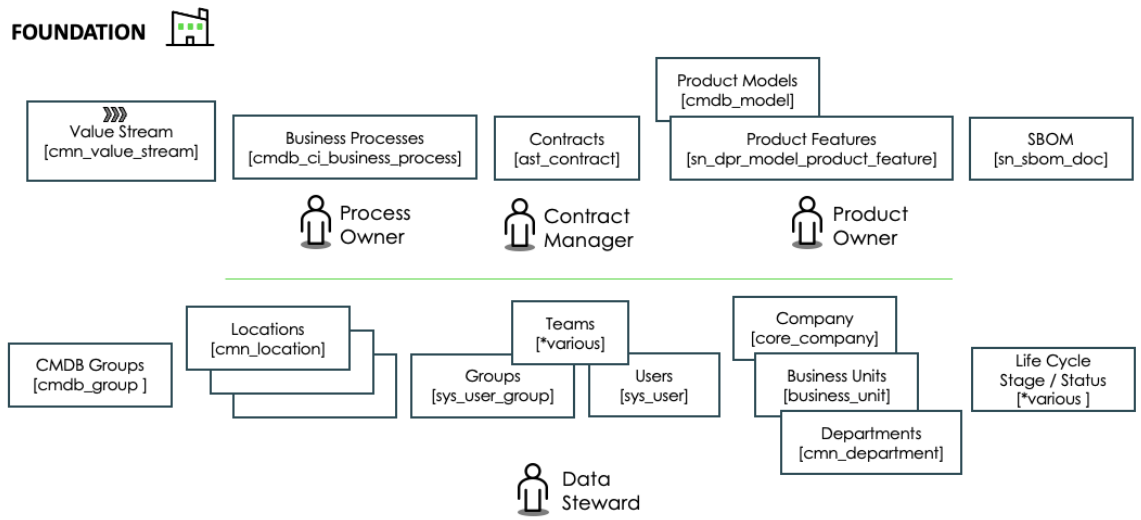
CSDM-Videos in ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Grundlagendomäne im CSDM-Modell

Tabellen in der Grundlagendomäne enthalten Basisdaten, die von oder auf Objekte in der anderen referenziert werden CSDM Domänen. Bevor Sie verwenden können ServiceNow Produkte müssen Sie grundlegende Daten ausfüllen.

Die Tabellen in der Grundlagendomäne werden in nicht verwendet CMDB Beziehungen. Stattdessen enthalten die Tabellen kritische referenzielle Daten. Typische Anwender der Domäne sind Prozessbesitzer, Datenverwalter, Produktbesitzer und Vertragsmanager.



Hinweis: Eine Einführung in die Tabellen und Attribute, die Sie für eine beliebige Domäne ausfüllen sollten, finden Sie in den Videos, die in aufgeführt sind CSDM-Ressourcen.

Grundlagendomänentabellen, die während des Servicelebenszyklus verwendet werden

In jeder Phase des Servicelebenszyklus wird nach Bedarf auf einzelne Grundlagendomänentabellen zugegriffen. Jedes Thema, das die Lebenszyklusphase einer Domäne beschreibt, identifiziert die Basistabellen, die während dieser Phase aktiv sind. Sehen Sie sich die folgenden Diagramme an:

- Tabellen, die während der Ideations- und Strategiephase des Servicelebenszyklus verwendet werden
- Tabellen, die während der Design- und Planungsphase des Servicelebenszyklus verwendet werden
- Tabellen, die während der Build- und Integrationsphase des Servicelebenszyklus verwendet werden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tabellen, die während der Servicebereitstellungsphase des Servicelebenszyklus verwendet werden
- Tabellen, die während der Serviceverbrauchsphase des Servicelebenszyklus verwendet werden

Vom Hauptstrategen verwaltete Daten: Wertstrom

Wertstrom: Ein Wertstrom ist der Satz von Aktionen, die ausgeführt werden, um einem Kunden von der ersten Anforderung bis zur Wertschöpfung durch den Kunden einen Mehrwert zu bieten. Der Wertstrom beginnt mit dem anfänglichen Konzept, durchläuft verschiedene Entwicklungsphasen und weiter durch Bereitstellung und Support. Ein Wertstrom beginnt und endet immer mit einem Kunden. Der Wertstrom ist an den Geschäftsprozessen Ihrer Organisation ausgerichtet.

Vom Prozessbesitzer verwaltete Daten: Geschäftsprozesse

Ein Geschäftsprozess hat einen klar definierten Start und Abschluss. Beispiele für Geschäftsprozesse in der Bankbranche sind der Kunden-Onboarding-Prozess und der Kreditprüfungsprozess. Jeder Geschäftsprozess kann Relevanz- und Auswirkungsgrade haben. Geschäftsprozesse werden in der Tabelle „cmdb_ci_Business_Process“ gespeichert.

In einer über-/untergeordneten Beziehung können Geschäftsprozesse identifiziert werden, indem das übergeordnete Attribut als Verweis auf einen übergeordneten Geschäftsprozess verwendet wird.

Der Geschäftsprozess ist ein manuell verwaltetes CI, das deklarierte und bestimmte Relevanz sowie Auswirkungen auf Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit identifizieren kann. Geschäftsprozesse können monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich überprüft werden. Darüber hinaus kann das nächste Überprüfungsdatum aufgezeichnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Geschäftsprozessmanagement Und Erstellen Sie einen Geschäftsprozess .

Vom Vertragsmanager verwaltete Daten: Verträge

Ein Vertrag ist eine verbindliche Vereinbarung zwischen zwei Parteien. In ServiceNow AI Platform, Verträge enthalten detaillierte Informationen wie Vertragsnummer, Start- und Enddatum, aktiver Status, Nutzungsbedingungen, Dokumente, Verlängerungsinformationen und finanzielle Bedingungen.

- Ein Vertrag ist kein CI. Verträge verwenden Vertragsmodelltypen aus dem Produktmodelle Modul. Verträge werden in der Tabelle [ast_Contract] gespeichert.
- Verwenden Sie Vertragsmanagement Anwendung zum Verwalten und Nachverfolgen von Verträgen. Siehe Vertragsmanagement-Anwendung .
- In Service-Level-Management Anwendung, Verträge gruppieren SLAs, die sich auf einen einzelnen Lieferanten oder Kunden beziehen, sowie die CIs, Standorte, Gruppen, Anwender und untergeordneten Verträge, die sich auf den Vertrag beziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceverträge definieren .
- Von verwendete Serviceverträge Vendor Management-Arbeitsbereich Kann materielle/physische CIs als Teil eines SLA unterstützen.
- In Kundenservice-Management Produkt- und Serviceverträge definieren die Art des Supports, den Kunden erhalten. Ein Vertrag kann einen Account und einen Kontakt oder einen Verbraucher sowie die spezifischen Assets enthalten, die abgedeckt werden. Ein Vertrag kann außerdem mehrere Serviceberechtigungen und SLAs enthalten. Siehe Definieren Sie einen Servicevertrag im Kundenservice-Management .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Definitionen von Lebenszykluswerten für Dokument- und Vertragsentitäten.

Vom Produktbesitzer verwaltete Daten

Produkte und Produktmodelle

Produkte können gebündelt werden, um eine Sammlung oder Gruppe von Produkten zu erstellen, z. B. einen FlashBlade-Server (Hardwaremodell) oder einen 24/7-Supportservice (Servicemodell). Darüber hinaus können Sie die Produkte identifizieren, die das Ende der Lebensdauer erreichen, wie von Drittanbietern oder internen Produktbesitzern definiert. Sie können auch andere Produkte als Komponenten bündeln, um den Satz von Produkten darzustellen, die Ihre Organisation entwickelt, verkauft oder verwendet.

Ein Produktmodell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Produkts, das zum Verwalten und Nachverfolgen von Anwendungen auf verwendet wird ServiceNow AI Platform. Die Produktmodelltabellen sind keine CIs. CIs verweisen mit auf Produktmodelle **Modell-ID** Attribut (verfügbar für alle CMDB-Tabellen). Beispielsweise kann ein Serviceangebots-CI auf ein Serviceangebotsmodell verweisen, während ein Windows-Server auf ein Hardwaremodell verweisen kann.

Produktmodelle identifizieren den Produktbesitzer, das Team, den Produktstatus, die Kompatibilität mit anderen Produkten, den Verweis auf den Produktkatalog und Referenzobjekte in den verschiedenen Phasen des Produktlebenszyklus.

Produktmodelle werden in der Tabelle [cmdb_model] über die folgenden erweiterten Tabellen aufgezeichnet, die als Produktmodellklassen bezeichnet werden.

- Anwendungsmodell [cmdb_Application_Product_model] (versionsunabhängig)
- Softwaremodell [cmdb_Software_Product_model] (versionsspezifisch)
- Vertragsmodell [cmdb_contract_product_model]
- Facility-Modell [cmdb_Facility_Product_model]
- Hardwaremodell [cmdb_Hardware_Product_model] (materielle/physische Geräte)
- Verbrauchsgüter-Modell [cmdb_consumable_product_model]
- Servicemodell [cmdb_Service_Product_model]

Anwendungs-, Service- und Softwareklassen-Instanz-CIs werden nicht über erstellt Discovery, Also ihre **Modell-ID [model_ID]** Werte beziehen sich möglicherweise nicht auf Produktmodell Datensätze. Damit Sie zu einem produktorientierten Managementparadigma migrieren können, sollte jede Instanz eines logischen CI einem zugeordnet werden Produktmodell. Empfehlungen finden Sie unter Produktmodelle für logische CIs automatisch generieren.

Produktfeatures

In der digitalen Produktveröffentlichung ist eine Funktion (für die Sie sich entwickeln) in einer bestimmten Version von Software oder Service vorhanden.

Software-Stücklisten (SBOMs)

Eine SBOM ist die Gesamtsammlung von Komponenten einer Software.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zyklon DX wird unterstützt.

Vom Datenverwalter verwaltete Daten

CMDB-Gruppen

A CMDB Gruppe ist eine Sammlung von CIs (aber selbst kein CI). Eine Gruppe basiert auf den Ergebnissen gespeicherter Abfragen des Abfragegenerators, codierter Abfragen oder manueller Einträge. Sie können eine Aktion auf alle Mitglieder einer Gruppe gleichzeitig anwenden.

- Sie können mit arbeiten CMDB Gruppieren Sie über ServiceNow AI Platform.
- Für CSDM, Die dynamische CI-Gruppe verweist auf ein CMDB Gruppe, um eine Liste von CIs basierend auf allgemeinen Kriterien bereitzustellen.
- CMDB Gruppen werden in der Tabelle „Gruppe“ [cmdb_Group] gespeichert.
- Die CMDB Gruppe kann potenziell die Tabellen ersetzen, die Sie zum Gruppieren Ihrer CIs verwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Gruppen .

Standorte

Daten, die aus mehreren Quellen und Verbundintegrationen stammen, sind schwierig zu verwalten. Die folgenden Attribute wurden der Tabelle „Standort“ [cmn_location] hinzugefügt, um die Verwaltung zu vereinfachen:

- **Quelle** : Der Ursprung des Standortdatensatzes.
- **Standorttyp** : Die Position des Standortdatensatzes in der Hierarchie der Standorte. Sie können die folgenden Optionen verwenden, um eine Hierarchie von Standortdaten zu erstellen, die Ihren Anforderungen entspricht: Region, Landkreis, Bundesland/Kanton, Stadt, Standort, Gebäude/Struktur, Stockwerk und Raum.
- **Verwaltet von Gruppe** : Die Gruppe, die diesen Standortdatensatz steuert oder verwaltet.
- **Validierung** (Duplikat und primär): Kennzeichnen Sie doppelte Datensätze, und filtern Sie manuell Standorte, die nicht angezeigt werden.
- **Lebenszyklusphase** Und **Status der Lebenszyklusphase** .

Lebenszykluswerte

Lebenszykluswertpaare Verfolgen Sie die Lebenszyklen für Produkte, Assets, Verträge, CIs, Standorte, und andere Objekte. Mit dem Standard CSDM Lebenszykluswerte helfen Ihnen konsistent, Objekte während ihrer Übergänge im Zeitverlauf effektiv nachzuverfolgen. Die Berichterstellung kann daher die tatsächlichen status von CIs genau widerspiegeln: Nutzung, Verfügbarkeit, Ende des Supports usw.

Wenn Sie aktivieren CSDM Framework können Sie mit der Verwendung von beginnen `Life Cycle Stage`Und `Life Cycle Stage Status`Werte zum Nachverfolgen des Lebenszyklus eines Assets. Um die Felder zu verwenden, befolgen Sie das unter beschriebene Verfahren CSDM Plugin aktivieren. Die folgenden Prozesse können verwenden Lebenszykluswertpaare:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Lebenszyklus von Produktentitäten
- Lebenszyklus von materiellen/physischen CIs
- Lebenszyklus immaterieller/logischer Entitäten
- Lebenszyklus von Dokument- und Vertragsentitäten
- Lebenszyklus von Standortentitäten

Siehe ServiceNow Community Video: Diskussion über CSDM V4-Produkt und -Lebenszyklus

Allgemeine Daten, die vom Datenverwalter verwaltet werden

Allgemeine Daten werden in den folgenden Tabellen gespeichert:

- Unternehmen: [Core_Company]
- Geschäftsbereich: [Business_unit]
- Abteilung: [cmn_Department]
- Standort: [cmn_location]
- Gruppen [sys_user_Group] und Anwender [sys_user]. Wenn die vollständige Definition eines CI erfordert, dass Sie die Kontaktgruppen identifizieren, die dem CI zugeordnet sind, können Sie diese Daten in hinzufügen **Teams** Zugehörige Liste für das CI.

Allgemeine Datenelemente sind keine Konfigurationselemente. Allgemeine Daten werden im gesamten freigegeben und verwendet ServiceNow AI Platform. Allgemeine Daten umfassen Organisationsstruktur (Unternehmen, Geschäftsbereich, Abteilung), Standorte, Gruppen, und -Anwender. Viele ServiceNow AI Platform Produkte sind von allgemeinen Daten abhängig, um einen Geschäftsnutzen zu bieten.

Die Planung Ihrer gemeinsamen Daten ist für die effektive Implementierung von von von unerlässlich ServiceNow AI Platform Produkte und Funktionen. Berücksichtigen Sie die folgenden Probleme:

- Haben Sie eine vertrauenswürdige Quelle für die Daten?
- Haben Sie mehrere Datenquellen?
- Wie oft ändern sich die Daten?
- Verfügen Sie über die Tiefe der Daten, die die CIs benötigen?
- Wer verwaltet die Daten?

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Ideations- und Strategiedomäne im CSDM-Modell

Die Domäne „Ideation & Strategy“ stellt die Ideen, Konzepte und Überlegungen für die Erstellung neuer oder zusätzlicher Services sowie für Verbesserungen und Erweiterungen vorhandener Services dar. Diese Fähigkeiten sind Teil von Strategisches Portfoliomanagement(SPM).

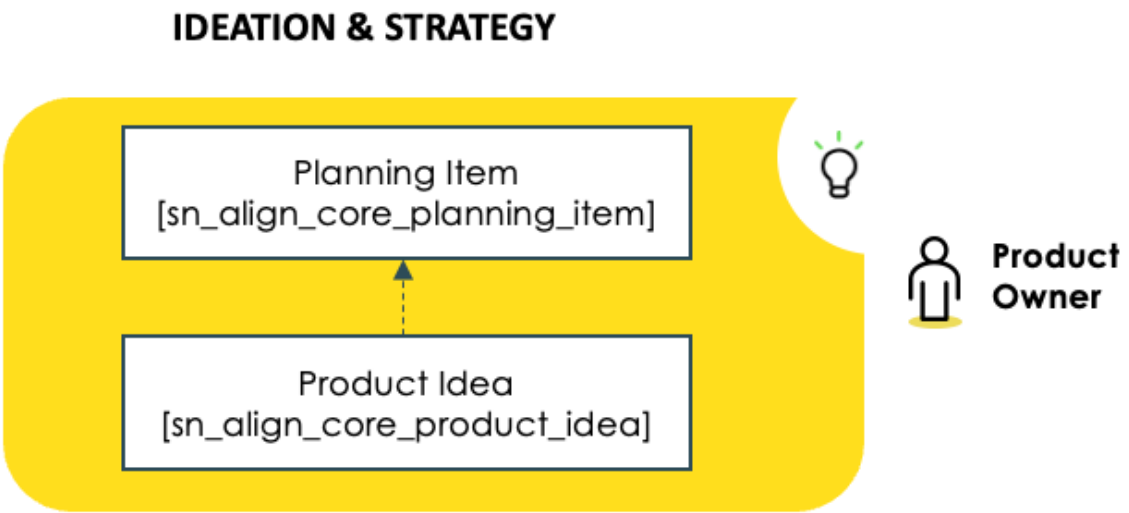
Tabellen, die in der Domäne „Ideation & Strategy“ verwendet werden

Die Domäne „Ideation & Strategy“ unterstützt die Bemühungen von Produktbesitzern während der ersten Phasen der Entwicklung der Ideen für digitale Produkte.

Automatische Übersetzung

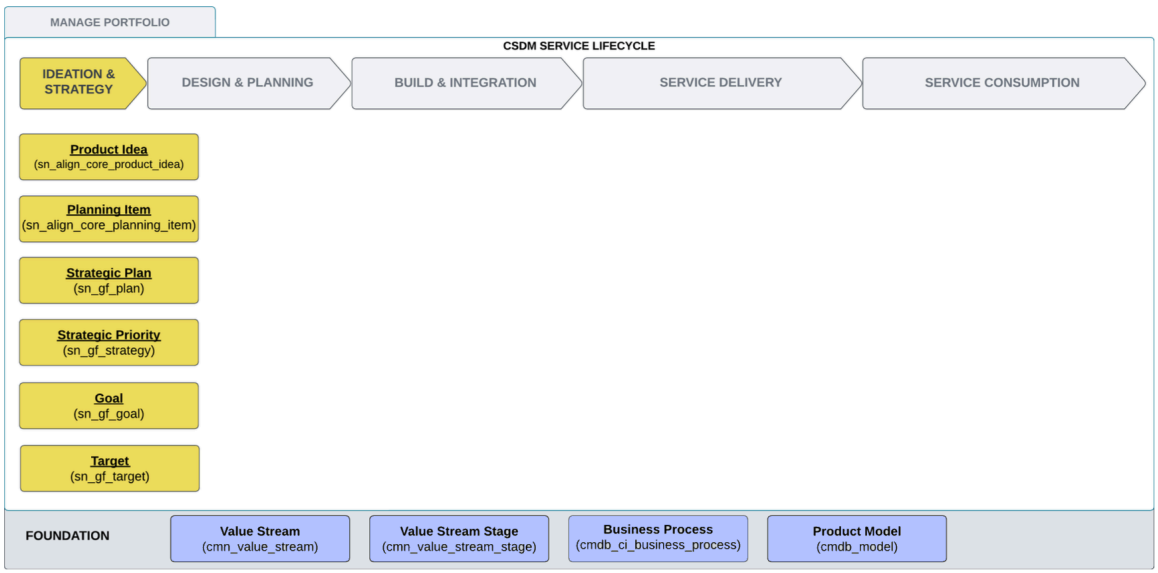
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tabelle „Planungselement“ [sn_align_Core_Planning_item]: Ein Planungselement ist eine Art von Arbeitselement, mit dem Planungsorganisationen Planungsdaten visualisieren. Die Planungsdaten unterstützen die Planung auf Unternehmensebene, die Planung auf Projektebene und die Portfolioplanung.
- Tabelle „Produktidee“ [sn_align_Core_Product_idea]: Eine Idee für ein vollständiges Produkt, eine Funktion, einen Verbesserungs-Change-Vorschlag oder einen Vorschlag, die kuratiert und/oder zu „Bedarf“, „Projekt“, „Epic“ oder „Story“ heraufgestuft werden kann.



Hinweis: CIs in der Domäne „Ideen und Strategie“ sind nicht funktionsfähig, daher können Sie sie nicht für auswählen Incident-Management, Problem-Management, Oder Change-Management.

Tabellen, die während der Ideations- und Strategiephase des Servicelebenszyklus verwendet werden



CSDM-Videos in ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Design- und Planungsdomäne im CSDM-Modell

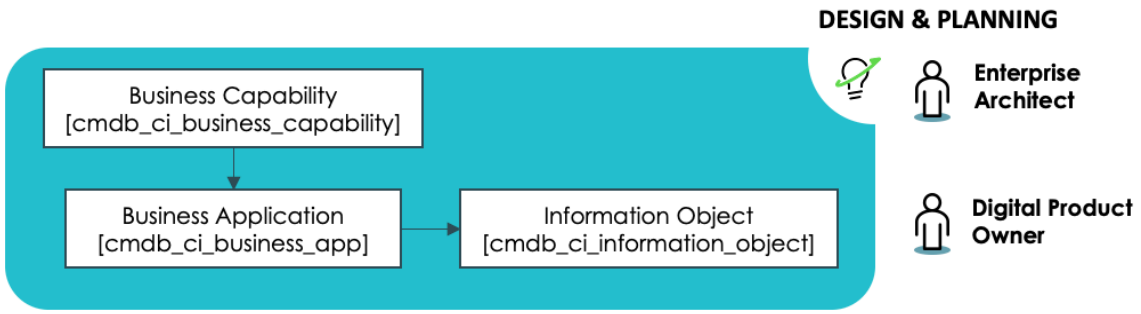
Unternehmensarchitekten und Besitzer digitaler Produkte arbeiten am Design und der Planung digitaler Produkte, die Ihre Organisation entweder kaufen oder erstellen kann.

Tabellen in der Domäne Design und Planung

CIs in der Domäne „Design und Planung“ sind nicht funktionsfähig, daher können Sie sie nicht für auswählen Incident-Management, Problem-Management, Oder Change-Management.

Die Domäne „Design und Planung“ enthält die von verwendeten Tabellen Anwendungs-Portfoliomanagement(APM). Sie verwenden APM Um Ihre Geschäftsanwendungen zu rationalisieren und zu verwalten, müssen Sie jedoch nicht verwenden APM Um von den Daten in diesen Tabellen zu profitieren. Die Domäne „Design & Planung“ enthält die folgenden Tabellen:

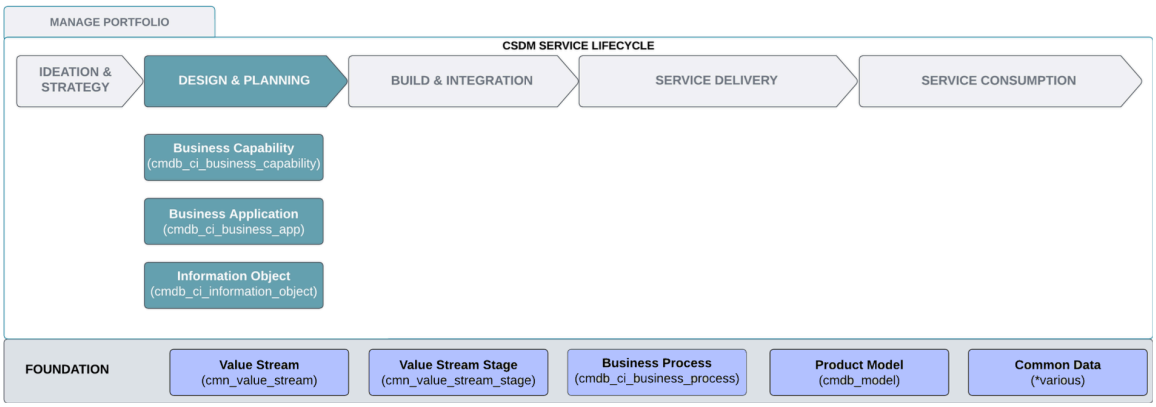
- Tabelle „Business Capability“ [cmdb_ci_Business_Capability]. Business Capability: Eine Business Capability ist eine allgemeine Fähigkeit, die die Organisation zur Ausführung ihres Geschäftsmodells benötigt. Eine Business Capability bietet Designleitfäden für die Implementierung von Anwendungen.
- Tabelle „Geschäftsanwendung“ [cmdb_ci_Business_App]. Eine Geschäftsanwendung ist eine erworbene oder intern entwickelte Anwendung, die eine Business Capability unterstützt. Eine Geschäftsanwendung bezieht sich letztlich auf eine Anwendungsservice-Tabelle und nicht auf einen anderen Typ von Serviceinstanz. Weitere Informationen finden Sie unter CI-Beziehungen in CSDM.
- Tabelle „Informationsobjekt“ [cmdb_ci_Information_object]. Ein Informationsobjekt beschreibt den Typ der Daten, die zwischen der Geschäftsanwendung und der Datenbank ausgetauscht werden, die sie bedient.



Hinweis: CIs in der Domäne „Design und Planung“ sind nicht funktionsfähig, daher können Sie sie nicht für auswählen Incident-Management, Problem-Management, Oder Change-Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen, die während der Design- und Planungsphase des Servicelebenszyklus verwendet werden



Beziehungen zwischen CIs, die die Entscheidungsfindung unterstützen

Ein genaues Servicemodell, das die folgenden Beziehungen enthält, kann als Grundlage für strategisch ausgerichtete Architekturentscheidungen dienen. Mit den Beziehungen können Sie die Risiken bestimmen, die mit der Verwendung bestimmter Geschäftsfähigkeiten verbunden sind. Darüber hinaus können Sie Services basierend auf ihren Beziehungen zu Geschäftsfähigkeiten und Geschäftsanwendungen bewerten.

- Business Capability *`Provided By::Provides`*Geschäftsanwendung
- Business Capability *`Provided By::Provides`*Business-Service (Serviceverbrauchsdomäne)
- Geschäftsanwendung *`Uses::Used By`*Informationsobjekt
- Geschäftsanwendung *(Referenzattribut)* Geschäftsanwendung
- Geschäftsanwendung *`Contains::Contained By`*SDLC-Komponente (optional) (Build- und Integrationsdomäne)
- Geschäftsanwendung *`Consumes::Consumed By`*Serviceinstanz (Servicebereitstellungsdomäne)

Beziehung zwischen einer Business Capability und ihren unterstützenden Geschäftsanwendungen

Diese Beziehung unterstützt Visualisierung und Berichterstellung.

- Eine Business Capability hat die *`Provided By::Provides`*Beziehung zu den unterstützenden Geschäftsanwendungen

- A *Business Capability* Ist eine allgemeine Fähigkeit, die ein Geschäftsmodell unterstützt oder eine Mission für Ihre Organisation erfüllt.

  Eine Business Capability beschreibt normalerweise eine bestimmte Aufgabe, die ein oder mehrere Geschäftsergebnisse erzielt. Business Capabilities werden häufig als Verben aufgeführt (z. B. HR verwalten, Finanzdaten verwalten oder IT-Support-Services bereitstellen). Sie können Business Capabilities verwenden, um die Kosten von Geschäftsanwendungen und Business-Services zu rationalisieren und zu priorisieren.

- A *Geschäftsanwendung* Stellt die Software und die Infrastruktur dar, die eine Geschäftsfunktion bereitstellen (z. B. der Titelkatalog). Geschäftsanwendungen sind nicht unbedingt erforderlich, werden jedoch dringend empfohlen, da sie die Produktivität steigern und andere Geschäftsfunktionen ausführen, z. B. Verbindlichkeiten, Forderungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und Hauptbuch. Sie können verwenden APM Um Geschäftsanwendungen hinzuzufügen, für die Sie Kosten, Nutzung, Geschäftsnutzen, Funktionalität und Risiken nachverfolgen müssen.

Beziehung zwischen einer Geschäftsanwendung und den Serviceinstanzen

Eine Geschäftsanwendung hat *`Consumes::Consumed By`*Beziehungen zu Serviceinstanzen.

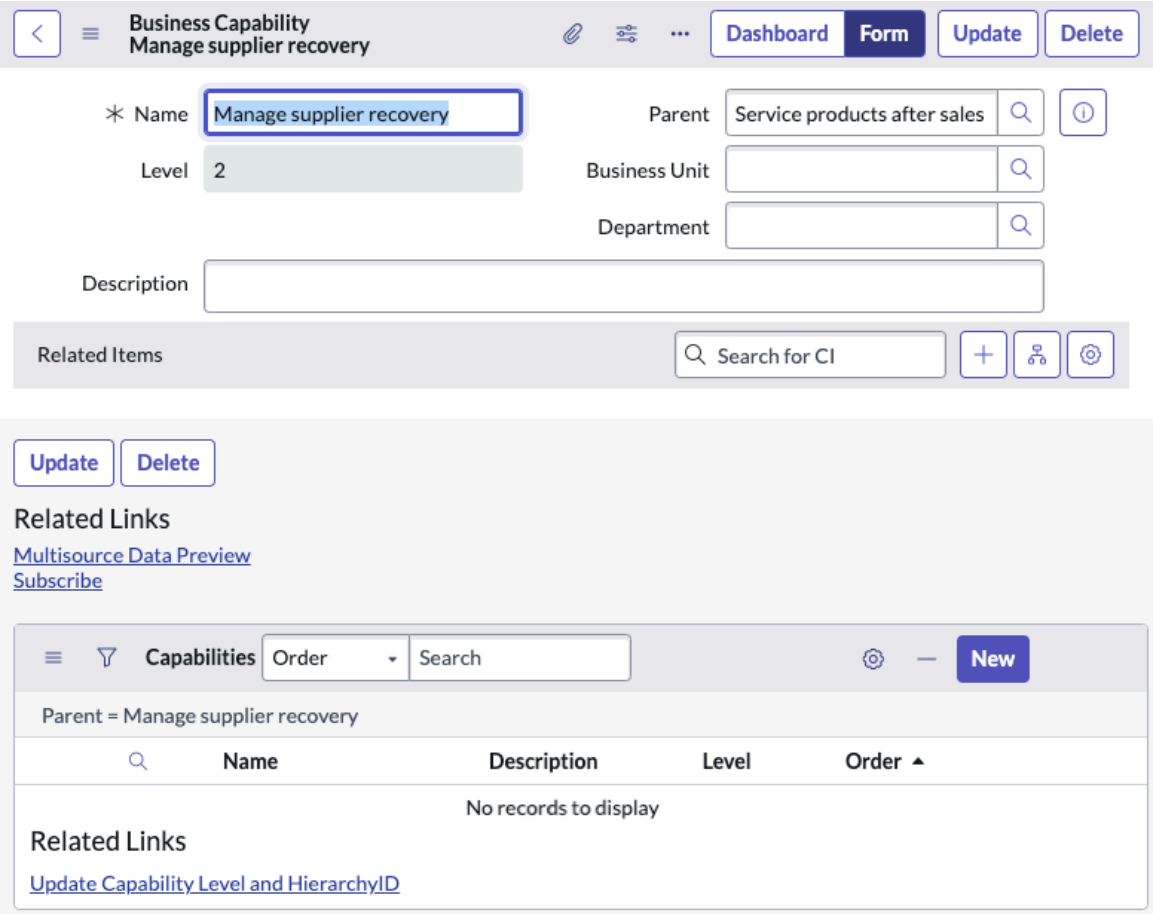
Die Beziehung verbindet den Datensatz der Geschäftsanwendung, die bei der Planung und dem Design verwendet wird, mit dem Ort und der Art der operativen Umsetzung, dargestellt durch Serviceinstanzen. Die Beziehung berücksichtigt jede Verwendung einer Geschäftsanwendung in der Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebung (Entwicklungs-, Test- und Prod-Serviceinstanzen). Häufig gibt es mehrere Produktionsbereitstellungen. Beispielsweise verwendet ein großer Einzelhändler eine Geschäftsanwendung, die in jedem seiner 1.000 Stores eine Kasse ausführt. Es gibt daher 1.000 Produktionsinstanzen der Serviceinstanz – eine pro Store – für diese Geschäftsanwendung. Sehen Sie sich das Video „CSDM in a Nutshell“ an Zur zusätzlichen Diskussion der Beziehung.

Business Capabilities, die in einer Hierarchie dargestellt werden

Sie können Business Capabilities in einer Hierarchie einer übergeordneten Business Capability und einer oder mehreren untergeordneten (untergeordneten) Fähigkeiten darstellen. Untergeordnete Fähigkeiten (Blattknoten) werden durch numerische Werte dargestellt: 1,0 für das übergeordnete Element und 2,0 bis 6,0 für die Blattknoten. Wenn Sie eine Fähigkeit an einem Blattknoten hinzufügen, aktualisieren oder löschen, müssen Sie die Ebenen aller Fähigkeiten für die Blattknoten in dieser Hierarchie entsprechend aktualisieren. Wenn eine Business Capability-Hierarchie mehr als sechs Ebenen erfordert, teilen Sie die Struktur in mehrere Business Capabilities auf.

Verwenden Sie das Formular „Business Capability“, um Business Capabilities zu erstellen, zu ändern und zu erweitern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um Fähigkeiten zu aktualisieren, wählen Sie aus **Aktualisieren Sie Fähigkeitsebene und HierarchyID** Zugehöriger Link. Befolgen Sie diese Richtlinien, wenn Sie Fähigkeiten aktualisieren, um sicherzustellen, dass die Fähigkeitszuordnung die Änderung widerspiegelt:

- Wenn die übergeordnete Fähigkeit in der Hierarchie aktualisiert wird, werden die Ebenen aller untergeordneten Knotenfähigkeiten neu berechnet.
- Die Gesamtzahl der Blattknotenebenen in einer Hierarchie darf sechs nicht überschreiten.
- Beim Hinzufügen einer Fähigkeit wird die Hierarchieebene automatisch basierend auf der übergeordneten Fähigkeitsebene zugewiesen.
- Sie können nur Fähigkeiten auf Blattknotenebene oder Fähigkeiten ohne Blattknotenebenen löschen.
- Erstellen Sie keine Zirkelbeziehungen. Wenn Sie beispielsweise eine übergeordnete Fähigkeit erstellen, kann eine Blattknotenfähigkeit nicht ihr übergeordnetes Element sein.

Hinzufügen einer Geschäftsanwendung

Eine Geschäftsanwendung ist eine manuell verwaltete CI-Klasse mit einem *Verbraucht :: Verbraucht Von* Beziehung zu einer Serviceinstanz. Sie müssen daher die erforderlichen Beziehungen zu CIs manuell erstellen (z. B. mit Instanzen der Serviceinstanzen, die verwendet werden). Durch das Erstellen von Beziehungen können Sie Geschäftsanwendungen auch Infrastruktur-CIs wie Datenbanken und Webservern zuordnen. Bei Bedarf können Sie zwei oder mehr Geschäftsanwendungen integrieren oder verbinden, um ihre Beziehung herzustellen.

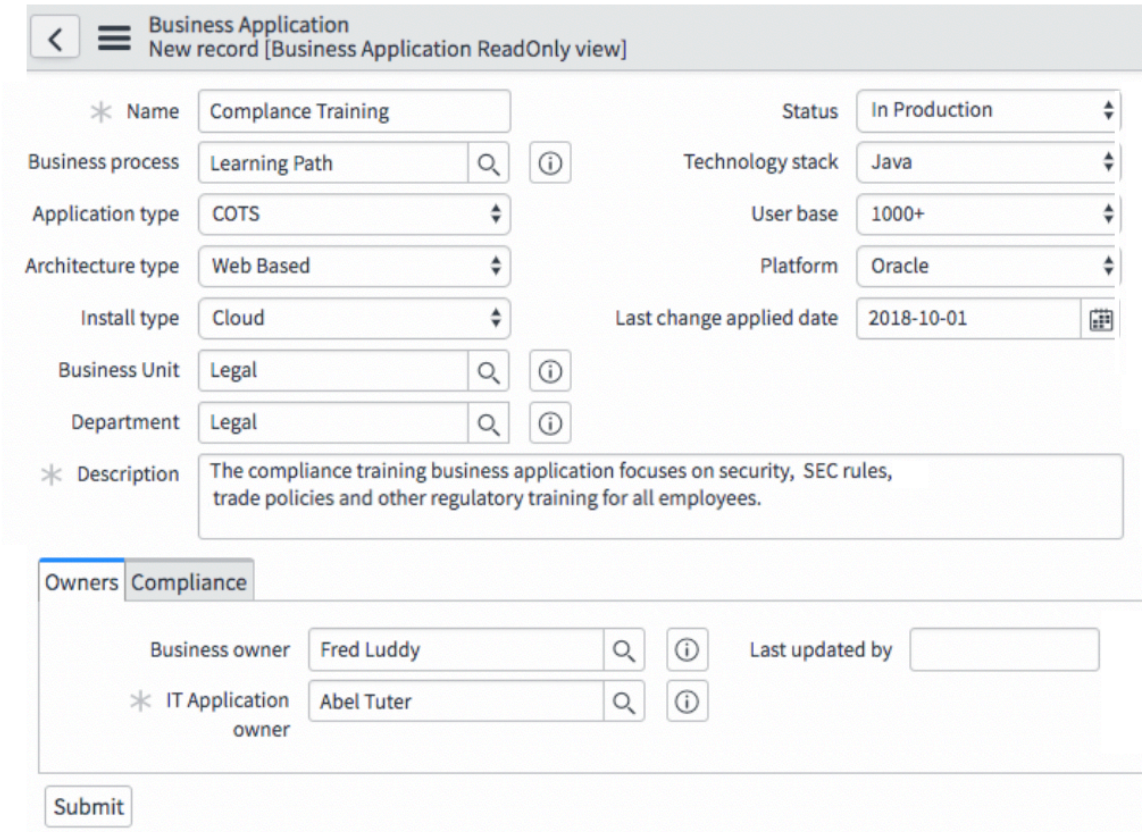
Eine Geschäftsanwendung kann die folgenden Entitäten umfassen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Umgebungen (z. B. Entwicklung, Test oder Produktion).
- Geografien (z. B. Amerika oder Asien-Pazifik-Japan [APJ])
- Regionen (z. B. Europa, Naher Osten und Afrika [EMEA]).

Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um eine Geschäftsanwendung hinzuzufügen:

- Importieren Sie die Liste der Anwendungen aus einer Tabelle oder einem Drittanbietertool. Um Daten zu importieren, definieren Sie eine Datenquelle und eine Transformationszuordnung, und führen Sie dann einen Import aus oder planen Sie ihn.
- Verwenden Sie das Formular „Geschäftsanwendung“.



Informationsobjekt

- Ein Informationsobjekt ist ein CI, das die Informationen (oder Datentypen) anzeigt und beschreibt, die die Anwendung von der Datenbank erhält. Informationsobjekte sind Teil des Informationsportfolios und werden von der Geschäftsanwendung referenziert. Ein Informationsobjekt hat einen *Used By::Uses*Mit einer Geschäftsanwendung.
- Informationsobjekte werden der Tabelle „Informationsobjekt“ [cmdb_ci_Information_object] zugeordnet.
- Sie können die Informationsobjekttabelle verwenden, um die Arten von Daten zu identifizieren, die eine Geschäftsanwendung verwendet, einschließlich hochsensibler Daten wie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Persönlich identifizierbare Informationen (PII)
- Daten des Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)
- Daten des Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA)

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Zugehörige Informationen

CI-Beziehungen in der CMDB

Build- und Integrationsdomäne im CSDM-Modell

Entwicklungsteams verwenden die Tabellen in der Domäne „Build & Integration“ während der Build-Maßnahme (Systementwicklungslebenszyklus – SDLC oder Agile Development) digitaler Produkte. Die Tabellen stellen die logischen Entwicklungsdetails der Enterprise-Anwendungen (digitale Produkte) dar, die von Ihrer Organisation bereitgestellt und verwendet werden sollen. Dies sind keine funktionsfähigen CIs.

Tabellen und Beziehungen in der Build- und Integrationsdomäne

Eine SDLC-Komponente ist ein CI, das eine eindeutige Entwicklungsmaßnahme für Code darstellt. Sie stellt Teile einer größeren Geschäftsanwendung oder eines digitalen Produkts dar, aufgeschlüsselt nach einzeln entwickelten Komponenten. Mit anderen Worten: Die SDLC-Komponente ist ein Softwareelement einer größeren Anwendung oder Technologie. SDLC-Komponenten-CI-Datensätze in der Tabelle „SDLC-Komponente“ [cmdb_ci_sdlc_component] aktivieren DevOps Produkt zur Bereitstellung erweiterter Fähigkeiten für die Visualisierung und Verwaltung Ihrer Anwendungsentwicklungs-Pipeline.

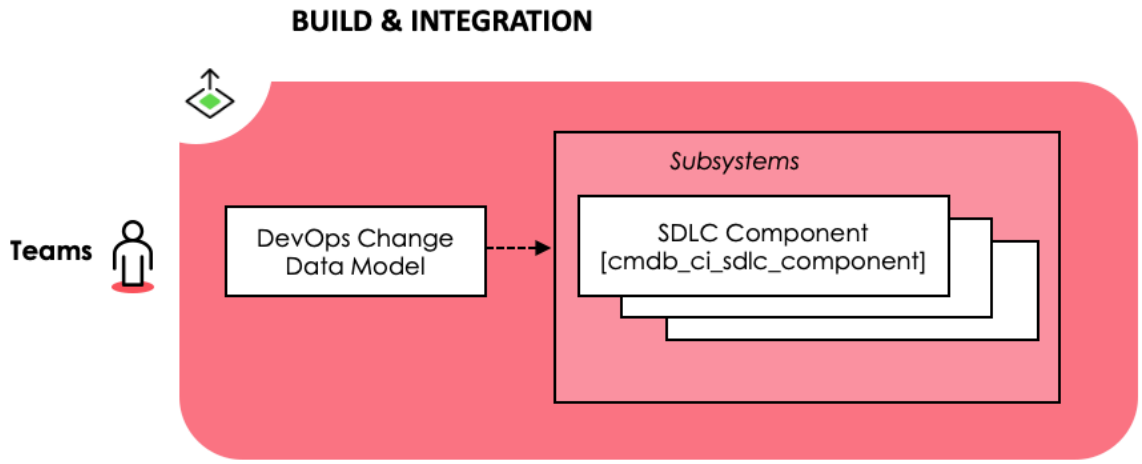
Datensätze in der Tabelle sind nicht funktionsfähig und keine direkten Ziele von ITSM Incident-Management, Problem-Management, Oder Change-Management Prozesse. Daher müssen Sie SDLC-Komponentendatensätze nicht konfigurieren. Die SDLC-Komponententabelle ist über verfügbar CMDB Schemaversion 1,33.

Das DevOps-Change-Datenmodell basiert auf einem leistungsstarken Datenmodell, das Ihre DevOps-Toolkette mit der Arbeit und den Daten verbindet, die sich bereits auf der Plattform befinden. Das Modell bietet die Möglichkeit, Changes zu beschleunigen und gleichzeitig ein effektives und transparentes Risikomanagement sicherzustellen.

Die Build- und Integrationsdomäne enthält die folgenden Tabellen und Beziehungen:

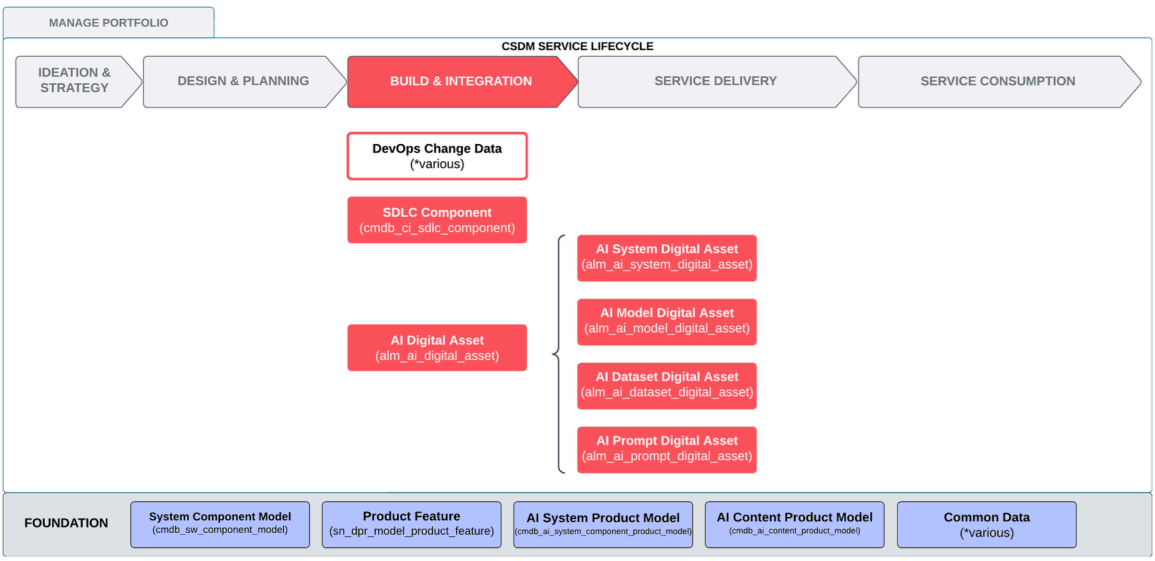
- Geschäftsanwendung (Serviceverbrauchsdomäne) *`Contains::Contained By`*SDLC-Komponente
- SDLC-Komponente hat einen *`Contains::Contained By`*Beziehung zur Serviceinstanz-Tabelle in der Domäne „Servicebereitstellung“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Tabellen, die während der Build- und Integrationsphase des Servicelebenszyklus verwendet werden

Das digitale AI-System-Asset stellt die Software-/Anwendungskomponenten für AI- und Gen-AI-Services dar. Für die Zwecke von Build, Integration und AI-Governance stellt das digitale AI-System-Asset (ServiceNow, Drittpartei oder anwenderdefiniert) die bereitstellbare Softwarequelle, Binärdateien und Komponenten dar, die in die Build- und Integrations-Pipelines eingespeist werden. Ein Asset kann bereitgestellt werden oder derzeit nicht bereitgestellt werden.



Typen der SDLC-Komponente

- Anwendung: Eine Serviceinstanz ist eine bereitgestellte Instanz der SDLC-Anwendungskomponente. Beispiele sind Micro-Services und APIs. Das Build-Team erstellt normalerweise Serviceinstanzen im Namen des Serviceverantwortlichen (wie in beschrieben) Verwalten Sie die Portfolio-Domäne im CSDM-Modell).

  Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Dashboard „Anwendungsservices“, um die Integrität zu überwachen.

- Infrastruktur: Jedes Infrastruktur-CI, das einen Snapshot seiner Konfigurationsdetails darstellt, ist eine bereitgestellte Instanz der SDLC-Infrastrukturkomponente. Beispiele sind Datenbank- und Sicherheitskonfigurationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Servicebereitstellungsdomäne im CSDM-Modell

Die Domäne „Servicebereitstellung“ stellt das gesamte End-to-End-Servicebereitstellungssystem dar, das die Infrastruktur, Technologien und Integrationsmuster (Infrastruktur, Systeme, Daten, Prozesse, Abhängigkeitsmodelle), Servicebereitstellungsnetzwerke und Betriebsmodelle. Zusammen stellen diese Elemente die CSDM-konformen Services für interne und externe Anwender und/oder Organisationen bereit.

Tabellen in der Domäne „Servicebereitstellung“

Anwender von Tabellen in der Domäne „Servicebereitstellung“ stellen die Betriebsumgebungen und die Infrastruktur bereit, die die Geschäftsanwendungen Ihrer Organisation unterstützen (wie in der Domäne „Build & Integration“ entwickelt) und verwalten sie. Typische Anwender sind Serviceinstanzbesitzer (für Anwendung und Plattform) und Serviceverantwortliche oder Service Provider (für Infrastruktur und Bereitstellung).

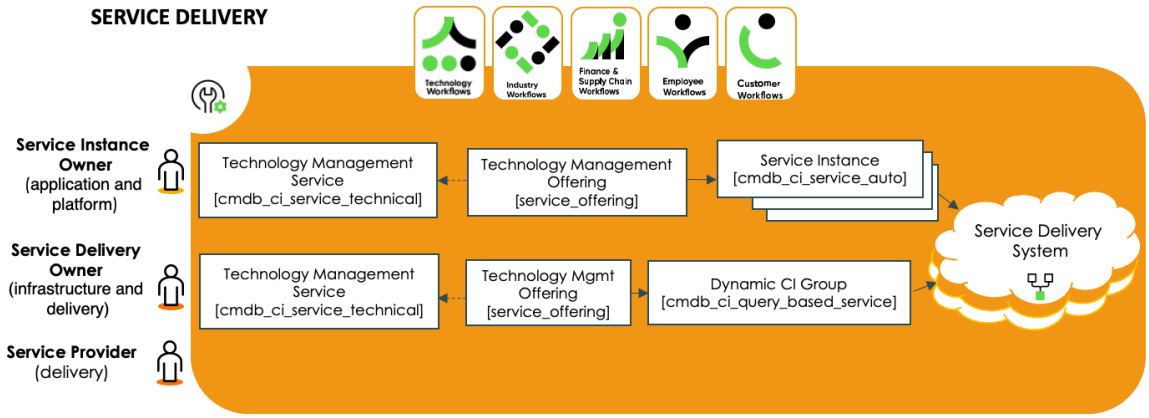
Die Tabellen in der Domäne „Servicebereitstellung“ Stellen Sie die Technologie dar, die Ihr Unternehmen in der Anbieteransicht verkauft oder verbraucht. Service-Mapping Und Discovery Füllen Sie die Tabellen aus. Mit den Tabellen in der Domäne können Sie auch CIs und ihre Beziehungen verwalten. Die Domäne enthält die folgenden Tabellen:

- Technologiemanagement-Service (Früher technischer Service) [cmdb_ci_Service_Technical] Tabelle. Die **Serviceklassifizierung** Ist technischer Service.
- Technologiemanagement-Angebot Tabelle (früher technisches Serviceangebot) [Service_offering]. Die **Serviceklassifizierung** Ist technischer Service.
- Katalog anfordern. Technologiekonsumenten können anfordern Technologiemanagement-AngeboteÜber einen Anforderungskatalog. Kataloge werden in detailliert beschrieben Servicekatalog.
- Tabelle „dynamische CI-Gruppe“ [cmdb_ci_query_based_Service]. **Serviceklassifizierung** Ist technischer Service. Technologiemanagement-ServicesIn Ereignismanagement Verwenden Sie die Tabelle cmdb_ci_query_based_Service.
- Serviceinstanz (Hat zuvor Anwendungsservice aufgerufen CSDM v5) [cmdb_ci_Service_Auto] Tabellen. Die **Serviceklassifizierung** Ist Anwendungsservice.
  - Für manuell erstellte und Service-Mapping: Tabelle „zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_Service_Discoverte] (enthalten in Basissystem).
  - Wenn abfragebasiert: [cmdb_ci_query_based_Service].
  - Wenn Tag-basiert: [cmdb_ci_Service_by_Tags].

Die CIs in dieser Domäne sind bereitgestellte Instanzen digitaler Produkte und ihre zugehörigen und erkennbaren Komponenten (z. B. installierte Anwendungen, Server und Netzwerkkomponenten) sowie Dokumentation der Services, die die bereitgestellten Instanzen bereitstellen und unterstützen. Die Domäne stellt auch das Portfolio von dar Technologiemanagement-ServicesIn Gebrauch. Weitere Informationen zu Lebenszyklen finden Sie unter Definitionen von Lebenszykluswerten für materielle/physische CIs.

Die Services sind funktionsfähig, d. h. Sie können sie für auswählen ITSM Incident-Management, Problem-Management, Oder Change-Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Beziehungen zwischen Servicebereitstellungstabellen

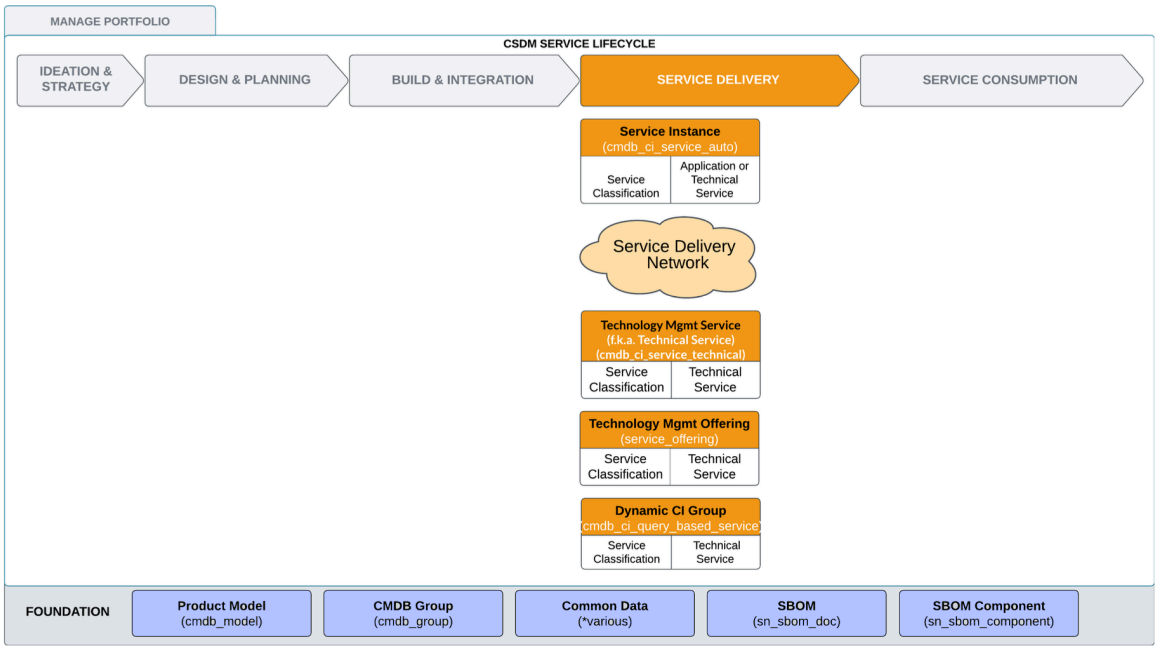
- SDLC-Komponente *Contains::Contained by*Serviceinstanz (optional zur Verwendung dieses Elements).
- Geschäftsanwendung *Consumes::Consumed*Nach Serviceinstanz.
- Serviceinstanz (eine logische Darstellung eines bereitgestellten Systems oder Anwendungsstapels) *Depends on::Used by*/ *Sends Data To::*Serviceinstanz.
- Serviceinstanz *Depends on::Used by*Anwendung.
- Anwendung *Runs on::Runs*Infrastruktur-CIs.
- Technologiemanagement-ServiceVerwendet ein Referenzattribut, um die Beziehung zur Infrastruktur anzugeben Technologiemanagement-Angebot. Wurde für Serviceverantwortliche veröffentlicht und unterstützt normalerweise einen oder mehrere Business-Services. A Technologiemanagement-ServiceKann eine Betriebsansicht haben, die aus einer oder mehreren besteht Technologiemanagement-Angebote.
- Technologiemanagement-Angebot *Contains::Contained by* Serviceinstanz. Stratifizierung des technischen Service in Optionen, einschließlich Lokalisierung/Geografie, Umgebung, Preise, Verfügbarkeit, Fähigkeit, Supportgruppe (INCIDENT), technische Genehmigungsgruppe (CHANGE) und Verpackungsoptionen.
- Technologiemanagement-Angebot *Contains::Contained by* Dynamische CI-Gruppe.
- Dynamische CI-Gruppe (eine dynamische Gruppierung von CIs, basierend auf Ergebnissen von CMDB-Gruppenabfragen) verwendet eine zugehörige Liste, um die Beziehung zu Infrastruktur-CIs anzugeben.
- Business-Service-Angebot *Depends on::Used by*Serviceinstanz.

Hinweis: Business-Services und Technologiemanagement-ServicesStellen Sie über spm_taxonomy_node eine Verbindung zum spm_Service_Portfolio her. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement-Taxonomie .

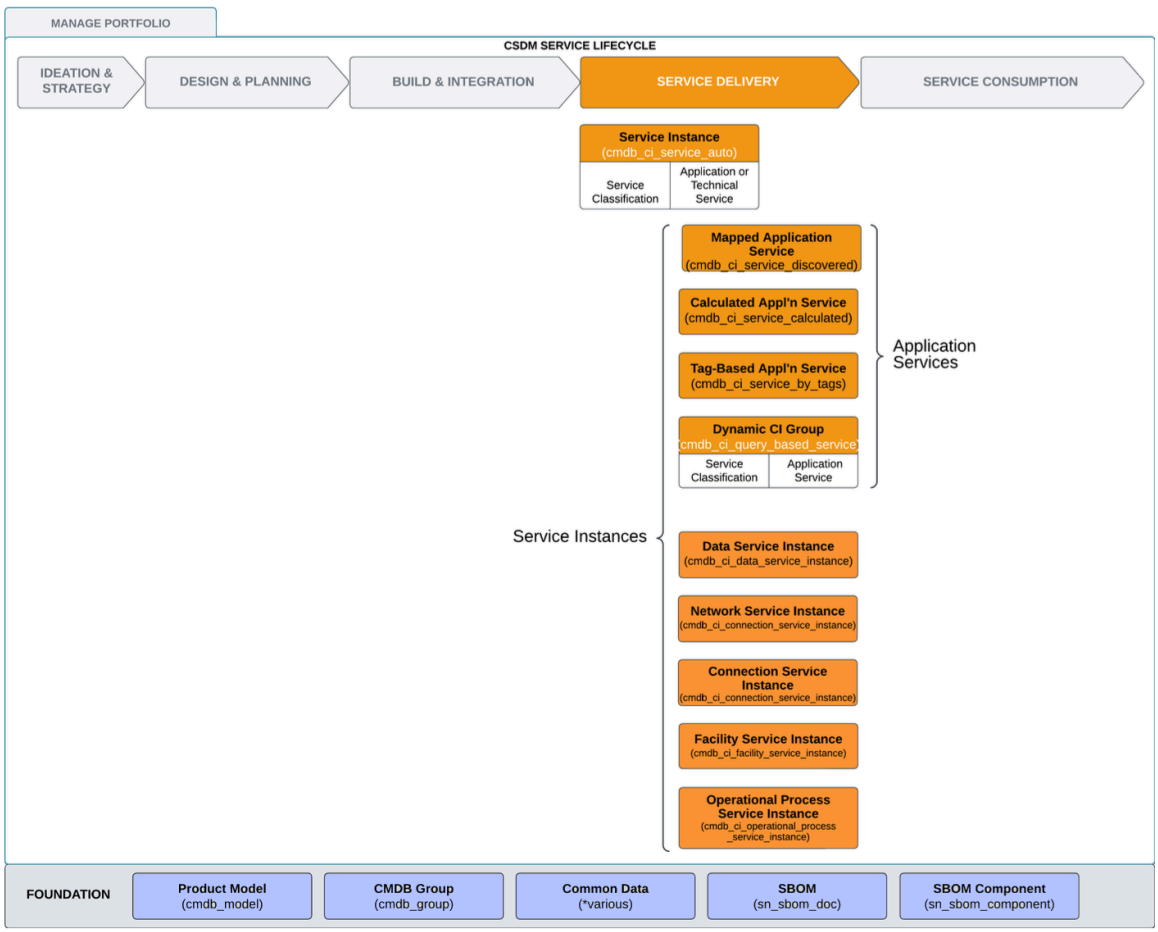
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen, die während der Servicebereitstellungsphase des Servicelebenszyklus verwendet werden



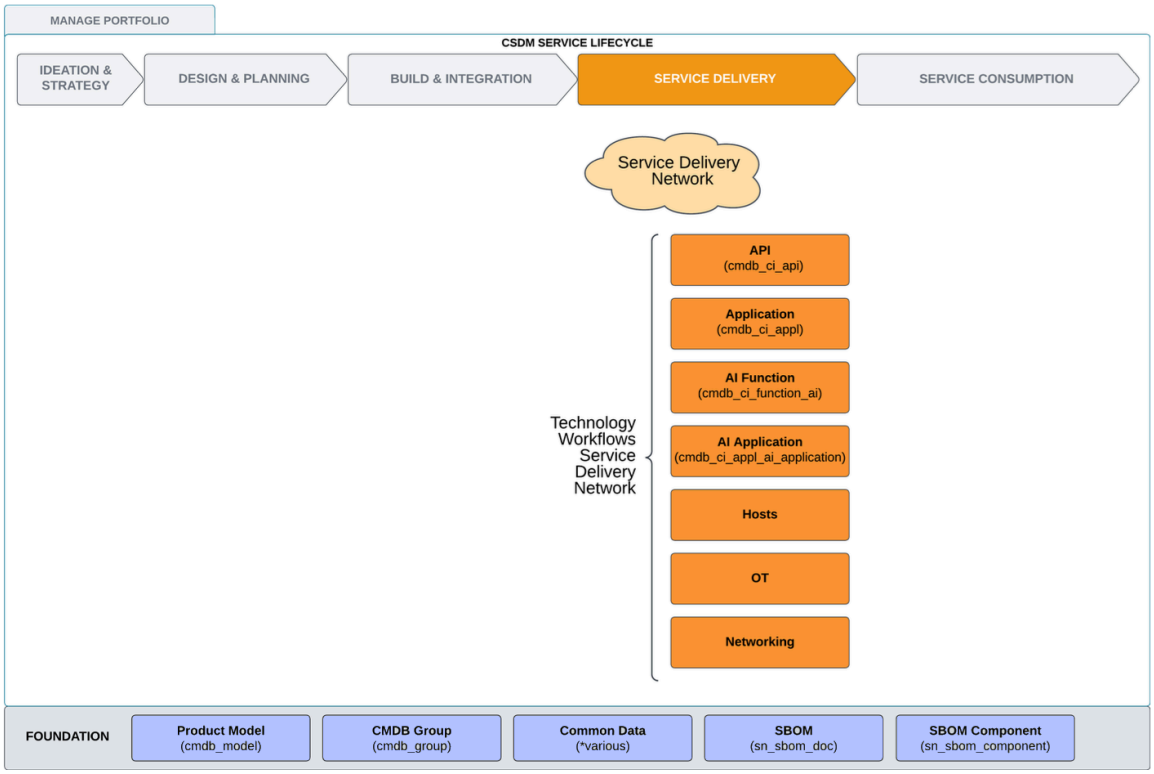
Tabellen, die während der Servicebereitstellungsphase des Servicelebenszyklus verwendet werden



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Komponententabellen, die während der Servicebereitstellungsphase des Servicelebenszyklus verwendet werden



API: Das API-Datenmodell wird in der CMDB zur Unterstützung der Verwaltung Ihrer API-Daten verfügbar gemacht. Im Rahmen von API-Einblicken können Sie Ihre Verwaltung von APIs zentralisieren, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, API-Details anzuzeigen, APIs zu vergleichen, Datenlücken zu identifizieren und zu beheben und Servicebeziehungen zu verwalten. API-Funktion: Aus virtueller Perspektive. API-Anwendung: Aus lokaler Perspektive.

AI-Funktion: AI-SaaS-Anwendungen, die auf Public-Cloud-Plattformen bereitgestellt werden und skalierbare On-Demand-Services für maschinelles Lernen, Datenverarbeitung und AI-gesteuerte Aufgaben bieten. Die Anwendungen bieten flexible Lösungen, ohne dass ein lokales Infrastrukturmanagement erforderlich ist.

AI-Anwendung: AI-Softwareanwendungen, die auf verschiedenen Plattformen wie Linux, Windows, Docker-Containern oder Kubernetes-Clustern (K8) ausgeführt werden können. Die Plattformen unterstützen verschiedene AI-Arbeitsauslastungen, darunter Modelle für maschinelles Lernen, Daten-Analytics und intelligente Services oder AI-fähige Anwendungen.

Technologiemanagement-Services

Technologiemanagement-Services Sind Serviceverantwortlichen zugeordnet und werden normalerweise unter einem oder mehreren Business-Services oder Serviceinstanzen abgestuft. Ein Technologiemanagement-Service kann ein oder mehrere Technologiemanagement-Angebote haben.

Anwender von Technologiemanagement-ServicesKann die Technologien anzeigen und verwalten, die Sie dem Unternehmen bereitstellen. Ereignismanagement Ermöglicht Ihnen die Überwachung der Serviceleistung. Sie können auch verwenden Ereignismanagement Um Integritätsprobleme für zugehörige Infrastruktur-CIs und Serviceinstanzen zu identifizieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Technologiemanagement-ServicesKann als Teil des Serviceportfolios in der Domäne Servicekonsum verwaltet werden (d. h. eine Serviceportfoliohierarchie kann von einem referenziert werden Technologiemanagement-Service). Dies ermöglicht eine vollständigere Hierarchie und Verwaltung beider Elemente Technologiemanagement-ServicesUnd Business-Services in Service-Portfoliomanagement Arbeitsbereich und zugehörige Arbeitsbereiche. Sie können bessere Entscheidungen treffen, wenn Sie wissen, wie Ausgaben für sind Technologiemanagement-ServicesKann die Leistung und Zuverlässigkeit Ihrer Business-Services verbessern.

Hinweis: Business-Services und Technologiemanagement-ServicesStellen Sie über spm_taxonomy_node eine Verbindung zum spm_Service_Portfolio her. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement-Taxonomie .

Technologiemanagement-Angebote

Technologiekonsumenten können anfordern Technologiemanagement-Angebote(TMO) über den Anforderungskatalog. Kataloge werden in beschrieben Servicekatalog. Der Verbraucher kann normalerweise die folgenden Funktionen und Optionen auswählen:

- Leistungsniveau
- Standort oder Geografie
- Umgebung
- Preisgestaltung
- Verfügbarkeit
- Fähigkeit
- Supportgruppe (für Incident)
- Technische Genehmigungsgruppe (für Change)
- Verpackungsoptionen (Zusagen)

Tipp: Verwenden Sie dynamische CI-Gruppen, um die Verwaltung erheblich zu verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Sie Anwendergruppen für ein Technologiemanagement-Angebot.

Technologiemanagement-Angebote Haben normalerweise die folgenden Komponenten:

Mindestens eine Servicezusage

Eine Servicezusage definiert die zwischen dem Verbraucher und dem Anbieter vereinbarten Servicebereitstellungsverpflichtungen. Servicezusagen definieren das Servicelevel in Bezug auf Verfügbarkeit, Relevanz, Umfang, Preise und andere Faktoren eindeutig. Beispielsweise kann eine Organisation zwei Stufen von Support für eine Serviceinstanz anbieten:

- Unterstützung für ein Angebot auf Produktionsebene: Bietet ein hohes Maß an Verfügbarkeit und Relevanz für Produktionsinstanzen. Enthält eine Garantie für die Antwortzeit rund um die Uhr, 5 Minuten (24 Stunden pro Tag, sieben Tage pro Woche).
- Unterstützung für ein Angebot außerhalb der Produktion: Begrenzte Verfügbarkeit und Relevanz für Instanzen außerhalb der Produktion. Enthält eine 60-minütige Antwortzeitgarantie zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr, Montag bis Freitag.

Ein Serviceangebotsabonnement, das aufzeichnet, welche Anwender Zugriff auf ein Angebot haben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

A Technologiemanagement-AngebotVerweist auf **Servicekategorisierung** Attribut in Servicetabellen, das angibt, ob ein Technologiemanagement-AngebotOder-Angebot bezieht sich auf einen Business-Service oder einen Technologiemanagement-Service. Technologiemanagement-AngeboteDie der Tabelle [Service_offering] zugeordnet sind, werden als „Technologiemanagement-Service“ klassifiziert und vom Service abgeleitet. Die Technologiemanagement-AngebotBasiert darauf, wie das übergeordnete Element eine bestimmte technische Anforderung erfüllt. Alle Technologiemanagement-ServiceMuss mindestens einen haben Technologiemanagement-Angebot.

Wichtig: Jedes CI, das über eine dynamische CI-Gruppe zugeordnet ist, kann nur einem zugeordnet werden Technologiemanagement-ServiceOder Technologiemanagement-Angebot. Konflikte können auftreten, wenn ein Service mehrere Angebote mit verschiedenen SLAs, OLAs, Supportgruppen und Zusagen enthält.

Dynamic CI-Gruppen

Eine dynamische CI-Gruppe besteht aus CIs, die aus einem resultieren CMDB Gruppenabfrage. Sie können beispielsweise eine dynamische CI-Gruppe basierend auf dem Standort erstellen: „Alle Webserver in Detroit“ oder „alle Oracle-Datenbanken in Mumbai“.

Hinweis: Dynamische CI-Gruppen enthalten nur CIs und dürfen keine anderen CI-Gruppen enthalten.

Dynamische CI-Gruppen werden der Tabelle [cmdb_ci_query_based_Service] zugeordnet und entweder als Serviceinstanz oder klassifiziert Technologiemanagement-Service, Falls zutreffend. Sie können dynamische CI-Gruppen in den folgenden Situationen verwenden:

Abfragebasierte Serviceinstanz

Sie haben nicht Service-Mapping Noch aktiviert, aber Sie haben 12 Server und drei Datenbankinstanzen in MyAppServiceProd. Sie können Ihre Tabellen als Serviceinstanz durch eine dynamische CI-Gruppe ersetzen.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie die dynamische CI-Gruppenmethode, um Anwendungsservices auszufüllen.

Verwaltete Gruppe von Infrastruktur-CIs

Die Webserver in Detroit werden von DetroitRockCity verwaltet Technologiemanagement-Angebot. Anstatt Beziehungen manuell aus zu erstellen Technologiemanagement-AngeboteVerwenden Sie für Infrastruktur-CIs eine dynamische CI-Gruppe. Eine einzelne Beziehung von Ihrem Technologiemanagement-AngebotCI (DetroitRockCity) Ihrer dynamischen CI-Gruppe (Webserver in Detroit) bietet Ihnen die benötigte Transparenz.

Eine Möglichkeit, Patches für Ihre CIs zu verwalten

In Change-Management, Sie können die dynamische CI-Gruppe für die CIs auswählen, die Sie aktualisieren müssen, und eine Business-Regel verwenden, um automatisch auszufüllen **Betroffenes CI** Feld.

Serviceinstanzen (vor CSDM v5 als Anwendungsservices bezeichnet)

Serviceinstanz eine Relabel von [cmdb_ci_Service_Auto], die zuvor als Anwendungsservice bezeichnet wurde.

Anwendungsservices sind noch vorhanden. Sie waren immer als erweiterte Tabellen vorhanden, je nachdem, wie Sie diesen Anwendungsservice verwaltet haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die manuelle Erstellung oder Servicezuordnung wechseln Sie zum zugeordneten Anwendungsservice.

Bei Tag-basiert wird sie in der Tag-basierten Anwendungsservicetabelle gespeichert. Die Tabellen sind noch vorhanden und sind weiterhin Anwendungsservices, und Sie wechseln weiterhin zum Anwendungsservice-Assistenten, um Anwendungsservices zu erstellen.

Neue Typen von Serviceinstanzen sind Erweiterungen von [cmdb_ci_Service_Auto]:

- Datenserviceinstanz [cmdb_ci_Data_Service_instance]
- Netzwerkserviceinstanz [cmdb_ci_Network_Service_instance]
- Serviceinstanz des operativen Prozesses [cmdb_ci_Operational_Process_Service_instance]
- Verbindungsserviceinstanz [cmdb_ci_connection_Service_instance]
- Facility-Serviceinstanz [cmdb_ci_Facility_Service_instance]

Die Serviceinstanz (Hat zuvor Anwendungsservice aufgerufen CSDM v5) Die Tabelle [cmdb_ci_Service_Auto] unterstützt Serviceinstanzen. Eine Serviceinstanz ist ein Satz verbundener Anwendungen und Hosts, die so konfiguriert sind, dass sie einen Service anbieten. Eine Serviceinstanz ist eine logische Darstellung eines bereitgestellten Systems oder eines Anwendungsstapels. Mit Serviceinstanzen können Sie Zuordnungen und Change-Verlauf für Services anzeigen. Zum Beispiel die Ereignismanagement Die Anwendung kann die Serviceleistung überwachen und Integritätsprobleme für Serviceinstanzen identifizieren.

Serviceinstanzen können intern sein, z. B. das E-Mail-System einer Organisation, oder kundenorientiert, z. B. die Website einer Organisation. Zum Erstellen von Finanzberichten über eine webbasierte Anwendung sind beispielsweise Computer, Webserver, Anwendungsserver, Datenbanken, Middleware und Netzwerkinfrastruktur erforderlich. Die Anwendungen und Hosts sind so konfiguriert, dass sie den Service der Finanzberichterstellung anbieten. Eine Serviceinstanz stellt eine Instanz einer solchen Geschäftsanwendung oder eines solchen Systems in der Entwicklungs-, Test- oder Produktionsumgebung dar.

Serviceinstanzen sind die Einstiegspunkte für Service-Mapping Funktion. Serviceinstanzen, die ein Geschäft oder untermauern Technologiemanagement-ServiceUnd sind dem zugeordnet CMDB Serviceinstanz (Hat zuvor Anwendungsservice aufgerufen CSDM v5) Tabelle [cmdb_ci_Service_Auto] Für allgemeine Berichterstellung.

Serviceinstanzen sind wichtige Beziehungsentitäten für IT Service Management(ITSM), IT Operations Management(ITOM), Strategisches Portfoliomanagement(SPM), und Kundenservice-Management (CSM).

Serviceinstanzen umfassen Beziehungen zwischen Geschäftsanwendungen, Business-Services, Technologiemanagement-Services, Anwendungen und Infrastruktur-CIs. Sie können eine Serviceinstanz mithilfe des zugehörigen Geschäfts oder zugänglich machen Technologiemanagement-Angebot. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Dashboard „Anwendungsservices“, um die Integrität zu überwachen.

Typen der Serviceinstanz im Serviceinstanz-Datenmodell:

- Datenserviceinstanz
- Netzwerkserviceinstanz
- Serviceinstanz des operativen Prozesses

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verbindungsserviceinstanz
- Facility-Serviceinstanz

Die Tabelle, der eine Serviceinstanz zugeordnet ist, hängt von der Methode ab, mit der sie erstellt wird:

Methoden, die Tabellen zugeordnet sind

Methode zum Erstellen der Serviceinstanz	Der Tabelle zugeordnet
Top Down-Discovery (Service-Mapping)	cmdb_ci_Service_detected
Dynamische CI-Gruppe (abfragebasiert)	cmdb_ci_query_based_Service
Tags	cmdb_ci_Service_Tags
Manuelle Eingabe über das Formular „Serviceinstanz erstellen“ (früher Formular „Anwendungsservice erstellen“)	cmdb_ci_Service_detected

- Weitere Informationen zu Serviceinstanzen und den Methoden, mit denen Sie sie erstellen können, finden Sie unter Anwendungsservices Und Anwendungsservices erstellen.
- Sie können erforderliche Attribute für Serviceinstanzen angeben. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Attribute und Beziehungen, die für Anwendungsservices erforderlich sind.
- Sie können eine Beziehung zwischen einer Serviceinstanz und den Komponenten anderer festlegen CSDM Domänen. Siehe Service-Mapping .

Anwendungen

Eine Anwendung ist ein beliebiges Programm oder Modul, das Verhalten definiert und eine bestimmte Funktion ausführt. Anwendungen sind normalerweise erkennbare Instanzen und bieten einen bestimmten Satz von Funktionen für einen oder mehrere Services.

- Die Anwendungstabelle und die erweiterten Tabellen enthalten eindeutig erkannte Instanzen von Code, die auf dem Host verwendet werden.
- Anwendungen werden als Infrastruktur-CIs betrachtet.
- Die Instanz ist auf die Anwendungen auf einem einzelnen Host beschränkt. Diese Einschränkung stellt sicher, dass Anwendungen während der Discovery eindeutig identifiziert werden.
- Es gibt eine 1-zu-viele-Beziehung (und keine 1-zu-1) zwischen der Anwendung und der Serviceinstanz. Eine einzelne installierte Anwendung, z. B. eine Datenbankinstanz, kann je nach Konfiguration und Verwendung der Anwendungen mehrere Serviceinstanzen unterstützen.

Hinweis: Die Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl] ist kein Bestand oder Portfolio Ihrer Anwendungen. Machen Sie nicht den Fehler, Details zu verwalteten Anwendungen in der Anwendungstabelle zu speichern. Diese Details (Bestands- oder Anwendungsportfolioobjekte) gehören in die Geschäftsanwendungstabelle (wie in dokumentiert) Design- und Planungsdomäne im CSDM-Modell).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Infrastruktur-CIs

Infrastruktur-CIs sind verwaltete physische und logische Komponenten. Ein CI kann ein einzelnes Modul sein, z. B. ein Server, eine Datenbank oder ein Router, oder ein vollständiges System, z. B. ein Webserver, eine Datenbank oder eine Infrastruktur.

Die zugrunde liegenden Infrastrukturkomponenten oder CIs können kompliziert sein. Die Komplexität nimmt zu, da Datenstrukturen auf physischen CIs überlagert werden. Aus diesem Grund sollten Sie mit einem Business Relationship Manager oder Unternehmensarchitekten zusammenarbeiten, um Ihre Geschäftsfähigkeiten und Geschäftsanwendungen zu definieren.

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Zugehörige Informationen

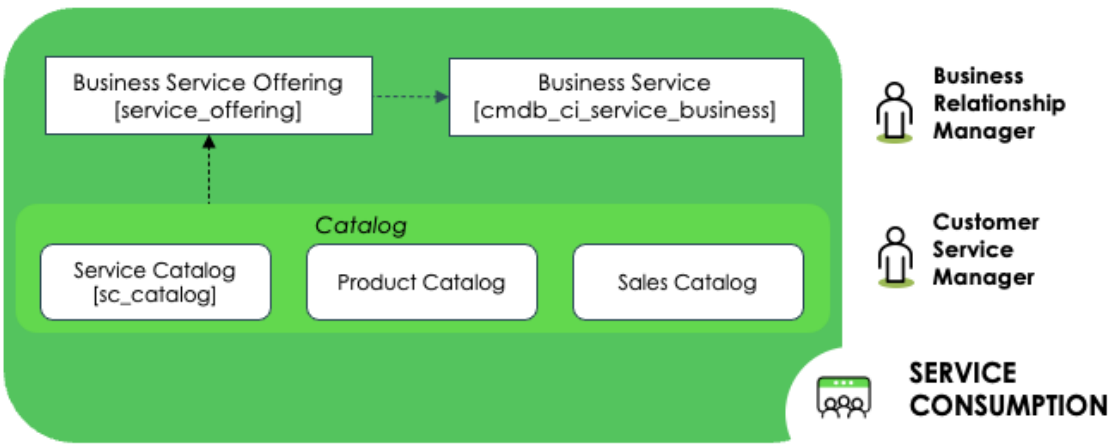
Synchronisieren Sie Anwendergruppen für ein Technologiemanagement-Angebot

Serviceverbrauchsdomäne im CSDM-Modell

Interne oder externe Verbraucher können Business-Services über die Anforderungskataloge in der Domäne Servicenutzung anfordern. Die Business-Service-Angebote in den Anforderungskatalogen sind die bereitgestellten digitalen Produkte in der Domäne „Servicebereitstellung“. Geschäftsbeziehungsmanager und Kundenservice-Manager können Elemente der Domäne „Servicebereitstellung“ verkaufen oder sogar verbrauchen.

Tabellen in der Domäne „Servicenutzung“

Tabellen in der Domäne „Serviceverbrauch“ werden von verwendet Service-Portfoliomanagement Und Kundenservice-Management(CSM). Sie können die Tabellen in der Domäne „Servicenutzung“ auswählen, die mit verwendet werden sollen Incident-Management Und Change-Management.



Die Domäne Servicenutzung enthält die folgenden Tabellen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Tabelle „Business-Service“ [cmdb_ci_Service_Business] (**Serviceklassifizierung** Ist Business-Service) erweitert die Tabelle „Core Service“ [cmdb_ci_Service]. Ein Service kann beispielsweise „HR verwalten“ sein.

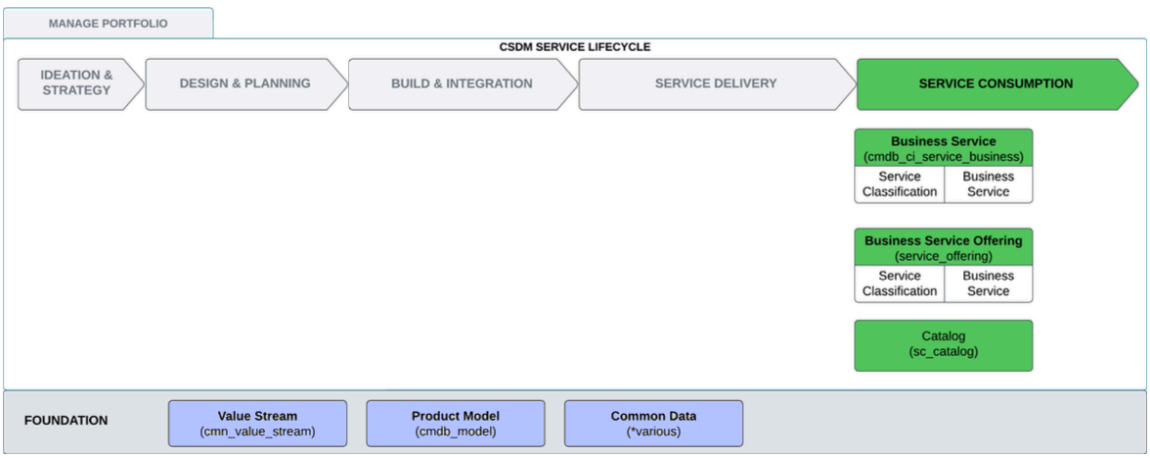
  Hinweis: Bevor die Business-Service-Tabelle hinzugefügt wurde, waren alle Business-Services in der Servicetabelle vorhanden. In Zukunft werden möglicherweise alle Business-Services von Core cmdb_ci_Service zu cmdb_ci_Service_Business migriert. Bis dahin funktionieren beide Tabellen identisch.

- Die Tabelle „Business-Service-Angebot“ [Service_offering] enthält die Angebote, die Verbraucher im Katalog auswählen können. Zusammengenommen bilden die Business-Service-Angebote den Business-Service. In unserem HR-Beispiel können Angebote „Onboarding verwalten“ und „Interviews verwalten“ sein. Jedes Angebot hat einen *`Depends on::Used by`*Beziehung zu einer Serviceinstanz in der Domäne „Servicebereitstellung“.
- Servicekatalog-Tabelle [sc_catalog]. Die Servicekatalog-Tabellen enthalten die Business-Service-Angebote, die Verbraucher auswählen können.

- Business Capability *`Provided By::Provides`*Business-Service
- Serviceportfolio *(Referenzattribut)* Business-Service
- Business-Service *(Referenzattribut)* Business-Service-Angebot
- Business-Service-Angebot *`Depends on::Used by`*Serviceinstanz

Sie müssen nicht verwenden Service-Portfoliomanagement Oder CSM Zur Verwendung der referenzierten Tabellen, aber mit diesen Produkten können Sie Workflows verwalten und servicebezogene Daten melden.

Tabellen, die während der Serviceverbrauchsphase des Servicelebenszyklus verwendet werden



Business-Service-Angebote

Business-Service-Angebote (**Serviceklassifizierung** Ist Business-Service) sind der Ausgangspunkt für die Konfiguration Service-Portfoliomanagement. Business-Service-Angebote erben von Business-Services. Business-Service-Angebote bestehen aus einer oder mehreren Servicezusagen, die das Servicelevel in Bezug auf Verfügbarkeit, Umfang, Preise und andere Faktoren definieren. Beispielsweise kann eine Organisation zwei Ebenen von Desktop-Support anbieten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Silber-Angebot von Upgrades und Virenschutz.
- Ein Goldangebot mit den Silberzusagen plus einer Antwortzeitgarantie von 30 Minuten zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr, Montag bis Freitag.

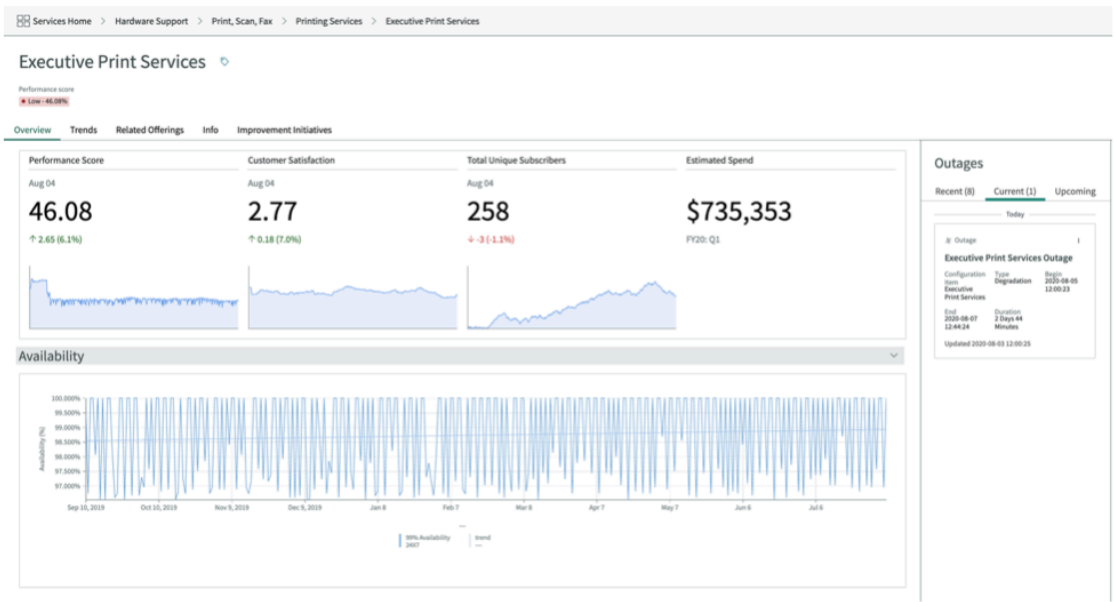
Hinweis: Business-Services und Technologiemanagement-ServicesStellen Sie über spm_taxonomy_node eine Verbindung zum spm_Service_Portfolio her. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement-Taxonomie .

Business-Service-Angebote weisen die folgenden Merkmale auf:

- Business-Service-Angebote passen den Service nach Fähigkeiten, Verfügbarkeit, Preisen und Verpackungsoptionen an. Sie können das Serviceangebot verwenden, um verschiedene Leistungsniveaus und Funktionen für einen bestimmten Service festzulegen.
- Business-Serviceangebotszusagen definieren die vereinbarten Servicebereitstellungsverpflichtungen.
- Datensatz für Abonnements von Business-Service-Angeboten, auf den Anwender Zugriff auf ein Angebot haben.
- Business-Service-Angebote sind CMDB Datensätze, die den spezifischen Geschäftsbereich und die Entität identifizieren, in der der Service bereitgestellt wird. Einige Business-Services und Serviceangebote hängen von der Serviceinstanz ab.
- Business-Service-Angebote werden vom Service abgeleitet und je nachdem, wie das übergeordnete Element eine bestimmte Geschäftsanforderung erfüllt.

Hinweis: Sie sollten mindestens ein Business-Service-Angebot für jeden operativen Business-Service oder konfigurieren Technologiemanagement-Service.

Sie können Ihre Business-Service-Angebote in anzeigen Digital-Portfoliomanagement (DPM).



Business-Service-Angebote haben normalerweise je nach Zusagen unterschiedliche Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs). Ohne Business-Serviceangebot bleiben SLAs nur auf Prozessebene. Beispielsweise bleibt das SLA bei einem P1-Incident oder einem geringfügigen Change und bezieht sich nicht auf das betroffene Business-Serviceangebot.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Business-Services und Business-Service-Angebote als Katalogelemente im Servicekatalog darstellen, um sie für Verbraucher verfügbar zu machen.

Geschäftsservices

Ein Business-Service ist Geschäftsanwendern zugeordnet und befindet sich normalerweise unter einer oder mehreren Business Capabilities. Ein Business-Service kann ein oder mehrere Business-Service-Angebote enthalten.

Geschäftsverbraucher können den Anforderungskatalog verwenden, um Business-Services, Business-Serviceangebote und Servicezusagen zu bestellen. Kataloge werden in detailliert beschrieben Servicekatalog. Business-Services werden der Tabelle „cmdb_ci_Service_Business“ zugeordnet und als „Business-Services“ klassifiziert.

Serviceportfolios

Ein Serviceportfolio ist eine hierarchische Sammlung von Business-Services, Produkten, Projekten oder Anwendungen. Ein Portfolio kann ein strategisches Geschäftsziel darstellen und ermöglicht es Ihnen, alle enthaltenen Elemente als Gruppe zu verwalten (z. B. Lebenszyklen). Elemente sind in die folgenden Kategorien unterteilt:

- Ziel (Geschäftsabsicht)
- Fähigkeit
- Organisation (z. B. Enterprise Resource Planning [ERP] oder Finanzmanagement)
- Geografie (Standort)

Kataloge

Mit einem Anforderungskatalog können Verbraucher geschäftliche und technische Produkte, Services, Servicezusagungsoptionen und Angebote bestellen und verwalten (z. B. der Servicekatalog für Human Resources [HR]). Kataloge enthalten Katalogelemente und sind der Ausgangspunkt für Verbraucher, um auf verfügbare Services zuzugreifen. Kataloge werden in beschrieben Servicekatalog.

Katalogelement

Ein Katalogelement ist ein Artikel oder ein Service, den ein Verbraucher aus dem Katalog anfordern kann. Ein Service kann mehrere Katalogelemente enthalten (z. B. den Mitarbeiter-Onboarding-Katalog). Katalogelemente werden im Serviceportal aufgelistet und sind für die Anwender verfügbar, die sie benötigen (entweder durch Abonnement oder Auftragsverantwortung). Jedes Katalogelement ist mit einem Business-Serviceangebot verknüpft.

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Verwalten Sie die Portfolio-Domäne im CSDM-Modell

Die Domäne „Portfolio verwalten“ ist eine Ebene über dem CSDM Konzeptionelles Modell, das mit dem anderen interagiert CSDM Domänen. Der typische Anwender, ein Serviceverantwortlicher, kann für Services in mehr als einer Domäne verantwortlich sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Domäne Serviceverbrauch kann beispielsweise der Serviceverantwortliche für Human Resources (HR) finanziell für die Geschäftsanwendung verantwortlich sein, die HR-Services bereitstellt. Der Serviceverantwortliche muss möglicherweise auch die HR-Anwendungsinstanzen (als Serviceinstanzen oder -Systeme bezeichnet) verwalten und kann auch für die Auswirkungen der Anwendung auf das Geschäft verantwortlich sein.

Aufgrund dieser zusätzlichen Verantwortlichkeiten CSDM Ermöglicht Serviceverantwortlichen, Geschäftsanwendungen und ihre bereitgestellten Instanzen zu überwachen. Diese Transparenz ermöglicht es Serviceverantwortlichen, ihre Pflichten zu erfüllen und ihre Verantwortlichkeiten zu erfüllen.

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

CSDM wird konfiguriert

CSDM wird konfiguriert.

Konfiguration – Übersicht

1. CSDM Plugin aktivieren

   Aktivieren Sie CSDM Plugin, damit Sie mit der Implementierung von beginnen können CSDM Datenmodell.

2. Konfigurieren Sie CSDM Dashboard „Datengrundlagen“

   Verwenden Sie CSDM Dashboard „Datengrundlagen“ zum Überwachen und Bewerten wichtiger grundlegender Metriken von CSDM Framework.

3. Migrieren und synchronisieren Sie vorhandene Daten mit dem CSDM-Framework

   Sie führen mehrere Aufgaben aus, um sicherzustellen, dass Ihre vorhandenen Anwendungsdaten erfolgreich zu den erforderlichen Tabellen in migriert werden CMDB.

CSDM Plugin aktivieren

Aktivieren Sie CSDM Plugin, damit Sie mit der Implementierung von beginnen können CSDM Datenmodell.

Vorbereitungen

Wichtig: Bevor Sie aktivieren CSDM Plugin müssen Sie Ihre vorhandenen Lebenszyklusdaten dem Standard zuordnen CSDM Attribute. Die Zuordnung ermöglicht es Ihnen, Assets während ihrer Lebenszyklusübergänge mit effektiv nachzuverfolgen CMDB-Datenmanager . Anweisungen finden Sie unter Migrieren Sie zu CSDM-Lebenszyklusstandards .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erforderliche Rolle: itil und itil_admin

Prozedur

Aktivieren Sie `Com.snc.cmdb.csdm.activation` Plugin wie in beschrieben Aktivieren Sie ein Plugin .

Konfigurieren Sie CSDM Dashboard „Datengrundlagen“

Verwenden Sie CSDM Dashboard „Datengrundlagen“ zum Überwachen und Bewerten wichtiger grundlegender Metriken von CSDM Framework.

Vorbereitungen

Eine Einführung in das Dashboard finden Sie unter Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“.

- Füllen Sie aus, bevor Sie das Dashboard zum ersten Mal verwenden CSDM Metriken: Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben** Und führen Sie aus *`CSDM Get Well Metric Collection`*Auftrag.
- Die CSDM Das Dashboard „Datengrundlagen“ fügt die folgenden geplanten Aufgaben hinzu, die ausgeführt werden müssen:
  - *`CSDM Get Well Metric Collection`*: Berechnet und speichert Details für konforme CIs, die Metriken zugeordnet sind. Daten werden erst nach der ersten Ausführung dieser geplanten Aufgabe im Dashboard angezeigt. Die Punktzahlen der Metriken werden in der Tabelle „Metrikpunktzahlen für CSDM-Datengrundlagen“ [sn_getwell_csdm_score] gespeichert. Der Auftrag wird standardmäßig täglich ausgeführt.
  - *`CSDM Data Foundations PA Metric Collection`*: Berechnet die Gesamtanzahl der nicht konformen CIs, die jeder Metrik zugeordnet sind. Außerdem werden Trenddaten im Zeitverlauf für die nicht konformen CIs bereitgestellt, die Metriken zugeordnet sind.
  - *`CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection`*: Wird einmal täglich von aufgerufen (standardmäßig) *`CMDB Get Well Metric Collection`*Auftrag. Führt wiederholt einen 10-minütigen Ausführungs-/eine-Minuten-Pause-Zyklus aus, um so viele Batch-Dateien wie möglich zu verarbeiten.
- Erforderliche Rolle: App_Service_admin, App_Service_user, Asset, cmdb_read, itil_admin, Portfolio_admin, Service_Viewer oder Technology_Service_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Konfiguration** > **Dashboard für CSDM-Datengrundlagen**an.
2. Wählen Sie eine Registerkarte aus.

   Die Berichte auf jeder Registerkarte zeigen die Datenmetriken an, die für die Reife Ihrer Organisation geeignet sind CSDM Implementierungsphase (Foundation, Crawl, Walk, Run und fly).
3. Überprüfen Sie die Berichte.

   Beachten Sie die Prozentsätze und die Farbcodierung in **Ergebnis** Spalte für jede Metrik.
   - Wenn der Prozentsatz 100 % beträgt, wird CSDM Das Framework verfügt über die erforderlichen Informationen. Sie müssen nichts anderes tun.
   - Andernfalls fehlen erforderliche Informationen, und zusätzliche Aktionen sind erforderlich. Fahren Sie mit fort Schritt 5 .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notieren Sie sich die Metriken auf der **Grundlage** Registerkarte:

Benannte Produktmodelle mit Produktbesitzern

Zeigt cmdb_model-Datensätze an, die die folgenden Bedingungen erfüllen:

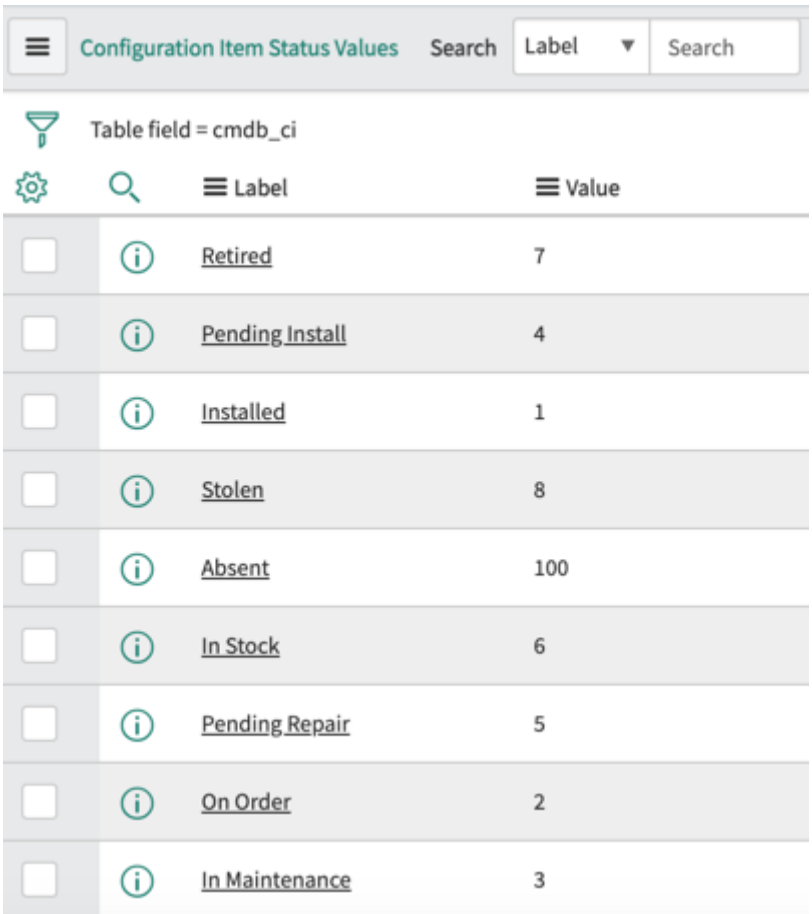
- **Status** = **In Produktion**
- **Name** Und **Besitzer** Ist nicht leer

Statuswerte des Konfigurationselements

Zeigt den Prozentsatz der CIs mit Standardstatuswerten an.

- 80 %: Mindestens 1 bis 5 CIs haben anwenderdefinierte Statuswerte.
- 60 %: 6 bis 10 CIs haben anwenderdefinierte Statuswerte.
- 40 %: 11 bis 15 CIs haben anwenderdefinierte Statuswerte.
- 20 %: Mindestens 16 CIs haben anwenderdefinierte Statuswerte.

Um den Standard anzuzeigen Basissystem Statuswerte, geben Sie ein `sn_getwell_oob_Status_table_field.list` Im Navigator **Filter** Textfeld. Im Formular „Konfigurationselement-Statuswerte“ wird die Liste der Elemente und zugehörigen Tabellen angezeigt. Wählen Sie einen Tabellennamen aus, um die Liste der Standardbezeichnungen und -Werte anzuzeigen.



Geschäftsbereiche mit Unternehmen

Zeigt Geschäftsbereichsdatensätze an, bei denen **Unternehmen** Feld ist nicht leer.

Standorte mit übergeordneten Elementen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigt cmdb_ci-Datensätze an, die die folgenden Bedingungen erfüllen:

- **Status** = installiert
- **Betriebsstatus** = betriebsbereit
- **Standort** Und **Standort.übergeordnet** Ist nicht leer

4. Wählen Sie die Kacheln aus, die den grundlegenden Metriken zugeordnet sind, um auf Performance Analytics-Widgets zuzugreifen.

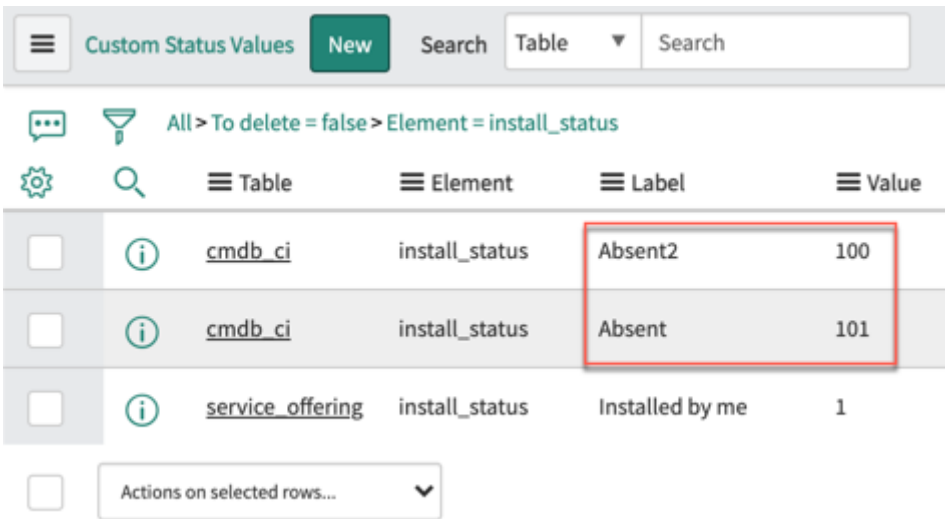
   Performance Analytics-Widgets Werden bereitgestellt von *CSDM PA Metric Collection*Geplante Aufgabe. Diese Widgets bieten Trenddaten im Zeitverlauf für die nicht konformen CIs, die der Metrik zugeordnet sind.

   - Stellen Sie sicher, dass die Echtzeitoption ausgewählt ist (

) Und dann auswählen **Datensätze Anzeigen** Zum Anzeigen der Liste der CIs.
   - Wählen Sie aus **Aufgliederungen** Kontextmenü zum Anzeigen verfügbarer Aufgliederungen.

5. Scrollen Sie zur Liste der CIs in **Anwenderdefinierte Statuswerte** Zugehörige Liste.

   Die Diagramme zeigen die Anzahl der anwenderdefinierten Werte, die für jedes Element definiert wurden. Wählen Sie ein Diagramm aus, um anwenderdefinierte Werte anzuzeigen, die für das Element definiert wurden. Dieses Beispiel zeigt anwenderdefinierte Bezeichnungs-Wert-Kombinationen für das Element install_Status.



6. Wählen Sie ein CI aus, um einen Drilldown zur Formularansicht durchzuführen.

   Die Formularansicht enthält die erforderlichen Informationen. Wenn das Formular nicht angezeigt wird, verfügen Sie möglicherweise nicht über ausreichende Zugriffsberechtigungen. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Administrator.

7. Wenn Sie mit der Verwendung des Formulars fertig sind, wählen Sie aus **Aktualisieren** Oder **Löschen** Um zur Listenansicht zurückzukehren.
8. Navigieren Sie, um zurück zu zu CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Die wichtigsten grundlegenden Metrikergebnisse können Sie überprüfen und analysieren.

Migrieren und synchronisieren Sie vorhandene Daten mit dem CSDM-Framework

Sie führen mehrere Aufgaben aus, um sicherzustellen, dass Ihre vorhandenen Anwendungsdaten erfolgreich zu den erforderlichen Tabellen in migriert werden CMDB.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beachten Sie die folgenden Punkte:

- Einige CSDM Tabellen wurden kürzlich eingeführt, daher sind Sie mit ihnen möglicherweise nicht vertraut. Informationen zu unbekannten Tabellen finden Sie in der Dokumentation zu Ihrem Produkt.
- Sie können weiterhin anwenderdefiniert oder nicht konform verwenden CMDB Tabellen. Wenn Sie dies tun, können Sie jedoch möglicherweise nicht den vollen Nutzen Ihrer Produkte nutzen.
- Verwenden Sie unbedingt die Migrationstools, die in beschrieben sind Unterstützung bei CSDM Lebenszyklus-Synchronisierungsprozess.

Verwalten Sie die von Ihnen verwendeten Attribute. Rationalisieren Sie Ihre anwenderdefinierten Attribute. Verwenden Sie die folgenden Richtlinien, um zu entscheiden, ob Sie wirklich alle Anpassungen beibehalten müssen:

- Bevorzugt: Das anwenderdefinierte Attribut hat keinen zugehörigen Basissystem Attribut, aber Sie müssen es verwenden.
- Beibehalten: Das anwenderdefinierte Attribut hat keinen zugehörigen Basissystem Attribut, ist jedoch für einen eindeutigen Anwendungsfall erforderlich.
- Refaktor: Das anwenderdefinierte Attribut hat einen Basissystem Attribut oder eine Fähigkeit, die migriert werden kann.
- Nicht erforderlich: Die Anpassung ist nicht mehr erforderlich. Löschen Sie die Attribute, die Sie nicht oder nur selten verwenden. Erwägen Sie das Löschen von Attributen, wenn es eine bessere Möglichkeit gibt, einen Anwendungsfall zu bearbeiten.

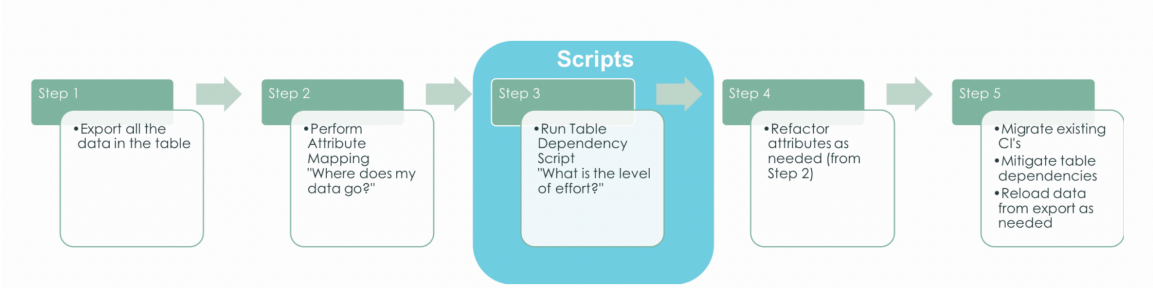
Berücksichtigen Sie zugehörige Abhängigkeiten. Durch das Verschieben von Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) in eine neue Tabelle werden zugehörige Abhängigkeiten nicht automatisch verschoben. Um zugehörige Abhängigkeiten zu identifizieren, verwenden Sie die in beschriebenen Skripts Migration zu CSDM zur Identifizierung von Tabellenabhängigkeiten (Verfügbar in ServiceNow-Community).

Wichtig: Das Skript verschiebt Ihre Daten oder ihre Abhängigkeiten nicht. Es werden nur die Abhängigkeiten identifiziert. Sie fakturieren Daten und Abhängigkeiten im Rahmen der Migration neu.

Nachdem Sie die Skripts ausgeführt und die Daten ausgewertet haben, haben Sie eine bessere Vorstellung vom Aufwand, der für die Migration Ihrer Daten erforderlich ist. Entscheiden Sie, ob Sie alle referenzierten Berichte, Regeln und Skripts benötigen. Entscheiden Sie dann, was Sie migrieren möchten, und erstellen Sie einen Migrationsplan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Migrations-Workflow



Prozedur

1. Sichern Sie Ihre Daten.
   Exportieren Sie Ihre Daten (mit allen Attributen) nach Excel, und bewahren Sie die Datei an einem sicheren Ort auf. Für den Fall, dass Probleme auftreten, haben Sie einen Notfallplan.
2. Ordnen Sie die Attribute zu.
   Identifizieren Sie die Tabelle, in die die Daten eingefügt werden sollen. Stellen Sie sicher, dass die Zieltabelle über die erforderlichen verfügt Basissystem Attribute. Rationalisieren Sie Ihre anwenderdefinierten Attribute. Entscheiden Sie, welche Anpassungen Sie beibehalten.
3. Verschieben Sie CIs aus vorhandenen Klassen nach CMDB Klassen.

   Hinweis: Vergessen Sie nicht konforme Tabellen und ihre Abhängigkeiten. Sie können Hunderte von Berichten, Geschäftsregeln, Skripts, Tabellenreferenzen und mehr haben, die die Daten in Ihren nicht konformen Tabellen benötigen.

   Durch das Verschieben von CIs in eine neue Tabelle werden Berichte, Geschäftsregeln usw. nicht automatisch verschoben. Wie in den folgenden Schritten beschrieben, identifiziert das Korrekturskript Abhängigkeiten, die Sie umfakturieren müssen. Sie können Laden Sie das Korrekturskript herunter Von ServiceNow Community.
4. Refaktorieren Sie die Attribute.
   Konsolidieren Sie das Datenmodell, und stellen Sie die Daten bereit für die Migration.

   Stellen Sie sicher, dass Sie die in den vorherigen Schritten beschriebenen Aufgaben im Zusammenhang mit der Attributzuordnung abgeschlossen haben. Befolgen Sie die Richtlinien, und ordnen Sie Ihre Daten nach Bedarf neu zu.
5. Migrieren Sie die Daten.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie über eine gültige und aktuelle Sicherung verfügen. Erstellen Sie bei Bedarf eine weitere Sicherung. Während der Migration gehen alle anwenderdefinierten oder verloren Basissystem Attribute, die sich nicht in derselben Tabellenhierarchie befinden.

   Beachten Sie beim Fortfahren folgende Punkte:

   - Migrieren Sie Ihre CIs zur neuen Klasse, um das CI und alle zugehörigen Objekte, Incidents und Changes in die neue Tabelle zu verschieben.
   - Beginnen Sie mit einigen CIs, und erhöhen Sie die Anzahl, wenn Sie sich wohl fühlen.
6. Korrigieren Sie Ihre Tabellenabhängigkeiten:
   a. Ändern Sie Berichte, um die neue Tabelle zu verwenden.
   b. Migrieren Sie Geschäftsregeln und Skripts nach Bedarf.
   c. Aktualisieren Sie Tabellenreferenzen nach Bedarf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Laden Sie Daten mithilfe der zuvor erstellten Sicherung in die neuen Attribute neu.
8. Validiert alle Daten und Abhängigkeiten.

Ergebnis

Sie haben Ihre Anwendung erfolgreich zu migriert CSDM Framework, und Ihre Daten befinden sich im erforderlichen CMDB Standorte.

Unterstützung bei CSDM Lebenszyklus-Synchronisierungsprozess

Mehrere Funktionen helfen Ihnen, die Genauigkeit und Vollständigkeit für den Prozess der Synchronisierung von Legacy-Daten mit Lebenszyklusdaten in sicherzustellen CSDM Framework.

Bevor Sie den Lebenszyklus-Synchronisierungsprozess durchführen

Veraltete Statuswerte, die automatisch aktualisiert werden

Mehrere Legacy-Status werden automatisch dem zugeordnet `Life Cycle Stage`Und `Life Cycle Stage Status`Felder. Weitere Informationen finden Sie unter Veraltete Statuswerte, die automatisch aktualisiert werden.

Datenmigrationsskript

Verwenden Sie das Korrekturskript aus dem ServiceNow Community Zum Identifizieren von Tabellenabhängigkeiten. Siehe Migration zu CSDM zur Identifizierung von Tabellenabhängigkeiten .

CMDB Dashboard „Datengrundlagen“

Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** Und wählen Sie dann aus **Dashboard für CMDB-Datengrundlagen** .

- CMDB Dashboard: Jede Registerkarte enthält wichtige Metriken, die die Konfiguration und Anpassungen in bewerten CMDB.
- Die Metriken liefern sichtbare Ergebnisse der Auswertung. Farbcodes und gewichtete Priorität helfen bei der Planung.
- Jede Metrik enthält einen Link zu einem Korrektur-Playbook mit Hintergrund und wird zur Korrektur wiedergegeben.

Weitere Informationen finden Sie unter Integrität in überwachen CSDM Und CMDB-Datengrundlagen-Dashboards.

CSDM Dashboard „Datengrundlagen“

Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** Und wählen Sie dann aus **Dashboard für CSDM-Datengrundlagen** .

Die CSDM Das Dashboard konzentriert sich auf wichtige Datenelemente, die Sie bei der Implementierung von unterstützen CSDM Framework. Die Berichte auf jeder Registerkarte zeigen die Datenmetriken an, die für die Reife Ihrer Organisation geeignet sind CSDM Implementierungsphase (Foundation, Crawl, Walk, Run und fly). Siehe Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“. Insbesondere die **Durchforsten** Die Registerkarte zeigt einen Bericht mit dem Titel **CIs mit nicht übereinstimmendem Betriebsstatus und Lebenszyklusphase** Zeigt eine Zusammenfassung der Nichtübereinstimmungen von Lebenszykluswerten zwischen CMDB, Asset und IBI an und ermöglicht Ihnen das Anzeigen von Nichtübereinstimmungsdetails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Phasenberichte „Durchforsten“ im Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“.

Zeigen Sie den Inhalt von Lebenszyklustabellen an

Um anzuzeigen, wie LebenszykluswertpaareWerden in den Zuordnungstabellen zugeordnet, wählen Sie aus **Alle** , Und geben Sie dann ein Life_Cycle_stage.list Im Suchtextfeld.

Nicht konforme CIs werden in die richtigen migriert CSDM Tabellen

Wenn Sie bereits haben CSDM Daten, aber nicht in den empfohlenen Tabellen können Sie ein Skript ausführen, um Abhängigkeiten zu identifizieren, die Sie möglicherweise für die nicht konformen Tabellen erstellt haben. Die Ergebnisse des Skripts identifizieren referenzierte Abhängigkeiten wie Berichte, UI-Skripts, Geschäftsregeln und andere Referenzen für eine angegebene Tabelle (bearbeitbar im Skript). Siehe dies Veröffentlichen Sie auf der Now Community-Website

Der Lebenszyklus-Synchronisierungsprozess zeigt den Diskrepanzbericht an

Wenn Sie den Synchronisierungsprozess starten, der Diskrepanzbericht Aktivieren der Lebenszyklussynchronisierung von Legacy-to-Asset Hilft Ihnen, Zuordnungsprobleme oder Probleme mit fehlenden Daten zu isolieren und zu beheben, bevor Sie mit der Migration und Synchronisierung fortfahren. Der Bericht identifiziert Probleme und enthält Links, die Sie zu den Zuordnungen führen, die gelöst werden müssen, bevor Sie die Daten synchronisieren können.

Zugehörige Informationen

Aktivieren der Lebenszyklussynchronisierung von Legacy-to-Asset

Veraltete Statuswerte, die automatisch aktualisiert werden

Mehrere Legacy-Status werden automatisch dem zugeordnet *`Life Cycle Stage`*Und *`Life Cycle Stage Status`*Felder.

Werte, die automatisch aktualisiert werden können

Wenn Sie das in beschriebene Verfahren befolgen CSDM Plugin aktivieren, Die folgenden Legacy-Status werden automatisch dem zugeordnet *`Life Cycle Stage`*Und *`Life Cycle Stage Status`*Felder:

Wichtig: Legacy-Feldwerte werden nicht gelöscht, nachdem Sie sie zugeordnet haben *`Life Cycle Stage`*Und *`Life Cycle Stage Status`*Werte.

- Produktmodellstatus
- Asset-Status
- Asset-Substatus
- Vertragsstatus
- CI-Installationsstatus
- CI-Betriebsstatus
- CI-Hardwarestatus (materielle/physische CIs)
- CI-Hardware-Substatus (materielle/physische CIs)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Zuordnungen werden von übergeordneten Tabellen auf untergeordnete Tabellen geerbt.

Implementierung des CSDM-Frameworks in Phasen

Folgt dem CSDM Das Framework stellt sicher, dass Sie Ihr primäres Ziel einer konsistenten Genauigkeit in Reporting und Analytics erreichen, damit Sie Ihre digitale Umgebung effektiv verwalten können.

Das CSDM-Daten-Framework

Die CSDM Ist das Datenmodell, dem Administratoren bei der Einrichtung folgen sollen ServiceNow Produkte und Anwendungen. Die Standards zum Definieren von Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) und Beziehungen zwischen CIs in CMDB Stellen Sie sicher, dass sich Ihre Daten im entsprechenden befinden CMDB Tabellen. Das Ergebnis ist der Höchstwert von ServiceNow AI Platform Anwendungen.

CSDM aktivieren

CSDM Plugin aktivieren

Aktivieren Sie CSDM Plugin, damit Sie mit der Implementierung von beginnen können CSDM Datenmodell.

Aktivieren der Lebenszyklussynchronisierung von Legacy-to-Asset

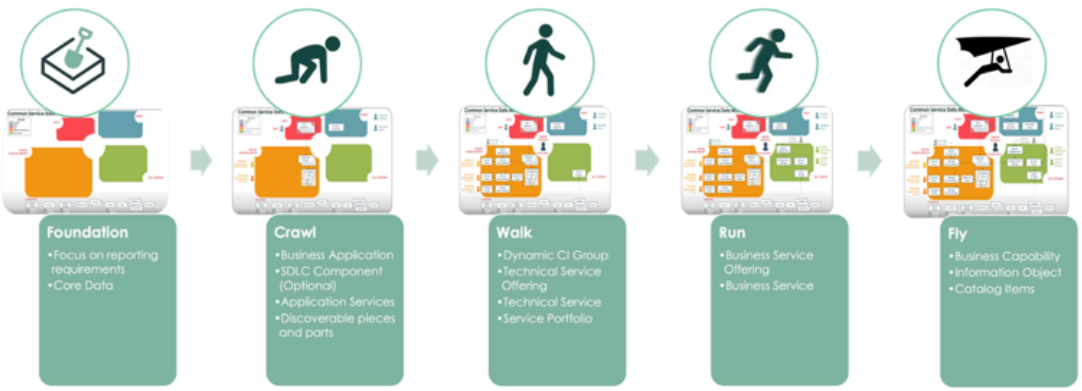
Sie können Lebenszykluswerte für jede Produktinstanz in den Tabellen „Asset“, „CI“ und „IBI“ ausrichten. Ein einmaliger Prozess verschiebt Legacy-Statuswerte für Asset und CI über die Plattform in den Standard CSDM Lebenszykluswertpaare(`Lebenszyklusphase` Und `Status der Lebenszyklusphase`). Business-Regeln werden dann regelmäßig ausgeführt, um sicherzustellen, dass für jede Produktinstanz identische IBI-, Asset- und CI-Lebenszyklusdaten vorliegen.

Migrieren und synchronisieren Sie vorhandene Daten mit dem CSDM-Framework

Sie führen mehrere Aufgaben aus, um sicherzustellen, dass Ihre vorhandenen Anwendungsdaten erfolgreich zu den erforderlichen Tabellen in migriert werden CMDB.

Implementierung von CSDM Framework

Es empfiehlt sich, bei der Implementierung von einen abgestuften Ansatz zu verwenden CSDM Framework. Jede Implementierungsphase umfasst bestimmte Informationstypen und bietet spezifische Vorteile. Da jede Phase auf der vorherigen Phase basiert, verwenden wir eine Analogie zur Entwicklung einer Person: foundation, Crawl, Walk, Run und, schließlich fliegen.



Hinweis: Geschäftsanwendungen referenzieren Informationsobjekte im Informationsportfolio. Möglicherweise müssen Sie die Tabelle „Informationsobjekt“ [cmdb_ci_Information_object] vor der Phase „Fly“ implementieren. Ihre Geschäftsanforderungen bestimmen die richtige Phase für die Implementierung der Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM-Implementierungsphase – Grundlage

In der Grundlagenphase der Implementierung von CSDM Framework vorbereiten Sie die referenziellen Daten, die genaue Berichterstellung ermöglichen, um gute Geschäftsentscheidungen zu unterstützen. Verwenden Sie Basissystem Tabellen, wenn Sie mit der Implementierung von beginnen CSDM Um den höchsten Wert von abzuleiten ServiceNow Produkte und ServiceNow AI Platform.

CSDM-Implementierungsphase – Durchforsten

In der Durchforstungsphase arbeiten Sie an Basissystem CMDB Tabellen, die zugeordnet sind IT Service Management(ITSM).

CSDM-Implementierungsphase – Walk

In der Walk-Phase identifizieren und füllen Sie die Netzwerkinfrastruktur-CIs und -Anwendungen aus, die die technischen Teams Ihrer Organisation unterstützen.

CSDM-Implementierungsphase – Ausführen

In der Phase „Ausführen“ richten Sie die Beziehung zwischen einer Technologie und dem Unternehmen ein, das die Technologie verkauft und/oder verbraucht.

CSDM-Implementierungsphase – Fly

Wenn Sie die Phase „Fly“ erreichen, haben Sie den gesamten oder den Großteil des Implementierungsprozesses von abgeschlossen CSDM Framework. Die Phase „Fly“ schließt den Prozess ab.

Wichtige Richtlinien, die Sie befolgen können

- Beim Verknüpfen CSDM Tabellen verwenden nur die Beziehungen, die im Modell entworfen wurden.
- Arbeiten Sie am gemeinsam genutzten Datenmodell mit anderen Produktteams zusammen. Auch, wenn Sie verlängern CSDM Und zugehörige Funktionen befolgen Sie unbedingt die bereitgestellten Anleitungen. Wenn Sie den Anleitungen folgen und mit anderen Produktteams zusammenarbeiten, können Sie das beste Design erzielen.
- Vereinbarte verwenden CSDM Definitionen, wenn Sie eine Tabelle, eine Referenz oder ein Attribut verwenden.
- Verwenden Sie die bereitgestellte CSDM Basistabellen.
- Verwenden Sie die empfohlenen Technologien, wenn Sie externe Datenquellen integrieren. Der angegebene Prozess stellt die Datenintegrität und Integrationskonsistenz sicher.
- Befolgen Sie die bereitgestellten Anleitungen für die Einrichtung und Verwendung ServiceNow AI Platform Produkte.

Verbessern Sie Ihren CSDM Implementierung

Die CSDM Die Bewertung bietet Impact-Kunden führende Praktiken und verbindliche Anleitungen zu CSDM Und wie es Prozesse in unterstützt ServiceNow AI Platform. Um Ihrer Organisation bei der Planung und Implementierung zu helfen CSDM, Die Bewertung enthält Interaktionen mit ServiceNow CSDM Experten und personalisierte Inhalte. Weitere Informationen finden Sie unter Accelerators für die Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) .

Aktivieren der Lebenszyklussynchronisierung von Legacy-to-Asset

Sie können Lebenszykluswerte für jede Produktinstanz in den Tabellen „Asset“, „CI“ und „IBI“ ausrichten. Ein einmaliger Prozess verschiebt Legacy-Statuswerte für Asset und CI über die Plattform in den Standard CSDM Lebenszykluswertpaare(`Lebenszyklusphase` Und `Status der Lebenszyklusphase`). Business-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regeln werden dann regelmäßig ausgeführt, um sicherzustellen, dass für jede Produktinstanz identische IBI-, Asset- und CI-Lebenszyklusdaten vorliegen.

Dieses Thema bietet einen Überblick über den gesamten Ausrichtungs- und Synchronisierungsprozess.

- Detaillierte Anweisungen zum Ausführen des Ausrichtungs- und Synchronisierungsprozesses werden in angezeigt Migrieren Sie Legacy-Asset- und CI-Einstellungen zu CSDM-Lebenszykluswerten.
- Ein detaillierter Verweis auf alle Synchronisierungsoptionen wird in angezeigt Wie Lebenszykluswerte für Asset, CI und IBI synchronisiert werden.

Tipp: Die in diesem Dokument verwendeten Begriffe sind in definiert CSDM Lebenszyklusbegriffe.

Warum aktivieren CSDM Lebenszyklussynchronisierung zwischen CI- und Asset-Entitäten

Wenn der einmalige Datensynchronisierungsvorgang abgeschlossen ist, CSDM Lebenszykluswerte für jede Produktinstanz, wie in den Asset- und CI-Tabellen dargestellt, sind identisch. Business-Regeln werden dann synchronisiert LebenszykluswertpaareZwischen den Tabellen „Asset“, „CI“ und „IBI“. Die Geschäftsregeln werden dann in regelmäßigen Zeitplänen ausgeführt, um sicherzustellen, dass die Lebenszykluswerte für die Asset-, CI- und IBI-Tabellen ausgerichtet bleiben.

Weitere Informationen finden Sie unter Wie Lebenszykluswerte für Asset, CI und IBI synchronisiert werden.

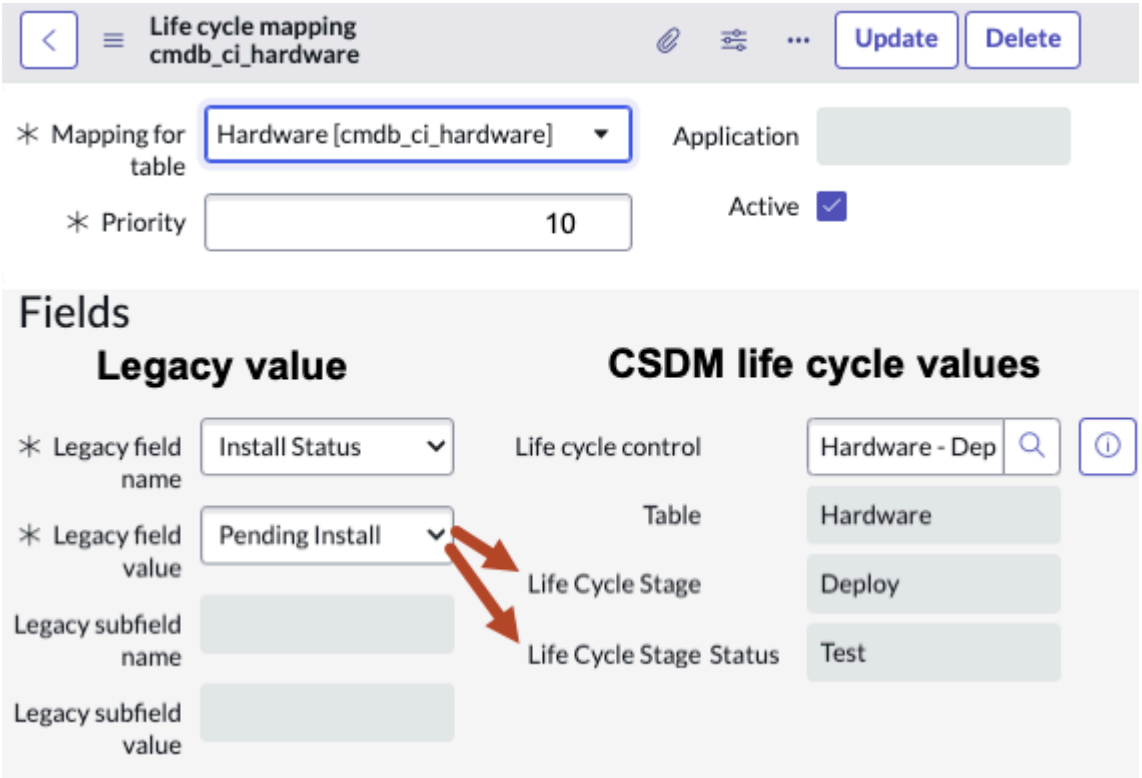
Die folgenden Produkte profitieren beispielsweise von den standardisierten Werten:

- Um Warnungen angemessen zu behandeln, die Ereignismanagement Und Operational Intelligence-Funktionen müssen wissen, ob sich ein CI in befindet `Wartung` Status der Lebenszyklusphase.
- Um Kostendaten effektiv zu melden, die Cloud-Einblicke Die Funktion muss die kennen CSDM Lebenszykluswerte eines CI.
- Um konsistente Aufgaben und Workflows zu generieren, die Audit-Management Und Compliance-Funktionen müssen Standard verwenden CSDM Lebenszykluswerte.

Wie die Zuordnung zwischen Legacy-Statuswerten und CSDM CSDM Lebenszykluswerte sind angegeben

A LebenszykluswertpaarIst die Kombination *Lebenszyklusphase* Und *Status der Lebenszyklusphase* Werte für ein CI, ein Asset oder einen IBI über den Lebenszyklus einer Produktinstanz. Die Basissystem Enthält die Tabelle „Lebenszykluszuordnung“ [Life_Cycle_Mapping], die Zuordnungsregeln enthält. Die Standardregeln legen fest, wie allgemeine Legacy-Statuswerte an einem ausgerichtet werden CSDM Lebenszykluswertpaar. Sie können Regeln nach Bedarf aktualisieren und hinzufügen. (Die Tabelle wird ausführlicher in beschrieben Lebenszykluszuordnungstabelle.)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Wenn Sie aktivieren CSDM(Csdm.Lifecycle.Migration.activated) Plugin zum ersten Mal und Sie haben anwenderdefinierte status und Substatus für Assets oder CIs. Dann erstellen und konfigurieren Sie die Zuordnung zwischen den anwenderdefinierten Legacy-Werten und CSDM Lebenszykluswerte.

Ausrichtungs-/Synchronisierungsprozess

Um den Ausrichtungs- und Synchronisierungsprozess zu starten, wählen Sie aus **Aktivieren Sie die Lebenszyklussynchronisierung** Auf der Listenseite der Lebenszykluszuordnungstabelle. Mit dieser Aktion wird festgelegt `csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated`Systemeigenschaft zu Wahr Und startet die folgenden Aktivitäten:

Phase 1: Führen Sie die Diskrepanzprüfung aus, und korrigieren Sie alle Zuordnungen

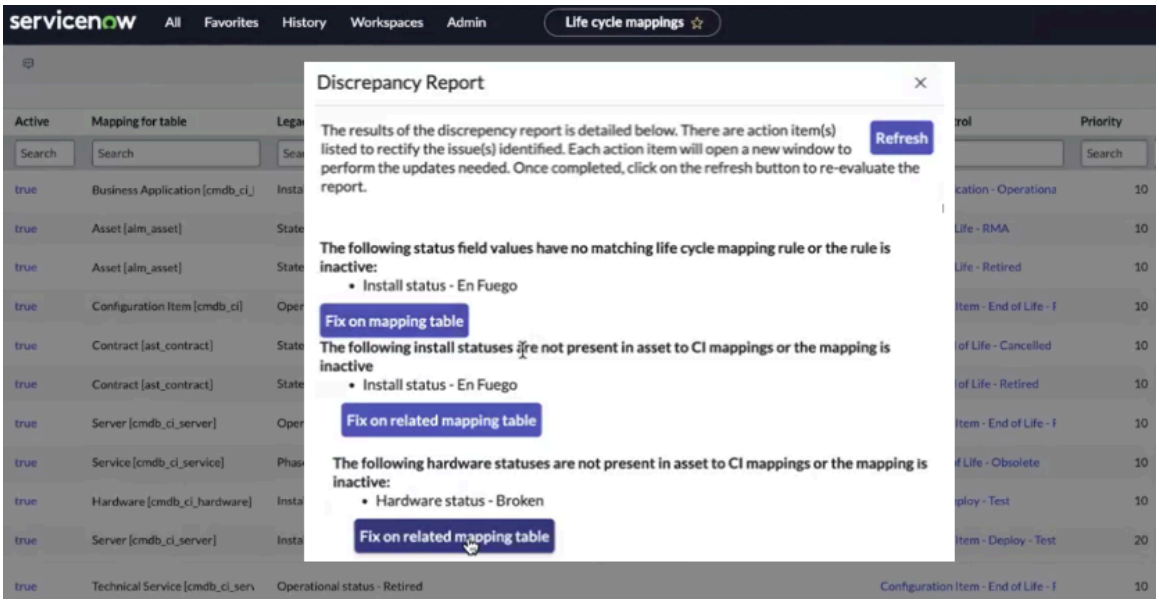
Das System führt die Diskrepanzprüfung aus

Das Skript für die Diskrepanzprüfung überprüft alle Zuordnungsregeln:

- Verifizieren CSDM Lebenszykluszuordnungsregeln für Asset-Tabellen.
- Verifizieren CSDM Lebenszykluszuordnungsregeln für CMDB CI-Tabellen.
- Verifiziert Legacy-Asset-zu-CI-Zuordnungsregeln, die in den Tabellen „alm_Hardware_State_Mapping“ und „alm_Asset_ci_State_Mapping“ angezeigt werden.

Hinweis: Verwenden Sie für jedes CI, das keinem Asset zugeordnet ist (nicht-Asset-CI) CSDM Zuordnungstabellen, um abzuleiten LebenszykluswertpaarFür das CI aus dem Legacy-Status.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Das Skript generiert einen Diskrepanzbericht. Der Bericht zeigt die Liste der fehlenden oder inaktiven Zuordnungen an, die Sie reparieren müssen, bevor Sie eine Massenausrichtung von Lebenszykluswerten durchführen können.

- Legacy-Statuswerte, die noch nicht zugeordnet sind Lebenszykluswertpaare.
- Legacy-Statuswerte, die nicht in einer Zuordnungsregel enthalten sind oder in einer inaktiven Regel enthalten sind.
- Anwenderdefinierte Legacy-Statuswerte. Für jeden anwenderdefinierten Wert fügt das System der Tabelle „Life_Cycle_Mapping“ einen Datensatz hinzu. Diese Zuordnungsdatensätze sind jedoch inaktiv, da einige erforderliche Feldwerte noch nicht festgelegt sind. Sie bearbeiten und aktivieren diese Datensätze, damit alle anwenderdefinierten Legacy-Statuswerte ausgerichtet werden.
- Nach der einmaligen Ausrichtung werden Legacy-Statuswerte zwischen CI und Asset automatisch synchronisiert. Der Bericht identifiziert daher Hardware- oder Installationsstatus, die nicht vorhanden sind oder in einer inaktiven Zuordnungsregel zwischen Asset und CI enthalten sind.

Manueller Prozess: Wenn Zuordnungsfehler auftreten, fügen Sie Zuordnungen hinzu oder aktualisieren Sie sie

Fügen Sie fehlende Zuordnungsregeln hinzu, und stellen Sie sicher, dass die aktuellen Regeln korrekt und aktiv sind. Die Schaltflächen öffnen Zuordnungstabellen, in denen Sie Zuordnungsregeln aktualisieren können. Anweisungen zum Aktualisieren einzelner Regeln finden Sie in Ordnen Sie veraltete Statuswerte CSDM-Lebenszykluswerten zu.

Führen Sie die Diskrepanzprüfung erneut aus

Führen Sie die Diskrepanzprüfung aus, und beheben Sie Fehler, bis alle Fehler behoben sind.

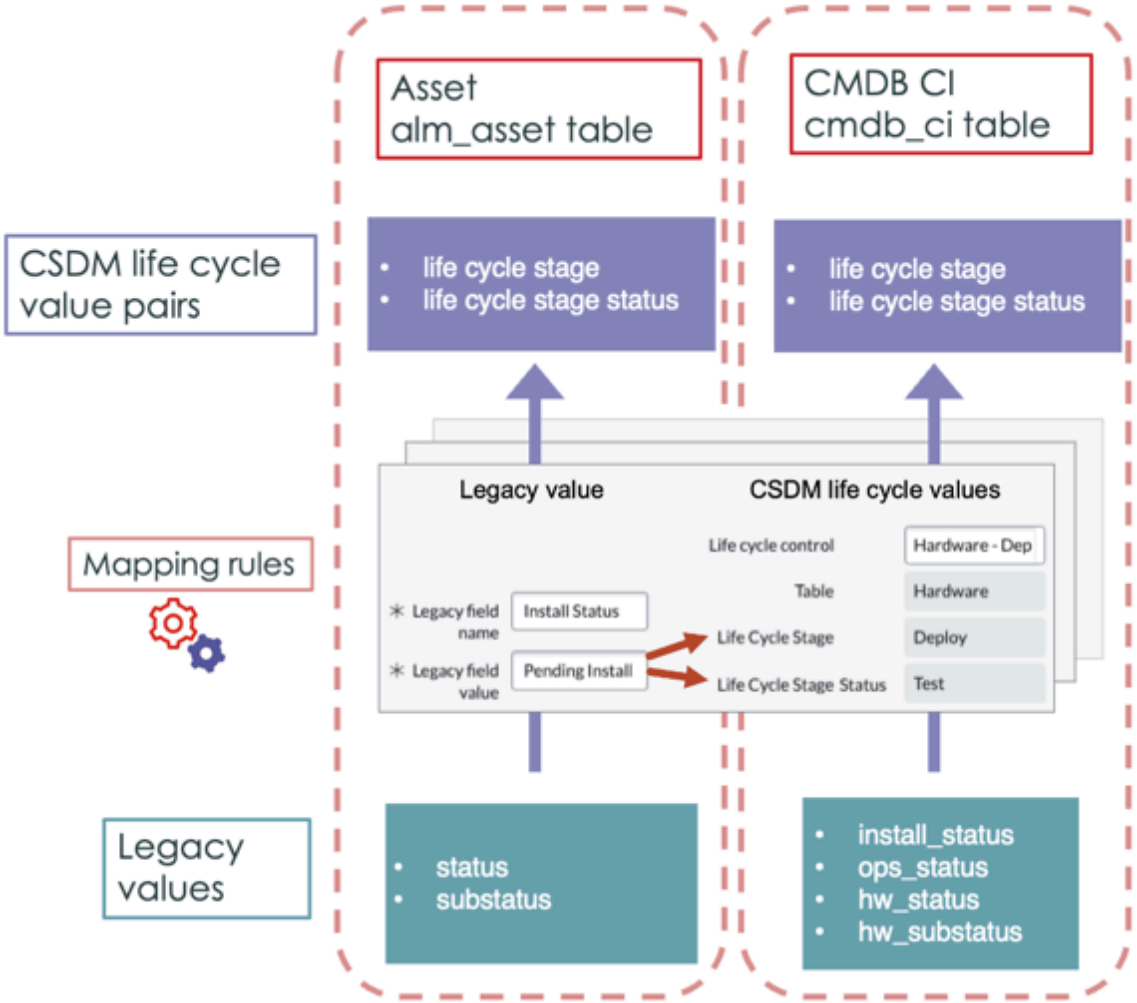
Phase 2: Automatisierte Massenausrichtung: Alle Legacy-Elemente ausrichten CMDB CI- und Asset-Daten an CSDM Lebenszykluswertpaare

Wenn alle Zuordnungsfehler behoben sind, führt eine geplante Aufgabe im Batch-Prozess eine einmalige Massenausrichtung an durch `Lebenszyklusphase` Und `Status der Lebenszyklusphase` Lebenszykluswertpaare.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Während der Massenausrichtung verwendet der Prozess die Zuordnungsregeln, um abzuleiten CSDM Lebenszykluswertpaar Aus Legacy-Statuswerten für Asset und CMDB CI-Datensätze. Während des Prozesses wird **Aktivieren** Die Schaltfläche ist deaktiviert, und Sie können Zuordnungsregeln nicht aktualisieren.

Hinweis: IBI-Datensätze ändern sich nicht. Aktive Synchronisierung zwischen Legacy- und Lebenszykluswerten für IBI-Datensätze ist bereits vorhanden.



Schritt 1: Für alle Assets, die nicht haben Lebenszykluswertpaare, Generieren Sie die Werte

Verwenden Sie CSDM Lebenszykluszuordnungsregeln für Asset-Tabellen zur Ableitung von LebenszykluswertpaareAus den Legacy-Statuswerten.

Schritt 2: Einmalige Synchronisierung: Für jedes CI, dessen CSDM Lebenszykluswerte stimmen nicht mit den Asset-Werten überein. Aktualisieren Sie das CI mit den Asset-Werten

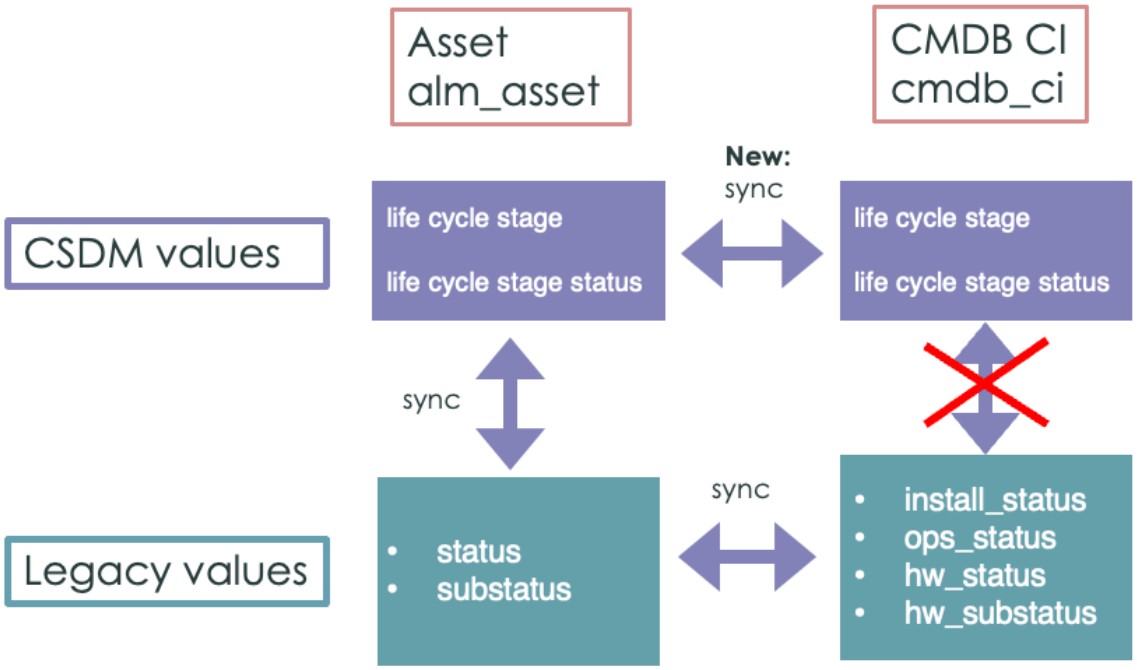
Diese einmalige Synchronisierung wird nicht wiederholt, da in einer der folgenden Phasen eine bidirektionale Synchronisierung zwischen CI implementiert wird LebenszykluswertpaareUnd Asset Lebenszykluswertpaare.

Schritt 3: Einmalige Synchronisierung: Wenn ein CI keinem Asset zugeordnet ist, verwenden Sie CSDM Zuordnungstabellen, um die Lebenszykluswerte des CI vom Legacy-Status abzuleiten.

Diese einmalige Synchronisierung wird nicht wiederholt, da die bidirektionale Synchronisierung zwischen veralteten CI-Werten und veralteten Asset-Werten fortgesetzt wird. Zukünftige CI-Werte werden von der neuen bidirektionalen Synchronisierung zwischen Asset und CI abgeleitet Lebenszykluswertpaare.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Phase 3: Automatisiertes Update für Synchronisierungsvorgänge



Neu: Aktivieren Sie die Synchronisierung von Lebenszyklusdaten zwischen Asset und CMDB-CI

CSDM Lebenszykluswertpaare Werden bidirektional zwischen Asset und CI synchronisiert.

Neu: Deaktivieren Sie die bidirektionale Synchronisierung zwischen CMDB Veraltete CI-Werte und CSDM Lebenszykluswerte

Daher werden Änderungen an veralteten CI-Werten nicht aktualisiert CSDM Lebenszykluswertpaare(Die Werte weichen im Laufe der Zeit voneinander ab.) Stattdessen CSDM Lebenszykluswertpaare Werden von der bidirektionalen Synchronisierung mit Asset aktualisiert Lebenszykluswertpaare. Ein Bericht über CSDM Dashboard listet CIs auf, deren Lebenszykluswerte von Legacy-Werten abweichen.

Keine Änderung: Synchronisierung zwischen Asset-Legacy-Werten und CI-Legacy-Werten

Die vorhandene bidirektionale Synchronisierung zwischen Asset-Legacy-Werten und CI-Legacy-Werten wird fortgesetzt.

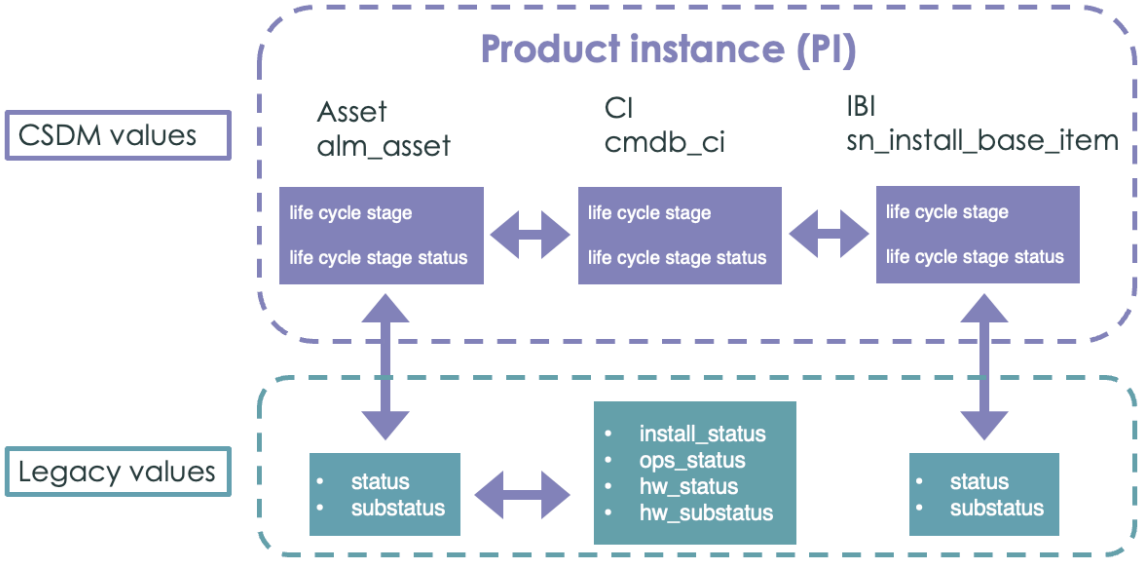
(Keine Änderung, wenn die Synchronisierung derzeit aktiv ist): Aktivieren Sie die Synchronisierung zwischen Asset-Legacy- und Asset-Lebenszykluswerten.

Bidirektionale Synchronisierung zwischen Asset-Legacy-Werten und LebenszykluswertpaareWird fortgesetzt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Phase 4: Laufende automatisierte Synchronisierungsvorgänge



Unmittelbar nach Abschluss der Synchronisierungsvorgänge werden Business-Regeln zur Ausrichtung ausgeführt LebenszykluswertpaareIn den Tabellen „Asset“, „CI“ und „IBI“ für jede Produktinstanz. Business-Regeln werden dann in einem regelmäßigen Zeitplan ausgeführt, um Änderungen an Legacy-Statuswerten als Aktualisierungen von einzubeziehen LebenszykluswertpaareUnd zur Aufrechterhaltung der Ausrichtung zwischen Asset, CI und IBI.

Aktivieren Sie die Ausrichtung und Synchronisierung des Lebenszyklus

Anweisungen Migrieren Sie Legacy-Asset- und CI-Einstellungen zu CSDM-Lebenszykluswerten

Ordnen Sie veraltete Statuswerte CSDM-Lebenszykluswerten zu

Verwenden Sie das Modul „Lebenszykluszuordnung“, um anzugeben, wie vorhandene Legacy-Statuswerte konvertiert werden sollen CSDM Lebenszykluswertpaare(`life cycle stage`Und `life cycle stage status`). Sie ordnen Asset- und CI-Legacy-Statuswerte zu Lebenszykluswertpaare.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin oder Asset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

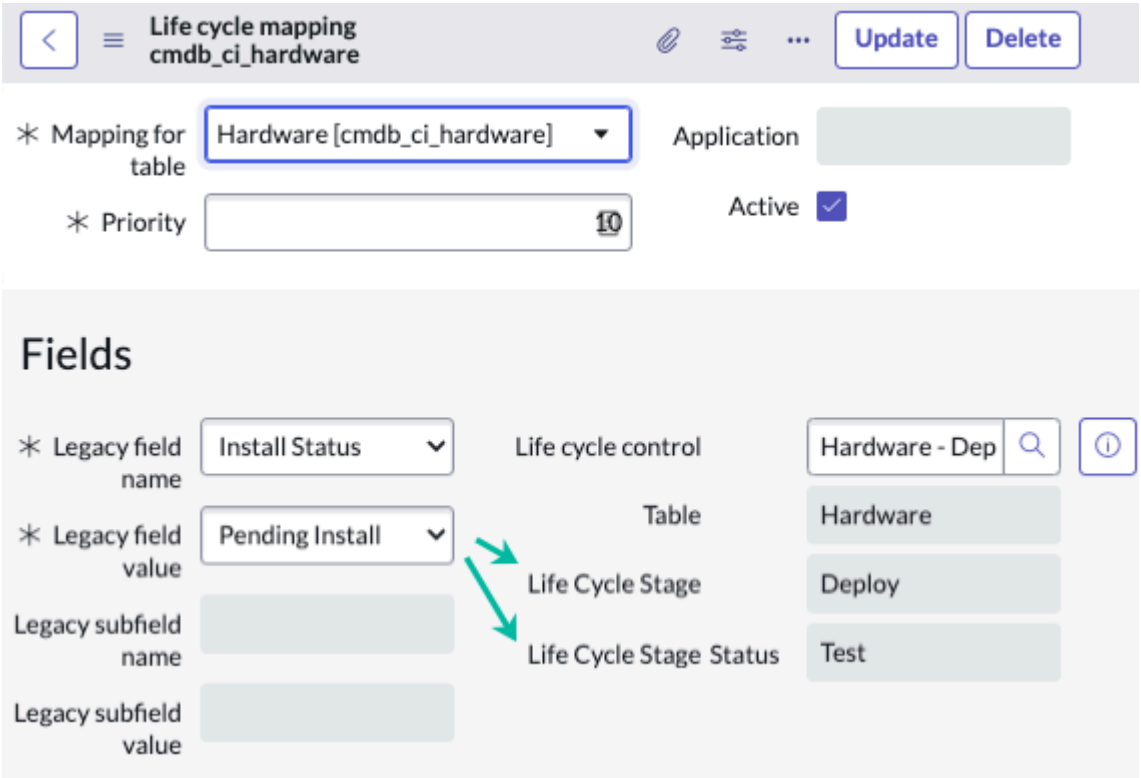
Mehrere Legacy-Status werden automatisch dem zugeordnet `Life Cycle Stage`Und `Life Cycle Stage Status`Felder. Weitere Informationen finden Sie unter Veraltete Statuswerte, die automatisch aktualisiert werden.

Weil Basissystem Enthält eine große Anzahl von Standardzuordnungen, möglicherweise müssen Sie nicht viele anwenderdefinierte Zuordnungen erstellen. Um die Liste der Standardzuordnungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **CSDM** > **Lebenszykluszuordnung**an.

Tipp: Die in diesem Dokument verwendeten Begriffe sind in definiert CSDM Lebenszyklusbegriffe.

Im folgenden Beispiel verwenden Ihre vorhandenen Daten ein Statusattribut namens **Installationsstatus** Für Hardware-CIs. Sie konfigurieren das Formular „Lebenszykluszuordnung“, um die vorhandenen zuzuordnen **Installation Steht Aus** Wert von **Installationsstatus** Attribut für **Bereitstellen/Testen** LebenszykluswertpaarIn CMDB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Lebenszykluszuordnung**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht Lebenszykluszuordnungen die Option aus **Neu** Und füllen Sie dann das Formular „Lebenszykluszuordnung“ aus, wie in beschrieben Formular „Lebenszykluszuordnung“.
3. Wählen Sie **Absenden**.
4. Wiederholen Sie den Prozess, und migrieren Sie sie, wenn Sie alle Legacy-Statuswerte zugeordnet haben, zu CMDB.
   Anweisungen dazu finden Sie unter Migrieren Sie Legacy-Asset- und CI-Einstellungen zu CSDM-Lebenszykluswerten.

Migrieren Sie Legacy-Asset- und CI-Einstellungen zu CSDM-Lebenszykluswerten

Aktivieren Sie die Lebenszyklussynchronisierung, um Ihre Legacy-Asset- und CI-Statuseinstellungen zu migrieren CSDM Standard Lebenszykluswertpaare. Nach dem einmaligen Migrationsprozess sorgen Geschäftsregeln für die Synchronisierung zwischen IBI-, Asset- und CI-Lebenszykluswerten.

Vorbereitungen

Tipp: Die in diesem Dokument verwendeten Begriffe sind in definiert CSDM Lebenszyklusbegriffe.

Navigieren Sie zu , bevor Sie die Lebenszyklussynchronisierung aktivieren **CSDM** > **Lebenszykluszuordnung**an. Überprüfen Sie die vorab ausgefüllten Zuordnungen in **Lebenszykluszuordnungen** Listenansicht:

- Passen Sie Zuordnungen nach Bedarf für Ihre Umgebung an, und fügen Sie sie hinzu.
- Überprüfen Sie die Zuordnungen auf anwenderdefinierte Statuswerte. Diese Zuordnungen sind unvollständig, und Sie müssen die gewünschte Standard-Lebenszyklussteuerung bereitstellen, der zugeordnet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Stellen Sie sicher, dass alle Zuordnungen mit einer Lebenszyklussteuerung konfiguriert sind.
- Stellen Sie sicher, dass alle Zuordnungen aktiviert sind.

Die Aktivierung kann nur fortgesetzt werden, wenn die folgenden Bedingungen gelten:

- Alle Zuordnungsdatensätze sind auf „aktiv“ festgelegt und mit einer Lebenszyklussteuerung konfiguriert
- Alle Zuordnungsdatensätze für anwenderdefinierte Legacy-Werte sind vollständig konfiguriert.

Erforderliche Rolle: itil_admin oder Asset_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **CSDM** > **Lebenszykluszuordnung**an.
2. Auf der **Lebenszykluszuordnungen** Listenansicht auswählen **Aktivieren Sie die Lebenszyklussynchronisierung** Auf der Listenseite der Lebenszykluszuordnungstabelle.
   Mit dieser Aktion wird festgelegt `csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated`Systemeigenschaft zu `Wahr` Und führt ein Skript aus, das Zuordnungen validiert. Das Skript generiert einen Diskrepanzbericht. Der Bericht zeigt die Liste der fehlenden oder inaktiven Zuordnungen an, die Sie reparieren müssen, bevor Sie eine Massenausrichtung von Lebenszykluswerten durchführen können.
3. Wählen Sie ein Element im Bericht aus, um auf die Zuordnungen zuzugreifen, die Aufmerksamkeit erfordern, korrigieren Sie die Zuordnungen, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** Um den Bericht erneut auszuführen.

Ergebnis

Die einmalige Synchronisierung ist abgeschlossen. Alle cmdb_ci- und Asset-Datensätze müssen haben `Lebenszyklusphase` Und `Status der Lebenszyklusphase` Werte, die entweder direkt aus dem stammen, was das Asset hatte (wenn Sie eine Asset/CI-Kombination haben), oder direkt aus der Lebenszykluszuordnungstabelle für nicht-Asset-CIs.

Geschäftsregeln führen jetzt eine laufende Ausrichtung der Lebenszyklusdaten durch, wie in beschrieben Aktivieren der Lebenszyklussynchronisierung von Legacy-to-Asset.

Nächste Maßnahme

Nachdem die Daten erfolgreich migriert wurden, können Sie mit der Datenverwaltung nach dem CSDM-Modell beginnen:

1. Aktivieren Sie das Plugin „CSDM-Aktivierung“ (com.snc.cmdb.csdm.activation) .
2. Verwenden Sie CMDB-Datenmanager Dient zur zentralen Steuerung des Lebenszyklus von CIs in Massenarbeit und auf standardmäßige und konsistente Weise.

Abgleich der Nutzung dynamischer CI-Gruppen mit dem Servicetyp

Die Art des Service bestimmt, wie Sie dynamische CI-Gruppen verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamic CI-Gruppen

- Eine dynamische CI-Gruppe ist eine anwenderdefinierte Sammlung von CIs, die als Gruppen-CI im Feld CI des Datensatzes für verwendet wird Incident-Management, Problem-Management, Und Change-Management.
- Sie richten dynamische CI-Gruppen basierend auf allgemeinen Attributen oder Kriterien ein.
- Eine dynamische CI-Gruppe kann keine anderen Gruppen enthalten.

Dynamische CI-Gruppen für Technologiemanagement-Services (früher Technische Services)

Sie können bis zu 10.000 ähnliche Elemente gruppieren, die einem zugeordnet sind Technologiemanagement-ServiceUnd zugeordnet Technologiemanagement-Angebot. Bei dieser Verwendung fungiert eine dynamische CI-Gruppe als Sammlung von CIs, die einzeln verwaltet werden. Da die CIs nicht unbedingt miteinander verknüpft sind, sind keine Servicezuordnungen erforderlich. Auswirkungsanalyse (bis Incident-Management, Problem-Management, Oder Change-Management) Ist auch für nicht zugehörige CIs nicht aussagekräftig oder erwartet. Hier sind einige Beispiele:

- Server mit einem bestimmten Betriebssystem
- Netzwerkgerät basierend auf Standort
- Anwendungsserver basierend auf einem laufenden Prozess
- CIs, aus denen eine Serviceinstanz besteht
- CIs, die eine bestimmte Supportgruppe teilen

Die *`Service Classification`*Attribut identifiziert den Service als Technologiemanagement-Service. Der Prozess zur Eigentümersynchronisierung weist CI-Besitzrechte über zu Technologiemanagement-Service, Wie in beschrieben Synchronisieren von Gruppenzuweisungsattributen.

Dynamische CI-Gruppen für Serviceinstanzen

Für eine Serviceinstanz (Hat zuvor Anwendungsservice aufgerufen CSDM v5) , Auswirkungsanalyseergebnisse werden erwartet, da wenn ein einzelnes CI betroffen ist, die gesamte dynamische CI-Gruppe betroffen ist. Alle zugehörigen Business-Services oder Technologiemanagement-ServicesSind ebenfalls betroffen. Aufgrund dieser Interdependenz müssen Sie Servicezuordnungen einrichten, und die Auswirkungsanalyse ist wichtig.

Die *`Service Classification`*Attribut identifiziert den Service als Serviceinstanz.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie die dynamische CI-Gruppenmethode, um Anwendungsservices auszufüllen.

Synchronisieren von Gruppenzuweisungsattributen

Um einer bestimmten Anwendergruppe die Verwaltung einer Sammlung von CIs oder CI-Klassen zu ermöglichen, legen Sie Gruppenzuweisungsattribute über fest Technologiemanagement-AngebotOder CI-Klassenmanager. Der Vorgang synchronisiert die Gruppenattribut-Daten für alle CIs, die zur angegebenen CI-Klasse oder -Gruppen von CIs gehören.

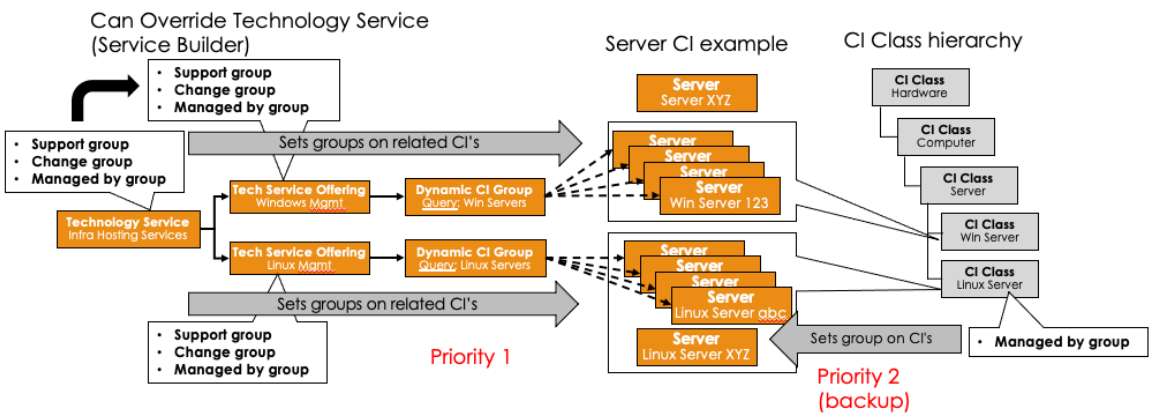
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methoden zum Synchronisieren von Gruppenzuweisungsattributen

Hinweis: Die *Managed by Group*Die Einstellung identifiziert die Gruppe, die eine CI-Klasse verwaltet (stellt sicher, dass sie vollständig und korrekt ist). Es kann sich um dieselbe Gruppe handeln, die ein einzelnes CI repariert.

- Synchronisieren Sie Anwendergruppen für ein Technologiemanagement-Angebot: Legen Sie direkt fest **Supportgruppe** , **Change-Gruppe** , Oder **Verwaltet von Gruppe** Attribute in einem Technologiemanagement-Angebot. Die Einstellungen werden auf alle CIs angewendet, die dem zugeordnet sind Technologiemanagement-Angebot.
- Legen Sie die Gruppe für ein CI oder eine ganze Klasse von CIs fest: Legen Sie fest **Verwaltet von Gruppe** Attribut für eine bestimmte Klasse in CI-Klassenmanager. Alle CIs innerhalb der Klasse haben ihre **Verwaltet von Gruppe** Feld wird basierend auf dem in angegebenen Wert ausgefüllt CI-Klassenmanager. Mit dieser Methode wird **Verwaltet von Gruppe** Die Einstellung wird nur auf die CIs angewendet, die keinem zugeordnet sind Technologiemanagement-Angebot. Für CIs, die von verwaltet werden Technologiemanagement-Angebot, **Verwaltet von Gruppe** Das Feld wird zuerst mit seiner dynamischen CI-Gruppe synchronisiert. Das Feld wird dann mit den CIs in der dynamischen CI-Gruppe synchronisiert, wodurch der Eintrag aus dem überschrieben wird CI-Klassenmanager. Anweisungen finden Sie unter Synchronisieren Sie Anwendergruppen für ein Technologiemanagement-Angebot.
- Support-Gruppe und Change-Gruppe verwenden: Durch die Verwendung dynamischer CI-Gruppen können Sie mit der Datensynchronisierung Daten verwalten, die nicht erkannt werden können. Die Werte in **Supportgruppe** Und **Change-Gruppe** (Zuvor gekennzeichnet **Zuweisungsgruppe**) Felder in der Tabelle „cmdb_ci“ werden mit ihren zugehörigen dynamischen CI-Gruppen und mit allen CIs synchronisiert, die Teil dieses dynamischen CI-Gruppenobjekts sind.

Synchronisierung von Teamdaten



Zugehörige Informationen

CI-Klassen Manager

Synchronisieren Sie Anwendergruppen für ein Technologiemanagement-Angebot

Legen Sie die Gruppe für ein CI oder eine ganze Klasse von CIs fest

Synchronisieren Sie Gruppenzuweisungsattribute für ganze CI-Klassen und einzelne CIs mit CI-Klassenmanager.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil und itil_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Die *Managed by Group*Die Einstellung identifiziert die Gruppe, die eine CI-Klasse verwaltet (stellt sicher, dass sie vollständig und korrekt ist). Es kann sich um dieselbe Gruppe handeln, die ein einzelnes CI repariert.

Sie können die Genehmigung von CMDB-Datenmanager-Richtlinien optimieren, indem Sie ausfüllen *Manage by Group*Attribut von CIs, die Sie in Richtlinien als Ziel festlegen möchten. Verwenden Sie CI-Klassenmanager Dient zum Ausfüllen des Attributs für eine ganze Klasse in einem einzelnen Synchronisierungsvorgang. Wenn *Managed by Group*Attribut ist für ein CI nicht ausgefüllt, dann wird der Genehmigungsprozess an den Administrator weitergeleitet.

Legen Sie fest **Verwaltet von Gruppe** Attribut für eine bestimmte Klasse in CI-Klassenmanager. Alle CIs innerhalb der Klasse haben ihre **Verwaltet von Gruppe** Feld wird basierend auf dem in angegebenen Wert ausgefüllt CI-Klassenmanager. Mit dieser Methode wird **Verwaltet von Gruppe** Die Einstellung wird nur auf die CIs angewendet, die keinem zugeordnet sind Technologiemanagement-Angebot. Für CIs, die von verwaltet werden Technologiemanagement-Angebot, **Verwaltet von Gruppe** Das Feld wird zuerst mit seiner dynamischen CI-Gruppe synchronisiert. Das Feld wird dann mit den CIs in der dynamischen CI-Gruppe synchronisiert, wodurch der Eintrag aus dem überschrieben wird CI-Klassenmanager.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**an.
2. Wählen Sie Aus **Hierarchie** Um die Liste „CI-Klassen“ zu erweitern, wählen Sie eine Klasse aus, für die Details angezeigt werden sollen, und wählen Sie dann aus **Grundlegende Informationen** .
3. Geben Sie den Wert in an **Verwaltet von Gruppe** Attribut und wählen Sie aus **Speichern** .
4. Wählen Sie aus, um den Change zu überprüfen **CI-Liste** .
   Der Change sollte auf angewendet werden **Verwaltet von Gruppe** Attribut aller CIs der Klasse, es sei denn, sie sind einem zugeordnet Technologiemanagement-Angebot. Der Change wird nur auf die CIs in der Klasse und nicht auf die Unterklassen unter einem CI angewendet.

Example:

In diesem Beispiel definieren Sie eine Anwendergruppe, die alle CIs verwalten kann, die zu gehören **Linux-Server** Klasse:

1. Navigieren Sie zu CI-Klassenmanager Und wählen Sie aus **Linux-Server** Klasse in der Liste.
2. Wählen Sie Aus **Grundlegende Informationen** Und in der **Verwaltet Von Gruppe** Attribut, wählen Sie aus **sys_user_Group** Und wählen Sie dann aus **Speichern** .
3. Wählen Sie aus, um sicherzustellen, dass das Attribut aktualisiert wurde **CI-Liste** Und navigieren Sie zur Linux Server-Klasse. Sie werden sehen, dass **Verwaltet Von Gruppe** Attribut wurde auf aktualisiert **sys_user_Group** .

Zugehörige Informationen

Synchronisieren von Gruppenzuweisungsattributen

Synchronisieren Sie Anwendergruppen für ein Technologiemanagement-Angebot

Synchronisieren Sie Anwendergruppen für ein Technologiemanagement-Angebot

Synchronisieren Sie Gruppenzuweisungsattribute für ganze CI-Klassen und einzelne CIs, indem Sie eine dynamische CI-Gruppe zur Verwendung durch erstellen Technologiemanagement-Angebot.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

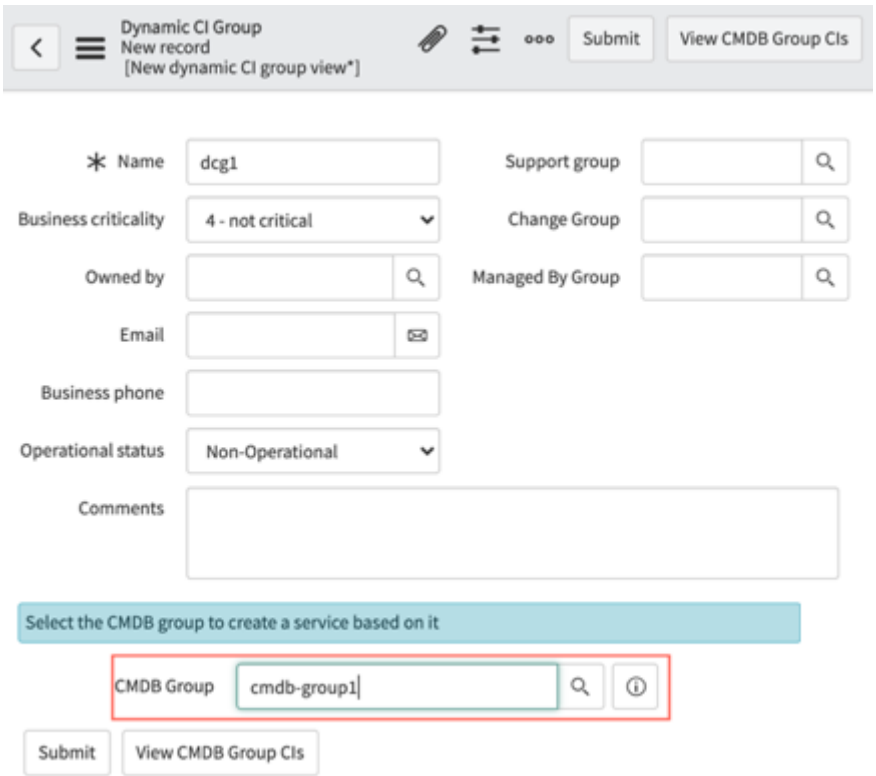
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil und itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Legen Sie direkt fest **Supportgruppe** , **Change-Gruppe** , Oder **Verwaltet von Gruppe** Attribute in einem Technologiemanagement-Angebot. Die Einstellungen werden auf alle CIs angewendet, die dem zugeordnet sind Technologiemanagement-Angebot.

Zusätzlich zur in diesem Verfahren beschriebenen Methode können Sie den CI-Klassenmanager verwenden, um einen beliebigen CI-Eigenschaftswert festzulegen. Wenn **Supportgruppe** , **Change-Gruppe** , Oder **Verwaltet von Gruppe** Wert wird in festgelegt Technologiemanagement-Angebot, Der von angegebene Wert Technologiemanagement-AngebotHat Vorrang.

Hinweis: Die *Managed by Group*Die Einstellung identifiziert die Gruppe, die eine CI-Klasse verwaltet (stellt sicher, dass sie vollständig und korrekt ist). Es kann sich um dieselbe Gruppe handeln, die ein einzelnes CI repariert.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **CMDB-Gruppen** Und erstellen Sie eine neue CMDB Gruppe. Siehe CMDB-Gruppen Für Details.
2. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Dynamic CI-Gruppen**an.
3. Erstellen Sie eine neue dynamische CI-Gruppe, und ordnen Sie sie der zu CMDB Gruppe, die Sie erstellt haben.



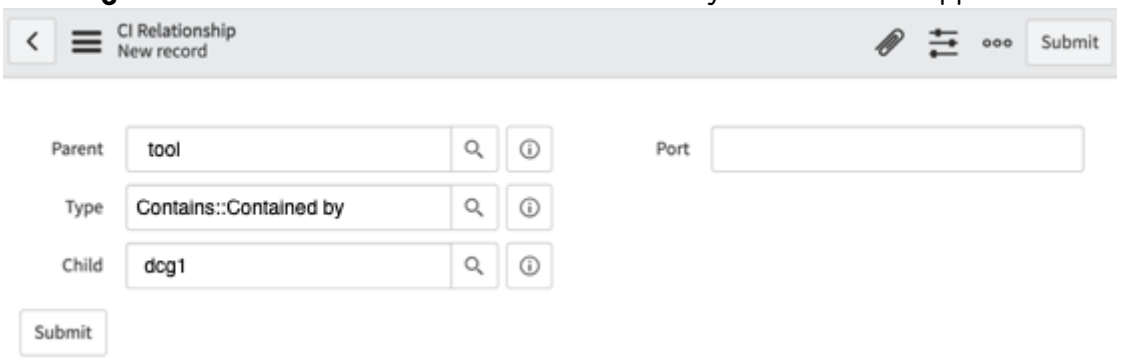
Siehe Servicebereitstellungsdomäne im CSDM-Modell Für weitere Informationen zu dynamischen CI-Gruppen.

4. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technisches Serviceangebot** Und erstellen Sie eine neue Technologiemanagement-Angebot.

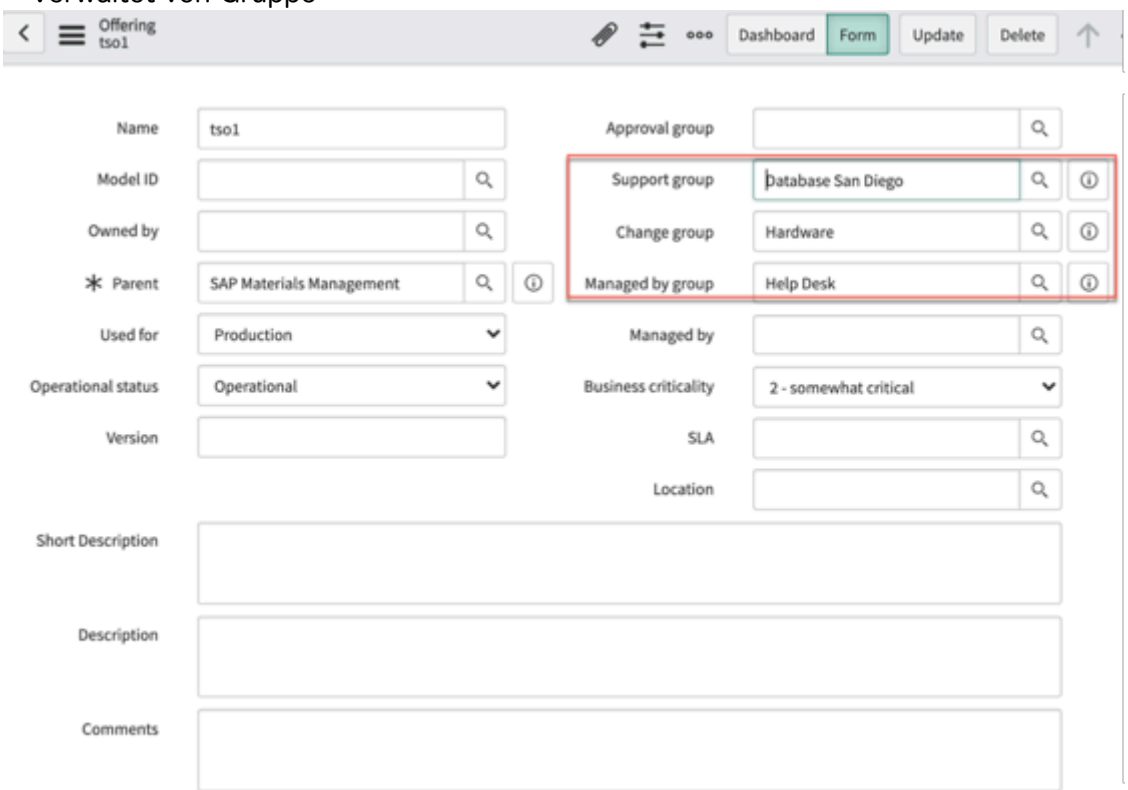
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Siehe Servicebereitstellungsdomäne im CSDM-Modell Weitere Informationen zu finden Technologiemanagement-Angebote.

5. Navigieren Sie zu **CI-Beziehungen** Tabelle auswählen **Neu** , Und geben Sie dann die folgenden Werte ein:
   - **Übergeordnet** : Wählen Sie aus Technologiemanagement-AngebotDie Sie erstellt haben.
   - **Untergeordnet** : Wählen Sie die von Ihnen erstellte dynamische CI-Gruppe aus.



6. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie haben eine Beziehung zwischen erstellt Technologiemanagement-AngebotUnd die dynamische CI-Gruppe.
7. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technisches Serviceangebot** Und öffnen Sie Technologiemanagement-AngebotDie Sie erstellt haben.
8. Geben Sie Werte in die folgenden Felder ein:
   - Support-Gruppe
   - Gruppe ändern
   - Verwaltet von Gruppe



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.
   Eine Nachricht bestätigt, dass die Datensynchronisierung für die Felder aktiviert wurde.
10. Die von Ihnen angegebenen Werte werden auf die zugehörige dynamische CI-Gruppe und alle zugehörigen CIs angewendet.

Hinweis: Wenn der Klasse ein neues CI hinzugefügt wird, werden die Daten erst nach dem geplanten synchronisiert CSDM Datensynchronisierungsauftrag ist abgeschlossen. Wenn Sie die Daten sofort synchronisieren müssen, navigieren Sie zu **Geplante Aufgaben** > **CSDM-Datensynchronisierung** Und wählen Sie aus **Ausführen** .

CSDM-Implementierungsphase – Grundlage

In der Grundlagenphase der Implementierung von CSDM Framework vorbereiten Sie die referenziellen Daten, die genaue Berichterstellung ermöglichen, um gute Geschäftsentscheidungen zu unterstützen. Verwenden Sie Basissystem Tabellen, wenn Sie mit der Implementierung von beginnen CSDM Um den höchsten Wert von abzuleiten ServiceNow Produkte und ServiceNow AI Platform.

Vorteile der Vorbereitung der Daten in der Grundlagenphase

Die Grundlage eines guten Datenmodells sind die grundlegenden Daten, auf die im gesamten Modell verwiesen wird.

- Die Basissystem Tabellen in CMDB Fungieren Sie als Grundlage für viele ServiceNow AI Platform Produkte.
- Die Tabellen helfen Ihrer Organisation, die Berichterstellungsanforderungen frühzeitig zu erfüllen, um den Nutzen zu beschleunigen ServiceNow AI Platform Produkte. Sie können kostspielige Überarbeitungsaufgaben reduzieren oder eliminieren, die erforderlich sind, um die Berichterstellungsanforderungen zu erfüllen.

Tabellen, an denen Sie während der Grundlagenphase arbeiten

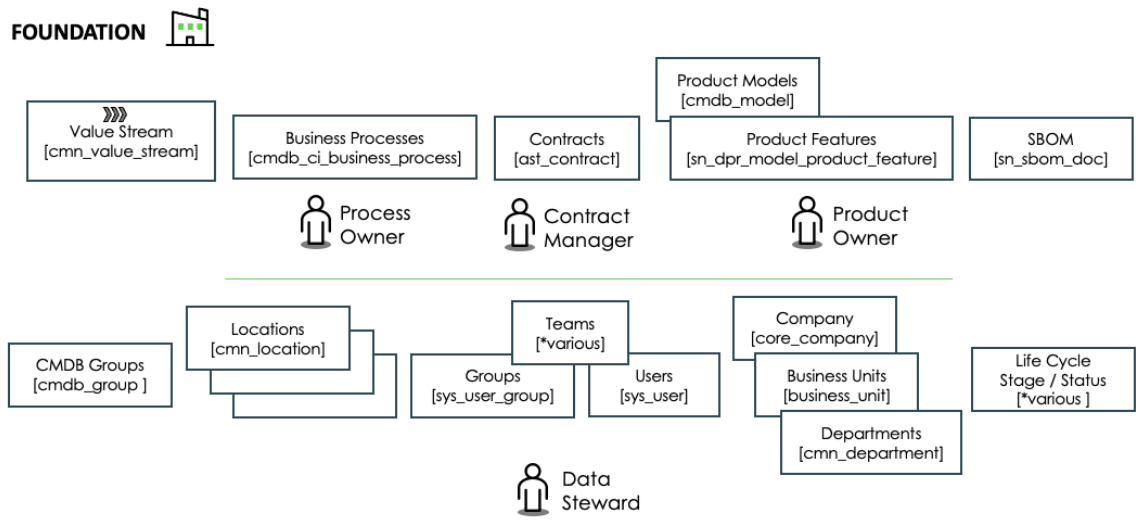


Tabelle „Geschäftsprozess“ [cmdb_ci_Business_Process]

Ein Geschäftsprozess hat einen klar definierten Start und Abschluss. Beispiele für Geschäftsprozesse in der Bankbranche sind der Kunden-Onboarding-Prozess und der Kreditprüfungsprozess. Jeder Geschäftsprozess kann Relevanz- und Auswirkungsgrade haben. Geschäftsprozesse werden in der Tabelle „cmdb_ci_Business_Process“ gespeichert.

Vertragstabelle [ast_Contract]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Die Tabelle „Vertrag“ identifiziert verbindliche Vereinbarungen zwischen zwei Parteien. Wenn Sie von Lieferanten bereitgestellte Services in ausfüllen CMDB, Berücksichtigen Sie die Rolle, die Verträge bei der Bewertung von Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) spielen.

Tabelle „Produktmodell“ [model_ID]

Die Tabelle „Produktmodell“ [model_ID] identifiziert die eindeutigen Typen von Produkten, die Ihre Organisation entwickelt oder verbraucht. Wenn Sie Assets und CIs nach Produktmodell gruppieren, vereinheitlichen und verknüpfen Sie CIs, die Teil desselben digitalen Produkts und Produktportfolios sind. Durch die Gruppierung von Assets und CIs nach Produktmodell können Sie Projekte planen, Kosten überwachen und Ihre Daten rationalisieren. Discovery kann materielle/physische Produktmodelle ausfüllen, nachdem sie betriebsbereit sind, andere Arten von Produktmodellen erfordern jedoch eine Planung durch Produktbesitzer.

Verwenden Sie `CSDM-Produktmodellzuweisung` Auftrag zum automatischen Generieren von ProduktmodellDatensatz (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell) für jedes logische CI, das noch keinem zugeordnet ist Produktmodell. Produktmodelle sind ideal für die Zuordnung von CIs, die Teil eines einzelnen digitalen Produkts sind. Siehe Produktmodelle für logische CIs automatisch generieren.

CMDB Gruppentabelle [cmdb_ci_query_based_Service]

Die CMDB Die Gruppentabelle identifiziert eine Sammlung von CIs basierend auf den Ergebnissen gespeicherter Abfragen des Abfragegenerators, codierter Abfragen oder manueller Einträge.

CMDB Gruppen sind kritische Elemente dynamischer CI-Gruppen und der strategischen Verwaltung von CIs. Entscheiden Sie frühzeitig, wie Sie CI-Informationen melden und wie Sie CIs überwachen möchten. Diese Entscheidungen wirken sich auf Ihre Erstellung aus CMDB Gruppen. Für Change- und Incident-Prozesse gibt es zwei unterschiedliche Verhaltensweisen für Auswirkungsanalysen für dynamische CI-Gruppen. Weitere Informationen finden Sie unter Abgleich der Nutzung dynamischer CI-Gruppen mit dem Servicetyp.

Software-Stücklisten (SBOM)

Eine SBOM ist die Gesamtsammlung von Komponenten einer Software. Zyklon DX wird unterstützt.

Tabelle „Standort“ [cmn_location]

Die Tabelle „Standort“ identifiziert geografische Standorte eindeutig. Mit können Sie eine Hierarchie von Standortdaten erstellen `Übergeordnet` Attribut. Die Hierarchie kann Einträge enthalten, die Ihren Berichterstellungsanforderungen entsprechen. Sie können beispielsweise die Standorttabelle wie folgt ausfüllen

Um mehr Details in Berichte aufzunehmen, können Sie die Tabelle „Standort“ erweitern, um Stockwerke, Räume und sogar Rechenzentren einzubeziehen. Mit Hierarchiefunktionen, vertrauenswürdigen Quelldaten und Ihren Anforderungen können Sie Standorte erstellen, die Ihre zukünftigen Berichterstellungsanforderungen unterstützen.

Gruppentabelle [sys_user_Group]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Gruppentabelle identifiziert Sätze von Anwendern, die einen gemeinsamen Zweck haben. Gruppen können Aufgaben wie die Genehmigung von Change-Anforderungen, die Lösung von Incidents, den Empfang von E-Mail-Benachrichtigungen oder die Ausführung von Arbeitsauftragsaufgaben ausführen. Gruppen verwenden auch die referenziellen Daten in CMDB Um zu identifizieren, wie CIs verwaltet (z. B. „verwaltet von Gruppe“) und unterstützt werden (z. B. „Support-Gruppe“). Alle Geschäftsregeln, Zuweisungsregeln, Systemrollen oder Attribute, die sich auf eine Gruppe beziehen, gelten automatisch für alle Gruppenmitglieder.

Hinweis: Die *`Managed by Group`*Die Einstellung identifiziert die Gruppe, die eine CI-Klasse verwaltet (stellt sicher, dass sie vollständig und korrekt ist). Es kann sich um dieselbe Gruppe handeln, die ein einzelnes CI repariert.

Anwendertabelle [sys_user]

Die Tabelle „Anwender“ identifiziert die Personen und Anwendungen, die Zugriff auf haben ServiceNow Instanz. Sie können Anwender in Gruppen organisieren, die den Tabellen „Unternehmen“, „Geschäftsbereich“ und „Abteilung“ zugeordnet sind.

Organisationsstruktur

Organisationsstrukturtabellen identifizieren interne Geschäftsstrukturen und externe Kunden, Hersteller und Lieferanten.

Tabelle „Unternehmen“ [Core_Company]

Die Tabelle „Unternehmen“ wird mit den juristischen Personen von Unternehmen ausgefüllt. Entitäten können entweder intern (Ihre Organisation) oder extern sein. Sie können das Attribut Übergeordnet verwenden, um eine Hierarchie zu erstellen. Berücksichtigen Sie die juristischen Personen, die Sie für die Berichterstellung benötigen, wenn CMDB Ist ausgefüllt.

- Interne Einträge sollten sich auf eine Hierarchie von juristischen Personen konzentrieren und nicht auf eine Hierarchie von Geschäftsbereichen innerhalb einer juristischen Person.
- Externe Einträge werden durch die Kennzeichnung „wahr“ oder „falsch“ identifiziert. Die Kennzeichnung „Kunde“ identifiziert Ihre externen Kunden.

  Die Herstellerkennzeichnung identifiziert Unternehmen, die Produkte erstellen, die Sie verbrauchen. Eine interne Organisation kann ein Hersteller sein.

- Die Lieferantenkennzeichnung identifiziert Organisationen, die von Ihnen erworbene Produkte bereitstellen. Eine interne Organisation kann ein Lieferant sein.

Tabelle „Geschäftsbereich“ [Business_unit]

Die Hierarchie Ihres Unternehmens wird in der Tabelle „Geschäftsbereich“ mit einem Verweis auf das übergeordnete Unternehmen ausgefüllt. Ein Geschäftsbereich ist Teil Ihrer Organisation, der für bestimmte Vorgänge wie Finanzen, Human Resources (HR) oder IT verantwortlich ist. Eine Hierarchie innerhalb eines Geschäftsbereichs ist allgemein. Für große multinationale Organisationen haben Sie möglicherweise Geschäftsbereiche, die unabhängige regionale Vorgänge und die spezifischen Vorgänge innerhalb der Region identifizieren.

Tabelle „Abteilung“ [cmn_Department]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Tabelle „Abteilung“ enthält eine feinere Detailstufe zu einem Geschäftsbereich. Die Tabelle „Abteilung“ bietet Ihnen eine andere Möglichkeit, Anwender, Gruppen, Assets und CIs zu kategorisieren.

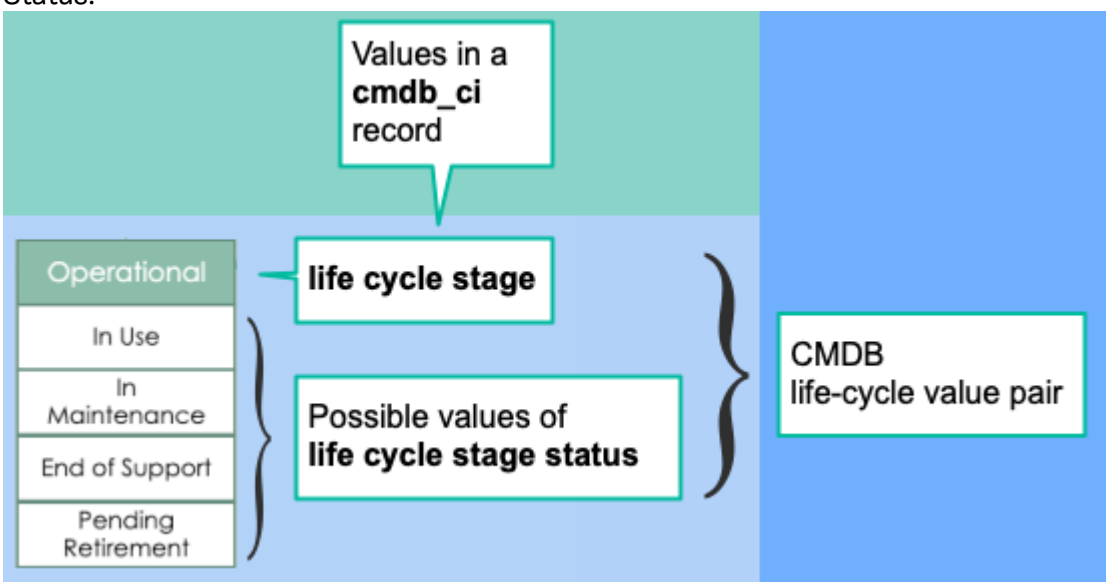
Lebenszyklustabellen

CSDM Lebenszykluswertpaare Verfolgen Sie die Lebenszyklen für Produkte, Assets, Verträge, CIs, Standorte, und andere Objekte. Wenn Sie die Standardwerte konsistent verwenden, können Sie Objekte im Laufe der Zeit durch ihre Übergänge nachverfolgen. Die Berichterstellung kann daher die tatsächlichen status von CIs genau widerspiegeln: Nutzung, Verfügbarkeit, Ende des Supports usw.

Der Standard CSDM Lebenszykluswertpaar Deckt alle Phasen eines Produktinstanzlebenszyklus ab.

- A *`life cycle stage`*lst eine der großen Phasen, die ein CI durchläuft, z. B. von der Konzeption oder Beschaffung zum Betrieb und dann vielleicht bis zum Ende der Lebensdauer.
- *`life cycle stage status`* Ist der bestimmte Status eines CI innerhalb seiner aktuellen Lebenszyklusphase.

Zum Beispiel ein materielles/physisches CI in der **Betriebsbereit** Die Phase kann den Phasenstatus im Laufe der Zeit von ändern **In Gebrauch** Bis **In Wartung** Bis **Ende des Supports** . Ein anderes materielles/physisches CI kann von stammen **In Gebrauch** Bis **Ende des Supports** Ohne jemals in gewesen zu sein **In Wartung** Status.



Hinweis: Die Tabelle [Life_Cycle_Control] verwendet den Typ des CI (materiell/physisch, Dokument und Vertrag, Standort usw.), um zu bestimmen, welches *`Status der Lebenszyklusphase`* Werte sind für jeden verfügbar *`Lebenszyklusphase`* .

Um den vollen Nutzen von zu nutzen CSDM Lebenszyklusstandards können Sie Legacy-Statusdaten zu zuordnen Lebenszykluswertpaare. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren der Lebenszyklussynchronisierung von Legacy-to-Asset.

Die folgenden Assets können verwenden Lebenszykluswertpaare:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Lebenszyklus von Produktentitäten
- Lebenszyklus von materiellen/physischen CIs
- Lebenszyklus immaterieller/logischer Entitäten
- Lebenszyklus von Dokument- und Vertragsentitäten
- Lebenszyklus von Standortentitäten

Beobachten Sie ServiceNow Community Video: Diskussion über CSDM V4-Produkt und -Lebenszyklus

CSDM-Implementierungsphase – Durchforsten

In der Durchforstungsphase arbeiten Sie an Basissystem CMDB Tabellen, die zugeordnet sind IT Service Management(ITSM).

Vorteile der Vorgänge, die Sie in der Durchforstungsphase ausführen

- Die Vorgänge geben das Minimum an CMDB Supportanforderungen für Incident-Management Und Change-Management.
- Wird eingerichtet APM Ist schneller, da sich Ihre Geschäftsanwendungsdaten an der richtigen Stelle in befinden CMDB.
- Die Vorgänge bilden die Grundlage für die Verwendung DevOps Da Ihre SDLC-Komponentendaten ausgefüllt sind und bereit sind, sich auf Ihre Anwendungen zu beziehen.
- Service-Mapping Ist für die Zuordnung von Einstiegspunkten bereit, da Ihre Serviceinstanzdaten ausgefüllt sind.
- Die Vorgänge bilden die Grundlage für die Verwendung TPM Risikodetails, eine Fähigkeit von APM.

  Die Vorgänge bereiten Sie darauf vor, die Lebenszyklen und Versionen der zugrunde liegenden Technologien der Geschäftsanwendungen in Ihrem Unternehmen zu verwalten und zu überwachen.

  Mit den Daten können Sie veraltete oder gefährdete Software mit identifizieren APM, Service-Mapping Und Software Asset Management(SAM) Professional.

Tabellen, an denen Sie während der Durchforstungsphase arbeiten

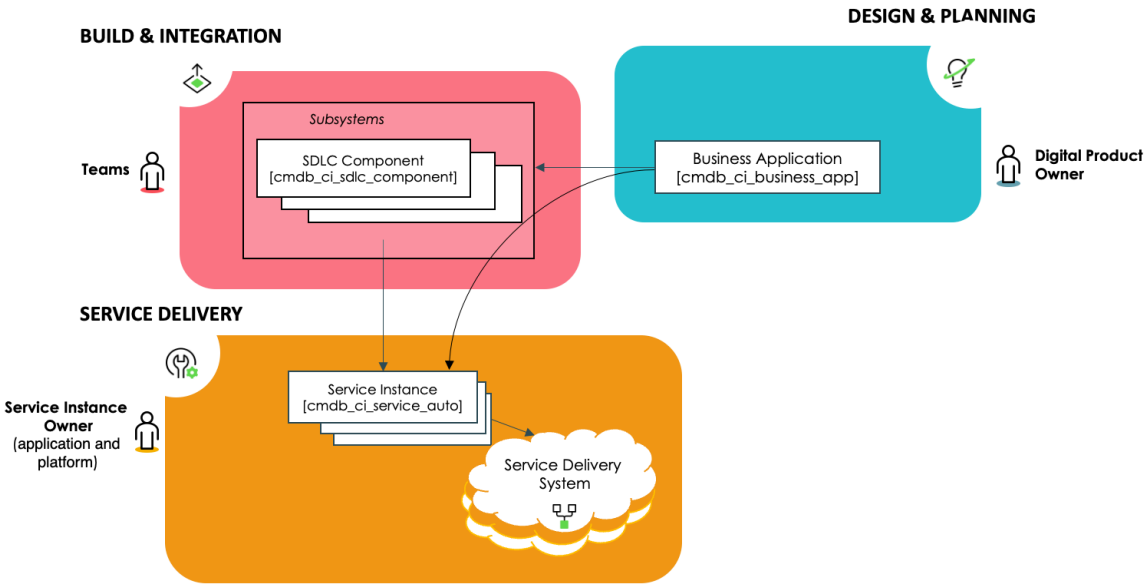
Wichtig: Zukünftige Produkte und Produkterweiterungen hängen von den Daten ab, die Sie in den einzelnen Tabellen vorbereiten.

In dieser Phase arbeiten Sie an folgenden Punkten Basissystem CMDB Tabellen:

- Tabelle „Geschäftsanwendung“ [cmdb_ci_Business_App]
- Tabelle „zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_Service_detected].
- Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl] (erkennbar)
- Server/Host (erkennbar)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Einige der Klassen, die Sie in dieser Phase implementieren, sind logische CIs. Logische CIs werden nicht über erstellt Discovery, Also ihre **Modell-ID** Werte beziehen sich möglicherweise nicht auf Produktmodell Datensätze (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell). Damit Sie zu einem produktorientierten Managementparadigma migrieren können, sollte jede Instanz eines logischen CI einem zugeordnet werden Produktmodell. Siehe Produktmodelle für logische CIs automatisch generieren.



Beginnen Sie, indem Sie sich auf Anwendungen und die anwendungsbezogenen Daten in diesen Bereichen und Tabellen konzentrieren:

Tabelle „Geschäftsanwendung“ [cmdb_ci_Business_App]

Eine Geschäftsanwendung ist eine Basissystem CMDB Tabelle, in der Ihr Bestand, Ihr Anwendungsportfolio und ihre Metadaten gespeichert sind.

Hinweis: Da diese Tabelle konzeptionelle Daten enthält, nicht operative CIs, wird sie nicht von verwendet ITSM Incident-Management, Problem-Management, Oder Change-Management Prozesse.

Tabelle „SDLC-Komponente“ [cmdb_ci_sdlc_component]

Eine SDLC-Komponente ist ein CI, das eine eindeutige Entwicklungsmaßnahme für Code darstellt. Sie stellt Teile einer größeren Geschäftsanwendung oder eines digitalen Produkts dar, aufgeschlüsselt nach einzeln entwickelten Komponenten. Mit anderen Worten: Die SDLC-Komponente ist ein Softwareelement einer größeren Anwendung oder Technologie. SDLC-Komponenten-CI-Datensätze in der Tabelle „SDLC-Komponente“ [cmdb_ci_sdlc_component] aktivieren DevOps Produkt zur Bereitstellung erweiterter Fähigkeiten für die Visualisierung und Verwaltung Ihrer Anwendungsentwicklungs-Pipeline.

Diese Tabelle stellt den Softwareteil oder das Softwareelement eines größeren Ganzen für Anwendungen und Infrastruktur dar. Zugehöriges Material kann als Vertreter von Entwicklungsdetails dienen. Sie kann verwendet werden, wenn Sie die Stratifizierung einer Geschäftsanwendung oder eines digitalen Produkts identifizieren müssen.

Hinweis: Da diese Tabelle logische Daten enthält, keine operativen CIs, wird sie nicht von verwendet ITSM Incident-Management, Problem-Management, Oder Change-Management Prozesse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceinstanz (Hat zuvor Anwendungsservice aufgerufen CSDM v5) Tabelle [cmdb_ci_Service_Auto]

Die Serviceinstanz ist normalerweise das System, das ein Anrufer identifiziert, wenn er ein Problem mit einer Anwendung meldet.

Eine zugeordnete Serviceinstanz ist eine Basissystem CMDB Tabelle, die die zugehörige verwendete Geschäftsanwendung identifiziert. Die Serviceinstanz bindet alle Elemente von CSDM Zusammen, wo Anwendungen vorhanden sind.

Möglicherweise haben Sie mehrere Serviceinstanzen, die jede Bereitstellung basierend auf der Umgebung (Entwicklung, QA, Produktion) und dem Standort oder der Geografie (Nordamerika, Asien-Pazifik) darstellen.

Da Serviceinstanzen logischer Natur sind, sollten sie logische verwenden Lebenszykluswertpaare. Serviceinstanzen folgen derselben Lebenszyklusanleitung wie jedes andere logische CI.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Dashboard „Anwendungsservices“, um die Integrität zu überwachen.

Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl]

Eine Anwendung ist eine Basissystem CMDB Tabelle, die die erkennbare Instanz einer Anwendung darstellt: Code im Zusammenhang mit einem Prozess, der auf einem Host verwendet wird. Diese Tabelle ist kein Bestand Ihrer Anwendungen. Aufgrund der hohen Komplexität versuchen Sie nicht, die Anwendungstabelle manuell auszufüllen. Discovery Erstellt und verwaltet diese Tabelle.

Wichtig: Die Anwendungstabelle [cmdb_ci_appl] ist kein Bestand oder Portfolio Ihrer Anwendungen. Machen Sie nicht den Fehler, Details zu verwalteten Anwendungen in der Anwendungstabelle zu speichern. Diese Details (Bestands- oder Anwendungsportfolioobjekte) gehören in die Geschäftsanwendungstabelle (wie in dokumentiert) Design- und Planungsdomäne im CSDM-Modell).

Die Anwendung kann als Ursache eines Incident identifiziert werden. Wenn Sie jedoch nicht verwenden Ereignismanagement, Die Anwendung ist möglicherweise nicht die erste Ursache.

Wenn Sie verwenden Discovery, Anwendungen werden automatisch mit ihrem Host verknüpft, was eine Auswirkungshierarchie von Server-zu-Host-Anwendungen bereitstellt.

CSDM-Implementierungsphase – Walk

In der Walk-Phase identifizieren und füllen Sie die Netzwerkinfrastruktur-CIs und -Anwendungen aus, die die technischen Teams Ihrer Organisation unterstützen.

Vorteile der Vorgänge, die Sie in der Walk-Phase ausführen

Erkannte Infrastruktur-CIs verwalten

Die Vorgänge erleichtern die Verwaltung der erkannten Infrastruktur-CIs. Sie können die Metadaten für diese CIs manuell verwalten, z. B. Supportgruppe und technische Genehmigungsgruppe. Durch Identifizierung von Technologiemanagement-AngebotDie die CIs verwaltet, können Sie die folgenden Vorgänge ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konfigurieren Sie die Instanz, um diese Metadaten für die zugehörigen untergeordneten Objekte auszufüllen und zu synchronisieren.
- Eliminieren Sie den manuellen Aufwand für die Verwaltung der Metadaten für Tausende von CIs.

Zeigen Sie unterstützte CIs an

Die Vorgänge legen eine Ansicht der CIs fest, die die technischen Teams Ihrer Organisation unterstützen.

Sie können die spezifischen Supportzuweisungen anzeigen, die Sie je nach Bedarf basierend auf Ihrer Supportstruktur, Vereinbarungen auf operativer Ebene (OLAs) und Zusagen ändern können.

Außerdem können Sie mit dieser Ansicht für Ihren Prozess eine Formalisierung zur Unterstützung von Anwendungen und Technologieverantwortlichen vornehmen.

Bereiten Sie sich auf vor Service-Portfoliomanagement

Die Vorgänge bilden die Grundlage für die Verwendung Service-Portfoliomanagement(Service-Portfoliomanagement).

Sie können mit beginnen Service-Portfoliomanagement Schneller, da sich Ihre Servicedaten am richtigen Ort befinden.

Verwenden Sie den Anforderungskatalog

Mit den Vorgängen können Sie Technologieserviceangebote über den Anforderungskatalog bestellen. Sie können auch die Bestellung einiger Angebote automatisieren, um den Anforderungs-Workflow zu verbessern und zugehörige CIs zu aktualisieren oder zu erstellen. Kataloge werden in detailliert beschrieben Servicekatalog.

Hinweis: Der Anforderungskatalog ist kein CMDB Tabelle.

Bereiten Sie sich auf vor ITOM Produkte

Die Vorgänge bilden die Grundlage für Information Technology Operations Management(ITOM) Produkte wie Service-Mapping Und Discovery.

Aktivieren Sie Die Automatisierung

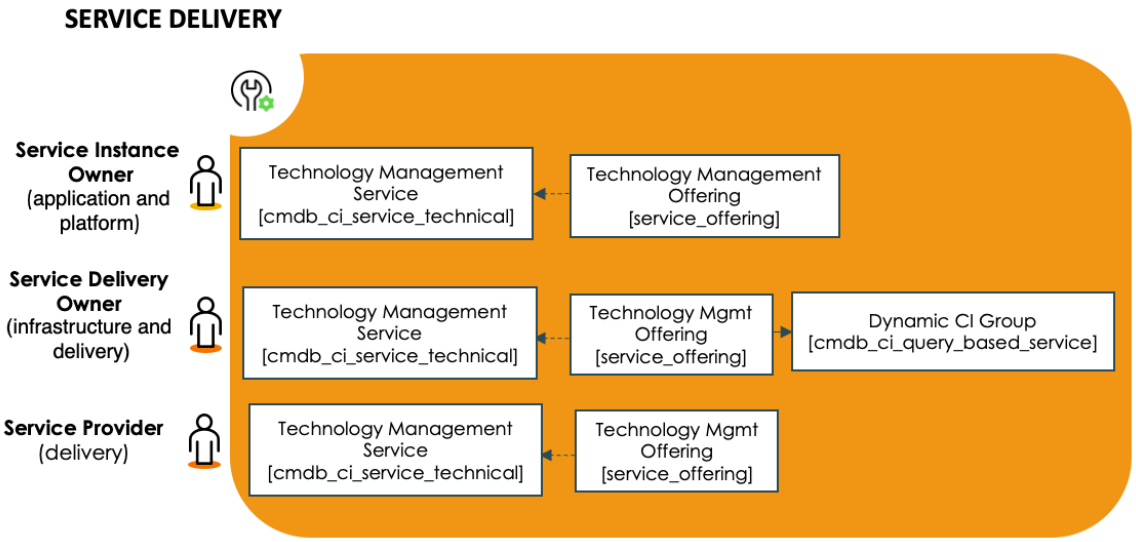
Die Vorgänge ermöglichen automatisiertere Methoden zur Gruppierung von CIs zur Identifizierung und Verwaltung nach Technologiemanagement-Angebote.

Tabellen, an denen Sie während der Walk-Phase arbeiten

Die Walk-Phase umfasst Basissystem CMDB Tabellen, die den Technologieanbieter identifizieren.

Hinweis: Einige der Klassen, die Sie in dieser Phase implementieren, sind logische CIs. Logische CIs werden nicht über erstellt Discovery, Also ihre **Modell-ID** Werte beziehen sich möglicherweise nicht auf Produktmodell Datensätze (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell). Damit Sie zu einem produktorientierten Managementparadigma migrieren können, sollte jede Instanz eines logischen CI einem zugeordnet werden Produktmodell. Siehe Produktmodelle für logische CIs automatisch generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Technologiemanagement-ServiceTabelle [cmdb_ci_Service_Technical] (früher technischer Service) , Oder [cmdb_query_based_Services] für Ereignismanagement

Die Tabelle „cmdb_ci_Service_Technical“ hat die Serviceklassifizierung „technischer Service“.an. Dies Basissystem CMDB Tabelle gibt den Anbieter der Technologie an, die Ihr Unternehmen verbraucht.

Technologiemanagement-Angebot Tabelle [Service_Offering]

A Technologiemanagement-Angebotlst ein Serviceangebot mit der Serviceklassifizierung „technischer Service“. Technologiemanagement-Angebote Kann wie folgt weiter unterteilt werden:

- Standort und Geografie
- Umgebung (Produktion oder nicht-Produktion)
- Preisgestaltung
- Verfügbarkeit
- Supportgruppe (für Incident-Management)
- Technische Genehmigungsgruppe (für Change-Management)
- Verpackungsoptionen (Zusagen)

Die Technologiemanagement-AngebotStammt aus dem Service, basierend darauf, wie das übergeordnete Element eine bestimmte technische Anforderung erfüllt. Alle betriebsbereit Technologiemanagement-ServiceMuss mindestens einem zugeordnet sein Technologiemanagement-Angebot.

Hinweis: Nicht alle Technologiemanagement-AngeboteMuss sich auf Anwendungen oder Infrastruktur-CIs beziehen. Managed Service Provider können bereitstellen Technologiemanagement-Angebote.

Tabelle „dynamische CI-Gruppe“ [cmdb_ci_query_based_Service]

Eine dynamische CI-Gruppe ist eine Sammlung von CIs, die auf den Ergebnissen gespeicherter Abfragen des Abfragegenerators, codierter Abfragen oder manueller Einträge basieren. Abfragegenerator wird in beschrieben CMDB-Abfragegenerator erkunden. Weitere Informationen zu dynamischen CI-Gruppen und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

deren Verwendung finden Sie unter Verwalten Sie die Portfolio-Domäne im CSDM-Modell.

CSDM-Implementierungsphase – Ausführen

In der Phase „Ausführen“ richten Sie die Beziehung zwischen einer Technologie und dem Unternehmen ein, das die Technologie verkauft und/oder verbraucht.

ITSM Überlegungen während der Phase „Ausführen“

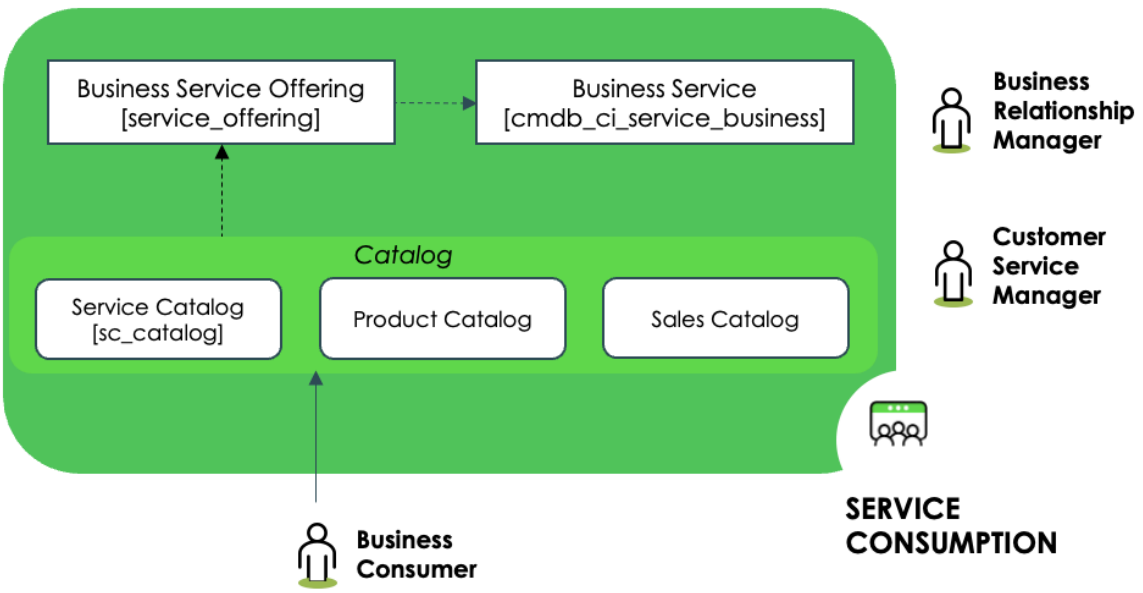
Wenn Sie verwenden ITSM, Sie müssen verstehen, welche Auswirkungen eine Technologie auf Ihr Unternehmen haben kann. Beispielsweise kann Ihr Unternehmen die folgenden Aktionen ausführen:

- Verbrauchen Sie die Technologie.
- Verkaufen Sie die Technologie (wie bei) Kundenservice-Management).
- Beide verkaufen die Technologie und verbrauchen sie.

Vorteile der Vorgänge, die Sie in der Phase „Ausführen“ ausführen

- Ausführungsphasenvorgänge stellen eine Auswirkungsbewertung für sicher Incident-Management Und Change-Management. Innerhalb eines Incidents oder Change können Sie das betroffene Geschäft identifizieren, vorausgesetzt, Beziehungen zwischen dem ausgewählten CI und den betroffenen Unternehmen bestehen.
- Ausführungsphasenvorgänge bieten eine Grundlage für die Verwendung Service-Portfoliomanagement In Digital-Portfoliomanagement (DPM). Serviceverantwortliche können Serviceportfolios überwachen und servicebezogene Informationen verstehen, einschließlich Servicetrends, Verbesserungsinitiativen, Serviceleistung und Ausfallüberwachung.
- Ausführungsphasenvorgänge bieten eine Grundlage für ITSM Fähigkeiten. Diese Grundlage füllt die zugehörige Tabelle „Abonnieren nach“ in einem Serviceangebot aus, um das betroffene Unternehmen und die betroffenen Abonnenten zu identifizieren. Business-Service-Angebote können Abonnenten nach Anwender, Unternehmen, Standort, Abteilung und Gruppe identifizieren.

Tabellen, an denen Sie während der Phase „Ausführen“ arbeiten



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Einige der Klassen, die Sie in dieser Phase implementieren, sind logische CIs. Logische CIs werden nicht über erstellt Discovery, Also ihre **Modell-ID** Werte beziehen sich möglicherweise nicht auf Produktmodell Datensätze (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell). Damit Sie zu einem produktorientierten Managementparadigma migrieren können, sollte jede Instanz eines logischen CI einem zugeordnet werden Produktmodell. Siehe Produktmodelle für logische CIs automatisch generieren.

Tabelle „Business-Service-Portfolio“ [Service_Portfolio]

Hinweis: Das Business-Service-Portfolio ist kein CMDB Tabelle.

Ein Business-Service-Portfolio ist kein CMDB Tabelle. Ein Business-Service-Portfolio ist eine hierarchische Sammlung von Business-Services (Produkten und Services), die ein Geschäftsziel definieren.

Tabelle „Business-Service“ [cmdb_ci_Service_Business]

Die Business-Service-Tabelle ist ein Basissystem CMDB Tabelle. Diese Tabelle identifiziert ein Geschäftsziel, das die von der Technologie verwendete Infrastruktur verwendet (und von ihr abhängt).

Diese Abhängigkeit bedeutet, dass der Business-Service diese Infrastruktur verkaufen oder verbrauchen muss.

Tabelle „Business-Serviceangebot“ [Service_offering] (Serviceangebot, klassifiziert als „Business-Service“)

Business-Service-Angebote sind der Ausgangspunkt für die Konfiguration Service-Portfoliomanagement. Business-Service-Angebote bestehen aus einer oder mehreren Servicezusagen. Diese Servicezusagen definieren das Servicelevel in Bezug auf Verfügbarkeit, Umfang, Preis und andere Faktoren eindeutig.

Das Business-Service-Angebot stammt aus dem Service. Das Business-Service-Angebot wird basierend darauf optimiert, wie das übergeordnete Element eine bestimmte technische Anforderung erfüllt.

Jeder Business-Service muss mindestens ein Business-Service-Angebot haben.

Anforderungskatalog

Ein Katalog (manchmal als Anforderungskatalog, Servicekatalog oder Servicekatalog bezeichnet) ist eine Reihe von geschäftlichen und technischen Produkten, Services, Servicezusagungsoptionen und Angeboten, die Anwender auf Selfservice-Basis bestellen können. Sie können einen Katalog verwalten, um Anwendern Ihre verfügbaren Produkte und Services als Katalogelemente zu präsentieren. Kataloge werden in detailliert beschrieben Servicekatalog.

CSDM-Implementierungsphase – Fly

Wenn Sie die Phase „Fly“ erreichen, haben Sie den gesamten oder den Großteil des Implementierungsprozesses von abgeschlossen CSDM Framework. Die Phase „Fly“ schließt den Prozess ab.

Vorteile der Vorgänge, die Sie in der Phase „Fliegen“ ausführen

Die Phase „Fliegen“ ist eine Grundlage für die Verwendung APM Fähigkeiten

Sie können verwenden Anwendungs-Portfoliomanagement(APM) Fähigkeiten zur Rationalisierung Ihrer Geschäftsanwendungen. Stellen Sie Fragen wie die folgenden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geben Sie zu viel für Ihre Geschäftsfähigkeiten aus?
- Geben Sie zu wenig für Ihre Geschäftsfähigkeiten aus?
- Sollten Sie den Betrag erhöhen, den Sie für neue Geschäftsfähigkeiten ausgeben?

Die Phase „Fliegen“ ist eine Grundlage für die Verwendung APM Mit Service-Portfoliomanagement Fähigkeiten

Sie können verwenden APM Mit Service-Portfoliomanagement Fähigkeiten zur Rationalisierung Ihrer Business-Services und zugehörigen Angebote. Stellen Sie Fragen wie die folgenden:

- Geben Sie zu viel oder zu wenig für Services aus?
- Geben Sie zu wenig oder zu wenig für Services aus?
- Sind sie die richtigen Services im Vergleich zu neuen Fähigkeiten?

Die Phase „Fliegen“ ist eine Grundlage für die Verwendung ITSM Fähigkeiten

Verwenden Sie einen Anforderungskatalog, um ein Serviceangebot mit einem Katalogelement zu verknüpfen. Sie können auch den Anforderungs-Workflow verbessern, um die Tabelle „Abonnieren nach“ automatisch auszufüllen. Servicekataloge werden in detailliert beschrieben Servicekatalog.

Hinweis: Der Anforderungskatalog ist kein CMDB Tabelle.

In der Phase „Fly“ können Sie Business-Services verwalten

Wenn Ihre Umgebung über eine Kombination von CIs aus jedem der verfügt CSDM Domänen, diese Phase bietet die Verwaltung von Business-Services.

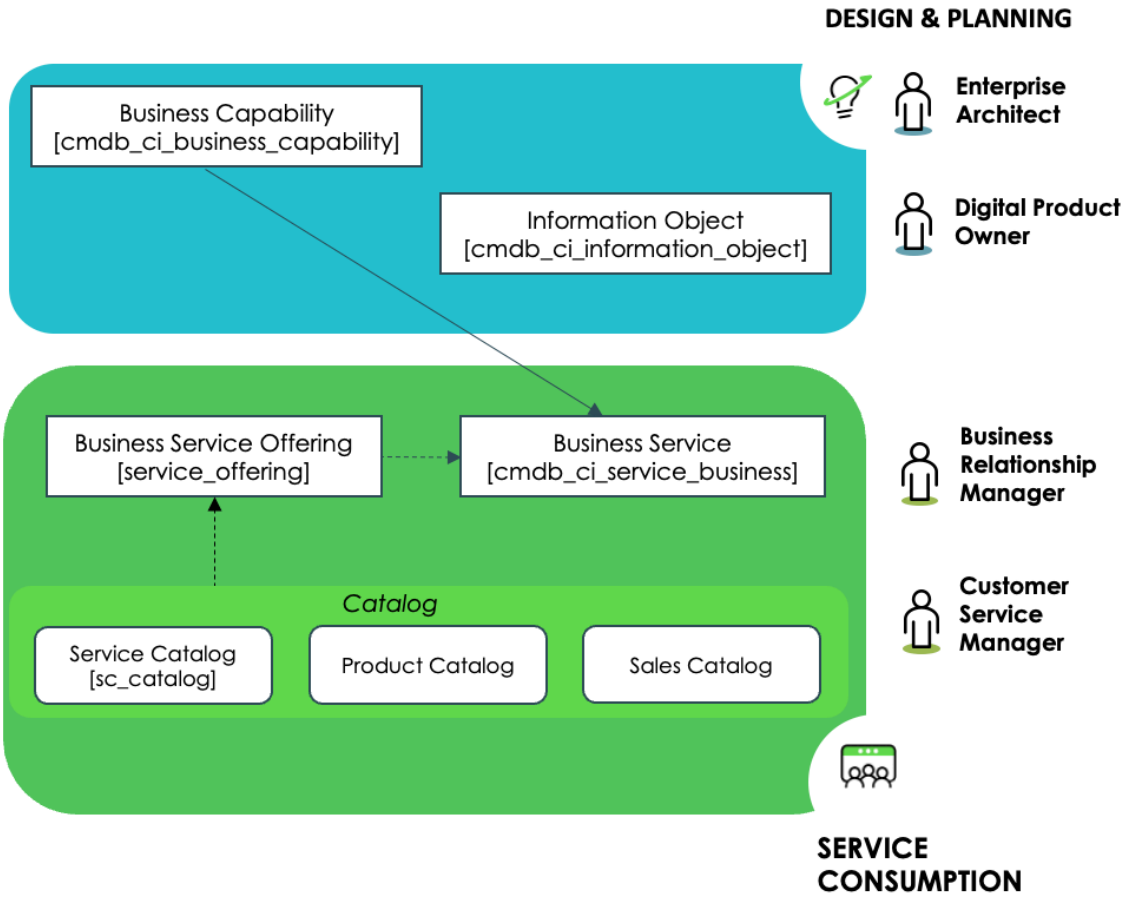
Die Phase „Fly“ ist eine Möglichkeit, die Arten von Daten zu identifizieren, die in Ihren Geschäftsanwendungen enthalten sein oder von ihnen verwendet werden können

Die Informationsobjekttabelle hilft Ihnen, anzuzeigen, was sich in Ihrem Informationsportfolio befindet.

Tabellen, an denen Sie während der Phase „Fliegen“ arbeiten

Sie erreichen die Fly-Phase, nachdem Sie alle oder die meisten früheren Phasen abgeschlossen haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Einige der Klassen, die Sie in dieser Phase implementieren, sind logische CIs. Logische CIs werden nicht über erstellt Discovery, Also ihre **Modell-ID** Werte beziehen sich möglicherweise nicht auf Produktmodell Datensätze (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell). Damit Sie zu einem produktorientierten Managementparadigma migrieren können, sollte jede Instanz eines logischen CI einem zugeordnet werden Produktmodell. Siehe Produktmodelle für logische CIs automatisch generieren.

Die Phase „Fly“ schließt die verbleibenden Aspekte von ab CSDM Framework:

Tabelle „Business Capability“ [cmdb_ci_Business_Capability]

A *Business Capability* Ist eine allgemeine Fähigkeit, die ein Geschäftsmodell unterstützt oder eine Mission für Ihre Organisation erfüllt.

Tabelle „Informationsobjekt“ [cmdb_ci_Information_object]

Sie erfassen Asset-Informationen als Informationsobjekte. Sie können die Informationsobjekte mit Ihren Geschäftsanwendungen verbinden, um ein Anwendungsportfolio zu erstellen, das Sie jederzeit verwenden können.

Sie können die Tabelle „Informationsobjekt“ verwenden, um die Arten von Daten zu identifizieren, die eine Geschäftsanwendung verwendet, einschließlich hochsensibler Daten wie:

- Persönlich identifizierbare Informationen (PII)
- Daten des Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)
- Daten des Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationsobjekte sind Teil des Informationsportfolios. Das Informationsportfolio ist mit den folgenden Daten verknüpft:

- Datendomänen: Gesamtzahl der Datensätze in der Datendomäne [sn_apm_Data_Domain]. Tabelle
- Informationsobjekte: Gesamtzahl der Datensätze in der Tabelle „Informationsobjekt“ [cmdb_ci_information_object].
- Datenbankinstanzen: Gesamtzahl der Datensätze in der Tabelle „Datenbankinstanz“ [cmdb_ci_DB_instance].
- Datenbankkataloge: Gesamtzahl der Datensätze in der Tabelle „Datenbankkatalog“ [cmdb_ci_db_catalog].

Wichtig: Möglicherweise müssen Sie die Tabelle „Informationsobjekt“ [cmdb_ci_Information_object] als Teil einer früheren Phase implementieren. Ihre Geschäftsanforderungen bestimmen die richtige Phase für die Implementierung der Tabelle.

Anforderungskatalog

Anwender fordern Services über den Anforderungskatalog an. Der Anforderungskatalog ist kein CMDB Tabelle. Kataloge werden in detailliert beschrieben Servicekatalog.

Die Fly-Phase enthält diese Komponenten:

- Tabelle „Business-Service-Portfolio“ [Service_Portfolio]
- Tabelle „Business-Service“ [cmdb_ci_Service_Business]; (Service als „Business-Service“ klassifiziert)
- Tabelle „Business-Serviceangebot [Service_offering]“; (Serviceangebot, das als „Business-Service“ klassifiziert ist)

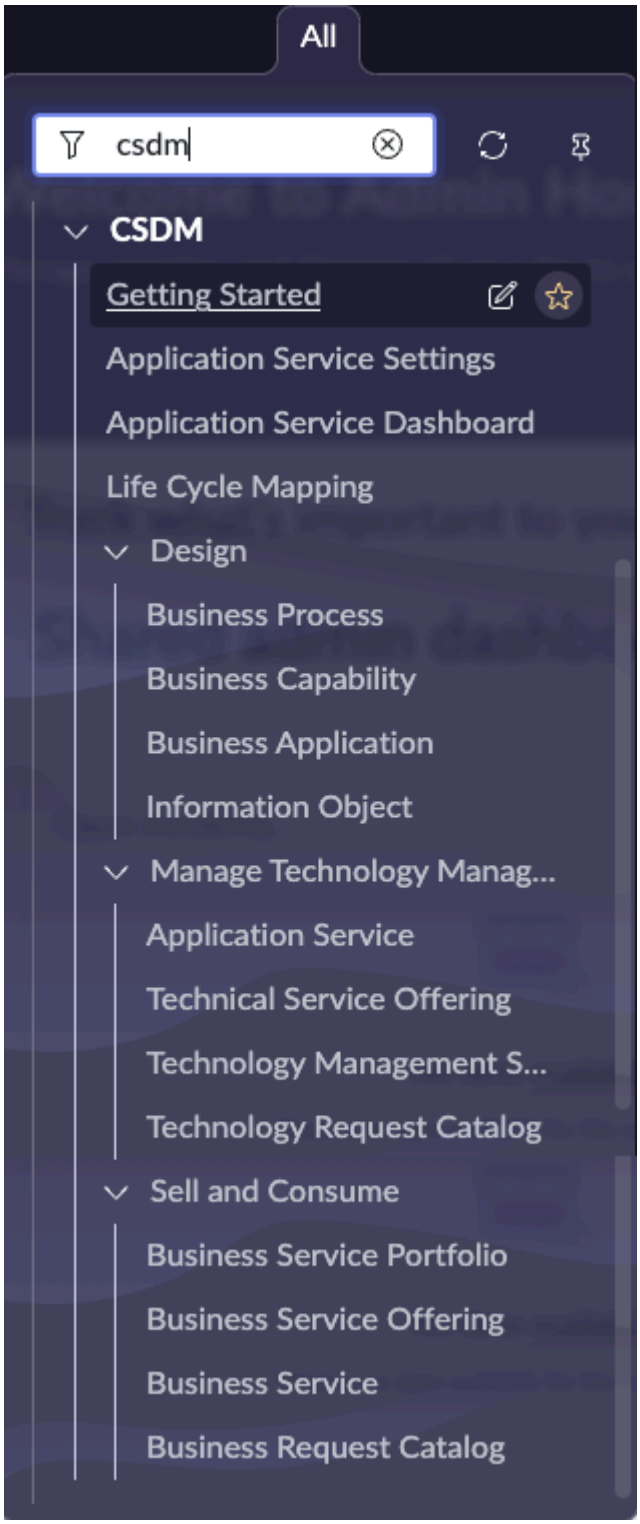
Greifen Sie auf CSDM-Funktionen zu

Die CSDM Ist das Datenmodell, dem Administratoren bei der Einrichtung folgen sollen ServiceNow Produkte und Anwendungen. Die Standards zum Definieren von Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) und Beziehungen zwischen CIs in CMDB Stellen Sie sicher, dass sich Ihre Daten im entsprechenden befinden CMDB Tabellen. Das Ergebnis ist der Höchstwert von ServiceNow AI Platform Anwendungen.

CSDM Module

Navigieren Sie zu den Modulen, die Sie bei der Implementierung und Verwaltung von unterstützen CSDM Domänen und ihre Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Dashboard für CSDM-Datengrundlagen

Das Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“ zeigt Schlüssel an CSDM Indikatoren auf einer einzelnen Seite, die Ihnen helfen, den vollen Nutzen aus Ihrem zu ziehen ServiceNow AI Platform Produkte. Siehe Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“.

Erste Schritte

Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Um die Bibliothek von zu öffnen CSDM Anwenderdokumentation: Die Dokumentation, die Sie jetzt anzeigen.

Serviceinstanz Einstellungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die Serviceinstanz Einstellungsmodul zum Festlegen der Attribute und Beziehungen, die erforderlich sind, wenn ein Anwender eine Serviceinstanz erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Attribute und Beziehungen, die für Anwendungsservices erforderlich sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Dashboard „Anwendungsservices“, um die Integrität zu überwachen.

Serviceinstanzen-Dashboard

Mit dem Dashboard „Anwendungsservices“ können Sie Serviceinstanzen überwachen und verwalten (Serviceinstanzen wurden früher Anwendungsservices genannt), um sicherzustellen, dass sie vollständig konfiguriert und in ausgefüllt sind CMDB. Siehe Überwachung und Verwaltung der Einstellungen für die Konfiguration der Serviceinstanz.

Lebenszykluszuordnung

Verwenden Sie das Modul „Lebenszykluszuordnung“, um anzugeben, wie vorhandene Legacy-Statuswerte konvertiert werden sollen CSDM Lebenszykluswertpaare(`life cycle stage`Und `life cycle stage status`). Sie ordnen Asset- und CI-Legacy-Statuswerte zu Lebenszykluswertpaare. Siehe Aktivieren der Lebenszyklussynchronisierung von Legacy-to-Asset.

Entwurf

Arbeiten Sie in den Tabellen, auf die in der Domäne „Design & Planung“ von verwiesen wird CSDM. Weitere Informationen finden Sie unter Design- und Planungsdomäne im CSDM-Modell.

Servicelieferung

Arbeiten Sie in den Tabellen, auf die in der Domäne „Servicebereitstellung“ von verwiesen wird CSDM. Weitere Informationen finden Sie unter Servicebereitstellungsdomäne im CSDM-Modell.

Verkaufen und verbrauchen

Arbeiten Sie in den Tabellen, auf die in der Domäne Servicenutzung von verwiesen wird CSDM. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceverbrauchsdomäne im CSDM-Modell.

Synchronisieren Sie Daten für die Gruppen „verwaltet von“ und „Change“

Synchronisieren von Gruppenzuweisungsattributen

Legen Sie die Gruppe für ein CI oder eine ganze Klasse von CIs fest

Synchronisieren Sie Anwendergruppen für ein Technologiemanagement-Angebot

Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“

Das Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“ zeigt Schlüssel an CSDM Indikatoren auf einer einzelnen Seite, die Ihnen helfen, den vollen Nutzen aus Ihrem zu ziehen ServiceNow AI Platform Produkte.

Greifen Sie auf das Dashboard zu

Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um das Dashboard zu öffnen:

Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration**, Und wählen Sie dann aus **Dashboard für CSDM-Datengrundlagen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

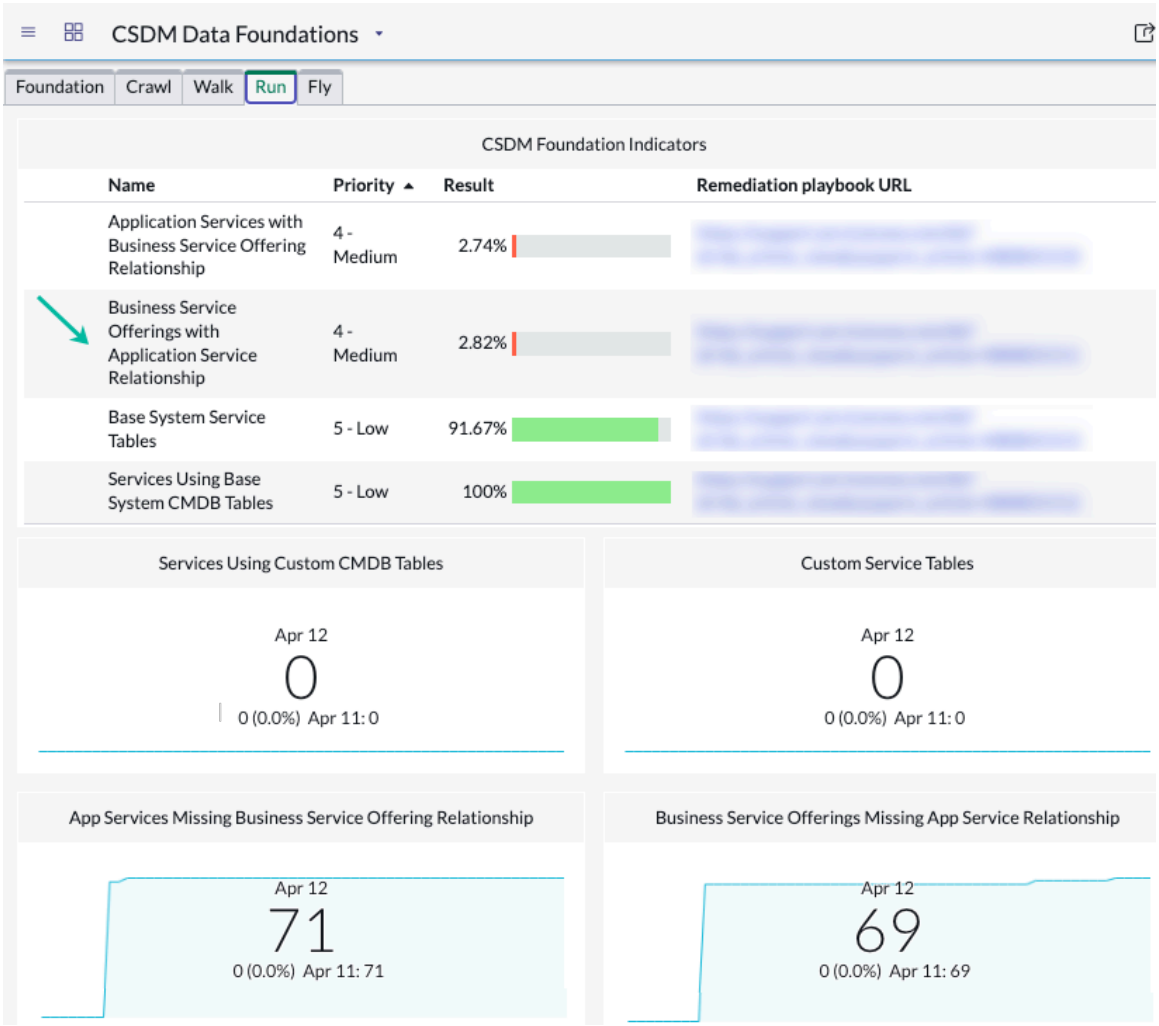
1. Navigieren Sie im CMDB-Arbeitsbereich zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Verwaltung** In CMDB-Arbeitsbereich Menüleiste.
3. Wählen Sie Aus **Dashboard für CSDM-Datengrundlagen** Im Abschnitt Optimieren der Verwaltungstools.

Wählen Sie das Change-Dashboard-Symbol ( ), um zwischen umzuschalten CSDM Und CMDB Dashboards.

Beispiel

Die Berichte auf jeder Registerkarte zeigen die Datenmetriken an, die für die Reife Ihrer Organisation geeignet sind CSDM Implementierungsphase (Foundation, Crawl, Walk, Run und fly). Eine Bezeichnung in jedem Bericht gibt die anzuzeigende Metrik an.

In diesem Beispiel ein Bericht über **Ausführen** Die Registerkarte gibt an, dass mehrere Business-Service-Angebote nicht über die erforderlichen Beziehungen zu Serviceinstanzen verfügen . Mit diesem Wissen können Serviceverantwortliche die Beziehungen hinzufügen, um sicherzustellen, dass Kundenservice-Mitarbeiter vollständige Informationen über die Auswirkungen ausgefallener Anwendungen erhalten.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten im Dashboard

- Tabellen in der Grundlagendomäne enthalten Basisdaten, die von oder auf Objekte in der anderen referenziert werden CSDM Domänen. Bevor Sie verwenden können ServiceNow Produkte müssen Sie grundlegende Daten ausfüllen. Siehe Phasenberichte „Grundlage“ im Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“.
- In der Durchforstungsphase arbeiten Sie an Basissystem CMDB Tabellen, die zugeordnet sind IT Service Management(ITSM). Siehe Phasenberichte „Durchforsten“ im Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“.
- In der Walk-Phase identifizieren und füllen Sie die Netzwerkinfrastruktur-CIs und -Anwendungen aus, die die technischen Teams Ihrer Organisation unterstützen. Siehe Phasenberichte „Walk“ im CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.
- In der Phase „Ausführen“ richten Sie die Beziehung zwischen einer Technologie und dem Unternehmen ein, das die Technologie verkauft und/oder verbraucht. Siehe Phasenberichte „Ausführen“ für CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.
- Wenn Sie die Phase „Fly“ erreichen, haben Sie den gesamten oder den Großteil des Implementierungsprozesses von abgeschlossen CSDM Framework. Die Phase „Fly“ schließt den Prozess ab. Siehe Phasenberichte „Fly“ im CSDM Dashboard „Datengrundlagen“.

Verwalten der Leistung der Datensammlung

Das System führt geplante Aufgaben aus, die Daten für drei erfassen CSDM Metriken:

- App-Services, für die eine Geschäfts-App-Beziehung fehlt
- Geschäfts-Apps, für die eine App-Service-Beziehung fehlt
- App-Services, bei denen die Beziehung zu Geschäfts-Apps nicht besteht `Verbraucht von`

Informationen zum Verwalten der Datensammlung für eine Metrik, die nicht benötigt wird oder sich auf die Leistung des Dashboards auswirkt, finden Sie unter Verwalten Sie die Leistung.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie CSDM Dashboard „Datengrundlagen“

Integrität in überwachen CSDM Und CMDB-Datengrundlagen-Dashboards

Überwachung und Verwaltung der Einstellungen für die Konfiguration der Serviceinstanz

Mit dem Dashboard „Anwendungsservices“ können Sie Serviceinstanzen überwachen und verwalten (Serviceinstanzen wurden früher Anwendungsservices genannt), um sicherzustellen, dass sie vollständig konfiguriert und in ausgefüllt sind CMDB.

Arbeiten im Dashboard

Ein Bericht im Dashboard kann Sie beispielsweise zu einer Serviceinstanz leiten, die nicht mit einer Serviceauffüllungsmethode konfiguriert ist, damit Sie sie reparieren können. Informationen zur Arbeit im Dashboard finden Sie unter Verwenden Sie das Dashboard „Anwendungsservices“, um die Integrität zu überwachen.

Wird Angewendet CSDM Richtlinien für Ihr Produkt – Produktansichten

ServiceNow Produkte sind CSDM-fähig – sie erwarten das CMDB Daten werden gemäß organisiert CSDM Richtlinien und sie profitieren von dieser Organisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Themen im nächsten Abschnitt identifizieren die spezifischen CMDB Tabellen, aus denen die Produkte aktualisieren und Daten abrufen. Die Themen enthalten praktische Anweisungen für die Implementierung von CSDM Richtlinien.

- Kurze Übersicht über die Funktion und die Vorteile des Produkts.
- CMDB Vom Produkt verwaltete Tabellen.
- CMDB Vom Produkt verwendete Tabellen.
- Erwähnung anderer ServiceNow Produkte, die dem Produkt einen Mehrwert bieten.
- Erwähnung anderer ServiceNow Produkte, die vom Produkt profitieren.
- Anwendungsfall und Beispiele.

Die Themen enthalten nicht die folgenden Informationen:

- Implementierung von ServiceNow Produkt.
- Konfigurieren von Systemen, die nicht in enthalten sind Basissystem. Auf solche Systeme kann in dieser Produktansicht verwiesen werden, sie sind jedoch außerhalb des Umfangs.
- Verwenden von Sonstiges ServiceNow Produkte, z. B. IT Service Management(ITSM), strategisches Portfoliomanagement (SPM) und IT Operations Management(ITOM).

Hinweis: A CSDM Der Anwendungsfall kann einen oder mehrere Datentypen haben. Sonstiges ServiceNow Produkte können diese Datentypen auch verwalten. Die Anwendungsfälle beschreiben nicht alle möglichen Produktabhängigkeiten.

Produkte und Funktionen, die bei der Befolgung der CSDM-Richtlinien von Nutzen sind

Change-Management

CSDM-Richtlinien auf Change-Management anwenden

Kundenservice-Management

Kundenservice-Management Und CSDM Richtlinien

Digital-Portfoliomanagement

Wenden Sie an CSDM Richtlinien für Digital-Portfoliomanagement

Enterprise Architecture (EA) [früher Anwendungsportfoliomanagement]

Wird angewendet CSDM Richtlinien für Unternehmensarchitektur

HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen

HR-Servicebereitstellung Und CSDM-Tabellen

Incident-Management

CSDM-Richtlinien auf Incident-Management anwenden

Installationsbasisverwaltung

Gemeinsames Servicedatenmodell Framework für Installationsbasisverwaltung

ITOM-Integrität

CSDM-Richtlinien auf ITOM-Integrität anwenden

ITOM-Transparenz

Wird angewendet CSDM Richtlinien für ITOM-Transparenz

Operational Technology Manager

Implementierung von CSDM Framework für Operational Technology

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problem-Management

CSDM-Richtlinien auf Problem-Management anwenden

RPA-Hub

CSDM-Richtlinien auf RPA-Hub anwenden

Servicekatalog

Servicekatalog und CSDM

Service-Portfoliomanagement

CSDM-Richtlinien auf Service-Portfoliomanagement anwenden

Vulnerability Response

Vulnerability Response Anwendungen Und CSDM Tabellen

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

CSDM – Referenz

Referenzthemen enthalten detaillierte Beschreibungen von Tabellen, Eigenschaften, Formularen und Rollen, die in verwendet werden CSDM Framework.

Grundlagen

CSDM Begriffe

CI-Beziehungen in CSDM

Wie CSDM Konzepte sind zugeordnet CMDB Tabellen

Lebenszyklen

Lebenszyklus von Dokument- und Vertragsentitäten

Lebenszyklus von materiellen/physischen CIs

Lebenszyklus von Standortentitäten

Lebenszyklus immaterieller/logischer Entitäten

Lebenszyklus von Produktentitäten

CSDM-Ressourcen

Ressourcen und Videos, die die Dokumentation ergänzen.

Wichtige Ressourcen

- Laden Sie das CSDM-Whitepaper von der Now Create-Website herunter
- Treten Sie der ServiceNow CSDM-Community bei, um Ihr CSDM-Know-how zu erweitern.

Videos für die ersten Schritte

- CSDM 101: Alles, was Sie wissen müssen: https://youtu.be/hANONH1c1vQ
- Fragen Sie die Experten: Erste Schritte mit CSDM: https://youtu.be/F1Qznf7kgnE

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM Begriffe

Am Meisten ServiceNow Produkte und ServiceNow AI Platform Anwendungen sind eng mit ausgerichtet Gemeinsames Servicedatenmodell. Diese Tabelle definiert Begriffe, wie sie im verwendet werden ServiceNow AI Platform.

Allgemeine CSDM-Begriffe

Benennung	Definition	Notizen
Anwendung	Alle bereitgestellten Programme, Module oder Programmgruppen, die in einer Computerinfrastruktur bestimmte Funktionen bereitstellen.	Definiert das Verhalten und verfügt über bestimmte Funktionen, die damit verknüpft sind. Anwendungen sind normalerweise erkennbare Funktionalitäten, z. B. Apache Web Server.
Asset	Ein Element, dessen finanzieller Wert nachverfolgt wird.	Viele Assets sind CIs und viele CIs sind Assets, aber das ist nicht immer der Fall. Assets haben einen Lebenszyklus mit finanziellen Aspekten, z. B. Microsoft 365.
Geschäftsanwendung	Stellt alle Software- und Infrastrukturumgebungen (Entwicklung, Test, Produktion) dar, die für die Bereitstellung von Funktionalität konfiguriert sind.	Dient zur Steigerung der Produktivität und zur präzisen Ausführung anderer Geschäftsfunktionen. Beispiel: Dell Online.
Business Capability	Allgemeine Fähigkeiten, die ein Unternehmen benötigt, um ein Geschäftsmodell umzusetzen oder eine Aufgabe zu erfüllen.	Wird normalerweise im Kontext der Ausführung einer oder mehrerer spezifischer Aufgaben beschrieben, um Geschäftsergebnisse zu erzielen. Zum Beispiel das Bedarfsmanagement (Demand-Management) oder die Finanzplanung.
Geschäftsservice	Ein Business-Service ist ein Servicetyp, der für Geschäftsanwender veröffentlicht wird. Ein Business-Service implementiert normalerweise eine oder mehrere Business Capabilities.	Normalerweise bestellen Geschäftsanwender Business-Services. Geschäftsanwender können die gewünschten Angebots- und Servicezustimmungsstufen über auswählen Servicekatalog. Beispiel: Beschaffung, Versand und Finanzen. • Ein Business-Service ist ein operatives CI. • Ein Business-Service muss ein einstufiger Service und keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine CSDM-Begriffe (Fortsetzung)

Benennung	Definition	Notizen
		Hierarchie von Business-Services sein. • Ein Business-Service kann für Impact in verwendet werden Incident-Management, Problem-Management, Und Change-Management Und für Genehmigungen für Change. • Ein Business-Service muss sich auf den Verbraucher oder Verkäufer konzentrieren.
Business Service-Angebot	Business-Service-Angebote sind der Ausgangspunkt für die Konfiguration Service-Portfoliomanagement. Business-Service-Angebote erben von Business-Services. Business-Service-Angebote bestehen aus einer oder mehreren Servicezusagen, die das Servicelevel in Bezug auf Verfügbarkeit, Umfang, Preise und andere Faktoren definieren. Beispielsweise kann eine Organisation zwei Ebenen von Desktop-Support anbieten: • Ein Silber-Angebot von Upgrades und Virenschutz. • Ein Goldangebot mit den Silberzusagen plus einer Antwortzeitgarantie von 30 Minuten zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr, Montag bis Freitag.	Details siehe Serviceverbrauchsdomäne im CSDM-Modell.
Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI)	Physische und logische Komponenten einer Infrastruktur, die aktuell oder in Kürze der Konfigurationsverwaltung unterliegen.	Kann ein einzelnes Modul wie ein Server, eine Datenbank oder ein Router oder ein komplexeres Element wie ein vollständiges System sein. Zum Beispiel ein Webserver, eine Datenbank oder eine Infrastruktur.
Betriebsmodell	Eine abstrakte und idealerweise visuelle Darstellung (Modell), wie ein Unternehmen	Stellt normalerweise die verschiedenen Elemente der Funktionsweise einer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine CSDM-Begriffe (Fortsetzung)

Benennung	Definition	Notizen
	seinen Kunden oder Begünstigten einen Mehrwert bietet.	Organisation dar. Es umfasst in der Regel Strategiepositionen wie das Innovationsmodell, den Grad der intelligenten Automatisierung, die Branchenausrichtung, Anbieterbereitstellungsmodelle und die Geschäftserwartungen der IT.
Portfolio	Sammlung von Services, Produkten, Projekten oder Anwendungen.	Dient dazu, ähnliche Elemente für ein Unternehmen gemeinsam zu verwalten. Portfolios können nach Ziel, Fähigkeiten, Organisation wie Projekten oder Services gruppiert werden.
Service	Mittel, Kunden einen Mehrwert zu bieten, indem Ergebnisse erleichtert werden, die Anwender ohne die Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken erzielen möchten.	Hat normalerweise drei Aspekte: • Interaktion • Angebot • Servicesystem ServiceNow bietet drei grundlegende Servicetypen an: • Business • Technisch • Anwendung Sie können die Basistypen erweitern, um sie an den Servicetypen in Ihrer Organisation anzupassen.
Servicekatalog	Bietet eine Ansicht der Verbrauchsmaterialien für verfügbare Produkte, Services, Servicezusageoptionen und Angebote.	Hilft bei der Verwaltung, auf welche Services ein Anwender Zugriff hat. Außerdem sind Kataloge der Ausgangspunkt für den Zugriff auf verfügbare Services. Beispiel: IT-Servicekatalog.
Servicezusage	Definiert die Verpflichtungen zur Servicebereitstellung, die zwischen dem Verbraucher und dem Anbieter vereinbart wurden.	Oft werden sie in Form von Verträgen wie Servicelevel-Vereinbarungen, Vereinbarungen auf

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine CSDM-Begriffe (Fortsetzung)

Benennung	Definition	Notizen
		Betriebsebene und Verträgen mit Drittparteien festgehalten. Servicezusagen umfassen bestimmte Leistungsmerkmale, die ein Angebot von einem anderen unterscheiden.
Serviceinstanz (Hat zuvor Anwendungsservice aufgerufen CSDM v5)	Ein Servicetyp, bei dem es sich um die logische Darstellung eines bereitgestellten Anwendungsstapels handelt.	Beispiele für Serviceinstanzen sind Hosting, Datensicherung und Wiederherstellung. **Hinweis:** Anwendungen und Serviceinstanzen haben keine eins-zu-eins-Beziehung. Eine Serviceinstanz kann mehrere Anwendungen enthalten. Eine Anwendung kann in mehrere Serviceinstanzen eingeschlossen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Dashboard „Anwendungsservices“, um die Integrität zu überwachen.
Serviceangebot	Schichtung eines Service nach Fähigkeit, Verfügbarkeit, Preisgestaltung und Paketierungsoptionen.	Für einen bestimmten Service können verschiedene Leistungsniveaus und Funktionen verfügbar gemacht werden. Zum Beispiel ITSM Standard und ITSM Pro.
Technologiemanagement-Service (Früher technischer Service)	Ein Servicetyp, der für Serviceverantwortliche veröffentlicht wird und normalerweise eine Geschäfts- oder Serviceinstanz unterstützt.	Kann normalerweise von Serviceverantwortlichen bestellt werden. Serviceverantwortliche können das gewünschte Angebot und die zugesagten Servicestufen über den Servicekatalog auswählen. Zum Beispiel Computer, Speicher und Netzwerke.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine CSDM-Begriffe (Fortsetzung)

Benennung	Definition	Notizen
Technologiemanagement-Angebot	Ein Technologiemanagement-Angebot ist ein Serviceangebot mit der Serviceklassifizierung „technischer Service“. Technische Serviceangebote können wie folgt unterteilt werden: • Standort und Geografie • Umgebung (Produktion oder nicht-Produktion) • Preisgestaltung • Verfügbarkeit • Supportgruppe (für Incident-Management) • Technische Genehmigungsgruppe (für Change-Management) • Verpackungsoptionen (Zusagen) Das technische Serviceangebot stammt aus dem Service, basierend darauf, wie das übergeordnete Element eine bestimmte technische Anforderung erfüllt. Jeder operative technische Service muss mindestens einem Technologiemanagement-Angebot zugeordnet sein.	**Hinweis:** Nicht alle Technologiemanagement-Angebote müssen sich auf Anwendungen oder Infrastruktur-CIs beziehen. Managed Service Provider können technische Serviceangebote bereitstellen.

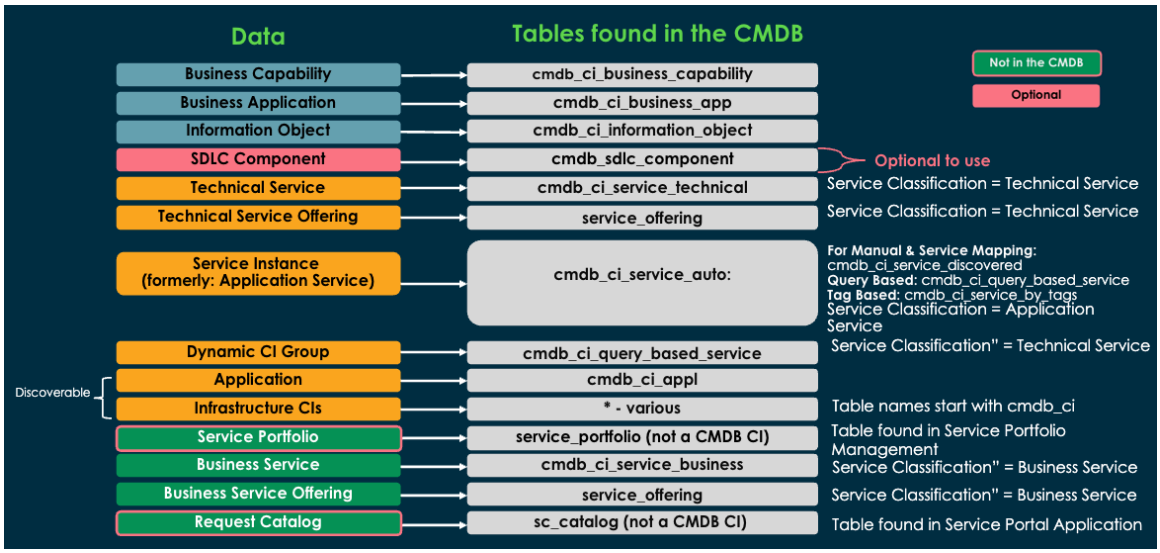
Zugehörige Informationen

CSDM-Ressourcen

Wie CSDM Konzepte sind zugeordnet CMDB Tabellen

Die Objekte im konzeptionellen CSDM Framework muss den physischen Modellobjekten (CIs und CI-Klassentabellen) in zugeordnet sein CMDB. Sie können in der Plattform navigieren, um Wörterbuchattribute anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Geschäftsanwendungsdaten gehören in die Tabelle „cmdb_ci_Business_App“ und nicht in die Tabelle „cmdb_ci_App“.

Hinweis: Business-Services und Technologiemanagement-ServicesStellen Sie über spm_taxonomy_node eine Verbindung zum spm_Service_Portfolio her. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement-Taxonomie .

CSDM-Videos in ServiceNow Community

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Zugehörige Informationen

CSDM-Ressourcen

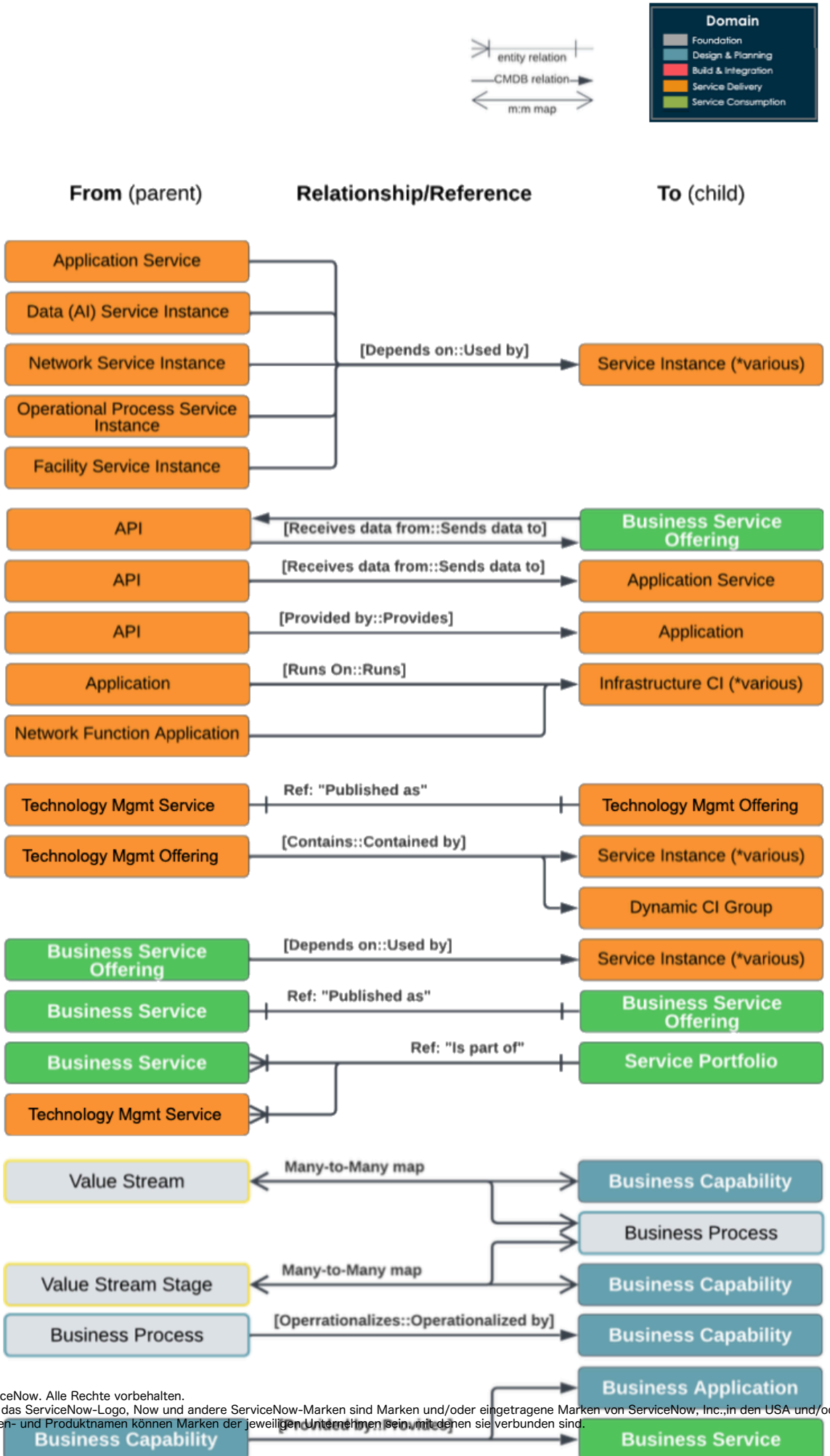
CI-Beziehungen in CSDM

Damit die Konfigurationsverwaltung am effektivsten ist, richten Sie Beziehungen zwischen den Objekten und CIs in der konzeptionellen ein CSDM.

Erforderlich CSDM Beziehungen

- Die meisten Funktionen und Produkte, z. B. Risikobewertung für Technologie-Portfoliomanagement und Anwendungs-Portfoliomanagement(APM), abhängig von den Beziehungen.
- Die Beziehungen, die häufig als Teil von erstellt werden Service-Mapping Und Discovery Sind der Standard für Infrastruktur-CIs. Wenn Sie die Elemente manuell zuordnen, sollten Sie berücksichtigen, wie Discovery Hätte sie behandelt.
- Nicht alle Objekte in CSDM Konzeptionelles Modell sind CMDB Tabellen, und nicht alle Objekte haben Beziehungen. Möglicherweise müssen Sie einige der folgenden erforderlichen Beziehungen erstellen.
- CSDM v5 implementiert **Verwendet::Verwendet Von** Beziehung zwischen Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices. Früher CSDM Verwendete Versionen **Verbraucht::Verbraucht Von** . Eine Geschäftsanwendung bezieht sich letztlich auf eine Anwendungsservice-Tabelle und nicht auf einen anderen Typ von Serviceinstanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Business-Services und Technologiemanagement-ServicesStellen Sie über spm_taxonomy_node eine Verbindung zum spm_Service_Portfolio her. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement-Taxonomie .

Ressourcen in ServiceNow Community

Für eine erweiterte Erklärung der Rolle des Referenzattributs der Geschäftsanwendung bei der Verwaltung von Plattformen aus einem CSDM Perspektive, Siehe diesen artikel In ServiceNow community.

Wiedergabeliste aller CSDM-Videos

Zugehörige Informationen

CSDM-Ressourcen

Wie Lebenszykluswerte für Asset, CI und IBI synchronisiert werden

Ihre Organisation gewinnt einen erheblichen Wert aus Ihrem ServiceNow AI Platform Anwendungen, wenn Sie die Option nutzen, Legacy-Statuswerte direkt zuzuordnen CSDM `life cycle stage`Und `life cycle stage status`Werte und synchronisieren die Werte in Zukunft automatisch.

Wie Asset-, CI- und IBI-Lebenszykluswerte synchronisiert werden

Jedes Element, das als Service bereitgestellt oder an Ihren Kunden verkauft wird, wird als Installationsbasiselement (Install Base Item, IBI) nachverfolgt. Die Tabelle „Modellkategorie“ ordnet Asset, CI und IBI für das Element zu.

Synchronisierung zwischen Asset und IBI

Standardmäßig synchronisiert das System Lebenszykluswerte zwischen Asset und IBI mithilfe von CSDM `life cycle stage`Und `life cycle stage status` Lebenszykluswertpaare.

Synchronisierung zwischen Asset und CI

Wenn CSDM Das Plugin „csdm.Lifecycle.Migration.activated“ ist in Ihrer Instanz aktiviert. Die Synchronisierung zwischen Asset- und CI-Tabellen hängt von ab `csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated`Einstellung der Systemeigenschaft:

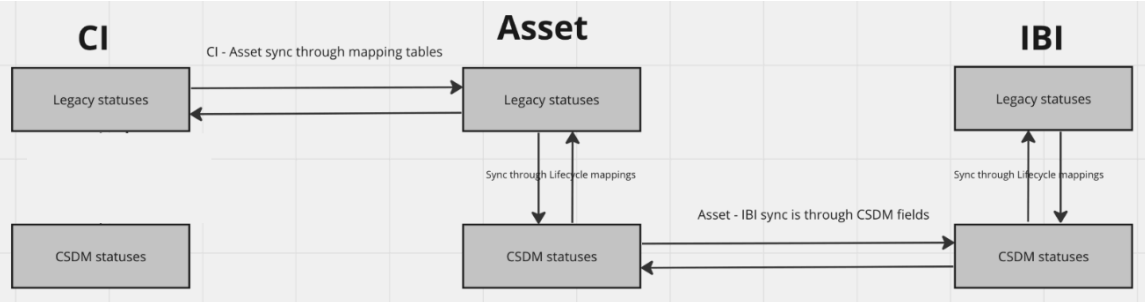
- Wenn die Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist, synchronisiert das System CSDM `life cycle stage`Und `life cycle stage status`Werte direkt. Diese Option bietet Ihrer Organisation erhebliche Vorteile.

  Wichtig: Die Eigenschaft wird auf „wahr“ festgelegt, wenn Sie auswählen **Aktivieren Sie die Lebenszyklussynchronisierung** In der Listenansicht Lebenszykluszuordnungen.

- Wenn die Eigenschaft auf „falsch“ festgelegt ist (Standard), erfolgt die Synchronisierung über das Legacy-Element **Status** Und **Substatus** Werte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklussynchronisierung, wenn die Systemeigenschaft auf „falsch“ festgelegt ist (Standardeinstellung)



Wenn CSDM Das Plugin „csdm.Lifecycle.Migration.activated“ ist in Ihrer Instanz und in aktiviert *csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated*Systemeigenschaft ist auf „falsch“ festgelegt:

Synchronisierung von Updates von Asset mit IBI und CI

Aktualisierungen an vorgenommen **Status** Oder **Substatus** Der Wert eines Assets wird mit dem zugehörigen IBI und CI synchronisiert. Beispiel: Wenn **Status** Wert des Assets wird auf aktualisiert **In Gebrauch** , Die Synchronisierung erfolgt wie folgt:

- Die *life cycle stage*Und *life cycle stage status*Werte des Assets sind auf festgelegt **Betriebsbereit** Und **In Gebrauch** , Diese Werte werden dann mit synchronisiert *life cycle stage*Und *life cycle stage status*Werte des IBI-Assets.
- Die **Status** Und **Substatus** Werte des CI ändern sich in **Installiert** Und **In Gebrauch** .

Synchronisierung von Updates von IBI mit Asset und CI

Aktualisierungen an vorgenommen *life cycle stage*Und *life cycle stage status*Werte eines IBI-Assets werden mit dem Legacy-Asset synchronisiert **Status** Und **Substatus** Werte des Assets über den CSDM Werte. Die **Status** Und **Substatus** Die Werte des Assets werden dann mit dem zugehörigen CI synchronisiert. Beispiel: Wenn *life cycle stage*Und *life cycle stage status*Werte eines IBI-Assets werden auf aktualisiert **Defekt** Und **Auf Lager** , Die Synchronisierung erfolgt wie folgt.

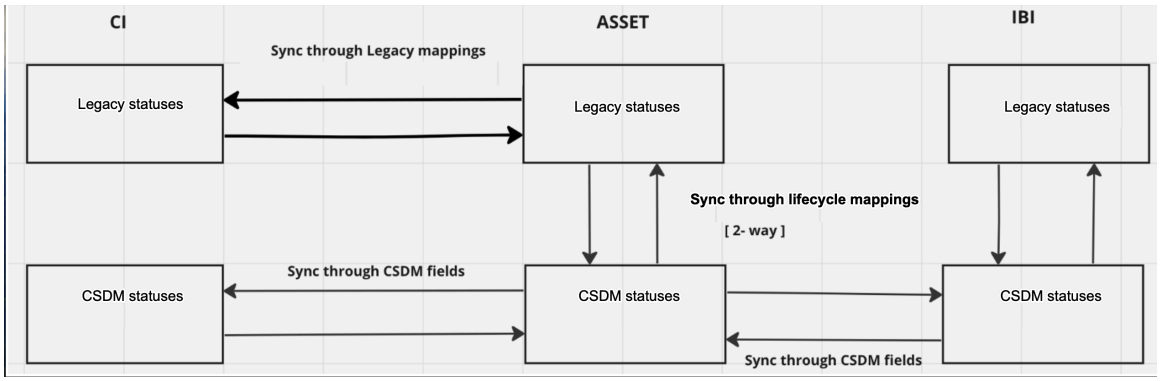
1. Die *life cycle stage*Und *life cycle stage status*Werte des Assets ändern sich in **Auf Lager** Und **Defekt** . Diese Werte werden mit synchronisiert **Status** Und **Substatus** Werte des Assets.
2. Die **Status** Und **Substatus** Die Werte des Assets werden dann mit dem zugehörigen CI synchronisiert.

Synchronisierung von Updates von CI mit Asset und IBI

Aktualisierungen an vorgenommen **Status** Und **Substatus** Werte eines CI werden mit dem zugehörigen Asset synchronisiert. Die **Status** Und **Substatus** Werte des Assets werden dann mit synchronisiert *life cycle stage*Und *life cycle stage status*Werte des IBI-Assets über die CSDM Werte. Beispiel: Wenn **Status** Und **Substatus** Werte eines CI werden auf aktualisiert **Stillgelegt** Und **Gespendet** , Die entsprechenden Werte des Assets ändern sich. Die Änderungen des Assets werden mit dem IBI-Asset und dem synchronisiert *life cycle stage*Und *life cycle stage status*Werte ändern sich in **Ende der Lebensdauer** Und **Stillgelegt** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklussynchronisierung, wenn die Systemeigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist



Wenn CSDM Das Plugin „csdm.Lifecycle.Migration.activated“ ist in Ihrer Instanz und in aktiviert `csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated`Die Systemeigenschaft ist auf „wahr“ festgelegt (oder Sie wählen die Option aus **Aktivieren Sie die Lebenszyklussynchronisierung** Auf der Listenseite der Lebenszykluszuordnungstabelle, wie in beschrieben Aktivieren der Lebenszyklussynchronisierung von Legacy-to-Asset:

Synchronisierung von Updates von Asset mit CI und IBI

Aktualisierungen, die am Legacy-Element vorgenommen wurden **Status** Und **Substatus** Werte des Assets werden wie folgt zwischen dem Asset und dem CI synchronisiert:

- Die `life cycle stage`Und `life cycle stage status`Werte des Assets werden mit Werten aktualisiert, die dem Legacy-Element zugeordnet sind **Status** Und **Substatus** Werte des Assets.
- Die **Status** Und **Substatus** Werte des Assets werden dann direkt mit synchronisiert **Status** Und **Substatus** Werte des zugeordneten CI.
- Die `life cycle stage`Und `life cycle stage status`Werte des Assets werden dann direkt mit dem zugehörigen CI synchronisiert.

Die Synchronisierung von Updates von Asset zu IBI erfolgt jedoch nur über die CSDM Lebenszykluswertpaare.

Synchronisierung von Updates von IBI mit Asset und CI

Aktualisierungen an vorgenommen `life cycle stage`Und `life cycle stage status`Werte des IBI werden wie folgt synchronisiert:

- Das Legacy **Status** Und **Substatus** Werte des Assets werden mit synchronisiert CSDM Lebenszykluswertpaare.
- Die **Status** Und **Substatus** Werte des Assets werden mit synchronisiert **Status** Und **Substatus** Werte des zugeordneten CI.
- Die LebenszykluswertpaareDes Assets werden direkt mit dem zugehörigen CI synchronisiert.

Synchronisierung von Updates von CI mit Asset und IBI

Aktualisierungen an vorgenommen `life cycle stage`Und `life cycle stage status`Werte eines CI werden wie folgt synchronisiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die *life cycle stage*Und *life cycle stage status*Werte des CI werden direkt mit dem zugehörigen Asset synchronisiert.
- Die **Status** Und **Substatus** Die Werte des Assets werden dann mit den Werten aktualisiert, die dem zugeordnet sind CSDM Werte.
- Die **Status** Und **Substatus** Die Werte des Assets werden dann mit dem zugehörigen CI synchronisiert.
- Die **Status** Und **Substatus** Werte von IBI werden über mit dem Asset synchronisiert CSDM Lebenszykluswertpaare.

Zugehörige Informationen

Asset und CI Management

Formular „Lebenszykluszuordnung“

Verwenden Sie das Modul „Lebenszykluszuordnung“, um anzugeben, wie vorhandene Legacy-Statuswerte konvertiert werden sollen CSDM Lebenszykluswertpaare(*life cycle stage*Und *life cycle stage status*). Sie ordnen Asset- und CI-Legacy-Statuswerte zu Lebenszykluswertpaare.

Felder im Formular „Lebenszykluszuordnung“

Formular „Lebenszykluszuordnung“

Feld	Beschreibung
Zuordnung für Tabelle	Veraltet CMDB Tabelle und absteigende Tabellen, für die diese Zuordnung gilt. Gilt für eine absteigende Tabelle, es sei denn, es ist eine speziell für die absteigende Tabelle konfigurierte Zuordnung vorhanden.
Priorität	Priorität der Anwendung dieser Zuordnungsdefinition für die Tabelle. Die **Priorität** Der Wert in der Lebenszykluszuordnungstabelle wird verwendet, wenn eine Datensatzaktualisierung die Synchronisierung „Legacy-to-Life“ auslöst und mehrere Legacy-wertstatus im Datensatz mit Zuordnungsregeln übereinstimmen. Von mehreren Werten wird der Eintrag mit der höchsten Priorität (niedrigster numerischer Wert) zum Festlegen von verwendet Lebenszykluswertpaare. Wenn der Eintrag mit der höchsten Priorität nicht verwendet werden kann, verwendet das System den nächsten Datensatz mit der Priorität. **Hinweis:** Priorität wird nicht verwendet, wenn **Synchronisierung umkehren** Ist aktiv, da es maximal eine umgekehrte Synchronisierungsoption für jeden Lebenszykluswert pro Klasse geben sollte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Lebenszykluszuordnung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktiv	Gibt an, ob diese Zuordnungsdefinition angewendet werden soll. Die Deaktivierung führt dazu, dass Zuordnungen mit niedrigerer Priorität verwendet oder Standardlebenszyklusfelder auf festgelegt werden **NOCH NICHT FESTGELEGT** .
Legacy-Feldname	Legacy-Feld im angegebenen *`Mapping for table`*Die derzeit zum Speichern einer Lebenszyklusphase verwendet wird. Der Wert sollte als Quelle für die Lebenszykluszuordnung verwendet werden.
Legacy-Unterfeldname	Wert, der festgelegt werden soll, wenn **Legacy-Feldname** Hat ein Unterfeld. Beispiel: Wenn Hardware **Status** Hat einen Substatus. Geben Sie hier den Namen des Substatus an.
Legacy-Feldwert	Legacy-Wert in angegeben *`Mapping for table`*Die derzeit in der Store-Lebenszyklusphase verwendet wird. Der Wert sollte als Quelle für die Lebenszykluszuordnung verwendet werden.
Legacy-Unterfeldwert	Wert, der festgelegt wird, wenn **Legacy-Feldwert** Hat ein Unterfeld. Beispiel: Wenn Hardware **Status** Hat einen Substatus. Geben Sie hier den Wert des Substatus an.
Lebenszyklussteuerung	Klasse und Lebenszyklusphase und Status der Lebenszyklusphase, die als autorisierende Quelle gültiger Kombinationen für die Lebenszykluszuordnung verwendet werden.
Tabelle	Standardobjekttabelle, zu der die Lebenszyklussteuerung gehört.
Lebenszyklusphase	Standardlebenszyklusphase zum Zuordnen der angegebenen **Legacy-Feldwert** Bis. **Hinweis:** Die **Lebenszyklussteuerung** Die Einstellung bestimmt, dass diese bestimmte Lebenszyklusphase für die Zuordnung geeignet ist. Wenn in der Tabelle „Life_Cycle_Mapping“ keine Übereinstimmung vorhanden ist, wird der Wert auf festgelegt **NOCH NICHT FESTGELEGT** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Lebenszykluszuordnung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Status der Lebenszyklusphase	Status der Standardlebenszyklusphase, um die angegebene zuzuordnen **Legacy-Feldwert** Bis. **Hinweis:** Die **Lebenszyklussteuerung** Die Einstellung bestimmt, dass dieser bestimmte Lebenszyklusphasenstatus für die Zuordnung geeignet ist. Wenn in der Tabelle „Life_Cycle_Mapping“ keine Übereinstimmung vorhanden ist, wird der Wert auf festgelegt **NOCH NICHT FESTGELEGT** .

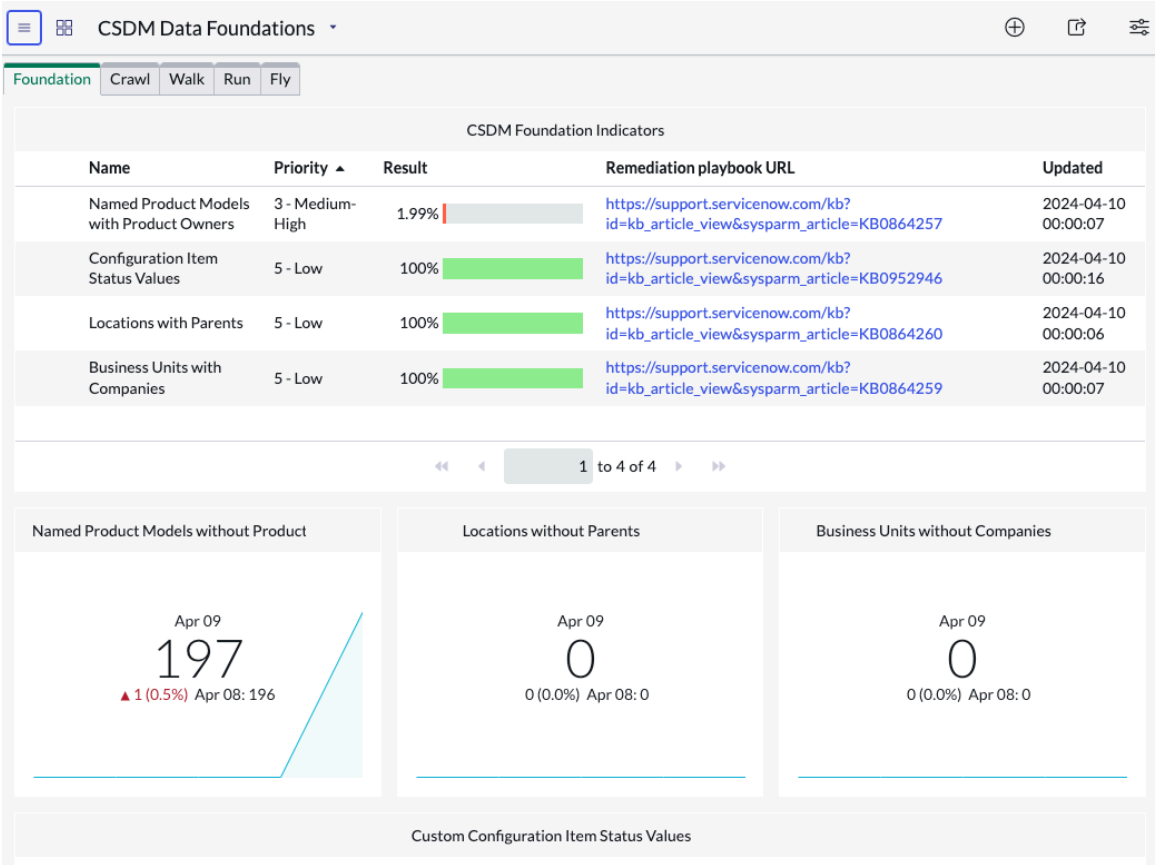
Phasenberichte „Grundlage“ im Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“

Die **Grundlage** Registerkarte im CSDM Das Dashboard „Datengrundlagen“ identifiziert Daten, die möglicherweise in fehlen CMDB.

Berichte auf der Registerkarte Grundlage

In diesem Beispiel ein Bericht über **Grundlage** Die Registerkarte gibt an, dass die meisten benannten Produktmodelle keine zugeordneten Produktbesitzer haben. Ohne diese Daten können Sie beispielsweise keine Produkte identifizieren, die das Ende der Lebensdauer erreichen. Weitere Informationen finden Sie unter Produkte und Produktmodelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bericht zu CSDM-Grundlagenindikatoren

- Die **Priorität** Wert ist das Produkt aus der Gewichtung der Metrik und dem Schweregrad der tatsächlichen Punktzahl. Die Priorität reicht von 1 – Kritisch (höchste Priorität) bis 5 – Niedrig (niedrigste Priorität).

- Die **Ergebnis** Die Spalte zeigt einen farbcodierten Balken an, der den Prozentsatz der CIs oder des gemessenen Elements anzeigt, die für die grundlegende Schlüsselmetrik konform sind.

  - Rot: 0–50 % sind konform.
  - Gelb: 50–90 % sind konform.
  - Grün: Mehr als 90 % sind konform.

  Um eine optimale Leistung sicherzustellen, stoppt das System die Erfassung von Daten für einige Metriken, wenn sie eine bestimmte Anzahl nicht konformer CIs erreichen. Informationen zum Verwalten der Datensammlung für eine Metrik, die nicht benötigt wird oder sich auf die Leistung des Dashboards auswirkt, finden Sie unter Verwalten Sie die Leistung.

- Die **Korrektur-Playbook-URL** Spalte zeigt Links zu Wissensartikeln in an Now Support Mit Anweisungen zur Compliance der CIs. Verwenden Sie Ihr Now Support Anmeldeinformationen für den Zugriff auf den wissensartikel.

Um detaillierte Informationen zu den Auswirkungen einer Metrik und Details zur Arbeit an Problemen anzuzeigen, wählen Sie die entsprechende aus **Korrektur-Playbook-URL** .

Benannte Produktmodelle ohne Produkt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungs-, Service- und Softwareklassen-Instanz-CIs werden nicht über erstellt Discovery, Also ihre **Modell-ID [model_ID]** Werte beziehen sich möglicherweise nicht auf Produktmodell Datensätze. Damit Sie zu einem produktorientierten Managementparadigma migrieren können, sollte jede Instanz eines logischen CI einem zugeordnet werden Produktmodell. Empfehlungen finden Sie unter Produktmodelle für logische CIs automatisch generieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Produkte und Produktmodelle.

Standorte ohne übergeordnete Elemente

Mit können Sie eine Hierarchie von Standortdaten erstellen `Übergeordnet` Attribut, das Ihren Berichterstellungsanforderungen entspricht. Fehlende übergeordnete Standorte brechen die Struktur. Weitere Informationen finden Sie unter Tabelle „Standort“ [cmn_location].

Geschäftsbereiche ohne Unternehmen

Die Hierarchie Ihres Unternehmens wird in der Tabelle „Geschäftsbereich“ mit einem Verweis auf das übergeordnete Unternehmen ausgefüllt. Ein Geschäftsbereich ist Teil Ihrer Organisation, der für bestimmte Vorgänge wie Finanzen, Human Resources (HR) oder IT verantwortlich ist. Eine Hierarchie innerhalb eines Geschäftsbereichs ist allgemein. Für große multinationale Organisationen haben Sie möglicherweise Geschäftsbereiche, die unabhängige regionale Vorgänge und die spezifischen Vorgänge innerhalb der Region identifizieren.

Zugehörige Informationen

Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“

Produktmodelle für logische CIs automatisch generieren

Verwenden Sie `CSDM-Produktmodellzuweisung` Auftrag zum automatischen Generieren von ProduktmodellDatensatz (Anwendungsmodell, Servicemodell oder Softwaremodell) für jedes logische CI, das noch keinem zugeordnet ist Produktmodell. Produktmodelle sind ideal für die Zuordnung von CIs, die Teil eines einzelnen digitalen Produkts sind.

Vorbereitungen

Anwender mit Lesezugriff auf geänderte CI-Datensätze können neue anzeigen Produktmodelle.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwendungs-, Service- und Softwareklassen-Instanz-CIs werden nicht über erstellt Discovery, Also ihre **Modell-ID [model_ID]** Werte beziehen sich möglicherweise nicht auf Produktmodell Datensätze. Um Sie bei der Migration zu einem produktorientierten Managementparadigma zu unterstützen, sollte jede Instanz eines logischen CI einem zugeordnet werden Produktmodell. Die `CSDM-Produktmodellzuweisung` Der Auftrag wird für die folgenden Klassen ausgeführt und verwendet den Namen der Klasseninstanz als Namen der neuen Produktmodell.

- Serviceangebot
- Technologiemanagement-Service (früher technischer Service)
- Serviceinstanz (Hat zuvor Anwendungsservice aufgerufen CSDM v5) : Das Skript fügt die Version (da sie sich auf die Geschäftsanwendung bezieht) dem zugehörigen Softwaremodellnamen hinzu. Beispielsweise könnte das Softwaremodell für das MyAppService-Serviceinstanz-CI sein **MyAppService – Version: 2,1** .
- Business-Service
- Geschäftsanwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die `CSDM-Produktmodellzuweisung` Auftrag ruft auf `CSDMModelUtil` Skript. Das Skript führt diese Aktionen für jede Instanz des unterstützten aus CSDM Klassen, die nicht auf verweisen Produktmodell:

1. Erstellen Sie einen neuen Anwendungsmodell-, Servicemodell- oder Softwaremodelldatensatz mit demselben Namen wie das CI. Wenn die erforderlichen Informationen zum Generieren des Namenswerts nicht im CI angezeigt werden, verwendet das Skript den von Ihnen angegebenen Standardwert.
2. Fügen Sie für das CI einen Verweis zum neuen hinzu ProduktmodellIn **Modell-ID [model_ID]** Feld.

Vorgang des Skripts:

- Das Skript beachtet die Zugriffsregeln des CMDB administrator, der das Skript ausführt.
- Wenn automatisch generiert ProduktmodellDer Datensatz für ein Klasseninstanz-CI wäre mit einem vorhandenen Datensatz identisch. Dann wird der vorhandene Datensatz für dieses CI verwendet.
- Wenn Ihre Daten CIs mit identischen Namen enthalten (dies ist tatsächlich ein Fehler), können die resultierenden model_ID-Werte in Konflikt stehen. Validiert die resultierenden model_IDs nach der Ausführung des Skripts.

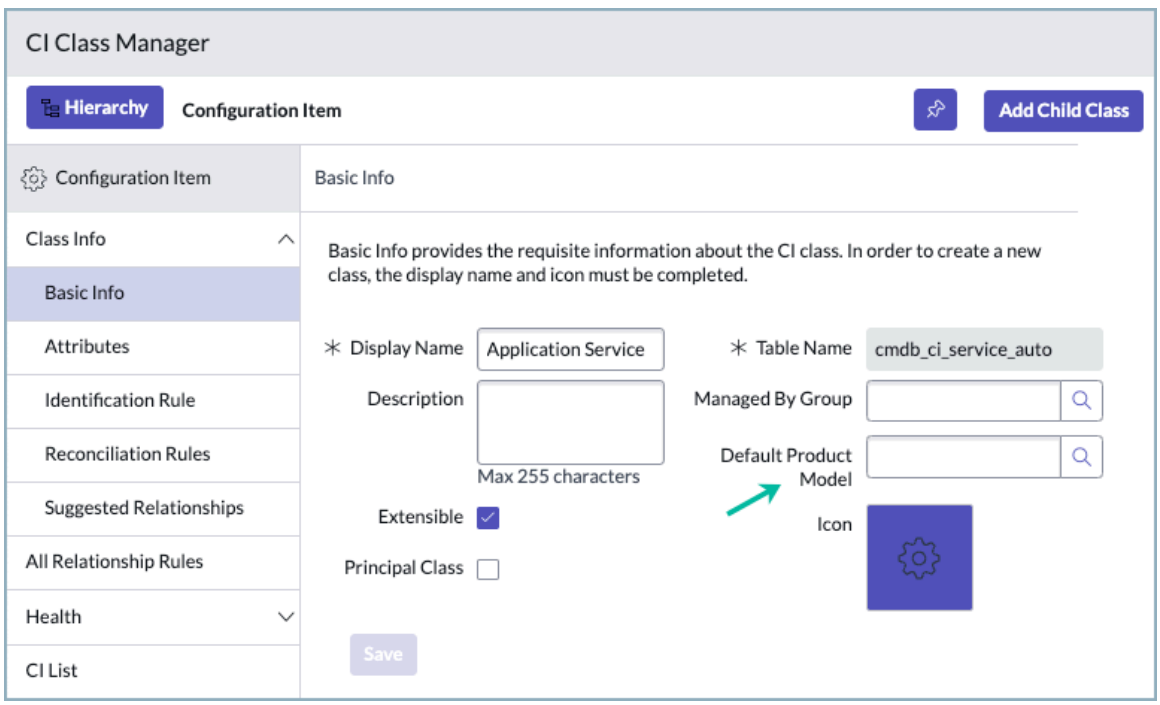
Prozedur

1. Geben Sie den Standardnamen an, der verwendet werden soll, wenn die Namens-/Versionswerte eines CI nicht ausreichen, um den Namen für das neue automatisch zu generieren Produktmodell.

   a. Navigieren zu **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager** Und wählen Sie dann aus **Öffnen Sie Die Hierarchie** .

   b. Navigieren Sie nacheinander zu jeder der unterstützten Klassen (Serviceinstanz, Business-Service usw.).

   c. Auf der **Grundlegende Informationen** Geben Sie für die Klasse den entsprechenden Namen in ein **Standardproduktmodell** Feld.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

2. Führen Sie aus `CSDM-Produktmodellzuweisung` Auftrag.
   a. Navigieren zu **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben**an.
   b. Suchen und öffnen Sie `CSDM-Produktmodellzuweisung` Auftrag.
   c. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
   Das Skript wird ausgeführt und generiert Produktmodelle.
3. Überprüfen Sie die erstellten ProduktmodelleUm sicherzustellen, dass der neue **Modell-ID [model_ID]** Werte sind korrekt.

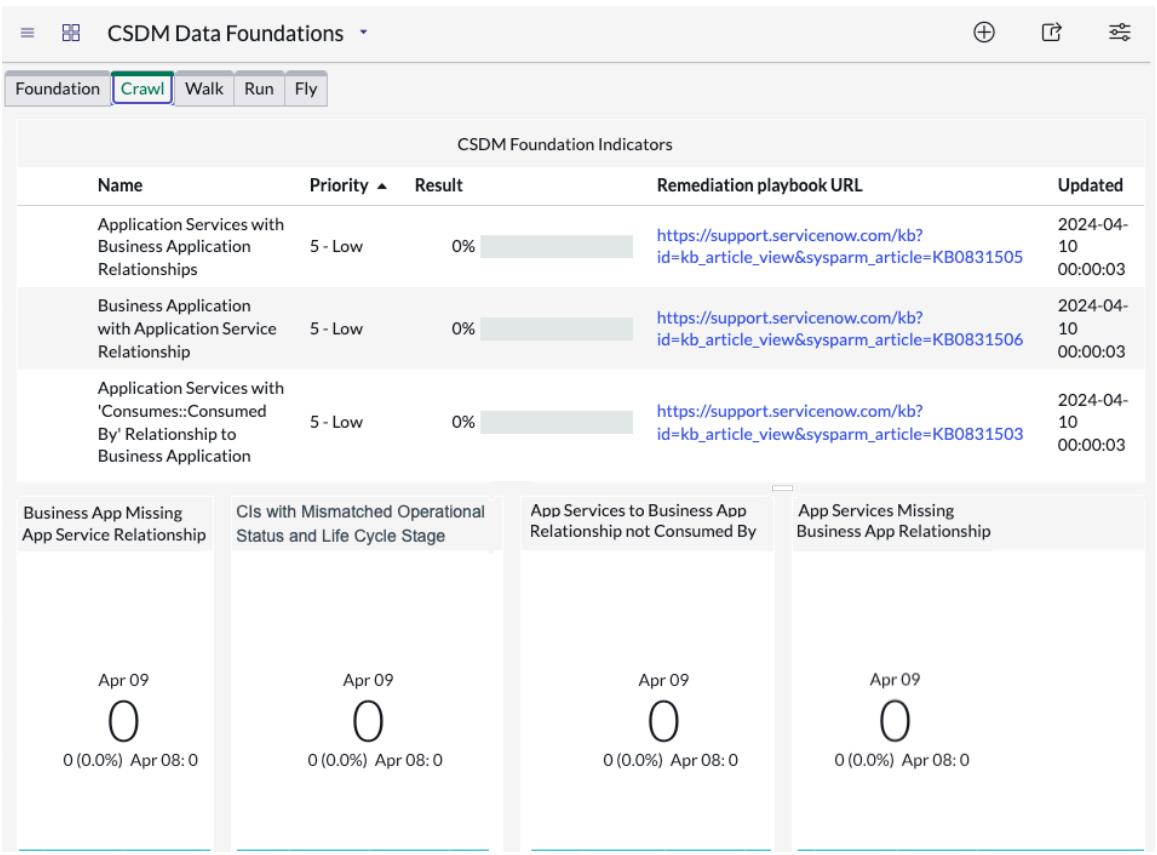
   Verwenden:
   - **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodelle** > **Anwendungsmodelle**
   - **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodelle** > **Servicemodelle**
   - **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodelle** > **Softwaremodelle**
4. Führen Sie den Auftrag aus, wann immer Sie erstellen möchten ProduktmodellEinstellungen für neue Klasseninstanzen.

Phasenberichte „Durchforsten“ im Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“

Durchforstungsphase-Berichte für CSDM Dashboard „Datengrundlagen“

Berichte auf der Registerkarte Durchforsten

In diesem Beispiel ein Bericht über **Durchforsten** Die Registerkarte gibt an, dass Serviceinstanzen vorhanden sind, die keiner Geschäftsanwendung zugeordnet sind.



Bericht zu CSDM-Grundlagenindikatoren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die **Priorität** Wert ist das Produkt aus der Gewichtung der Metrik und dem Schweregrad der tatsächlichen Punktzahl. Die Priorität reicht von 1 – Kritisch (höchste Priorität) bis 5 – Niedrig (niedrigste Priorität).

- Die **Ergebnis** Die Spalte zeigt einen farbcodierten Balken an, der den Prozentsatz der CIs oder des gemessenen Elements anzeigt, die für die grundlegende Schlüsselmetrik konform sind.

  - Rot: 0–50 % sind konform.
  - Gelb: 50–90 % sind konform.
  - Grün: Mehr als 90 % sind konform.

  Um eine optimale Leistung sicherzustellen, stoppt das System die Erfassung von Daten für einige Metriken, wenn sie eine bestimmte Anzahl nicht konformer CIs erreichen. Informationen zum Verwalten der Datensammlung für eine Metrik, die nicht benötigt wird oder sich auf die Leistung des Dashboards auswirkt, finden Sie unter Verwalten Sie die Leistung.

- Die **Korrektur-Playbook-URL** Spalte zeigt Links zu Wissensartikeln in an Now Support Mit Anweisungen zur Compliance der CIs. Verwenden Sie Ihr Now Support Anmeldeinformationen für den Zugriff auf den wissensartikel.

Um detaillierte Informationen zu den Auswirkungen einer Metrik und Details zur Arbeit an Problemen anzuzeigen, wählen Sie die entsprechende aus **Korrektur-Playbook-URL** .

App-Services ohne Geschäfts-App-Beziehung

Prozentsatz der CIs, bei denen eine wichtige Beziehung fehlt. Die Serviceinstanz ist eine Basissystem CMDB Tabelle, die der zugehörigen verwendeten Geschäftsanwendung zugeordnet werden soll. Da die Serviceinstanz normalerweise das System ist, das ein Anrufer identifiziert, wenn er ein Problem mit einer Anwendung meldet, ist die Beziehung erforderlich, wenn Sie die betroffene Geschäftsanwendung identifizieren möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Dashboard „Anwendungsservices“, um die Integrität zu überwachen.

CIs ohne Übereinstimmung von Betriebsstatus und Lebenszyklusphase

Der Bericht identifiziert nicht übereinstimmende Lebenszykluswerte zwischen CMDB, Asset und IBI. Diese Informationen sind hilfreich, wenn Sie vorhandene Statusdaten an ausrichten CSDM Richtlinien.

App-Service zu Business-App nicht verbraucht von

Der Bericht identifiziert falsche Beziehungen.

Geschäfts-Apps ohne App-Service-Beziehung

Prozentsatz der CIs, bei denen eine wichtige Beziehung fehlt.

Verwalten der Leistung der Datensammlung

Das System führt geplante Aufgaben aus, die Daten für drei erfassen CSDM Metriken:

- App-Services, für die eine Geschäfts-App-Beziehung fehlt
- Geschäfts-Apps, für die eine App-Service-Beziehung fehlt
- App-Services, bei denen die Beziehung zu Geschäfts-Apps nicht besteht *Verbraucht von*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Verwalten der Datensammlung für eine Metrik, die nicht benötigt wird oder sich auf die Leistung des Dashboards auswirkt, finden Sie unter Verwalten Sie die Leistung.

Zugehörige Informationen

Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“

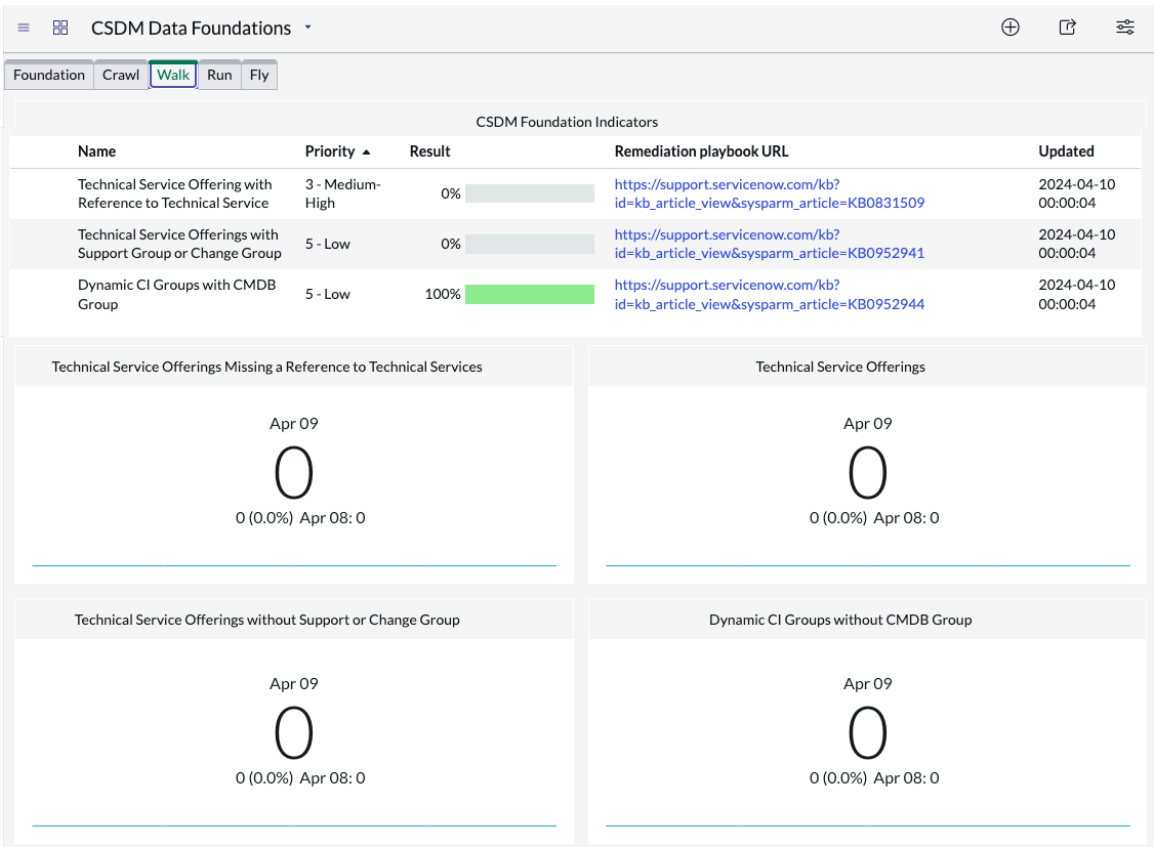
Phasenberichte „Walk“ im CSDM Dashboard „Datengrundlagen“

Walk-Phasenberichte im CSDM Dashboard „Datengrundlagen“

Berichte auf der Registerkarte „Walk“

In diesem Beispiel ein Bericht über **Gehen** Die Registerkarte gibt an, dass vorhanden sind Technologiemanagement-AngeboteDie keiner Supportgruppe zugeordnet sind. Dies weist auf ein Risiko hin, dass Ausfallzeiten länger dauern, um sie zu beheben.

Um detaillierte Informationen zu den Auswirkungen einer Metrik und Details zur Arbeit an Problemen anzuzeigen, wählen Sie die entsprechende aus **Korrektur-Playbook-URL** .



Bericht zu CSDM-Grundlagenindikatoren

- Die **Priorität** Wert ist das Produkt aus der Gewichtung der Metrik und dem Schweregrad der tatsächlichen Punktzahl. Die Priorität reicht von 1 – Kritisch (höchste Priorität) bis 5 – Niedrig (niedrigste Priorität).
- Die **Ergebnis** Die Spalte zeigt einen farbcodierten Balken an, der den Prozentsatz der CIs oder des gemessenen Elements anzeigt, die für die grundlegende Schlüsselmetrik konform sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rot: 0–50 % sind konform.
- Gelb: 50–90 % sind konform.
- Grün: Mehr als 90 % sind konform.

  Um eine optimale Leistung sicherzustellen, stoppt das System die Erfassung von Daten für einige Metriken, wenn sie eine bestimmte Anzahl nicht konformer CIs erreichen. Informationen zum Verwalten der Datensammlung für eine Metrik, die nicht benötigt wird oder sich auf die Leistung des Dashboards auswirkt, finden Sie unter Verwalten Sie die Leistung.

- Die **Korrektur-Playbook-URL** Spalte zeigt Links zu Wissensartikeln in an Now Support Mit Anweisungen zur Compliance der CIs. Verwenden Sie Ihr Now Support Anmeldeinformationen für den Zugriff auf den wissensartikel.

Zugehörige Informationen

Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“

Phasenberichte „Ausführen“ für CSDM Dashboard „Datengrundlagen“

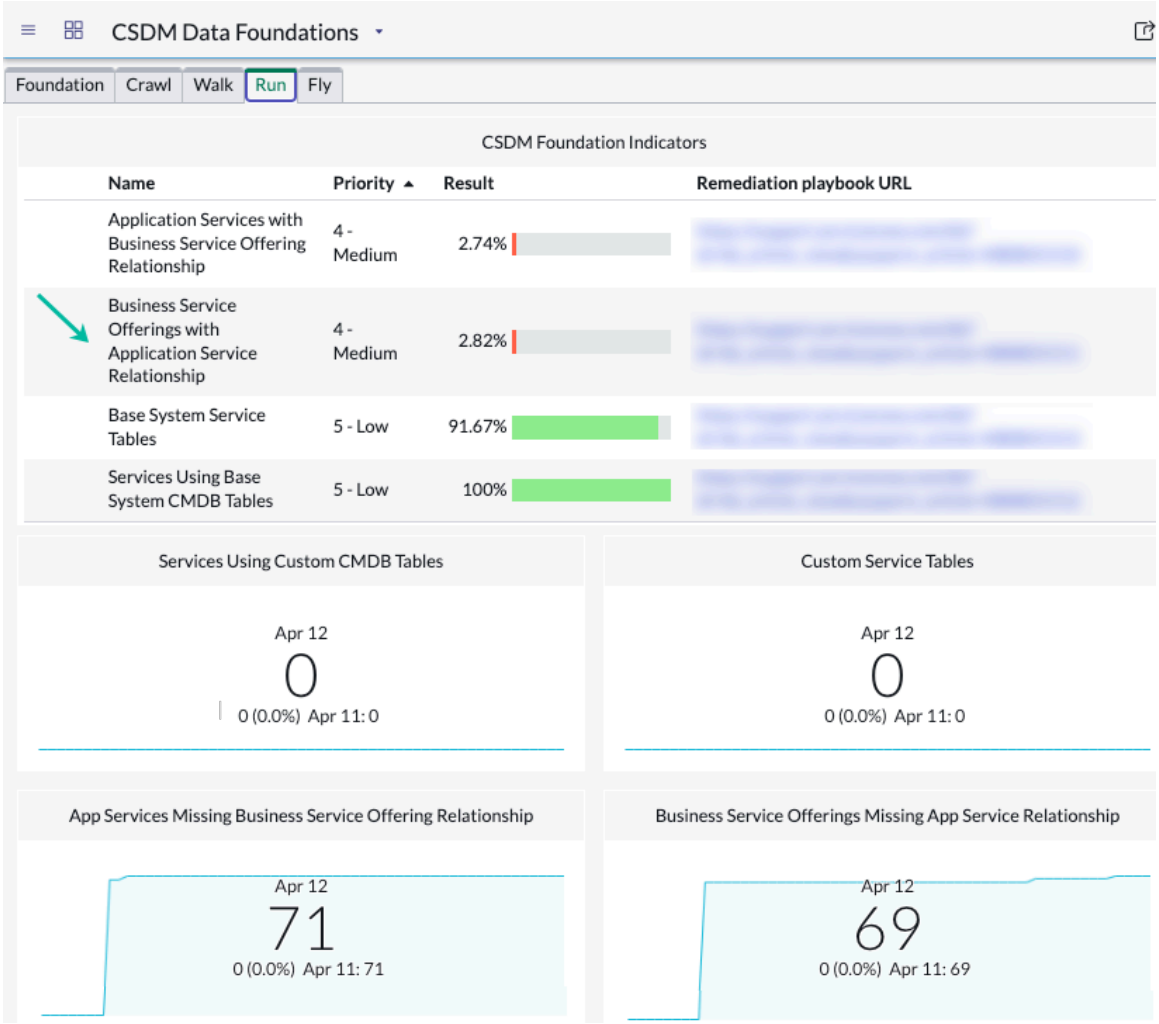
Führen Sie Phasenberichte für aus CSDM Dashboard „Datengrundlagen“

Berichte auf der Registerkarte Ausführen

In diesem Beispiel ein Bericht über **Ausführen** Die Registerkarte gibt an, dass mehrere Business-Service-Angebote nicht über die erforderlichen Beziehungen zu Serviceinstanzen verfügen. Mit diesem Wissen können Serviceverantwortliche die Beziehungen hinzufügen, um sicherzustellen, dass Kundenservice-Mitarbeiter vollständige Informationen zu den vorgelagerten Auswirkungen ausgefallener Anwendungen erhalten.

Um detaillierte Informationen zu den Auswirkungen einer Metrik und Details zur Arbeit an Problemen anzuzeigen, wählen Sie die entsprechende aus **Korrektur-Playbook-URL** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bericht zu CSDM-Grundlagenindikatoren

- Die **Priorität** Wert ist das Produkt aus der Gewichtung der Metrik und dem Schweregrad der tatsächlichen Punktzahl. Die Priorität reicht von 1 – Kritisch (höchste Priorität) bis 5 – Niedrig (niedrigste Priorität).

- Die **Ergebnis** Die Spalte zeigt einen farbcodierten Balken an, der den Prozentsatz der CIs oder des gemessenen Elements anzeigt, die für die grundlegende Schlüsselmetrik konform sind.

  - Rot: 0–50 % sind konform.
  - Gelb: 50–90 % sind konform.
  - Grün: Mehr als 90 % sind konform.

  Um eine optimale Leistung sicherzustellen, stoppt das System die Erfassung von Daten für einige Metriken, wenn sie eine bestimmte Anzahl nicht konformer CIs erreichen. Informationen zum Verwalten der Datensammlung für eine Metrik, die nicht benötigt wird oder sich auf die Leistung des Dashboards auswirkt, finden Sie unter Verwalten Sie die Leistung.

- Die **Korrektur-Playbook-URL** Spalte zeigt Links zu Wissensartikeln in an Now Support Mit Anweisungen zur Compliance der CIs. Verwenden Sie Ihr Now Support Anmeldeinformationen für den Zugriff auf den wissensartikel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten der Leistung der Datensammlung

Das System führt geplante Aufgaben aus, die Daten für drei erfassen CSDM Metriken:

- App-Services, für die eine Geschäfts-App-Beziehung fehlt
- Geschäfts-Apps, für die eine App-Service-Beziehung fehlt
- App-Services, bei denen die Beziehung zu Geschäfts-Apps nicht besteht *`Verbraucht von`*

Informationen zum Verwalten der Datensammlung für eine Metrik, die nicht benötigt wird oder sich auf die Leistung des Dashboards auswirkt, finden Sie unter Verwalten Sie die Leistung.

Zugehörige Informationen

Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“

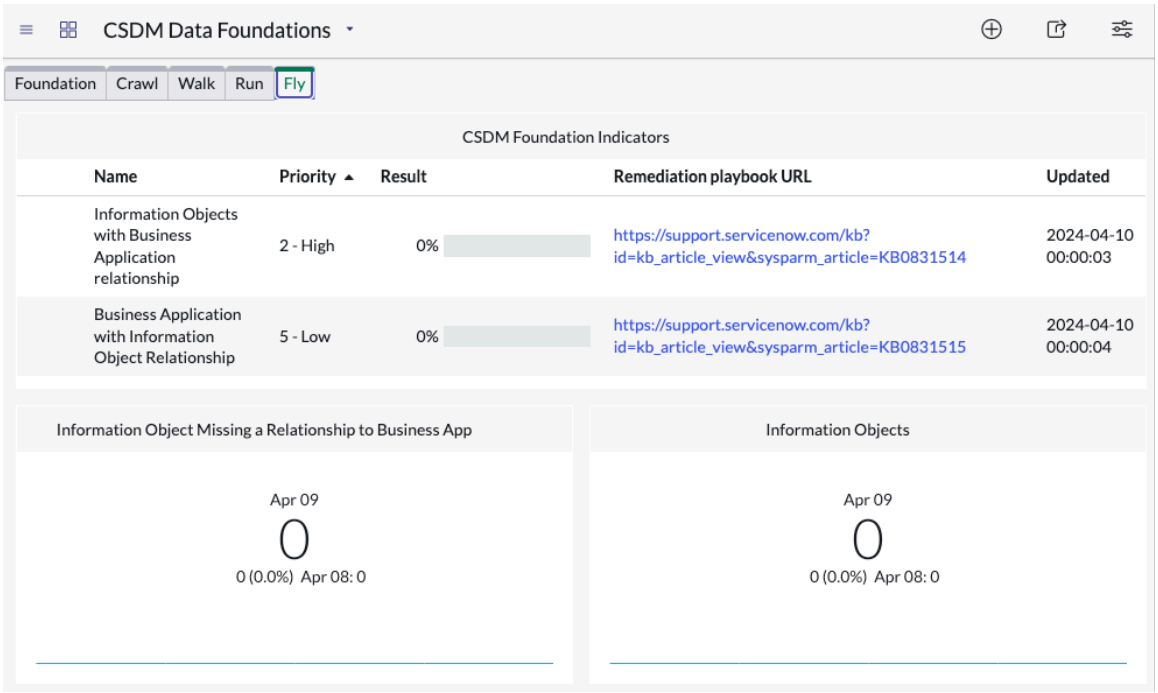
Phasenberichte „Fly“ im CSDM Dashboard „Datengrundlagen“

Berichte zur Fly-Phase auf der CSDM Dashboard „Datengrundlagen“

Berichte auf der Registerkarte „Fliegen“

In diesem Beispiel ein Bericht über **Fliegen** Die Registerkarte gibt an, dass Informationsobjekte vorhanden sind, die keiner Geschäftsanwendung zugeordnet sind.

Um detaillierte Informationen zu den Auswirkungen einer Metrik und Details zur Arbeit an Problemen anzuzeigen, wählen Sie die entsprechende aus **Korrektur-Playbook-URL** .



Bericht zu CSDM-Grundlagenindikatoren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die **Priorität** Wert ist das Produkt aus der Gewichtung der Metrik und dem Schweregrad der tatsächlichen Punktzahl. Die Priorität reicht von 1 – Kritisch (höchste Priorität) bis 5 – Niedrig (niedrigste Priorität).

- Die **Ergebnis** Die Spalte zeigt einen farbcodierten Balken an, der den Prozentsatz der CIs oder des gemessenen Elements anzeigt, die für die grundlegende Schlüsselmetrik konform sind.

  - Rot: 0–50 % sind konform.
  - Gelb: 50–90 % sind konform.
  - Grün: Mehr als 90 % sind konform.

  Um eine optimale Leistung sicherzustellen, stoppt das System die Erfassung von Daten für einige Metriken, wenn sie eine bestimmte Anzahl nicht konformer CIs erreichen. Informationen zum Verwalten der Datensammlung für eine Metrik, die nicht benötigt wird oder sich auf die Leistung des Dashboards auswirkt, finden Sie unter Verwalten Sie die Leistung.

- Die **Korrektur-Playbook-URL** Spalte zeigt Links zu Wissensartikeln in an Now Support Mit Anweisungen zur Compliance der CIs. Verwenden Sie Ihr Now Support Anmeldeinformationen für den Zugriff auf den wissensartikel.

Hinweis: Beginnend mit CSDM Datengrundlagen-Dashboard v2.2, die folgenden Metriken werden nicht mehr im angezeigt **Fliegen** Registerkarte:

- Informationsobjekte ohne App-Service-Beziehung
- Kataloganforderungselemente im Zusammenhang mit Serviceangeboten

Zugehörige Informationen

Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“

CSDM Lebenszyklusbegriffe

Am Meisten ServiceNow Produkte und ServiceNow AI Platform Anwendungen sind eng mit ausgerichtet Gemeinsames Servicedatenmodell. Diese Tabelle definiert Begriffe, wie sie im verwendet werden ServiceNow AI Platform.

Begriffe im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus

CI

Konfigurationselement: Datensatz in der Tabelle „CMDB-CI“ [cmdb_ci].

Lebenszykluswertpaar

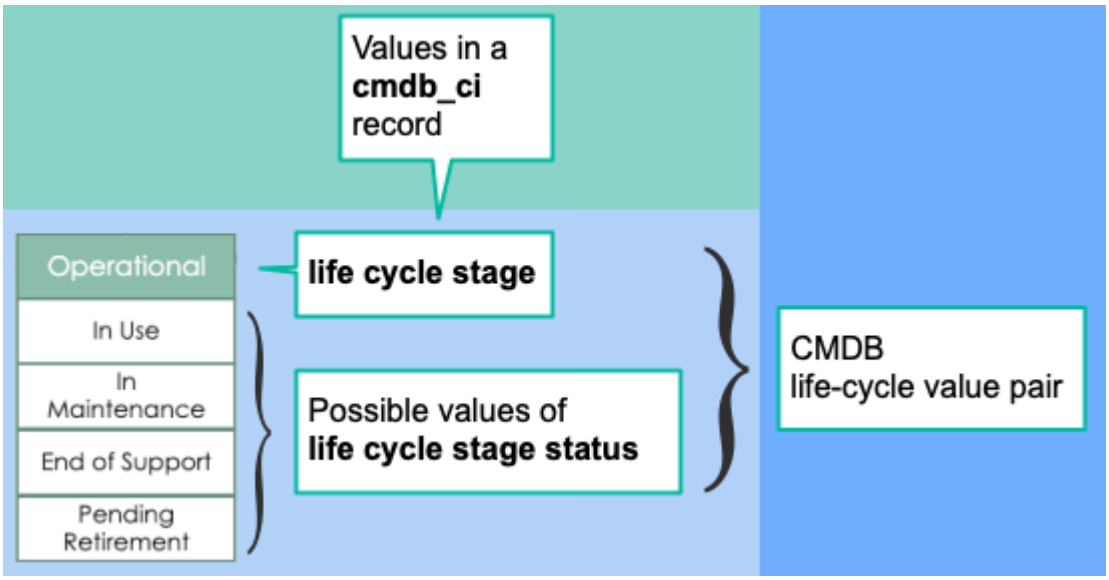
A LebenszykluswertpaarIst die Kombination *Lebenszyklusphase* Und *Status der Lebenszyklusphase* Werte für ein CI, ein Asset oder einen IBI über den Lebenszyklus einer Produktinstanz. Das Wertepaar beschreibt den Lebenszyklusstatus der Produktinstanz vollständig.

Der Standard CSDM Lebenszykluswertpaar Deckt alle Phasen eines Produktinstanzlebenszyklus ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- A *life cycle stage*lst eine der großen Phasen, die ein CI durchläuft, z. B. von der Konzeption oder Beschaffung zum Betrieb und dann vielleicht bis zum Ende der Lebensdauer.
- *life cycle stage status* Ist der bestimmte Status eines CI innerhalb seiner aktuellen Lebenszyklusphase.

Zum Beispiel ein materielles/physisches CI in der **Betriebsbereit** Die Phase kann den Phasenstatus im Laufe der Zeit von ändern **In Gebrauch** Bis **In Wartung** Bis **Ende des Supports** . Ein anderes materielles/physisches CI kann von stammen **In Gebrauch** Bis **Ende des Supports** Ohne jemals in gewesen zu sein **In Wartung** Status.



Veraltete CI-Werte

Werttypen, die zuvor vorhanden waren CSDM Lebenszykluswerte wurden implementiert:

- Installationsstatus
- Betriebsstatus
- Hardwarestatus
- Hardware-Substatus

Asset

Produktions-Asset: Datensatz in der Asset-Tabelle [alm_Asset].

Installationsbasiselement (IBI)

Installationsbasiselement: Datensatz in der Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn_install_Base_item]. Jedes Element, das als Service bereitgestellt oder an Ihren Kunden verkauft wird, wird als Installationsbasiselement (Install Base Item, IBI) nachverfolgt. Die Tabelle „Modellkategorie“ ordnet Asset, CI und IBI für das Element zu.

Produktinstanz

Eine Produktinstanz (PI) besteht aus einem operativen Asset (Asset), einem Installationsbasiselement (Installationsbasiselement, IBI) und einem Konfigurationselement (CI). Ein PI ist eine logische Gruppierung von [Asset/CI/IBI], die Instanzen von Produkten (Waren und Services) während ihrer gesamten Lebensdauer in darstellt ServiceNow Anwendungen und Workflows. Mögliche Formulierungen:

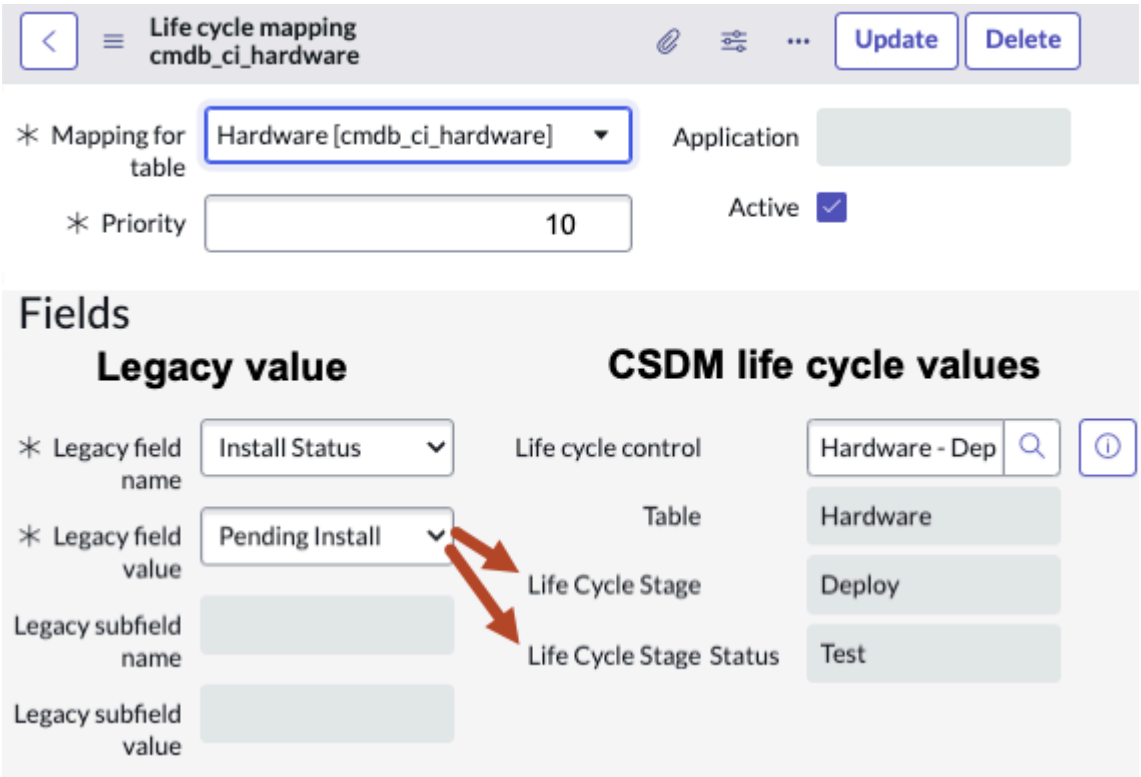
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Asset+CI+IBI
- Asset+CI
- Asset+IBI

Lebenszykluszuordnungstabelle

Die Basissystem Enthält die Tabelle „Lebenszykluszuordnung“ [Life_Cycle_Mapping]. Die Tabelle ist mit Zuordnungen zwischen häufig verwendeten Legacy-Statuswerten und entsprechenden Werten vorab gefüllt CSDM *Lebenszykluspha se* Und *Status der Lebenszykluspha se* Werte. Jeder Datensatz in der Tabelle (als Zuordnungsregel bezeichnet) gibt an, wie ein Legacy-Statuswert basierend auf seiner Tabelle dem am besten geeigneten zugeordnet werden soll CSDM Lebenszykluswertpaar.

Die Tabelle enthält normalerweise mehrere Datensatzeinträge pro Klasse, jeder Eintrag, der einem einen bestimmten Legacy-Status zuordnet Lebenszykluswertpaar. Wenn für eine Klasse mehrere Datensatzeinträge vorhanden sind, werden die Einträge nach Wichtigkeit und Wahrscheinlichkeit priorisiert, dass sie aussagekräftige Werte für den Zuordnungsprozess enthalten. Die Regel mit der höchsten Priorität wird verwendet, wenn mehrere Kandidatenregeln gelten.



Siehe Ordnen Sie veraltete Statuswerte CSDM-Lebenszykluswerten zu und Wie Lebenszykluswerte für Asset, CI und IBI synchronisiert werden.

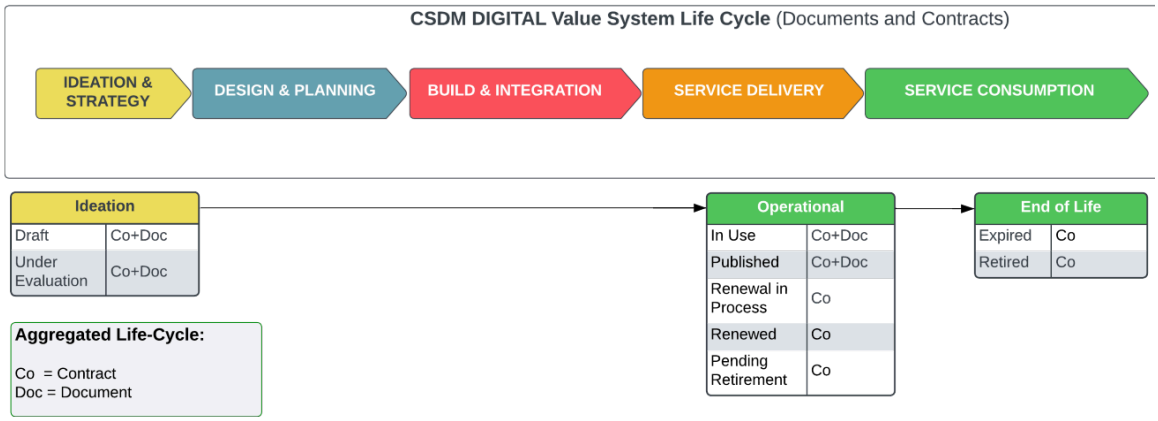
Lebenszyklus von Dokument- und Vertragsentitäten

Das Dokument und der Vertrag LebenszykluswertpaareStellen Sie den Gesamtlebenszyklus von Dokument-Assets (Verträgen) und CIs (Geschäftsprozessdokumentation) im Zusammenhang mit ihren Produkten dar. Die Lebenszykluswerte für das Dokument und den Vertragslebenszyklus-Prozess sind nur in Tabellen sichtbar, die sich auf Dokumententitäten in Verträgen und CMDB beziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszykluswerte für Dokument- und Vertragsentitäten

Definitionen der Werte im Diagramm finden Sie unter Definitionen von Lebenszykluswerten für Dokument- und Vertragsentitäten



Die LebenszykluswertpaareFür Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Dokumente sind nur in Tabellen sichtbar, die sich auf Dokumente in beziehen Vertragsmanagement Und CMDB.

Hinweis: Die Tabelle [Life_Cycle_Control] verwendet den Typ des CI (materiell/ physisch, Dokument und Vertrag, Standort usw.), um zu bestimmen, welches `Status der Lebenszyklusphase` Werte sind für jeden verfügbar `Lebenszyklusphase` .

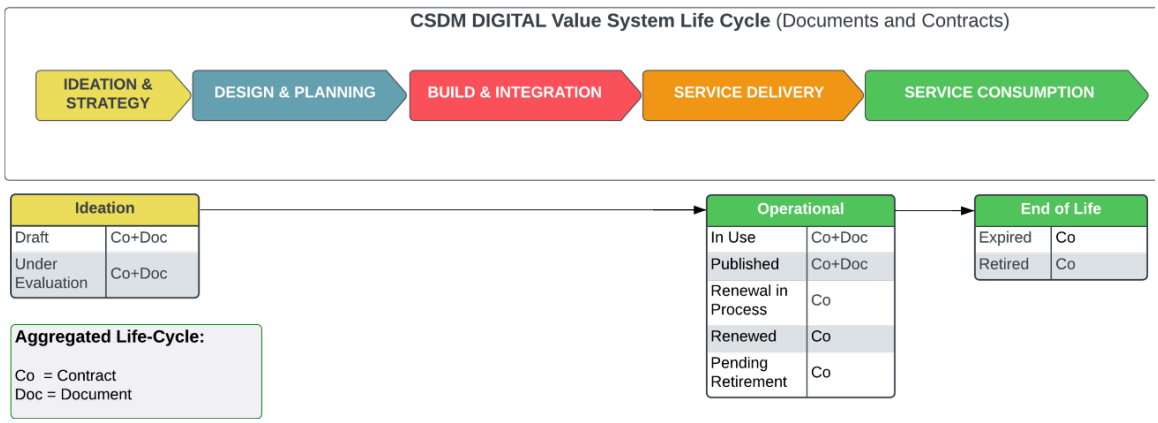
Zugehörige Informationen

Definitionen von Lebenszykluswerten für Dokument- und Vertragsentitäten

Definitionen von Lebenszykluswerten für Dokument- und Vertragsentitäten

Das Dokument und der Vertrag LebenszykluswertpaareStellen Sie den Gesamtlebenszyklus von Dokument-Assets (Verträgen) und CIs (Geschäftsprozessdokumentation) im Zusammenhang mit ihren Produkten dar. Die Lebenszykluswerte für das Dokument und den Vertragslebenszyklus-Prozess sind nur in Tabellen sichtbar, die sich auf Dokumententitäten in Verträgen und CMDB beziehen.

Definitionen der Werte der Dokument- und Vertragslebenszyklusphase und der Statuswerte der Lebenszyklusphase



Lebenszyklusphase der Vorstellung

Die Materialien befinden sich im ersten Entwurfsformular.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Entwurf** : Das Dokument oder der Vertrag befindet sich im ersten Erstellungs- und Bearbeitungsprozess.
- **Wird Ausgewertet** : Nach der Erstellung werden die Materialien vor der Aktivierung als betriebsbereit in Gebrauch oder veröffentlicht überprüft.

Phase des Betriebslebenszyklus

Die Materialien werden aktiv verwendet.

- **In Gebrauch** : Das Dokument oder der Vertrag befindet sich vor der ersten Verlängerung im Status „aktiv“
- **Veröffentlicht** : Nach der Genehmigung für das Release ist die Veröffentlichung der offizielle Akt, um die Materialien für den Verbrauch sichtbar zu machen.
- **Verlängerung wird ausgeführt** : Für einen vorhandenen Vertrag, der abläuft, wird der Aufwand zur Verlängerung des Vertrags ausgeführt.
- **Verlängert** : Der Vertrag wurde verlängert.
- **Ausstehende Stilllegung** : Das Dokument, z. B. der Vertrag, hat ein ausstehendes Ablaufdatum/Enddatum oder ein Ablaufdatum.

Lebenszyklusphase am Ende des Lebenszyklus

Das Dokument oder der Vertrag ist nicht mehr aktiv.

- **Abgelaufen** : Material mit Datumsbeschränkung, z. B. Verträge, deren Ablaufdatum überschritten ist.
- **Stillgelegt** : Materialien, die von der Organisation nicht mehr benötigt werden.

Zugehörige Informationen

Lebenszyklus von Dokument- und Vertragsentitäten

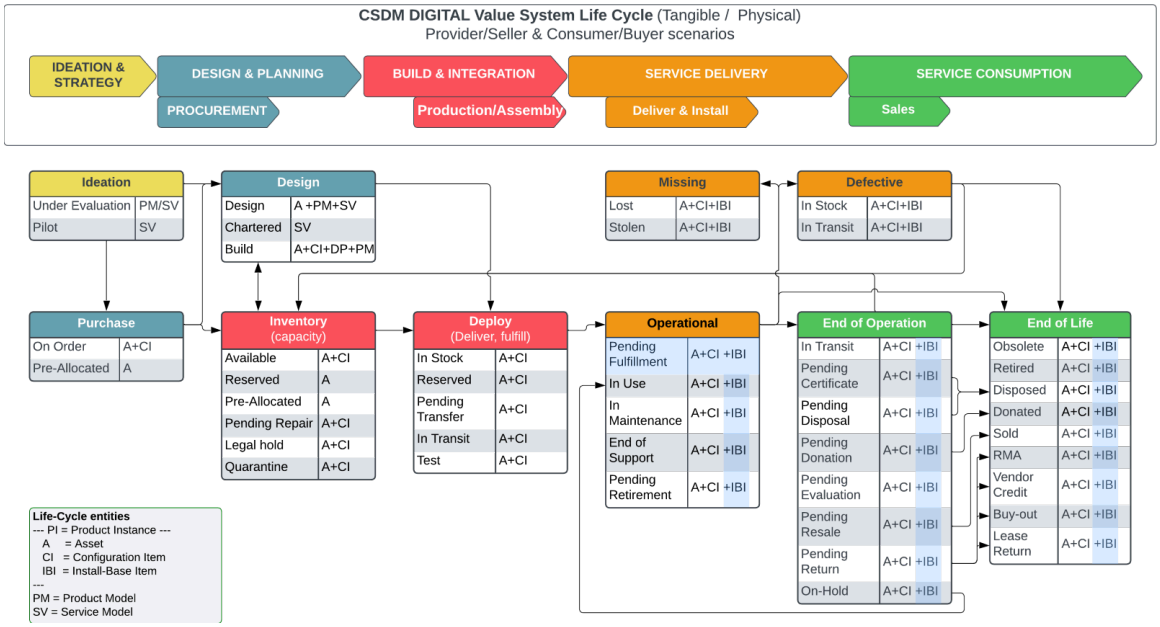
Lebenszyklus von materiellen/physischen CIs

Die materiellen/physischen lebenszyklusstatus stellen den Gesamtlebenszyklus physischer Assets und CIs im Zusammenhang mit ihren Produkten dar. Materielle/physische Assets sind physische Elemente, die auf Lager sind, z. B. Computer, Monitore und Tastaturen. Die Phasen und Status für den materiellen/physischen Lebenszyklusprozess sind nur in hardwarebezogenen Tabellen in sichtbar Asset-Management Und CMDB.

Lebenszykluswerte für materielle/physische CIs

Definitionen der Werte im Diagramm finden Sie unter Definitionen von Lebenszykluswerten für materielle/physische CIs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Die Tabelle [Life_Cycle_Control] verwendet den Typ des CI (materiell/physisch, Dokument und Vertrag, Standort usw.), um zu bestimmen, welches `Status der Lebenszyklusphase` Werte sind für jeden verfügbar `Lebenszyklusphase` .

Um zusätzliche Informationen darüber zu erhalten, wie Sie von der Implementierung profitieren können LebenszykluswertpaareFür CMDB Entitäten, siehe Abschnitt „vorhandene Statuswerte CSDM-Lebenszykluswertpaaren zuordnen“ im Thema „Grundlagendomäne“ .

Beispiele für materielle/physische Klassen

Zeigen Sie Attribute, Identifizierungsregeln und andere wichtige Schemastrukturen für an CMDB Computerklasse [cmdb_ci_Computer] in Hardware-Klasse [cmdb_ci_Hardware].

Zugehörige Informationen

Definitionen von Lebenszykluswerten für materielle/physische CIs

Das Stilllegen einer Serviceinstanz kann sich auf materielle/physische CIs auswirken

Definitionen von Lebenszykluswerten für materielle/physische CIs

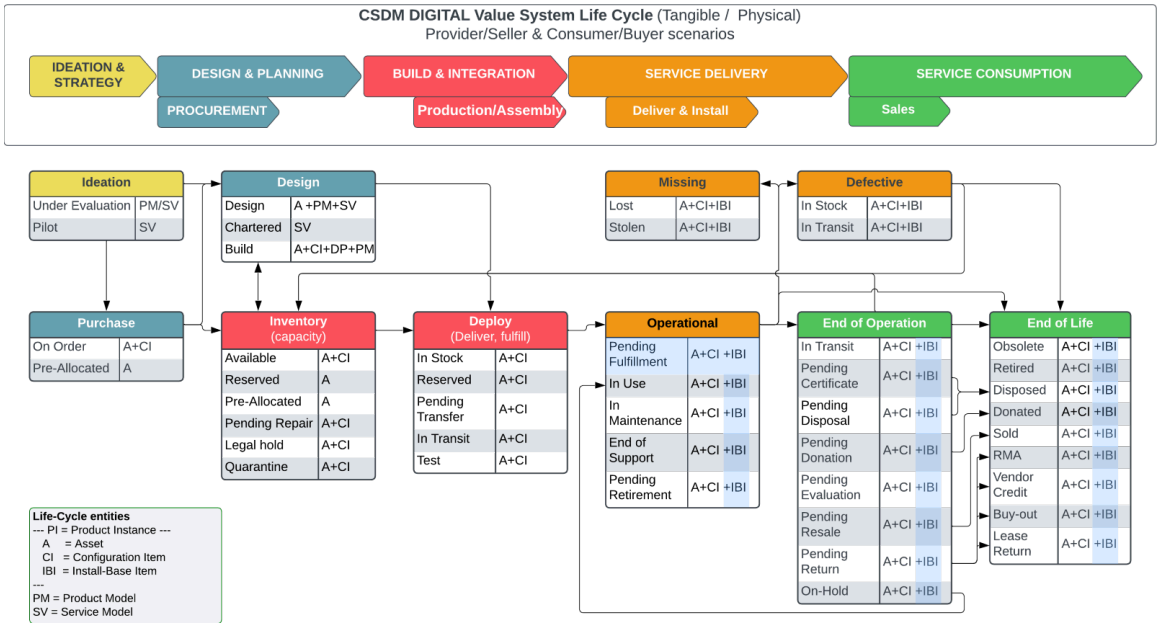
Die materiellen/physischen lebenszyklusstatus stellen den Gesamtlebenszyklus physischer Assets und CIs im Zusammenhang mit ihren Produkten dar. Materielle/physische Assets sind physische Elemente, die auf Lager sind, z. B. Computer, Monitore und Tastaturen. Die Phasen und Status für den materiellen/physischen Lebenszyklusprozess sind nur in hardwarebezogenen Tabellen in sichtbar Asset-Management Und CMDB.

Definitionen der Werte der materiellen/physischen Lebenszyklusphase und der Statuswerte der Lebenszyklusphase

Hinweis: Die CI-Bezeichnung „materiell/physisch“ enthält und ersetzt die Bezeichnung „Hardware“, die in früheren Releases verwendet wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Lebenszyklusphase der Vorstellung

Neue materielle oder physische Modelle in dieser Phase werden auf potenzielle Verwendung in der Organisation bewertet.

- **Wird Ausgewertet** : Das Modell wird vor der Genehmigung auf Kompatibilität, Funktionalität und Business-Fit überprüft.
- **Pilot** : Das Modell befindet sich in einer begrenzten Bereitstellung für Praxistests vor einer breiteren Einführung.

Einkaufslebenszyklusphase

Nachdem ein materielles oder physisches Modell genehmigt wurde, fährt die Organisation mit der Beschaffung fort.

- **In Bestellung** : Das Asset wurde von einem Lieferanten bestellt, wurde aber noch nicht empfangen.
- **Vorab Zugeordnet** : Das Asset ist bereits vor seiner Ankunft einem bestimmten Zweck oder Anwender zugewiesen.

Bestandslebenszyklusphase

Das Asset wird vor der Bereitstellung empfangen und im Bestand gespeichert.

- **Verfügbar** : Das Asset ist auf Lager und bereit für die Bereitstellung.
- **Reserviert** : Das Asset wird für eine bestimmte Anforderung beiseite gelegt, wurde jedoch noch nicht bereitgestellt.
- **Vorab Zugeordnet** : Das Asset ist einer Anforderung zugewiesen, aber noch nicht physisch zugeordnet.
- **Ausstehende Reparatur (CI)** : Das Asset ist auf Lager, erfordert jedoch Reparaturen, bevor es verwendet werden kann, z. B. vor-Ort-Besuch durch den Hersteller oder RMA-Austausch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht (CI)** : Das Asset kann aufgrund rechtlicher Einschränkungen oder Compliance-Gründen nicht bereitgestellt werden.
- **Quarantäne (CI)** : Das Asset ist aufgrund potenzieller Sicherheitsrisiken, Fehler oder Nichteinhaltung isoliert.

Lebenszyklusphase bereitstellen

Das Asset wird vorbereitet und in die operative Verwendung verschoben.

- **Auf Lager** : Das Asset wird gespeichert und ist für die Bereitstellung vorgesehen, wird jedoch derzeit für die Bereitstellung vorbereitet#.
- **Reserviert** : Das Asset ist einem Anwender oder einer Abteilung zugewiesen, wurde jedoch nicht physisch verschoben.
- **Ausstehende Übertragung** : Der Umzug des Assets in eine andere Einrichtung oder einen anderen Anwender ist geplant.
- **Unterwegs** : Das Asset wird derzeit zwischen Standorten verschoben.
- **Testen** : Das Asset wurde als Teil einer Bereitstellungsaktivität identifiziert, wurde erstellt und ist bereit zum Testen vor der operativen Nutzung#.

Phase des Betriebslebenszyklus

Das Asset wird aktiv verwendet oder wird gewartet.

- **In Gebrauch** : Das Asset wird in einer Live-Umgebung bereitgestellt und funktioniert.
- **In Wartung** : Das Asset wird gewartet oder wird repariert, während es noch als betriebsbereit betrachtet wird.
- **Ende des Supports** : Das Asset hat das Ende des Lieferanten- oder internen Supports erreicht, wird aber noch verwendet.
- **Ausstehende Stilllegung** : Das Asset ist noch betriebsbereit, aber zur Außerbetriebnahme markiert.

Ende der Lebenszyklusphase des Vorgangs

Das Ende des Betriebs ist eine Zwischenphase zwischen „operativ“ und der nächsten Phase. Der Betrieb des Produkts wurde beendet, die Produktinstanz wechselt jedoch in eine neue Lebenszyklusphase und den Status der Lebenszyklusphase.

- **Ausstehende Auswertung** : Nicht operativer Zwischenstatus, in dem ein Produkt ausgewertet wird, um seine nächste Phase und seinen Phasenstatus zu bestimmen.
- **Ausstehende Rückgabe** : Nicht betriebsfähiger Status, bevor das Asset zurückgegeben wird und/oder der Anbieter das zurückgegebene Asset am Ende der Lebensdauer erhalten hat: **RMA** , **Lieferantengutschrift** , **Buyout** Oder **Mietrückgabe** .
- **Unterwegs** : Nicht betriebsbereit, Übergangsstatus zur Unterstützung der Wiederverwendung des Assets und/oder des tatsächlichen Endes der Lebensdauer.
- **Wiederverkauf Ausstehend** : Zwischenstatus vor dem Verkauf des Assets an eine Drittpartei-Entität#.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Ausstehendes Zertifikat** : Zwischenstatus vor Erhalt eines Entsorgungszertifikats.
- **Ausstehende Entsorgung** : Zwischenstatus vor **Entsorgt** Phase „Ende der Lebensdauer“.
- **Ausstehende Spende** : Zwischenstatus vor **Gespendet** Phase „Ende der Lebensdauer“.
- **Angehalten** : Der Betrieb des Assets wird aus einem der folgenden Gründe angehalten:
  - Ausgesetzt: Service, Abonnement usw.
  - Blockiert: Kreditkarte, Account usw.
  - Angehalten: Abonnement, Lease usw.

Fehlerhafte Lebenszyklusphase

Materielle oder physische Geräte, die defekt sind und ersetzt oder repariert werden müssen.

- **Auf Lager** : Das defekte Asset wird gespeichert und wartet auf Disposition.
- **Unterwegs** : Das defekte Asset wird zur Rückgabe, Reparatur oder Entsorgung versendet.

Fehlende Lebenszyklusphase

Das Asset wird nicht berücksichtigt oder gestohlen.

- **Verloren** : Das Asset fehlt und kann nicht gefunden werden.
- **Gestohlen** : Das Asset wurde als gestohlen bestätigt.

Lebenszyklusphase am Ende des Lebenszyklus

Das Asset wird außer Betrieb genommen oder entsorgt.

- **Ausstehende Entsorgung** : Das Asset ist zur Entsorgung markiert, wurde jedoch noch nicht entfernt.
- **Unterwegs** : Das Asset wird an einen Entsorgungs- oder Rückgabestandort versendet.
- **Ausstehendes Zertifikat** : Das Asset wartet auf die offizielle Dokumentation zur Außerbetriebnahme oder Entsorgung.
- **Entsorgt** : Das Asset wurde gemäß den richtigen Verfahren verworfen.
- **Gespendet** : Das Asset wurde einem gemeinnützigen Unternehmen, einem Mitarbeiter oder einer anderen Entität übergeben.
- **RMA** : Das Asset wird zum Ersatz oder zur Reparatur im Rahmen der Garantie an den Lieferanten zurückgegeben.
- **Verkauft** : Das Asset wurde im Rahmen der Asset-Liquidation verkauft.
- **Lieferantengutschrift** : Das Asset wurde an den Lieferanten zurückgegeben, um eine Gutschrift anstatt einen Ersatz zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Buyout** : Das Asset wurde geleast und wurde gekauft anstatt zurückgegeben.
- **Mietrückgabe** : Das geleaste Asset wurde am Ende des Leasingzeitraums an den Lieferanten zurückgegeben.

Das Stilllegen einer Serviceinstanz kann sich auf materielle/physische CIs auswirken

Da eine Serviceinstanz von einem Hardware-Gerät (materiell/physisch) abhängen kann, von dem andere Serviceinstanzen abhängen, müssen Sie beim Außerbetriebnahme einer Serviceinstanz vorsichtig sein.

Überlegungen

Eine Serviceinstanz ist die logische Darstellung der zugrunde liegenden materiellen/physischen CIs und Software-CIs, die bei der Implementierung einer Geschäftsanwendung oder eines -Systems zusammenarbeiten. Die Serviceinstanz stellt eine Instanz der Geschäftsanwendung oder des -Systems dar.

Materielle/physische und Software-CIs werden mit verwaltet *Materiell/physisch* Lebenszykluswertpaare. Da eine Serviceinstanz eine logische Darstellung ist, wird sie als mit verwaltet *Immateriell/logisch* Lebenszykluswertpaare. Die materiellen/physischen CIs, die Teil der Servicezuordnung unter einer Serviceinstanz sind, haben ihre eigenen Lebenszyklen, aber sie sind über die Serviceinstanz als bestimmte Gruppe von Abhängigkeiten oder Aufgliederungen verknüpft.

Beispiel 1: Ein materielles/physisches CI wird nicht stillgelegt, wenn die Serviceinstanz stillgelegt wird

Wenn eine Serviceinstanz außer Kraft gesetzt wird, wird das zugehörige materielle/physische Gerät möglicherweise nicht außer Kraft gesetzt. Zum Beispiel kann das Gerät im Leerlauf bleiben, unabhängig von einer Serviceinstanz, bis es zur Verwendung durch eine andere Serviceinstanz neu zugewiesen wird.

Beispiel 2: Ein materielles/physisches CI wird von mehreren Serviceinstanzen gemeinsam genutzt

Im allgemeinen Szenario einer gemeinsam genutzten Datenbank teilen mehrere Serviceinstanzen (jede mit einem eindeutigen Datenbankschema) einen einzelnen Datenbankservice. Der Datenbankservice wird auf einem einzelnen physischen Host ausgeführt.

Wenn eine der Serviceinstanzen stillgelegt wird, können der Datenbankservice und der Host nicht stillgelegt werden. Alle anderen Serviceinstanzen hängen noch vom Datenbankservice ab, der auf dem Host ausgeführt wird.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Dashboard „Anwendungsservices“, um die Integrität zu überwachen.

Materielle/physische Tabellen in der CMDB

Liste der materiellen/physischen Tabellen.

Ganzheitlicher Lebenszyklus: CMDB Materielle/physische Tabellen (aus cmdb_ci)

Die materiellen/physischen lebenszyklusstatus stellen den Gesamtlebenszyklus physischer Assets und CIs im Zusammenhang mit ihren Produkten dar. Materielle/physische Assets sind physische Elemente, die auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lager sind, z. B. Computer, Monitore und Tastaturen. Die Phasen und Status für den materiellen/physischen Lebenszyklusprozess sind nur in hardwarebezogenen Tabellen in sichtbar Asset-Management Und CMDB.

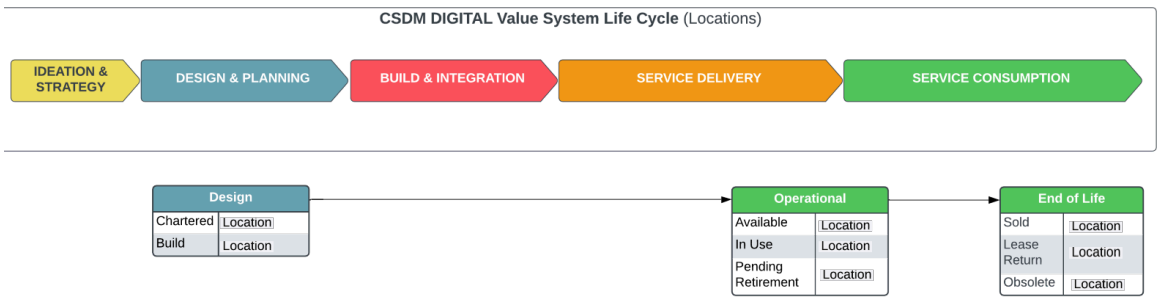
Bezeichnung (Anzeigename)	Tabellenname
Zubehör	cmdb_ci_ACC
Kommunikationsgerät	cmdb_ci_Comm
Computer-Peripheriegerät	cmdb_ci_peripher
Computerraum, Klimaanlage	cmdb_ci_crac
Hardware Anzeigen	cmdb_ci_Display_Hardware
Facility-Hardware	cmdb_ci_Facility_Hardware
Hardware	cmdb_ci_Hardware
Imaging-Hardware	cmdb_ci_Imaging_Hardware
IP-Gerät	cmdb_ci_ip_device
Überwachungsgeräte	cmdb_ci_Monitoring_Hardware
Netzwerkadapter	cmdb_ci_Network_Adapter
Hardware Wird Gedruckt	cmdb_ci_printing_Hardware
Rack	cmdb_ci_Rack
Speichergerät	cmdb_ci_Storage_device

Lebenszyklus von Standortentitäten

Die Werte für den Standortlebenszyklus-Prozess spiegeln die von Ihrer Organisation verwendeten Standorte wider und sind nur in der Tabelle mit allgemeinen Datenstandorten sichtbar.

Lebenszykluswerte für Standortentitäten

Definitionen der Werte finden Sie unter Definitionen von Lebenszykluswerten für Standortentitäten.



Hinweis: Die Tabelle [Life_Cycle_Control] verwendet den Typ des CI (materiell/ physisch, Dokument und Vertrag, Standort usw.), um zu bestimmen, welches `Status der Lebenszyklusphase` Werte sind für jeden verfügbar `Lebenszyklusphase` .

Um zusätzliche Informationen darüber zu erhalten, wie Sie von der Implementierung profitieren können LebenszykluswertpaareFür CMDB Entitäten, siehe Abschnitt „vorhandene Statuswerte CSDM-Lebenszykluswertpaaren zuordnen“ im Thema „Grundlagendomäne“ .

Zugehörige Informationen

Definitionen von Lebenszykluswerten für Standortentitäten

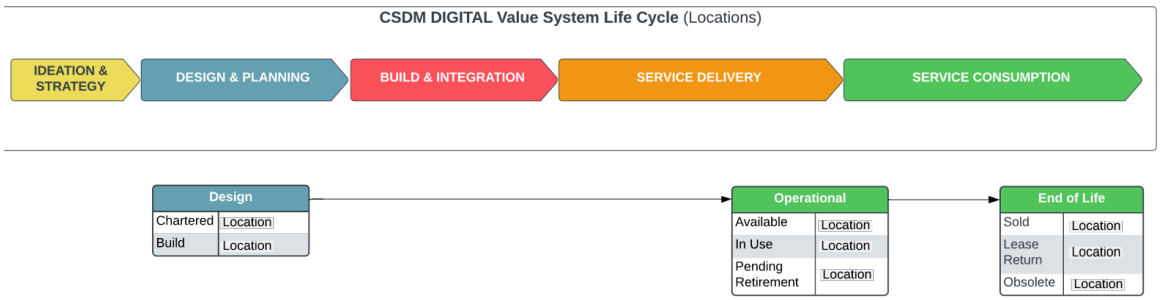
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definitionen von Lebenszykluswerten für Standortentitäten

Die Werte für den Standortlebenszyklus-Prozess spiegeln die von Ihrer Organisation verwendeten Standorte wider und sind nur in der Tabelle mit allgemeinen Datenstandorten sichtbar.

Definitionen der Werte für die Lebenszyklusphase des Standorts und den Status der Lebenszyklusphase



Lebenszyklusphase der Vorstellung

Der Standort befindet sich in der ersten Planungs- und Setup-Phase.

- **Gechartert** : Der Standort ist für die Entwicklung genehmigt, es wurde jedoch noch keine physische Anwesenheit eingerichtet.
- **Erstellen** : Der Standort befindet sich im Bau, wird eingerichtet oder wird für die betriebliche Verwendung vorbereitet.

Phase des Betriebslebenszyklus

Der Standort ist aktiv und wird für Geschäftsvorgänge verwendet.

- **Verfügbar** : Der Standort ist vollständig gebaut und einsatzbereit, aber derzeit nicht belegt oder für eine bestimmte Funktion nicht zugewiesen.
- **In Gebrauch** : Der Standort ist aktiv belegt und wird für den beabsichtigten Zweck verwendet.
- **Ausstehende Stilllegung** : Der Standort ist noch betriebsbereit, aber die Außerbetriebnahme oder Neuverwendung ist geplant.

Lebenszyklusphase am Ende des Lebenszyklus

Der Standort wird nicht mehr aktiv verwendet und wird außer Betrieb genommen.

- **Verkauft** : Der Standort wurde an eine andere Entität verkauft.
- **Mietrückgabe** : Ein Mietstandort wurde nach Ablauf des Mietzeitraums an den Besitzer oder Vermieter zurückgegeben.
- **Veraltet** : Der Standort kann aufgrund physischer Verschlechterung, Änderungen der Geschäftsstrategie oder anderer Einschränkungen nicht mehr verwendet werden.

Hinweis: Die Tabelle [Life_Cycle_Control] verwendet den Typ des CI (materiell/physisch, Dokument und Vertrag, Standort usw.), um zu bestimmen, welches `Status der Lebenszyklusphase` Werte sind für jeden verfügbar `Lebenszyklusphase` .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

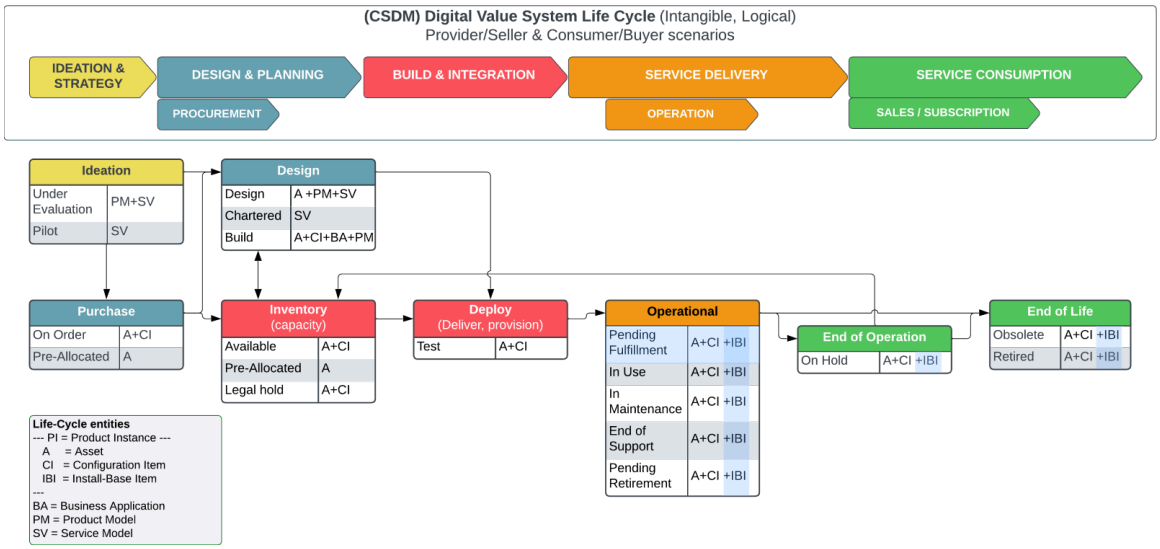
Um zusätzliche Informationen darüber zu erhalten, wie Sie von der Implementierung profitieren können LebenszykluswertpaareFür CMDB Entitäten, siehe Abschnitt „vorhandene Statuswerte CSDM-Lebenszykluswertpaaren zuordnen“ im Thema „Grundlagendomäne“ .

Lebenszyklus immaterieller/logischer Entitäten

Das immaterielle/logische LebenszykluswertpaareStellen Sie den Gesamtlebenszyklus logischer Assets und CIs im Zusammenhang mit ihren Produkten dar. Ein logisches Asset oder Software-Asset enthält Elemente wie Anwendungen, Services und Lizenzen. Die Werte der Lebenszyklusphase und des Lebenszyklusphasenstatus logischer Elemente sind nur in Tabellen sichtbar, die sich auf immaterielle/logische Elemente in beziehen Asset-Management Und CMDB.

Lebenszykluswerte für immaterielle/logische CIs, Assets und ibis

Definitionen der Werte im Diagramm finden Sie unter Definitionen von Lebenszykluswerten für immaterielle/logische Entitäten.



Hinweis: Die Tabelle [Life_Cycle_Control] verwendet den Typ des CI (materiell/physisch, Dokument und Vertrag, Standort usw.), um zu bestimmen, welches `Status der Lebenszyklusphase` Werte sind für jeden verfügbar `Lebenszyklusphase` .

Serviceinstanzen verwenden immaterielle/logische Lebenszyklen

Da Serviceinstanzen logischer Natur sind, sollten sie logische verwenden Lebenszykluswertpaare. Serviceinstanzen folgen derselben Lebenszyklusanleitung wie jedes andere logische CI.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Dashboard „Anwendungsservices“, um die Integrität zu überwachen.

Zugehörige Informationen

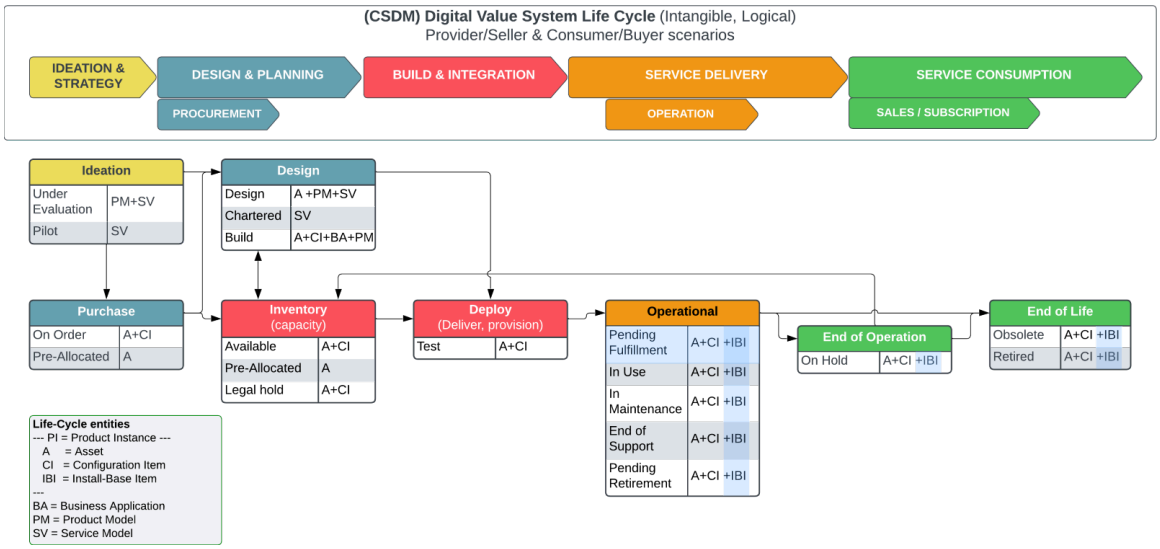
Immaterielle/logische Tabellen in der CMDB

Definitionen von Lebenszykluswerten für immaterielle/logische Entitäten

Das immaterielle/logische LebenszykluswertpaareStellen Sie den Gesamtlebenszyklus logischer Assets und CIs im Zusammenhang mit ihren Produkten dar. Ein logisches Asset oder Software-Asset enthält Elemente wie Anwendungen, Services und Lizenzen. Die Werte der Lebenszyklusphase und des Lebenszyklusphasenstatus logischer Elemente sind nur in Tabellen sichtbar, die sich auf immaterielle/logische Elemente in beziehen Asset-Management Und CMDB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definitionen



Lebenszyklusphase der Vorstellung

In dieser Phase werden neue Software oder Serviceprodukte bewertet und getestet, bevor sie zur Verwendung genehmigt werden.

- **Wird Ausgewertet** : Die Software wird hinsichtlich Business Fit, Lizenzierungsauswirkungen und technischer Durchführbarkeit bewertet.
- **Pilot** : Die Software wird in begrenzter Weise bereitgestellt, um ihre Funktionalität und Nutzbarkeit vor der vollständigen Implementierung zu testen.

Einkaufslebenszyklusphase

Nachdem die Software genehmigt wurde, beschafft die Organisation die erforderlichen Lizenzen oder Abonnements.

- **In Bestellung** : Lizenzen oder Softwareabonnements wurden erworben, sind jedoch noch nicht zur Verwendung verfügbar.
- **Vorab Zugeordnet** : Lizenzen werden Anwendern oder Abteilungen zugewiesen, bevor sie offiziell bereitgestellt werden.

Bestandslebenszyklusphase

Die Softwarelizenzen sind jetzt für die Zuweisung und Bereitstellung verfügbar.

Verfügbar : Die Softwarelizenzen sind bereit für die Zuteilung, wurden jedoch noch keinem bestimmten System oder Anwender zugewiesen.

Designlebenszyklusphase

Für Softwareentwicklung oder Hauptkonfigurationen definiert diese Phase die logische Struktur und die Architekturstruktur.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Gechartert** : Ein Projekt wird initiiert, um Softwarelösungen zu entwerfen oder zu konfigurieren.
- **Design** : Die logische Architektur und die Systemanforderungen werden definiert.
- **Erstellen** : Die Software wird entwickelt, angepasst oder für die Bereitstellung konfiguriert.

Lebenszyklusphase bereitstellen

Software und Services sind für die operative Verwendung vorbereitet und werden vor der vollständigen Implementierung getestet.

Testen : Die Software wird zur Validierung vor der Produktionsbereitstellung in einer Testumgebung installiert.

Phase des Betriebslebenszyklus

Die Software wird aktiv von der Organisation verwendet.

- **In Gebrauch** : Die Software wird auf Produktionssystemen bereitgestellt und funktioniert.
- **Ende des Supports** : Der Softwareanbieter oder das interne IT-Team stellt keine Updates mehr bereit oder technischen Support mehr bereit, die Software wird jedoch möglicherweise noch verwendet.

  Hinweis: GggA-CI befindet sich möglicherweise in **Betriebsbereit** Phase, wird jedoch möglicherweise nicht mehr vom Lieferanten, Herausgeber oder der Drittpartei unterstützt. Das bedeutet jedoch nicht, dass es stillgelegt werden kann oder sollte.

- **Ausstehende Stilllegung** : Die Software ist für die Außerbetriebnahme geplant, bleibt jedoch betriebsbereit, bis ein Ersatz implementiert ist.

Ende der Lebenszyklusphase des Vorgangs

Das Ende des Betriebs ist eine Zwischenphase zwischen „operativ“ und der nächsten Phase. Der Betrieb des Produkts wurde beendet, die Produktinstanz kann jedoch in eine neue Lebenszyklusphase und einen neuen Lebenszyklusstatus übergehen.

Angehalten : Der Betrieb des Assets wird aus einem der folgenden Gründe angehalten:

- Ausgesetzt: Service, Abonnement usw.
- Blockiert: Kreditkarte, Account usw.
- Angehalten: Abonnement, Lease usw.

Lebenszyklusphase am Ende des Lebenszyklus

Die Software wird nicht mehr aktiv verwendet und wird außer Betrieb genommen.

- **Stillgelegt** : Die Software wird nicht mehr verwendet, und ihre Lizenzen wurden möglicherweise widerrufen oder neu zugewiesen.
- **Veraltet** : Die Software ist aufgrund von Sicherheitsrisiken, Inkompatibilitäten oder technologischen Fortschritten nicht mehr relevant.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Immaterielle/logische Tabellen in der CMDB

Liste der immateriellen/logischen Tabellen.

Immaterielle/logische Tabellen in der CMDB (aus cmdb_ci)

Das immaterielle/logische LebenszykluswertpaareStellen Sie den Gesamtlebenszyklus logischer Assets und CIs im Zusammenhang mit ihren Produkten dar. Ein logisches Asset oder Software-Asset enthält Elemente wie Anwendungen, Services und Lizenzen. Die Werte der Lebenszyklusphase und des Lebenszyklusphasenstatus logischer Elemente sind nur in Tabellen sichtbar, die sich auf immaterielle/logische Elemente in beziehen Asset-Management Und CMDB.

Immaterielle/logische Tabellen

Tabellenbezeichnung (Anzeigename)	Tabellenname
Anwendungscluster	cmdb_ci_application_cluster
Batch-Auftrag	cmdb_ci_Batch_Job
Geschäftsanwendung	cmdb_ci_business_app
Geschäftliche Fähigkeit	cmdb_ci_business_capability
Geschäftsprozess	cmdb_ci_business_process
CIM-Profile	cmdb_CIM_Profile
Cloud-Schlüsselpaar	cmdb_ci_Cloud_keu_pair
Subnetz	cmdb_ci_Subnet
Cloud-Ressourcenbasis	cmdb-ci-Ressourcenbasis
Cluster	cmdb_ci_cluster
Cluster-Knoten	cmdb_cil_Cluster_node
Clusterressource	cmdb-ci-Clusterressource
Virtuelle Cluster-IP	cmdb_ci_cluster_vip
Konfigurationsdatei	cmdb_ci_config_file
Datenbank	cmdb_ci_database
Datenbankkatalog	cmdb_ci_DB_catalog
Datenspeicher-Datenträger	cmdb_ci_vcenter_datastore_disk
Datenträgerpartition	cmdb_ci_disk_partition
DNS-Name	cmdb_ci_dns_Name
DRS-VM-Konfig.	cmdb_ci_drs_vm_config
Endpunkt	cmdb_ci_endpoint
Umgebung	cmdb_ci_Environment
Fibre-Channel-Port	cmdb_ci_fc_port
Informationsobjekt	cmdb_ci_Information_object
IP-Adresse	cmdb_ci_ip_address
IP-Netzwerk	cmdb_ci_ip_network

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Immaterielle/logische Tabellen (Fortsetzung)

Tabellenbezeichnung (Anzeigename)	Tabellenname
IP-Telefon	cmdb_ci_ip_Phone
IP-Service-Instanz	cmdb_ci_ip_-Service
Lastenausgleichsmodul-Schnittstelle	cmdb_ci_Ib_Interface
Lastenausgleichsmodul-Pool	cmdb_ci_Ib_Pool
Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools	cmdb_ci_Ib_Pool_member
Lastenausgleichsmodul-Service	cmdb_ci_Ib_-Service
Lastenausgleichsmodul-VLAN	cmdb_ci_Ib_vlan
Logische Partition	cmdb_ci_lpar
Speichermodul	cmdb_ci_memory_module
Netzwerkgerät-Hostname	cmdb_ci_net_App_Host
Hostname des Netzwerks	cmdb_ci_Network_Host
Netzwerkverkehr	cmdb_ci_net_Traffic
Virtualisierungscontainer Auf Betriebssystemebene	cmdb_ci_oslv_container
Virtualisierungs-Image Auf Betriebssystemebene	cmdb_ci_osiv_image
Virtualisierungs-Image-Tag auf Betriebssystemebene	cmdb_ci_oslv_image_tag
Lokales Image Der Virtualisierung Auf Betriebssystemebene	cmdb_ci _oslv _local_image
Paket	cmdb_ci_os_Packages
Patch	cmdb_ci_patches
Port	cmdb_ci_Port
Druckwarteschlange	cmdb_ci_print_Queue
Qualifizierer	cmdb_ci_qualifier
SAN-Verbindung	cmdb_ci_san_connection
SAN-Endpunkt	cmdb_ci_san_Endpoint
SAN-Fabric	cmdb-ci-san-Fabric
SAN-Zone	cmdb_ci_san_Zone
SAN-Zonenalias	cmdb_ci_san_Zone_Alias
SAN-Zonenaliasmitglied	cmdb_ci_san_Zone_alias_member
SAN-Zonenmitglied	cmdb_ci_san_Zone_member
SAN-Zonenset	cmdb_ci_san_Zone_Set
Service	cmdb_ci_service
Storage Area Network	cmdb_ci_san
Speichercontroller	cmdb_ci_storage_controller
Speicherexport	cmdb_ci_storage_export

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Immaterielle/logische Tabellen (Fortsetzung)

Tabellenbezeichnung (Anzeigename)	Tabellenname
Speicher-Dateifreigabe	cmdb_ci_storage_fileshare
Speicher-HBA	cmdb_ci_storage_hba
Speicher-Pool	cmdb_ci_storage_pool
Speicherpoolmitglied	cmdb_ci_storage_pool_member
Speicher-Laufwerk	cmdb_ci _Storage_Volume
Tomcat-Connector	cmdb_ci_tomcat_Connector
UPS-Umgehung	cmdb_ci_ups_bypass
UPS-Alarm	cmdb_ci_ups_alarm
UPS-Eingabe	cmdb_ci_ups_input
UPS-Ausgabe	cmdb_ci_ups_output
Veritas Disk Group	cmdb_ci_veritas_Disk_Group
VM-Objekt	cmdb_ci_vm_object
Virtuelle Private Cloud	cmdb_ci_vpc
Virtuelles privates Netzwerk	cmdb_ci_vpn
Websphere-Zelle	cmdb_ci_websphere_cell

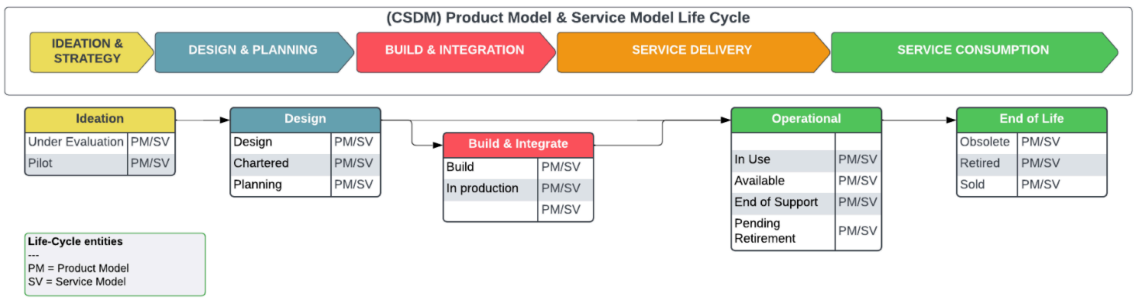
Automatische Übersetzung

Lebenszyklus von Produktentitäten

Das Produkt LebenszykluswertpaareStellt den Gesamtlebenszyklus eines Produktmodells, einer bestimmten Version oder einer Produktkonfiguration dar. Die Lebenszykluswerte für den Produktlebenszyklus-Prozess sind nur in Produkttabellen (Modelle) sichtbar.

Lebenszykluswertpaare für Produkte

Definitionen der Werte im Diagramm finden Sie unter Definitionen von Lebenszykluswerten für Produktentitäten.



Hinweis: Die Tabelle [Life_Cycle_Control] verwendet den Typ des CI (materiell/physisch, Dokument und Vertrag, Standort usw.), um zu bestimmen, welches `Status der Lebenszyklusphase` Werte sind für jeden verfügbar `Lebenszyklusphase` .

Weitere Informationen zu Produkten finden Sie unter Produkte und Produktmodelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um zusätzliche Informationen darüber zu erhalten, wie Sie von der Implementierung profitieren können LebenszykluswertpaareFür CMDB Entitäten, siehe Abschnitt „vorhandene Statuswerte CSDM-Lebenszykluswertpaaren zuordnen“ im Thema „Grundlagendomäne“ .

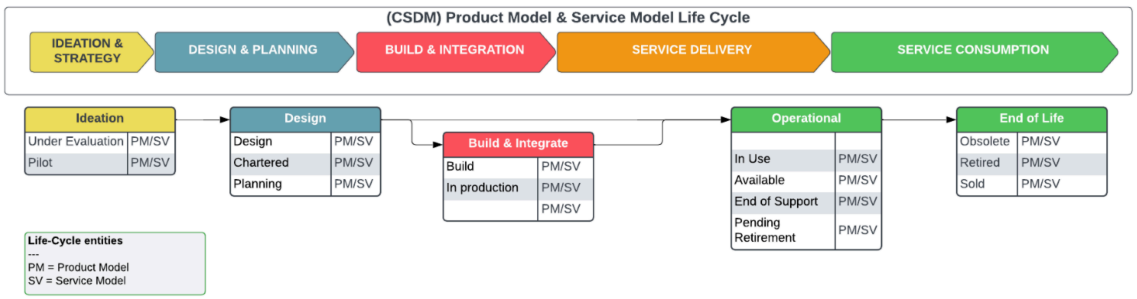
Zugehörige Informationen

Definitionen von Lebenszykluswerten für Produktentitäten

Definitionen von Lebenszykluswerten für Produktentitäten

Das Produkt LebenszykluswertpaareStellt den Gesamtlebenszyklus eines Produktmodells, einer bestimmten Version oder einer Produktkonfiguration dar. Die Lebenszykluswerte für den Produktlebenszyklus-Prozess sind nur in Produkttabellen (Modelle) sichtbar.

Definitionen der Werte für die Produktlebenszyklusphase und den Status der Lebenszyklusphase



Lebenszyklusphase der Vorstellung

Neue Produktmodelle zur Bestimmung der Durchführbarkeit und potenziellen Einführung.

- **Wird Ausgewertet** : Das Produkt wird auf Geschäftsnutzen, Funktionalität und technische Durchführbarkeit bewertet.
- **Pilot** : In einer kleinen Bereitstellung wird das Produkt vor einer breiteren Einführung in einer kontrollierten Umgebung getestet.

Designlebenszyklusphase

Nachdem ein Produkt für die Entwicklung oder Konfiguration genehmigt wurde, werden seine Struktur und Funktionen definiert.

- **Design** : Das Produkt wird entworfen, einschließlich der Definition von Spezifikationen, Funktionen und Konfigurationen.
- **Gechartert** : Das Produktmodell wurde offiziell für die Entwicklung oder Beschaffung genehmigt.

Lebenszyklusphase erstellen und integrieren

Das Produkt wird entwickelt, getestet und für die operative Bereitstellung vorbereitet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Erstellen** : Das Produkt wird entwickelt und deckt die Aktivitäten vom Code-Commit bis zu kompilierten oder gebündelten Ergebnissen ab, die für die Bereitstellung in einer niedrigeren Umgebung (nicht in der Produktion) bereit sind.
- **In Produktion** : Deckt die endgültige Heraufstufung und Veröffentlichung von Changes in der Live-Umgebung mit Kundenkontakt mit der erforderlichen Governance ab.

Phase des Betriebslebenszyklus

Das Produkt ist aktiv verfügbar und wird innerhalb der Organisation verwendet.

- **Verfügbar** : Das Produkt ist vollständig entwickelt und bereit für die Beschaffung oder Bereitstellung.
- **Ausstehende Stilllegung** : Das Produkt ist noch betriebsbereit, aber es ist geplant, dass es ausläuft.
- **Ende des Supports** : Das Produkt erhält keine Updates, Wartung oder Lieferantensupport mehr.

> **Hinweis:** GggA-CI befindet sich möglicherweise in **Betriebsbereit** Phase, wird jedoch möglicherweise nicht mehr vom Lieferanten, Herausgeber oder der Drittpartei unterstützt. Das bedeutet jedoch nicht, dass es stillgelegt werden kann oder sollte.

Lebenszyklusphase am Ende des Lebenszyklus

Das Produkt wird nicht mehr aktiv verwendet und wird stillgelegt.

- **Stillgelegt** : Das Produkt ist nicht mehr für neue Käufe oder Bereitstellungen verfügbar, kann jedoch noch in begrenzter Verwendung vorhanden sein.
- **Veraltet** : Das Produkt ist vollständig eingestellt und wird nicht mehr unterstützt oder verwendet.

Anwendungsservices

Verstehen Sie Anwendungsservices, erfahren Sie mehr über verschiedene Anwendungsservicetypen und wie mehrere ServiceNow® Geschäftsbereiche und Produkte verwenden sie.

Was Anwendungsservices sind

Eine Serviceinstanz ist ein Satz verbundener Anwendungen und Hosts, die so konfiguriert sind, dass sie der Organisation einen Service anbieten. Serviceinstanzen können intern sein, z. B. ein Organisations-E-Mail-System, oder kundenorientiert, z. B. eine Organisationswebsite. Zum Erstellen von Finanzberichten über eine webbasierte Anwendung sind beispielsweise Computer, Webserver, Anwendungsserver, Datenbanken, Middleware und Netzwerkinfrastruktur erforderlich. Diese Anwendungen und Hosts sind alle so konfiguriert, dass sie den Dienst der Finanzberichterstattung anbieten. In Entwicklungsumgebungen stellt ein Anwendungsservice eine Instanz einer Geschäftsanwendung oder eines -Systems dar.

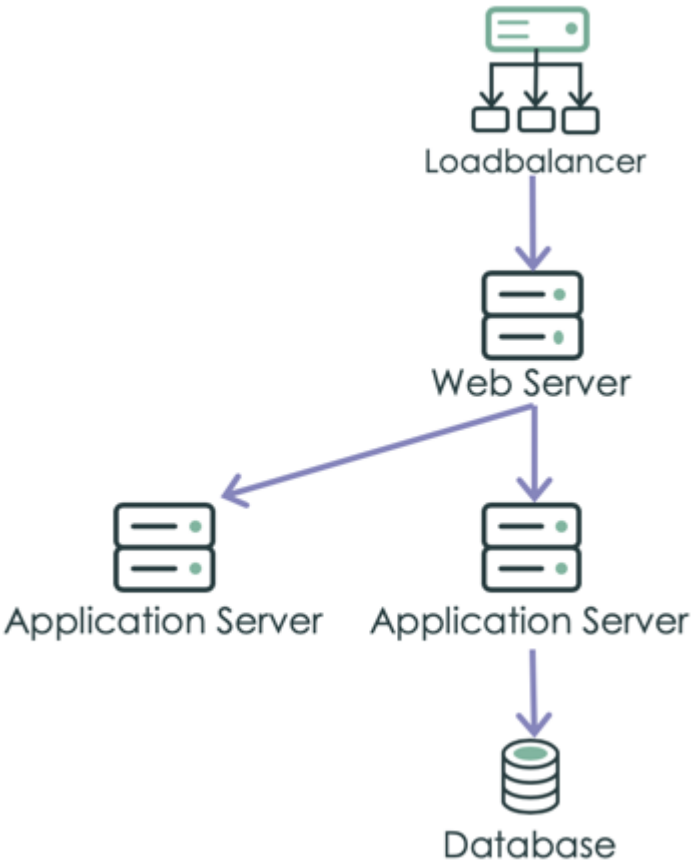
ServiceNow-Anwendungen beziehen sich auf Geräte und Anwendungen, die Anwendungsservices als Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) umfassen. Die verschiedenen CIs und die Beziehungen zwischen ihnen, aus denen ein Anwendungsservice besteht, werden in gespeichert Configuration Management Database (CMDB).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jeder Anwendungsservice enthält einen Einstiegspunkt als CI der obersten Ebene. Ein Einstiegspunkt ist ein Punkt, an dem Clients auf eine Serviceinstanz zugreifen. Normalerweise handelt es sich um eine URL oder eine Kombination aus IP-Adresse und Port für Anwendungsservices in Enterprise-Bereitstellungen. Bei cloudbasierten Bereitstellungen kann ein Einstiegspunkt eine URL zu einer Cloud-Ressource wie einer sein AWS Gateway.

Anwendungsservice



Mit Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) können Sie Servicetypen und Serviceangebote optimieren. Sie können Beziehungen zwischen Anwendungsservices und anderen servicebezogenen Objekten in CSDM hinzufügen: Geschäftsanwendung, technische Serviceangebote oder Business Service-Angebote.

Es gibt die folgenden Arten von Anwendungsservices:

Erkannt

Service-Mapping Erkennt Anwendungsservices anhand von Mustern und durch folgende Datenverkehrsverbindungen.

Die musterbasierte Discovery erstellt präzise und vollständige Anwendungsservices, die die serviceorientierte Ansicht der IT-Infrastruktur darstellen. Es wird eine Zuordnung mit hoher Genauigkeit erstellt, die sich gut für die Verwaltung geschäftskritischer Anwendungsservices eignet.

Darüber hinaus bietet es Transparenz für Cloud-native Services wie Compute, Lastenausgleichsmodule und API-Gateways. Sie können Serviceeinstiegspunkte wie verwenden AWS S3-Buckets, AWS Und Microsoft Azure API-Gateways, AWS Lambda-Funktionen, und Microsoft Azure Funktionen zum Zuordnen von Services. Es kann auch Lambda-zu-Lambda-Aufrufe und Lambda-zu-RDS-Verbindungen erkennen, um dynamische Servicezuordnungen zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Top-Down-Methode ordnet VMs lokal und in öffentlichen Clouds zu. Diese VMs müssen jedoch vollständig erkannt werden, damit die Top Down-Discovery bestimmt, welche Anwendungen auf der VM ausgeführt werden. Wenn eine VM nicht vollständig erkannt wird, verwenden Sie die Tag-basierte Methode, um die Lücke zu schließen (siehe später in diesem Dokument). Die Tag-basierte Zuordnung ordnet auch Container zu, die Sie nicht mit der Top Down-Discovery zuordnen können.

Erkannte Anwendungsservices weisen die Serviceklassifizierung des Anwendungsservice auf. Sie werden in der Tabelle „zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_Service_detected] gespeichert.

Dynamische CI-Gruppe

Dynamische CI-Gruppen, die als Anwendungsservices fungieren. Die Mitglieder von CMDB-Gruppen Die der dynamischen CI-Gruppe zugeordnet ist, füllt den Anwendungsservice aus. Eine dynamische CI-Gruppe ist eine dynamische Gruppierung von CIs, die auf einigen allgemeinen Kriterien basiert, z. B. dem Standort aller Webserver in Detroit oder aller Oracle-Datenbanken in Boston. Nach dem Erstellen einer dynamischen CI-Gruppe kann sie als Gruppenangebot in IT Service Management verwendet werden.

Wenn sie über den Anwendungsservice-Assistenten erstellt wird, ist die Serviceklassifizierung Anwendungsservice, und wenn sie aus Legacy erstellt wird Ereignismanagement UI oder Service-Mapping UI, die Klassifizierung ist technischer Service. Anwendungsservices vom Typ „dynamische CI-Gruppe“ werden in der Tabelle „dynamische CI-Gruppe“ [cmdb_ci_query_based_Service] gespeichert.

Tag-basiert

Ein Tag ist eine Bezeichnung, die aus einem Schlüssel-Wert-Paar besteht. Ihre Organisation verwendet möglicherweise Tags, um Assets zu kategorisieren und um die Abfrage- und Berichtsfunktionen zu verbessern. Discovery und Cloud Provisioning and Governance können die von allen wichtigen Cloud-Anbietern und Container-Ökosystemen verwendeten Tags erkennen. Sobald die Tags erkannt wurden, Service-Mapping Kann Serviceinstanzen basierend auf diesen Tags erstellen. Beispielsweise können Sie Tags verwenden, um alle Anwendungsservices zuzuordnen, die Ihr Unternehmen in der Produktionsumgebung in der EMEA-Region verwendet.

Tag-basierte Anwendungsservices haben die Serviceklassifizierung des Anwendungsservice. Sie werden in der Tabelle „Tag-basierter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_Service_by_Tags] gespeichert.

Manuell erstellt

Mit der manuellen Zuordnung dokumentieren Anwendungsbesitzer manuell die Anwendungen, DIE IT-Infrastruktur und die Beziehungen, die jeden Anwendungsservice unterstützen. Diese Methode eignet sich am besten für Konfigurationselemente, die aufgrund von Sicherheitsproblemen nicht vollständig erkannt werden können. Zum Beispiel IPS-Geräte, die einen Angriffspräventionsservice für den Geschäftsbereich „Sicherheit“ unterstützen.

Versuchen Sie, manuelle Zuordnung nach Möglichkeit zu vermeiden. Die manuelle Zuordnung von Services ist unglaublich zeitaufwändig, und häufig sind die für die Zuordnung erforderlichen Informationen nicht verfügbar, da sich die Technologie weiterentwickelt und Prozesse fehlen, die die für den Anwendungskontext erforderlichen Infrastrukturabhängigkeiten nachverfolgen und dokumentieren. Und wenn nachfolgende Änderungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

an der Anwendungsservice-Topologie vorgenommen werden, muss die Servicezuordnung manuell aktualisiert werden.

Manuell erstellte Anwendungsservices haben die Serviceklassifizierung des Anwendungsservice. Anwendungsservices vom Typ „manuell erstellt“ werden in der Tabelle „zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_Service_Discovered] gespeichert.

Dynamisch

Ein dynamischer Anwendungsservice enthält nur CIs, die Teil von CI-Beziehungen sind, die in gespeichert sind CMDB Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci].

Sie können einen dynamischen Anwendungsservice nicht bearbeiten, indem Sie CIs direkt hinzufügen oder daraus entfernen. Dynamische Anwendungsservices werden automatisch aktualisiert, um Änderungen an CI-Beziehungen in der Tabelle „CMDB-CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] widerzuspiegeln. Wenn Sie einem CI, das in einem dynamischen Anwendungsservice enthalten ist, eine Beziehung hinzufügen, wird dieser Service automatisch aktualisiert, um das Hinzufügen der Beziehung und des zugehörigen neuen CI widerzuspiegeln. Auf ähnliche Weise wird ein dynamischer Anwendungsservice automatisch aktualisiert, wenn eine Beziehung und das zugehörige CI aus einem CI innerhalb des Service entfernt werden.

Eine Möglichkeit zum Erstellen dynamischer Anwendungsservices besteht in der Konvertierung von Legacy-Business-Services oder Legacy-manuellen Services (erstellt mit) Ereignismanagement, Z. B.) in Anwendungsservices des dynamischen Typs.

Dynamische Anwendungsservices haben die Serviceklassifizierung des Anwendungsservice. Dynamische Anwendungsservices werden in der Tabelle „berechnete Anwendungsservices“ [cmdb_ci_Service_calculated] gespeichert.

Wer Anwendungsservices verwendet

Anwendungsservices bieten die Grundlage für den Betrieb der folgenden Geschäftsbereiche und Produkte von ServiceNow AI Platform:

- ITOM-Integrität Sammelt Warnungen aus Infrastrukturereignissen, die von Überwachungstools von Drittanbietern erfasst wurden. Anschließend nutzt das Tool von Discovery gesammelte IT-bezogene Informationen, um Konfigurationselementen Warnungen zuzuordnen. Basierend auf den erfassten Informationen werden Dashboards bereitgestellt, die eine konsolidierte Ansicht von allen Events mit Einfluss auf Services verfügbar machen.
- ITOM-Optimierung Bietet Ihnen Tools zur Bereitstellung von Infrastruktur und Services für private und öffentliche Clouds und zur Gewährleistung einer konsistenten Verwaltung und Kostentransparenz. Die Cloud-Einblicke Anwendung, verfügbar in ServiceNow Store, Hilft Ihnen bei der Analyse des gesamten Kostenbereichs im Zusammenhang mit Cloud-Assets, damit Sie Möglichkeiten identifizieren und ergreifen können, um Geld zu sparen und den Betrieb zu optimieren.
- IT-Servicemanagement Anwender verlassen sich auf die Anwendungsservices, die die IT-Infrastruktur widerspiegeln, um Services für ihre Kunden zu verwalten und bereitzustellen.
- Kundenservice-Management-Anwender diagnostizieren und lösen Probleme im Zusammenhang mit der IT-Infrastruktur im Kontext von Anwendungsservices effizient.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Software Asset Management Anwender verstehen die Software, die in Ihrer IT-Umgebung ausgeführt wird, und verfolgen Konfigurationen, die sich auf den Softwarelizenzverbrauch in Ihren IT-Umgebungen und Rechenzentren auswirken.
- Strategisches Portfoliomanagement Anwender verwenden Daten, die für Anwendungsservices erfasst wurden, um ein umfassendes Verständnis der in Ihrer Organisation verwendeten Anwendungen zu erhalten.

So erstellen Sie Anwendungsservices

Abhängig von den Anforderungen Ihrer Organisation können Sie verschiedene Methoden zum Erstellen und Ausfüllen von Anwendungsservices bereitstellen.

Wichtig: Sie können die Methoden von oben nach unten und manuell für denselben Anwendungsservice verwenden. Sie können keine anderen Methoden zum Erstellen oder Ausfüllen desselben Anwendungsservice kombinieren.

Analysieren Sie die IT-Infrastruktur und Servicebereitstellung in Ihrer Organisation, um die optimale Methode zum Erstellen und Ausfüllen von Anwendungsservices auszuwählen.

Auswahl der richtigen Methode für Ihre Bereitstellung

Methode	Verwendungszeitpunkt	Zusätzliche Überlegungen
Erkennung von oben nach unten Service-Mapping Führt eine Top Down-Discovery von Anwendungsservices durch. Service-Mapping Verwendet Muster zum Erkennen und Zuordnen von CIs. Ein Muster ist eine Sequenz von Schritten, deren Zweck darin besteht, Attribute eines CI und seiner ausgehenden Verbindungen zu erkennen. Mit dieser Methode werden präzise und vollständige Anwendungsservices erstellt, die die serviceorientierte Ansicht der IT-Infrastruktur Ihrer Organisation zuverlässig darstellen Tag-basierte Discovery in Service-Mapping Ist eine kostenlose Methode, die die Ergebnisse der Top Down-Discovery ergänzt.	Verwenden Sie diese Methode, um branchenanerkannte oder anwenderdefinierte Anwendungen der zweiten und dritten Stufe zu erkennen. Solche Anwendungen können Lastenausgleichslösungen, Anwendungs- oder Webserver mit Datenbankverbindungen umfassen.	Die musterbasierte Zuordnung erfordert die Konfiguration von Anmeldeinformationen, Benutzern und Benutzerberechtigungen, damit Service-Mapping auf Anwendungen im privaten Netzwerk Ihrer Organisation zugreifen kann. Dieser Prozess kann zeitaufwändig und mühsam sein.
Tag-basiert Wenn Ihre Organisation Tags für das Asset-Management verwendet, können Sie	Ordnen Sie mithilfe von Ressourcen Cloud-Workloads wie IaaS/PaaS/FaaS/CaaS sowie Container-Workloads zu	Im Gegensatz zu anderen Zuordnungsmethoden erfordert die Tag-basierte Zuordnung keine Konfiguration von Anmeldeinformationen oder die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl der richtigen Methode für Ihre Bereitstellung (Fortsetzung)

Methode	Verwendungszeitpunkt	Zusätzliche Überlegungen
diese Tags verwenden, um Anwendungsservices zuzuordnen. Discovery Und Cloud Provisioning and Governance Erkennen Sie Tags, die CIs zugewiesen sind, und füllen Sie aus CMDB Mit diesen Daten. Service-Mapping Verwendet die Tag-bezogenen Daten aus dem CMDB Zum Zuordnen von Services. Die Tag-basierte Servicezuordnung ergänzt die Top-Down-Servicezuordnung. Sie bietet Transparenz von Containern und ordnet VMs zu, die nicht vollständig erkannt wurden, was die Top-Down-Servicezuordnung nicht ausführen kann. Während die Tag-basierte Zuordnung getaggte Komponenten jedoch bestimmten Anwendungsservices zuordnet, werden die Verbindungen zwischen diesen Komponenten nicht zugeordnet. Dies ist ein weiterer Grund, warum die Tag-basierte Zuordnung die Top-Down-Servicezuordnung ergänzt, anstatt sie zu ersetzen.	Kubernetes, OpenShift oder AWS ECS. Ordnen Sie auch Ressourcen in den Bereitstellungen Site Reliability Engineering (SRE) oder Customer Reliability Engineering (CRE) zu. Mit der Tag-basierten Methode können Sie Containerressourcen in Ihren Bereitstellungen zuordnen. Normalerweise verwenden Sie diese Methode, um Anwendungen in Cloud-Virtualisierungen oder PaaS-Bereitstellungen zu erkennen.	Bereitstellung erhöhter Rechte für Anwender. Tag-basierte Anwendungsservices enthalten möglicherweise keine relevanten CIs, wenn diesen CIs nicht die richtigen Tags zugewiesen sind.
Erfassung von APM-Zuordnungen (Application Performance Management) aus integrierten Dynatrace- oder AppDynamics-Bereitstellungen Erstellen Sie Anwendungsservices mithilfe der Integration mit AppDynamics-Anwendungsmodell Und Dynatrace-Überwachung Plattform verfügbar auf ServiceNow Store.	Verwenden Sie diese Integration, um Anwendungsservices basierend auf APM-Zuordnungen aus Dynatrace oder AppDynamics zu erstellen. Sie können Anwendungsservices verwenden, die mit dieser Methode erstellt wurden, um die Integrität zu überwachen.	Analysieren Sie erkannte Ressourcen in CMDB Vor der Erfassung von einer Drittpartei, um zu vermeiden, dass doppelte CIs erstellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl der richtigen Methode für Ihre Bereitstellung (Fortsetzung)

Methode	Verwendungszeitpunkt	Zusätzliche Überlegungen
Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der dynamischen CI-Gruppenmethode aus Basierend auf CMDB Gruppen, deren Mitglieder den Anwendungsservice ausfüllen.	Verwenden Sie diese Methode als einfache und schnelle Möglichkeit, dynamische CI-Gruppen für Bereitstellungen zu erstellen, einschließlich Microsoft Active Directory, Microsoft Exchange Oder andere DNS-bezogene Services. Dynamische CI-Gruppen sind besonders nützlich, wenn nur eine Liste von Ressourcen ohne Konfigurationsdetails oder Anmeldeinformationen verfügbar ist. Mit CMDB Mit Gruppe können Sie verwenden CMDB Integrität, um die Integrität zu überwachen, und verwenden Sie eine CMDB Abfragegenerator – gespeicherte Abfrage zum Filtern nach den im Anwendungsservice enthaltenen CIs.	Es gibt keine Kartenansicht für Anwendungsservices, die mit dieser Methode erstellt wurden. Sie können CIs, die zu einem solchen Anwendungsservice gehören, nur als Liste anzeigen. Muss sicherstellen, dass CMDB Gruppieren Sie Filter genau für die CIs, die im Anwendungsservice enthalten sein sollen.
Anwendungsservice-API Erstellen Sie eine Automatisierung für die Massenerstellung von Anwendungsservices. Verwenden Sie diese Methode, wenn Ihre Organisation organisationsübergreifende Zuordnungen und Analysen durchgeführt und einige Informationen zu Services gesammelt hat. Anwendungsservices, die mit APIs erstellt wurden, gehören zum Typ „manuell“, werden in der Tabelle „zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_Service_detected] gespeichert.	Verwenden Sie diese Methode für Umgebungen, die die Nachverfolgung des Prozesses für DevOps Continuous Integration/ Continuous Deployment (CI/CD) erfordern. Sie können Servicezuordnungen von Drittparteien einzeln oder als Massenimport in manuelle Anwendungsservices importieren. Beispiel: Siehe Digitaler Leitfaden: Import von Servicezuordnungen von Drittanbietern in ServiceNow Service Mapping .	Machen Sie sich mit der genauen Servicestruktur vertraut: sys_ID jedes CI, das den Service und die Hierarchie umfasst, die die CIs bilden. Diese Methode erfordert Kenntnisse über die Skriptinfrastruktur, die Ihre Organisation verwendet.
Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der manuellen Methode aus Erstellen Sie einen manuellen Anwendungsservice nur mit einem CI: Dem	Verwenden Sie die manuelle Methode, wenn Sie keine anderen Methoden zum Erstellen oder Ausfüllen von Anwendungsservices verwenden können.	Diese Methode erfordert kein bereits vorhandenes Setup oder eine Objektkonfiguration. Sie können CIs jeder Klasse in manuell erstellte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl der richtigen Methode für Ihre Bereitstellung (Fortsetzung)

Methode	Verwendungszeitpunkt	Zusätzliche Überlegungen
Einstiegspunkt. Um einen manuell erstellten Anwendungsservice auszufüllen, fügen Sie andere CIs manuell hinzu, wie in beschrieben CIs einem Anwendungsservice manuell hinzufügen. Alternativ können Sie manuelle Anwendungsservices nach erstellen und ausfüllen Business-Services werden konvertiert In erstellt CMDB Und gespeichert in [cmdb_ci_Service].	Erstellen Sie Anwendungsservices manuell zur Verhinderung von Angriffen.	Anwendungsservices einschließen. Manuell erstellte Anwendungsservices spiegeln einige Änderungen an CIs wider, z. B. CI-Attribute. Änderungen an CI-Beziehungen werden jedoch nicht automatisch berücksichtigt.
Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der dynamischen Servicemethode aus Anwendungsservices, die automatisch aktualisiert werden, um Änderungen an CI-Beziehungen in der Tabelle „CMDB-CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] widerzuspiegeln. Zu entsprechen Gemeinsames Servicedatenmodell, Sie können auch Legacy-Services in dynamische Anwendungsservices konvertieren. Diese Legacy-Services werden in [cmdb_ci_Service] oder [cmdb_ci_Service_Manual] gespeichert. CMDB Tabellen: • Konvertieren Sie Business-Services in Anwendungsservices • Konvertieren Sie Legacy-Services in dynamische Anwendungsservices	Verwenden Sie diese Methode, um Legacy-Business-Services in Anwendungsservices umzuwandeln, die andere sind ServiceNow-Produkte können verwenden. Beispielsweise können dynamische Anwendungsservices für die Serviceüberwachung und das Change-Management verwendet werden.	Sie können einen dynamischen Anwendungsservice nicht bearbeiten, indem Sie ihm CIs hinzufügen oder daraus entfernen. Das System ändert einen Anwendungsservice vom Typ „dynamisch“ automatisch, wenn Sie die relevanten Beziehungen für CIs ändern, die Teil dieses Anwendungsservice sind.
Aus CSV-Datei Service-Mapping Extrahiert Informationen aus dieser Datei und erstellt potenzielle Anwendungsservices, die	Bei Bedarf können Sie Servicekandidaten aus mehreren CSV-Dateien importieren.	Organisieren Sie alle gesammelten Informationen in einer bestimmten Reihenfolge in einer CSV-Datei, genau wie in der Dokumentation beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl der richtigen Methode für Ihre Bereitstellung (Fortsetzung)

Methode	Verwendungszeitpunkt	Zusätzliche Überlegungen
als Servicekandidaten bezeichnet werden. Verwenden Sie diese Methode, wenn Ihre Organisation organisationsübergreifende Zuordnungen und Analysen durchgeführt und einige Informationen zu Services gesammelt hat.		

Zu erfüllen CSDM, Konvertieren Sie mit erstellte manuelle Services IT Operations Management Ereignismanagement Und in [cmdb_ci_Service_Manual] wie in abgedeckt gespeichert Konvertieren Sie manuelle Services in Anwendungsservices Oder Konvertieren Sie manuelle Services mithilfe der API in Anwendungsservices . Konvertierte Services werden zu Anwendungsservices vom Typ „manuell“, die in der Tabelle „zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_Service_detected] gespeichert sind.

Domänentrennung

Domänentrennung wirkt sich, falls bereitgestellt, auf aus Serviceinstanz Wie folgt:

- Beim Erstellen eines Serviceinstanz wird der Serviceinstanz der Domäne des Benutzers zugewiesen.
- Beim manuellen Hinzufügen eines CI zu einem Serviceinstanz können Sie nur CIs auswählen, die zu der Servicedomäne gehören.
- Bei Verwendung von CreateOrUpdateService – POST REST-API zum Erstellen oder Aktualisieren eines Anwendungsservice wird der Prozess gestoppt, wenn eines der in der API referenzierten CIs zu einer anderen Domäne als der Anwendungsservice selbst gehört.
- Bei der Konvertierung von Business-Services in Anwendungsservices gehört der neu erstellte Anwendungsservice zu derselben Domäne wie der ursprüngliche Business-Service. Der Anwendungsservice umfasst nur CIs, die zu derselben Domäne gehören wie der Anwendungsservice selbst.

Anwendungsservices erstellen

Erstellen Sie einen Anwendungsservice Zur Einhaltung von CSDM-Standards und zur Standardisierung der Organisation, Wartung und Überwachung von Services in Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Abhängig von der verwendeten Auffüllungsmethode:

- Dynamische CI-Gruppe: App_Service_admin
- Manuell: App_Service_admin
- Dynamischer Service: App_Service_admin
- Discovery von oben nach unten: sm_admin
- Tags: sm_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Anwendungsservice ist ein Satz verbundener Anwendungen und Hosts, die so konfiguriert sind, dass sie der Organisation einen Service anbieten. Anwendungsservices können intern sein, z. B. das E-Mail-System einer Organisation, oder kundenorientiert, z. B. die Website einer Organisation.

Ein Anwendungsservice Hat einen *Einstiegspunkt* , Mit dem Anwender auf zugreifen können Anwendungsservice . Wenn Sie sich in der Planungsphase befinden und nicht wissen, was die Einstiegspunkte für sind Anwendungsservice , Sie können den Anwendungsservice ohne Einstiegspunkte erstellen. Ein solcher Anwendungsservice wird als leer bezeichnet Anwendungsservice , Zu dem Sie jederzeit Einstiegspunkte hinzufügen können.

Alle im Anwendungsservice-Assistenten erstellten Anwendungsservices werden mit festgelegt `application service`Serviceklassifizierung.

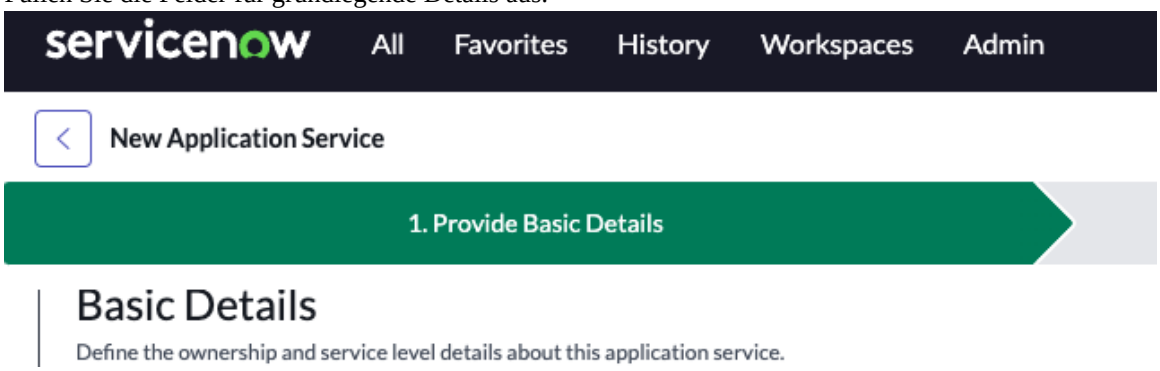
Service-Mapping, Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwendungsservices automatisch erkannt und zugeordnet werden, wie in beschrieben Anwendungsservice-Zuordnung . Ein erkannt Anwendungsservice Enthält die CIs und die Verbindungen zwischen diesen Service-Mapping Erkannt und zugeordnet.

Sie können auch einen Anwendungsservice erstellen, indem Sie verwenden CreateOrUpdateService – POST REST-API.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technologiemanagement-Services verwalten** > **Anwendungsservice**an.
2. Klicken Sie in der Listenansicht „Anwendungsservices“ auf **Neu**, um den Assistenten für Anwendungsservices zu öffnen.
3. Führen Sie auf der Registerkarte **Provide Basic Details** (Grundlegende Details angeben) folgende Schritte aus:

   a. Füllen Sie die Felder für grundlegende Details aus.



Feld	Beschreibung
Anzahl	Vorab ausgefüllte eindeutige ID für den Anwendungsservice.
Name	Eindeutiger Anwendungsservicename, der nicht von einem anderen Anwendungsservice verwendet wird. Verwenden Sie selbsterklärende Namen wie Mailing-Service oder Druckservice.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Umgebung	Umgebung des Angebots, z. B. Produktion, Entwicklung oder Test, wie von einigen Serviceangeboten identifiziert. Wird von Incident Management und Change Management verwendet.
Version	Version der Anwendungsservicekonfiguration.
Modell-ID	Ein Produktmodell, z. B. ein Softwaremodell, in dem Daten zum Ende der Lebensdauer gespeichert werden.
Betriebsstatus	Betriebsstatus des Anwendungsservice, z. B. **Bereit** oder **Deaktiviert**.
Supportgruppe	Wird von Incident Management als Gruppe verwendet, die den Vertrag für das Asset verwaltet.
Change-Gruppe	Wird von ITSM für die Weiterleitung von Änderungen und änderungsbezogenen Aufgaben verwendet.
Verwaltet nach Gruppe	Die für die Verwaltung der Daten zuständige Gruppe.
Eigentum von	Benutzer, der mit der Infrastruktur und den Anwendungen des Service vertraut ist. Dieser Benutzer ist der Anwendungsservice-Fachexperte, der Informationen liefert, die für die erfolgreiche Erstellung eines Anwendungsservice erforderlich sind. Wenn der Name des Besitzers nicht aufgeführt ist, erstellen Sie einen Benutzer mit der Rolle sm_app_owner als Besitzer. Alternativ dazu können Sie einen Benutzer mit der Rolle sm_admin auswählen.

Hinweis: Siehe Zugehörige Liste „Teams“ Enthält Details zur automatischen Synchronisierung zwischen den Zuweisungsgruppenfeldern und *Teams*Zugehörige Liste.

b. Fügen Sie im Abschnitt „Beziehungen festlegen“ Beziehungen zwischen dem Anwendungsservice und anderen Komponenten in der CSDM-Domäne hinzu.

c. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geschäftsanwendung**, **Technisches Serviceangebot**, **Business Service-Angebot** oder **Übergeordneter Anwendungsservice**, und fügen Sie der jeweiligen Liste **Ausgewählt** Elemente hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

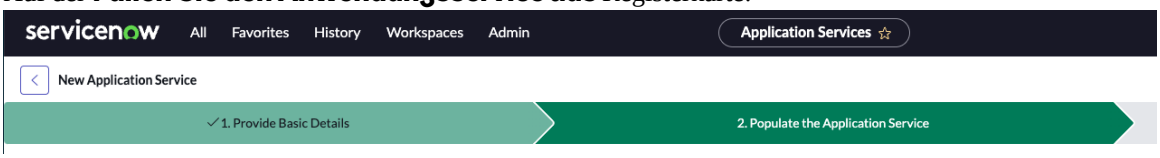
- Die Liste der technischen Serviceangebote enthält Datensätze in der Serviceangebotstabelle [service_offering], in der das Attribut *`Service classification`* **Technischer Service** lautet.
- Die Liste der Business Service-Angebote enthält Datensätze in der Serviceangebotstabelle [service_offering], in der das Attribut *`Service classification`* **Business Service** lautet.
- Die übergeordnete Anwendungsserviceliste enthält Anwendungsservicedatensätze aus der Tabelle „Serviceinstanz“ [cmdb_ci_Service_Auto]. Durch das Hinzufügen einer Beziehung zu übergeordneten Anwendungsservices werden Hierarchien und Abhängigkeiten von Anwendungsservices in Bereitstellungen erstellt, z. B.:
  - Bereitstellungen von Plattformhost und -anwendungen
  - Mikroservicebereitstellungen, bei denen mindestens ein Mikroservice, der als Anwendungsservice identifiziert wurde, Teil einer größeren Anwendungsservicebereitstellung ist
  - Abhängigkeiten gemeinsam genutzter technischer Services

d. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

Informationen zu CSDM-Beziehungen finden Sie unter CI-Beziehungen in CSDM.

Außerdem sind einige Felder und Beziehungen auf der Seite als erforderlich angegeben. Informationen zum Ändern, welche Felder und welche Beziehungen erforderlich sind, finden Sie unter Ändern Sie die Attribute und Beziehungen, die für Anwendungsservices erforderlich sind.

4. Auf der **Füllen Sie den Anwendungsservice aus** Registerkarte:



a. Klicken Sie Auf **Wählen Sie eine Methode aus** Oder klicken Sie auf **Als Nächstes** Um die Auswahl einer Serviceauffüllungsmethode zu überspringen.

b. Wählen Sie auf der Seite Methode auswählen eine aus **Serviceauffüllungsmethode** , Und folgen Sie dann dem entsprechenden Link, um die spezifische Auffüllungsmethode abzuschließen:

- **Discovery Von Oben Nach Unten** : Verwenden Sie die Top-Down-Discovery, um Anwendungsservices auszufüllen
- **Dynamische CI-Gruppe** : Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der dynamischen CI-Gruppenmethode aus .
- **Tags** : Verwenden Sie Tags, um Anwendungsservices auszufüllen
- **Manuell** : Verwenden Sie die manuelle Methode, um Anwendungsservices auszufüllen
- **Dynamischer Service** : Füllen Sie einen Anwendungsservice mit der dynamischen Servicemethode aus

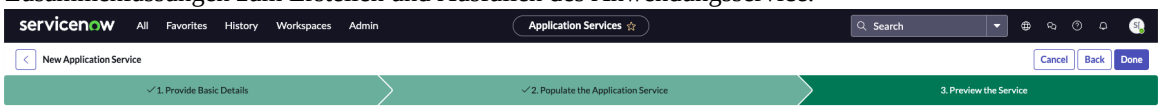
Hinweis: Die **Discovery Von Oben Nach Unten** Und **Tags** Optionen sind nur verfügbar, wenn Service-Mapping installiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Um eine weitere Methode zum Ausfüllen des Anwendungsservice hinzuzufügen, klicken Sie auf **Methode Hinzufügen** Auf der Seite „Serviceauffüllungsmethoden“.
Oder klicken Sie auf **Als Nächstes** .

- Sie können eine beliebige Kombination von hinzufügen **Discovery Von Oben Nach Unten** Und **Manuell** Methoden. Wenn Sie jedoch auswählen **Dynamische CI-Gruppe** , **Tags** , Oder **Dynamischer Service** Methode, die **Methode Hinzufügen** Schaltfläche ist ausgegraut, und Sie können keine zusätzlichen Methoden hinzufügen.
- Sie können auf eine Karte für eine konvertierte Business-Service-Methode klicken, um Details zur Servicekonvertierung anzuzeigen, z. B. den Konvertierungstyp. Weitere Informationen finden Sie unter Konvertieren Sie Business-Services in Anwendungsservices.

5. Auf der **Zeigen Sie eine Vorschau des Service an** Überprüfen und überprüfen Sie die Zusammenfassungen zum Erstellen und Ausfüllen des Anwendungsservice.



a. Überprüfen **Beziehungen** .

b. Sie können auf klicken **Bearbeiten Sie Beziehungen** Zum Ändern der Beziehungen zu anderen CSDM-Objekten.

c. Überprüfen **Zusammenfassung Der Auffüllungsmethoden** .

d. Sie können auf klicken **Bearbeiten Sie Methoden** Zum Ändern der Auswahlmethoden.

e. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Ergebnis

Der Anwendungsservice wird erstellt, und Sie können auf den neuen Anwendungsservice zugreifen, indem Sie zu Listenansichten für Anwendungsservices navigieren:

- **CSDM** > **Technologiemanagement-Services verwalten** > **Anwendungsservice**: Enthält Anwendungsservice-CIs aus einer beliebigen Klasse, die die Serviceinstanz-Klasse [cmdb_ci_Service_Auto] erweitert, außer Warnungsgruppen. Die Listenansicht enthält die Tag-basierten, erkannten, manuellen, dynamischen CI-Gruppen, konvertierten, dynamische und leere Anwendungsservicetypen.
- **Konfiguration** > **Applikationsservices** > **Anwendungsservices**: Enthält Anwendungsservice-CIs aus einer beliebigen Klasse, die die Serviceinstanz-Klasse [cmdb_ci_Service_Auto] erweitert, außer Warnungsgruppen. Die Listenansicht enthält die Tag-basierten, erkannten, manuellen, dynamischen CI-Gruppen, konvertierten, dynamische und leere Anwendungsservicetypen.
- **Service-Mapping** > **Services** > **Serviceinstanzen**: Enthält Anwendungsservice-CIs aus der Klasse „zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_Service_detected]. Die Listenansicht enthält die Typen „Top Down“ (erkannt) und „leerer Anwendungsservice“.

Nächste Maßnahme

- Wenn die Serviceauffüllungsmethode lautet **Dynamische CI-Gruppe** :
  - Klicken Sie Auf **Zeigen Sie CMDB-Gruppen-CIs an** Um alle CIs in der CMDB-Gruppe aufzulisten, die dem Anwendungsservice zugeordnet sind.
  - Klicken Sie Auf **Zeigen Sie Service-CIs an** Um alle CIs im Anwendungsservice aufzulisten.

  Beide Listen von CIs sind identisch, es sei denn, die CMDB-Gruppe enthält mehr als 10.000 CIs. In diesem Fall **Zeigen Sie CMDB-Gruppen-CIs an** Zeigt alle CIs in der CMDB-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppe und an **Zeigen Sie Service-CIs an** Zeigt nur die 10.000 CIs an, die Mitglieder des Anwendungsservice sind.

- Wenn die Serviceauffüllungsmethode lautet **Tags** , **Discovery Von Oben Nach Unten** , Oder **Manuell** , Und klicken Sie auf **Karte Anzeigen** Bis Zeigen Sie die Anwendungsservice-Zuordnung an Wo Sie:
  - Anwendungsservices verknüpfen
  - CI-Attribute in der Anwendungsservicezuordnung anzeigen –
  - Change-Historie von Anwendungsservices anzeigen
  - Vergleichen Sie zwei Versionen eines Anwendungsservice
- Klicken Sie Auf **Erweitert** , Und klicken Sie dann auf der Seite „Erweiterte Details“ auf **Zusätzliche Informationen** , **Fragebogen** , **Nachrichten Ablehnen** , Oder **Arbeitsnotizen** , Um Details hinzuzufügen.

Verwenden Sie die Top-Down-Discovery, um Anwendungsservices auszufüllen

Verwenden Sie die Top-Down-Discovery, um einen Anwendungsservice auszufüllen. Diese Discovery-Methode stellt Discovery-Muster bereit, um Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) zu finden, die zum Service gehören, und Verbindungen zwischen diesen CIs zu finden. Die musterbasierte Discovery erstellt präzise und vollständige Serviceinstanzen, die die serviceorientierte Ansicht der IT-Infrastruktur Ihrer Organisation zuverlässig darstellen.

Vorbereitungen

- Die Top Down-Discovery ist eine von mehreren Methoden zum Ausfüllen eines Anwendungsservice mit CIs. Die Auswahl einer Methode zum Ausfüllen eines Anwendungsservice ist nur ein Schritt des generischen Verfahrens zum Erstellen eines Anwendungsservice. Stellen Sie sicher, dass Sie die ersten Schritte wie in beschrieben abgeschlossen haben Erstellen Sie einen Anwendungsservice . Das hier beschriebene Verfahren ist von selbst unvollständig, da es dieses generische Verfahren ergänzt.
- Überprüfen Sie, ob Service-Mapping ordnungsgemäß eingerichtet ist .
- Stellen Sie sicher, dass Sie wissen, welcher Einstiegspunkt für diesen Anwendungsservice verwendet werden soll und welche Attribute Sie für diesen Einstiegspunkt definieren können müssen. Erfahren Sie mehr über Einstiegspunktattribute Verfügbar mit Service-Mapping.

Informationen zu den verschiedenen Arten von Anwendungsservices und den verschiedenen Methoden, die Sie zum Ausfüllen von Anwendungsservices verwenden können, einschließlich der Top-Down-Discovery, finden Sie unter Anwendungsservices.

Erforderliche Rolle: sm_admim

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Muster ist eine Sequenz von Befehlen, die dazu dienen, Attribute eines CI und seiner ausgehenden Verbindungen zu erkennen. Service-Mapping und Discovery teilen sich einen Satz vorkonfigurierter Muster, die die meisten häufig verwendeten Geräte und Anwendungen abdecken.

Service-Mapping Startet den musterbasierten Top-Down-Discovery-Prozess ab dem von Ihnen definierten Einstiegspunkt.

Ein Einstiegspunkt ist ein Punkt, an dem Clients auf eine Serviceinstanz zugreifen. Normalerweise ist dies entweder eine URL oder eine Kombination aus IP-Adresse und Port. Service-Mapping startet den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungsprozess von diesem Punkt aus. Um beispielsweise Ihre Instanz des E-Mail-Services zuzuordnen, definieren Sie eine IP-Adresse oder einen Hostnamen des E-Mail-Servers als Einstiegspunkt.

Einstiegspunkte variieren je nach Art von Serviceinstanz . Service-Mapping bietet eine Vielzahl vorkonfigurierter Einstiegspunkttypen, die viele häufig verwendete Anwendungen abdecken.

Prozedur

1. Von **Serviceauffüllungsmethode** Liste Wählen Sie im Fenster Methode auswählen die Option aus **Discovery Von Oben Nach Unten** .
2. Von **Anwendungstyp** Liste die CI-Klasse der Anwendung auswählen, die als Einstiegspunkt für diesen Anwendungsservice dient.
   Einstiegspunktparameter hängen vom ausgewählten Typ ab.
3. Definieren Sie Attribute für den ausgewählten Einstiegspunkt wie in beschrieben Einstiegspunktattribute .
4. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Freitextkommentar hinzu, der nützliche Informationen für die spätere Verarbeitung dieses Anwendungsservice enthalten kann.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Schließen Sie das generische Verfahren ab Erstellen Sie einen Anwendungsservice .

Zugehörige Informationen

Von ITOM-Transparenz verwendete Erkennungsmuster

Verwenden Sie die dynamische CI-Gruppenmethode, um Anwendungsservices auszufüllen

Die dynamische CI-Gruppenmethode zum Ausfüllen eines Anwendungsservice generiert automatisch eine dynamische CI-Gruppe. Die Mitglieder der CMDB-Gruppe, auf der die dynamische CI-Gruppe basiert, füllen den Anwendungsservice aus. Der Anwendungsservice wird kontinuierlich mit der CMDB-Gruppe synchronisiert, um Änderungen an der Mitgliedschaft in der CMDB-Gruppe widerzuspiegeln.

Vorbereitungen

Die dynamische CI-Gruppe ist eine von mehreren Methoden zum Ausfüllen eines Anwendungsservice mit CIs. Die Auswahl einer Methode zum Ausfüllen eines Anwendungsservice ist nur ein Schritt des generischen Verfahrens zum Erstellen eines Anwendungsservice. Stellen Sie sicher, dass Sie die ersten Schritte wie in beschrieben abgeschlossen haben Erstellen Sie einen Anwendungsservice . Das hier beschriebene Verfahren ist von selbst unvollständig, da es dieses generische Verfahren ergänzt.

Hinweis:

- Die Anzahl der CIs in einem Anwendungsservice, der mit der Methode „dynamische CI-Gruppe“ ausgefüllt wird, ist auf 000 beschränkt, auch wenn die zugeordnete CMDB-Gruppe mehr als 10.000 CIs hat.
- Eine CMDB-Gruppe kann verwendet werden, um nur einen einzelnen Anwendungsservice auszufüllen. Weitere Informationen zum Ausfüllen und Verwenden von CMDB-Gruppen finden Sie unter CMDB-Gruppen.
- Eine dynamische CI-Gruppe enthält CIs, darf jedoch keine anderen Gruppen enthalten.

Informationen zu den verschiedenen Arten von Anwendungsservices und den verschiedenen Methoden, die Sie zum Ausfüllen von Anwendungsservices verwenden können, einschließlich dynamischer CI-Gruppe, finden Sie unter Anwendungsservices.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: app_service_admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Seite „Methode auswählen“ die Option **Dynamische CI-Gruppe** als **Serviceauffüllungsmethode** aus.
2. Füllen Sie die angezeigten Felder aus, die für die Serviceauffüllungsmethode „Dynamische CI-Gruppe“ spezifisch sind.

Feld	Beschreibung
Serviceauffüllungsmethode	Die zum Auffüllen des Anwendungsservice mit CIs verwendete Methode. Legen Sie die Option auf **Dynamische CI-Gruppe** fest.
CMDB-Tabelle	Beachtet die Tabelle „Dynamische CI-Gruppe“ [cmdb_ci_query_based_service], in der Anwendungsservices gespeichert werden, die mit der Methode „Dynamische CI-Gruppe“ erstellt wurden.
Gruppenname	Die CMDB-Gruppe, deren Mitglieder zu Mitgliedern des Anwendungsservice werden. **Hinweis:** CIs aus einer Klasse, die die Klasse `cmdb_ci_service` (Services) erweitert, werden automatisch herausgefiltert und dem Anwendungsservice nicht hinzugefügt.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Die Warnungsauswirkung auf dynamische CI-Gruppen wird für die folgenden CIs berechnet:

- Alle CIs, die Teil der CMDB-Gruppe des dynamischen CI sind.
- Untergeordnete Elemente aktueller CIs mit einer Beziehung von: `Runs on::Runs`
- CIs, die sich entweder auf die aktuellen CIs oder ihre untergeordneten Elemente beziehen, mit einer Beziehung von: `Virtualized by::Virtualizes`

Weitere Informationen finden Sie unter Berechnung der Warnungsauswirkung .

Nächste Maßnahme

Schließen Sie das generische Verfahren ab Erstellen Sie einen Anwendungsservice .

Verwenden Sie Tags, um Anwendungsservices auszufüllen

Verwenden Sie Tags, die helfen, Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) in Ihrer Organisation zu kategorisieren und zu organisieren, um einen auszufüllen Serviceinstanz . Für die Tag-basierte Zuordnung ist es nicht erforderlich, Anmeldeinformationen zu konfigurieren oder Benutzern erhöhte Rechte zu gewähren.Die Tag-basierte Auffüllungsmethode erfordert Service-Mapping Funktion von ITOM-Transparenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

1. Tags sind eine von mehreren Methoden zum Ausfüllen eines Anwendungsservice mit CIs. Die Auswahl einer Methode zum Ausfüllen eines Anwendungsservice ist nur ein Schritt des generischen Verfahrens zum Erstellen eines Anwendungsservice. Stellen Sie sicher, dass Sie die ersten Schritte wie in beschrieben abgeschlossen haben Erstellen Sie einen Anwendungsservice . Das hier beschriebene Verfahren ist von selbst unvollständig, da es dieses generische Verfahren ergänzt.
2. Analysieren Sie die Tag-Nutzung in Ihrer Organisation, und erstellen Sie eine Liste aller Tags und ihrer Zwecke. Verwenden Sie die Schlüsselwerttabelle [cmdb_key_value], um die Tags in der CMDB anzuzeigen.
3. Weisen Sie CIs bei Bedarf Tags zu, die Sie in ein aufnehmen möchten Serviceinstanz .

Erforderliche Rolle: sm_admim

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Tag ist eine Bezeichnung, die aus einem Schlüssel-Wert-Paar besteht. Ihre Organisation verwendet möglicherweise Tags, um Assets zu kategorisieren und um die Abfrage- und Berichtsfunktionen zu verbessern. Discovery und Cloud Provisioning and Governance können die von allen wichtigen Cloud-Anbietern und Container-Ökosystemen verwendeten Tags erkennen. Sobald die Tags erkannt wurden, Service-Mapping Kann Serviceinstanzen basierend auf diesen Tags erstellen. Sie können beispielsweise Tags verwenden, um alle Anwendungsservices zuzuordnen, die Ihre Organisation in der Produktionsumgebung in Europa, dem Nahen Osten und Afrika (EMEA) verwendet.

Wenn Sie haben Konfigurierte Tag-basierte Servicefamilien und Tag-Kategorien , Sie können diese Tag-Definitionen zum Ausfüllen eines Anwendungsservice verwenden. Teil der Definition einer Tag-basierten Servicefamilie ist die Definition einer Tag-Kategorie, die Tag-Schlüssel enthält. Bei Bedarf können Sie auch Tag-Werte definieren, um die zum Ausfüllen von Anwendungsservices verwendeten Kriterien einzugrenzen. Von Service-Mapping werden auf Grundlage der Tag-Definitionen für die Tag-basierte Servicefamilie Servicekandidaten erstellt, d. h. Vorschläge für Anwendungsservices. Wenn Sie die Tag-basierten Servicefamilien zum Ausfüllen eines Anwendungsservice verwenden, müssen Sie den entsprechenden Servicekandidaten auswählen.

Alternativ können Sie Tag-Schlüssel und ihre Werte definieren, während Sie die Tag-basierte Auffüllmethode für einen neuen Anwendungsservice auswählen. Definieren Sie bis zu drei Tag-Schlüssel und Tag-Werte für die Auffüllungskriterien. CIs, die Tag-Schlüssel und Tag-Werte erkannt haben, werden Teil von Serviceinstanz .

Informationen zu den verschiedenen Arten von Anwendungsservices und den verschiedenen Methoden, die Sie zum Ausfüllen von Anwendungsservices verwenden können, einschließlich Tags, finden Sie unter Anwendungsservices.

Hinweis: Service-Mapping enthält CIs, die Teil von CI-Beziehungen sind, auch wenn diesen CIs keine Tags zugewiesen sind. Weitere Informationen finden Sie unter Tag-basierte Discovery in Service-Mapping an.

Prozedur

1. Von **Serviceauffüllungsmethode** Liste Wählen Sie im Fenster Methode auswählen die Option aus **Tags** .
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um neue Tag-Kriterien zu definieren:

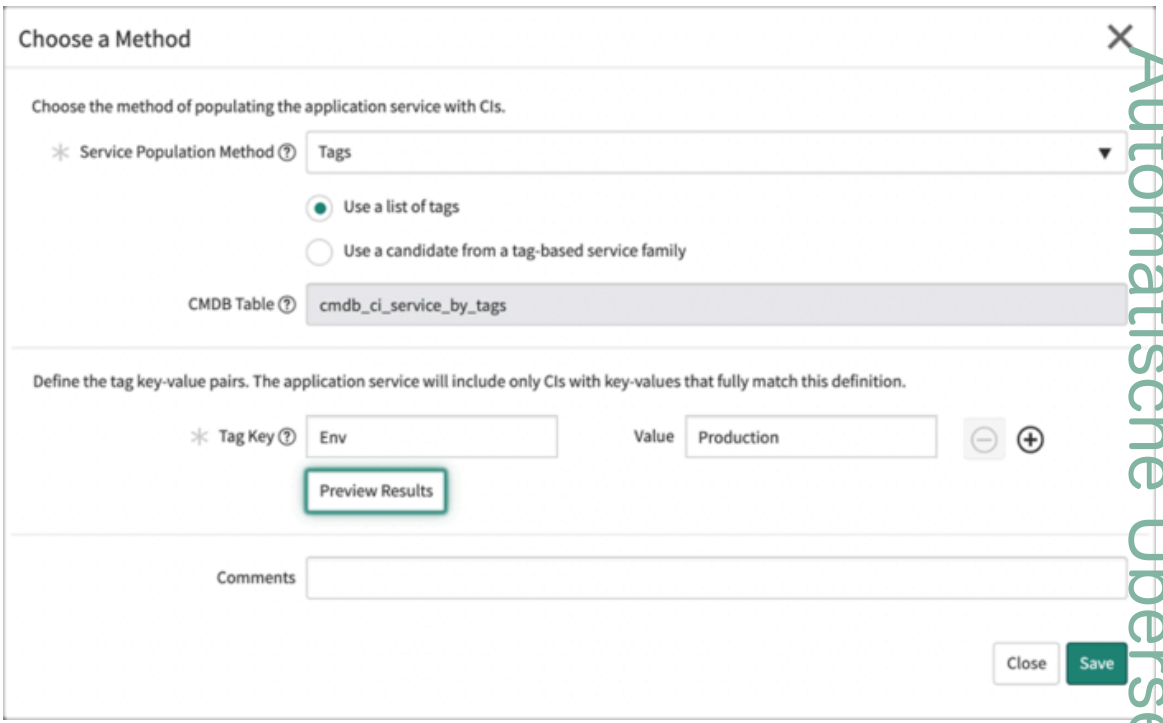
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie Aus **Verwenden Sie eine Liste von Tags** .

b. Geben Sie den Tag-Schlüssel und den entsprechenden Tag-Wert ein.
Übereinstimmende Tag-Schlüssel, die im System vorhanden sind, werden in den Optionen zum automatischen Ausfüllen angezeigt.

> **Wichtig:** Bei der Tag-basierten Zuordnung wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Gleiche Schlüsselnamen und Schlüsselwerte mit Groß- und Kleinschreibung werden als identisch identifiziert.

c. Wahlweise: Klicken Sie auf das Plus-Symbol, und fügen Sie einen weiteren Tag-Schlüssel und Tag-Wert hinzu.



d. Klicken Sie Auf **Vorschau Des Ergebnisses Anzeigen** Um die Liste der CIs anzuzeigen, die den definierten Kriterien entsprechen.

> **Hinweis:** Verfeinern Sie bei Bedarf die Tag-Definitionen. Sie können nicht mehr als drei Tag-Schlüssel-Wert-Paare für einen Anwendungsservice hinzufügen.

3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Tag-Definitionen aus einer vorkonfigurierten Tag-basierten Servicefamilie zu verwenden:

a. Wählen Sie Aus **Verwenden Sie einen Kandidaten aus einer Tag-basierten Servicefamilie** .

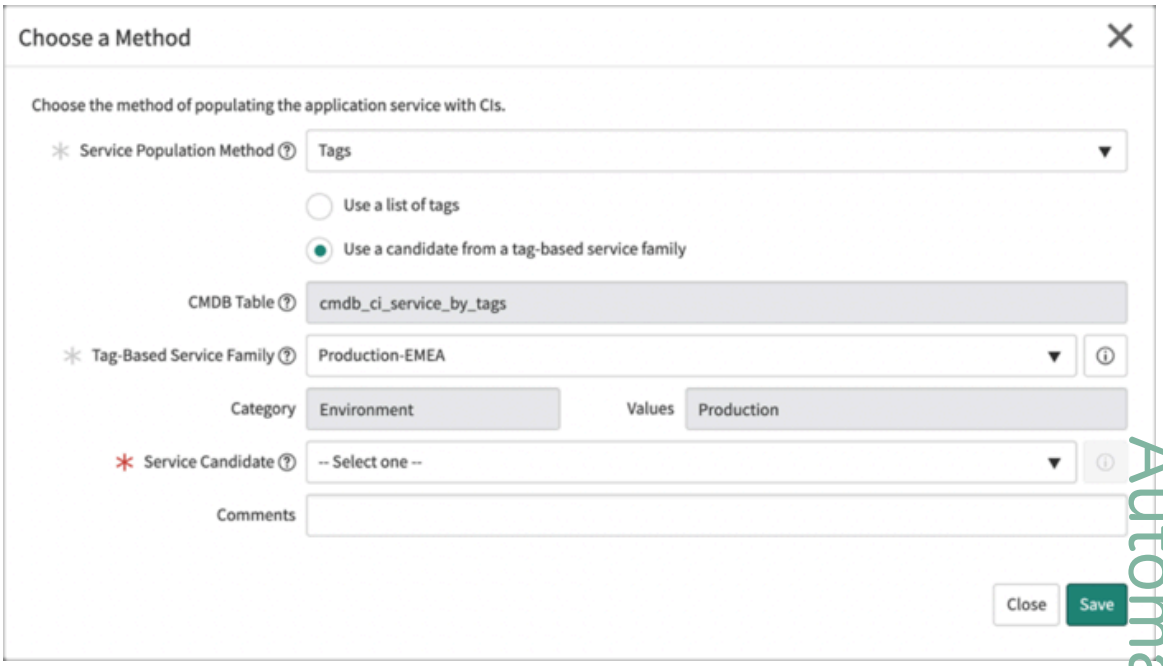
b. Wahlweise: Um die Tag-Definitionen für diese Tag-basierte Servicefamilie anzuzeigen, klicken Sie auf **Vorschau**Schaltfläche

c. Von **Tag-Basierte Servicefamilie** Liste die relevante Familie auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Überprüfen Sie die Tag-Kategorien und -Werte, die der Servicefamilie zugewiesen sind.



e. Von **Servicekandidat** Wählen Sie den relevanten Kandidaten aus.

f. Wahlweise: Klicken Sie auf , um das Formular „Servicekandidaten“ zu überprüfen **Vorschau** Schaltfläche .

4. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Freitextkommentar hinzu, der nützliche Informationen für die spätere Verarbeitung dieses Anwendungsservice enthalten kann.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Schließen Sie das generische Verfahren ab Erstellen Sie einen Anwendungsservice .

Verwenden Sie die manuelle Methode, um Anwendungsservices auszufüllen

Die manuelle Methode zum Ausfüllen eines Anwendungsservice basiert auf der Auswahl eines Einstiegspunkt-CI, mit dem Anwender auf den Anwendungsservice zugreifen können. Um den Anwendungsservice auszufüllen, fügen Sie dem neuen Anwendungsservice CIs manuell hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: app_service_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Manuell ist eine von mehreren Methoden zum Ausfüllen eines Anwendungsservice mit CIs. Die Auswahl einer Methode zum Ausfüllen eines Anwendungsservice ist nur ein Schritt des generischen Verfahrens zum Erstellen eines Anwendungsservice. Stellen Sie sicher, dass Sie die ersten Schritte wie in beschrieben abgeschlossen haben Erstellen Sie einen Anwendungsservice . Das hier beschriebene Verfahren ist von selbst unvollständig, da es dieses generische Verfahren ergänzt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zu den verschiedenen Arten von Anwendungsservices und den verschiedenen Methoden, die Sie zum Ausfüllen von Anwendungsservices verwenden können, einschließlich manuell, finden Sie unter Anwendungsservices.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Seite Methode auswählen die Option aus **Manuell** Als **Serviceauffüllungsmethode** .
2. Füllen Sie die angezeigten Felder aus, die spezifisch für die Methode „Manuelle Serviceauffüllung“ sind.

Feld	Beschreibung
Serviceauffüllungsmethode	Manuell
CMDB-Tabelle	Notiziert die Tabelle „zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_Service_Discoverte], in der Anwendungsservices gespeichert werden, die mit der Methode „Manuelle Serviceauffüllung“ erstellt wurden.
Klasse	Die Klasse, aus der der Einstiegspunkt ausgewählt werden soll **CI** Für den Anwendungsservice.
CI	Das CI aus dem angegebenen **Klasse** , Um der Einstiegspunkt für den Anwendungsservice zu sein. **Hinweis:** Um verzögerte Ergebnisse bei der Suche nach einem bestimmten CI zu vermeiden, sollten Sie Ihre Suche so spezifisch wie möglich gestalten. Eine Suche mit *<name> kann lange dauern und einen großen Datensatz zurückgeben.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

1. Schließen Sie das generische Verfahren ab Erstellen Sie einen Anwendungsservice .
2. Fügen Sie CIs manuell hinzu Zum Ausfüllen des Anwendungsservice.

Verwenden Sie die dynamische Servicemethode, um Anwendungsservices auszufüllen

Die dynamische Servicemethode zum Ausfüllen eines Anwendungsservice generiert einen dynamischen Anwendungsservice. Ein dynamischer Anwendungsservice wird automatisch aktualisiert, um Änderungen an CI-Beziehungen in der Tabelle „CMDB-CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci] widerzuspiegeln.

Vorbereitungen

Der dynamische Service ist eine von mehreren Methoden zum Ausfüllen eines Anwendungsservice mit CIs. Die Auswahl einer Methode zum Ausfüllen eines Anwendungsservice ist nur ein Schritt des generischen Verfahrens zum Erstellen eines Anwendungsservice. Stellen Sie sicher, dass Sie die ersten Schritte wie in beschrieben abgeschlossen haben Erstellen Sie einen Anwendungsservice . Das hier beschriebene Verfahren ist von selbst unvollständig, da es dieses generische Verfahren ergänzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neue dynamische Anwendungsservices enthalten anfänglich keine CIs (es sei denn, sie wurden aus Legacy-Business-Services oder Legacy-manuellen Services konvertiert). Dynamische Anwendungsservices werden automatisch ausgefüllt, wenn CIs, die im Service enthalten sind, durch CMDB-Beziehungen mit anderen CIs verbunden werden. Einstiegspunkte werden automatisch erstellt, wenn eine Beziehung zwischen einem dynamischen Anwendungsservice-CI und anderen CIs erstellt wird.

Informationen zu den verschiedenen Arten von Anwendungsservices und den verschiedenen Methoden, die Sie zum Ausfüllen von Anwendungsservices verwenden können, einschließlich dynamischer Services, finden Sie unter Anwendungsservices.

Erforderliche Rolle: app_service_admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Seite Methode auswählen die Option aus **Dynamischer Service** Als **Serviceauffüllungsmethode** .
2. Füllen Sie die angezeigten Felder aus, die für die Auffüllungsmethode des dynamischen Service spezifisch sind.

Feld	Beschreibung
Serviceauffüllungsmethode	Die zum Auffüllen des Anwendungsservice mit CIs verwendete Methode. Auf festlegen **Dynamischer Service** .
CMDB-Tabelle	Notiziert die Tabelle „berechnete Anwendungsservices“ [cmdb_ci_Service_calculated], in der Anwendungsservices gespeichert werden, die mit der dynamischen Servicemethode erstellt wurden.
Ebenen	Die Anzahl der Ebenen zugehöriger CIs, die in den Anwendungsservice aufgenommen werden sollen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Schließen Sie das generische Verfahren ab Erstellen Sie einen Anwendungsservice .

Verwenden Sie das Dashboard „Anwendungsservices“, um die Integrität zu überwachen

Verwenden Sie Einblicke aus dem Dashboard „Anwendungsservices“, um die Anzahl der unvollständigen Anwendungsservices zu reduzieren, indem Sie sie ausfüllen und fehlende Daten hinzufügen. Um Anwendungsservices effektiv zu nutzen, stellen Sie sicher, dass Anwendungsservices vollständig konfiguriert und ausgefüllt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin oder App_Service_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Dashboard fragt Anwendungsservices ab Durch Überprüfung auf diese Datensätze in der Klasse [cmdb_ci_Service_Auto], in der der Wert von `Service classification`lst **Anwendungsservice** . Reduzieren Sie die Anzahl der unvollständigen Anwendungsservices um Anwendungsservices werden bearbeitet Und alle leeren Attribute werden ausgefüllt. Wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

beispielsweise ein Anwendungsservice nicht mit einer Serviceauffüllungsmethode konfiguriert ist, konfigurieren Sie eine Serviceauffüllungsmethode dafür.

Das Anwendungsservices-Dashboard ist vollständig in integriert Einblicke in anzeigen CMDB-Arbeitsbereich Und wird während der Nachtstunden im 24-Stunden-Zyklus aktualisiert.

Prozedur

1. Führen Sie einen der Navigationsschritte aus, um auf das Dashboard „Anwendungsservices“ zuzugreifen:
   - Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** Und wählen Sie dann aus **Einblicke** In der Menüleiste des CMDB-Arbeitsbereichs. Wählen Sie in der Ansicht Einblicke die Kachel Anwendungsservices aus.
   - Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Anwendungsservice-Dashboard**an.
2. Zeigen Sie die Kacheln auf der Registerkarte Übersicht an, die Anwendungsservices anzeigen, in denen die Basiskonfigurationen unvollständig sind.
   - Anwendungsservices insgesamt: Anzahl aller Anwendungsservices, abgeschlossen und unvollständig.
   - Auffüllungsmethode definiert: Anzahl der Anwendungsservices, für die eine Serviceauffüllungsmethode angegeben ist.
   - Auffüllungsmethode nicht definiert: Anzahl der Anwendungsservices, bei denen eine Serviceauffüllungsmethode fehlt. Daten für die Tags und Top Down-Discovery-Methoden werden nur angezeigt, wenn Service-Mapping installiert ist.

     Hinweis: Einige Auffüllmethoden für Anwendungsservices sind nur mit verfügbar Service-Mapping Und wird daher nicht in der Kachel angezeigt, wenn Service-Mapping nicht installiert ist.

   - Anwendungsservicetypen: Diagramm der Anwendungsservices nach Auffüllungsmethoden wie dynamische CI-Gruppe und manuell, einschließlich Anwendungsservices ohne Auffüllungsmethode (leer). Das Diagramm enthält Business-Services, die in Anwendungsservices konvertiert wurden.
   - Anwendungsservices ohne Daten: Diagramm der Anwendungsservices nach fehlenden Schlüsseldaten, z. B. Serviceangebot und Besitzer. Beispielsweise zeigt die Leiste „kein Serviceangebot“ Anwendungsservices ohne Beziehung zu einem Business-Service oder einem technischen Service an.
3. Zeigen Sie die Anzahl auf der Registerkarte Anwendungsserviceabdeckung an, die Anwendungsservices anzeigt, in denen andere Konfigurationen potenziell unvollständig sind.
   - Anwendungsserver: Gesamtzahl der Anwendungsserver. Die Anzahl der Anwendungsserver, die sich in keinem Anwendungsservice befinden, und eine Aufgliederung dieser Anwendungsserver nach Klasse.
   - Datenbanken: Gesamtanzahl der Datenbanken. Die Anzahl der Datenbanken, die sich in keinem Anwendungsservice befinden, und eine Aufgliederung dieser Datenbanken nach Klasse.
   - Hardwareserver: Gesamtzahl der Hardwareserver. Die Anzahl derjenigen, die sich in keinem Anwendungsservice befinden, und eine Aufgliederung dieser Hardwareserver nach Klasse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Anwendungsserver, Hardwareserver und Datenbanken, die nicht in Anwendungsservices enthalten sind, werden nur bis zu 100.000 gezählt, auch wenn die tatsächliche Anzahl diesen Grenzwert überschreitet. Diese Nummerngrenze wird durch den Wert von bestimmt Glide.cmdb.csdm.App_Service.max_results Eigenschaft.

4. Wählen Sie Aus **Im Besitz von** , **Supportgruppe** , Oder **Change-Gruppe** Zum Filtern der Liste der Anwendungsservices, die im Dashboard enthalten sind, nach einem Schlüsselattribut.
   Ein Filter wirkt sich nicht auf die Anzahl der Anwendungsservices aus, in denen das jeweilige Filterattribut fehlt. Beispiel: Filtern nach `Owner`, Ändert die Anzahl der fehlenden Besitzerkarte nicht.
5. Wählen Sie auf beiden Registerkarten im Dashboard eine Kachel aus, um einen Drilldown zur zugehörigen CIs-Listenansicht durchzuführen.
   Wählen Sie beispielsweise die Kachel „Auffüllungsmethode nicht definiert“ aus, um die CIs-Listenansicht von Anwendungsservices ohne Auffüllungsmethode anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Aktualisieren Sie Anwendungsservices mit fehlenden wichtigen Details:

1. Navigieren zu **CSDM** > **Technologiemanagement-Services verwalten** > **Anwendungsservices**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht Anwendungsservices einen Anwendungsservice aus, der bearbeitet werden soll.
3. Fügen Sie die fehlenden Details hinzu.

   Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Anwendungsservice finden Sie unter Erstellen Sie einen Anwendungsservice .

Ändern Sie die Attribute und Beziehungen, die für Anwendungsservices erforderlich sind

Ändern Sie die Listen der Attribute und Beziehungen, die beim Erstellen von Anwendungsservices erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In den Anwendungsservice-Einstellungen bestimmen die Listen der erforderlichen Attribute und erforderlichen Beziehungen, welche dieser Elemente beim Erstellen von Anwendungsservices erforderlich sind. Standardmäßig enthält die Liste der erforderlichen Attribute die erforderlichen `Name`Und `Number`Attribute. Standardmäßig sind auch keine Beziehungen erforderlich.

Sie können aus vordefinierten Listen zulässiger erforderlicher Attribute und Beziehungen auswählen. Um den Anforderungsstatus eines Attributs zu ändern, entfernen Sie es aus oder fügen Sie es der Liste der erforderlichen Attribute hinzu. Sie können auch hinzufügen `Business Application`, `Technical Service Offering`, Oder `Business Service Offering`Zur Liste der erforderlichen Beziehungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Einstellungen für Serviceinstanz**an.
2. Überprüfen Sie die Liste von **Verfügbar** Elemente in den Listen „erforderliche Attribute“ und „erforderliche Beziehungen“, und fügen Sie dann Elemente zu hinzu **Ausgewählt** Liste.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Wenn Sie das nächste Mal einen Anwendungsservice erstellen, werden die erforderlichen Attribute und Beziehungen im Abschnitt „grundlegende Details“ auf der Seite „Anwendungsservice erstellen“ sichtbar vermerkt.

Konvertieren Sie Business-Services in Anwendungsservices

Vereinheitlichen Sie die Art und Weise, wie Sie Services in der Organisation verwalten, indem Sie manuell erstellte Datensätze in der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_Service] in Anwendungsservices konvertieren. Mit der Konvertierung können Sie die verschiedenen Arten von Services in Ihrer Organisation optimieren und nutzen ITOM-Transparenz-Fähigkeiten, und richten Sie sich an aus Gemeinsames Servicedatenmodell(CSDM). Die Konvertierung ist nicht umkehrbar: Sie können Anwendungsservices nicht wieder in Business Services umwandeln.

Die Verwendung von Anwendungsservices hat Vorteile wie:

- Servicezuordnungen und Change-Verlauf von Services anzeigen.
- Durch Bereitstellung einer flachen Liste aller CIs im Anwendungsservice können Sie den Servicekontext leicht erkennen.
- Serviceintegrität wird überwacht. Wenn Ereignismanagement bereitgestellt wird, können Sie die Serviceleistung überwachen und Integritätsprobleme für Anwendungsservices identifizieren.
- In Change-Management ist die Liste der betroffenen Services in einem Change-Anforderungsformular genauer, da die Liste nur Anwendungsservices enthält.
- Anwendung von Kundenservice-Management-Tools zum Öffnen und Verwalten von Fällen auf Servicelevel.

Discovery wird für konvertierte Anwendungsservices nicht ausgeführt, da konvertierte Services manuell sind. Wenn Sie jedoch nach der Konvertierung hinzufügen **Erkennbar durch Service-Mapping** Der Eintrag verweist dann auf den Anwendungsservice Service-Mapping Beginnt mit der Erkennung dieses Anwendungsservice.

Auswahl zwischen Anwendungsservices vom Typ „manuell erstellt“ und „dynamisch“

Sie können Business-Services in Anwendungsservices des manuell erstellten Typs oder des dynamischen Typs konvertieren. Sie können manuell erstellte Anwendungsservices bearbeiten, indem Sie jederzeit CIs hinzufügen oder entfernen. Das System aktualisiert manuell erstellte Services nicht automatisch. Wenn CIs geändert werden, aus denen ein manuell erstellter Anwendungsservice besteht, spiegelt der Service ihn nicht automatisch wider.

Dynamische Services werden automatisch aktualisiert, um Änderungen an CI-Beziehungen zu berücksichtigen, die in gespeichert sind CMDB Tabelle „CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci]. Wenn Sie einem CI, das in einem dynamischen Service enthalten ist, eine Beziehung hinzufügen, wird dieser Service automatisch aktualisiert, damit das Hinzufügen der Beziehung und das zugehörige neue CI

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

berücksichtigt wird. Auf ähnliche Weise wird ein dynamischer Service automatisch aktualisiert, wenn eine Beziehung und das zugehörige CI aus einem CI im Service entfernt werden.

Weitere Informationen zu verschiedenen Arten von Anwendungsservices finden Sie unter Anwendungsservices .

Konvertierungsprozess

Während der Konvertierung treten die folgenden Änderungen und Prozesse auf:

- Der Servicedatensatz wird aus der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_Service] in die Tabelle „zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_Service_Discovered] verschoben, indem die Datensatzklasse geändert wird.
- Die Serviceinstanz Wird mit allen ursprünglichen Business-Service-Attributen wie Name, Besitzer und Betriebsstatus festgelegt.
- Das System fügt dem konvertierten zugehörige Elemente aus dem Business-Service hinzu Serviceinstanz , Bis zur angegebenen Ebene.
- Das System fragt die CMDB nach den neuesten CI-Changes ab.
- Wenn Ereignismanagement aktiviert ist, werden CI-Auswirkungsregeln auf CIs angewendet, die mit Alarmen verknüpft sind und Teil des Serviceinstanz sind. Ereignismanagement stellt CI-Auswirkungsregeln für die Alarmüberwachung bereit.
- Sie können einen konvertierten Anwendungsservice des manuell erstellten Typs bearbeiten, indem Sie zu navigieren **CSDM** > **Technologiemanagement-Services verwalten** > **Anwendungsservice**an. Wählen Sie dann einen konvertierten Anwendungsservice aus. Die Serviceauffüllungsmethode für einen konvertierten Anwendungsservice ist auf festgelegt **Konvertierter Business-Service** . Weitere Informationen zum Bearbeiten von Anwendungsservices finden Sie unter Anwendungsservices erstellen.

> **Hinweis:** Sie können einen dynamischen Anwendungsservice nicht bearbeiten, indem Sie ihm CIs hinzufügen oder daraus entfernen. Das System ändert einen Anwendungsservice vom Typ „dynamisch“ automatisch, wenn Sie die relevanten Beziehungen für CIs ändern, die Teil dieses Anwendungsservice sind.

Nicht konforme CIs

Bei einer Konvertierung werden möglicherweise CIs der folgenden CI-Typen hinzugefügt, die nicht zu einem Serviceinstanz hinzugefügt werden können:

- NAT [cmdb_ci_Translation_rule]
- Endpunkt [cmdb_ci_Endpoint]
- Qualifizierer [cmdb_ci_Qualifier]
- Anwendungscluster [cmdb_ci_Application_Cluster]

Wenn der ursprüngliche Business-Service zugehörige Elemente enthält, die zu diesen CI-Typen gehören, fügt das System keine solchen CIs oder Verbindungen hinzu, die von ihnen stammen. In der Tabelle „Manuelle CI-Ausschlüsse/-Einschlüsse“ [svc_Manual_ci_Exclusions_inclusions] sind Systemdatensätze vorhanden. Siehe Mit Anwendungsservices installierte Komponenten Weitere Informationen finden Sie unter .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung

In Umgebungen mit Domain Separation werden nur CIs, die zu derselben Domäne gehören, wie der Serviceinstanz , dem Serviceinstanz hinzugefügt. Wenn es eine Domänenhierarchie gibt, müssen CIs zur gleichen untergeordneten Domäne gehören wie der Serviceinstanz .

Konvertieren Sie Business-Services in Massenvorgänge in Anwendungsservices

Konvertieren Sie eine Teilmenge von Business-Services in Anwendungsservices, und zwar in Massenform und automatisch anstatt nacheinander. Wählen Sie die Business-Services für die Konvertierung einzeln aus, und konvertieren Sie sie dann in Anwendungsservices.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: App_Service_admin, ecmdb_admin oder itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Massenkonvertierung, um Legacy-Business-Services in Anwendungsservices zu konvertieren. Wählen Sie für die Massenkonvertierung die Business-Services einzeln in der Listenansicht Services aus, normalerweise bis zu 100 Business-Services in einer einzelnen Konvertierung. Sie können mehrere Massenkonvertierungsdatensätze erstellen, jeweils mit einem anderen Satz von Business-Services. Schließen Sie einen Business-Service jedoch nicht in mehr als einer Massenkonvertierung ein.

Hinweis: Sie können diesen Konvertierungsvorgang nicht rückgängig machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Services**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht Services die Services aus, die Sie in die Konvertierung einbeziehen möchten.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die Option aus **Massenkonvertierung Von Anwendungsservices** .
4. Füllen Sie das Formular „Massenkonvertierungsservices“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Vorab ausgefüllt mit „Anwendungsservice-Konvertierung: <time stamp>„.
Wählen Sie Konfigurationselemente aus	Liste der Services, die in der Konvertierung enthalten sind. Sie können die Liste entsperren und Services auswählen, die aus der Liste entfernt werden sollen. Oder verwenden Sie das Suchfeld Zieldatensatz auswählen, um Services nach Servicenamen zu suchen und der Liste hinzuzufügen.
Ebenen	Die Anzahl der Ebenen zugehöriger CIs, die in den konvertierten Anwendungsservice aufgenommen werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Service aktualisieren, wenn CMDB aktualisiert wird	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Business-Service in einen Anwendungsservice vom dynamischen Typ zu konvertieren.

5. Wählen Sie Aus **Konvertierung Starten** .

Nächste Maßnahme

- Überprüfen Sie den Status einer Konvertierung: Scrollen Sie im Formular „Massenkonvertierung von Services“ zum Abschnitt „Massenkonvertierung von Serviceeinträgen“, um den Status (z. B. bereit oder Abgeschlossen) einer Konvertierung anzuzeigen.
- Verfolgen Sie den Fortschritt einer Konvertierung während der Ausführung: Geben Sie im Navigationsfilter ein `cmdb_Convert_Bulk_Services.list` Und drücken Sie die Eingabetaste, um die Liste der Konvertierungen und ihren Fortschritt anzuzeigen.
- (Optional) zeigen Sie auf einem Change-Anforderungsformular betroffene dynamische Services an. Beispiel: Nachdem Sie ein betroffenes CI hinzugefügt haben, das einem dynamischen Service zugeordnet ist:
  1. Navigieren zu **Change** > **Öffnen**an.
  2. Wählen Sie eine neue Change-Anforderung aus, der betroffene CIs hinzugefügt werden sollen.
  3. Scrollen Sie im Change-Anforderung-Formular zum Abschnitt „Zugehörige Links“.
  4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene CIs** und dann auf **Hinzufügen**, um der Change-Anforderung ein betroffenes CI hinzuzufügen.
  5. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie aus **Aktualisieren Sie Die Betroffenen Services** .
  6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene Services/CIs**, um alle dynamischen Services anzuzeigen, die dem betroffenen CI zugeordnet und von der Change-Anforderung betroffen sind.

  Weitere Informationen zu betroffenen CIs in einer Change-Anforderung finden Sie unter Zugeordnete CIs einer Change-Anforderung .

Konvertieren Sie einen einzelnen Business-Service in einen Anwendungsservice

Konvertieren Sie einen bestimmten Business-Service manuell in einen Anwendungsservice.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie den ursprünglichen Business-Service, um ihn zu bewerten.

- Stellen Sie sicher, dass alle CIs und CI-Beziehungen für den zukünftigen Anwendungsservice relevant sind. Ändern Sie bei Bedarf die CI-Beziehungen im CMDB.
- Stellen Sie sicher, dass der ursprüngliche Business-Service nicht mehr als 5000 CI-Beziehungen enthält. Anwendungsservices, die mehr als 5000 CI-Beziehungen enthalten, verursachen Leistungsprobleme bei Zuordnung und Überwachung.
- Entscheiden Sie, wie viele Ebenen von CI-Beziehungen Sie während der Konvertierung verwenden.

Warnung: Die Konvertierung ist nicht umkehrbar: Sie können Anwendungsservices nicht wieder in Business Services umwandeln.

Erforderliche Rolle: app_service_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Business-Services**an.
2. Wählen Sie den Geschäftsservice aus, den Sie in einen Serviceinstanz konvertieren möchten.
3. Klicken Sie auf **In Applikationsservice konvertieren**.
   Das Dialogfeld Konvertierung in Anwendungsservice wird geöffnet.
4. Wählen Sie eine Nummer aus der Liste **Bis zu** als Anzahl der Ebenen der zugehörigen CIs aus, die in die Konvertierung einbezogen werden sollen.
   Die maximale Anzahl von Ebenen beträgt acht.
5. Wählen Sie Aus **Service aktualisieren, wenn CMDB aktualisiert wird** Um den Business-Service in einen Anwendungsservice vom dynamischen Typ zu konvertieren.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnis

Das System fügt die CIs aus dem Geschäftsservice zu dem konvertierten Serviceinstanz hinzu.

Nächste Maßnahme

Öffnen Sie die Zuordnung für neu konvertierte Serviceinstanz S.

Stellen Sie sicher, dass die Serviceinstanzen nicht zu groß sind:

- Service-Mapping Bietet nicht an, die CI-Liste anstelle einer Zuordnung für eine Serviceinstanz anzuzeigen.
- Es gibt keine Discovery-Nachricht, die darauf hinweist, dass die Serviceinstanz zu groß ist: *`The map does not display the entire service, because it is too large. The number of CI connections exceeded the allowed maximum.`*

Wenn der Service zu groß ist, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Überprüfen Sie die konvertierte Serviceinstanz, um CI-Beziehungen zu identifizieren, die für diesen Service irrelevant oder redundant sind. Entfernen Sie solche CI-Beziehungen in der CMDB.
- Entscheiden Sie, wie viele Ebenen zugehöriger CIs Sie in diese Serviceinstanz aufnehmen müssen. Ändern Sie bei Bedarf die Anzahl der bei der Konvertierung verwendeten Ebenen, um die Servicegröße zu reduzieren.

Zugehörige Informationen

Anwendungsservices

Konvertieren Sie Legacy-Services in dynamische Anwendungsservices

Vereinheitlichen Sie die Art und Weise, wie Sie Services in Ihrer Organisation verwalten, indem Sie manuelle Legacy-Services in dynamische Anwendungsservices konvertieren. Mit der Konvertierung können Sie die verschiedenen Arten von Services in Ihrer Organisation optimieren, ITOM-Fähigkeiten nutzen und an ausrichten Gemeinsames Servicedatenmodell(CSDM).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: app_service_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Die Konvertierung eines manuellen Legacy-Service in einen dynamischen Anwendungsservice kann nicht rückgängig gemacht werden. Nach der Konvertierung können Sie sie nicht mehr auf einen Legacy-manuellen Service zurücksetzen. Sie können jedoch einen dynamischen Anwendungsservice in einen manuellen Anwendungsservice konvertieren.

Sie können einen dynamischen Anwendungsservice nicht direkt bearbeiten. Wenn Sie ein CI aus der Zuordnung entfernen, wird es erneut angezeigt, sobald der Service neu berechnet wurde. Um dauerhafte Änderungen sicherzustellen, aktualisieren Sie die CI-Beziehungen in der Tabelle „CMDB-CI-Beziehung“ [cmdb_rel_ci].

Während der Konvertierung treten die folgenden Änderungen und Prozesse auf:

- Eine Änderung an der Datensatzklasse verschiebt den Servicedatensatz aus der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_Service] oder „Manueller Service“ [cmdb_ci_Service_Manual] in die Tabelle [cmdb_ci_Service_calculated].
- Der dynamische Anwendungsservice ist mit allen ursprünglichen Attributen des Legacy-manuellen Service konfiguriert, z. B. Name, Besitzer und Betriebsstatus.
- Zugehörige Elemente aus dem Legacy-manuellen Service werden dem konvertierten dynamischen Anwendungsservice hinzugefügt, standardmäßig bis zu drei Ebenen.
- Alle Verbindungen, die zwischen CIs im dynamischen Anwendungsservice erstellt werden, sind Endpunkt-CIs mit der Beziehung *`uses`*, *`implement`*, Oder *`application flow`*.
- Ereignismanagement wendet, falls aktiviert, CI-Auswirkungsregeln auf CIs an, die Warnungen zugeordnet sind und Teil des Anwendungsservice sind. Ereignismanagement stellt CI-Auswirkungsregeln für die Warnungsüberwachung bereit.

Eine Konvertierung kann das Hinzufügen nicht konformer CIs beinhalten, die keinem Anwendungsservice hinzugefügt werden können:

- NAT [cmdb_ci_Translation_rule]
- Endpunkt [cmdb_ci_Endpoint]
- Qualifizierer [cmdb_ci_Qualifier]
- Anwendungscluster [cmdb_ci_Application_Cluster]

Wenn der ursprüngliche manuelle Service zugehörige Elemente enthält, die zu diesen CI-Typen gehören, werden diese CIs oder Verbindungen, die von ihnen stammen, dem dynamischen Service nicht hinzugefügt. Bei Bedarf können Sie verhindern, dass andere CI-Typen zu Anwendungsservices hinzugefügt werden, indem Sie die Tabelle „Manuelle CI-Einschlüsse/-Ausschlüsse“ [svc_Manual_ci_exclusions_inclusions.list] ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Applikationsservices** > **Anwendungsservices**an.
2. Bestätigen Sie, dass die Ansicht auf die Standardansicht festgelegt ist.
   a. Wählen Sie das Symbol Listensteuerungen für die Listenansicht aus.
   b. Wählen Sie Aus **Anzeigen** Und wählen Sie dann aus **Standardansicht** .
3. Öffnen Sie den Legacy-manuellen Service, den Sie in einen dynamischen Anwendungsservice konvertieren möchten.
4. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links im Serviceformular die Option aus **In dynamischen Service konvertieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CIs einem Anwendungsservice manuell hinzufügen

Fügen Sie Konfigurationselemente zu manuell erstellten Anwendungsservices oder zu von erkannten Services hinzu Service-Mapping.

Vorbereitungen

- Überprüfen Sie, ob der CI-Typ für das Konfigurationselement (CI) vorhanden ist, das Sie hinzufügen möchten. Erstellen Sie bei Bedarf den CI-Typ wie in beschrieben Erstellen Sie CI-Typen für Service-Mapping und Discovery .
- Fügen Sie bei Bedarf für das Gerät oder die Anwendung, die Sie hinzufügen möchten, der CMDB CIs hinzu. Siehe Füllen Sie die CMDB aus Weitere Informationen finden Sie unter .

Erforderliche Rolle: App_Service_admin oder Service_Mapping_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um einem Anwendungsservice ein CI hinzufügen zu können, muss eine Beziehung zwischen dem neuen CI und einem CI in dem Anwendungsservice erstellt werden. Sie können einem manuell erstellten Anwendungsservice auf eine der folgenden Arten CIs hinzufügen:

- Methode zum Füllen des Anwendungsservice hinzufügen

  Navigieren zu **CSDM** > **Technologiemanagement-Services verwalten** > **Anwendungsservice**an. Wählen Sie einen Anwendungsservice aus, und wählen Sie dann auf der Registerkarte **Anwendungsservice auffüllen** eine Methode zum Füllen des Anwendungsservice aus. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Anwendungsservice .

- Mit der Anwendungsservicezuordnung wie im Folgenden beschrieben

  Der Standardbeziehungstyp der hinzugefügten Verbindung lautet in diesem Fall *`Depends on::Used by`*. Sie können diesen Standard-Beziehungstyp ändern, indem Sie den Wert von ändern *`sa.it_service.manual_ci_rel_type`*Eigenschaft. Siehe Mit Anwendungsservices installierte Komponenten Weitere Informationen finden Sie unter .

Wichtig: Sie können Tag-basierte und dynamische Services nicht über die Zuordnung optimieren oder bearbeiten.

Manuelles Hinzufügen eines neuen CI zu einem vorhandenen CI in einem Serviceinstanz Fordert auf CMDB Zum Aktualisieren der Informationen zu beiden CIs, einschließlich ihres Beziehungstyps. Wenn andere Anwendungsservices denselben anwendbaren Flow verwenden, wird CMDB Erkennt das neue CI und fügt es automatisch auch diesen Services hinzu.

Beispielsweise fügen Sie einem IBM WebSphere HTTP-Listener im Bank-Kundenportal manuell einen IBM WebSphere Message Broker hinzu. Vom System wird dieser IBM WebSphere Message Broker auch demselben HTTP-Listener im internen Portalservice der Bank hinzugefügt, da dieser HTTP-Listener von ihm verwendet wird. Wenn Sie ein manuell hinzugefügtes CI entfernen, entfernt das System es aus allen Anwendungsservices, in denen Sie es entweder manuell hinzugefügt haben oder es automatisch durch Analogie hinzugefügt wurde.

Sie können ein CI nur manuell mit tatsächlichen CIs verbinden, die in der CMDB vorhanden sind, nicht mit einer Visualisierung anderer Elemente in der Karte wie Cluster oder Grenzen. Außerdem ist es nicht zulässig, einem Anwendungsservice CIs dieser CI-Typen hinzuzufügen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- NAT [cmdb_ci_Translation_rule]
- Endpunkt [cmdb_ci_Endpoint]
- Qualifizierer [cmdb_ci_Qualifier]
- Anwendungscluster [cmdb_ci_Application_Cluster]

In der Tabelle „Manuelle CI-Ausschlüsse/-Einschlüsse“ [svc_Manual_ci_Exclusions_inclusions] sind Systemdatensätze vorhanden. Siehe Mit Anwendungsservices installierte Komponenten Weitere Informationen finden Sie unter .

In Umgebungen mit Domain Separation werden nur CIs, die zu derselben Domäne gehören, wie der Serviceinstanz , dem Serviceinstanz hinzugefügt. Wenn es eine Domänenhierarchie gibt, müssen CIs zur gleichen untergeordneten Domäne gehören wie der Serviceinstanz .

Wenn Sie mit einem von Service-Mapping erkannten Serviceinstanz arbeiten, fügen Sie manuell ein CI hinzu:

- Um anzugeben, dass ein Serviceinstanz ein Gerät oder eine Anwendung enthält, die Service-Mapping nicht erkennen kann. Fügen Sie beispielsweise dem Produktionsflächenservice eine Klimaanlage hinzu.
- Um einen temporären Platzhalter für ein CI hinzufügen, das Service-Mapping nicht ermittelt hat. In diesem Fall planen Sie die erforderliche Fehlerbehebung, um sicherzustellen, dass Service-Mapping dieses CI in der Zukunft ermittelt. Fügen Sie beispielsweise einen IBM WebSphere Message Broker zum Kundenportalservice der Bank hinzu.
- Um einen Serviceinstanz zu erstellen, der Einstiegspunkte und CIs, die automatisch von Service-Mapping ermittelt wurden, mit Einstiegspunkten und CIs aus der CMDB kombiniert. Nachdem Sie manuell einen Einstiegspunkt hinzugefügt haben, können Sie den Serviceinstanz mit CIs aus der CMDB basierend auf den dort definierten Beziehungen aktualisieren.

Für zusätzliche Informationen im Zusammenhang mit Service-Mapping, Siehe Musteranpassung Und Aktivieren Sie die Traffic-basierte Discovery für CI-Typen oder bestimmte CIs .

Prozedur

1. Öffnen Sie die Serviceinstanzzuordnung.
   a. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technologiemanagement-Services verwalten** > **Serviceinstanz**an.
   b. Wählen Sie die erforderliche Serviceinstanz aus.
   c. Wählen Sie auf der Seite der Serviceinstanz die Option aus **Karte Anzeigen** .
2. Klicken Sie bei Bedarf auf **Bearbeiten**, um sicherzustellen, dass sich die Karte im Bearbeitungsmodus befindet.

   Wenn Service-Mapping bereitgestellt ist, wird im Bearbeitungsmodus unterhalb der Zuordnung der Abschnitt „Discovery-Nachrichten“ angezeigt.
3. Um ein CI mit einem anderen CI in der Karte zu verbinden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, mit dem Sie das neue CI verbinden möchten, und wählen Sie dann **Ein CI hinzufügen** aus.
4. Geben Sie im Dialogfeld „Ein CI hinzufügen“ das hinzuzufügende CI an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
CI-Typ	Wählen Sie den CI-Typ (CI-Klasse) für das hinzuzufügende CI aus. Jedes CI gehört zu einem CI-Typ, der eine Reihe von Attributen enthält, die für diese Art von CI konfiguriert wurden. `cmdb_ci_appl` für Anwendungen.
CI-Name	Wählen Sie das CI aus der Liste der CIs des ausgewählten CI-Typs aus. **Hinweis:** Um verzögerte Ergebnisse bei der Suche nach einem bestimmten CI zu vermeiden, sollten Sie Ihre Suche so spezifisch wie möglich gestalten. Eine Suche mit *<name> kann lange dauern und einen großen Datensatz zurückgeben.

Die Liste der CI-Typen enthält nur zulässige CI-Typen. Sie können beispielsweise keinen Anwendungscluster hinzufügen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das manuell hinzugefügte CI wird in der Karte angezeigt.

   Hinweis: Wenn Sie ein CI, das eine Anwendung ist, manuell als untergeordnetes Element zu einem Service hinzufügen, der bereits das übergeordnete Anwendungs-CI enthält, wird das neu hinzugefügte untergeordnete Anwendungs-CI in der Inklusion ausgeblendet. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+) neben dem übergeordneten Anwendungs-CI, um das untergeordnete Anwendungs-CI anzuzeigen.

6. **Wahlweise:** Wenn Service-Mapping aktiviert ist, fügen Sie eine erkennbare ausgehende Verbindung für das manuell hinzugefügte CI hinzu:

   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das manuell hinzugefügte CI.

   b. Wählen Sie **Manuell eine Verbindung hinzufügen**.

      Hinweis: Wenn Sie die Option **Manuell eine Verbindung hinzufügen** im Rechtsklick-Menü nicht sehen, stellen Sie sicher, dass Sie mit dem Benutzer angemeldet sind, der zu derselben Domäne gehört wie der Anwendungsservice.

   c. Konfigurieren Sie Attribute für den Einstiegspunkt wie in beschrieben Einstiegspunkte-Attribute .

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.
      Discovery und Service-Mapping versuchen, dieses CI zu erkennen. Bei Erfolg wird das CI auf der Karte angezeigt. Andernfalls erscheint ein Warnsymbol (⚠).

7. **Wahlweise:** Wenn Service-Mapping aktiviert ist und Sie möchten, dass von Service-Mapping ein CI, das Sie zuvor manuell hinzugefügt haben, automatisch erkannt wird:

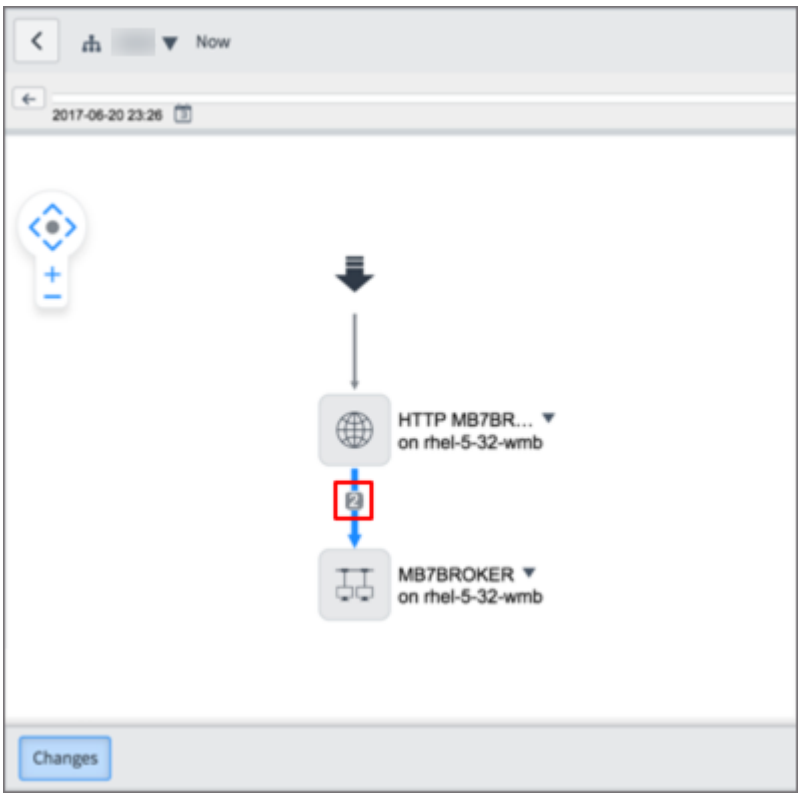
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Passen Sie das relevante Muster an, oder optimieren Sie die verkehrsabhängige Erkennung, um Service-Mapping für die Erkennung des CI freizuschalten.

b. Navigieren Sie zur betreffenden Serviceinstanz zuordnung.

c. Klicken Sie auf **Discovery ausführen**.

d. Überprüfen Sie nach Abschluss des Erkennung-Prozesses, ob Service-Mapping das CI erkannt hat durch Überprüfen des Connectors, der zum CI führt.
Wenn Service-Mapping das CI erkannt hat, erscheinen zwei Connectors, ein manueller und ein automatisch erkannter, für das CI.



e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, das Sie manuell hinzugefügt haben.
In dem Beispiel ist es IBM WebSphere Message Broker.

f. Wählen Sie **Manuell hinzugefügtes CI entfernen**.
Die Karte zeigt das CI mit nur einem Connector, der zu ihm führt. Wenn für dieses CI manuell hinzugefügte Verbindungen vorhanden sind, werden diese zusammen mit dem manuell hinzugefügten CI entfernt.

Zugehörige Informationen

Anwendungsservices verknüpfen

addCI()

Aktualisieren Sie einen Anwendungsservice manuell mit Changes aus CMDB

Stellen Sie sicher, dass ein Serviceinstanz Ist aktuell und spiegelt alle neuesten Änderungen an seinen Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) wider. Aktualisieren Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsservices regelmäßig, um Änderungen an CIs und ihren Beziehungen in widerzuspiegeln CMDB.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: app_service_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt keinen Mechanismus oder eine API, der automatisch Anwendungsservices aktualisiert, die manuell erstellt wurden. Außerdem müssen Sie möglicherweise die von erkannten Anwendungsservices manuell aktualisieren Service-Mapping, Wenn sie manuell hinzugefügte CIs enthalten. Sie können nur Anwendungsservices aktualisieren, die manuell erstellte Einstiegspunkte enthalten und von nicht erkannt werden Service-Mapping.

Ein Beispiel für einen Change ist das Löschen von CIs aus dem CMDB Oder verbinden Sie zwei CIs, von denen eines Teil eines Anwendungsservice ist. Im ersten Fall zeigt Ihr Anwendungsservice möglicherweise ein CI an, das nicht mehr vorhanden ist. Im zweiten Fall hingegen lässt der Anwendungsservice ein CI aus.

Ein Update kann das Hinzufügen von CIs der folgenden CI-Typen beinhalten, die keinem Anwendungsservice hinzugefügt werden können:

- NAT [cmdb_ci_Translation_rule]
- Endpunkt [cmdb_ci_Endpoint]
- Qualifizierer [cmdb_ci_Qualifier]
- Anwendungscluster [cmdb_ci_Application_Cluster]

In der Tabelle „Manuelle CI-Ausschlüsse/-Einschlüsse“ [svc_Manual_ci_Exclusions_inclusions] sind Systemdatensätze vorhanden. Siehe Mit Anwendungsservices installierte Komponenten Weitere Informationen finden Sie unter .

Das System kann auch ein CI aus dem Serviceinstanz nur mit tatsächlichen CIs verbinden, die in der CMDB vorhanden sind, nicht mit einer Visualisierung anderer Elemente in der Karte wie Cluster oder Grenzen.

Die maximale Anzahl von CI-Verbindungen, die Anwendungsservices während dieses Vorgangs hinzugefügt werden, wird von gesteuert sa.service.max_ci_service_population Eigenschaft. Standardmäßig ist der Wert 1000 festgelegt (1000 Verbindungen). Eine höhere Anzahl von CI-Verbindungen kann zu Leistungsproblemen führen. Um die maximale Anzahl der hinzugefügten CI-Verbindungen anzupassen, fügen Sie die Eigenschaft sa.service.max_ci_service_population hinzu, wie in beschrieben Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .

In Umgebungen mit Domain Separation werden nur CIs, die zu derselben Domäne gehören, wie der Serviceinstanz , dem Serviceinstanz hinzugefügt. Wenn es eine Domänenhierarchie gibt, müssen CIs zur gleichen untergeordneten Domäne gehören.

Sie können Anwendungsservices auch mit aktualisieren APIs .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technologiemanagement-Services verwalten** > **Anwendungsservice**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht Anwendungsservices die aus Serviceinstanz Die Sie aktualisieren möchten.
3. Klicken Sie Auf **Erweitert** Und klicken Sie dann auf **Erweiterte Konfigurationen** .
4. Klicken Sie auf der Seite „zusätzliche Informationen“ auf **Mit Änderungen aus CMDB aktualisieren** Zugehöriger Link.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie eine Nummer in der Liste **Bis zu** aus, um die Anzahl der zu aktualisierenden Ebenen der zugehörigen Elemente zu begrenzen.
   Wenn die angegebene Anzahl höher ist als die Anzahl der Ebenen der zugehörigen Elemente, die bereits in dem Serviceinstanz vorhanden sind, dann fügt das System die fehlenden CIs und ihre Verbindungen hinzu.

   Warnung: Wenn Sie eine niedrigere Anzahl angeben als die Anzahl der in dem Serviceinstanz bereits vorhandenen Ebenen, werden keine CIs aus dem Serviceinstanz entfernt.

6. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnis

- Das System aktualisiert den Serviceinstanz mit den Änderungen aus der CMDB und zeigt sie in der Karte an.
- Nachdem der Aktualisierungsvorgang abgeschlossen ist, wird das Serviceinstanz -Formular geöffnet.

Anwendungsservices verknüpfen

Sie können zwei Anwendungsservices manuell verknüpfen, indem Sie einen Verweis auf einen Anwendungsservice in einen anderen Anwendungsservice einfügen. Der Service, der den Verweis enthält, wird zu einem abhängigen Service. Der Service, den Sie als Referenz einschließen, ist ein enthaltener Service. Sie können Anwendungsservices untereinander verknüpfen, um Abhängigkeiten für die Überwachung der Auswirkungen in Ereignismanagement zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie können erkannte und manuell erstellte Serviceinstanzen bearbeiten.

Wichtig: Sie können Tag-basierte und dynamische Services nicht über die Zuordnung optimieren oder bearbeiten.

Vergewissern Sie sich, dass Sie Name und Servicetyp des Anwendungsservice kennen, dem Sie einen Verweis hinzufügen möchten.

Erforderliche Rolle: App_Service_admin oder Service_Mapping_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um eine Verbindung herzustellen, fügen Sie einen Verweis auf den Anwendungsservice als ausgehende Verbindung des relevanten CI in dem anderen Anwendungsservice hinzu. Sie können beispielsweise den Anwendungsservice „UK Portal“ als Link zum Anwendungsservice „Online Store“ hinzufügen. In diesem Fall wird der Service „Online Store“ zu einem vom Service „UK Portal“ abhängigen Service bzw. dieser zu einem enthaltenen Service. Der Service „Online Store“ spiegelt Erkennungsfehler für den enthaltenen Service im Zuordnungsmodus „Bearbeiten“ sowie Warnungen in Ereignismanagement wider.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für verknüpfte Anwendungsservices

Wenn Sie einen Anwendungsservice mit einem anderen Anwendungsservice verbinden, werden die Informationen über das CI, mit dem Sie den Service verknüpft haben, in der CMDB aktualisiert. Die CMDB erkennt andere Anwendungsservices, die denselben Anwendungs-Flow verwenden, und fügt den enthaltenen Anwendungsservice analog zu diesen Anwendungsservices hinzu. Die gleiche Logik gilt, wenn Sie einen enthaltenen Anwendungsservice entfernen: Das System entfernt ihn aus allen Anwendungsservices, in denen entweder Sie diesen Service manuell verknüpft haben oder das System diesen Service analog dazu verknüpft hat.

Wenn Sie Service-Mapping verwenden, möchten Sie möglicherweise Anwendungsservices verknüpfen, um Folgendes zu erstellen:

- Eine Abhängigkeit zwischen zwei Anwendungsservices.
- Einen Platzhalter für einen Kartenteil, den Service-Mapping nicht erkennen konnte. Wenn Sie ein Muster erstellen oder ändern, um das CI zu erkennen, das als Einstiegspunkt für das enthaltene Serviceinstanz dient, kann Service-Mapping diesen enthaltenen Service erkennen.
- Einen Hinweis darauf, dass ein Serviceinstanz eine Verzweigung enthält, die Service-Mapping nicht erkennen kann

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können einen Serviceinstanz bei Bedarf beliebig vielen Serviceinstanz s als enthaltenen Service hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Service-Mapping** > **Anwendungsservices**an.
2. Klicken Sie neben dem zugehörigen Anwendungsservice auf **Karte anzeigen**.
3. Klicken Sie bei Bedarf auf **Bearbeiten**, um sicherzustellen, dass sich die Karte im Bearbeitungsmodus befindet.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CI, mit dem Sie einen Anwendungsservice als Referenz verknüpfen möchten.
5. Wählen Sie **CI hinzufügen**.
6. Wählen Sie im Dialogfeld „CI hinzufügen“ den Anwendungsservice aus, den Sie als enthaltenen Service hinzufügen möchten:

Feld	Beschreibung
CI-Typ	Wählen Sie den entsprechenden Servicetyp aus dieser Liste aus: ○ Tag-basierter Anwendungsservice ○ Zugeordneter Anwendungsservice für erkannte oder manuell erstellte Anwendungsservices ○ Berechneter Anwendungsservice für dynamische Services ○ Dynamic CI-Gruppe
CI-Name	Wählen Sie den Namen des Anwendungsservice, den Sie als enthaltenen Service verknüpfen möchten.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Symbol für den enthaltenen Service wird in der Zuordnung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Anwendungsservices

Abhängige Anwendungsservices in klassisch Service-Mapping anzeigen

Enthaltene Anwendungsservices in klassisch Service-Mapping anzeigen

Gruppen-Anwendungsservices

Organisieren Sie Anwendungsservices nach Gruppen, um Aktionen für mehrere Services gleichzeitig auszuführen und den Benutzerzugriff auf Services zu steuern. Sie können Ereignismanagement verwenden, um die Serviceintegrität nach Servicegruppen nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Service_Mapping_admin oder App_Service_admin

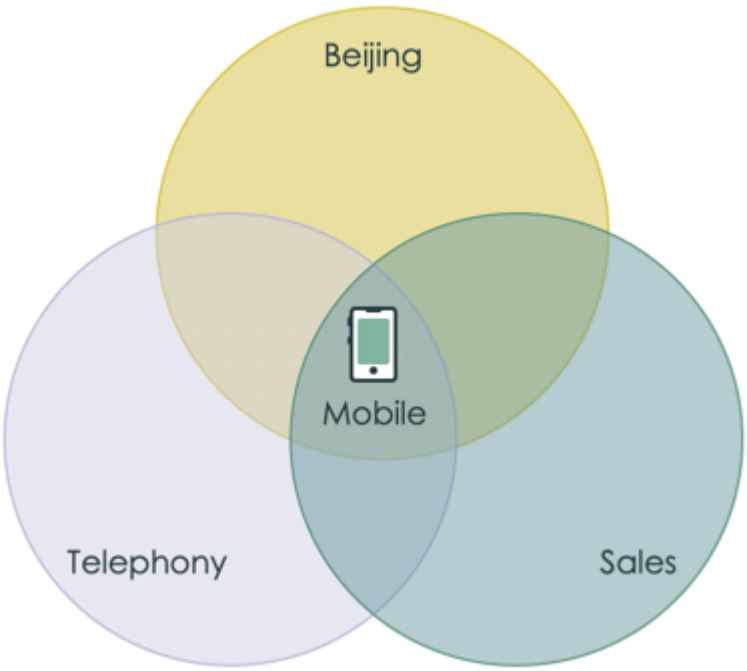
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Regel verfügen Unternehmen über Hunderte von Services, sodass es nicht praktikabel ist, sie einzeln zu verwalten. Servicegruppen können Servicelisten wesentlich kürzer machen und einfacher verwalten, insbesondere in großen Organisationen oder Diensteanbietern.

Wie Sie Serviceinstanzen gruppieren, hängt vom Anwender und von den Servicebereitstellungsrichtlinien in Ihrem Unternehmen ab. Die Beziehung zwischen Serviceinstanzen in Gruppen ist rein logisch, und dieselbe Serviceinstanz kann mehreren Gruppen angehören. Zum Beispiel kann der Mobile-Service zu den folgenden Servicegruppen gehören: Vertrieb, Peking und Telefonie.

Beispiel für eine Serviceinstanz, die zu verschiedenen Gruppen gehört



Sie können eine Servicegruppe in eine andere Servicegruppe einbetten, um eine Hierarchie von Servicegruppen zu erstellen. Wenn Benutzer Zugriff auf eine übergeordnete Servicegruppe haben, haben sie automatisch Zugriff auf alle untergeordneten Gruppen. Standardmäßig werden alle neuen Services dem zugewiesen **Alle** Servicegruppe, mit der alle Anwender Serviceinstanzen anzeigen und verwalten können. Wenn Sie einer Servicegruppe eine Rolle zuweisen, können die Anwender mit dieser Rolle auf Serviceinstanzen in dieser Servicegruppe und in zugreifen **Alle** Servicegruppe. Um Benutzern mit dieser Rolle den Zugriff auf andere Services zu ermöglichen, weisen Sie diese Rolle der jeweiligen Servicegruppe zu. Weisen Sie der Servicegruppe **Alle** keine Anwenderrollen direkt zu.

Wenn Service-Mapping aktiviert ist, können Servicegruppen eine Mischung von manuell erstellten Anwendungsservices und den von Service-Mapping erkannten Anwendungsservices enthalten.

Sie können ServiceNow AI Platform Benachrichtigungen verwenden, um Benutzer zu warnen, wenn der Servicegruppenschweregrad zu „kritisch“ geändert wird. Der Gesamtschweregrad der Gruppe wird durch den höchsten Warnungsschweregrad innerhalb der Gruppe bestimmt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Applikationsservices** > **Servicegruppen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie den Namen der neuen Serviceinstanz -Gruppe im Feld **Name** ein.
4. Um diese Gruppe in eine andere Gruppe einzubetten, geben Sie den Namen der anderen Gruppe in dem Feld **Übergeordnete Gruppe** ein.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
6. Fügen Sie der neu erstellten Servicegruppe eine Serviceinstanz hinzu.
   a. Klicken Sie im Abschnitt Servicegruppenmitglieder auf **Neu**.
   b. In **Name** Geben Sie den Namen der Serviceinstanz ein.
   Wenn Sie Ereignismanagement verwenden, können Sie auch einen Benachrichtigungs-Gruppennamen eingeben.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Alternativ können Sie einer Gruppe eine Serviceinstanz über das Serviceinstanzformular hinzufügen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Serviceinstanzen** > **Serviceinstanzen**an.
   b. Wählen Sie die Serviceinstanz aus, die Sie einer Servicegruppe hinzufügen möchten.
   c. Im Abschnitt **Servicegruppenmitglieder** doppelklicken Sie **Neue Zeile einfügen**.
   d. Geben Sie den Namen der Servicegruppe ein, der Sie die ausgewählte Serviceinstanz hinzufügen möchten.
   e. Klicken Sie auf das Symbol **OK** ( ).
   f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Benutzerzugriff auf Anwendungsservices steuern

Weisen Sie Servicegruppen Benutzerrollen zu, um Benutzern Zugriff auf Anwendungsservices in Ihrer Organisation zu gewähren. Ihre Organisation kann aus Sicherheits- oder Geheimhaltungsgründen den Zugriff auf bestimmte Services einschränken.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Benutzerbereitstellungsaufgaben für die Benutzer ausgeführt haben, denen Sie Zugriff gewähren möchten:

1. Fügen Sie Anwendern zu Anwendergruppen hinzu .
2. Erstellen Sie neue Rollen .
3. Weisen Sie Anwendern oder Anwendergruppen Rollen zu .

Stellen Sie außerdem sicher, dass Sie Servicegruppen erstellt haben, wie in Gruppen-Anwendungsservices beschrieben.

Erforderliche Rolle: App_Service_admin oder Service_Mapping_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Basissystem bieten die folgenden Rollen Zugriff auf Anwendungsservices:

app_service_admin

Erstellt und ändert Serviceinstanzen, erstellt Servicegruppen, zeigt Serviceinstanzzuordnungen an und bearbeitet sie.

app_service_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Zeigt Zuordnungen für operative Serviceinstanzen an und ruft Serviceinhalte mithilfe der getContent – GET REST API ab. Die ITIL-Rolle, die als die grundlegende Help Desk-Technikerrolle dient, enthält die Rolle „app_service_user“.

Service-Mapping bietet diese vorkonfigurierten Rollen:

service_mapping_admin

Richtet die Service-Mapping-Anwendung ein. Ordnet Serviceinstanzen zu, korrigiert und verwaltet sie. Führt auch eine erweiterte Konfiguration und Anpassung des Produkts durch. Weisen Sie diese Rolle Anwendungsadministratoren zu.

service_mapping_user

Zeigt Zuordnungen für operative Serviceinstanzen an, um Change oder Migration zu planen und die Kontinuität und Verfügbarkeit von Services zu analysieren. Weisen Sie diese Rolle Anwendungsbenutzern zu.

sm_app_owner

Stellt Informationen bereit, die für die erfolgreiche Zuordnung einer Serviceinstanz erforderlich sind. Wenn ein Dienst zugeordnet ist, überprüft dieser Benutzer die Ergebnisse und genehmigt sie entweder oder schlägt Änderungen vor. Weisen Sie die Rolle sm_App_owner Anwendern zu, die Serviceinstanzen besitzen und mit der Infrastruktur und den Anwendungen vertraut sind, aus denen die Services bestehen.

Hinweis: Nur Benutzer mit der Rolle itil können alle Serviceinstanzen anzeigen.

Ereignismanagement bietet diese vorkonfigurierten Rollen:

evt_mgmt_admin

Hat Lese- und Schreibzugriff auf alle Ereignismanagement-Funktionen zum Konfigurieren von Ereignismanagement.

evt_mgmt_operator

Neben den evt_mgmt_user-Berechtigungen können auch Vorgänge für Warnungen wie Bestätigen, Schließen, Öffnen von Vorfällen und Ausführen von Korrekturen aktiviert werden.

evt_mgmt_user

Hat Lesezugriff auf alle Ereignismanagement-Funktionen. Hat Schreibzugriff auf Alarme, um die Alarmlebensdauer zu verwalten. Hat die Rolle, um Vorfälle verwalten zu können, die aus Alerts erstellt werden.

evt_mgmt_integration

Hat Zugriff auf die Tabellen Event [em_event] und Registered Nodes [em_registered_nodes], um sie mit externen Ereignisquellen zu integrieren.

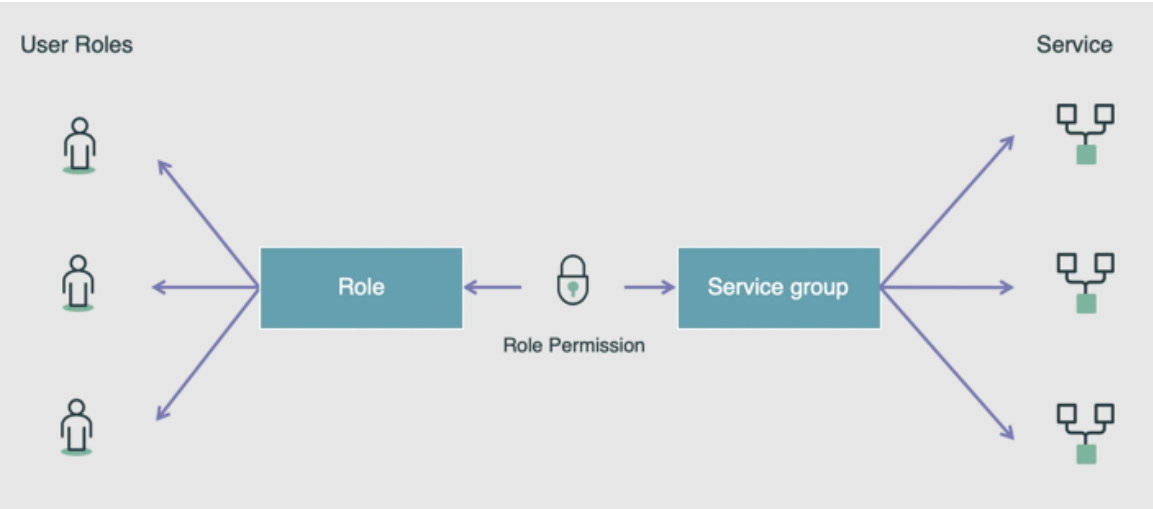
In der Regel verfügen Unternehmen über Hunderte von Services, sodass es nicht praktikabel ist, sie einzeln zu verwalten. Servicegruppen können Servicelisten wesentlich kürzer machen und einfacher verwalten, insbesondere in großen Organisationen oder Diensteanbietern. In einer Hierarchie von Servicegruppen gewährt der Zugriff auf eine übergeordnete Servicegruppe automatisch Zugriff auf alle untergeordneten Servicegruppen.

Benutzer erben Berechtigungen von Rollen, die ihnen zugewiesen sind. Sie können einige Rollen direkt Servicegruppen zuweisen, damit alle Benutzer mit dieser Rolle auf alle Anwendungsservices zugreifen können, die zu dieser Gruppe gehören. Die meisten Unternehmen entscheiden sich jedoch dafür, ihre Rollen als Hierarchie zu organisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es ist hilfreich, Rollen über mehrere ServiceNow Anwendungen zu verwalten. Zum Beispiel die Service-Mapping Der Administrator [Service_Mapping_admin] kann Teil einer breiteren Administratorrolle wie Administrator [admin] sein. Sie können Benutzer zu Benutzergruppen hinzufügen und dann den Benutzergruppen Rollen zuweisen, um allen Gruppenbenutzern gleichzeitig Berechtigungen dieser Rolle zu erteilen.

Zuweisen einer Rolle zu einer Anwendungsservicegruppe



Standardmäßig werden alle neuen Services dem zugewiesen **Alle** Servicegruppe, mit der alle Anwender Serviceinstanzen anzeigen und verwalten können. Wenn Sie einer Servicegruppe eine Rolle zuweisen, können die Anwender mit dieser Rolle auf Serviceinstanzen in dieser Servicegruppe und in zugreifen **Alle** Servicegruppe. Um Benutzern mit dieser Rolle den Zugriff auf andere Services zu ermöglichen, weisen Sie diese Rolle der jeweiligen Servicegruppe zu. Weisen Sie der Servicegruppe **Alle** keine Anwenderrollen direkt zu.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Elemente:
   - **Konfiguration** > **Applikationsservices** > **Zuständigkeiten der Servicegruppe**an.
   - Wenn Service-Mapping Ist aktiviert: **Service-Mapping** > **Services** > **Zuständigkeiten der Servicegruppe**an.
   - Wenn Ereignismanagement Ist aktiviert: **Ereignismanagement** > **Services** > **Zuständigkeiten der Servicegruppe**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie das Formular „Zuständigkeiten der Anwendungsservicegruppe“ aus.

Feld	Beschreibung
Anwendungsservice-Gruppe	Servicegruppe, der Sie eine Rolle zuweisen möchten.
Rolle	Rolle, die Sie der ausgewählten Servicegruppe zuweisen möchten. Zum Beispiel financial_services_admin.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:
So verwalten Sie den Zugriff auf Services, die vertrauliche Finanzinformationen in Ihrer Organisation enthalten:

1. Organisieren Sie die Services in der Gruppe „Finanzservices“.
2. Erstellen Sie eine neue Benutzerrolle, die Rolle des Finanzservice-Administrators [financial_services_admin], die die Rolle [app_service_admin] enthält.
3. Weisen Sie die Administratorrolle „Finanzservices“ der Gruppe „Finanzservices“ zu.

Damit können nur Benutzer mit der Administratorrolle „Finanzservices“ auf Anwendungsservices zugreifen, die zu der Gruppe „Finanzservices“ gehören.

Anwendungsservicezuordnung im Basissystem anzeigen

Eine Anwendungsservice-Zuordnung bietet eine Visualisierung der Daten für die CIs, die einen Anwendungsservice umfassen, sowie der Beziehungen und Verbindungen zwischen diesen CIs.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: app_service_user zum Anzeigen der Karte im Modus „Ansicht“ und app_service_admin zum Ändern der Services im Modus „Bearbeiten“.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen Anwendungsservice erstellen, generiert das System eine zugehörige Anwendungsservice-Zuordnung. Das System aktualisiert dann die Zuordnung, um alle Änderungen am Anwendungsservice widerzuspiegeln. Diese Zuordnung besteht aus Symbolen, die CIs darstellen, und Pfeilen, die die Verbindungen zwischen ihnen darstellen.

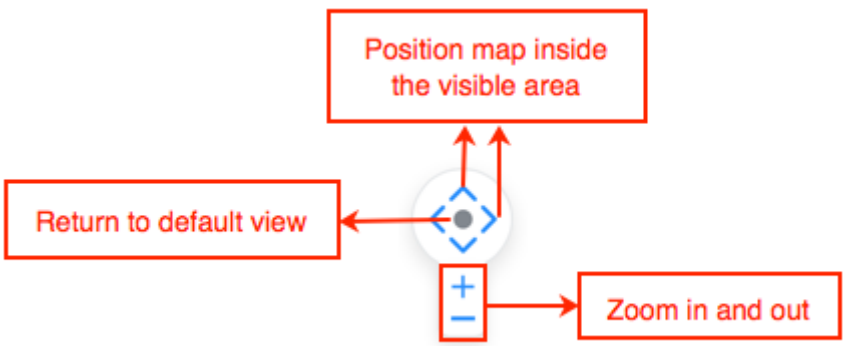
Wenn Service-Mapping Wird bereitgestellt, siehe Anwendungsservice-Zuordnungen Und Zeigen Sie CI-Verbindungsattribute in einer Anwendungsservicezuordnung an Für weitere Details.

Navigieren Sie zu , um eine Anwendungsservice-Zuordnung zu öffnen **CSDM** > **Technologiemanagement-Services verwalten** > **Anwendungsservice**Wählen Sie einen Anwendungsservice aus, und klicken Sie dann auf **Zeigen Sie die Karte an** .

Führen Sie einen der folgenden Vorgänge in der Anwendungsservice-Zuordnung aus.

Prozedur

- Wählen Sie Aus In der Fensterleiste, um zu einem anderen Anwendungsservice zu navigieren.
- Verwenden Sie die Navigationswerkzeuge, um die Ansicht der Karte zu vergrößern oder zu verkleinern und die Karte auf der Seite zu verschieben.
  Sie können auch auf eine beliebige Stelle im Kartenbereich klicken und ein Segment der Karte in den



  sichtbaren Bereich ziehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Changes anzeigen: Sie können Changes und Change-Datensätze anzeigen, die dem Anwendungsservice als Ganzes oder einem seiner CIs zugeordnet sind, innerhalb eines Zeitbereichs.

  Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie den Change-Verlauf von Anwendungsservices an .

  Datensätze unter der Registerkarte **Änderung** unter der Karte, die einem ausgewählten CI oder einer ausgewählten Verbindung zugeordnet sind, werden hervorgehoben. Wenn Sie einen Änderungsdatensatz unter der Registerkarte **Änderung** auswählen, wird das zugehörige CI-Symbol auf der Karte gelb angezeigt.

- Attribute anzeigen: Wenn Sie ein Gerät, eine Anwendung oder einen Connector auf der Karte auswählen, wird diese/-s/-r blau dargestellt, und seine/ihre Attribute werden im Bereich „Eigenschaften“ auf der rechten Seite der Karte angezeigt.

  Wenn auf der Karte nichts ausgewählt ist, werden die Details des Anwendungsservices selbst im Bereich „Eigenschaften“ angezeigt.

  Öffnen Sie das CI-Formular, um weitere Details zu erhalten, indem Sie auf **Detaillierte Eigenschaften** am unteren Rand des Bereichs „Eigenschaften“ klicken.

- Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Zum Hinzufügen oder Entfernen von CIs zur Zuordnung oder **Anzeigen** Zum Wechseln des Kartenmodus.

- Wählen Sie Aus Für **Zusätzliche Aktionen** :
  - **CIs auf der Karte gruppieren** aktivieren: Vereinfachen Sie Karten, indem Sie zehn oder mehr CIs gruppieren, die zu demselben Typ gehören und auf Servern gehostet werden, die sich Präfix und Domänennamen teilen.
  - **Bereichsstrukturansicht** aktivieren: Vereinfachen Sie die Karte, indem Sie CIs in einer Baumstruktur organisieren und einige Verbindungslinien ausblenden. Diese Option ist besonders für sehr große Karten nützlich.
  - **Indikatoren abbilden**: Zeigen Sie zusätzliche Informationen für ein CI oder für den Anwendungsservice selbst an, indem Sie zugehörige Datensätze anzeigen, z. B. Alarme, Ausfälle, Incidents und Probleme. Für jeden aktivierten Indikator wird das entsprechende Indikatorsymbol neben den CIs mit zugehörigen Datensätzen angezeigt, und die entsprechende Registerkarte wird unter der Karte angezeigt. Wenn dem Anwendungsservice selbst ein Datensatz zugeordnet ist, wird der Indikator neben dem Namen des Anwendungsservice angezeigt.

    Informationen zum Verwalten von Kartenindikatoren finden Sie unter Kartenindikatoren erstellen oder ändern. Weitere allgemeine Informationen finden Sie unter Event Management-Kartenindikatoren (Video) .

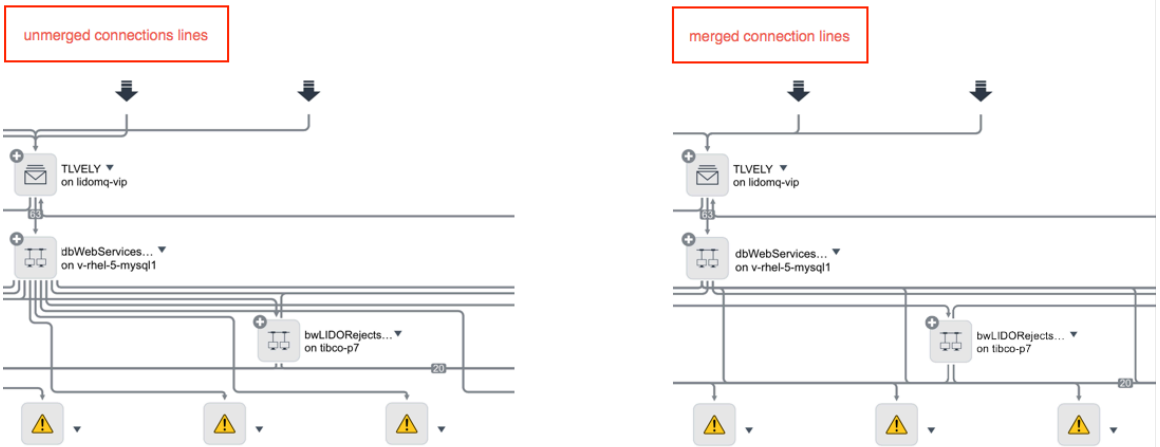
  - **Als PDF exportieren**: Exportieren Sie die Karte als PDF-Datei, die Sie bei Bedarf freigeben können. Wenn die PDF-Datei fertig ist, klicken Sie auf , um die PDF-Datei auf Ihr lokales Laufwerk herunterzuladen.

- Zeigen Sie die Details einer Verbindung an.

  Standardmäßig werden Verbindungslinien für dasselbe CI in einer Anwendungsservice-Zuordnung zusammengeführt. Diese Zusammenführung verringert die Unordnung auf der Karte und hilft, die Lesbarkeit der Karte zu erhöhen. Bei einer zusammengeführten Verbindungslinie können Sie Details zu allen darunter liegenden Verbindungslinien anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusammengeführte Verbindungslinien



- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Verbindungslinie, um die Quell- und Ziel-CIs einer Verbindung anzuzeigen.

  Wenn die Bereichsstrukturansicht aktiviert ist:

  1. Wählen Sie das CI aus, dessen Verbindungen Sie anzeigen möchten, um alle verborgenen Verbindungen für das CI anzuzeigen.
  2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine der Verbindungslinien.
- Klicken Sie auf eine Verbindungslinie, um Eigenschaften einer Verbindung anzuzeigen. Bei manuell hinzugefügten Verbindungen ist „Endpunkttyp“ „Manueller Endpunkt“.
- So zeigen Sie Eigenschaften einer Verbindung in einer zusammengeführten Verbindung an:

  1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die zusammengeführte Verbindungslinie.
  2. Wählen Sie eine der Verbindungen.
  3. Wählen Sie **Edge wählen**.

Nächste Maßnahme

Sie können die Details ändern, die im Eigenschaftenbereich angezeigt werden, indem Sie die Formularansicht „Formularansicht und Abschnitt“ aktualisieren, wie in beschrieben Konfigurieren des Formularlayouts .

Zugehörige Informationen

Eigenschaften der Bereichsstrukturansicht

Zeigen Sie CI-Attribute in einer Anwendungsservice-Zuordnung in an klassisch Service-Mapping

Die Anwendungsservicezuordnung zeigt Attribute für jedes Configuration Item (CI), das Teil des Anwendungsservice ist, sowie für den Anwendungsservice selbst an. Die Attribute stammen aus dem CMDB.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Service_Mapping_admin oder Service_Mapping_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können für jedes CI die folgenden Informationen anzeigen:

Namensschild

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der CI-Name. Dieses Attribut wird entweder im CI vorkonfiguriert oder während der CI-Installation konfiguriert.

Grundlegende Attribute

Eine Zusammenfassung der wichtigsten CI-Attribute.

Detaillierte Attribute

Eine vollständige Liste aller für das CI erfassten Attribute.

Jeder CI-Typ (CI-Klasse) hat unterschiedliche Attribute. Beispielsweise hat der Linux-Server-Typ andere Attribute als der SQL-Instanz-Typ.

Wenn Service-Mapping Wird bereitgestellt, hängt die Art und Weise, wie CIs auf der Karte angezeigt werden, von ab Ansicht, die Sie für die Karte auswählen . Die zur Ansicht verfügbaren Attribute hängen auch von dem Service-Mapping Setup ab. Weitere Informationen finden Sie unter Beschreibung von Mit Service-Mapping installierte Komponenten .

Prozedur

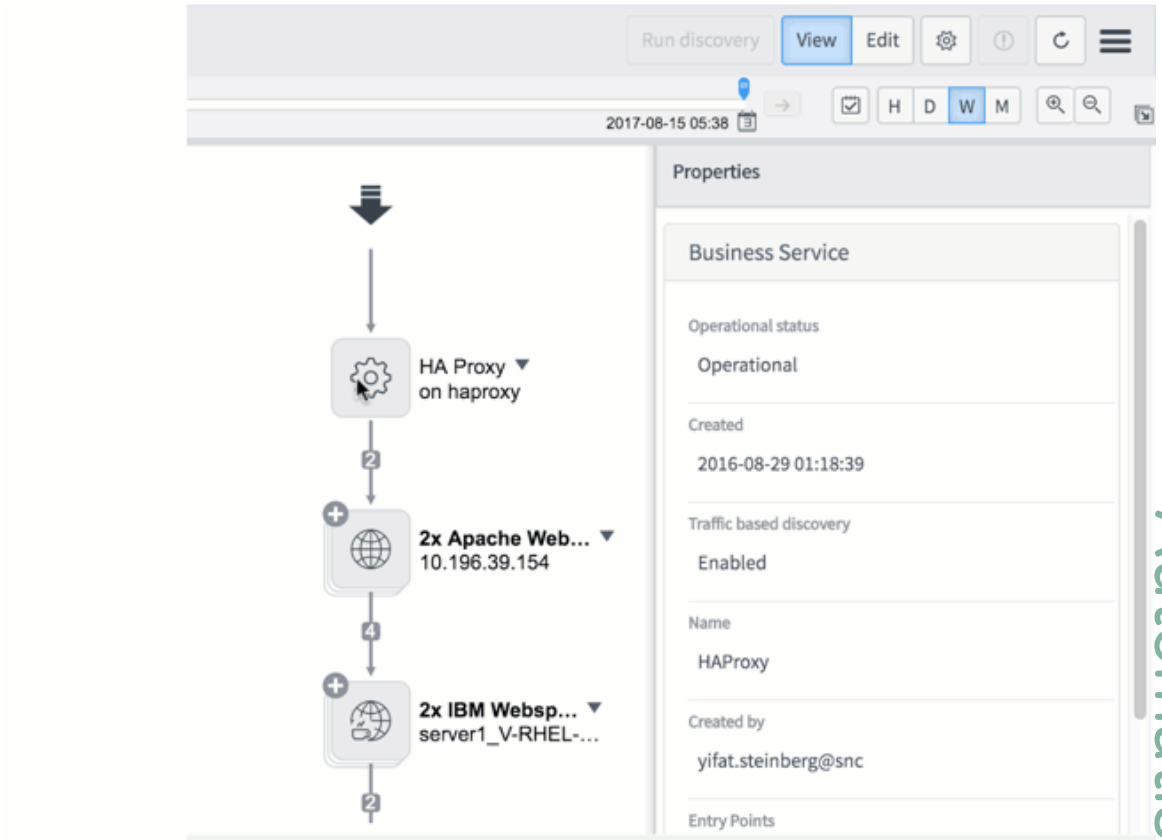
1. Öffnen Sie die Serviceinstanzzuordnung.
   a. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technologiemanagement-Services verwalten** > **Serviceinstanz**an.
   b. Wählen Sie die erforderliche Serviceinstanz aus.
   c. Wählen Sie auf der Seite der Serviceinstanz die Option aus **Karte Anzeigen** .
2. Klicken Sie bei Bedarf auf **Bearbeiten**, um sicherzustellen, dass sich die Karte im Bearbeitungsmodus befindet.

   Wenn Service-Mapping bereitgestellt ist, wird im Bearbeitungsmodus unterhalb der Zuordnung der Abschnitt „Discovery-Nachrichten“ angezeigt.
3. Um den vollständigen Namen eines CI anzuzeigen, dessen Name auf der Karte gekürzt wurde, zeigen Sie auf das CI.

   Ein Tooltip zeigt den vollständigen CI-Namen an.
4. Klicken Sie auf ein CI, um seine Details im Bereich **Eigenschaften** anzuzeigen.

   Die Attribute von Anwendungen und die Server, auf denen sie gehostet werden, werden separat angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Um detailliertere Attribute für das CI anzuzeigen, klicken Sie auf **Detaillierte Eigenschaften** am unteren Rand des Bereichs „Eigenschaften“.
6. **Wahlweise:** Gehen Sie folgendermaßen vor, um Konfigurationsdateien anzuzeigen, die einem CI in Umgebungen zugeordnet sind, in denen Service-Mapping oder Discovery sowie die Nachverfolgung von Änderungen an Konfigurationsdateien für ein CI aktiviert sind:
   - Überprüfen Sie die Liste der Dateien unter **Verfolgte Dateien** im Bereich **Eigenschaften**. Klicken Sie auf den Dateinamen, um die tatsächliche Datei zu öffnen.
   - Klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene CIs**, und zeigen Sie die Liste der Konfigurationsdateien an. Klicken Sie auf den Dateinamen, um die tatsächliche Datei zu öffnen.

Change-Historie von Anwendungsservices in klassisch Service-Mapping anzeigen

Sie können die Änderungen anzeigen, die an einem Anwendungsservice als Ganzes oder an den einzelnen Konfigurationselementen (CIs), aus denen der Service besteht, vorgenommen wurden. Die Change-Historie ist nützlich für Wartungs-, Planungs- oder Fehlerbehebungsverfahren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, Service_Mapping_admin, Service_Mapping_user, App_Service_admin oder App_Service_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Details zu Änderungen an einer Serviceinstanz und ihren CIs werden in der CMDB gespeichert. Normalerweise spiegeln diese Änderungen das Hinzufügen oder Entfernen von CIs aus einer Serviceinstanz, das Aktualisieren oder Aktualisieren von CIs oder das Ändern

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

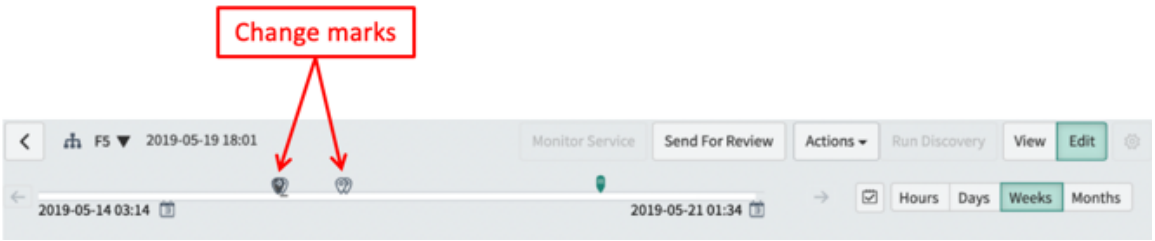
von CI-Konfigurationsdateien wider. Das System stellt diese Daten zusammen, indem es CMDB-Tabellen abfragt und dann die Change-Historienansicht erstellt. In Bereitstellungen, für die Service-Mapping aktiviert ist, hängt die Art der Abfragen der Change-Informationen durch Service-Mapping von Discovery-Mustern ab, die von Service-Mapping für die Erkennung von CIs verwendet werden.

Änderungen an Konfigurationsdateien sind CIs zugeordnet, zu denen diese Dateien gehören. Karten zeigen Konfigurationsdateiänderungen als Änderungen an zugehörigen CIs an.

Während Sie Change-Datensätze für ein bestimmtes CI im Kontext von Anwendungsservices anzeigen können, können Sie auch den detaillierten Verlauf eines bestimmten CI separat von anzeigen Serviceinstanz Wie in beschrieben Verlaufszeitleiste .

Wenn die ServiceNow AI Platform für die Validierung von Changes konfiguriert ist, werden alle Changes bewertet und als gültig oder nicht angezeigt. Wenn ein Change gültig ist, wird sein Change-Datensatz in der Serviceinstanzzuordnung als genehmigt markiert. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Plattform für die Validierung von Changes finden Sie unter Vorgeschlagene Changes verwalten.

Changes an dem Serviceinstanz erscheinen in der Verlaufszeitleiste.



Die Art der Änderungsmarke hängt von der Art der Changes ab, die sie darstellt:

Hellgrauer Ballon ( )

Nicht genehmigter Change, der das Verhalten der Serviceinstanz nicht beeinflusst. Zum Beispiel eine Change in einem Netzwerkpfad oder das Hinzufügen eines Knotens zu einem Cluster.

Dunkelgrauer Ballon ( )

Nicht genehmigter Change, der das Verhalten der Serviceinstanz ändert.

Grüner Ballon ( )

Eine genehmigte Change in Bereitstellungen, bei denen die ServiceNow AI Platform für die Validierung der Changes konfiguriert ist.

Doppelter Ballon ( )

Mehrere getrennte Changes, die kurz hintereinander stattfanden.

Sie können Zeiten auf der Verlaufsskala markieren, indem Sie Baselines erstellen, um schnell zur markierten Ansicht zurückzukehren.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Serviceinstanzzuordnung.
   a. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technologiemanagement-Services verwalten** > **Serviceinstanz**an.
   b. Wählen Sie die erforderliche Serviceinstanz aus.
   c. Wählen Sie auf der Seite der Serviceinstanz die Option aus **Karte Anzeigen** .

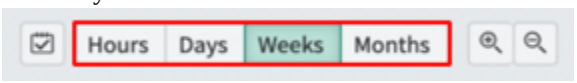
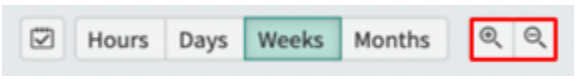
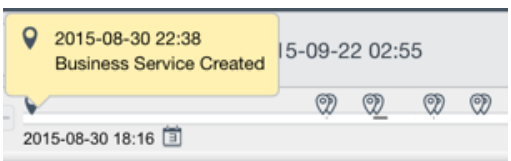
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Zeigen Sie auf der Registerkarte **Changes** unten auf der Seite die Change-Datensätze an, die für diesen Serviceinstanz erstellt wurden.

   Wenn Service-Mapping bereitgestellt ist, wird im Bearbeitungsmodus unterhalb der Zuordnung der Abschnitt „Discovery-Nachrichten“ angezeigt.

3. Legen Sie auf der Verlaufszeitleiste den Zeitbereich der Änderungen fest, die Sie anzeigen möchten.

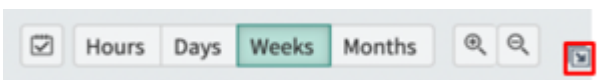
Option	Aktion
Zeitbereich der Verlaufszeitleiste festlegen	Klicken Sie auf die Stunden-, Tages-, Wochen- oder Monatssymbole. 
Den Zeitbereich vergrößern oder verkleinern	Klicken Sie auf die Symbole zum Vergrößern und Verkleinern. 
Um die obere Grenze Ihres Verlaufsbereichs zu ändern,	klicken Sie auf die Verlaufsskala. Die Zeit, die als Obergrenze dient, wird über der Verlaufszeitleiste angezeigt. **Hinweis:** Sie können den unteren Grenzwert für Ihren Verlaufsbereich nicht auf einen Zeitpunkt festlegen, bevor diese Serviceinstanz erstellt wurde. Diese Zeit ist mit dem Event **IT-Service erstellt** auf der Verlaufszeitleiste markiert. 

Die Karte zeigt die Verlaufsansicht der Serviceinstanz für die ausgewählte Zeit.

Hinweis: Die Registerkarte **Änderung** zeigt alle Änderungssätze - auch die, die aus der Verlaufsansicht herausgefiltert werden.

4. Um eine Zeit auf der Zeitskala zu markieren, legen Sie eine Baseline fest:

   a. Klicken Sie auf das Symbol **Vergleichen**.

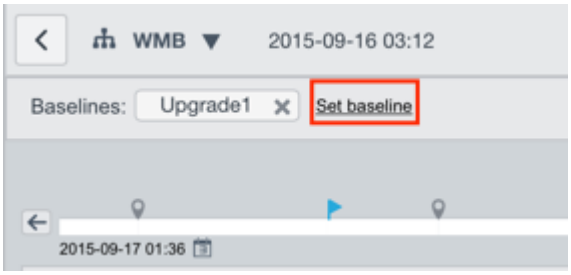


Automatische Übersetzung

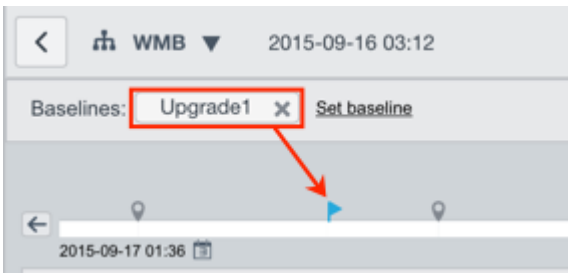
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Navigieren Sie zu der Zeit, zu der Sie eine Baseline auf der Verlaufsskala markieren möchten.

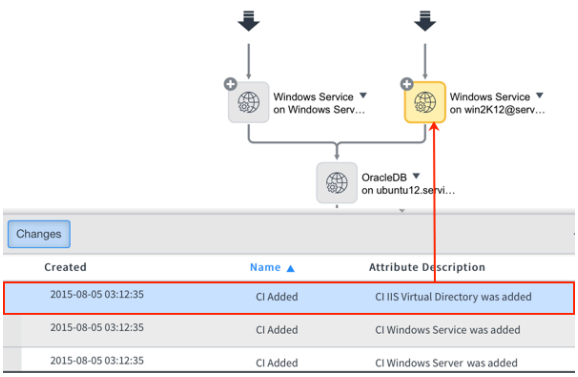
c. Klicken Sie auf **Baseline festlegen**.



d. Geben Sie den Namen der Baseline ein, und klicken Sie auf **OK**.
Die neue Baseline wird als Schaltfläche oberhalb der Verlaufsskala und als blaue Flagge auf der Verlaufsskala angezeigt.

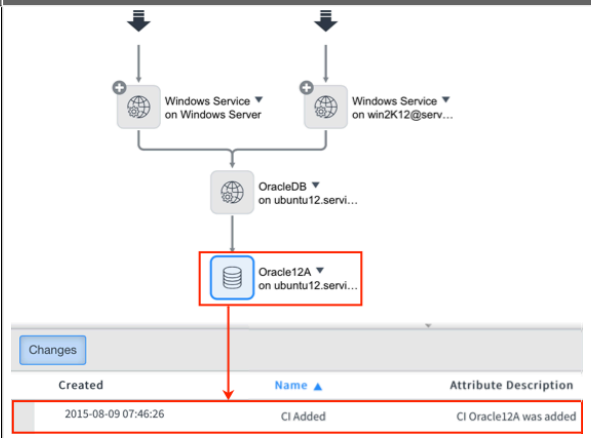


5. Zeigen Sie die Change-Historie an.

Option	Aktion
Für Änderungsdatensätze verantwortliche CIs anzeigen	Wählen Sie einen Änderungsdatensatz über die Registerkarte **Änderungen**. Das zugehörige CI ist in der Karte gelb markiert. 
Nur Change-Datensätze anzeigen, die sich auf ein CI beziehen	Wählen Sie das erforderliche CI oder die Verbindung auf der Karte. Auf der Registerkarte **Änderungen** werden nur Änderungsdatensätze angezeigt, die sich auf das ausgewählte CI oder die ausgewählte Verbindung beziehen.

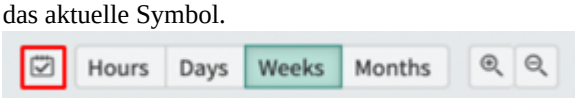
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Aktion
	
Konfigurationsdateien zu ausgewählten Zeitpunkten in der Vergangenheit anzeigen	**a.** Stellen Sie die Zeit auf der Verlaufsskala ein. **b.** Scrollen Sie in dem Fenster **Eigenschaften** zu **Verfolgte Konfigurationsdateien**, und klicken Sie auf den Dateinamen. Die neue Registerkarte wird mit dem Inhalt der verfolgten Konfigurationsdatei zu dem ausgewählten Zeitpunkt angezeigt.
Das Netzwerk zum ausgewählten Zeitpunkt in der Vergangenheit anzeigen	**a.** Stellen Sie die Zeit auf der Verlaufsskala ein. **b.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Verbindung, und wählen Sie **Netzwerkpfad anzeigen**. Die neue Registerkarte wird mit der Netzwerk- oder Speicherpfadkarte für den von Ihnen ausgewählten Zeitpunkt angezeigt. **Hinweis:** Sie können den Netzwerkpfad für Verbindungen, die als Grenzen für dieses Serviceinstanz markiert sind, nicht anzeigen.

Automatische Übersetzung

6. Um die Verlaufsansicht zu verlassen und den aktuellen Status des Serviceinstanz anzuzeigen, klicken Sie auf das aktuelle Symbol.



Zugehörige Informationen

Anwendungsservicezuordnung im Basissystem anzeigen

Zwei Versionen eines Anwendungsservice in klassisch Service-Mapping vergleichen

Nachverfolgung von Changes in Konfigurationsdateien ändern

Nachverfolgung von Changes für die Change-Historie feintunen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zwei Versionen eines Anwendungsservice in klassisch Service-Mapping vergleichen

Sie können eine Zusammenfassung der Änderungen des Anwendungsservice auf einen Blick anzeigen, indem Sie zwei Versionen eines Anwendungsservice vergleichen. Diese Funktion ist hilfreich zur Überprüfung des Status des Anwendungsservice vor und nach einer bestimmten Änderung oder einem bestimmten Problem.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, App_Service_admin, App_Service_user, Service_Mapping_admin oder Service_Mapping_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

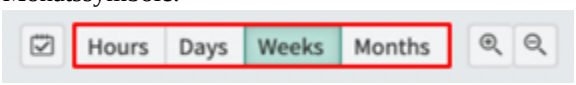
Geben Sie zwei Zeitpunkte an, für die Sie die beiden Versionen eines Anwendungsservice vergleichen möchten. Sie können die Änderungsindikatoren in der Zeitleiste verwenden, um einen Zeitpunkt vor und einen anderen nach einer Änderung anzugeben, für die Details angezeigt werden sollen. Zum Beispiel können Sie, wenn Sie wissen, dass das Fehlschlagen eines Anwendungsservice zu einem bestimmten Zeitpunkt begonnen hat, zwei Versionen des Anwendungsservice (eine vor und eine nach Einsetzen des Problems) vergleichen. Dieser Vergleich zeigt Ihnen die Zusammenfassung der Changes, die möglicherweise zu den Problemen geführt haben.

Wenn Service-Mapping bereitgestellt ist, werden alle Änderungen an einem CI, einschließlich der dem CI zugeordneten Konfigurationsdateien, nachverfolgt und angezeigt. Wenn Sie zwei Versionen eines Anwendungsservice vergleichen, können Sie Änderungen an Konfigurationsdateien als Änderungen an CIs sehen. Sie können auch zwei Versionen einer Konfigurationsdatei vergleichen, um die tatsächlichen Changes in den Dateien innerhalb des für den Vergleich angegebenen Zeitraums anzuzeigen.

Prozedur

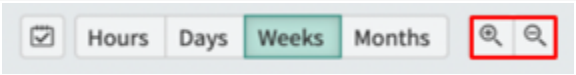
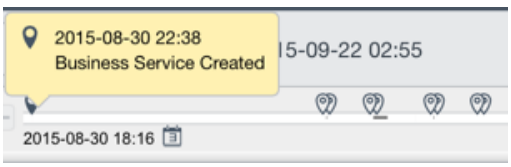
1. Öffnen Sie die Serviceinstanzzuordnung.
   a. Navigieren zu **Alle** > **CSDM** > **Technologiemanagement-Services verwalten** > **Serviceinstanz**an.
   b. Wählen Sie die erforderliche Serviceinstanz aus.
   c. Wählen Sie auf der Seite der Serviceinstanz die Option aus **Karte Anzeigen** .
2. Klicken Sie bei Bedarf auf **Bearbeiten**, um sicherzustellen, dass sich die Karte im Bearbeitungsmodus befindet.

   Wenn Service-Mapping bereitgestellt ist, wird im Bearbeitungsmodus unterhalb der Zuordnung der Abschnitt „Discovery-Nachrichten“ angezeigt.
3. Legen Sie auf der Verlaufszeitleiste den Zeitbereich der Änderungen fest, die Sie anzeigen möchten.

Option	Aktion
Zeitbereich der Verlaufszeitleiste festlegen	Klicken Sie auf die Stunden-, Tages-, Wochen- oder Monatssymbole. 
Den Zeitbereich vergrößern oder verkleinern	Klicken Sie auf die Symbole zum Vergrößern und Verkleinern.

Automatische Übersetzung

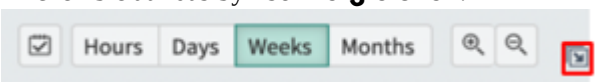
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Aktion
	
Um die obere Grenze Ihres Verlaufsbereichs zu ändern,	klicken Sie auf die Verlaufsskala. Die Zeit, die als Obergrenze dient, wird über der Verlaufszeitleiste angezeigt. **Hinweis:** Sie können den unteren Grenzwert für Ihren Verlaufsbereich nicht auf einen Zeitpunkt festlegen, bevor diese Service–instanz erstellt wurde. Diese Zeit ist mit dem Event **IT-Service erstellt** auf der Verlaufszeitleiste markiert. 

Die Karte zeigt die Verlaufsansicht der Serviceinstanz für die ausgewählte Zeit.

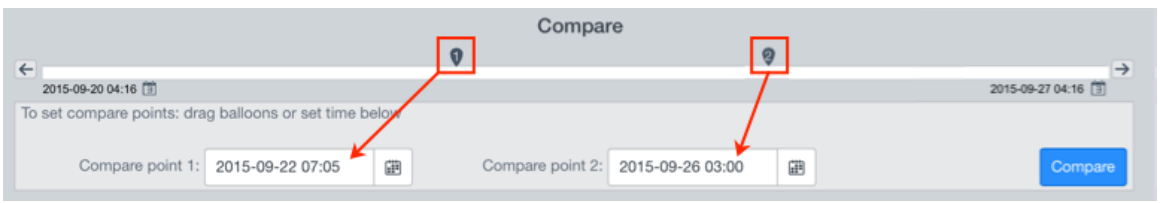
Hinweis: Die Registerkarte **Änderung** zeigt alle Änderungssätze - auch die, die aus der Verlaufsansicht herausgefiltert werden.

4. Klicken Sie auf das Symbol **Vergleichen**.



5. Stellen Sie **Vergleichspunkt 1** und **Vergleichspunkt 2** als die beiden Zeitpunkte für den Vergleich ein.

Sie können die Zeiger auf der Verlaufsskala ziehen, um entsprechende Zeitpunkte festzulegen.



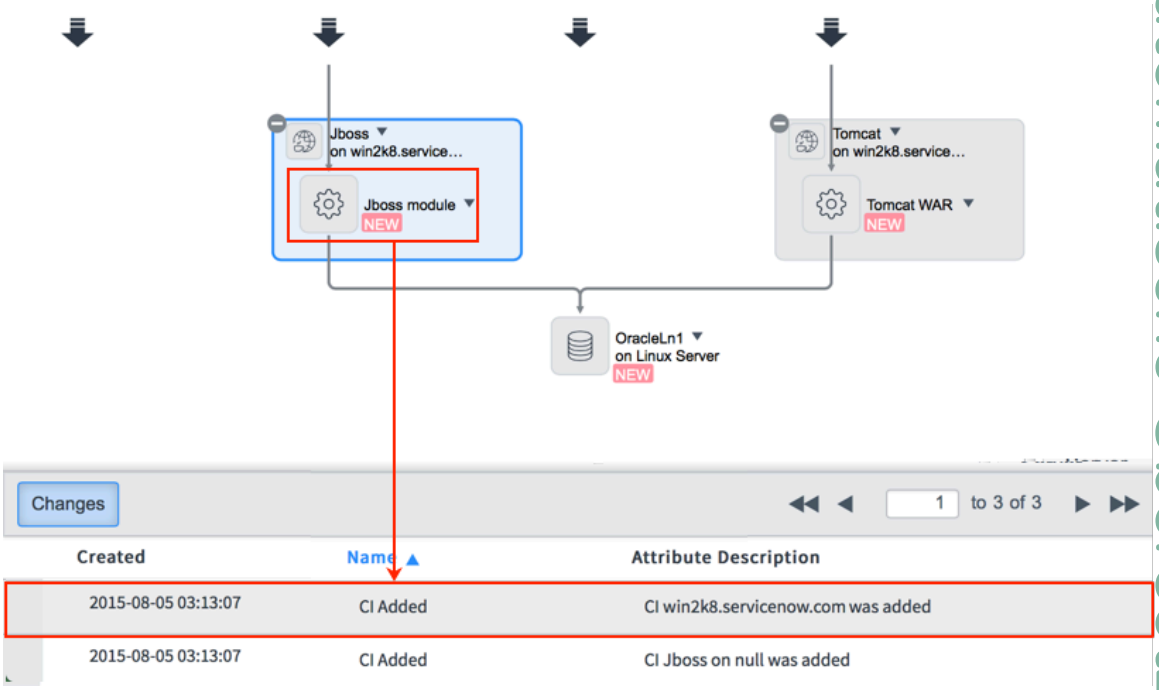
Configuration Management DatabaseWenn die Verlaufsskala den für den Vergleich festgelegten Zeitpunkt nicht enthält, wird der entsprechende Zeiger neben dem Vergleichspunkt in gelb angezeigt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn während des von **Vergleichspunkt 1** und **Vergleichspunkt 2** angegebenen Zeitintervalls keine Änderungen an dem Service vorgenommen werden, werden keine Änderungsdetails angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Vergleichen**.
   Die Vergleichsansicht wird in einer separaten Registerkarte geöffnet.
7. Wählen Sie ein markiertes CI aus, um den entsprechenden Änderungsdatensatz über die Registerkarte **Änderungen** anzuzeigen.



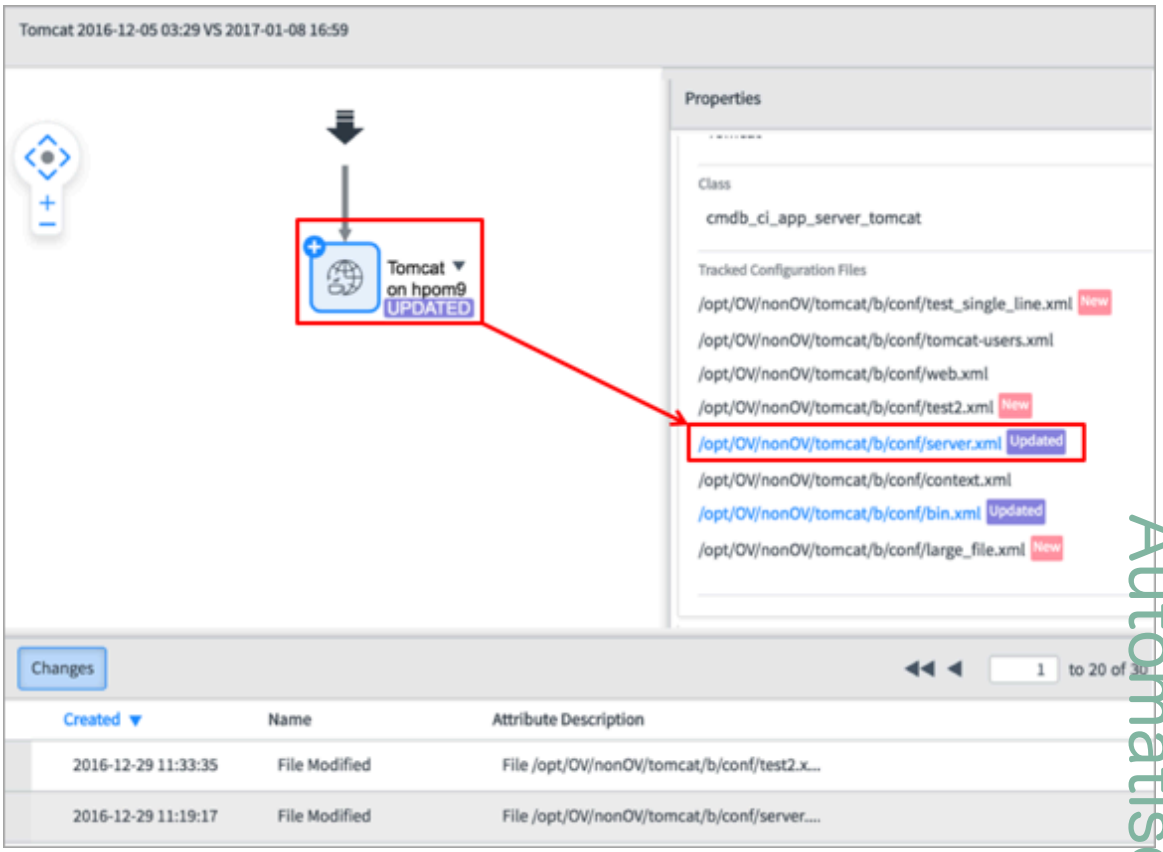
8. **Wahlweise:** Wenn Service-Mapping bereitgestellt wird, können Sie zwei Versionen einer Konfigurationsdatei vergleichen, die auf der Karte als „Aktualisiert“ angezeigt wird:

   a. Wählen Sie das CI aus, das der aktualisierten Konfigurationsdatei zugeordnet ist.

   b. Klicken Sie im Bereich **Eigenschaften** auf den Link zur aktualisierten Datei.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Registerkarte **Versionen von verfolgten Konfigurationsdateien vergleichen** wird geöffnet und zeigt zwei Versionen der Konfigurationsdatei nebeneinander an.

c. Überprüfen Sie die tatsächlichen Änderungen.

(Optional) Hervorhebungsfarben geben die Art der Änderung an:

- Lila - Aktualisierte Linie
- Pink - Neue Linie
- Grau - Zeile gelöscht

d. Navigieren Sie mit den Pfeilen in der oberen rechten Ecke zwischen den Änderungen.

e. Schließen Sie die Registerkarte **Versionen von verfolgten Konfigurationsdateien vergleichen**, wenn Sie fertig sind.

9. Schließen Sie die Vergleichsansicht, wenn Sie fertig sind.

Zugehörige Informationen

Change-Historie von Anwendungsservices in klassisch Service-Mapping anzeigen

Versionen von CI-Konfigurationsdateien vergleichen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsservice-APIs verwenden

Anwendungsservices stellen APIs bereit, mit denen Sie Vorgänge wie das Erstellen und Aktualisieren von ausführen können Serviceinstanz , Wird mit CIs aus dem ausgefüllt CMDB, Und ruft Details aus einem vorhandenen ab Serviceinstanz .

Erforderliche Rolle: app_service_admin

Eine Serviceinstanz ist ein Satz verbundener Anwendungen und Hosts, die so konfiguriert sind, dass sie der Organisation einen Service anbieten. Serviceinstanzen können intern sein, z. B. ein Organisations-E-Mail-System, oder kundenorientiert, z. B. eine Organisationswebsite.

Anwendungsservices erstellen

Mit CreateOrUpdateService – POST REST-API zum Erstellen eines Serviceinstanz Passt zu Ihrer Organisation, wenn ServiceNow CMDB Enthält bereits die CIs, aus denen der Service besteht. Normalerweise ist dies der Fall, wenn Sie CIs direkt manuell in das CMDB eingefügt oder die Discovery Anwendung verwendet haben, um CIs zu erkennen und Informationen über diese im CMDB zu speichern. Sie können diese API auch verwenden, um einen zu erstellen Serviceinstanz Enthält CIs, die mit nicht- erkannt wurden ServiceNow Anwendungen.

Standardmäßig, wenn Serviceinstanz Wird erstellt, sind alle CI-Verbindungen von *Depends on::Used by*Beziehungstyp. Sie können diesen Standardtyp ändern, indem Sie den Wert der Eigenschaft sa.it_service.manual_ci_rel_type ändern.

Stellen Sie vor dem Erstellen eines Anwendungsservices Folgendes sicher:

- Die CMDB enthält alle CIs, aus denen der Anwendungsservice besteht.
- Sie verfügen über die sys_id jedes CI, das in dem Anwendungsservice enthalten ist, den Sie erstellen möchten.
- Sie verstehen die Hierarchie, die die CIs bilden.

Die Tabelle „zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_Service_Discoverte] enthält alle Serviceinstanz Einschließlich Services, die Sie mit APIs erstellen.

Sie können auch manuell erstellen Serviceinstanz Verwenden der Anwenderoberfläche wie in beschrieben Anwendungsservices erstellen.

Inhalte von einem Anwendungsservice abrufen

Verwenden Sie GetContent: ABRUFEN REST-API zum Abrufen einer Liste von CIs und der Beziehungen zwischen ihnen für einen Anwendungsservice, der manuell erstellt wurde.

Zusätzliche APIs

Die folgenden JavaScript-APIs sind ebenfalls verfügbar:

- AddCI() : Hinzufügen eines CI zu einem manuell erstellten Serviceinstanz .

  Für Einschränkungen für die hinzugefügten CIs und andere Details zum Hinzufügen eines CI zu Serviceinstanz , Siehe CIs einem Anwendungsservice manuell hinzufügen.

- AddManualConnection() : Hinzufügen einer manuell erstellten Verbindung zu einem Anwendungsservice.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- MigrateManualToApplicationService() : Konvertieren Sie einen manuellen Service in einen Anwendungsservice.
- PopulateApplicationService() : Füllen Sie einen Anwendungsservice mit CIs und Beziehungen vom festgelegten Einstiegspunkt aus.
- RemoveCI() : Entfernen Sie ein manuell erstelltes CI aus einem Anwendungsservice.
- RemoveManualConnection() : Entfernen Sie eine manuell erstellte Verbindung und das verbundene CI aus einem Anwendungsservice.

Zugehörige Informationen

Anwendungsservice-API

Mit Anwendungsservices installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Anwendungsservice“ [com.snc.cmdb.it_service] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplante Aufgaben.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[app_service_user]	Zeigt Zuordnungen für operative Serviceinstanzen an und ruft Serviceinhalte mithilfe der getContent – GET REST API ab. Die ITIL-Rolle, die als die grundlegende Help Desk-Technikerrolle dient, enthält die Rolle „app_service_user“.	Keine
[app_service_admin]	Erstellt und ändert Serviceinstanzen, erstellt Servicegruppen, zeigt Serviceinstanzzuordnungen an und bearbeitet sie.	ITIL

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
BaseLines [sa_baselines]	Das Speichern von Zeitpunkten, die als Baselines für Anwendungsservices definiert sind.
Business-Service-Anwendereinstellungen [sa_business_service_user_prefs]	Benutzereinstellungen, die einem bestimmten Anwendungsservice zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Menüaktion [sa_context_menu]	Daten zu konfigurierbaren Menüoptionen für CIs in der Anwendungsservice-Zuordnung.
Hash [sa_hash]	Interne Tabelle, die Zähler und Hashes für verschiedene Arten von Updates enthält, die sich auf Anwendungsservices beziehen.
Einstiegspunkt [sa_m2m_service_entry_point]	Ordnet Einstiegspunkte für Anwendungsservices zu.
Erkannte Servicebenachrichtigung [sa_notification]	Interne Tabelle, die Daten zu Benachrichtigungen zwischen verschiedenen Teilen der Software enthält. Wird hauptsächlich nach der Aktivierung von Service-Mapping verwendet.
Servicegruppenmitglieder [sa_service_group_member]	Ordnet Servicegruppen den Mitgliedern von Anwendungsservices zu.
Verantwortlichkeiten Der Business-Service-Gruppe [sa_service_group_responsibilities]	Daten zu Benutzern, die Zugriff auf Anwendungsservicegruppen haben.
Beschreibung des Prüfpunkt-Attributs [checkpoint_attribute_description]	Verknüpfungen zwischen Changes der Verlaufszeitleiste und internen Entitäten (Prüfpunkten) des Servicemodells. Wird in Listen des Verlaufs von Changes in Anwendungsservice-Zuordnungen verwendet.
Serviceinstanz [cmdb_ci_service_auto]	Services, die vom System überwacht werden können, wobei im Basissystem nur Anwendungsservices enthalten sind. Wenn Service-Mapping aktiviert ist, können auch Datensätze für dynamische CI-Gruppen vorhanden sein. Wenn Event Management aktiviert ist, können Datensätze für Alarmgruppen vorhanden sein.
Zugeordneter Anwendungsservice [cmdb_ci_service_discovered]	Anwendungsservice-CIs. Für jeden Anwendungsservice gibt es einen Container-CI-Datensatz, der den Anwendungsservice modelliert.
Massenkonvertierung von Services [cmdb_Convert_Bulk_Services]	Alle Massenkonvertierungen von Business-Services in Anwendungsservices (aktuell und vergangen) zusammen mit dem Konvertierungsfortschritt, der alle 10 Sekunden aktualisiert wird.
Anwendungsservices – Aktionsergebnisse [Csdm_Dashboard_action_Report_result]	Ergebnisse für den Bericht „Anwendungsservices – fehlende Daten“ im Dashboard „Anwendungsservices“.
Anwendungsservicetypen – Ergebnisse [Csdm_Dashboard_type_Report_result]	Ergebnisse für den Bericht „Anwendungsservices nach Typ“ im Dashboard „Anwendungsservices“.
Anwendungsservices – Dashboard-Ergebnisse [Csdm_Dashboard_reports_result]	Ergebnisse für die Berichte „<Anwendungsserver | Datenbanken | Hardwareserver> nicht in einem Anwendungsservice“ im Anwendungsservices-Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Manuelle CI-Einschlüsse/Ausschlüsse [svc_Manual_ci_exclusions_inclusions.list]	Enthält CI-Klassen, die während der Auffüllung manueller oder dynamischer Anwendungsservices von Anwendungsservices eingeschlossen oder ausgeschlossen werden. Serviceauffüllung erfolgt, wenn • Manuellem Hinzufügen von CIs zu einem Anwendungsservice • Konvertieren eines Business-Service in einen Anwendungsservice • Erstellen oder Aktualisieren eines Anwendungsservices mithilfe von APIs • Manuelles Aktualisieren eines Anwendungsservice mit Änderungen aus der CMDB Im Basissystem sind die folgenden CI-Klassen ausgeschlossen: • NAT [cmdb_ci_Translation_rule] • Endpunkt [cmdb_ci_Endpoint] • Qualifizierer [cmdb_ci_Qualifier] • Anwendungscluster [cmdb_ci_Application_Cluster] CIs einer beliebigen CI-Klasse, die in dieser Tabelle nicht für den Ausschluss konfiguriert ist, können Anwendungsservices hinzugefügt werden. Diese Tabelle unterstützt die Funktionalität, die zuvor mit der folgenden veralteten Eigenschaft unterstützt wurde: sa.mapping.user.manual.citype.blacklist.

Installierte Eigenschaften

Um auf Eigenschaften von Anwendungsservices zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **Applikationsservices** > **Eigenschaften**an. Die zum Ändern von Eigenschaftswerten erforderliche Rolle ist app_service_admin.

Wenn Service-Mapping Wird bereitgestellt, siehe Mit Service-Mapping installierte Eigenschaften Für zusätzliche Anwendungsservice-Eigenschaften.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Verwendung
Die sys_id des standardmäßigen Beziehungstyps, der zwischen Quelle und Ziel hinzugefügt werden soll, wenn dem Anwendungsservice manuell CIs hinzugefügt werden sa.it_service.manual_ci_rel_type	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 5599a965c0a8010e00da3b58b113d70e (Depends on::Used by) • Weitere Informationen: CIs einem Anwendungsservice manuell hinzufügen
Koeffizient des Zusammenfassungsintervalls. Der Wert 0 bedeutet, dass auf der Verlaufszeitleiste keine Zusammenfassung durchgeführt wird. Diese Eigenschaft hat den Zweck, die Anzahl von Changes auf der Verlaufszeitleiste zu verringern, indem das zwischen Changes zulässige Intervall vergrößert wird sa.history.aggr_interval_coef	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1
Eine kommagetrennte Liste von CI-Typen, die ausgeschlossen werden, wenn die Vorgänge „In Anwendungsservice konvertieren“ und „Anwendungsservice anhand von CIs in der CMDB befüllen“ verwendet werden. Beispiel: cmdb_ci_service,cmdb_ci_endpoint,cmdb_ci_hardware sa.mapping.user.manual.citype.blacklist	Diese Eigenschaft ist in veraltet Tokyo. Diese Ausschlussliste gilt bei: • Manuellem Hinzufügen von CIs zu einem Anwendungsservice • Konvertieren eines Business-Service in einen Anwendungsservice • Erstellen oder Aktualisieren eines Anwendungsservices mithilfe von APIs • Manuelles Aktualisieren eines Anwendungsservice mit Änderungen aus der CMDB • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner
Synchronisiert Service-Mapping-Aktivitäten mit Servicemodellierung sa.service_modeling.use	• Typ: true|false • Standardwert: wahr
Aktivieren Sie die Einschränkung der Zeichnung von Anwendungsservice-Zuordnungen nach Anzahl der Knoten und Edges. sa.map.LIMIT_MAX_GRAPH_SIZE	Beschränken Sie die Anzahl der Knoten und Edges in Anwendungsservice-Zuordnungen. • Typ: true|false • Standardwert: wahr

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Verwendung
	Durch das Festlegen dieser Eigenschaft auf „falsch“ kann die Leistung in Karten großer Services beeinträchtigt werden.
Maximale Anzahl anzeigbarer Knoten in der Anwendungsservice-Zuordnung. Karten mit größeren Werten werden nicht angezeigt. sa.map.MAX_NODES_FOR_LAYOUT	Die maximale Anzahl von Knoten, die in einer Anwendungsservice-Zuordnung angezeigt werden. Wenn die Anzahl der Knoten die angegebene Anzahl überschreitet, wird die Karte nicht angezeigt und eine Fehlermeldung erscheint. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5000
Globale Kennzeichnung, um die Bereichsstrukturansicht für Karten zuzulassen oder zu deaktivieren. Wahr (Standard): Ermöglicht, erzwingt aber keine bereichsübergreifende Strukturansicht auf Karten. sa.map.ALLOW_SPANNING_TREE_VIEW	Aktivieren Sie die Bereichsstrukturansicht für Anwendungsservice-Zuordnungen. • Typ: true|false • Standardwert: wahr
Maximale Anzahl von anzeigbaren Edges in der Anwendungsservice-Zuordnung, bevor die Bereichsstrukturansicht angewendet wird. sa.map.MAX_EDGES_FOR_FULL_LAYOUT	Die maximale Anzahl von Edges, die in einer Anwendungsservice-Zuordnung angezeigt werden, bevor die Bereichsstrukturansicht angewendet wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000
Maximale Anzahl anzeigbarer Edges in der Anwendungsservicezuordnung. Karten mit größeren Werten werden nicht angezeigt. sa.map.MAX_EDGES_FOR_LAYOUT	Maximale Anzahl der Edges, die in einer Anwendungsservicezuordnung angezeigt werden. Wenn die Anzahl der Edges die angegebene Anzahl überschreitet, wird die Karte nicht angezeigt und eine Fehlermeldung erscheint. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100000 Durch Erhöhen des Standardwerts kann die Leistung in Karten für große Services beeinträchtigt werden.
Maximaler Knotengrad in der Anwendungsservice-Zuordnung für den Modus „große Karte“. Karten mit geringerem Grad werden im regulären Modus	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Verwendung
angezeigt. Karten mit größerem Grad wenden mehr Edges an, um eine kompaktere Ansicht zu erhalten. sa.map.LIMIT_GRAPH_DEGREE	Durch Erhöhen des Standardwerts kann die Leistung in Karten für große Services beeinträchtigt werden.
Höchstzahl der Services, die im Serviceverzeichnis auf Karten angezeigt werden. Beim Erreichen dieser Höchstzahl wird das Serviceverzeichnis blockiert. sa.service_tree.MAX_ITEMS_TO_DISPLAY	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7000
Maximale Anzahl von Verbindungseigenschaften, die gleichzeitig angezeigt werden sollen, wenn die Verbindungszeile in der Servicezuordnung ausgewählt wird. Wenn die ausgewählte Leitung mehr Verbindungen enthält, als hier definiert sind, zeigt der Eigenschaftsbereich Benachrichtigungen zu abgebrochenen Verbindungen. sa.map.max_connections_in_properties_panel	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50
Aktivieren Sie die Gruppierung von CIs auf der Karte. sa.map.enable_auto_grouping	• Typ: true|false • Standardwert: wahr
Mindestanzahl von CIs auf der Karte, damit die CI-Gruppierung angewendet wird. Nur relevant, wenn die CI-Gruppierung auf der Karte aktiviert ist. Die folgenden CIs werden nicht gezählt: erkannte Cluster, interne CIs in Aufnahmefeldern, Einstiegspunkte, Fehlerknoten, Host-CIs oder CIs, die nicht auf anderen CIs gehostet werden. sa.map.min_nodes_for_auto_grouping	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Stellen Sie vollständige Bezeichnungen auf CIs in der Karte dar. Gilt für alle CI-Bezeichnungen (CI-Name, Hostname, Clusterbezeichnung usw.). Dadurch wird die Bezeichnungskürzung deaktiviert, und Bezeichnungen überlappen sich mit großer Wahrscheinlichkeit mit anderen Kartenelementen. Gilt nicht für Netzwerk-/Speicherpfadkarten. sncCommonMap.RENDER_FULL_LABELS	Der Standardwert „deaktiviert“ bedeutet „keine“. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Deaktiviert • Andere mögliche Werte: ○ Nur exportiertes PDF: pdf ○ Karten- und PDF-Ansichten: alle
Maximale Breite der CI-Knotenbezeichnungen in Pixel. Gilt für jede Art von Bezeichnungen (CI-Name, Hostname, Cluster-Bezeichnung usw.). Diese Größe ändert auch den horizontalen Abstand zwischen CI-Elementen. Angewendet auf die Kartenansicht	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 95 • **Andere mögliche Werte**:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Verwendung
und die exportierte PDF-Ansicht. Gilt nicht für Netzwerk-/Speicherpfadkarten. sncCommonMap.NODE_LABEL_WIDTH	◦ Mindestwert: 20 ◦ Maximalwert: 1000
Glide.cmdb.csdm.App_Service.max_results	Maximale Anzahl von Elementen, die im Bericht „<Anwendungsserver | Datenbanken | Hardwareserver> nicht in einem Anwendungsservice“ im Anwendungsservices-Dashboard berechnet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100000 • Standort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_properties] Tabelle.
sa.service.max_ci_service_population	Die maximale Anzahl von CI-Verbindungen, die Anwendungsservices während der folgenden Vorgänge hinzugefügt werden: Manuelle Services, die in erstellt wurden, werden konvertiert Ereignismanagement In Anwendungsservices und Aktualisieren von Anwendungsservices mit Änderungen von CMDB. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1.000 • Standort: Zu Systemeigenschaften hinzufügen [sys_properties] Tabelle. Das Erhöhen des Standardwerts kann zu Leistungsproblemen führen.
sa.service.population.stop_expansion_under_ci_classes	Liste der Anwendungsservice-CI-Klassen. Wenn ein Anwendungsservice zu einer CI-Klasse gehört, die eine der CI-Klassen in der Liste erweitert, fügt das System während keine CIs unter diesem Anwendungsservice-CI ein Manuelles Aktualisieren eines Anwendungsservice mit Änderungen aus der CMDB . • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: cmdb_ci_Service_detected • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

Integration von Drittparteidaten in CMDB

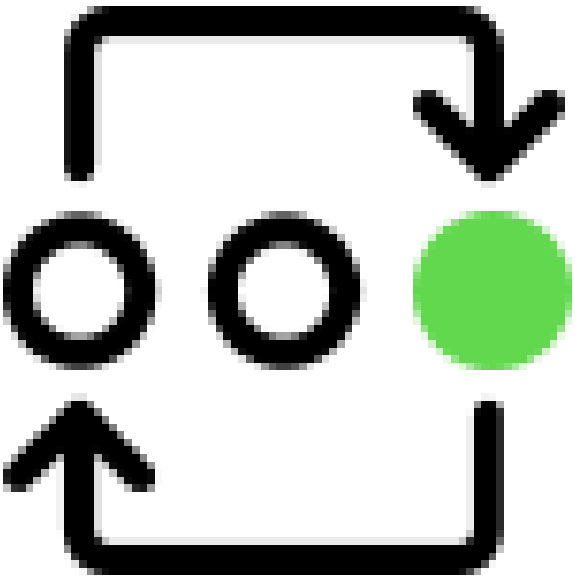
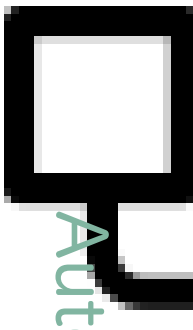
Importieren und integrieren Sie Drittparteidaten in Configuration Management Database (CMDB) Klassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbare Methoden

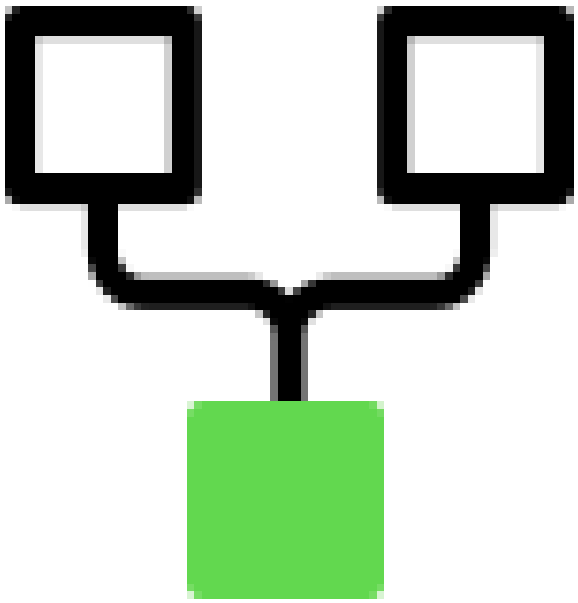
Verwenden Sie die Kombination der folgenden Datenintegrationsmethoden, um Drittparteidaten in zu integrieren CMDB.

Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen	IntegrationHub ETL	Servi
		
Framework, das eine Reihe allgemeiner Vorgänge und Funktionalitäten für Integrationen bereitstellt.	ETL-Transformationszuordnungen für Integrationen.	Connectors Einbind

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API Service Graph Connectors



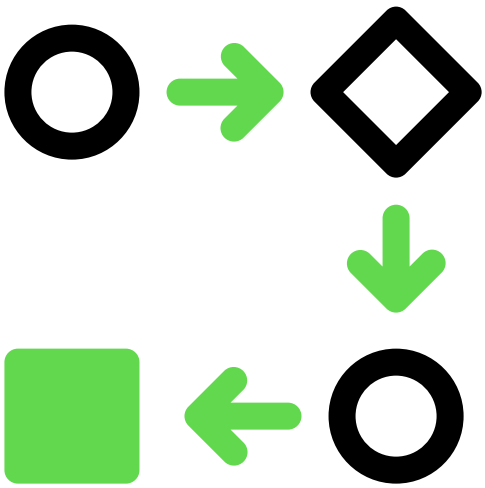
Connectors zum korrekten und schnellen Einbringen von API-Daten.

Erweiterte Integrationslösungen

Vereinfachen Sie die Integration, und lösen Sie Probleme mit den folgenden erweiterten Integrationslösungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

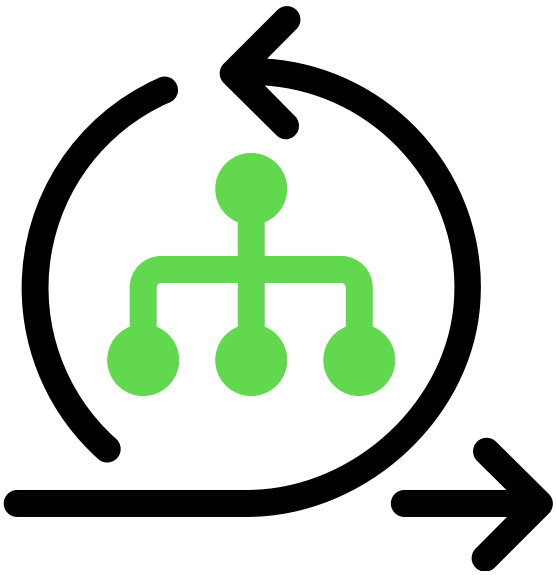
Service Graph Connector Central



CMDB-Arbeitsbereich

Eine Ansicht zum Verwalten des gesamten Lebenszyklus von Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging Service Graph Connector Verbindungen.

Now Assist für Service Graph Connectors (SGC)



Kompetenzen und Funktionen der generativen KI zur Lösung von Problemen in Service Graph Connectors.

Zugehörige Anwendungen und Funktionen

CMDB Schemamodell

Eine Sammlung von Klassendiagrammen und Klassenattributen für Schlüssel CMDB Klassen.

CMDB-Tabellenbeschreibungen

Beschreibungen des Schlüssels CMDB Tabellen im Basissystem.

CMDB CI-Klassenmodelle

A ServiceNow Store App, die Klassenmodelle hinzufügt, die die Basis erweitern CMDB Klassenhierarchie. Die Hierarchie enthält Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträge und abhängige Beziehungen, falls zutreffend. Sie können dann die hinzugefügten Klassen wie jede andere verwenden CMDB Basisklasse.

CMDB wird ausgefüllt

Optionen zum Ausfüllen von CMDB.

Discovery-Muster

A ServiceNow Store App, die eine Bibliothek von Discovery-Mustern für die Erkennung bestimmter Geräte und Anwendungen in der Branche bereitstellt.

CMDB-Identifizierung und -Abgleich (IRE)

Ein zentralisiertes Framework zum Identifizieren und Abgleichen von Daten aus verschiedenen Datenquellen, das die Integrität von gewährleistet CMDB Wenn mehrere Datenquellen zum Erstellen und Aktualisieren von Konfigurationselement-Datensätzen (Configuration Item, CI) verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen(sn_cmdb_int_util) Store-App enthält CMDB Integrations-Dashboard Und eine Reihe von Transformationen und Skripteinbindungen der robusten Transformations-Engine (RTE).

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Abhängigkeiten

CMDB- und CSDM-Datengrundlagen-Dashboards v2.3.5 oder höher (siehe Integrität in überwachen CSDM Und CMDB-Datengrundlagen-Dashboards)

Mit CMDB Integrations-Dashboard

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Elemente Service Graph Connectors Und alle anwenderdefinierten Integrationen, die in IntegrationHub ETL erstellt wurden.

Weitere Informationen finden Sie unter CMDB Integrations-Dashboard.

RTE-Transformationen verwenden

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen(com.snc.cmdb.integration_util) Plugin stellt die Integration Commons-Funktionalität bereit. Sie können die Transformationen und Skripteinbindungen verwenden, um die in der CMDB gespeicherten Werte durch verschiedene Datenintegrationen oder Änderungen zu standardisieren. Die Attribute, die in enthalten sind Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App sind Attribute, die die Identification and Reconciliation Engine (IRE) für die Identifizierung benötigt, oder Attribute, die zum Ableiten von Klassen verwendet werden können.

Die Transformationen sind Allgemeine Vorgangstypen und Vorlagenskripts verfügbar als Vorgänge mit Vorlagen. Ein Vorlagenvorgang ist eine Transformation, die die Logik für die Transformation steuert. Das Ergebnis ist, dass es nur eine einzelne Ausgabe geben kann. Wenn eine Transformation mehrere Werte zurückgibt, werden diese Werte von einer Dreifach-Pipe verkettet (|||). Sie müssen dann die geteilte Transformation verwenden, um die Werte abzurufen, an denen Sie interessiert sind. Die Eingaben sind entweder ein einzelnes Feld oder eine Liste von Feldern. Für alle bis auf eine Transformation wird davon ausgegangen, dass es sich bei den Eingaben um eine feste Liste von Feldern handelt, wie für jede der folgenden einzelnen Transformationen beschrieben.

Hinweis: Die RTE-Transformationen sind in enthalten Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App und sind in verfügbar IntegrationHub ETL Store-App. Weitere Informationen zu RTE-Transformationen finden Sie unter RTE-Vorgangstypen, die in enthalten sind Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen App Und RTE transformiert Vorlagenskripts, die in enthalten sind Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen App.

ServiceNow Service Graph Connectors Die in verfügbar sind ServiceNow Store, Haben Abhängigkeiten von den Transformationen und Skripteinbindungen in Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App. Wenn Sie eine solche CMDB-Integration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

installieren, wird daher der Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App wird ebenfalls automatisch installiert.

Sie können auch den ADM-Adapter (Application Dependency Mapping) konfigurieren, um laufende Prozesse, TCP-Verbindungen und Anwendungen in auszufüllen CMDB. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren des ADM-Adapters für Service Graph Connectors.

Wichtig: Führen Sie nach Upgrades und Bereitstellungen neuer Anwendungen oder Integrationen Schnellstarttests aus, um dies zu überprüfen Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Funktioniert wie erwartet. Weitere Informationen finden Sie unter Schnellstarttests für Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren des ADM-Adapters für Service Graph Connectors

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors

Verwalten CMDB Datenlöschung

Berechnung der Partitionsgröße für paralleles Laden in Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen

Schnellstarttests für Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen

CMDB Integrations-Dashboard

Sie können verwenden CMDB Integrations-Dashboard Das eine zentrale Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Elemente bietet Service Graph Connectors Und alle anwenderdefinierten Integrationen, die in erstellt wurden IntegrationHub ETL Ausführen.

Hinweis: Beginnend mit Xanadu Release, die CMDB Integrations-Dashboard Ist in verfügbar Next Experience Anwenderoberfläche. Weitere Informationen zu finden Next Experience Anwenderoberfläche, siehe Next Experience-Benutzeroberfläche .

Auf der CMDB Integrations-Dashboard , Sie können Metriken für alle anzeigen Service Graph Connector Führt aus oder filtert die Ansicht nach einem bestimmten Connector, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Connector-Ausführung.

Erfahren Sie mehr über CMDB Integrations-Dashboard Aus dem folgenden Video.

Übersicht über das Dashboard „CMDB-Integrationen“

Zugriff CMDB Integrations-Dashboard

Greifen Sie auf zu CMDB Integrations-Dashboard Wird mit bereitgestellt Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App zur Aufrechterhaltung der Datenkonsistenz und -Genauigkeit über mehrere Datenquellen hinweg.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Dashboards**an.

   Tipp: Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Platform Analytics** > **Bibliothek** > **Dashboards**an.

2. Wählen Sie in der Dashboards-Ansicht aus **Dashboard „CMDB-Integrationen“** Und führen Sie eine der folgenden Aufgaben aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie aus **CMDB-Ausführungsstatus** Registerkarte, um Metriken wie die Gesamtzahl der Integrationen und verarbeiteten Zeilen, aktive Integrationsausführungen, tägliche Statistiken und Details zu den aktualisierten Klassen anzuzeigen.
- Wählen Sie aus **CMDB-Integrationsfehler** Registerkarte, um Metriken wie die Anzahl der Import- und Integrationsfehler und die Anzahl der fehlerhaften importierten Datensätze anzuzeigen.
- Zeigen Sie auf die Punktzahl auf den verschiedenen Kacheln, um einen Drilldown zu den Listenansichten für die zugehörigen Datensätze durchzuführen. Zeigen Sie auf die Diagramme, um weitere Details für das Diagramm anzuzeigen.
- Grenzen Sie den Umfang der Integrationsausführungen ein, die in den Metriken im Dashboard enthalten sind, indem Sie Filter auf der rechten Seite des Dashboards konfigurieren. Legen Sie einen der folgenden Filter fest, und wählen Sie dann aus **Anwenden** . Die Filtereinstellungen gelten für alle Metriken mit einem Filtersymbol in der oberen linken Ecke.

Filter

Filter	Beschreibung
Importdatum	Wählen Sie Aus **Alle** Oder einen Zeitraum, z. B. **Letzte 7 Tage** , Aus dem Integrationsausführungen in Metriken aufgenommen werden sollen.
CMDB-Anwendungen	Wählen Sie Aus **Alle** , Oder eine CMDB-Anwendung wie **SCCM** , Oder eine anwenderdefinierte Integration, aus der Integrationsausführungen in Metriken aufgenommen werden sollen.
CMDB-Import	Wählen Sie Aus **Alle** , Oder eine bestimmte Integrationsausführung, die in Metriken aufgenommen werden soll.

RTE-Vorgangstypen, die in enthalten sind Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen App

Die Vorgangstypen der robusten Transformations-Engine (RTE) sind gängige Vorgangsmethoden, die in ETL verwendet werden können, ohne eigene komplexe Datenumwandlungen schreiben zu müssen.

Die folgenden Vorgangstypen sind in verfügbar Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen App.

Verkettung

Kombiniert die Werte aus Eingabefeldern in einer einzelnen Zeichenfolge und verbindet sie mit dem optionalen *`joining_string`*Feld.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätsverkettungsvorgang [sys_rte_eb_concat_Operation]
Eingabefeld	*`source_sys_rte_eb_fields`*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	Die Eingabe ist ein Satz von Feldern und Konstanten.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der kombinierte Wert der bereitgestellten Felder als einzelne Zeichenfolge.
Zusätzliche Felder	*joining_string* (Optional)

Beispiel

Eingabe	Jointing_string	Ergebnis
„Input_1“, „input_2“, „input_3“	", "	„Input_1, input_2, input_3“

In booleschen Wert konvertieren

Konvertiert den eingehenden Wert in einen booleschen Wert.

Details	
Tabelle	RTE-Entitätskonvertierung in booleschen Vorgang [sys_rte_eb_to_boolean_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist `Wahr` Wenn die Eingabe ist `Wahr` Oder `1` , Andernfalls ist die Ausgabe `Falsch` . (Groß-/Kleinschreibung nicht beachten)

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
Input_1	falsch
true	wahr
1	wahr
0	falsch
11	falsch

In Datum konvertieren

Versucht, den eingehenden Wert in einen GlideDateTime-Wert zu konvertieren, indem das date_Format auf den eingehenden Wert angewendet wird.

Details	
Tabelle	RTE-Entitätskonvertierung in Datumsvorgang [sys_rte_eb_to_date_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	Die Eingabe ist ein Datenzeitstempelwert im Datumsformat.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Datums-Zeitstempel im angegebenen Datumsformat. Versucht, direkt mit GlideDateTime zu konvertieren, wenn das date_Format falsch ist. Gibt einen leeren Wert zurück, wenn die Analyse überhaupt nicht möglich ist.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„2018/09/20 11:21:00 AM EST“ mit date_Format „jjj/MM/tt hh:mm:ss a z“	"2018-09-20 16:21:00"
„2018/09/20 01:21:00 PM EST“ mit date_Format „jjj/MM/tt hh:mm:ss a z“	„2018 20.9-20 18:21:00“
„09/20/18“ mit date_Format „jjjj/MM/tt hh:mm:ss a z“	""0018-09-20 00:00:0"

In numerischen Wert konvertieren

Konvertiert den eingehenden Wert in eine Zahl.

Details	
Tabelle	RTE-Entität – Vorgang „in numerischen Wert konvertieren“ [sys_rte_eb_to_numerical_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Wert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist ein numerischer Wert. Wenn der Eingabewert nicht numerisch ist, ist die Ausgabe leer.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
Input_1	Null
1,23	1,23
1,00	1
zwei	Null

Kopieren

Kopiert den Wert des Quellfelds in alle Zielfelder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätskopiervorgang [sys_rte_eb_copy_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Wert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields* Ausgabe ist der kopierte Quellfeldwert.
Zusätzliches Feld	*overwrite_existing_value*(Optional, boolescher Wert): Wenn Wahr , Dann werden die Werte der Zielfelder ersetzt. Andernfalls wird kein nicht leerer Wert überschrieben.

Ersten numerischen Wert extrahieren

Legt das Zielfeld als ersten numerischen Wert im Quellfeld fest.

Details	
Tabelle	RTE – numerischen Vorgang extrahieren [sys_rte_eb_Extract_numerical_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Wert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der numerische Wert, der in der Eingabe gefunden wurde.
Zusätzliche Felder	• *decimal_places* (Optional, Zahl)#: Erzwingt, dass die Ausgabe eine bestimmte Anzahl von Dezimalstellen hat. • *remainder_target_field* (Optional, Verweis auf Feld): Auf den gekürzten Rest des Quellfelds festlegen, nachdem der erste numerische Wert entfernt wurde.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
100 mb	100
100,123 mb	100.123
100,123 mb mit *decimal_places*=2	100.12
100 mb mit *decimal_places*=2	100,00
100 mb mit *remainder_target_field*	MB

Glide-Suchvorgang

Führt eine Suche in der Datenbank in der Zieltabelle durch, die in angegeben ist *target_table*Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	RTE-Glide-Suchvorgang [sys_rte_eb_Glide_Lookup_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_fields* Die Datenbanktabelle für die Suche.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields* Die resultierenden Daten basierend auf dem Suchvorgang.
Zusätzliche Felder	• *target_table* • *glide_matching_fields* (Zeichenfolge): Kommagetrennte Liste von Spaltennamen in der Zieltabelle. Für jedes Eingabefeld in Source_sys_rte_eb_fields muss eine gleiche Anzahl von Werten in Glide_matching_fields vorhanden sein. • *glide_target_fields* (Zeichenfolge): Kommagetrennte Liste von Spaltennamen in der Zieltabelle. Für jedes Zielfeld in target_sys_rte_eb_fields muss eine gleiche Anzahl von Werten in Glide_target_fields vorhanden sein.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
• Eingabefeld 1: 100 South Charles Street, Baltimore • Eingabefeld 2: MD • Zieltabelle: Standort (cmn_location) • Glide-Übereinstimmungsfelder: Straße, Bundesland • Glide-Zielfelder: sys_ID	Ausgabefeld 1: 25ab9c4d0a0a0bb300f7dabdc0ca7c1c

Mehrfacheingabeskript

Führt ein Skript mit mehreren Eingaben aus, die festlegen *target_sys_rte_eb_field*Feld als Ausgabe für dieses Skript.

Details	
Tabelle	RTE-Entität – Mehrfacheingabeskript-Vorgang [sys_rte_eb_Multi_in_script_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe ist ein Skript.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	Ausgabe ist das Ergebnis des Eingabeskripts.
Zusätzliche Felder	• *script* (Skript) • *use_unique_input_sets*(Boolescher Wert): Wenn Wahr , Nur eindeutige Eingabewerte sind im Daten-Batch für die IRE-Verarbeitung enthalten. Andernfalls werden alle Feldwerte des Eingabeobjekts eingeschlossen.

Beispiel für die Verwendung *use_unique_input_sets*, Mit einer Skriptfunktion, die benötigt Record_type Und Operating_System Als Eingabe und Rückgabe Record_with_os :

Beispiele

Datensatz	Record_type	operating_system
1	Computer	Windows XP
2	Computer	Linux
3	Computer	Windows XP

Wenn „use_unique_input_Sets“ auf festgelegt ist Wahr , Verarbeitet das Skript nur zwei Werte (Computer + Windows XP Und Computer + Linux). Wenn Use_unique_input_Sets Ist auf festgelegt Falsch , Dann wird jeder der drei Werte einzeln verarbeitet (Computer + Windows XP , Computer + Linux , Und Computer + Windows XP).

Beispielskript:

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
            // batch[i].<field> gives access to the field value
            var in0 = gs.nil(batch[i].record_type) ? '' : batch[i].record_type;
            var in1 = gs.nil(batch[i].operating_system) ? '' : batch[i].operating_system;
            // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
            output[i] = in0 + "_" + in1;
        }
    }
})(batch, output);
```

Mehrere Ein-/Ausgabeskripts

Führt ein Skript mit mehreren Eingaben aus, die die in angegebenen Zielfelder festlegen *target_sys_rte_eb_fields*Feld als die mehreren Ausgaben für dieses Skript.

Details	
Tabelle	RTE-Entität – Vorgang für Mehrfacheingabe/Ausgabeskript [sys_rte_eb_multiple_input_output_script_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe ist ein Skript.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields* Ausgabe ist das Ergebnis des Eingabeskripts.
Zusätzliche Felder	*script* (Skript)

Beispielskript:

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            var userId = (batch[i].user_id);
            var userIdParts = userId.split(".");
            output[i].first_name = userIdParts[0];
            output[i].last_name = userIdParts[1];
          }
        }
      })(batch, output);
```

Ersetzen Des Regulären Ausdrucks

Ersetzt jede Teilzeichenfolge der Eingabezeichenfolge, die dem in angegebenen Muster für reguläre Ausdrücke entspricht *match_regex*Feld mit der in angegebenen Zeichenfolge *replacement_regex* Feld.

Details	
Tabelle	RTE – Vorgang zum Ersetzen des regulären Ausdrucks [sys_rte_eb_regex_replace_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die ersetzte Zeichenfolge.
Zusätzliche Felder	• *match_regex* (Zeichenfolge, regulärer Ausdruck) • *replacement_regex* (Zeichenfolge)

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„String&with(Special)$characters“ mit Match_regex="[^0-9a-ZA-Z]+" und Replacement_regex=" "	„Zeichenfolge Mit Sonderzeichen“

Ersetzen

Ersetzt jede Teilzeichenfolge der Eingabezeichenfolge, die der in angegebenen Zeichenfolge entspricht *match_string*Feld mit der in angegebenen Zeichenfolge *replacement_string*Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	RTE – Vorgang zum Ersetzen der Entität [sys_rte_eb_replace_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die ersetzte Zeichenfolge.
Zusätzliche Felder	• *match_string* (Zeichenfolge) • *replacement_string* (Zeichenfolge)

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„Ursprüngliche Zeichenfolge“ mit Match_string = „Original“ und Replacement_string= „Ersatz“	„Ersatzzeichenfolge“

Runder numerischer Wert

Rundet den numerischen Eingabewert auf die nächste ganze Zahl ab. #Nicht-Nummern werden gekürzt.

Details	
Tabelle	RTE – numerischer Rundungsvorgang für Entität [sys_rte_eb_Round_numerical_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein numerischer Wert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist eine ganze Zahl.
Zusätzliche Felder	• *match_string* (Zeichenfolge) • *replacement_string* (Zeichenfolge)

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„1,5“	„2“
„1,4“	„1“
„ich bin eine Zeichenfolge“	„“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skriptvorgang

Führt ein Skript mit einer Eingabe aus und legt fest *target_sys_rte_eb_field*Feld als Ausgabe für dieses Skript.

Hinweis: Der Skriptvorgangstyp wurde weitgehend durch den Mehrfacheingabeskript-Vorgang ersetzt und ist aus Gründen der Abwärtskompatibilität mit den vorhandenen Konfigurationen enthalten.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätsskriptvorgang [sys_rte_eb_script_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Skript.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist das Ergebnis des Eingabeskripts.
Zusätzliche Felder	• *script*(Skript) • *use_unique_input_sets*(Boolescher Wert): Wenn Wahr , Nur eindeutige Eingabewerte sind im Daten-Batch für die IRE-Verarbeitung enthalten. Andernfalls werden alle Feldwerte des Eingabeobjekts eingeschlossen. Ein Beispiel und weitere Informationen finden Sie unter Multiple Input Script Transform.

Das Quellfeld ist in der Variable „Batch“ als JavaScript-Feld „Eingabe“ enthalten.

```
(function(batch, output) {
            for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
                  // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
                  // batch[i].input gives access to the field value
                  var in0 = gs.nil(batch[i].input) ? '' : batch[i].input;
                  // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
                  output[i] = in0 + " modified by script";
               }
            }
         })(batch, output);
```

Beispiel:

```
/* Example Script
 (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
       //step1: access the input variables
       var a = batch[i].input; //Value of the source field.

       //step2: Your script/code goes here.
       var b = a + 1;
       //step3: set the output for each elements
       output[i] = b;
    }
 })(batch, output);
*/
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Festlegen

Legt fest *target_sys_rte_eb_field*Feldwert für die in angegebene Zeichenfolge *set_value*Feld.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätssatzvorgang [sys_rte_eb_Set_Operation]
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Wert, der dem zugeordnet ist *set_value*Feld.
Zusätzliche Felder	• *set_value* (Zeichenfolge) • *overwrite_existing_value* (Optional, boolescher#Wert): Bei „wahr“ wird der aktuelle Wert des Zielfelds überschrieben. Andernfalls wird ein nicht leerer Wert nicht ersetzt.

Min/Max. festlegen

Legt das Zielfeld entweder auf das Maximum oder Minimum der Werte aus allen Eingabefeldern fest.

Details	
Tabelle	RTE – Min./Max.-Vorgang für Entität [sys_rte_eb_min_max_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe ist ein Satz von Werten.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist der Höchst- oder Mindestwert basierend auf *min_max*Wert.
Zusätzliche Felder	• *data_type* (Auswahlliste mit Werten wie ZEICHENFOLGE, NUMERISCH und DATUM) • *min_max* (Auswahlliste mit Werten wie MIN. Und MAX.)

Beispiele

Eingabe	Ausgabe
"2", "-1", "0"	2
„A“, „b“	c
„2“, „-1“, „0“	-1
„A“, „b“	a

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teilen

Teilt die in enthaltene Zeichenfolge auf *source_sys_rte_eb_field*Eingabewert an dem in angegebenen Trennzeichen *splitting_string*Feld und weist dem das resultierende Array von Zeichenfolgen zu *target_sys_rte_eb_field*Feld, in der Reihenfolge.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätsaufteilungsvorgang [sys_rte_eb_Split_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields* Ausgabe ist eine Liste von Teilzeichenfolgen.
Zusätzliche Felder	*splitting_string* (Zeichenfolge)

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„Value1||value2||value3“, Splitting_string:„||“ mit target_sys_rte_eb_fields {target1,target2,target3}	Target1: Wert1, target2: Wert2, target3: Wert3
„Wert1||Wert2||Wert3“, Splitting_string:“||“ mit target_sys_rte_eb_fields {target1}	Ziel1: Wert1
„Value1“, Splitting_string:“|“ mit target_sys_rte_eb_fields {target1,target2,target3}	Target1: Wert1, target2: <null>, target3: <null>

Kürzen

Entfernt alle Leerzeichen am Anfang und am Ende der Zeichenfolge, die in enthalten ist *source_sys_rte_eb_field*Eingabewert und weist das Ergebnis zu *target_sys_rte_eb_field*Feld. #Diese Transformation entspricht der Java String TRIM()-Methode.

Details	
Tabelle	RTE – Entitätsbeschneidungsvorgang [sys_rte_eb_TRIM_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist der Eingabezeichenfolgenwert, jedoch ohne führende und nachfolgende Leerzeichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„ Wert 1“	„ Wert 1“

Großbuchstaben

Ändert alle Zeichen des *source_sys_rte_eb_field*Eingabewert in Großbuchstaben und weist das Ergebnis zu *target_sys_rte_eb_field*Feld.

Details	
Tabelle	RTE – Vorgang in Großbuchstaben für Entität [sys_rte_eb_Upper_Case_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Zeichenfolgenwert in Großbuchstaben.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„ Wert 1“	„WERT1“

Großbuchstaben Beschneiden

Kombiniert die Transformationen „Großbuchstaben“ und „Trimmen“.

Details	
Tabelle	RTE – Vorgang zum Verkürzen von Großbuchstaben für Entität [sys_rte_eb_Upper_Case_TRIM_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Zeichenfolgenwert.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Zeichenfolgenwert in Großbuchstaben ohne Leerzeichen am Anfang und Ende

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
„#####Wert1###“	„WERT1“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

RTE transformiert Vorlagenskripts, die in enthalten sind Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen App

Die Transformationen der robusten Transformations-Engine (RTE) sind Vorlagenvorgänge, die in enthalten sind Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Die folgenden skriptbasierten RTE-Transformationen sind in verfügbar Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen App.

CI-Suchvorgang

Verwenden Sie , um den Wert eines Felds für ein vorhandenes Konfigurationselement (CI) in der CMDB anhand des nativen Quellschlüssels abzurufen.

Details	
Tabelle	CI-Suchvorgang der robusten Transformations-Engine [sn_cmdb_int_util_ci_Lookup_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe in Reihenfolge: **1.** Discovery-Quelle **2.** Nativer Schlüssel der Quelle **3.** CI-Feld Der Vorgang fragt die Tabelle „Quelle“ [sys_object_Source] für die Discovery-Quelle und den zugehörigen nativen Quellschlüssel ab und gibt dann den CI-Feldwert des übereinstimmenden Datensatzes in der Zieltabelle und die zugehörige Ziel-SYS-ID zurück.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Wert des Feldnamens im CI, der mit der Suche des nativen Quellschlüssels übereinstimmt, oder eine leere Zeichenfolge, wenn keine Übereinstimmung vorhanden ist.

Die Tabelle „Quelle“ [sys_object_Source] wird mithilfe der Discovery-Quelle und des nativen Quellschlüssels nach dem letzten Scan abgefragt. Die Tabelle iteriert durch die Ergebnisse der Abfrage und fragt die Zieltabelle nach der Ziel-SYS-ID ab, bis ein gültiges CI gefunden wird. Nachdem ein gültiges CI gefunden wurde, gibt der Vorgang den Wert des CI-Felds für das übereinstimmende CI zurück.

Beispiel

Discovery-Quelle	Nativer Schlüssel der Quelle	CI-Feld	Ergebnis
ServiceNow	ServiceNow||| COMPUTERNAME||| Computer-01	name	Computer-01

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unternehmen bereinigen

Verwenden Sie , um den Namen des Hardware-Herstellers zu bereinigen und den Datensatz der Tabelle „Unternehmen“ [Core_Company] hinzuzufügen, um eine Referenz auszufüllen, wenn der Hersteller nicht mit einem Modell oder einer Software (cpu_manufacturer) verknüpft ist.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Unternehmen bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_Cleanse_Company_Operation]
Eingabefeld	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist ein Unternehmens-/Herstellername.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende sys_ID und der Name des Unternehmens in Core_Company, verkettet durch eine Triple-Pipe (|||).
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseCompany(input*

Wenn kein übereinstimmender Datensatz vorhanden ist, wird in Core_Company ein neuer Datensatz erstellt, sodass die Rückgabe immer eine sys_ID und einen Namen enthält (es sei denn, die Eingabe ist leer oder ungültig). Der Name wird bereinigt, und eine Fuzzy-Suche wird über die Skripteinbindung CmdbIntegrationCompanyModelUtil durchgeführt, bevor die MakeAndModelJS-Plattform-API aufgerufen wird.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
SERVICENOW	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb|||ServiceNow

Hardwaremodell bereinigen

Verwenden Sie , um ein Hardwaremodell zu erstellen, zu bereinigen oder zu suchen, um eine Referenz (model_ID) zu erstellen.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Hardwaremodell bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_Cleanse_Hardware_model_Operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in Reihenfolge: **1.** Der Herstellername **2.** Der Modellname Wenn einer der Werte von sich selbst bereitgestellt wird, verarbeitet der Vorgang nur das gefundene Element.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	Ausgabe ist die resultierende sys_ID und der Name des Unternehmens in Core_Company sowie sys_ID und Name des Modells in cmdb_model – alle verkettet durch eine Triple-Pipe (|||).
Skripteinbindungsfunktion	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseModelAndCompa` `model_in)`

Wenn für den Hersteller oder das Modell kein übereinstimmender Datensatz vorhanden ist, wird ein neuer Datensatz erstellt, sodass die Rückgabe immer sys_IDs und Namen für beide Datensätze enthält (es sei denn, die Eingabe ist leer oder ungültig).

Der Herstellername wird wie die Transformation „Unternehmen bereinigen“ und verarbeitet Dann Herstellername und Modellname Werden an die MakeAndModelJS-Plattform-API gesendet.

Beispiel

Herstellername	Modellname	Ergebnis
ServiceNow Incorporated	SERVICENOW	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb||| ServiceNow||| ba29cb30371020004e0bfc8bcbe5d6d |||ServiceNow

Hardwaremodell mit Modellnummer bereinigen

Verwenden Sie , um ein Hardwaremodell zu erstellen, zu bereinigen oder zu suchen, um eine Referenz (model_ID) zu erstellen.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Hardwaremodell mit Modellnummernbetrieb bereinigen [sn_cmdb_int_util_cleanse_Hardware_model_number_Operation]
Eingabefelder	`source_sys_rte_eb_fields` Eingabe in Reihenfolge: **1.** Der Herstellername **2.** Der Modellname **3.** Die Modellnummer **4.** CI-Klasse **Hinweis:** Die CI-Klasse Das Feld ist ein optionales Eingabefeld, und wenn enthalten, das `MakeAndModelJS` Die Plattform-API ruft den Modelldatensatz ab, indem die Produktmodellklasse aus der Tabelle „Modellkategorie“ [cmdb_model_category] abgefragt wird. Andernfalls ruft die API den Modelldatensatz nur aus der Tabelle „Hardwaremodelle“ [cmdb_Hardware_Product_model] ab. Wenn einer der Werte von sich selbst bereitgestellt wird, verarbeitet der Vorgang nur das gefundene Element.
Ausgabefeld	`target_sys_rte_eb_field`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	Ausgabe ist die resultierende sys_ID und der Name des Unternehmens in Core_Company sowie sys_ID und Name des Modells in cmdb_model – alle verkettet durch eine Triple-Pipe (|||).
Skripteinbindungsfunktion	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseModelAndCompa model_in)`

Wenn für den Hersteller oder das Modell kein übereinstimmender Datensatz vorhanden ist, wird ein neuer Datensatz erstellt, sodass die Rückgabe immer sys_IDs und Namen für beide Datensätze enthält (es sei denn, die Eingabe ist leer oder ungültig).

Der Herstellername wird wie die Transformation „Unternehmen bereinigen“ verarbeitet, und dann werden der Herstellername, der Modellname und die Modellnummer an gesendet `MakeAndModelJS` Plattform-API.

Beispiel

Herstellername	Modellname	Modellnummer	Ergebnis
ServiceNow Incorporated	SERVICENOW	BC0AA8000C56	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb||| ServiceNow||| ba29cb30371020004e0bfc8bcbe5d6d |||ServiceNow

IP-Adresse bereinigen

Verwenden Sie diese Option, wenn ein Feld eine IP-Adresse bereitstellt.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „IP bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_ip_Operation]
Eingabefelder	`source_sys_rte_eb_field` Eingabe ist die zu bereinigende IP-Adresse.
Ausgabefeld	`target_sys_rte_eb_field` Ausgabe ist die resultierende IP-Adresse, die leer sein kann.
Skripteinbindungsfunktion	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().cleanseIpAddress(input)`

Die IP-Adresse wird sowohl auf IPv4- als auch auf IPv6-Strukturen zusammen mit einigen bekannten Ableitungen (ein IPv4 mit Leerzeichen anstelle von Zeiträumen) getestet. Wenn ein Ergebnis gefunden wird, wird es formatiert und zurückgegeben.

Beispiele

IP	Ip-Ergebnisse
192.160.89.1	192.160.89.1
192.160.89.1,54.21.12.311	192.160.89.1
192 160 89 1 54 21 12 311	192.160.89.1

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele (Fortsetzung)

IP	Ip-Ergebnisse
192-160-89-1	192.160.89.1
2001:0db8:0000:0000:0000:ff00:0042:8329	2001:0db8:0000:0000:0000:ff00:0042:8329
Junk	
175912537	10.124.54.89
-1	
0	

IP-Version bereinigen

Verwenden Sie diese Option, wenn die Datenquelle keine IP-Version bereitstellt oder wenn die IP-Version möglicherweise unzuverlässig ist.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „IP-Version bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_Cleanse_ip_Version_Operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist die zu bereinigende IP-Adresse.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der resultierende Suchschlüssel cmdb_ci_ip_address.ip_Version (entweder 4, 6 oder leer).
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().deriveIpVersion(input)*

Der Wert der Eingabe-IP-Adresse wird entweder auf die richtige IPv4- oder IPv6-Struktur überprüft, andernfalls ist die Rückgabe leer. Diese Funktion bietet keine IP-Bereinigung.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
192.160.89.1	4

MAC-Adresse bereinigen

Verwenden Sie diese Option, wenn ein Feld eine MAC-Adresse bereitstellt.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „MAC bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_mac_Operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist die zu bereinigende MAC-Adresse.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende MAC-Adresse, die leer sein kann.
Skripteinbindungsfunktion	*cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().cleanseMacAddress(input)*

Die MAC-Adresse wird zusammen mit einigen bekannten Ableitungen auf die richtige Struktur getestet (z. B. eine MAC-Adresse mit Leerzeichen anstelle von Doppelpunkten). Wenn ein Ergebnis gefunden wird, wird es formatiert und zurückgegeben.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
00 0A 95 9D 68 16	00:0a:95:9d:68:16

Betriebssystem bereinigen

Verwenden Sie , um einen Betriebssystemnamen zu extrahieren, zu bereinigen und zu formatieren, wenn die Quelle einen Betriebssystemwert bereitstellt.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „BS bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_cleanse_os_Operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field* Eingabe ist der zu bereinigende Betriebssystemname.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der resultierende Betriebssystemname. Der resultierende Betriebssystemname wird auch in das Listenfeld cmdb_ci_Computer.os geschrieben.
Skripteinbindungsfunktion	*cmdb_int_util.CmdbIntegrationOsUtil().cleanseAndInsertOs(input)*

Der Großteil der aktuellen Bereinigung konzentriert sich auf Microsoft-Betriebssystemwerte, abgesehen von allgemeinen Bereinigungen, z. B. Beheben der Gehäuseunterdrückung.

Beispiele

Betriebssystem	Betriebssystemergebnisse
Windows Server 2003 R2 64-Bit-Edition Service Pack 2	Windows Server 2003 R2
Windows 2003	Windows 2003
Windows Vista 64-Bit-Edition	Windows Vista
Windows 2000 Professional Service Pack 4	Windows 2000 Professional
Windows XP Service Pack 2-3	Windows XP

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele (Fortsetzung)

Betriebssystem	Betriebssystemergebnisse
Microsoft Windows Server 2003 R2 64-Bit-Edition Service Pack 2	Windows Server 2003 R2
Microsoft Windows 2003	Windows 2003
Microsoft Windows Vista 64-Bit-Edition	Windows Vista
Microsoft Windows 2000 Professional Service Pack 4	Windows 2000 Professional
Microsoft Windows XP Service Pack 2-3	Windows XP
linux-ubuntu	Linux-Ubuntu
Linux Ubuntu-Server	Linux Ubuntu-Server

Seriennummer bereinigen

Verwenden Sie , um ungültige Seriennummern zu bereinigen und zu entfernen.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Seriennummer bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_Cleanse_Serial_number_Operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe ist die zu bereinigende Seriennummer.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende Seriennummer.

Beispiele

Seriennummer	Seriennummernergebnisse
Ec2a2da-5312-aa3e-804c-c35feabeda5f	Ec2a2da-5312-aa3e-804c-c35feabeda5f
1045–1209–6738–4668–7696–2783	1045–1209–6738–4668–7696–2783

Seriennummer mit Rückgabe eines alternativen Werts bereinigen, falls ungültig

Verwenden Sie , um die Seriennummer zu bereinigen und die Länge der bereinigten Seriennummer zu überprüfen. Gibt den alternativen Wert zurück, wenn die Länge der Seriennummer ungültig ist.

Details	
Tabelle	Entität Der Robusten Transformations-Engine – Seriennummer Mit Alternative Bereinigen Wertrückgabe [sn_cmdb_int_util_cle $anse_Serial_number_with_Alternate_value_return_if_invalid]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	Eingaben: Seriennummer, alternativer Wert
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe: Bereinigte Seriennummer, wenn die Länge gültig ist, andernfalls alternativer Wert.
Skripteinbindungsfunktion	*global.SerialNumberManager().isValid(input)*

Der Vorgang bereinigt die Seriennummer und überprüft, ob die Länge der bereinigten Seriennummer größer oder gleich dem in angegebenen Wert ist *sn_cmdb_int_util.minimum_valid_serial_number_length*Systemeigenschaft. Der Standardwert der Eigenschaft ist auf festgelegt `7` .

IMEI-Nummer mit Rückgabe eines alternativen Werts bereinigen, falls ungültig

Verwenden Sie , um die IMEI-Nummer zu bereinigen und die Länge der bereinigten IMEI-Nummer zu überprüfen. Gibt den alternativen Wert zurück, wenn die Länge der IMEI-Nummer ungültig ist.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – IMEI bereinigen Mit alternativem Wert zurückgeben, wenn bewertet [sn_cmdb_int_util_Cleanse_imei_with_Alternate_value_return_if_invalid]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingaben: IMEI-Nummer, alternativer Wert
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe: IMEI-Nummer, wenn die Länge gültig ist, andernfalls alternativer Wert.
Skripteinbindungsfunktion	Keine

Der Vorgang bereinigt die IMEI-Nummer und überprüft, ob die Länge der bereinigten IMEI-Nummer dem in angegebenen Wert entspricht *sn_cmdb_int_util.valid_imei_number_length*Systemeigenschaft. Der Standardwert der Eigenschaft ist auf festgelegt `15` .

Softwaremodell bereinigen

Verwenden Sie , um ein Softwaremodell zu bereinigen und zu erstellen. Außerdem, um Hersteller und Softwaremodell zu erstellen, wenn sie nicht vorhanden sind, und mit einem Aufteilungsvorgang zu folgen.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Softwaremodell bereinigen“ [sn_cmdb_int_util_Cleanse_Software_model_Operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
	Eingabe in Reihenfolge: **1.** Der Herstellername **2.** Der Software-Name **3.** Die Softwareversion (nicht erforderlich) Wenn nur Hersteller oder Name angegeben wird, werden nur diese Werte verarbeitet und zurückgegeben.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende sys_ID und der Name des Unternehmens in Core_Company, der Name der bereinigten Software und die bereinigte Softwareversion, die alle von einer Dreifach-Pipe verkettet sind (|||).
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareModelUtil().cleanseSoftwareModel(model, version)*

Wenn kein übereinstimmender Herstellerdatensatz vorhanden ist, wird ein neuer Datensatz erstellt, sodass die Rückgabe immer die sys_ID und den Namen für den Hersteller enthält (wenn der Hersteller nicht leer oder ungültig ist).

Der Herstellername wird genauso verarbeitet wie in der Transformation „Unternehmen bereinigen“, und dann wird der Herstellername an die MakeAndModelJS-Plattform-API gesendet.

Der Softwarename und die Version werden bereinigt, formatiert und zurückgegeben. Die Version wird aus dem Softwarequenamen entfernt, falls vorhanden.

Beispiele

Hersteller	Software-Name	Softwareversion	Ergebnisse
Dell Inc.			
	Kein Hersteller		
		1.0.0.0	
Dell Inc.	DataEngine	1.0.17.2	B7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||DataEngine|||1.0.17.2
GenuineIntel	Testsoftware	1.0.0.1	7aad6d00c611228400f00e0f80b67d2d||| Intel|||TestSoftware||||1.0.0.1
Dell Inc.	Testsoftware	232	B7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||TestSoftware|||232
Dell Inc.	Testsoftware	123.0.0.0	B7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||TestSoftware|||123,0
Amerika Online	Testsoftware	1.0.0.0	0c43d035c61122750000251553f6f8e8||| Amerika Online|||TestSoftware||||1,0
Amerika Online	Testsoftware	1.0.0.0	0c43d035c61122750000251553f6f8e8||| Amerika Online|||TestSoftware||||1,0

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele (Fortsetzung)

Hersteller	Software-Name	Softwareversion	Ergebnisse
dell	Kleinbuchstaben	1.0.0.0	B7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||Kleinbuchstaben|||1,0
Dell Corporation. Incorporated, Corp	Testsoftware	1.0.0.0	B7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||TestSoftware|||1,0
Microsoft	Microsoft SQL Server 2016 Enterprise	2.0.0	0e8b8e650a0a0b3b004f285ffb1a4fc||| Microsoft|||Microsoft SQL Server 2016 Enterprise|||2,0
Dell-Computer	DataEngine	1.0.17.2	B7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||DataEngine|||1.0.17.2
Adobe	Testsoftware	1	B7e8b5c4c0a80169008b49e468920048||| Adobe Systems||||TestSoftware|||1,0

Software-Instanznamen erstellen

Verwenden Sie diese Option, wenn ein Hardware-Name, ein Software-Name und eine Softwareversion angegeben werden, um einen neuen Softwareinstanznamen zu erstellen.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Softwareinstanznamen erstellen“ [sn_cmdb_int_util_create_Software_instance_Name_Operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in Reihenfolge: **1.** Der Hardware-Name **2.** Der Software-Name **3.** Die Softwareversion (nicht erforderlich)
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Name der Softwareinstanz.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareModelUtil().createSoftwareInstan* *sw_name_in, sw_version_in)*

Beispiele

Hardware-Name	Software-Name	Softwareversion	Ergebnisse
computer1	Microsoft	2.0.1	microsoft 2,0.1-computer1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele (Fortsetzung)

Hardware-Name	Software-Name	Softwareversion	Ergebnisse
computer2	Adobe		adobe-Computer2
computer3	Adobe	2.1	adobe 2,1-Computer3
hw2	sw3	301	sw3 301-hw2

CI-Klasse von Modell ableiten

Verwenden Sie diese Option, wenn Sie einen Computerdatensatz verarbeiten und ein Modell bereitgestellt wird, die Klasse des Computers jedoch nicht eindeutig ist. Kann zusammen mit anderen Transformationen für die Ableitung von CI-Klassen verwendet werden.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Klasse aus Modell ableiten“ [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_model_Operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in Reihenfolge: **1.** Der Modellname **2.** Der aktuelle Klassenname
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der resultierende Klassenname.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromModelInput(class_in)*

Gibt keinen Wert einer Klasse zurück, die in der Klassenhierarchie (einer übergeordneten Klasse) höher ist als die angegebene Eingabeklasse. Beispiel: Gibt cmdb_ci_Computer nicht zurück, wenn die Eingabe cmdb_ci_Server ist. Betrachtet nur die Hierarchie „cmdb_ci_Computer“, die cmdb_ci_Server durchläuft (cmdb_ci_Computer, cmdb_ci_Server, untergeordnete Elemente von „cmdb_ci_Server“).

Sucht derzeit nach Indikatoren „Server“, „Windows Server“ und „Linux Server“ im Modell.

Beispiele

Modell	Klasse	Klassenergebnisse
Fensterserver	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
linux-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
linux-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Red hat-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Arch-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele (Fortsetzung)

Modell	Klasse	Klassenergebnisse
CentOS-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Fedora-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
SUSE-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
RHEL-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Junk		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Junk-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Junk	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

CI-Klasse von nativem Klassenbezeichner ableiten

Verwenden Sie diese Option, wenn ein Computerdatensatz verarbeitet wird und ein nativer Klassenindikator angegeben wird, die Klasse des Computers jedoch nicht eindeutig ist. Kann zusammen mit anderen Transformationen für die Ableitung von CI-Klassen verwendet werden.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Klasse von nativem Wert ableiten“ [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_native_value_Operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in Reihenfolge: **1.** Der native Klassenbezeichner **2.** Der aktuelle Klassenname
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der resultierende Klassenname.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromNativeVal(class_in)*

Gibt keinen Wert einer Klasse zurück, die in der Klassenhierarchie (einer übergeordneten Klasse) höher ist als die angegebene Eingabeklasse. Beispiel: Gibt cmdb_ci_Computer nicht zurück, wenn die Eingabe cmdb_ci_Server ist. Betrachtet nur die Hierarchie „cmdb_ci_Computer“, die cmdb_ci_Server durchläuft (cmdb_ci_Computer, cmdb_ci_Server, untergeordnete Elemente von „cmdb_ci_Server“).

Sucht derzeit im nativen Bezeichner nach Indikatoren „Server“, „Windows Server“ und „Linux Server“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele

Native Klasse	Klasse	Klassenergebnisse
Fensterserver	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
linux-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
linux-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Red hat-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Arch-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
CentOS-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Fedora-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
SUSE-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
RHEL-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Junk		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Junk-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Junk	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

CI-Klasse von Betriebssystem ableiten

Verwenden Sie diese Option, wenn Sie einen Computerdatensatz verarbeiten und ein Betriebssystem bereitgestellt wird, die Klasse des Computers jedoch nicht eindeutig ist. Kann zusammen mit anderen Transformationen für die Ableitung von CI-Klassen verwendet werden.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Klasse aus BS ableiten“ [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_os_Operation]
Eingabefelder	`source_sys_rte_eb_fields` Eingabe in Reihenfolge: **1.** Der Betriebssystemname **2.** Der aktuelle Klassenname
Ausgabefeld	`target_sys_rte_eb_field` Ausgabe ist der resultierende Klassenname.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Skripteinbindungsfunktion	*cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromOsName(os class_in)*

Gibt keinen Wert einer Klasse zurück, die in der Klassenhierarchie (einer übergeordneten Klasse) höher ist als die angegebene Eingabeklasse. Beispiel: Gibt cmdb_ci_Computer nicht zurück, wenn die Eingabe cmdb_ci_Server ist. Betrachtet nur die Hierarchie „cmdb_ci_Computer“, die cmdb_ci_Server durchläuft (cmdb_ci_Computer, cmdb_ci_Server, untergeordnete Elemente von „cmdb_ci_Server“).

Sucht derzeit im Betriebssystemnamen nach Indikatoren „Server“, „Windows Server“ und „Linux Server“.

Beispiele

Betriebssystem	Klasse	Klassenergebnisse
Fensterserver	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
linux-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
linux-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Red hat-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Arch-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
CentOS-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Fedora-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
SUSE-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
RHEL-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu-Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Junk		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Junk-Server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Junk	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

Virtuell von Hardwaremodell ableiten

Verwenden Sie diese Option, wenn Sie einen Computerdatensatz verarbeiten, der virtuell sein kann, ein Hardwaremodell bereitgestellt wird und der virtuelle Status mehrdeutig ist. Kann zusammen mit anderen Transformationen „Virtuell aus Transformationen ableiten“ verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	Entität der robusten Transformations-Engine – Vorgang „Virtuell aus Modell ableiten“ [sn_cmdb_int_util_derive_Virtual_from_model_Operation]
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in Reihenfolge: **1.** Der Name des Hardwaremodells **2.** Der aktuelle virtuelle Kennzeichnungswert
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende virtuelle Kennzeichnung (wahr/falsch). Wenn die aktuelle virtuelle Kennzeichnung „wahr“ ist, ist das Ergebnis „wahr“. Andernfalls ist das Ergebnis „wahr“ oder „falsch“.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom is_virtual_in)*

Sucht nach Indikatoren im Modellnamen für ein virtuelles Gerät (VMware).

Beispiele

Hardware-Modell	Kennzeichnung Für „Virtuell“	Ergebnisse Der Virtuellen Kennzeichnung
thinkpad	wahr	wahr
thinkpad	falsch	falsch
thinkpad		falsch
vmware Inc	wahr	true
	true	true
	„false“ eingestellt ist	„false“ eingestellt ist
		falsch

Virtuell von nativem Indikator ableiten

Verwenden Sie bei der Verarbeitung eines Computerdatensatzes, der virtuell sein kann, einen virtuellen Indikator von der Quelle bereitgestellt, und der virtuelle Status ist mehrdeutig. Kann zusammen mit anderen Transformationen „Virtuell aus Transformationen ableiten“ verwendet werden.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_derive_Virtual_from_native_value_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in Reihenfolge: **1.** Der native Indikator **2.** Der aktuelle virtuelle Kennzeichnungswert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende virtuelle Kennzeichnung (wahr/falsch). Wenn die aktuelle virtuelle Kennzeichnung „wahr“ ist, ist das Ergebnis „wahr“. Andernfalls ist das Ergebnis „wahr“ oder „falsch“.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom is_virtual_in)*

Testet den nativen Indikator anhand einer Liste allgemeiner Werte und sucht nach einem booleschen Indikator „wahr“.

Beispiele

Nativer Virtueller Wert	Kennzeichnung Für „Virtuell“	Ergebnisse Der Virtuellen Kennzeichnung
virtual	falsch	wahr
virtual		wahr
virtual	wahr	wahr
y	falsch	wahr
y		wahr
y	wahr	wahr
Ja	falsch	wahr
Ja		wahr
Ja	wahr	true
true	falsch	true
true		true
true	true	wahr
t	falsch	wahr
t		wahr
t	wahr	wahr
Sonstige	falsch	falsch
Sonstige		falsch
Sonstige	wahr	wahr
Nicht virtuell	falsch	falsch
Nicht virtuell		falsch
Nicht virtuell	wahr	true
	„false“ eingestellt ist	„false“ eingestellt ist
		„false“ eingestellt ist
	true	wahr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtuell von Seriennummer ableiten

Verwenden Sie bei der Verarbeitung eines Computerdatensatzes, der virtuell sein kann, eine Seriennummer wird von der Quelle bereitgestellt, und der virtuelle Status ist mehrdeutig. Kann zusammen mit anderen Transformationen „Virtuell aus Transformationen ableiten“ verwendet werden.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_derive_Virtual_from_Serial_number_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingabe in Reihenfolge: **1.** Die Seriennummer **2.** Der aktuelle virtuelle Kennzeichnungswert
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist die resultierende virtuelle Kennzeichnung (wahr/falsch). Wenn die aktuelle virtuelle Kennzeichnung „wahr“ ist, ist das Ergebnis „wahr“. Andernfalls ist das Ergebnis „wahr“ oder „falsch“.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom(serial_in, is_virtual_in)*

Sucht nach Indikatoren in der Seriennummer für ein virtuelles Gerät (VMware).

Beispiele

Seriennummer	Kennzeichnung Für „Virtuell“	Ergebnisse Der Virtuellen Kennzeichnung
123	wahr	wahr
123	falsch	falsch
123		falsch
vmware-123	wahr	true
	true	true
	„false“ eingestellt ist	„false“ eingestellt ist
		falsch

Extrahieren und nach Einheiten skalieren

Verwenden Sie diese Option, wenn die Quelle numerische Werte hat, die skaliert werden müssen, und numerische Werte mit einer Eingabe wie 2048 MB. Die Quelle stellt nicht immer die Einheiten bereit, daher kann es erforderlich sein, die bereitgestellten Einheiten zu berechnen oder zu erraten. Die Zieleinheiten hängen vom Zielfeld in der CMDB ab. Wenn nicht angegeben, ist das Feld Dezimalstelle standardmäßig auf 2 festgelegt.

Hinweis: Bei diesem Feld wird die Groß-/Kleinschreibung beachtet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_Extract_and_scale_by_units_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationExtractScaleUnitUtil().extractAndScaleUn*

Beispiele

Eingabewert	Standardeinheit	Ausgabe-Einheit	Ergebnis
2048 Mb	Mb	GB	2GB
17179869184	B	GB	16GB

Erster Nicht-Null-Wert

Verwenden Sie diese Option, wenn Sie eine Liste von Feldern mit ähnlichen Informationen haben, die einem einzelnen Feld zugeordnet werden müssen, und Sie die Reihenfolge einordnen möchten, in der sie diese Werte bereitstellen können.

Beispielsweise gibt es intern in SolarWinds eine Hierarchie von Tabellen, die verknüpft sind. In einem Beispiel kann der Name eines Computers aus der untergeordneten Tabelle oder einer dieser übergeordneten Tabellen stammen, aber jedes dieser Tabellen ist ein separates Feld im Abruf. Beginnend mit der spezifischsten Tabelle werden die Werte nach der ersten Instanz eines Namenswerts gesucht.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_first_non_null_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Die Eingabe ist eine Liste von Feldern beliebiger Länge.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Wert aus dem ersten Feld in der Liste, das keinen Null- (oder leeren) Wert hat.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationFirstNonNullValueUtil().firstNonNullValu*

Beispiel

Feld 1	Feld 2	Feld 3	Ergebnis
	foo	foo2	foo

Name, Domäne, FQDN, DNS-Satz verarbeiten

Verwenden Sie diese Option, wenn die Quelle Informationen zu Name, Domäne, FQDN oder DNS bereitstellt. Kann nur für eine Teilmenge dieser verwendet werden (wenn beispielsweise die Quelle nur Name und Domäne bereitstellt). Wenn eine Quelle nur Felder bereitstellt, die in der Eingabeliste (FQDN) niedriger sind, kann die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CmdbIntegrationHardwareNameUtil-Skripteinbindung von einem Skriptvorgang aufgerufen werden, um zu minimieren, dass leere Dummy-Felder erstellt werden müssen.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_Process_Name_Set_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Benötigt bis zu vier Eingabefelder (zusätzliche Felder werden ignoriert) in der folgenden Reihenfolge: **1.** Name **2.** Domäne **3.** FQDN **4.** DNS Sie müssen nicht alle vier Eingabewerte angeben, aber Sie müssen diese Werte in der angegebenen Reihenfolge angeben. Wenn Sie beispielsweise nur die Domäne bereinigen möchten, müssen Sie ein Namensattribut angeben, auch wenn es leer ist.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist ein verketteter Satz von Werten in derselben Reihenfolge, die eine Triple-Pipe (|||) verwenden: {Name}|||{Domain}|||{fqdn}|||{dns}
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareNameUtil().processNameDomainFqdn(name, domain, fqdn, dns)*

FQDN und DNS werden zuerst verarbeitet, um festzustellen, ob ihre Formate korrekt sind. FQDN hat einen zusätzlichen regulären Discovery-Ausdruck, der übergeben werden muss (über Eigenschaften): `Glide.Discovery.fqdn.regex – Standard: ^([^.]+)\\.(?:[^.]+\\.)+[^.]+)$`

Mögliche Namen- und Domänenwerte werden nach Möglichkeit extrahiert. Wenn Name und Domäne verarbeitet werden und kein FQDN vorhanden ist, wird nach Möglichkeit ein Wert generiert. Ein resultierender Namenswert wird auch mithilfe der folgenden Discovery-Kennzeichnungen geändert:

1. glide.discovery.hostname.case: Standard: Keine Änderung. Kann auf „Kleinbuchstaben“, „Großbuchstaben“, „keine Änderung“ festgelegt werden
2. glide.discovery.hostname.include_domain: Standard: Falsch. Bei „wahr“ wird die Domäne dem endgültigen Namenswert hinzugefügt

Beispiele

Name	Domäne	FQDN	DNS	Ergebnisse
MYNAME	other.net	otherName.other.net	mycomp.servicenow.com	MYNAME||| other.net||| otherName.other.net||| mycomp.servicenow.com
na	other.net	otherName.other.net	mycomp.servicenow.com	Anderer Name||| other.net|||

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele (Fortsetzung)

Name	Domäne	FQDN	DNS	Ergebnisse
				otherName.other.net||| mycomp.servicenow.com
			servicenow.com	||| servicenow.com||||||||
			name.servicenow.com	Name||| servicenow.com||| name.servicenow.com||| name.servicenow.com
		name.servicenow.com		Name||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||
		name.servicenow.com		Name||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||
name	servicenow.com			Name||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||

FQDN verarbeiten

Verwenden Sie diese Option, wenn die Quelle einen vermuteten FQDN-Wert, aber keine anderen Namensfelder wie Name, Domäne oder DNS bereitstellt.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_Process_fqdn_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field* Die Eingabe ist ein einzelnes Feld mit einem FQDN.
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Die Ausgabe ist ein verketteter Satz von Werten in derselben Reihenfolge mit einer Dreifach-Pipe (|||): {Name}|||{Domain}|||{fqdn}|||{dns}
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareNameUtil().processNameDomainFqdn('', fqdn, '')*

Die Verarbeitung folgt der gleichen Logik wie die Transformation „Prozessname, Domäne, FQDN, DNS-Satz“, außer dass nur FQDN als Eingabe verwendet wird.

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
mycomputer.servicenow.com	mycomputer|||servicenow.com||| mycomputer.servicenow.com||||

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einheit skalieren

Verwenden Sie diese Option, wenn die Quelle numerische Eingaben enthält, die skaliert werden müssen. Die Quelle stellt nicht immer die aktuellen Einheiten bereit, daher kann es erforderlich sein, die bereitgestellten Einheiten zu berechnen oder zu erraten. Die Zieleinheiten hängen von dem Feld ab, das in der CMDB angestrebt wird.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_scale_unit_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingaben in Reihenfolge: **1.** Der Eingabewert **2.** Die aktuellen Einheiten **3.** Die Zieleinheiten
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der Eingabewert, der von den aktuellen Einheiten bis zu den Zieleinheiten skaliert wird. Wenn für die aktuellen Einheiten keine Einheiten gefunden werden, wird der Eingabewert zurückgegeben. Wenn keine aktuellen Einheiten oder Zieleinheiten gefunden werden, wird die Eingabe als Ausgabe zurückgegeben.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationScaleUnitUtil().scaleUnits(input_value, input_unit, output_unit)*

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
• Eingabefeld 1: 1 • Eingabefeld 2: GB • Eingabefeld 3: MB	1024

Suche nach Software-Bündel-ID

Verwenden Sie diese Option, wenn eine Quelle, z. B. Jamf, nicht den Softwareherausgeber, sondern eine Mac-Softwarepaket-ID bereitstellt. Software-Paket-ID-Suche sucht nach Datensätzen in der Tabelle „Bundleid-Suche“ [sn-cmdb_int_util_Bundleid_Lookup] nach Bundle_ID Wenn ein Datensatz mit der angegebenen Bundle_ID vorhanden ist, wird der jeweilige Softwareherausgeber extrahiert. Andernfalls wird ein neuer Datensatz erstellt, der bei der nächsten Ausführung der Datenquelle „Mac-Softwarepaket-IDs suchen“ abgefragt wird.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_Software_Bundle_ID_Lookup_Operation

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Eingabefelder	• Source_sys_rte_eb_field • Bundle-ID
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Ausgabe ist der resultierende Künstlername, der Track-Name und der Verkäufername, alle verkettet durch eine dreifache Pipe (||||) oder eine leere Zeichenfolge, wenn keine Übereinstimmung gefunden wird.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareBundleIdLookup.lookupSoftware(bundleId)*

Beispiel

Eingabe	Ergebnis
Eingabefeld 1: Com.microsoft.Word	Microsoft Corporation|||Microsoft Word|||| Microsoft Corporation

Suche nach Anwender

Verwenden Sie diese Option, um einen Anwender in der Anwendertabelle [sys_user] nach Anwendername oder E-Mail zu suchen, wobei versucht wird, die Übereinstimmung in der folgenden Reihenfolge zu finden:

1. Der Anwendername, der mit übereinstimmt *user_name*Attribut.
2. Die E-Mail, die dem E-Mail-Attribut entspricht.
3. Wenn nichts übereinstimmt, wird ein leeres Element zurückgegeben.

Details	
Tabelle	sn_cmdb_int_util_user_Lookup_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields* Eingaben in Reihenfolge: 1. Anwendername 2. E-Mail (Optional)
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* SysId des sys_user.
Skripteinbindungsfunktion	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationUserLookup.lookupUser(username, email)*

Beispiele

Eingabe	Ergebnis
Eingabefeld 1: abel.tuter	62826bf0371020004e0bfc8bcbe5df1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele (Fortsetzung)

Eingabe	Ergebnis
• Eingabefeld 1: Atuter • Eingabefeld 2: abel.tuter@example.com	62826bf0371020004e0bfc8bcbe5df1

Konfigurieren des ADM-Adapters für Service Graph Connectors

Sie können den ADM-Adapter (Application Dependency Mapping) konfigurieren, um laufende Prozesse, TCP-Verbindungen und Anwendungen in CMDB auszufüllen.

Als Anwender mit der Administratorrolle können Sie verwenden *ADMHelper*Skripteinbindung zum Konfigurieren des ADM-Adapters, der laufende Prozesse, TCP-Verbindungen und Anwendungen in CMDB ausfüllt. Die *ADMHelper*Skripteinbindung ist in verfügbar Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util). Die *ADMHelper*Skripteinbindung ruft auf *ApplicationDependencyMapping*Skripteinbindung, die in der Anwendung „Muster für Discovery und Service-Mapping“ (sn_itom_pattern) verfügbar ist.

Der ADM-Adapter erfordert die in der folgenden Tabelle beschriebenen Eingaben:

Eingaben für den ADM-Adapter

Eingabe	Eingabetyp
Details Zum Laufenden Prozess	Erforderlich
Computer-Sys-Id	Erforderlich
TCP-Verbindungsdetails	Optional
ADM-Eigenschaften	Optional

Zum Interpretieren und Ausfüllen der CIs benötigt der ADM-Prozessor die Eingabedaten in einem bestimmten Format. Stellen Sie sicher, dass die Schlüssel wie im folgenden Beispiel dargestellt geformt sind:

Beispielschlüssel für ADM-Prozessor

TCP-Verbindungsdaten	Laufender Prozess

[
{
"pid": "1068",
"local_ip": "127.0.0.1",
"local_port": "199",
"ip": "0.0.0.0",
"port": "199",
"state": "LISTEN",
"type": "on"
}
]
	[
	{
	"pid": "1",
	"ppid": "0",
	"command": "/usr/lib/systemd/systemd", "name": "systemd",
	"parameters": "--switched-root --system --deserialize 21"
	}
	
	]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die *ApplicationDependencyMapping*Die Skripteinbindung verarbeitet TCP-Verbindungen und laufende Prozessdaten und füllt die folgenden Tabellen aus:

- TCP-Verbindungen [cmdb_tcp]
- Prozess wird ausgeführt [cmdb_running_Process]
- Anwendung [cmdb_ci_appl]

Hinweis: Nachdem die Daten in die Tabellen „TCP-Verbindungen“ [cmdb_tcp] und „laufender Prozess“ [cmdb_running_Process] ausgefüllt wurden *ApplicationDependencyMapping*Die Skripteinbindung stimmt die TCP-Verbindungen und laufenden Prozessdaten ab, um die Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] basierend auf den Daten in den Tabellen „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] und „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] auszufüllen. Klassifizierte Prozesse werden der entsprechenden untergeordneten Klasse in der Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] hinzugefügt. Das Hinzufügen nicht klassifizierter Prozesse zur Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] hängt vom Systemeigenschaftswert ab.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors

Das Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen(sn_cmdb_int_util) Store-App ermöglicht den Zugriff auf Verbindungsdetails von Service Graph Connectors In einer einzigen Ansicht.

Mit der CCF können Sie auf alle von verwendeten Verbindungen zugreifen Service Graph Connectors Oder die Verbindungen, die spezifisch für sind Service Graph Connector. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung für zugeordnet sind Service Graph Connector.

Verbindungen werden angezeigt

Um die Verbindungsdetails für alle anzuzeigen Service Graph Connectors Die CCF verwenden, navigieren Sie zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Verbindungen** Über den Anwendungsnavigator.

Wenn ein Service Graph Connector Verwendet CCF. Sie können auch die für den Connector spezifischen Verbindungen anzeigen. Um die Verbindungsdetails anzuzeigen, öffnen Sie Service Graph Connector Greifen Sie im Anwendungsnavigator auf das Modul „Verbindungen“ zu, um die Liste „Service Graph-Verbindungen“ anzuzeigen, und wählen Sie dann den Verbindungsnamen aus.

Die Seite „Service Graph-Verbindungen“, auf der die Verbindungsdetails angezeigt werden, enthält auch **Verbindung Testen** Zugehöriger Link, den Sie zum Testen der Verbindung auswählen können. Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird eine Erfolgsmeldung angezeigt. Andernfalls wird eine Fehlermeldung mit dem Grund des Fehlers angezeigt.

CCF-Tabellen

Die CCF verwendet die folgenden Tabellen:

Service Graph-Verbindungen [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_connection]

Speichert die Verbindungsdatensätze für alle Service Graph Connectors Die CCF verwenden. Die Tabelle „Service Graph-Verbindungen“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_connection] enthält auch andere CCF-Tabellen als zugehörige Listen.

Eigenschaften [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_connection_property]

Speichert die Verbindungseigenschaften, die einer bestimmten Verbindung zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph-Verbindungsdatenquellen [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_connection_Data_Source]

Speichert die viele-zu-viele-Verbindungsdetails (m2m) zwischen der Tabelle „Service Graph-Verbindungen“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_connection] und den Datenquellen für einen Service Graph Connector.

Geplante Datenimporte für Service Graph-Verbindung [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_connection_scheduled_Data_Import]

Speichert die m2m-Verbindungsdetails zwischen der Tabelle „Service Graph-Verbindungen“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_connection] und den geplanten Datenimporten für einen Service Graph Connector.

Service Graph-Verbindungstestskript [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_connection_Test_script]

Speichert Datensätze, die Skripts zum Auslösen des Testverbindungsprozesses für enthalten Service Graph Connectors.

Verwalten CMDB Datenlöschung

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen(sn_cmdb_int_util) Store-App verwendet Post-Skript- und Transformationszuordnungsmethoden, um importierte Elemente zu entfernen Configuration Management Database (CMDB) Datensätze, die später aus der Quellanwendung der Drittpartei gelöscht wurden.

Post-Skript-Methode

Die Post-Skript-Methode überprüft die Quelltabelle [sys_object_Source] auf Konfigurationselemente (CIs), die bei der letzten Ausführung für einen bestimmten Quell-Feed nicht aktualisiert wurden. Anschließend werden alle nicht aktualisierten CIs aus dem zugehörigen Ziel entfernt CMDB Tabellen synchron, die das Entfernen von Zieldatensätzen nacheinander verarbeiten.

Am Meisten Service Graph Connectors Verwenden Sie die Post-Skript-Methode, um das Entfernen von zu verwalten CMDB Datensätze.

Die Post-Skript-Methode verwendet Datensatzentfernung Skript zur Verarbeitung verschiedener Strategien zum Löschen von Datensätzen. Das harte Löschen umfasst das dauerhafte und vollständige Entfernen von Datensätzen aus CMDB, Wodurch sie nicht mehr wiederhergestellt werden können und für Daten geeignet sind, die nicht mehr benötigt werden. Bei der Soft-Löschung werden Datensätze als gelöscht markiert, ohne sie tatsächlich aus dem zu entfernen CMDB, Ermöglicht eine potenzielle Wiederherstellung und Beibehaltung von Verlaufsdaten. Die optimierte weiche Löschung, die von der Identification and Reconciliation Engine (IRE) verwaltet wird, verbessert diesen Ansatz für das weiche Löschen, indem eine spezialisierte Tabelle wie die Erweiterungsattribute-Tabelle verwendet und Abgleichsregeln angewendet werden, um gelöschte Datensätze effizienter zu verwalten. Standardmäßig kann die Tabelle bis zu 100 Datensätze gleichzeitig enthalten. Als Anwender mit der Administratorrolle können Sie diese Grenze jedoch anpassen, indem Sie festlegen *sn_cmdb_int_util.ire_payload_items_size*Systemeigenschaft. Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht verfügbar, und Sie müssen diese Eigenschaft vom Typ „Ganzzahl“ in erstellen Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util). Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .

Transformieren Sie die zuordnungsbasierte Methode

Die auf der Transformationszuordnung basierende Methode überprüft die Quelltabelle [sys_object_Source] auf Konfigurationselemente (CIs), die bei der letzten Ausführung für einen bestimmten Quell-Feed nicht aktualisiert wurden. Anschließend wird der Multi-Thread-Löschansatz verwendet, um nicht aktualisierte CIs aus dem zugehörigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ziel zu entfernen CMDB Tabellen gleichzeitig, die das Entfernen aller Zieldatensätze innerhalb eines Importsatzes gleichzeitig verarbeiten. Mehrere Importsätze werden erstellt, um Zieldatensatzdaten in der Bereitstellungstabelle „Datensatz entfernen“ für Integration Commons [sn_cmdb_int_util_remove_Record] zu speichern, die das Löschen von Datensätzen mit mehreren Threads ermöglicht. Daher wird die Datenverarbeitungszeit reduziert.

Die Bereitstellungstabelle „Datensatz entfernen“ [sn_cmdb_int_util_remove_Record] verfolgt nicht aktualisierte CIs, indem Zieldatensatzdetails gespeichert werden, einschließlich Discovery-Quelle, Quell-Feed, sys_ID der Zieltabelle und Zieltabellenname dieser CIs. Das in definierte Startskript `Remove Record Transform Map`Löscht dann die Datensätze aus den zugehörigen Zieltabellen.

Die auf der Transformationszuordnung basierende Methode wird von verwendet Service Graph Connector Um die Datenverarbeitungszeit zu verbessern. Zum Beispiel die SG-Tanium – Software entfernen Datenquelle in Service Graph Connector für Tanium Entfernt Softwaredaten mit der auf Transformationszuordnungen basierenden Methode. Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für Tanium.

Berechnung der Partitionsgröße für paralleles Laden in Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen

Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Unterstützt die berechnete Partitionsgröße für das Framework zum parallelen Laden, wenn dies in einem unterstützt wird Service Graph Connector.

Die Funktion zum parallelen Laden von ServiceNow AI Platform, Führt das Laden von Daten mit mehreren Threads aus. Die Partitionsgröße für eine Datenquelle wird von berechnet Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Anwendung, die von der Funktion zum parallelen Laden verwendet wird. Diese Partitionsgröße bestätigt, dass die Arbeitsauslastung gleichmäßig auf die verfügbaren Threads verteilt ist. Durch Ausgleichen der Datenlast eine Datenquelle in einem Service Graph Connector Kann das Laden von Daten über die verfügbaren Knoten hinweg einheitlich verwalten, wodurch die Verarbeitungszeit reduziert und die Gesamteffizienz verbessert wird. Dieser Ansatz fördert das effiziente Laden von Daten, minimiert Latenzen und optimiert die Leistung von Datenquellen.

Die Berechnung der Partitionsgröße für die Funktion zum parallelen Laden in Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Anwendung basiert auf den folgenden Berechnungen:

- Berechnung der Partitionsgröße
- Berechnung paralleler Aufträge

Berechnung der Partitionsgröße

Die Partitionsgröße für das parallele Laden in einer Datenquelle wird sowohl durch die Anzahl der aktiven primären Knoten auf Ihrem bestimmt ServiceNow Instanz und Gesamtvolumen der Daten, die von der Datenquelle geladen werden sollen, mit der folgenden Formel:

```
Partition size = Total data volume / (10% * Active primary nodes)
```

Zum Beispiel, wenn vorhanden `4` Aktive primäre Knoten und das zu ladende Datenvolume sind `1000` Einheiten, die Partitionsgröße wird wie folgt berechnet:

```
Partition size = 1000 / (10% * 4) = 1000 / 0.4 = 25
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechnung paralleler Aufträge

Parallele Aufträge ermöglichen die gleichmäßige Verteilung der Arbeitsauslastung auf mehrere Aufträge, reduzieren die Ladezeit für Daten und verbessern die Effizienz des Datenabrufs. Die Berechnung der Anzahl der parallelen Aufträge, die für eine Partition erstellt wurden, basiert auf der folgenden Formel:

```
Number of parallel jobs = Total data volume/Partition size
```

Im vorherigen Beispiel, wo das Gesamtdatenvolumen ist `1000` Einheiten und die Partitionsgröße beträgt `25` , Die Anzahl der erstellten parallelen Aufträge wird wie folgt berechnet:

```
Number of parallel jobs = 1000/25 = 40
```

Schnellstarttests für Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen

Validieren Sie dies Integrationen für CMDB Bestanden Sie die Validierung Und funktionieren weiterhin, nachdem Sie Konfigurationsänderungen vorgenommen haben, z. B. das Anwenden eines Upgrades oder die Entwicklung einer Anwendung.

Gefahr: Standardmäßig ist die Systemeigenschaft zum Ausführen automatisierter Tests deaktiviert, um zu verhindern, dass Sie dieses Tests versehentlich auf einem Produktionssystem ausführen. Führen Sie Tests zur Vermeidung von verfälschten Daten oder Ausfällen nur für Entwicklungs-, Test- und andere Nicht-Produktionsinstanzen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Ausführung von Automated Test Framework-Test aktivieren oder deaktivieren .

Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen

CMDB INT: Test-Suite für die CMDB-Integrationsvalidierung
Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB INT: Testsitzungsanwendung festlegen	Ändern Sie „Serverseitiges Skript ausführen“, um einen Anwendungsnamen festzulegen, um nur eine Integration zu testen. Andernfalls werden alle installierten Integrationen getestet.	Paris
CMDB INT: Test gegen Quellanalyse	Testen Sie eine Integration anhand der Werte in der Tabelle „CMDB Integration Source Analysis“ [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_source_analysis].	Paris
CMDB INT: Anwendungsfeed validieren	Validieren Sie alle Anwendungsfeeds in einer Integration.	Paris
CMDB INT: Discovery-Quelle validieren	Validieren Sie das Vorhandensein der Discovery-Quelle.	Paris
CMDB INT: Entitätszuordnungen validieren	Validieren Sie alle Entitätszuordnungen einer Integration.	Paris
CMDB INT: Felder validieren	Validieren Sie Felder für CMDB-Integrationen.	Paris

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB INT: Test-Suite für die CMDB-Integrationsvalidierung
Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
CMDB INT: Suchvorgänge validieren	Validieren Sie CMDB-Integrationssuchvorgänge.	Paris
CMDB INT: Obligatorische Vorgänge validieren	Validieren Sie, ob alle Integrationen für obligatorische Vorgänge für zugeordnete Felder vorhanden sind.	Paris
CMDB INT: Vorgänge validieren	Validieren Sie alle Vorgänge für eine Integration.	Paris
CMDB INT: Referenzen validieren	Validieren Sie CMDB-Integrationsreferenzen.	Paris
CMDB INT: Zugehörige Einträge validieren	Validiert alle zugehörigen Klassen anhand des Datenverzeichnisses für zugehörige Einträge.	Paris
CMDB INT: Beziehungen validieren	Validieren Sie CMDB-Integrationsbeziehungen.	Paris

Weitere Informationen zu Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen finden Sie unter Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen.

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

IntegrationHub ETL

Verwenden Sie die Store-App IntegrationHub ETL, um ETL-Transformationszuordnungen zu erstellen und zu verwalten, die Drittparteidaten in die CMDB oder in nicht-CMDB-Tabellen integrieren, ohne die Integrität der Daten zu gefährden. IntegrationHub ETL bietet eine vereinfachte Anwenderoberfläche, die Sie durchgehend durch den Integrationsprozess führt, einschließlich einer Testintegrationsausführung von Beispieldaten.

Das IntegrationHub ETL-Plugin (sn_int_Studio) stellt die IntegrationHub ETL-Funktionalität bereit.

- Verwenden Sie das Dashboard „CMDB-Integrationen“, um Fortschritt, Ergebnisse und Fehler im Zusammenhang mit der Verwendung anwenderdefinierter Integrationen nachzuverfolgen, die in IntegrationHub ETL erstellt wurden. Das Dashboard „CMDB-Integrationen“ ist in enthalten Integration Commons für CMDB Store-App.
- Beobachten Sie IntegrationHub ETL | Ressourcen werden in die CMDB importiert Video für eine Einführung und einen Rundgang durch das IntegrationHub ETL-Tool.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rollen

Benutzer mit der Rolle cmdb_inst_admin können IntegrationHub ETL verwenden, um Integrationen zu erstellen oder eine bereits vorhandene Integration anzupassen, die von bereitgestellt wird ServiceNow Oder ein Lieferant bei ServiceNow Store. Ein Lieferant kann eine neue Integration erstellen und sie als Anwendung bereitstellen, die jeder verwenden kann.

Unterstützung für nicht-CMDB-Tabellen

Beginnend mit Zurich Release unterstützt IntegrationHub ETL die Integration von Drittparteidaten in einige nicht-CMDB-Tabellen. IntegrationHub ETL unterstützt nicht-CMDB-Tabellen, die von Identification and Reconciliation (IRE) unterstützt werden. Weitere Informationen darüber, welche nicht-CMDB-Tabellen unterstützt werden, und über die erforderliche Konfiguration finden Sie unter IRE-Unterstützung für nicht-CMDB-Tabellen.

Unterstützte nicht-CMDB-Tabellen sind in IntegrationHub ETL verfügbar, wenn Klassen, bedingte Klassen, Klassenzuordnungen und Referenzquellen in Zuordnungsdefinitionen angegeben werden. Es gibt jedoch einige Unterschiede zwischen der Verwendung von CMDB-Klassen und nicht-CMDB-Tabellen in IntegrationHub ETL:

- Die Angabe von Klassenzuordnungen ist für nicht-CMDB-Tabellen nicht obligatorisch.
- Das Hinzufügen von Beziehungen gilt nicht für nicht-CMDB-Tabellen.
- Klassenzuordnungen für eine nicht-CMDB-Tabelle basieren auf einem Referenzfeld anstelle einer CMDB-Beziehung.

Hinweis: Obwohl die IntegrationHub ETL-Anwenderoberfläche und die zugehörige Dokumentation auf CMDB- und CMDB-Elemente verweisen, gelten die meisten dieser Referenzen auch für unterstützte nicht-CMDB-Tabellen.

Prozess

Die beiden Schlüsselkomponenten, die IntegrationHub ETL für die Verarbeitung verwendet, sind:

- Robuste Transformations-Engine (RTE) : Wird verwendet, um Rohquelldaten, die in Bereitstellungstabellen gespeichert sind, in die Daten umzuwandeln, die zugeordnet und in die CMDB integriert sind. RTE verwendet ETL-Transformationszuordnungen, die während der Datentransformation für die Integration erstellt wurden.
- Identification and Reconciliation Engine (IRE): Wird als zentralisiertes Framework für Identifizierungs- und Abgleichsprozesse in verschiedenen Datenquellen verwendet. IRE-Prozesse helfen, die Datenintegrität in der CMDB und in unterstützten nicht-CMDB-Tabellen aufrechtzuerhalten.

IntegrationHub ETL verwendet RTE und IRE, die zusammenarbeiten, um Daten zu verarbeiten und zu integrieren. Daten werden zuerst aus einer Datenquelle importiert und dann in temporären Bereitstellungstabellen in Importsatzsystemen gespeichert. Mithilfe der Daten in den Bereitstellungstabellen und der von IntegrationHub ETL erstellten ETL-Transformationszuordnung erstellt RTE IRE-Nutzlasten, die dann von IRE verarbeitet werden. IRE wendet Abgleichsprozesse an, um potenzielle Probleme wie doppelte CIs zu vermeiden, um sicherzustellen, dass die CMDB- oder nicht-CMDB-Tabellen fehlerfrei bleiben, und integriert dann die resultierenden Daten.

Wenn Sie eine Integration erstellen, importieren Sie Quelldaten, wandeln Daten bei Bedarf um, und wählen Sie CMDB-Zielklassen (oder nicht-CMDB-Tabellen) und Attribute aus, denen die Daten zugeordnet werden sollen. Schließlich führen Sie einen Integrationstest der Beispieldaten mithilfe Ihrer Einstellungen in IntegrationHub ETL aus. Sie können dann eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorschau der Integrationstestergebnisse anzeigen und alle Einstellungen anpassen, bevor Sie wiederkehrende Integrationsausführungen für große Datensätze planen. Wenn Sie die ETL-Transformationszuordnung auf einer Entwicklungsinstanz entwickeln und testen, können Sie die Konfiguration vor der Implementierung in einer Produktionsinstanz testen und anpassen.

Sie können beispielsweise Daten aus SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager) integrieren.

Weitere Informationen finden Sie auf der Community-Seite IntegrationHub-Extrahieren der Transformationslast (IH-ETL) ist GA im ServiceNow Store Für einen Überblick über IntegrationHub ETL, einschließlich der Komponenten und des Workflows.

Geführtes Setup

Ein geführtes Setup organisiert alle Aufgaben in der richtigen Reihenfolge, verfolgt den Abschluss von Aufgaben und erzwingt alle Aufgabenabhängigkeiten. Aufgaben, die vom Abschluss anderer Aufgaben abhängen, werden aktiviert oder deaktiviert, wenn Sie das Tool durchlaufen und Aufgaben abschließen.

Schreibgeschützter Modus

Beim Öffnen eines Service Graph Connector, in dem IntegrationHub ETL keine eingehenden Daten aus der Datenquelle erkennt, ist die Integration im schreibgeschützten Modus verfügbar. Im schreibgeschützten Modus können Sie auf alle geführten Setup-Aufgaben auf der Seite „ETL-Umwandlungszuordnungsassistent“ zugreifen. Sie können alle Einstellungen und Definitionen in der Integration überprüfen, auch wenn sie nicht mit tatsächlichen Daten gefüllt ist. Sie können jedoch keine Aktualisierungen an einer schreibgeschützten Verbindung vornehmen.

Der schreibgeschützte Modus ist nützlich, um eine vorhandene Verbindung zu untersuchen, um eine neue Verbindung zu erstellen, die der schreibgeschützten Verbindung ähnelt. Der schreibgeschützte Modus kann auch bei der Behebung von Problemen mit der Verbindung helfen.

IntegrationHub ETL und Importsätze

Die Verwendung von IntegrationHub ETL- und ETL-Transformationszuordnungen hat gegenüber der Verwendung von Importsätzen und Transformationszuordnungen die folgenden Vorteile:

- Prozesse der Identification and Reconciliation Engine (IRE) sind in die IntegrationHub ETL integriert, sodass alle Daten automatisch von IRE im Rahmen der Integration verarbeitet werden. Die Verwendung von Importsätzen und Transformationszuordnungen bietet keine einfache Möglichkeit, IRE-Prozesse anzuwenden.
- IntegrationHub ETL verwendet das geführte Setup, das Anleitungen und eine einfache Anwenderoberfläche für den gesamten Prozess der Integration von Drittparteidaten bietet.
- IntegrationHub ETL enthält einen Integrationstest für einen kleinen Datensatz mit der neuen ETL-Transformationszuordnung. Mit diesem Test können Sie die Ergebnisse überprüfen und Konfigurationseinstellungen anpassen, bevor Sie wiederkehrende Integrationen planen.

Bedingungen

Die folgenden Begriffe sind der IntegrationHub ETL zugeordnet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-Anwendung

Name des Drittparteilieferanten, z. B. SCCM 2019. Eine CMDB-Anwendung hat zwei zugeordnete Attribute: `Name`Und `Discovery Source`. Stellen Sie beim Erstellen einer neuen Integration sicher, dass Sie eine Discovery-Quelle für die CMDB-Anwendung konfigurieren, die Sie verwenden möchten, bevor Sie IntegrationHub ETL verwenden.

Datenquelle

Der Quell-Feed, z. B. SCCM 7,0-Computeridentität, aus dem die Rohquelldaten importiert werden. Wenn Sie verschiedene REST-Endpunkte für verschiedene Datentypen verwenden, wird jeder REST-Endpunkt einer eigenen Datenquelle und einer ETL-Transformationszuordnung zugeordnet.

ETL-Transformationszuordnung

Die von IntegrationHub ETL generierte Ausgabe. Sie können Drittparteidaten in die CMDB oder in nicht-CMDB-Tabellen integrieren, indem Sie eine ETL-Transformationszuordnung verwenden, die für die jeweilige Integration konfiguriert ist.

Quelldaten

Ursprüngliche Rohdaten, die in IntegrationHub ETL importiert wurden. Quelldaten können in ihrer ursprünglichen Form verwendet werden, oder Sie können die Daten vor der Zuordnung und Integration umwandeln.

Umwandeln

Ein Vorgang, den Sie auf eine bestimmte Datenspalte anwenden können, um die Datenwerte zu transformieren. Beispiel: Um das Format der Datenwerte zu transformieren. Verwenden Sie Transformationen, um Datenformate zu standardisieren und andere Systemanforderungen zu erfüllen.

Transformierte Daten

Einige der Quelldaten entsprechen möglicherweise nicht den Anforderungen ihrer Ziel-CMDB-Attribute und -Klassen oder nicht-CMDB-Tabellen. In diesen Fällen können Sie verschiedene Arten von Transformationen auf die Quelldaten anwenden, bevor Sie die Daten den Ziel-CMDB-Klassen und -Attributen oder nicht-CMDB-Tabellen zuordnen. Transformationen können beispielsweise Datenformat konvertieren, Werte ersetzen und Werte aus mehreren Datenspalten verketten.

Jede CMDB-Anwendung kann mehrere Verbindungen zum Abrufen von Rohdaten haben. Jede Verbindung, die zum Abrufen eines bestimmten Datentyps verwendet wird, verfügt über ein eigenes Datenquellenpaar und eine ETL-Transformationszuordnung. Daher kann eine CMDB-Anwendung mehrere ETL-Transformationszuordnungen haben, und jede dieser ETL-Transformationszuordnungen ist einer einzelnen Datenquelle zugeordnet.

Zum Beispiel:

CMDB-Anwendung	ETL-Transformationszuordnung	Datenquelle
SCCM	SCCM-Computer identifizieren	/sccm/2019/comp
	SCCM-Datenträger	/sccm/2019/Disk
	SCCM-Anwendung	/sccm/2019/appl

Geschachtelte Datennutzlasten

Um geschachtelte Datennutzlasten zu verarbeiten, müssen Sie zuerst sicherstellen, dass die für die Integration verwendete Datenquelle mit festgelegt ist Daten in einer Spalte Option. Mit dieser Einstellung können Sie geschachtelte Daten in einer JSON-Nutzlast korrekt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

darstellen, die IntegrationHub ETL dann als geschachtelte Daten verarbeitet und nicht als Flat Data.

Beispiel für geschachtelte Daten:

```
{
        "u_computer_fqdn": "computer2-fqdn",
        "u_computer_id": 2,
        "u_computer_ip": "computer2-ip",
        "u_computer_location": "PDX",
        "u_computer_mac": "computer2-mac",
        "u_computer_name": "nested-payload-computer2",
        "u_computer_os": "computer2-os",
        "interfaces": [
           {
              "u_interface_ip": "computer2-eth1-ip",
              "u_interface_mac": "computer2-eth1-mac",
              "u_interface_name": "computer2-eth1",
              "ip": ""
           },
           {
              "u_interface_ip": "computer2-eth2-ip",
              "u_interface_mac": "computer2-eth2-mac",
              "u_interface_name": "computer2-eth2",
              "ip": {
                 "u_ip_address": "computer2-eth2-ip",
                 "u_mac_address": "computer2-eth2-mac"
              }
           }
        ],
        "software": [
           {
              "u_software_name": "computer2-software2",
              "u_software_version": "computer2-software2-1.0",
              "instance": {
                 "u_software_instance_name": "computer2-software1-instance"
              }
           },
           {
              "u_software_name": "computer2-software2",
              "u_software_version": "computer2-software2-2.0",
              "instance": {
                 "u_software_instance_name": "computer2-software2-instance"
              }
           }
        ]
     },
```

Sie können die Ebenen geschachtelter Daten in einem separaten Bereich in IntegrationHub ETL anzeigen, Transformationen anwenden, diese Daten zuordnen und in die CMDB integrieren.

Beim Erstellen einer geschachtelten Daten-JSON-Nutzlast gelten die folgenden Einschränkungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Feldnamen müssen mit einem Buchstaben (zwischen A–Z oder a–z) oder mit „_“ beginnen und dürfen nur Buchstaben (zwischen A–Z oder a–z), Ziffern (0–9) oder das Zeichen „_“ enthalten.

  Ein Feldname darf beispielsweise keine Sonderzeichen wie *, [,], #, $, Leerzeichen enthalten. und Punkt.

- Feldnamen dürfen nicht „Temp“ oder „object“ sein, die für die interne Verwendung reserviert sind.
- Sie müssen in der gesamten Nutzlast unabhängig von der Anzahl der Elemente auf der Ebene ein Array oder ein Objekt verwenden, um Daten auf einer bestimmten Ebene darzustellen. Wenn Sie ein Array für mehrere Elemente in einem Objekt verwenden, müssen Sie auch ein Array verwenden, um ein einzelnes Element in anderen Objekten darzustellen.

Eine Demo zum Arbeiten mit geschachtelten Nutzlastdaten finden Sie im Integrations-Hub: Demo der geschachtelten ETL-Nutzlastfunktion Video im ServiceNow-YouTube-Kanal.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Liste „Teams“

Erstellen Sie eine ETL-Transformationszuordnung

IntegrationHub ETL bietet ein geführtes Setup, das Sie durch den Abschluss aller erforderlichen Aufgaben führt, um eine ETL-Transformationszuordnung für eine bestimmte Integration zu erstellen.

Geführtes Setup

Das geführte Setup organisiert alle Aufgaben in der richtigen Reihenfolge, verfolgt den Abschluss von Aufgaben und erzwingt alle Aufgabenabhängigkeiten. Aufgaben, die vom Abschluss anderer Aufgaben abhängen, werden aktiviert oder deaktiviert, wenn Sie das Tool durchlaufen und Aufgaben abschließen.

Verwenden Sie das geführte Setup auf der Seite „Assistent für ETL-Transformationszuordnung“, um die folgenden Aufgaben auszuführen.

Importieren Sie Quelldaten, und geben Sie grundlegende Details an

Geben Sie grundlegende Details für die Integration an, z. B. die Quelle der Daten, die Sie in CMDB integrieren möchten, und importieren Sie die Quelldaten.

Vorbereitungen
Die Datenquelle, die Sie für die ETL-Transformationszuordnung auswählen möchten, muss im gleichen Anwendungsbereich wie die in der aktuellen Sitzung verwendete Datenquelle vorhanden sein.

Wenn Sie eine ETL-Transformationszuordnung öffnen, wird die Zuordnung standardmäßig nicht validiert. Sie können diesen Validierungsschritt nach aktivieren Systemeigenschaft wird hinzugefügt `sn_int_studio.validation.enabled`In die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], und legen Sie sie dann auf fest **Wahr** . Nach Abschluss der Validierung wählen Sie aus, wie Validierungsfehler behandelt werden sollen.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**an.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle Integrationen aufgelistet, die im System vorhanden sind, einschließlich Integrationen, die von heruntergeladen wurden ServiceNow Store. Ab IntegrationHub ETL v3.2 werden Integrationen nach gruppiert `CMDB Application`Wert, in diesem Fall erweitern Sie die entsprechende Gruppe, um eine Integration zu finden.
2. Klicken Sie auf **Name** Einer Integration, die angezeigt oder geändert werden soll, oder klicken Sie auf **Erstellen Sie neu** .
   Wenn die Systemeigenschaft `sn_int_studio.validation.enabled`Ist auf festgelegt **Wahr** , Dann validiert IntegrationHub ETL die ETL-Transformationszuordnung, die Sie laden. Wenn Validierungsfehler auftreten, wird das Dialogfeld Ungültige Zuordnungsdaten erkannt angezeigt, in dem alle spezifischen erkannten Fehler aufgelistet sind. Sie können die ungültigen Zuordnungen löschen und nur mit den gültigen Zuordnungen fortfahren oder die ungültigen Zuordnungen beibehalten. Benachrichtigungen über ungültige Zuordnungen werden jedoch weiterhin angezeigt, wenn Sie mit der Integration arbeiten.

   Das System erkennt Fehler wie:

   - Quell- oder Zielfelder fehlen in den entsprechenden Datensätzen für die Feldzuordnung der robusten Transformations-Engine (RTE)
   - Fehlende Tabellenspalten in einem Importsatz

     Hinweis: In dieser Situation sind alle entsprechenden Metadatendatensätze in RTE nicht mehr gültig und werden automatisch gelöscht. Datensätze wie Feldzuordnungen und Transformationsvorgänge, die den fehlenden Tabellenspalten im Importsatz zugeordnet sind, werden gelöscht.

   - Es fehlt eine Suchregel für Identification and Reconciliation Engine (IRE) für eine Suchklasse
3. Wählen Sie auf der Seite „ETL-Transformationszuordnungsassistent“ im Abschnitt „Standarddetails angeben“ des geführten Setups die Option aus **Importieren Sie Quelldaten, und geben Sie grundlegende Details an** Aufgabe.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
CMDB-Anwendung	Die CMDB-Anwendung, die der ETL-Transformationszuordnung zugeordnet ist. Sie können auswählen **Fügen Sie neu hinzu** , Der hinzufügt **CMDB-Anwendung** Und **Discovery-Quelle** Felder für die neue CMDB-Anwendung.
Name	Name der ETL-Transformationszuordnung.
Beschreibung	Beschreibung der Integration.
Datenquelle	Liste aller Datenquellen im System.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Seien Sie vorsichtig, wenn Sie die Datenquelle anschließend ändern, da dies zu erheblichen Änderungen an der Datenintegration führen kann. Die Ausrichtung an der Importsatztabelle der neuen Datenquelle erfordert möglicherweise das Entfernen von Spalten und zugehörigen Transformationen oder das Hinzufügen neuer Spalten. IntegrationHub-ETL-Validierungsprozesse erkennen alle erforderlichen Updates und ermöglichen Ihnen, diese Updates zuzustimmen oder abzulehnen.
Beispiel-Importsatz	Ein Importsatz, der dem angegebenen zugeordnet ist **Datenquelle** . Eine Teilmenge dieser Importsatzdaten wird zur Vorschau der Quelldaten verwendet. Wählen Sie aus **Neuen Importsatz automatisch abrufen** Option zum Abrufen eines neuen Importsatzes der zugehörigen Datenquelle. Wenn ab IntegrationHub ETL v3.2 kein Importsatz angegeben ist, wird die Zuordnung geladen und automatisch auf den schreibgeschützten Modus festgelegt. Sie können Konfigurationen in der Zuordnung überprüfen, Zuordnungen oder Transformationen jedoch nicht bearbeiten.
Überschreibung der Vorschaugröße	Anzahl der Datensätze, die geladen und als Beispiel für die Vorschau dieser Transformationszuordnung verwendet werden. Wenn festgelegt, überschreibt diese anwenderdefinierte Einstellung den Wert von *sn_int_studio.preview.size*Systemeigenschaft und gilt nur für die aktuelle Transformationszuordnung. Wenn **Vollständiges Schema Laden** Ist deaktiviert, wird die geschachtelte Datenstruktur für die Zuordnung nur basierend auf der angegebenen Anzahl der geladenen Datensätze generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Feld verfügbar ab IntegrationHub ETL v3.2.
Vollständiges Schema laden	Aktivieren oder deaktivieren Sie das Laden des gesamten Datenschemas, um die Datenstruktur für die Karte zu generieren. Wenn diese Option deaktiviert ist, wird die geschachtelte Datenstruktur für die Zuordnung nur basierend auf der Anzahl oder den Datensätzen generiert, die als Beispieldatensätze für die Vorschau geladen wurden. Die Anzahl der geladenen Datensätze wird entweder durch bestimmt **Überschreibung Der Vorschaugröße** Einstellung, oder durch die globale Systemeigenschaft *sn_int_studio.preview.size*. Feld verfügbar ab IntegrationHub ETL v3.2.
CMDB-Anwendung	Name eines neuen **CMDB-Anwendung** . Wird angezeigt, wenn Sie festlegen **CMDB-Anwendung** Bis **Fügen Sie neu hinzu** .
Discovery-Quelle	Discovery-Quelle, die einer neuen zugeordnet ist **CMDB-Anwendung** . Wird angezeigt, wenn Sie festlegen **CMDB-Anwendung** Bis **Fügen Sie neu hinzu** .

5. Klicken Sie Auf **Speichern** Um die aktuellen Änderungen oder zu speichern **Als abgeschlossen markieren** .

   Wenn Sie auf klicken, wird im Header ein Zeitstempel angezeigt **Speichern** , Die für die Dauer der IntegrationHub ETL-Sitzung für die ETL-Transformationszuordnung verbleibt. Wenn Sie die Sitzung erneut aufrufen oder zwischen ETL-Zuordnungen wechseln, wird der Zeitstempel ausgeblendet.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Importsatz-Datenquelle

Vorschau der Daten anzeigen und vorbereiten

Überprüfen Sie Beispieldatensätze von Rohquellendaten, die in die CMDB integriert werden. Transformieren und bereiten Sie Daten so vor, dass sie bei Bedarf an den Zielklassen und -Attributen ausgerichtet werden.

Vorbereitungen

Die Anzahl der Datensätze in den Beispieldaten wird global durch die Systemeigenschaft bestimmt *sn_int_studio.preview.size*, Der standardmäßig auf 100 festgelegt ist. Die maximale Anzahl von Datensätzen in den Beispieldaten, die IntegrationHub ETL verarbeiten kann, beträgt 000. Wenn Sie diese Eigenschaft über den Grenzwert von 10.000 festlegen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verarbeitet IntegrationHub ETL nur bis zu 10.000 Datensätze, und eine entsprechende Meldung wird angezeigt.

Ab IntegrationHub ETL v3.2 können Sie den Wert von überschreiben *sn_int_studio.preview.size*Eigenschaft durch Festlegen von **Überschreibung Der Vorschaugröße** Feld im Importquellendaten und Formular „grundlegende Details“ pro Zuordnung angeben.

Um geschachtelte Daten aus einer geschachtelten Nutzlast zu verarbeiten, muss die entsprechende Datenquelle mit festgelegt werden **Daten in einer Spalte** Option.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Überprüfen Sie die Werte in den Datenspalten der Beispieldaten, und identifizieren Sie Spalten, die nicht den Anforderungen der beabsichtigten Zielklassen und Attribute entsprechen. Sie können Daten umwandeln, indem Sie beispielsweise das Datenformat konvertieren, Werte ersetzen und Datenspalten verketten. Sie können Transformationen nacheinander anwenden und eine Kette von Datentransformationen erstellen. Sie können auch festlegen, dass eine Datenspalte im Zuordnungs- und Integrationsprozess ignoriert wird.

Hinweis: Um ein CMDB-Attribut als leer festzulegen, verwenden Sie die Zeichenfolge „<EMPTY#_STRING>“.

Spalten für geschachtelte Daten werden neben den übrigen Daten mit angezeigt **Geschachtelte Objekte** Notation im Header der Datenspalte. Die Anzahl der geschachtelten Datenelemente pro Objekt wird mit einem Link angezeigt, mit dem Sie Detailinformationen zu tieferen Ebenen der geschachtelten Daten anzeigen können. Um die Datenstruktur geschachtelter Daten in einem separaten Bereich anzuzeigen, aktivieren Sie **Datenstruktur anzeigen** Option.

Der Datenstrukturbereich bietet zwei Optionen zum Anzeigen geschachtelter Daten:

- **Struktur** : Geschachtelte Daten gruppiert nach Objekten, wobei jeder Objektknoten einem Datensatzeintrag in den Quelldaten entspricht. Erweitern Sie Objektknoten, um alle geschachtelten Daten für den Datensatz anzuzeigen.
- **Sammlung** : Geschachtelte Daten gruppiert nach dem Objekt der obersten Ebene (standardmäßig) und dann nach geschachtelten Datenelementen wie Software. Erweitern Sie einen Knoten wie Software, um anzuzeigen, welche Software auf jedem Computer installiert ist.

Sie können durch die Ebenen der geschachtelten Daten im Datenstrukturbereich, den Breadcrumbs-Pfad oder durch Zahlenlinks navigieren, die in den Quelldaten selbst angezeigt werden. Ihre Auswahl und die angezeigten Daten werden unabhängig von der Navigation zwischen allen Ansichten der geschachtelten Daten synchronisiert.

Eine Demo zum Arbeiten mit geschachtelten Nutzlastdaten finden Sie im Integrations-Hub: Demo der geschachtelten ETL-Nutzlastfunktion Video im ServiceNow-YouTube-Kanal.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**, Und klicken Sie auf **Name** Einer Integration.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle Integrationen aufgelistet, die im System vorhanden sind, einschließlich Integrationen, die von heruntergeladen wurden ServiceNow Store.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie auf der Seite „ETL-Transformationszuordnungsassistent“ im Abschnitt Quelldaten für Zuordnung vorbereiten des geführten Setups aus **Vorschau der Daten anzeigen und vorbereiten** .
3. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Datenstruktur anzeigen** Dient zum Öffnen des Datenstrukturbereichs, der die Struktur der geschachtelten Daten anzeigt. Im Bereich „Datenstruktur“ können Sie Drilldown durch die Ebenen der geschachtelten Daten durchführen.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie das Aktionsmenü für eine Spalte und dann einen Sortiervorgang aus.
5. Wählen Sie das Aktionsmenü für eine Spalte und dann aus **Gruppieren nach** Zum Gruppieren der Daten nach der jeweiligen Spalte. Wählen Sie Aus **Gruppierung Aufheben** Um den Gruppierungsvorgang rückgängig zu machen.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Neue Transformation** Und wählen Sie dann aus **Verwenden Sie Die Quellspalte** . Oder wählen Sie das Aktionsmenü für eine Spalte und dann aus **Neue Transformation** Um die ausgewählte Spalte zu transformieren.

   (Optional) Sie können keine neuen Transformationen für geschachtelte Objekte in dieser Ansicht der Daten auf oberster Ebene erstellen. Eine geschachtelte Objektspalte enthält Zahlenlinks, die die Anzahl der geschachtelten Elemente für den Datensatz angeben. Um eine neue Transformation für geschachtelte Objekte zu erstellen, klicken Sie auf diesen Zahlenlink, um einen Drilldown zu den tatsächlichen geschachtelten Daten durchzuführen. Alternativ navigieren Sie im Datenstrukturbereich zu dem geschachtelten Objekt, für das Sie eine Transformation erstellen möchten.

   Eine Transformation geschachtelter Daten kann auf übergeordnete Objekte der geschachtelten Daten verweisen, die umgewandelt werden. Mit Beispielnutzlast für geschachtelte Daten Beispielsweise kann eine Transformation für ein Schnittstellenobjekt auf das übergeordnete Computerobjekt verweisen, aber nicht auf ein Softwareobjekt verweisen.

   a. Wählen Sie in der Seitenleiste „neue Transformation“ auf der rechten Seite eine aus **Transformationstyp** Und ändern Sie **Transformationsbeschreibung** Falls zutreffend.
   Weitere Informationen zu Transformationstypen finden Sie unter Transformationstypen in IntegrationHub ETL.

   b. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Blenden Sie die erste Spalte aus, die für diese Transformation verwendet wird** Um alle für diese Transformation verwendeten Spalten in der aktuellen Ansicht auszublenden.
   Diese Einstellung ist für die aktuelle Sitzung temporär. Wenn Sie die Seite aktualisieren, wird die ausgeblendete Spalte erneut angezeigt. Um eine ausgeblendete Spalte anzuzeigen, können Sie auch auf das Zahnradsymbol im Bannerrahmen klicken. Verschieben Sie dann die ausgeblendete Spalte von verfügbar in die Liste ausgewählt, und klicken Sie auf **OK** .

   c. Wählen Sie aus, oder überprüfen Sie **Eingabespalte** Deren Werte transformiert werden.

   d. **Wahlweise:** Ändern Sie **Name Der Ausgabespalte** Für eine der Spalten, die mit den transformierten Werten hinzugefügt werden.

   e. Klicken Sie auf **Übernehmen**.
   Eine neue Spalte mit den transformierten Werten wird angezeigt, die basierend auf dem Ausgabespaltennamen in alphabetischer Reihenfolge angeordnet ist. Wenn Sie den vorgeschlagenen Ausgabespaltennamen verwendet haben, wird die neue Spalte rechts neben der Eingabespalte angezeigt.

   f. Überprüfen Sie die transformierten Daten, und passen Sie alle Transformationen bei Bedarf an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wahlweise:** So wenden Sie die Transformation „Feste Wertspalte festlegen“ an:
   a. Klicken Sie Auf **Neue Transformation** Und wählen Sie dann aus **Legen Sie Die Spalte Mit Festem Wert Fest** .
   b. Geben Sie in der Sidebar für Spalte mit festem Wert festlegen einen ein **Spaltenname** Und ein **Spaltenbeschreibung** Für die neue Spalte. Legen Sie dann fest **Spaltenwert Zuweisen** Auf den Wert, der für die neue Spalte festgelegt ist.
   c. Klicken Sie auf **Übernehmen**.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie das Aktionsmenü für eine Spalte und dann aus **In Zuordnung ignorieren** Um die Spalte von der Zuordnung und Integration in der aktuellen Sitzung auszuschließen.

   (Optional) In einer nachfolgenden Sitzung die **In Zuordnung ignorieren** Die Einstellung gilt nicht, und die Spalte wird in die Zuordnung aufgenommen.

   Sie können auf klicken **In Zuordnung einschließen** Um rückgängig zu machen **In Zuordnung ignorieren** Einstellung für die Spalte.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie das Aktionsmenü für eine Spalte und dann aus **Löschen Sie diese und nachfolgende Spalten** . Diese Löschaktion löscht die Spalte zusammen mit allen Spalten, die mit dieser Spalte als Eingabespalte hinzugefügt wurden.
10. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Neue Transformation** Und wählen Sie dann aus **Tabellensuche** Damit können Sie eine Tabelle angeben, aus der zusätzliche Werte gesucht und extrahiert werden sollen. Füllen Sie die Felder in der Seitenleiste „Tabellensuche“ auf der rechten Seite aus.
    Werte aus der angegebenen Suchtabelle werden mit den zugeordneten Daten abgeglichen. Für die übereinstimmenden Datensätze werden die angegebenen Werte aus der Suchtabelle als Spalte zu den Daten hinzugefügt, die für die Zuordnung vorbereitet werden.

Tabellensuche

Feld	Beschreibung
Suchtabelle	Tabelle, die für den Abgleich mit den Daten verwendet werden soll, die zugeordnet werden. Wenn Datensätze aus der Suchtabelle und die zugeordneten Daten erfüllen **Bedingung Suchen** , Dann angegebene Werte aus dem **Suchtabelle** Werden aus dem entsprechenden Datensatz extrahiert und den zugeordneten Daten hinzugefügt.
Suchbedingung	(Optional) Ein Satz von Paaren von Spaltenbedingungen. Jedes Paar gibt eine Spalte in der Suchtabelle und eine Spalte in den zugeordneten Daten an, deren Übereinstimmung versucht wird. ○ **Wenn-Werte der Zieltabellenspalte** : Die Spalte in der Zieltabelle, die mit einer Spalte in den zugeordneten Daten abgeglichen werden soll. ○ **Werte der Quelldatentabelle abgleichen** : Die Spalte in den zugeordneten Daten, die mit einer Spalte in der Suchtabelle abgeglichen werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie können mehrere Spaltenpaare hinzufügen, die abgeglichen werden sollen.
Suchbedingung	(Optional) Werte, die aus extrahiert werden sollen **Suchtabelle** Wenn eine Übereinstimmung mit den zugeordneten Daten besteht. **Geben Sie dann Werte aus den folgenden Spalten aus** : Die Spalten der Suchtabelle, aus denen Werte extrahiert werden sollen, wenn Werte aus der Suchtabelle und den zugeordneten Daten die erfüllen **Suchbedingung** . Sie können mehrere Suchtabellenspalten angeben, aus denen Werte extrahiert werden sollen. Für jede Spalte, die Sie angeben, eine entsprechende **Name Der Ausgabespalte** Feld wird automatisch angezeigt. Geben Sie eine Bezeichnung für die Spalte an, die mit den extrahierten Werten hinzugefügt wird.
Name der Ausgabespalte	(Optional) Eine Bezeichnung für die Spalte, die den zugeordneten Daten hinzugefügt wird, mit den Werten, die aus der Suchtabelle extrahiert werden. Ein **Name Der Ausgabespalte** Das Feld wird automatisch für jede Spalte hinzugefügt, die Sie in angeben **Geben Sie dann Werte aus den folgenden Spalten aus** .

11. Überprüfen Sie die Daten, und stellen Sie sicher, dass der beabsichtigte Satz von Daten, die integriert werden sollen, transformiert, korrekt formatiert und für den Import vorbereitet ist.
12. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

Ergebnis

Daten werden vorbereitet, wenn der Satz von Quelldatenspalten und transformierten Spalten, die Sie integrieren möchten, Formatierungs- und andere Wertanforderungen der CMDB-Zielklassen und -Attribute erfüllt. Diese Spalten können dann zugeordnet und in CMDB-Klassen und -Attribute integriert werden.

Über die Zuordnung von Datenspalten zu CMDB-Klassen und -Attributen

Es gibt mehrere Anforderungen und Richtlinien für die Zuordnung von Quelldaten zu Ziel-CMDB-Klassen und -Attributen. Außerdem gibt es eine Option, Klassenzuordnungen zu deaktivieren und gleichzeitig die Einstellungen beizubehalten, um eine einfache erneute Aktivierung zu ermöglichen. Überprüfen Sie diese Konzepte, um eine ordnungsgemäße Verarbeitung durch die Identification and Reconciliation Engine (IRE) sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Zuordnungen

Sie müssen Daten allen erforderlichen Attributen der Zielklasse zuordnen, zusätzlich zur Zuordnung zu Attributen, die nicht als erforderlich konfiguriert sind. Außerdem werden standardmäßig die folgenden beiden Felder angezeigt, und Sie können sie nicht löschen:

Nativer Schlüssel der Quelle

Ire verwendet, um einen Datensatz eindeutig zu identifizieren und Beziehungen und Referenzen zu erstellen. Verbessert außerdem die Leistung von Einfüge- und Aktualisierungsvorgängen. Bei der Verarbeitung einer Nutzlast generiert IRE einen Fehler, wenn dieses Feld leer ist.

Aktualitätszeitstempel der Quelle

Ire verwendet, um Datensätze zu identifizieren, die älter als der aktuelle Datensatz sind und daher ignoriert werden können, um in Konflikt stehende Attributwerte zu lösen. Wenn ein Wert angegeben wird, wird er nur verwendet, wenn er nach dem Wert liegt, der derzeit in der CMDB gespeichert ist. Wenn kein Wert angegeben wird, aktualisiert IRE das Attribut mit dem aktuellen Zeitstempel.

Mit den folgenden Systemeigenschaften können Sie ändern, wie IRE verwendet *source_recency_timestamp*Wert in einer Nutzlast zum Aktualisieren von *last_scan*Attribut in der Quelltabelle [sys_object_Source]:

- Glide.Identification_Engine.Skip_Update_Last_Scan_if_older
- Glide.Identification_Engine.ire_message_listener_Skip_Update_Last_Scan_to_now

Weitere Informationen zur Verwendung von IRE *source_native_key*Und *source_recency_timestamp*Informationen zur CI-Identifizierung finden Sie unter Identifizierungs- und Abgleichsmodul (IRE) .

Bedingte Klasse

Mit einer bedingten Klasse können Sie verschiedene Datensätze verschiedenen Zielklassen gemäß bestimmten Spaltenwerten oder dem Status eines bestimmten Plugins zuordnen.

Wenn beispielsweise ein Anzeigename „Windows“ enthält, wird „Windows Server“ als Zielklasse ausgewählt. Wenn der Anzeigename jedoch „Linux“ enthält, wird „Linux-Server“ als Zielklasse ausgewählt. Für Datensätze, die keine dieser Bedingungen erfüllen (Anzeigename enthält weder „Windows“ noch „Linux“), wird „Server“ als Zielklasse ausgewählt.

Zugeordnete Klasse

Mit einer zugeordneten Klasse können Sie die CMDB-Klasse auswählen, die einer nicht-CMDB-Zieltabelle zugeordnet werden soll. Das Festlegen einer zugeordneten Klasse ist für die IRE-Verarbeitung erforderlich, wenn die nicht-CMDB-Tabelle nicht für die IRE-Verarbeitung konfiguriert ist. Für eine nicht-CMDB-Tabelle, die für die IRE-Verarbeitung unterstützt und konfiguriert wird, ist das Festlegen einer zugeordneten Klasse optional. Siehe IRE-Unterstützung für nicht-CMDB-Tabellen Weitere Informationen finden Sie unter .

Die Softwareinstanz ist eine nicht-CMDB-Klasse, aber ihr sind keine IRE-Regeln zugeordnet. Also, Dinge, die wir hier vor Utah darüber gesagt haben, sind noch gültig. Aber für nicht-CMDB-Klassen mit IRE-Regeln ist eine Zuordnung nicht obligatorisch. Beispiel: „Wenn die Zielklasse für die Zuordnung eine nicht-CMDB-Klasse mit einem Verweis auf eine CMDB-Klasse ist, müssen Sie die CMDB-Klasse auswählen, um die nicht-CMDB-Zielklasse einer nicht-CMDB-Klasse mit IRE-Regeln zuzuordnen, anstatt „Sie müssen“. „Sie können“. Wie im Beispiel ist es nicht gültig für nicht-CMDB mit IRE-Regeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Zielklasse für die Zuordnung eine nicht-CMDB-Klasse mit einem Verweis auf eine CMDB-Klasse ist, müssen Sie die CMDB-Klasse auswählen, der die nicht-CMDB-Zielklasse zugeordnet werden soll. Eine nicht-CMDB-Klasse bezieht sich auf eine Klasse, z. B. Seriennummer [cmdb_Serial_number], die die Klasse des Konfigurationselements [cmdb_ci] nicht erweitert. Die Klasse „zugehöriger Eintrag“ [cmdb_related_entry] kann mehrere CMDB-Klassenzuordnungen für dieselbe nicht-CMDB-Klasse enthalten. Wählen Sie daher die entsprechende Zuordnung aus, damit IRE-Prozesse die nicht-CMDB-Zielklasse aktualisieren können.

Beispielsweise verfügt die Klasse „Zugehöriger Eintrag“ [cmdb_related_entry] über einen Datensatz, der die Klasse „nicht-CMDB-Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] der Klasse „CMDB-Softwarepaket“ [cmdb_ci_spkg] zuordnet. Wenn Sie Softwareinstanz als Zielklasse auswählen, müssen Sie die Softwareinstanzklasse der Softwarepaketklasse [cmdb_ci_spkg] zuordnen.

Klassenzuordnungen werden deaktiviert

Wenn Sie eine ETL-Transformationszuordnung bearbeiten, die beispielsweise von einem Service Graph Connector bereitgestellt wird, können Sie eine Klassenzuordnung löschen, um zu verhindern, dass die Klasse bei der Ausführung der Integration ausgefüllt wird. Wenn Sie jedoch später entscheiden, diese Klasse auszufüllen, müssen Sie diese Klasse lesen und alle Klassenzuordnungen neu konfigurieren. Stattdessen können Sie eine Klassenzuordnung deaktivieren, um die Klasse während der Integrationsausführung vorübergehend zu ignorieren und gleichzeitig die gesamte Zuordnungskonfiguration beizubehalten. Eine Klasse, die Sie deaktivieren möchten, ist in der Anwenderoberfläche ausgegraut, Sie können jedoch fortfahren und die Klassenzuordnungen bearbeiten. Später können Sie eine Klassenzuordnung erneut aktivieren, um das Ausfüllen der Klasse zu ermöglichen, ohne die Klassenzuordnungen neu konfigurieren zu müssen.

Einige Klassen, die Sie deaktivieren möchten, lösen eine automatische Deaktivierung zusätzlicher Klassen aus, die Sie nicht direkt deaktiviert haben. Welche Klassen automatisch deaktiviert werden, hängt von der Klasse ab, die Sie deaktiviert haben. Zum Beispiel, ob die Klasse abhängige Beziehungen oder zugeordnete Klassen hat. Diese automatisch deaktivierten Klassen:

- Werden in der Anwenderoberfläche hellgrau angezeigt, und Sie können sie nicht erneut aktivieren.
- Werden automatisch wieder aktiviert, wenn Sie Folgendes erneut aktivieren:
  - Die Klasse, die Sie ursprünglich deaktiviert haben und die die automatische Deaktivierung ausgelöst hat
  - Jede Klasse, von der die deaktivierte Klasse abhängt

Alle Klassen, für die Sie Zuordnungen direkt deaktivieren, und die resultierenden Klassenzuordnungen, die automatisch deaktiviert werden, werden bei der Ausführung der Integration nicht ausgefüllt. Außerdem werden alle Beziehungen und Suchtabellen, die diesen Klassen zugeordnet sind, nicht ausgefüllt, wenn die Integration ausgeführt wird.

Klassenzuordnung und andere Deaktivierungsszenarien:

- Deaktivieren Sie eine Klasse, von der keine Klasse abhängt und der keine Klassen zugeordnet sind:

  Löst eine automatische Deaktivierung aller Suchregeln und Beziehungen aus, die der deaktivierten Klasse zugeordnet sind.

- Deaktivieren Sie eine Suchregel, z. B. Seriennummer, innerhalb einer Klassenzuordnung:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Löst keine automatischen Deaktivierungen aus.

- Deaktivieren Sie eine CMDB-Klasse, die einer nicht-CMDB-Klasse zugeordnet ist:
  - Löst eine automatische Deaktivierung der zugeordneten nicht-CMDB-Klasse aus.
  - Das Deaktivieren der nicht-CMDB-Klasse hat keine Auswirkungen auf die zugehörige CMDB-Klasse.

- Deaktivieren Sie eine Klasse mit abhängigen Beziehungen (gilt nur, wenn die abhängige Beziehung in IntegrationHub ETL vorhanden ist):
  - Löst eine automatische Deaktivierung einer Klasse aus, die eine einzelne abhängige Beziehung zur deaktivierten Klasse hat.
  - Wenn eine Klasse mehrere abhängige Beziehungen hat, wird sie nur dann automatisch deaktiviert, wenn Sie alle abhängigen Klassen deaktivieren.

    Beispiel: Ein Szenario, in dem die Dateisystemklasse abhängige Beziehungen zu Computer- und Serverklasse hat. Wenn Sie die Computerklasse deaktivieren, wird die Dateisystemklasse nicht automatisch deaktiviert. Nur wenn Sie auch die Klasse „Server“ deaktivieren, wird die Klasse „Dateisystem“ automatisch deaktiviert.

- Deaktivieren Sie eine bedingte Klasse oder eine Klassenzuordnung innerhalb einer bedingten Klasse:
  - Durch das Deaktivieren oder Aktivieren einer bedingten Klasse wird eine automatische Deaktivierung oder Aktivierung aller bedingten Klassenzuordnungen innerhalb der bedingten Klasse ausgelöst.
  - Deaktivieren einer Klassenzuordnung innerhalb einer bedingten Klasse: Verhindert, dass die deaktivierte Klasse während der Integrationsausführungen ausgefüllt wird. Die zugeordneten Bedingungen „wenn“, „else if“ oder „else“ bleiben jedoch innerhalb der Bedingung der bedingten Klasse in Kraft. Wenn Sie beispielsweise die folgende Klassenzuordnung deaktivieren:

    [Wenn] [Operating_System] [enthält] [Linux] dann [Klasse] [ist] [Linux Server].

    Dann wird nicht die Linux-Server-Klasse ausgefüllt, sondern die **[Wenn] [Operating_System] [enthält] [Linux]** Bedingung ist in Kraft.

Ordnen Sie Datenspalten CMDB-Klassen und -Attributen zu

Wählen Sie Zielklassen und Attribute in der CMDB aus, denen Quelldatenspalten zugeordnet werden sollen. Sie können eine Datenspalte einer bestimmten Zielklasse zuordnen oder Bedingungen hinzufügen, damit die Auswahl der Zielklasse von bestimmten Datenwerten abhängt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Datenspalten, die Sie zuordnen, können entweder Quelldatenspalten, die nicht transformiert wurden, oder transformierte Datenspalten sein. Um beispielsweise eine Datenspalte in die Computer- und Softwarepaketklassen zu integrieren, wählen Sie diese Klassen als Zielklassen aus, und ordnen Sie dann Datenspalten bestimmten Attributen in diesen Klassen zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Zuordnung für eine Klasse, eine Beziehung oder eine Suchregel konfigurieren, werden diese Elemente anfänglich immer als aktiviert festgelegt. Weitere Informationen zu den Ergebnissen der Deaktivierung von Zuordnungen finden Sie unter Klassenzuordnungen werden deaktiviert .

Hinweis: Das Ändern einer Klasse wirkt sich auf alle Zuordnungen aus, die bereits für die Klasse konfiguriert wurden. Manchmal werden diese Zuordnungen gelöscht. Details zu den betroffenen Zuordnungen und den Auswirkungen werden im Dialogfeld „Betroffene Zuordnungen“ angezeigt, bevor Sie mit dem Klassenwechsel fortfahren. Diese Details werden jedoch nur angezeigt, wenn der Change von einer CMDB-Klasse in eine andere CMDB-Klasse oder von einer nicht-CMDB-Klasse in eine andere nicht-CMDB-Klasse erfolgt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**, Und klicken Sie auf **Name** Einer Integration.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle Integrationen aufgelistet, die im System vorhanden sind, einschließlich Integrationen, die von heruntergeladen wurden ServiceNow Store.
2. Wählen Sie auf der Seite „ETL-Transformationszuordnungsassistent“ im Abschnitt „Daten zu CMDB zuordnen“ und „Beziehungen hinzufügen“ des geführten Setups die Option aus **Wählen Sie CMDB-Klassen aus, um Quelldaten zuzuordnen** .
   Attribute, die auf der Plattform wie erforderlich konfiguriert sind, werden notiert, und Sie müssen jedem dieser Attribute eine Datenspalte zuordnen.
3. Klicken Sie Auf **Fügen Sie Eine Klasse Hinzu** Um eine Zielklasse hinzuzufügen, der zugeordnet werden soll, oder klicken Sie auf **Bearbeiten Sie Die Klasse** Dient zum Bearbeiten einer Klasse.

   a. Wählen Sie im Dialogfeld „Klasse hinzufügen“ eine CMDB aus **Klasse** .

   b. Klicken Sie auf **Speichern**.

   c. **Wahlweise:** Legen Sie fest **Zuordnung Aktivieren/Deaktivieren** Umschalter für eine Klasse auf ein oder aus. Wenn das Dialogfeld „Betroffene Klassenzuordnungen“ angezeigt wird, überprüfen Sie die Liste der betroffenen Klassen, und klicken Sie dann auf **Fahren Sie Fort** .
   Wenn Sie eine nicht-CMDB-Klasse hinzufügen, wird sie zunächst und deaktiviert **Zuordnung Aktivieren/Deaktivieren** Der Umschalter ist deaktiviert, bis Sie eine zugehörige Klasse hinzufügen, die aktiv ist.

4. Klicken Sie Auf **Fügen Sie Eine Bedingte Klasse Hinzu** Und dann in **Fügen Sie Eine Bedingte Klasse Hinzu** Dialogfeld: Geben Sie die Bedingungen an, die erfüllt sein müssen, damit Daten verschiedenen Zielklassen zugeordnet werden.

   a. **Sammlung** Wird automatisch auf die Datenverzweigung in der Hierarchie festgelegt, die dem Attribut der niedrigsten Ebene zugeordnet ist. Sie können den Wert für die Datenverzweigung ändern, aus der Sie Daten zuordnen möchten. Diese muss sich auf einer höheren Ebene in derselben Datenverzweigung der Hierarchie befinden.

   b. In **Wenn** Dropdown-Liste, wählen Sie Attributbedingungen aus, die Datenwerte erfüllen müssen, oder geben Sie ein Plugins Geben Sie im Suchfeld eine Plugin-Bedingung an. Sie können dann angeben, dass die restlichen Datensätze, die keine Bedingungen erfüllt haben, noch einer anderen Zielklasse zugeordnet sind. Datendatensätze werden gemäß den erfüllten Bedingungen verschiedenen Zielklassen zugeordnet.

      Bei der Verarbeitung geschachtelter Daten bezeichnet ein Präfix die erste Ebene in der geschachtelten Hierarchie für Attributelemente.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

> **Hinweis:** Wenn Sie eine nicht-CMDB-Klasse auswählen, wird sie zunächst und deaktiviert **Zuordnung Aktivieren/Deaktivieren** Der Umschalter ist deaktiviert, bis Sie eine zugehörige Klasse hinzufügen, die aktiv ist.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

d. **Wahlweise:** Legen Sie fest **Zuordnung Aktivieren/Deaktivieren** Umschalter für eine bedingte Klasse auf ein oder aus. Wenn das Dialogfeld „Betroffene Klassenzuordnungen“ angezeigt wird, überprüfen Sie die Liste der betroffenen Klassen, und klicken Sie dann auf **Fahren Sie Fort** .

e. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Bearbeiten Sie Die Klasse** Dient zum Bearbeiten der Einstellungen einer bedingten Klasse. Legen Sie im Dialogfeld „bedingte Klasse bearbeiten“ die fest **Zuordnung Aktivieren/Deaktivieren** Umschalter für eine Klassenzuordnung auf ein oder aus. Klicken Sie Auf **Speichern** , Und wenn das Dialogfeld „Betroffene Klassenzuordnungen“ angezeigt wird, überprüfen Sie die Liste der betroffenen Klassen, und klicken Sie dann auf **Fahren Sie Fort** .

- Eine deaktivierte Klasse wird während der Integrationsausführungen nicht ausgefüllt, dies wirkt sich jedoch nicht auf die zugehörige Bedingung aus. Die Bedingungen „wenn“, „else if“ und „else“ selbst bleiben innerhalb der Bedingung der bedingten Klasse in Kraft, und übereinstimmende CIs werden entsprechend gefiltert.
- Der Umschalter der bedingten Klasse spiegelt die Zusammenfassung der status aller Zuordnungen bedingter Klassen innerhalb der bedingten Klasse wider. Wenn mindestens eine der Zuordnungen bedingter Klassen aktiviert ist, wird der Umschalter der bedingten Klasse als aktiviert angezeigt. Andernfalls wird der Umschalter der bedingten Klasse als deaktiviert angezeigt.

5. Klicken Sie für eine nicht-CMDB-Klasse auf **Fügen Sie Die Zugeordnete Klasse Hinzu** Um die nicht-CMDB-Klasse einer CMDB-Klasse zuzuordnen Und zum Aktivieren von **Zuordnung Aktivieren/ Deaktivieren** Umschalter. . Oder klicken Sie auf **Bearbeiten Sie Die Zugeordnete Klasse** Dient zum Bearbeiten einer bereits zugeordneten Klasse.

a. Wählen Sie im Dialogfeld Zugeordnete Klasse hinzufügen eine CMDB-Klasse aus. Die Liste enthält alle Einträge in der Klasse „Zugehöriger Eintrag“ [cmdb_related_entry] für die angegebene nicht-CMDB-Tabelle (Deaktivierte Klassen sind nicht enthalten) .

b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

c. **Wahlweise:** Legen Sie fest **Zuordnung Aktivieren/Deaktivieren** Umschalter für eine zugeordnete Klasse auf ein oder aus.

> **Hinweis:** Wenn eine zugeordnete Klasse nicht hinzugefügt wurde oder deaktiviert ist, dann wird **Zuordnung Aktivieren/Deaktivieren** Umschalter ist deaktiviert.

6. Klicken Sie Auf **Richten Sie Die Zuordnung Ein** Um die Zuordnung für eine neu hinzugefügte Klasse zu konfigurieren, oder klicken Sie auf **Bearbeiten Sie Die Zuordnung** Dient zum Bearbeiten einer Zuordnung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Ziehen Sie zum Zuordnen Datenspalten aus der Datenseitenleiste auf der rechten Seite in das CMDB-Zielattribut auf der linken Seite der Zuordnungsseite. Oder klicken Sie auf Symbol zum Durchsuchen und Auswählen von Datenspalten für die Zuordnung.
Beim Zuordnen geschachtelter Daten:

- Datenspalten in der Datenseitenleiste werden in einem Strukturformat angezeigt, das die Struktur der geschachtelten Daten darstellt. Jedes Attribut ist Beispieldaten für das Attribut zugeordnet.
- Transformierte Spalten werden durch einen zyanschattierten Punkt gekennzeichnet.
- Alle Zuordnungen zu einer bestimmten CMDB-Klasse müssen aus derselben Quellverzweigung in den geschachtelten Daten stammen. Nur die Verzweigung, aus der Sie die erste zuzuordnende Spalte ausgewählt haben, ist für die Auswahl von Spalten in nachfolgenden Zuordnungen gültig.

  Diese Einschränkung gilt bei der Zuordnung zu Attributen in Suchtabellen unterschiedlich. Alle Zuordnungen zu Attributen in einer Suchtabelle müssen ebenfalls aus derselben Quellverzweigung stammen. Diese Quellverzweigung kann sich jedoch von der Quellverzweigung unterscheiden, die Sie mit nicht-Suchtabellen verwendet haben.

  Hinweis: Sie können diese Einschränkung umgehen, indem Sie verwenden Kopieren Transformieren Sie im Datenvorbereitungsschritt, um Attribute von einer übergeordneten Ebene in eine untergeordnete Ebene zu kopieren. Bereiten Sie die Daten so vor, dass sich alle Attribute, die Sie zuordnen möchten, auf derselben Ebene befinden.

- Wenn Sie eine Spalte aus der Datenseitenleiste zum Zuordnen ziehen, werden die Felder von CMDB-Zielattributen, die für die Zuordnung gültig sind, durch einen grünen Rahmen hervorgehoben. Wenn Sie versuchen, eine Spalte in einem ungültigen Zielattribut abzulegen, wird das entsprechende Feld durch einen roten Rahmen hervorgehoben, und ein Fehler wird angezeigt.

b. Klicken Sie Auf **Attribut Hinzufügen** . Dann im Dialogfeld Attribut hinzufügen über **Attribut** Wählen Sie ein oder mehrere Elemente als Zielattribute aus, denen Daten zugeordnet werden sollen. Sie können auch nach unten zu scrollen **Ire-Einstellungen** Abschnitt der Liste, und wählen Sie einen der aus Robuste Transformatoreigenschaften für Importsatz . Klicken Sie auf **Speichern**.
Informationen zur Rangfolge zwischen robusten Transformatoreigenschaften für Importsätze, die auf der Ebene einzelner Elemente und der IRE-Nutzlast definiert sind, finden Sie unter Robuste Transformatoreigenschaften für Importsatz .

c. Ordnen Sie alle Suchregeln zu, z. B. die Regel „Seriennummernsuche 1“.

Suchregeln befinden sich in einem deaktivierten Status, bis Sie sie zuordnen. Klicken Sie auf das Filtersymbol für die Suchregel, um Suchfilter zu bearbeiten oder hinzuzufügen. Geben Sie im Dialogfeld „Suchfilter“ Attribut- oder Plugin-Bedingungen an, die erfüllt sein müssen, damit Daten verschiedenen Zielklassen zugeordnet werden. Klicken Sie dann auf **Speichern** .

Nachdem Sie ein Feld einer Suchregel zugeordnet haben, können Sie den Umschalter „Suchregel aktivieren/deaktivieren“ für eine Regel auf ein oder aus setzen.

d. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Zeigen Sie Klassendetails An** Um die aktuelle Klasse in anzuzeigen CI-Klassen Manager.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Daten Transformieren** Registerkarte, um zur Seite „Datenvorbereitung“ zu navigieren, auf der Sie Daten überprüfen und weiter transformieren können, die Sie zuordnen möchten.

f. Kehren Sie zur Seite „CMDB-Klassen zum Zuordnen von Quelldaten auswählen“ zurück.

7. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

Beziehungen hinzufügen

Fügen Sie Beziehungen hinzu, die zwischen den Ziel-CMDB-Klassen vorhanden sind, für eine Integration.

Vorbereitungen

- Eine Klasse, die Sie der Beziehung hinzufügen möchten, muss sich im Status „aktiviert“ befinden.
- Eine Basisbeziehung oder eine Beziehung innerhalb einer bedingten Beziehung, die Sie bearbeiten möchten, muss sich in einem aktivierten Status befinden.
- In einer bedingten Beziehung, die Sie bearbeiten möchten, muss mindestens eine Beziehungsbedingung den Status „aktiviert“ aufweisen. Andernfalls wird **Bearbeiten Sie Die Beziehung** Schaltfläche ist ausgegraut.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Erstellen von Beziehungen mit geschachtelten Daten können Sie keine Beziehung zwischen gleichgeordneten Objekten aus den geschachtelten Daten erstellen. Mit Beispielnutzlast für geschachtelte Daten Beispielsweise können Sie keine Beziehung zwischen Schnittstellen und Software erstellen.

ITOM-Transparenz, Falls verfügbar, verwendet erweiterte Discovery-Muster, um CI-Beziehungen zu identifizieren und der Tabelle „vorgeschlagene Beziehungen“ im Basissystem hinzuzufügen. Verwenden Sie gegebenenfalls die Tabelle „vorgeschlagene Beziehungen“, um Beziehungen auszuwählen, die konform sind Gemeinsames Servicedatenmodell(CSDM) Standards.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**, Und klicken Sie auf **Name** Einer Integration.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle Integrationen aufgelistet, die im System vorhanden sind, einschließlich Integrationen, die von heruntergeladen wurden ServiceNow Store.
2. Wählen Sie auf der Seite „ETL-Transformationszuordnungsassistent“ im Abschnitt „Daten zu CMDB zuordnen“ und „Beziehungen hinzufügen“ des geführten Setups die Option aus **Fügen Sie Beziehungen Hinzu** .
3. Um Beziehungen hinzuzufügen, wählen Sie aus **Fügen Sie Eine Beziehung Hinzu** Oder **Fügen Sie Eine Bedingte Beziehung Hinzu** Wenn Sie Attributbedingungen angeben möchten, die vor dem Hinzufügen einer Beziehung erfüllt sein müssen. Führen Sie dann nach Bedarf die folgenden Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Beziehung hinzufügen	**a.** Wählen Sie aus **Übergeordnet** , **Untergeordnet** , Und **Beziehungstyp** Werte. **b.** Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Bedingte Beziehung hinzufügen	**a.** In **Wählen Sie das Feld aus** Wählen Sie Attributbedingungen aus, die die Datenwerte erfüllen müssen. **b.** Wählen Sie aus **Übergeordnet** , **Untergeordnet** , Und **Beziehungstyp** Werte. **c.** Klicken Sie auf **Speichern**. Bei der Verarbeitung geschachtelter Daten bezeichnet ein Präfix die erste Ebene in der geschachtelten Hierarchie für Attributelemente.

Die **Beziehungstyp** Listenmenüänderungen basierend auf der ausgewählten übergeordneten und untergeordneten Klasse:

- Wenn eine abhängige Beziehung vorhanden ist, wird die Liste deaktiviert, und der Beziehungstyp wird automatisch ausgefüllt.
- Wenn mehr als eine abhängige Beziehung vorhanden ist, werden in der Liste sowohl Containment- als auch Hosting-Beziehungsoptionen angezeigt, und der Containment-Beziehungstyp wird automatisch ausgefüllt.
- Wenn keine abhängige Beziehung besteht, wird die Liste angezeigt **Vorgeschlagene Beziehungen** Wobei die erste vorgeschlagene Beziehung automatisch ausgewählt ist, gefolgt von den Beziehungstypen des Basissystems.
- Wenn keine vorgeschlagene Beziehung vorhanden ist, wird die Liste angezeigt **Keine vorgeschlagenen Beziehungen** Gefolgt von den Beziehungstypen des Basissystems.

4. Klicken Sie Auf **Speichern** Um die aktuellen Änderungen oder zu speichern **Als abgeschlossen markieren** .

   Wenn Sie auf klicken, wird im Header ein Zeitstempel angezeigt **Speichern** , Der für die Dauer der Integration Hub ETL-Sitzung für die ETL-Transformationszuordnung verbleibt. Wenn Sie die Sitzung erneut aufrufen oder zwischen ETL-Zuordnungen wechseln, wird der Zeitstempel ausgeblendet.

Vorschau der Zuordnungsergebnisse anzeigen

Zeigen Sie eine Vorschau der Ergebnisse der Beispieldatenintegration an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie einen Integrationstest aus, und zeigen Sie eine Zusammenfassung der Ergebnisse für die Beispieldaten an (Standardmäßig Bis zu 100 Datensätze). Die Zusammenfassung enthält die Gesamtzahl der erstellten Beziehungen, zugeordneten Klassen, teilweisen und unvollständigen Nutzlasten, die IRE nicht verarbeiten konnte. Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können auch detaillierte Nachrichten aus der robusten Transformations-Engine (RTE) und der Identification Reconciliation Engine (IRE) anzeigen.

Hinweis: Die meisten IntegrationHub ETL-Protokollnachrichten (von RTE und IRE) sind informativ. Aber auch wenn `com.glide.import_set.importlog_level`Und `glide.importlog.log_to_table`Systemeigenschaften sind so festgelegt, dass keine INFORMATIONSPROTOKOLLNACHRICHTEN hinzugefügt werden. IntegrationHub ETL rendert INFORMATIONSPROTOKOLLNACHRICHTEN. Weitere Informationen zu diesen Eigenschaften finden Sie unter Importsatzeigenschaften .

Nachdem Sie die Details auf der Zusammenfassungsseite angezeigt haben, können Sie zu einem beliebigen Schritt zurückkehren, um Anpassungen vorzunehmen und die Integration dann erneut auszuführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**, Und klicken Sie auf **Name** Einer Integration.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle Integrationen aufgelistet, die im System vorhanden sind, einschließlich Integrationen, die von heruntergeladen wurden ServiceNow Store.
2. Wählen Sie auf der Seite „Assistent für ETL-Transformationszuordnung“ im Abschnitt Vorschau der Beispielintegrationsergebnisse und des Zeitplanimports des geführten Setups die Option aus **Integrationsergebnisse testen und zurücksetzen** .
3. Klicken Sie auf der Seite „Integrationsergebnisse testen und zurücksetzen“ auf **Führen Sie Die Integration Aus** .
4. Zeigen Sie die Zusammenfassungsseite an, und klicken Sie auf die verschiedenen Registerkarten, um die Ergebnisse der Integrationsausführung für die betroffenen CMDB-Klassen anzuzeigen. Sie können auf klicken Zum Öffnen von CI-Formularen und Anzeigen von Informationen.

   Hinweis: Die Reihenfolge der Attributspalten folgt der Standardspaltenliste für die Klasse in der Plattform. Zuerst werden die Standardspalten für die Klasse von links nach rechts angezeigt, gefolgt von den restlichen Attributspalten, die in alphabetischer Reihenfolge angeordnet sind. Um beispielsweise die Standardspaltenliste für die Computerklasse anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **Computer**an.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie eine beliebige Registerkarte Klasse aus, und klicken Sie auf **Bearbeiten Sie Die Zuordnung** Um zur Seite „CMDB-Klassen zum Zuordnen von Quelldaten auswählen“ zurückzukehren, auf der Sie die Zuordnungseinstellungen überprüfen und ändern können.

   Hinweis: Klicken Sie Auf **Bearbeiten Sie Die Zuordnung** Setzt alle Änderungen zurück, die als Ergebnis dieser Integrationsausführung an der CMDB vorgenommen wurden.

6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Beziehungen** Registerkarte und überprüfen Sie alle erstellten Beziehungen.
7. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Bearbeiten Sie Beziehungen** Um zur Seite „Beziehungen hinzufügen“ zurückzukehren, auf der Sie alle Beziehungskonfigurationen überprüfen und ändern können.

   Hinweis: Klicken Sie Auf **Bearbeiten Sie Beziehungen** Setzt alle Änderungen zurück, die als Ergebnis dieser Integrationsausführung an der CMDB vorgenommen wurden.

8. Klicken Sie auf **Fehlerprotokoll** , **Aktivitätsprotokoll** , Oder **Warnungsprotokoll** Registerkarten, um die jeweiligen Details anzuzeigen, die während der Integration von IRE und RTE protokolliert wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IRE-Protokolldatensätze werden nach Kategorien gruppiert und weiter nach der jeweiligen Klasse organisiert. Bei IRE-Protokollnachrichten enthält die Spalte Nachricht nur die Nachrichten selbst, die aus der Rohprotokollnachricht extrahiert wurden. Die Spalte Protokollnachricht enthält die vollständige Protokollnachricht, die neben der Nachricht selbst Klasse und Kategorie enthält. RTE-Protokolle werden unter der Kategorie „Sonstige“ angezeigt.

Verwenden Sie **Ausführlich** Umschalter, um den Anzeigemodus für die Spalten Nachricht und Protokollnachricht zu ändern:

- Ausführlich auf: Zeigt vollständig erweiterten Text von Protokollnachrichten an.
- Ausführlich aus: Zeigt eine komprimierte Version der Protokollnachrichten an. Der vollständig erweiterte Text der Protokollnachrichten wird angezeigt, wenn Sie auf eine Nachricht zeigen.

9. Klicken Sie auf **Unvollständige Nutzlasten** Und **Teilnutzlasten** Registerkarten mit Details zu IRE-Nutzlasten für die Integrationsausführung.
10. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.
    Das Dialogfeld „Rollback-Optionen“ wird angezeigt, und Sie können eine der folgenden Optionen auswählen.
    - **Daten Beibehalten** : Alle Änderungen an der CMDB, die sich aus dieser Integration ergeben, werden beibehalten.
    - **Führen Sie Ein Rollback Durch** : Alle Änderungen an der CMDB, die sich aus dieser Integration ergeben, werden zurückgesetzt, und die CMDB wird auf ihren Status zurückgesetzt, bevor die Integration ausgeführt wird.

Geben Sie den Integrationszeitplan an

Konfigurieren Sie einen Zeitplan für den Import von Daten in CMDB mit dieser ETL-Transformationszuordnung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**, Und klicken Sie auf **Name** Einer Integration.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle Integrationen aufgelistet, die im System vorhanden sind, einschließlich Integrationen, die von heruntergeladen wurden ServiceNow Store.
2. Wählen Sie auf der Seite „Assistent für ETL-Transformationszuordnung“ im Abschnitt Vorschau der Beispielintegrationsergebnisse und des Zeitplanimports des geführten Setups die Option aus **Legen Sie Den Importzeitplan Fest** .
3. Klicken Sie auf der Seite Zeitplan bereitstellen auf **Legen Sie Zeitpläne Fest** .
4. Klicken Sie in der Listenansicht geplante Datenimporte (die in einer neuen Registerkarte geöffnet wird) auf **Neu** .
5. Füllen Sie das Formular „Geplanter Datenimport“ aus, und klicken Sie dann auf **Übermitteln** .
   Siehe Planen Sie einen Datenimport Für Details zu den Formularfeldern.
6. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Transformationstypen in IntegrationHub ETL

Verwenden Sie verschiedene Transformationen in IntegrationHub ETL, um Quelldaten für die Zuordnung zur CMDB zu konvertieren und vorzubereiten.

Transformationen aus dem Integration Commons für CMDB Store-App, sind auch in IntegrationHub ETL verfügbar.

Verkettung

Kombiniert die Werte aus Eingabefeldern in einer einzelnen Zeichenfolge und verbindet sie mit dem optionalen *joining_string*Feld.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_concat_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	*joining_string* (Optional)

Beispiel	
Eingabe	„Input_1“, „input_2“, „input_3“
Zusätzliche Felder	*joining_string* = „, “
Ergebnis	„Input_1, input_2, input_3“

In booleschen Wert konvertieren

Konvertiert den eingehenden Wert in einen booleschen Wert. „ `Wahr` „ Und “ `1` „-Werte werden in „wahr“ konvertiert (Groß-/Kleinschreibung wird nicht beachtet), und alle anderen Werte werden in „falsch“ konvertiert.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_to_boolean_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

Beispiele:

- Alle folgenden Eingaben geben „wahr“ zurück:
  - wahr
  - 1
- Alle folgenden Eingaben geben „falsch“ zurück:
  - „Input_1“
  - “”

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- 0
- 11

In Datum konvertieren

Versucht, den eingehenden Wert in einen zu konvertieren `GlideDateTime`Wert durch Anwenden von `date_format`Zum eingehenden Wert. Versucht, direkt mit zu konvertieren `GlideDateTime`Wenn `date_format`Ist falsch.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_to_date_Operation
Eingabefelder	`source_sys_rte_eb_field`
Ausgabefeld	`target_sys_rte_eb_field` Gibt einen leeren Wert zurück, wenn die Analyse überhaupt nicht möglich ist.
Zusätzliche Felder	`date_format` (Einfaches Java-Datumsformat)

Beispiel	
Eingabe	„2018/09/20 11:21:00 Uhr EST“
Zusätzliche Felder	`date_format` = „jjjj/MM/tt hh:mm:ss a z“
Ergebnis	“2018-09-20 16:21:00”

Beispiel	
Eingabe	„2018/09/20 01:21:00 EST“
Zusätzliche Felder	`date_format` = „jjjj/MM/tt hh:mm:ss a z“
Ergebnis	„2018 20.9-20 18:21:00“

Beispiel	
Eingabe	"09/20/18”
Zusätzliche Felder	`date_format` = „jjjj/MM/tt hh:mm:ss a z“
Ergebnis	“0018-09-20 00:00:00”

In numerischen Wert konvertieren

Konvertiert den eingehenden Wert in eine Zahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_to_numerical_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field* Wenn der eingehende Wert nicht numerisch ist, ist die Ausgabe leer.

Beispiel	
Eingabe	1,23
Ergebnis	1,23

Beispiel	
Eingabe	1,00
Ergebnis	1

Beispiel	
Eingabe	Input_1
Ergebnis	Null

Beispiel	
Eingabe	zwei
Ergebnis	Null

Kopieren

Kopiert den Wert des Quellfelds in alle Zielfelder.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_copy_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields*
Zusätzliche Felder	*overwrite_existing_value*(Optional, boolescher Wert): Wenn **Wahr** , Dann werden die Werte der Zielfelder ersetzt. Andernfalls werden nicht leere Werte nicht überschrieben.

Extrahieren Sie Den Führenden Numerischen Wert

Legt das Zielfeld als ersten numerischen Wert fest, der im Quellfeld gefunden wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_Extract_NUMERIC_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	• *decimal_places* (Optional, Zahl): Erzwingt, dass die Ausgabe eine bestimmte Anzahl von Dezimalstellen hat. • *remainder_target_field* (Optional, Verweis auf ein Feld): Auf den gekürzten Rest des Quellfelds festlegen, nachdem der erste numerische Wert entfernt wurde.

Beispiel	
Eingabe	„100 mb“
Ergebnis	„100“

Beispiel	
Eingabe	„100,123 mb“
Ergebnis	“100.123"

Beispiel	
Eingabe	„100,123 mb“
Zusätzliche Felder	*decimal_places* = 2
Ergebnis	“100.12”

Beispiel	
Eingabe	„100 mb“
Zusätzliche Felder	*decimal_places* = 2
Ergebnis	„100.00“

Beispiel	
Eingabe	„100 mb“
Zusätzliche Felder	*remainder_target_field* = <field>
Ergebnis	„100“ und <field> = „mb“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Glide-Suche

Führt eine Suche in der -Datenbank auf aus *target_table*.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_Glide_Lookup_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields*
Zusätzliche Felder	• *target_table* • *glide_matching_fields* (Zeichenfolge): Kommagetrennte Liste von Spaltennamen in der Zieltabelle. Für jedes Eingabefeld in *source_sys_rte_eb_fields*, Es muss eine gleiche Anzahl von Werten in vorhanden sein *glide_matching_fields* • *glide_target_fields* (Zeichenfolge): Kommagetrennte Liste von Spaltennamen in der Zieltabelle. Für jedes Zielfeld in *target_sys_rte_eb_fields*, Es muss eine gleiche Anzahl von Werten in vorhanden sein *glide_target_fields*.

Beispiel	
Eingabe	• Eingabefeld 1: 100 South Charles Street, Baltimore • Eingabefeld 2: MD
Zusätzliche Felder	• Zieltabelle: Standort (cmn_location) • Glide-Übereinstimmungsfelder: Straße, Bundesland • Glide-Zielfelder: sys_ID
Ergebnis	Ausgabefeld 1: 25ab9c4d0a0a0bb300f7dabdc0ca7c1c

Min./Max.

Legt das Zielfeld entweder auf das Maximum oder Minimum der Werte aus allen Eingabefeldern fest.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_min_max_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	• *data_type* (Auswahllisten-<STRING,NUMERIC,DATE>) • *min_max* (Auswahllisten-<MIN,MAX>)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel	
Eingabe	“2”, “-1”, “0”
Zusätzliche Felder	• *data_type* = NUMERISCH • *min_max* = MAX
Ergebnis	„2“

Beispiel	
Eingabe	„A“, „b“
Zusätzliche Felder	• *data_type* = ZEICHENFOLGE • *min_max* = MAX
Ergebnis	„B“

Beispiel	
Eingabe	„2“, „-1“, „0“
Zusätzliche Felder	• *data_type* = NUMERISCH • *min_max* = MIN
Ergebnis	„-1“

Beispiel	
Eingabe	„A“, „b“
Zusätzliche Felder	• *data_type* = ZEICHENFOLGE • *min_max* = MIN
Ergebnis	„A“

Mehrere Eingabeskripts

Führt ein Skript mit mehreren Eingaben aus, wobei festgelegt wird *target_field*== Ausgabe für dieses Skript.

Jedes Quellfeld ist innerhalb der Variablen „Batch“ als JavaScript-Felder verfügbar. Der Name des JavaScript-Felds ist das Feldattribut des Entitätsfelds (siehe *sys_rte_eb_field.field*, Nicht *sys_rte_eb_field.name*).

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_Multi_in_script_Operation

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_fields*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	• *script* (Skript) • *use_unique_input_sets*(boolescher wert): Wenn **Wahr** , Nur eindeutige Eingabewerte sind im Daten-Batch für die IRE-Verarbeitung enthalten. Andernfalls werden alle Feldwerte des Eingabeobjekts eingeschlossen.

Beispiel für die Verwendung *use_unique_input_sets*, Mit einer Skriptfunktion, die benötigt *record_type*Und *operating_system*Als Eingabe und Rückgabe *record_with_os*:

Eingabedaten

Datensatz	Record_type	operating_system	Record_with_os
1	Computer	Windows XP	
2	Computer	Linux	
3	Computer	Windows XP	

Wenn *use_unique_inputs_sets*Ist auf festgelegt **Wahr** , Verarbeitet das Skript nur zwei Werte (Computer + Windows XP und Computer + Linux). Wenn *use_unique_inputs_sets*Ist auf festgelegt **Falsch** , Dann wird jeder der drei Werte einzeln verarbeitet (Computer + Windows XP, Computer + Linux und Computer + Windows XP).

Beispielskript:

```
(function(batch, output) {
   for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
         // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
         // batch[i].<field> gives access to the field value
         var in0 = gs.nil(batch[i].record_type) ? '' : batch[i].record_type;
         var in1 = gs.nil(batch[i].operating_system) ? '' : batch[i].operating_system;
         // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
         output[i] = in0 + "_" + in1;
      }
   }
})(batch, output);
```

Beispielskript:

```
/* Example Script
 // In this example the script input fields are 'input_field_1', 'input_field_2' - replace
these with the fields used as script inputs // There is a static field 'input' that has all the input
field values concatenated with a '|' (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {

        //step1: access the input variables
        var a = batch[i].input_field_1; //Value of the first source field.
        var b = batch[i].input_field_2; //Value of the second source field.

        //step2: Your script/code goes here.
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            var c = a + b;

            //step3: set the output for each elements
            output[i] = b;
        }

    })(batch, output);
    */
```

Rexeg Ersetzen

Ersetzt jede Teilzeichenfolge der eingehenden Zeichenfolge, die der angegebenen entspricht *match_regex*, Mit dem angegebenen *replacement_regex*Zeichenfolgenwert.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_regex_replace_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	• *match_regex* (Zeichenfolge, regulärer Ausdruck) • *replacement_regex* (Zeichenfolge)

Beispiel	
Eingabe	„Zeichenfolge&Mit(Sonderzeichen)$Zeichen“
Zusätzliche Felder	• *match_regex* = „[^0-9a-ZA-Z]+“ • *replacement_regex* = „ “
Ergebnis	„Zeichenfolge Mit Sonderzeichen“

Ersetzen

Ersetzt jede Teilzeichenfolge in der eingehenden Zeichenfolge, die der angegebenen entspricht *match_string*, Mit *replacement_string*Zeichenfolgenwert.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_replace_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	• *match_string* (Zeichenfolge) • *replacement_string* (Zeichenfolge)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel	
Eingabe	„Ursprüngliche Zeichenfolge“
Zusätzliche Felder	• *match_string* = „Original“ • *replacement_string* = „Ersatz“
Ergebnis	„Ersatzzeichenfolge“

Runder numerischer Wert

Rundet den Zahlenwert auf die nächste ganze Zahl. Nicht-Nummern werden gekürzt.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_Round_numerical_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

Beispiel	
Eingabe	„1,5“
Ergebnis	„2“

Beispiel	
Eingabe	„1,4“
Ergebnis	„1“

Beispiel	
Eingabe	„ich bin eine Zeichenfolge“
Ergebnis	""

Skript

Führt ein Skript mit Eingabe aus, wobei target_field == Ausgabe für dieses Skript festgelegt wird.

Diese Transformation wurde durch die Multieingabeskript-Transformation ersetzt und ist aus Gründen der Abwärtskompatibilität mit vorhandenen Konfigurationen enthalten.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_script_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details	
Zusätzliche Felder	• *script* (Skript) • *use_unique_input_sets*(boolescher wert): Wenn **Wahr** , Nur eindeutige Eingabewerte sind im Daten-Batch für die IRE-Verarbeitung enthalten. Andernfalls werden alle Feldwerte des Eingabeobjekts eingeschlossen. Ein Beispiel und weitere Informationen finden Sie unter Multiple Input Script Transform.

Das Quellfeld ist in der Variable „Batch“ als JavaScript-Feld „Eingabe“ enthalten.

```
(function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
        // batch[i].input gives access to the field value
        var in0 = gs.nil(batch[i].input) ? '' : batch[i].input;
        // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
        output[i] = in0 + " modified by script";
    }
}
})(batch, output);
```

Beispiel:

```
/* Example Script
 (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        //step1: access the input variables
        var a = batch[i].input; //Value of the source field.

        //step2: Your script/code goes here.
        var b = a + 1;
        //step3: set the output for each elements
        output[i] = b;
    }
 })(batch, output);
*/
```

Satz

Legt den Wert des Zielfelds auf die in angegebene Zeichenfolge fest *set_value*.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_SET_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*
Zusätzliche Felder	• *set_value* (Zeichenfolge) • *overwrite_existing_value*(Optional, boolescher Wert): Wenn **Wahr** , Der aktuelle Wert des Zielfelds wird überschrieben. Andernfalls wird ein nicht leerer Wert nicht ersetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teilen

Teilt den Wert des Quellfelds auf *splitting_string*Und weist jedes resultierende Element aus der Aufteilung dem zu *target_sys_rte_eb_fields*, In der Reihenfolge.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_Split_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_fields*
Zusätzliche Felder	*splitting_string* (Zeichenfolge)

Beispiel	
Eingabe	„Wert1||Wert2||Wert3“, mit *target_sys_rte_eb_fields*{Target1,target2,target3}
Zusätzliche Felder	*splitting_string* = „||“
Ergebnis	Target1: Wert1, target2: Wert2, target3: Wert3

Beispiel	
Eingabe	„Wert1||Wert2||Wert3“, mit *target_sys_rte_eb_fields*{Target1}
Zusätzliche Felder	*splitting_string* = „||“
Ergebnis	Ziel1: Wert1

Beispiel	
Eingabe	„Wert1“, mit *target_sys_rte_eb_fields*{Target1,target2,target3}
Zusätzliche Felder	*splitting_string* = „||“
Ergebnis	Target1: Wert1, target2: <null>, target3: <null>

Beschneiden

Schneidet vorangestellte und nachfolgende Leerzeichen aus *source_sys_rte_eb_field*Wert und weist das Ergebnis zu *target_sys_rte_eb_field*. Diese Transformation entspricht einer Java String.Trim().

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_TRIM_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel	
Eingabe	„ Wert 1“
Ergebnis	„ Wert 1“

Großbuchstaben

Großbuchstaben von *source_sys_rte_eb_field*Wert und weist das Ergebnis zu *target_sys_rte_eb_field*.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_Upper_Case_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

Beispiel	
Eingabe	„ Wert 1“
Ergebnis	„WERT1“

Großbuchstaben beschneiden

Kombiniert die Transformationen „Großbuchstaben“ und „Trimmen“.

Details	
Tabelle	sys_rte_eb_Upper_Case_TRIM_Operation
Eingabefelder	*source_sys_rte_eb_field*
Ausgabefeld	*target_sys_rte_eb_field*

Beispiel	
Eingabe	„ Wert 1“
Ergebnis	„WERT1“

Fügen Sie einer Integrationsdatenquelle vor und nach Skripts hinzu

Fügen Sie anwenderdefinierte vor- und Nachher-Skripts für eine Datenquelle einer CMDB-Integrationsanwendung hinzu. Diese Skripts bieten Zugriff auf die Eingabe- und Ausgabenutzlasten von IRE. Wenn eine CMDB-Integration die Identification and Reconciliation Engine (IRE) aufruft, werden diese Skripts vor und nach der Verarbeitung der Integrationsnutzlast durch IRE ausgeführt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**an.

   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle Integrationen aufgelistet, die im System vorhanden sind, einschließlich Integrationen, die aus dem ServiceNow Store heruntergeladen wurden.

2. Klicken Sie auf **CMDB-Anwendung** Link für die Integration, für die Sie Skripts hinzufügen möchten.
3. Öffnen Sie im Formular „CMDB Integration Studio-Anwendung“ in der zugehörigen Liste „CMDB Integration Studio-Anwendungsdatenquellen“ den Datenquellendatensatz für die CMDB-Integration.
4. Überprüfen Sie im Formular „CMDB Integration Studio-Anwendungsdatenquelle“ **Vor Skript Ausführen** Oder **Nach Skript Ausführen** . Überprüfen Sie **Vor Skript** Und **Nach Skript** Kommentare, und geben Sie Ihre anwenderdefinierten Skripts unten im Skriptfeld ein.
   Die Kommentare in den Skriptfeldern enthalten Details für die Skripts vor und nach. Verwenden Sie diese Richtlinien, Erklärungen, z. B. welche Vorgänge unterstützt werden, und Beispiele, wenn Sie Ihr anwenderdefiniertes Skript erstellen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Identification and Reconciliation Engine (IRE)

ETL-Transformationszuordnung duplizieren

Verwenden Sie eine vorhandene ETL-Transformationszuordnung, wenn Sie eine Zuordnung erstellen müssen, die dieser vorhandenen Zuordnung größtenteils ähnelt. Wählen Sie eine vorhandene Zuordnung aus, geben Sie eine neue Datenquelle für die neue doppelte Zuordnung an, und ändern oder behalten Sie dann andere Einstellungen wie Datentransformationen bei.

Vorbereitungen

Die Datenquelle für die neue duplizierte ETL-Transformationszuordnung muss diese Anforderungen erfüllen:

- Das Schema der Datenquelle muss mit dem Schema der ursprünglichen ETL-Transformationszuordnung identisch sein. Beispielsweise müssen beide Datenquellen eine identische Anzahl von Spalten und identische Spaltenbezeichnungen haben.
- Die Datenquelle muss vorhanden sein.
- Die Datenquelle darf in keiner anderen ETL-Transformationszuordnung verwendet werden.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **IntegrationHub ETL**an.
   Auf der Zielseite von IntegrationHub ETL werden alle Integrationen aufgelistet, die im System vorhanden sind, einschließlich Integrationen, die von heruntergeladen wurden ServiceNow Speichern.
2. Klicken Sie Auf **Duplikat** Und füllen Sie dann das Formular „ETL-Transformationszuordnung duplizieren“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Duplikat von	Die ETL-Transformationszuordnung, aus der dupliziert werden soll.
CMDB-Anwendung	Die CMDB-Anwendung, die der ETL-Transformationszuordnung zugeordnet ist. Sie können auswählen **Fügen Sie neu hinzu** , Der hinzufügt **CMDB-Anwendung** Und **Discovery-Quelle** Felder für die neue CMDB-Anwendung.
Discovery-Quelle	Discovery-Quelle, die einer neuen CMDB-Anwendung zugeordnet ist. Wird angezeigt, wenn Sie festlegen **CMDB-Anwendung** Bis **Fügen Sie neu hinzu** .
Name der CMDB-Anwendung	Name einer neuen CMDB-Anwendung. Wird angezeigt, wenn Sie festlegen **CMDB-Anwendung** Bis **Fügen Sie neu hinzu** .
Name	Name der ETL-Transformationszuordnung.
Datenquelle	Der Quell-Feed, der für diese ETL-Transformationszuordnung eindeutig ist, aus der die Rohquellendaten importiert werden.

3. Klicken Sie Auf **Duplikat Erstellen** .

Ergebnis
Daten für die neue duplizierte ETL-Transformationszuordnung werden importiert, und **Importieren Sie Quelldaten, und geben Sie grundlegende Details an** Aufgabe ist auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

Nächste Maßnahme
Fahren Sie mit den nächsten Schritten der geführten Setup-Schritte fort, um die importierten Daten zu überprüfen und die Integration mithilfe der duplizierten ETL-Transformationszuordnung abzuschließen.

Erste Schritte mit Service Graph Connectors

Service Graph Connectors, Einschließlich API Service Graph Connectors, Sind vordefinierte Integrationen, die Daten von Drittparteien und API-Daten in erfassen Configuration Management Database (CMDB) Aus verschiedenen Domänen, z. B. Sicherheit, Server, Software oder Überwachung, Internet der Dinge (IoT) und Cloud.

Wichtig: Siehe Service Graph Connectors Und API Service Graph Connectors Für eine Liste der von bereitgestellten Connectors ServiceNow.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph Connectors – Übersicht

Das folgende Video bietet eine Übersicht über Service Graph Connectors.

Service Graph Connectors

Als speziell entwickelte App können Sie verwenden Service Graph Connector, Einschließlich API Service Graph Connector, Um die Qualität und Konsistenz von Drittparteidaten in zu gewährleisten CMDB.

Sie können die folgenden Connector-Typen verwenden:

Service Graph Connectors

A Service Graph Connector Importiert und integriert Daten von Drittparteien in CMDB Und nicht- CMDB Tabellen. Für eine Liste von Service Graph Connectors, Siehe Service Graph Connectors.

API Service Graph Connectors

Ein API Service Graph Connector Importiert und integriert API-Daten von Drittparteien in CMDB Und nicht- CMDB Tabellen. Für eine Liste von API Service Graph Connectors, Siehe API Service Graph Connectors.

Von Partnern erstellte Connectors

Service Graph Connectors Kann von Partnern und Lieferanten erstellt werden. Eine Liste der von Partnern erstellten Connectors finden Sie unter ServiceNow Store Website.

Die Connectors stellen auch sicher, dass Drittparteidaten den richtigen Standorten in zugeordnet sind CMDB Wie von angegeben Gemeinsames Servicedatenmodell(CSDM). Die CSDM Aktiviert ServiceNow Produkte zur Verwendung der Daten und erhöht die Genauigkeit der Berichterstellung. Weitere Informationen zu CSDM finden Sie unter Gemeinsames Servicedatenmodell.

Die Service Graph Connectors, Einschließlich API Service Graph Connectors, Verwalten Sie die Konfigurationsdaten-Pipeline wie folgt:

1. Erfassen Sie die Daten, indem Sie Klasse, Attribut und Datenquellen mithilfe der Identifizierungsregeln identifizieren.
2. Standardisieren Sie die Daten, um Ihren zu entsprechen CMDB.
3. Synchronisieren Sie die Daten mithilfe der Abgleichsregeln in einem einzigen kohärenten Bild.
4. Erfassen Sie die Daten in CMDB.

Mit können Sie den Status und die Verarbeitungsergebnisse aller installierten Integrationen nachverfolgen SGC Central In anzeigen CMDB-Arbeitsbereich Oder Integrations-Dashboard, das mit bereitgestellt wird Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App. Weitere Informationen finden Sie unter SGC Central, Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen, Und CMDB Integrations-Dashboard.

Verwenden SGC Central Für Connectors

Die Service Graph Connector Central Anwendung wird auch als bezeichnet SGC Central Ist als Ansicht in verfügbar CMDB-Arbeitsbereich. Mit der Anwendung können Sie erkennen und installieren Service Graph Connectors, Einschließlich API Service Graph Connectors, Und verwalten Sie dann effektiv den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen. Die SGC Central Die Anwendung stellt auch sicher, dass Connectors bei zertifizierten Partnern unterstützt und auf dem neuesten Stand bleiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die SGC Central Die Anwendung minimiert die Anpassung und beschleunigt die Amortisierungszeit mit intuitiven Setup-Optionen und der Playbook-geführten Connector-Bereitstellung. Wenn die Playbook-Experience für einen Connector nicht verfügbar ist, können Sie dem geführten Setup folgen, das mit dem Connector bereitgestellt wird.

Weitere Informationen finden Sie unter SGC Central.

Erforderliche Rolle

Als Anwender mit der Administratorrolle können Sie installieren Service Graph Connectors, Einschließlich API Service Graph Connectors.

Mit Connectors

Mit Service Graph Connectors Und API Service Graph Connectors, Sie können Data Governance und Designpraktiken vorschreiben. Beispiele für vorgeschriebene Praktiken mit Connectors:

- Einheitliche Zuordnung von Daten zu bestimmten CI-Typen. Beispielsweise werden IP-Adressen Netzwerkschnittstellen zugewiesen und nicht einer Mischung aus Schnittstellen und Servern. Sicherstellen, dass ServiceNow Produkte wissen, wo Drittparteidaten zu finden sind. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-Klassifizierungen und Klassenabhängigkeiten.
- Verwenden der Engine „Identification and Reconciliation“ (IRE), um Daten korrekt zu identifizieren und zu klassifizieren, bevor sie in geladen werden CMDB. Hilft, doppelte CIs zu verhindern und sicherzustellen, dass Attributwerte in mehreren Datenquellen konsistent sind.

  Für Informationen zu den in verwendeten IRE-bezogenen Regeln Service Graph Connectors, Siehe die folgenden Themen:

  - CMDB-Identifizierung und -Abgleich (IRE)
  - Identifizierungsregeln
  - Abgleichregeln
  - Erstellen Sie eine IRE-Datenquellenregel
  - Doppelte CIs werden erkannt
  - Erstellen Sie eine Datenaktualisierungsregel
  - Erstellen Sie eine Aufnahmeregel für die Identifizierung
- Verwenden der IntegrationHub ETL-Funktionalität, damit Daten auf schnellste und effizienteste Weise umgewandelt und geladen werden. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Beheben von Connector-Problemen

Sie können verwenden Now Assist für Configuration Management Database (CMDB) Anwendung zur Lösung von Problemen oder zur Durchführung einer allgemeinen Analyse eines in Ihrer Instanz installierten Connectors. Weitere Informationen finden Sie unter Beheben Sie Importsatzprobleme mit Service Graph Connector Diagnostizieren Sie Kompetenz.

Service Graph Connectors

Sie können verwenden Service Graph Connector Zum Importieren und Integrieren von Drittparteidaten in CMDB Und nicht- CMDB Tabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Besuchen Sie ServiceNow Store Website, um die aktuelle Liste aller anzuzeigen Service Graph Connectors.

Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Service Graph Connectors.

Wählen Sie eine Anwendung aus, um mehr über zu erfahren Service Graph Connector Verfügbar für die Erfassung von Daten aus der Anwendung in CMDB.

Public Cloud-Anbieter

AWS	GCP	Microsoft Azure
Wiz		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endpunkt- oder IT Asset Management-Anwendungen

Google Console	Jamf	Microsoft Intune
Microsoft SCCM	Tanium	VMware Workspace ONE UEM

Überwachungs- und Erkennbarkeitsanwendungen

AppDynamics	Datadog	Dynatrace

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

OpenTelemetry	New Relic	SolarWinds

Sicherheitslösungen

Microsoft Defender for Endpoint	Microsoft Active Directory	Netskope

Qualys	Rapid7	Splunk

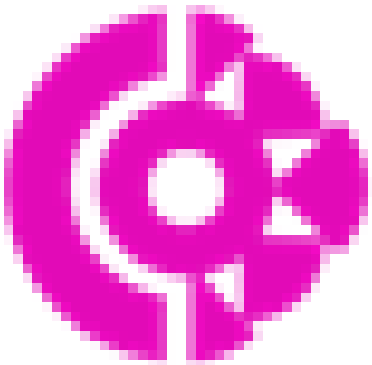
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Software-, Server- oder Netzwerkanwendungen

Infoblox	Trellix	

Anwendungen für Operational Technology (OT)

Claroty CTD	Microsoft Defender for IoT (Lokale Verwaltungskonsole)	Microsoft Defender for IoT (Azure)
		

Operative Technologie (Excel-Import)		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph Connector für Active Directory

Die Service Graph Connector für Active Directory Ruft Computer- und Softwareinformationen aus dem ab Microsoft Active Directory(AD) Produkt und importiert es in die Konfigurationsmanagement-Datenbank (CMDB) In Ihrer Instanz mit Lightweight Directory Access Protocol (LDAP).

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Microsoft Active Directory Version: Zuletzt getestet am
- Unterstützt ServiceNow® Versionen:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington

Anwendungsfälle

Importieren Sie Computer- und Softwaredetails zu Ihren Assets aus dem Microsoft Active Directory Produkt in Ihren CMDB.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Active Directory Stellt eine organisierte Reihenfolge von Aufgaben bereit, um die Integration in Ihrer Instanz zu konfigurieren. So greifen Sie auf das geführte Setup zu: Service Graph Connector für Active Directory konfigurieren.

CMDB Integrations-Dashboard

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung Microsoft Active Directory Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus dem Service Graph Connector für Active Directory Datenquellen werden zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Nachdem Sie das geführte Setup abgeschlossen haben, konfigurieren Sie die Integration so, dass sie regelmäßig Daten aus Active Directory abruft. Die Daten werden in die folgenden Tabellen geladen.

Sie können die Integration Hub ETL-Anwendung verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen und Bereitstellungstabellen für Active Directory

Datenquelle	Bereitstellungstabelle
SGC Active Directory-Import	SGC Active Directory-Import [sn_sec_sgc_ad_Active_Directory_Import]
Computer	Computer [cmdb_ci_computer]
Software	Software [cmdb_ci_spkg], [cmdb_Software_instance], [cmdb_sam_SW_install]
SGC Active Directory-Computer	SGC Active Directory-Computer [sn_sec_sgc_ad_Active_Directory_Computer]

Service Graph Connector für Active Directory konfigurieren

Konfigurieren Sie Ihre Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)-Verbindungen, und überprüfen Sie sie, richten Sie geplante Importe ein, und fügen Sie optional mehrere Instanzen mit dem geführten Setup hinzu.

Vorbereitungen

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die CMDB Store-App für CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Die ITOM Plugin „Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- ITOM Lizenzierungs-Plugin (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .
- Das Plugin „Datastream-Aktion“ (com.Glide.Hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB(sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Diese App muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB Auf der ServiceNow Store.

Nachdem Sie die Ihnen bereitgestellten Anweisungen zum Herunterladen und Aktivieren von befolgt haben Service Graph Connector für Active Directory Anwendung, siehe Laden Sie eine Anwendung aus dem herunter ServiceNow Store Zum ersten Mal Und Installieren Sie ein Security Operations Integration . Es gibt einige Schritte, die Sie ausführen müssen, bevor Sie diese Integration konfigurieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Active Directory** > **Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Startseite „Willkommen beim geführten Setup“ die Option aus **Fahren Sie Fort** .
3. Wählen Sie auf der Seite Experience die Option aus **Beste Experience** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
   Die Seite Service Graph Connector für Active Directory (AD) wird mit den folgenden Aufgaben angezeigt:
   - Konfigurieren Sie den LDAP-Server
   - Mehrere Instanzen hinzufügen
   - Geplante Importaufträge einrichten
4. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie den LDAP-Server** Um es zu erweitern.
   Die folgenden Schritte werden im linken Navigationsbereich angezeigt:
   - Konfigurieren Sie den inaktiven Schwellenwert
   - Aktualisieren Sie die LDAP-OU-Definition
   - Konfigurieren Sie LDAP-Serverdetails
   - Testen Sie die LDAP-Serververbindung

   Ein einzelner LDAP-Server wird zusammen mit der Anwendung bereitgestellt. Dieser Server enthält eine OU-Einheit (Computer Organization), die Objektinformationen eines Computers aus der Computer-OU abruft.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie den inaktiven Schwellenwert** Zum Öffnen des Datensatzes.
   Das Formular Systemeigenschaft sn_sec_sgc_ad.inactive_threshold wird angezeigt.
6. Wählen Sie aus **Hier** Link in der Nachricht oben im Formular, um den Datensatz zu bearbeiten.
7. **Wahlweise:** Alternativ können Sie auswählen **Globus** Symbol oben rechts im Bildschirm, und wählen Sie aus **Service Graph Connector für Active Directory** Aus der Liste, um den Anwendungsbereich zu ändern, damit Sie das Formular bearbeiten können.
   Befolgen Sie beim Durchlaufen des geführten Setups alle Anweisungen, die oben auf den Seiten in angezeigt werden, um den Anwendungsbereich zu ändern, damit Sie den Datensatz öffnen, bearbeiten und speichern können.
8. Geben Sie einen Schwellenwert in ein **Wert** Feld.
   Der Standardwert ist 90 Tage. Bevor Sie diesen Wert ändern, lesen Sie die Informationen zur Schwellenwerteinstellung oben auf der Seite. Mit dieser Einstellung werden Assets, die dem Tagesschwellenwert entsprechen, vom Import ausgeschlossen.
9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Bezeichnung Systemeigenschaft sn_sec_sgc_ad.inactive_threshold des Datensatzes, und wählen Sie aus **Speichern** .
10. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
    Der Datensatz für den Zugriff auf die LDAP-OU-Definition wird angezeigt.
11. Aktualisieren Sie den Zugriff auf die LDAP-OU-Definition.

    a. Führen Sie die oben auf der Seite und im Datensatz der LDAP-OU-Definition aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu überprüfen oder zu „Global“ zu wechseln.

    b. Wählen Sie aus **LDAP-OU-Definition** Datensatz in der Tabelle, um sie zu öffnen.

    c. Wenn nicht ausgewählt, wählen Sie im Datensatz aus **Anwendungszugriff** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wenn angezeigt, wählen Sie den Link aus, um den Datensatz zu bearbeiten, gefolgt von den Kontrollkästchen für die gewünschten Berechtigungseinstellungen.

e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header des Datensatzes „Tabelle LDAP OU-Definition“, und wählen Sie aus **Speichern** .

f. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Seite LDAP-Serverdetails konfigurieren wird angezeigt.

12. Geben Sie die Details für die LDAP-Serververbindung an.

a. Überprüfen Sie Werte, oder füllen Sie die Felder aus.

Feld	Wert
Name	Schreibgeschützt: Eindeutiger Name für den LDAP-Server, z. B. SGC-AD-Computer.
Anwendung	Schreibgeschützt: Service Graph Connector für Active Directory (AD).
Aktiv	Kontrollkästchen ausgewählt.
Eindeutiger Anmeldename	Anmeldename für den AD-Server.
Anmeldepasswort	Passwort für den AD-Server.
Suche im Verzeichnis wird gestartet	Verzeichnis, das Sie beispielsweise durchsuchen möchten `DC=Ops` .
(Optional) MID-Server	Dedizierter MID-Server für die Verbindung, falls verfügbar. **Hinweis:** Für lokale Verbindungen ist ein MID-Server erforderlich, wenn die Instanz nicht öffentlich zugänglich ist.
LDAP-Server-URLs	Fügen Sie beispielsweise die URL für den Server hinzu `Ladp://Host-Name:389/` .

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header LDAP Server, und wählen Sie aus **Speichern** .

c. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Seite LDAP-Serververbindung testen wird angezeigt.

13. Testen Sie die LDAP-Serververbindung.

a. Scrollen Sie im Formular zum Abschnitt „zugehörige Links“, und wählen Sie aus **Verbindung Testen** Link
Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird die Meldung erfolgreich verbunden angezeigt. Wenn Ihr Verbindungstest fehlschlägt, wird eine Meldung mit Informationen zum Verbindungsfehler angezeigt. Überprüfen Sie das Feld Nachricht, um fortzufahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wenn Sie den Datensatz bearbeiten, um die Verbindung zu beheben, klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit dem Titel LDAP-Server, und wählen Sie aus **Speichern** .

c. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
„Mehrere Instanzen hinzufügen“ wird im oberen Header der Aufgaben angezeigt.

Das Hinzufügen mehrerer Instanzen ist optional. Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen möchten, können Sie mit Schritt 14 und der Aufgabe „geplante Importaufträge festlegen“ fortfahren.

14. **Wahlweise:** Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.
Um mehrere Instanzen hinzuzufügen, müssen Sie den Datenquellenzugriff aktualisieren. Sie müssen die Berechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source] bearbeiten, um eine Datenquelle für die neue Verbindung in Service Graph Connector für Active Directory zu erstellen.

15. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Mehrere Instanzen Hinzu** Aus der Dropdown-Liste „Header oben“.
Die folgenden Aufgaben werden angezeigt:

- Datenquellenzugriff aktualisieren
- Zugriff für geplanten Datenimport aktualisieren
- Fügen Sie einen weiteren LDAP-Server hinzu
- Liste der konfigurierten LDAP-Server

16. Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff** .

a. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu ändern, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

b. Wählen Sie den Datenimport-Datensatz aus der Liste aus, um ihn zu öffnen.

c. Mit **Anwendungszugriff** Registerkarte ausgewählt, befolgen Sie die Anweisungen, um den Datensatz zu bearbeiten und die Kontrollkästchen zu ändern.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit dem Titel Tabellendatenquelle, und wählen Sie aus **Speichern** .

e. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Seite „geplanten Datenimport aktualisieren“ wird angezeigt.

17. Aktualisieren Sie den Zugriff auf den geplanten Datenimport.

a. Wählen Sie aus **Geplanter Datenimport** Datensatz aus der Liste, um es zu öffnen.

b. **Wahlweise:** Mit **Anwendungszugriff** Registerkarte ausgewählt, befolgen Sie die Anweisungen, um den Datensatz zu bearbeiten und die Kontrollkästchen zu ändern.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit der Überschrift Tabelle Geplanter Datenimport, und wählen Sie aus **Speichern** .

d. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Seite weiteren LDAP-Server hinzufügen wird angezeigt. Für diese Aufgabe gibt es zwei Schritte:

- LDAP-Serverkonfiguration
- Grundlegende LDAP-Serverinformationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

18. Geben Sie Informationen zur LDAP-Serverkonfiguration an.

a. Füllen Sie die Felder aus.

Feld	Wert
Art des LDAP-Servers	Active Directory
Servername	Eindeutiger Name des LDAP-Servers.
Server-URL	URL zum Beispiel `ldap://Host-Name:389/` .
Starten Sie die Suche im Verzeichnis	Verzeichnis, das Sie beispielsweise durchsuchen möchten `DC = SecOps` .

b. Wählen Sie **Absenden**.
Nachdem Sie diese Änderungen übermittelt haben, führen Sie den zweiten Konfigurationsschritt aus.

c. Füllen Sie die Felder für die grundlegenden LDAP-Serverinformationen aus.

Feld	Wert
Anwendung	Schreibgeschützter Service Graph Connector für Active Directory.
Aktiv	Kontrollkästchen ausgewählt.
Eindeutiger Anmeldename	Anmeldename für den AD-Server.
Anmeldepasswort	Passwort für den AD-Server.
Suche im Verzeichnis wird gestartet	Verzeichnis, das Sie beispielsweise durchsuchen möchten `DC = SecOps` .
MID-Server	Dedizierter MID-Server für die Verbindung. **Hinweis:** Für den LDAP-Server ist kein MID-Server erforderlich.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header LDAP Server, und wählen Sie aus **Speichern** .

e. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Seite Liste der konfigurierten LADP-Server wird angezeigt.

f. Wählen Sie Ihren neuen Datensatz aus der Liste aus, um ihn zu öffnen und die Verbindung zu testen.

g. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie Informationen im Formular.

h. Wenn Sie mit den Informationen zufrieden sind, scrollen Sie zu den zugehörigen Links, und wählen Sie aus **Verbindung Testen** Link.
Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird eine Meldung angezeigt. Wenn Ihr Verbindungstest fehlschlägt, überprüfen Sie die Felder Nachricht und Vorschlag, um fortzufahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Klicken Sie nach einer erfolgreichen Verbindung mit der rechten Maustaste in den grauen Header LDAP-Server, und wählen Sie aus **Speichern** .

j. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .

19. Um geplante Aufgaben einzurichten, wählen Sie aus **Richten Sie geplante Importaufträge ein** Aus der Dropdown-Liste im oberen Header.
Sie müssen eine geplante Aufgabe auf der Konfigurationsseite aktivieren.

a. Wählen Sie auf der Seite geplante Aufgaben konfigurieren einen Datensatz aus der Liste geplante Datenimporte aus, um ihn zu öffnen.

b. Wählen Sie aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und füllen Sie die Felder aus.

Feld	Wert
Name	Eindeutiger Name für den LDAP-Server, SGC-AD-Computer.
Anwendung	Schreibgeschützter Service Graph Connector für Active Directory (AD).
Ausführen	Wie oft der Auftrag ausgeführt werden soll. Wenn Sie einen Testimport ausführen möchten, bevor Sie ihn planen, ziehen Sie es möglicherweise vor, dies auf festzulegen **Einmal** .
Ausführen als	Führen Sie die geplante Aufgabe mit den Anmeldeinformationen eines anderen angegebenen Anwenders aus.
Zeit	Wann der Auftrag ausgeführt werden soll.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen .
Bedingt	Bestimmte Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.
Verbindung verwenden	Lassen Sie diese Option für die erste Ausführung deaktiviert. Gibt eine andere Verbindung und Anmeldeinformationen für diesen Auftrag an.
Gleichzeitiger Import	Lassen Sie aktiviert. Teilt Daten in mehrere Importsätze auf. Weitere Informationen finden Sie in der Meldung.
Partitionsmethode	Als anwenderdefinierte Größe belassen.
Partitionsgröße in Byte	15.000. Importsatzgröße für vorzeitige Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Lassen Sie aktiviert. Gibt ein Skript an, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Lassen Sie aktiviert. Gibt ein Skript an, das nach dem Import ausgeführt werden soll.

c. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Jetzt ausführen** Um den Auftrag auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie den Auftrag nicht bei Bedarf ausführen, wird der nächste Auftrag gemäß dem von Ihnen festgelegten Zeitplan ausgeführt.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header für geplante Datenimporte, und wählen Sie aus **Speichern** .

e. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .

20. Wählen Sie auf der Homepage für das geführte Setup die Option aus **Abgeschlossen** Um die Konfiguration abzuschließen.

CMDB-Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Active Directory

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten abruft. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_Computer] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Kategorie	Kategorie
Objekt-ID	object_id
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Ausgecheckt	Check_out
Einchecken	Check_in
Zuerst erkannt	first_discovered
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Schlüssel	key
Version	Version

Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Installieren Sie Auf	installed_on
Produktname	Software

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Version	Version
Discovery-Quelle	discovery_source

SGC Active Directory-Computer [sn_sec_sgc_ad_Active_Directory_Computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Active Directory-Computer“ [sn_sec_sgc_ad_Active_Directory_Computer] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Account läuft ab	Account_EXPISES
Anzahl der ungültigen Passwörter	Bad_pwd_count
Ungültige Passwortzeit	Bad_password_time
Codeseite	Code_page
Allgemeiner Name	cn
Landesvorwahl	country_code
Beschreibung	Beschreibung
Anzeigename	display_name
Distinguished Name (DN)	Distinguished_Name
DN	dn
DScorepropagation-Daten	Dscore_Propagation_Data
Instanztyp	instance_type
Iskritisches Systemobjekt	Iscritical_System_object
Stichwörter	Stichwörter
Letzte Anmeldung	Last_logon
Kennzeichnungen für lokale Police	Local_Policy_Flags
Anzahl der Anmeldungen	Logon_count

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Mitglied von	member_of
Ms-DS-Host-Service-Account	msds_Host_Service_Account
Von MS-DS unterstützte Verschlüsselungstypen	msds_Support_ncryptiontypes
Name	name
Objektklasse	Object_class
Objekt-GUID	object_guid
Andere bekannte Objekte	Other_Well_known_objects
Zuletzt festgelegtes Passwort	pwd_Last_Set
ID der primären Gruppe	Primary_groupID
SamAccount-Name	sam_account_name
SamAccount-Typ	sam_Account_type
Serviceverbindungsinformationen	Service_Binding_Information
Serviceklasse-Name	Service_class_Name
Service-DNS-Name	Service_dns_Name
Typ des Service-DNS-Namens	Service_dns_Name_type
Service-Prinzipalname	Service_Principal_Name
Nur in der erweiterten Ansicht anzeigen	Show_in_Advanced_View_only
Quelle	Quelle
Anwenderaccount-Steuerung	User_Account_Control
USN geändert	usn_changed
USN erstellt	usn_created
Wenn geändert	When_changed

Service Graph Connector für AWS

Verwenden Sie Service Graph Connector für AWS Zum sicheren Einbringen Amazon Web Services(AWS) Daten in Ihr ServiceNow Instanz.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Die Integration verwendet AWS Native Technologien und AWS BEST Practices für Sicherheit, mit denen Cloud-Teams die Daten in ihren verbinden können ServiceNow Workflow. Weitere Informationen zu finden Service Graph Connector für AWS, Siehe Service Graph Connector für AWS – Einführung artikel in ServiceNow Community Website.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützt ServiceNow Versionen

- Xanadu
- Yokohama
- Zurich

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector Für verschiedene ServiceNow Anwendungen:

- Einblick in Cloud-Ressourcen, -Beziehungen und -Status in Echtzeit.
- Deep Discovery von Anwendungen für ITAM- oder SAM-Ergebnisse.
- Governance- und Compliance-Ergebnis.

Wichtige Informationen für das Upgrade Service Graph Connector für AWS

Bevor Sie mit dem Upgrade-Prozess beginnen, führen Sie die folgenden Aufgaben aus:

- Wenn Anpassungen vorhanden sind, löschen Sie die mit verknüpften Datensätze Service Graph Connector für AWS Aus der Tabelle „Kundenupdates“ [sys_Update_xml]. Weitere Informationen finden Sie unter Tabelle „Kunden-Updates“ .
- Aktualisieren Sie alle Abhängigkeiten.

Nachdem Sie die neueste Version von installiert haben Service Graph Connector für AWS:

- Führen Sie einen vollständigen Import von Daten aus Ihrem durch AWS Instanz. Überprüfen Sie, ob **Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung verwenden** Feldwert wird für alle gelöscht AWS Datenquellen in der Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source].
- Laden Sie den herunter, und führen Sie ihn erneut aus AWS Skripts. Weitere Informationen finden Sie unter AWS-Umgebung konfigurieren.

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich. Mit der Ansicht können Sie Connectors erkennen und installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv verwalten. Dient zum Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren Service Graph Connector für AWS Verwenden SGC Central.

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für weitere Details zur Überwachung AWS Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus dem AWS Datenquellen werden zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Hinweis: Wenn **Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung verwenden** Feld für AWS Datenquelle in der Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source] ist leer. Der Connector importiert alle verfügbaren Anfangsdaten. Wenn **Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung verwenden** Feld enthält einen Datumsstempel. Der Connector importiert inkrementelle Daten, die seit der vorherigen Ausführung neu hinzugefügt wurden.

In der folgenden Tabelle sind die Importzeitplanreihenfolge, die Datenquellen und Importzeitpläne mit demselben Namen, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen als aufgeführt CMDB CI-Klassen, der Anforderungstyp des Importzeitplans und die Abhängigkeiten des Importzeitplans für AWS.

Datenzuordnung für AWS

Reihenfolge	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
1	SG-AWS-Organization	SG-AWS-Organization [sn_aws_integ_sg_aws_Organization]	Cloud-Organisationen
2	SG-AWS-Org-Units	SG-AWS-Org-Units [sn_aws_integ_sg_aws_org_units]	AWS Organisationseinheit
3	SG-AWS-Service-Account	SG-AWS-Service-Account [sn_aws_integ_sg_aws_Service_Account]	Cloud Service Account (Cloud-Serv Cloud-Organisationen Schlüsselwert
4	SG-AWS-Service-Account-Tags	SG-AWS-Service-Account-Tags [sn_aws_integ_sg_aws_Service_Account_Tags]	Cloud Service Account (Cloud-Serv Schlüsselwert
5	SG-AWS-Org-Unit-Accounts	SG-AWS-Org-Unit-Accounts [sn_aws_integ_sg_aws_org_unit_Accounts]	Cloud Service Account (Cloud-Serv
6	SG-AWS-Datacenters	SG-AWS-Rechenzentren [sn_aws_integ_sg_aws_Datacenters]	Cloud Service Account (Cloud-Serv AWS-Rechenzentrum

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Reihenfolge	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
7	SG-AWS-VPC	SG-AWS-VPC [sn_aws_integ_sg_aws_vpc]	Cloud Service Account (Cloud-Serv Cloud-Netzwerk AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribut
8	SG-AWS-Subnets	SG-AWS-Subnetze [sn_aws_integ_sg_aws_Subnetze]	Verfügbarkeitszone Cloud-Netzwerk Cloud-Subnetz AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribut
9	SG-AWS-Network-Interface	SG-AWS-Network-Interface [sn_aws_integ_sg_aws_Network_Interface]	Cloud-Netzwerk Cloud-Subnetz Cloud-Management-Netzwerkschnit AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribut
10	SG-AWS-Security-Group	SG-AWS-Sicherheitsgruppe [sn_aws_integ_sg_aws_Security_Group]	Cloud-Netzwerk Sicherheitsgruppe berechnen AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribut

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Reihenfolge	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
11	SG-AWS-Storage-Volume	SG-AWS-Storage-Volume [sn_aws_integ_sg_aws_Storage_Volume]	Speicher-Laufwerk Snapshot des Speicher-Laufwerks AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribut
12	SG-AWS-Image-Private	SG-AWS-Image [sn_aws_integ_sg_aws_image]	Bild
13	SG-AWS-Image-Id	SG-AWS-Image-ID [sn_aws_integ_sg_aws_image_ID]	Bild
14	SG-AWS-Hardware-Type	SG-AWS-Hardware-Typ [sn_aws_integ_sg_aws_Hardware_type]	Hardwaretyp AWS-Rechenzentrum
15	SG-AWS-EC2	SG-AWS-EC2 [sn_aws_integ_sg_aws_ec2]	VM-Instanz Die folgenden CIs werden ausgefüllt der VM-Instanz ausgefüllt wird: Server VNIC-Endpunkt Speicherzuordnung Endpunkt blockieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Reihenfolge	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
			IP-Adresse Netzwerkadapter Schlüsselwert
16	SG-AWS-ELB-V1	SG-AWS-ELB-V1 [sn_aws_integ_sg_aws_elb_v1]	Cloud-Lastenausgleichsmodul Sicherheitsgruppe berechnen Verfügbarkeitszone AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribut
17	SG-AWS-ELB-V2	SG-AWS-ELB-V2 [sn_aws_integ_sg_aws_elb_v2]	Cloud-Lastenausgleichsmodul Sicherheitsgruppe berechnen Verfügbarkeitszone AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribut
18	SG-AWS-RDS	SG-AWS-RDS [sn_aws_integ_sg_aws_rds]	Cloud-Datenbank AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribut
19	SG-AWS-API-Gateway	SG-AWS-API-Gateway [sn_aws_integ_sg_aws_api_Gateway]	Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_ga AWS-Rechenzentrum

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Reihenfolge	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
			Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribut
20	SG-AWS-Lambda	SG-AWS-Lambda [sn_aws_integ_sg_aws_lambda]	Cloudfunktion
21	SG-AWS-S3	SG-AWS-S3 [sn_aws_integ_sg_aws_s3]	Cloudobjektspeicher
22	SG-AWS-DynamoDb	SG-AWS-DynamoDB [sn_aws_integ_sg_aws_dynamodb]	DynamoDB-Tabelle AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribut
23	SG-AWS-Software-Inventory	SG-AWS-Software-Inventory [sn_aws_integ_sg_aws_Software_Inventory] SG-AWS-Software-Staging [sn_aws_integ_sg_aws_temp_Software_Staging]	Wenn die Anwendung Softwa Management (SAM) nicht inst Softwarepakete Software-Instanz Server Wenn die SAM-Anwendung in Software-Installation Server

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Reihenfolge	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
24	SG-AWS-Software-Remove	SG-AWS-Software-Entfernen [sn_aws_integ_sg_aws_Software_remove]	Keine
25	SG-AWS-SSM-SendCommand	SG-AWS-SSM-SendCommand [sn_aws_integ_sg_aws_ssm_sendcommand]	Anwendung Prozess wird ausgeführt [cmdb_running_Process] TCP-Verbindungen [cmdb_tcp

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Reihenfolge	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
26	SG-AWS-Tags	SG-AWS-Tags [sn_aws_integ_sg_aws_Tags]	DynamoDB-Tabelle Cloud-Lastenausgleichsmodul Cloudfunktion Schlüsselwert
27	SG-AWS-VM-HW-Konsolidierung	SG-AWS-VM-HW-Konsolidierung [sn_aws_integ_sg_aws_vm_hw_Konsolidierung]	VM-Instanz Server
28	SG-AWS-EKS-Cluster	SG-AWS-EKS-Cluster [sn_aws_integ_sg_aws_eks_Cluster]	Kubernetes-Cluster AWS-Rechenzentrum

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Reihenfolge	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
			Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribut
29	SG-AWS-EKS-Cluster-2	SG-AWS-EKS-Cluster-2 [sn_aws_integ_sg_aws_eks_Cluster_2]	Kubernetes-Cluster AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-AWS-Erweiterungsattribut

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Reihenfolge	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
30	SG-AWS-EKS-FULL	SG-AWS-EKS-FULL [sn_aws_integ_sg_aws_eks_FULL]	Kubernetes-Cluster Server Kubernetes-Namespace Kubernetes-Knoten Kubernetes-Service Kubernetes-Pod Docker-Container Docker-Bild Kubernetes-Volumen Kubernetes-Bereitstellung Kubernetes-DaemonSet Kubernetes – ReplicaSet
31	SG-AWS-Generic-Resources	SG-AWS-Generic-Resources [sn_aws_integ_sg_aws_Generic_Resources]	Cloud-Ressource SG-AWS-Erweiterungsattribut
32	SG-AWS-Redshift-Cluster	SG-AWS-Redshift-Cluster [sn_aws_integ_sg_aws_Redshift_Cluster]	Amazon Redshift

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Reihenfolge	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
33	SG-AWS-Get-Inventory	SG-AWS-GET-Inventory [sn_aws_integ_sg_aws_GET_Inventory]	Server
34	SG-AWS-GenericTags	SG-AWS-GenericTags [sn_aws_integ_sg_aws_generictags]	Cloud-Ressource Schlüsselwert
35	SG-AWS-SendCommand	SG-AWS-SendCommand [sn_aws_integ_sg_aws_ssm_sendcommand]	Keine **Hinweis:** Die Datenquelle S SendCommand hat keine Ziel-C CI-Klassen. Diese Datenquelle die Daten in die Bereitstellungs „sn_aws_integ_sg_aws_ssm_se aus, aber die Importdatensätze nicht umgewandelt, und die Imp verbleiben im Status „Ausstehe
36	SG-AWS-SSM-GETS3OBJECT	SG-AWS-SSM-GetS3Object [sn_aws_integ_sg_aws_ssm_gets3object]	Server Prozess wird ausgeführt [cmdb_running_Process] TCP-Verbindungen [cmdb_tcp

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS (Fortsetzung)

Reihenfolge	Name (Datenquelle oder Importzeitplan)	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Datenquelle SG-AWS-Generic-resources importiert Daten für generische Ressourcen, die nicht von anderen Datenquellen nachverfolgt werden. Der Connector verwendet die Tabelle „Service Graph-Ressourceneinschluss – Whitelist“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_resource_Inclusion_Whitelist], um zwischen generischen und anderen unterstützten Ressourcentypen zu unterscheiden.

  Der Connector füllt zuerst alle unterstützten Ressourcen in der Tabelle „Service Graph-Ressourceneinschluss – Whitelist“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_resource_Inclusion_Whitelist] aus. Diese Ressourcen, die unter ihren jeweiligen unterstützten Ressourcentypen kategorisiert sind, haben bestimmte Datenquellen, die im Connector erfasst werden sollen. Wenn die Datenquelle „SG-AWS-Generic-Resources“ ausgeführt wird und nicht unterstützte Ressourcentypen abruft, werden sie der Tabelle „Service Graph-Ressourceneinschluss – Whitelist“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_resource_Inclusion_Whitelist] hinzugefügt und als generisch kategorisiert.

- Um globale generische Ressourcen wie IAM-Anwender und IAM-Gruppe zu importieren, geben Sie eine Standard-AWS-Region an, die über verfügt Konfiguration Aktiviert mit *`includeGlobalResourceTypes`*Auf festlegen Wahr Durch Aktualisieren des Werts von *`sn_aws_integ.global_generic_resource_region`*Systemeigenschaft für die Datenquelle SG-AWS-Generic-resources.

  Wenn ein Aggregator konfiguriert ist, und *`sn_aws_integ.global_generic_resource_region`*Wert ist nicht angegeben, die Aggregatorregion ist als Wert dieser Systemeigenschaft für den Import globaler generischer Ressourcen zugewiesen.

- Wenn AWS Der Systemmanager-Service (SSM) ist nicht aktiviert. Der Connector füllt die Serverdatensätze in der Serverklasse [cmdb_ci_Server] aus. Wenn AWS Der SSM-Service ist aktiviert. Dann werden die Serverdatensätze basierend auf dem Plattformtyp, der über den SSM-Service abgerufen wurde, entweder in der Klasse „Linux-Server“ [cmdb_ci_linux_Server] oder in der Klasse „Windows-Server“ [cmdb_ci_win_Server] ausgefüllt. Die Klasse „Server“ [cmdb_ci_Server] ist die übergeordnete Klasse der Klassen „Linux Server“ [cmdb_ci_linux_Server] und „Windows Server“ [cmdb_ci_WIN_Server].
- Alle Bezeichnungen, die einem zugeordnet sind AWS Ressource wird der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] hinzugefügt.

  Hinweis: Sie können verwenden CMDB Datenmanager Dient zum Löschen von Tag-Daten aus stillgelegten CIs in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] basierend auf Bedingungen wie Aufbewahrungszeit und Discovery-Quelle. Eine geplante Aufgabe führt die Richtlinie aus, die so konfiguriert werden kann, dass sie außerhalb der Spitzenzeiten ausgeführt wird.

- Die grundlegenden Informationen zu GCP Die Ressource wird in der Tabelle „SG-AWS-Erweiterungsattribute“ [sn_aws_Extension_attributes] gespeichert.
- Beginnend mit Service Graph Connector für AWS Version 2.10.0 wird die Datenquelle SG-AWS-GET-Inventory vor der Datenquelle SG-AWS-EC2 ausgeführt und erstellt ein Server-CI [cmdb_ci_Server] mit dem Hostnamen, der dem Namensattribut zugeordnet ist, anstatt dem VM-Namen zugeordnet zu werden.
- Die Datenquelle SG-AWS-GenericTags importiert Tag-Daten nur für generische Ressourcen, die einen ARN-Schlüssel haben. Sie können die Tabelle „SG-AWS-Erweiterungsattribute“ [sn_aws_Extension_attributes] verwenden, um zu überprüfen, welche generischen Ressourcen einen ARN-Schlüssel haben.

© 2025 ServiceNow. All rights reserved.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen sind Marken der jeweiligen Unternehmen, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten gespeichert werden AWS, Siehe CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für AWS Und Unterstützt AWS Ressourcentypen.

Wenn Sie den Diagnosetest ausführen, werden die Daten in die folgenden Tabellen geladen:

- SG AWS – Diagnosedetails [sn_aws_integ_sg_aws_Diagnostic_Details]
- SG-AWS – Diagnosezusammenfassung [sn_aws_integ_sg_aws_Diagnostic_Summary]
- SG AWS – Diagnosezusammenfassungshinweise [sn_aws_integ_sg_aws_Diagnostic_summary_Notes]

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Die AWS Konfigurationsdaten für jede Verbindung werden in der Tabelle „SG AWS-Anwendungseigenschaften“ [sn_aws_integ_sg_aws_Application_properties] gespeichert.

Weitere Informationen darüber, wie CI-Informationen aus AWS abgerufen werden, finden Sie unter Service Graph Connector für AWS – Funktionsspezifikation und CI artikel in ServiceNow Community Website.

BYOL-Support

Das Mitbringen Ihrer eigenen Lizenzen (BYOL) ist der Prozess, bei dem zuvor gekaufte lokale Lizenzen zu gebracht werden Amazon AWS Cloud. Der Connector unterstützt die BYOL der Image-CIs für Oracle Database-Server auf Amazon AWS Cloud Durch Ausfüllen der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] mit den Lizenzierungsinformationen. Wenn die Lizenzierungsinformationen gefunden werden, wird der Schlüssel auf festgelegt Windows_OS_License_Type_Automatic Und der Schlüsselwert ist auf festgelegt BYOL In der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value].

Zur Unterstützung von BYOL: *sn_aws_integ.load_all_images*Die Systemeigenschaft ist während des ersten Abrufs aktiviert, um die Metadaten aller Image-CIs zu importieren, die in der Datenquelle „SG-AWS-Image-ID“ enthalten sind. Nach dem ersten Abruf wird die Eigenschaft automatisch deaktiviert. Die Datenquelle SG-AWS-Image-ID importiert dann nur die Metadaten der Image-CIs ohne Namen.

Verwalten stillgelegter CIs in EKS-Komponenten

Wenn die Amazon Elastic Kubernetes Services (EKS)-CIs in EKS-Komponenten wie Pods, Services und Volumes gelöscht werden, werden die entsprechenden CI-Einträge automatisch auf festgelegt **Stillgelegt** Im Folgenden CMDB CI-Klassen:

Kubernetes-Cluster, Kubernetes-Knoten, Kubernetes-Pod, Kubernetes-Service, Kubernetes-DaemonSet Kubernetes-Namespace, Kubernetes-Bereitstellung, Docker-Container, Kubernetes-Volume

Unterstützung für freigegebene VPC und Subnetze

Importieren Sie CI-Beziehungen, die zwischen Virtual Private Clouds (VPCs), Subnetzen und Netzwerkschnittstellen hergestellt wurden, die in verschiedenen gehostet werden AWS Accounts. Zum Beispiel eine VPC in einem AWS Account kann mit einem Subnetz im selben Account verbunden werden, das dann mit einer Netzwerkschnittstelle und einer virtuellen Maschine in einem anderen verknüpft werden kann AWS Account.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Ressourcen

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Artikeln ServiceNow Community Website für zusätzliche Informationen zu AWS Einrichten:

- Service Graph Connector für AWS – Einführung
- Wie konfiguriere ich AWS Service Graph Connector?
- Service Graph Connector für AWS – Diagnosetool und Problembehandlung
- Service Graph Connector für AWS – Funktionsspezifikation und CI
- Cloud-Discovery und SG-AWS

Zugehöriger Inhalt

Service Graph Connectors

Aktivieren Sie das optimierte Löschen stillgelegter CIs in AWS

Aktivieren Sie „optimiert“ SG-AWS-SendCommand Datenquellenleistung

Verarbeitung von Importfehlern für groß AWS Ressourcen

Verarbeitung von Arbeitsspeicherauslastungsfehlern für Service Graph Connector für AWS

Lebenszyklusverwaltung von Datensätzen in Service Graph Connector für AWS

Datensatzentfernungsprozess in Service Graph Connector für AWS

Konfigurieren Sie AWS Umgebung für Service Graph Connector für AWS

Konfigurieren Sie Ihren Amazon Web Services(AWS) -Umgebung zum Importieren von Daten mit Service Graph Connector für AWS.

Vorbereitungen

Installieren Sie Service Graph Connector für AWS Anwendung (sn_aws_integ). Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Erforderliche Rolle: Anwendungsadministrator

Prozedur

1. Erfahren Sie mehr über AWS Vom Connector verwendete Ressourcenan.
   Machen Sie sich mit vertraut AWS Konzepte, um zu erfahren, wie Service Graph Connector für AWS Ist in integriert AWS.
2. Laden Sie herunter AWS Skripts.
   Laden Sie herunter AWS Skripts, die im geführten Setup von enthalten sind Service Graph Connector für AWS.
3. Überprüfen Sie die Anforderungen, bevor Sie ausführen AWS Skriptsan.
   Schließen Sie die Voraussetzungen ab, bevor Sie ausführen AWS Skripts.
4. Führen Sie die AWS-Skripts aus .
   Mit bereitgestellte Skripts ausführen Service Graph Connector für AWS Zum Einrichten von AWS Umgebung zum Importieren von Daten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWS Von verwendete Ressourcen Service Graph Connector für AWS

Machen Sie sich mit vertraut AWS Konzepte, um zu erfahren, wie Service Graph Connector für AWS Ist in integriert Amazon Web Services(AWS).

AWS Konfiguration Service- und Konfigurationsrekorder

Wichtig: Die AWS Konfiguration Service und AWS Konfigurationsrekorder Sind zum Einrichten des Connectors erforderlich.

Die AWS Konfiguration Service überwacht und zeichnet Änderungen an Ihrem auf AWS Ressourcenkonfigurationen.

Die AWS Konfigurationsrekorder Erkennt Änderungen an Ressourcenkonfigurationen und erfasst diese Änderungen als Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs). Ist zum Einrichten des Connectors erforderlich. Die Konfigurationsrekorder Aktiviert die Aufzeichnung aller Hardwaredaten in AWS Konfiguration . Siehe Was ist AWS Config? Auf der AWS Dokumentationswebsite.

Die Service Graph Connector für AWS Enthält `Aktivieren Sie AWSConfig.yml` Skript zum Aktivieren von AWS Konfiguration Service, der stattdessen den Konfigurationsrekorder aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Zum Einrichten erforderliche Skripts werden ausgeführt AWS.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass AWS Konfiguration Service ist für alle zutreffenden aktiviert AWS Accounts und Regionen.

AWS Konfiguration Aggregator

Wichtig: Die AWS Konfiguration Aggregator ist zum Einrichten des Connectors optional.

Die AWS Konfiguration Aggregator erfasst AWS Konfiguration Konfigurations- und Compliance-Daten aus den folgenden Quellen:

- Mehrere Accounts und mehrere Regionen
- Einzelner Account und mehrere Regionen
- Eine Organisation in AWS Organisationen und alle Accounts innerhalb der Organisation, die haben AWS Konfiguration Aktiviert.

Die Vorteile der Verwendung von AWS Konfiguration Aggregator mit Service Graph Connector für AWS Sind:

- Ruft alle Daten von einem einzigen Standort ab.
- Ruft die Bootstrap-Updates (Baseline-Konfigurationen) und die inkrementellen Updates (neue Konfigurationen, die nach dem letzten Update hinzugefügt wurden) ab.
- Erfordert nicht, dass Sie sich in jedem Account und in jeder Region schleifen.
- Beschleunigt das Abrufen von Daten.

Erwägen Sie aufgrund dieser Vorteile die Nutzung von AWS Konfiguration Aggregator zum Abrufen von Daten aus mehreren Accounts oder mehreren Regionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Zum Erkennen gelöschter Ressourcen verwendet der -Connector `Config:ListDiscoveredResources` API zum Durchlaufen jeder AWS Account und Region und aktualisieren CMDB CI entsprechend. Da ein Datumsbereich für die Auswahl von Ressourcen nicht in angegeben werden kann `ListDiscoveredResources` API, der Connector kann mehrere API-Aufrufe durchführen, um alle Daten zu sammeln, die sich auf die Leistung des Connectors auswirken könnten.

Weitere Informationen zum Einrichten von AWS Konfiguration Aggregator, siehe Zusammenfassung Von Daten Mit Mehreren Accounts Und Mehreren Regionen Und Aggregator mit der Konsole einrichten Auf der AWS Dokumentationswebsite.

AWS Systemmanager Und AWS Systems Manager-Bestand

Wichtig: AWS Systemmanager Und AWS Systems Manager-Bestand Sind zum Einrichten der Deep Discovery-Funktion erforderlich.

Die AWS Systemmanager Ermöglicht das Abrufen von Serverdaten, auch als Deep Discovery-Daten bezeichnet, aus EC2-Instanzen in AWS-Accounts und Regionen über SSM-Dokumente. Die Deep Discovery-Daten umfassen Hostname, Seriennummer, CPU-Daten, TCP-Daten und Prozessinformationen.

Die AWS Systems Manager-Bestand Importiert die in den EC2-Instanzen installierten Softwaredaten. Die Bestandsressourcengruppe in AWS Systemmanager Sammelt Informationen zu den EC2-Instanzen und den darauf installierten Softwareanwendungen.

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Elemente in allen konfiguriert sind AWS Accounts:

- Die AWS Systemmanager-Agent (SSM-Agent) Ist auf allen verwalteten EC2-Instanzen installiert.
- Die IAM-Instanzprofilrolle AmazonSSMForInstancesRole wird als Instanzprofil auf EC2-Instanzen angehängt.
- Die AWS Systems Manager-Bestand Ist jeweils in konfiguriert AWS Region.
- Die AWS Systemmanager Hat Zugriff auf die verwalteten EC2-Instanzen.

Hinweis: Standardmäßig AWS Systemmanager Hat keine Berechtigung zum Ausführen von Aktionen für EC2-Instanzen. Sie können Zugriff gewähren, indem Sie die IAM-Instanzprofilrolle AmazonSSMForInstancesRole an die EC2-Instanz anhängen. Siehe AWS Systems Manager wird eingerichtet Auf der AWS Dokumentationswebsite.

Die Vorteile von AWS Systemmanager Und AWS Systems Manager-Bestand Sind:

- Die AWS Systemmanager Ermöglicht das Abrufen detaillierter Serverdaten wie Hostname, Seriennummer, CPU-Daten, TCP-Daten und Prozessinformationen.
- Die AWS Systems Manager-Bestand Aktiviert die Serverklassifizierung und das Abrufen der Softwaredaten.

Laden Sie herunter AWS Skripts

Laden Sie herunter AWS Skripts, die im geführten Setup von enthalten sind Service Graph Connector für AWS.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie installiert haben Service Graph Connector für AWS Anwendung (sn_aws_integ). Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .
- Stellen Sie sicher, dass Sie ausgewählt haben **Service Graph Connector für AWS** Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl. Siehe Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connector für AWS** > **Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ die Option aus **Erste Schritte** .
3. In Konfigurieren Sie die AWS-Umgebung Abschnitt von Service Graph Connector für AWS Seite auswählen **Erste Schritte** .
4. Wählen Sie für die Aufgabe Skripts herunterladen die Option aus **Konfigurieren** .
5. Wenn Sie alle Skripts auf Ihren lokalen Computer herunterladen, wählen Sie aus **Schließen** Um das Dialogfeld Skripts herunterladen zu schließen und zum geführten Setup zurückzukehren.
6. Legen Sie die Aufgabe „Skripts herunterladen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

Voraussetzungen für die Ausführung von Skripts

Schließen Sie die Voraussetzungen ab, bevor Sie ausführen AWS Skripts.

Wichtig: Stellen Sie sicher, dass Sie die in verfügbaren Skripts heruntergeladen haben Service Graph Connector für AWS. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie herunter AWS Skripts.

Entscheiden Sie sich für die folgenden Details, die später während der Ausführung von verwendet werden sollen AWS Skripts:

- ServiceNow IAM-Rolle
- ServiceNow IAM-Anwendername
- S3-Bucket für ServiceNow IAM-Rolle

Hinweis: Definieren Sie einen S3-Bucket nur, wenn Sie verwenden Deep-Discovery-Skripts .

Bestimmen Sie ServiceNow IAM-Rolle

Bestimmen Sie die IAM-Rolle (Identity and Access Management), die schreibgeschützte Vorgänge in Mitgliedsaccounts ausführt, um die Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) aus dem abzurufen AWS Umgebung.

Standardmäßig ist `CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml` Skript erstellt die IAM-Rolle „SnowOrganizationAccountAccessRole“. Sie können den vom Skript erstellten Standardnamen verwenden oder eine neue IAM-Rolle erstellen. Wenn Sie jedoch als Eingabeparameter erforderlich sind, müssen Sie dieselbe IAM-Rolle in allen Skripts eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Zum Einrichten erforderliche Skripts werden ausgeführt AWS.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bestimmen Sie ServiceNow IAM-Anwendername

Bestimmen Sie den Namen des IAM-Anwenders, der annimmt ServiceNow IAM-Rolle in den Mitgliedsaccounts.

Standardmäßig ist `Erstellt ServiceNowUser.yml` Skript erstellt den NOWSGCUser IAM-Anwender. Sie können den vom Skript erstellten Standardnamen verwenden oder einen neuen IAM-Anwender erstellen. Wenn Sie jedoch als Eingabeparameter erforderlich sind, müssen Sie denselben IAM-Anwendernamen in Skripts eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Zum Einrichten erforderliche Skripts werden ausgeführt AWS.

Definieren Sie den S3-Bucket für die Deep Discovery

Richten Sie einen S3-Bucket mit Lese- und Löschberechtigungen für ein ServiceNow IAM-Rolle zum Speichern und Löschen von `SendCommand` API-Antworten beim Importieren AWS Daten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Anwendungsadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen S3-Bucket für Service Graph Connector für AWS Anwendung und aktivieren Sie ServiceNow IAM-Rolle Um Zugriff auf diesen Bucket in der Organisation zu haben.

Hinweis: Verwenden Sie einen S3-Bucket nur, wenn Sie eine Deep Discovery für EC2-Instanzen durchführen möchten.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen S3-Bucket in einem AWS Account-Region.
   Siehe Bucket wird erstellt Auf der AWS Dokumentationswebsite .

   Hinweis: Der S3-Bucket muss über die folgenden Berechtigungseinstellungen verfügen.

   S3-Bucket-Berechtigungen und ihre Einstellungen

Berechtigung	Einstellung
Zugriff	Bucket und Objekte nicht öffentlich
S3 blockiert den öffentlichen Zugriff	Blockieren Sie den öffentlichen Zugriff auf S3-Buckets und -Objekte

   Weitere Informationen finden Sie unter S3 blockiert den öffentlichen Zugriff Auf der AWS Dokumentationswebsite .

2. Fügen Sie eine Bucket-Richtlinie hinzu.

   Siehe Bucket-Richtlinien Auf der AWS Dokumentationswebsite .

   Um auf den S3-Bucket zuzugreifen, den Sie in erstellt haben Schritt 1 , Die Bucket-Richtlinie muss die IAM-Instanzprofilrolle zulassen, die an die verwalteten EC2-Instanzen angehängt ist. Sie können entweder eine Bucket-Richtlinie erstellen oder Zugriff auf gewähren AWS mitgliedsaccount In der Bucket-Zugriffssteuerungsliste (ACL). Der Mitgliedsaccount muss die EC2-Instanzen enthalten.

   Hinweis: Hinzufügen von AWS mitgliedsaccount Mit der Bucket-ACL können alle Anwender und Rollen im Mitgliedsaccount auf den S3-Bucket zugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beachten Sie beim Hinzufügen einer Bucket-Richtlinie den folgenden Beispielcode.

```
{
   "Version": "2012-10-17",
   "Id": "S3PolicyforServiceNowIAMrole",
   "Statement": [
      {
         "Sid": "EC2S3Access",
         "Effect": "Allow",
         "Principal": {
            "AWS": "arn:aws:iam::AWS-ACCOUNT:role/INSTANCE-PROFILE-ROLE-NAME"
         },
         "Action": [
            "s3:GetObject",
            "s3:PutObject",
            "s3:PutObjectAcl"
         ],
         "Resource": "arn:aws:s3:::DOC-EXAMPLE-BUCKET/*"
      }
   ]
}
```

Wobei

- *QUELL-AWS-ACCOUNT* Ist AWS Account ID des Mitglieds-Accounts, der die EC2-Instanzen enthält.
- *INSTANZPROFIL-ROLLENNAME* Ist das IAM-Instanzprofil, das an die EC2-Instanzen angehängt ist.

  Standardmäßig ist *AmazonSSMForInstancesRoleSetup.yml* Das Skript erstellt die IAM-Instanzprofilrolle AmazonSSMForInstancesRole und hängt die Rolle an die AmazonSSMManagedInstanceCore-Bucket-Richtlinie an. Weitere Informationen finden Sie unter Zum Einrichten erforderliche Skripts werden ausgeführt AWS.

- *DOC-EXAMPLE-BUCKET* Ist der S3-Bucket-Name.

Das folgende Beispiel für die Bucket-Richtlinie zeigt die Auswirkungen-, Prinzipal-, Aktion- und Ressourcenelemente. Die Richtlinie ermöglicht AmazonSSMRoleForInstances, eine IAM-Instanzprofilrolle in einem Account mit ID 123456789000 , s3: GetObject , s3: PutObject , Und s3:PutObjectAcl S3-Berechtigungen für MyS3Bucket Bucket.

```
{
   "Version": "2012-10-17",
   "Id": "S3PolicyforServiceNowIAMrole",
   "Statement": [
      {
         "Sid": "EC2S3Access",
         "Effect": "Allow",
         "Principal": {
            "AWS": [
               "arn:aws:iam::123456789000:role/AmazonSSMRoleForInstances",
               "arn:aws:iam::123456789001:role/AmazonSSMRoleForInstances",
               "arn:aws:iam::123456789002:role/AmazonSSMRoleForInstances",
               "arn:aws:iam::123456789003:role/AmazonSSMRoleForInstances",
               "arn:aws:iam::123456789004:role/AmazonSSMRoleForInstances"
            ]
         },
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        "Action": [
           "s3:GetObject",
           "s3:PutObject",
           "s3:PutObjectAcl"
        ],
        "Resource": "arn:aws:s3:::myS3Bucket/*"
     }
  ]
}
```

3. Hängen Sie IAM-Berechtigungen an die Instanzprofilrolle an, damit EC2-Instanzen veröffentlicht werden *SendCommand* API-Antworten auf den S3-Bucket, den Sie in erstellt haben Schritt 1 .
   Siehe Instanzprofile werden verwendet Und Hängen Sie eine IAM-Rolle an eine Instanz an Auf der AWS Dokumentationswebsite.

   Die IAM-Instanzprofilrolle, die an die verwalteten EC2-Instanzen angehängt ist, muss über verfügen s3: GetObject , s3: PutObject , Und s3:PutObjectAcl S3-Berechtigungen zum Zulassen des Zugriffs auf den S3-Bucket, wie in der folgenden Beispielrichtlinie dargestellt.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
    "Sid": "PublishTerminalOutputToS3",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
         "s3:PutObject",
         "s3:GetObject",
         "s3:PutObjectAcl"
      ],
      "Resource": "arn:aws:s3:::DOC-EXAMPLE-BUCKET/*"
    }
  ]
}
```

   Wo, *DOC-EXAMPLE-BUCKET* Ist der S3-Bucket-Name.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie das Suffix hinzufügen /* Am Ende des Bucket-Namens, um das Erstellen von Dateien unter dem Bucket-Namen zu ermöglichen.

Zum Einrichten erforderliche Skripts werden ausgeführt AWS

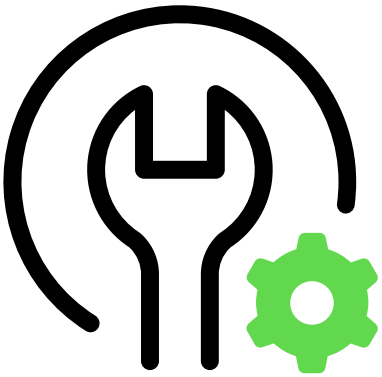
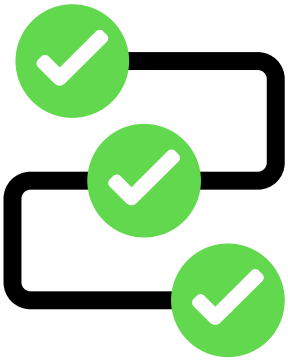
Sie müssen mit bereitgestellte Skripts ausführen Service Graph Connector für AWS Zum Einrichten von AWS Umgebung zum Importieren von Daten.

Wichtig: Vor der Ausführung von AWS Skript: Stellen Sie sicher, dass Sie die Voraussetzungen erfüllt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Voraussetzungen für die Ausführung von Skripts.

Die AWS Mit der Connector-Konfiguration bereitgestellte Skripts AWS Ressourcen zum Importieren der Konfigurationselementdaten (Configuration Items, CIs) in die CMDB. Weitere Informationen finden Sie unter AWS Von verwendete Ressourcen Service Graph Connector für AWS.

Basierend auf AWS Umgebungsanforderungen, die mit bereitgestellten Skripts Service Graph Connector für AWS Werden wie in der folgenden Tabelle beschrieben kategorisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardskripts	Deep-Discovery-Skripts	Amazon EKS-Skripts
		
Skripts zum Konfigurieren von AWS Umgebung zum Importieren von Daten mithilfe des Connectors.	Skripts zum Einrichten der Deep Discovery für Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2) Instanzen.	Skripts zum Einrichten Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) Cluster.

Automatische Übersetzung

Standardskripts

Verwenden Sie die Standardskripts, um zu konfigurieren AWS Umgebung zum Importieren von Daten mit Service Graph Connector für AWS.

Die folgende Tabelle beschreibt die Basis AWS Mit dem Connector verfügbare Skripts, die Eingabeparameter, die bei der Ausführung eines Skripts eingegeben wurden, die Bedingungen zum Ausführen der Skripts und die Skriptausführungsergebnisse.

Grundlegende Skriptdetails

Skript	Eingabeparameter
EnableAWSConfig.yml	Keine
Erstellt ServiceNowUser.yml	**SNUserName** Name des ServiceNow IAM-Anwende der als Teil des Setups erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unte Voraussetzungen für die Ausführung v Skripts. Standardwert: NOWSGCAnwend **MbrActRoleName** Name des ServiceNow IAM-Rolle, die als Teil des Setups erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Grundlegende Skriptdetails (Fortsetzung)

Skript	Eingabeparameter
	Weitere Informationen finden Sie unte Voraussetzungen für die Ausführung v Skripts. Standardwert: SnowOrganizationAccountAccess
CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml	**ACNBR** Management-Account-ID, wenn ServiceNow IAM-Anwender Befindet in einem Verwaltungsaccount Oder Designierte Mitglieds-Account-I wenn ServiceNowIAM-Anwender befindet sich in einem festgeleg Mitgliedsaccount. **S3Bucket** Amazon S3-Bucket-Name, um abzuru SendCommand Ausgabe. **ServiceNowUserName** Name des ServiceNow IAM-Anwende der als Teil des Setups erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unte Voraussetzungen für die Ausführung v Skripts. Standardwert: NOWSGCAnwend
SnowDesignatedAccountAccessRoleInManagementAccount.yml	**MEMBERACTNBR** Mitglieds-Account-ID, bei der Service IAM-Anwender Wurde erstellt.
AWS-SystemsManager-AutomationExecutionRole.yml	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Grundlegende Skriptdetails (Fortsetzung)

Skript	Eingabeparameter
AWS-SystemsManager-AutomationAdministrationRole.yml	Keine

Automatische Übersetzung

Deep-Discovery-Skripts

Verwenden Sie die Deep-Discovery-Skripts, um Deep-Discovery für einzurichten Amazon EC2-Instanzen.

Hinweis: Führen Sie aus Deep-Discovery Skripts nur, wenn Sie eine Deep-Discovery für EC2-Instanzen durchführen möchten.

In der folgenden Tabelle wird beschrieben Deep-Discovery Skripts, die bei der Ausführung eines Skripts eingegebenen Eingabeparameter, die Bedingungen zum Ausführen der Skripts und die Skriptausführungsergebnisse.

Deep Discovery-Skriptdetails

Skript	Eingabeparameter	Ausführungsbedingung	Ergebnis
AmazonSSMForInstancesRoleSetup.yml	**S3Bucket** S3-Bucket-Name, der die Details aus EC2-Instanzen sammelt. Weitere Informationen finden Sie unter Voraussetzungen	Führen Sie das Skript in allen aus AWS Accounts durch Erstellen von CloudFormation StackSet Im Verwaltungskonto. Siehe Erstellen Sie einen Stapelsatz Auf der AWS Dokumentationswebsite.	Erstellt die AmazonSSI IAM-Instan die EC2-Ins werden soll

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Deep Discovery-Skriptdetails (Fortsetzung)

Skript	Eingabeparameter	Ausführungsbedingung	Ergebnis
	für die Ausführung von Skripts.		
SG-AWS-RunShellScript-Setup.yml	Keine	Führen Sie das Skript in allen aus AWS Accounts und AWS Regionen durch Erstellen von CloudFormation StackSet Im Verwaltungskonto. AWS Administratoren müssen SSM-Dokumente aktualisieren und sicherstellen, dass EC2-Instanzen relevante Befehle für eine ordnungsgemäße Integration ausführen können. Siehe Erstellen Sie einen Stapelsatz Auf der AWS Dokumentationswebsite.	Erstellt AW (SSM) Doku Abrufen vo Daten von Instanz. Ruf Middleware- einschließlich Nginx-Server Server und M
SG-AWS-RunPowerShellScript-Setup.yml	Keine	Führen Sie das Skript in allen aus AWS Accounts und AWS Regionen durch Erstellen von CloudFormation StackSet Im Verwaltungskonto. Siehe Erstellen Sie einen Stapelsatz Auf der AWS Dokumentationswebsite.	Erstellt AW zum Abrufe Discovery- Windows EC

Automatische Übersetzung

Amazon EKS Skripts

Verwenden Sie Amazon EKS Einzurichtende Skripts Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) Cluster.

Hinweis: Führen Sie aus Amazon EKS Skripts nur, wenn Amazon EKS-Service für Kubernetes Cluster sind erforderlich.

In der folgenden Tabelle wird beschrieben Amazon EKS Skripts, die Bedingungen zum Ausführen der Skripts und die Skriptausführungsergebnisse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Amazon EKS Skriptdetails

Skript	Ausführungsbedingung	Ergebnis
SG-AWS-RunKubeCtlEKSNamesShellScript.yml	Führen Sie das Skript in allen aus AWS Accounts und AWS Regionen, in denen sich die EC2-Bastion-Hosts befinden, indem Sie eine erstellen CloudFormation StackSet Im Verwaltungskonto. Siehe Erstellen Sie einen Stapelsatz Auf der AWS Dokumentationswebsite.	Erstellt einen AWS SSM-Dokument zum Erkennen von EKS-Clustern, die EC2-Bastion-Hosts zugeordnet sind. **Hinweis:** Ein AWS Cloud-Administrator kann das SSM-Dokument in aktualisieren AWS Setup.
SG-AWS-RunKubeCtlShellScript.yml	Führen Sie das Skript in allen aus AWS Accounts und AWS Regionen, in denen sich die EC2-Bastion-Hosts befinden, indem Sie eine erstellen CloudFormation StackSet Im Verwaltungskonto. Siehe Erstellen Sie einen Stapelsatz Auf der AWS Dokumentationswebsite.	Erstellt einen AWS SSM-Dokument zum Abrufen von CIs im Zusammenhang mit Kubernetes Komponenten, z. B. Pods, Services und Bereitstellungen, aus EKS-Clustern. **Hinweis:** Ein AWS Cloud-Administrator kann das SSM-Dokument in aktualisieren AWS Setup.

Konfigurieren Service Graph Connector für AWS Verwenden SGC Central

Verwenden Sie das Playbook, das mit verfügbar ist SGC Central Anwendung zum Einrichten von Service Graph Connector für AWS Zum Abrufen AWS Daten in CMDB

Vorbereitungen

- Installieren Service Graph Connector für AWS Version 2.7.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .
- Überprüfen Sie, ob Sie die Voraussetzungen für die Einrichtung erfüllt haben AWS. Weitere Informationen finden Sie unter AWS-Umgebung konfigurieren.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Dashboard-Seite aus **Verbindung erstellen** .

   Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus AWS Connector-Typ und dann auswählen **Verbindung erstellen** .
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur während des erstmaligen Setups erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

6. Erfüllen Sie die Voraussetzungen für die Einrichtung von AWS Umgebung.

   a. Konfigurieren Sie das Standard-Setup in AWS Umgebung, die zum Importieren von Daten mit dem Connector erforderlich ist.

      i. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Laden Sie grundlegende Skripts herunter** Aktivität.

      ii. Führen Sie die Skripts aus, um zu konfigurieren AWS Umgebung.

      Weitere Informationen zum Ausführen von Skripts finden Sie unter Standardskripts.

      iii. Wählen Sie aus **Ich habe die Anweisungen gelesen und das Skript entsprechend ausgeführt** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu bestätigen, dass Sie die Skripts ausgeführt haben.

      iv. Wählen Sie **Fortsetzen**.

   b. Richten Sie Deep Discovery in Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2)-Instanzen ein.

      Hinweis: Führen Sie diesen Schritt nur aus, um eine Deep Discovery für EC2-Instanzen durchzuführen. Andernfalls wählen Sie aus **Überspringen** .

      i. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Deep Discovery-Skripts herunterladen** Aktivität.

      ii. Führen Sie die zu konfigurierenden Skripts aus Amazon EC2-Instanzen Für Deep Discovery.

      Weitere Informationen zum Ausführen von Skripts finden Sie unter Deep-Discovery-Skripts.

      iii. Wählen Sie **Fortsetzen**.

   c. Richten Sie Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS)-Cluster ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Führen Sie diesen Schritt nur aus, wenn der Amazon EKS-Service für Kubernetes-Cluster erforderlich ist. Andernfalls wählen Sie aus **Überspringen** .

i. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Laden Sie Amazon EKS-Skripts herunter** Aktivität.

ii. Führen Sie die Skripts aus, um Amazon EKS-Cluster einzurichten.

Weitere Informationen zum Ausführen von Skripts finden Sie unter Amazon EKS Skripts.

iii. Wählen Sie **Fortsetzen**.

7. Schließen Sie das Setup für die Konfiguration des Connectors zum Importieren von Daten ab.

a. Verbindung erstellen und testen.

i. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Verbindung erstellen und testen** Aktivität.

ii. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verbindungsformular erstellen und testen

Feld	
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von AWS Verbindungsdatensatz. Beispiel: `SG_AWS_AnmeldeinformationsAlias_Organisation` .
Zugangsschlüssel-ID	Zugriffsschlüssel-ID des IAM-Anwenders, der über Berechtigungen zur Interaktion mit den AWS-Ressourcen verfügt.
Geheimer Zugangsschlüssel	Geheimer Zugriffsschlüssel, der der Zugriffsschlüssel-ID entspricht, die für die sichere Authentifizierung der Verbindung erforderlich ist.
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers. **Hinweis:** Die Verwendung eines MID-Servers ist optional.
Mid-Auswahl	Name des vom Connector verwendeten MID-Servers. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **MID-Server verwenden** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

iii. Wählen Sie Aus **Verbindung erstellen und testen** .

iv. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

b. Legen Sie Konfigurationseigenschaften für die Verbindung fest, um auf zuzugreifen AWS Ressourcen.

i. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest** Aktivität.

ii. Geben Sie im Abschnitt Organisationsdetails die Organisationsdetails ein, einschließlich Accountbezeichner, Name und Beschreibung des AWS Organisation.

iii. Füllen Sie die Details im Abschnitt „S3-Account-Details“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

S3-Account-Details

Feld	Beschreibung
S3-Account-ID	Numerischer Bezeichner von AWS Account, der hostet Amazon Einfacher Speicherservice (Amazon S3) Bucket.
S3-Bucket-Name	Name des Amazon S3-Bucket, aus dem die Details erfasst werden Amazon EC2-Instanzen.
S3-Region	Region, in der Amazon S3-Bucket befindet sich.

iv. In **AWS-Regionen** Geben Sie im Feld AWS-Regionen und im Abschnitt „STS-Rollenname übernehmen“ den ein AWS Regionen, in denen die CI-Daten erfasst werden sollen.

Standardmäßig ist Service Graph Connector für AWSDurchläuft alle AWS Regionen, in denen die CI-Daten erfasst werden sollen.

Sie können eingeben AWS Bestimmte Regionen, um den CI-Datenimport zu beschleunigen. Beispiel: `US-Ost1, US-Ost-2` .

Wenn Sie aktualisieren **AWS-Regionen** Feldwert löschen Sie später den Wert von **Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung** Feld in allen Datenquellen, die sich auf beziehen Service Graph Connector für AWS Dient zum Importieren eines neuen Datensatzes.

v. In **STS – Rollenname übernehmen** Geben Sie im Feld AWS-Regionen und im Abschnitt „STS-Rollenname übernehmen“ den Namen der AWS Identity and Access Management (IAM)-Rolle ein.

Der AWS IAM-Rollenname wird von abgerufen ServiceNow Anwender, indem er anruft *`AssumeRole`* API von angeboten AWS Security Token Service (STS). Die *`AssumeRole`* Die API gibt eine Reihe temporärer Sicherheitsanmeldeinformationen für zurück ServiceNow Anwender, der auf zugreifen soll AWS Ressourcen.

Hinweis: Geben Sie den IAM-Rollennamen ein, aber kein Präfix `arn` Im Namen. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird der Wert dieses Felds automatisch auf festgelegt **SnowOrganizationAccountAccessRole** , Der der standardmäßige IAM-Rollenname für ist ServiceNow Anwender.

vi. Geben Sie im Abschnitt „SSM SendCommand-Dokumentdetails“ den Namen des Dokuments ein, das die von ausgeführten Aktionen definiert AWS Systems Manager (SSM) auf Linux-basiert Amazon EC2-Instanz oder eine Windows-basierte Instanz Amazon EC2-Instanz in ihren jeweiligen Feldern.

vii. In **Management-Account-ID** Geben Sie im Feld Management-Account-ID und im Abschnitt eigenständige Account-ID die Management-Account-ID in ein AWS Organisation.

Geben Sie bei einen Wert für dieses Feld ein ServiceNow Anwender wurde in erstellt AWS mitgliedsaccount.

Der -Account ruft auf *`ListAccounts`* API, die dem zugeordnet ist AWS Organisation zum Sammeln von CI-Informationen von allen Accounts. Weitere Informationen finden Sie unter ListAccounts Auf der AWS Dokumentationswebsite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

viii. In **Eigenständige Account-ID** Geben Sie die ID eines Mitglieds-Accounts im Feld „Verwaltungs-Account-ID“ und des Abschnitts „eigenständige Account-ID“ in ein AWS Organisation.

> **Hinweis:** Wenn Sie einen eigenständigen Account angeben, wird der AWS Organisationsbezogene Daten wie Organisationsname, Organisationseinheiten, Organisations-ID und Service-Accounts werden nicht importiert. Um die vollständigen Daten später zu importieren, löschen Sie den in genannten Wert **Eigenständige Account-ID** Feld. Siehe Service Graph Connector für AWS – eigenständiges Setup [KB1642159] artikel in Now Support Knowledge Base.

ix. Geben Sie im Abschnitt „Details zum AWS-Konfigurations-Aggregator“ den ein AWS Account-Details für den Aggregator-Ressourcentyp.

AWS-Konfigurations-Aggregator-Details

Feld	Beschreibung
Konfigurationsaggregator-Account	AWS Account, in dem der Aggregator-Ressourcentyp im enthalten ist AWS Konfigurationsservice wurde konfiguriert. Geben Sie einen Wert in dieses Feld ein, wenn Sie einen verwenden AWS Konfigurations-Aggregator.
Name des Konfigurationsaggregators	Name des Aggregator-Ressourcentyps. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie einen Wert in eingeben **Konfigurations-Aggregator-Account** Feld.
Region des Konfigurationsaggregators	Region, in der sich der Aggregator-Ressourcentyp befindet. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie einen Wert in eingeben **Konfigurations-Aggregator-Account** Feld.

x. Geben Sie im Abschnitt Setup der AWS-Schlüsselrotation die Details zum Schlüsselrotationsprozess ein.

Setup der AWS-Schlüsselrotation

Feld	Beschreibung
AWS-Schlüssel rotieren	Option zum Aktivieren des Schlüsselrotationsprozesses.
AWS-Schlüsselrotationsdatum	Datum der Schlüsselrotation. Legen Sie den Wert auf das erforderliche Schlüsselrotationsdatum für die erste Ausführung fest. Für nachfolgende Ausführungen wird dieses Feld automatisch auf das Rotationsdatum festgelegt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie auswählen **AWS – Schlüssel rotieren** Kontrollkästchen.
AWS-Schlüsselrotationszeitraum (in Tagen)	Schlüsselrotationszeitraum in Tagen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie auswählen **AWS-Schlüssel rotieren** Kontrollkästchen.
AWS-Schlüsselrotationsstatus	Statusnachricht einer Schlüsselrotation, die anzeigt, ob die Rotation ein Erfolg oder ein Fehler war. Dieses Feld wird automatisch so festgelegt, dass die Statusnachricht der Schlüsselrotation angezeigt wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie auswählen **AWS-Schlüssel rotieren** Kontrollkästchen. Wenn der Rotationsstatus ein Fehler ist, wird, falls konfiguriert, eine E-Mail-Benachrichtigung ausgelöst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
E-Mail-Accounts für den Empfang von Fehlerbenachrichtigungen	Kommagetrennte Liste der E-Mail-Adressen der Empfänger, die Benachrichtigungen über erhalten AWS Schlüsselrotationsfehler.
E-Mail-Account-Gruppen für den Empfang von Fehlerbenachrichtigungen	Kommagetrennte Liste von ServiceNow Gruppen, die Benachrichtigungen über erhalten AWS Schlüsselrotationsfehler.

xi. Wählen Sie aus **Ist gov Cloud** Kontrollkästchen im Abschnitt „Gov Cloud-Setup“, um anzugeben, dass das Verbindungs-Setup für gilt AWS GovCloud.

xii. Geben Sie im Abschnitt „Details zum SSM EKS SendCommand-Dokument“ den ein AWS SSM-Dokumentdetails.

SSM EKS SendCommand-Dokumentdetails

Feld	Beschreibung
Dokument mit EKS-Clusternamen	Name des AWS SSM-Dokument zum Erkennen von EKS-Clustern, die EC2-Bastion-Hosts zugeordnet sind.
EKS-Shell-Skriptdokument	Name des AWS SSM-Dokument zum Abrufen von CIs im Zusammenhang mit Kubernetes-Komponenten, z. B. Pods, Services und Bereitstellungen, aus EKS-Clustern.

xiii. Wählen Sie Aus **Speichern Sie Eigenschaften** .

xiv. Wählen Sie **Fortsetzen**.

c. Konfigurieren Sie die erforderlichen EC2-Ressourcen für Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) Zum Importieren von EKS-Clusterdaten.

Hinweis: Führen Sie diesen Schritt nur aus, wenn EC2-Ressourcen benötigt werden. Andernfalls wählen Sie aus **Überspringen** Für **Konfigurieren Sie EKS-EC2-Ressourcen** Aktivität.

Ein EKS-EC2-Ressource Ist ein Bastion-Host mit Netzwerkzugriff auf EKS-Cluster. Die EKS-Cluster sind für den Connector nicht direkt zugänglich. Daher müssen Sie angeben EKS-EC2-Ressource Details. Zum Importieren von EKS-Clusterdaten verwendet der Connector den SSM-Befehl „Befehl senden“ auf EKS-EC2-Ressourcen Dient zur Remote-Ausführung von kubectl-Befehlen.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie konfiguriert haben AWS Umgebung für die EKS-Integration. Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für AWS – Amazon EKS-Integration [KB1437138] artikel in Now Support Knowledge Base.

i. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie EKS-EC2-Ressourcen** Aktivität.

ii. Wählen Sie auf der Seite EKS-EC2-Ressourcen konfigurieren die Option aus **Neu** .

iii. Füllen Sie die Felder im angezeigten Fenster EKS-EC2-Ressourcen konfigurieren aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie EKS-EC2-Ressourcenfelder

Feld	Beschreibung
EKS-EC2-Ressourcen-ID	Bezeichner von EKS-EC2-Ressource .
EC2-Region	AWS-Region, in der EKS-EC2-Ressource Befindet sich.
EC2-Account	Anwendername, der zugewiesen ist EKS-EC2-Ressource Account.
Verbindungsalias	Verbindungsalias, der dem zugeordnet ist AWS Setup und Konfiguration der Umgebung in Schritt 7.a.ii.
Verbindung	Verbindungsname, der dem zugeordnet ist AWS Setup und Konfiguration der Umgebung in Schritt 7.a.ii.
Aktiv	Option zum Aktivieren von EKS-EC2-Ressource .

iv. Wählen Sie **Speichern**.

v. Wiederholen Sie die Schritte von 7.c.iiBis 7.c.ivZum Hinzufügen weiterer EKS-EC2-Ressourcen.

vi. Wählen Sie **Fortsetzen**.

d. Führen Sie aus AWS Diagnosetool, bevor eine geplante Importaufgabe ausgeführt wird, um Probleme in zu identifizieren AWS Umgebungs-Setup.

i. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Führen Sie Diagnosetests aus** Aktivität.

ii. Wählen Sie auf der Seite „Diagnosetest ausführen“ eine Option aus, um die entsprechenden Testergebnisse aus der Diagnosezusammenfassung auszuschließen.

SSM-Setuptests überspringen

Schließt die Softwarebestandsdaten aus den Zusammenfassungsergebnissen aus, indem der nicht aufgerufen wird `GetInventory` API. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die Konfiguration für SSM deaktiviert haben oder nicht eingerichtet haben.

Überspringen Sie SSM Deep Discovery-Tests

Schließt die Deep Discovery-Daten aus den Zusammenfassungsergebnissen aus. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die Konfiguration für SSM Deep Discovery deaktiviert haben oder nicht eingerichtet haben.

EKS-Setuptests überspringen

Schließt die EKS-Daten aus den Zusammenfassungsergebnissen aus, indem die kubectl-Befehle nicht ausgeführt werden.

Hinweis: Dieses Kontrollkästchen wird nur angezeigt, wenn Sie EC2-Ressourcen in konfiguriert haben **Konfigurieren Sie EKS-EC2-Ressourcen** Aktivität.

iii. Wählen Sie Aus **Führen Sie einen Diagnosetest aus** Und warten Sie, bis der Test abgeschlossen ist.

iv. Überprüfen Sie die Diagnosezusammenfassung, die API-Zugriffsergebnisse und die Protokolle der IAM-Berechtigungsvalidierung.

v. Wenn die Testergebnisse erfolgreich sind, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

i. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

ii. Erweitern Sie den übergeordneten geplanten Datenimport in der Liste Zeitpläne importieren, um auszuwählen **SG-AWS-Organisation** Zeitplan importieren.

iii. In Konfigurieren Sie den Importzeitplan Wählen Sie das Dialogfeld aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

iv. Wählen Sie **Speichern**.

Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

v. Wählen Sie **Fortsetzen**.

f. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie das Verbindungssetup** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung erstellt wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für AWS

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für AWS

Unterstützt AWS Ressourcentypen

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für AWS

Zusätzliche Funktionen in Service Graph Connector für AWS

Konfigurieren Service Graph Connector für AWSMit dem geführten Setup

Richten Sie ein AWS Umgebung und geplante Aufgaben, die abgerufen werden sollen AWS Daten in CMDB.

Vorbereitungen

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Discovery Core-Plugin (com.snc.Discovery.Core), das automatisch von installiert wird Discovery.
- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .

Stellen Sie sicher, dass Sie die Voraussetzungen für die Einrichtung von AWS erfüllt haben. Weitere Informationen finden Sie unter AWS-Umgebung konfigurieren.

Hinweis: Stellen Sie beim Upgrade von einer früheren Version sicher, dass Sie die SSM-Dokumente und IAM-Berechtigungen in aktualisiert haben AWS Instanz.

- Führen Sie zum Aktualisieren von SSM-Dokumenten aus SG-AWS-RunShellScript-Setup.yml , SG-AWS-RunPowerShellScript-Setup.yml , Und SG-AWS-RunKubeCtlShellScript.yml Skripts.
- Führen Sie zum Aktualisieren der IAM-Berechtigungen aus, die der Rolle „SnowOrganizationAccountAccessRole“ zugewiesen sind CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml Skript.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zu finden **Service Graph Connector für AWS** Setup-Anweisungen finden Sie in den folgenden Artikeln:

- Service Graph Connector für AWS – Setup-Anweisungen [KB1220597] artikel in Now Support Knowledge Base.
- Service Graph Connector für AWS – Einführung Auf der ServiceNow Community-Website.
- SGC-AWS: Funktionen von Release 2,0 Auf der ServiceNow Community-Website.

Wenn Sie den Connector upgraden, führen Sie vor dem Upgrade-Prozess die folgenden Aufgaben aus:

- Wenn Anpassungen vorhanden sind, löschen Sie die mit verknüpften Datensätze Service Graph Connector für AWS Aus der Tabelle „Kundenupdates“ [sys_Update_xml]. Weitere Informationen finden Sie unter Tabelle „Kunden-Updates“ .
- Aktualisieren Sie alle Abhängigkeiten.

Nachdem Sie die neueste Version von installiert haben Service Graph Connector für AWS:

- Führen Sie einen vollständigen Import von Daten aus Ihrem durch AWS Instanz. Überprüfen Sie, ob **Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung verwenden** Feldwert wird für alle gelöscht AWS Datenquellen in der Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source].
- Laden Sie den herunter, und führen Sie ihn erneut aus AWS Skripts. Weitere Informationen finden Sie unter AWS-Umgebung konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie ausgewählt haben **Service Graph Connector für AWS** Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **AWS** > **Setup**an.
3. AWS-Umgebung konfigurieren.

   Hinweis: Wählen Sie für die Aufgabe Skripts herunterladen die Option aus **Konfigurieren** Zum Herunterladen der Skripts.

   Nachdem Sie die Skripts heruntergeladen und konfiguriert haben AWS Umgebung: Legen Sie die Aufgaben Skripts herunterladen und AWS-Setup-Anweisungen auf Abgeschlossen fest.
4. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung, um Anforderungen zu authentifizieren, die an gesendet werden AWS APIs.

   a. Konfigurieren Sie Ihren AWS Anmeldeinformationen.

      i. Für Konfigurieren Sie die Verbindung Abschnitt von Service Graph Connector für AWS Seite auswählen **Erste Schritte** .

      ii. Für Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

      iii. In **Name** Feld einen Namen für die Authentifizierung eingeben.

      SG-AWS-Anmeldeinformationen-Organisation Ist der standardmäßige Aliasname für Anmeldeinformationen. Sie können mehrere hinzufügen AWS Instanzen. Ändern Sie jedoch nicht den Standardverbindungsalias.

      iv. Geben Sie die Zugriffsschlüssel-ID und den geheimen Zugriffsschlüssel in ein **Zugriffsschlüssel-ID** Und **Geheimer Zugriffsschlüssel** Felder.

      Die AWS Zugriffsschlüssel sind langfristige Anmeldeinformationen für den IAM-Anwender und umfassen zwei Teile: Eine Zugriffsschlüssel-ID und einen geheimen Zugriffsschlüssel. Sie müssen sowohl die Zugriffsschlüssel-ID als auch den geheimen Zugriffsschlüssel zusammen verwenden, um Anforderungen zu authentifizieren.

      v. Kehren Sie zur Seite „Verbindungsaufgabe konfigurieren“ zurück, indem Sie auf das zurück-Symbol (<) klicken.

      vi. Legen Sie die Aufgabe Konfigurieren der Anmeldeinformationen auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

   b. Testen Sie AWS API-Verbindung zum Importieren von Daten aus AWS Anwendung.

      i. Für Testen Sie die Verbindung Aufgabe in Konfigurieren Sie die Verbindung Abschnitt auswählen **Konfigurieren** .

      ii. Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.

      iii. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie das zurück-Symbol (<), um zum geführten Setup zurückzukehren.

      iv. Legen Sie fest Testen Sie die Verbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

   c. Aktualisieren Sie die erforderlichen Konfigurationseigenschaften für AWS Instanz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Für Aktualisieren Sie die Konfigurationseigenschaften für die Instanz Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Überprüfen und ändern Sie die Felder im Formular „SG-AWS-Konfigurationseigenschaften“, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird.

Formular „SG-AWS-Konfigurationseigenschaften“

Feld	Beschreibung
Verbindungsdetails	
Verbindungsalias	Name zur Identifizierung von AWS Verbindungsdatensatz. Beispiel: `SG_AWS_AnmeldeinformationsAlias_Organisation` . Sie können mehrere hinzufügen AWS Instanzen. Ändern Sie jedoch nicht den Namen für den Standardverbindungsalias `SG_AWS_AnmeldeinformationsAlias_Organisation` .
Organisationsdetails	
Organisations-Account	Numerischer Account-Bezeichner von AWS Organisation.
Name der Organisation	Name des AWS Organisation.
Organisationsbeschreibung	Beschreibung von AWS Organisation.
AWS-Regionen	
Regionen	AWS Regionen, in denen die CI-Daten erfasst werden sollen. Standardmäßig ist Service Graph Connector für AWSDurchläuft alle AWS Regionen, in denen die CI-Daten erfasst werden sollen. Sie können eingeben AWS Bestimmte Regionen, um den CI-Datenimport zu beschleunigen. Beispiel: `US-Ost1, US-Ost-2` . Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird Service Graph Connector für AWSRuft die Ressourcen aus allen ab AWS Regionen. Verlassen Sie für die AWS GovCloud-Regionen jedoch nicht **Regionen** Feld leer. Die unterstützten AWS GovCloud-Regionen sind `US-gov-East-1` Und `US-gov-West-1` . Wenn Sie aktualisieren **Regionen** Feldwert löschen Sie später den Wert von **Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung** Feld in allen Datenquellen, die sich auf beziehen Service Graph Connector für AWSDient zum Importieren eines neuen Datensatzes.
STS – Rollenname übernehmen	
STS-Rolle	AWS Identity and Access Management (IAM)-Rollenname, der vom abgerufen wird ServiceNow Anwender, indem er anruft `AssumeRole` API von angeboten AWS Security Token Service (STS). Die `AssumeRole` Die API gibt eine Reihe temporärer Sicherheitsanmeldeinformationen für zurück ServiceNow Anwender, der auf zugreifen soll AWS Ressourcen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Geben Sie den IAM-Rollennamen ein, aber kein Präfix `arn` Im Namen. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird der Wert dieses Felds automatisch auf festgelegt **SnowOrganizationAccountAccessRole** , Der der standardmäßige IAM-Rollenname für ist ServiceNow Anwender.
S3-Account-Details	
S3-Account-ID	Numerischer Bezeichner von AWS Account, der hostet Amazon Einfacher Speicherservice (Amazon S3) Bucket.
S3-Bucket-Name	Name des Amazon S3-Bucket, aus dem die Details erfasst werden Amazon EC2-Instanzen.
S3-Region	Region, in der Amazon S3-Bucket befindet sich.
SSM:SendCommand-Dokumentdetails	
SSM – Befehl senden – Linux-Name	Name des Dokuments, das die von ausgeführten Aktionen definiert AWS Systems Manager (SSM) auf Linux-basiert Amazon EC2-Instanz.
SSM – Befehl senden – Windows-Name	Name des Dokuments, das die von ausgeführten Aktionen definiert AWS SSM auf einem Windows-basierten Amazon EC2-Instanz.
Verwaltungs-Account-ID	
Verwaltungs-Account-ID	Verwaltungsaccount in AWS Organisation. Der -Account ruft auf `ListAccounts` API, die dem zugeordnet ist AWS Organisation zum Sammeln von CI-Informationen von allen Accounts. Weitere Informationen finden Sie unter ListAccounts Auf der AWS Dokumentationswebsite. Geben Sie bei einen Wert für dieses Feld ein ServiceNow Anwender wurde in erstellt AWS mitgliedsaccount.
Details der eigenständigen Account-ID	
Eigenständige Account-ID	ID eines Mitglieds-Accounts in AWS Organisation. **Hinweis:** Wenn Sie einen eigenständigen Account angeben, werden organisationsbezogene AWS-Daten wie Organisationsname, Organisationseinheiten, Organisations-ID und Service-Accounts nicht importiert. Wenn Sie die vollständigen Daten später importieren möchten, löschen Sie einen beliebigen Wert, der im erwähnt wird **Eigenständige Account-ID** Feld. Siehe Service Graph Connector für AWS – eigenständiges Setup [KB1642159] artikel in Now Support Knowledge Base.
Details des AWS Config-Aggregators	
Konfigurationsaggregator-Account	AWS Account, in dem der Aggregator-Ressourcentyp im enthalten ist AWS Konfigurationsservice wurde konfiguriert. Geben Sie einen Wert in dieses Feld ein, wenn Sie einen verwenden AWS Konfigurations-Aggregator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Konfigurationsaggregator – Name	Name des Aggregator-Ressourcentyps. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie einen Wert in eingeben **Konfigurations-Aggregator-Account** Feld.
Konfigurationsaggregator – Region	Region, in der sich der Aggregator-Ressourcentyp befindet. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie einen Wert in eingeben **Konfigurations-Aggregator-Account** Feld.
Setup der AWS-Schlüsselrotation	
AWS – Schlüssel rotieren	Option zum Aktivieren des Schlüsselrotationsprozesses.
AWS – Schlüsselrotationsdatum	Datum der Schlüsselrotation. Legen Sie den Wert auf das erforderliche Schlüsselrotationsdatum für die erste Ausführung fest. Für nachfolgende Ausführungen wird dieses Feld automatisch auf das Rotationsdatum festgelegt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie auswählen **AWS – Schlüssel rotieren** Kontrollkästchen.
AWS – Schlüsselrotationszeitraum (in Tagen)	Schlüsselrotationszeitraum in Tagen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie auswählen **AWS – Schlüssel rotieren** Kontrollkästchen.
AWS – Schlüsselrotationsstatus	Statusnachricht einer Schlüsselrotation, die anzeigt, ob die Rotation ein Erfolg oder ein Fehler war. Dieses Feld wird automatisch so festgelegt, dass die Statusnachricht der Schlüsselrotation angezeigt wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie auswählen **AWS – Schlüssel rotieren** Kontrollkästchen. Wenn der Rotationsstatus ein Fehler ist, wird, falls konfiguriert, eine E-Mail-Benachrichtigung ausgelöst.
E-Mail-Accounts für den Empfang von Fehlerbenachrichtigungen	Kommagetrennte Liste der E-Mail-Adressen der Empfänger, die Benachrichtigungen über erhalten AWS Schlüsselrotationsfehler.
E-Mail-Account-Gruppen für den Empfang von Fehlerbenachrichtigungen	Kommagetrennte Liste von ServiceNow Gruppen, die Benachrichtigungen über erhalten AWS Schlüsselrotationsfehler.
Gov-Cloud-Setup	
Ist Gov Cloud	Option, um anzugeben, dass das Verbindungssetup für AWS GovCloud gilt.
SSM: EKS-SendCommand-Dokumentdetails	
EKS-Clusternamen – Dokument	Name des AWS SSM-Dokument zum Erkennen von EKS-Clustern, die EC2-Bastion-Hosts zugeordnet sind.
EKS-Shell-Skriptdokument	Name des AWS SSM-Dokument zum Abrufen von CIs im Zusammenhang mit Kubernetes-Komponenten, z. B. Pods, Services und Bereitstellungen, aus EKS-Clustern.

iii. Wählen Sie Aus **Speichern** Und dann **Schließen** Um die Registerkarte zu schließen und zur Registerkarte „geführtes Setup“ zurückzukehren.

iv. Legen Sie fest Aktualisieren Sie die Konfigurationseigenschaften für die Instanz Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

5. Konfigurieren Sie die erforderlichen EC2-Ressourcen für Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) Zum Importieren von EKS-Clusterdaten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein EKS-EC2-Ressource Ist ein Bastion-Host mit Netzwerkzugriff auf EKS-Cluster. Die EKS-Cluster sind für den Connector nicht direkt zugänglich. Daher müssen Sie angeben EKS-EC2-Ressource Details. Zum Importieren von EKS-Clusterdaten verwendet der Connector den SSM-Befehl „Befehl senden“ auf EKS-EC2-Ressourcen Dient zur Remote-Ausführung von kubectl-Befehlen.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie konfiguriert haben AWS Umgebung für die EKS-Integration. Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für AWS – Amazon EKS-Integration [KB1437138] artikel in Now Support Knowledge Base.

a. Für Konfigurieren Sie die EKS-Ressourcendetails Abschnitt von Service Graph Connector für AWS Seite auswählen **Erste Schritte** .

b. Für Geben Sie die EKS EC2-Ressourcendetails ein Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird.

Formular „SG-AWS-EKS-EC2-Ressource“

Feld	Beschreibung
EKS-EC2-Ressourcen-ID	Bezeichner von EKS-EC2-Ressource .
EC2-Account	Anwendername, der zugewiesen ist EKS-EC2-Ressource Account.
EC2-Region	AWS-Region, in der EKS-EC2-Ressource Befindet sich.
Aktiv	Option zum Aktivieren von EKS-EC2-Ressource . **Hinweis:** Legen Sie den Wert auf „falsch“ fest, wenn Sie nicht verwenden EKS-EC2-Ressource Ressource.
Verbindung	Verbindungsalias, der dem zugeordnet ist AWS Setup und Konfiguration der Umgebung in Schritt 4.a.

d. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um zum geführten Setup zurückzukehren.

e. Wiederholen Sie die Schritte von 5.bBis 5.dUm mehrere hinzuzufügen EKS-EC2-Ressourcen . Alle EKS-EC2-Ressourcen Werden der Tabelle SG-AWS-EKS-Master [sn_aws_integ_sg_aws_eks_Master] hinzugefügt.

f. Legen Sie fest Geben Sie die EKS EC2-Ressourcendetails ein Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

6. Führen Sie aus AWS Diagnosetool, bevor eine geplante Importaufgabe ausgeführt wird, um Probleme in zu identifizieren AWS Umgebungs-Setup.

a. Für Service Graph AWS-Diagnosetool Abschnitt von Service Graph Connector für AWS Seite auswählen **Erste Schritte** .

b. Für AWS-Setup-Diagnosetool Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

c. Wählen Sie die Organisations-ID aus dem Textfeld aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie Aus **Führen Sie Einen Diagnosetest Aus** .

Tipp: Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um die entsprechenden Testergebnisse aus der Diagnosezusammenfassung auszuschließen:

SSM-Setuptests überspringen

Schließt die Softwarebestandsdaten aus den Zusammenfassungsergebnissen aus, indem der nicht aufgerufen wird `GetInventory` API. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die Konfiguration für SSM deaktiviert haben oder nicht eingerichtet haben.

Überspringen Sie SSM Deep Discovery-Tests

Schließt die Deep Discovery-Daten aus den Zusammenfassungsergebnissen aus. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die Konfiguration für SSM Deep Discovery deaktiviert haben oder nicht eingerichtet haben.

EKS-Setuptests überspringen

Schließt die EKS-Daten aus den Zusammenfassungsergebnissen aus, indem die kubectl-Befehle nicht ausgeführt werden. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die EKS-Integration deaktiviert haben oder nicht eingerichtet haben.

e. **Wahlweise:** Zeigen Sie nur EKS-Cluster-Testergebnisse an, indem Sie auswählen **Zeigen Sie EKS-Testdetails an** .

f. **Wahlweise:** Zeigen Sie eine Vorschau aller vorherigen Diagnosetool-Ergebnisse an, indem Sie auswählen **DT-Ergebnisse laden** , Auswahl einer Diagnose-ID und dann Auswahl **Ergebnisse Laden** .

g. Wenn Sie die Überprüfung der Ergebnisse der Diagnosezusammenfassung abgeschlossen haben, wählen Sie die Schaltfläche „zurück“ Ihres Browsers, um zum geführten Setup zurückzukehren.

h. Legen Sie fest AWS-Setup-Diagnosetool Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

7. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben, um Daten aus zu importieren AWS Anwendung.

a. In Konfigurieren Sie die geplanten Importaufträge Abschnitt von Service Graph Connector für AWS Seite auswählen **Erste Schritte** .

b. Für Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

c. Wählen Sie die geplante Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten.

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 7.cBis 7.eFür jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Wählen Sie das zurück-Symbol (<), um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

h. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** Im geführten Setup.

8. Wahlweise: Fügen Sie mehrere hinzu AWS Instanzen.

a. In Fügen Sie Mehrere Instanzen Hinzu Abschnitt von Service Graph Connector für AWS Seite auswählen **Erste Schritte** .

b. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source] verfügen, um Datenquellen für die neue Instanz zu erstellen.

i. Wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl.

ii. Für Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

iii. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen, falls nicht bereits ausgewählt.

iv. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um die Registerkarte zu schließen und zum geführten Setup zurückzukehren.

v. Ändern Sie den Anwendungsbereich erneut in **Service Graph Connector für AWS** Mithilfe der Anwendungsauswahl.

vi. Legen Sie fest Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

c. Aktualisieren Sie den Zugriff für geplante Importaufgaben.

i. Wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl.

ii. Für Aktualisieren Sie Den Zugriff Für Den Geplanten Datenimport Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

iii. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen, falls nicht bereits ausgewählt.

iv. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um die Registerkarte zu schließen und zur Registerkarte „geführtes Setup“ zurückzukehren.

v. Legen Sie fest Aktualisieren Sie Den Zugriff Für Den Geplanten Datenimport Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

vi. Ändern Sie den Anwendungsbereich erneut in **Service Graph Connector für AWS** Mithilfe der Anwendungsauswahl.

d. Leeren Sie den Cache der Tabellen „Datenquelle“ [sys_Data_Source] und „geplante Datenimporte“ [scheduled_Import_Set], um das Erstellen einer Datenquelle für die neue Verbindung in zu ermöglichen Service Graph Connector für AWS.

i. Für Leeren Sie den Cache für die Tabellen „Datenquelle“ und „geplante Datenimporte“ Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. In **Skript ausführen** Textfeld der Seite „Hintergrundskript“: Geben Sie das folgende Skript ein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iii. Wählen Sie Aus **Skript Ausführen** Um das Hintergrundskript in auszuführen **Global** Umfang.

Die Ausführung des Skripts kann einige Minuten dauern.

iv. Wählen Sie nach der Ausführung des Skripts aus **Schließen** .

v. Legen Sie fest Leeren Sie den Cache für die Tabellen „Datenquelle“ und „geplante Datenimporte“ Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

vi. Ändern Sie den Anwendungsbereich erneut in **Service Graph Connector für AWS** Mithilfe der Anwendungsauswahl.

e. Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsalias für den neuen AWS Verbindung in Service Graph Connector für AWS .

i. Für Erstellen Sie einen neuen Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Geben Sie im Formular „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Verbindungsdetails ein.

iii. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Und schließen Sie die Registerkarte, und kehren Sie zur Registerkarte „geführtes Setup“ zurück.

iv. Legen Sie fest Erstellen Sie einen neuen Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

f. Erstellen Sie Anmeldeinformationen für die neue AWS Anmeldeinformationsalias.

i. Für Erstellen Sie einen neuen Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Auf der Seite „Verbindungen“ von Flow Designer, Wählen Sie aus **Verbindung Hinzufügen** .

iii. Geben Sie im Fenster „Verbindung erstellen“ den Verbindungsnamen, den Zugriffsschlüssel und die Details zum geheimen Schlüssel ein.

iv. Wählen Sie Aus **Verbindung Erstellen** .

v. Schließen Sie Flow Designer Und kehren Sie zur Registerkarte „geführtes Setup“ zurück.

vi. Legen Sie fest Erstellen Sie einen neuen Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Aktualisieren Sie Eigenschaften für die neue Instanz für Service Graph Connector für AWS Durch Auswahl von **Konfigurieren** Für Konfigurieren Sie die AWS-Umgebung für die neue Instanz Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter 4.cZuvor wurde über die Konfiguration der Eigenschaften von besprochen AWS Verbindung standardmäßig verfügbar.

   Wenn Sie mit der Aktualisierung der Eigenschaften fertig sind, legen Sie fest Konfigurieren Sie die AWS-Umgebung für die neue Instanz Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

h. Geben Sie die Details der EKS EC2-Ressource ein, indem Sie auswählen **Konfigurieren** Für Aktualisieren Sie die EKS-Ressourcendetails Aufgabe.
Weitere Informationen finden Sie unter 5Zuvor wurde über die Konfiguration der EKS EC2-Ressourcendetails für besprochen AWS Verbindung standardmäßig verfügbar.

   Wenn Sie mit der Aktualisierung der Eigenschaften fertig sind, legen Sie fest Aktualisieren Sie die EKS-Ressourcendetails Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

i. Konfigurieren Sie die geplanten Importe für die neue AWS-Instanz.
   i. Für Konfigurieren Sie die geplanten Importe Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .
   ii. Wählen Sie in der Liste geplante Datenimporte, die in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die Organisation des aus AWS Instanz, die Sie konfigurieren möchten.
   iii. Wählen Sie den geplanten Datenimport aus, den Sie aktivieren möchten.
   iv. Ändern Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.
   v. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   vi. Wiederholen Sie die Schritte 8.i.iiiBis 8.i.vFür jede geplante Aufgabe für den Datenimport.
   vii. Schließen Sie die Registerkarte für die Liste geplante Datenimporte, und kehren Sie zur Registerkarte „geführtes Setup“ zurück.
   viii. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die geplanten Importe Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** Im geführten Setup.

Zugehörige Informationen

Verarbeitung von Importfehlern für groß AWS Ressourcen

Verarbeitung von Arbeitsspeicherauslastungsfehlern für Service Graph Connector für AWS

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für AWS

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus abruft AWS. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Amazon Redshift [cmdb_ci_aws_redshift]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Amazon Redshift“ [cmdb_ci_aws_redshift] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
TCP-Port(s)	tcp_port
Verfügbarkeitsstatus des Clusters	Cluster_Availability_Status
Installationsstatus	install_status
Verfügbarkeitszone	availability_zone
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Knotenanzahl	node_count
Knotentyp	Node_type
Betriebsstatus	operational_status
Startdatum	start_date
VPC-ID	vpc_ID

Beziehungen, die für die Anwendung erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Amazon Redshift [cmdb_ci_aws_redshift]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Amazon Redshift [cmdb_ci_aws_redshift]	Referenz	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Anwendung [cmdb_ci_appl]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Version	Version
TCP-Port(s)	tcp_port
Laufender Prozess	running_process
Zentrale Parameter des ausführenden Prozesses	running_process_key_parameters
Name	name
Befehl für ausführenden Prozess	running_process_command

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für Anwendung erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Server [cmdb_ci_server]

Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ [cmdb_ci_Availability_Zone] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status

Beziehungen, die für die Verfügbarkeitszone erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]

Die folgenden Attribute in AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter] Tabelle wird mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status

Beziehungen für erstellt AWS-Rechenzentrum

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_availablity_Zone]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen für erstellt AWS-Rechenzentrum (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

AWS-Organisationseinheit [cmdb_ci_aws_org_unit]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „AWS-Organisationseinheit“ [cmdb_ci_aws_org_unit] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
ID der übergeordneten Organisationseinheit	org_unit_parent_id
Organisations-ID	aws_org_id
Stamm-ID	root_id

Beziehung, die für die AWS-Organisationseinheit erstellt wurde

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
AWS-Organisationseinheit [cmdb_ci_aws_org_unit]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Block-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_block]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Blockendpunkt“ [cmdb_ci_Endpoint_Block] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenbank“ [cmdb_ci_Cloud_database] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
TCP-Port(s)	tcp_port
Automatisierte Sicherungen	Automated_Backup
Kategorie	Kategorie
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status
Typ	Typ
Version	Version

Beziehungen, die für die Cloud-Datenbank erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Funktion“ [cmdb_ci_Cloud_function] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Codegröße	code_size
CodeSha256	codesha256
Funktion zuletzt geändert	function_last_modified
Installationsstatus	install_status
Sprache	language
Betriebsstatus	operational_status
Version	Version

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für die Cloud-Funktion erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Gateway“ [cmdb_ci_Cloud_Gateway] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status

Für Cloud-Gateway erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]
Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Hardwaretyp [cmdb_ci_Cloud_Hardware_type]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Hardwaretyp“ [cmdb_ci_Cloud_Hardware_type] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Anbieter	Anbieter
Kerne	Kerne
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
Lokaler Speicher – GB	local_storage_gb
Arbeitsspeicher – MB	memory_mb
Betriebsstatus	operational_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
vCPUs	vcpus
Zone	Zone

Beziehungen, die für den Cloud-Hardwaretyp erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Hardwaretyp [cmdb_ci_Cloud_Hardware_type]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Cloud-Image [cmdb_ci_Cloud_os_image]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Image“ [cmdb_ci_Cloud_os_image] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Beschreibung	short_description
Umgebung	Umgebung
Gast-BS	guest_os
Bildquelle	image_source
Image-Typ	image_type
Anbieter	Anbieter
Stammgerätetyp	root_device_type

Für Cloud-Image erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Image [cmdb_ci_Cloud_os_image]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Image [cmdb_ci_Cloud_os_image]	Referenz	Schlüsselwert

Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_Cloud_load_Balancer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
ID der kanonischen gehosteten Zone	canonical_hosted_zone_id
Name der kanonischen gehosteten Zone	canonical_hosted_zone_name
DNS-Name	dns_name
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status

Beziehungen, die für den Cloud-Lastenausgleichsmodul erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Enthält::Enthalten in	Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle“ [cmdb_ci_nic] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Öffentliche IP	public_ip
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Privater DNS	private_dns
Private IP	private_ip
Öffentlicher DNS	public_dns
Status	Status
Konfigurationselement	cmdb_ci

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für die Netzwerkschnittstelle des Cloud-Managements erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	VNIC-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_vnic]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_Network] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
CIDR	cidr
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status

Beziehungen, die für das Cloud-Netzwerk erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Objektspeicher“ [cmdb_ci_Cloud_object_Storage] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
ACL-Zugriffstyp	acl_Access_type
Cloud-Provider	cloud_provider
Erstellungsdatum	creation_date
Verschlüsselungstyp	Encryption_type
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Richtlinien-Zugriffstyp	Policy_Access_type
Servicename	service_name

Beziehungen, die für Cloud Object Storage erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Organisationen“ [cmdb_ci_Cloud_org] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
Master-E-Mail	master_email
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Stamm-ID	root_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für Cloud-Organisationen erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]	Enthält::Enthalten in	AWS-Organisationseinheit [cmdb_ci_aws_org_unit]

Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Ressource“ [cmdb_ci_CMP_resource] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Ressourcentyp	resource_type
Status	Status

Beziehung für Cloud-Ressource erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Service-Account“ [cmdb_ci_Cloud_Service_Account] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Account-E-Mail	account_email
Installationsstatus	install_status
Ist Verwaltungs-Account	is_master_account
Betriebsstatus	operational_status
Übergeordneter Account	parent_account
Datencenter-Typ	datacenter_type
Discovery-Anmeldeinformationen	discovery_credentials

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Konto-ID	account_id
Objekt-ID	object_id
Organisations-ID	organization_id

Beziehungen, die für den Cloud-Service-Account erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Subnetz“ [cmdb_ci_Cloud_Subnet] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Verfügbare IP-Anzahl	available_ip_count
CIDR	cidr
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status

Beziehungen, die für das Cloud-Subnetz erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Enthält::Enthalten in	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Compute-Sicherheitsgruppe“ [cmdb_ci_Compute_Security_Group] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status

Beziehungen, die für die Tabelle der Compute-Sicherheitsgruppe erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Container“ [cmdb_ci_Docker_Container] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Container-ID	container_id
Bild-ID	image_id
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Status	status

Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Image“ [cmdb_ci_Docker_image] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Bild-ID	image_id
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status

Beziehung für Docker-Image erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]	Instanziiert::Instanziiert von	Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „DynamoDB-Tabelle“ [cmdb_ci_dynamodb_table] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Cloud-Provider	cloud_provider
Erstellungsdatum	creation_date
Verschlüsselung	Verschlüsselung
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Leseeinheiten	read_units
Servicename	service_name
Schreibeinheiten	write_units

Beziehungen, die für die DynamoDB-Tabelle erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_Compute_template] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Kerne	Kerne
Installationsstatus	install_status
Lokaler Speicher – GB	local_storage_gb
Arbeitsspeicher – MB	memory_mb
Betriebsstatus	operational_status
vCPUs	vcpus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn *sn_itom_pattern.use a single hardware type for cloud data center*Eigenschaft ist auf festgelegt Wahr , Hardwaretypdaten werden in der Tabelle „Cloud-Hardwaretyp“ [cmdb_ci_Cloud_Hardware_type] ausgefüllt. Wenn diese Eigenschaft auf festgelegt ist Falsch , Hardwaretypdaten werden in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_Compute_template] ausgefüllt. Bevor Sie konfigurieren *sn_itom_pattern.use a single hardware type for cloud data center*Eigenschaft, müssen die vorhandenen Hardwaretypdaten bereinigt werden. Anweisungen finden Sie unter Service Graph Connector für AWS – Migration zu einem neuen Hardwaretypmodell [KB1705233] artikel in Now Support Knowledge Base.

Beziehung für Hardwaretyp erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Klasse	sys_class_name
Beschreibung	short_description
Umgebung	Umgebung
Gast-BS	guest_os
Bildquelle	image_source
Image-Typ	image_type
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Stammgerätetyp	root_device_type

Für Image erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Referenz	Schlüsselwert

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Nic	nic
IP-Adresse	ip_address
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“ [cmdb_ci_kubernetes_Cluster] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Clusterressourcen-ID	cluster_resource_id
IP-Adresse	ip_address
Name	Name
Port	port
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
Namespace	namespace
Betriebsstatus	operational_status

Beziehungen, die für den Kubernetes-Cluster erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für den Kubernetes-Cluster erstellt wurden (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster von::Cluster	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Verwaltet von::Verwaltet	Server [cmdb_ci_server]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_Daemonset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-DaemonSet“ [cmdb_ci_kubernetes_Daemonset] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
SelfLink	self_link

Beziehung für Kubernetes DaemonSet erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_Daemonset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Bereitstellung“ [cmdb_ci_kubernetes_Deployment] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Namespace	namespace
Verfügbare Replikate	available_replicas
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
SelfLink	self_link

Beziehung für Kubernetes-Bereitstellung erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Namespace“ [cmdb_ci_kubernetes_Namespace] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name
Installationsstatus	install_status
Namespace	namespace
Betriebsstatus	operational_status

Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Knoten“ [cmdb_ci_kubernetes_node] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status

Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Pod“ [cmdb_ci_kubernetes_Pod] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
Betriebsstatus	operational_status
Ressourcenversion	resource_version

Für Kubernetes-Pod erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]

Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-ReplicaSet“ [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
SelfLink	self_link

Für Kubernetes ReplicaSet erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Service“ [cmdb_ci_kubernetes_Service] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
Betriebsstatus	operational_status
Auswahl	Auswahl

Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Volume“ [cmdb_ci_kubernetes_Volume] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Bereitstellungspfad	mount_path
Name	name
Volume-ID	volume_id
Installationsstatus	install_status
Namespace	namespace
Betriebsstatus	operational_status

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
MAC-Adresse	mac_address
Konfigurationselement	cmdb_ci
Name	name
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status

Beziehung für Netzwerkadapter erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Server [cmdb_ci_Server] , Linux-Server [cmdb_ci_linux_Server]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für Netzwerkadapter erstellt (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
		oder Windows-Server [cmdb_ci_win_Server]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_Server] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Datenquelle
Name	name	SG-AWS-SSM-GETS3OBJECT SG-AWS-GET-Inventory (wenn AWS SSM-Service ist aktiviert) SG-AWS-EC2 (wenn AWS SSM-Service ist nicht aktiviert)
Klasse	sys_class_name	SG-AWS-Software-Inventory (wenn AWS SSM-Service ist aktiviert)
Anzahl der CPU-Kerne	cpu_core_count	SG-AWS-SSM-GETS3OBJECT
CPU-Kern-Thread	cpu_core_thread	SG-AWS-SSM-GETS3OBJECT
CPU-Anzahl	cpu_count	SG-AWS-SSM-GETS3OBJECT
CPU-Name	CPU-Name	SG-AWS-SSM-GETS3OBJECT
CPU-Hersteller	cpu_manufacturer	SG-AWS-SSM-GETS3OBJECT
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed	SG-AWS-SSM-GETS3OBJECT
CPU-Typ	cpu_type	SG-AWS-SSM-GETS3OBJECT

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname	Datenquelle
Festplattenspeicher (GB)	disk_space	SG-AWS-SSM-GETS3OBJECT SG-AWS-EC2
DNS-Domäne	dns_domain	SG-AWS-EC2
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn	SG-AWS-EC2
Hostname	host_name	SG-AWS-SSM-GETS3OBJECT
Installationsstatus	install_status	SG-AWS-EC2
Ist virtuell	virtual	SG-AWS-EC2
Modell-ID	model_id	SG-AWS-SSM-GETS3OBJECT
Objekt-ID	object_id	SG-AWS-EC2
Betriebssystem	os	SG-AWS-EC2 SG-AWS-Software-Inventory
Betriebsstatus	operational_status	SG-AWS-EC2
BS-Version	os_version	SG-AWS-Software-Inventory
RAM (MB)	ram	SG-AWS-SSM-GETS3OBJECT SG-AWS-EC2
Seriennummer	serial_number	SG-AWS-SSM-GETS3OBJECT

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn AWS Der Systemmanager-Service (SSM) ist nicht aktiviert. Der Connector füllt die Serverdatensätze in der Serverklasse [cmdb_ci_Server] aus. Wenn AWS Der SSM-Service ist aktiviert. Dann werden die Serverdatensätze basierend auf dem Plattformtyp, der über den SSM-Service abgerufen wurde, entweder in der Klasse „Linux-Server“ [cmdb_ci_linux_Server] oder in der Klasse „Windows-Server“ [cmdb_ci_win_Server] ausgefüllt. Die Klasse „Server“ [cmdb_ci_Server] ist die übergeordnete Klasse der Klassen „Linux Server“ [cmdb_ci_linux_Server] und „Windows Server“ [cmdb_ci_WIN_Server].
- Wenn AWS SSM-Service ist aktiviert, der *name*Das Feld wird durch die Datenquelle SG-AWS-GET-Inventory und die ausgefüllt *sys_class_name*Feld wird von der Datenquelle SG-AWS-Software-Inventory ausgefüllt. Wenn AWS SSM-Service ist nicht aktiviert, der *name*Das Feld wird durch die Datenquelle SG-AWS-EC2 und die ausgefüllt *sys_class_name*Feld ist nicht ausgefüllt.

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn Software Asset Management(SAM) Anwendung ist nicht installiert :

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Discovery-Quelle	discovery_source
Name	Name
Version	Version
Hersteller	manufacturer

Beziehung für Software erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn die SAM-Anwendung installiert ist :

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Herausgeber	publisher
Version	Version
Discovery-Quelle	discovery_source

Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist :

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Installiert auf	installed_on
Installationsdatum	install_date

Beziehung für Softwareinstanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speicherzuordnung“ [cmdb_ci_Storage_Mapping] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Host	host
Installationsstatus	install_status
Zuordnungstyp	mapping_type
Bereitstellungspunkt	mount_point
Betriebsstatus	operational_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für Speicherzuordnung erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	Block-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_block]

Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume“ [cmdb_ci_Storage_Volume] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Volume-ID	volume_id
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Größe	size
Größe in Byte	size_bytes
Status	Status
Speichertyp	storage_type

Beziehungen, die für das Speichervolume erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume-Snapshot“ [cmdb_ci_Storage_vol_Snapshot] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für Speichervolume-Snapshot erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
CPUs	CPUs
Datenträger	disks
Datenträgergröße (GB)	disks_size
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
Arbeitsspeicher (MB)	Arbeitsspeicher
Monitor	überwachen
Netzwerkadapter	nics
Betriebsstatus	operational_status
Platzierungsgruppen-ID	placement_group_id
Status	Status
ID der VM-Instanz	vm_inst_id

Beziehungen, die für die VM-Instanz erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Positioniert in::Anordnen	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Enthält::Enthalten in	Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Image [cmdb_ci_os_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Cloud-Hardwaretyp [cmdb_ci_Cloud_Hardware_type]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für die VM-Instanz erstellt wurden (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

VNIC-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_vnic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VNIC-Endpunkt“ [cmdb_ci_endpoint_vnic] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status

Schnellstarttests für Service Graph Connector für AWS

Validiert, dass Service Graph Connector für AWS weiterhin funktioniert, nachdem Sie Konfigurationsänderungen vorgenommen haben, z. B. das Anwenden eines Upgrades oder die Entwicklung einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Gefahr: Standardmäßig ist die Systemeigenschaft zum Ausführen automatisierter Tests deaktiviert, um zu verhindern, dass Sie dieses Tests versehentlich auf einem Produktionssystem ausführen. Führen Sie Tests zur Vermeidung von verfälschten Daten oder Ausfällen nur für Entwicklungs-, Test- und andere Nicht-Produktionsinstanzen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Ausführung von Automated Test Framework-Test aktivieren oder deaktivieren .

SG-AWS: Validierungs-Test-Suite für Service Graph Connector für AWS
Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

Test	Beschreibung	Release-Version
SG-AWS-API-Gateway	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze im Cloud-Gateway.	Utah
SG-AWS-DynamoDb	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der DynamoDB-Tabelle.	Utah

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-AWS: Validierungs-Test-Suite für Service Graph Connector für AWS

Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
SG-AWS-EC2	Lädt Daten in die CMDB, z. B. alle abhängigen CIs wie Organisationen, Servicekonten, Netzwerke, Subnetze und Netzwerkschnittstellen. Anschließend werden Pseudo-Daten für SG-AWS-EC2 vorbereitet.	Utah
SG-AWS-EKS-Cluster	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“.	Utah
SG-AWS-ELB-V1	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze im Cloud-Lastenausgleichsmodul.	Utah
SG-AWS-ELB-V2	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze im Cloud-Lastenausgleichsmodul.	Utah
SG-AWS-Generic-Resources	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Cloud-Ressource“.	Utah
SG-AWS-Hardware-Type	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Hardwaretyp“.	Utah
SG-AWS Image-ID	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Image“.	Utah
SG-AWS-Image-Private	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Image“.	Utah
SG-AWS-Lambda	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Cloudfunktion“.	Utah
SG-AWS-Network-Interface	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle“.	Utah
SG-AWS-Organization	Testet RTE-Zuordnungen für die Erfassung von CIs in der Tabelle „Cloud-Organisation“.	Utah
SG-AWS-RDS	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Cloud-Datenbank“.	Utah

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-AWS: Validierungs-Test-Suite für Service Graph Connector für AWS

Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
SG-AWS-S3	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Cloudobjektspeicher“.	Utah
SG-AWS-Security-Group	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in der Tabelle „Sicherheitsgruppe berechnen“.	Utah
SG-AWS-Service-Account	Testet RTE-Zuordnungen für die Erfassung von CIs in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“.	Utah
SG-AWS-Software-Inventory	Validiert die Erfassung von Softwaredaten und die Klassifizierung von CI-Datensätzen in der Tabelle „Server“. Testet, ob der Server als Linux oder Windows klassifiziert ist.	Utah
SG-AWS-Software-Remove	Validiert die Entfernung von Softwaredaten aus der Tabelle cmdb_software_instance oder cmdb_sam_sw_install.	Utah
SG-AWS-Storage-Volume	Lädt Pseudo-Importdaten für das Speicherlaufwerk in die entsprechende Staging-Tabelle. Überprüft, ob die Felder in den Tabellen cmdb_ci_storage_volume, cmdb_ci_storage_vol_snapshot und sn_aws_extension_attributes wie erwartet ausgefüllt und die entsprechenden Beziehungen zwischen den eingefügten CIs erstellt wurden.	Utah
SG-AWS-SSM-SendCommand	Validiert die Erfassung mehrerer CI-Datensätze in den Tabellen „TCP-Verbindung“ und „Laufender Prozess“. Aktualisiert Datensätze in der Tabelle „Server“.	Utah
SG-AWS-Subnets	Validiert die Erfassung mehrerer CIs in der Tabelle „Cloud-Subnetz“.	Utah
SG-AWS-VM-HW-Konsolidierung	Validiert die Aktualisierung mehrerer CI-Datensätze in den Tabellen „VM-Instanz“ und „Server“.	Utah

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-AWS: Validierungs-Test-Suite für Service Graph Connector für AWS
Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
SG-AWS-VPC	Testet RTE-Zuordnungen, die der Datenquelle „SG-AWS-VPC“ zugeordnet sind. Es werden Importsatzdaten für VPCs, Rechenzentren, Servicekonten und Organisationen geladen. Überprüft, ob die CIs der Tabelle cmdb_ci_network hinzugefügt, die Felder mit dem erwarteten Wert gefüllt und die entsprechenden Beziehungen über die Tabelle cmdb_rel_ci überprüft wurden.	Utah

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für AWS

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph Connector für AWS In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph Connector für AWS. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu AWS Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu AWS Verbindung für konfiguriert Service Graph Connector für AWS.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **AWS** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

Zusätzliche Funktionen in Service Graph Connector für AWS

Verwenden Sie die zusätzlichen Funktionen, die in verfügbar sind Service Graph Connector für AWS Um die Verwendung für den Datenimport zu maximieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Funktionen sind in verfügbar Service Graph Connector für AWS:

Aktivieren der optimierten Löschung von stillgelegten CIs in AWS

Aktivieren Sie `sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion`Systemeigenschaft zum optimierten Löschen stillgelegter Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) in AWS Während des Delta-Imports von Daten.

Aktivieren von „optimiert“ SG-AWS-SendCommand Datenquellenleistung

Aktivieren Sie bei Verwendung der Datenquelle SG-AWS-Software-Inventory `sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled`Systemeigenschaft zum Optimieren der Leistung von Datenquellen SG-AWS-SendCommand und SG-AWS-SSM-GetS3Object.

Verarbeitung von Importfehlern für groß AWS Ressourcen

Verwalten Sie den Datenquellenfehler beim Importieren von Ressourcen aus AWS.

Verarbeitung von Arbeitsspeicherauslastungsfehlern für Service Graph Connector für AWS

Vermeiden Sie Fehler bei der Arbeitsspeichernutzung, wenn Sie verwenden Service Graph Connector für AWS Dient zum Importieren einer großen Anzahl von CIs aus einem AWS Instanz.

Einrichten der Partitionsgröße mit aktiviertem parallelen Laden

Optimieren Sie die Leistung von SG-AWS-Image-privat, SG-AWS-Tags, SG-AWS-SendCommand und AWS-SSM-GetS3Object Datenquellen durch Konfigurieren der Partitionsgrößeneinstellung in `aws_account_partition_size`Verbindungseigenschaft.

Deaktivieren Sie das parallele Laden für Service Graph Connector für AWS Datenquellen

Deaktivieren Sie das parallele Laden für bestimmte Datenquellen in Service Graph Connector für AWS.

Verarbeitung der parallelen Löschung von CIs in Service Graph Connector für AWS

Optimieren Sie die Leistung bei Verwendung von Service Graph Connector für AWS Durch Aktivieren der parallelen Löschung von CIs.

Aktivieren Sie die Zuordnung für das Cloud-BS-Image in AWS

Aktivieren Sie die Zuordnung von AWS Cloud-BS-Image-Daten in die Tabelle „Cloud-Image“ [cmdb_ci_Cloud_os_image].

Aktivieren Sie das optimierte Löschen stillgelegter CIs in AWS

Aktivieren Sie `sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion`Systemeigenschaft zum optimierten Löschen stillgelegter Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) in AWS Während des Delta-Imports von Daten.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Service Graph Connector für AWS“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist `ListDiscoveredResources` API wird in Batches von 20 verwendet, um gelöschte Ressourcendaten zu ermitteln, da keine andere API in vorhanden ist AWS Die gelöschte Ressourcen-Deltas bereitstellt. Diese Aktion wirkt sich negativ auf die Leistung aus, insbesondere bei einer großen Anzahl von Ressourcen, da der Großteil der Zeit für API-Aufrufe vorgesehen ist.

Wenn Ihr AWS Die Instanz hat eine große Anzahl von CIs zum Importieren. Sie können aktivieren `sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion`Eigenschaft zur Beschleunigung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Importzeit. Die Eigenschaft ermöglicht das Löschen aller stillgelegten CI-Klassen mit einer verbesserten Logik. Bei diesem optimierten Löschansatz wird ein vollständiger Abruf durchgeführt. Ohne abhängig von AWS API-Aufrufe, das gelöschte CI wird durch den Vergleich importierter Ressourcen aus der letzten Ausführung mit den in der aktuellen Ausführung importierten Ressourcen bestimmt. Standardmäßig ist der Wert der Eigenschaft auf festgelegt Falsch .

Hinweis: Sie können verwenden *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion*Eigenschaft nur, wenn Sie über verfügen AWS Setup des Konfigurations-Aggregators.

Prozedur

1. Geben Sie Ein sys_properties.list Im Navigationsfilter und öffnen Sie dann *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion*Eigenschaft.
2. Im Feld **Wert** geben Sie wahr ein.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie „optimiert“ SG-AWS-SendCommand Datenquellenleistung

Wenn die Datenquelle SG-AWS-Software-Inventory verwendet wird, aktivieren Sie *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled*Systemeigenschaft zum Optimieren der Leistung von Datenquellen SG-AWS-SendCommand und SG-AWS-SSM-GetS3Object .

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Service Graph Connector für AWS“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Datenquellen SG-AWS-SendCommand und SG-AWS-SSM-GetS3Object verwenden *SSM – Inventar abrufen* API-Aufrufe zum Importieren von Softwaredaten, was sich auf die Leistung auswirkt. Um die Leistung von zu verbessern Datenquellen SG-AWS-SendCommand und SG-AWS-SSM-GetS3Object , Erwägen Sie die Nutzung von SG-AWS-Software-Inventory Datenquelle durch Aktivieren von *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled*Systemeigenschaft. Diese Optimierung überspringt eine erhebliche Anzahl von *SSM – Inventar abrufen* API-Aufrufe, die verbessern Leistung der Datenquellen SG-AWS-SendCommand und SG-AWS-SSM-GetS3Object . Jedoch ist SG-AWS-SendCommand- und SG-AWS-SSM-GetS3Object-Datenquellen werden importiert Daten von denselben Servern, die für konfiguriert sind SG-AWS-Software-Inventory Datenquelle.

Standardmäßig ist *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled*Eigenschaft ist auf festgelegt Falsch . Um die Leistung von zu verbessern Datenquellen SG-AWS-SendCommand und SG-AWS-SSM-GetS3Object , Legen Sie fest *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled*Eigenschaft bis Wahr .

Prozedur

1. Geben Sie Ein sys_properties.list Im Navigationsfilter und öffnen Sie dann *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled*Eigenschaft.
2. Im Feld **Wert** geben Sie wahr ein.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Verarbeitung von Importfehlern für groß AWS Ressourcen

Verwalten Sie den Datenquellenfehler beim Importieren von Ressourcen aus AWS.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beim Importieren von groß AWS Ressourcen, die Datenquellen in Service Graph Connector für AWS Kann fehlschlagen, da eine direkte REST-Antwort den Grenzwert von 1024 MB überschreitet. Weitere Informationen finden Sie unter REST-Schritt .

Sie können die Antwort als Anhang speichern, um den Fehler bei der Größenbeschränkung der REST-Antwort in zu behandeln Service Graph Connector für AWS.

Speichern Sie die Antwort als Anhang

Mit der Funktion „Antwort als Anhang speichern“ wird die Antwort jeder Datenquelle vorübergehend als Anhang gespeichert, und nachdem die Antwort gelesen wurde, wird der Anhang automatisch gelöscht. Die Funktion „Antwort als Anhang speichern“ ist standardmäßig aktiviert und wird durch ausgelöst `sn_aws_integ.save_payload_as_attachment`Systemeigenschaft.

Als Anwender mit der Administratorrolle können Sie die Funktion „Antwort als Anhang speichern“ deaktivieren, indem Sie festlegen `sn_aws_integ.save_payload_as_attachment`Eigenschaft bis `Falsch` . Wenn die Funktion deaktiviert ist und die Antwortgröße innerhalb des Grenzwerts liegt, werden die Datenquellen normal ausgeführt.

Verarbeitung von Arbeitsspeicherauslastungsfehlern für Service Graph Connector für AWS

Sie können verwenden SgAwsApplicationProperties Skripteinbindung zur Vermeidung von Fehlern bei der Arbeitsspeichernutzung beim Importieren einer großen Anzahl von Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) aus einem AWS Instanz über Service Graph Connector für AWS.

Indem mehrere Datenbankanrufe zur Erfassung durchgeführt werden AWS Daten in kleineren Batches, die SgAwsApplicationProperties Die Skripteinbindung vermeidet eine Überlastung der robusten Transformations-Engine (RTE) und führt zu einer reduzierten Arbeitsspeichernutzung. Damit die Skripteinbindung jedoch ordnungsgemäß funktioniert, überprüfen Sie, ob AWS Konfigurations-Aggregator Ist auf Ihrem aktiviert AWS Instanz.

Um auf die Skripteinbindung zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Skripteinbindungen**, Und suchen Sie dann nach , und wählen Sie aus SgAwsApplicationProperties . Weitere Informationen finden Sie unter Skripteinbindungen .

In SgAwsApplicationProperties Skripteinbindung können Sie die Funktionen wie in der folgenden Tabelle beschrieben ändern, um Fehler bei der Arbeitsspeicherauslastung zu beheben.

SgAwsApplicationProperties-Skripteinbindungsfunktionen

Funktionalität	Implementierung
Aktivieren Sie mehrere Datenbankaufrufe, um zu importieren AWS Konfigurationsdaten.	Legen Sie den Wert von fest `IsConfigDbLoadEnabled` Funktion zu `Wahr` . Damit die Funktion ordnungsgemäß funktioniert, überprüfen Sie, ob AWS Konfigurations-Aggregator ist Aktiviert. **Hinweis:** Wird Aktiviert `IsConfigDbLoadEnabled` Kann sich auf die Ladezeit des Importsatzes auswirken, da anstelle eines einzelnen Datenbankaufrufs mehrere Datenbankaufrufe ausgeführt werden. Aktivieren von `IsConfigDbLoadEnabled` Die Funktion behebt den Arbeitsspeicherauslastungsfehler für die folgenden Datenquellen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SgAwsApplicationProperties-Skripteinbindungsfunktionen (Fortsetzung)

Funktionalität	Implementierung
	• SG-AWS-API-Gateway • SG-AWS-DynamoDb • SG-AWS-EC2 • SG-AWS-EKS-Cluster • SG-AWS-ELB-V1 • SG-AWS-ELB-V2 • SG-AWS-Generic-Resources • SG-AWS-Lambda • SG-AWS-Network-Interface • SG-AWS-RDS • SG-AWS-S3 • SG-AWS-Security-Group • SG-AWS-Storage-Volume • SG-AWS-Subnets • SG-AWS-VPC
Aktivieren Sie mehrere Datenbankaufrufe, um die Tag-bezogenen Daten aus Ihrem zu importieren AWS Service-Account.	Legen Sie den Wert von fest `IsConfigTagsDbLoadEnabled` Funktion zu Wahr . Damit die Funktion ordnungsgemäß funktioniert, überprüfen Sie, ob beide verwendet werden AWS Konfigurations-Aggregator Und `IsConfigDbLoadEnabled` Funktion ist aktiviert. Aktivieren von `IsConfigTagsDbLoadEnabled` Funktion erleichtert den AWS Konfigurations-Aggregator So reduzieren Sie die Ladezeit für Tag-bezogene Daten in den folgenden Datenquellen: • SG-AWS-Lambda • SG-AWS-DynamoDb • SG-AWS-ELB-V1 • SG-AWS-ELB-V2

Legen Sie die Partitionsgröße für das parallele Laden fest AWS Accounts

Bei Verwendung von SG-AWS-Image-privat, SG-AWS-Tags, SG-AWS-SendCommand und AWS-SSM-GetS3Object Datenquellen können Sie ihre Leistung optimieren, indem Sie die Partitionsgröße in festlegen `aws_account_partition_size`Verbindungseigenschaft.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Service Graph Connector für AWS“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion zum parallelen Laden ist für verfügbar SG-AWS-Image-privat, SG-AWS-Tags, SG-AWS-SendCommand und AWS-SSM-GetS3Object Datenquellen aus dem *`Washington DC`*Patch 5-Release. Diese Funktion bestimmt die Anzahl von AWS Accounts, die als parallele Aufträge zum Abrufen von Konfigurationselementdaten (Configuration Item, CI) ausgeführt werden können. Die Partitionsgröße bestimmt, wie viele AWS Accounts, die ein einzelner paralleler Thread für den Datenabruf auswertet. Beispiel: Wenn Sie festlegen *`aws_account_partition_size`*Eigenschaft bis `5` Und es gibt `25` AWS Accounts, die von der Anwendung generiert werden `5` Parallele Aufträge beim Laden von Daten.

Hinweis: Wenn *`aws_account_partition_size`*Eigenschaft ist nicht konfiguriert, die Funktion zur Berechnung der Partitionsgröße von Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Anwendung bestimmt automatisch die Partitionsgröße für das parallele Laden zur Laufzeit. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnung der Partitionsgröße für paralleles Laden in Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **AWS** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Von **Eigenschaft** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften die Spalte aus **aws_Account_Partition_size** .
4. In **Wert** Feld einen numerischen Wert eingeben, der größer als ist `0` Für die Partitionsgröße.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Deaktivieren Sie das parallele Laden für Service Graph Connector für AWS Datenquellen

Sie können das parallele Laden für bestimmte Datenquellen in deaktivieren Service Graph Connector für AWS.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Service Graph Connector für AWS“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **AWS** > **Datenquellen**an.
2. Öffnen Sie in der Liste der Datenquellen die Datenquelle, für die Sie das parallele Laden deaktivieren möchten.
3. Löschen Sie **Aktivieren Sie das parallele Laden** Kontrollkästchen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Verarbeitung der parallelen Löschung von CIs in Service Graph Connector für AWS

Paralleles Löschen von Konfigurationselementen (CIs) in der Service Graph Connector für AWS Optimiert die Leistung.

Die Funktion zum parallelen Löschen ist für die folgenden Datenquellen aus Washington DC Patch 5 verfügbar, nachdem das Plugin für parallele Aufträge aktiviert wurde:

- SG-AWS-API-Gateway
- SG-AWS-DynamoDb

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- SG-AWS-EC2
- SG-AWS-ELB-V1
- SG-AWS-ELB-V2
- SG-AWS-Generic-Resources
- SG-AWS-Lambda
- SG-AWS-Network-Interface
- SG-AWS-RDS
- SG-AWS-S3
- SG-AWS-Security-Group
- SG-AWS-Storage-Volume
- SG-AWS-Subnets
- SG-AWS-VPC

Hinweis: Wenn Sie ein Upgrade auf durchgeführt haben Service Graph Connector für AWS Version 2.9.1 bevor das Plugin für parallele Aufträge aktiviert wurde, müssen Sie ausführen SGC: Korrektur des parallelen Ladens Skript zum Aktivieren der parallelen Löschung.

Es werden mehrere Aufträge zum Löschen von CIs basierend auf der Anzahl der Accounts in Ihrer Konfiguration erstellt. Sie können die Anzahl der erstellten Aufträge ändern, indem Sie die Partitionsgröße in festlegen *aws_account_partition_size*Verbindungseigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Partitionsgröße für das parallele Laden fest AWS Accounts.

Hinweis: Zum Importieren neuer und aktualisierter CIs wird nur ein Auftrag erstellt.

Aktivieren Sie die Zuordnung für das Cloud-BS-Image in AWS

Aktivieren Sie *sn_cmdb_ci_class.use_single_cloud_os_image*Systemeigenschaft zum Hinzufügen von Cloud-BS-Image-Daten zur Tabelle „Cloud-Image“ [cmdb_ci_Cloud_os_image], anstatt die Daten der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Service Graph Connector für AWS“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Service Graph Connector für AWS Ab Version 2.9.1 wurden die Cloud-BS-Image-Daten der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] hinzugefügt. Für dasselbe Image wurden mehrere Datensätze erstellt, da die Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] eine abhängige Klasse ist. Beginnend mit Service Graph Connector für AWS Version 2.10.0, Cloud-BS-Image-Daten werden der Tabelle „Cloud-Image“ [cmdb_ci_Cloud_os_image] hinzugefügt, die eine unabhängige Klasse ist, wenn *sn_cmdb_ci_class.use_single_cloud_os_image*Systemeigenschaft ist aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie Ein `sys_properties.list` Im Navigationsfilter und öffnen Sie dann *`sn_cmdb_ci_class.use_single_cloud_os_image`*Eigenschaft.
2. Im Feld **Wert** geben Sie `wahr` ein.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Service Graph Connector für AWS – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Service Graph Connector für AWS Komponenten.

Unterstützt AWS Ressourcentypen

Mehrere AWS Ressourcentypen werden als importiert CMDB Daten von Service Graph Connector für AWS.

AWS Konfigurationsressourcen

Wenn AWS Konfigurationsaggregator ist aktiviert. Die folgenden APIs werden aufgerufen:

- ListDiscoveredResources
- BatchGetAggregateResourceConfig
- Wählen Sie AggregateResourceConfig

Wenn AWS Konfigurationsaggregator ist deaktiviert, die folgenden APIs werden aufgerufen:

- ListDiscoveredResources
- Wählen Sie ResourceConfig aus
- BatchGetResourceConfigAction

Hinweis: Für eine Liste von AWS Von unterstützte Ressourcentypen AWS Konfiguration, siehe Unterstützte Ressourcentypen Auf der AWS Dokumentationswebsite.

CMDB CI-Klassen und AWS Konfigurationsressourcen

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS Bezeichner der Konfigurationsressource
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Amazon VPC	AWS::EC2::VPC
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Amazon-Subnetz	AWS::EC2::Subnet
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Amazon Elastic-Netzwerkschnittstelle	AWS::EC2::NetworkInterface
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Amazon EC2-Sicherheitsgruppe	AWS::EC2::SecurityGroup

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB CI-Klassen und AWS Konfigurationsressourcen (Fortsetzung)

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS Bezeichner der Konfigurationsressource
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Amazon EBS-Volume	AWS::EC2::Volume
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Klassischer Lastenausgleichsmodul	AWS::ElasticLoadBalancing::LoadBalancer
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Lastenausgleichsmodul der Anwendung, Lastenausgleichsmodul des Netzwerks oder Lastenausgleichsmodul des Gateways	AWS::ElasticLoadBalancingV2::LoadBalancer
Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	API-Gateway mit WebSocket-APIs oder HTTP-APIs	AWS::ApiGatewayV2::API
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Amazon EC2-Instanz	AWS::EC2::Instance
Server [cmdb_ci_server]	Amazon EC2-Instanz	AWS::EC2::Instance
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Amazon RDS DB-Instanz	AWS::RDS::DBInstance
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Lambda-Funktion	AWS::Lambda::function
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Amazon S3-Bucket	AWS::S3::Bucket
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	DynamoDB-Tabelle	AWS::DynamoDB::Table
Software [cmdb_ci_spkg]	Softwarekonfiguration für verwaltete Instanzen	AWS::SSM::ManagedInstanceInventory
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Amazon EKS-Cluster	AWS::EKS::Cluster
Amazon Redshift [cmdb_ci_aws_redshift]	Amazon Redshift	AWS::Redshift::Cluster

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Amazon EC2-Ressourcen

CMDB CI-Klassen und Amazon EC2-Ressourcen

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS API-Aktion
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	AWS-Verfügbarkeitszone	Keine
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Amazon EC2-Instanztypen	DescribeInstanceTypes
Image [cmdb_ci_os_template]	Amazon-Computerbild (AMI)	DescribeImages
Cloud-Image [cmdb_ci_Cloud_os_image]	Amazon-Computerbild (AMI)	DescribeImages
Cloud-Hardwaretyp [cmdb_ci_Cloud_Hardware_type]	Amazon EC2-Instanztypen	DescribeInstanceTypes

AWS Systems Manager-Ressourcen

Alle AWS Systems Manager Ressourcen rufen den auf SendCommand API-Aktion.

CMDB CI-Klassen und AWS Systems Manager-Ressourcen

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS API-Aktion
Prozess wird ausgeführt [cmdb_running_Process]	Prozess wird in EC2-Instanzen ausgeführt	SendCommand
TCP-Verbindungen [cmdb_tcp]	TCP-Verbindungen in EC2-Instanzen	
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Amazon EKS-Knoten	
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Amazon EKS-Pod	
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Amazon EKS-Service	
Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_Daemonset]	Kubernetes-DaemonSet	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB CI-Klassen und AWS Systems Manager-Ressourcen (Fortsetzung)

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS API-Aktion
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]	Kubernetes-Namespace	
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Kubernetes-Bereitstellung	
Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]	Docker-Container	
Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]	Kubernetes-Volumen	

Organisationsressourcen

CMDB CI-Klassen und -Organisationen

CMDB CI-Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS API-Aktion
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]	AWS Organisationen	DescribeOrganization
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	AWS Accounts	ListAccounts
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	AWS Regionen	DescribeRegions

Ressourcen für Ressourcengruppen-Tagging

CMDB CI-Klassen- und Ressourcengruppen-Tagging

CMDB Klassen	AWS Ressourcentyp	AWS API-Aktion
Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Tags für AWS Lambda, Amazon DynamoDB, ELBv1 und ELBv2	GetResources

Generische Ressourcen

Generische Ressourcen werden in der Cloud-Ressource [cmdb_ci_CMP_resource] gespeichert. CMDB CI-Klasse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB CI-Klassen und generische Ressourcen

CMDB CI-Klasse	AWS Ressourcentyp	AWS-API-Aktion
Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]	Compliance mit Zuordnungen von Statusmanagern	AWS::SSM::AssociationCompliance
	Datenbank-Subnetzgruppe	AWS::RDS::DBSubnetGroup
	AWS WAF-Ratenbasierte Regel	AWS::WAF::RateBasedRule
	AWS WAF – regionale Regelgruppe	AWS::WAFRegional::RuleGroup
	AWS WAF – regionale Ratenbasierte Regel	AWS::WAFRegional::RateBasedRule
	Verwaltete Richtlinien und Inline-Richtlinien	AWS::IAM::Richtlinie
	AWS WAF Web-ACL-Regel	AWS::WAF::WebACL
	AWS WAF – regionale Web-ACL-Regel	AWS::WAFRegional::WebACL
	AWS Certificate Manager (ACM)-Zertifikat	AWS::ACM::Zertifikat
	Gruppe für automatische Amazon EC2-Skalierung	AWS::AutoScaling::AutoScalingGroup
	IAM-Anwender für AWS-Account	AWS::IAM::Anwender
	Amazon Redshift-Ereignisabonnement	AWS::Redshift::EventSubscription
	Amazon RDS DB-Snapshot	AWS::RDS::DBSnapshot

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB CI-Klassen und generische Ressourcen (Fortsetzung)

CMDB CI-Klasse	AWS Ressourcentyp	AWS-API-Aktion
	Amazon Redshift-Cluster-Parametergruppe	AWS::Redshift::ClusterParameterGroup
	Startkonfiguration der Amazon EC2-Gruppe für automatische Skalierung	AWS::Automatische Skalierung::Startkonfiguration
	Amazon Redshift-Cluster-Snapshot	AWS::Redshift::ClusterSnapshot
	AWS CloudFormation-Stapel	AWS::CloudFormation::Stack
	AWS CodeBuild-Projekt	AWS::CodeBuild::Project
	AWS Elastic Beanstalk-Anwendungsversion	AWS::ElasticBeanstalk::ApplicationVersion
	AWS-CodePipeline-Pipeline	AWS::CodePipeline::Pipeline
	Amazon Redshift-Sicherheitsgruppe	AWS::Redshift::ClusterSecurityGroup
	Amazon CloudFront-Verteilung	AWS::CloudFront::Distribution
	AWS CloudTrail-Pfad	AWS::CloudTrail::Trail
	Amazon CloudFront-Streaming-Verteilung	AWS::CloudFront::StreamingDistribution
	AWS-WAF-Regelgruppe	AWS::WAF::RuleGroup
	Amazon RDS DB-Sicherheitsgruppe	AWS::RDS::DBSecurityGroup
	Amazon RDS-Ereignisabonnement	AWS::RDS::EventSubscription

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB CI-Klassen und generische Ressourcen (Fortsetzung)

CMDB CI-Klasse	AWS Ressourcentyp	AWS-API-Aktion
	Regionale AWS-WAF-Regel	AWS::WAFRegional::Rule
	AWS-WAF-Regel	AWS::WAF::Rule
	IAM-Rolle für AWS-Account	AWS::IAM::role
	Geplante Aktion für automatische Amazon EC2-Skalierung	AWS::Automatische Skalierung::ScheduledAction
	AWS Elastic Beanstalk-Umgebung	AWS::ElasticBeanstalk::Environment
	AWS-Redshift-Cluster	AWS::Redshift::Cluster
	Richtlinie für automatische Skalierung der Amazon EC2-Gruppe	AWS::Automatische Skalierung::ScalingPolicy
	AWS Shield-geschützte AWS-Ressource	AWS::Shield::Protection
	Amazon CloudWatch-Alarm	AWS::CloudWatch::Alarm
	EncryptionConfig: AWS X-Ray	AWS::XRay::EncryptionConfig
	AWS Shield geschützte AWS-Region	AWS::ShieldRegional::Protection
	Amazon Redshift-Subnetzgruppe	AWS::Redshift::ClusterSubnetGroup
	AWS Elastic Beanstalk-Anwendung	AWS::ElasticBeanstalk::Application

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB CI-Klassen und generische Ressourcen (Fortsetzung)

CMDB CI-Klasse	AWS Ressourcentyp	AWS-API-Aktion
	IAM-Gruppe für AWS-Account	AWS::IAM::Group

AWS Discovery-Lösungsvergleich

ITOM-Transparenz Anwendungen erkennen eine Vielzahl von AWS Ressourcen, und füllen Sie die relevanten Konfigurationselementklassen (Configuration Item, CI) in aus Configuration Management Database (CMDB) Mit ihren Attributen.

ITOM-Transparenz Lösungen

ITOM-Transparenz Kann Ihnen einen umfassenden Einblick in die Cloud-Infrastruktur Ihrer Organisation bieten. Jede Anwendung bietet einzigartige Stärken und Fähigkeiten, und durch den Vergleich erhalten Sie ganzheitliche Einblicke in ihre Fähigkeiten und Vorteile.

ITOM-Transparenz Lösungen für die Erkennung AWS

Die Lösung ITOM-Transparenz	Übersicht	Konfiguration
Muster für Discovery und Service-Mapping und Visibility Content	Von ITOM-Transparenz verwendete Erkennungsmuster	• Sie müssen Ihre Store-Apps auf die neueste Release-Version aktualisieren. • Sie müssen angeben ITOM-Transparenz Mit Zugriffsberechtigungen. Weitere Informationen finden Sie unter Wird eingerichtet AWS Service-Accounts
Service Graph Connector für AWS	Service Graph Connector für AWS	Konfigurieren Service Graph Connector für AWSMit dem geführten Setup

Hinweis:

Die CI-Klasse gilt in den meisten Fällen für beide Lösungen. Wenn dies nicht für eine der Lösungen gilt, wird die Lösung als „N/V“ markiert.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für AWS

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
AWS::AppSync::API	Ja	Nein	cmdb_aws_appsync_api
AWS::Athena::Workgroup	Ja	Nein	cmdb_aws_athena_Workgroup

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für AWS (Fortsetzung)

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
AWS::Backup::BackupPlan	Ja	Nein	cmdb_aws_Backup_Backup_Plan
AWS::Sicherung::BackupVault	Ja	Nein	cmdb_aws_Backup_Backup_Vault
AWS::CloudFront::Distribution	Ja	N/V	cmdb_aws_cloudfront_Distribution
AWS::CloudFront::Distribution	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::CloudWatch::Log	Ja	Nein	cmdb_aws_cloudwatch_log
AWS::CodeDeployment::Bereitstellung	Ja	Nein	cmdb_aws_codedeploy_Deployment
AWS::CodePipeline::Pipeline	Ja	N/V	cmdb_aws_codepipeline_Pipeline
AWS::CodePipeline::Pipeline	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::DMS::Endpunkt	Ja	Nein	cmdb_aws_dms_Endpoint
AWS::ElasticBeanstalk::Application	Ja	N/V	cmdb_aws_Elastic_beanstalk_Application
AWS::ElasticBeanstalk::Application	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::EMR::Cluster	Ja	Nein	cmdb_aws_emr_Cluster
AWS::EventBridge::EventBus	Ja	Nein	cmdb_aws_eventbridge_event_Bus
AWS::FSX::Sicherung	Ja	Nein	cmdb_aws_fsx_Backup
AWS::FSX::filesystem	Ja	Nein	cmdb_aws_fsx_FILE_System
AWS::Glue::Database	Ja	Nein	cmdb_aws_Glue_database
AWS::IAM::Richtlinie	Ja	N/V	cmdb_aws_iam_Policy
AWS::IAM::Richtlinie	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::IAM::role	Ja	N/V	cmdb_aws_iam_role
AWS::IAM::role	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::IAM::Anwender	Ja	N/V	cmdb_aws_iam_user
AWS::IAM::Anwender	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::KMS::Key	Ja	Nein	cmdb_aws_KMS_key
AWS::MQ::Broker	Ja	Nein	cmdb_aws_mq_Broker
AWS::MQ::Configuration	Ja	Nein	cmdb_aws_mq_Configuration
AWS::S3::GlacierVault	Ja	Nein	cmdb_aws_s3_Glacier_Vault
AWS::SageMaker::NotebookInstance	Ja	Nein	cmdb_aws_sagemaker_Notebook_instance
AWS::SecretsManager::Secret	Ja	Nein	cmdb_aws_Secrets_Manager_Secret
AWS::SimpleEmailService::Identity	Ja	Nein	cmdb_aws_simple_email_Service_Identity
AWS::SQS::Warteschlange	Ja	Nein	cmdb_aws_sqs_Queue
AWS::StepFunctions::StateMachine	Ja	Nein	cmdb_aws_STEP_Functions_State_Machine
AWS::StorageGateway::Gateway	Ja	Nein	cmdb_aws_Storage_Gateway_Gateway

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für AWS (Fortsetzung)

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
AWS::SystemsManager::Document	Ja	Nein	cmdb_aws_Systems_Manager_document
AWS::SystemsManager::ParameterStore	Ja	Nein	cmdb_aws_Systems_Manager_Parameter_St
AWS::TransferFamily::Server	Ja	Nein	cmdb_aws_Transfer_Family_Server
AWS::VPC::FlowLog	Ja	Nein	cmdb_aws_vpc_Flow_log
AWS::VPC::ManagedPrefixList	Ja	Nein	cmdb_aws_vpc_Managed_prefix_list
AWS::XRay::SamplingRule	Ja	Nein	cmdb_aws_xray_Sampling_rule
ec2: DescribeAvailabilityZones	Ja	Ja	cmdb_ci_availability_zone
ec2: DescribeRegions	Ja	Ja	cmdb_ci_aws_datacenter
AWS::Kinesis::Stream	Ja	Nein	cmdb_ci_aws_Kinesis_Data
AWS::KinesisAnalytics	Ja	Nein	cmdb_ci_aws_Kinesis_Data_Analytics
AWS::KinesisFirehose	Ja	Nein	cmdb_ci_aws_Kinesis_Firehose
AWS::KinesisVideo	Ja	Nein	cmdb_ci_aws_Kinesis_Video
AWS::Redshift::Cluster	Ja	N/V	cmdb_ci_aws_Redshift
AWS::Redshift::Cluster	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::CertificateManager::Certificate	Ja	Nein	cmdb_ci_certificate
AWS::Cognito::UserPool	Ja	Nein	cmdb_ci_Cloud_Authentication
AWS::RDS::DBInstance	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_database
AWS::ECS::Cluster	Ja	Nein	cmdb_ci_Cloud_ecs_Cluster
AWS::ECS::Service	Ja	Nein	cmdb_ci_Cloud_ecs_Service
AWS::ECS::Aufgabendefinition	Ja	Nein	cmdb_ci_Cloud_ecs_Task_Definition
AWS::Lambda::function	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_function
AWS::ApiGateway::RestApi	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_gateway
ec2: DescribeInstanceTypes	Ja	Ja	cmdb_ci_Cloud_Hardware_type
AWS::EC2::Host	Ja	Nein	cmdb_ci_cloud_host
AWS::EC2::Schlüsselpaar	Ja	Nein	cmdb_ci_cloud_key_pair
AWS::ElasticLoadBalancingV2::LoadBalancer	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_load_balancer
Amazon::S3::Bucket	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_object_storage
Organisationen	Ja	Ja	cmdb_ci_Cloud_org oder cmdb_ci_Cloud_Service_Account
Organisationen::AWS-Accounts	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_service_account

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für AWS (Fortsetzung)

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
AWS::EC2::Subnet	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_subnet
AWS SSM-Agents	Ja	Nein	cmdb_ci_Cloud_System_Management_Agen
AWS::EC2::Subnet	Ja	Nein	cmdb_ci_cloud_subnet
AWS::WAF::WebACL	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::WAFRegional::WebACL	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::ACM::Zertifikat	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::Redshift::EventSubscription	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::RDS::DBSnapshot	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::Redshift::ClusterParameterGroup	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::Automatische Skalierung::Startkonfiguration	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::Redshift::ClusterSnapshot	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::CloudFormation::Stack	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::CodeBuild::Project	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::ElasticBeanstalk::ApplicationVersion	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::Redshift::ClusterSecurityGroup	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::CloudTrail::Trail	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::CloudFront::StreamingDistribution	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::WAF::RuleGroup	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::RDS::DBSecurityGroup	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::RDS::EventSubscription	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::WAF::Rule	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::Automatische Skalierung::ScheduledAction	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::ElasticBeanstalk::Environment	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::Automatische Skalierung::ScalingPolicy	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::Shield::Protection	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::CloudWatch::Alarm	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::XRay::EncryptionConfig	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::ShieldRegional::Protection	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::Redshift::ClusterSubnetGroup	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::IAM::Group	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für AWS (Fortsetzung)

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
AWS::WAFRegional::RateBasedRule	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::WAFRegional::RuleGroup	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::WAF::RateBasedRule	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::RDS::DBSubnetGroup	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::SSM::AssociationCompliance	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::EC2::SecurityGroup	Ja	Ja	cmdb_ci_compute_security_group
ec2: DescribeInstanceTypes	Ja	Ja	cmdb_ci_compute_template
AWS::ECR::Repository	Ja	Nein	cmdb_ci_Container_Repository
AWS::EC2::CustomerGateway	Ja	Nein	cmdb_ci_Customer_Gateway
Docker-Container	Ja	Ja	cmdb_ci_docker_container
ecr: DescribeImages	Ja	Nein	cmdb_ci_docker_image
AWS::DynamoDB::GlobalTable	Ja	Ja	cmdb_ci_dynamodb_table
AWS::AutoScaling::AutoScalingGroup	Ja	N/V	cmdb_ci_instance_Scale_Set
AWS::AutoScaling::AutoScalingGroup	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::EC2::InternetGateway	Ja	Nein	cmdb_ci_Internet_Gateway
AWS::EKS::Cluster	Ja	Ja	cmdb_ci_kubernetes_cluster
WS::ElasticLoadBalancingV2::TargetGroup	Ja	Nein	cmdb_ci_lb_pool
AWS::ElasticLoadBalancingV2::TargetGroup TargetDescription	Ja	Nein	cmdb_ci_lb_pool_member
AWS::ElasticLoadBalancingV2::Listener	Ja	Nein	cmdb_ci_lb_service
AWS::EC2::NatGateway	Ja	Nein	cmdb_ci_nat_Gateway
AWS::EC2::VPC	Ja	Ja	cmdb_ci_network
AWS::EC2::NetworkAcl	Ja	Nein	cmdb_ci_network_acl
AWS::EC2::NetworkInterface	Ja	Ja	cmdb_ci_nic
AWS::EC2::RouteTable	Ja	Nein	cmdb_ci_route_table
AWS::EC2::VolumeAttachment	Ja	Ja	cmdb_ci_storage_mapping
AWS::EC2::Volume	Ja	Ja	cmdb_ci_storage_volume
AWS::EC2::VPNG	Ja	Nein	cmdb_ci_virtual_pvt_gateway
AWS::EC2::VPNConnection	Ja	Nein	cmdb_ci_vpn_connection
AWS::WAFv2::WebACL	Ja	N/V	cmdb_ci_Web_acl
AWS::WAFv2::WebACL	N/V	Ja	cmdb_ci_cmp_resource

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für AWS (Fortsetzung)

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
Tags	Ja	Ja	cmdb_key_value
Kubernetes-DaemonSet	Nein	Ja	cmdb_ci_kubernetes_daemonset
Kubernetes-Bereitstellung	Nein	Ja	cmdb_ci_kubernetes_deployment
Kubernetes-Namespace	Nein	Ja	cmdb_ci_kubernetes_namespace
Amazon EKS-Knoten	Nein	Ja	cmdb_ci_kubernetes_node
Amazon EKS-Pod	Nein	Ja	cmdb_ci_kubernetes_pod
Amazon EKS-Service	Nein	Ja	cmdb_ci_kubernetes_service
Kubernetes-Volumen	Nein	Ja	cmdb_ci_kubernetes_volume
AWS::SSM::ManagedInstanceInventory	Nein	Ja	cmdb_ci_spkg

Lebenszyklusverwaltung von Datensätzen in Service Graph Connector für AWS

Lebenszyklusmanagement in Service Graph Connector für AWSÜberwacht und aktualisiert die Status von AWS Ressourcen während ihres gesamten Lebenszyklus, von der Erstellung bis zum Löschen.

Das Lebenszyklusmanagement-Verfahren trägt dazu bei, die Genauigkeit und Integrität von Daten in der aufrechtzuerhalten Configuration Management Database (CMDB).

Im Lebenszyklusmanagement umfasst der Prozess zum Entfernen von Datensätzen das systematische Löschen veralteter oder unnötiger Ressourcen. Dieser Schritt stellt sicher, dass veraltete Einträge gelöscht werden, wobei beibehalten wird CMDB Genau und aktuell. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzentfernungsprozess in Service Graph Connector für AWS.

Lebenszyklusmanagement für CIs in Service Graph Connector für AWS

In der folgenden Tabelle sind die Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) in aufgeführt CMDB Und andere nicht- CMDB Tabellen, für die das Lebenszyklusmanagement in verfügbar ist Service Graph Connector für AWS.

Unterstützte Tabellen für das Lebenszyklusmanagement

Datenquelle	CMDB CI-Klassen	Lebenszyklusmanagement verfügbar
SG-AWS-Organization	Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]	Ja
SG-AWS-Org-Units	AWS-Organisationseinheit [cmdb_ci_aws_org_unit]	Ja
SG-AWS-Service-Account	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Ja
SG-AWS-Service-Account-Tags	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Tabellen für das Lebenszyklusmanagement (Fortsetzung)

Datenquelle	CMDB CI-Klassen	Lebenszyklusmanagement verfügbar
SG-AWS-Org-Unit-Accounts	Keine	Nein
SG-AWS-Datacenters	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Nein
SG-AWS-VPC	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Ja
SG-AWS-Subnets	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Nein
	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Ja
SG-AWS-Network-Interface	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Ja
SG-AWS-Security-Group	Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Ja
SG-AWS-Storage-Volume	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Ja
	Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Ja
SG-AWS-Image-Private	Image [cmdb_ci_os_template]	Ja
SG-AWS-EC2	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Ja
	Server [cmdb_ci_server]	Ja
	Block-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_block]	Ja
	VNIC-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_vnic]	Ja
	Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]	Ja
	Image [cmdb_ci_os_template]	Ja
	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Ja
SG-AWS-Image-Id	Image [cmdb_ci_os_template]	Ja
SG-AWS-Hardware-Type	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Ja
SG-AWS-VM-HW-Konsolidierung	Keine	Nein
SG-AWS-ELB-V1	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Ja
SG-AWS-ELB-V2	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Ja
SG-AWS-RDS	Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Ja
SG-AWS-S3	Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Ja
SG-AWS-DynamoDb	DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Ja
SG-AWS-API-Gateway	Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	Ja
SG-AWS-Lambda	Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Tabellen für das Lebenszyklusmanagement (Fortsetzung)

Datenquelle	CMDB CI-Klassen	Lebenszyklusmanagement verfügbar
SG-AWS-Software-Inventory	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Nein
	Software [cmdb_ci_spkg]	Nein
	Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Nein
SG-AWS-Software-Remove	Keine	Nein
SG-AWS-SSM-SendCommand	TCP-Verbindungen [cmdb_tcp]	Nein
	Wird ausgeführt [cmdb_running_Process]	Nein
	Anwendung [cmdb_ci_appl]	Nein
SG-AWS-Tags	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nein
SG-AWS-EKS-Cluster	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Ja
SG-AWS-EKS-Cluster-2	Keine	Nein
SG-AWS-EKS-FULL	Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]	Ja
	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Ja
	Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Ja
	Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Ja
	Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]	Ja
	Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]	Ja
	Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Ja
	Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_Daemonset]	Ja
	Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Ja
SG-AWS-Generic-Resources	Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]	Ja
SG-AWS-Redshift-Cluster	Amazon Redshift [cmdb_ci_aws_redshift]	Ja
SG-AWS-Generic-Tags	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nein
SG-AWS-Get-Inventory	Server [cmdb_ci_server]	Ja

Datensatzentfernungsprozess in Service Graph Connector für AWS

Die Service Graph Connector für AWS Verwendet den optimierten Löschansatz, um das Entfernen von Datensätzen zu verwalten.

Datensatzentfernung ist der Prozess der Verarbeitung von Daten, die nicht mehr benötigt werden. Für alle erkannten Ressourcen, die später nach dem Abrufen von Daten gelöscht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wurden, die Service Graph Connector für AWS Aktualisiert automatisch **Installationsstatus** Feld des zugeordneten CMDB CI-Klassen, um stillgelegte oder gelöschte Datensätze anzugeben.

Löschen von Datensätzen in Service Graph Connector für AWS Beinhaltet das Markieren des Installationsstatus eines Datensatzes als **Stillgelegt** Anstatt sie dauerhaft aus dem System zu löschen. Der Datensatz bleibt in der Datenbank, sodass er später referenziert oder wiederhergestellt werden kann. Löschung für Service Graph Connector für AWS Basiert auf der Quelle [sys_object_Source-Tabelle], die bei großen Datensätzen ineffizient werden kann.

Um den Löschprozess zu verbessern, können Sie die optimierte Löschmethode aktivieren, die die Tabelle „SG-AWS-Erweiterungsattribute“ [sn_aws_Extension_attributes] nutzt. Diese Tabelle wird regelmäßig von veralteten Datensätzen gelöscht, was die Leistung und Effizienz verbessert. Der Prozess markiert den Installationsstatus eines Datensatzes weiterhin als **Stillgelegt** Die optimierte Datenstruktur reduziert jedoch den Overhead, wodurch eine schnellere Verarbeitung und eine bessere Systemleistung sichergestellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das optimierte Löschen stillgelegter CIs in AWS.

Das optimierte Löschen ist für alle Tabellen in aktiviert Service Graph Connector für AWS, Mit Ausnahme der folgenden Tabellen:

Hardwaretyp [cmdb_ci_Compute_template] , Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_Availability_Zone] , AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter] , Prozess wird ausgeführt [cmdb_running_proces] , TCP-Verbindungen [cmdb_tcp] , Und Anwendung [cmdb_ci_appl]

Service Graph Connector für ExtraHop

Verwenden Sie Service Graph Connector für ExtraHop, um Daten aus der ExtraHop-Anwendung in Ihren abzurufen ServiceNow Instanz.

Wichtig: ServiceNow Gehostet Service Graph Connector für ExtraHop Ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine neue Aktivierung verfügbar. ExtraHop gehostet Service Graph Connector für ExtraHop Bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Der Service Graph Connector für ExtraHop bietet Netzwerktransparenz in Echtzeit in Ihrem Unternehmen durch Implementierung der Stream-Verarbeitung, sodass Sie Ihre Netzwerkdaten in strukturierte Überweisungsdaten umwandeln können.

Der Service Graph Connector für ExtraHop ruft Netzwerktransparenzdaten in ab ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB) Anwendung. Der Connector ergänzt erkannte Gerätedaten und stellt Beziehungen zwischen Geräten basierend auf dem Netzwerkdatenfluss her.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Systemanforderungen und unterstützte Versionen

Abhängigkeiten und Anforderungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- MID-Server, der unter Linux oder Windows installiert ist, es sei denn, die ExtraHop-Appliance ist öffentlich zugänglich.
- ExtraHop – Erkennen Sie eine Appliance mit Firmware-Version 7,2 oder höher mit einem Anwenderkonto mit unbegrenzten Berechtigungen.

- Unterstützte Versionen: ExtraHop v7.9.
- Unterstützt ServiceNow Versionen:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector:

- Identifizierung von Netzwerkinteraktionen zwischen CIs.
- Discovery von Flow-Daten des Netzwerkverkehrs zwischen Computern oder anderen Hardwaretypen.
- Erstellung von Beziehungen zwischen Geräten. Die Beziehungen basieren auf dem Netzwerkdatenverkehr-Flow.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für ExtraHop bietet eine organisierte Reihenfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Konfigurieren Sie Service Graph Connector für ExtraHop.

Dashboard CMDB-Integrationen

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Service Graph Connectors. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht auch nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Weitere Informationen zur Überwachung von ExtraHop-Integrationen in finden Sie CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus Datenquellen in der ExtraHop-Anwendung werden zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus der ExtraHop-Anwendung abruft. Die Daten werden in die folgenden Bereitstellungstabellen geladen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- ExtraHop-Computer [sn_extrahop_integr_Computer]
- ExtraHop-Netzwerkaktivität [sn_extrahop_integr_activity]

Die Daten werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- CI-Beziehung [cmdb_rel_ci]
- Hardware [cmdb_ci_hardware]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Konfigurieren Sie Service Graph Connector für ExtraHop

Richten Sie eine REST-Nachricht und geplante Aufgaben ein, um ExtraHop-Daten in zu importieren CMDB.

Vorbereitungen

Wichtig: ServiceNow Gehostet Service Graph Connector für ExtraHop Ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine neue Aktivierung verfügbar. ExtraHop gehostet Service Graph Connector für ExtraHop Bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .
- Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- MID-Server, der unter Linux oder Windows installiert ist, es sei denn, die ExtraHop-Appliance ist öffentlich zugänglich.
- ExtraHop – Appliance mit Firmware-Version 7,2 oder höher mit einem Anwenderaccount mit unbegrenzten Berechtigungen erkennen.
- Um eine Verbindung zur ExtraHop-Anwendung herzustellen, konfigurieren Sie einen API-Schlüssel. Weitere Informationen finden Sie unter ExtraHop REST API-Leitfaden , Insbesondere siehe Abschnitt „ExtraHop-API-Anforderungen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rollen: administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connector for ExtraHop** > **Setup**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „erste Schritte“ auf **Erste Schritte** .
3. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector“ für ExtraHop im Abschnitt „REST-Nachricht konfigurieren“ die Aufgabe aus **Konfigurieren Sie die ExtraHop-REST-Nachricht** .
4. Konfigurieren Sie eine REST-Nachricht, die beim Senden von Anforderungen an die ExtraHop-API verwendet werden soll.

   a. Klicken Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt ExtraHop-REST-Nachrichtenaufgabe konfigurieren auf **Konfigurieren** .

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

REST-Nachrichtenformular

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für diese REST-Nachricht. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Endpunkt	URL zum Endpunkt der Webservice-API. Legen Sie das Feld auf eine Basis-URL fest. Beispiel: `https://myextrahop.com` . **Hinweis:** Durch das Aktualisieren der Endpunkt-Basis-URL werden auch die Basis-URLs für alle HTTP-Methoden aktualisiert, die der ExtraHop-REST-Nachricht zugeordnet sind. In **HTTP-Anforderung** Aktualisieren Sie den Autorisierungsheader, um Ihren API-Schlüssel in zu verwenden **Wert** Feld.
Beschreibung	Beschreibung für diese REST-Nachricht. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Anwendung	Anwendung, die diese Nachricht enthält. Das Feld wird automatisch festgelegt.
Authentifizierungstyp	Typ der Authentifizierung, die auf HTTP-Anforderungen angewendet werden soll. Das Feld wird automatisch festgelegt.
Gegenseitige Authentifizierung aktivieren	Option zur Verwendung mehrerer Authentifizierungen durch Authentifizierung von HTTP-Anforderungen. Die gegenseitige Authentifizierung kann nicht mit einem MID-Server verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie Auf **Aktualisieren** Falls erforderlich.

d. Klicken Sie im Abschnitt ExtraHop-REST-Nachrichtenaufgabe konfigurieren auf **Als abgeschlossen markieren** .

5. Testen Sie die Verbindung zur ExtraHop-Computer-API.

a. Klicken Sie im Abschnitt Aufgabe zum Testen der Computerverbindung auf **Konfigurieren** .

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „HTTP-Methode“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner für diese HTTP-Methode. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Endpunkt	URL zum Endpunkt der Webservice-API
MID-Server verwenden	MID-Server, der diese HTTP-Anforderung sendet. Die Verwendung eines MID-Servers ist nicht mit der gegenseitigen Authentifizierung kompatibel.
REST-Nachricht	REST-Nachrichtendatensatz, auf dem diese Methode basiert. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
HTTP-Methode	HTTP-Methode, die von dieser Methode implementiert wird. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Anwendung	Anwendung, die diese Methode enthält. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Authentifizierungstyp	Typ der Authentifizierung, die auf HTTP-Anforderungen angewendet werden soll.
Gegenseitige Authentifizierung aktivieren	Option zur Verwendung mehrerer Authentifizierungen durch Authentifizierung von HTTP-Anforderungen. Die gegenseitige Authentifizierung kann nicht mit einem MID-Server verwendet werden.

c. Wählen Sie aus **HTTP-Anforderung** Registerkarte und füllen Sie aus **MID-Server verwenden** Feld.

d. Klicken Sie auf **Authentifizierung** Registerkarte und klicken Sie dann auf **Testen** Zugehöriger Link. Das Testen der Verbindung dauert einige Minuten. Wenn der Test abgeschlossen ist, wird die Seite aktualisiert und zeigt die Testergebnisse an.

e. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

Hinweis: Die Verbindung ist erfolgreich, wenn **HTTP-Status** Feld ist auf festgelegt **200** . Wenn Fehler in vorhanden sind **Fehlermeldung** Feld, dann ist die Verbindung fehlgeschlagen, und weitere Problembehandlungen sind erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Klicken Sie Auf **Aktualisieren** Falls erforderlich.

g. Klicken Sie im Abschnitt Aufgabe zum Testen der Computerverbindung auf **Als abgeschlossen markieren** .

6. Testen Sie die Verbindung zur ExtraHop-API zum Erstellen von Netzwerkaktivitäten.

a. Klicken Sie im Abschnitt Netzwerkaktivität testen – Verbindungsaufgabe erstellen auf **Konfigurieren** .

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „HTTP-Methode“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner für diese HTTP-Methode.
Endpunkt	URL zum Endpunkt der Webservice-API
MID-Server verwenden	MID-Server, der diese HTTP-Anforderung sendet. Die Verwendung eines MID-Servers ist nicht mit der gegenseitigen Authentifizierung kompatibel.
REST-Nachricht	REST-Nachricht, auf der diese Methode basiert. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
HTTP-Methode	HTTP-Methode, die von dieser Methode implementiert wird. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Authentifizierungstyp	Typ der Authentifizierung, die auf HTTP-Anforderungen angewendet werden soll. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Gegenseitige Authentifizierung aktivieren	Option zur Verwendung mehrerer Authentifizierungen durch Authentifizierung von HTTP-Anforderungen. Die gegenseitige Authentifizierung kann nicht mit einem MID-Server verwendet werden.

c. Klicken Sie auf **Authentifizierung** Registerkarte und klicken Sie dann auf **Testen** Zugehöriger Link. Das Testen der Verbindung dauert einige Minuten. Wenn der Test abgeschlossen ist, wird die Seite aktualisiert und zeigt die Testergebnisse an.

d. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

Hinweis: Die Verbindung ist erfolgreich, wenn **HTTP-Status** Feld ist auf festgelegt **200** . Wenn Fehler in vorhanden sind **Fehlermeldung** Feld, dann ist die Verbindung fehlgeschlagen, und weitere Problembehandlungen sind erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Klicken Sie Auf **Aktualisieren** Falls erforderlich.

f. Klicken Sie im Abschnitt Netzwerkaktivität testen – Verbindungsaufgabe erstellen auf **Als abgeschlossen markieren** .

7. Richten Sie die geplanten Importaufträge ein.

a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für ExtraHop“ im Abschnitt geplante Importaufgaben einrichten die Aufgabe aus **Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe des Computers** .

b. Klicken Sie im Abschnitt geplante Aufgabe für Computer konfigurieren auf **Konfigurieren** .

c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „geplanter Datenimport“

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellendatensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Anwenders.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet die Daten dann gleichzeitig und wandelt sie um.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Importsatzgröße für vorzeitige Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zum Festlegen eines Skripts, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Option zum Festlegen eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diese geplante Aufgabe enthält.
Ausführen	Häufigkeit der Ausführung des Imports.
Bedingt	Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.

d. Klicken Sie Auf **Aktualisieren** Falls erforderlich.

e. Klicken Sie im Abschnitt geplante Aufgabe für Computer konfigurieren auf **Als abgeschlossen markieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe „Netzwerkaktivität“.

   a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für ExtraHop“ im Abschnitt geplante Importaufgaben einrichten die Aufgabe aus **Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe „Netzwerkaktivität“** .

   b. Klicken Sie im Abschnitt geplante Aufgabe für Netzwerkaktivität konfigurieren auf **Konfigurieren** .

   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „geplanter Datenimport“

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellendatensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Anwenders.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet die Daten dann gleichzeitig und wandelt sie um.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Importsatzgröße für vorzeitige Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zum Festlegen eines Skripts, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Option zum Festlegen eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diese geplante Aufgabe enthält.
Ausführen	Häufigkeit der Ausführung des Imports.
Bedingt	Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.

   d. Klicken Sie Auf **Aktualisieren** Falls erforderlich, dann **Als abgeschlossen markieren** .

CMDB Klassen, die in Service Graph Connector für ExtraHop angestrebt werden

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus ExtraHop abruft. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: ServiceNow Gehostet Service Graph Connector für ExtraHop Ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine neue Aktivierung verfügbar. ExtraHop gehostet Service Graph Connector für ExtraHop Bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_Hardware] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Hersteller	manufacturer

Beziehungen, die für Hardware erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Empfängt Daten von::sendet Daten an	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	name
Nic	nic

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Konfigurationselement	cmdb_ci
MAC-Adresse	mac_address

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für Netzwerkadapter erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Service Graph Connector für GCP

Verwenden Sie Service Graph Connector für GCP Zu erfassen CMDB Daten aus einem Google Cloud Platform (GCP) Projekt mit den REST APIs.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Schlüsselfunktionen

- Beginnen Sie schnell mit einem optimierten Onboarding-Prozess.
- Verwenden Sie nur die erforderlichen Anmeldeinformationen.
- Kein MID-Server erforderlich.
- End-to-End-Datenabdeckung abrufen
- Keine Service Desk-Mitarbeiter oder Einzelscans erforderlich.
- Leistung im Maßstab.

Unterstützte Versionen

Versionen

GCP	ServiceNow
Zuletzt getestet am Juli 2025	• Xanadu • Yokohama • Zurich

Anwendungsfälle

Sie können verwenden Service Graph Connector für GCP Um in Echtzeit Einblick in Identitäten, Beziehungen und Status von Cloud-Ressourcen zu erhalten.

Wichtige Informationen für das Upgrade Service Graph Connector für GCP

Nachdem Sie die neueste Version von installiert haben Service Graph Connector für GCP, Sie müssen die neu hinzugefügten Datenquellen synchronisieren. Verwenden Sie Erweitertes Setup Abschnitt im geführten Setup zum Synchronisieren von Datenquellen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Service Graph Connector für GCPan.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich. Mit der Ansicht können Sie Connectors erkennen und installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv verwalten. Dient zum Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren Service Graph Connector für GCP Verwenden SGC Central.

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung GCP Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus dem GCP Datenquellen werden zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus dem abruft GCP Anwendung.

In der folgenden Tabelle werden die Datenquellen, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen als aufgeführt CMDB CI-Klassen und die für einen importierten Ressourcentypen GCP Projekt.

Datenzuordnung für GCP

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
SG-GCP – Organisation	SG-GCP Organisation [sn_gcp_integ_sg_gcp_Organization]	Cloud-Organisationen
SG-GCP – Ordner	SG-GCP – Ordner [sn_gcp_integ_sg_gcp_folder]	Google-Organisationsordner SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Projekt	SG-GCP-Projekt [sn_gcp_integ_sg_gcp_project]	Google-Organisationsprojekt Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Schlüsselwert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für GCP (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
		SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Netzwerk	SG-GCP Netzwerk [sn_gcp_integ_sg_gcp_Network]	Cloud-Netzwerk SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Computer-Image	SG-GCP – Computer-Image [sn_gcp_integ_sg_gcp_Machine_image]	Bild Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Subnetz	SG-GCP-Subnetz [sn_gcp_integ_sg_gcp_Subnet]	Cloud-Subnetz Google-Rechenzentrum Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Speichervolume	SG-GCP – Speichervolume [sn_gcp_integ_sg_gcp_Storage_Volume]	Speicher-Laufwerk Google-Rechenzentrum Cloud-Datenträgertyp Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Snapshot des Speichervolumes	SG-GCP – Speichervolume-Snapshot [sn_gcp_integ_sg_gcp_Storage_vol_Snapshot]	Snapshot des Speicher-Laufwerks Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Sicherheitsgruppe	SG-GCP – Sicherheitsgruppe [sn_gcp_integ_sg_gcp_Security_Group]	Sicherheitsgruppe berechnen Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste Regel für Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste Schlüsselwert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für GCP (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
		SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Softwarebestand	SG-GCP – Softwarebestand [sn_gcp_integ_sg_gcp_Software_Inventory]	Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist: Software Software-Instanz Wenn die SAM-Anwendung installiert ist: Softwareinstallation
SG-GCP – VM-Instanz	SG-GCP – VM-Instanz [sn_gcp_integ_sg_gcp_vm_instance]	VM-Instanz Google-Rechenzentrum Hardwaretyp Verfügbarkeitszone Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle Server Speicherzuordnung VNIC-Endpunkt Endpunkt blockieren IP-Adresse Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Patch-Auftrag ausführen	SG-GCP – Patch-Auftrag ausführen [sn_gcp_integ_sg_gcp_execute_Patch_Job]	Nicht zutreffend
SG-GCP – Hardwaretyp	SG-GCP – Hardwaretyp [sn_gcp_integ_sg_gcp_Hardware_type]	Hardwaretyp Google-Rechenzentrum Verfügbarkeitszone

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für GCP (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
SG-GCP – VM-HW-Konsolidierung	SG-GCP – VM-HW-Konsolidierung [sn_gcp_integ_sg_gcp_vm_hw_Consolidation]	VM-Instanz Server
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Pool	SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Pool [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_Balancer_Pool]	Lastenausgleichsmodul-Pool Google-Rechenzentrum Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) SG-GCP-Erweiterungsattribute Schlüsselwert
SG-GCP – Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools	SG-GCP – Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_Balancer_Pool_member]	Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Integritätsservice für Lastenausgleichsmodul	SG-GCP – Integritätsservice für Lastenausgleichsmodul[sn_gcp_integ_sg_gcp_load_Balancer_Health_Service]	Integritätsservice für Cloud-Lastenausgleich SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul	SG-GCP – Lastenausgleichsmodul [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_Balancer]	Cloud-Lastenausgleichsmodul Google-Rechenzentrum Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) SG-GCP-Erweiterungsattribute Schlüsselwert
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Service	SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Service [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_Balancer_Service]	Lastenausgleichsmodul-Service SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Cloud-Datenbank	SG-GCP Cloud-Datenbank [sn_gcp_integ_sg_gcp_Cloud_database]	Cloud-Datenbank Google-Rechenzentrum

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für GCP (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
		SG-GCP-Erweiterungsattribute Schlüsselwert
SG-GCP – Cloudfunktion	SG-GCP – Cloud-Funktion [sn_gcp_integ_sg_gcp_Cloud_function]	Cloudfunktion Google-Rechenzentrun SG-GCP-Erweiterungsattribute Schlüsselwert
SG-GCP – Cloudobjektspeicher	SG-GCP Cloud-Objektspeicher [sn_gcp_integ_sg_gcp_Cloud_object_Storage]	Cloudobjektspeicher Google-Rechenzentrun Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Kubernetes-Cluster	SG-GCP Kubernetes-Cluster [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_Cluster]	Kubernetes-Cluster Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Kubernetes-Knoten	SG-GCP – Kubernetes-Knoten [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_node]	Kubernetes-Knoten SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Kubernetes-Pod	SG-GCP Kubernetes-Pod [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_Pod]	Kubernetes-Pod Kubernetes-Volumen Docker-Bild Docker-Container Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Kubernetes-Service	SG-GCP Kubernetes-Service [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_Service]	Kubernetes-Service Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für GCP (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
SG-GCP – Kubernetes-Namespace	SG-GCP – Kubernetes-Namespace [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_Namespace]	Kubernetes-Namespac Cloud Service Accoun (Cloud-Servicekonto) Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Kubernetes-Bereitstellung	SG-GCP Kubernetes-Bereitstellung [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_Deployment]	Kubernetes-Bereitstellung Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Kubernetes-Replikatsatz	SG-GCP Kubernetes-Replikatsatz [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_Replicaset]	Kubernetes – ReplicaSet Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Kubernetes-Clusterrollen	SG-GCP Kubernetes-Clusterrollen [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_Cluster_role]	Kubernetes – Clusterrolle Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Kubernetes-Clusterrollenbindung	SG-GCP – Kubernetes-Clusterrollenbindung [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_Cluster_role_Binding]	Kubernetes Clusterrollenbindung Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Kubernetes-Knotenpool	SG-GCP – Kubernetes-Knotenpool [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_node_Pool]	Kubernetes-Knotenpoo Schlüsselwert SG-GCP-Erweiterungsattribute
SG-GCP – Generische Ressource	SG-GCP – Generische Ressource [sn_gcp_integ_sg_gcp_generic_resource]	Cloud-Ressource

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für GCP (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen
	Hinweis: Die Datenquelle „SG-GCP – generische Ressource“ funktioniert nur mit einem Service-Account, der Zugriff auf Organisationsebene hat.	
SG-GCP – Anmerkung	SG-GCP – Anmerkung [sn_gcp_integ_sg_gcp_annotation]	Schlüsselwert
SG-GCP – Patch-Auftrag abrufen	SG-GCP – Patch-Auftrag abrufen [sn_gcp_integ_sg_gcp_GET_Patch_Job]	Nicht zutreffend
SG-GCP – Generische Ressourcenanmerkung	SG-GCP – Generische Ressourcenanmerkung [sn_gcp_integ_sg_gcp_generic_resource_annotation]	Schlüsselwert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Datenquelle „SG-GCP – Anmerkung“ füllt alle Bezeichnungen aus Und -Tags Zugeordnet zu GCP Unterstützte Ressourcen für Schlüsselwert Tabelle.
- Beginnend mit Service Graph Connector für GCP Version 1,10, füllt die Datenquelle SG-GCP Generic Resource Annotation die Tags und Bezeichnungen für generische Ressourcen in aus Schlüsselwert Tabelle.
- Die grundlegenden Informationen zu GCP Die Ressource wird in der Tabelle SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes] gespeichert.
- Nachdem alle Datenquellen ausgeführt wurden, wird die Klasse „Server“ [cmdb_ci_Server] mit dem Klasseneintrag aktualisiert. Dann werden die Datensätze basierend auf der Windows- oder Linux-Klasse in den Klassen „Windows Server“ [cmdb_ci_WIN_Server] und „Linux Server“ [cmdb_ci_linux_Server] erstellt.
- Die Datenquelle „SG-GCP – Generische Ressource“ importiert Daten für generische Ressourcen, die nicht von anderen Datenquellen nachverfolgt werden. Der Connector verwendet die Tabelle „Service Graph-Ressourceneinschluss – Whitelist“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_resource_Inclusion_Whitelist], um zwischen generischen und anderen unterstützten Ressourcentypen zu unterscheiden.

  Der Connector füllt zuerst alle unterstützten Ressourcen in der Tabelle „Service Graph-Ressourceneinschluss – Whitelist“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_resource_Inclusion_Whitelist] aus. Diese Ressourcen, die unter ihren jeweiligen unterstützten Ressourcentypen kategorisiert sind, haben bestimmte Datenquellen, die im Connector erfasst werden sollen. Wenn die Datenquelle „SG-GCP – generische Ressource“ ausgeführt wird und nicht unterstützte Ressourcentypen abruft, werden sie der Tabelle „Service Graph-Ressourceneinschluss – Whitelist“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_resource_Inclusion_Whitelist] hinzugefügt und als generisch kategorisiert.

- Für alle erkannten Ressourcen, die später nach dem Abrufen von Daten gelöscht wurden, die Service Graph Connector für GCP Aktualisiert automatisch **Installationsstatus** Feld des zugeordneten CMDB CI-Klassen, um stillgelegte oder gelöschte Datensätze anzugeben. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklusverwaltung von Datensätzen in Service Graph Connector für GCP und Datensatzentfernungsprozess in Service Graph Connector für GCP.
- Beginnend mit Service Graph Connector für GCP Version 1.9.0, wenn *sn_itom_pattern.use a single hardware type for cloud data centers*Systemeigenschaft ist auf festgelegt Wahr , Hardwaretypdaten werden der Tabelle „Cloud-Hardwaretyp“ [cmdb_ci_Cloud_Hardware_type] hinzugefügt, anstatt der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_Compute_template] hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für GCP – Migration zu einem neuen Hardwaretypmodell [KB1899584] artikel in Now Support Knowledge Base.
- Beginnend mit Service Graph Connector für GCP Version 1.9.0, wenn *sn_cmdb_ci_class.use_single_cloud_os_image*Systemeigenschaft ist auf festgelegt Wahr , Bildtypdaten werden der Tabelle „Cloud-Image“ [cmdb_ci_Cloud_os_image] hinzugefügt, anstatt der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] hinzugefügt zu werden. Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für GCP – Migration zu einem neuen Cloud-BS-Image-Modell [KB1983751] artikel in Now Support Knowledge Base.
- Beginnend mit Service Graph Connector für GCP Version 1.9.0: Listen-API-Aufrufe geben nur die Informationen zurück, die für Batch-Aufrufe erforderlich sind, und nicht die gesamte Ressourcenantwort.
- Beginnend mit Service Graph Connector für GCP Version 1,10, paralleles Laden von Daten ist für die Datenquellen SG-GCP-Annotation und SG-GCP Generic Resource

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus gespeichert werden GCP Projekt, siehe CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für GCP.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

BYOL- und BYOS-Unterstützung

Das Mitbringen Ihrer eigenen Lizenzen (BYOL) oder das Mitbringen Ihrer eigenen Abonnements (BYOS) ist der Prozess, bei dem zuvor erworbene lokale Lizenzen oder Abonnements zu gebracht werden Google Cloud. Der -Connector unterstützt BYOL und BYOS der Image-CIs für die Services Red hat Enterprise Linux (RHEL) und SUSE Linux Enterprise Server (SLES) auf Google Cloud. Der Connector füllt die Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] mit den Lizenzierungsinformationen aus. Je nach Plattformnutzung ist der Schlüssel auf entweder festgelegt `Windows_OS_License_Type_Automatic` Oder `Linux_OS_License_Type_Automatic` , Und der Schlüsselwert ist auf entweder festgelegt `BYOL` Oder `BYOS` .

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Verarbeitung von Importfehlern für groß GCP Ressourcen

Deep-Discovery für Service Graph Connector für GCP

Konfigurieren Service Graph Connector für GCP Verwenden SGC Central

Verwenden Sie das Playbook, das mit verfügbar ist SGC Central Anwendung zum Einrichten von Service Graph Connector für GCP Zum Abrufen GCP Projektdaten in die CMDB.

Vorbereitungen

Installieren Service Graph Connector für GCP Version 1.8.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Verbindung erstellen** .

   Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus GCP Connector-Typ und dann auswählen **Verbindung erstellen** .
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Dieser Schritt ist nur während des erstmaligen Setups erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

6. Erfüllen Sie die Voraussetzungen für die Einrichtung von GCP Umgebung.

   a. Richten Sie ein GCP Umgebung und erstellen Sie ein Java Keystore (JKS)-Zertifikat, um die von einem erhaltenen Sicherheitszertifikate zu verschlüsseln GCP Anwendung.

      i. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Überprüfen Sie die Setup-Anweisungen** Aktivität.

      ii. Wählen Sie Aus **Service Graph Connector für GCP – Setup-Anweisungen** Link zum Anzeigen der Setup-Anweisungen im Service Graph Connector für GCP – Setup-Anweisungen [KB1220598] artikel in Now Support Knowledge Base.

      iii. Notieren Sie sich das Passwort des Zielschlüsselspeichers. Sie müssen dieses Passwort beim Importieren des JKS-Zertifikats in angeben Service Graph Connector für GCP Anwendung.

      iv. Wählen Sie aus **Ich habe die Setup-Anweisungen gelesen** Kontrollkästchen, um zu bestätigen, dass Sie eingerichtet haben GCP Umgebung gemäß den Anweisungen.

      v. Wählen Sie **Fortsetzen**.

      vi. Nach Abschluss von **Überprüfen Sie die Setup-Anweisungen** Aktivität, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

   b. Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat, um das JKS-Zertifikat für zuzuordnen GCP Anwendung mit Service Graph Connector für GCP.

      Hinweis: Sie können diesen Schritt überspringen, wenn Sie ein vorhandenes Zertifikat wiederverwenden, indem Sie auswählen **Überspringen** .

      i. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat** Aktivität.

      ii. Wählen Sie **Neu**.

      iii. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Neues X.509-Zertifikat erstellen“

Feld	Beschreibung
Name	Name des X.509-Zertifikats. Beispiel: `SG-GCP-509Certificate-Org1` .
Schlüsselspeicher-Passwort	Passwort für den Zugriff auf das JKS-Zertifikat, wie im Schritt angegeben 6.a.iii.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des X.509-Zertifikats.

      iv. Wählen Sie im Abschnitt Anhänge die Option aus **Datei Hinzufügen** Um die Datei „Keystore.p12“ für das in Schritt erstellte JKS-Zertifikat zu durchsuchen und hochzuladen 6.a.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

v. Wählen Sie aus **Ich habe die Setup-Anweisungen gelesen** Kontrollkästchen, nachdem Sie das Setup abgeschlossen haben.

vi. Nach Abschluss von **Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat** Aktivität, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

7. **Wahlweise:** Laden Sie die Skripts herunter, die zum Aktivieren der Deep Discovery für erforderlich sind Service Graph Connector für GCP.

   a. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Laden Sie GCP Deep Discovery-Skripts herunter** Aktivität.

   b. Laden Sie die Deep-Discovery-Skripts für herunter Linux Und Windows VMs.
   Für weitere Informationen zur Deep-Discovery für Service Graph Connector für GCP, Siehe Service Graph Connector für GCP – Deep Discovery-Setup-Anweisungen [KB2213095] artikel in Now Support Knowledge Base.

   c. Nach Abschluss von **Laden Sie GCP Deep Discovery-Skripts herunter** Aktivität, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

8. Geben Sie Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import GCP Daten.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Verbindung erstellen und testen** Aktivität.

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verbindungsformular erstellen und testen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von GCP Verbindungsdatensatz.
Service-Account-E-Mail	ServiceNow Service-Account, der zugeordnet ist GCP Anwendung.
Schlüsselspeicher	Name des X.509-Zertifikats, das Sie in Schritt erstellt haben 6.b.
Schlüsselspeicher-Passwort	Passwort für den Zugriff auf das JKS-Zertifikat, wie im Schritt angegeben 6.a.iii.
Organisations-ID	ID der Organisation, die dem zugeordnet ist GCP Anwendung.
Discovery-Bereich	Discovery-Bereich von GCP Anwendung. Verfügbare Optionen: **Organisation** Wählen Sie Aus **Organisation** Wenn ServiceNow Der Service-Account hat Zugriff auf Daten innerhalb von GCP Organisation. **Projekte** Wählen Sie Aus **Projekte** Wenn ServiceNow Service-Account hat

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Zugriff auf Daten in GCP Nur Projekte.

c. Wählen Sie Aus **Aktualisieren und testen Sie die Verbindung** .

d. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

9. Wahlweise: Konfigurieren Sie die Deep Discovery-Verbindungseigenschaften.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Verbindungseigenschaften** Aktivität.
Wenn Deep Discovery bereits für die Verbindung konfiguriert ist, werden die Werte im vorab ausgefüllt Deep Discovery-Eigenschaften Formular. Weitere Informationen zu den Deep Discovery-Verbindungseigenschaften für finden Sie GCP, Siehe Deep Discovery-Verbindungseigenschaften.

b. Überprüfen Sie die vorab ausgefüllten Felder im Deep Discovery-Eigenschaften Formular.

c. Nach Abschluss von **Konfigurieren Sie Verbindungseigenschaften** Aktivität, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

10. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

b. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** .

c. Erweitern Sie den übergeordneten geplanten Datenimport in der Liste Zeitpläne importieren, um auszuwählen **SG-GCP – Organisation** Zeitplan importieren.

d. In Konfigurieren Sie den Importzeitplan Wählen Sie das Dialogfeld aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

e. Wählen Sie **Speichern**.
Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

f. Wählen Sie **Fortsetzen**.

11. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie die Verbindungserstellung** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung konfiguriert wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für GCP

Deep-Discovery für Service Graph Connector für GCP

Konfigurieren Service Graph Connector für GCP Mit dem geführten Setup

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Daten aus einem abzurufen GCP Projizieren Sie in Ihr CMDB.

Vorbereitungen

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .
- Das Plugin „Datastream-Aktion“ (com.Glide.Hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB(sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Diese App muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB Auf der ServiceNow Store.

Hinweis: Wenn Sie eine frühere Version von haben Service Graph Connector für GCP, Migrieren Sie dann keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Wenn Sie RunAs-Anwender ohne Administrator erstellen, um geplante Importe auszuführen, gewähren Sie diesen Anwendern die Rolle cmdb_inst_admin.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist Service Graph Connector für GCPAnwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **GCP** > **Setup**an.
3. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ die Option aus **Erste Schritte** .
4. Konfigurieren Sie die Verbindung, um Anforderungen an zu senden GCP Anwendung.

   a. In Konfigurieren Sie die Verbindung und die Anmeldeinformationen Abschnitt von Service Graph Connector für GCPSeite auswählen **Erste Schritte** .

   b. Richten Sie ein GCP Umgebung und erstellen Sie ein Java Keystore (JKS)-Zertifikat, um die von einem erhaltenen Sicherheitszertifikate zu verschlüsseln GCP Anwendung.

      Notieren Sie sich das Passwort des Zielschlüsselspeichers. Sie müssen dieses Passwort beim Importieren des JKS-Zertifikats in angeben Service Graph Connector für GCP Anwendung.

      Anweisungen finden Sie unter Service Graph Connector für GCP – Setup-Anweisungen [KB1220598] artikel in Now Support Knowledge Base.

      Hinweis: Nachdem Sie die GCP-Umgebung eingerichtet haben, kehren Sie zum geführten Setup zurück, und legen Sie fest GCP-Setup-Anweisungen Aufgabe in Konfigurieren Sie die Verbindung und die Anmeldeinformationen Abschnitt, der durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

   c. Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat, um das JKS-Zertifikat für zuzuordnen GCP Anwendung mit Service Graph Connector für GCP.

      i. Für Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

      ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird.

X.509-Zertifikatformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des X.509-Zertifikats. Beispiel: `SG-GCP-509Certificate-Org1` .
Benachrichtigung bei Ablauf	Anwender, die benachrichtigt werden sollen, wenn das Zertifikat abläuft. Wenn keine Anwender ausgewählt sind, wird standardmäßig der angemeldete Anwender zusammen mit den letzten beiden angemeldeten Anwendern mit der Administratorrolle hinzugefügt.
Tage vor Ablauf benachrichtigen	Anzahl der Tage, die eine Benachrichtigung gesendet werden soll, bevor das Zertifikat abläuft.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zertifikats.
Typ	Zertifikatcontainer, der automatisch auf festgelegt ist **Java-Schlüsselspeicher** . Lassen Sie den Feldwert auf festgelegt **Java-Schlüsselspeicher** .
Läuft in Tagen ab	Anzahl der Tage, bis das Zertifikat abläuft.
Schlüsselspeicher-Passwort	Passwort für den Zugriff auf das JKS-Zertifikat, wie in angegeben Vorheriger Schritt .
Kurzbeschreibung	Beschreibung des X.509-Zertifikats.

      iii. Wählen Sie das Symbol Anhänge verwalten ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iv. Wählen Sie Aus **Wählen Sie die Datei aus** Um die Datei „Keystore.p12“ für das in Schritt erstellte JKS-Zertifikat zu durchsuchen und hochzuladen 4.b.

v. Schließen Sie das Dialogfeld.

vi. Wählen Sie aus **Validiert Speicher/Zertifikate** Zugehöriger Link.

vii. Wählen Sie bei erfolgreicher Validierung aus **Aktualisieren** Um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

viii. Legen Sie fest Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

d. Bearbeiten Sie die Standardverbindung.

i. Für Bearbeiten Sie Die Standardverbindung Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie im Flow Designer die Option aus **SG-GCP – Standardverbindung** , Und wählen Sie dann aus **Bearbeiten** .

iii. Füllen Sie die Felder im Formular aus, das im Dialogfeld „Verbindung bearbeiten“ geöffnet wird.

Formular „Verbindung bearbeiten“

Feld	Beschreibung
Service-Account-E-Mail	Service-Account, der in erstellt und dem zugeordnet ist GCP Anwendung.
Schlüsselspeicher	Name des Schlüsselspeichers, den Sie in Schritt erstellt haben 4.b.
Schlüsselpasswort	Zielschlüsselspeicher-Passwort, das dem Schlüsselspeicher zugeordnet ist.
Organisations-ID	ID der Organisation, die dem zugeordnet ist GCP Anwendung.
Discovery-Bereich	Discovery-Bereich von GCP Anwendung. Verfügbare Optionen: **Organisationen** Wählen Sie Aus **Organisationen** Wenn ServiceNow Der Service-Account hat Zugriff auf Daten innerhalb von GCP Organisation. **Projekte** Wählen Sie Aus **Projekte** Wenn ServiceNow Service-Account hat Zugriff auf Daten in GCP Nur Projekte.

iv. Wählen Sie Aus **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen** .

v. Nachdem der OAuth-Token-Flow erfolgreich abgeschlossen wurde, schließen Sie das Dialogfeld und die Browserregisterkarte, und kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vi. Legen Sie fest Bearbeiten Sie Die Standardverbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

e. Testen Sie GCP API-Verbindung zum Importieren von Daten aus GCP Anwendung.

i. Für Testen Sie die Verbindung Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** Dient zum Öffnen der Seite „SG-GCP-Standardverbindung“ in einer neuen Browserregisterkarte.

ii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auswählen **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iii. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Schließen Sie die Browserregisterkarte, und kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

Wenn bei einem der Tests ein Fehlercode, eine Meldung oder ein Fehlerzeichen angezeigt wird, ist die Verbindung fehlgeschlagen, und weitere Problembehandlungen sind erforderlich.

iv. Legen Sie fest Testen Sie die Verbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

f. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben, um Daten aus zu importieren GCP Anwendung.

i. Für Konfigurieren Sie die geplanten Importe Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** Zum Öffnen der Liste geplante Datenimporte in einer neuen Browserregisterkarte.

ii. Wählen Sie die geplante Aufgabe SG-GCP Organisation aus.

iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

iv. Wählen Sie Aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren der geplanten Aufgabe der SG-GCP-Organisation.

v. In **Ausführen** Feld auswählen **Regelmäßig** Um anzugeben, wie oft der Auftrag ausgeführt wird.

vi. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vii. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

viii. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die geplanten Importe Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

5. Wahlweise: Fügen Sie mehrere hinzu GCP Instanzen.

a. In Fügen Sie Mehrere Instanzen Hinzu Abschnitt von Service Graph Connector für GCP Seite auswählen **Erste Schritte** .

b. Erstellen Sie Datenquellen für die neue GCP Verbindung.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source] verfügen.

ii. Für Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

iv. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus **Service Graph Connector für GCP** Anwendungsbereich.

viii. Legen Sie fest Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

c. Erstellen Sie einen geplanten Importauftrag für den neuen GCP Verbindung.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Geplanter Datenimport“ [scheduled_Import_Set] verfügen.

ii. Für Aktualisieren Sie Den Zugriff Für Den Geplanten Datenimport Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

iv. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Geplanter Datenimport“, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus **Service Graph Connector für GCP** Anwendungsbereich.

viii. Legen Sie fest Aktualisieren Sie Den Zugriff Für Den Geplanten Datenimport Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

d. Leeren Sie den Cache in den Tabellen „Datenquelle“ [sys_Data_Source] und „geplante Datenimporte“ [scheduled_Import_Set].

i. Für Leeren Sie den Cache für die Tabellen „Datenquelle“ und „geplante Datenimporte“ Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. In **Skript ausführen** Textfeld der Seite „Hintergrundskript“: Geben Sie das folgende Skript ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iii. Wählen Sie Aus **Skript Ausführen** Um das Hintergrundskript in auszuführen **Global** Umfang.

Die Ausführung des Skripts kann einige Minuten dauern.

iv. Wählen Sie nach der Ausführung des Skripts aus **Schließen** .

v. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus **Service Graph Connector für GCP** Anwendungsbereich.

vii. Legen Sie fest Leeren Sie den Cache für die Tabellen „Datenquelle“ und „geplante Datenimporte“ Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Dient zum Erstellen eines X.509-Zertifikats für das neue GCP Instanz, wiederholen Sie den Schritt 4.c, Und legen Sie dann fest Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

f. Fügen Sie eine neue Verbindung hinzu.

i. Für Fügen Sie Eine Neue Verbindung Hinzu Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie im Flow Designer die Option aus **Verbindung Hinzufügen** .

iii. Füllen Sie die Felder im Formular aus, das im Dialogfeld Verbindung erstellen geöffnet wird.

Formular „Verbindung bearbeiten“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Eindeutiger Name für die neue Verbindung.
Service-Account-E-Mail	ServiceNow Service-Account, der zugeordnet ist GCP Anwendung.
Schlüsselspeicher	Name des Schlüsselspeichers, den Sie in Schritt erstellt haben 5.e.
Schlüsselpasswort	Zielschlüsselspeicher-Passwort, das dem Schlüsselspeicher zugeordnet ist.
Organisations-ID	ID der Organisation, die dem zugeordnet ist GCP Anwendung.
Discovery-Bereich	Discovery-Bereich von GCP Anwendung. Verfügbare Optionen: **Organisationen** Wählen Sie Aus **Organisationen** Wenn ServiceNow Der Service-Account hat Zugriff auf Daten innerhalb von GCP Organisation. **Projekte** Wählen Sie Aus **Projekte** Wenn ServiceNow Service-Account hat Zugriff auf Daten in GCP Nur Projekte.

g. Testen Sie die neue Verbindung.

i. Für Testen Sie Die Neue Verbindung Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“, die in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet wird, die neue Verbindung aus der Liste der verfügbaren Verbindungen aus, die Sie testen möchten.

iii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auswählen **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iv. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Schließen Sie die Browserregisterkarte, und kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn bei einem der Tests ein Fehlercode, eine Meldung oder ein Fehlerzeichen angezeigt wird, ist die Verbindung fehlgeschlagen, und weitere Problembehandlungen sind erforderlich.

v. Legen Sie fest Testen Sie Die Neue Verbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

h. Zum Konfigurieren der geplanten Aufgaben zum Importieren von Daten aus dem neuen GCP Instanz, wiederholen Sie den Schritt 4.f, Und legen Sie dann fest Konfigurieren Sie die geplanten Importe Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

6. Synchronisieren Sie neue Datenquellen, aus denen Daten importiert werden sollen GCP Instanzen.

a. In Erweitertes Setup Abschnitt von Service Graph Connector für GCPSeite auswählen **Erste Schritte** .

b. Synchronisieren Sie neue Datenquellen, um alle erforderlichen Anmeldeinformationen zu erstellen, damit die neuen Datenquellen ordnungsgemäß funktionieren.

i. Für Neue Datenquelle synchronisieren Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie Aus **Synchronisieren Sie Datenquellen** .

iii. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, indem Sie das Fenster „neue Datenquelle synchronisieren“ schließen.

iv. Legen Sie fest Neue Datenquelle synchronisieren Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

7. Richten Sie BS-Konfigurations-Patch-Aufträge ein, um Deep Discovery zu aktivieren.

a. In Richten Sie BS-Konfigurations-Patch-Aufträge für erweiterte Discovery ein Abschnitt von Service Graph Connector für GCPSeite auswählen **Erste Schritte** .

b. Für Skriptdateien herunterladen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

c. Speichern Sie das Shell-Skript und die PowerShell-Skriptdateien.

Das Shell-Skript enthält Befehle, die unter ausgeführt werden Linux VMs. Das PowerShell-Skript enthält Befehle, die unter ausgeführt werden Windows VMs.

d. Geben Sie in den Shell-Skript- und PowerShell-Skriptdateien den Namen und den Pfad im Cloud Storage Bucket an, in dem die Ausgabe der Befehle hochgeladen werden soll.

e. Laden Sie die Deep Discovery-Skripts in den Cloud Storage Bucket hoch.

f. Navigieren Sie zurück zur Seite des geführten Setups, und legen Sie fest Skriptdateien herunterladen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

g. Für Konfigurieren Sie den GCP Cloud Storage Bucket für die Ausführung von Patch-Aufträgen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

h. Zum Konfigurieren von GCP Cloud-Speicher-Bucket zum Ausführen von Patch-Aufträgen befolgen Sie die Setup-Anweisungen für Deep Discovery im Service Graph Connector für GCP – Deep Discovery-Setup-Anweisungen [KB2213095] artikel in Now Support Knowledge Base.

i. Navigieren Sie zurück zur Seite des geführten Setups, und legen Sie fest Konfigurieren Sie den GCP Cloud Storage Bucket für die Ausführung von Patch-Aufträgen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

j. Für Konfigurieren Sie Verbindungseigenschaften Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

k. Wählen Sie im Formular „SG-GCP-Konfigurationseigenschaften“ die Verbindung aus, für die Sie die Deep-Discovery über ausführen möchten **Verbindung** Liste.

Im Abschnitt Eigenschaften des Formulars „SG-GCP-Konfigurationseigenschaften“ werden die folgenden Felder mit den Werten für die von Ihnen ausgewählte Verbindung ausgefüllt. Aktualisieren Sie bei Bedarf die Feldwerte.

Feld	Beschreibung
Name des Cloud Storage Buckets, in dem die Dateien .sh und .ps1 in Google Cloud Platform hochgeladen werden	Name des Cloud-Speicher-Buckets, in dem die Deep Discovery-Skripts gespeichert werden.
Pfad zur .sh-Datei, die in den Cloud Storage Bucket hochgeladen wurde	Pfad der Deep Discovery-Shell-Skriptdatei.
Generierungsnummer der .sh-Datei, die in den Cloud Storage Bucket hochgeladen wurde	Nummer, die verwendet wird, um die Versionsverwaltung des Cloud-Speicherobjekts zu identifizieren.
Pfad zur Datei.ps1, die in den Cloud Storage Bucket hochgeladen wurde	Pfad der PowerShell-Skriptdatei für Deep Discovery.
Generierungsnummer der .ps1-Datei, die in den Cloud Storage Bucket hochgeladen wurde	Nummer, die verwendet wird, um die Versionsverwaltung des Cloud-Speicherobjekts zu identifizieren.
Name des Cloud Storage Buckets, der in .sh- und .ps1-Dateien bereitgestellt wird, in denen die Ausgaben der Befehle gespeichert werden müssen	Name des ausgegebenen Cloud-Speicher-Buckets.
Ordnerpfad, der in .sh- und .ps1-Dateien bereitgestellt wird, in denen die Ausgaben in den Storage Bucket hochgeladen werden	Pfad des Ausgabespeicherordners im Cloud Storage Bucket.

l. Wählen Sie **Speichern**.

m. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und legen Sie fest Konfigurieren Sie Verbindungseigenschaften Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für GCP

Konfigurieren Service Graph Connector für GCP Verwenden SGC Central

Deep-Discovery für Service Graph Connector für GCP

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für GCP

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus einem abruft GCP Projekt. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ [cmdb_ci_Availability_Zone] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Block-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_block]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Blockendpunkt“ [cmdb_ci_Endpoint_Block] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
Name	name
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenbank“ [cmdb_ci_Cloud_database] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
TCP-Port(s)	tcp_port
CPU-Anzahl	cpu_count
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Arbeitsspeichergröße (GB)	memory_size
Knotenanzahl	node_count
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status
Typ	Typ
Version	Version

Beziehungen, die für die Cloud-Datenbank erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Cloud-Datenträgertyp [cmdb_ci_Disk_type]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenträgertyp“ [cmdb_ci_Disk_type] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Beziehungen, die für den Cloud-Datenträgertyp erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenträgertyp [cmdb_ci_Disk_type]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Datenträgertyp [cmdb_ci_Disk_type]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Funktion“ [cmdb_ci_Cloud_function] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
CodeSha256	codesha256

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Funktion zuletzt geändert	function_last_modified
Installationsstatus	install_status
Sprache	language
Betriebsstatus	operational_status
Version	Version

Beziehungen, die für die Cloud-Funktion erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_Cloud_load_Balancer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status

Beziehungen, die für den Cloud-Lastenausgleichsmodul erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Cloud-Lastenausgleichsmodul-Integritätsservice [cmdb_ci_lb_Health_Service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Integritätsservice des Cloud-Lastenausgleichsmoduls“ [cmdb_ci_lb_Health_Service] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Einwandfreier Schwellenwert	healthy_threshold
Installationsstatus	install_status
Intervall in Sekunden	check_interval_sec
Überwachungstyp-Protokoll	monitor_type
Betriebsstatus	operational_status
Port	port
Anforderungspfad	request_path
Zeitüberschreitung in Sekunden	timeout_sec
Fehlerhafter Schwellenwert	unhealthy_threshold

Beziehungen, die für den Cloud Load Balancer-Integritätsservice erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Lastenausgleichsmodul-Integritätsservice [cmdb_ci_lb_Health_Service]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Lastenausgleichsmodul-Integritätsservice [cmdb_ci_lb_Health_Service]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Cloud-Lastenausgleichsmodul-Integritätsservice [cmdb_ci_lb_Health_Service]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle“ [cmdb_ci_nic] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Öffentliche IP	public_ip
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Private IP	private_ip
Konfigurationselement	cmdb_ci

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für die Netzwerkschnittstelle des Cloud-Managements erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_Network] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status

Beziehungen, die für das Cloud-Netzwerk erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Netzwerk-ACL [cmdb_ci_network_acl]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Objektspeicher“ [cmdb_ci_Cloud_object_Storage] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Cloud-Provider	cloud_provider
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Servicename	service_name

Beziehungen, die für Cloud Object Storage erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Organisationen“ [cmdb_ci_Cloud_org] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Zeit	Zeitreihendiagramm

Beziehungen, die für Cloud-Organisationen erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]	Enthält::Enthalten in	Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Ressource“ [cmdb_ci_CMP_resource] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Ressourcentyp	resource_type

Beziehungen, die für die Cloud-Ressource erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]
Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Service-Account“ [cmdb_ci_Cloud_Service_Account] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Konto-ID	account_id
Discovery-Anmeldeinformationen	discovery_credentials
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Datencenter-Typ	datacenter_type
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Organisations-ID	organization_id

Beziehungen, die für den Cloud-Service-Account erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Subnetz“ [cmdb_ci_Cloud_Subnet] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Verfügbare IP-Anzahl	available_ip_count
Broadcastadresse	broadcast_address
CIDR	cidr
Gateway	gateway
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status
Subnetzmaske	subnet_mask

Beziehungen, die für das Cloud-Subnetz erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Compute-Sicherheitsgruppe“ [cmdb_ci_Compute_Security_Group] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status

Beziehungen, die für die Compute-Sicherheitsgruppe erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für die Compute-Sicherheitsgruppe erstellt wurden (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Container“ [cmdb_ci_Docker_Container] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Container-ID	container_id
Befehl	command
Container erstellt	container_created_at
Bild-ID	image_id
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Status	status

Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Image“ [cmdb_ci_Docker_image] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Bild-ID	image_id
Name	name

Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Google-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_google_Datacenter] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region
Installationsstatus	install_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Google Datacenter erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]
Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Google-Organisationsordner“ [cmdb_ci_gcp_folder] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Übergeordnet	parent_ci
Übergeordnete ID	parent_id
Übergeordneter Typ	parent_type
Zeit	Zeitreihendiagramm

Beziehung für Google-Organisationsordner erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]
Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]	Referenz	Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]
Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]	Referenz	Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]

Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Google-Organisationsprojekt“ [cmdb_ci_gcp_project] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Betriebsstatus	operational_status
Discovery-Anmeldeinformationen	discovery_credentials
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Übergeordnet	parent_ci
Übergeordnete ID	parent_id
Übergeordneter Typ	parent_type
Projekt-ID	project_id
Status	status
Zeit	Zeitreihendiagramm

Beziehungen, die für das Google-Organisationsprojekt erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]	Referenz	Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]
Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]	Referenz	Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]

Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_Compute_template] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Klasse	className
Beschreibung	short_description
Lokaler Speicher – GB	local_storage_gb
Arbeitsspeicher – MB	memory_mb
vCPUs	vcpus
Zone	Zone

Hinweis: Wenn *sn_itom_pattern.use a single hardware type for cloud data centers*Systemeigenschaft ist auf festgelegt `Wahr` , *`className`*Ist auf Cloud-Hardwaretyp [cmdb_ci_Cloud_Hardware_type] festgelegt. Wenn die Eigenschaft auf festgelegt ist `Falsch` , *`className`*Ist auf Hardwaretyp [cmdb_ci_Compute_template] festgelegt.

Beziehung für Hardwaretyp erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Image [cmdb_ci_os_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Klasse	className
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status

Hinweis: Wenn `sn_cmdb_ci_class.use_single_cloud_os_image`Systemeigenschaft ist auf festgelegt `Wahr` , `className`Ist auf Cloud-Image [cmdb_ci_Cloud_os_image] festgelegt. Wenn die Eigenschaft auf festgelegt ist `Falsch` , `className`Ist auf Image [cmdb_ci_os_template] festgelegt.

Für Image erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Image [cmdb_ci_os_template]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Image [cmdb_ci_os_template]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Installationsstatus	install_status
IP-Version	ip_version
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Die Tags und Bezeichnungen, die den folgenden CI-Klassen zugeordnet sind, werden in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] ausgefüllt.

CMDB CI-Klassen	Bezeichnung ausgefüllt	Tag ausgefüllt
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Ja	Ja
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Ja	Ja
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Nein	Ja
Cloud-Lastenausgleichsmodul-Integritätsservice [cmdb_ci_lb_Health_Service]	Nein	Ja
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Nein	Ja
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Ja	Ja
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]	Nein	Ja
Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]	Ja	Ja
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Ja	Ja
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Nein	Ja
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Nein	Ja
Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]	Nein	Ja
Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]	Ja	Ja
Image [cmdb_ci_os_template]	Nein	Ja
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Ja	Ja
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Ja	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB CI-Klassen	Bezeichnung ausgefüllt	Tag ausgefüllt
Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role]	Ja	Ja
Kubernetes-Clusterrollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role_Binding]	Ja	Ja
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Ja	Ja
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]	Ja	Ja
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Ja	Ja
Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_Pool]	Ja	Ja
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Ja	Ja
Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Ja	Ja
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Ja	Ja
Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]	Nein	Ja
Load Balancer-Service [cmdb_ci_lb_service]	Ja	Ja
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Ja	Ja
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Ja	Ja
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Ja	Ja

Hinweis: Bezeichnungen werden von nicht unterstützt Google Cloud Für die folgenden CI-Klassen:

- Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- Cloud-Lastenausgleichsmodul-Integritätsservice [cmdb_ci_lb_Health_Service]
- Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]
- Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]
- Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
- Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]
- Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]
- Image [cmdb_ci_os_template]
- Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“ [cmdb_ci_kubernetes_Cluster] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Clusterressourcen-ID	cluster_resource_id
IP-Adresse	ip_address
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	Name
Port	port
Clusterversion	cluster_version
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
SelfLink	self_link
Subnetzmaske	subnet_mask

Beziehungen, die für den Kubernetes-Cluster erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster von::Cluster	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Clusterrollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role_Binding]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Clusterrolle“ [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Kommentare	Kommentare
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Kubernetes-Cluster	Cluster
Name	name

Beziehungen, die für die Kubernetes-Clusterrolle erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]
Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Kubernetes-Clusterrollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role_Binding]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Clusterrollenbindung“ [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role_Binding] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Kommentare	Kommentare
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
Name	name
Kubernetes-Cluster	Cluster
Betriebsstatus	operational_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für die Kubernetes-Cluster-Rollenbindung erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Clusterrollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role_Binding]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes-Clusterrollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role_Binding]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Clusterrollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role_Binding]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Clusterrollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role_Binding]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]
Kubernetes-Clusterrollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role_Binding]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Bereitstellung“ [cmdb_ci_kubernetes_Deployment] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name
Namespace	namespace
Verfügbare Replikate	available_replicas
Beschreibung	short_description
Gewünschte Replikate	desired_replicas
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-Cluster	Cluster
Betriebsstatus	operational_status
Replikate insgesamt	total_replicas
Nicht verfügbare Replikate	unavailable_replicas
Aktualisierte Replikate	updated_replicas

Beziehungen, die für die Kubernetes-Bereitstellung erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für die Kubernetes-Bereitstellung erstellt wurden (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Namespace“ [cmdb_ci_kubernetes_Namespace] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
Namespace	namespace
Betriebsstatus	operational_status

Beziehungen, die für den Kubernetes-Namespace erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Knoten“ [cmdb_ci_kubernetes_node] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
Namespace	namespace
Betriebsstatus	operational_status
Kubernetes-Cluster	Cluster

Beziehungen, die für den Kubernetes-Knoten erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_Pool]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Knotenpool“ [cmdb_ci_kubernetes_node_Pool] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Datenträgertyp	disk_type
Image-Typ	image_type
Installationsstatus	install_status
Rechnertyp	machine_type
Betriebsstatus	operational_status
Pod-CIDR-Bereich	PodIpv4CidrSize
Ressourcenversion	resource_version
Kubernetes-Cluster	Cluster

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für den Kubernetes-Knotenpool erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_Pool]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_Pool]	Verwendet::Verwendet von	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_Pool]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_Pool]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_Pool]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Pod“ [cmdb_ci_kubernetes_Pod] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name
Namespace	namespace
Beschreibung	short_description
Host-IP	host_ip
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
Betriebsstatus	operational_status
Ressourcenversion	resource_version

Für Kubernetes-Pod erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Kubernetes-Pod erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-ReplicaSet“ [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name
Namespace	namespace
Beschreibung	short_description
Gewünschte Replikate	desired_replicas
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
SelfLink	self_link
Replikate insgesamt	total_replicas
Kubernetes-Cluster	Cluster

Für Kubernetes ReplicaSet erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Service“ [cmdb_ci_kubernetes_Service] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name
Namespace	namespace
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
Betriebsstatus	operational_status

Beziehungen, die für den Kubernetes-Service erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Volume“ [cmdb_ci_kubernetes_Volume] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Bereitstellungspfad	mount_path
Name	name
Volume-ID	volume_id
Namespace	namespace

Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Lastenausgleichsmodul-Pool“ [cmdb_ci_lb_Pool] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für den Lastenausgleichsmodul-Pool erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]	Eigentümer von::Eigentum von	Load Balancer Pool-Mitglied [cmdb_ci_lb_pool_member]
Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Load Balancer Pool-Mitglied [cmdb_ci_lb_pool_member]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools“ [cmdb_ci_lb_Pool_member] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status

Beziehung für Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Load Balancer Pool-Mitglied [cmdb_ci_lb_pool_member]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Load Balancer-Service [cmdb_ci_lb_service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Lastenausgleichsmodul-Service“ [cmdb_ci_lb_Service] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Port	port
Installationsstatus	install_status
Listenerprotokoll	listener_protocol
Betriebsstatus	operational_status
Servicetyp	service_type

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für den Lastenausgleichsmodul-Service erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Load Balancer-Service [cmdb_ci_lb_service]	Enthält::Enthalten in	Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]
Load Balancer-Service [cmdb_ci_lb_service]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Load Balancer-Service [cmdb_ci_lb_service]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]
Load Balancer-Service [cmdb_ci_lb_service]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Netzwerk-ACL [cmdb_ci_network_acl]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerk-ACL“ [cmdb_ci_Network_acl] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status

Für Netzwerk-ACL erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerk-ACL [cmdb_ci_network_acl]	Enthält::Enthalten in	Regel für Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste [cmdb_ci_network_acl_rule]
Netzwerk-ACL [cmdb_ci_network_acl]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Regel für Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste [cmdb_ci_network_acl_rule]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerk-ACL-Regel“ [cmdb_ci_Network_acl_rule] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Verweigerung zulassen	allow_deny
Zulässiger/Verweigerter Datenverkehr	allowed_denied_traffic
Zielbereiche	destination_ranges
Installationsstatus	install_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Betriebsstatus	operational_status
Ausgehend	is_outbound
Quellbereiche	source_ranges
Ziel-Tags	target_tags

Beziehung für Netzwerk-ACL-Regel erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Regel für Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste [cmdb_ci_network_acl_rule]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_Server] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Klasse	sys_class_name
CPU-Anzahl	cpu_count
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Hostname	host_name
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
Ist virtuell	virtual
Betriebssystem	os
Betriebsstatus	operational_status
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram

Hinweis: Wenn GCP Der Systemmanager-Service (SSM) ist nicht aktiviert. Der Connector füllt die Serverdatensätze in der Serverklasse [cmdb_ci_Server] aus. Wenn GCP Der SSM-Service ist aktiviert. Dann werden die Serverdatensätze basierend auf dem Plattformtyp, der über den SSM-Service abgerufen wurde, entweder in der Klasse „Linux-Server“ [cmdb_ci_linux_Server] oder in der Klasse „Windows-Server“ [cmdb_ci_win_Server] ausgefüllt. Die Klasse „Server“ [cmdb_ci_Server] ist die übergeordnete Klasse der Klassen „Linux Server“ [cmdb_ci_linux_Server] und „Windows Server“ [cmdb_ci_WIN_Server].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-GCP-Erweiterungsattribute“ [sn_gcp_integ_Extension_attributes] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Ressourcen-ID	resource_id
Ordner-ID	folder_id
Organisations-ID	organization_id
Übergeordnet	übergeordnet
Projekt	Projekt
Projekt-ID	project_id
Selbstverknüpfung	self_link
Service Graph-Verbindungsdatensatz	sg_connection_record
Region	region
Ressourcentyp	resource_type
Organisation – Anmeldeinformationsdatensatz	org_credential_record

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn Software Asset Management(SAM) Anwendung ist nicht installiert :

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Discovery-Quelle	discovery_source
Name	Name
Version	Version
Hersteller	manufacturer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für Software erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn die SAM-Anwendung installiert ist :

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Herausgeber	publisher
Version	Version
Discovery-Quelle	discovery_source
Zuletzt gescannt	last_scanned
Installiert auf	installed_on

Beziehung für Softwareinstallation erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist :

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Installiert auf	installed_on
Installationsdatum	install_date

Beziehung für Softwareinstanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speicherzuordnung“ [cmdb_ci_Storage_Mapping] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
Zuordnungstyp	mapping_type
Betriebsstatus	operational_status

Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume“ [cmdb_ci_Storage_Volume] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Volume-ID	volume_id
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Größe in Byte	size_bytes
Status	Status
Speichertyp	storage_type

Beziehungen, die für das Speichervolume erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume-Snapshot“ [cmdb_ci_Storage_vol_Snapshot] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Kapazität	Kapazität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Übergeordnete ID	parent_id
Größe (GB)	size
Status	Status
Volume-Name	volume_name

Beziehungen, die für den Snapshot des Speichervolumes erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
CPUs	CPUs
Datenträger	disks
Datenträgergröße (GB)	disks_size
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
Arbeitsspeicher (MB)	memory
Netzwerkadapter	nics
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status
Beendigungschutz	termination_protection
ID der VM-Instanz	vm_inst_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für die VM-Instanz erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Enthält::Enthalten in	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Enthält::Enthalten in	Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Image [cmdb_ci_os_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	Block-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_block]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	SG-GCP – Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]

VNIC-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_vnic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VNIC-Endpunkt“ [cmdb_ci_endpoint_vnic] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
Betriebsstatus	operational_status

Beziehung für VNIC-Endpunkt erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VNIC-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_vnic]	Endpunkt implementieren in::Endpunkt implementieren von	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GCP Discovery-Lösungsvergleich

ITOM-Transparenz Anwendungen erkennen eine Vielzahl von Google Cloud Platform (GCP) Ressourcen, und füllen Sie die relevanten Konfigurationselementklassen (Configuration Item, CI) in aus Configuration Management Database (CMDB) Mit ihren Attributen.

ITOM-Transparenz Lösungen

ITOM-Transparenz Kann Ihnen einen umfassenden Einblick in die Cloud-Infrastruktur Ihrer Organisation bieten. Jede Anwendung bietet einzigartige Stärken und Fähigkeiten, und durch den Vergleich erhalten Sie ganzheitliche Einblicke in ihre Fähigkeiten und Vorteile.

ITOM-Transparenz Lösungen für die Erkennung GCP

Die Lösung ITOM-Transparenz	Übersicht	Konfiguration
Muster für Discovery und Service-Mapping und Visibility Content	Von ITOM-Transparenz verwendete Erkennungsmuster	• Sie müssen Ihre Store-Apps auf die neueste Release-Version aktualisieren. • Sie müssen angeben ITOM-Transparenz Mit Zugriffsberechtigungen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Google Cloud Platform-Service-Accounts ein
Service Graph Connector für GCP	Service Graph Connector für GCP	Konfigurieren Service Graph Connector für GCP Mit dem geführten Setup

Hinweis:

Die CI-Klasse gilt in den meisten Fällen für beide Lösungen. Wenn dies nicht für eine der Lösungen gilt, wird die Lösung als „N/V“ markiert.

Wenn ein Eintrag mit einem Sternchen markiert ist, wird der Ressourcentyp von Mustern nur unterstützt, indem verwendet wird **Google-Asset-Bestand** Aufnahmeliste des Musters. Weitere Informationen finden Sie unter .

Wenn ein Eintrag mit zwei Sternchen markiert ist, wird der Ressourcentyp von Service Graph Connecters nur unterstützt, indem die Tabelle [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_resource_Inclusion_Whitelist] verwendet wird.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für GCP

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
admissionregistration.k8s.io/mutatingwebhookconfiguration	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für GCP (Fortsetzung)

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
admissionregistration.k8s.io/validatingwebhookconfiguration	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
alloydb.googleapis.com/Cluster	Ja	Nein	cmdb_ci_cloud_db_cluster
apigateway.googleapis.com/api	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
apigateway.googleapis.com/apiconfig	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
apigee.googleapis.com/instance	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
apigee.googleapis.com/organization	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
apikeys.googleapis.com/key	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
appengine.googleapis.com/application	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
apps.k8s.io/daemonset	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
apps.k8s.io/Deployment	Ja*	Ja	cmdb_ci_kubernetes_deployment
apps.k8s.io/ReplicaSet	Ja*	Ja	cmdb_ci_kubernetes_replicaset
apps.k8s.io/statefulset	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
artifactregistry.googleapis.com/dockerimage	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
artifactregistry.googleapis.com/repository	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
bigquery.googleapis.com/bigquery-public-data/datasets	Ja	Nein	cmdb_ci_Cloud_public_database
bigquery.googleapis.com/bigquery-public-data/datasets/tables	Ja	Nein	cmdb_ci_database
bigquery.googleapis.com/Dataset	Ja	N/V	cmdb_ci_cloud_database
bigquery.googleapis.com/Dataset	N/V	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
bigquery.googleapis.com/Table	Ja	Nein	cmdb_ci_database
bigtableadmin.googleapis.com/Instance	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_database

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für GCP (Fortsetzung)

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
bigtableadmin.googleapis.com/Table	Ja	Nein	cmdb_ci_database
cloudasset.googleapis.com/feed	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
cloudbilling.googleapis.com/billingaccount	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
cloudbilling.googleapis.com/projectbillinginfo	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
cloudfunctions.googleapis.com/CloudFunction	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_function
cloudresourcemanager.googleapis.com/Folder	Ja	Ja	cmdb_ci_gcp_folder
cloudresourcemanager.googleapis.com/Organization	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_org
cloudresourcemanager.googleapis.com/Project	Ja	Ja	cmdb_ci_gcp_Project
cloudresourcemanager.googleapis.com/tagkey	Ja*	Ja	cmdb_ci_cmp_resource
cloudresourcemanager.googleapis.com/tagvalue	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/Address	Ja	Nein	cmdb_ci_cloud_public_ipaddress
compute.googleapis.com/autoscaler	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/BackendService	N/V	Ja	cmdb_ci_cloud_load_balancer
compute.googleapis.com/BackendService	Ja	N/V	cmdb_ci_lb_service
compute.googleapis.com/Disk	Ja	Ja	cmdb_ci_storage_volume
compute.googleapis.com/DiskTypes	Ja	Nein	cmdb_ci_disk_type
compute.googleapis.com/Firewall	N/V	Ja	cmdb_ci_compute_security_group
compute.googleapis.com/Firewall	Ja	Ja	cmdb_ci_network_acl_rule
compute.googleapis.com/ForwardingRule	Ja	Ja	cmdb_ci_lb_service

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für GCP (Fortsetzung)

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
compute.googleapis.com/HttpHealthCheck	Ja	Ja	cmdb_ci_lb_health_service
compute.googleapis.com/Image	Ja	Nein	cmdb_ci_os_template
compute.googleapis.com/Instance	Ja	N,A	cmdb_ci_lb_pool_member
compute.googleapis.com/Instance	N/V	Ja	cmdb_ci_server
compute.googleapis.com/Instance	Ja	Ja	cmdb_ci_vm_instance
compute.googleapis.com/Instance/networkInterfaces	Ja	Nein	cmdb_ci_endpoint_vnic
compute.googleapis.com/Instance/networkInterfaces	Ja	Ja	cmdb_ci_nic
compute.googleapis.com/InstanceGroup	Ja	N/V	cmdb_ci_lb_pool
compute.googleapis.com/InstanceGroup	N/V	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/Instancegroupmanager	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/Instancesettings	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/InstanceTemplate	Ja	Nein	cmdb_ci_instance_template
compute.googleapis.com/Instancetemplate	Nein	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/MachineImage	Nein	Ja	cmdb_ci_os_template
compute.googleapis.com/MachineTypes	Ja	Nein	cmdb_ci_Cloud_Hardware_type
compute.googleapis.com/MachineTypes	Ja	Nein	cmdb_ci_compute_template
compute.googleapis.com/Network	Ja	Ja	cmdb_ci_network
compute.googleapis.com/Networkendpointgroup	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für GCP (Fortsetzung)

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
compute.googleapis.com/Regions	Ja	Nein	cmdb_ci_google_datacenter
compute.googleapis.com/resourcepolicy	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/router	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/Snapshot	Ja	Ja	cmdb_ci_storage_vol_snapshot
compute.googleapis.com/ssh	Ja	Nein	cmdb_ci_cloud_key_pair
compute.googleapis.com/sslcertificate	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/Subnetwork	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_subnet
compute.googleapis.com/targetHttpProxy	Ja	N/V	cmdb_ci_lb_service
compute.googleapis.com/targetHttpProxy	Ja	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/TargetPool	Ja	N/V	cmdb_ci_cloud_load_balancer
compute.googleapis.com/TargetPool	N/V	Ja	cmdb_ci_lb_pool
compute.googleapis.com/targetSslProxy	Ja	Nein	cmdb_ci_lb_service
compute.googleapis.com/targetTcpProxy	Ja	Nein	cmdb_ci_lb_service
compute.googleapis.com/UrlMap	Ja	N/V	cmdb_ci_cloud_load_balancer
compute.googleapis.com/UrlMap	N/V	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/zones	Ja	Nein	cmdb_ci_availability_zone
container.googleapis.com/Cluster	Ja	Ja	cmdb_ci_kubernetes_cluster
container.googleapis.com/NodePool	Nein	Ja	cmdb_ci_kubernetes_node_Pool
containerregistry.googleapis.com/image	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für GCP (Fortsetzung)

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
dataplex.googleapis.com/entrygroup	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
firebase.googleapis.com/firebaseproject	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
firebasedatabase.googleapis.com/instances	Ja	Nein	cmdb_ci_cloud_database
firebaserules.googleapis.com/release	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
firebaserules.googleapis.com/ruleset	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
firestore.googleapis.com/Database	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_database
iam.googleapis.com/role	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
iam.googleapis.com/serviceaccount	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
iam.googleapis.com/serviceaccountkey	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
integrations.googleapis.com/integration	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
integrations.googleapis.com/integrationversion	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
K8s.io/endpoints	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
K8s.io/Namespace	Ja*	Ja	cmdb_ci_kubernetes_namespace
k8s.io/Node	Ja*	Ja	cmdb_ci_kubernetes_node
K8s.io/persistentvolume	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
k8s.io/persistentvolumeclaim	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
K8s.io/Pod	Ja*	Ja	cmdb_ci_docker_container
K8s.io/Pod	N/V	Ja	cmdb_ci_docker_image
K8s.io/Pod	N/V	Ja	cmdb_ci_kubernetes_pod
K8s.io/Pod	N/V	Ja	cmdb_ci_kubernetes_volume
K8s.io/resourcequota	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
k8s.io/Service	Ja*	Ja	cmdb_ci_kubernetes_service
K8s.io/serviceaccount	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
Bezeichnungen	Ja	Nein	cmdb_key_value

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für GCP (Fortsetzung)

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
logging.googleapis.com/logbucket	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
logging.googleapis.com/logmetric	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
logging.googleapis.com/logsink	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
logging.googleapis.com/recentquery	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
memcache.googleapis.com/Instance	Ja*	Ja	cmdb_ci_cloud_database
monitoring.googleapis.com/alertpolicy	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
monitoring.googleapis.com/dashboard	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
monitoring.googleapis.com/notificationchannel	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
networkmanagement.googleapis.com/connectivitytest	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
orgpolicy.googleapis.com/policy	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
policy.k8s.io/poddisruptionbudget	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
pubsub.googleapis.com/subscription	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
pubsub.googleapis.com/topic	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
rbac.authorization.k8s.io/ClusterRole	Nein	Ja	cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role
rbac.authorization.k8s.io/ClusterRoleBinding	Nein	Ja	cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding Tabelle
rbac.authorization.k8s.io/role	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
rbac.authorization.k8s.io/rolebinding	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
redis.googleapis.com/clusters	Ja	Nein	cmdb_ci_cloud_db_cluster
redis.googleapis.com/Instance	Nein	Ja	cmdb_ci_cloud_database

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für GCP (Fortsetzung)

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
run.googleapis.com/revision	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
run.googleapis.com/service	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
servicedirectory.googleapis.com/endpoint	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
servicedirectory.googleapis.com/namespace	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
servicedirectory.googleapis.com/service	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
servicemanagement.googleapis.com/managedservice	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
servicenetworking.googleapis.com/connection	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
serviceusage.googleapis.com/service	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
spanner.googleapis.com/Database	Ja	Nein	cmdb_ci_database
spanner.googleapis.com/Instance	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_database
sqladmin.googleapis.com/backup	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
sqladmin.googleapis.com/backuprun	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource
sqladmin.googleapis.com/Instance	Ja*	Ja	cmdb_ci_cloud_database
sqladmin.googleapis.com/Instances/databases	Ja*	Nein	cmdb_ci_database
storage.googleapis.com/Bucket	N/V	Ja	cmdb_ci_cloud_object_storage
storage.googleapis.com/Bucket	Ja	N/V	cmdb_ci_cmp_resource
storage.k8s.io/storageclass	Ja*	Ja**	cmdb_ci_cmp_resource

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für GCP

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph Connector für GCP In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph Connector für GCP. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu GCP Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu GCP Verbindung für konfiguriert Service Graph Connector für GCP.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **GCP** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

Verarbeitung von Importfehlern für groß GCP Ressourcen

Verwalten Sie den Datenquellenfehler beim Importieren von Ressourcen aus GCP.

Beim Importieren von groß GCP Ressourcen, die Datenquellen in Service Graph Connector für GCP Kann fehlschlagen, da eine direkte REST-Antwort den Grenzwert von 1024 MB überschreitet. Weitere Informationen finden Sie unter REST-Schritt .

Sie können eine oder mehrere der folgenden Optionen verwenden, um den Fehler bei der Größenbeschränkung der REST-Antwort in zu behandeln Service Graph Connector für GCP:

- Speichern Sie die Antwort als Anhang
- Ändern Sie die Batchgröße

Speichern Sie die Antwort als Anhang

Mit der Funktion „Antwort als Anhang speichern“ wird die Antwort jeder Datenquelle vorübergehend als Anhang gespeichert, und nachdem die Antwort gelesen wurde, wird der Anhang automatisch gelöscht. Die Funktion „Antwort als Anhang speichern“ ist standardmäßig aktiviert und wird durch ausgelöst `sn_gcp_integ.save_rest_response_as_attachment`Systemeigenschaft.

Als Anwender mit der Administratorrolle können Sie die Funktion „Antwort als Anhang speichern“ deaktivieren, indem Sie festlegen `sn_gcp_integ.save_rest_response_as_attachment`Eigenschaft bis `Falsch` . Wenn die Funktion deaktiviert ist und die Antwortgröße innerhalb des Grenzwerts liegt, werden die Datenquellen normal ausgeführt.

Ändern Sie die Batchgröße

Standardmäßig ist die maximale Batchgröße der Umgebungsvariablen für eine Datenquelle auf 100 Datensätze festgelegt. Sie können die Batch-Größe basierend auf dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvolumen reduzieren oder erhöhen. Um die Batch-Größe einer Datenquelle zu verwalten, müssen Sie eine Systemeigenschaft vom Typ Ganzzahl für die Datenquelle hinzufügen, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Systemeigenschaften für die Verarbeitung der Batchgröße von Service Graph Connector für GCP Datenquellen

Datenquelle	Systemeigenschaft
SG-GCP – Cloud-Datenbank	sg_gcp_Cloud_DB_Batch_size
SG-GCP – Cloudfunktion	sg_gcp_Cloud_function_Batch_size
SG-GCP – Cloudobjektspeicher	sg_gcp_object_Storage_Batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Cluster	sg_gcp_kubernetes_Cluster_Batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Clusterrolle	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_Cluster_role_Batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Clusterrollenbindung	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_Cluster_role_Binding_Batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Bereitstellung	sg_gcp_kubernetes_Deployment_Batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Namespace	sg_gcp_kubernetes_Namespace_Batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Knoten	sg_gcp_kubernetes_node_Batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Pod	sg_gcp_kubernetes_Pod_Batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Replikatsatz	sg_gcp_kubernetes_replicaset_Batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Service	sg_gcp_kubernetes_Service_Batch_size
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul	sg_gcp_load_Balancer_Batch_size
SG-GCP – Integritätsservice für Lastenausgleichsmodul	sg_gcp_LB_Health_Service_Batch_size
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Pool	sg_gcp_LB_Pool_Batch_size
SG-GCP – Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools	sg_gcp_LB_Pool_member_Batch_size
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Service	sn_gcp_integ.sg_gcp_lb_Service_Batch_size
SG-GCP – Netzwerk	sg_gcp_Netzwerk_Batch_size
SG-GCP – Kubernetes-Knotenpool	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_node_Pool_Batch_size
SG-GCP – Sicherheitsgruppe	sg_gcp_Security_Group_Batch_size
SG-GCP – Softwarebestand	sg_gcp_Software_Inventory_Batch_size
SG-GCP – Speichervolume	sg_gcp_Storage_Volume_Batch_size
SG-GCP – Snapshot des Speichervolumes	sg_gcp_Storage_vol_Snapshot_Batch_size
SG-GCP – Subnetz	sg_gcp_Subnet_Batch_size
SG-GCP – VM-Instanz	sg_gcp_vm_instance_Batch_size

Hinweis: Sie müssen diese Systemeigenschaften hinzufügen, da sie standardmäßig nicht verfügbar sind. Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um eine Systemeigenschaft hinzuzufügen oder zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Deep-Discovery für Service Graph Connector für GCP

Die geplanten Importaufträge „SG-GCP – Patch-Auftrag ausführen“ und „SG-GCP – Patch-Auftrag abrufen“ ermöglichen die Deep Discovery, indem Patch-Aufträge im ausgeführt werden GCP Projektebene.

Deep Discovery umfasst das Abrufen von Serverdaten. Die Deep Discovery-Daten füllen Hostname, Seriennummer, CPU-Daten, TCP-Verbindungen und Daten laufender Prozesse in aus CMDB.

Die Service Graph Connector für GCP Verwendet BS-Konfigurations-Patch-Aufträge für GCP Projekte zum Ausführen der Deep Discovery-Befehle auf den VMs. Diese Patch-Aufträge werden unabhängig von ausgeführt Linux Und Windows VMs.

Die folgenden geplanten Importe führen die BS-Konfigurations-Patch-Aufträge aus und lesen und löschen dann die Ausgabe:

- SG-GCP – Patch-Auftrag ausführen
- SG-GCP – Patch-Auftrag abrufen

Deep Discovery-Verbindungseigenschaften

Deep Discovery-Verbindungseigenschaften

Name der Verbindungseigenschaft	Wert der Verbindungseigenschaft
Name Des Skripts-Buckets	Name des Cloud-Speicher-Buckets, in dem die Deep Discovery-Skripts gespeichert werden.
Gibt Bucket-Name Aus	Name des ausgegebenen Cloud-Speicher-Buckets.
Ausgabespeicherpfad	Pfad des ausgegebenen Cloud-Speicher-Buckets.
Shell-Skript-Objektpfad	Pfad der Deep Discovery-Shell-Skriptdatei.
Shell-Skript-Generierungsnummer	Nummer, die verwendet wird, um die Versionsverwaltung des Cloud-Speicherobjekts zu identifizieren.
PowerShell-Skriptobjektpfad	Pfad der PowerShell-Skriptdatei für Deep Discovery.
PowerShell-Skripterstellungsnummer	Nummer, die verwendet wird, um die Versionsverwaltung des Cloud-Speicherobjekts zu identifizieren.

SG-GCP – Patch-Auftrag ausführen

Der geplante Import des SG-GCP-Auftrags „Patch ausführen“ liest den Pfad der in den Cloud Storage Bucket hochgeladenen Shell- und PowerShell-Skripts und die Generierungsnummern aus den Deep Discovery-Verbindungseigenschaften. Der geplante Import führt dann die Befehle für aus Linux Und Windows VMs separat.

In der Importsatztabelle für den Importzeitplan des SG-GCP-Patchauftrags ausführen hat jedes Projekt zwei Zeilen, eine für Linux VMs und die anderen für Windows VMs. Die **Importsatz** Zeilen verbleiben in Ausstehend status, da für diese Zeilen keine Transformationen erforderlich sind. Die **Importsatz** Zeilen enthalten die Patch-Auftrags-ID und die Liste der Instanzen, auf denen das Deep Discovery-Skript ausgeführt wird. Die Ausgabe wird im Cloud Storage Bucket mit der Objekt-ID der VMs gespeichert, auf denen die Deep Discovery-Befehle ausgeführt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-GCP – Patch-Auftrag abrufen

Der geplante Import von SG-GCP „Patch-Auftrag abrufen“ liest die Ausgabe der Befehle, die auf ausgeführt werden Linux Und Windows VMs. Der geplante Import liest die Ausgabe aus dem Ausgabepucket und dem Ordnerpfad, die in den Deep Discovery-Verbindungseigenschaften angegeben sind. Der geplante Import des SG-GCP-Patch-Auftrags zum Abrufen löscht dann die Ausgabe aus dem Cloud Storage Bucket. Die **Importsatz** Zeilen werden mit Application Dependency Mapping (ADM) verarbeitet, um die Serverdatensätze mit den Daten der VMs auszufüllen, auf denen die Deep Discovery ausgeführt wurde. Die **Importsatz** Zeilen enthalten VM-Daten wie laufende Prozesse, TCP-Verbindungen und CPU-Informationen.

Anwendungsabhängigkeitszuordnung

Mithilfe der Deep Discovery-Informationen erstellt und klassifiziert Application Dependency Mapping (ADM) die folgenden Anwendungen aus den importierten Middleware-Informationen:

- Apache-Webserver
- MongoDB-Instanz
- MSFT SQL-Instanz
- MySQL-Instanz
- Nginx-Webserver
- Oracle-Datenbanklistener
- Oracle-Instanz
- PostgreSQL-Instanz
- Tomcat

Zusätzliche Ressource

Service Graph Connector für GCP – Deep Discovery-Setup-Anweisungen [KB2213095] artikel in Now Support Knowledge Base

Lebenszyklusverwaltung von Datensätzen in Service Graph Connector für GCP

Lebenszyklusmanagement in der Service Graph Connector für GCPÜberwacht und aktualisiert die Status von GCP Ressourcen während ihres gesamten Lebenszyklus, von der Erstellung bis zum Löschen.

Das Lebenszyklusmanagement-Verfahren trägt dazu bei, die Genauigkeit und Integrität von Daten in der aufrechtzuerhalten Configuration Management Database (CMDB).

Im Lebenszyklusmanagement umfasst der Prozess zum Entfernen von Datensätzen das systematische Löschen veralteter oder unnötiger Ressourcen. Dieser Schritt stellt sicher, dass veraltete Einträge gelöscht werden, wobei beibehalten wird CMDB Genau und aktuell. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzentfernungsprozess in Service Graph Connector für GCP.

Lebenszyklusmanagement für CIs in Service Graph Connector für GCP

In der folgenden Tabelle sind die Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) aufgeführt, für die das Lebenszyklusmanagement in verfügbar ist Service Graph Connector für GCP.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte CIs für das Lebenszyklusmanagement

Datenquelle	CMDB CI-Klassen	Lebenszyklusmanagement verfügbar
SG-GCP – Organisation	Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]	Ja
SG-GCP – Ordner	Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]	Ja
SG-GCP – Projekt	Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]	Ja
	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Ja
SG-GCP – Netzwerk	Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Ja
SG-GCP – Computer-Image	Image [cmdb_ci_os_template]	Nicht zutreffend
SG-GCP – Subnetz	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Ja
	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]	Nicht zutreffend
SG-GCP – Speichervolume	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Ja
SG-GCP – Snapshot des Speichervolumes	Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Ja
SG-GCP – Sicherheitsgruppe	Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Ja
	Netzwerk-ACL [cmdb_ci_network_acl]	Ja
	Regel für Netzwerk-Zugriffssteuerungsliste [cmdb_ci_network_acl_rule]	Ja
SG-GCP – Softwarebestand	Software [cmdb_ci_spkg] Softwareinstanz [cmdb_Software_instance] Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Ja
SG-GCP – VM-Instanz	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Ja
	Server [cmdb_ci_server]	Ja
	Speicherzuordnung [cmdb_ci_storage_mapping]	Ja
	VNIC-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_vnic]	Ja
	Block-Endpunkt [cmdb_ci_endpoint_block]	Ja
	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Ja
	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Ja
	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Nicht zutreffend
	Image [cmdb_ci_os_template]	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte CIs für das Lebenszyklusmanagement (Fortsetzung)

Datenquelle	CMDB CI-Klassen	Lebenszyklusmanagement verfügbar
	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Nicht zutreffend
SG-GCP – Patch-Auftrag ausführen	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
SG-GCP – Hardwaretyp	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Nicht zutreffend
	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]	Nicht zutreffend
	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Nicht zutreffend
SG-GCP – VM-HW-Konsolidierung	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Nicht zutreffend
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Pool	Load Balancer-Pool [cmdb_ci_lb_pool]	Ja
SG-GCP – Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools	Load Balancer Pool-Mitglied [cmdb_ci_lb_pool_member]	Ja
SG-GCP – Integritätsservice für Lastenausgleichsmodul	Cloud-Lastenausgleichsmodul-Integritätsservice [cmdb_ci_lb_Health_Service]	Ja
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Ja
SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Service	Load Balancer-Service [cmdb_ci_lb_service]	Ja
SG-GCP – Cloud-Datenbank	Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Ja
SG-GCP – Cloudfunktion	Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Ja
SG-GCP – Cloudobjektspeicher	Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Cluster	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Knoten	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Pod	Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Ja
	Kubernetes-Volume [cmdb_ci_kubernetes_volume]	Nein
	Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]	Nein
	Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Service	Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte CIs für das Lebenszyklusmanagement (Fortsetzung)

Datenquelle	CMDB CI-Klassen	Lebenszyklusmanagement verfügbar
SG-GCP – Kubernetes-Namespace	Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Bereitstellung	Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Replikatsatz	Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Clusterrollen	Kubernetes-Clusterrolle [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role]	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Clusterrollenbindung	Kubernetes-Clusterrollenbindung [cmdb_ci_kubernetes_Cluster_role_Binding]	Ja
SG-GCP – Kubernetes-Knotenpool	Kubernetes-Knotenpool [cmdb_ci_kubernetes_node_Pool]	Ja
SG-GCP – Generische Ressource	Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]	Ja
SG-GCP – Anmerkung	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nicht zutreffend
SG-GCP – Patch-Auftrag abrufen	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
SG-GCP – Generische Ressourcenanmerkung	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nicht zutreffend

Datensatzentfernungsprozess in Service Graph Connector für GCP

Die Service Graph Connector für GCP Verwendet Soft- und Hard-Löschung, um das Entfernen von Datensätzen zu verwalten.

Datensatzentfernung ist der Prozess der Verarbeitung von Daten, die nicht mehr benötigt werden. Für alle erkannten Ressourcen, die später nach dem Abrufen von Daten gelöscht werden, die Service Graph Connector für GCP Aktualisiert automatisch **Installationsstatus** Feld des zugeordneten CMDB CI-Klassen, um stillgelegte oder gelöschte Datensätze anzugeben.

- Weiches Löschen
- Hartes Löschen

Weiches Löschen

Bei der Soft-Löschung wird der Installationsstatus eines Datensatzes als markiert **Stillgelegt** Anstatt sie dauerhaft aus dem System zu löschen. Der Datensatz bleibt in der Datenbank, sodass er später referenziert oder wiederhergestellt werden kann. Weiches Löschen für Service Graph Connector für GCP Basiert auf der Tabelle SG-GCP-Erweiterungsattribute [sn_gcp_integ_Extension_attributes]. Diese Tabelle wird regelmäßig von veralteten Datensätzen gelöscht, was die Leistung und Effizienz verbessert. Der Prozess markiert den Installationsstatus eines Datensatzes als **Stillgelegt** , Aber die optimierte Datenstruktur reduziert den Overhead, was eine schnellere Verarbeitung und eine bessere Systemleistung ermöglicht.

Das weiche Löschen ist für die folgenden Datenquellen in aktiviert Service Graph Connector für GCP:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- SG-GCP – Ordner
- SG-GCP – Projekt
- SG-GCP – Netzwerk
- SG-GCP – Subnetz
- SG-GCP – Speichervolume
- SG-GCP – Snapshot des Speichervolumes
- SG-GCP – Sicherheitsgruppe
- SG-GCP – VM-Instanz
- SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Pool
- SG-GCP – Mitglied des Lastenausgleichsmodul-Pools
- SG-GCP – Integritätsservice für Lastenausgleichsmodul
- SG-GCP – Lastenausgleichsmodul
- SG-GCP – Lastenausgleichsmodul-Service
- SG-GCP – Cloud-Datenbank
- SG-GCP – Cloudfunktion
- SG-GCP – Cloudobjektspeicher
- SG-GCP – Kubernetes-Cluster
- SG-GCP – Kubernetes-Knoten
- SG-GCP – Kubernetes-Pod
- SG-GCP – Kubernetes-Service
- SG-GCP – Kubernetes-Namespace
- SG-GCP – Kubernetes-Bereitstellung
- SG-GCP – Kubernetes-Replikatsatz
- SG-GCP – Kubernetes-Clusterrollen
- SG-GCP – Kubernetes-Clusterrollenbindung
- SG-GCP – Kubernetes-Knotenpool

Beginnend mit Service Graph Connector für GCP Version 1,10 verwendet die Datenquelle „SG-GCP – generische Ressource“ die Post-Script-Methode für das weiche Löschen, die auf der Tabelle „Quelle“ [sys_object_Source] basiert. Weitere Informationen zur Post-Skript-Methode finden Sie unter Post-Skript-Methode.

Hartes Löschen

Bei der harten Löschung wird ein Datensatz dauerhaft aus dem System gelöscht. Der Datensatz wird aus entfernt CMDB Und kann später nicht referenziert oder wiederhergestellt werden. Die Datenquelle „SG-GCP – Softwarebestand“ verwendet die Methode „hartes Löschen“ zum Löschen von Datensätzen.

Service Graph-Connector für Google Console

Verwenden Sie Service Graph-Connector für Google Console Bis Importieren Sie Gerätedetails aus Chromebooks In Configuration Management Database (CMDB).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Schlüsselfunktionen

- Verschaffen Sie sich Transparenz in allen Bereichen Chromebook Geräte.
- Beginnen Sie schnell mit einem optimierten Onboarding-Prozess.
- Verwenden Sie nur die erforderlichen Anmeldeinformationen.

Unterstützte Versionen

Versionen

Google Console	ServiceNow
Zuletzt getestet am 05. Juli 2024	• Xanadu • Washington DC • Vancouver • Utah

Anwendungsfälle

Sie können verwenden Service Graph-Connector für Google Console Um Einblick in zu erhalten Google ChromeOS Geräte, mit denen Administratoren die Registrierung, Konfiguration und Überwachung dieser Geräte zentral verwalten können.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph-Connector für Google Console Stellt eine organisierte Reihenfolge von Aufgaben bereit, um die Integration in Ihrer Instanz zu konfigurieren. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph-Connector für Google Console konfigurieren.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung Google Console Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus dem Google Console Die Datenquelle wird zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus dem abruft Google Console Anwendung.

Hinweis: Für alle erkannten Ressourcen, die später gelöscht wurden, die Service Graph-Connector für Google Console Markiert die entsprechenden Datensätze automatisch als nicht mehr aktiv oder gültig in CMDB.

Die folgende Tabelle listet die Datenquellen, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen als CMDB-CI-Klassen auf, in denen Daten für gespeichert werden Chromebook Gerät in Google Console.

Datenzuordnung für Google Console

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Ressourcentyp
SG-GoogleConsole-ChromeDevices	SG-GoogleConsole-ChromeDevices [sn_googleconsole_i_sg_googleconsole_chromeDevices]	Computer IP-Adresse Netzwerkadapter Wenn Software Asset Management(SAM) und SAM Foundation Anwendungen sind nicht installiert : Software Software-Instanz Wenn die SAM-Anwendung, wird SAM Foundation Anwendung oder beide sind installiert: Software-Installation	Chrome OS-Geräte

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus gespeichert werden Chromebook Gerät, siehe CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph-Connector für Google Console.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Service Graph-Connector für Google Console konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge zum Abrufen ein Chromebook Gerätedaten aus dem Google Console In Ihren CMDB.

Vorbereitungen

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App „Integration Commons for CMDB“, die automatisch installiert wird. Siehe Integration Commons für CMDB .
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist Service Graph-Connector für Google Console Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Google Console** > **Setup**an.
3. Auf der Service Graph-Connector für Google Console Seite, überprüfen Sie, ob **Schnellstart** Option ist ausgewählt, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
4. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung, um Anforderungen an zu senden Google Console API.

   a. In Konfigurieren Sie die Verbindung und die Anmeldeinformationen Abschnitt von Service Graph Connector für Google Console Seite auswählen **Starten** .

   b. Richten Sie ein Google Console Umgebung.

      i. Wählen Sie aus Setup-Anweisungen Für Google Console Aufgabe.

      ii. Wählen Sie den Link zum aus Service Graph Connector für Google Console – Setup-Anweisungen [KB1516892] artikel in Now Support Knowledge Base, und befolgen Sie die Anweisungen zum Einrichten von Google Console Umgebung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Notieren Sie sich das Passwort des Zielschlüsselspeichers. Sie müssen dieses Passwort beim Importieren des Java Keystore-(JKS-)Zertifikats in angeben Service Graph Connector für Google Console Anwendung.

iii. Legen Sie fest Setup-Anweisungen Für Google Console Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

c. Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat, um das JKS-Zertifikat für zuzuordnen Google Console Anwendung mit Service Graph Connector für Google Console .

i. Wählen Sie aus Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat Aufgabe.

ii. In X.509-Zertifikate Liste, wählen Sie aus **Neu** .

iii. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

X.509-Zertifikatformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des X.509-Zertifikats. Beispiel: SG-GoogleConsole-509Zertifikat .
Typ	Zertifikatcontainer. Wählen Sie Aus **Java-Schlüsselspeicher** .
Schlüsselspeicher-Passwort	Passwort für den Zugriff auf das JKS-Zertifikat, wie in angegeben Vorheriger Schritt .

Hinweis: Sie können den Wert anderer Felder unverändert lassen.

iv. Wählen Sie das Symbol Anhänge verwalten ( ).

v. Wählen Sie Aus **Wählen Sie die Datei aus** Zum Durchsuchen und Hochladen der Datei „Keystore.p12“ für das JKS-Zertifikat, das Sie in erstellt haben Vorheriger Schritt .

vi. Schließen Sie das Dialogfeld.

vii. Wählen Sie aus **Validiert Speicher/Zertifikate** Zugehöriger Link.

viii. Wählen Sie bei erfolgreicher Validierung aus **Aktualisieren** Um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

ix. Legen Sie fest Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

d. Konfigurieren Sie die Verbindung.

i. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist Service Graph-Connector für Google Console Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.

ii. Wählen Sie aus Konfigurieren Sie die Verbindung Aufgabe und dann auswählen **Klicken Sie Hier** .

iii. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“, die in einer anderen Browserregisterkarte geöffnet wird, die Option aus **Bearbeiten** Für **SG-GoogleConsole** Verbindung, die standardmäßig verfügbar ist.

iv. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verbindung bearbeiten“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Verbindungsdatensatzes. Beispiel: SG-GoogleConsole . Ändern Sie den Namen für den Standardverbindungsalias nicht SG-GoogleConsole .
Service-Account-E-Mail	E-Mail-Adresse des Service-Accounts in Google Console.
Schlüsselspeicher-Passwort	Das Passwort, das Sie beim Erstellen der JKS-Datei in verwendet haben Vorheriger Schritt .
Schlüsselspeicher	Wählen Sie den Namen der JKS-Datei aus, die Sie in erstellt haben Vorheriger Schritt .

v. Wählen Sie Aus **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen** .

vi. Nachdem das OAuth-Token generiert wurde, kehren Sie zum geführten Setup zurück.

vii. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die Verbindung Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

e. Richten Sie die Konfigurationseigenschaften ein.

i. Wählen Sie aus Fügen Sie Konfigurationseigenschaften hinzu Aufgabe.

ii. In Service Graph-Verbindungen Überprüfen und ändern Sie die Eigenschaftsdetails, indem Sie eine Eigenschaft aus der auswählen **Eigenschaft** Spalte in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften.

Sie können konfigurieren `Customer ID`Abzurufende Eigenschaft Chromebook Geräte für die angegebene Kunden-ID.

iii. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Im Abschnitt Service Graph-Verbindungseigenschaften.

iv. Legen Sie fest Fügen Sie Verbindungseigenschaften hinzu Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

f. Testen Sie Google Console API-Verbindung zum Importieren von Daten aus Google Console Anwendung.

i. Wählen Sie aus Verbindung Testen Aufgabe.

ii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auswählen **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iii. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **Aktualisieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

iv. Legen Sie fest Verbindung Testen Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

5. **Wahlweise:** Integration mit mehreren Google Console Instanzen.

a. Befolgen Sie die Anweisungen im Service Graph Connector für Google Console – Setup-Anweisungen [KB1516892] artikel in Now Support Knowledge Base zum Einrichten von Google Console Umgebung.

Hinweis: Notieren Sie sich das Passwort des Zielschlüsselspeichers.

b. In Fügen Sie Mehrere Instanzen Hinzu Abschnitt von Service Graph Connector für Google Console Seite auswählen **Starten** .

c. Erstellen Sie Datenquellen für die neue Google Console Verbindung.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source] verfügen.

ii. Wählen Sie aus Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff Aufgabe.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

iv. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus Service Graph-Connector für Google Console Anwendungsbereich.

vii. Legen Sie fest Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

d. Erstellen Sie einen geplanten Importauftrag für den neuen Google Console Verbindung.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Geplanter Datenimport“ [scheduled_Import_Set] verfügen.

ii. Wählen Sie aus Aktualisieren Sie Den Geplanten Datenimport Aufgabe.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

iv. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff des Formulars Geplanter Datenimport die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus Service Graph-Connector für Google Console Anwendungsbereich.

vii. Legen Sie fest Aktualisieren Sie Den Geplanten Datenimport Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

e. Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat für das neue Google Console Instanz durch Wiederholung des Schritts 4.c, Und markieren Sie dann Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

f. Fügen Sie eine weitere Verbindung für die neue hinzu Google Console Instanz.

i. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist Service Graph-Connector für Google Console Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.

ii. Wählen Sie aus Fügen Sie Eine Weitere Verbindung Hinzu Aufgabe und dann auswählen **Klicken Sie Hier** .

iii. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“, die in einer anderen Browserregisterkarte geöffnet wird, die Option aus **Verbindung Hinzufügen** .

iv. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Verbindung erstellen“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Verbindungsdatensatzes.
Service-Account-E-Mail	E-Mail-Adresse des Service-Accounts in Google Console.
Schlüsselspeicher-Passwort	Das Passwort, das Sie beim Erstellen der JKS-Datei in verwendet haben Vorheriger Schritt .
Schlüsselspeicher	Wählen Sie den Namen der JKS-Datei aus, die Sie in erstellt haben Vorheriger Schritt .

v. Wählen Sie **OAuth-Token erstellen und abrufen** aus.

vi. Nachdem das OAuth-Token generiert wurde, kehren Sie zum geführten Setup zurück.

vii. Legen Sie fest Fügen Sie Eine Weitere Verbindung Hinzu Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

g. Fügen Sie die Konfigurationseigenschaften für den neuen hinzu Google Console Instanz.

i. Wählen Sie aus Fügen Sie Konfigurationseigenschaften hinzu Aufgabe.

ii. Wählen Sie den Verbindungsdatensatz aus, den Sie in erstellt haben Vorheriger Schritt .

iii. In Service Graph-Verbindungen Überprüfen und ändern Sie die Eigenschaftsdetails, indem Sie eine Eigenschaft aus der auswählen **Eigenschaft** Spalte in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften.

Sie können konfigurieren `Customer ID`Abzurufende Eigenschaft Chromebook Geräte für die angegebene Kunden-ID.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iv. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Im Abschnitt Service Graph-Verbindungseigenschaften.

v. Legen Sie fest Fügen Sie Verbindungseigenschaften hinzu Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

h. Testen Sie Google Console API-Verbindung zum Importieren von Daten aus neuen Google Console Instanz.

i. Wählen Sie aus Testen Sie Neue Verbindungen Aufgabe.

ii. Wählen Sie den Verbindungsdatensatz aus, den Sie in erstellt haben Vorheriger Schritt .

iii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auswählen **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iv. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

v. Legen Sie fest Testen Sie Neue Verbindungen Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

6. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe für den Import von Google Console Daten.

a. In Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben Abschnitt von Service Graph Connector für Google Console Seite auswählen **Starten** .

b. Wählen Sie aus **SG-GoogleConsole-ChromeDevices** Geplante Aufgabe.
Wählen Sie für ein Setup mit mehreren Instanzen die geplante Aufgabe aus, die mit dem geplanten Import in Schritt erstellt wurde 5.dFür die neue Verbindung.

c. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

d. Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren der geplanten Aufgabe.

e. In **Ausführen** Feld auswählen **Regelmäßig** Um anzugeben, wie oft der Auftrag ausgeführt wird.

f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

g. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

7. Auf der Service Graph Connector für Google Console Seite auswählen **Abgeschlossen** Um Ihre Änderungen zu speichern.

8. Wählen Sie im Dialogfeld Setup abschließen die Option aus **Abgeschlossen** Um das Setup abzuschließen.

9. Wählen Sie im angezeigten Meldungsfeld die Option aus **Fertig** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph-Connector für Google Console

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig abgerufen wird Google Console Daten von Chromebook Geräte . Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_Computer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Google Console Attribut
Installationsstatus	install_status	status
Modellnummer	model_number	Modell
Modell-ID	model_id	Modell
Hersteller	manufacturer	Modell
Name	name	serialNumber
Seriennummer	serial_number	serialNumber
Zugewiesen	zugewiesen	lastEnrollmentTime
Betriebssystem	os	os
Betriebsstatus	operational_status	status
BS-Version	os_version	osVersion
Zugewiesen an	assigned_to	annotatedUser

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Wenn Software Asset Management (SAM) und SAM Foundation Anwendungen sind nicht installiert: Software [cmdb_ci_spkg] Softwareinstanz [cmdb_Software_instance] Wenn SAM oder SAM Foundation Anwendung ist installiert: Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Google Console Attribut
IP-Adresse	ip_address	LastKnownNetwork.ipAddress
Name	name	LastKnownNetwork.ipAddress
Nic	nic	macAddress

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Google Console Attribut
Konfigurationselement	cmdb_ci	serialNumber
MAC-Adresse	mac_address	macAddress
Name	name	macAddress

Beziehung für Netzwerkadapter erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn Software Asset Management(SAM) und SAM Foundation Anwendungen sind nicht installiert :

Attributbezeichnung	Attributname	Google Console Attribut
Schlüssel	key	Namensversion
Name	name	name
Version	Version	Version

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für Software erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn die SAM-Anwendung, wird SAM Foundation Anwendung oder beide sind installiert :

Attributbezeichnung	Attributname	Google Console Attribut
Discovery-Quelle	discovery_source	Keine
Anzeigename	display_name	Name
Installiert auf	installed_on	serialNumber
Version	Version	Version

Beziehung für Softwareinstallation erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn SAM und SAM Foundation Anwendungen sind nicht installiert :

Attributbezeichnung	Attributname	Google Console Attribut
Installiert auf	installed_on	serialNumber
Name	name	Name, Version, SerialNumber

Beziehung für Softwareinstanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Service Graph Connector für Infoblox

Verwenden Sie Service Graph Connector für Infoblox Dient zum Abrufen von Daten aus einem Infoblox Instanz in Ihrem ServiceNow Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Versionen: Infoblox API v2.11.2
- Unterstützt ServiceNow Versionen:
  - Xanadu
  - Yokohama
  - Zurich

Anwendungsfälle

Die folgenden Beispielanwendungsfälle beschreiben, wie Sie verwenden können Service Graph Connector für Infoblox Für verschiedene ServiceNow® Anwendungen:

- Konfigurieren Sie Infoblox Verbindung zum Herstellen einer Verbindung mit Infoblox Instanz.
- Erstellen Sie IP-Adressverwaltungsaufgaben (IPAM), wenn Subnetze hinzugefügt oder gelöscht werden.
- Planen Sie die regelmäßige Synchronisierung von IPAM-CIs, indem Sie geplante Datenimportaufträge konfigurieren.
- Zeigen Sie importierte IPAM-CIs und IPAM-Aufgaben an.

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich. Mit der Ansicht können Sie Connectors erkennen und installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv verwalten. Dient zum Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren Service Graph Connector für Infoblox Verwenden SGC Central.

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung Infoblox Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung

Daten aus dem Infoblox Die Datenquelle wird zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus abruft Infoblox.

Die folgenden Datenquellen sind für enthalten Infoblox App:

SG-Infoblox – IP-Pool

Importiert alle Netzwerkcontainer aus dem Infoblox Instanz, lädt die importierten Daten in die Tabelle SG-Infoblox-IP-Pool [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_ip_Pool] und füllt dann die Zieltabelle „IP-Pool“ [cmdb_ci_ip_Pool] aus. Die Datenquelle „SG-Infoblox Network“ wird ausgeführt, nachdem die Datenquelle „SG-Infoblox IP-Pool“ dies getan hat.

SG-Infoblox-Netzwerk

Wird nach der Datenquelle SG-Infoblox IP-Pool ausgeführt und importiert die IPv4- und IPv6-Netzwerk- und Subnetzdaten aus dem Infoblox Instanz, lädt die importierten Daten in die Tabelle SG-Infoblox – detailliertes Subnetzwerk [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_Detailed_Subnetzwerk] und füllt dann die Zieltabellen „IP-Netzwerk-Subnetz“ [cmdb_ci_ip_Network_Subnet] und „verwaltetes Netzwerk“ [cmdb_ci_Managed_Network] aus. Die Datenquelle SG-Infoblox IP-Adresse wird ausgeführt, nachdem die Datenquelle SG-Infoblox Network dies getan hat.

Die Tabelle „detailliertes Subnetz“ [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_Detailed_SubNetwork] bestimmt, welche IP-Adressen basierend auf dem Wert von importiert werden *`Get Ip Address`*Feld. Um eine IP-Adresse zu importieren, legen Sie fest *`Get Ip Address`*Feldwert bis Wahr . Alternativ können Sie die Liste der zu importierenden IP-Adressen im durch Pipe getrennte Zeichenfolgen-Format in angeben **Wert** Feld von *`sn_infoblox_integ.included_network_regex`*Systemeigenschaft.

Hinweis: IP-Adressen werden während der ersten Ausführung von nicht importiert Service Graph Connector für Infoblox Es sei denn, Sie aktualisieren *`sn_infoblox_integ.included_network_regex`*Systemeigenschaft weil *`Get Ip Address`*Feldwert ist auf festgelegt `Falsch` Standardmäßig.

SG-Infoblox – IP-Adresse

Wird nach der Datenquelle „SG-Infoblox Network“ ausgeführt, Importiert IPv4 Und IPv6 IP-Adressen von Infoblox Instanz, lädt die importierten Daten in die Tabelle SG-Infoblox-IP-Adresse [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_ip_address] und füllt dann die Zieltabellen „zugeteilte IP-Adresse“ [cmdb_ci_allocated_ip_address], „IP-Netzwerk-Subnetz“ [cmdb_ci_ip_Network_Subnet] und „verwaltetes Netzwerk“ [cmdb_ci_Managed_Network] aus.

SG-Infoblox – DNS-Alias

Importiert alle Datensätze des kanonischen Namens (CNAME) aus dem Infoblox Instanz, lädt die importierten Daten in die Tabelle SG-Infoblox-DNS-Alias [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_dns_alias] und füllt dann die Zieltabelle „DNS-Alias“ [cmdb_ci_dns_alias] aus.

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten gespeichert werden Infoblox, Siehe CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Infoblox.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Paralleles Laden von Daten

Beginnend mit Service Graph Connector für Infoblox Version 1.3.0 das parallele Laden von Daten kann für die Datenquellen SG-Infoblox Network und SG-Infoblox IP Address aktiviert werden, indem die Partitionsgröße in festgelegt wird *sn_infoblox_integ.parallel_loading_partition_size*Systemeigenschaft. Diese Systemeigenschaft bestimmt die maximale Anzahl von Netzwerken, die jede Partition verarbeitet. Der Höchstwert, den Sie für die Partitionsgröße festlegen können, ist `150` .

- Für die Datenquelle SG-Infoblox Network basiert die Partitionsgröße auf Netzwerkansichten.
- Für die Datenquelle SG-Infoblox IP Address basiert die Partitionsgröße auf der Anzahl der Netzwerke.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Konfigurieren Service Graph Connector für Infoblox Verwenden SGC Central

Verwenden Sie das Playbook, das mit verfügbar ist SGC Central Anwendung zum Einrichten von Service Graph Connector für Infoblox Zum Abrufen Infoblox Daten in CMDB.

Vorbereitungen

Installieren Service Graph Connector für Infoblox Version 1.2.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Verbindung erstellen** .

   Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus Infoblox Connector-Typ und dann auswählen **Konfigurieren Sie die Verbindung** .
   Eine Standardverbindung, SG_Infoblox_Connection, für Infoblox Ist in der Anwendung verfügbar. Als Service Graph Connector für Infoblox Unterstützt nur eine einzelne Instanz. Sie können die Standardverbindung zum ersten Mal konfigurieren oder danach mit der Bearbeitung fortfahren.
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Dieser Schritt ist nur während des erstmaligen Setups erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

6. Geben Sie Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import Infoblox Daten.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren und testen Sie die Verbindung** Aktivität.

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verbindungsformular konfigurieren und testen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Infoblox Verbindungsdatensatz.
Verbindungs-URL	Infoblox Basis-URL im folgenden Format: `<base-URL>` .
Anwendername	Anwendername für die Authentifizierung der HTTP-Anforderung.
Passwort	Passwort für den Anwendernamen, der zur Authentifizierung der HTTP-Anforderung verwendet wird.
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung des MID-Servers für die Verbindung mit Infoblox Instanz. **Hinweis:** Ein MID-Server ist nur erforderlich, wenn eine direkte Verbindung zwischen besteht ServiceNow Und Infoblox Instanzen sind nicht möglich.
Mid-Auswahl	MID-Server für die Verbindung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen.

   c. Wählen Sie Aus **Aktualisieren und testen Sie die Verbindung** .

   d. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

7. **Wahlweise:** Geben Sie Netzwerkansichten und die API-Version für die Verbindung mit an Infoblox Instanz durch Festlegen der Konfigurationseigenschaften.

Hinweis: Um diesen Schritt zu überspringen, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** Für **Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest** Aktivität. Wenn Sie diesen Schritt überspringen, werden die Standardwerte des `Network view`Und `API version`Eigenschaften werden berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest** Aktivität.

b. In **Netzwerkansicht** Feld die Netzwerkansichten eingeben, für die Daten importiert werden sollen. Trennen Sie mehrere Ansichten durch Kommas. Beispiel: `view1,view2` .

   Wenn Sie dieses Feld leer lassen oder auf festlegen `Standard` , Die Datenquellen im Connector importieren Daten aus allen Netzwerkansichten.

c. In **API-Version** Geben Sie ein Version der WAPI Sie verwenden.

   (Optional) Weitere Informationen zu finden Infoblox API, siehe Infoblox-Entwicklerdokumentation .

d. Wählen Sie Aus **Speichern Sie Eigenschaften** .

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. **Wahlweise:** Wählen Sie die Aufgabenerstellung beim Einfügen oder Löschen im Netzwerk aus.

   Hinweis: Um diesen Schritt zu überspringen, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** Für **Konfigurieren Sie Aufgabeneinstellungen** Aktivität.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Aufgabeneinstellungen** Aktivität.

   b. Wählen Sie aus **Erstellen Sie eine Aufgabe beim Einfügen in das Netzwerk** Kontrollkästchen, um das Erstellen einer Aufgabe zu aktivieren, wenn ein Netzwerk eingefügt wird.

   c. Wählen Sie aus **Aufgabe beim Löschen des Netzwerks erstellen** Dient zum Aktivieren der Erstellung einer Aufgabe, wenn ein Netzwerk gelöscht wird.

   d. Wählen Sie in der Liste Aufgabenanwendergruppe die Anwendergruppe aus, die Aufgaben zugewiesen ist, die beim Einfügen oder Löschen in das Netzwerk erstellt wurden.

   e. Wählen Sie Aus **Speichern Sie die Einstellungen** .

   f. Wählen Sie **Fortsetzen**.

9. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

   b. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** .

   c. Erweitern Sie den übergeordneten geplanten Datenimport in der Liste Zeitpläne importieren, um auszuwählen **SG-Infoblox-IP-Pool** Zeitplan importieren.

   d. In Konfigurieren Sie den Importzeitplan Wählen Sie das Dialogfeld aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

      Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

   e. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

f. Wählen Sie **Fortsetzen**.

10. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie das Verbindungssetup** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung konfiguriert wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Infoblox

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Infoblox

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Infoblox

Konfigurieren Service Graph Connector für Infoblox Mit dem geführten Setup

Daten aus abrufen Infoblox In Ihren CMDB.

Vorbereitungen

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .
- Das Plugin „Datastream-Aktion“ (com.Glide.Hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB(sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Diese muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit das Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB Auf der ServiceNow Store.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie eine frühere Version von haben Service Graph Connector für Infoblox, Migrieren Sie dann keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist Service Graph Connector für InfobloxAnwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Infoblox** > **Setup**an.
3. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ die Option aus **Erste Schritte** .
4. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und die HTTP-Verbindungsdetails für das Senden von Anforderungen an Infoblox API.

   a. Konfigurieren Sie Ihren Infoblox Anmeldeinformationen für Authentifizierung.

      i. In Konfigurieren Sie die Verbindung Abschnitt von Service Graph Connector für Infoblox Seite auswählen **Erste Schritte** .

      ii. Für Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen für die Infoblox-Authentifizierung Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** Zum Öffnen der Seite „Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung“ wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet .

      iii. In **Name** Feld einen Namen für die Authentifizierung eingeben.

      Beispiel: `Infoblox-Anmeldeinformationen` .

      iv. In **Anwendername** Feld den Anwendernamen eingeben, der zur Authentifizierung der HTTP-Anforderung verwendet wird, wenn dieses Authentifizierungsprofil aktiviert ist.

      v. In **Passwort** Feld das Passwort für den Anwendernamen eingeben, der zur Authentifizierung der HTTP-Anforderung verwendet wird.

      vi. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren .

      vii. Legen Sie fest Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen für die Infoblox-Authentifizierung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

   b. Konfigurieren Sie Infoblox Verbindungseinstellungen.

      i. Für Konfigurieren Sie die Infoblox-HTTP-Verbindung Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** Zum Öffnen der Seite „HTTP(s)-Verbindung“ in einer neuen Browserregisterkarte .

      ii. Überprüfen Sie die Felder und in **Name** Und geben Sie ein Infoblox Instanzname.

      iii. Verwenden Sie den URL-Generator, um die Verbindungszeichenfolge oder in zu erstellen **Verbindungs-URL** Geben Sie ein Infoblox Basis-URL im folgenden Format: `https://<base-URL>` .

      iv. In **api_Version** Geben Sie im Abschnitt „Attribute“ ein Version der WAPI Sie verwenden.

      v. In **Network_View** Feld des Abschnitts „Attribute“ die Netzwerkansichten eingeben, für die Daten importiert werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trennen Sie bei mehreren Ansichten die Ansichten durch Kommas. Beispiel: `view1,view2` . Wenn Sie dieses Feld leer lassen, importieren die Datenquellen Daten aus allen Netzwerkansichten.

vi. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren .

vii. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die Infoblox-HTTP-Verbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

Weitere Informationen zu finden Infoblox API, siehe Infoblox-Entwicklerdokumentation .

c. Konfigurieren Sie die Verbindungseigenschaften.

i. Für Konfigurieren Sie Verbindungseigenschaften Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** Um zu öffnen Service Graph-Verbindungen Seite in einer neuen Browserregisterkarte.

ii. Um die Eigenschaftsdetails zu überprüfen und zu ändern, wählen Sie eine Eigenschaft aus **Eigenschaft** Spalte in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften.

iii. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Auf der Seite Service Graph-Verbindungseigenschaften.

iv. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

v. Legen Sie fest Konfigurieren Sie Verbindungseigenschaften Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

d. Testen Sie Infoblox API-Verbindung zum Importieren von Daten aus Infoblox Anwendung.

i. In Konfigurieren Sie die Verbindung Abschnitt von Service Graph Connector für Infoblox Seite auswählen **Fahren Sie Fort** .

ii. Für Testen Sie die Verbindung Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** Dient zum Öffnen der Seite „Service Graph-Verbindungen“ in einer neuen Browserregisterkarte .

iii. Wählen Sie **Verbindung testen**.

iv. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **Aktualisieren** Um zu schließen Testen Sie die Verbindung Dialogfeld und kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

v. Legen Sie fest Testen Sie die Verbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

5. Wahlweise: Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

Hinweis: Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen müssen, können Sie diesen Schritt überspringen.

a. In Fügen Sie Mehrere Instanzen Hinzu Abschnitt von Service Graph Connector für Infoblox Seite auswählen **Erste Schritte** .

b. Für Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie die Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source] aus.

d. Wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl.

e. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen, falls nicht bereits ausgewählt.

f. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um die Registerkarte zu schließen und zum geführten Setup zurückzukehren.

g. Ändern Sie den Anwendungsbereich erneut in **Service Graph Connector für Infoblox** Mithilfe der Anwendungsauswahl.

h. Legen Sie fest Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

i. Für Aktualisieren Sie Den Zugriff Für Den Geplanten Datenimport Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

j. Wählen Sie die Tabelle Geplanter Datenimport [Scheduled_Import_Set] aus.

k. Wiederholen Sie die Schritte 5.d Bis 5.g.

l. Legen Sie fest Aktualisieren Sie Den Zugriff Für Den Geplanten Datenimport Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

m. Leeren Sie den Cache für die neue Verbindung.

i. Für Leeren Sie den Cache für die Tabellen „Datenquelle“ und „geplante Datenimporte“ Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl.

iii. In **Skript ausführen** Textfeld der Seite „Hintergrundskript“: Geben Sie das folgende Skript ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Wählen Sie Aus **Skript Ausführen** Zum Ausführen des Hintergrundskripts.

Die Ausführung des Skripts kann einige Minuten dauern.

v. Wählen Sie nach der Ausführung des Skripts aus **Schließen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vi. Ändern Sie den Anwendungsbereich erneut in **Service Graph Connector für Infoblox** Mithilfe der Anwendungsauswahl.

vii. Legen Sie fest Leeren Sie den Cache für die Tabellen „Datenquelle“ und „geplante Datenimporte“ Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

n. Fügen Sie eine Standardauthentifizierungsverbindung zu dem neuen hinzu Infoblox Instanz.

i. Für Fügen Sie Eine Weitere Standardauthentifizierungsverbindung Hinzu Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Um eine neue Verbindung zu erstellen, wählen Sie aus **Verbindung Hinzufügen** .

iii. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Verbindungsinformationen“ des Fensters „Verbindung erstellen“ aus.

Verbindungsinformation

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Infoblox Verbindungsdatensatz.
Verbindungs-URL	Infoblox Basis-URL im folgenden Format: `<base-URL>` .
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers. **Hinweis:** Die Verwendung eines MID-Servers ist optional.
MID-Auswahl	Name des vom Connector verwendeten MID-Servers. (Optional) Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **MID-Server verwenden** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.
MID-Anwendung	Name der vom Connector verwendeten MID-Anwendung. (Optional) Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **MID-Server verwenden** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

iv. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Anmeldeinformationen“ des Fensters „Verbindung erstellen“ aus.

Anmeldedaten

Feld	Beschreibung
Anwendername	Infoblox Account-Anwendername, der zur Authentifizierung der Verbindungsanforderung verwendet wird.
Passwort	Passwort, das zur Authentifizierung der Verbindungsanforderung verwendet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

v. Wählen Sie Aus **Verbindung Erstellen** .

vi. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und legen Sie fest Fügen Sie Eine Weitere Standardauthentifizierungsverbindung Hinzu Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

o. Testen Sie die neu hinzugefügten Verbindungen.

i. Für Verbindungen testen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Von **Name** Wählen Sie die neue Verbindung aus.

iii. Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Starten des Testprozesses.

iv. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

Hinweis: Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

v. Legen Sie fest Verbindungen testen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

6. Konfigurieren Sie die IP-Adressverwaltungsaufgaben und Anwendergruppen.

a. Aktivieren Sie Eigenschaften, um beim Löschen oder Einfügen eines Netzwerks eine Aufgabe für die IP-Adressverwaltung zu erstellen.

i. In Konfigurieren Sie IP-Adressverwaltungsaufgaben Abschnitt von Service Graph Connector für Infoblox Seite auswählen **Erste Schritte** .

ii. Für Aktivieren Sie das Erstellen einer Aufgabe , Wählen Sie aus **Konfigurieren** Dient zum Öffnen der Seite „Aufgabe erstellen aktivieren“ in einer neuen Browserregisterkarte .

iii. Wählen Sie aus **Erstellen Sie eine Aufgabe, wenn ein Netzwerk gelöscht wird** Und **Erstellen Sie eine Aufgabe, wenn ein Netzwerk eingefügt wird** Kontrollkästchen zum Aktivieren von Eigenschaften zum Erstellen von IP-Adressverwaltungsaufgaben beim Löschen bzw. Einfügen eines Netzwerks.

iv. Wählen Sie **Speichern**.

v. Schließen Sie die Registerkarte „Aufgabenerstellungsseite aktivieren“, und kehren Sie zur Seite „geführtes Setup“ zurück.

vi. Festlegen Aktivieren Sie das Erstellen einer Aufgabe Zum Abschließen durch Auswahl **Als abgeschlossen markieren** .

b. Konfigurieren Sie die Anwendergruppe für IP-Adressverwaltungsaufgaben.

i. Für Konfigurieren Sie die Anwendergruppe für IP-Adressverwaltungsaufgaben Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** Um zu öffnen SG Infoblox-Verbindung Seite in einer neuen Browserregisterkarte .

ii. In **Verbindungsalias** Feld überprüfen und ändern Sie den Verbindungsalias.

iii. In **Aufgabenanwendergruppe** Ändern Sie die Zuweisungsgruppe für den Verbindungsalias.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Standardmäßig ist die Anwendergruppe für die IP-Adressverwaltungsaufgaben der Anwendergruppe IP-Adressverwaltung zugewiesen. Um die Standardzuweisungsgruppe zu ändern, ändern Sie die Aufgabenanwendergruppe für den Verbindungsalias.

iv. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren .

v. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die Anwendergruppe für IP-Adressverwaltungsaufgaben Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

7. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben, um Daten aus zu importieren Infoblox Anwendung.

a. In Richten Sie geplante Importaufträge ein Abschnitt von Service Graph Connector für Infoblox Seite auswählen **Erste Schritte** .

b. Für Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** Um zu öffnen Geplante Datenimporte Seite in einer neuen Browserregisterkarte .

c. Von **Name** Spalte die geplante Aufgabe auswählen, die Sie aktivieren möchten.

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 7.cBis 7.eFür jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

g. Schließen Sie Geplante Datenimporte Registerkarte „Seite“ und kehren Sie zur Seite „geführtes Setup“ zurück.

h. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** Im geführten Setup.

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Infoblox

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus abruft Infoblox. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Zugeteilte IP-Adresse [cmdb_ci_allocated_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „zugewiesene IP-Adresse“ [cmdb_ci_Allocation_ip_address] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Verwaltetes Netzwerk	managed_network
Ist Broadcast	is_broadcast

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Ist Konflikt	is_conflict
Ist DHCP	is_dhcp
Ist DNS	is_dns
Ist verwaltet	is_managed
Ist reserviert	is_reserved
Name	name

Beziehung für zugeteilte IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Zugeteilte IP-Adresse [cmdb_ci_allocated_ip_address]	Referenz	Verwaltetes Netzwerk [cmdb_ci_Managed_Network]

DNS-Alias [cmdb_ci_dns_alias]

Das folgende Attribut in der Tabelle „DNS-Alias“ [cmdb_ci_dns_alias] wird durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name

IP-Netzwerk-Subnetz [cmdb_ci_ip_Network_Subnet]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Netzwerk-Subnetz“ [cmdb_ci_ip_Network_Subnet] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Übergeordneter Pool	parent_pool
CIDR	cidr

Beziehungen, die für das IP-Netzwerk-Subnetz erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Netzwerk-Subnetz [cmdb_ci_ip_Network_Subnet]	Mitglieder::Mitglied von	Zugeteilte IP-Adresse [cmdb_ci_allocated_ip_address]
IP-Netzwerk-Subnetz [cmdb_ci_ip_Network_Subnet]	Referenz	SG-Infoblox – detailliertes Subnetzwerk [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_Detailed_Subnetzwer

IP-Pool [cmdb_ci_ip_Pool]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Pool“ [cmdb_ci_ip_Pool] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Übergeordneter Pool	parent_pool
CIDR	cidr

Verwaltetes Netzwerk [cmdb_ci_Managed_Network]

Das folgende Attribut in der Tabelle „verwaltetes Netzwerk“ [cmdb_ci_Managed_Network] wird durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name

SG-Infoblox – detailliertes Subnetzwerk [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_Detailed_Subnetzwerk]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-Infoblox – detailliertes Subnetzwerk“ [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_Detailed_Subnetzwerk] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Verbindungs-ID	connection_id
Ip-Adresse Abrufen	List_ip_address
Netzwerk	Netzwerk
Netzwerktyp	network_type
Netzwerkansicht	network_view

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Infoblox

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph Connector für Infoblox In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph Connector für Infoblox. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu Infoblox Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu Infoblox Verbindung für konfiguriert Service Graph Connector für Infoblox.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Infoblox** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

Service Graph Connector für Jamf

Verwenden Sie Service Graph Connector für Jamf Zum Abrufen von Daten aus Jamf In Ihren ServiceNow Instanz.

Die Service Graph Connector für Jamf Ruft Daten von Computern, Datenträgern, Netzwerken und Softwareanwendungen in ab ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB) Anwendung.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Versionen:
  - Jamf API v2.1.0
  - Jamf Pro-API 10.28.0
  - Jamf Pro 10.35.0
- Unterstützt ServiceNow Versionen:
  - Washington DC
  - Xanadu
  - Yokohama

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector Für verschiedene ServiceNow® Anwendungen:

- Transparenz von IT Operations Management (ITOM)
  - Detaillierte Hardware- und Softwarebestandsnachverfolgung für macOS Hardware und Apps. Die Nachverfolgung kann mit oder ohne erfolgen Software Asset Management(SAM).
  - Detaillierte Hardware- und Softwarebestandsnachverfolgung für Hardware und Apps für iPhones und iPads. Die Nachverfolgung kann mit oder ohne erfolgen Software Asset Management(SAM).
  - Compliance-Nachverfolgung für Mobilgeräte und Endanwendercomputer.
  - Erkennung von doppelten Daten bei Importen, um die Leistung nächtlicher Importe zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Software Asset Management (SAM) Und IT Asset Management (ITAM)
  - Softwarepaket- und Installationsnachverfolgung.
  - Lizenzreklamation durch Erkennung entfernter Software.
  - Nachverfolgung der Softwarenutzung.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidents, Probleme und Changes an erkannten Konfigurationselementen (Configuration Items, CI).
  - Automatische Besitzzuweisung basierend auf Top-Anwendern.

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich. Mit der Ansicht können Sie Connectors erkennen und installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv verwalten. Dient zum Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren Service Graph Connector für Jamf Verwenden SGC Central.

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung Jamf Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus dem Jamf Die Datenquelle wird zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus abruft Jamf.

Die Delta-Datensynchronisierungsfunktion ist in verfügbar Jamf Version 2,14 und höher. Sie können konfigurieren `is_delta_enabled_for_computers`Und `is_delta_enabled_for_mobiles`Verbindungseigenschaften zum Synchronisieren nur von Delta-Daten aus einem Jamf Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Datensynchronisierung in wird konfiguriert Service Graph Connector für Jamf.

Die folgenden Datenquellen sind für enthalten Jamf Anwendung:

SG-Jamf – Computer

Importiert Daten aus Computern und lädt die importierten Daten in die Bereitstellungstabelle SG-Jamf-Computer [sn_jamf_integration_sg_jamf_Computers].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-Jamf – Mac-Softwarepaket-IDs suchen

Importiert Daten aus Softwareanwendungen, die auf installiert sind macOS Geräte und lädt die importierten Daten in die Bereitstellungstabelle „SG-Jamf Lookup Mac Software Bundle IDs“ [sn_cmdb_int_util_mac_Software_bundleid_Lookup].

Hinweis: Zum Anzeigen der Herausgeberinformationen für Anwendungen, die auf installiert sind macOS Geräte: Führen Sie die Datenquelle „SG-Jamf Lookup Mac Software Bundle IDs“ aus, bevor Sie die Datenquellen „SG-Jamf Computer“ oder „SG-Jamf Mobile Devices“ ausführen.

SG-Jamf-Mobilgeräte

Importiert Daten aus Mobilgeräten und lädt die importierten Daten in die Bereitstellungstabelle SG-Jamf Mobile Devices [sn_jamf_integration_sg_jamf_mobile_Devices].

SG-Jamf – Computersoftware entfernen

Entfernt die importierten Computersoftwaredaten, die später aus der Quelle gelöscht wurden, und aktualisiert die Informationen in der Bereitstellungstabelle „SG-Jamf – Computersoftware entfernen“ [sn_jamf_integration_jamf_remove_Software].

SG-Jamf – Mobile Software

Entfernt die importierten mobilen Softwaredaten, die später aus der Quelle gelöscht wurden, und aktualisiert die Informationen in der Bereitstellungstabelle „SG-Jamf – Mobile Software entfernen“ [sn_jamf_integration_remove_mobile_Software].

SG-Jamf-Software-Nutzung

Importiert die Softwarenutzungsdetails aus dem Jamf Umgebung, um nachzuverfolgen, welche Softwaredaten selten verwendet werden, in letzter Zeit nicht ausreichend verwendet wurden oder überhaupt nicht verwendet werden, und lädt die importierten Daten in die Bereitstellungstabelle „SG-Jamf-Softwarenutzung“ [sn_jamf_integration_jamf_Software_usage]. Basierend auf den Informationen zur Softwarenutzung können Sie eine Reklamationsregel hinzufügen, um Nutzungsdatensätze zusammenzufassen und nicht verwendete Softwaregeräte zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Software-Reklamationsregeln .

Hinweis: Die Datenquelle SG-Jamf Software Usage ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Software Asset Management Professional“ (com.snc.samp) auf Ihrem aktiviert ist ServiceNow Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Software Asset Management anfordern .

Die importierten Daten werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- CI-Beziehung [cmdb_rel_ci]
- Computer [cmdb_ci_computer]
- Datenträger [cmdb_ci_disk]
- Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Drucker [cmdb_ci_printer]
- Seriennummer [cmdb_serial_number]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_SW_install] (wenn die SAM-Anwendung installiert ist.)
- Softwareinstanz [cmdb_Software_instance] (wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Software [cmdb_ci_spkg] (wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Softwarenutzung [samp_SW_usage]

Hinweis: Für die Datenquellen „Computer“ [cmdb_ci_Computer] und „Handrechergerät“ [cmdb_ci_Handheld_Computing], wenn Sie mehrere erstellt haben Jamf Instanzen und wenn Sie wissen möchten, woher die CIs stammen, können Sie die Herkunft aus identifizieren **Schlüssel** Und **Wert** Spalten. Darüber hinaus können Sie die Felder Jamf-Erweiterungsattribute [sn_jamf_integration_Extension_Attribute] und neueste Discovery [Last_detected] in beiden Datenquellen anzeigen. Wenn Sie mehrere Instanzen konfigurieren möchten, befolgen Sie die Schritte in Konfigurieren Service Graph Connector für Jamf Mit dem geführten Setup In Schritt 4.

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus gespeichert werden Jamf Anwendung, siehe CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Jamf.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Konfigurieren Service Graph Connector für Jamf Verwenden SGC Central

Verwenden Sie das Playbook, das mit verfügbar ist SGC Central Anwendung zum Einrichten von Service Graph Connector für Jamf Zum Abrufen Jamf Daten in CMDB.

Vorbereitungen

Installieren Service Graph Connector für Jamf Version 2.13.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Wenn Sie Client-Anmeldeinformationen für die Authentifizierung verwenden, erhalten Sie die OAuth-Anmeldeinformationen von Ihrem Jamf Administrator. Notieren Sie sich die folgenden Details:

- Anwendungs-ID (Client)
- Geheimer Clientschlüssel

Bei Verwendung der Authentifizierung von Client-Anmeldeinformationen in Jamf Pro müssen Sie die Funktionalität „API-Rollen und Clients“ verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter API-Rollen und Clients Abschnitt in Jamf Dokumentation. Beim Erstellen eines neuen API-Clients in Jamf Umgebung, die **Lebensdauer des Zugriffstokens** Das Feld im Formular zum Erstellen eines Clients ermöglicht das Festlegen, wie lange das Token gültig bleibt. Der Standardwert ist 60 Sekunden, aber aufgrund von ServiceNow AI Platform Einschränkungen, der Wert muss auf mehr als festgelegt werden 60 Sekunden. Tokenlebensdauer wird auf festgelegt 3600 Sekunden (1 Stunde) helfen, potenzielle Probleme zu vermeiden.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Verbindung erstellen** .

   Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus Jamf Connector-Typ und dann auswählen **Verbindung erstellen** .
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur während des erstmaligen Setups erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

6. Bestimmen Sie den Typ der Authentifizierung für Jamf Verbindung.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Wählen Sie die Aliasvorlage aus** Aktivität. Erweitern Sie bei Bedarf **Setup** Phase zum Auswählen einer Aktivität.

   b. Wählen Sie eine Aliasvorlage für die Verbindung aus.

   - **SG-Jamf OAuth-Verbindung** : Wählen Sie diese Option aus, wenn OAuth- oder Client-Anmeldeinformationen für die Authentifizierung verwendet werden.
   - **SG-Jamf – Standardverbindung** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die Standardauthentifizierung oder das Bearer-Token verwenden.

   c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

7. Geben Sie Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung zum Importieren von Daten.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren und testen Sie die Verbindung** Aktivität.

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   - Wenn **SG-Jamf OAuth-Verbindung** Vorlage ist ausgewählt. Geben Sie die Details wie in der folgenden Tabelle angezeigt ein.

OAuth-Verbindungsinformationen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Jamf Verbindungsdatensatz.
Verbindungs-URL	Basis-URL für die Verbindung mit Jamf API.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung mit der Anwendung herzustellen. Lassen Sie den Feldwert unverändert.
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) von Jamf Client-Anwendung wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt. **Hinweis:** Überprüfen Sie, ob Jamf Client verfügt über Leseberechtigungen für **Computer** Und **Mobilgeräte** Kategorien in Jamf.
OAuth-Client-Geheimnis	Geheimer Client-Schlüssel von Jamf Client-Anwendung wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers. **Hinweis:** Die Verwendung eines MID-Servers ist optional.
Mid-Auswahl	Name des vom Connector verwendeten MID-Servers. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **MID-Server verwenden** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

- Wenn **SG-Jamf – Standardverbindung** Vorlage ist ausgewählt. Geben Sie die Details wie in der folgenden Tabelle angezeigt ein.

Grundlegende Verbindungsinformationen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Jamf Verbindungsdatensatz.
Verbindungs-Host	Zielhostwert, der von der Verbindung verwendet wird. **Hinweis:** Aktualisieren Sie **Host** Feld mit Ihrem Jamf Basis-URL oder IP-Adresse. Beispiel: `demojamfhost.com` Oder `127.0.0.1` .
Anwendername	Anwendername, der zur Authentifizierung der HTTP- oder HTTPS-Anforderung verwendet wird, wenn dieses Standardauthentifizierungsprofil aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Überprüfen Sie, ob Jamf Anwender hat Leseberechtigungen für **Computer** Und **Mobilgeräte** Kategorien in Jamf.
Passwort	Passwort, das zur Authentifizierung der HTTP- oder HTTPS-Anforderung verwendet wird, wenn dieses Standardauthentifizierungsprofil aktiviert ist.
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers. **Hinweis:** Die Verwendung eines MID-Servers ist optional.
Mid-Auswahl	Name des vom Connector verwendeten MID-Servers. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **MID-Server verwenden** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

c. Wählen Sie Aus **Verbindung erstellen und testen** .

d. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

8. Wahlweise: Legen Sie Konfigurationseigenschaften für die Verbindung fest, auf die zugegriffen werden soll Jamf Ressourcen.

Hinweis: Um diesen Schritt zu überspringen, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** Für **Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest** Aktivität. Wenn Sie diesen Schritt überspringen, werden die Standardwerte der Eigenschaften berücksichtigt.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest** Aktivität.

b. Legen Sie die Felder für Konfigurationseigenschaften wie in der folgenden Tabelle beschrieben fest.

Eigenschaftskonfiguration

Feld	Beschreibung
Nur verwaltete Anwendungsdatensätze importieren	Option, den Import nur auf verwaltete Anwendungsdatensätze zu beschränken. **Hinweis:** Wenn **Importieren Sie nur verwaltete Anwendungsdatensätze** Das Kontrollkästchen ist deaktiviert. Das Standardverhalten besteht darin, alle Anwendungsdatensätze zu importieren.
JAMF Pro API verwenden	Option zum Aktivieren der Verwendung von Jamf Pro-API zum Abfragen von Computerdatensätzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn **Verwenden Sie DIE JAMF Pro-API** Das Kontrollkästchen ist aktiviert, der Connector verwendet Jamf Pro-API, die Paginierung von Antwortdaten und eine verbesserte Leistung im Vergleich zum bietet Jamf Klassische API.

c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

9. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

b. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** .

c. Wählen Sie aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

d. Wählen Sie **Speichern**.

e. Wiederholen Sie die Schritte von 9.bBis 9.dFür jeden Auftrag, der auf der Seite angezeigt wird.

f. Wählen Sie **Fortsetzen**.

10. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie die Verbindungserstellung** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung erstellt wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Jamf

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Jamf

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Jamf

Konfigurieren Service Graph Connector für Jamf Mit dem geführten Setup

Richten Sie Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und geplante Aufgaben für den Import ein Jamf Daten in Ihrem Configuration Management Database (CMDB).

Vorbereitungen

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Ein nicht lizenziertes Plugin, das nach Bedarf Berechnungslogik für den SU-Verbrauch enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .
- Jamf Klassische API-Version 10.x.

Wenn Sie Client-Anmeldeinformationen für die Authentifizierung verwenden, erhalten Sie die OAuth-Anmeldeinformationen von Ihrem Jamf Administrator. Notieren Sie sich die folgenden Details:

- Anwendungs-ID (Client)
- Geheimer Clientschlüssel

Bei Verwendung der Authentifizierung von Client-Anmeldeinformationen in Jamf Pro müssen Sie die Funktionalität „API-Rollen und Clients“ verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter API-Rollen und Clients Abschnitt in Jamf Dokumentation. Beim Erstellen eines neuen API-Clients in Jamf Umgebung, die **Lebensdauer des Zugriffstokens** Das Feld im Formular zum Erstellen eines Clients ermöglicht das Festlegen, wie lange das Token gültig bleibt. Der Standardwert ist 60 Sekunden, aber aufgrund von ServiceNow AI Platform Einschränkungen, der Wert muss auf mehr als festgelegt werden 60 Sekunden. Tokenlebensdauer wird auf festgelegt 3600 Sekunden (1 Stunde) helfen, potenzielle Probleme zu vermeiden.

Erforderliche Rollen: administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Jamf** > **Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ die Option aus **Erste Schritte** .
3. Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest.

   a. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für Jamf im Abschnitt Konfigurationseigenschaften festlegen die Option aus **Konfigurieren Sie die Größenbeschränkung für JSON-Daten** .

   b. Für Konfigurieren Sie die Größenbeschränkung für JSON-Daten Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

   c. Wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

   d. Legen Sie fest Com.Glide.transform.JSON.max-partiell-length Systemeigenschaftswert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine Systemeigenschaft zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** Und geben Sie ein `Com.Glide.transform.JSON.max-partiell-length` Als Name und `65536` Als Wert der Eigenschaft.
- Wenn *`com.glide.transform.json.max-partial-length`*Eigenschaft ist bereits vorhanden. Stellen Sie sicher, dass ihr Wert auf festgelegt ist `65536` .

e. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die Größenbeschränkung für JSON-Daten Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

4. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und die HTTP-Verbindung zum Senden von Anforderungen an den Jamf API.

a. Geben Sie die Authentifizierungsdetails für Standard- oder Bearer-Token ein.

Wichtig: Überspringen Sie diesen Schritt, wenn Sie Client-Anmeldeinformationen für die Authentifizierung verwenden, und fahren Sie stattdessen mit Schritt fort 4.c.

i. Für Konfigurieren Sie die Jamf-Authentifizierung: Standard- oder Bearer-Token-Authentifizierung Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Anmeldeinformationsformular für die Standardauthentifizierung

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name dieser Authentifizierungskonfiguration.
Anwendername	Anwendername, der zur Authentifizierung der HTTP- oder HTTPS-Anforderung verwendet wird, wenn dieses Standardauthentifizierungsprofil aktiviert ist. **Hinweis:** Überprüfen Sie, ob Jamf Anwender hat Leseberechtigungen für **Computer** Und **Mobilgeräte** Kategorien in Jamf.
Passwort	Passwort, das zur Authentifizierung der HTTP- oder HTTPS-Anforderung verwendet wird, wenn dieses Standardauthentifizierungsprofil aktiviert ist.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die Jamf-Authentifizierung: Standard- oder Bearer-Token-Authentifizierung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

b. Konfigurieren Sie Jamf HTTP-Verbindung.

Wichtig: Überspringen Sie diesen Schritt, wenn Sie Client-Anmeldeinformationen für die Authentifizierung verwenden, und fahren Sie stattdessen mit Schritt fort 4.c.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Für Konfigurieren Sie die Jamf-HTTP-Verbindung Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „HTTP(s)-Verbindung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung
Anmeldeinformation	Von dieser Verbindung verwendeter Anmeldeinformationswert.
Verbindungsalias	Verbindungswert, der verwendet wird, um auf die Verbindung zu verweisen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HTTP-Verbindung.
Domäne	Domäne, die die Verbindung enthält.
URL-Builder	Option, mit der das System die Verbindungs-URL erstellen kann.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL für die Verbindung. Sie können entweder manuell eine URL eingeben oder den URL-Generator verwenden, um die Verbindungszeichenfolge zu erstellen. **Hinweis:** Sie können den nicht ändern **Verbindungs-URL** Feld, wenn Sie auswählen **URL-Generator** Kontrollkästchen.
Gegenseitige Authentifizierung	Option zum Festlegen der Verbindung mit gegenseitiger Authentifizierung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **URL-Generator** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.
Protokoll	Zugrunde liegendes Protokoll, das von der Verbindung verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **URL-Generator** Das Kontrollkästchen ist aktiviert. **Hinweis:** Aktualisieren Sie **Protokoll** Feld, wenn Sie etwas anderes als verwenden `https` .
MID-Server verwenden	Option zum Auswählen eines MID-Servers, der diese HTTP-Verbindung sendet. Die Verwendung eines MID-Servers ist nicht mit der gegenseitigen Authentifizierung kompatibel.
Verbindungszeitüberschreitung	Anzahl der Millisekunden, die das System auf eine erfolgreiche Hostverbindung wartet. Wenn während dieser Zeit keine erfolgreiche Verbindung auftritt, tritt eine Zeitüberschreitung der Verbindungsanforderung auf. Lassen Sie dieses Feld leer, um den Standard-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Zeitüberschreitungswert für Verbindungen zu verwenden.
Host	Zielhostwert, der von der Verbindung verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **URL-Generator** Das Kontrollkästchen ist aktiviert. **Hinweis:** Aktualisieren Sie **Host** Feld mit Ihrem Jamf Basis-URL oder IP-Adresse. Beispiel: `demojamfhost.com` Oder `127.0.0.1` .
Standardport überschreiben	Zielwertport, der von der Verbindung verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **URL-Generator** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.
Basispfad	Basispfad für HTTPS-Verbindung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **URL-Generator** Das Kontrollkästchen ist aktiviert. **Hinweis:** Zur Verwendung von Jamf Pro-API, die **Basispfad** Feld muss leer sein. Löschen Sie daher einen beliebigen Wert in **Basispfad** Feld.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die Jamf-HTTP-Verbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

c. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Client-Authentifizierung.

Wichtig: Überspringen Sie diesen Schritt, wenn Sie ein Standard-Token für die Authentifizierung verwenden, und fahren Sie stattdessen mit Schritt fort 4.a.

i. Für Konfigurieren Sie die Jamf-Authentifizierung: Client-Anmeldeinformationen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Für die SG-Jamf-OAuth-Verbindung die Standardverbindung.

iii. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Verbindungsinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ aus.

Verbindungsinformation

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Jamf Verbindungsdatensatz. `SG-Jamf OAuth-Verbindung` Ist der standardmäßige Aliasname für Anmeldeinformationen und ist schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Verbindungs-URL	Basis-URL für die Verbindung mit Jamf API. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung mit der Anwendung herzustellen. Lassen Sie den Feldwert unverändert.

iv. (Optional) wenn ein MID-Server für erforderlich ist Jamf Serververbindung, wählen Sie aus **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen. Wählen Sie dann entsprechend die Felder im Zusammenhang mit dem MID-Server aus.

v. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Anmeldeinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ aus.

Anmeldedaten

Feld	Beschreibung
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) von Jamf Client-Anwendung wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt. **Hinweis:** Überprüfen Sie, ob Jamf Client verfügt über Leseberechtigungen für **Computer** Und **Mobilgeräte** Kategorien in Jamf.
OAuth-Client-Geheimnis	Geheimer Client-Schlüssel von Jamf Client-Anwendung wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.

d. Testen Sie die Verbindung.

i. Für Verbindung testen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Überprüfen Sie die Eigenschaften in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Eigenschaften in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften des Verbindungsdatensatzes können geändert werden. Schließen Sie das geführte Setup ab, überprüfen Sie die Eigenschaftsbeschreibungen, und befolgen Sie die Anweisungen sorgfältig, bevor Sie Änderungen daran vornehmen.

- Legen Sie für die Standardauthentifizierung fest *auth_type*Eigenschaftswert bis `Standard` (Gilt nur für Jamf Versionen niedriger als 10.35. Beachten Sie das Jamf Die Standardauthentifizierung wird nicht mehr unterstützt und für alle Instanzen ab deaktiviert Jamf Version 11.5).
- Legen Sie für die Bearer-Token-Authentifizierung fest *auth_type*Eigenschaftswert bis `Bearer` (Verfügbar in Jamf Version 10,35 oder höher).
- Legen Sie für die Authentifizierung von Client-Anmeldeinformationen (OAuth 2,0) fest *auth_type*Eigenschaftswert bis `oauth` (Verfügbar in Jamf Version 10,49 oder höher).
- Wenn kein Authentifizierungstyp ausgewählt ist, verwendet der Connector standardmäßig die Authentifizierung mit dem Bearer-Token.

iii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auswählen **Laden Sie 20 Datensätze Im Test** Zugehöriger Link.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

Hinweis: Die Verbindung ist erfolgreich, wenn **HTTP-Status** Ist **200** . Wenn in etwas angezeigt wird **Fehlercode** Und **Fehlermeldung** Felder, dann ist die Verbindung fehlgeschlagen, und weitere Problembehandlungen sind erforderlich. Nicht auswählen **Alle Datensätze Laden** Während dieses Setups.

iv. Legen Sie fest Testen Sie die Verbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

5. Wahlweise: Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

Hinweis: Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen müssen, können Sie diesen Schritt überspringen.

a. In Fügen Sie Mehrere Instanzen Hinzu Abschnitt von Service Graph Connector für Jamf Seite auswählen **Erste Schritte** .

b. Aktivieren Sie die Erstellung von Datenquellen für die neue Jamf Verbindung.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source] verfügen.

ii. Für Aktualisieren Sie den Datenquellenzugriff Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

iv. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vi. Wählen Sie das zurück-Symbol (<), um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus **Service Graph Connector für Jamf** Anwendungsbereich.

viii. Legen Sie fest Aktualisieren Sie den Datenquellenzugriff Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren**

c. Aktivieren Sie die Erstellung eines geplanten Datenimportauftrags für den neuen Jamf Verbindung.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Geplanter Datenimport“ [scheduled_Import_Set] verfügen.

ii. Für Aktualisieren Sie den Zugriff auf den geplanten Datenimport Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

iv. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Geplanter Datenimport“, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Wählen Sie das zurück-Symbol (<), um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus **Service Graph Connector für Jamf** Anwendungsbereich.

viii. Legen Sie fest Aktualisieren Sie den Zugriff auf den geplanten Datenimport Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

d. Wählen Sie den Authentifizierungstyp für die neue Verbindung aus.

Hinweis: Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus **Service Graph Connector für Jamf** Anwendungsbereich.

i. Für Wählen Sie den Authentifizierungstyp für die neue Verbindung aus Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie Aus **sn_jamf_integrate.auth_type** Von **Name** Spalte.

iii. Legen Sie fest *`sn_jamf_integrate.auth_type`*Eigenschaft für einen der folgenden Werte:

- `Standard` : Standardauthentifizierung, die einen Anwendernamen und ein Passwort verwendet.
- `Bearer` : Bearer-Token-Authentifizierung, die einen Anwendernamen und ein Passwort zum Abrufen eines Bearer-Tokens verwendet.
- `oauth` : Authentifizierung mit Client-Anmeldeinformationen, die eine Client-ID und einen geheimen Clientschlüssel zur Authentifizierung über OAuth 2,0 verwendet.

iv. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup.

v. Legen Sie fest Wählen Sie den Authentifizierungstyp für die neue Verbindung aus Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

e. Fügen Sie eine weitere Verbindung hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Überprüfen Sie, ob **Service Graph Connector für Jamf** Der Anwendungsbereich ist in der Anwendungsauswahl ausgewählt.

i. Für Fügen Sie eine weitere Verbindung hinzu Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. In Flow Designer, Wählen Sie aus **Verbindung Hinzufügen** .

iii. Füllen Sie die Felder basierend auf dem Authentifizierungstyp im Formular aus.

Hinweis:

- Verwenden Sie für eine auf Basis- oder Bearer-Token-Authentifizierung basierende Verbindung nicht https:// In **Verbindungs-Host** Feld. Beispiel für den Hostwert der Verbindung: test.jamfcloud.com .
- Für authentifizierungsbasierte Verbindung mit Client-Anmeldeinformationen schließen https:// In **Verbindungs-URL** Feld. Beispiel-Verbindungs-URL-Wert: https://test.jamfcloud.com .

iv. Wählen Sie je nach Authentifizierungstyp die Schaltfläche aus, um die Verbindung zu erstellen.

v. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup.

vi. Legen Sie fest Fügen Sie eine weitere Verbindung hinzu Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

f. Bei Verwendung von Jamf Pro-API , Jamf Pro 10,35 oder höher oder beides, geben Sie an Jamf Pro-Version und API.

i. Für Wählen Sie JAMF Pro-Version und -API aus Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. In **Verwenden Sie DIE JAMF Pro-API** Ändern Sie für die von Ihnen erstellte Verbindung den Wert aus **Falsch** Bis **Wahr** Zur Verwendung von Jamf Pro-API Anstelle der klassischen API.

iii. Aktualisieren Sie **Jamf Pro 10,35 oder höher** Spaltenwert bis **Wahr** Bei Verwendung von Jamf Pro 10,35 oder höher.

Hinweis: Mit **Jamf Pro 10,35 oder höher** Spaltenwert auf festgelegt **Wahr** , Die Bearer-Token-Authentifizierung wird zur Authentifizierung von verwendet Jamf API. Andernfalls wird die Standardauthentifizierung verwendet.

iv. Legen Sie fest Wählen Sie JAMF Pro-Version und -API aus Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

g. Testen Sie die neuen Verbindungen.

i. Für Testen Sie neue Verbindungen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie den Namen der Verbindung aus, die Sie testen möchten.

iii. Wählen Sie aus, um die Datenquellenkonfiguration zu validieren **Laden Sie 20 Datensätze Im Test** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn bei einem der Tests ein Fehlercode, eine Meldung oder ein Fehlerzeichen angezeigt wird, ist die Verbindung fehlgeschlagen, und weitere Problembehandlungen sind erforderlich.

iv. Legen Sie fest Testen Sie neue Verbindungen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

6. Richten Sie die geplanten Importaufträge ein.

a. Für Konfigurieren Sie geplante Aufgaben Aufgabe in Richten Sie geplante Importaufträge ein Abschnitt auswählen **Konfigurieren** .

b. Wählen Sie die geplante Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten.

Hinweis: Standardmäßig wird die geplante Aufgabe SG-Jamf Mobilgeräte automatisch auf festgelegt **Aktiv** Und führt die geplante SG-Jamf-Computer-Aufgabe als übergeordnetes Element aus.

c. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren der geplanten Aufgabe.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

e. Wiederholen Sie die Schritte 6.bBis 6.dFür jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

f. Legen Sie fest Konfigurieren Sie geplante Aufgaben Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** Im geführten Setup.

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Jamf

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus abruft Jamf. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_Computer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	name
Seriennummer	serial_number
Anzahl der CPU-Kerne	cpu_core_count
CPU-Anzahl	cpu_count
CPU-Name	CPU-Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Typ	cpu_type
DNS-Domäne	dns_domain
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Neuester Discovery-Scan	last_discovered
BS-Service Pack	os_service_pack
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram
Modell-ID	model_id
Zugewiesen an	assigned_to
Hersteller	manufacturer
Betriebssystem	os

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_ci_computer]	Enthält::Enthalten in	Datenträger [cmdb_ci_disk]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	SG-Jamf-Erweiterungsattribute [sn_jamf_integration_Extension_attributes]

Datenträger [cmdb_ci_disk]

Die folgenden Attribute in der Datenträgertabelle [cmdb_ci_Disk] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Hersteller	manufacturer
Computer	Computer
Modell-ID	model_id
Name	name
Seriennummer	serial_number
Neuester Discovery-Scan	last_discovered
Größe in Byte	size_bytes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für Datenträger erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Datenträger [cmdb_ci_disk]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Handheld-Computergerät“ [cmdb_ci_Handheld_Computing] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Beschreibung	short_description
Anbieter	carrier
Name	name
Seriennummer	serial_number
Datenträger-Spae (GB)	disk_space
ICCID	iccid
IMEI	imei
MEID	meid
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
Telefonnummer	phone_number
Stammzugriff	root_access
Hersteller	manufacturer
Zugewiesen an	assigned_to
Modell-ID	model_id

Beziehungen, die für ein Handcomputer-Gerät erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]	Referenz	SG-Jamf-Erweiterungsattribute [sn_jamf_integration_Extension_attributes]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Neuester Discovery-Scan	last_discovered
Name	name
Nic	nic

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	name
Discovery-Quelle	discovery_source
Neuester Discovery-Scan	last_discovered

Beziehungen, die für den Netzwerkadapter erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Drucker [cmdb_ci_printer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Drucker“ [cmdb_ci_printer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
IP-Adresse	ip_address
Neuester Discovery-Scan	last_discovered

Seriennummer [cmdb_serial_number]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Für Seriennummer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]

SG-Jamf-Erweiterungsattribute [sn_jamf_integration_Extension_attributes]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-Jamf-Erweiterungsattribute“ [sn_jamf_integration_Extension_attributes] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Erweiterungsattribute	extension_attributes

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Software Asset Management(SAM) Anwendung ist nicht installiert :

Attributbezeichnung	Attributname
Version	Version

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Hersteller	manufacturer
Schlüssel	key
Name	name

Beziehung für Software erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn die SAM-Anwendung installiert ist :

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Anzeigename	display_name
Installiert auf	installed_on
Zuletzt gescannt	last_scanned
Herausgeber	publisher
Version	Version

Beziehung für Softwareinstallation erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist :

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Installiert auf	installed_on

Beziehungen, die für die Softwareinstanz erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für die Softwareinstanz erstellt wurden (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Jamf

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph Connector für Jamf In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph Connector für Jamf. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu Jamf Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu Jamf Verbindung für konfiguriert Service Graph Connector für Jamf.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Jamf** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

Datensynchronisierung in wird konfiguriert Service Graph Connector für Jamf

Sie können die Verbindungseigenschaften für die Synchronisierung nur von Delta-Daten aus einem konfigurieren Jamf Instanz.

Die Delta-Datensynchronisierungsfunktion ist in verfügbar Jamf Version 2,14 und höher. Der -Connector bietet die Möglichkeit, nur Delta-Daten aus einem zu importieren Jamf Instanz. Wenn die Delta-Synchronisierung aktiviert ist, der Importprozess von Jamf Daten sind schneller, da der Connector nur die Änderungen in importiert Jamf Daten. Die **Zeit des letzten erfolgreichen Imports** Das Feld einer Datenquelle zeigt den Zeitstempel der letzten erfolgreichen Abrufanlage an. Der Delta-Abrufzeitraum wird berechnet, indem das Datum und die Uhrzeit der letzten erfolgreichen Ausführung vom aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit abgezogen werden, d. h. Delta-Zeitraum = Aktuelles Datum/Zeitstempel – Datum/Zeitstempel des letzten Erfolgsimports.

Die -Anwendung enthält `is_delta_enabled_for_computers`Und `is_delta_enabled_for_mobiles`Verbindungseigenschaften zum Aktivieren der Delta-Synchronisierung für Computer und Mobilgeräte. Standardmäßig ist `is_delta_enabled_for_computers`Und `is_delta_enabled_for_mobiles`Eigenschaften

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sind auf festgelegt Falsch . Um die Delta-Datensynchronisierung zu aktivieren, legen Sie diese Eigenschaften auf fest Wahr .

Hinweis:

- Die *is_delta_enabled_for_computers*Verbindungseigenschaft ist nur verfügbar, wenn *use_jamf_pro_api*Eigenschaft ist auf festgelegt Wahr .
- Die *is_delta_enabled_for_mobiles*Verbindungseigenschaft ist nur verfügbar, wenn *use_jamf_mobile_pro_api*Eigenschaft ist auf festgelegt Wahr .

Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für Jamf -Eigenschaften.

Wenn Sie vollständige Daten aus importieren möchten Jamf-Instanz müssen Sie deaktivieren *is_delta_enabled_for_computers*Und *is_delta_enabled_for_mobiles*Eigenschaften, indem diese Eigenschaften auf festgelegt werden Falsch . Weitere Informationen finden Sie unter Deaktivieren Sie die Delta-Synchronisierung.

Hinweis: Wenn der vollständige Import von Daten abgeschlossen ist, legen Sie fest *is_delta_enabled_for_computers*Und *is_delta_enabled_for_mobiles*Eigenschaften zurück zu Wahr Um Delta-Daten später abzurufen. Wenn Sie die Eigenschaften auf festgelegt lassen Falsch , Bei jedem Abruf werden vollständige Daten importiert, was beträchtliche Zeit in Anspruch nimmt.

Deaktivieren Sie die Delta-Synchronisierung

Deaktivieren Sie die Delta-Synchronisierung, um alle zu importieren Jamf Daten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Delta-Datensynchronisierungsfunktion ist in verfügbar Jamf Version 2,14 und höher.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Jamf** > **Verbindungen**an.
2. Öffnen Sie in der Liste der Verbindungen die Verbindung, für die Sie die Delta-Synchronisierung deaktivieren möchten.

   Die Verbindungseigenschaften werden in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften angezeigt.

   - Um die Delta-Synchronisierung für Computer zu deaktivieren, öffnen Sie *is_delta_enabled_for_computers*Eigenschaft.
   - Um die Delta-Synchronisierung für Mobilgeräte zu deaktivieren, öffnen Sie *is_delta_enabled_for_mobiles*Eigenschaft.
3. In **Wert** Feld eingeben Falsch .
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Service Graph Connector für Jamf -Eigenschaften

Service Graph Connector für Jamf Eigenschaften steuern das Verhalten des Connectors.

Verbindungseigenschaften

Diese Verbindungseigenschaften sind für verfügbar Service Graph Connector für Jamf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Navigieren Sie zu , um die Tabelle „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_connection_property] für den Connector zu öffnen **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Jamf** > **Verbindungen**, Und wählen Sie den Verbindungsnamen aus. Die Verbindungseigenschaften werden in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften angezeigt.

Verbindungseigenschaften für Service Graph Connector für Jamf

Eigenschaft	Beschreibung
auth_type	Legen Sie die Eigenschaft auf fest `Standard` Dient zur Verwendung der Standardauthentifizierung für die Verbindung. Dieser Authentifizierungstyp verwendet einen Anwendernamen und ein Passwort. Legen Sie die Eigenschaft auf fest `oauth` Dient zur Verwendung der Client-Anmeldeinformationen (OAuth 2,0)-Authentifizierung für die Verbindung. Dieser Authentifizierungstyp verwendet eine Client-ID und einen geheimen Client-Schlüssel. Der standardmäßige Authentifizierungstyp des Bearer-Tokens verwendet einen Anwendernamen und ein Passwort, um ein Token für nachfolgende Verbindungsanforderungen abzurufen. • Typ: Standard | Bearer | oauth • Standardwert: `Bearer` **Hinweis:** • Für eine OOB-Standardverbindung kann einer der drei Authentifizierungstypen verwendet werden. • Für zusätzliche Verbindungen (Mehrinstanz) können nur die Authentifizierungstypen „Basic“ und „Bearer“ verwendet werden. Um den Authentifizierungstyp Client-Anmeldeinformationen (OAuth 2,0) zu verwenden, befolgen Sie das geführte Setup, um Anmeldeinformationen für die Client-Authentifizierung für die Verbindung zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Service Graph Connector für Jamf Mit dem geführten Setup.
Import_Managed_Apps_only	Legen Sie die Eigenschaft auf fest `Wahr` Dient zum Importieren nur verwalteter Anwendungsdatensätze. Wenn die Eigenschaft auf festgelegt ist `Falsch` , Alle Anwendungsdatensätze werden importiert. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: `false`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungseigenschaften für Service Graph Connector für Jamf (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Is_delta_enabled_for_Computers	Legen Sie die Eigenschaft auf fest `Wahr` Damit die SG-Jamf Computers-Datenquelle nur die Änderungen (Delta) zwischen aufeinanderfolgenden Importen abrufen kann. Wenn die Eigenschaft auf festgelegt ist `Falsch` , Bei jedem Abruf wird ein vollständiger Import durchgeführt. **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist nur verfügbar, wenn *`use_jamf_pro_api`*Eigenschaft ist auf festgelegt `Wahr` . • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: `false` Weitere Informationen finden Sie unter Datensynchronisierung in wird konfiguriert Service Graph Connector für Jamf.
Is_delta_enabled_for_mobile	Legen Sie die Eigenschaft auf fest `Wahr` Damit die Datenquelle SG-Jamf Mobilgeräte nur die Änderungen (Delta) zwischen aufeinanderfolgenden Importen abrufen kann. Wenn die Eigenschaft auf festgelegt ist `Falsch` , Bei jedem Abruf wird ein vollständiger Import durchgeführt. **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist nur verfügbar, wenn *`use_jamf_mobile_pro_api`*Eigenschaft ist auf festgelegt `Wahr` . • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: `false` Weitere Informationen finden Sie unter Datensynchronisierung in wird konfiguriert Service Graph Connector für Jamf.
Verwenden Sie_jamf_mobile_pro_api	Legen Sie die Eigenschaft auf fest `Wahr` Zur Verwendung von Jamf Pro-API für Abfragen Jamf Mobilgerätedatensätze. Legen Sie die Eigenschaft auf fest `Falsch` Zur Verwendung von Jamf Klassische API. **Hinweis:** Die Jamf Pro-API wird von unterstützt Jamf Version 11,4 und höher. Die Jamf Die Pro-API unterstützt die Paginierung von Antwortdaten und bietet eine Leistungsverbesserung im Vergleich zu Jamf Klassische API. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: Null

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungseigenschaften für Service Graph Connector für Jamf (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Verwenden Sie_jamf_pro_api	Legen Sie die Eigenschaft auf fest Falsch Zur Verwendung von Jamf Klassische API anstelle von Jamf Pro-API für Abfragen Jamf Mobilgerätedatensätze. Wenn die Eigenschaft auf festgelegt ist Wahr , Jamf Die Pro-API wird zum Abfragen verwendet Jamf Mobilgerätedatensätze. **Hinweis:** Die Jamf Pro-API wird von unterstützt Jamf Version 11,4 und höher. Die Jamf Die Pro-API unterstützt die Paginierung von Antwortdaten und bietet eine Leistungsverbesserung im Vergleich zu Jamf Klassische API. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true

Service Graph Connector für Microsoft Azure

Verwenden Sie Service Graph Connector für Microsoft Azure Zum Abrufen von Daten aus Microsoft Azure In Ihren CMDB.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

Unterstützt ServiceNow Versionen:

- Xanadu
- Yokohama
- Zurich

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector:

- Transparenz von Cloud-Ressourcen, -Beziehungen und -Status nahezu in Echtzeit.
- Service-ITAM/SAM-Ergebnisse durch umfassende Discovery von Anwendungen.

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich. Mit der Ansicht können Sie Connectors erkennen und installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv verwalten. Dient zum Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft Azure Verwenden SGC Central.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung Microsoft Azure Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus dem Azure Datenquellen werden zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow® CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus abruft Azure. Die Daten werden in Bereitstellungstabellen geladen und dann in die Zieltabellen eingefügt.

In der folgenden Tabelle sind die Datenquellen, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen als aufgeführt CMDB CI und nicht- CMDB Klassen für Azure.

Datenzuordnung für Azure

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
SG-Azure – Abonnements	SG Azure-Abonnements [sn_sg_Azure_integ_Subscriptions]	Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Schlüsselwert
SG-Azure – Aktualisierung des Rechenzentrums	SG-Azure – Rechenzentrumsaktualisierung [sn_sg_Azure_integ_Datacenter_Updation]	Azure-Rechenzentrum
SG-Azure – Ressourcengruppen	SG-Azure-Ressourcengruppe [sn_sg_Azure_integ_resource_groups]	Ressourcengruppe Schlüsselwert
SG-Azure – Verfügbarkeitszone	SG-Azure-Verfügbarkeitssätze [sn_sg_Azure_integ_Availability_Sets]	Verfügbarkeitszone Schlüsselwert
SG-Azure – Speichervolume	SG-Azure – Speichervolume [sn_sg_Azure_integ_Storage_Volume]	Speicher-Laufwerk Schlüsselwert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Azure (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
SG-Azure – Lastenausgleichsmodule	SG-Azure – Lastenausgleichsmodule [sn_sg_Azure_integ_load_Balancers]	Cloud-Lastenausgleichsmodul Cloud LB IPAddress Schlüsselwert
SG-Azure – Netzwerk	SG-Azure Netzwerk [sn_sg_Azure_integ_Network]	Cloud-Netzwerk Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Cloud-Subnetz Schlüsselwert
SG-Azure – Öffentliche IP-Adresse	SG-Azure – öffentliche IP-Adresse [sn_sg_Azure_integ_public_ip_address]	Öffentliche Cloud-IP-Adresse Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle Cloud-Lastenausgleichsmodul Cloud LB IPAddress Schlüsselwert
SG-Azure – Sicherheitsgruppe	SG-Azure-Sicherheitsgruppe [sn_sg_Azure_integ_Security_Group]	Sicherheitsgruppe berechnen Schlüsselwert
SG-Azure – Speicher-Accounts	SG-Azure – Speicheraccounts [sn_sg_Azure_integ_Storage_Accounts]	Cloud-Speicherkonto Schlüsselwert
SG-Azure – Virtuelle Maschinen	SG-Azure – virtuelle Maschine [sn_sg_Azure_integ_Virtual_Machine]	VM-Instanz Bild Linux-Server Server Windows-Server

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Azure (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
		Schlüsselwert
SG-Azure – Netzwerkschnittstelle	SG-Azure-Netzwerkschnittstelle [sn_sg_Azure_integ_Network_Interface]	Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle IP-Adresse Hardware VM-Instanz Schlüsselwert
SG-Azure – SQL	SG-Azure SQL [sn_sg_Azure_integ_sql]	Cloud-Datenbank Schlüsselwert
SG-Azure – Funktionen	SG-Azure-Funktionen [sn_sg_Azure_integ_Functions]	Cloudfunktion
SG-Azure – Generische Ressourcen	SG-Azure – Generische Ressourcen [sn_sg_Azure_integ_generic_resources] **Hinweis:** Die Datenquelle „SG-Azure – generische Ressourcen“ importiert Daten für generische Ressourcen, die nicht von anderen Datenquellen nachverfolgt werden.	Cloud-Ressource Schlüsselwert
SG-Azure – Skalierungssätze	SG-Azure – Skalensätze [sn_sg_Azure_integ_scale_Sets]	Instanzskalierungssatz
SG-Azure – Skalierungssätze – VMs	SG-Azure – Skalierungssätze VMs [sn_sg_Azure_integ_scale_Sets_vms]	VM-Instanz Speicher-Laufwerk Bild Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle Hardwaretyp Azure-Rechenzentrum Linux-Server Server Windows-Server Schlüsselwert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Azure (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
SG-Azure – Software	SG-Azure-Software [sn_sg_Azure_integ_Software] **Hinweis:** Die Datenquelle SG-Azure Software importiert die Softwaredaten aus dem Konfigurationsdaten Tabelle in Log Analytics Arbeitsbereich von Azure. Der SG-Azure-Softwareimport ist standardmäßig auf inaktiv festgelegt.	Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist: Software Software-Instanz Wenn die SAM-Anwendung installiert ist: Software-Installation
SG-Azure – Softwareentfernung	SG-Azure – Software entfernen [sn_sg_Azure_integ_Software_remove] Der Import „SG-Azure – Software entfernen“ ist standardmäßig auf „inaktiv“ festgelegt.	Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist: Software Software-Instanz Wenn die SAM-Anwendung installiert ist: Software-Installation
SG-Azure – TCP	SG-Azure TCP [sn_sg_Azure_integ_tcp] **Hinweis:** Die SG-Azure TCP-Datenquelle importiert das TCP und verarbeitet Daten aus dem VM-Verbindung Und VMProcess Tabellen in Log Analytics Arbeitsbereich von Azure. Um die Tabellen auszufüllen, müssen Sie zuerst aktivieren VM-Einblicke -Funktion in Azure Portal. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Aktiviert VM-Einblicke Zum Sammeln Azure Daten.	TCP-Verbindung Laufender Prozess
SG-Azure – Aktualisierung der Hardwarevorlage	Hardwarevorlagen [sn_sg_Azure_integ_Hardware_Templates]	Hardwaretyp
SG-Azure – HW-Konsolidierung	SG-Azure – HW-Konsolidierung [sn_sg_Azure_integ_hw_Consolidation]	VM-Instanz Computer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Azure (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
SG-Azure – Ausführen-Befehl	SG-Azure – Befehl ausführen [sn_sg_Azure_integ_Run_command]	Keine Daten erstellt
SG-Azure – Ausführen-Befehl abrufen	SG-Azure – Ausführungsbefehl abrufen [sn_sg_Azure_integ_get_Run_command]	Anwendung TCP-Verbindung Laufender Prozess
SG-Azure – Kubernetes-Cluster	SG-Azure Kubernetes-Cluster [sn_sg_Azure_integ_kubernetes_Cluster]	Kubernetes-Cluster

Hinweis:

- Der Connector verwendet die Tabelle „Service Graph-Ressourceneinschluss – Whitelist“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_resource_Inclusion_Whitelist], um zwischen generischen und anderen unterstützten Ressourcentypen zu unterscheiden.

  Der Connector füllt zuerst alle unterstützten Ressourcen in der Tabelle „Service Graph-Ressourceneinschluss – Whitelist“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_resource_Inclusion_Whitelist] aus. Diese Ressourcen, die unter ihren jeweiligen unterstützten Ressourcentypen kategorisiert sind, haben bestimmte Datenquellen, die im Connector erfasst werden sollen. Wenn die Datenquelle „SG-Azure – generische Ressourcen“ ausgeführt wird und nicht unterstützte Ressourcentypen abruft, werden sie der Tabelle „Service Graph-Ressourceneinschluss – Whitelist“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_resource_Inclusion_Whitelist] hinzugefügt und als generisch kategorisiert.

- Beginnend mit Service Graph Connector für Microsoft Azure Version 1.12.0, die Importzeitpläne SG-Azure Hardware Template Update und SG-Azure HW Consolidation ersetzen den Importzeitplan SG-Azure Hardware Template. Die Datenquellen SG-Azure – Hardwarevorlagenaktualisierung und SG-Azure – HW-Konsolidierung rufen nur die Daten der Hardwarevorlagen ab, die für VMs in verwendet werden Azure, Anstatt alle Hardwarevorlagen abzurufen.

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten gespeichert werden Azure, Siehe CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Microsoft Azure Und Unterstützt Microsoft Azure Ressourcentypen.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Zusätzliche Ressource

Wie konfiguriere ich Azure Service Graph Connector?

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft Azure Mit dem geführten Setup

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Microsoft Azure

Datensynchronisierung in wird konfiguriert Service Graph Connector für Microsoft Azure

Wird Aktiviert VM-Einblicke Zum Sammeln Azure Daten

Mehrere Verbindungen in werden eingerichtet Service Graph Connector für Microsoft Azure

Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft Azure Verwenden SGC Central

Verwenden Sie das Playbook, das mit verfügbar ist SGC Central Anwendung zum Einrichten von Service Graph Connector für Microsoft Azure Zum Abrufen Microsoft Azure Daten in CMDB.

Vorbereitungen

Installieren Service Graph Connector für Microsoft Azure Version 1.9.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Wichtig: Nach dem ersten Import von Azure Daten führt die Anwendung einen Delta-Import von Daten durch. Sie können jedoch jederzeit später einen vollständigen Datenabruf durchführen, indem Sie die Delta-Synchronisierung deaktivieren und festlegen `sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled`Eigenschaft bis Falsch . Weitere Informationen finden Sie unter Datensynchronisierung in wird konfiguriert Service Graph Connector für Microsoft Azure.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

Der -Connector verwendet Azure-Management-APIs Für den vollständigen Abruf von Daten aus Azure. Um Delta-Changes jedoch abzurufen Azure, Azure-Ressourcendiagramm-APIs Werden verwendet. Das Domänennamensystem (DNS) ist Microsoft Azure Management, der Pfad ist jedoch ein Ressourcendiagramm.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Verbindung erstellen** .

   Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus Microsoft Azure Connector-Typ und dann auswählen **Verbindung erstellen** .
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur während des erstmaligen Setups erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

6. Erfüllen Sie die Voraussetzungen für die Einrichtung von Azure Umgebung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Führen Sie die zum Einrichten von erforderlichen Anweisungen aus Azure Umgebung.

i. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Überprüfen Sie die Setup-Anweisungen** Aktivität.

ii. Rufen Sie die OAuth-Anmeldeinformationen einschließlich Client-ID, Client-Geheimnis und Token-URL von ab Microsoft Azure Administrator.

iii. Gewähren Sie für den Import von Hardwaredaten `Anwender.Lesen` Berechtigung für `Microsoft Graph` API in Azure Umgebung. Stellen Sie außerdem sicher, dass die IAM-Richtlinie für den Azure Abonnement hat die Rolle „Reader“. Siehe Weisen Sie einen Anwender als Administrator eines Azure-Abonnements mit Bedingungen zu Auf der Microsoft Azure Dokumentationswebsite.

iv. Gewähren Sie für den Import von Softwaredaten `Daten.Lesen` Berechtigung für `Log Analytics` API in Azure Umgebung. Richten Sie darüber hinaus einen Log Analytics-Arbeitsbereich in ein Azure Umgebung.

v. Nach Abschluss von **Überprüfen Sie die Setup-Anweisungen** Aktivität, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

7. Legen Sie fest, ob nur Hardwaredaten oder sowohl Hardware- als auch Softwaredaten importiert werden sollen.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Wählen Sie Services aus** Aktivität.
Erweitern Sie bei Bedarf **Setup** Phase zum Auswählen einer Aktivität.

b. **Wahlweise:** Um Hardware- und Softwaredaten zu importieren, wählen Sie aus **Hardware und Software** Kontrollkästchen.

Hinweis: Das Importieren von Softwaredaten erfordert eine Hardwareverbindung.

Wenn Sie nur Hardwaredaten importieren müssen, die **Nur Hardware** Das Kontrollkästchen ist standardmäßig bereits aktiviert.

c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. Geben Sie die Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung zum Importieren von Hardwaredaten.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Erstellen und testen Sie eine Hardwareverbindung** Aktivität.

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Hardware-Verbindung erstellen und testen“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Hardwareverbindungsdatensatzes. Beispiel: `SG-Azure – Hardwareverbindung` .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Verbindungs-URL	Basis-URL, um eine Verbindung mit herzustellen Azure Client-Anwendung. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung mit der Anwendung herzustellen. Lassen Sie den Feldwert unverändert.
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) von Azure Client-Anwendung wie in Schritt angegeben 6.a.
OAuth-Client-Geheimnis	Geheimer Clientschlüssel von Azure Client-Anwendung wie in Schritt angegeben 6.a.

OAuth-Token-URL	Rückruf-URL für Azure Client-Anwendung.
	Basierend auf der Region von Azure Client-Anwendung: Geben Sie die Token-URL in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Deutschland
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Wo `<tenantid>` Ist die Mandanten-ID von Azure Client-Anwendung wie in Schritt angegeben 6.a.

Automatische Übersetzung

c. Wählen Sie Aus **Verbindung erstellen und testen** .

d. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

9. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Hardwaredaten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Hardware-Importzeitplan** Aktivität.

b. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Erweitern Sie den übergeordneten geplanten Datenimport in der Liste Zeitpläne importieren, um auszuwählen *Verbindungsname* **-SG-Azure-Abonnements** Zeitplan importieren.

d. In Konfigurieren Sie den Importzeitplan Wählen Sie das Dialogfeld aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

e. Wählen Sie **Speichern**.
Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

f. Wählen Sie **Fortsetzen**.

10. Geben Sie die Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung zum Importieren von Softwaredaten.

Die **Erstellen und testen Sie eine Softwareverbindung** Aktivität zum Importieren von Softwaredaten wird nur angezeigt, wenn **Hardware und Software** Das Kontrollkästchen ist in Schritt aktiviert 7.b.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Erstellen und testen Sie eine Softwareverbindung** Aktivität.

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Softwareverbindung erstellen und testen“

Feld	Beschreibung
Name der Softwareverbindung	Name zur Identifizierung des Softwareverbindungsdatensatzes. Beispiel: SG-Azure – Softwareverbindung .
Name der Hardwareverbindung	Name des Hardwareverbindungsdatensatzes. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf den in Schritt angegebenen Hardwareverbindungsnamen festgelegt 8.b.
Verbindungs-URL	Basis-URL für die Verbindung mit dem Log Analytics-Arbeitsbereich im folgenden Format: `https://api.loganalytics.io/v1/workspaces/<workspace_id>` Wo <workspace_id> Ist die ID des Log Analytics-Arbeitsbereichs, wie in Schritt angegeben 6.a.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung zum Log Analytics-Arbeitsbereich herzustellen. Ersetzen Sie <workspace_id> Variable in der automatisch generierten URL mit der Arbeitsbereich-ID Ihres Log Analytics-Arbeitsbereichs.
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) von Azure Client-Anwendung wie in Schritt angegeben 6.a.
OAuth-Client-Geheimnis	Geheimer Clientschlüssel von Azure Client-Anwendung wie in Schritt angegeben 6.a.
OAuth-Token-URL	Token-URL von Azure Client-Anwendung. Basierend auf der Region von Azure Client-Anwendung: Geben Sie die Token-URL in einem der folgenden Formate ein: ▪ Global https://login.microsoftonline.com/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ US-Regierung https://login.microsoftonline.us/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ China https://login.partner.microsoftonline.cn/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ Deutschland https://login.microsoftonline.de/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token Wo <*tenantid*> Ist die Mandanten-ID von Azure Client-Anwendung wie in Schritt angegeben 6.a.

c. Wählen Sie Aus **Verbindung erstellen und testen** .

d. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

11. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Softwaredaten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

Die **Konfigurieren Sie den Softwareimport-Zeitplan** Aktivität zum Importieren von Softwaredaten wird nur angezeigt, wenn **Hardware und Software** Das Kontrollkästchen ist in Schritt aktiviert 7.b.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Softwareimport-Zeitplan** Aktivität.

b. Erweitern Sie den übergeordneten geplanten Datenimport in der Liste Zeitpläne importieren, um auszuwählen *Verbindungsname* **-SG-Azure TCP** Zeitplan importieren.

c. In Konfigurieren Sie den Importzeitplan Wählen Sie das Dialogfeld aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

   Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

d. Wählen Sie **Speichern**.
   Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

e. Wiederholen Sie die Schritte 11.bBis 11.dFür alle anderen übergeordneten Importzeitpläne, wenn nicht bereits auf aktiv festgelegt.

f. Wählen Sie **Fortsetzen**.

12. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Verbindungseinrichtung abgeschlossen** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung erstellt wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die erstellte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Microsoft Azure

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Microsoft Azure

Unterstützt Microsoft Azure Ressourcentypen

Service Graph Connector für Microsoft Azure -Eigenschaften

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Azure

Zusätzliche Funktionen in Service Graph Connector für Microsoft Azure

Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft Azure Mit dem geführten Setup

Richten Sie Datenquellen und geplante Importaufträge ein, aus denen Daten abgerufen werden sollen Azure In Ihren CMDB.

Vorbereitungen

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Discovery Core-Plugin (com.snc.Discovery.Core), das automatisch von installiert wird Discovery.
- Das Plugin „Datastream-Aktion“ (com.Glide.Hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .

Wichtig: Nach dem ersten Import von Azure Daten führt die Anwendung einen Delta-Import von Daten durch. Sie können jedoch jederzeit später einen vollständigen Datenabruf durchführen, indem Sie die Delta-Synchronisierung deaktivieren und festlegen `sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled`Eigenschaft bis Falsch . Weitere Informationen finden Sie unter Datensynchronisierung in wird konfiguriert Service Graph Connector für Microsoft Azure.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der -Connector verwendet Azure-Management-APIs Für den vollständigen Abruf von Daten aus Azure. Um Delta-Changes jedoch abzurufen Azure, Azure-Ressourcendiagramm-APIs Werden verwendet. Das Domänennamensystem (DNS) ist Microsoft Azure Management, der Pfad ist jedoch ein Ressourcendiagramm.

Weitere Informationen zu finden Azure Setup-Anweisungen finden Sie unter Service Graph Connector für Azure – Übersicht artikel in ServiceNow Community Website.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Azure** > **Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ die Option aus **Erste Schritte** .
3. Erstellen Sie Datenquellen und geplante Importe für die neue Verbindung.

   a. Im Service Graph Connector für Microsoft Azure Wählen Sie auf der Seite Datenquellen aktualisieren und Zugriff auf geplante Importe die Aufgabe aus **Aktualisieren Sie Den Zugriff Für Den Geplanten Datenimport** .

   b. Wählen Sie im Abschnitt Zugriff auf geplanten Datenimport aktualisieren die Option aus **Konfigurieren** Und gehen Sie wie folgt vor:

      i. Wählen Sie für die Zugriffsaufgabe „Geplanten Datenimport aktualisieren“ die Option aus **Konfigurieren** .

      ii. Wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen, falls nicht bereits ausgewählt.

iv. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um die Registerkarte zu schließen und zum geführten Setup zurückzukehren.

v. Ändern Sie den Anwendungsbereich erneut in **Service Graph Connector für Microsoft Azure** Mithilfe der Anwendungsauswahl.

vi. Legen Sie fest Aktualisieren Sie den Zugriff für den geplanten Datenimport Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

vii. Wiederholen Sie die Schritte 3.b.iiBis 3.b.vFür die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ mit der Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source], und legen Sie die Aufgabe auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

c. Leeren Sie den Cache für die neue Verbindung.

i. Wählen Sie im Abschnitt Cache für Datenquelle und Importsatz löschen die Option aus **Konfigurieren** .

ii. In **Skript ausführen** Textfeld der Seite „Hintergrundskript“: Geben Sie das folgende Skript ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iii. Wählen Sie Aus **Skript Ausführen** Um das Hintergrundskript in auszuführen **Global** Umfang.

Die Ausführung des Skripts kann einige Minuten dauern.

iv. Wählen Sie nach der Ausführung des Skripts aus **Schließen** .

v. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus **Service Graph Connector für Microsoft Azure** Anwendung.

vi. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

4. Erstellen Sie eine Verbindung, um Hardware-Konfigurationselemente (CIs) aus zu importieren Azure Client-Anwendung.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie über verfügen Anwender.Lesen Berechtigung für `Microsoft Graph` API für den Hardware-Import.Stellen Sie außerdem sicher, dass die IAM-Richtlinie für den Azure Abonnement hat die Rolle „Reader“. Siehe Weisen Sie einen Anwender als Administrator eines Azure-Abonnements mit Bedingungen zu Auf der Microsoft Azure Dokumentationswebsite.

a. Rufen Sie die OAuth-Anmeldeinformationen von ab Azure Administrator.
Notieren Sie sich die folgenden Details:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anwendungs-ID (Client)
- Geheimer Clientschlüssel
- Verzeichnis-ID (Mandant)
- Verbindungs-URL

Hinweis: Nach dem Abrufen der OAuth-Anmeldeinformationen im geführten Setup für Service Graph Connector für Microsoft Azure, Wechseln Sie zu Erstellen Sie eine Verbindung für den Hardware-Import Abschnitt von Service Graph Connector für Microsoft Azure Seite und legen Sie fest Rufen Sie die OAuth-Anmeldeinformationen ab Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

b. Konfigurieren Sie Ihre Azure-Hardwareverbindung und -Anmeldeinformationen.

i. In Erstellen Sie eine Verbindung für den Hardware-Import Wählen Sie den Abschnitt der Seite „Service Graph Connector für Microsoft Azure“ aus **Fahren Sie Fort** .

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung erstellen oder bearbeiten die Option aus **Konfigurieren** .

iii. Auf der Seite „Verbindungen“ von Flow Designer, Wählen Sie aus **Konfigurieren** Für **SG-Azure – Hardwareverbindung** Verbindung, die standardmäßig für den Hardware-Import verfügbar ist.

Sie können mehrere Verbindungen erstellen, indem Sie auswählen **Verbindung Hinzufügen** .

iv. Überprüfen und ändern Sie die Felder im Formular.

Formular „Verbindung konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Verbindungsinformation	
Verbindungsname	Name zur eindeutigen Identifizierung des Hardwareverbindungsdatensatzes. Beispiel: SG-Azure – Hardwareverbindung .
Verbindungs-URL	Basis-URL, um eine Verbindung mit herzustellen Azure Client-Anwendung. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung mit der Anwendung herzustellen. Lassen Sie den Feldwert unverändert.
Anmeldedaten	
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) von Azure Client-Anwendung wie in Schritt beschrieben 4.a.
OAuth-Client-Geheimnis	Geheimer Client-Schlüssel von Azure Client-Anwendung wie in Schritt beschrieben 4.a.
OAuth-Token-URL	Token-URL von Azure Client-Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

	Basierend auf der Region von Azure Client-Anwendung: Geben Sie die Token-URL in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Deutschland
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Wo `<tenantid>` Ist die Mandanten-ID von Azure Client-Anwendung wie in Schritt beschrieben 4.a.

v. Wählen Sie Aus **OAuth-Token konfigurieren und abrufen** .

vi. Wenn der OAuth-Token-Flow erfolgreich abgeschlossen wurde, kehren Sie über die Schaltfläche zurück in Ihrem Browser zur Seite Verbindung für die Hardwareimport-Aufgabe erstellen zurück.

vii. Legen Sie die Aufgabe „Verbindung erstellen oder bearbeiten“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

c. Testen Sie `Microsoft Graph` API-Verbindung zum Importieren von Hardwaredaten aus Azure Client-Anwendung.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen die Option aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie die Datenquelle aus, die der neu erstellten Verbindung in zugeordnet ist **Name** Spalte der Liste „Datenquellen“.

iii. Wählen Sie aus **Laden Sie 20 Datensätze Im Test** Zugehöriger Link.

iv. Wenn sich der Status in ändert **Abgeschlossen** , Kehren Sie zum Setup zurück, indem Sie auswählen **Zurück zum geführten Setup** Im Hilfebereich.

v. Legen Sie die Aufgabe „Verbindung testen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

d. Überprüfen Sie die Konfiguration der geplanten Datenimporte.

i. Wählen Sie für die Aufgabe geplante Importaufgaben einrichten die Option aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie aus `SG-Azure Subscriptions`Geplante Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Legen Sie die Aufgabe „geplante Importaufgaben einrichten“ so fest, dass sie abgeschlossen ist, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** Im Hilfebereich.

5. Erstellen Sie eine Verbindung, um Softwareinformationen aus zu importieren Azure Client-Anwendung.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie über verfügen `Daten.Lesen` Berechtigung für *`Log Analytics`* API für den Softwareimport.

a. Rufen Sie die OAuth-Anmeldeinformationen ab, und richten Sie den Log Analytics-Arbeitsbereich im ein Azure.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über die OAuth-Anmeldeinformationen aus Schritt verfügen 4.a.

ii. Konfigurieren Sie den Log Analytics-Arbeitsbereich in Azure Client-Anwendung.

- Verwenden Sie einen vorhandenen Arbeitsbereich, falls verfügbar.
- Erstellen Sie einen weiteren Arbeitsbereich.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie den Log Analytics-Arbeitsbereich In Azure Dokumentation.

Hinweis: Notieren Sie sich die Arbeitsbereich-ID.

iii. Stellen Sie Azure Monitoring Agent (AMA) bereit, und aktivieren Sie dann die Change-Nachverfolgung und den Bestand mit AMA.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Change-Nachverfolgung und -Bestand mit Azure Monitoring Agent In Azure Dokumentation.

iv. Stellen Sie Dependency Agent als Teil von VM-Einblicken bereit, um erkannte Daten über VM-Prozesse und ihre Verbindungen zu erfassen.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Übersicht über VM-Einblicke In Azure Dokumentation.

Hinweis: Nachdem Sie die OAuth-Anmeldeinformationen erhalten haben, wechseln Sie im geführten Setup für Service Graph Connector für Microsoft Azure zum Abschnitt Verbindung für den Softwareimport erstellen der Seite „Service Graph Connector für Microsoft Azure“, und legen Sie die Aufgabe „OAuth-Anmeldeinformationen abrufen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

b. Konfigurieren Sie Ihre Azure-Softwareverbindung und -Anmeldeinformationen.

i. In Erstellen Sie eine Verbindung für den Softwareimport Wählen Sie den Abschnitt der Seite „Service Graph Connector für Microsoft Azure“ aus **Fahren Sie Fort** .

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung erstellen oder bearbeiten die Option aus **Konfigurieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Auf der Seite „Verbindungen“ von Flow Designer, Wählen Sie aus **Konfigurieren** Für **SG-Azure – Log Analytics-Verbindung** Verbindung, die standardmäßig für den Softwareimport verfügbar ist.

Sie können mehrere Verbindungen erstellen, indem Sie auswählen **Verbindung Hinzufügen** .

iv. Überprüfen und ändern Sie die Felder im Formular.

Formular „Verbindung konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Verbindungsinformation	
Name Der Softwareverbindung	Name zur eindeutigen Identifizierung des Softwareverbindungsdatensatzes. Beispiel: SG-Azure – Log Analytics-Verbindung .
Hardware-Verbindungsname	Name der Hardwareverbindung, die der Software zugeordnet ist, wie in Schritt beschrieben 4.b.iv. Sie fügen einen Hardwareverbindungsnamen hinzu, um die Softwareverbindung der jeweiligen Hardware zuzuordnen.
Verbindungs-URL	Basis-URL für die Verbindung mit dem Log Analytics-Arbeitsbereich im folgenden Format: `https://api.loganalytics.io/v1/workspaces/<workspace_id>` Wo <workspace_id> Ist die ID des Log Analytics-Arbeitsbereichs, wie in Schritt beschrieben 5.a.ii. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung zum Log Analytics-Arbeitsbereich herzustellen. Ersetzen Sie <workspace_id> Variable in der automatisch generierten URL mit der Arbeitsbereich-ID Ihres Log Analytics-Arbeitsbereichs.
Anmeldedaten	
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) von Azure Client-Anwendung wie in Schritt beschrieben 4.a.
OAuth-Client-Geheimnis	Geheimer Client-Schlüssel von Azure Client-Anwendung wie in Schritt beschrieben 4.a.
OAuth-Token-URL	Token-URL von Azure Client-Anwendung. Basierend auf der Region von Azure Client-Anwendung: Geben Sie die Token-URL in einem der folgenden Formate ein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Deutschland
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Wo `<tenantid>` Ist die Mandanten-ID von Azure Client-Anwendung wie in Schritt beschrieben 4.a.

v. Wählen Sie Aus **OAuth-Token konfigurieren und abrufen** .

vi. Wenn der OAuth-Token-Flow erfolgreich abgeschlossen wurde, kehren Sie über die Schaltfläche zurück in Ihrem Browser zur Seite Verbindung für die Softwareimport-Aufgabe erstellen zurück.

vii. Legen Sie die Aufgabe „Verbindung erstellen oder bearbeiten“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

c. Testen Sie `Log Analytics` API-Verbindung zum Importieren von Softwaredaten aus Azure Client-Anwendung.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen die Option aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie die Datenquelle aus, die der neu erstellten Verbindung in zugeordnet ist **Name** Spalte der Liste „Datenquellen“.

iii. Wählen Sie aus **Laden Sie 20 Datensätze Im Test** Zugehöriger Link.

iv. Wenn sich der Status in ändert **Abgeschlossen** , Kehren Sie zum Setup zurück, indem Sie auswählen **Zurück zum geführten Setup** Im Hilfebereich.

v. Legen Sie die Aufgabe „Verbindung testen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

d. Überprüfen Sie die Konfiguration der geplanten Datenimporte.

i. Wählen Sie für die Aufgabe geplante Importaufgaben einrichten die Option aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie aus `SG-Azure Software`Geplanter Datenimport.

iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Legen Sie die Aufgabe „geplante Importaufgaben einrichten“ so fest, dass sie abgeschlossen ist, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** Im Hilfebereich.

6. **Wahlweise:** Aktivieren Sie die erweiterte Discovery mit `Ausführen` Befehl.

(Optional) Die `Ausführen` Der Befehl wird verwendet, um eine Reihe von Befehlen auf den VMs auszuführen, um Serverinformationen wie CPU-Anzahl, Kerne, Modell und Hersteller abzurufen. Für Informationen zur erweiterten Discovery mit `Ausführen` Befehl, siehe Erweiterte Discovery mit Befehl für Service Graph Connector für Microsoft Azure ausführen [KB2210811] artikel in Now Support Knowledge Base.

a. Laden Sie die Skripts herunter, die zum Aktivieren der erweiterten Discovery erforderlich sind.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Skripts herunterladen die Option aus **Konfigurieren** .

ii. Nachdem die Skripts heruntergeladen wurden, wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Um die Aufgabe „Skripts herunterladen“ auf „Abgeschlossen“ festzulegen.

b. Konfigurieren Sie einen Azure-Speicher-Account für die erweiterte Discovery.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Azure Storage-Account für die Ausführung von Befehlen konfigurieren aus **Konfigurieren** .

Informationen zum Konfigurieren eines Azure-Speicher-Accounts für die erweiterte Discovery finden Sie unter Anweisungen zum Einrichten des Befehls „Ausführen“ in Service Graph Connector für Azure [KB2001668] artikel in Now Support Knowledge Base.

ii. Richten Sie einen neuen Azure-Speicher-Account ein.

iii. Richten Sie einen Container zum Hochladen der Skriptdateien ein.

iv. Richten Sie einen anderen Container ein, um die Ergebnisse zu speichern.

v. Geben Sie An `Ausführen` Befehlszugriff auf den Service-Prinzipal.

vi. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Um das Azure Storage-Konto für die Aufgabe „Befehl ausführen“ auf „Abgeschlossen“ festzulegen.

c. Konfigurieren Sie die Verbindungseigenschaften für die neue Instanz, die Sie für erstellt haben Service Graph Connector für Microsoft Azure.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindungseigenschaften konfigurieren die Option aus **Konfigurieren** .

ii. In **Verbindung*** Wählen Sie im Abschnitt „SG-Azure-Konfigurationseigenschaften“ die neue Instanz aus, die Sie erstellt haben.

Die Felder im Abschnitt Eigenschaften werden mit den Details der Instanz ausgefüllt.

iii. Geben Sie im Abschnitt Eigenschaften die folgenden Details für die von Ihnen erstellte Instanz an:

- Name des Speicher-Accounts, unter dem die Container erstellt werden
- Abonnement-ID, in der der Speicher-Account erstellt wird
- Ressourcengruppe des Speicher-Accounts
- Name des Containers, in dem `sh` Und `ps1` Dateien werden in hochgeladen Azure

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Name des Containers, in dem die Ergebnisse der Befehle gespeichert werden sollen
- URI von sh Datei, für die ausgeführt werden muss Linux Computer
- URI von ps1 Datei, für die ausgeführt werden muss Windows Computer

iv. Wählen Sie **Speichern**.

v. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Um die Aufgabe „Verbindungseigenschaften konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ festzulegen.

Ergebnis

Die Daten von Azure Wird in abgerufen CMDB.

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Microsoft Azure

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus abruft Microsoft Azure. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Anwendung [cmdb_ci_appl]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Version	Version
TCP-Port(s)	tcp_port
Laufender Prozess	running_process
Zentrale Parameter des ausführenden Prozesses	running_process_key_parameters
Name	name
Befehl für ausführenden Prozess	running_process_command

Beziehung für Anwendung erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Computer [cmdb_ci_computer]

Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ [cmdb_ci_Availability_Zone] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status

Beziehung für Verfügbarkeitszone erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Die folgenden Attribute in Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_Azure_Datacenter] Die Tabelle wird mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Kommentare	Kommentare
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region
Status	install_status

Beziehungen für erstellt Azure-Rechenzentrum

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_Azure_Datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_Azure_Datacenter]	Enthält::Enthalten in	Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_Azure_Datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenbank“ [cmdb_ci_Cloud_database] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status
Typ	Typ
Version	Version

Beziehungen, die für die Cloud-Datenbank erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Funktion“ [cmdb_ci_Cloud_function] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Status der App-Funktion	app_function_state
Code-Standort-URL	Code_location_url
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Funktion zuletzt geändert	function_last_modified
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

Beziehung für Cloud-Funktion erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Cloud LB-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud LB-IPAddress“ [cmdb_ci_Cloud_LB_ipaddress] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
IPAddress-Typ	ipaddress_type
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_Cloud_load_Balancer] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name der kanonischen gehosteten Zone	canonical_hosted_zone_name
DNS-Name	dns_name
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status

Beziehungen, die für den Cloud-Lastenausgleichsmodul erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_Azure_Datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Eigentümer von::Eigentum von	Cloud LB-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle“ [cmdb_ci_nic] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	cmdb_ci

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Primär	primär
Private IP	private_ip
Öffentlicher DNS	public_dns
Öffentliche IP	public_ip
Status	Status
Statisches Objekt	is_static

Beziehungen, die für die Netzwerkschnittstelle des Cloud-Managements erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_Azure_Datacenter]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Enthält::Enthalten in	Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_Network] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
CIDR	cidr
Installationsstatus	install_status
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status

Beziehungen, die für das Cloud-Netzwerk erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_Azure_Datacenter]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „öffentliche Cloud-IP-Adresse“ [cmdb_ci_Cloud_public_ipaddress] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Öffentlicher DNS	public_dns
Öffentliche IP-Adresse	public_ip_address
Status	Status

Beziehungen, die für die öffentliche Cloud-IP-Adresse erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_Azure_Datacenter]
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Ressource“ [cmdb_ci_CMP_resource] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Beschreibung	short_description
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Ressourcentyp	resource_type
Status	Status

Beziehungen, die für die Cloud-Ressource erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Service-Account“ [cmdb_ci_Cloud_Service_Account] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Konto-ID	account_id
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Datencenter-Typ	datacenter_type

Beziehung für Cloud-Service-Account erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Speicher-Account“ [cmdb_ci_Cloud_Storage_Account] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Blob-Service	blob_Service
Dateiservice	File_Service

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Warteschlangenservice	Warteschlange_Service
SKU-Name	sku_name
Status	Status
Tabellenservice	Table_Service

Beziehungen, die für den Cloud-Speicher-Account erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_Azure_Datacenter]
Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Subnetz“ [cmdb_ci_Cloud_Subnet] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
CIDR	cidr
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status

Beziehung für Cloud-Subnetz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Sicherheitsgruppe berechnen“ [cmdb_ci_Compute_Security_Group] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status

Beziehungen, die für die Compute-Sicherheitsgruppe erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_Azure_Datacenter]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_Computer] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Anzahl der CPU-Kerne	cpu_core_count
CPU-Anzahl	cpu_count
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
IP-Adresse	ip_address
Ist virtuell	virtual
Objekt-ID	object_id
Betriebssystem	os
Betriebsstatus	operational_status
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram
Seriennummer	serial_number

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_ci_computer]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Informationen zur Klassifizierung von VDIs in die CI-Klasse „Computer“ [cmdb_ci_Computer] finden Sie unter Klassifizierung von VDIs in Computerklasse mit Service Graph Connector für Azure [KB2184443] artikel in Now Support Knowledge Base.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_Compute_template] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Klasse	sys_class_name
Kerne	Kerne
Logischer Speicher GB	local_storage_gb
Arbeitsspeicher – MB	memory_mb
vCPUs	vcpus

Beziehung für Hardwaretyp erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Hinweis: Wenn die Klassenerweiterung „Cloud-Hardwaretyp“ aktiviert ist, wird **Klasse** Attribut ist auf festgelegt `Cloud-Hardwaretyp` . Andernfalls wird das Attribut auf festgelegt `Hardwaretyp` .

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie die Klassenerweiterung „Cloud-Hardwaretyp“ aktivieren, indem Sie festlegen **Verwenden Sie einen einzelnen Hardwaretyp für Cloud-Rechenzentren** Eigenschaft (*`sn_itom_pattern.use a single hardware type for cloud data centers`*) Bis `Wahr` . Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Azure – Migration zu einem neuen Hardwaretypmodell [KB128455] artikel in Now Support Knowledge Base.

Beziehung für Hardwaretyp erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_Azure_Datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Gast-BS	guest_os
Bildquelle	image_source
Installationsstatus	install_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Angebot	offer
Betriebsstatus	operational_status
Version	Version
Lieferant	Lieferant

Beziehung für Image erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_Azure_Datacenter]

Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_Set]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Instanzskalationssatz“ [cmdb_ci_instance_scale_Set] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status

Beziehung für Instanzskalierungssatz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_Set]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Im Besitz von Konfigurationselement	owned_by_cmdb_ci
IP-Adresse	ip_address
Name	name
Nic	nic

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für IP-Adresse erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“ [cmdb_ci_kubernetes_Cluster] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Clusterressourcen-ID	cluster_resource_id
Clusterversion	cluster_version
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name

Beziehung für Kubernetes-Cluster erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Linux-Server“ [cmdb_ci_linux_Server] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzahl der CPU-Kerne	cpu_core_count
Festplattenspeicher (GB)	disk_space

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Ist virtuell	virtual
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebssystem	os
Betriebsstatus	operational_status
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram
Seriennummer	serial_number

Beziehung für Linux Server erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Ressourcengruppe“ [cmdb_ci_resource_Group] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Installationsstatus	install_status
Status	Status

Für Ressourcengruppe erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_Set]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Image [cmdb_ci_os_template]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Ressourcengruppe erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Seriennummer [cmdb_serial_number]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Für Seriennummer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Windows-Server [cmdb_ci_win_server]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_Server] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzahl der CPU-Kerne	cpu_core_count
CPU-Anzahl	cpu_count
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Installationsstatus	install_status
Ist virtuell	virtual
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebssystem	os
Betriebsstatus	operational_status
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Kommentare	Kommentare

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]
Server [cmdb_ci_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Name	Name
Version	Version

Beziehung für Software erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Herausgeber	publisher
Version	Version
Discovery-Quelle	discovery_source

Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Installiert auf	installed_on
Name	name

Beziehungen, die für die Softwareinstanz erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume“ [cmdb_ci_Storage_Volume] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Größe	size
Größe in Byte	size_bytes
Status	Status
Volume-ID	volume_id

Beziehungen, die für das Speichervolume erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_Azure_Datacenter]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
CPUs	CPUs
Datenträgergröße (GB)	disks_size
Installationsstatus	install_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Arbeitsspeicher (MB)	Arbeitsspeicher
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
Status	Status
ID der VM-Instanz	vm_inst_id

Beziehungen, die für die VM-Instanz erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Verwaltet von::Verwaltet	Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_Set]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_Azure_Datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Image [cmdb_ci_os_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Enthält::Enthalten in	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Verwendet::Verwendet von	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Windows-Server [cmdb_ci_win_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Windows Server“ [cmdb_ci_WIN_Server] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzahl der CPU-Kerne	cpu_core_count
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Installationsstatus	install_status
Ist virtuell	virtual
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Betriebssystem	os
Betriebsstatus	operational_status
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram
Seriennummer	serial_number

Beziehung für Windows Server erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Windows-Server [cmdb_ci_win_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Schnellstarttests für Service Graph Connector für Microsoft Azure

Validiert, ob Service Graph Connector für Microsoft Azure weiterhin funktioniert, nachdem Sie Konfigurationsänderungen vorgenommen haben, z. B. das Anwenden eines Upgrades oder die Entwicklung einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Gefahr: Standardmäßig ist die Systemeigenschaft zum Ausführen automatisierter Tests deaktiviert, um zu verhindern, dass Sie dieses Tests versehentlich auf einem Produktionssystem ausführen. Führen Sie Tests zur Vermeidung von verfälschten Daten oder Ausfällen nur für Entwicklungs-, Test- und andere Nicht-Produktionsinstanzen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Ausführung von Automated Test Framework-Test aktivieren oder deaktivieren .

Service Graph Connector für Microsoft Azure

SG-Azure: Validierungs-Test-Suite für Service Graph Connector für Microsoft Azure

Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

Test	Beschreibung	Release-Version
SG-Azure – Verfügbarkeitszone	Validiert die erfolgreiche Erfassung des Datensatzes in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Rechenzentrum	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in der Azure Data Center-Tabelle mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Funktionen	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze im Cloud-Servicekonto, im Rechenzentrum, in der Cloud-Datenbank und in der Cloud-Funktion.	Utah

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-Azure: Validierungs-Test-Suite für Service Graph Connector für Microsoft Azure
Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
SG-Azure – Generische Ressourcen	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Cloud-Ressource“ und „Beziehungen“.	Utah
SG-Azure – Hardware-Vorlage	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Hardwarevorlage“ und „Berechnungsvorlage“.	Utah
SG-Azure – Lastenausgleichsmodule	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Lastenausgleichsmodul“, „Computersicherheitsgruppe“ und „Beziehungen“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Netzwerk	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in der Tabelle „Netzwerk“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Netzwerkschnittstelle	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Netzwerke“, „Öffentliche IP-Adresse“ und „Beziehungen“.	Utah
SG-Azure – Öffentliche IP-Adresse	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Öffentliche IP-Adresse“, „Netzwerke“ und „Lastenausgleichsmodul“.	Utah
SG-Azure – Ressourcengruppen	Validiert die erfolgreiche Erfassung von Datensätzen in der Tabelle „Ressourcengruppe“.	Utah
SG-Azure – Skalierungssätze	Validiert die erfolgreiche Erfassung von Datensätzen in den Tabellen „Skalierungssätze“ und „Beziehungen“.	Utah
SG-Azure – Skalierungssätze – VMs	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Server“, „VM-Instanz“, „Skalierungssätze“ und „Beziehungen“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-Azure: Validierungs-Test-Suite für Service Graph Connector für Microsoft Azure
Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
SG-Azure – Sicherheitsgruppen	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Cloud-Servicekonto“, „Computersicherheitsgruppe“ und „Beziehungen“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Serverkonfigurationsdaten	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „VM-Instanz“, „Linux-Server“ und „Beziehungen“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Software	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „VM-Instanz“, „Softwaredatensätze“ und „Beziehungen“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – SQL	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Rechenzentrum“, „Cloud-Datenbank“ und „Beziehungen“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Speicherkonto	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Speicherkonto“, „Computersicherheitsgruppe“ und „Beziehungen“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Speichervolume	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Speicher-Laufwerk“, „Computersicherheitsgruppe“ und „Beziehungen“ mit der erforderlichen Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah
SG-Azure – Abonnement	Validiert die erfolgreiche Erfassung von Datensätzen in der Tabelle „Cloud-Servicekonto“.	Utah

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-Azure: Validierungs-Test-Suite für Service Graph Connector für Microsoft Azure
Test-Suite zum Überprüfen der Integrität einer Integration mithilfe mehrerer Tests.

(Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
SG-Azure – VMs	Validiert die erfolgreiche Erfassung mehrerer Datensätze in den Tabellen „Virtuelle Computer“, „VM-Instanz“ und „Beziehungen“ mit erforderlicher Erfassung übergeordneter Elemente.	Utah

Weitere Informationen zu Service Graph Connector für Microsoft Azure finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Azure.

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Azure

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph Connector für Microsoft Azure In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph Connector für Microsoft Azure. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu Azure Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu Azure Verbindung für konfiguriert Service Graph Connector für Microsoft Azure.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Azure** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

Zusätzliche Funktionen in Service Graph Connector für Microsoft Azure

Verwenden Sie die zusätzlichen Funktionen, die in verfügbar sind Service Graph Connector für Microsoft Azure Um die Verwendung für den Datenimport zu maximieren.

Die folgenden Funktionen sind in verfügbar Service Graph Connector für Microsoft Azure:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie mehrere Azure Verbindungen

Befolgen Sie das geführte Setup, um eine Hardware- oder Softwareverbindung herzustellen oder einen Arbeitsbereich zu konfigurieren, wenn Sie eine Softwareverbindung hinzufügen.

Legen Sie die Partitionsgröße für das parallele Laden fest Azure Accounts

Optimieren Sie die Leistung von Datenquellen, indem Sie das parallele Laden von Daten aktivieren.

Deaktivieren Sie die Delta-Synchronisierung

Importieren Sie vollständige Daten aus Ihrem Azure Instanz bei Bedarf.

Wird Aktiviert VM-Einblicke Zum Sammeln Azure Daten

Aktivieren Sie VM-Einblicke Funktion für alle VMs in Ihrem Log Analytics-Arbeitsbereich zum Ausfüllen der VMConnection- und VMProcess-Tabellen in Azure.

Mehrere Verbindungen in werden eingerichtet Service Graph Connector für Microsoft Azure

Die Service Graph Connector für Microsoft Azure Unterstützt mehrere Azure Verbindungen.

Wichtig: Fügen Sie mehrere Verbindungen hinzu, indem Sie auswählen **Verbindung hinzufügen** Auf der Seite „Verbindungen“ von Flow Designer Im geführten Setup. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft Azurean.

Mehrere Verbindungen werden eingerichtet

Mit dem geführten Setup können Sie eine Hardware- oder Softwareverbindung einrichten. Die Service Graph Connector für Microsoft Azure Unterstützt nur eins-zu-eins-Zuordnung zwischen Hardware- und Softwareverbindungen. Daher müssen Sie bei der Konfiguration mehrerer Softwareverbindungen auch eine entsprechende Anzahl von Hardwareverbindungen konfigurieren. Sie können mehrere Verbindungen anhand ihrer jeweiligen Verbindungsaliasse unterscheiden.

Wenn Sie beispielsweise 10 Softwareverbindungen für 10 verschiedene Arbeitsbereiche hinzufügen, müssen Sie auch 10 Hardwareverbindungen für jede entsprechende Softwareverbindung hinzufügen.

Mehrere Arbeitsbereiche einrichten

Sie können einen Arbeitsbereich einrichten, wenn Sie eine Softwareverbindung mithilfe des geführten Setups hinzufügen. Um mehrere Arbeitsbereiche einzurichten, müssen Sie diese vielen verschiedenen Softwareverbindungen in konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft Azure Da es Arbeitsbereiche und eine entsprechende Anzahl von Hardwareverbindungen gibt.

Wenn Sie beispielsweise 10 Arbeitsbereiche haben, müssen Sie 10 Softwareverbindungen für jeden Arbeitsbereich und 10 Hardwareverbindungen für jede entsprechende Softwareverbindung hinzufügen.

Legen Sie die Partitionsgröße für das parallele Laden fest Azure Accounts

Optimieren Sie die Leistung von Datenquellen Indem Sie die Partitionsgröße in festlegen Die *azure_full_pull_partition_size*Systemeigenschaft .

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Service Graph Connector für Microsoft Azure“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion zum parallelen Laden ist für die folgenden Datenquellen verfügbar:

- Beginnend mit Service Graph Connector für Microsoft Azure Version 1.13.0:
  - SG-Azure – Funktionen
  - SG-Azure – Generische Ressourcen
  - SG-Azure – Ausführen-Befehl abrufen
  - SG-Azure – Aktualisierung der Hardwarevorlage
  - SG-Azure – HW-Konsolidierung
  - SG-Azure – Kubernetes-Cluster
  - SG-Azure – Lastenausgleichsmodule
  - SG-Azure – Netzwerkschnittstelle
  - SG-Azure – Öffentliche IP-Adresse
  - SG-Azure – Ausführen-Befehl
  - SG-Azure – Skalierungssätze – VMs
- Beginnend mit Service Graph Connector für Microsoft Azure Version 1.11.0:
  - SG-Azure – Netzwerk
  - SG-Azure – Virtuelle Maschinen
  - SG-Azure – Speichervolume

Für einen vollständigen Datenabruf *azure_full_pull_partition_size*Die Eigenschaft bestimmt die Anzahl von Azure Abonnements, die als parallele Aufträge zum Abrufen von Konfigurationselementdaten (Configuration Item, CI) ausgeführt werden können. Die Partitionsgröße bestimmt, wie viele Azure Abonnements, die ein einzelner paralleler Thread für den Datenabruf auswertet. Wenn Sie festlegen *azure_full_pull_partition_size*Eigenschaft bis `100` , Die Partitionsgröße beträgt 100 Abonnements.

Hinweis: Wenn *azure_full_pull_partition_size*Eigenschaft ist nicht konfiguriert, die Funktion zur Berechnung der Partitionsgröße von Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Anwendung bestimmt automatisch die Partitionsgröße für das parallele Laden zur Laufzeit. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnung der Partitionsgröße für paralleles Laden in Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Azure** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Von **Eigenschaft** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften die Spalte aus **azure_Full_Pull_Partition_size** .
   Die *azure_full_pull_partition_size*Die Systemeigenschaft bestimmt die Anzahl der Abonnements, die jede Partition für einen vollständigen Abruf verarbeitet. Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Azure -Eigenschaften.
4. In **Wert** Feld einen numerischen Wert eingeben, der größer als ist `0` Für die Partitionsgröße.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

> **Hinweis:** Nachdem Sie das parallele Laden von Daten für eine Datenquelle aktiviert haben, wird das **Laden Sie 20 Datensätze Im Test** Und **Alle Datensätze Laden** Optionen funktionieren nicht für die Ausführung der Datenquelle. Sie müssen auswählen **Jetzt Ausführen** Von **Geplanter Datenimport** Zum Ausführen der Datenquelle, für die das parallele Laden aktiviert ist.

Datensynchronisierung in wird konfiguriert Service Graph Connector für Microsoft Azure

Sie können die Systemeigenschaft so konfigurieren, dass nur Delta-Daten aus einem synchronisiert werden Azure Instanz.

Der -Connector bietet die Möglichkeit, nur Delta-Daten aus einem zu importieren Azure Instanz. Wenn die Delta-Synchronisierung aktiviert ist, der Importprozess von Azure Daten sind schneller, da der Connector die Änderungen in importiert Azure Nur Daten.Die **Letzte Ausführungszeit** Das Feld einer Datenquelle zeigt den Zeitstempel der letzten Delta-Abrufanwendung an. Die **Letzte Ausführungszeit** Das Feld wird nur aktualisiert, wenn die letzte Delta-Abrufausführung erfolgreich war. Ein leerer **Letzte Ausführungszeit** Das Feld gibt keine vorherige Delta-Abrufanwendung für die Datenquelle an, aber entweder eine vollständige Abrufanwendung oder überhaupt keine Ausführung. Der Delta-Abrufzeitraum wird berechnet, indem das Datum und die Uhrzeit der letzten Ausführung vom aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit abgezogen werden, d. h. Delta-Zeitraum = Aktuelles Datum/Zeitstempel – Datum/Zeitstempel der letzten Ausführung.

Die -Anwendung enthält *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled*Systemeigenschaft zum Aktivieren der Delta-Synchronisierung. Standardmäßig ist die Eigenschaft auf festgelegt `Wahr` . Wenn Sie jedoch vollständige Daten aus importieren möchten Azure-Instanz müssen Sie deaktivieren *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled*Eigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Deaktivieren Sie die Delta-Synchronisierung.

> **Hinweis:** Wenn der vollständige Import von Daten abgeschlossen ist, legen Sie fest *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled*Eigenschaft zurück zu `Wahr` Um Delta-Daten später abzurufen. Wenn Sie die Eigenschaft auf festgelegt lassen `Falsch` , Bei jedem Abruf werden vollständige Daten importiert, was beträchtliche Zeit in Anspruch nimmt. Darüber hinaus trägt das Importieren vollständiger Daten zu Diskrepanzen in den abgerufenen Daten bei, da der vollständige Import keine aktualisierten oder gelöschten Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) enthält. .

Für einen Delta-Abruf können Sie auch die Nachfrist, die Seitengröße, den vorherigen Zeitraum und die API-Aufrufdauer mithilfe von Systemeigenschaften konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Azure -Eigenschaften.

Deaktivieren Sie die Delta-Synchronisierung

Deaktivieren Sie die Delta-Synchronisierung, um alle zu importieren Microsoft Azure Daten.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Service Graph Connector für Microsoft Azure“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie Ein sys_properties.list Im Navigationsfilter und öffnen Sie dann *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled*Eigenschaft.
2. In **Wert** Feld eingeben Falsch .
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Wird Aktiviert VM-Einblicke Zum Sammeln Azure Daten

Sie müssen aktivieren VM-Einblicke -Funktion in Azure Portal zum Sammeln von TCP- und Prozessdaten mit Service Graph Connector für Microsoft Azure.

Anforderungen für die Aktivierung der VM-Einblicke-Funktion

- Stellen Sie sicher, dass Sie erstellt haben Log Analytics Arbeitsbereich, um die Protokolle von virtuellen Maschinen (VMs) über Einblicke in zu veröffentlichen AzureÜberwachen . Siehe Einblicke in Azure Monitor Auf der Microsoft Azure Dokumentationswebsite.
- Notieren Sie sich den Abonnementnamen, der Ihrem Log Analytics-Arbeitsbereich zugeordnet ist.

TCP wird erfasst und verarbeitet Daten

Die Datenquellen SG-Azure TCP und SG-Azure VM Config Data (VM-Konfigurationsdaten) im Service Graph Connector für Microsoft Azure Importieren Sie Daten aus den Tabellen „VMConnection“ und „VMProcess“ in Azure, Bzw. . Dient zum korrekten Abrufen von Daten aus den Tabellen „VMConnection“ und „VMProcess“ in Azure, Sie müssen aktivieren VM-Einblicke Funktion für alle VMs in Ihrem Log Analytics-Arbeitsbereich. Informationen zum Ausfüllen dieser Tabellen über Einblicke finden Sie unter Aktivieren Sie VM-Einblicke im Azure-Portal Auf der Microsoft Azure Dokumentationswebsite.

Es sind mehrere Methoden zum Aktivieren von VM-Einblicken verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Übersicht über VM-Einblicke Auf der Microsoft Azure Dokumentationswebsite.

Hinweis: In der Datensammlungsregel Stellen Sie sicher, dass Sie ausgewählt haben **Aktivieren Sie die Gastleistung** Und **Prozesse und Abhängigkeiten aktivieren (Zuordnungen)** Kontrollkästchen im Regelformular.

Service Graph Connector für Microsoft Azure – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Service Graph Connector für Microsoft Azure Komponenten.

Unterstützt Microsoft Azure Ressourcentypen

Mehrere Microsoft Azure Ressourcentypen werden als importiert CMDB Daten.

Microsoft Azure Ressourcentypen beziehen sich auf die Namen, die in Delta-Abfragen enthalten sind, die zum Filtern von Daten mit verwendet werden Azure-Ressourcendiagramm API für eine bestimmte Datenquelle.

Hinweis: Delta ruft Daten aus einem bestimmten Zeitraum ab, der durch die Bedingung in einer Delta-Abfrage definiert wird.

In der folgenden Tabelle sind aufgeführt Service Graph Connector für Microsoft Azure Datenquellen, Microsoft Azure Ressourcentypen, die importiert werden, und gibt an, ob sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sowohl den vollständigen Abruf als auch den Delta-Abruf von Daten während des Imports unterstützen. ✓ gibt an, dass unterstützt wird, und # gibt an, dass es nicht unterstützt wird.

In unterstützte Ressourcentypen Service Graph Connector für Microsoft Azure

Datenquelle	CMDB CI-Klassen	Microsoft Azure Ressourcentyp	Vollständiger Abruf	Delta-Abruf
SG-Azure – Abonnements	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Microsoft.Resources/Abonnements	#	#
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Tags	#	#
SG-Azure – Aktualisierung des Rechenzentrums	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Keine	#	#
SG-Azure – Ressourcengruppen	Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Microsoft.Resources/Subscriptions/resourcegroups	#	#
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Tags	#	#
SG-Azure – Verfügbarkeitszone	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Microsoft.Compute/availabilitySets	#	#
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Tags	#	#
SG-Azure – Speichervolume	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Microsoft.Compute/disks	#	#
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Tags	#	#
SG-Azure – Lastenausgleichsmodule	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Microsoft.Network/loadBalancers	#	#
	Cloud LB-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]	Microsoft.Network/loadBalancers	#	#
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Tags	#	#
SG-Azure – Netzwerk	Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Microsoft.Network/virtualnetworks	#	#
	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Microsoft.Network/virtualnetworks	#	#
	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Microsoft.Network/virtualnetworks	#	#
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Tags	#	#
SG-Azure – Netzwerkschnittstelle	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Microsoft.Network/networkInterfaces	#	#
	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Microsoft.Network/networkInterfaces	#	#
	Hardware [cmdb_ci_hardware]	Microsoft.Network/networkInterfaces	#	#
	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Microsoft.Network/networkInterfaces	#	#
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Tags	#	#
SG-Azure – Öffentliche IP-Adresse	Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Microsoft.Network/publicIPAddresses	#	#

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In unterstützte Ressourcentypen Service Graph Connector für Microsoft Azure (Fortsetzung)

Datenquelle	CMDB CI-Klassen	Microsoft Azure Ressourcentyp	Vollständiger Abruf	Delta-Abruf
	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Microsoft.Network/publicIPAddresses	#	#
	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Microsoft.Network/publicIPAddresses	#	#
	Cloud LB-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]	Microsoft.Network/publicIPAddresses	#	#
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Tags	#	#
SG-Azure – Sicherheitsgruppe	Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Microsoft.Network/networkSecurityGroups	#	#
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Tags	#	#
SG-Azure – Speicher-Accounts	Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Microsoft.Storage/storageAccounts	#	#
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Tags	#	#
SG-Azure – Virtuelle Maschinen	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Microsoft.Compute/virtualMachines	#	#
	Image [cmdb_ci_os_template]	Microsoft.Compute/virtualMachines	#	#
	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]	Microsoft.Compute/virtualMachines	#	#
	Server [cmdb_ci_server]	Microsoft.Compute/virtualMachines	#	#
	Windows-Server [cmdb_ci_win_server]	Microsoft.Compute/virtualMachines	#	#
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Tags	#	#
SG-Azure – Software	Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist: Software [cmdb_ci_spkg] Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Keine	#	#
	Wenn die SAM-Anwendung installiert ist: Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Keine	#	#
SG-Azure – SQL	Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Microsoft.Sql/servers	#	#

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In unterstützte Ressourcentypen Service Graph Connector für Microsoft Azure (Fortsetzung)

Datenquelle	CMDB CI-Klassen	Microsoft Azure Ressourcentyp	Vollständiger Abruf	Delta-Abruf
		Microsoft.DBforPostgreSQL/Server		
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Tags	#	#
SG-Azure – TCP	TCP-Verbindung [cmdb_tcp]	Keine	#	#
	Prozess wird ausgeführt [cmdb_running_Process]	Keine	#	#
SG-Azure – Funktionen	Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Microsoft.Web/sites	#	#
SG-Azure – Generische Ressourcen	Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]	Microsoft.ResourceGraph/Resources: Generisch	#	#
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Tags	#	#
SG-Azure – Skalierungssätze	Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_Set]	Microsoft.Compute/virtualmachinescalesets	#	#
SG-Azure – Skalierungssätze – VMs **Hinweis:** Importiert VMs für Skalierungssätze für einheitliche Orchestration.	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Keine	#	#
	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Keine	#	#
	Image [cmdb_ci_os_template]	Keine	#	#
	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Keine	#	#
	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Keine	#	#
	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Keine	#	#
	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]	Keine	#	#
	Server [cmdb_ci_server]	Keine	#	#
	Windows-Server [cmdb_ci_win_server]	Keine	#	#
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Tags	#	#
SG-Azure – Softwareentfernung	Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist: Software [cmdb_ci_spkg] Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Keine	#	#
	Wenn die SAM-Anwendung installiert ist:	Keine	#	#

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In unterstützte Ressourcentypen Service Graph Connector für Microsoft Azure (Fortsetzung)

Datenquelle	CMDB CI-Klassen	Microsoft Azure Ressourcentyp	Vollständiger Abruf	Delta-Abruf
	Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]			
SG-Azure – Aktualisierung der Hardwarevorlage	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Keine	#	#
SG-Azure – HW-Konsolidierung	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Keine	#	#
	Computer [cmdb_ci_computer]	Keine	#	#
SG-Azure – Ausführen-Befehl	Keine	Keine	#	#
SG-Azure – Ausführen-Befehl abrufen	Anwendung [cmdb_ci_appl]	Keine	#	#
	TCP-Verbindung [cmdb_tcp]	Keine	#	#
	Prozess wird ausgeführt [cmdb_running_Process]	Keine	#	#
SG-Azure – Kubernetes-Cluster	SG-Azure Kubernetes-Cluster [sn_sg_Azure_integ_kubernetes_Cluster]	microsoft.containerservice/managedClusters	#	#

Microsoft Azure Discovery-Lösungsvergleich

ITOM-Transparenz Anwendungen erkennen eine Vielzahl von Microsoft Azure Ressourcen, und füllen Sie die relevanten Konfigurationselementklassen (Configuration Item, CI) in aus Configuration Management Database (CMDB) Mit ihren Attributen.

ITOM-Transparenz Lösungen

ITOM-Transparenz Kann Ihnen einen umfassenden Einblick in die Cloud-Infrastruktur Ihrer Organisation bieten. Jede Anwendung bietet einzigartige Stärken und Fähigkeiten, und durch den Vergleich erhalten Sie ganzheitliche Einblicke in ihre Fähigkeiten und Vorteile.

ITOM-Transparenz Lösungen für die Erkennung Azure

Die Lösung ITOM-Transparenz	Übersicht	Konfiguration
Muster für Discovery und Service-Mapping und Visibility Content	Von ITOM-Transparenz verwendete Erkennungsmuster	• Sie müssen Ihre Store-Apps auf die neueste Release-Version aktualisieren. • Sie müssen angeben ITOM-Transparenz Mit Zugriffsberechtigungen. Weitere Informationen finden Sie unter Azure-Servicekonten einrichten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ITOM-Transparenz Lösungen für die Erkennung Azure (Fortsetzung)

Die Lösung ITOM-Transparenz	Übersicht	Konfiguration
Service Graph Connector für Microsoft Azure	Service Graph Connector für Microsoft Azure	Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft Azure Mit dem geführten Setup

Hinweis:

Die CI-Klasse gilt in den meisten Fällen für beide Lösungen. Wenn dies nicht für eine der Lösungen gilt, wird die Lösung als „N/V“ markiert.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für Microsoft Azure

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
microsoft.compute/availabilitysets	Ja	N/V	cmdb_ci_Availability_Set
microsoft.compute/availabilitysets	Ja	Ja	cmdb_ci_availability_zone
Microsoft.Management/managementGroups	Ja	Nein	cmdb_ci_Azure_Management_Group
microsoft.KeyVault/Tresore	Ja	Nein	cmdb_ci_certificate
• Microsoft.Sql/servers/databases • Microsoft.DBforMySQL/Server • Microsoft.DocumentDB/databaseAccounts • Microsoft.Cache/Redis	Ja	Nein	cmdb_ci_cloud_database
• Microsoft.Sql/servers • Microsoft.DBforPostgreSQL/Server	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_database
microsoft.network/expressroutecircuits	Ja	Nein	cmdb_ci_Cloud_direct_Connect
Microsoft.Storage/storageAccounts/fileServices	Ja	Nein	cmdb_ci_Cloud_file_Service

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für Microsoft Azure (Fortsetzung)

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
Microsoft.Storage/ storageAccounts/ fileServices/Shares	Ja	Nein	cmdb_ci_Cloud_file_share
Microsoft.Web/Sites/ Funktionen	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_function
VM-Größe	Ja	Nein	cmdb_ci_Cloud_Hardware_type
microsoft.compute/ hostgroups/hosts	Ja	Nein	cmdb_ci_cloud_host
microsoft.network/ applicationgateways	Ja	Nein	cmdb_ci_cloud_load_balancer
microsoft.network/ loadbalancers	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_load_balancer
Microsoft.Storage/ storageAccounts/ blobService	Ja	Nein	cmdb_ci_Cloud_object_Service
Mandant	Ja	Nein	cmdb_ci_cloud_org
microsoft.network/ publicipaddresses	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_public_ipaddress
Microsoft.Storage/ storageAccounts/ QueueServices	Ja	Nein	cmdb_ci_Cloud_Queue_Service
Microsoft.Resources/ Abonnements	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_service_account
Microsoft.Management/ managementGroup	Ja	Nein	cmdb_ci_cloud_service_account
microsoft.storage/ storageaccounts	Ja	Ja	cmdb_ci_cloud_storage_account
Microsoft.Network/ virtualNetworks/subnets	Ja	Nein	cmdb_ci_cloud_subnet
Microsoft.Storage/ storageAccounts/ tableServices	Ja	Nein	cmdb_ci_Cloud_table_Service
microsoft.Web/Sites	Ja	Nein	cmdb_ci_cloud_webserver
microsoft.network/ networksecuritygroups	Ja	Ja	cmdb_ci_compute_security_group
microsoft.network/ privatednszones	Ja	Nein	cmdb_ci_dns_Zone
microsoft.compute/ virtualmachinescalesets	Ja	Ja	cmdb_ci_instance_Scale_Set

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für Microsoft Azure (Fortsetzung)

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
microsoft.containerservice/managedClusters	Ja	Ja	cmdb_ci_kubernetes_cluster
Microsoft.Network/loadBalancers/backendAddressPools	Ja	Nein	cmdb_ci_lb_pool
Microsoft.Network/loadBalancers/inboundNatRules	Ja	Nein	cmdb_ci_lb_service
microsoft.network/natgateways	Ja	Nein	cmdb_ci_nat_Gateway
microsoft.network/virtualnetworks	Ja	Ja	cmdb_ci_network
microsoft.network/networkinterfaces	Ja	Ja	cmdb_ci_nic
microsoft.compute/images	Ja	Nein	cmdb_ci_os_template
Microsoft.Resources/resourceGroups	Ja	Ja	cmdb_ci_resource_group
Microsoft.Network/routeTables/routes	Ja	Nein	cmdb_ci_route_table
microsoft.network/routetables	Ja	Nein	cmdb_ci_route_table
microsoft.compute/disks	Ja	Ja	cmdb_ci_storage_volume
microsoft.network/localnetworkgateways	Ja	Nein	cmdb_ci_virtual_pvt_gateway
microsoft.network/virtualnetworkgateways	Ja	Nein	cmdb_ci_virtual_pvt_gateway
microsoft.compute/virtualmachines	Ja	Ja	cmdb_ci_vm_instance
microsoft.sqlvirtualmachine/sqlvirtualmachines	Ja	Nein	cmdb_ci_vm_instance
Microsoft.Network/virtualNetworks/virtualNetworkPeerings	Ja	Nein	cmdb_ci_vnet_Peering
microsoft.network/connections	Ja	Nein	cmdb_ci_vpc_Gateway_connection
Microsoft.Resources/Tags	Ja	Ja	cmdb_key_value
Microsoft.Compute/virtualMachines	Nein	Ja	cmdb_ci_server

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs Service Graph Connector für Microsoft Azure (Fortsetzung)

Ressourcentyp	Unterstützt von Cloud-Discovery- und Service-Mapping-Mustern	Unterstützt von Cloud Service Graph Connectors	CI-Klasse
Microsoft.Compute/virtualMachines	Nein	Ja	cmdb_ci_win_server
Microsoft.Network/networkInterfaces	Nein	Ja	cmdb_ci_hardware
Microsoft.Compute/virtualMachines	Nein	Ja	cmdb_ci_linux_server
microsoft.containerservice/managedClusters	Ja	Ja	cmdb_ci_kubernetes_cluster
Microsoft.Compute/virtualmachinescalesets	Nein	Ja	cmdb_ci_vm_instance
Microsoft.ServiceBus/Namespaces/Warteschlangen	Ja	Nein	cmdb_Azure_Service_Bus_Queue
Microsoft.ServiceBus/Namespaces/Themen	Ja	Nein	cmdb_Azure_Service_Bus_topic
microsoft.appConfiguration/ConfigurationStores	Ja	Nein	cmdb_Azure_App_Configuration_Store
microsoft.automation/automationaccounts	Ja	Nein	cmdb_Azure_Automation_Automation_Acco
microsoft.compute/diskencryptionsets	Ja	Nein	cmdb_Azure_Disk_Encryption_Set_Disk_En
microsoft.compute/galleries/images	Ja	Nein	cmdb_Azure_Compute_Gallery_image_Defi
microsoft.compute/snapshots	Ja	Nein	cmdb_Azure_Compute_Snapshot
microsoft.containerregistrierung/Registrierungen	Ja	Nein	cmdb_Azure_Container_Registry_Registry
microsoft.databricks/Arbeitsbereiche	Ja	Nein	cmdb_Azure_databricks_Workspace
microsoft.datafactory/Fabrics	Ja	Nein	cmdb_Azure_Data_Factory_Data_Factory
microsoft.Datenschutz/Backupvaults	Ja	Nein	cmdb_Azure_Data_Protection_Backup_Vaul
microsoft.eventraster/systemthemen	Ja	Nein	cmdb_Azure_Event_Grid_System_topic
microsoft.eventhub/namespaces	Ja	Nein	cmdb_Azure_Event_Hub_Namespace
microsoft.insights/components	Ja	Nein	cmdb_Azure_Application_Insight_componen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklusverwaltung von Datensätzen in Service Graph Connector für Microsoft Azure

Lebenszyklusmanagement in Service Graph Connector für Microsoft AzureÜberwacht und aktualisiert die Status von Azure Ressourcen während ihres gesamten Lebenszyklus, von der Erstellung bis zum Löschen.

Das Lebenszyklusmanagement-Verfahren trägt dazu bei, die Genauigkeit und Integrität von Daten in der aufrechtzuerhalten Configuration Management Database (CMDB).

Lebenszyklusmanagement für CIs in Service Graph Connector für Microsoft Azure

In der folgenden Tabelle sind die Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) in aufgeführt CMDB Und andere nicht- CMDB Tabellen, für die das Lebenszyklusmanagement in verfügbar ist Service Graph Connector für Microsoft Azure.

Unterstützte Tabellen für das Lebenszyklusmanagement

Datenquelle	CMDB CI-Klassen	Lebenszyklusmanagement verfügbar
SG-Azure – Verfügbarkeitszone	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Ja
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nein
SG-Azure – Aktualisierung des Rechenzentrums	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Nicht zutreffend
SG-Azure – Funktionen	Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Ja
SG-Azure – Generische Ressourcen	Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]	Ja
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nein
SG-Azure – Ausführen-Befehl abrufen	Anwendung [cmdb_ci_appl]	Nicht zutreffend
	TCP-Verbindung [cmdb_tcp]	Nicht zutreffend
	Prozess wird ausgeführt [cmdb_running_Process]	Nicht zutreffend
SG-Azure – Aktualisierung der Hardwarevorlage	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Nicht zutreffend
SG-Azure – HW-Konsolidierung	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Nicht zutreffend
	Computer [cmdb_ci_computer]	Nicht zutreffend
SG-Azure – Kubernetes-Cluster	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Ja
SG-Azure – Lastenausgleichsmodule	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Ja
	Cloud LB-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]	Ja
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nein
SG-Azure – Netzwerk	Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Ja
	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Tabellen für das Lebenszyklusmanagement (Fortsetzung)

Datenquelle	CMDB CI-Klassen	Lebenszyklusmanagement verfügbar
	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Nein
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nein
SG-Azure – Netzwerkschnittstelle	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Ja
	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Nein
	Hardware [cmdb_ci_hardware]	Nicht zutreffend
	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Nicht zutreffend
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nein
SG-Azure – Öffentliche IP-Adresse	Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Ja
	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Ja
	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Ja
	Cloud LB-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]	Ja
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nein
SG-Azure – Ressourcengruppen	Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Ja
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nein
SG-Azure – Skalierungssätze	Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_Set]	Ja
SG-Azure – Skalierungssätze – VMs	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Ja
	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Ja
	Image [cmdb_ci_os_template]	Nicht zutreffend
	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Ja
	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Nicht zutreffend
	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]	Ja
	Server [cmdb_ci_server]	Ja
	Windows-Server [cmdb_ci_win_server]	Ja
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nein
SG-Azure – Sicherheitsgruppe	Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Ja
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Tabellen für das Lebenszyklusmanagement (Fortsetzung)

Datenquelle	CMDB CI-Klassen	Lebenszyklusmanagement verfügbar
SG-Azure – Software	Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist: Software [cmdb_ci_spkg] Softwareinstanz [cmdb_Software_instance] Wenn die SAM-Anwendung installiert ist: Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Ja
SG-Azure – Softwareentfernung	Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist: Software [cmdb_ci_spkg] Softwareinstanz [cmdb_Software_instance] Wenn die SAM-Anwendung installiert ist: Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Ja
SG-Azure – SQL	Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Ja
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nein
SG-Azure – Speicher-Accounts	Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Ja
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nein
SG-Azure – Speichervolume	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Ja
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nein
SG-Azure – Abonnements	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Nein
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nein
SG-Azure – TCP	TCP-Verbindung [cmdb_tcp]	Nein
	Prozess wird ausgeführt [cmdb_running_Process]	Nein
SG-Azure – Virtuelle Maschinen	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]	Ja
	Server [cmdb_ci_server]	Ja
	Windows-Server [cmdb_ci_win_server]	Ja
	Image [cmdb_ci_os_template]	Ja
	Schlüsselwert [cmdb_key_value]	Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Tabellen für das Lebenszyklusmanagement (Fortsetzung)

Datenquelle	CMDB CI-Klassen	Lebenszyklusmanagement verfügbar
	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Ja

Service Graph Connector für Microsoft Azure -Eigenschaften

Service Graph Connector für Microsoft Azure Eigenschaften steuern das Verhalten des Connectors.

Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften sind für verfügbar Service Graph Connector für Microsoft Azure.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Microsoft Azure

Eigenschaft	Beschreibung
api_retry_max	Geben Sie das maximale Wiederholungslimit für ein ein Microsoft Azure API-Aufruf aus den Datenquellen im Connector. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `3` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
api_retry_max_without_Backoff	Geben Sie das maximale Wiederholungslimit für ein ein Microsoft Azure API-Aufruf aus den Datenquellen im Connector, ohne exponentielles Backoff zu verwenden, um die Wartezeit zwischen aufeinanderfolgenden Wiederholungen zu erhöhen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `3` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
azure_Full_Pull_Partition_size	Legen Sie die Partitionsgröße für fest Azure Vollständiger Datenabruf. Diese Eigenschaft bestimmt die Anzahl der Abonnements, die jede Partition verarbeitet. Der Wert muss auf einen numerischen Wert festgelegt werden, der größer als ist `0` . • Typ: Ganzzahl • Standardwert: Null • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Microsoft Azure (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn kein Wert angegeben ist, wird der Eigenschaftswert basierend auf der Anzahl der aktiven Threads in der Instanz bestimmt. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Partitionsgröße für das parallele Laden fest Azure Accounts.
delta_Grace_time	Geben Sie den zusätzlichen Zeitraum in Stunden ein, der dem aktuellen Delta-Abrufzeitraum hinzugefügt wird, wenn inkrementelle Änderungen abgerufen werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `0` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
delta_page_size	Geben Sie die Seitengröße ein, die die maximale Anzahl von Datensätzen darstellt, die pro Seite in einem Delta-Abruf für die Datenquellen im Connector abgerufen werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `500` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
Ist_delta_Sync_enabled	Legen Sie die Eigenschaft auf fest `Falsch` Bis Deaktivieren delta-Synchronisierung. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: `false` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] Weitere Informationen finden Sie unter Datensynchronisierung in wird konfiguriert Service Graph Connector für Microsoft Azure.
LDC_Status	Legen Sie die Eigenschaft auf fest `Wahr` Ermöglicht das Ausfüllen des passiven Status eines Azure-Rechenzentrums (auch als logisches Rechenzentrum bezeichnet) im Attribut Kommentare der CI-Klasse „Azure-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_Azure_Datacenter], wenn `Regionstyp` Attribut ist `Logisch` Oder der Service-Account für das Rechenzentrum ist Deaktiviert .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Microsoft Azure (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: `false` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
Load_Balancer_page_limit	Geben Sie die maximale Anzahl von Datensätzen pro Seite ein, die in einem Delta-Abruf für die Datenquelle „SG-Azure-Lastenausgleichsmodule“ abgerufen werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `500` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
Maximum_Delta_total_period	Geben Sie den maximalen Zeitraum in Tagen vor der aktuellen Laufzeit während des Delta-Abrufs ein. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `7` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
Maximum_Delta_window_period	Geben Sie die maximale Zeitdauer in Stunden ein, die jeder API-Aufruf innerhalb des gesamten Delta-Zeitraums während des Delta-Abrufs wiederholt werden soll. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `24` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
Network_Interface_page_limit	Geben Sie die maximale Anzahl von Datensätzen pro Seite ein, die in einem Delta-Abruf für die Datenquelle „SG-Azure Network Interface“ abgerufen werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `500` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
Pull_disabled_Subscriptions	Legen Sie die Eigenschaft auf fest `Falsch` Bis Deaktivieren Der Import von Ressourcen, die zugeordnet sind Deaktiviert Azure Abonnements.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Microsoft Azure (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: `true` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
Security_Group_page_limit	Geben Sie die maximale Anzahl von Datensätzen pro Seite ein, die in einem Delta-Abruf für die Datenquelle der SG-Azure-Sicherheitsgruppe abgerufen werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `500` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_sg_azure_integ.insert_short_lived_vms	Legen Sie die Eigenschaft auf fest `Falsch` Bis Deaktivieren Die Erstellung einer virtuellen Maschine (VM) in der CMDB Ob die VM während des Delta-Ladezeitraums erstellt und beendet wurde. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: `true` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
Software_page_limit	Geben Sie die maximale Anzahl von Datensätzen ein, die pro Seite abgerufen werden, wenn Softwaredaten über die SG-Azure Software-Datenquelle importiert werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `5000` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
tcp_and_Process_page_limit	Geben Sie die maximale Anzahl von Datensätzen ein, die pro Seite abgerufen werden, wenn TCP-Daten importiert und Prozessdaten über die SG-Azure TCP-Datenquelle ausgeführt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `1000` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Microsoft Azure (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
tcp_time_period	Geben Sie den Zeitraum in Stunden ein, in dem TCP-Daten und laufende Prozessdaten über die SG-Azure TCP-Datenquelle importiert werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
vm_Power_State_page_limit	Geben Sie die maximale Anzahl von Datensätzen ein, die pro Seite abgerufen werden, wenn der Stromstatus von VMs über die Datenquelle „SG-Azure VM Config Data“ importiert wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
Network_page_limit	Anwenderdefinierte Eigenschaft für die SG-Azure Network-Datenquelle. Erstellen Sie diese Systemeigenschaft, wenn Sie die Anzahl der Datensätze verringern müssen, die in einem Delta-Abruf abgerufen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen . Geben Sie die maximale Anzahl von Datensätzen pro Seite an, die in einem Delta-Abruf für die SG-Azure Network-Datenquelle abgerufen werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

Verwenden Sie Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint Dient zum Abrufen von Daten von Computern, die durch geschützt werden Microsoft Defender for Endpoint Sicherheitslösung in Ihr ServiceNow Instanz.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Versionen

- Unterstützt Microsoft Defender for Endpoint Versionen:
  - Microsoft Defender for Endpoint Plan 1
  - Microsoft Defender for Endpoint Plan 2
- Unterstützt ServiceNow Versionen:
  - Washington DC
  - Xanadu
  - Yokohama

Anwendungsfälle

Die ServiceNow Security Operations Anwendungen verfügen über Funktionen, die mit interagieren Service Graph Connector Um Einblicke in Computer zu erhalten, die verwenden Microsoft Defender for Endpoint Sicherheitslösung.

Wichtige Informationen für das Upgrade Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

Nachdem Sie ein Upgrade auf durchgeführt haben Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint1,2.0, migrieren Sie Daten aus der CI-Klasse „Server“ [cmdb_ci_Server] zur CI-Klasse des Computers [cmdb_ci_Computer]. Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint – Datenmigration nach Upgrade auf Version 1.2.0 [KB2096769] artikel in Now Support Knowledge Base.

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich. Mit der Ansicht können Sie Connectors erkennen und installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv verwalten. Dient zum Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint Verwenden SGC Central.

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung Microsoft Defender for Endpoint Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung

Daten aus dem Microsoft Defender for Endpoint Die Datenquelle wird zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten von den Computern abruft, die verwenden Microsoft Defender for Endpoint Sicherheitslösung.

Die folgende Datenquelle ist für enthalten Microsoft Defender for Endpoint Sicherheitslösung:

SG-Defender-Computer

Importiert alle maschinenbezogenen Daten von den Computern, die verwenden Microsoft Defender for Endpoint Sicherheitslösung, lädt die importierten Daten in die Bereitstellungstabelle SG-Defender-Computer [sn_Defender_integ_sg_Defender_Machines] und füllt dann die folgenden Zieltabellen aus:

- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_SW_install] (wenn die Software Asset Management (SAM)-Anwendung installiert ist.)
- Softwareinstanz [cmdb_Software_instance] (wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- SG-Defender-Computer bezogen [sn_Defender_integ_sg_Defender_Machines_related]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Computer [cmdb_ci_computer]
- Windows-Server [cmdb_ci_win_server]

Hinweis: In den Tabellen „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install], „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] und „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden nur Betriebssystemdetails ausgefüllt.

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus gespeichert werden Microsoft Defender for Endpoint Sicherheitslösung, siehe CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint Verwenden SGC Central

Richten Sie geplante Importaufträge zum Abrufen ein Microsoft Defender for Endpoint Daten in Ihrem Configuration Management Database (CMDB).

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Installieren Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint Version 1.1.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .
- Überprüfen Sie, ob Sie ein aktives Abonnement für haben Microsoft Defender for Endpoint.
- Überprüfen Sie, ob Sie eine erstellt haben Azure Anwendung, auf die programmgesteuerter Zugriff abgerufen werden soll Microsoft Defender for Endpoint. Siehe Erstellen Sie eine App, um ohne Anwender auf Microsoft Defender for Endpoint zuzugreifen In Microsoft 365 Dokumentation.
- Rufen Sie die Details zur Mandanten-ID, Client-ID und zum geheimen Client für ab Microsoft Defender for Endpoint Administrator-Account.
- Aktivieren Sie die Berechtigungen „Machine.Read.All“ und „Machine.ReadWrite.all“ in Microsoft Defender for Endpoint. Siehe Berechtigungen Für `Listen Sie Computer auf` API in Microsoft 365 Dokumentation.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Verbindung erstellen** .

   Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus Microsoft Defender Connector-Typ, und wählen Sie dann aus **Konfigurieren Sie die Verbindung** .
   Eine Standardverbindung, SG Defender OAuth2.0-Verbindung , Für Microsoft Defender for Endpoint Ist in der Anwendung verfügbar. Als Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint Unterstützt nur eine einzelne Instanz. Sie können die Standardverbindung zum ersten Mal konfigurieren oder danach mit der Bearbeitung fortfahren.
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur während des erstmaligen Setups erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

6. Geben Sie Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import Microsoft Defender for Endpoint Daten.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren und testen Sie die Verbindung** Aktivität.

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungsformular konfigurieren und testen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Microsoft Defender for Endpoint Verbindungsdatensatz. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt `SG Defender OAuth2.0-Verbindung` . Lassen Sie den Feldwert unverändert.
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) von Microsoft Defender for Endpoint Wie in beschrieben Bevor Sie beginnen Abschnitt.
OAuth-Client-Geheimnis	Geheimer Client-Schlüssel von Microsoft Defender for Endpoint Wie in beschrieben Bevor Sie beginnen Abschnitt.
OAuth-Token-URL	Token-URL von Microsoft Defender for Endpoint. Geben Sie die Token-URL im folgenden Format ein: `https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token` Wo `<tenantid>` Ist die Mandanten-ID von Microsoft Defender for Endpoint Wie in beschrieben Bevor Sie beginnen Abschnitt.
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers. **Hinweis:** Die Verwendung eines MID-Servers ist optional.
Mid-Auswahl	Name des vom Connector verwendeten MID-Servers. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **MID-Server verwenden** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

c. Wählen Sie Aus **Aktualisieren und testen Sie die Verbindung** .

d. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

7. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

b. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Erweitern Sie den übergeordneten geplanten Datenimport in der Liste Zeitpläne importieren, um auszuwählen **SG-Defender-Computer** Zeitplan importieren.

d. In Konfigurieren Sie den Importzeitplan Wählen Sie das Dialogfeld aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

   Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

e. Wählen Sie **Speichern**.
   Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

f. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie das Verbindungssetup** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung konfiguriert wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint Mit dem geführten Setup

Rufen Sie Daten von Computern ab, die den verwenden Microsoft Defender for Endpoint Sicherheitslösung in Ihr Configuration Management Database (CMDB).

Vorbereitungen

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .
- Das Plugin „Datastream-Aktion“ (com.Glide.Hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB(sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Damit Ereignismanagement funktioniert, die Observability Commons für CMDB Die App (sn_Observability) muss vor der Installation des Connectors installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB Auf der ServiceNow Store.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus:

- Installieren Sie Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint Anwendung (sn_Defender_integ). Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .
- Stellen Sie sicher, dass Sie über ein aktives Abonnement für verfügen Microsoft Defender for Endpoint.
- Stellen Sie sicher, dass Sie einen erstellt haben Azure Anwendung, auf die programmgesteuerter Zugriff abgerufen werden soll Microsoft Defender for Endpoint. Siehe Erstellen Sie eine App, um ohne Anwender auf Microsoft Defender for Endpoint zuzugreifen In Microsoft 365 Dokumentation.
- Rufen Sie die Details zur Mandanten-ID, Client-ID und zum geheimen Client für ab Microsoft Defender for Endpoint Administrator-Account.
- Aktivieren Sie die Berechtigungen „Machine.Read.All“ und „Machine.ReadWrite.all“ in Microsoft Defender for Endpoint. Siehe Berechtigungen Für `Listen Sie Computer auf` API in Microsoft 365 Dokumentation.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Microsoft Defender** > **Setup**an.
3. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ die Option aus **Erste Schritte** .
4. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationsdetails für die Authentifizierung zum Senden von Anforderungen an `Listen Sie Computer auf` API in Microsoft Defender for Endpoint.

   a. Konfigurieren Sie Ihren Microsoft Defender for Endpoint Anmeldeinformationen für Authentifizierung.

      i. In Konfigurieren Sie die Verbindung Abschnitt von Service Graph Connector für Microsoft Defender Seite auswählen **Erste Schritte** .

      ii. Für Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

      iii. Überprüfen und ändern Sie die Felder im Formular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Verbindungsdatensatzes. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt SG Defender OAuth Verbindungsdatensatz. Lassen Sie den Feldwert unverändert.
Client-ID	Anwendungs-ID (Client) von Microsoft Defender for Endpoint Wie in beschrieben Bevor Sie beginnen Abschnitt.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Client-Schlüssel von Microsoft Defender for Endpoint Wie in beschrieben Bevor Sie beginnen Abschnitt.
OAuth-Token-URL	Token-URL von Microsoft Defender for Endpoint. Geben Sie die Token-URL im folgenden Format ein: `https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token` Wo `<tenantid>` Ist die Mandanten-ID von Microsoft Defender for Endpoint Wie in beschrieben Bevor Sie beginnen Abschnitt.

iv. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren .

v. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

b. Testen Sie `Listen Sie Computer auf` API-Verbindung, aus der maschinenbezogene Daten importiert werden sollen Microsoft Defender for Endpoint.

i. Für Testen Sie die Verbindung Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Option aus **Verbindung Testen** .

iii. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **Aktualisieren** Um zu schließen Testen Sie die Verbindung Dialogfeld und kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

iv. Legen Sie fest Testen Sie die Verbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

5. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben, aus denen maschinenbezogene Daten importiert werden sollen Microsoft Defender for Endpoint.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. In Richten Sie geplante Importaufträge ein Abschnitt von Service Graph Connector für Microsoft Defender Seite auswählen **Erste Schritte** .

b. Für Konfigurieren Sie geplante Aufgaben Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

c. Von **Name** Spalte die geplante Aufgabe auswählen, die Sie aktivieren möchten.
Standardmäßig ist die geplante Aufgabe „SG-Defender Machines“ verfügbar, um die Datenquelle „SG-Defender Machines“ auszuführen.

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.
Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

f. Wählen Sie die Schaltfläche zurück in Ihrem Browser, um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

g. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** Im geführten Setup.

Zugehörige Informationen

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus abruft Computer, die verwenden Microsoft Defender for Endpoint Sicherheitslösung . Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_Computer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Discovery-Quelle	discovery_source
Installationsstatus	install_status
Name	name
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Computer erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	SG-Defender-Computer bezogen [sn_Defender_integ_sg_Defender_Machines_related]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	name
Nic	nic

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

SG-Defender-Computer bezogen [sn_Defender_integ_sg_Defender_Machines_related]

Die folgenden Attribute in der zugehörigen Tabelle „SG-Defender-Computer“ [sn_Defender_integ_sg_Defender_Machines_related] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Version des Service Desk-Mitarbeiters	agent_version
Geräte-ID	device_id
Risikostufe	exposure_level
Erstmals aufgetreten	first_seen_date
Integritätsstatus	health_status
IsAadJoined	Ist beigetreten
Zuletzt gemeldet	last_reported

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Verwaltet von	managed_by
Onboarding-Status	onboarding_status

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Installationsstatus	install_status
MAC-Adresse	mac_address
Name	name

Beziehungen, die für den Netzwerkadapter erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn Software Asset Management(SAM) Anwendung ist nicht installiert :

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Name	Name
Version	Version

Beziehung für Software erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn die SAM-Anwendung installiert ist :

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Anzeigename	display_name
Version	Version

Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist :

Attributbezeichnung	Attributname
Installiert auf	installed_on
Name	name

Beziehung für Softwareinstanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Windows-Server [cmdb_ci_win_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Windows Server“ [cmdb_ci_WIN_Server] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist :

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Discovery-Quelle	discovery_source
Installationsstatus	install_status
Name	name
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version

Für Windows Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Windows-Server [cmdb_ci_win_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Windows-Server [cmdb_ci_win_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Windows-Server [cmdb_ci_win_server]	Referenz	SG-Defender-Computer bezogen [sn_Defender_integ_sg_Defender_Machines_related]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Windows Server erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Windows-Server [cmdb_ci_win_server]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint -Eigenschaften

Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint Eigenschaften steuern das Verhalten des Connectors.

Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften sind für verfügbar Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

Eigenschaft	Beschreibung
sn_Defender_integ.pagination_Record_count	Geben Sie die maximale Anzahl von Zeilen ein, die in abgerufen werden `Listen Sie Computer auf` API-Antwort vom Rechnerressourcentyp. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `500` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen.

Greifen Sie auf die Details von zu Microsoft Defender for Endpoint Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu Microsoft Defender for Endpoint Verbindung für konfiguriert Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Microsoft Defender** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

Zugehörige Informationen

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors

Lebenszyklusverwaltung von Datensätzen in Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

Lebenszyklusmanagement in Service Graph Connector für Microsoft Defender EndpointÜberwacht und aktualisiert die Status von Microsoft Defender for Endpoint Ressourcen während ihres gesamten Lebenszyklus, von der Erstellung bis zum Löschen.

Das Lebenszyklusmanagement-Verfahren trägt dazu bei, die Genauigkeit und Integrität von Daten in der aufrechtzuerhalten Configuration Management Database (CMDB).

Lebenszyklusmanagement für CIs in Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint

In der folgenden Tabelle sind die Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) in aufgeführt CMDB Und andere nicht- CMDB Tabellen, für die das Lebenszyklusmanagement in verfügbar ist Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint. Das Attribut „Installationsstatus“ [install_Status] der CIs wird entsprechend dem Status des CI auf „installiert“ oder „stillgelegt“ aktualisiert.

Unterstützte Tabellen für das Lebenszyklusmanagement

Datenquelle	CIs	Lebenszyklusmanagement verfügbar
SG-Defender-Computer	Windows-Server [cmdb_ci_WIN_Server]	Ja
SG-Defender-Computer	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Ja
SG-Defender-Computer	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Ja
SG-Defender-Computer	Computer [cmdb_ci_computer]	Ja

Service Graph Connector für Microsoft Intune

Verwenden Sie Service Graph Connector für Microsoft Intune Um Daten aus abzurufen Microsoft Intune Anwendung in Ihrem ServiceNow Instanz.

Die Service Graph Connector für Microsoft Intune Ruft Daten von Mobilgeräten, Computern und Softwareanwendungen in ab ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung. Die Integration bietet einen besseren Einblick in Mobilgeräte, Computer und zugehörige Softwareanwendungen, die auf ihnen ausgeführt werden.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

Versionen

Microsoft Intune	ServiceNow
• Microsoft Intune Graph-API v1.0 • Microsoft Intune Graph API Beta	• Washington DC • Xanadu • Yokohama

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector Für verschiedene ServiceNow® Anwendungen:

- Transparenz von IT Operations Management (ITOM)
  - Detaillierter Hardware- und Anwendungsbestand für Android, Apple, Und Windows Mobilgeräte. Der Bestand kann mit oder ohne verwendet werden Software Asset Management(SAM).
  - Compliance-Nachverfolgung für Mobilgeräte. Sie können ein eigenes Gerät (BYOD) erstellen oder unternehmenseigene Geräte verwenden.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidents, Probleme und Changes an erkannten Konfigurationselementen (Configuration Items, CI).
  - Nachverfolgung und Zuweisung von Besitzrechten für Mobilgeräte.

Sie können auch die folgenden Arten von administrativen Aktionen ausführen:

- Geräteverwaltung: Sie können Berichte zu verschiedenen Aspekten des Geräts erstellen.
- Integration mit Azure Monitor: Delta-Benachrichtigung.

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich. Mit der Ansicht können Sie Connectors erkennen und installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv verwalten. Dient zum Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft Intune Verwenden SGC Central.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

CMDB-Integrations-Dashboards

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung Microsoft Intune Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus Datenquellen in Microsoft Intune Anwendung wird zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

In der folgenden Tabelle werden die Datenquellen, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen als beschrieben CMDB CI-Klassen und die für einen importierten Ressourcentypen Microsoft Intune Anwendung.

Datenzuordnung für Microsoft Intune

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Ressourcentypen
SG-Intune-Computer	SG-Intune-Computer [sn_intune_integrat_Computer]	Computer SG-Intune Computer-bezogen IP-Adresse Seriennummer Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist: Software Software-Instanz Wenn die SAM-Anwendung installiert ist: Softwareinstallation	Computer
SG-Intune – Geräte	SG-Intune-Geräte [sn_intune_integrat_Devices]	Handcomputergerät Seriennummer Netzwerkadapter	Mobilgeräte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Microsoft Intune (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Ressourcentypen
		SG-Intune – Gerätebezogen IP-Adresse Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist: Software Software-Instanz Wenn die SAM-Anwendung installiert ist: Softwareinstallation	
SG-Intune – Software	SG-Intune-Software [sn_intune_integrat_Software]	Software	Erkannte Apps
SG-Intune – Geräteberichte	SG-Intune-Geräteberichte [sn_intune_integrat_device_reports]	Computer Oder Handcomputer-Gerät Seriennummer Netzwerkadapter SG-Intune Computer-bezogen SG-Intune – Gerätebezogen IP-Adresse **Hinweis:** Importiert nur die Wireless-IPv4-Adresse (WLAN) eines Geräts. Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist: Software Software-Instanz Wenn die SAM-Anwendung installiert ist: Softwareinstallation	Computer und Mobilgeräte
SG-Intune – Softwareberichte	SG-Intune-Softwareberichte [sn_intune_integrat_Software_reports]	Wenn die Anwendung Software Asset	Erkannte Apps

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Microsoft Intune (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	CMDB CI-Klassen	Ressourcentypen
		Management (SAM) nicht installiert ist: Software Software-Instanz Wenn die SAM-Anwendung installiert ist: Softwareinstallation	

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus dem abruft Microsoft Intune Anwendung.

Hinweis:

- Konfigurieren Sie die Datenquelle „SG-Intune-Geräteberichte“ nur, wenn Sie Serverfehler beheben und die langsame Leistung mit den Datenquellen „SG-Intune Computer“ und „SG-Intune Devices“ verbessern.
- Konfigurieren Sie die Datenquelle „SG-Intune-Softwareberichte“ nur, wenn Sie Serverfehler beheben und die langsame Leistung mit der Datenquelle „SG-Intune-Software“ verbessern.
- Für alle erkannten Softwareanwendungen, die später in gelöscht wurden Microsoft Intune Anwendung, die Service Graph Connector Löscht automatisch die entsprechenden Datensätze in CMDB.
- Um weitere Details zu einem Handcomputer-Gerät oder Computer in der Computerklasse [cmdb_ci_Computer] anzuzeigen, aktivieren Sie die zugehörigen Listen SG-Intune-Gerät bezogen und SG-Intune-Computer bezogen.

  Sie können diese zugehörigen Listen hinzufügen, indem Sie die Ansicht „zugehörige Listen“ im Formular konfigurieren, das geöffnet wird, wenn Sie ein Handcomputergerät oder ein Computerkonfigurationselement (CI) in der Computerklasse [cmdb_ci_Computer] auswählen. Computer-CIs werden in der Liste Computer angezeigt, auf die zugegriffen wird, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Konfiguration** > **Basiselemente** > **Computer**an. Weitere Informationen zum Hinzufügen zugehöriger Listen zu einem Formular finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus gespeichert werden Microsoft Intune Anwendung, siehe CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Microsoft Intune.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Zusätzliche Ressourcen

Service Graph Connector für Microsoft Intune – Beheben von Verbindungsproblemen Ein ServiceNow Community

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft Intune Verwenden SGC Central

Verwenden Sie das Playbook, das mit verfügbar ist SGC Central Anwendung zum Einrichten von Service Graph Connector für Microsoft Intune Zum Abrufen Microsoft Intune Daten in CMDB.

Vorbereitungen

Installieren Service Graph Connector für Microsoft Intune Version 2.5.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Rufen Sie die folgenden Informationen von ab Microsoft Intune Administrator:

- Client-ID
- Geheimer Clientschlüssel
- Token-URL

Für den Connector, der auf die Daten in zugreifen soll Microsoft Intune, Die Anmeldeinformationen sind erforderlich, um die Microsoft Graph-API zu verwenden. Daher müssen Sie die folgenden Graph API-Berechtigungen auf der Seite „App-Registrierungen“ in gewähren Microsoft Portal:

- GeräteManagementManagedGeräte.Lesen.alle (Typ: Anwendung)
- GeräteManagementApps.Lesen.alle (Typ: Anwendung)
- Anwender.Lesen.Alle (Typ: Anwendung)

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

Weitere Informationen zu Berechtigungen finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Intune – Beheben von Verbindungsproblemen Ein ServiceNow Community Und Microsoft Graph-Berechtigungsreferenz Auf der Microsoft Dokumentationswebsite.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Verbindung erstellen** .

   Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus Microsoft Intune Connector-Typ und dann auswählen **Verbindung erstellen** .
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Dieser Schritt ist nur während des erstmaligen Setups erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

6. Geben Sie Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import Microsoft Intune Daten.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Verbindung erstellen und testen** Aktivität.

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verbindungsformular erstellen und testen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Microsoft Intune Verbindungsdatensatz. Beispiel: `SG-Intune-Verbindung` .

Verbindungs-URL	Basis-URL, um eine Verbindung mit herzustellen Microsoft Intune Anwendung.
	
	Basierend auf der Region von Microsoft Intune Anwendung: Geben Sie die Verbindungs-URL in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://graph.microsoft.com`
	▪ US-Regierung
	`https://graph.microsoft.us`
	▪ China
	`https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn`
	▪ Deutschland
	`https://graph.cloudapi.de/`

OAuth-Client-ID	Client-ID von Microsoft Intune Anwendung wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.
OAuth-Client-Geheimnis	Geheimer Clientschlüssel von Microsoft Intune Anwendung wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.
OAuth-Token-URL	Rückruf-URL für Microsoft Intune Anwendung. Basierend auf der Region von Microsoft Intune Anwendung: Geben Sie die Token-URL in einem der folgenden Formate ein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Deutschland
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Wo `<tenantid>` Ist die Mandanten-ID von Microsoft Intune Anwendung.

MID-Server verwenden	Option zur Verwendung des MID-Servers für die Verbindung mit Microsoft Intune Instanz. **Hinweis:** Ein MID-Server ist nur erforderlich, wenn eine direkte Verbindung zwischen besteht ServiceNow Und Microsoft Intune Instanzen sind nicht möglich.
Mid-Auswahl	MID-Server für die Verbindung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen.

c. Wählen Sie Aus **Verbindung erstellen und testen** .

d. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

7. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

b. Erweitern Sie den übergeordneten geplanten Datenimport in der Liste Zeitpläne importieren, um auszuwählen *`Verbindungsname`* **-SG-Intune-Geräte** Zeitplan importieren.

c. Wählen Sie aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie **Speichern**.
Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie das Verbindungssetup** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung konfiguriert wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Microsoft Intune

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Microsoft Intune

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Intune

Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft Intune Mit dem geführten Setup

Richten Sie Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und eine geplante Aufgabe für den Import ein Microsoft Intune Daten in Ihrem CMDB.

Vorbereitungen

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Rufen Sie die folgenden Informationen von ab Microsoft Intune Administrator:

- Client-ID
- Geheimer Clientschlüssel
- Token-URL

Für den Connector, der auf die Daten in zugreifen soll Microsoft Intune, Die Anmeldeinformationen sind erforderlich, um die Microsoft Graph-API zu verwenden. Daher müssen Sie die folgenden Graph API-Berechtigungen auf der Seite „App-Registrierungen“ in gewähren Microsoft Portal:

- GeräteManagementManagedGeräte.Lesen.alle (Typ: Anwendung)
- GeräteManagementApps.Lesen.alle (Typ: Anwendung)
- Anwender.Lesen.Alle (Typ: Anwendung)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Berechtigungen finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Intune – Beheben von Verbindungsproblemen Ein ServiceNow Community Und Microsoft Graph-Berechtigungsreferenz Auf der Microsoft Dokumentationswebsite.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- ServiceNow IntegrationHub Professional Pack-Installationsprogramm (com.glide.hub.integrations.professional). Sie müssen dieses Plugin aktivieren, bevor Sie die Datenquellen SG-Intune-Geräteberichte und SG-Intune-Softwareberichte verwenden.
- Datastream Action-Plugin (com.Glide.Hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .

Beginnend mit Service Graph Connector für Microsoft Intune Release 2.1.1 ist die Mehrinstanz-Unterstützung verfügbar, um Daten aus mehreren zu importieren Microsoft Intune Instanzen. Diese Funktion umfasst die dynamische Erstellung von Datenquellen und geplanten Importen. Daher ist die Gewährung zusätzlicher Berechtigungen erforderlich. Das geführte Setup enthält zusätzliche Schritte für diese Funktion.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Intune** > **Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ die Option aus **Erste Schritte** .
3. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen.

   a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft Intune“ im Abschnitt „Verbindung konfigurieren“ die Aufgabe aus **Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen** .

   b. Wählen Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt Anmeldeinformationen konfigurieren die Option aus **Konfigurieren** .

   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Verbindung bearbeiten“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name des Microsoft Intune Anwendung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL für die Verbindung. Basierend auf der Region von Microsoft Intune Anwendung: Geben Sie die Verbindungs-URL in einem der folgenden Formate ein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

	▪ Global
	`https://graph.microsoft.com`
	▪ US-Regierung
	`https://graph.microsoft.us`
	▪ China
	`https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn`
	▪ Deutschland
	`https://graph.cloudapi.de/`

OAuth-Client-ID	Die Client-ID des Microsoft Intune Anwendung.
OAuth-Client-Geheimnis	Das geheime Clientgeheimnis von Microsoft Intune Anwendung.

OAuth-Token-URL	Rückruf-URL für Microsoft Intune Anwendung.
	Basierend auf der Region von Microsoft Intune Anwendung: Geben Sie die Token-URL in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Deutschland
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Wo `<tenantid>` Ist die Mandanten-ID von Microsoft Intune Anwendung.

d. Wählen Sie Aus **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen** .

e. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und wählen Sie für die Aufgabe Anmeldeinformationen konfigurieren die Option aus **Als abgeschlossen markieren** .

4. Wahlweise: Konfigurieren Sie bei Bedarf den MID-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Abschnitt MID-Server konfigurieren die Option aus **Konfigurieren** .

b. Wählen Sie aus **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen.

c. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Speichern des Datensatzes.

Hinweis: Sie müssen die anderen Felder nicht aktualisieren.

5. Testen Sie die Verbindung mit Microsoft Intune API.

a. Wählen Sie im Abschnitt Verbindung testen die Option aus **Konfigurieren** .

b. Überprüfen Sie die Felder im Formular.

Formular „Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Datenquelle.
Tabellenbezeichnung für Importsatz	Bezeichnung der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Tabellenname für Importsatz	Name der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Daten in einzelner Spalte	Option zum Festlegen auf Daten in einer einzelnen Spalte.
Typ	Datenspeichertyp der zu importierenden Daten.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.

c. **Wahlweise:** Ändern Sie die Eigenschaften in Service Graph-Verbindungseigenschaften Zugehörige Liste des Verbindungsdatensatzes.

Hinweis: Versuchen Sie, den Standardwert von beizubehalten `software_path`Eigenschaft, um den ordnungsgemäßen Abruf von Softwaredetails sicherzustellen.

d. Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Starten des Testprozesses.

e. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück. Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

f. Wählen Sie im Abschnitt Verbindungsaufgabe testen die Option aus **Als abgeschlossen markieren** .

6. Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

a. Wählen Sie in der linken Sidebar das Symbol mehrere Instanzen hinzufügen ( ).

b. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Microsoft Intune“ im Abschnitt „mehrere Instanzen hinzufügen“ die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ aus.

c. Wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl.

d. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen, falls nicht bereits ausgewählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um die Registerkarte zu schließen und zum geführten Setup zurückzukehren.

f. Ändern Sie den Anwendungsbereich erneut in **Service Graph Connector für Microsoft Intune** Mithilfe der Anwendungsauswahl.

g. Legen Sie die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

h. Wiederholen Sie die Schritte 6.cBis 6.fFür die Zugriffsaufgabe „Geplanten Datenimport aktualisieren“ mit der Tabelle „Geplanter Datenimport“ [Scheduled_Data_Set], und legen Sie die Aufgabe auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

7. Leeren Sie den Cache für die neue Verbindung.

a. Wählen Sie im Abschnitt Cache für Datenquelle und Importsatz löschen die Option aus **Konfigurieren** .

b. In **Skript ausführen** Textfeld der Seite „Hintergrundskript“: Geben Sie das folgende Skript ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

c. Wählen Sie Aus **Skript Ausführen** Um das Hintergrundskript in auszuführen **Global** Umfang. Die Ausführung des Skripts kann einige Minuten dauern.

d. Wählen Sie nach der Ausführung des Skripts aus **Schließen** .

e. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus **Service Graph Connector für Microsoft Intune** Anwendung.

f. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

8. Um die Verbindung entweder hinzuzufügen oder zu speichern, wählen Sie aus **Konfigurieren** Für die Aufgabe Verbindung erstellen oder bearbeiten.
   - Um eine Verbindung hinzuzufügen, wählen Sie aus **Verbindung Hinzufügen** .
   - Um die Änderungen für die vorhandene Verbindung zu speichern, wählen Sie aus **Bearbeiten** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Rufen Sie die folgenden Informationen von ab Microsoft Intune Administrator:

- Client-ID
- Geheimer Clientschlüssel
- Token-URL

Wenn ein Microsoft Intune Der Administrator registriert eine Anwendung. Die Client-ID, das geheime Clientgeheimnis und die Token-URL sind verfügbar. Weitere Informationen zum Registrieren einer Anwendung finden Sie unter Microsoft Intune-Dokumentationswebsite .

a. Füllen Sie die Felder im Formular aus, oder bearbeiten Sie sie nach Bedarf.

Formular „Verbindung erstellen“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.

Verbindungs-URL	Verbindungs-URL für die neue Verbindung.
	
	Basierend auf der Region von Microsoft Intune Anwendung: Geben Sie die Verbindungs-URL in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://graph.microsoft.com`
	▪ US-Regierung
	`https://graph.microsoft.us`
	▪ China
	`https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn`
	▪ Deutschland
	`https://graph.cloudapi.de/`

OAuth-Client-ID	Client-ID für Microsoft Intune Anwendung.
OAuth-Client-Geheimnis	Geheimer Clientschlüssel für Microsoft Intune Anwendung.
OAuth-Token-URL	Rückruf-URL für Microsoft Intune Anwendung. Basierend auf der Region von Microsoft Intune Anwendung: Geben Sie die Token-URL in einem der folgenden Formate ein: ▪ Global `https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token` ▪ US-Regierung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	https://login.microsoftonline.us/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ China https://login.partner.microsoftonline.cn/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ Deutschland https://login.microsoftonline.de/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token Wo <*tenantid*> Ist die Mandanten-ID von Microsoft Intune Anwendung.

b. Fügen Sie die Verbindung hinzu, oder speichern Sie sie.

- Wählen Sie aus, um die neue Verbindung zu erstellen **OAuth-Token erstellen und abrufen** .
- Um die Änderungen für die vorhandene Verbindung zu speichern, wählen Sie aus **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen** .

c. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** .

d. **Wahlweise:** Richten Sie den MID-Server für die von Ihnen erstellte Verbindung ein.

i. Wählen Sie im Abschnitt MID-Server konfigurieren die Option aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie den Namen der von Ihnen erstellten Verbindung aus.

iii. Wählen Sie aus **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Wenn Sie mit der Aufgabe fertig sind, wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren**

9. Testen Sie die API-Verbindung, um Daten aus zu importieren Microsoft Intune Anwendung.

a. Testen Sie die Verbindung im Abschnitt neue Verbindungen testen, indem Sie auswählen **Konfigurieren** .

i. Wählen Sie den Namen der Datenquelle aus, die der neu erstellten Verbindung zugeordnet ist.

ii. Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Starten des Prozesses.

iii. Ändern Sie optional die Eigenschaften in Service Graph-Verbindungseigenschaften Zugehörige Liste.

Microsoft Intune Verbindungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
api_version	Die Version von Microsoft Intune Graph-API.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Software_path	Der Pfad des Softwarecodes zum Suchen von Apps und zugehörigen Geräten oder umgekehrt. Belassen Sie den Eigenschaftswert unverändert.
Include_primary_user_Details	Aktivieren Sie das Abrufen der Details des primären Anwenders während des Imports und das Ausfüllen von **Assigned_to** Attribut in den Datensätzen der Tabelle „cmdb_ci“, indem der Eigenschaftswert auf festgelegt wird Wahr . Legen Sie den Eigenschaftswert auf fest, um die Details des registrierten Anwenders abzurufen Falsch . Das Abrufen von Details zum primären Anwender erhöht die Zeit für den Datenimport aufgrund zusätzlicher API-Aufrufe. **Hinweis:** Wenn ein Anwender anfänglich einem Gerät zugewiesen wird, sind die registrierten und primären Anwender identisch. Wenn das Gerät einem anderen Anwender zugewiesen wird, wird der primäre Anwendername dem neuen Anwender neu zugewiesen, der registrierte Anwender ist jedoch weiterhin der ursprüngliche registrierte Anwendername.
Include_ip_address_Details	Aktivieren Sie das Abrufen der IP-Adressen von Geräten während des Imports, und füllen Sie die Datensätze in der Tabelle „cmdb_ci_ip_address“ aus, indem Sie den Eigenschaftswert auf festlegen Wahr . Um das Abrufen von IP-Adressen zu überspringen, legen Sie die Eigenschaft auf fest Falsch . Das Abrufen von IP-Adressen erhöht die Zeit für den Datenimport aufgrund zusätzlicher API-Aufrufe.

Hinweis: Die Eigenschaften in Service Graph-Verbindungseigenschaften Die zugehörige Liste des Verbindungsdatensatzes kann geändert werden. Versuchen Sie jedoch, den Standardwert von beizubehalten `software_path`Eigenschaft, um den ordnungsgemäßen Abruf von Softwaredetails sicherzustellen.

iv. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

Hinweis: Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

v. Kehren Sie zum geführten Setup zurück, und wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Für die Aufgabe neue Verbindungen testen.

10. Richten Sie die geplanten Importaufträge ein.

a. Wählen Sie für die Aufgabe geplante Aufgaben konfigurieren im Abschnitt geplante Importaufgaben einrichten die Option aus **Konfigurieren** .

b. Wählen Sie den Namen des geplanten Imports aus, den Sie ausführen möchten.

c. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

e. Legen Sie fest Konfigurieren Sie geplante Aufgaben Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

11. Verwenden Sie erweiterte Optionen, um Serverfehler zu beheben und die Leistung mit den Datenquellen SG-Intune Computer, SG-Intune Devices und SG-Intune Software zu verbessern, während Sie eine große Anzahl von Geräten in importieren Microsoft Intune Portal.

Hinweis:

- Die Datenquelle „SG-Intune-Geräteberichte“ dient als Alternative zu den Datenquellen „SG-Intune-Computer“ und „SG-Intune-Geräte“. Sie importiert dieselben Informationen und optimiert gleichzeitig den Datenabrufprozess, indem API-Aufrufe minimiert und die Importzeit reduziert werden.
- Die Datenquelle „SG-Intune-Softwareberichte“ dient als Alternative zur Datenquelle „SG-Intune-Software“.
- Sowohl die Datenquellen SG-Intune-Geräteberichte als auch SG-Intune-Softwareberichte erfordern bezahlte ServiceNow IntegrationHub Professional Pack-Installationsprogramm (com.glide.hub.integrations.professional)-Plugin.
- Um die Erstellung von Anhängen zu aktivieren `glide.attachment.extensions`Systemeigenschaft muss entweder auf null oder festgelegt werden Bin, Postleitzahl, JSON .

  Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Intune – Erweitert [KB1641546] artikel in Now Support Knowledge Base.

a. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben, um Daten mithilfe der Datenquellen SG-Intune-Geräteberichte und SG-Intune-Softwareberichte zu importieren.

i. Im Abschnitt Erweitert [Beta] für Konfigurieren Sie geplante Aufgaben für erweiterte Datenquellen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie in der Liste geplante Aufgaben die Option aus **SG-Intune – Auslösergeräteberichte** Auftrag.

iii. Überprüfen Sie im Formular „geplante Skriptausführung“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen.

Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Skriptausführung planen“ .

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Wiederholen Sie die Schritte, um die geplante Aufgabe für die Datenquelle „SG-Intune-Softwareberichte“ zu aktivieren 11.a.iiBis 11.a.ivIndem Sie auswählen **SG-Intune – Auslösersoftwareberichte** Geplante Aufgabe.

vi. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und legen Sie fest Konfigurieren Sie geplante Aufgaben für erweiterte Datenquellen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Deaktivieren Sie die geplanten Importe von SG-Intune-Computer und SG-Intune-Geräten, nachdem Sie die geplante Aufgabe SG-Intune-Auslösergeräteberichte für die Datenquelle „SG-Intune-Geräteberichte“ eingerichtet haben.
- Deaktivieren Sie den geplanten Import der SG-Intune-Software, nachdem Sie die geplante Aufgabe „SG-Intune-Auslösersoftwareberichte“ eingerichtet haben.
- Aktivieren Sie ServiceNow IntegrationHub Professional Pack-Installationsprogramm (com.glide.hub.integrations.professional) Plugin in Ihrer Instanz.

Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für Microsoft Intune – Erweitert [KB1641546] artikel in Now Support Knowledge Base.

b. Konfigurieren Sie den geplanten Import für die Datenquellen SG-Intune-Geräteberichte und SG-Intune-Softwareberichte.

i. Im Abschnitt Erweitert [Beta] für Konfigurieren Sie den geplanten Import für erweiterte Datenquellen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie in der Liste geplante Datenimporte die Option aus **SG-Intune – Geräteberichte** Geplanter Import.

iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für den geplanten Datenimport, und wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und legen Sie fest Konfigurieren Sie den geplanten Import für erweiterte Datenquellen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

Wichtig: Überprüfen Sie, ob der geplante Import von SG-Intune-Geräteberichten so konfiguriert ist, dass er 3 Stunden nach den geplanten Aufgaben „SG-Intune-Auslösergeräteberichte“ und „SG-Intune-Auslösersoftwareberichte“ ausgeführt wird.

Beispiel: Wenn die Aufgabe SG-Intune-Auslösergeräteberichte für 9 Uhr und SG-Intune-Auslösersoftwareberichte täglich für 10 Uhr festgelegt ist, planen Sie den geplanten Import von SG-Intune-Geräteberichten für 13 Uhr täglich.

c. Wenn Sie mehrere Instanzen verwenden, aktualisieren Sie die Berechtigungen für die Tabelle „geplante Skriptausführung“ [sys_autoscript], damit Sie geplante Aufgaben für die neuen Verbindungen hinzufügen können.

i. Für Aktualisieren Sie den Zugriff auf geplante Aufgaben Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

iii. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

v. Wechseln Sie mit der Anwendungsauswahl zurück zum Anwendungsbereich „Service Graph Connector für Microsoft Intune“.

vi. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und legen Sie fest Aktualisieren Sie den Zugriff auf geplante Aufgaben Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

d. Wenn Sie mehrere Instanzen verwenden, leeren Sie den Tabellencache für geplante Skriptausführung (sysauto_script), um geplante Aufgaben für die neuen Verbindungen zu konfigurieren.

i. Für Leeren Sie den Cache für die geplante Aufgabe Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

iii. In **Skript ausführen** Geben Sie den folgenden Code ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sysauto_script");
GlideCacheManager.flushTable("sysauto_script");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Wählen Sie Aus **Skript Ausführen** .

v. Wechseln Sie mit der Anwendungsauswahl zurück zum Anwendungsbereich „Service Graph Connector für Microsoft Intune“.

vi. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und legen Sie fest Leeren Sie den Cache für die geplante Aufgabe Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

e. Wenn Sie mehrere Instanzen verwenden, erstellen Sie erweiterte Datenquellen, geplante Aufgaben und geplante Importe für die neuen Verbindungen.

Tipp: Sie können zusätzliche Verbindungen für mehrere Instanzen erstellen, indem Sie den Anweisungen in folgen Fügen Sie Mehrere Instanzen Hinzu Abschnitt des geführten Setups.

i. Für Richten Sie erweiterte Datenquellen für mehrere Instanzen ein Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Füllen Sie im Formular die Felder aus, um die Details Ihrer geplanten Aufgabe für die neue Verbindung zu konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Instanzpräfix für Datenquellen- und geplante Datenimportsätze	Bezeichner, der in allen Datenquellen- und geplanten Importnamen für diese eindeutige SG-Intune-Verbindung verwendet wird. Halten Sie bei einer Bereitstellung mit mehreren Instanzen das Präfix kurz, aussagekräftiger Bezeichner, mit dem Sie eine Reihe zugehöriger Datenquellen identifizieren können. **Hinweis:** Versuchen Sie, das Präfix mit Ihrem Verbindungsnamen zu behalten.
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Verbindungsalias, der im vorherigen Schritt erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Geplanten Import als Anwender ausführen	Anwender, der das Feld im geplanten Datenimport ausfüllt.

iii. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um geplante Importe für Ihre neue Verbindung zu erstellen.

iv. Wiederholen Sie die Schritte, um neu erstellte geplante Aufgaben zu aktivieren 11.a.iiBis 11.a.iv.

v. Wiederholen Sie die Schritte, um einen neu erstellten geplanten Import übergeordneter Elemente zu aktivieren 11.b.iiBis 11.b.iv.

vi. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und legen Sie fest Richten Sie erweiterte Datenquellen für mehrere Instanzen ein Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Microsoft Intune

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus abruft Microsoft Intune. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_Computer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Seriennummer	serial_number
Beschreibung	short_description
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Hersteller	manufacturer
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
Modell-ID	model_id
Zugewiesen an	assigned_to
Gehäusetyp	chassis_type

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Computer erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	SG-Intune – Computerbezogen [sn_intune_integrat_Computer_related]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Handheld-Computergerät“ [cmdb_ci_Handheld_Computing] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Seriennummer	serial_number
Beschreibung	short_description
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
IMEI	imei
MEID	meid
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
Telefonnummer	phone_number
Stammzugriff	root_access
Modell-ID	model_id
Anbieter	carrier
Zugewiesen an	assigned_to
Hersteller	manufacturer

Beziehungen, die für ein Handcomputer-Gerät erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]	Referenz	SG-Intune – gerätebezogen [sn_intune_integrat_device_related]
Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Version	Version
Discovery-Quelle	discovery_source
Herausgeber	publisher
Installiert auf	installed_on

Hinweis: Das Attribut „Herausgeber“ wird nur von der Datenquelle „SG-Intune-Softwareberichte“ ausgefüllt.

Beziehungen, die für die Softwareinstallation erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Referenz	Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing] Computer [cmdb_ci_computer]

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	name
Konfigurationselement	cmdb_ci

Beziehungen, die für den Netzwerkadapter erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Version	ip_version
Im Besitz von Konfigurationselement	owned_by_cmdb_ci
IP-Adresse	ip_address
Name	name

Beziehungen, die für IP-Adresse erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Seriennummer [cmdb_serial_number]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Für Seriennummer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]
Seriennummer [cmdb_Serial_number]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

SG-Intune – Computerbezogen [sn_intune_integrat_Computer_related]

Die folgenden Attribute in der rechnerbezogenen Tabelle „SG-Intune“ [sn_intune_integrat_Computer_related] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Geräte-ID	device_id
Azure AD registriert	azure_ad_registered
Compliance-Status	compliance_state
Geräteregistrierungsart	device_enrollment_type
E-Mail-Adresse	email_address

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Verschlüsselt	is_encrypted
Verwaltetes Gerät – Besitzertyp	managed_device_owner_type
Service Desk-Mitarbeiter für Verwaltung	management_agent
Überwacht	is_supervised

SG-Intune – gerätebezogen [sn_intune_integrat_device_related]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-Intune – Gerätebezogen“ [sn_intune_integrat_device_related] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Geräte-ID	device_id
Azure AD registriert	azure_ad_registered
Compliance-Status	compliance_state
Gerätekategorie	device_category
Geräteregistrierungsart	device_enrollment_type
Gerätestatus	device_state
E-Mail-Adresse	email_address
Verschlüsselt	is_encrypted
Verwaltetes Gerät – Besitzertyp	managed_device_owner_type
Service Desk-Mitarbeiter für Verwaltung	management_agent
Sicherheits-Patch-Stufe	security_patch_level
Überwacht	is_supervised
Bios-Version für Systemverwaltung	system_management_bios_version
WLAN-Subnetz-ID	wifi_subnet_id

Hinweis: Die Attribute Gerätekategorie, Gerätestatus, Sicherheitspatchebene, Systemverwaltungs-BIOS-Version und WLAN-Subnetz-ID werden nur von der Datenquelle „SG-Intune-Geräteberichte“ ausgefüllt.

Die Attribute „Azure AD registriert“, „Geräteregistrierungstyp“ und „Management Agent“ werden nicht von der Datenquelle „SG-Intune-Geräteberichte“ ausgefüllt.

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Name	Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Version	Version

Beziehung für Software erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Installiert auf	installed_on

Beziehungen, die für die Softwareinstanz erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft Intune

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph Connector für Microsoft Intune In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph Connector für Microsoft Intune. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu Microsoft Intune Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu Microsoft Intune Verbindung für konfiguriert Service Graph Connector für Microsoft Intune.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Intune** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

Service Graph Connector für Microsoft Intune -Eigenschaften

Service Graph Connector für Microsoft Intune Eigenschaften steuern das Verhalten des Connectors.

Verbindungseigenschaften

Diese Verbindungseigenschaften sind für verfügbar Service Graph Connector für Microsoft Intune.

Hinweis: Navigieren Sie zu , um die Tabelle „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_connection_property] für den Connector zu öffnen **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Intune** > **Verbindungen** Und wählen Sie den Verbindungsnamen aus. Die Verbindungseigenschaften werden in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften angezeigt.

Verbindungseigenschaften für Service Graph Connector für Microsoft Intune

Eigenschaft	Beschreibung
api_version	Geben Sie die Version von ein Microsoft Intune Graph-API. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: `v1.0`
Device_Report_Chunks_count	Legen Sie die Anzahl der Geräteberichtsblöcke fest. Der Wert muss eine Potenz von 16 sein (z. B. 1, 16, 256 usw.). • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `1`
Export_apis_max_Calls_before_wait	Legen Sie die maximale Anzahl von API-Aufrufen fest, die nacheinander erfolgen können, bevor eine Wartezeit erzwungen wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `8`
Export_apis_warten_Zeit_in_ms	Legen Sie die Dauer (in Millisekunden) für die Wartezeit fest, nachdem die angegebene Anzahl aufeinanderfolgender API-Aufrufe erreicht wurde. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `120000`
Include_ip_address_Details	Legen Sie die Eigenschaft auf fest `Wahr` Um IP-Adressdetails während des Imports abzurufen und die Datensätze der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungseigenschaften für Service Graph Connector für Microsoft Intune (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Legen Sie die Eigenschaft auf fest `Falsch` Um das Abrufen von IP-Adressen zu überspringen. Das Abrufen von IP-Adressen erhöht die Zeit für den Datenimport aufgrund zusätzlicher API-Aufrufe. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: `true`
Include_primary_user_Details	Legen Sie die Eigenschaft auf fest `Wahr` Dient zum Abrufen von Details zum primären Anwender während des Imports und zum Hinzufügen des Attributs „assigned_to“ zur Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci]. Legen Sie die Eigenschaft auf fest `Falsch` Zum Abrufen der Details des registrierten Anwenders. Das Abrufen von Details zum primären Anwender erhöht die Zeit für den Datenimport aufgrund zusätzlicher API-Aufrufe. **Hinweis:** Wenn ein Anwender anfänglich einem Gerät zugewiesen wird, sind die registrierten und primären Anwender identisch. Wenn das Gerät einem anderen Anwender zugewiesen wird, wird der primäre Anwendername dem neuen Anwender neu zugewiesen, der registrierte Anwender ist jedoch weiterhin der ursprüngliche registrierte Anwendername. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: `true`
Software_path	Legen Sie den Pfad des Softwarecodes für die Suche nach Apps und zugehörigen Geräten fest. **Hinweis:** Legen Sie die Eigenschaft auf den Wert Null fest, damit die Logik den Pfad des Softwarecodes bestimmen kann. • Typ: Gerät | App • Standardwert: `Gerät`
Software_Report_Chunks_count	Legen Sie die Anzahl der Softwareberichtsblöcke fest. Der Wert muss eine Potenz von 16 sein (z. B. 1, 16, 256 usw.). • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `16`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Verwenden Sie Service Graph Connector für Microsoft SCCM Zum Abrufen von Daten aus Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) in Ihren ein ServiceNow Instanz.

Die Service Graph Connector für Microsoft SCCM(SG-SCCM) importiert SCCM-Daten in ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB) Anwendung. Die Integration schreibt nicht in die SCCM-Datenbank und unterstützt Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM). Die Integration ruft Daten von Computern, Prozessoren, Betriebssystemen, Datenträgern, Netzwerken ab. und Software.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Unterstützt Microsoft SCCM/MECM-Versionen:
  - 2409
  - 2403
- Unterstützt ServiceNow Versionen:
  - Xanadu
  - Yokohama
  - Zurich

Anwendungsfälle

Folgendes ServiceNow Anwendungen verfügen über Funktionen, die mit interagieren Service Graph Connector:

- Transparenz von IT Operations Management (ITOM)
  - Möglichkeit, Einblick in Ihre Infrastruktur zu erhalten.
  - Detaillierte Hardware- und Softwarebestandsnachverfolgung. Die Nachverfolgung kann mit oder ohne erfolgen Software Asset Management(SAM).
  - Fähigkeit, Delta-Änderungen für effiziente inkrementelle Importe von SCCM in zu erkennen ServiceNow AI Platform.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidents, Probleme und Changes an erkannten Konfigurationselementen (Configuration Items, CI).
  - Automatische Gerätebesitzzuweisung.
- Software Asset Management (SAM) Und IT Asset Management (ITAM)
  - Enge Integration mit Software Asset Management Professional Und Client-Softwareverteilungs-Workflows.
  - Bestandssoftwarepaket und Installationsnachverfolgung.
  - Nachverfolgung der Softwarenutzung.
  - Lizenzreklamation durch Erkennung entfernter Software.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Unterstützung für Softwareeditionen, Normalisierung von Herausgeberinformationen und Normalisierung von Produktinformationen.
- Unterstützung für SCCM Asset Intelligence.

Wichtige Informationen für das Upgrade Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Nachdem Sie die neueste Version von installiert haben Service Graph Connector für Microsoft SCCM, Stellen Sie sicher, dass Sie entfernt haben **Last_Run_datetime** Feldwert aus der Datenquellentabelle [sys_Data_Source] für SCCM Datenquellen.

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich. Mit der Ansicht können Sie Connectors erkennen und installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv verwalten. Dient zum Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft SCCM Verwenden SGC Central.

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung Microsoft SCCM-Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus den SCCM-Datenquellen werden zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow® CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Die SCCM-Datenquellen umfassen Folgendes:

- SG-SCCM – Computeridentität

  Sie können die folgenden Daten anzeigen, wenn sie in SCCM verfügbar sind:

  - Asset-Tag. Wenn die Asset-Tag-Daten verfügbar sind, kann die Zuordnung optional über das geführte Setup aktiviert werden.
  - Zugewiesen
  - DNS-Domäne
- SG-SCCM – COMPUTER-OU. Diese Datenquelle importiert Daten zum Namen der Organisationseinheit (OU). Die Daten werden in der rechnerbezogenen Tabelle „SG-SCCM“ [sn_sccm_Integrate_sccm_2019_Computer_related] gespeichert. Um die Ansicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

hinzuzufügen, öffnen Sie den Computerdatensatz, klicken Sie auf den oberen Header, und wählen Sie aus **Ansicht** > **SG-SCCM Computer-bezogen**an.

- SG-SCCM – Datenträger
- SG-SCCM – zuletzt erkanntes Update. Diese Datenquelle wird am Ende der Importzeitpläne ausgeführt, um das Datum Last_detected im Computer-CI zu aktualisieren. Die Quelle führt einen vollständigen Abruf aller Computer durch und fügt nur die Spalten resourceId und LastHWScan hinzu, um zu aktualisieren CMDB Computertabelle.
- SG-SCCM – Netzwerk
- SG-SCCM – Betriebssystem
- SG-SCCM – Prozessor
- SG-SCCM hat Software entfernt. Stellen Sie sicher, dass **Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung verwenden** Option wird für jede Ausführung gelöscht.
- SG-SCCM hat Software-KI entfernt. Stellen Sie sicher, dass **Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung verwenden** Option wird für jede Ausführung gelöscht.
- SG-SCCM – Software
- SG-SCCM – SOFTWARE-KI

Hinweis: Wenn Sie Asset Intelligence auf Ihrer Microsoft SCCM-Instanz haben, müssen Sie SG-SCCM Removed Software AI und SG-SCCM Software AI ausführen. Wenn Sie nicht über Asset Intelligence in Ihrer Instanz verfügen, müssen Sie SG-SCCM Removed Software und SG-SCCM Software ausführen.

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus SCCM abruft. Die Daten werden in Bereitstellungstabellen geladen und dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- CI-Beziehung [cmdb_rel_ci]
- Computer [cmdb_ci_Computer] (erforderlich)
- Datenträger [cmdb_ci_disk]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Seriennummer [cmdb_serial_number]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_SW_install] (wenn die SAM-Anwendung installiert ist.)
- Softwareinstanz [cmdb_Software_instance] (wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Softwarenutzung [samp_SW_usage]

Weitere Informationen dazu, wo beim Abrufen von Daten aus einer Microsoft SCCM-Anwendung Daten gespeichert werden, finden Sie unter CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Microsoft SCCM.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beheben des fehlenden Problems mit IP-Adresse oder MAC-Adresse

Standardmäßig werden Netzwerkadapter, denen eine IP-Adresse oder MAC-Adresse fehlt, nicht importiert. Um diese Netzwerkadapter in den Import einzubeziehen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren zu **Service Graph Connector für Microsoft SCCM** > **Datenquellen**an.
2. Wählen Sie Aus **SG-SCCM-Netzwerk** .
3. Entfernen Sie die WHERE-Klausel aus **SQL-Anweisung** Feld.

Zusätzliche Ressourcen

- Wie konfiguriere ich den SG-SCCM Service Graph Connector? artikel in ServiceNow Community Website
- Service Graph Connector für Microsoft SCCM – häufig gestellte Fragen und Fehlerbehebung Blogbeitrag auf der ServiceNow Community Website
- Setup-Richtlinien für Service Graph Connector für Microsoft SCCM 3,0 [KB1001248] artikel in Now Support Knowledge Base
- Unterstützung der entfernten Softwarefunktionalität in Service Graph Connector für die SCCM-Integration Blogbeitrag auf der ServiceNow Community Website

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft SCCM Verwenden SGC Central

Verwenden Sie das Playbook, das mit verfügbar ist SGC Central Anwendung zum Einrichten von Service Graph Connector für Microsoft SCCM Zum Abrufen Microsoft SCCM Daten in CMDB.

Vorbereitungen

Installieren Service Graph Connector für Microsoft SCCM Version 3.5.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Luftlückenverbindungen sind ab Version 3.7.0 von verfügbar Service Graph Connector für Microsoft SCCM. Sie können entweder Standarddatenquellen oder Luftlückendatenquellen hinzufügen. Bevor Sie Datenquellen für Luftlücken einrichten, müssen Sie die Luftlückenlösung für konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft SCCM Auf Ihrem hochsicheren Server und Ihrem niedrig sicheren Server. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Luftlückenverbindungen für Microsoft SCCM.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Verbindung erstellen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus Microsoft SCCM Connector-Typ, und wählen Sie dann aus **Verbindung erstellen** .
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur während des erstmaligen Setups erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

6. Wählen Sie Aus Eine Luftlückenvorlage oder Eine Vorlage, die den Anmeldeinformationen zum Herstellen einer Java Database Connectivity (JDBC)-Verbindung zur SCCM-Datenbank entspricht.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Wählen Sie die Aliasvorlage aus** Aktivität.

   b. Wählen Sie eine Vorlage.

   - **SCCM-JDBC-Verbindungsanmeldeinformationen** : Wählen Sie diese Option aus, um einen Anwendernamen und ein Passwort zum Herstellen einer JDBC-Verbindung mit der SCCM-Datenbank zu verwenden.
   - **SCCM-Luftabstand** : Wählen Sie diese Option aus, um eine Luftlückenverbindung zu verwenden, wenn Sie mit eingeschränkten Umgebungen arbeiten, die keinen direkten Internetzugang haben.
   - **SCCM-JDBC-Verbindungs-Anmeldeinformationen (integrierte Authentifizierung)** : Wählen Sie diese Option aus, um die integrierte Windows JDBC-Authentifizierung, die Domänenanmeldeinformationen verwendet, für die Authentifizierung einer JDBC-Verbindung mit der SCCM-Datenbank zu verwenden.

   c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

   Wenn Sie eine der beiden ausgewählt haben **SCCM-JDBC-Verbindungsanmeldeinformationen** Oder **SCCM-JDBC-Verbindungs-Anmeldeinformationen (integrierte Authentifizierung)** In Schritt 6.b, Fahren Sie mit Schritt fort 8.

7. Laden Sie die PowerShell-Skripts herunter, und führen Sie sie aus, um eine Luftlückenverbindung einzurichten.

   Die **PowerShell-Skriptdownload** Aktivität wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **SCCM-Luftabstand** Als Vorlage in Schritt 6.b.

   Hinweis: Bevor Sie eine Luftlückenverbindung hinzufügen, müssen Sie die Luftlückenlösung für konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft SCCM In Ihren hochsicheren und niedrig sicheren Servern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Luftlückenverbindungen für Microsoft SCCM.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **PowerShell-Skriptdownload** Aktivität.

   b. Wählen Sie Aus **Laden Sie Airgap-Skripts Herunter** .

   c. Führen Sie die PowerShell-Skripts aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie nach dem Konfigurieren der Luftabschlussverbindung aus **Ich habe die Anweisungen gelesen und die Skripts entsprechend ausgeführt** Kontrollkästchen.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. Geben Sie Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import Microsoft SCCM Daten.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Verbindung erstellen und testen** Aktivität.

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

- Für Vorlagen für SCCM-JDBC-Verbindungs-Anmeldeinformationen und SCCM-JDBC-Verbindungs-Anmeldeinformationen (integrierte Authentifizierung):

Verbindungsformular erstellen und testen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Microsoft SCCM Verbindungsdatensatz. Beispiel: `SG-SCCM-Verbindung` .
Abfragezeitüberschreitung	Anzahl der Sekunden, die der JDBC-Treiber auf den Abschluss einer Abfrage wartet. `0` Gibt keine Zeitüberschreitung an. Wenn die Zeitüberschreitung überschritten wird, betrachtet die Integration das JDBC-Ergebnis als nicht zugänglich und markiert das Ergebnis als Fehler.
Verbindungszeitüberschreitung	Anzahl der Sekunden, bevor der MID-Server-Verbindungs-Cache-Pool die Verbindung schließt und die Verbindung entfernt. `0` Gibt keine Zeitüberschreitung an.
Host	Netzwerkadresse des Servers, auf dem Microsoft SQL Server-Datenbank befindet sich.
Datenbankname	Name des Microsoft SQL Server-Datenbank, die SCCM verwendet.
Standardport überschreiben	Anwenderdefinierter Port von Microsoft SQL Server-Instanz. Der Standardport für Microsoft SQL Server ist 1433
Instanzname	Microsoft SQL Server-Instanz.
MID-Server	MID-Server für die Verbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Es ist erforderlich, einen MID-Server für eine Verbindung mit integrierter Authentifizierung auszuwählen. Für **SCCM-JDBC-Verbindungsanmeldeinformationen** Option wird dieses Feld nur angezeigt, wenn Sie auswählen **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen.
Hinweis: Die folgenden Felder werden nur angezeigt, wenn Sie auswählen **SCCM-JDBC-Verbindungsanmeldeinformationen** Vorlage in Schritt 6.	
Format	JDBC-Treiber, der für die Verbindung mit der SCCM-Datenbank verwendet wird. SCCM verwendet Microsoft SQL Server als Datenbank-Back-End. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **Com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver** . Lassen Sie den Feldwert unverändert.
Anwendername	Anwendername für die Verbindung mit dem JDBC-Server.
Passwort	Passwort für den JDBC-Server.
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung des MID-Servers für den Zugriff auf den JDBC-Server.

- Für die SCCM Air Gap-Vorlage:

Verbindungsformular erstellen und testen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Übergeordnetes Verzeichnis	Pfad von Microsoft SCCM Verzeichnis, in dem die Daten auf Ihrem Low-Secure-Server gespeichert werden.
Archivieren Sie Daten nach dem Abruf	Option zum Archivieren von Daten nach dem Abruf.
Archivpfad [optional]	Ordner, in dem die Daten archiviert werden sollen, wenn der **Archivieren Sie Daten nach dem Abruf** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
MID-Server verwenden	Name des MID-Servers, den Sie auf Ihrem Low-Secure-Server bereitgestellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Microsoft SCCM Auf einem Low-Secure-Server.

c. Wählen Sie Aus **Verbindung erstellen und testen** .

d. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

9. Wahlweise: Konfigurieren Sie die Verbindungs- und Connector-Eigenschaften, um Attribute zuzuordnen und Datenimporte zu verwalten.

Hinweis: Um diesen Schritt zu überspringen, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** Für **Konfigurieren Sie Eigenschaften** Aktivität.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Eigenschaften** Aktivität.

b. Um die Asset-Tags aus zuzuordnen Microsoft SCCM Wählen Sie für das Asset-Tag-Attribut in der Klasse Computer [cmdb_ci_Computer] im Abschnitt Verbindungseigenschaften der Seite Eigenschaften konfigurieren die aus **Ordnen Sie Asset-Tags zu** Kontrollkästchen.

c. Um zu vermeiden, dass doppelte Datensätze in der Tabelle „CMDB-Datenträger“ [cmdb_ci_Disk] erstellt werden, wenn die Discovery-Anwendung ausgeführt wird, wählen Sie im Abschnitt „Connector-Eigenschaften“ der Seite „Eigenschaften konfigurieren“ die Option aus **Vermeiden Sie das Erstellen doppelter Datensätze** Kontrollkästchen.

d. Um den Namen des Importdatenträgers auf das Format festzulegen, das mit Datenträger-Nr.[beginnt `Datenträgernummer`] Wählen Sie im Abschnitt „Connector-Eigenschaften“ der Seite „Eigenschaften konfigurieren“ die Option aus **Datenträgername in Datenträgernummer umwandeln** Kontrollkästchen.
Wobei `Datenträgernummer` Ist die aus dem Datenträgernamen extrahierte Nummer

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

10. Wahlweise: Ändern Sie die SQL-Anweisung für eine Datenquelle.

Hinweis: Um diesen Schritt zu überspringen, wählen Sie aus **Überspringen** Für **Passen Sie die SQL-Anweisung der Datenquelle an** Aktivität.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Passen Sie die SQL-Anweisung der Datenquelle an** Aktivität.

b. Doppelklicken Sie auf (oder verwenden Sie die Tastenkombination) **Anwenderdefinierte SQL-Anweisung** Spaltenwert für eine Datenquelle, und geben Sie die anwenderdefinierte SQL-Anweisung ein.

c. Wiederholen Sie den Schritt 10.bFür jede Datenquelle, in der Sie die SQL-Anweisung ändern möchten.

d. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Konfigurieren Sie die Importzeitpläne, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

    a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

    b. Erweitern Sie den übergeordneten geplanten Datenimport in der Liste Zeitpläne importieren, um auszuwählen *Verbindungsname* **-SCCM-Computeridentität** Zeitplan importieren.

    c. Wählen Sie aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

    Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

    d. Wählen Sie **Speichern**.
    Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

    e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

12. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie die Verbindungserstellung** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung erstellt wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die erstellte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Microsoft SCCM

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Aktivieren Sie Softwareeditionen in Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Konfigurieren von Luftlückenverbindungen für Microsoft SCCM

Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft SCCM Mit dem geführten Setup

Richten Sie die Anmeldeinformationen für die Datenquellenverbindung zum Importieren ein, und validieren Sie sie Microsoft SCCM Daten in Ihrem CMDB.

Vorbereitungen

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Bestätigen Sie, dass Sie sich in befinden Service Graph Connector für Microsoft SCCM Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl.

Hinweis: Wenn Sie derzeit eine Version von verwenden Microsoft SCCM Plugin, siehe Upgrade von Legacy-SCCM Plugin für Service Graph Connector für Microsoft SCCM.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Integration – JDBC (com.snc.integration.jdbc)
- Windows MID-Server Erforderlich für den Zugriff auf die SCCM-Umgebung.

Um auf zuzugreifen Microsoft SCCM Daten müssen Sie über entsprechenden Zugriff auf verfügen Microsoft SCCM Datenbank. Sie müssen über ausreichende Anmeldeinformationen verfügen, um den SQL Server abzufragen, der den enthält Microsoft SCCM Datenbank. Sie müssen Folgendes tun:

1. Erstellen Sie einen SQL Server-Account, um eine Verbindung mit herzustellen Microsoft SCCM Datenbank auf dem MID-Server zur Verwendung der Datenquellen.
2. Stellen Sie eine Verbindung mit her Microsoft SCCM SQL Server und konfigurieren Sie Folgendes:
   a. Fügen Sie einen neuen Anmelde-Anwendernamen und ein neues Passwort für die SQL-Authentifizierung hinzu.
   b. Wählen Sie aus Microsoft SCCM Datenbank, die ServiceNow Datenquellen stellen eine Verbindung zu her.
   c. Weisen Sie zu db_datareader Rollenmitgliedschaft bei Microsoft SCCM Anwender.

Hinweis: Wenn Sie haben Service Graph Connector für Microsoft SCCM Version 2.1.6 oder frühere Versionen, die in Ihrer Produktionsumgebung installiert sind, wenden Sie sich an Kundenservice und Support Für zusätzliche Schritte zum Entfernen der SCCM-Discovery-Quelle, die bei der Berechnung des Verbrauchs der Abonnementeinheit berücksichtigt wird.

Beginnend mit Service Graph Connector für Microsoft SCCM Version 3,0.4, Unterstützung für Mehrinstanz wird eingeführt, wird aktiviert Service Graph Connector für Microsoft SCCM Zum Herstellen einer Verbindung zu und Importieren von Daten aus mehreren Microsoft SCCM Instanzen. Diese Funktion umfasst die dynamische Erstellung von Datenquellen und geplanten Importen, die die Gewährung zusätzlicher Berechtigungen erfordern. Weitere Informationen zum Ausführen dieser Schritte finden Sie unter Setup-Richtlinien für Service Graph Connector für Microsoft 3,0 [KB1001248] In Now Support.

Luftlückenverbindungen sind ab Version 3.7.0 von verfügbar Service Graph Connector für Microsoft SCCM. Sie können entweder Standarddatenquellen oder Luftlückendatenquellen hinzufügen, indem Sie verwenden SGC Central. Bevor Sie Datenquellen für Luftlücken einrichten, müssen Sie die Luftlückenlösung für konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft SCCM Auf Ihrem hochsicheren Server und Ihrem niedrig sicheren Server. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Luftlückenverbindungen für Microsoft SCCM.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **SCCM** > **Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ die Option aus **Erste Schritte** .
3. Auf der Service Graph Connector für Microsoft SCCM Wählen Sie im Abschnitt „Datenquelle konfigurieren“ und „Geplanter Datenimport“ die Aufgabe aus **Konfigurieren Sie den Datenquellenzugriff** .
4. Aktualisieren Sie den Datenquellenzugriff, um das Erstellen von Datenquellen und geplanten Datenimporten für eine neue Verbindung in zu ermöglichen Service Graph Connector für Microsoft SCCM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie für die Aufgabe Datenquellenzugriff konfigurieren die Option aus **Konfigurieren** .

b. Wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen, falls nicht bereits ausgewählt.

d. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um die Registerkarte zu schließen und zum geführten Setup zurückzukehren.

e. Ändern Sie den Anwendungsbereich erneut in **Service Graph Connector für Microsoft SCCM** Mithilfe der Anwendungsauswahl.

f. Legen Sie fest **Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff** Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

g. Wiederholen Sie die Schritte 4.bBis 4.eFür die Zugriffsaufgabe „Geplanten Datenimport aktualisieren“ mit der Tabelle „Geplanter Datenimport“ [Scheduled_Data_Set], und legen Sie die Aufgabe auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

5. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und die Konfiguration, die für die Verbindung mit verwendet werden Microsoft SCCM-Datenbank.

a. Verwenden Sie einen Anwendernamen und ein Passwort, um eine JDBC-Verbindung zur SCCM-Datenbank herzustellen.

> **Hinweis:** Führen Sie diesen Schritt nur aus, wenn Sie einen Anwendernamen und ein Passwort zum Herstellen einer JDBC-Verbindung verwenden möchten. Andernfalls wählen Sie aus **Überspringen** Um den Schritt zu überspringen.

i. Für Konfigurieren Sie die Verbindung Aufgabe in Konfigurieren Sie die Verbindung Abschnitt auswählen **Konfigurieren** .

ii. Konfigurieren Sie die Verbindung.

- Um die standardmäßig verfügbare Verbindung zu konfigurieren, wählen Sie aus **Konfigurieren** Für SCCM-JDBC-Verbindungsanmeldeinformationen Verbindung.
- Wählen Sie aus, um eine weitere Verbindung zu erstellen **Verbindung Hinzufügen** .

> **Hinweis:** Sie können mehrere Verbindungen erstellen, indem Sie auswählen **Verbindung Hinzufügen** . Wenn nicht zum Verbindungs-Setup umgeleitet, auf Workflow-Studio Integrationsseite suchen nach SCCM-JDBC-Verbindungsanmeldeinformationen Um die Standardverbindung zu ändern oder eine andere Verbindung hinzuzufügen.

iii. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Verbindung konfigurieren“ oder „Verbindung erstellen“

Feld	Beschreibung
Verbindungsinformation	
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Microsoft SCCM Verbindungsdatensatz. Beispiel: `SG-SCCM-Verbindung` .
Abfragezeitüberschreitung	Anzahl der Sekunden, die der JDBC-Treiber auf den Abschluss einer Abfrage wartet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	0 Gibt keine Zeitüberschreitung an. Wenn die Zeitüberschreitung überschritten wird, betrachtet die Integration das JDBC-Ergebnis als nicht zugänglich und markiert das Ergebnis als Fehler.
Verbindungszeitüberschreitung	Anzahl der Sekunden, bevor der MID-Server-Verbindungs-Cache-Pool die Verbindung schließt und die Verbindung entfernt. 0 Gibt keine Zeitüberschreitung an.
Format	JDBC-Treiber, der für die Verbindung mit verwendet wird Microsoft SCCM Datenbank. Microsoft SCCM Verwendet Microsoft SQL Server als Datenbank-Back-End. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **Com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver** . Lassen Sie den Feldwert unverändert.
Host	Netzwerkadresse des Servers, auf dem Microsoft SQL Server-Datenbank befindet sich.
Datenbankname	Name des Microsoft SQL Server-Datenbank, die Microsoft SCCM Verwendet.
Standardport überschreiben	Anwenderdefinierter Port von Microsoft SQL Server-Instanz. Der Standardport für Microsoft SQL Server ist 1433
Instanzname	Microsoft SQL Server-Instanz.
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung des MID-Servers für den Zugriff auf den JDBC-Server.
MID-Server	MID-Server für die Verbindung. **Hinweis:** Es ist erforderlich, einen MID-Server für eine Verbindung mit integrierter Authentifizierung auszuwählen. Für **SCCM-JDBC-Verbindungsanmeldeinformationen** Option.
Anmeldedaten	
Anwendername	Anwendername für die Verbindung mit dem JDBC-Server.
Passwort	Passwort für den JDBC-Server.

iv. Speichern Sie die Änderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie für die Standardverbindung aus **Konfigurieren Sie Die Verbindung** .
- Wählen Sie für eine neue Verbindung aus **Verbindung Erstellen** .

v. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und legen Sie fest Konfigurieren Sie die Verbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

b. Verwenden Sie die integrierte Windows JDBC-Authentifizierung, die Domänenanmeldeinformationen verwendet, für die Authentifizierung einer JDBC-Verbindung mit der SCCM-Datenbank.

Hinweis: Führen Sie diesen Schritt aus, wenn Sie die JDBC-Verbindung mit integrierter Authentifizierung benötigen. Andernfalls wählen Sie aus **Überspringen** Um den Schritt zu überspringen.

i. Für Verbindung konfigurieren (integrierte Authentifizierung) Aufgabe in Konfigurieren Sie die Verbindung Abschnitt auswählen **Konfigurieren** .

ii. Konfigurieren Sie die Verbindung.

- Um die standardmäßig verfügbare Verbindung zu konfigurieren, wählen Sie aus **Konfigurieren** Für SCCM-JDBC-Verbindungs-Anmeldeinformationen (integrierte Authentifizierung) Verbindung.
- Wählen Sie aus, um eine weitere Verbindung zu erstellen **Verbindung Hinzufügen** .

Hinweis: Sie können mehrere Verbindungen erstellen, indem Sie auswählen **Verbindung Hinzufügen** . Wenn nicht zum Verbindungs-Setup umgeleitet, auf Workflow-Studio Suche nach Seitenabschnitt „Integrationen“ SCCM-JDBC-Verbindungs-Anmeldeinformationen (integrierte Authentifizierung) Um die Standardverbindung zu ändern oder eine andere Verbindung hinzuzufügen.

iii. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Verbindung konfigurieren“ oder „Verbindung erstellen“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Microsoft SCCM Verbindungsdatensatz.
Abfragezeitüberschreitung	Anzahl der Sekunden, die der JDBC-Treiber auf den Abschluss einer Abfrage wartet. 0 Gibt keine Zeitüberschreitung an. Wenn die Zeitüberschreitung überschritten wird, betrachtet die Integration das JDBC-Ergebnis als nicht zugänglich und markiert das Ergebnis als Fehler.
Verbindungszeitüberschreitung	Anzahl der Sekunden, bevor der MID-Server-Verbindungs-Cache-Pool die Verbindung schließt und die Verbindung entfernt. 0 Gibt keine Zeitüberschreitung an.
Host	Netzwerkadresse des Servers, auf dem Microsoft SQL Server-Datenbank befindet sich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Datenbankname	Name des Microsoft SQL Server-Datenbank, die Microsoft SCCM Verwendet.
Standardport überschreiben	Anwenderdefinierter Port von Microsoft SQL Server-Instanz. Der Standardport für Microsoft SQL Server ist 1433
Instanzname	Microsoft SQL Server-Instanz.
MID-Server	MID-Server für die Verbindung. **Hinweis:** Es ist erforderlich, einen MID-Server für eine Verbindung mit integrierter Authentifizierung auszuwählen. Für **SCCM-JDBC-Verbindungsanmeldeinformationen** Option.

iv. Speichern Sie die Änderungen.
- Wählen Sie für die Standardverbindung aus **Konfigurieren Sie Die Verbindung** .
- Wählen Sie für eine neue Verbindung aus **Verbindung Erstellen** .

v. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und legen Sie fest Verbindung konfigurieren (integrierte Authentifizierung) Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

6. Konfigurieren Sie die Verbindungs- und Connector-Eigenschaften, um Attribute zuzuordnen und Datenimporte zu verwalten.

a. Wahlweise: Aktivieren Sie die Zuordnung von Asset-Tags aus Microsoft SCCM Zum Asset-Tag-Attribut in der Computerklasse [cmdb_ci_Computer].

i. Für Konfigurieren Sie Verbindungseigenschaften Aufgabe in Konfigurieren Sie Datenquelle und geplanten Datenimport Abschnitt auswählen **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie in der Spalte Name die Verbindung aus.

iii. In Service Graph-Verbindungseigenschaften Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Asset_Tag** In der Spalte Eigenschaft.

iv. In **Wert** Feld eingeben Wahr Zum Aktivieren der Zuordnung von Asset-Tags.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und legen Sie fest Konfigurieren Sie Verbindungseigenschaften Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

b. Testen Sie die Datenquelle „Computeridentität“, um sicherzustellen, dass alle Datenquellen ordnungsgemäß verbunden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Für Validieren Sie Datenquellen Aufgabe in Konfigurieren Sie Datenquelle und geplanten Datenimport Abschnitt auswählen **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie in der Spalte Name die Datenquelle Computer Identity aus, die der Verbindung zugeordnet ist.

iii. Wählen Sie Aus **Laden Sie 20 Datensätze Im Test** .

iv. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Abgeschlossen** Und **Abschlusscode** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **Zurück zur Datenquelle** Link.

v. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und legen Sie fest Validieren Sie Datenquellen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

c. Stellen Sie sicher, dass alle Daten aus der Quelle der Computeridentität während des nächsten Testladens importiert werden, ohne dass das Datum/die Uhrzeit gefiltert wird.

i. Für „Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung“ in der Testladedatenquelle zurücksetzen Aufgabe in Konfigurieren Sie Datenquelle und geplanten Datenimport Abschnitt auswählen **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie in der Spalte Name die Datenquelle Computer Identity aus, die der Verbindung zugeordnet ist.

iii. Löschen Sie **Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung verwenden** Kontrollkästchen.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und legen Sie fest „Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung“ in der Testladedatenquelle zurücksetzen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

7. Wahlweise: Konfigurieren Sie den Prozess zum Importieren von Datenträgerdaten, wenn Discovery Anwendung wird ausgeführt.

a. Vermeiden Sie die Erstellung doppelter Datensätze in der Tabelle „CMDB-Datenträger“ [cmdb_ci_Disk].

Hinweis: Sie können vermeiden, doppelte Datensätze in der Tabelle „CMDB-Datenträger“ [cmdb_ci_Disk] zu erstellen, wenn der Discovery Anwendung wird ausgeführt, indem konfiguriert wird *sn_sccm_integrate.sccm_disks_managed*Eigenschaft und Wert wird auf festgelegt `Wahr` . Standardmäßig ist der Eigenschaftswert auf festgelegt `Falsch` .

i. Für Konfigurieren Sie Datenträgerdatenimporte Aufgabe in Konfigurieren Sie Datenträgerdatenimporte Abschnitt auswählen **Konfigurieren** .

ii. Legen Sie auf der Seite „Systemeigenschaft“ den Wert von fest *sn_sccm_integrate.sccm_disks_managed*Eigenschaft bis `Wahr` .

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Legen Sie fest Konfigurieren Sie Datenträgerdatenimporte Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

Hinweis: Alle vorhandenen Datenträgerdatensätze werden erst aktualisiert, nachdem der nächste Hardware-Scan in der Microsoft SCCM-Instanz ausgeführt wurde.

b. Wahlweise: Transformieren Sie den Namen des importierten Datenträgers in das Format der Datenträgernummer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie können den Namen des importierten Datenträgers auf das Format festlegen Datenträgernummer `<disknumber>` . Wo `<disknumber>` Ist die aus dem Namen des importierten Datenträgers extrahierte Nummer.

i. Wählen Sie aus **Integration Commons für CMDB** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

ii. Für Konfigurieren Sie Die Transformation Des Datenträgernamens Aufgabe in Konfigurieren Sie Datenträgerdatenimporte Abschnitt auswählen **Konfigurieren** .

iii. Legen Sie auf der Seite „Systemeigenschaft“ den Wert von fest *sn_cmdb_int_util.transform_disk_name_to_discovery_format*Eigenschaft bis `Wahr` .

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus Service Graph Connector für Microsoft SCCM Anwendungsbereich.

vi. Legen Sie fest Konfigurieren Sie Die Transformation Des Datenträgernamens Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

8. Konfigurieren Sie die geplanten Datenimporte.

Hinweis: Wenn **Integrierte Authentifizierung Verwenden** Das Kontrollkästchen ist für die Datenquelle aktiviert. Der „als Anwender ausführen“ für den geplanten Datenimport-Auftrag muss die Rolle „Import_admin“ haben. Weitere Informationen finden Sie unter „Integrierte Authentifizierung verwenden“ wird deaktiviert, wenn Sie den geplanten Import im Zusammenhang mit der Datenquelle „SG-SCCM“ oder „SG-SCCM – Computeridentität“ [KB1312810] ausführen. artikel in Now Support Knowledge Base.

a. Für Konfigurieren Sie geplante Aufgaben Aufgabe Wählen Sie im Abschnitt „geplante Aufgaben konfigurieren“ die Option aus **Konfigurieren** .

b. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

Alle anderen Service Graph Connector für Microsoft SCCM Geplante Aufgaben, die aktiv sind, werden in der angegebenen Reihenfolge ausgeführt, nachdem die Ausführung der geplanten Aufgabe „Computeridentität“ abgeschlossen ist. Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen für eine geplante Aufgabe zum Aktivieren der Aufgabe.

Wichtig: Wenn Sie ein Upgrade auf durchführen Service Graph Connector für Microsoft SCCM, Deaktivieren Sie den vorhandenen „geplanten Datenimport der SG-SCCM-Computeridentität“. Darüber hinaus können Sie den geplanten Baseline-Datenimport oder Datenquellen mit einem Namen, der mit „SG-SCCM“ beginnt, nicht verwenden, da sie als Vorlagen zum Erstellen einer Instanz von Datenquellen und geplanten Datenimporten verwendet werden.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

d. Legen Sie fest Konfigurieren Sie geplante Datenimporte Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

e. **Wahlweise:** Beim Upgrade von Service Graph Connector für Microsoft SCCM, Deaktivieren Sie den vorhandenen geplanten Datenimport der SG-SCCM-Computeridentität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Deaktivieren Sie Geplante Legacy-Datenimporte Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

f. Wählen Sie in der Spalte Name den geplanten Datenimport SG-SCCM-Computeridentität aus, und löschen Sie den **Aktiv** Kontrollkästchen.

g. Legen Sie fest Deaktivieren Sie Geplante Legacy-Datenimporte Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

9. **Wahlweise:** Ermöglicht das Anpassen der SQL-Anweisung für Instanzdatenquellen

a. Für SQL-Anweisung der Datenquelle wird angepasst Aufgabe Wählen Sie im Abschnitt SQL-Anweisung der Instanzdatenquelle anpassen die Option aus **Konfigurieren** .

b. Wählen Sie den Namen der Instanz aus, in der Sie die SQL-Anweisung anpassen möchten.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

d. Legen Sie fest SQL-Anweisung der Datenquelle wird angepasst Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

Trouble?

Um Probleme beim Konfigurieren des Connectors zu beheben, können Sie die folgenden zusätzlichen Ressourcen anzeigen:

- So identifizieren und löschen Sie doppelte CMDB-CI-Beziehungsdatensätze oder Datensätze mit verwaisten oder fehlenden über-/untergeordneten Beziehungen [KB0780988] In Now Support Knowledge Base
- So löschen Sie sys_object_Source-Datensätze [KB0746309] In Now Support Knowledge Base
- Doppelte Softwareinstallationen mit einer anderen Discovery-Quelle [KB0958768] In Now Support Knowledge Base
- Feld „Zugewiesen an“ wird für Computer-CIs in Service Graph Connector für SCCM nicht aktualisiert [KB1277555] In Now Support Knowledge Base
- Service Graph Connector für Datenimport von Microsoft SCCM-Softwarenutzungen Blogbeitrag auf der ServiceNow Community Website

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Microsoft SCCM

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft SCCM Verwenden SGC Central

Aktivieren Sie Softwareeditionen in Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Konfigurieren von Luftlückenverbindungen für Microsoft SCCM

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus Microsoft SCCM abruft. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_Computer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Anzahl der CPU-Kerne	cpu_core_count
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Typ	cpu_type
CPU-Hersteller	cpu_manufacturer
Name	name
Asset-Tag	asset_tag
Zugewiesen	zugewiesen
Gehäusetyp	chassis_type
Klasse	sys_class_name
CPU-Kern-Thread	cpu_core_thread
CPU-Anzahl	cpu_count
CPU-Name	CPU-Name
Standard-Gateway	default_gateway
DNS-Domäne	dns_domain
Neuester Discovery-Scan	last_discovered
Betriebssystem	os
OS-Adressbreite (Bit)	os_address_width
BS-Domäne	os_domain
BS-Service Pack	os_service_pack
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram
Modell-ID	model_id
Hersteller	manufacturer
Zugewiesen an	assigned_to

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_ci_computer]	Enthält::Enthalten in	Datenträger [cmdb_ci_disk]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Computer erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	SG-SCCM – computerbezogen [sn_sccm_Integrate_sccm_2019_Computer_related]

Datenträger [cmdb_ci_disk]

Die folgenden Attribute in der Datenträgertabelle [cmdb_ci_Disk] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Größe in Byte	size_bytes
Computer	Computer
Geräte-ID	device_id
Name	name
Beschreibung	short_description
Laufwerktyp	drive_type
Hersteller	manufacturer
Modell-ID	model_id

Beziehung für Datenträger erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Datenträger [cmdb_ci_disk]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	name
Nic	nic

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	name
DHCP aktiviert	dhcp_enabled
Netzmaske	netmask
Configuration Item	cmdb_ci

Beziehung für Netzwerkadapter erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Seriennummer [cmdb_serial_number]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für Seriennummer erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

SG-SCCM – computerbezogen [sn_sccm_Integrate_sccm_2019_Computer_related]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-SCCM – computerbezogen“ [sn_sccm_Integrate_sccm_2019_Computer_related] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Ressourcen-ID	resource_id
OE-Name	ou_name

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Name	Name
Version	Version
Lieferant	Lieferant
Hersteller	manufacturer

Beziehung für Software erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn die SAM-Anwendung installiert ist :

Attributbezeichnung	Attributname
Herausgeber	publisher
Zuletzt gescannt	last_scanned
Installiert auf	installed_on

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Discovery-Quelle	discovery_source
Installationsdatum	install_date
Produkt-ID	prod_id
Version	Version
Überarbeitung	revision
SCCM-Gruppen-ID	sccm_group_id
SCCM-Zeitstempel	sccm_timestamp
Zugewiesen an	assigned_to

Beziehung für Softwareinstallation erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Installiert auf	installed_on
Installationsdatum	install_date
SCCM-Gruppen-ID	sccm_group_id
SCCM-Zeitstempel	sccm_timestamp

Beziehung für Softwareinstanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Upgrade von Legacy-SCCM Plugin für Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Deaktivieren Sie die geplanten Importe und Abrufdatensätze, damit Sie ein Upgrade von durchführen können Microsoft SCCM 2016-Plugin oder eine frühere Version des Plugins für das Service Graph Connector für Microsoft SCCM.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Wenn Sie ein Upgrade auf durchführen Service Graph Connector für Microsoft SCCM, Die folgenden Schritte sind obligatorisch. Die Schritte müssen in jeder Instanz mit einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vorhandenen Installation von ausgeführt werden Microsoft SCCM 2016-Plugin oder mit einer früheren Version des Plugins.

Hinweis: Die Service Graph Connector für Microsoft SCCM Ist eine unabhängige Implementierung, die keine Komponenten aus dem wiederverwendet Microsoft SCCM 2016-Plugin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Service Graph Connector für Microsoft SCCM Ist ein Nachfolger von Microsoft SCCM 2016-Plugin. Wenn Sie bereits haben Microsoft SCCM 2016-Plugin oder eine frühere Version, die in Ihrer Instanz installiert ist, müssen Sie diese Schritte ausführen, um den erfolgreichen Übergang von der Verwendung des SCCM-Plugins zur Verwendung des zu aktivieren Service Graph Connector. Darüber hinaus können Sie eine SG-SCCM-Bereinigung ausführen, um die Netzwerkadapter und Datenträger zu löschen, die aus dem älteren SCCM-Plugin erstellt wurden, um die Migration zu beschleunigen.

Wenn Service Graph Connector für Microsoft SCCM Ist in einer Instanz installiert, dürfen Sie keine Komponenten mehr über ausführen Microsoft SCCM 2016-Plugin, einschließlich Datenquellen und geplante Datenimporte. Das SCCM 2016-Plugin „geplante Datenimporte“ muss optimiert werden. Die Service Graph Connector für Microsoft SCCM Installiert einen neuen Satz von SG-SCCM-Datenquellen und geplanten Datenimporten.

Warnung: Dieser Upgradeprozess sollte in einer nicht-Produktions- oder Testinstanz durchgeführt und validiert werden, die auf einem kürzlich geklonten Klon der Produktionsinstanz des Kunden basiert. Wenn das Upgrade in einer Instanz außerhalb der Produktion nicht zuerst validiert wird, kann dies zu unerwarteten Ergebnissen und möglicherweise zu Datenverlust oder -Beschädigung führen.

Alle Anpassungen am SCCM 2016-Plugin werden nicht automatisch migriert. Die Anpassungen müssen in neu implementiert werden Service Graph Connector für Microsoft SCCM, Z. B. mithilfe von IntegrationHub-ETL.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Wenn Sie vom Plugin SCCM 2016 migrieren, führen Sie das Migrationsbereitschaftstool für Service Graph Connector für SCCM aus.

   (Optional) Das Plugin kann aus heruntergeladen werden ServiceNow Store an.

   Das Tool migriert keine Änderungen, führt jedoch eine Reihe von ATF-Tests aus, um alle Anpassungen zu identifizieren, die am Legacy-Plugin SCCM 2016 im Vergleich zum Plugin OOB SCCM 2016 vorgenommen wurden. Es werden die Änderungen zwischen den beiden Plugins nicht migriert, dient jedoch dazu, alle Anpassungen zu warnen.

2. Nachdem das Tool ausgeführt wurde, überprüfen Sie die fehlgeschlagenen Tests.
   Ein fehlgeschlagener Test bedeutet, dass im Plugin eine Anpassung vorgenommen wurde. Die Anpassung kann eine Transformationszuordnung sein. Wenn beispielsweise eine Transformationszuordnung geändert wurde, muss sie im Connector neu implementiert werden.

3. Deaktivieren Sie die geplanten Importe aus dem älteren SCCM-Plugin.
   Weitere Informationen zum Deaktivieren geplanter Importe finden Sie unter Aktualisieren Sie die SCCM-Integrationsversion .

4. **Wahlweise:** Löschen Sie doppelte BS-Softwaredatensätze im älteren SCCM-Plugin.

   Hinweis: Für Computer-BS-Software-Datensätze ist keine Bereinigung erforderlich, wenn SAM aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren Sie im älteren SCCM-Plugin zur Tabelle „Softwarepaket“ oder „Softwareinstanz“.

b. Suchen Sie nach den doppelten BS-Datensätzen, die Sie löschen möchten.
Sie können feststellen, welche Datensätze die SG-SCCM-Software-BS-Datensätze sind, wenn die Versionsnummer im Namen oder Produktnamen enthalten ist.

c. Gehen Sie wie folgt vor, um die doppelten Software-BS-Datensätze aus der Tabelle „Softwarepaket“ zu löschen:

i. Wählen Sie in der Tabelle „Softwarepaket“ den doppelten BS-Datensatz aus, der nicht enthält **SG-SCCM** In **Discovery-Quelle** Spalte.

ii. Löschen Sie den doppelten BS-Datensatz, und wiederholen Sie ihn bei Bedarf mit anderen Datensätzen.

d. Gehen Sie wie folgt vor, um die doppelten Software-BS-Datensätze aus der Tabelle „Softwareinstanz“ zu löschen:

i. Wählen Sie in der Tabelle „Softwareinstanz“ den doppelten BS-Datensatz aus, der die enthält **SCCM-Gruppen-ID** Spalte leer.

ii. Löschen Sie den doppelten BS-Datensatz, und wiederholen Sie ihn bei Bedarf mit anderen Datensätzen.

Hinweis: Dieser Schritt ist optional, da es einen Unterschied zwischen dem Legacy-SCCM-Plugin und gibt, wie Software-BS-Datensätze in die CMDB geschrieben werden Service Graph Connector. Das SCCM-Plugin hat keine Werte für sys_object_Source, Discovery_Source oder sccm_Group_ID aufgezeichnet

5. Nachdem Sie die Deaktivierung der geplanten Importe abgeschlossen haben Und die doppelten BS-Datensätze werden gelöscht Konfigurieren Sie den Connector über das ältere SCCM-Plugin.
Anweisungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Service Graph Connector für Microsoft SCCM .

6. **Wahlweise:** Bereinigen Sie die vom SCCM-Plugin erstellten Datenträger- und Netzwerkadapter-Datensätze.

a. Bestätigen Sie, dass Sie sich in befinden Service Graph Connector für Microsoft SCCM Anwendungsbereich.

b. Navigieren zu **Geplante Aufgabe** > **SG-SCCM – BereinigungUtil**an.

c. Wählen Sie aus *`SG-SCCM CleanupUtil`*Geplante Aufgabe, und wechseln Sie dann zum globalen Anwendungsbereich.

d. Um eine Kopie der geplanten Aufgabe zu erstellen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header der geplanten Aufgabe, und wählen Sie aus **Einfügen und beibehalten** .

e. Ändern Sie den Namen in **SG-SCCM – BereinigungUtil Global** .

f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

g. Wenn Sie die geplante Aufgabe ausführen müssen, klicken Sie auf **Jetzt Ausführen** .

h. **Wahlweise:** Um den Fortschritt der Ausführung zu überprüfen, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Navigieren zu **Systemprotokoll** > **Alle**an.

ii. Um die Datensätze für die Skriptausführung zu filtern, geben Sie ein SG-SCCM – BereinigungUtil Unter **Nachricht** Suchfeld.

Das Skript enthält eine Protokollnachricht für jeden Batch, damit Sie den Status der aktuellen Ausführung und ihren Fortschritt kennen.

Hinweis: Die Dauer der Ausführung hängt von der Menge der Netzwerkadapter- und Datenträgerdaten im ab CMDB Aus der vorherigen SCCM-Integration. Die Daten müssen die Bedingung für die Bereinigung erfüllen.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie ausführen Service Graph Connector Komponenten, Ihre vorhandenen CMDB Vom SCCM-Plugin erstellte Daten werden von verwaltet und verwaltet Service Graph Connector für Microsoft SCCM.

Führen Sie ein Upgrade auf die neueste Version von durch Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Aktualisieren Sie Ihr Service Graph Connector für Microsoft SCCM. Wenn Sie Versionen aktualisieren, können Sie die Dateien auswählen, die Sie von der früheren Version in die spätere Version von übertragen möchten Service Graph Connector für Microsoft SCCM.

Vorbereitungen

Um schwerwiegende Upgradeprobleme zu vermeiden, führen Sie das Upgrade vor dem Upgrade in einer Produktionsumgebung in einer Test- oder Entwicklungsinstanz durch.
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version auf die neueste Version von durchführen Service Graph Connector für Microsoft SCCM, Es gibt übersprungene Updates. Die ursprünglichen SCCM-Datenquellendateien, die installiert wurden, haben das letzte Ausführungsdatum, das als Teil der Datenquellenausführungen aktualisiert wurde. Die Dateien werden von der Plattform als anwenderdefinierte Dateien behandelt. Wenn die neuere Version installiert ist, werden die neueren Datenquellen nicht automatisch aktualisiert.

Nachdem Sie ein Upgrade auf die neuere Version durchgeführt haben, können Sie den Upgrade-Status überprüfen.

Prozedur

1. Überprüfen Sie alle Updates aus dem Upgrade Center, und wählen Sie die Datenquellendateien aus der neueren Version aus.
   Sie können auf den Upgradeverlauf zugreifen und die Updates über die zugehörige Liste „Übersprungene Changes“ in „Überprüfen“ überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mithilfe zugehöriger Listen .
2. Wenn Sie die frühere Version angepasst haben, wählen Sie die erforderlichen Änderungen aus der älteren Datei aus, und migrieren Sie sie in die neue Datei.

   Hinweis: Wiederholen Sie diesen Migrationsprozess für alle anderen übersprungenen Update-Dateien.

Nächste Maßnahme

Wenn nach dem Upgrade Änderungen an SQL in den Datenquellendateien oder -Zuordnung vorhanden sind, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Löschen Sie **Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung verwenden** Kontrollkästchen in allen Datenquellen.
2. Führen Sie einen vollständigen Abruf von Daten aus allen Datenquellen durch.

Hinweis: Upgrade von Service Graph Connector für Microsoft SCCM v2.3 bis v2.3.1 erfordert einen minimalen Abruf von Computer und Software, da der native Quellschlüssel für die Software in SQL in der Datenquelle „SG-SCCM – entfernte Software“ geändert wurde. Ohne die richtigen nativen Quellschlüssel kann die Software nicht in der CMDB gefunden werden.

Weitere Informationen zur Lösung von Konflikten finden Sie in den folgenden Themen:

- Machen Sie eine Anpassung rückgängig
- Lösen Sie ein übersprungenes Update, und legen Sie einen Lösungsstatus fest
- Änderungen an der zugehörigen Liste „Überprüfen“ übersprungen

Aktivieren Sie Softwareeditionen in Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Aktivieren Sie Softwareeditionen, damit Sie Editionsinformationen für Produkte wie sammeln können Adobe Akrobat, Microsoft SQL Server und Windows Exchange Server in Service Graph Connector für Microsoft SCCM.

Vorbereitungen

Hinweis: Es sind zwei Arten von Setup erforderlich, eine im SCCM-Manager und die andere im ServiceNow Instanz. Weitere Informationen zum Einrichten des SCCM-Managers finden Sie im Abschnitt SCCM-Manager-Setup von Anwenderdefinierte Lösung zum Sammeln von Editionen in SCCM [KB0721360] artikel in der HI Knowledge Base. Wenn Sie mit der Einrichtung des SCCM-Managers fertig sind, kehren Sie zu dieser Aufgabe zurück, und führen Sie die Schritte aus.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einrichten ServiceNow-Instanz auf der Service Graph Connector für Microsoft SCCM.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connector Microsoft SCCM** > **Zeitpläne importieren**an.
2. Wählen Sie den geplanten Import der Software-Edition aus, den Sie erstellt haben, um diesen Importdatensatz zu bearbeiten.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Navigieren zu **Service Graph Connector Microsoft SCCM** > **Datenquellen**an.
6. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Software-Edition-Datenquelle aus.
7. Wählen Sie in der Liste Transformationen die Option aus **Aktualisieren Sie die Softwareinstallation mit der Edition** .
8. Bearbeiten Sie die Datenquelle, und wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie können überprüfen, ob die Editionsinformationen erfasst wurden, indem Sie wie folgt vorgehen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren zu **Service Graph Connector Microsoft SCCM** > **Datenquellen** Und die Software-Edition-Datenquelle, die Sie verifizieren möchten.
2. Wählen Sie Aus **Alle Datensätze Laden** .

Hinweis: Wenn der angezeigte Abschlusscode lautet Erfolg , Dann wurde die Datenquelle der Softwareedition erfolgreich ausgeführt. Wenn der angezeigte Abschlusscode lautet Fehler , Dann liegt ein Fehler vor, der behoben werden muss.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph Connector für Microsoft SCCM In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph Connector für Microsoft SCCM. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors.

Greifen Sie auf die Details von zu Microsoft SCCM-Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu Microsoft SCCM-Verbindung für konfiguriert Service Graph Connector für Microsoft SCCM.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **SCCM** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

Konfigurieren von Luftlückenverbindungen für Microsoft SCCM

Luftlückenverbindungen für Service Graph Connector für Microsoft SCCM Aktivieren Sie eine sichere und kontrollierte Datenübertragung, ohne die Sicherheit zu beeinträchtigen.

Ein Luftabstand ist eine Sicherheitsmaßnahme, bei der ein Computer oder Netzwerk isoliert und verhindert wird, dass eine externe Verbindung hergestellt wird. Air-Gaps-Netzwerke sorgen dafür, dass kritische Systeme geschützt werden, indem sie sie von externen Verbindungen isoliert werden, um die Systeme vor Cyberbedrohungen zu schützen. Luftlückenverbindungen für Service Graph Connector für Microsoft SCCM Erleichtern Sie den kontrollierten Datenaustausch zwischen den Air-Gaps-Netzwerken und externen Systemen, während Sie die Integrität der Air-Gaps-Umgebung aufrechterhalten.

Luftlückenverbindungen sind ab Version 3.7.0 von verfügbar Service Graph Connector für Microsoft SCCM. Sie können entweder Standarddatenquellen oder Luftlückendatenquellen hinzufügen, indem Sie verwenden SGC Central. Um auf zuzugreifen SGC Central Setup finden Sie unter Konfigurieren Service Graph Connector für Microsoft SCCM Verwenden SGC Central.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führen Sie die folgende Reihenfolge von Aufgaben aus, um die Luftlückenlösung zu konfigurieren, bevor Sie Luftlückendatenquellen hinzufügen:

1. Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Microsoft SCCM Auf einem hochsicheren Server
2. Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Microsoft SCCM Auf einem Low-Secure-Server
3. Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Microsoft SCCM In einem ServiceNow Instanz
4. Laden Sie Testdaten für die Luftlückenlösung für Microsoft SCCM
5. Führen Sie ein vollständiges Laden der Daten für die Luftspaltlösung für durch Microsoft SCCM

Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Microsoft SCCM Auf einem hochsicheren Server

Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für Microsoft SCCM Auf Ihrem hochsicheren Server.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** > **SGC Central** > **Verbindung erstellen**an.
2. Wählen Sie die Luftlückenvorlage aus.
   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Wählen Sie die Aliasvorlage aus** Aktivität.
   b. Wählen Sie Aus **SCCM-Luftabstand** .
   c. Wählen Sie **Fortsetzen**.
3. Laden Sie die PowerShell-Skripts herunter, und führen Sie sie aus, um eine Luftlückenverbindung einzurichten.
   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **PowerShell-Skriptdownload** Aktivität.
   b. Wählen Sie Aus **Laden Sie Airgap-Skripts Herunter** .
   c. Laden Sie herunter SgSCCMHochSicherheitSetup.ps1 Und GetSCCMData.ps1 PowerShell-Skripts über den Link im Abschnitt „Airgap-Skripts herunterladen“.
4. Melden Sie sich bei Ihrem hochsicheren Server an.
5. Erstellen Sie einen Microsoft SCCM Verzeichnis.

   Alle Konfigurationen, die für die Luftlückenlösung erforderlich sind, werden in erstellt Microsoft SCCM Verzeichnis.

6. Kopieren Sie GetSCCMData.ps1 Und SgSCCMHochSicherheitSetup.ps1 PowerShell-Skripts, die Sie in Schritt heruntergeladen haben 3.c Zu Microsoft SCCM Verzeichnis.
7. Starten Sie eine PowerShell-Sitzung, und führen Sie aus SgSCCMHochSicherheitSetup.ps1 Skript zum Generieren der JSON-Konfigurationsdatei, die von verwendet wird GetSCCMData.ps1 Skript.

   a. Geben Sie an der Eingabeaufforderung den Pfad für ein Microsoft SCCM Verzeichnis, das Sie in Schritt erstellt haben 5.

   b. Geben Sie einen Namen für die Konfigurationsdatei ein, oder drücken Sie die Eingabetaste, um den Standardwert zu akzeptieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Geben Sie die Werte für die globalen Eigenschaften ein, oder drücken Sie die Eingabetaste, um die Standardwerte zu akzeptieren.

- *logDirectory*: Geben Sie den Speicherort an, an dem die Protokolldatei aus gespeichert werden soll GetSCCMData.ps1 Skript.
- *host*: Geben Sie den Hostnamen für an Microsoft SCCM Instanz.
- *dbname*: Geben Sie den SCCM-Datenbanknamen an.
- *port*: Geben Sie den Port an, auf dem die Microsoft SCCM Instanz lässt API-Aufrufe zu.
- *pageSize*: Geben Sie die Anzahl der Datensätze an, die in einem abgerufen werden sollen Microsoft SCCM API-Aufruf.
- *credentialsPath*: Geben Sie den Standort an, an dem gespeichert werden soll Microsoft SCCM XML-Datei für Anmeldeinformationen.

d. Geben Sie Namen für die Datenverzeichnisse der Datenquelle an, oder drücken Sie die Eingabetaste, um die Standardwerte zu akzeptieren.

Die Verzeichnisse werden erstellt, wenn sie nicht bereits vorhanden sind.

e. Geben Sie ein Microsoft SCCM Anmeldeinformationen.

Hinweis: Sie können entweder den Windows-Anmeldeinformationsmanager verwenden, um den Anwendernamen und das Passwort zu speichern, oder Ihren eigenen Mechanismus zum Speichern der Anmeldeinformationen implementieren. Die GetSCCMData.ps1 Das Skript muss Zugriff auf die Anmeldeinformationen haben, um REST-Aufrufe auszulösen.

f. Beenden Sie die PowerShell-Sitzung.

8. Geben Sie Schreib- und Löschberechtigungen für an Microsoft SCCM Verzeichnis und die untergeordneten Verzeichnisse.

Sie müssen Löschberechtigungen für die Bereinigung alter Datensätze bereitstellen.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Microsoft SCCM Auf einem Low-Secure-Server

Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Microsoft SCCM Auf einem Low-Secure-Server

Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für Microsoft SCCM Auf Ihrem Server mit geringer Sicherheit, nachdem Sie die Konfiguration in Ihrem Server mit hoher Sicherheit abgeschlossen haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** > **SGC Central** > **Verbindung erstellen**an.
2. Wählen Sie die Luftlückenvorlage aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Wählen Sie die Aliasvorlage aus** Aktivität.

b. Wählen Sie Aus **SCCM-Luftabstand** .

c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

3. Laden Sie die PowerShell-Skripts herunter, und führen Sie sie aus, um eine Luftlückenverbindung einzurichten.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **PowerShell-Skriptdownload** Aktivität.

b. Wählen Sie Aus **Laden Sie Airgap-Skripts Herunter** .

c. Laden Sie herunter SgSCCMLowSecureSetup.ps1 PowerShell-Skript über den Link im Abschnitt „Airgap-Skripts herunterladen“.

4. Melden Sie sich bei Ihrem Low-Secure-Server an.

5. Erstellen Sie einen Microsoft SCCM Verzeichnis.

Alle Konfigurationen, die für die Luftlückenlösung erforderlich sind, werden in erstellt Microsoft SCCM Verzeichnis.

6. Kopieren Sie SgSCCMLowSecureSetup.ps1 PowerShell-Skript, das Sie in Schritt heruntergeladen haben 3.c Zu Microsoft SCCM Verzeichnis.

7. Starten Sie eine PowerShell-Sitzung, und führen Sie aus SgSCCMLowSecureSetup.ps1 Skript.

a. Geben Sie an der Eingabeaufforderung den Pfad für ein Microsoft SCCM Verzeichnis, das Sie in Schritt erstellt haben 5.

b. Geben Sie Namen für die Datenverzeichnisse der Datenquelle an, oder drücken Sie die Eingabetaste, um die Standardwerte zu akzeptieren.

Die Verzeichnisse werden erstellt, wenn sie nicht bereits vorhanden sind.

c. Beenden Sie die PowerShell-Sitzung.

8. Geben Sie Lese- und Löschberechtigungen für an Microsoft SCCM Verzeichnis.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Microsoft SCCM In einem ServiceNow Instanz

Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Microsoft SCCM In einem ServiceNow Instanz

Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für Microsoft SCCM In Ihrem ServiceNow Instanz, nachdem Sie die Konfiguration auf Ihren Servern mit hoher Sicherheit und geringer Sicherheit abgeschlossen haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**, Und laden Sie herunter ServiceNow IntegrationHub-Aktionsschritt: PowerShell Plugin.

2. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** > **SGC Central** > **Verbindung erstellen**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Laden Sie die PowerShell-Skripts herunter, und führen Sie sie aus, um eine Luftlückenverbindung einzurichten.
   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Wählen Sie die Aliasvorlage aus** Aktivität.
   b. Wählen Sie Aus **SCCM-Luftabstand** , Und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
   c. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **PowerShell-Skriptdownload** Aktivität.
   d. Laden Sie die Skripts herunter, und konfigurieren Sie die Air-Lücke-Verbindung.
   e. Wählen Sie aus **Ich habe die Anweisungen gelesen und die Skripts entsprechend ausgeführt** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
4. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Verbindung erstellen und testen** Aktivität.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Verbindung erstellen“ aus.

Formular „Verbindung erstellen“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
MID-Server	Name des MID-Servers, den Sie auf Ihrem Low-Secure-Server bereitgestellt haben. Sie können erhalten *sys_id*Des MID-Servers aus der Tabelle „ecc_Agent“.
Übergeordnetes Verzeichnis	Pfad von Microsoft SCCM Verzeichnis, in dem die Daten auf Ihrem Low-Secure-Server gespeichert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Microsoft SCCM Auf einem Low-Secure-Server.
Archivieren Sie Daten Nach Dem Abruf	Option zum Archivieren von Daten nach dem Abruf.
Archivpfad [Optional]	Ordner, in dem die Daten archiviert werden sollen, wenn der **Archivieren Sie Daten Nach Dem Abruf** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

6. Wählen Sie Aus **Verbindung erstellen und testen** .

Zugehörige Informationen

Laden Sie Testdaten für die Luftlückenlösung für Microsoft SCCM

Laden Sie Testdaten für die Luftlückenlösung für Microsoft SCCM

Nachdem Sie die Luftlückenlösung für konfiguriert haben Service Graph Connector für Microsoft SCCM, Testet, ob Microsoft SCCM Der Endpunkt ist über den hochsicheren Server zugänglich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Microsoft SCCM Verzeichnis auf Ihrem hochsicheren Server.
2. Führen Sie aus .\GetSCCMData.ps1: ConfigFilePath *CONFIG_PATH* Skript, wo *CONFIG_PATH* Ist der Speicherort der JSON-Konfigurationsdatei, die vom Setup-Skript generiert wird.
   Das Skript greift auf zu Microsoft SCCM API und erstellt eine Beispieldatei im Verzeichnis „ComputerIdentity“ und eine Protokolldatei im Verzeichnis „Protokolle“.
   - Wenn das Laden der Testdaten erfolgreich ist, enthält die Protokolldatei Laststatus ERFOLGREICH getestet! Nachricht.
   - Wenn das Laden der Testdaten fehlschlägt, enthält die Protokolldatei Fehler beim Verarbeiten des ComputerIdentity-Statuscodes 403 Nachricht.

     Wenn das Laden der Testdaten fehlschlägt, überprüfen Sie Microsoft SCCM Anwenderanmeldeinformationen und stellen Sie sicher, dass der Anwender über die erforderlichen Berechtigungen zum Abrufen der Daten verfügt Microsoft SCCM . Wenn die Anmeldeinformationen aktualisiert werden müssen, müssen Sie ausführen SgSCCMHochSicherheitSetup.ps1 PowerShell-Skript erneut. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Microsoft SCCM Auf einem hochsicheren Server.

Zugehörige Informationen

Führen Sie ein vollständiges Laden der Daten für die Luftspaltlösung für durch Microsoft SCCM

Führen Sie ein vollständiges Laden der Daten für die Luftspaltlösung für durch Microsoft SCCM

Nachdem Sie überprüft haben, ob die Testdaten für die Luftabstandslösung für geladen werden Service Graph Connector für Microsoft SCCM Ist erfolgreich, können Sie die Daten vollständig laden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Microsoft SCCM Verzeichnis auf Ihrem hochsicheren Server.
2. Führen Sie aus .\GetSCCMData.ps1 -complete Load $true -configFilePath *CONFIG_PATH* Skript, wo *CONFIG_PATH* Ist der Speicherort der JSON-Konfigurationsdatei, die vom Setup-Skript generiert wird.

   Standardmäßig werden die vorhandenen Dateien in den Datenverzeichnissen der Datenquelle jedes Mal gelöscht .\GetSCCMData.ps1 -complete Load $true -configFilePath *CONFIG_PATH* Skript wird ausgeführt. Sie können hinzufügen *-clean $false*Parameter für das Skript, wenn Sie die vorhandenen Dateien beibehalten möchten.

   Das Skript ruft Daten von allen ab Microsoft SCCM APIs und speichert die Daten in den jeweiligen Verzeichnissen.
3. Nachdem die Daten auf Ihren hochsicheren Server geladen wurden, übertragen Sie die Daten mit einer Methode Ihrer Wahl auf Ihren niedrig sicheren Server.
4. Überprüfen Sie, ob die Daten auf Ihren Low-Secure-Server geladen sind.
5. Legen Sie den vollständigen Datenladeauftrag fest (mit .\GetSCCMData.ps1 -complete Load $true -configFilePath *CONFIG_PATH* Skript) zur Ausführung nach einem Zeitplan basierend auf dem des geplanten Importauftrags auf Ihrem Service Graph Connector für Microsoft SCCM Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Legen Sie den Datenübertragungsauftrag (von Ihrem hochsicheren Server auf Ihren Low-Secure-Server) nach einem Zeitplan fest, der auf dem geplanten Importauftrag auf Ihrem basiert Service Graph Connector für Microsoft SCCM Instanz.
7. Testen Sie die Luftlückenverbindung in ServiceNow Instanz.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **SCCM** > **Verbindungen**an.
   b. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Luftlückenverbindung aus.
   c. Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.
   Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird **Status** Feld ist auf festgelegt `Erfolg` . Wenn die Verbindung fehlschlägt, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

Service Graph Connector für Netskope

Die Service Graph Connector für Netskope Ruft Asset-Bestandsdaten (Hardware und Software) aus dem ab Netskope -Datenbank in Configuration Management Database (CMDB) Anwendung in Ihrem ServiceNow AI Platform® Instanz.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Netskope API-Version: Clientdaten abrufen v1.
- Netskope Client-Version: 112.
- Washington, Xanadu, Yokohama ServiceNow® Familien-Releases.

Anwendungsfälle

- Importieren Netskope Client-Informationen und speichern Sie sie in den entsprechenden Konfigurationselementklassen (Configuration Item, CI) in Ihrer CMDB.
- Konfigurieren Sie mehrere Instanzen von Netskope In Service Graph Connector.

Geführtes Setup

Verwenden Sie die Funktion „geführtes Setup“, um Ihre Integration in einer organisierten Reihenfolge von Aufgaben zu konfigurieren.

CMDB Integrations-Dashboard

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Weitere Informationen zur Überwachung von SentinelOne-Integrationen in finden Sie CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften Service Graph Connector für Netskope

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Netskope Bietet eine organisierte Reihenfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration auf Ihrem ServiceNow AI Platform Instanz.

Vorbereitungen

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App „Integration Commons for CMDB“, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App Store-App „CMDB-CI-Klassenmodelle“ wird automatisch installiert.
- Discovery Core-Plugin (com.snc.Discovery.Core), das automatisch von Discovery installiert wird.
- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen erhalten Sie unter Discovery anfordern.
- Geführtes Setup (com.sn.ads.setup).
- Datenstrom (com.Glide.Hub.action_type.datastream).
- ITOM-Muster.

Erforderliche Rollen:

- Netskope Rolle: Betrachter
- ServiceNow AI Platform® Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Service Graph Connectors** > **Netskope** > **Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Homepage die Option aus **Fahren Sie Fort** .
3. Wählen Sie auf der Seite Experience die aus **Beste Experience** Von IT.
4. Im Service Graph Connector für Netskope Seite Wählen Sie auf der Seite Verbindung konfigurieren die aus **Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen Für Die Netskope-Authentifizierung** Aufgabe und führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Geben Sie im Feld API-Schlüssel Ihren ein Netskope API-Schlüssel und aktualisieren Sie den Anmeldeinformationsdatensatz.
   b. Wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Kontrollkästchen und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .
5. In **Konfigurieren** *Netskope***HTTP-Verbindung** Aufgabe Führen Sie die folgenden Schritte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Fügen Sie hinzu Netskope Basis-URL (Uniform Resource Locator).

b. Wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Kontrollkästchen und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

6. In **Verbindung Testen** Aufgabe Führen Sie die folgenden Schritte aus:

a. Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Link.

Das Feld Statuscode wird angezeigt 200 Wenn die Verbindung erfolgreich ist.

b. Wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Kontrollkästchen und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

7. **Wahlweise:** Um eine weitere Verbindung zu erstellen, wählen Sie aus **Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff** Abschnitt und führen Sie die folgenden Schritte aus:

a. Erteilen Sie die Berechtigung zum Erstellen und Aktualisieren der Datenquelle.

b. Wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Kontrollkästchen und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

c. Erteilen Sie die Berechtigung zum Erstellen und Aktualisieren der geplanten Importsätze.

d. Wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Kontrollkästchen und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

e. Leeren Sie den Cache mit dem zuvor erwähnten Code-Fragment mithilfe von Skripts-background.

f. Wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Kontrollkästchen und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

g. Fügen Sie eine neue Verbindung hinzu, indem Sie auf den Link klicken.

h. Nachdem Sie eine neue Verbindung hinzugefügt haben, wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Kontrollkästchen und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

i. Wählen Sie den neuen Verbindungsdatensatz aus, und wählen Sie aus **Link zur Testverbindung** .

Das Feld Statuscode wird angezeigt 200 Wenn die Verbindung erfolgreich ist.

j. Wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Kontrollkästchen und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

8. Füllen Sie die Felder im Formular „Geplanter Datenimport“ aus:

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellendatensatz, der die zu importierenden Daten definiert, z. B. SG-Netskope-Client.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Anwenders.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet die Daten dann gleichzeitig und wandelt sie um.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz. Wählen Sie Aus **Anwenderdefinierte Größe** .
Partitionsgröße	Importsatzgröße für vorzeitige Planung. Legen Sie 1000 als Wert fest.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zum Festlegen eines Skripts, das vor dem Import ausgeführt werden soll. Belassen Sie dieses Feld mit der Standardeinstellung.
Post-Import-Skript ausführen	Option zum Festlegen eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll. Belassen Sie dieses Feld mit der Standardeinstellung.
Anwendung	Anwendung, die diese geplante Aufgabe enthält.
Ausführen	Häufigkeit der Ausführung des Imports.
Bedingt	Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.

9. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.
10. Wählen Sie in der Hilfe-Taskleiste aus **Als abgeschlossen markieren** Und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

Service Graph Connector für Observability – AppDynamics

Verwenden Sie Service Graph Connector für Observability – AppDynamics Zu erfassen CMDB Daten aus einem AppDynamics Installation mit REST APIs. Push-Ereignisse von AppDynamics In ServiceNow Mit Ereignismanagement.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Versionen: AppDynamics Version 20,3
- Unterstützt ServiceNow Versionen:
  - Xanadu
  - Yokohama
  - Zurich

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Ermöglicht es Ihnen, Connectors zu erkennen und zu installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv zu verwalten. Dient zum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren Service Graph Connector für Observability – AppDynamics Verwenden SGC Central.

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung AppDynamics Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus dem AppDynamics Datenquellen werden zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Die AppDynamics Datenquellen umfassen Folgendes:

- Anwendungsservices von SG-AppDynamics
- SG-AppDynamics-Server und -Anwendungen
- SG-AppDynamics-Server-Tags
- SG-AppDynamics-Ebene-Ebene-Beziehung

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten gespeichert werden AppDynamics, Siehe CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Observability – AppDynamics.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Zusätzliche Ressourcen

- Service Graph Connector für Observability AppDynamics artikel in ServiceNow Community Website
- Wie konfiguriere ich AppDynamics Service Graph Connector? artikel in ServiceNow Community Website

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Konfigurieren Service Graph Connector für Observability – AppDynamics Verwenden SGC Central

Richten Sie geplante Importaufträge zum Abrufen ein AppDynamics Daten in Ihrem Configuration Management Database (CMDB).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Installieren Service Graph Connector für Observability – AppDynamics Version 1.4.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .
- Installieren Sie Observability Commons für CMDB(sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Diese Anwendung muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit das Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB Auf der ServiceNow Store.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Verbindung erstellen** .

   Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus AppDynamics Connector-Typ, und wählen Sie dann aus **Konfigurieren Sie die Verbindung** .
   Eine Standardverbindung Für AppDynamics Ist in der Anwendung verfügbar. Als Service Graph Connector für Observability – AppDynamics Unterstützt nur eine einzelne Instanz. Sie können die Standardverbindung zum ersten Mal konfigurieren oder danach mit der Bearbeitung fortfahren.
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur während des erstmaligen Setups erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

6. Geben Sie Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import AppDynamics Daten.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren und testen Sie die Verbindung** Aktivität.

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verbindungsformular konfigurieren und testen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von AppDynamics Verbindungsdatensatz.
Verbindungs-URL	Basis-URL von AppDynamics Controller.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) von AppDynamics Client-Anwendung. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Serversichtbarkeit für aktiv ist AppDynamics Account und AppDynamics Der Anwender verfügt über die Rollen „Viewer für Anwendungen und Dashboards“ (Standard) und „Anwender für Serverüberwachung“ (Standard).
OAuth-Client-Geheimnis	Geheimer Clientschlüssel von AppDynamics Client-Anwendung.
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers. **Hinweis:** Die Verwendung eines MID-Servers ist optional.
MID-Auswahl	Name des vom Connector verwendeten MID-Servers. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **MID-Server verwenden** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

c. Wählen Sie Aus **Aktualisieren und testen Sie die Verbindung** .

d. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

7. Wahlweise: Aktivieren Sie die Integration von Echtzeitereignissen, indem Sie eine HTTP-Anforderungsvorlage erstellen, um Echtzeitwarnungen und Ereignisse von der Integritätsprüfung zu erhalten AppDynamics An Ihren ServiceNow Instanz.

Hinweis: Um diesen Schritt zu überspringen, wählen Sie aus **Überspringen** Für **Aktivieren Sie die Echtzeit-Ereignisintegration** Aktivität.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Aktivieren Sie die Echtzeit-Ereignisintegration** Aktivität.

b. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Dient zum automatischen Erstellen einer HTTP-Anforderungsvorlage.

(Optional) Nachdem Sie die Echtzeit-Ereignisintegration aktiviert haben, werden mehrere API-Aufrufe ausgeführt, um den Ereigniserfassungsservice in zu starten AppDynamics. Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für Observability AppDynamics artikel in ServiceNow Community Website.

8. Konfigurieren Sie Erkennungsregeln für Duplikate.

AppDynamics Verwendet Erkennungsregeln für Duplikate, um nur neue oder aktualisierte Zeilen in einzufügen CMDB. Um alle Zeilen einzufügen, deaktivieren Sie die Regel, und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

führen Sie aus **Doppelte AppDynamics-Zeilen-Hashes bereinigen** Geplante Aufgabe für einen vollständigen Datenimport.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Erkennungsregeln für Duplikate** Aktivität.

b. Wählen Sie in der Liste Erkennungsregeln für Duplikate die Regel aus der aus **Name** Spalte.

c. Auf der Bearbeiten Sie die Erkennungsregel für Duplikate Wählen Sie im Fenster aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren der Regel.

> **Hinweis:** Um Felder aus der Auswertung zu entfernen, fügen Sie die Feldnamen in hinzu **Felder Ignorieren** Feld für eine Regel. Um mehrere Felder zu ignorieren, trennen Sie die Felder durch Kommas.

d. Wählen Sie **Speichern**.

e. Wiederholen Sie die Schritte von 8.bBis 8.dFür jede Regel, die Sie aktivieren möchten.

f. Wählen Sie **Fortsetzen**.

9. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

b. Erweitern Sie den übergeordneten geplanten Datenimport in der Liste Zeitpläne importieren, um auszuwählen **SG-AppDynamics-Server und -Anwendungen** Zeitplan importieren.

c. Wählen Sie aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

d. Wählen Sie **Speichern**.
Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

10. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie das Verbindungssetup** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung konfiguriert wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Observability – AppDynamics

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Observability – AppDynamics

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Observability – AppDynamics

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Service Graph Connector für Observability – AppDynamics Mit dem geführten Setup

Richten Sie geplante Importaufträge ein, aus denen Daten abgerufen werden sollen AppDynamics In Ihren Configuration Management Database (CMDB).

Vorbereitungen

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .
- Das Plugin „Datastream-Aktion“ (com.Glide.Hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB(sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Diese muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit das Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB Auf der ServiceNow Store.

Wenn Sie Client-Anmeldeinformationen für die Authentifizierung verwenden, erhalten Sie die OAuth-Anmeldeinformationen von Ihrem AppDynamics Administrator. Notieren Sie sich die folgenden Details:

- Anwendungs-ID (Client)
- Geheimer Clientschlüssel

Hinweis: Wenn Sie eine frühere Version von haben Service Graph Connector für Observability – AppDynamics, Migrieren Sie dann keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist Service Graph Connector für Observability – AppDynamics Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **AppDynamics** > **Setup**an.
3. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ die Option aus **Erste Schritte** .
4. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung, und stellen Sie eine HTTP-Verbindung zum Senden von Anforderungen an den her AppDynamics API.

   a. In Konfigurieren Sie die API-Authentifizierung Abschnitt von Service Graph Connector für Observability – AppDynamics Seite auswählen **Erste Schritte** .

   b. Konfigurieren Sie die Verbindung für AppDynamics Indem Sie die Standardverbindung bearbeiten.

   Sie können entweder eine Standardauthentifizierungsverbindung oder eine OAuth-Verbindung konfigurieren.

   Hinweis: Da der -Connector nur eine einzelne Instanz unterstützt, bearbeiten Sie **AppDynamicsConnectionAlias** Verbindung, standardmäßig verfügbar.

   - Konfigurieren Sie eine Standardauthentifizierungsverbindung.
     i. Für Konfigurieren Sie Die Standardauthentifizierungsverbindung Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .
     ii. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Für AppDynamicsConnectionAlias .

     Hinweis: Wenn Sie nicht zum Verbindungssetup umgeleitet werden, suchen Sie nach **AppDynamicsConnectionAlias** Wählen Sie auf der Seite Integrationen aus **Details Anzeigen** Dient zum Bearbeiten der Standardverbindung.

     iii. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Verbindungsinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ aus.

Verbindungsinformation

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von AppDynamics Verbindungsdatensatz. AppDynamicsConnectionAlias Ist der standardmäßige Aliasname für Anmeldeinformationen und ist schreibgeschützt.
Hostname	Hostname von AppDynamics Controller.

     iv. (Optional) wenn ein MID-Server für erforderlich ist AppDynamics Serververbindung, wählen Sie aus **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen. Wählen Sie dann entsprechend die Felder im Zusammenhang mit dem MID-Server aus.

     v. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Anmeldeinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmeldedaten

Feld	Beschreibung
Anwendername	AppDynamics Account-Anwendername, der zur Authentifizierung der Verbindungsanforderung verwendet wird. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Serversichtbarkeit für aktiv ist AppDynamics Account und AppDynamics Der Anwender verfügt über die Rollen „Viewer für Anwendungen und Dashboards“ (Standard) und „Anwender für Serverüberwachung“ (Standard).
Passwort	Passwort, das zur Authentifizierung der Verbindungsanforderung verwendet wird.

vi. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Die Verbindung** .

vii. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

viii. Legen Sie fest Konfigurieren Sie Die Standardauthentifizierungsverbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

- Konfigurieren Sie eine OAuth-Verbindung.

  i. Für Konfigurieren Sie die OAuth-Authentifizierung: Client-Anmeldeinformationen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

  ii. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Für AppDynamicsConnectionAlias .

  Hinweis: Wenn Sie nicht zum Verbindungssetup umgeleitet werden, suchen Sie nach **AppDynamicsConnectionAlias** Wählen Sie auf der Seite Integrationen aus **Details Anzeigen** Dient zum Bearbeiten der Standardverbindung.

  iii. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Verbindungsinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ aus.

Verbindungsinformation

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von AppDynamics Verbindungsdatensatz. AppDynamicsConnectionAlias Ist der standardmäßige Aliasname für Anmeldeinformationen und ist schreibgeschützt.
Verbindungs-URL	Basis-URL von AppDynamics Controller.

iv. (Optional) wenn ein MID-Server für erforderlich ist AppDynamics Serververbindung, wählen Sie aus **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen. Wählen Sie dann entsprechend die Felder im Zusammenhang mit dem MID-Server aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

v. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Anmeldeinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ aus.

Anmeldedaten

Feld	Beschreibung
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) von AppDynamics Client-Anwendung wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt. **Hinweis:** Überprüfen Sie, ob der API-Client über eine Rolle mit den erforderlichen Berechtigungen und einer ausreichenden Token-Ablaufzeit verfügt.
OAuth-Client-Geheimnis	Geheimer Clientschlüssel von AppDynamics Client-Anwendung wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.

vi. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Die Verbindung** .

vii. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

viii. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die OAuth-Authentifizierung: Client-Anmeldeinformationen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

c. Testen Sie die Verbindung.

i. Für Verbindung testen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Starten des Testprozesses.

iii. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

Hinweis: Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

iv. Legen Sie fest Testen Sie die Verbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

d. Aktivieren AppDynamics Ereignisintegration mit Ihrem ServiceNow Instanz, indem eine Standard-HTTP-Anforderungsvorlage an verschoben wird AppDynamics.

Hinweis: Um HTTP-Anforderungen zu übermitteln, überprüfen Sie, ob die Anwendung Observability Commons für CMDB (sn_Observability) für die Ereigniserfassung auf Ihrem installiert ist ServiceNow Instanz. Auch auf Ihrem AppDynamics Instanz, als ServiceNow Anwender, Sie müssen über die Berechtigung zum Konfigurieren von HTTP-Anforderungsvorlagen auf Account-Ebene verfügen, um HTTP-Anforderungsvorlagen zu erstellen oder zu ändern.

i. Für Push-HTTP-Anforderungsvorlage Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie aus **Push-HTTP-Anforderungsvorlage** Zugehöriger Link.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

iv. Legen Sie fest Push-HTTP-Anforderungsvorlage Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

Nachdem Sie die HTTP-Anforderungsvorlage veröffentlicht haben, werden mehrere API-Aufrufe ausgeführt, um den Ereigniserfassungsservice in zu starten AppDynamics. Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für Observability AppDynamics artikel in ServiceNow Community Website.

5. Konfigurieren Sie Erkennungsregeln für Duplikate.

a. Für Konfigurieren Sie Erkennungsregeln für Duplikate Aufgabe in Erkennungsregeln für Duplikate Abschnitt auswählen **Konfigurieren** .

b. Legen Sie in der Liste CMDB-Regeln für doppelte Zeilen fest **Aktiv** Spaltenwert für eine Regel bis **Wahr** Zum Aktivieren der Regel.

Hinweis: Um Felder aus der Auswertung zu entfernen, fügen Sie die Feldnamen in hinzu **Felder Ignorieren** Spalte für eine Regel. Um mehrere Felder zu ignorieren, trennen Sie die Felder durch Kommas.

c. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

d. Legen Sie fest Konfigurieren Sie Erkennungsregeln für Duplikate Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

6. Konfigurieren Sie erweiterte Einstellungen.

a. Für Erweiterte Einstellungen Aufgabe in Erweitert Abschnitt auswählen **Konfigurieren** .

b. Überprüfen und ändern Sie die erweiterten Eigenschaften.

Erweiterte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Umschalter, um Beziehungen zwischen Ebenen auszufüllen	Option zum Aktivieren des Imports von Beziehungen zwischen AppDynamics Ebenen in der CI-Beziehungstabelle [cmdb_rel_ci].
Die Anzahl der Minuten der abzurufenden Metriken, um Stufen-zu-Stufen-Beziehungen zu generieren	Anzahl der Minuten der Metriken, die zum Generieren von Stufen-zu-Stufen-Beziehungen abgerufen werden sollen. Beispiel: 60 Ruft die Beziehungen der letzten Stunde ab.
Umschalten, um Geschäftstransaktionen aus AppDynamics zu importieren	Option zum Aktivieren des Imports von Geschäftstransaktionen in die Tabelle „berechneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_Service_calculated].
Umschalten, um Tags für importierte Server auszufüllen	Option zum Aktivieren des Imports von Server-Tags in die Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Umschalten, um Knotendaten aus zu importieren AppDynamics Und ordnen Sie der Hierarchie „cmdb_ci_appl“ zu	Option zum Aktivieren des Imports von Knoten in die Tabellenhierarchie „Anwendung“ [cmdb_ci_appl].

c. Wählen Sie **Speichern**.

d. Legen Sie fest Erweiterte Einstellungen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

7. Richten Sie die standardmäßig verfügbare geplante Aufgabe „SG-AppDynamics-Server und -Anwendungen“ ein.

a. Für Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe Aufgabe in Richten Sie geplante Importaufträge ein Abschnitt auswählen **Konfigurieren** .

b. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe „SG-AppDynamics-Server und -Anwendungen“, und wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

d. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Observability – AppDynamics

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus abruft AppDynamics. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

AppDynamics-Erweiterung [sn_sg_appd_Extension]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „AppDynamics-Erweiterung“ [sn_sg_appd_Extension] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
AppDynamics-ID	appdynamics_id
Controller-Name	controller_name
Agententyp	agent_type
Typ	type

Anwendung [cmdb_ci_appl]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Name	name
Befehl für ausführenden Prozess	running_process_command

Beziehungen, die für die Anwendung erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Server [cmdb_ci_server]
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Referenz	AppDynamics-Erweiterung [sn_sg_appd_Extension]

Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „berechneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_Service_calculated] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Aus Dashboard ausblenden	hide_from_dashboard
Metadaten	Metadaten
Betriebsstatus	operational_status
Status des Serviceausfüllers	populator_status
Serviceausfüllung	service_populator
Servicetyp	type
Kurzbeschreibung	short_description

Beziehungen, die für den berechneten Anwendungsservice erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]	Abhängig von::Verwendet von	Anwendung [cmdb_ci_appl]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]	Abhängig von::Verwendet von	Server [cmdb_ci_server]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]	Abhängig von::Verwendet von	Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Nic	nic
IP-Version	ip_version
Name	name

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	name
Discovery-Quelle	discovery_source

Beziehung für Netzwerkadapter erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_Server] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Observability – AppDynamics

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph Connector für Observability – AppDynamics In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph Connector für Observability – AppDynamics. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu AppDynamics Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu AppDynamics Verbindung für konfiguriert Service Graph Connector für Observability – AppDynamics.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **AppDynamics** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

Service Graph Connector für Observability – Datadog

Verwenden Sie Service Graph Connector für Observability – Datadog Zu erfassen CMDB Daten aus einem Datadog Installation mit REST APIs. Push-Ereignisse von Datadog In ServiceNow Mit Ereignismanagement.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

Unterstützt ServiceNow Versionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Washington DC
- Xanadu
- Yokohama

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Observability – Datadog Stellt eine organisierte Reihenfolge von Aufgaben bereit, um die Integration in Ihrer Instanz zu konfigurieren. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Konfigurieren Service Graph Connector für Observability – Datadog.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung Erkennbarkeit DatadogIntegrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus dem Datadog Datenquellen werden zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Die Datadog Datenquelleneinbindungen SGO-Datadog-Hosts [sn_datadog_integra_datadog_Hosts].

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten gespeichert werden Datadog, Siehe CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Observability – Datadog.

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, werden die Daten von Datadog Wird automatisch in Bereitstellungstabellen geladen und dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]
- Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Schlüsselwert [cmdb_key_value]
- Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Server [cmdb_ci_server]

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Konfigurieren Service Graph Connector für Observability – Datadog

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Observability – Datadog

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Observability – Datadog

Konfigurieren Service Graph Connector für Observability – Datadog

Daten aus abrufen Datadog In Ihren Configuration Management Database (CMDB).

Vorbereitungen

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .
- Das Plugin „Datastream-Aktion“ (com.Glide.Hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB(sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Diese muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit das Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB Auf der ServiceNow Store.

Hinweis: Wenn Sie eine frühere Version von haben Service Graph Connector für Observability – Datadog, Migrieren Sie dann keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Erkennbarkeit – Datadog** > **Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ die Option aus **Erste Schritte** .
3. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und den Hostnamen, um Anforderungen an den zu senden Datadog API.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Konfigurieren Sie Ihren Datadog Anmeldeinformationen.

i. In Konfigurieren Sie die Verbindung Abschnitt von Datadog-Integration mit CMDB Seite auswählen **Erste Schritte** .

ii. Für Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

iii. In **Verbindungsname** Geben Sie einen Namen für ein Verbindung .

> **Hinweis:** Ändern Sie den Namen der Standardverbindung nicht.

iv. In **Verbindungs-URL** Geben Sie die Basis-URL oder IP-Adresse für ein Datadog.

v. In **API-Schlüssel** Geben Sie ein Datadog API-Token.

vi. In **Anwendungsschlüssel** Geben Sie ein Anwendungsschlüssel Wird für die Verbindung mit verwendet Datadog API.

vii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

viii. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

b. Testen Sie die Verbindung.

i. Für Verbindung Testen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auswählen **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iii. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

iv. Legen Sie fest Verbindung Testen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

c. Wahlweise: Fügen Sie einen Filter für hinzu SGO-Datadog-Hosts Datenquelle [sn_datadog_integra_datadog_Hosts].

i. Für Erstellen Sie Einen Host-Filter Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Geben Sie eine kommagetrennte Liste von Host-Tags in ein `Schlüssel:Wert` Formatieren Sie in **Wert** Feld zum Definieren eines Filters zum Abrufen von Hostdaten aus Datadog.

Beispiel: `Datadog:überwacht,env:Produktion` .

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Legen Sie fest Erstellen Sie Einen Host-Filter Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

4. Konfigurieren Sie den Webhook und die Überwachungen für Erkennbarkeit Datadog.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. In Konfigurieren Sie Observability Abschnitt von Datadog-Integration mit CMDB Seite auswählen **Erste Schritte** .

b. Für Konfigurieren Sie die Webhooks und Monitors Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

c. Wählen Sie in der Liste Datadog-Webhooks die Option aus **Neu** Zum Hinzufügen von Datadog Webhook.

d. Füllen Sie die Felder aus.

Formular „neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datadog Webhook.
Verbindungsalias	Suchen Sie nach dem Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, den Sie in Schritt erstellt haben, und wählen Sie ihn aus 3.

e. Wählen Sie **Absenden**.

f. Füllen Sie die Liste Datadog-Webhooks aus, indem Sie auswählen **Überwachungen Synchronisieren** Zugehöriger Link auf der Datadog-Webhook-Seite.

Hinweis: Wählen Sie in der Liste „Datadog-Webhooks“ nicht aus **Neu** Dient zum Hinzufügen eines Monitors, da diese Option in diesem Szenario nicht verwendet wird.

g. In **Name** Wählen Sie in der Spalte Datadog-Webhooks einen Monitor aus.

h. Wählen Sie auf der Seite Datadog-Monitore die aus **Webhook Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .

i. Wiederholen Sie die Schritte 4.gUnd 4.hFür alle Monitore in der Liste „Datadog-Webhooks“.

j. Wählen Sie auf der Datadog-Webhook-Seite aus **Aktualisieren** Um Ihre Änderungen zu speichern.

k. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die Webhooks und Monitors Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

5. Richten Sie geplante Importaufträge ein.

a. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Erkennbarkeit – Datadog** > **Zeitpläne importieren**an.

b. Wählen Sie den Namen des geplanten Imports aus, den Sie aktivieren möchten.

c. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Observability – Datadog

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Observability – Datadog

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Observability – Datadog

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Observability – Datadog

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, werden die Daten automatisch aus abgerufen Datadog. Die Daten werden in Zieltabellen gespeichert.

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenbank“ [cmdb_ci_Cloud_database] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Name	name
Typ	Typ
Version	Version

Beziehungen, die für die Cloud-Datenbank erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_Cloud_load_Balancer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Beziehungen, die für den Cloud-Lastenausgleichsmodul erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für den Cloud-Lastenausgleichsmodul erstellt wurden (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Service-Account“ [cmdb_ci_Cloud_Service_Account] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Konto-ID	account_id
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Datencenter-Typ	datacenter_type

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Nic	nic
Name	name

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_Datacenter] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region

Beziehung für logisches Rechenzentrum erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	cmdb_ci
MAC-Adresse	mac_address
Name	name

Beziehung für Netzwerkadapter erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_Server] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
CPU-Kern-Thread	cpu_core_thread
CPU-Anzahl	cpu_count
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Typ	cpu_type
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
DNS-Domäne	dns_domain
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Name	name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Betriebssystem	os
RAM (MB)	ram

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Observability – Datadog

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Observability – Datadog

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph Connector für Observability – Datadog In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph Connector für Observability – Datadog. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu Datadog Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu Datadog Verbindung für konfiguriert Service Graph Connector für Observability – Datadog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Datadog** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Observability – Datadog

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace

Verwenden Sie Service Graph Connector für Observability – Dynatrace Dient zum Erfassen von CI-Daten, Ereignissen, Metriken und Protokollen aus Dynatrace In Ihren ServiceNow Instanz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Service Graph Connector für Observability – Dynatrace Bereitgestellt von ServiceNow Unterscheidet sich von Service Graph Connector für DynatraceBereitgestellt von Dynatrace.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Versionen:
  - Unterstützte Mindestversion: Dynatrace SaaS; Version 1,284
- Unterstützt ServiceNow Versionen:
  - Xanadu
  - Yokohama
  - Zurich

Wichtige Informationen für das Upgrade Service Graph Connector für Observability – Dynatrace

Vor dem Upgrade von Service Graph Connector für Observability – Dynatrace Bis Version 1.10.0 Oder deaktivieren Sie später die Abgleichsregeln für Tabellen, die die Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] erweitern. Siehe Abgleichsregeln (ServiceNow, ServiceWatch) für mehrere Tabellen wie Apache-Webserver, die andere Discovery-Quelle stoppen, um Felder in diesen Tabellen zu aktualisieren [KB1649455] artikel in Now Support Knowledge Base.

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Ermöglicht es Ihnen, Connectors zu erkennen und zu installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv zu verwalten. Dient zum Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren Service Graph Connector für Observability – Dynatrace Verwenden SGC Central.

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung Dynatrace Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung

Daten aus dem Dynatrace Datenquellen werden zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

In der folgenden Tabelle werden die Datenquellen, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen als beschrieben CMDB CI-Klassen, und Dynatrace Entitäten, die von jeder Datenquelle importiert werden.

Datenzuordnung für Dynatrace Entitäten

Datenquelle	Beschreibung	Bereitstellungstabel	CMDB CI-Klassen	Entitäten
SGO-Dynatrace: Hosts	Erfasst Hostdaten von Dynatrace. Enthält Computerdaten.	SGO-Dynatrace-Hosts [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_Hosts]	Computer IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address] Schlüsselwert Wenn die Anwendung Software Asset Management (SAM) nicht installiert ist: Software Software-Instanz Wenn die SAM-Anwendung installiert ist: Softwareinstallation **Hinweis:** Nur die Betriebssystemdaten werden in den CI-Klassen „Softwarepakete“, „Softwareinstanz“ und „Softwareinstallation“ gespeichert.	Host
SGO-Dynatrace: Prozesse	Erfasst Prozessdaten aus Dynatrace. Enthält Daten zum laufenden Prozess.	SGO-Dynatrace-Prozesse [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_processes]	Die Zieltabelle wird mit Application Dependency Mapping (ADM) ausgefüllt. Der ADM-Adapter	Prozess

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Dynatrace Entitäten (Fortsetzung)

Datenquelle	Beschreibung	Bereitstellungstabe	CMDB CI-Klassen	Entitäten
			analysiert die importierten Daten und Befehlszeilenargumente und identifiziert die entsprechende Tabelle basierend auf den in enthaltenen Bedingungen Discovery Liste der Prozessklassifizierungen und fügt die Daten in die Tabelle ein, die die Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] erweitert. Informationen zur Prozessklassifizierung finden Sie unter Discovery-Klassifizierer . **Hinweis:** Das Hinzufügen nicht klassifizierter Prozesse zur Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] hängt vom Wert von ab `sn_dynatrace_integ.createUnmatchedAppl` Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für Observability – Dynatrace-Eigenschaften .	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Dynatrace Entitäten (Fortsetzung)

Datenquelle	Beschreibung	Bereitstellungstabe	CMDB CI-Klassen	Entitäten
SGO-Dynatrace: Prozessgruppen	Erfasst Prozessgruppendaten aus Dynatrace. Enthält eine Gruppe ähnlicher laufender Prozesse.	SGO-Dynatrace-Prozessgruppen [sn_dynatrace_integ_	sg_dynatrace_Process_Groups]	Prozessgruppe
SGO-Dynatrace: Services	Erfasst Servicedaten von Dynatrace. Enthält Informationen zu Services, die über erkannt werden Dynatrace Service Desk-Mitarbeiter. Kann mithilfe der erweiterten Einstellungen gefiltert werden.	SGO-Dynatrace-Services [sn_dynatrace_integ_	Berechneter Anwendungsservice Schlüsselwert sg_dynatrace_Services]	Service
SGO-Dynatrace: Anwendungen	Erfasst Anwendungsdaten aus Dynatrace. Enthält Informationen zu den manuell definierten Anwendungen. Anwendungen sind Services übergeordnet, die eine höhere logische Gruppe von Services darstellen.	SGO-Dynatrace-Anwendungen [sn_dynatrace_integ_	Berechneter Anwendungsservice Schlüsselwert sg_dynatrace_Applications]	Anwendung
SGO-Dynatrace-Anwendungsbezeichnungen	Erfasst Anwendungsbeziehungen aus Dynatrace. Gibt dieselben Daten zurück wie die Datenquelle „SGO-Dynatrace Services“.	SGO-Dynatrace-Anwendungsbeziehungen [sn_dynatrace_integ_	Berechneter Anwendungsservice sg_dynatrace_Application_Relations]	Service

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Dynatrace Entitäten (Fortsetzung)

Datenquelle	Beschreibung	Bereitstellungstabe	CMDB CI-Klassen	Entitäten
	Ordnet Beziehungen zwischen Anwendungen und Prozessen zu, die aufgrund gefilterter Services möglicherweise übersprungen wurden.			
SGO-Dynatrace AWS-Anwendungsnetzwerk-LB	Erfasst Cloud-Lastenausgleichsmodul-Daten aus Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit AWS Lastenausgleichsmodul für Anwendungen und Netzwerke.	SGO-Dynatrace AWS Anwendungsnetzwerk LB [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_Application_Network_LB]	Cloud-Lastenausgleichsmodul Schlüsselwert	AWS Netzwerk-Lastenausgleichsmodul AWS Anwendungslastenausgleichsmod
SGO-Dynatrace – AWS-Rechenzentren	Erfassungen AWS Rechenzentrums- und Verfügbarkeitszonendaten von Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit AWS Rechenzentren und Verfügbarkeitszonen.	SGO-Dynatrace AWS-Verfügbarkeitszone [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_Availability_Zone]	AWS-Rechenzentrum Verfügbarkeitszone	AWS Verfügbarkeitszone
SGO-Dynatrace AWS-EC2-Instanz	Erfassungen AWS VM-Instanzdaten von Dynatrace. Enthält Informationen zu VM-Instanzen, Serverdetails, Cloud-Hardwaretyp, Cloud-Image und Tags.	SGO-Dynatrace AWS EC2-Instanz [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_aws_ec2_instance]	VM-Instanz Server Cloud-Hardwaretyp Hardwaretyp Bild Schlüsselwert	EC2-Instanz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Dynatrace Entitäten (Fortsetzung)

Datenquelle	Beschreibung	Bereitstellungstabe	CMDB CI-Klassen	Entitäten
SGO-Dynatrace AWS Elastisches Lastenausgleichsmodul	Erfasst Cloud-Lastenausgleichsmodul-Daten aus Dynatrace. Enthält Details und Tags zum Lastenausgleichsmodul.	SGO-Dynatrace AWS Elastic Loadbalancer [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_Elastic_loadbalancer]	Cloud-Lastenausgleichsmodul Schlüsselwert	Elastischer Lastenausgleichsmodul
SGO-Dynatrace AWS-Service-Account	Erfasst Cloud-Service-Account-Daten aus Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit AWS Account-IDs.	SGO-Dynatrace AWS Service-Account [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_Service_Account]	Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto)	AWS Anmeldeinformationen
SGO-Dynatrace Azure-Lastenausgleichsmodul	Erfassungen Azure Lastenausgleichsmodul-Daten aus Dynatrace. Enthält Azure IP-Adresse und Tag-Details für Lastenausgleichsmodul und Cloud-Lastenausgleichsmodul.	SGO-Dynatrace Azure-Lastenausgleichsmodul [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_Azure_load_Balancer]	Cloud-Lastenausgleichsmodul Cloud LB IPAddress Schlüsselwert	Azure Lastenausgleichsmodul
SGO-Dynatrace Azure-Region	Erfassungen Azure Rechenzentrumsdaten von Dynatrace. Enthält Azure Rechenzentrumsinformationen.	SGO-Dynatrace Azure-Region [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_Azure_Region]	Azure-Rechenzentrum	Azure Region
SGO-Dynatrace Azure-Storage-Accounts	Erfassungen Azure Cloud-Speicher-Account-Daten von Dynatrace. Enthält Informationen zu Cloud-Speicher-Accounts.	SGO-Dynatrace Azure-Speicheraccounts [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_Azure_Storage_Accounts]	Cloud-Speicherkonto	Azure Speicher-Account
SGO-Dynatrace Azure Strg Acnts v2	Erfassungen Azure Cloud-Speicher-Account-Daten von	SGO-Dynatrace Azure Storage Accounts v2 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_Azure_Storage_Accounts_v2]	Cloud-Speicherkonto	Cloud:Azure:Speicher:Speicherkonten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Dynatrace Entitäten (Fortsetzung)

Datenquelle	Beschreibung	Bereitstellungstabe	CMDB CI-Klassen	Entitäten
	Dynatrace Mit v2-API. Enthält Informationen zu Cloud-Speicher-Accounts.			
SGO-Dynatrace Azure-Abonnements	Erfassungen Azure Abonnementdaten von Dynatrace. Enthält Azure Abonnementdetails.	SGO-Dynatrace Azure-Abonnements [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_Azure_Subscriptions]	Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto)	Azure-Abonnement
SGO-Dynatrace Azure-VM	Erfassungen Azure VM-Instanzdaten von Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit Azure VM-Instanzen.	SGO-Dynatrace Azure VM [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_Azure_vm]	VM-Instanz	Azure VM
SGO-Dynatrace-Docker-Container	Erfassungen Docker Containerdaten von Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit Docker Container-Image.	SGO-Dynatrace-Docker-Container [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_Docker_Container]	Docker-Container Anwendung Docker-Bild Computer [cmdb_ci_computer]	Containergruppeninstanz
SGO-Dynatrace-Kubernetes-Cluster	Erfassungen Kubernetes Clusterdaten von Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit Kubernetes Cluster.	SGO-Dynatrace Kubernetes-Cluster [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_kubernetes_Cluster]	Kubernetes-Cluster Schlüsselwert	Kubernetes-Cluster
SGO-Dynatrace-Kubernetes-Namespace	Erfassungen Kubernetes Namespace-Daten von Dynatrace. Enthält Informationen im	SGO-Dynatrace Kubernetes-Namespace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_kubernetes_Namespace]	Kubernetes-Namespace Schlüsselwert	Namespace Der Cloud-Anwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Dynatrace Entitäten (Fortsetzung)

Datenquelle	Beschreibung	Bereitstellungstabe	CMDB CI-Klassen	Entitäten
	Zusammenhang mit Kubernetes Namespaces.			
SGO-Dynatrace-Kubernetes-Knoten	Erfassungen Kubernetes Knotendaten von Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit Kubernetes Knoten.	SGO-Dynatrace Kubernetes-Knoten [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_kubernetes_node]	Kubernetes-Knoten Schlüsselwert	Kubernetes Knoten
SGO-Dynatrace-Kubernetes-Pod	Erfassungen Kubernetes Pod-Daten von Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit Kubernetes Pods.	SGO-Dynatrace Kubernetes-Pod [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_kubernetes_Pod]	Kubernetes-Pod Schlüsselwert	Cloud-Anwendungsinstanz
SGO-Dynatrace-Kubernetes-Service	Erfassungen Kubernetes Servicedaten von Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit Kubernetes Services.	SGO-Dynatrace Kubernetes-Service [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_kubernetes_Service]	Kubernetes-Service Schlüsselwert	Kubernetes Service
SGO-Dynatrace Azure Cosmos DB v1	Erfassungen Azure COSMOS-DB-Daten von Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit Azure COSMOS-DB.	SGO-Dynatrace Azure Cosmos DB v1 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_Azure_Cosmos_DB_v1]	Cloud-Datenbank Azure-Rechenressource Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Schlüsselwert	AZURE_COSMOS_DB
SGO-Dynatrace Azure Cosmos DB V2	Erfassungen Azure COSMOS-DB-Daten von Dynatrace.	SGO-Dynatrace Azure Cosmos DB V2 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_Azure_Cosmos_DB_v2]	Cloud-Datenbank Azure-Rechenressource	Cloud:Azure:documentdb:databaseacco Cloud:Azure:documentDB:databa

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Dynatrace Entitäten (Fortsetzung)

Datenquelle	Beschreibung	Bereitstellungstabe	CMDB CI-Klassen	Entitäten
	Enthält Informationen im Zusammenhang mit Azure COSMOS-DB.		Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Schlüsselwert	
SGO-Dynatrace Azure SQL Server V2	Erfassungen Azure SQL Server-Daten von Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit Azure SQL Server.	SGO-Dynatrace Azure SQL Server V2 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_Azure_sql_Server_v2]	Cloud-Datenbank Azure-Rechenzentrum Schlüsselwert	Cloud:Azure:sql:Server:Datenbanken:d Cloud:Azure:sql:Server:Datenbar Cloud:Azure:sql:Server:Datenbar
SGO-Dynatrace Azure Function App	Erfassungen Azure Functions App-Daten von Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit Azure Functions App.	SGO-Dynatrace Azure – Funktions-App [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_Azure_function_App]	Cloudfunktion Azure-Rechenzentrum Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Schlüsselwert	AZURE_FUNCTION_APP
SGO-Dynatrace Azure Scale Sets VM	Erfassungen Azure Virtual Machine Scale Sets (VMSS) Daten von Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit Azure VMSS.	SGO-Dynatrace Azure-Skalensätze VM [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_Azure_Scale_Sets_vm]	Instanzskalierungssatz Azure-Rechenzentrum Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Schlüsselwert	AZURE_VM_SCALE_SET
SGO-Dynatrace AWS RDS V1	Erfassungen Amazon RDS-Daten (Relational Database Service) aus Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit Amazon RDS.	SGO-Dynatrace AWS RDS V1 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_rds_v1]	Cloud-Datenbank AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert	RELATIONAL_DATABASE_SERVIC
SGO-Dynatrace AWS RDS V2	Erfassungen Amazon RDS-Daten (Relational	SGO-Dynatrace AWS RDS V2 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_rds_v2]	Cloud-Datenbank AWS-Rechenzentrum	Cloud:aws:rds

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Dynatrace Entitäten (Fortsetzung)

Datenquelle	Beschreibung	Bereitstellungstabe	CMDB CI-Klassen	Entitäten
	Database Service) aus Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit Amazon RDS.		Schlüsselwert	
SGO-Dynatrace AWS Dynamo DB v1	Erfassungen Amazon Dynamo-DB-Daten von Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit Amazon Dynamo-DB.	SGO-Dynatrace AWS Dynamo DB v1 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_Dynamo_DB_v1]	DynamoDB-Tabelle AWS-Rechenressourcen Schlüsselwert	DYNAMO_DB_TABLE
SGO-Dynatrace AWS Dynamo DB v2	Erfassungen Amazon Dynamo-DB-Daten von Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit Amazon Dynamo-DB.	SGO-Dynatrace AWS Dynamo DB v2 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_Dynamo_DB_v2]	DynamoDB-Tabelle AWS-Rechenressourcen Schlüsselwert	Cloud:aws:dynamodb
SGO-Dynatrace AWS Lambda Func V1	Erfassungen AWS Lambda-Funktionsdaten von Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit AWS Lambda-Funktion.	SGO-Dynatrace AWS Lambda Func V1 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_lambda_func_v1]	Cloudfunktion Azure-Rechenressourcen Schlüsselwert	AWS_LAMBDA_FUNCTION
SGO-Dynatrace AWS Lambda Func V2	Erfassungen AWS Lambda-Funktionsdaten von Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit AWS Lambda-Funktion.	SGO-Dynatrace AWS Lambda Func V2 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_lambda_func_v2]	Cloudfunktion Azure-Rechenressourcen Schlüsselwert	Cloud:aws:lambda

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Dynatrace Entitäten (Fortsetzung)

Datenquelle	Beschreibung	Bereitstellungstabe	CMDB CI-Klassen	Entitäten
SGO-Dynatrace AWS S3-Bucket V2	Erfassungen Amazon S3 Bucket-Daten von Dynatrace. Enthält Informationen im Zusammenhang mit Amazon S3 Bucket.	SGO-Dynatrace AWS S3-Bucket V2 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_s3_Bucket_v2]	Cloudobjektspeicher AWS Rechenzentrum Schlüsselwert	Cloud:aws:s3
Anwenderdefinierte SGO-Dynatrace-Anwendungen	Erfasst anwenderdefinierte Anwendungsdaten aus Dynatrace. Enthält Informationen zu anwenderdefinierten Anwendungen.	Anwenderdefinierte SGO-Dynatrace-Anwendungen [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_custom_Applications]	Berechneter Anwendungsservice Konfigurationselement [cmdb_ci] Schlüsselwert	CUSTOM_APPLICATION
SGO-Dynatrace AWS Automatische Skalierungsgruppe V1	Erfassungen AWS Gruppendaten werden automatisch skaliert von Dynatrace Mit V1-API. Enthält Informationen im Zusammenhang mit AWS Gruppe mit automatischer Skalierung.	SGO-Dynatrace AWS Automatische Skalierungsgruppe V1 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_Auto_Scaling_Group_v1]	Cloud-Ressource AWS-Rechenzentrum Schlüsselwert	AUTO_SCALING_GROUP

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass Daten aus abgerufen werden Dynatrace Regelmäßig. Die Daten werden in die Bereitstellungstabellen geladen und dann in die Zieltabellen eingefügt.

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten gespeichert werden Dynatrace, Siehe CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Observability – Dynatrace.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Ressourcen

- Einführung in Service Graph Connector für Observability Dynatrace artikel in ServiceNow Community Website
- Wie konfiguriere ich den Dynatrace Service Graph Connector? artikel in ServiceNow Community Website

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace -Eigenschaften

Konfigurieren Service Graph Connector für Observability – Dynatrace Verwenden SGC Central

Richten Sie geplante Importaufträge zum Abrufen ein Dynatrace Daten in Ihrem Configuration Management Database (CMDB).

Vorbereitungen

Installieren Service Graph Connector für Observability – Dynatrace Version 1.11.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Verbindung erstellen** .

   Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus Dynatrace Connector-Typ, und wählen Sie dann aus **Konfigurieren Sie die Verbindung** .
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

   a. **Wahlweise:** Installieren Sie Observability Commons für CMDB Anwendung (sn_observability) für Ereigniserfassung.

   Hinweis: Die **Installieren Sie Observability Commons für CMDB** Aktivität wird nur angezeigt, wenn Observability Commons für ist CMDB Anwendung (sn_observability) ist nicht bereits installiert. Wenn keine Ereigniserfassung erforderlich ist, können Sie diesen Schritt überspringen, indem Sie auswählen **Fahren Sie Fort** Für **Installieren Sie Observability Commons für CMDB** Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Installieren Sie Observability Commons für CMDB** Aktivität.

ii. Installieren Sie Observability Commons für CMDB Anwendung (sn_observability) aus dem ServiceNow Store.

iii. Nachdem Sie die Anwendung installiert haben, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

b. Erstellen Sie Datenquellen für die Verbindung.

Hinweis: Dieser Schritt ist nur erforderlich, wenn der Connector zum ersten Mal konfiguriert wird.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle Datenquelle [sys_data_source] verfügen.

ii. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Aktualisieren Sie den Datenquellenzugriff** Aktivität.

iii. Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie den Zugriff** .

iv. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

v. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“ die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

vi. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich des Connectors aus.

viii. Nach Abschluss von **Aktualisieren Sie den Datenquellenzugriff** Aktivität, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

c. Aktivieren Sie das Erstellen geplanter Aufgaben für die Verbindung, indem Sie den Zugriff auf den geplanten Datenimport aktualisieren.

Hinweis: Dieser Schritt ist nur erforderlich, wenn der Connector zum ersten Mal konfiguriert wird.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Geplanter Datenimport“ [scheduled_Import_Set] verfügen.

ii. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Aktualisieren Sie den Zugriff auf den geplanten Datenimport** Aktivität.

iii. Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie den Zugriff** .

iv. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

v. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“ die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

vi. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich des Connectors aus.

viii. Nach Abschluss von **Aktualisieren Sie den Zugriff auf den geplanten Datenimport** Aktivität, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

d. Aktivieren Sie das Erstellen von Werten für die Verbindung, indem Sie den Zugriff auf den Variablenwert aktualisieren.

Hinweis: Dieser Schritt ist nur erforderlich, wenn der Connector zum ersten Mal konfiguriert wird.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Wertetabelle [sys_variable_value] verfügen.

ii. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Aktualisieren Sie den Zugriff auf den Variablenwert** Aktivität.

iii. Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie den Zugriff** .

iv. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

v. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“ die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

vi. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich des Connectors aus.

viii. Nach Abschluss von **Aktualisieren Sie den Zugriff auf den Variablenwert** Aktivität, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

e. Leeren Sie den Cache in der Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source].

Hinweis: Dieser Schritt ist nur erforderlich, wenn der Connector zum ersten Mal konfiguriert wird.

i. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Leeren Sie den Cache** Aktivität.

ii. Wählen Sie Aus **Leeren Sie den Cache** .

iii. In **Skript ausführen** Textfeld der Seite „Hintergrundskript“: Geben Sie das folgende Skript ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Wählen Sie Aus **Skript Ausführen** Um das Hintergrundskript in auszuführen **Global** Umfang.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Ausführung des Skripts kann einige Minuten dauern.

v. Wählen Sie nach der Ausführung des Skripts aus **Schließen** .

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich des Connectors aus.

vii. Nach Abschluss von **Leeren Sie den Cache** Aktivität, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

f. Überprüfen Sie, ob Ereignismanagement Die Anwendung funktioniert ordnungsgemäß mit Dynatrace Umgebung durch Kopieren von EvtMgmtImpactManagerMediator Skript für den globalen Anwendungsbereich.

Hinweis: Dieser Schritt wird nur angezeigt, wenn Observability Commons für CMDB Plugin (sn_observability) ist bereits installiert und ist nur beim ersten Konfigurieren des Connectors erforderlich.

i. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Aktivieren Sie den Skriptzugriff für das Ereignismanagement** Aktivität.

ii. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie den Skriptzugriff** .

iii. Wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

iv. Wählen Sie im Kontextmenü die Option aus **Einfügen und beibehalten** .

v. Überprüfen Sie, ob EvtMgmtImpactManagerMediator Skript wurde in den Anwendungsbereich Global und kopiert **Zugänglich von** Feld wurde auf festgelegt `Alle Anwendungsbereiche` .

vi. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vii. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich des Connectors aus.

viii. Nach Abschluss von **Aktivieren Sie den Skriptzugriff für das Ereignismanagement** Aktivität, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

6. Geben Sie Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import Dynatrace Daten.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Verbindung erstellen und testen** Aktivität.

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verbindungsformular erstellen und testen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Dynatrace Verbindungsdatensatz.
Hostname	Hostname von Dynatrace Umgebung.
API-Schlüssel	Dynatrace API-Schlüssel. **Hinweis:** Dem API-Schlüssel muss das Präfix vorangestellt sein `api-Token` .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie Aus **Verbindung erstellen und testen** .

d. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

7. Wahlweise: Konfigurieren Sie die Verbindungs- und Connector-Eigenschaften, um Attribute zuzuordnen und Datenimporte zu verwalten.

> **Hinweis:** Um diesen Schritt zu überspringen, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** Für **Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest** Aktivität.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest** Aktivität.

b. Füllen Sie das Formular aus.

Eigenschaftskonfiguration

Feld	Beschreibung
Verwaltungszonen-IDs	Liste der Verwaltungszonen-IDs, die von abgerufen werden sollen Dynatrace Umgebung. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Zonen-IDs durch Kommas.
Namen der Verwaltungszonen	Liste der Verwaltungszonen, die von abgerufen werden sollen Dynatrace Umgebung. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Zonennamen durch Kommas.
Servicetypen	Liste von Dynatrace Servicetypen, von denen die Daten in erfasst werden sollen CMDB. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Servicetypen durch Kommas.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Alle Servicetypen mit Ausnahme von DATABASE_SERVICE werden dem berechneten Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated] zugeordnet. CMDB Tabelle. Der Servicetyp „DATABASE_SERVICE“ ist der Datenbankinstanz [cmdb_ci_DB_instance] zugeordnet. CMDB Tabelle. Gültige Werte sind: ▪ BACKGROUND_ACTIVITY ▪ CICS_SERVICE ▪ CUSTOM_SERVICE ▪ DATABASE_SERVICE ▪ ENTERPRISE_SERVICE_BUS_SERVICE ▪ EXTERN ▪ IBM_INTEGRATION_BUS_SERVICE ▪ IMS_SERVICE ▪ MESSAGING_SERVICE ▪ WARTESCHLANGE_LISTENER_SERVICE ▪ RMI_SERVICE ▪ RPC_SERVICE ▪ WEB_REQUEST_SERVICE ▪ WEB_SERVICE
Tags	Liste der Tag-Namen, die von abgerufen werden sollen Dynatrace Umgebung. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Tags durch Kommas.

c. Um Datenquellenfehler während des Imports zu verwalten, wählen Sie aus **Speichern Sie die REST-Antwort als Anhang** Kontrollkästchen, um jede Antwort vorübergehend als Anhang zu speichern.

d. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. Wahlweise: Zum Aktivieren Dynatrace Benachrichtigungen als Ereignisse in Ihrem ServiceNow Lösen Sie den Workflow aus, um eine Problembenachrichtigung und ein Warnungsprofil in zu erstellen Dynatrace Umgebung.

Hinweis: Dieser Schritt wird nur angezeigt, wenn Observability Commons für CMDB Plugin (sn_observability) ist bereits installiert. Um diesen Schritt zu überspringen, wählen Sie aus **Überspringen** Für **Konfigurieren Sie die Erkennbarkeit** Aktivität.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie die Erkennbarkeit** Aktivität.

b. Wählen Sie Aus **Problembenachrichtigung erstellen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die erstellten Datensätze werden in angezeigt Dynatrace Anwendung unter dem Anzeigenamen ServiceNow – Standardproblembenachrichtigung Und können angepasst werden.

c. Schließen Sie alle Erfolgswarnungen, und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

9. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

b. Erweitern Sie den übergeordneten geplanten Datenimport in der Liste Zeitpläne importieren, um auszuwählen **SGO-Dynatrace-Hosts –** *`Verbindungsname`* Zeitplan importieren.

c. Wählen Sie aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

d. Wählen Sie **Speichern**.
Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

10. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie die Verbindungserstellung** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung erstellt wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die erstellte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Observability – Dynatrace

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace -Eigenschaften

Konfigurieren Service Graph Connector für Observability – Dynatrace Mit geführtem Setup

Verwenden Sie Service Graph Connector für Observability – Dynatrace Zu erfassen Configuration Management Database (CMDB) Daten von Dynatrace Mit REST APIs. Dieser Connector ist die zweite Generation von Service Graph Connector für Observability – Dynatrace Anwendung entwickelt von ServiceNow.

Vorbereitungen

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .
- Das Plugin „Datastream-Aktion“ (com.Glide.Hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB(sn_observability), welche Ist nur für die Ereigniserfassung erforderlich und muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB Auf der ServiceNow Store.

Hinweis: Um auf zuzugreifen Dynatrace API benötigen Sie ein Zugriffstoken mit dem Bereich „Entitäten lesen“ (Entitäten.read).

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Dynatrace-Erkennbarkeit** > **Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ die Option aus **Erste Schritte** .
3. Legen Sie Auswirkungswerte für Cluster fest, und lassen Sie den Connector Zugriff auf erhalten `SNC.ImpactManager` API.

   Hinweis: Dieser Schritt wird angezeigt, wenn Observability Commons installiert ist.

   a. Wählen Sie auf der Seite Setup im Abschnitt Zugriff auf SNC.Impact Manager aktivieren die Option aus **Skript in globalen Bereich kopieren** Aufgabe.

   b. Kopieren Sie das Skript im Abschnitt Skript in globalen Umfang kopieren.

      i. Wählen Sie **Konfigurieren**.

      ii. Wechseln Sie zum globalen Bereich.

      iii. Wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ ( ).

      iv. Wählen Sie **Einfügen und bleiben**.

      v. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

   c. Überprüfen Sie im Abschnitt „Überprüfen, ob das Skript ordnungsgemäß kopiert wurde“ das Skript.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie **Konfigurieren**.

ii. Wählen Sie aus *EvtMgmtImpactManagerMediator*Skript und überprüfen Sie, ob es in den globalen Bereich kopiert wurde.

iii. In **Zugänglich von** Feld, stellen Sie sicher, dass es auf festgelegt ist **Alle Anwendungsbereiche** .

iv. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

4. Konfigurieren Sie das Standard-Setup.

a. Wählen Sie auf der Seite Setup im Abschnitt Standard die Option aus **Konfigurieren Sie das Authentifizierungstoken für Dynatrace** Aufgabe.

b. Konfigurieren Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt Authentifizierungstoken für Dynatrace konfigurieren das Authentifizierungstoken.

i. Wählen Sie **Konfigurieren**.

ii. In **API-Schlüssel** Feld eingeben `api-Token <Ihr api-Token>` .

Beispiel: `api-Token-MytokenID` .

iii. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

c. Konfigurieren Sie im Abschnitt HTTP-Verbindung für Dynatrace konfigurieren die HTTP-Verbindung.

i. Wählen Sie **Konfigurieren**.

ii. Aktualisieren Sie **Host** Feld mit einem vollqualifizierten Hostnamen für Ihre Dynatrace-Instanz.

Beispiel: `abc123.live.dynatrace.com` .

Der Hostname wird automatisch in ausgefüllt **Verbindungs-URL** Feld.

iii. Aktivieren Sie die Verwendung von MID-Server, Wählen Sie aus **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen.

Hinweis: Die HTTP-Verbindung wird so vorkonfiguriert, dass der API-Schlüssel verwendet wird, der während der vorherigen Setup-Aufgabe konfiguriert wurde.

iv. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

d. Testen Sie die HTTP-Verbindung.

i. Wählen Sie im Abschnitt Verbindung testen die Option aus **Konfigurieren** .

ii. Um die Verbindungskonfiguration zu testen, wählen Sie aus **Verbindung Testen** .

Hinweis: Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

iii. Legen Sie fest Verbindung Testen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

e. Wählen Sie im Abschnitt Vorlage für Standardbenachrichtigung erstellen die Option aus **Konfigurieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie benötigen ein Zugriffstoken mit den folgenden Bereichen:

- Konfiguration lesen (ReadConfig)
- Schreibkonfiguration (WriteConfig)
- Protokollinhalt lesen (LogExport)
- Metriken lesen (metrics.read)
- Einstellungen lesen (settings.read)
- Schreibeinstellungen (settings.write)
- Leseprotokolle (Logs.read)

i. Aktualisieren Sie bei Bedarf den Namen der Nutzlastvorlage.

ii. Wählen Sie Aus **Setup Der Problembenachrichtigung** .

iii. Legen Sie fest Erstellen Sie Eine Standardbenachrichtigungsnutzlastvorlage Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

f. Wahlweise: Wenn Sie mehrere Instanzen unterstützen möchten, wählen Sie im Abschnitt native Quellschlüssel aktualisieren die Option aus **Konfigurieren** .

i. In **Skript ausführen** Textfeld der Seite „Hintergrundskript“: Geben Sie das folgende Skript ein:

```
var gr = new GlideRecord("sys_object_source");
gr.addQuery("name", "SGO-Dynatrace");
var grOR = gr.addQuery("id", "STARTSWITH", "HOST-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "PROCESS_GROUP_INSTANCE-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "PROCESS_GROUP-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "SERVICE-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "APPLICATION-");
gr.query();
while (gr.next()) {
   gr.setValue("id", "f379137e075820107add6a77c4a93538|||" + gr.getValue("id"));
   gr.update();
}
```

ii. Wählen Sie Aus **Skript Ausführen** Um das Hintergrundskript in auszuführen **Global** Umfang.

Die Ausführung des Skripts kann einige Minuten dauern.

iii. Wählen Sie nach der Ausführung des Skripts aus **Schließen** .

iv. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus **Service Graph Connector für Observability Dynatrace** Anwendung.

v. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

5. Konfigurieren Sie für einen Grail-fähigen Mandanten die OAuth 2,0-Client-Anmeldeinformationen, und testen Sie die Verbindung.
Weitere Informationen zu finden Dynatrace OAuth-Anmeldeinformationen, siehe Authentifizierung für die Account-Management-API Auf der Dynatrace Dokumentationswebsite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Legen Sie den Dynatrace Grail-Status fest, um anzugeben, ob der Grail-fähige Mandant verwendet wird.

Hinweis:

Sie können die Grail-Aktivierung überprüfen, indem Sie sich an wenden Dynatrace Administrator.

i. Wählen Sie im Abschnitt Dynatrace Grail OAuth konfigurieren der Seite Service Graph Connector für Observability Dynatrace Setup die Option aus **Erste Schritte** .

ii. Für Dynatrace Grail-Status festlegen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** Und überprüfen oder ändern Sie die Eigenschaftseinstellungen für einen Grail-fähigen Mandanten.

iii. Wenn Sie Grail-fähigen Mandanten haben, legen Sie fest **Wert** Feld von *`grailEnabled`*Eigenschaft bis `Wahr` .

Andernfalls belassen Sie den Wert auf `Falsch` .

iv. Legen Sie fest Konfigurieren Sie Dynatrace Grail OAuth Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

b. Fügen Sie eine neue OAuth-Verbindung hinzu.

Hinweis: Sie benötigen ein OAuth-Token mit den folgenden Bereichsberechtigungen in Grail:

- Speicher:Protokolle:Lesen
- Speicher:Buckets:Lesen

i. Wählen Sie im Abschnitt Konfigurieren der OAuth-Anmeldeinformationen die Option aus **Konfigurieren** .

ii. Auf der Flow Designer Wählen Sie die Seite aus, die in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet wird **Verbindung Hinzufügen** .

iii. Geben Sie einen Namen, die Verbindungs-URL, die OAuth-Client-ID und die Details zum geheimen OAuth-Client ein.

iv. Wählen Sie **OAuth-Token erstellen und abrufen** aus.

v. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vi. Legen Sie fest Konfigurieren Sie OAuth-Anmeldeinformationen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

c. Testen Sie die neue OAuth-Verbindung.

i. Wählen Sie im Abschnitt Verbindung testen die Option aus **Konfigurieren** .

ii. Um die Verbindungskonfiguration zu testen, wählen Sie aus **Verbindung Testen** .

iii. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **Aktualisieren** Um das Dialogfeld „Verbindung testen“ zu schließen und zur Seite „geführtes Setup“ zurückzukehren.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

iv. Legen Sie fest Verbindung Testen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Richten Sie die zusätzlichen Konfigurationen ein.

   a. Wählen Sie auf der Seite „geführtes Setup“ im Abschnitt Erweitert die Option aus **Erweiterte Einstellungen** Aufgabe.

   b. Wählen Sie im Abschnitt Erweiterte Einstellungen die Option aus **Konfigurieren** Und überprüfen oder ändern Sie die vorhandenen Einstellungen für eine anwenderdefinierte Konfiguration.
   Sie können die folgenden Einstellungen konfigurieren:

   - Überprüfen Sie die Seitengröße, die in REST API-Anforderungen verwendet wird, um Dynatrace-Entitäten abzurufen.
   - Definieren Sie die Anzahl der Tage, die ein Konfigurationselement (CI) inaktiv sein kann, bevor es ignoriert wird.
   - Geben Sie den Prozentsatz der Knoten eines Anwendungsclusters ein, die sich in einem Status befinden müssen, um diesen Status auf sein übergeordnetes Element in der Servicezuordnung zu erhöhen.

     Sie können beispielsweise den Prozentsatz der Knoten definieren, die als kritisch eingestuft werden müssen, damit sich das übergeordnete Element eines Clusters in einem kritischen Status befindet. Wenn ein Cluster 10 Knoten enthält, wird der Eigenschaftswert auf festgelegt 70 Erfordert mindestens 7 der 10 Knoten im Cluster, um in einen kritischen Status zu wechseln, um den übergeordneten Service des Clusters widerzuspiegeln.

   - Aktivieren Sie die Erfassung von Ereignissen, die kein übereinstimmendes CI in haben CMDB.
   - Aktivieren Sie das Ausfüllen der Anwendungs-CIs (cmdb_ci_appl) aus Dynatrace (Dynatrace-Prozesse) während geplanter Importe.

   c. Wählen Sie **Speichern**.

   d. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Für die Aufgabe „Erweiterte Einstellungen“.

   e. Konfigurieren Sie Verbindungseigenschaften für Dynatrace Verbindung.

      i. In Konfigurieren Sie Die Instanz Einstellungen Abschnitt auswählen **Konfigurieren** .

      ii. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften die Eigenschaften des Verbindungsdatensatzes.

Dynatrace Verbindungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
ManagementZoneNames	Geben Sie den Namen der Verwaltungszone ein, die von Ihrem abgerufen werden soll Dynatrace Umgebung. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Zonennamen durch Kommas.
tags	Geben Sie den Namen der Tags ein, die von Ihrem abgerufen werden sollen Dynatrace Umgebung. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Tags durch Kommas.
Servicetypen	Geben Sie die Liste von ein Dynatrace Servicetypen, aus denen die Daten erfasst werden sollen CMDB. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Servicetypen durch Kommas.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Alle Servicetypen mit Ausnahme von DATABASE_SERVICE werden dem berechneten Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated] zugeordnet. CMDB Tabelle. Der Servicetyp „DATABASE_SERVICE“ ist der Datenbankinstanz [cmdb_ci_DB_instance] zugeordnet. CMDB Tabelle. Gültige Werte sind: ▪ BACKGROUND_ACTIVITY ▪ CICS_SERVICE ▪ CUSTOM_SERVICE ▪ DATABASE_SERVICE ▪ ENTERPRISE_SERVICE_BUS_SERVICE ▪ EXTERN ▪ IBM_INTEGRATION_BUS_SERVICE ▪ IMS_SERVICE ▪ MESSAGING_SERVICE ▪ WARTESCHLANGE_LISTENER_SERVICE ▪ RMI_SERVICE ▪ RPC_SERVICE ▪ WEB_REQUEST_SERVICE ▪ WEB_SERVICE
ManagementZoneIds	Geben Sie die Verwaltungszonen-ID ein, die von Ihrem abgerufen werden soll Dynatrace Umgebung. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Zonen-IDs durch Kommas.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Schließen Sie ab Konfigurieren Sie Instanzeinstellungen Aufgabe durch Auswahl **Als abgeschlossen markieren** .

f. Führen Sie aus *`Fix Older Ids`*Korrekturskript, um die IDs der importierten Daten vom vorherigen Format zum neuesten Format der Objekt-IDs zu migrieren.

Hinweis: Beginnend mit der Version 1.9.0 von Service Graph Connector für Observability – Dynatrace, Das neueste Format der Objekt-IDs, die Base64-Codierung, wird für den Datenimport verwendet. Die *`Fix Older Ids`*Das Korrekturskript migriert alle vorhandenen Daten mit vorherigen Objekt-IDs in das neueste Format.

g. Konfigurieren Sie die Benachrichtigungseinstellungen.

Das Setup ermöglicht das Abrufen von ITOM-Ereignissen aus Dynatrace In ServiceNow Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie im Abschnitt Problembenachrichtigung konfigurieren die Option aus **Konfigurieren** .

ii. Um die Konfiguration an zu verschieben Dynatrace, Wählen Sie aus **Setup Der Problembenachrichtigung** .

iii. Um die Konfiguration von zu erhalten Dynatrace, Wählen Sie aus **Benachrichtigungs-Setup Abrufen** .

iv. Schließen Sie die Aufgabe Problembenachrichtigung konfigurieren ab, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

7. Bereinigen Sie Datensätze aus der vorherigen Instanz.

Hinweis: Wenn Sie nicht von der vorherigen migrieren Dynatrace Version können Sie diesen Schritt überspringen.

a. Wählen Sie auf der Seite Setup im Abschnitt Datensätze aus vorheriger Integration bereinigen die Option aus **Führen Sie die neue Integration aus** Aufgabe.

b. Wählen Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt neue Integration ausführen die Option aus **Konfigurieren** Und wählen Sie aus **Aktualisieren** .

c. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

d. Überprüfen Sie im Abschnitt „Verify Integration Execution has completed“ (Integrationsausführung verifizieren) die Ausführung der Integration.

i. Wählen Sie **Konfigurieren**.

ii. In **Status** Feld, warten Sie, bis das Feld in geändert wird **Abgeschlossen** Oder **Mit Fehlern abgeschlossen** .

Es ist normal, dass während der Migration von einer älteren Version Fehler auftreten.

iii. Um die Liste zu aktualisieren, wählen Sie den Header aus, halten Sie ihn gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie aus **Aktualisieren Sie Die Liste** .

iv. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

e. Wählen Sie im Abschnitt „von vorheriger Version verbleibende Anwendungsservices löschen“ die Option aus **Konfigurieren** Zum Löschen von Anwendungsservices, die Sie aus der vorherigen Integration nicht mehr benötigen.

f. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

g. Kopieren Sie im Abschnitt Identifizierungsreste bereinigen – Skript kopieren das Skript.

i. Wählen Sie **Konfigurieren**.

ii. Ändern Sie den aktuellen Bereich in **Global** .

iii. Wählen Sie das Menüsymbol (☰).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iv. Wählen Sie **Einfügen und bleiben**.

v. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

h. Führen Sie im Abschnitt Identifizierungsreste bereinigen – Skript ausführen das Skript aus.

i. Wählen Sie **Konfigurieren**.

ii. Wählen Sie den Datensatz des Skripts aus, das Sie kopiert haben.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

8. Wahlweise: Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

Hinweis: Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen müssen, können Sie diesen Schritt überspringen.

a. In Fügen Sie Mehrere Instanzen Hinzu Abschnitt von Service Graph Connector für Observability – Dynatrace Seite auswählen **Erste Schritte** .

b. Aktualisieren Sie den Datenquellenzugriff, um eine Datenquelle für die neue Verbindung zu erstellen.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source] verfügen.

ii. Für Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

iv. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

v. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vi. Wählen Sie aus **Service Graph Connector für Observability Dynatrace** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

vii. Legen Sie die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

c. Aktualisieren Sie den Zugriff auf den geplanten Datenimport, um einen geplanten Import für die neue Verbindung zu erstellen.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Geplanter Datenimport“ [scheduled_Import_Set] verfügen.

ii. Für Aktualisieren Sie Den Zugriff Für Den Geplanten Datenimport Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

iv. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

v. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vi. Wählen Sie aus **Service Graph Connector für Observability Dynatrace** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

vii. Legen Sie fest Aktualisieren Sie Den Zugriff Für Den Geplanten Datenimport Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

d. Aktualisieren Sie den Wertzugriff, um die Datenquelle für die neue Verbindung zu erstellen.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Wertetabelle [sys_variable_value] verfügen.

ii. Für Aktualisieren Sie Den Wertzugriff Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

iv. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“, das in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, die aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

v. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

vi. Wählen Sie aus **Service Graph Connector für Observability Dynatrace** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

vii. Legen Sie die Aufgabe „Wertzugriff aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

e. Löschen Sie die Datenquelle und den Importsatz-Cache für die neue Verbindung.

i. Für Leeren Sie den Cache für Datenquelle und Importsatz Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. In **Skript ausführen** Textfeld der Seite „Hintergrundskript“: Geben Sie das folgende Skript ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iii. Wählen Sie Aus **Skript Ausführen** Um das Hintergrundskript in auszuführen **Global** Umfang.

Die Ausführung des Skripts kann einige Minuten dauern.

iv. Wählen Sie nach der Ausführung des Skripts aus **Schließen** .

v. Wählen Sie aus **Service Graph Connector für Observability Dynatrace** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

vi. Legen Sie fest Leeren Sie den Cache für Datenquelle und Importsatz Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Fügen Sie eine weitere Verbindung hinzu.

i. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **Service Graph Connector für Observability** In der Anwendungsauswahl.

ii. Für Fügen Sie Eine Weitere Verbindung Hinzu Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

iii. Auf der Flow Designer Wählen Sie die Seite aus, die in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet wird **Verbindung Hinzufügen** .

iv. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verbindungsformular

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Hostname der Verbindung	Hostname von Dynatrace Instanz.
API-Schlüssel	Dynatrace API-Schlüssel. **Hinweis:** Dem API-Schlüssel muss das Präfix vorangestellt sein `api-Token` .

v. Wählen Sie Aus **Verbindung Erstellen** .

vi. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vii. Legen Sie fest Fügen Sie Eine Weitere Verbindung Hinzu Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

g. Wenn Sie einen Grail-fähigen Mandanten verwenden, konfigurieren Sie zusätzliche OAuth 2,0-Verbindungen.

i. Für Fügen Sie eine weitere OAuth-Verbindung hinzu Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Auf der Flow Designer Wählen Sie die Seite aus, die in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet wird **Verbindung Hinzufügen** .

iii. Geben Sie einen Namen, die Verbindungs-URL, die OAuth-Client-ID und die Details zum geheimen OAuth-Client ein.

iv. Wählen Sie **OAuth-Token erstellen und abrufen** aus.

v. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vi. Legen Sie fest Fügen Sie eine weitere OAuth-Verbindung hinzu Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

h. Wenn Sie einen Grail-fähigen Mandanten verwenden, wählen Sie den zuvor in erstellten Alias für OAuth 2,0-Client-Anmeldeinformationen aus Fügen Sie eine weitere OAuth-Verbindung hinzu Aufgabe.

i. Für Verknüpfen Sie den Verbindungsdatensatz mit OAuth-Client-Anmeldeinformationen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. In **Alias für OAuth 2,0-Verbindungen und -Anmeldeinformationen** Suchen Sie nach dem OAuth-Verbindungsalias, den Sie im Schritt erstellt haben, und wählen Sie ihn aus 8.g.

iii. In **Service Graph-Verbindungsdatensatz** , Suchen und wählen Sie den Verbindungsdatensatz aus, den Sie in Schritt erstellt haben 8.f.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iv. Wählen Sie **Absenden**.

v. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vi. Legen Sie fest Verknüpfen Sie den Verbindungsdatensatz mit OAuth-Client-Anmeldeinformationen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

i. **Wahlweise:** Richten Sie den MID-Server für die von Ihnen erstellte Verbindung ein.

i. Für Konfigurieren Sie Mid-Server Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie den Namen der von Ihnen erstellten Verbindung aus.

iii. Wählen Sie aus **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Legen Sie fest Konfigurieren Sie Mid-Server Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

j. Konfigurieren Sie die Instanzeinstellungen.

i. Wählen Sie im Abschnitt Instanzen konfigurieren die Option aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie den Namen der Verbindung aus, die Sie konfigurieren möchten, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .

iii. Legen Sie fest Konfigurieren Sie Instanzen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

k. Testen Sie die neuen Verbindungen.

i. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindungen testen die Option aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie den Namen der Verbindung aus, die Sie testen möchten.

iii. Wählen Sie aus, um die Datenquellenkonfiguration zu validieren **Laden Sie 20 Datensätze Im Test** .

iv. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **Aktualisieren** Um das Dialogfeld „Verbindung testen“ zu schließen und zur Seite „geführtes Setup“ zurückzukehren.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

v. Legen Sie fest Testverbindungen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

l. Erstellen Sie standardmäßige Benachrichtigungsnutzlastvorlagen.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über das Zugriffstoken mit den folgenden Bereichen verfügen:

- Konfiguration lesen (ReadConfig)
- Schreibkonfiguration (WriteConfig)
- Protokollinhalt lesen (LogExport)
- Metriken lesen (metrics.read)

ii. Wählen Sie für die Aufgabe Standardbenachrichtigungsnutzlastvorlagen erstellen die Option aus **Konfigurieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Wählen Sie die Verbindung aus, für die Sie eine Standardbenachrichtigungsnutzlastvorlage erstellen möchten.

iv. Aktualisieren Sie bei Bedarf den Namen der Nutzlastvorlage.

v. Wählen Sie Aus **Setup Der Problembenachrichtigung** .

Die Benachrichtigung wird mit den Nutzlastparametern erstellt, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Parameter für Benachrichtigungsnutzlast

Parameter	Beschreibung
name	Name der Benachrichtigung Dem Namen wird automatisch ein Präfix vorangestellt ServiceNow-Standardproblembenachrichtigung Und der Instanzname wird hinzugefügt.
AlertingProfile	ID des Warnungsprofils in Dynatrace.
type	Typ der Nutzlast, die automatisch auf festgelegt wird `Webhook` .
URL	Webhook-URL im Format `https://https://<instance name>.service-now.com/ /api/sn_em_Connector/em/inbound_event?Source=SGO-Dynatrace` .

Nutzlast	Anwenderdefinierte Nutzlast, die für die Benachrichtigung im folgenden Format erstellt wurde:
	`{`
	`"ImpactedEntities": {ImpactedEntities},`
	`"ImpactedEntity": "{ImpactedEntity}",`
	`"PID": "{PID}",`
	`"ProblemDetailsHTML": "{ProblemDetailsHTML}",`
	`"ProblemDetailsJSON": {ProblemDetailsJSON},`
	`"ProblemDetailsMarkdown": "{ProblemDetailsMarkdown}",`
	`"ProblemDetailsText": "{ProblemDetailsText}",`
	`"ProblemID": "{ProblemID}",`
	`"ProblemImpact": "{ProblemImpact}",`
	`"ProblemSeverity": "{ProblemSeverity}",`
	`"ProblemTitle": "{ProblemTitle}",`
	`"ProblemURL": "{ProblemURL}",`
	`"State": "{State}",`
	`"Tags": "{Tags}"`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	}

vi. Wiederholen Sie die Schritte für jede Verbindung.

vii. Legen Sie fest Erstellen Sie Standardnutzlastvorlagen Für Benachrichtigungen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

9. Richten Sie geplante Importaufträge ein.

a. In Richten Sie geplante Importaufträge ein Abschnitt von Service Graph Connector für Observability – Dynatrace Seite auswählen **Erste Schritte** .

b. Wählen Sie für die Aufgabe geplante Importaufgaben konfigurieren die Option aus **Konfigurieren** .

c. Wählen Sie den Namen des geplanten Imports aus, den Sie ausführen möchten.

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

f. Legen Sie fest Richten Sie geplante Importaufträge ein Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Observability – Dynatrace

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus abruft Dynatrace. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Anwendung [cmdb_ci_appl]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Konfigurationsdatei	config_file
Installationsverzeichnis	install_directory
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Befehl für ausführenden Prozess	running_process_command

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Zentrale Parameter des ausführenden Prozesses	Schlüsselparameter für „running_Process“
Version	Version

Beziehungen, die für die Anwendung erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Computer [cmdb_ci_computer]
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Hinweis: Basierend auf Discovery Liste der Prozessklassifizierungen; die Tabellen, die die Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] erweitern, werden von der Datenquelle „SGO-dynatrace-Prozesse“ [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_processes] ausgefüllt.

Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ [cmdb_ci_Availability_Zone] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „AWS-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_aws_Datacenter] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region

Beziehungen, die für das AWS-Rechenzentrum erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Azure-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_Azure_Datacenter] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region

Beziehung für Azure-Rechenzentrum erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „berechneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_Service_calculated] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Kommentare	Kommentare
Korrelations-ID	correlation_id
Aus Dashboard ausblenden	hide_from_dashboard
Metadaten	Metadaten
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Serviceausfüllung	service_populator
Status des Serviceausfüllers	populator_status
Servicetyp	type

Hinweis: Die `Comments`Das Attribut enthält die folgenden Informationen:

- Servicetyp
- Edition
- TCP-Port

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für den berechneten Anwendungsservice erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]	Abhängig von::Verwendet von	Konfigurationselement [cmdb_ci]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Computer [cmdb_ci_computer]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]	Enthält::Enthalten in	Gruppe [cmdb_ci_Group]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenbank“ [cmdb_ci_Cloud_database] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Status	Status
TCP-Port(s)	tcp_port
Typ	Typ
Version	Version

Beziehungen, die für die Cloud-Datenbank erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Funktion“ [cmdb_ci_Cloud_function] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Codegröße	code_size
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
Sprache	language
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Version	Version

Beziehungen, die für die Cloud-Funktion erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Hardwaretyp [cmdb_ci_Cloud_Hardware_type]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Hardwaretyp“ [cmdb_ci_Cloud_Hardware_type] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Anbieter	Anbieter

Beziehung für Cloud-Hardwaretyp erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Hardwaretyp [cmdb_ci_Cloud_Hardware_type]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Cloud LB-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud LB-IPAddress“ [cmdb_ci_Cloud_LB_ipaddress] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_Cloud_load_Balancer] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

Beziehungen, die für den Cloud-Lastenausgleichsmodul erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Eigentümer von::Eigentum von	Cloud LB-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Objektspeicher“ [cmdb_ci_Cloud_object_Storage] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Cloud-Provider	cloud_provider
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Servicename	service_name

Beziehungen, die für Cloud Object Storage erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Ressource“ [cmdb_ci_CMP_resource] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Beziehungen, die für die Cloud-Ressource erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Ressource [cmdb_ci_cmp_resource]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Service-Account“ [cmdb_ci_Cloud_Service_Account] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Konto-ID	account_id
Datencenter-Typ	datacenter_type
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Speicher-Account“ [cmdb_ci_Cloud_Storage_Account] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Installationsstatus	install_status
Objekt-ID	object_id
SKU-Name	sku_name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für den Cloud-Speicher-Account erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_Computer] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Anzahl der CPU-Kerne	cpu_core_count
DNS-Domäne	dns_domain
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Ist virtuell	virtual
Name	name
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Container“ [cmdb_ci_Docker_Container] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Container-ID	container_id
Installationsstatus	install_status
Name	name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die *Install Status*Wert basiert auf dem Wert von *properties.containerStatus.state*Feld in der eingehenden Nutzlast.

- Wenn *properties.containerStatus.state*Wert ist Wird ausgeführt , *Install Status*Wert ist auf festgelegt 1 (Installiert) .
- Wenn *properties.containerStatus.state*Wert ist Beendet Oder ist leer, oder wenn Fehler auftreten, wird *Install Status*Wert ist auf festgelegt 7 (Stillgelegt) .
- Für alle anderen *properties.containerStatus.state*Werte, die *Install Status*Wert wurde nicht aktualisiert.

Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Image“ [cmdb_ci_Docker_image] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Bild-ID	image_id
Bildauszug	Image_Digest
Name	name

Beziehung für Docker-Image erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]	Instanziiert::Instanziiert von	Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]

DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „DynamoDB-Tabelle“ [cmdb_ci_dynamodb_table] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Installationsstatus	install_status
Objekt-ID	object_id

Beziehungen, die für die DynamoDB-Tabelle erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppe [cmdb_ci_Group]

Das folgende Attribut in der Tabelle „Gruppe“ [cmdb_ci_Group] wird mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name

Beziehung für Gruppe erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Gruppe [cmdb_ci_Group]	Enthält::Enthalten in	Anwendung [cmdb_ci_appl]

Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_Compute_template] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Beziehung für Hardwaretyp erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Beziehung für Image erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_Set]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Instanzskalationssatz“ [cmdb_ci_instance_scale_Set] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Installationsstatus	install_status
Objekt-ID	object_id

Beziehungen, die für den Instanzskalierungssatz erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_Set]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_Set]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	name

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“ [cmdb_ci_kubernetes_Cluster] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Clusterressourcen-ID	cluster_resource_id
Installationsstatus	install_status
Name	name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für den Kubernetes-Cluster erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster von::Cluster	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Namespace“ [cmdb_ci_kubernetes_Namespace] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name

Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Knoten“ [cmdb_ci_kubernetes_node] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name

Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Pod“ [cmdb_ci_kubernetes_Pod] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name
Namespace	namespace

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Kubernetes-Pod erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]

Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Service“ [cmdb_ci_kubernetes_Service] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name
Namespace	namespace

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_Server] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
DNS-Domäne	dns_domain
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Ist virtuell	virtual
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Name	Name
Version	Version

Beziehung für Software erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Anzeigename	display_name
Version	Version

Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installiert auf	installed_on
Name	name

Beziehung für Softwareinstanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status
ID der VM-Instanz	vm_inst_id

Beziehungen, die für die VM-Instanz erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Cloud-Hardwaretyp [cmdb_ci_Cloud_Hardware_type]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Image [cmdb_ci_os_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Richten Sie Push-Benachrichtigungen von ein Dynatrace

Richten Sie Push-Benachrichtigungen von Ereignissen aus ein Dynatrace In ein ServiceNow Instanz mit Service Graph Connector für Observability – Dynatrace Installiert.

Vorbereitungen

Wenn Sie kein Warnungsprofil in haben Dynatrace, Führen Sie dann die folgenden Schritte aus, um einen zu erstellen:

1. Navigieren zu **Einstellungen** > **Warnungen** > **Warnungsprofile**an.
2. Richten Sie ein Warnungsprofil entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen ein.

> **Hinweis:** Weitere Informationen zum Einrichten eines Warnungsprofils finden Sie unter Warnungsprofile Auf der Dynatrace-Dokumentationswebsite.

Observability Commons für CMDB muss installiert sein.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. In Dynatrace Instanz, navigieren Sie zu **Einstellungen** > **Integration** > **Problembenachrichtigungen**an.
2. Klicken Sie Auf **Fügen Sie Eine Benachrichtigung Hinzu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Benachrichtigungstyp	Anwenderdefinie
Anzeigename	Name der Benach
Webhook-URL	Verwenden Sie d em/inbound_ev
Zusätzliche HTTP-Header > Basisautorisierung erstellen	**a.** In ServiceNow Folgendes tu **i.** Navigieren **ii.** Wählen Si **iii.** Legen Sie **iv.** Löschen S **v.** Aktualisier **b.** Legen Sie fe **c.** Legen Sie fe **d.** Klicken Sie a

Anwenderdefinierte Nutzlast	Verwenden Sie d
	{
	"connectionI
	"ImpactedEn
	"ImpactedEn
	"PID": "{PID
	"ProblemDet
	"ProblemDet
	"ProblemDet
	"ProblemDet
	"ProblemID"
	"ProblemImp
	"ProblemSev
	"ProblemTitl
	"ProblemURL
	"State": "{St
	"Tags": "{Ta
	}

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Hinweis: a. Navigier **und Ann** b. Wählen abrufen c. Klicken **sys_ID** .
Warnungsprofil	Wähl Sie das i
Testbenachrichtigungen Werden Gesendet	Klicken Sie, um e

Automatische Übersetzung

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace -Eigenschaften

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace Eigenschaften steuern das Verhalten des Connectors.

Verbindungseigenschaften

Diese Verbindungseigenschaften sind für verfügbar Service Graph Connector für Observability – Dynatrace.

Hinweis: Navigieren Sie zu , um die Tabelle „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_connection_property] für den Connector zu öffnen **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Dynatrace-Erkennbarkeit** > **Verbindungen** Und wählen Sie den Verbindungsnamen aus. Die Verbindungseigenschaften werden in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungseigenschaften für Service Graph Connector für Observability – Dynatrace

Eigenschaft	Beschreibung
ManagementZoneIds	Geben Sie eine Liste der Verwaltungszonen-IDs ein, aus denen abgerufen werden soll Dynatrace. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die IDs durch Kommas.
ManagementZoneNames	Geben Sie eine Liste der Verwaltungszonen ein, aus denen abgerufen werden soll Dynatrace. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Namen durch Kommas.
tags	Geben Sie eine Liste der Tags ein, aus denen abgerufen werden soll Dynatrace. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Tags durch Kommas.
Grailaktiviert	Legen Sie die Eigenschaft auf fest `Wahr` Für einen Grail-fähigen Mandanten.
OAuth-Verbindung	Zeigen Sie die SYS-ID des OAuth-Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen an, der mit dem Service Graph-Verbindungsdatensatz verknüpft ist.
Servicetypen	Geben Sie eine Liste von ein Dynatrace Servicetypen, aus denen die Daten erfasst werden sollen CMDB. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Servicetypen durch Kommas. **Hinweis:** Alle Servicetypen mit Ausnahme von DATABASE_SERVICE werden dem berechneten Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated] zugeordnet. CMDB Tabelle. Der Servicetyp „DATABASE_SERVICE“ ist der Datenbankinstanz [cmdb_ci_DB_instance] zugeordnet. CMDB Tabelle. Gültige Werte sind: • BACKGROUND_ACTIVITY • CICS_SERVICE • CUSTOM_SERVICE • DATABASE_SERVICE • ENTERPRISE_SERVICE_BUS_SERVICE • EXTERN • IBM_INTEGRATION_BUS_SERVICE • IMS_SERVICE • MESSAGING_SERVICE • WARTESCHLANGE_LISTENER_SERVICE • RMI_SERVICE • RPC_SERVICE • WEB_REQUEST_SERVICE • WEB_SERVICE

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungseigenschaften für Service Graph Connector für Observability – Dynatrace (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
SaveRESTResponseAsAttachment	Legen Sie die Eigenschaft auf fest Wahr Dient zur Verwendung des Aktionsflows „SGO-Dynatrace – Entitäten für größere Nutzlast abrufen“, und speichern Sie die Antwort aus Dynatrace Als Anhang mit .JSON Erweiterung. Legen Sie die Eigenschaft auf fest Falsch Dient zur Verwendung des dedizierten Aktionsflows und zum Verbrauchen der Antwort von Dynatrace Als Datenstrom zur Verarbeitung. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false

Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften sind für verfügbar Service Graph Connector für Observability – Dynatrace.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Observability – Dynatrace

Eigenschaft	Beschreibung
sn_dynatrace_integ.critical_Cluster_threshold	Geben Sie den Prozentsatz der Knoten eines Anwendungsclusters ein, die sich in einem Status befinden müssen, um diesen Status auf sein übergeordnetes Element in der Servicezuordnung zu erhöhen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 75 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.default_from_value_days	Geben Sie die Anzahl der Tage ein, die ein Konfigurationselement (CI) inaktiv sein kann, bevor es ignoriert wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Observability – Dynatrace (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_dynatrace_integ.Events_for_unmatched_ci.enabled	Legen Sie die Eigenschaft auf fest Wahr Dient zum Erfassen von Ereignissen, die kein übereinstimmendes CI in haben CMDB. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.page_size	Geben Sie die Seitengröße ein, die in den abzurufenden REST-Anforderungen verwendet wird Dynatrace Entitäten. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.populate_Applications	Legen Sie die Eigenschaft auf fest Wahr Zum Ausfüllen der Anwendungs-CIs [cmdb_ci_appl] aus Dynatrace Prozesse. Legen Sie die Eigenschaft auf fest Falsch Zum Ignorieren der Anwendungs-CIs [cmdb_ci_APL]. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird über geplante Importe gelesen. Bei der manuellen Ausführung der Datenquellen „SGO-Dynatrace-Prozesse“ und „SGO-Dynatrace-Prozessgruppen“ wird diese Eigenschaft nicht berücksichtigt.
sn_dynatrace_integ.createUnmatchedApplicationCIs	Legen Sie die Eigenschaft auf fest Wahr Zum Hinzufügen nicht klassifizierter Prozesse zur Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl]. Legen Sie die Eigenschaft auf fest Falsch Zum Ignorieren nicht klassifizierter Prozesse.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Observability – Dynatrace (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] **Hinweis:** Klassifizierte Prozesse werden unabhängig vom Wert dieser Eigenschaft den entsprechenden untergeordneten Anwendungsklassen in der Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] hinzugefügt.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Observability – Dynatrace

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph Connector für Observability – Dynatrace In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph Connector für Observability – Dynatrace. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen.

Greifen Sie auf die Details von zu Dynatrace Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu Dynatrace Verbindung für konfiguriert Service Graph Connector für Observability – Dynatrace.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Dynatrace-Erkennbarkeit** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Observability – Dynatrace -Eigenschaften

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph Connector für Observability – New Relic

Verwenden Sie Service Graph Connector für Observability – New Relic Zu erfassen CMDB Daten aus einem New Relic Installation mit REST APIs. Push-Ereignisse von New Relic In ServiceNow Mit Ereignismanagement.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- New Relic Version: Zuletzt getestet am Juli 2025
- Unterstützt ServiceNow Versionen:
  - Xanadu
  - Yokohama
  - Zurich

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich. Mit der Ansicht können Sie Connectors erkennen und installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv verwalten. Dient zum Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren Service Graph Connector für Observability – New Relic Verwenden SGC Central.

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung Erkennbarkeit New RelicIntegrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus dem New Relic Datenquellen werden zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Die folgenden Datenquellen sind für enthalten New Relic:

- SG-New Relic – Anwendungsservices
- SG-New Relic – Anwendungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- SG-New Relic – Datenträger
- SG-New Relic – Hosts
- SG_New Relic-Netzwerke

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus dem abruft New Relic Anwendung. Die Daten werden in die folgenden Bereitstellungstabellen geladen:

- SG-New Relic-Anwendungen [sn_newrelic_integ_sg_New_relic_Applications]
- SG-New Relic-Anwendungsservices [sn_newrelic_integ_Application_Services]
- SG-New Relic-Datenträger [sn_newrelic_integ_Disks]
- SG-New Relic-Hosts [sn_newrelic_integ_Hosts]
- SG_New Relic-Netzwerke [sn_newrelic_integ_Networks]

Die Daten werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- Anwendung [cmdb_ci_appl]
- Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]
- Datenträger [cmdb_ci_disk]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Prozess wird ausgeführt [cmdb_running_Process]
- Server [cmdb_ci_server]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_SW_install] (wenn die Software Asset Management (SAM)-Anwendung installiert ist.)
- Softwareinstanz [cmdb_Software_instance] (wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten gespeichert werden New Relic, Siehe CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Observability – New Relic.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Systemeigenschaft

Die *sn_newrelic_integ.alerts_for_unmatched_ci.enabled*Die Systemeigenschaft bestimmt, ob Ereignisse erfasst werden sollen, die keine Übereinstimmung aufweisen CMDB CI-Klasse. Legen Sie den Wert dieser Systemeigenschaft auf fest Wahr Zum Erfassen nicht übereinstimmender Ereignisse. Der Standardwert ist „false“.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Service Graph Connector für Observability – New Relic Verwenden SGC Central

Verwenden Sie das Playbook, das mit verfügbar ist SGC Central Anwendung zum Einrichten von Service Graph Connector für Observability – New Relic Zum Abrufen New Relic Projektdaten in die CMDB.

Vorbereitungen

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Installieren Service Graph Connector für Observability – New Relic Version 1.3.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .
- Installieren Sie Observability Commons für CMDB(sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Diese muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit das Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB Auf der ServiceNow Store.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Verbindung erstellen** .

   Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus New Relic Connector-Typ, und wählen Sie dann aus **Verbindung erstellen** .
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur während des erstmaligen Setups erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

6. Geben Sie Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import New Relic Daten.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Verbindung erstellen und testen** Aktivität.

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verbindungsformular konfigurieren und testen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von New Relic Verbindungsdatensatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Verbindungs-URL	New Relic Basis-URL im folgenden Format: `<base-URL>` .
API-Schlüssel	New Relic API-Schlüssel oder Mandantencode.
Account-ID	New Relic-Konto-ID.

c. Wählen Sie Aus **Aktualisieren und testen Sie die Verbindung** .

d. Wählen Sie nach Abschluss des Verbindungstests aus **Fahren Sie Fort** .

7. Für Konfigurieren Sie Observability Aktivität, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .
New Relic Erstellt das Ziel, den Kanal und den Workflow, die zum Aktivieren von Warnungen für alle Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) erforderlich sind.
8. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

b. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** .

c. Erweitern Sie den übergeordneten geplanten Datenimport in der Liste Zeitpläne importieren, um auszuwählen **SG-New Relic-Hosts** Zeitplan importieren.

d. In Konfigurieren Sie den Importzeitplan Wählen Sie das Dialogfeld aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

e. Wählen Sie **Speichern**.
Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

f. Wählen Sie **Fortsetzen**.

9. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie die Verbindungserstellung** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung konfiguriert wurde.
10. Aktivieren Sie Warnungen für Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs), die in der CMDB nicht verfügbar sind.

a. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich** > **SGC Central**an.

b. Wählen Sie Aus **Einstellungen** .

c. Wählen Sie Aus **Neue Relic-Systemeigenschaften** .

d. Wählen Sie im Formular „Systemeigenschaften“ die aus `sn_newrelic_integ.alerts_for_unmatched_ci.enabled`Systemeigenschaft.

e. Legen Sie fest **Wert** Der Systemeigenschaft bis `Wahr` .

f. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Observability – New Relic

Konfigurieren Service Graph Connector für Observability – New Relic Mit dem geführten Setup

Richten Sie geplante Importaufträge ein, aus denen Daten abgerufen werden sollen New Relic In Ihren CMDB.

Vorbereitungen

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .
- Das Plugin „Datastream-Aktion“ (com.Glide.Hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB(sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Diese muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit das Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB Auf der ServiceNow Store.

Hinweis: Wenn Sie eine frühere Version von haben Service Graph Connector für Observability – New Relic, Migrieren Sie dann keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist Service Graph Connector für Observability – New Relic Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **New Relic** > **Setup**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ die Option aus **Erste Schritte** .
4. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung, um Anforderungen an zu senden New Relic Anwendung.

   a. Konfigurieren Sie Ihren New Relic Verbindung und Anmeldeinformationen.

      i. In Konfigurieren Sie die Verbindung Abschnitt von Integration von New Relic mit CMDB Seite auswählen **Erste Schritte** .

      ii. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung und Anmeldeinformationen konfigurieren die Option aus **Konfigurieren** .

      iii. Auf der Seite „Verbindungen“ von Flow Designer, Wählen Sie aus **Konfigurieren** Für **NewRelicConnectionAlias** Verbindung, die standardmäßig verfügbar ist.

      iv. Überprüfen und ändern Sie die Felder im Formular.

Formular „Verbindung konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Verbindungsinformation	
Verbindungsname	Name zur eindeutigen Identifizierung des Verbindungsdatensatzes. Beispiel: `NewRelicConnectionAlias` .
Verbindungs-URL	Basis-URL für die Verbindung mit New Relic Anwendung im folgenden Format: `https://api.newrelic.com/graphql` **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung mit herzustellen *`NerdGraph`* API in New Relic Anwendung. Lassen Sie den Feldwert unverändert.
Anmeldedaten	
API-Schlüssel	*`NerdGraph`* API-Token, das für die Authentifizierung auf verwendet wird New Relic Anwendung.
Account-ID	Account-ID, die dem zugeordnet ist New Relic Anmeldeinformationen.

      v. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie Die Verbindung** .

      Hinweis: Die Service Graph Connector für Observability – New Relic Unterstützt die Verbindung mit einem einzelnen New Relic Nur Instanz. Daher können Sie nur die einzelne Standardverbindung verwenden.

      vi. Kehren Sie über die Schaltfläche „zurück“ für Ihren Browser zur Seite „Verbindungsaufgabe konfigurieren“ zurück.

      vii. Legen Sie die Aufgabe „Verbindung und Anmeldeinformationen konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Testen Sie `NerdGraph` API-Verbindung zum Importieren von Daten aus New Relic Anwendung.

i. In Konfigurieren Sie die Verbindung Abschnitt von Integration von New Relic mit CMDB Seite auswählen **Fahren Sie Fort** .

ii. Für Verbindung Testen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

iii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auswählen **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iv. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

v. Legen Sie fest Verbindung Testen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

5. Konfigurieren Sie Ziel, Kanal und Workflow Für Erkennbarkeit New RelicUnd aktivieren Sie Warnungen für nicht abgeglichene Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs).

a. Konfigurieren Sie Ziel, Kanal und Workflow Für Observability New Relic .

i. In Konfigurieren Sie Observability Abschnitt von Integration von New Relic mit CMDB Seite auswählen **Erste Schritte** .

ii. Für Konfigurieren Sie Ziel, Kanal und Workflow Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

iii. Wählen Sie in der Liste SG-New Relic Webhooks die Option aus **Neu** .

iv. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Name	Name des New Relic Konfiguration . Die Ziel , Kanal , Und Workflow Zeichenfolgen werden beim Erstellen der Konfiguration an den Konfigurationsnamen angehängt.
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Wählen Sie die Verbindung aus Alias, den Sie in Schritt erstellt haben 4.

v. Wählen Sie **Absenden**.

vi. Legen Sie fest Konfigurieren Sie Ziel, Kanal und Workflow Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

b. Aktivieren Sie Warnungen für Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs), die in der CMDB nicht verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. In Konfigurieren Sie Observability Abschnitt von Integration von New Relic mit CMDB Seite auswählen **Fahren Sie Fort** .

ii. Für Aktivieren Sie Warnungen für nicht übereinstimmende CI Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

iii. Wählen Sie im Formular „Systemeigenschaften“ die aus *sn_newrelic_integ.alerts_for_unmatched_ci.enabled*Systemeigenschaft.

iv. Legen Sie fest **Wert** Der Systemeigenschaft bis `Wahr` .

v. Wählen Sie **Absenden**.

vi. Legen Sie fest Aktivieren Sie Warnungen für nicht übereinstimmende CI Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

6. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben, um Daten aus zu importieren Neue Relic Anwendung.

a. In Richten Sie geplante Datenimporte ein Abschnitt von Integration von New Relic mit CMDB Seite auswählen **Erste Schritte** .

b. Für Konfigurieren Sie Geplante Datenimporte Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

c. Wählen Sie die geplante Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten.

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

e. Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren der geplanten Aufgabe.

f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

g. Wiederholen Sie die Schritte 6.cBis 6.f Für jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

h. Navigieren Sie zurück zur Seite des geführten Setups.

i. Legen Sie fest Konfigurieren Sie Geplante Datenimporte Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Observability – New Relic

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus abruft New Relic. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_Server] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzahl der CPU-Kerne	cpu_core_count
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
DNS-Domäne	dns_domain
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Hostname	host_name
Betriebssystem	os

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Enthält::Enthalten in	Datenträger [cmdb_ci_disk]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „berechneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_Service_calculated] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Metadaten	Metadaten
Status des Serviceausfüllers	populator_status
Servicetyp	type

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	name
Nic	nic

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installiert auf	installed_on
Name	name

Beziehung für Softwareinstanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Nic	nic
Name	name

Beziehung für Software erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Datenträger [cmdb_ci_disk]

Die folgenden Attribute in der Datenträgertabelle [cmdb_ci_Disk] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Geräte-ID	device_id
Freier Speicherplatz (GB)	free_space

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Computer	Computer
Name	name
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Dateisystem	file_system

Beziehung für Datenträger erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Datenträger [cmdb_ci_disk]	Gehostet auf::Hostet	Server [cmdb_ci_server]

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	cmdb_ci
MAC-Adresse	mac_address
Name	name

Beziehung für Netzwerkadapter erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Anwendung [cmdb_ci_appl]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Name	name
Befehl für ausführenden Prozess	running_process_command

Beziehung für Anwendung erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Server [cmdb_ci_server]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Observability – New Relic

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph Connector für Observability – New Relic In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph Connector für Observability – New Relic. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu Service Graph Connector für Observability – New Relic Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu New Relic Verbindung für konfiguriert Service Graph Connector für Observability – New Relic.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **New Relic** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

Service Graph-Connector für OpenTelemetry

Verwenden Sie Service Graph-Connector für OpenTelemetry Zu erfassen Configuration Management Database (CMDB) Daten aus dem ServiceNow Cloud Observability(Früher Lightstep) Anwendung mit REST APIs. Push-Ereignisse aus dem Cloud Observability Anwendung in ServiceNow Mit Ereignismanagement.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützt ServiceNow Versionen

- Utah
- Vancouver
- Washington DC

Anwendungsfälle

Die folgenden Beispiele beschreiben, wie Sie verwenden können Service Graph-Connector für OpenTelemetry:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Importieren Sie Projekttopologien aus Cloud Observability Damit die Site Reliability Engineering (SRE)-Teams eine zentrale Ansicht für die Selektierung mit anderen haben können ServiceNow Datenpunkte (z. B. eine Change-Anforderung, ein Incident) aus einer einzigen Ansicht.
- Importieren Sie Ereignisse, die von erstellt wurden Cloud Observability Gegen überwachte Projekte, um SRE-Selektierungsaktivitäten zu ermitteln.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für OpenTelemetryStellt eine organisierte Reihenfolge von Aufgaben bereit, um die Integration in Ihrer Instanz zu konfigurieren. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph-Connector für OpenTelemetry konfigurieren.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung Cloud Observability Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus dem Cloud Observability Datenquellen werden zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus der Anwendung abruft.

In der folgenden Tabelle werden die Datenquellen, die geplanten Aufgaben, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen als beschrieben CMDB CI-Klassen für Cloud Observability Anwendung.

Datenzuordnung für Cloud Observability

Datenquelle	Beschreibung	Geplante Aufgabe	Bereitstellungstabelle
OpenTelemetry-Ressourcen	Importiert alle Kubernetes Cluster, Arbeitsauslastungen und Anwendungsservices aus dem OpenTelemetry Ablaufverfolgungen.	OpenTelemetry-Ressourcen OpenTelemetry-Delta-Ressourcen	OpenTelemetry-Ressourcen [sn_sg_lightstep_resources]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Cloud Observability (Fortsetzung)

Datenquelle	Beschreibung	Geplante Aufgabe	Bereitstellungstabelle
OpenTelemetry-Pods	Importiert alle Kubernetes Pods aus den Containern.	OpenTelemetry-Pods OpenTelemetry-Delta-Pods	OpenTelemetry-K8s-Pods [sn_sg_lightstep_Pods]
OpenTelemetry-Container	Importiert alle Container aus dem OpenTelemetry Ablaufverfolgungen.	OpenTelemetry-Container OpenTelemetry-Delta-Container	OpenTelemetry-Docker-Contai [sn_sg_lightstep_Containers]
OpenTelemetry-Container-Images	Importiert alle Container-Images aus dem OpenTelemetry Ablaufverfolgungen.	OpenTelemetry-Container-Images OpenTelemetry-Delta-Container-Images	Opentelemetry-Container-Imag [sn_sg_lightstep_Container_im
OpenTelemetry-Services	Importiert alle Kubernetes Services aus der OpenTelemetry Ablaufverfolgungen.	OpenTelemetry Delta-Services OpenTelemetry-Services	OpenTelemetry K8s-Services [sn_sg_Lightstep_kubernetes_S
OpenTelemetry-Abhängigkeitszuordnung	Importiert die Abhängigkeitszuordnungen, um eine Aggregatansicht der nachverfolgten Daten zu erhalten. Die Datenquelle importiert und lädt auch alle abgeleiteten Services und die zugehörigen	OpenTelemetry-Abhängigkeitszuordnung	OpenTelemetry-Abhängigkeitszuordnung [sn_sg_lightstep_Dependency_

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Cloud Observability (Fortsetzung)

Datenquelle	Beschreibung	Geplante Aufgabe	Bereitstellungstabelle
	Servicedaten in der Bereitstellungstabelle für abgeleitete Services [sn_sg_lightstep_inferred_Service]. **Hinweis:** Sie müssen die importierten abgeleiteten Services manuell mit einem CI verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Abgeleitete Serviceverbindung.		

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten gespeichert werden Cloud Observability, Siehe CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph-Connector für OpenTelemetry.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Abgeleitete Serviceverbindung

Die ServiceNow Cloud Observability Die Anwendung kann das Vorhandensein eines abgeleiteten Service ableiten, wenn die Spanne, die den Remote-Service aufruft, über die erforderlichen Informationen verfügt. Service Graph-Connector für OpenTelemetry Stellt die Verknüpfung von abgeleiteten Services und ihren zugehörigen Services mit CIs in bereit CMDB. Weitere Informationen finden Sie unter Abgeleitete Services werden mit CIs verknüpft.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Service Graph-Connector für OpenTelemetry konfigurieren

Richten Sie geplante Importaufträge ein, aus denen Daten abgerufen werden sollen ServiceNow Cloud Observability(Früher Lightstep) In Ihren Configuration Management Database (CMDB).

Vorbereitungen

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .
- Das Plugin „Datastream-Aktion“ (com.Glide.Hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB(sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Damit Ereignismanagement funktioniert, die Observability Commons für CMDB Die App muss vor der Installation des Connectors installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB Auf der ServiceNow Store.

Hinweis: Wenn Sie eine frühere Version von haben Service Graph-Connector für OpenTelemetry, Migrieren Sie dann keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist Service Graph-Connector für OpenTelemetry Mithilfe der Anwendungsauswahl.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **OpenTelemetry** > **Setup**an.
3. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ die Option aus **Erste Schritte** .
4. Konfigurieren Sie die Anwendungseigenschaften, um Ihre Organisations- und Authentifizierungsanmeldeinformationen für das Senden von Anforderungen an einzurichten ServiceNow Cloud Observability APIs.

   a. In Konfigurieren Sie die Verbindung Abschnitt von Service Graph Connector für OpenTelemetry Seite auswählen **Erste Schritte** .

   b. Für Verwenden Sie OpenTelemetry Aufgabe, stellen Sie sicher, dass Cloud Observability Die Anwendung erfüllt die Bedingungen, die in beschrieben wurden ServiceNow Cloud Observability-Setup [KB1527588] artikel in Now Support Knowledge Base.

   Wichtig: Notieren Sie sich Ihre Projekte, die Organisation und die API-Schlüsseldetails von Cloud Observability Anwendung, die später während der Installation des Connectors verwendet werden soll.

   Nachdem Sie eingerichtet haben OpenTelemetry-Umgebung in Cloud Observability Anwendung, kehren Sie zum geführten Setup zurück, und markieren Sie Verwenden Sie OpenTelemetry Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

   c. Geben Sie ein Cloud Observability Organisationsdetails, aus denen Sie die Informationen zu Projekten, Ressourcen und Abhängigkeitszuordnungen abrufen möchten.

      i. Für Richten Sie Ihre Organisation ein Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

      ii. In **Wert** Geben Sie im Formular „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ den Namen Ihres ein Cloud Observability Organisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Markieren Sie Richten Sie Ihre Organisation ein Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

d. Geben Sie die API-Schlüsseldetails ein, die dem zugeordnet sind Cloud Observability Anwendung.

i. Für Richten Sie den API-Schlüssel ein Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. In **API-Schlüssel** Geben Sie im Formular „API-Schlüssel-Anmeldeinformationen“ den API-Schlüssel ein, der dem zugeordnet ist Cloud Observability Anwendung, die Sie in Schritt notiert haben 4.b.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Legen Sie fest Richten Sie den API-Schlüssel ein Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

e. Testen Sie Cloud Observability API-Verbindung zum Importieren von Daten aus Cloud Observability Anwendung.

i. Für Testen Sie die Verbindung Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.

iii. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **X** Um zu schließen Testen Sie die Verbindung Dialogfeld und kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

iv. Legen Sie fest Testen Sie die Verbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

f. Rufen Sie alle in Ihrem enthaltenen Projekte ab Cloud Observability Organisation.

i. Für Projekte abrufen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie Aus **Projekte Abrufen** .

iii. Wenn Projekteigenschaften Die zugehörige Liste wird mit allen Projekten gefüllt, die in der Organisation enthalten sind, die Sie in Schritt angegeben haben 4.c.ii, Wählen Sie aus **X** Um zu schließen Projekte abrufen Dialogfeld und kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

iv. Legen Sie fest Projekte abrufen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

5. Wahlweise: Konfigurieren Sie zusätzliche Konfigurationen, um die Rückblickzeit einzurichten, ausgeschlossene Projekte hinzuzufügen, Projektdiagnosen auszuführen und Integrationseinstellungen für Servicezuordnungen und veraltete Konfigurationselemente (CIs) zu konfigurieren.

a. In Erweiterte Einstellungen Abschnitt von Service Graph Connector für OpenTelemetry Seite auswählen **Fahren Sie Fort** .

b. Richten Sie die Rückblickzeit ein, ab der Sie Ressourcen aus den Projekten abrufen möchten.

(Optional) Die Suchzeit wird verwendet, um die Start- und Endzeit für das Abrufen von Ressourcen aus einem Projekt einer Organisation zu berechnen. Sie sollte der Häufigkeitseinstellung für geplante Aufgaben entsprechen. Wenn die Rückblickzeit

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

beispielsweise auf 12 Stunden festgelegt ist, werden Ressourcen aus der Startzeit abgerufen, die als aktuelle Zeit berechnet wird, minus 12 Stunden, und bis zur Endzeit, die der aktuellen Zeit entspricht.

i. Für Richten Sie die Rückblickzeit ein Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. In **Wert** Geben Sie im Formular „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ die Nachschlagezeit in Stunden ein.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Legen Sie fest Richten Sie die Rückblickzeit ein Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

c. Wählen Sie die Projekte aus, aus denen Sie keine Ressourcen abrufen möchten.

i. Für Fügen Sie ausgeschlossene Projekte hinzu Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie ein Projekt aus der aus **Projekt** Spalte.

iii. Wählen Sie aus **Projekt ausschließen** Kontrollkästchen.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Wiederholen Sie die Schritte von 5.c.iiBis 5.c.ivFür jedes Projekt, das Sie ausschließen möchten.

vi. Wählen Sie Aus **X** Um zu schließen Fügen Sie ausgeschlossene Projekte hinzu Dialogfeld und kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

vii. Legen Sie fest Fügen Sie ausgeschlossene Projekte hinzu Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

d. Führen Sie Projektdiagnosen aus, um die Antwort der Ressourcen-API zu testen und sicherzustellen, dass die API enthält Kubernetes Clustername, Kubernetes Namespace, und Kubernetes Knoten.

i. Für Führen Sie die Projektdiagnose aus Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie ein Projekt aus der aus **Projekt** Spalte.

iii. Wählen Sie Aus **Führen Sie Diagnosen aus** .

iv. Wenn **Diagnosestatus** Feld auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **X** Um zu schließen Führen Sie die Projektdiagnose aus Dialogfeld und kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

Wenn bei einem der Diagnosetests Fehler auftreten, befolgen Sie die Anweisungen im **Diagnosemeldung** Feld zur Behebung der Fehler.

v. Wiederholen Sie die Schritte 5.d.iiBis 5.d.ivFür jedes Projekt, für das Sie Diagnosen ausführen möchten.

vi. Legen Sie fest Führen Sie die Projektdiagnose aus Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

e. Konfigurieren Sie die Systemeigenschaften für Servicezuordnungen und veraltete CIs.

i. Für Konfigurieren Sie Systemeigenschaften für den Connector Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Überprüfen Sie die Standardwerte für die Eigenschaften, oder geben Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Wählen Sie **Speichern**.

iv. Legen Sie fest Konfigurieren Sie Systemeigenschaften für den Connector Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

6. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben, um vollständige oder inkrementelle Daten aus zu importieren Cloud Observability Anwendung.

a. In Konfigurieren Sie die geplanten Importaufträge Abschnitt von Service Graph Connector für OpenTelemetry Seite auswählen **Fahren Sie Fort** .

b. Aktivieren Sie die geplante Aufgabe für den vollständigen Datenimport.

Standardmäßig ist *`OpenTelemetry Resources`*Die geplante Aufgabe ist für den vollständigen Datenimport verfügbar. Sie müssen den Auftrag jedoch aktivieren.

i. Für Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe für den vollständigen Import Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Im Formular „Geplanter Datenimport“ für *`OpenTelemetry Resources`*Geplante Aufgabe überprüfen Sie die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe für den vollständigen Import Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** Im geführten Setup.

c. **Wahlweise:** Aktivieren Sie die geplante Aufgabe für den Delta-Datenimport.

(Optional) Standardmäßig ist *`OpenTelemetry Delta Resources`*Die geplante Aufgabe ist für den Delta-Datenimport verfügbar. Sie müssen den Auftrag jedoch aktivieren.

Hinweis: Der Delta-Datenabruf findet in den folgenden Szenarien nicht statt:

- Für denselben Zeitpunkt ist ein vollständiger Datenimport geplant.
- Die **Datum/Uhrzeit Der Letzten Ausführung** Feld einer Datenquelle ist leer.
- Der letzte Delta-Datenabrufzeitraum beträgt mehr als 3 Tage.

i. Für Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe für den Delta-Import Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Im Formular „Geplanter Datenimport“ für *`OpenTelemetry Delta Resources`*Geplante Aufgabe überprüfen Sie die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe für den Delta-Import Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** Im geführten Setup.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie ein neues Projekt hinzufügen, um Ressourcen abzurufen, müssen Sie vor dem Ausführen eines Delta-Imports einen vollständigen Import durchführen, um Teildaten zu vermeiden und auszufüllen CMDB Genau.

7. Verwalten Sie Warnungen und Ereignisse, indem Sie Ereignisse aus dem senden Cloud Observability-Anwendung für ServiceNow Ereignismanagement Anwendung.
Sie können Warnungen und Ereignisse nur verwalten, wenn die Observability Commons für CMDB Anwendung ist installiert.

Hinweis: Zum Aktivieren dieser Funktion ist ein bezahlter erforderlich Cloud Observability Lizenz, aber die Funktion ist auch für kostenlose Accounts verfügbar, um das Produkt in nicht-Produktionsumgebungen zu bewerten. Sie können sich an Ihren wenden ServiceNow Account-Vertreter für weitere Informationen.

a. In Verwalten Sie Warnungen und Ereignisse Abschnitt von Service Graph Connector für OpenTelemetry Seite auswählen **Fahren Sie Fort** .

b. Erstellen Sie ein Webhook-Ziel für ein Projekt.

i. Für Erstellen Sie einen Webhook Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie ein Projekt aus, das nicht von ausgeschlossen ist **Projekt** Spalte.

iii. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Einen Webhook** Dient zum Erstellen eines Webhook-Ziels in Cloud Observability Anwendung.

iv. Nachdem eine Erfolgsmeldung angezeigt wird, wählen Sie aus **X** Um zu schließen Erstellen Sie einen Webhook Dialogfeld und kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

Wenn der Webhook erfolgreich erstellt wurde:

- Das System erstellt automatisch einen Anwenderdatensatz für jedes Webhook-Ziel in Ihrem ServiceNow Instanz.
- Der Anwendername des Anwenderdatensatzes beginnt mit ls_api_ `<project_name>` Und dem Anwender wird die Rolle evt_mgmt_Integration zugewiesen.

v. Wiederholen Sie die Schritte 7.b.iiBis 7.b.ivFür jedes Projekt, für das Sie einen Webhook erstellen möchten.

vi. Legen Sie fest Erstellen Sie einen Webhook Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** Im geführten Setup.

c. Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft für die Erfassung von Ereignissen, die keine übereinstimmenden CIs in der CMDB aufweisen.

i. Für Konfigurieren Sie die Eigenschaft für nicht übereinstimmende CIs Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Im Feld **Wert** geben Sie **wahr** ein.

iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iv. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die Eigenschaft für nicht übereinstimmende CIs Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** Im geführten Setup.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Service Graph-Connector für OpenTelemetry -Eigenschaften

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph-Connector für OpenTelemetry

Abgeleitete Services werden mit CIs verknüpft

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph-Connector für OpenTelemetry

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus abruft ServiceNow Cloud Observability(Früher Lightstep). Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „berechneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_Service_calculated] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Serviceausfüllung	service_populator
Name	name
Aus Dashboard ausblenden	hide_from_dashboard
Betriebsstatus	operational_status
Status des Serviceausfüllers	populator_status
Servicetyp	type

Beziehungen, die für den berechneten Anwendungsservice erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]	Stellt eine Verbindung her mit::Connected by	Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]	Stellt eine Verbindung her mit::Connected by	Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]
Berechneter Anwendungsservice [cmdb_ci_Service_calculated]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Container“ [cmdb_ci_Docker_Container] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Container-ID	container_id
Installationsstatus	install_status
Name	name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Image“ [cmdb_ci_Docker_image] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Bild-ID	image_id
Installationsstatus	install_status
Name	name

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“ [cmdb_ci_kubernetes_Cluster] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-UID	k8s_uid

Beziehungen, die für den Kubernetes-Cluster erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster von::Cluster	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kubernetes-Cronjob [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Cronjob“ [cmdb_ci_kubernetes_cronjob] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-Cluster	Cluster
Name	name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status

Beziehungen, die für den Kubernetes-Cronjob erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cronjob [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Cronjob [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_Daemonset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-DaemonSet“ [cmdb_ci_kubernetes_Daemonset] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-Cluster	Cluster
Name	name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status

Für Kubernetes DaemonSet erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_Daemonset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_Daemonset]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Bereitstellung“ [cmdb_ci_kubernetes_Deployment] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-Cluster	Cluster
Name	name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status

Beziehungen, die für die Kubernetes-Bereitstellung erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Stellt eine Verbindung her mit::Connected by	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Stellt eine Verbindung her mit::Connected by	Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Auftrag [cmdb_ci_kubernetes_Job]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Auftrag“ [cmdb_ci_kubernetes_Job] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-Cluster	Cluster
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status

Beziehungen, die für den Kubernetes-Auftrag erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Auftrag [cmdb_ci_kubernetes_Job]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Auftrag [cmdb_ci_kubernetes_Job]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Namespace“ [cmdb_ci_kubernetes_Namespace] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-Cluster	Cluster
Name	name
Installationsstatus	install_status

Beziehung für Kubernetes-Namespace erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Knoten“ [cmdb_ci_kubernetes_node] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name
Installationsstatus	install_status
Namespace	namespace
Kubernetes-Cluster	Cluster

Beziehungen, die für den Kubernetes-Knoten erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Gehostet auf::Hostet	Server [cmdb_ci_server]
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Pod“ [cmdb_ci_kubernetes_Pod] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-Cluster	Cluster
Kubernetes-UID	k8s_uid
Namespace	namespace

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Startdatum	start_date

Für Kubernetes-Pod erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Image [cmdb_ci_docker_image]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-ReplicaSet“ [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Kubernetes-UID	k8s_uid
Name	name
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status
Kubernetes-Cluster	Cluster

Für Kubernetes ReplicaSet erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Stellt eine Verbindung her mit::Connected by	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Service“ [cmdb_ci_kubernetes_Service] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Namespace	namespace

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status

Kubernetes-StatefulSet [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-StatefulSet“ [cmdb_ci_kubernetes_statefulset] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Kubernetes-Cluster	Cluster
Namespace	namespace
Installationsstatus	install_status

Beziehung für Kubernetes StatefulSet erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-StatefulSet [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-StatefulSet [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Server [cmdb_ci_server]

Das folgende Attribut in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_Server] wird durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name

Zugehörige Informationen

Kubernetes-Erweiterungsklassen

CI-Beziehungen in der CMDB

Service Graph-Connector für OpenTelemetry -Eigenschaften

Service Graph-Connector für OpenTelemetry Eigenschaften steuern das Verhalten des Connectors.

Verbindungseigenschaften

Diese Verbindungseigenschaften sind für verfügbar Service Graph-Connector für OpenTelemetry.

Hinweis: Navigieren Sie zu , um die Tabelle „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_connection_property] für den Connector zu öffnen **Alle** > **Service Graph Connectors** > **OpenTelemetry** > **Verbindungen** Und wählen Sie den Verbindungsnamen aus. Die Verbindungseigenschaften werden in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungseigenschaften für Service Graph-Connector für OpenTelemetry

Eigenschaft	Beschreibung
Organisation	Geben Sie den Namen eines ein OpenTelemetry Organisation. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_connection_property]
Suchzeit	Geben Sie die Abrufzeit in Stunden ein OpenTelemetry Ressourcen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 12 • Speicherort: Tabelle „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_connection_property]

Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften sind für verfügbar Service Graph-Connector für OpenTelemetry.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Systemeigenschaften für Service Graph-Connector für OpenTelemetry

Eigenschaft	Beschreibung
sn_sg_Lightstep.classes_to_inactivate_stale_Records	Geben Sie eine Liste von Konfigurationselementklassen (Configuration Item, CI) ein, die als veraltete Datensätze deaktiviert werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die CI-Klassen durch Kommas. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_sg_Lightstep.Events_for_unmatched_ci.enabled	Legen Sie die Eigenschaft auf fest Wahr Dient zum Erfassen von Ereignissen, die kein übereinstimmendes CI in haben CMDB.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph-Connector für OpenTelemetry (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: `false` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_sg_Lightstep.resource_api_num_rows	Geben Sie die maximale Anzahl von Zeilen ein, die in der Ressourcen-API-Antwort von abgerufen werden OpenTelemetry Ressourcen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `2500` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_sg_lightstep.service_map_classes_to_exclude	Geben Sie eine Liste der CI-Klassen ein, die aus der Servicezuordnung ausgeschlossen werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die CI-Klassen durch Kommas. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_sg_lightstep.service_map_max_levels	Geben Sie die maximale Hierarchiestufe von CIs ein, die in die Servicezuordnung aufgenommen werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: `5` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_sg_lightstep.service_map_relationship_types_to_exclude	Geben Sie eine Liste der Cl-Beziehungstypen ein, die aus der Servicezuordnung ausgeschlossen werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die CI-Beziehungstypen durch Kommas.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Service Graph-Connector für OpenTelemetry (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Abgeleitete Services werden mit CIs verknüpft

Erstellen Sie Beziehungen zu abgeleiteten Services in Ihrem ServiceNow Instanz mit anderem Cloud Observability Anwendungsservices wie ursprünglich in der Anwendung konfiguriert, indem ein abgeleitetes Servicekonfigurationselement (CI) in verknüpft wird CMDB Mit einem abgeleiteten Service von Cloud Observability Anwendung.

Abgeleitete Services

Die abgeleiteten Services in Cloud Observability Anwendungen werden als externe Services, Bibliotheken oder Abhängigkeiten wie eine Datenbank oder eine Drittanbieter-API bezeichnet, die nicht mit instrumentiert wurden OpenTelemetry. Diese Technologietypen werden manuell in definiert Cloud Observability-Anwendung, und Sie können sie in importieren ServiceNow Instanz über Service Graph-Connector für OpenTelemetry.

Informationen zum Hinzufügen von abgeleiteten Services in finden Sie Cloud Observability Anwendung, siehe Abgeleitete Services hinzufügen In Cloud Observability Dokumentation.

Daten zu abgeleiteten Services werden gespeichert

Die OpenTelemetry-Abhängigkeitszuordnung [sn_sg_lightstep_Dependency_Map]-Datenquelle, die mit verfügbar ist Service Graph-Connector für OpenTelemetry Iteriert alle in einem enthaltenen Projekte Cloud Observability Organisation und ruft die Details der abgeleiteten Services ab. Details zu abgeleiteten Services umfassen die Zuordnung zugehöriger Services. Die Datenquelle speichert diese Details in der Tabelle „abgeleiteter Service“ [sn_sg_lightstep_inferred_Service].

Die folgenden Attribute in der Tabelle „abgeleiteter Service“ [sn_sg_lightstep_inferred_Service] werden von der Datenquelle „OpenTelemetry-Abhängigkeitszuordnung“ [sn_sg_lightstep_Dependency_Map] ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Projekt	Projekt
Organisation	organization
ID	id
Abgeleiteter Service	Inferred_Service
Abgeleitetes Service-CI	Abgeleiteter_Service_ci
Aktiv	aktiv
Letzter Scan	Last_Scan
Cloud Observability-CI	Cloud_Observability_ci

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgrund unzureichender Informationen zum Definieren von Identifizierungsregeln werden die abgerufenen abgeleiteten Services nicht automatisch an ein CI in gebunden CMDB. Als Benutzer mit der Rolle cmdb_inst_admin können Sie ein CI jedoch manuell mit einem abgeleiteten Service verknüpfen. Durch die Verknüpfung werden entsprechende Beziehungen zu den zugehörigen Services erstellt und die abgeleitete Servicezuordnung in den jeweiligen Anwendungsservice-Zuordnungen von generiert ServiceNow Instanz.

Verknüpfen Sie einen abgeleiteten Service

Verknüpfen Sie ein Cloud Observability Abgeleiteter Service mit einem CI zum Erstellen von Beziehungen zwischen dem abgeleiteten Service und anderen Cloud Observability Services in Ihrem ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **OpenTelemetry** > **Abgeleitete Services**an.
2. Überprüfen Sie die abgeleiteten Services, die über verfügbar sind Cloud Observability App in **Abgeleiteter Service** Spalte.
3. Doppelklicken Sie für einen abgeleiteten Service auf **Abgeleitetes Service-CI** Spaltenzelle.
4. Wählen Sie das Symbol „Suchen mit Liste“ ( ) Zum Suchen und Auswählen eines abgeleiteten Service-CI, das in der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] verfügbar ist.
5. Wählen Sie das Speichersymbol ( ).
6. Wiederholen Sie die Schritte 3Bis 5Für jeden abgeleiteten Service, den Sie mit einem CI verknüpfen möchten.

Ergebnis

Die *`Update CI relationship`*Business-Regel wird ausgelöst, die geeignete Beziehungen für den abgeleiteten Service mit den zugehörigen Services erstellt und die abgeleitete Service-Zuordnung in den jeweiligen Anwendungsservice-Zuordnungen generiert.

Hinweis:

- Wenn Sie später eine Zuordnung entfernen, wird die *`Delete CI relationship`*Die Business-Regel wird ausgelöst, um alle Beziehungen zwischen den abgeleiteten Service-CIs und zu löschen Cloud Observability Abgeleitete Services.
- Für alle abgeleiteten Services, die nicht zuletzt in gescannt wurden Cloud Observability App deaktiviert Service Graph Connector automatisch die entsprechenden Datensätze in CMDB Und löscht die Beziehung für die inaktiven Datensätze.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph-Connector für OpenTelemetry

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph-Connector für OpenTelemetry In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph-Connector für OpenTelemetry. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Greifen Sie auf die Details von zu OpenTelemetry Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu OpenTelemetry Verbindung für konfiguriert Service Graph-Connector für OpenTelemetry.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **OpenTelemetry** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

Zugehörige Informationen

Service Graph-Connector für OpenTelemetry -Eigenschaften

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectors

Service Graph Connector für Qualys

Die Service Graph Connector für Qualys Ruft Asset-Bestandsdaten (Hardware und Software) aus dem ab Qualys -Datenbank in Configuration Management Database (CMDB) Anwendung in Ihrem ServiceNow AI Platform® Instanz.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

Verwenden Sie diese Daten, um Ihren zu verwalten Qualys Ressourcen direkt aus Ihrem ServiceNow AI Platform® Instanz.

Unterstützt Qualys APIs:

- Qualys Globale Asset-API v2. Sie können diese API verwenden, wenn Sie Daten für die Sicherheitsstatus-Steuerung importieren Sicherheitsstatus-Überwachung Anwendung.
- Qualys Asset-Management-API v2. Diese API ist standardmäßig deaktiviert. Sie sollten diese API nur aktivieren, wenn Sie keinen Zugriff auf haben Qualys Produkt Cybersecurity Asset Management (CSAM). ServiceNow Verwendet eine andere API (Asset-Management und Tagging) für diese API, die zurückgegebenen Daten sind jedoch nicht umfassend.

Unterstützt ServiceNow® Versionen:

- Utah
- Vancouver
- Washington

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector für Qualys Für verschiedene ServiceNow Anwendungen:

- Ergänzt Qualys Asset-Discovery.
- Importieren Sie Daten mit der API „Global Asset“ oder der API „Asset Management“.
- Unterstützung für mehrere Instanzen.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Qualys Bietet Ihnen eine organisierte Reihenfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration in Ihrer Instanz.

CMDB Integrations-Dashboard

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung Qualys Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Hardware-CI-Regeln

Die Zuordnungsregeltabelle für Hardware Configuration Item (CI) ist mit Hardwarekategorie1, Hardwarekategorie2 und der entsprechenden Ziel-CI-Klasse ausgestattet. Folgt einem Qualys Beim API-Aufruf überprüft das System die Hardwarekategorie1 und Hardwarekategorie2, um ihre Zufriedenheit zu bestimmen. Wenn Hardwarekategorie1 und Hardwarekategorie2 mit dem Tabellendatensatz übereinstimmen, wird die zugehörige Ziel-CI-Klasse den Daten der Importsatztabelle hinzugefügt. Während des Zuordnungsprozesses wird dann diese festgelegte Ziel-CI-Klasse verwendet.

Computer-CI-Regeln

Die Tabelle „Computer-CI-Zuordnungsregel“ ist mit vordefinierten Regeln ausgestattet, einschließlich Kriterien wie BS-Name, BS-Kategorie, BS-Kategorie 2, BS-Herausgeber, BS-Produktname, und die entsprechende Ziel-CI-Klasse. Folgt einem Qualys API-Aufruf: Das System überprüft diese Regeln, um ihre Zufriedenheit zu bestimmen. Wenn eine Regel erfüllt ist, wird die zugeordnete Ziel-CI-Klasse den Daten der Importsatztabelle hinzugefügt. Während des Zuordnungsprozesses wird dann diese festgelegte Ziel-CI-Klasse verwendet.

Wenn Sie CI-Attribute aktualisieren möchten, müssen Sie neue Abgleichsregeln erstellen, um zu bestimmen, welche Discovery-Quellen CI-Attribute aktualisieren können. Weitere Informationen finden Sie unter „Abgleichsregeln“ in der Online-Produktdokumentation und im artikel „Grundlagen zu Identifizierung und Abgleich“ im ServiceNow Support Knowledge Base für weitere Informationen.

Asset-Management-CI-Regeln

Die Tabelle „Asset-Management-CI-Zuordnungsregel“ ist mit vordefinierten Regeln ausgestattet, einschließlich Kriterien wie Betriebssystem, ist Volume-Informationen vorhanden, ist Prozessor vorhanden, Cloud-Provider und die entsprechende Ziel-CI-Klasse. Folgt einem Qualys API-Aufruf: Das System überprüft diese Regeln, um ihre Zufriedenheit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zu bestimmen. Wenn eine Regel erfüllt ist, wird die zugeordnete Ziel-CI-Klasse den Daten der Importsatztabelle hinzugefügt. Während des Zuordnungsprozesses wird dann diese festgelegte Ziel-CI-Klasse verwendet.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften Service Graph Connector für Qualys

Richten Sie ein Qualys Umgebung und geplante Aufgaben, in die importiert werden soll Qualys Daten in Ihre Konfigurationsmanagement-Datenbank (CMDB).

Vorbereitungen

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die CMDB Store-App für CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .
- Das Plugin „Datastream-Aktion“ (com.Glide.Hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB(sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Diese App muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB Auf der ServiceNow Store.

Es werden zwei unterstützt Qualys APIs:

- Qualys Globale Asset-API v2. Sie können diese API verwenden, wenn Sie Daten für importieren Sicherheitsstatus-Überwachung Anwendung.
- Qualys Asset-Management-API v2. Diese API ist standardmäßig deaktiviert. Sie sollten diese API nur aktivieren, wenn Sie keinen Zugriff auf haben Qualys Produkt Cybersecurity Asset Management (CSAM). ServiceNow® Verwendet eine andere API (Asset-Management und Tagging) für diese API, die zurückgegebenen Daten sind jedoch nicht umfassend.

Weitere Informationen finden Sie unter Service Graph Connector für Qualys – APIs.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Qualys-IDs** > **Setup**an.
2. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Auf der Homepage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie Aus **Beste Experience** Und **Fahren Sie Fort** Auf der Experience-Seite.
   Auf der Service Graph Connector für Qualys Seite auf der Seite „Verbindung konfigurieren“ werden drei Aufgaben angezeigt:
   - Verbindung konfigurieren
   - Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu
   - Geplante Importaufträge einrichten
4. Wählen Sie Aus **Starten** Für **Konfigurieren Sie die Verbindung** Aufgabe zum erweitern.
   Die folgenden Schritte werden angezeigt:
   - Konfigurieren Qualys Anmeldeinformationen für Authentifizierung
   - Konfigurieren Qualys HTTP-Verbindung
   - Testverbindung
5. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen für die Qualys-Authentifizierung** .
   a. In **Anwendername** Und **Passwort** -Felder eingeben Qualys Anwendername und Passwort.
   b. Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren des Datensatzes.
   c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit der Überschrift Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung, und wählen Sie aus **Speichern** .
   d. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
   Die Konfigurieren Qualys Die Seite „HTTP-Verbindung“ wird angezeigt.
6. Füllen Sie die Felder aus.
   a. Fügen Sie hinzu Qualys Basis-URL oder Hostdetails.
   Domänenteil der URL ohne „https“. Ein Beispiel könnte sein `qualysapi.qualys.com` .
   b. **Wahlweise:** Wenn auf die API über einen MID-Server zugegriffen werden kann, aktivieren Sie **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen.
   c. Wählen Sie im Abschnitt „Erweiterte MID-Server-Konfiguration“ den entsprechenden MID-Server aus der Liste „MID-Auswahl“ aus.
   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header HTTP(s) Connection, und wählen Sie aus **Speichern** .
   e. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
   Die Seite Testverbindung wird angezeigt.
7. Testen Sie die Verbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Aktualisieren Sie **Use_Asset_Management_and_Tagging_api** Eigenschaft im Abschnitt „Service Graph-Verbindungseigenschaften“.

Option	Beschreibung
wahr	Legen Sie die Eigenschaft fest **Use_Asset_Management_and_Tagging_api** Kennzeichnung für Wahr Wenn Sie die Asset-Management- und Tagging-API in der Konfiguration verwenden.
falsch	Legen Sie die Eigenschaft fest **Use_Asset_Management_and_Tagging_api** Bis Falsch Wenn Sie die Asset-Management- und Tagging-API in der Konfiguration nicht verwenden.

b. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links die aus **Verbindung Testen** Link.
Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird das Statuscode-Feld angezeigt 200 Oder 201 Und eine Nachricht wird angezeigt. Wenn Ihr Verbindungstest fehlschlägt, überprüfen Sie die Felder Nachricht und Vorschlag, um fortzufahren.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit der Bezeichnung Service Graph Connections (Service Graph-Verbindungen), und wählen Sie aus **Speichern** .

d. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Seite Datenquellenzugriff aktualisieren wird angezeigt.

8. Aktualisieren Sie die Datenquelle.

a. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu ändern, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

b. Wählen Sie einen Datensatz aus der Liste aus, um ihn zu öffnen.

c. Wählen Sie aus **Anwendungszugriff** Registerkarte.

d. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen, um die gewünschten Berechtigungen festzulegen.

e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header Tabellen, und wählen Sie aus **Speichern** .

f. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Seite Geplanten Datenimport aktualisieren wird angezeigt.

9. Aktualisieren Sie den geplanten Datenimport-Datensatz.

a. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich nach Bedarf mit der Anwendungsauswahl zu wechseln, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

b. Wählen Sie aus **Anwendungszugriff** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen, um die gewünschten Berechtigungen festzulegen.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit der Überschrift Tabelle, und wählen Sie aus **Speichern** .

e. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Aufgabe weitere Verbindung hinzufügen wird angezeigt.

10. Befolgen Sie die Anweisungen oben auf der Seite, um eine Verbindung hinzuzufügen.

a. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu ändern, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

b. Wählen Sie den Link aus.
Die Seite SG-Qualys-Verbindungen wird angezeigt.

c. Wählen Sie Aus **Verbindung Hinzufügen** Und füllen Sie die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Eindeutiger Name für Ihre Verbindung
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL
Anwendername	Qualys Account-Anwendername
Passwort	Qualys Account-Passwort

d. Wählen Sie Aus **Verbindung Erstellen** .

e. Navigieren Sie im Setup-Assistenten zurück zur Seite weitere Verbindung hinzufügen.

f. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Seite MID-Server für neue HTTP-Verbindung konfigurieren wird angezeigt.

11. Konfigurieren Sie den MID-Server

a. Wählen Sie einen Datensatz aus, um ihn zu öffnen.

b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen MID-Server verwenden.

c. Wählen Sie das Suchsymbol im Feld MID-Server aus, und wählen Sie eines aus der Liste aus.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header HTTP(s) Connection, und wählen Sie aus **Speichern** .

e. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Seite neue Verbindungen testen wird angezeigt.

12. Testen Sie die Verbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie den Datensatz für die Verbindung aus, die Sie testen möchten.

b. Scrollen Sie zum Abschnitt zugehörige Links, und wählen Sie aus **Verbindung Testen** Link.
Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird das Statuscode-Feld angezeigt 200 Oder 201 Und eine Nachricht wird angezeigt. Wenn Ihr Verbindungstest fehlschlägt, überprüfen Sie die Felder Nachricht und Vorschlag, um fortzufahren.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit der Überschrift Service Graph Connections (Service Graph-Verbindungen), und wählen Sie aus **Speichern** .

d. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Seite geplante Aufgaben konfigurieren wird angezeigt.

13. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben.

a. Wählen Sie einen Datensatz aus, um ihn zu öffnen.

b. Füllen Sie den geplanten Datenimport aus aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Anwendung	Schreibgeschützter Anwendungsname.
Datenquelle	Datenquellendatensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen	Wie oft der Auftrag ausgeführt werden soll. Wenn Sie einen Testimport ausführen möchten, bevor Sie ihn planen, können Sie auswählen **Einmal** .
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Anwenders.
Bedingt	Bestimmte Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Verbindung verwenden	Lassen Sie diese Option für die erste Ausführung deaktiviert. Gibt eine andere Verbindung und Anmeldeinformationen für diesen Auftrag an.
Gleichzeitiger Import	Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert. Teilt Daten in mehrere Importsätze auf. Weitere Informationen finden Sie in der Feldnachricht.
Partitionsmethode	Lassen Sie „als festgelegt“ Anwenderdefinierte Größe .
Partitionsgröße	Lassen Sie „als festgelegt“ 1.000 . Importsatzgröße für vorzeitige Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert. Gibt ein Skript an, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert. Gibt ein Skript an, das nach dem Import ausgeführt werden soll.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header Geplanter Datenimport, und wählen Sie aus **Speichern** .

d. **Wahlweise:** Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie den Auftrag nicht bei Bedarf ausführen, wird der nächste Auftrag gemäß dem von Ihnen festgelegten Zeitplan ausgeführt.

e. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Homepage des Setup-Assistenten wird angezeigt.

14. Wahlweise: Mehrere Instanzen hinzufügen

a. Wählen Sie mehrere Instanzen hinzufügen, um sie zu erweitern.
Die folgenden Schritte werden angezeigt:

- Datenquellenzugriff aktualisieren
- Geplanten Datenimport aktualisieren
- Weitere Verbindung hinzufügen
- Konfigurieren Sie DEN MID-Server für die neue HTTP-Verbindung
- Neue Verbindungen testen

b. Um die Datenquelle zu aktualisieren, führen Sie die in Schritt 8 aufgeführten Schritte aus.

c. Um den geplanten Datenimport zu aktualisieren, führen Sie die Schritte in Schritt 9 aus.

d. Um eine weitere Verbindung hinzuzufügen, führen Sie die in Schritt 10 aufgeführten Schritte aus.

e. Um einen MID-Server zu konfigurieren, führen Sie die in Schritt 11 aufgeführten Schritte aus.

f. Um Verbindungen zu testen, führen Sie die in Schritt 12 aufgeführten Schritte aus.

15. Auf der Service Graph Connector für Qualys Seite für geführtes Setup wählen Sie aus **Abgeschlossen** Um die Konfiguration abzuschließen.

Service Graph Connector für Qualys – APIs

Daten aus dem Qualys Datenquellenfelder werden mit der API „Global Asset“ und der API „Asset Management and Tagging“ importiert.

Globale Asset-API

- A Qualys Lizenz für Cybersicherheits-Asset-Management (CSAM) ist erforderlich.
- Asset-Informationen enthalten Details wie Hardwarekategorie und Betriebssystemkategorie.

API für Asset-Management und -Tagging

- Eine CSAM-Lizenz ist nicht erforderlich
- Asset-Informationen enthalten keine Details zu Hardwarekategorie und BS-Kategorie.

Zugeordnete Attribute

Die folgende Tabelle vergleicht, welche Daten von den beiden APIs importiert werden. Die Abschnitte nach der Tabelle Listen Daten auf, die von der API für globale Assets importiert wurden, die von der API für Asset Management und Tagging nicht unterstützt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globale Asset-API	API für Asset-Management und -Tagging
Zugeordnete Attribute	Zugeordnete Attribute
assetId	erstellt
AssetUUID	name
hostId	DnsHostName
LastModifiedDate	fqdn
agentId	os
createdDate	manufacturer
SensorLastUpdatedDate	Nachverfolgungsmethode
assetType	netbios
address	Feld
dnsName	Netzwerk-GUID
assetName	IsDockerHost
netbiosName	geändert
Zeitzone	LastVulnScan
BiosBeschreibung	Modell
LastBoot	cloudProvider
Arbeitsspeicher insgesamt	type
cpuCount	QwebHostId
LastLoggedOnUser	KritikalSocre
DomainRole	LastSystemstart
HwUUID	Domäne
BiosSerialNumber	LastLogOnUser
BiosAssetTag	LastComplianceScan
isContainerHost	
AWS-Cloud-Details	AWS-Cloud-Details
accountId	instanceId
availabilityZone	privateDnsName
HasAgent	privateIpAddress
hostname	Instanzstatus
imageID	Überwachungaktiviert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globale Asset-API	API für Asset-Management und -Tagging
instanceId Instanzstatus PrivateDNS privateIpAddress instanceType QualysScanner kernelId Startdatum Region.Code region.name SpotInstance subnetId vpcId tags.key Tags.Wert	region accountId availabilityZone instance_type AWS-Cloud-Tag-Details • key • Wert
Ms Azure Cloud-Details vmId Status name ImagePublisher ImageVersion offer location platform ResourceGroupName size subnet subscriptionId VirtualNetwork	Ms Azure Cloud-Details ResourceGroupName vmId Status subscriptionId location image_id publisher Version offer vm_size Subnetz_ID vpc_ID Ms Azure Cloud-Tag-Details • key • Wert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globale Asset-API	API für Asset-Management und -Tagging
Netzwerkschnittstellendetails hostname AddresslpV4 AdresselpV6 macAddress Schnittstellenname DnsAddress gatewayAddress manufacturer MacVendorIntroDate netmask addresses	Netzwerkschnittstellendetails address host_name interface_name macAddress gatewayAddress Interface_ID type
Softwaredetails token1 token2 UniqueKey publisher Installationsdatum id Installationspfad LastUseDate authorization AuthorizationDetectionScore	Softwaredetails Version name
Volume-Details name Kostenlos size	Volume-Details name Kostenlos size
Öffnen Sie Portdetails port Beschreibung	Öffnen Sie Portdetails port protocol

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globale Asset-API	API für Asset-Management und -Tagging
protocol	serviceName
Erkannter Service	service_id
Zuerst gefunden	
lastUpdated	
Prozessordetails	Prozessordetails
Beschreibung	name
speed	speed
NumCPUs	
NovonSocket	
ThreadsPerCore	
CoresPerSocket	
MultithreadingStatus	
Tag-Details	Asset-Tag-Details
TagID	id
TagName	name
ForegroundColor	
backgroundColor	
businessImpact	
KritikalityScore	
Agentendetails	Agentendetails
Version	agentVersion
Konfigurationsprofil	AgentLetzteCheckIn
Aktivierungen	status
ConnectedFrom	platform
LastActivity	ConnectedFrom
LastCheckedIn	agentId
LastInventory	AgentConfigurationName
UdcManifestZugewiesen	ChirpStatus
errorStatus	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Details zur globalen Asset-API

In den folgenden Abschnitten werden Daten aufgelistet, die von der API für globale Assets importiert wurden, die von der API für Asset Management und Tagging nicht unterstützt werden.

Details zum globalen Asset-API-Betriebssystem

- fullName
- Version
- publisher
- osName
- Kategorie
- category1
- category2
- productName
- Edition
- Marktversion
- Aktualisieren
- architecture
- ProductUrl
- Produktfamilie
- Installationsdatum
- Release

Lebenszyklus des globalen Asset-API-Betriebssystems

BS-Lebenszyklusdetails

- GaDate
- EolDate
- EosDate
- stage
- LebenszyklusConfidence
- EolSupportStage
- EosSupportStage

BS-Taxonomie der globalen Asset-API

BS-Taxonomiedetails

- id
- name
- category1
- category2

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hardware der globalen Asset-API

Hardwaredetails

- fullName
- Kategorie
- category1
- category2
- manufacturer
- productName
- Modell
- ProductUrl
- Produktfamilie

Hardware-Lebenszyklus der globalen Asset-API

Details zum Hardware-Lebenszyklus

- IntroDate
- GaDate
- EosDate
- Veraltetes Datum
- stage
- LebenszyklusConfidence

Taxonomie der globalen Asset-API

Details zur Hardware-Taxonomie

- id
- name
- category1
- category2

Globaler Asset-API-Sensor

Sensordetails

- AktivatedForModules
- Ausstehende ActivationForModules
- LastVMScan
- LastComplianceScan
- LastFullScan
- LastVmScanDateScanner
- LastVmScanDateAgent
- LastPcScanDateScanner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- LastPcScanDateAgent
- FirstEasmScanDate
- LastEasmScanDate

Globaler Asset-API-Service

Servicedetails

- name
- status
- Beschreibung

Letzter Standort der globalen Asset-API

Letzte Standortdetails

- city
- Status
- country
- name
- Kontinent
- Post

Relevanz der globalen Asset-API

Relevanzdetails

- Punktzahl
- isDefault
- lastUpdated

Globaler Asset-API-Prozessor

Prozessordetails

- Beschreibung
- speed
- NumCPUs
- NovonSocket
- ThreadsPerCore
- CoresPerSocket
- MultithreadingStatus

Geschäftsinformationen der globalen Asset-API

Geschäftsinformationsdetails

- BusinessAppListData
- riskScore

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- PassivSensor
- Domäne
- subdomain
- Fehlende Software
- whois
- organizationName
- isp
- asn
- EasmTags
- HostingKategorie1
- Anwenderdefinierte Attribute

CMDB-Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Qualys

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten abruft. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken. Die Service Graph Connector für Qualys Identifiziert und klassifiziert Informationen zu verschiedenen Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs).

SGC Qualys Asset-Cloud-Tag

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys Asset Cloud-Tag“ [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Cloud_Tag] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Qualys-Asset	qualys_Asset
Wert	Wert
Konfigurationselement	configuration_item

SGC Qualys Asset-Softwaredetails [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Software_Details]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys Asset-Softwaredetails“ [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Software_Details] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	token1
Qualys-Asset	qualys_Asset
Konfigurationselement	configuration_item
Eindeutiger Schlüssel	Unique_key
ID	id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationspfad	Install_path
Datum Der Letzten Verwendung	Last_use_date
Version	token2

Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_Compute_template] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Image [cmdb_ci_os_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Angebot	offer
Version	Version

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Discovery-Quelle	discovery_source
Name	Name
Version	Version
Hersteller	manufacturer

SGC Qualys Asset-Netzwerkschnittstellendetails [sn_sec_sgc_qualys_Asset_nic_Details]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys Asset Network Interface Details“ [sn_sec_sgc_qualys_Asset_nic_Details] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	configuration_item
IPv4	ip_v4
Adressen	addresses
Schnittstellen-Id	Interface_ID
IPv6	ip_v6
Einführungsdatum für MAC-Lieferanten	mac_Vendor_Intro_date
Qualys-Asset	qualys_Asset
Typ	type

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_Server] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Hersteller	manufacturer
Name	name
Asset-Tag	asset_tag
Klasse	sys_class_name
CPU-Anzahl	cpu_count
DNS-Domäne	dns_domain
Zuerst erkannt	first_discovered
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Installationsstatus	install_status
Betriebssystem	os
Betriebsstatus	operational_status
OS-Adressbreite (Bit)	os_address_width
BS-Service Pack	os_service_pack
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram

Details zum offenen Port des SGC Qualys-Assets [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Open_Port_Details]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Details zum offenen SGC Qualys-Asset“ [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Open_Port_Details] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Port	port
Protokoll	protocol
Beschreibung	Beschreibung
Erkannter Service	Detected_Service
Zuerst gefunden	first_found
Letztes Update	last_updated
Qualys-Asset	qualys_Asset
Service-ID	service_id

SGC Qualys-Asset-Details [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Details]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys-Asset-Details“ [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Details] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Asset-Name	asset_name
Aktivierte Module	Activated_modules
Adresse	address
Agent-Konfigurationsprofil	Agent_Configuration_Profile
Service Desk-Mitarbeiter Mit Verbunden	Agent_Connected_from
Fehlerstatus Des Service Desk-Mitarbeiters	Agent_error_Status
Agent-ID	agent_id
Letzte Aktivität Des Service Desk-Mitarbeiters	Agent_Last_activity
Service Desk-Mitarbeiter Zuletzt Eingecheckt	Agent_Last_Check_in
Letzter Bestand Des Service Desk-Mitarbeiters	Agent_Last_Inventory
Agent-Plattform	platform
Agentstatus	status
Agent-UDC-Manifest zugewiesen	Agent_udc_Manifest_zugewiesen
Version des Service Desk-Mitarbeiters	agent_version
ASN	asn
Asset-ID	asset_id
Asset-Typ	asset_type
Asset-UUID	Asset_UUID
Zugewiesener Standort	Assigned_location
AWS-Hostname	aws_Host_Name
AWS-Kernel-ID	aws_Kernel_ID

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
AWS-Startdatum	aws_Launch_date
AWS-Regionsname	aws_Region_Name
Azure-Image-Herausgeber	azure_image_Publisher
Azure-Plattform	azure_Platform
Azure-Subnetz	azure_Subnet
Azure Virtual Network	azure_Virtual_Network
Bios-Beschreibung	bios_description
Bios-Seriennummer	bios_Serial_number
Geschäfts-AppListData	Business_applist_Data
Geschäftsinformationen	Business_Information
Chirp-Status	CHIRP_Status
Stadt	Lastlocation_City
Kontinent	Lastlocation_Continent
Land	Lastlocation_Country
Anwenderdefinierte Attribute	Custom_attributes
Domäne	Domäne
Domänenrolle	Domain_role
ESAM-Tags	Easm_Tags
Datum des ersten EASM-Scans	First_easm_Scan_date
Hardwarekategorie	Hardware_category
Hardwarekategorie1	Hardware_category1
Hardwarekategorie2	Hardware_category2
Hardware-Vollname	Hardware_Fullname
Hardware-Lebenszyklus-Konfidenz	Hardware_Lifecycle_Lifecycleconfidence
Hardware-Lebenszyklus-EOSDate	Hardware_Lifecycle_eosdate
Hardware-Lebenszyklus-GaDate	Hardware_Lifecycle_Gadate
IntroDate des Hardware-Lebenszyklus	Hardware_Lifecycle_introdate
Hardware-Lebenszyklus – Veraltet Datum	Hardware_Lifecycle_Obsoletedate
Hardware-Lebenszyklusphase	Hardware_Lifecycle_stage
Hardware-Modell	hardware_model
Hardware-Produktfamilie	Hardware_Product_family
Name Des Hardwareprodukts	Hardware_Product_Name
Hardwareprodukt-URL	Hardware_Product_url
Hardware-Texonomiekategorie1	Hardware_Taxonomie_Kategorie1
Hardware-Texonomiekategorie2	Hardware_Taxonomie_Kategorie2

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Hardware-Texonomie-ID	Hardware_Taxonomie_ID
Name Der Hardware-Texonomie	Hardware_Taxonomie_Name
Hat Service Desk-Mitarbeiter	aws_has_Agent
Host-ID	host_id
Hosting-Kategorie1	Hosting_category1
HW-UUID	hw_UUID
Ist Container-Host	Ist_Container_Host
IsDefault	Relevality_isdefault
ISP	isp
Letzter Start	Last_Boot
Letzter Compliance-Scan	Last_Compliance_Scan
Datum des letzten EASM-Scans	Last_easm_Scan_date
Letzter Vollständiger Scan	Last_Full_Scan
Nachname Des Standorts	Lastlocation_Name
Zuletzt Angemeldeter Anwender	Last_log_on_user
Datum der letzten Änderung	last_modified_date
Datum des letzten PC-Scans – Agent	Last_pc_Scan_date_Agent
Scanner mit Datum des letzten PC-Scans	Last_pc_Scan_date_Scanner
Letztes Update	Relevality_lastupdated
Letzter VM-Scan	Last_vm_Scan
Datum des letzten VM-Scans – Agent	Last_vm_Scan_date_Agent
Datumsscanner des letzten VM-Scans	Last_vm_Scan_date_Scanner
Fehlende Software	Missing_Software
NetBIOS-Name	netbios_Name
Netzwerk-Guid	Network_GUID
Name der Organisation	organization_name
BS-Kategorie	os_category
BS-Kategorie1	os_category1
BS-Kategorie2	os_category2
BS-Edition	os_Edition
BS-Lebenszykluskonfidenz	os_Lifecycle_Confidence
BS-Lebenszyklus-EOL-Datum	os_Lifecycle_eol_date
BS-Lebenszyklus-EOLSupport-Phase	os_Lifecycle_eol_Supportstage
BS-Lebenszyklus-EOS-Datum	os_Lifecycle_eos_date
BS-Lebenszyklus-EOSSupport-Phase	os_Lifecycle_eos_Supportstage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
BS-Lebenszyklus-GA-Datum	os_Lifecycle_GA_date
BS-Lebenszyklusphase	os_Lifecycle_stage
BS-Marktversion	os_Market_Version
BS-Name	os_name
BS-Produktfamilie	os_Product_family
BS-Produktname	os_Product_Name
BS-Produkt-URL	os_Product_url
BS-Release	os_Release
BS-Taxonomiekategorie1	os_Taxonomie_Kategorie1
BS-Taxonomiekategorie2	os_Taxonomie_Kategorie2
BS-Taxonomie-ID	os_Taxonomie_ID
Name der BS-Taxonomie	os_Taxonomie_Name
Passiver Sensor	Passiv_Sensor
Post	Lastlocation_postal
Anbieter	Anbieter
Qualys-Scanner	qualys_Scanner
Risikopunktzahl	risk_score
Punktzahl	Relevality_Score
Datum Der Letzten Aktualisierung Des Sensors	Sensor_Last_updated_date
Spot-Instanz	Spot_instance
Status	Lastlocation_State
Subdomäne	subdomain
Zeitzone	time_zone
Nachverfolgungsmethode	Tracking_method
WHOIS	whois

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
IP-Adresse	ip_address
Monitor	überwachen
Status	Status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
ID der VM-Instanz	vm_inst_id

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Service-Account“ [cmdb_ci_Cloud_Service_Account] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Konto-ID	account_id
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Datencenter-Typ	datacenter_type

Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle“ [cmdb_ci_nic] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Öffentliche IP	public_ip
DNS-Domäne	dns_domain
Hostname	host_name
IP-Standard-Gateway	ip_default_Gateway
Netzmaske	netmask
Hersteller	manufacturer

Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ [cmdb_ci_Availability_Zone] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id

SGC Qualys-Asset-Tag [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Tag]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys-Asset-Tag“ [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Tag] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Tag-Id	Tag_ID
Tag-Name	Tag_Name
Hintergrundfarbe	background_color
Geschäftsauswirkung	Business_Impact
Kritikalitätspunktzahl	Relevality_Score
Vordergrundfarbe	Foreground_color
Qualys-Asset	qualys_Asset

SGC Qualys Asset Processor-Details [sn_sec_sgc_qualys_Asset_processor_Details]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Qualys Asset Processor Details“ [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Processor_Details] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Beschreibung	Processor_description
Kerne Pro Sockel	Processor_coresperSocket
Multi-Threading-Status	Processor_MultithreadingStatus
Anzahl Der Sockets	Processor_noofSocket
Anzahl an CPUs	Processor_numcpus
Qualys-Asset	qualys_Asset
Geschwindigkeit	processor_speed

Dateisystem [cmdb_ci_file_system]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Dateisystem“ [cmdb_ci_file_System] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Freier Speicherplatz in Byte	free_space_bytes
Größe in Byte	size_bytes

Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Dateisystem“ [cmdb_ci_file_System] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Installiert auf	installed_on
Name	name
Installationsdatum	install_date

Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Azure-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_Azure_Datacenter] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region

AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „AWS-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_aws_Datacenter] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Region	region

Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Subnetz“ [cmdb_ci_Cloud_Subnet] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Herausgeber	publisher
Version	Version
Discovery-Quelle	discovery_source

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsdatum	install_date

Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_Network] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id

SGC Qualys Asset-Servicedetails [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Service_Details]

SGC Qualys Asset Service-Details [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Service_Details].

Name	name
Beschreibung	Beschreibung
Qualys-Asset	qualys_Asset
Status	status

Vom Cloud-Netzwerk erstellte Beziehungen [cmdb_ci_Network]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]

Von VM-Instanz erstellte Beziehungen [cmdb_ci_vm_instance]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Image [cmdb_ci_os_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualisiert von::Virtualisiert	Server [cmdb_ci_server]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vom Server erstellte Beziehungen [cmdb_ci_Server]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys Asset-Netzwerkschnittstellendetails [sn_sec_sgc_qualys_Asset_nic_Details]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys Asset-Servicedetails [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Service_Details]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys Asset-Softwaredetails [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Software_Details]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	Details zum offenen Port des SGC Qualys-Assets [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Open_Port_Details]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys Asset Processor-Details [sn_sec_sgc_qualys_Asset_processor_Details]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys-Asset-Tag [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Tag]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys-Asset-Cloud-Tag [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Cloud_Tag]
Server [cmdb_ci_server]	Referenz	SGC Qualys-Asset-Details [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Details]
Server [cmdb_ci_server]	Enthält::Enthalten in	Dateisystem [cmdb_ci_file_system]

Vom Azure-Rechenzentrum erstellte Beziehungen [cmdb_ci_Azure_Datacenter]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die nach Hardwaretyp erstellt wurden [cmdb_ci_Compute_template]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Von Image erstellte Beziehungen [cmdb_ci_os_template]

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Von Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic] erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Referenztyp-Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
SGC Qualys Asset-Softwaredetails [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Software_Details]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]
SGC Qualys Asset-Netzwerkschnittstellendetails [sn_sec_sgc_qualys_Asset_nic_Details]	Referenz	Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]
SGC Qualys-Asset-Cloud-Tag [sn_sec_sgc_qualys_Asset_Cloud_Tag]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph Connector für Rapid7

Die Service Graph Connector für Rapid7 Ruft Asset-Bestandsdaten (Hardware und Software) aus dem ab Rapid7 -Datenbank in Configuration Management Database (CMDB) Anwendung in Ihrem ServiceNow AI Platform® Instanz.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Version 4,0 von Rapid7 InsightVM Anwendung.
- Utah, Vancouver und Washington ServiceNow® Familien-Releases.

Anwendungsfälle

- Ergänzen Sie die Daten aus dem Rapid7 InsightVM Discovery-Produkt.
- Importieren Sie Hardwaredaten und Details zu Ihren Assets aus dem Rapid7 InsightVM Integrieren Sie sie, und speichern Sie sie in entsprechenden Konfigurationselementklassen (Configuration Item, CI) in Ihrer CMDB.

CMDB Integrations-Dashboard

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung Rapid7 Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Geführtes Setup

Verwenden Sie die Funktion „geführtes Setup“ für Service Graph Connector für Rapid7 Damit Sie Ihre Integration in einer organisierten Reihenfolge von Aufgaben konfigurieren können.

Hinweis: Das API-Token erfordert die Rolle „InsightIDR-Betrachter“.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften Service Graph Connector für Rapid7

Nachdem Sie die Ihnen bereitgestellten Anweisungen zum Herunterladen und Aktivieren von befolgt haben Service Graph Connector für Rapid7 Anwendung, siehe Laden Sie eine Anwendung aus dem herunter ServiceNow Store Zum ersten Mal Und Installieren Sie ein Security Operations Integration . Es gibt einige Schritte, die Sie ausführen müssen, bevor Sie diese Integration konfigurieren.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften Service Graph Connector für Rapid7

Konfigurieren Sie Ihre Verbindungen, richten Sie geplante Importe ein, überprüfen Sie erfolgreiche Verbindungen, und fügen Sie optional mehrere Instanzen im geführten Setup hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die CMDB Store-App für CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .
- Das Plugin „Datastream-Aktion“ (com.Glide.Hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Observability Commons für CMDB(sn_observability), das nur für die Ereigniserfassung erforderlich ist. Diese App muss vor der Installation des Connectors installiert werden, damit Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB Auf der ServiceNow Store.

Erforderliche Rollen:

- administrator für Aufgaben im geführten Setup
- InsightIDR-Viewer-Rolle für das API-Token

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Rapid7** > **Setup** Im Navigationsbereich Ihrer Instanz.
2. Wählen Sie auf der Startseite „Willkommen beim geführten Setup“ die Option aus **Fahren Sie Fort** .
3. Wählen Sie auf der angezeigten Experience-Seite die Option aus **Beste Experience** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
   Im Service Graph Connector für Rapid7 Seite werden drei Aufgaben angezeigt:
   - Verbindung konfigurieren
   - Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu
   - Richten Sie geplante Importe ein
4. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie die Verbindung** Um es zu erweitern.
   Es gibt drei Schritte:
   - Konfigurieren Rapid7 Anmeldeinformationen für Authentifizierung
   - Konfigurieren Rapid7 HTTP-Verbindung
   - Testverbindung
5. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen für die Rapid7-Authentifizierung** Und füllen Sie die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie beispielsweise einen Namen für die Anmeldeinformationen ein **SGRapid7.Anmeldeinformationen** .

b. Verifizieren Sie **Aktiv** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

c. Geben Sie im Feld API-Schlüssel Ihren ein Rapid7 InsightVM API-Schlüssel.

d. Belassen Sie die anderen Feldwerte in ihren aktuellen Einstellungen.

e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit dem Titel API-Schlüssel-Anmeldeinformationen, und wählen Sie aus **Speichern** .

f. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Konfigurieren Rapid7 Die Seite „HTTP-Verbindung“ wird angezeigt.

6. Konfigurieren Rapid7 HTTP-Verbindung.

a. Füllen Sie die Felder aus,

Feld	Wert
Name	Verbindungsname, `SGRapid7` , Zum Beispiel.
Aktiv	Ausgewählt.
Anmeldeinformation	Anmeldeinformationen, die für die Verbindung verwendet werden sollen. Wählen Sie einen aus der Liste aus.
Verbindungsalias	Wählen Sie einen aus der Liste aus. **sn_sec_sgc_rapid7.SGRapid7** , Zum Beispiel
URL-Builder	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen . Füllen Sie die neuen Felder aus.
Verbindungs-URL	URL, die „https“ enthält, z. B. https://us.api.insight.rapid7.com
Host	Rapid7 Domänenteil der URL ohne „https“. Ein Beispiel könnte sein `us.api.insight.rapid7.com` .
Protokoll	`https`

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header HTTP(s) Connection, und wählen Sie aus **Speichern** .

c. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Seite Testverbindung wird angezeigt.

7. Testen Sie die Verbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Link unter zugehörige Links.
Wenn die Verbindung erfolgreich ist, 200 Wird im Feld Statuscode angezeigt, und eine Nachricht wird angezeigt. Wenn Ihr Verbindungstest fehlschlägt, überprüfen Sie die Felder Nachricht und Vorschlag, um fortzufahren.

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit der Bezeichnung Service Graph Connections (Service Graph-Verbindungen), und wählen Sie aus **Speichern** .

c. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Schritte für mehrere Instanzen hinzufügen werden angezeigt. Dieser Schritt ist optional, und Sie möchten möglicherweise warten, nachdem Sie bestätigt haben, dass Sie Daten importieren können, bevor Sie mehrere Instanzen einrichten.

8. Um die geplante Aufgabe zu konfigurieren, navigieren Sie zurück zur Seite geführtes Setup, und wählen Sie aus **Richten Sie geplante Importaufträge ein** .

a. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu ändern, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.
Sie müssen das Kontrollkästchen aktiv aktivieren, um die geplante Aufgabe zu aktivieren.

b. Wählen Sie einen Datensatz aus.

c. Füllen Sie die Felder aus.

Feld	Wert
Name	Eindeutiger Name für geplante Aufgabe.
Anwendung	Schreibgeschützt: Service Graph Connector für Rapid7.
Datenquelle	Datenquelle verwendet.
Ausführen	Wie oft der Auftrag ausgeführt werden soll. Wenn Sie einen Testimport ausführen möchten, bevor Sie ihn planen, können Sie auswählen **Einmal** .
Ausführen als	Führen Sie die geplante Aufgabe mit den Anmeldeinformationen eines anderen angegebenen Anwenders aus.
Zeit	Wann der Auftrag ausgeführt werden soll.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Auftrag zu aktivieren.
Bedingt	Bestimmte Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.
Verbindung verwenden	Lassen Sie dieses Kontrollkästchen für die erste Ausführung deaktiviert. Gibt eine andere Verbindung und Anmeldeinformationen für diesen Auftrag an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Gleichzeitiger Import	Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert. Teilt Daten in mehrere Importsätze auf. Weitere Informationen finden Sie in der Feldnachricht.
Partitionsmethode	Belassen als Anwenderdefinierte Größe .
Partitionsgröße in Byte	15.000. Belassen Sie diesen Wert für die Importsatzgröße für die frühzeitige Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert. Gibt ein Skript an, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert. Gibt ein Skript an, das nach dem Import ausgeführt werden soll.

d. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Jetzt ausführen** Um den Auftrag auszuführen.
Wenn Sie den Auftrag nicht bei Bedarf ausführen, wird der nächste Auftrag gemäß dem von Ihnen festgelegten Zeitplan ausgeführt.

e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit dem Titel geplante Datenimporte, und wählen Sie aus **Speichern** .

f. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .

9. **Wahlweise:** Kehren Sie zum geführten Setup zurück, und fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.
Wenn angegeben, führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu ändern, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.
10. Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie Datenquellen** .

a. Wählen Sie auf der Seite „Datenquellenzugriff aktualisieren“ die Option aus **Datenquelle** .

b. Wählen Sie auf der angezeigten Seite die aus **Anwendungszugriff** Registerkarte.

c. Überprüfen Sie die Zugriffseinstellungen, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit der Überschrift Tabelle, und wählen Sie aus **Speichern** .

e. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .

f. Wählen Sie Zeitplan **Aktualisieren Sie Den Zeitplandatenimport** .

g. Wählen Sie aus **Anwendungszugriff** Registerkarte zum Anzeigen der Berechtigungseinstellungen.

h. Wenn Sie mit den Einstellungen zufrieden sind, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit dem Titel Tabellen, und wählen Sie aus **Speichern** .

i. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

j. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu ändern, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

k. Wählen Sie auf der Seite weitere Verbindung hinzufügen die aus **Klicken Sie hier** Link.
Die Flow Designer Die Verbindungsseite wird angezeigt, und Sie können eine neue Verbindung erstellen.

l. Wählen Sie auf dieser Seite aus **Verbindung Hinzufügen** .

m. Füllen Sie die Felder mit Ihren Verbindungsinformationen aus.

Feld	Beschreibung
Rapid7 Verbindungsname	Eindeutiger Name für Ihre Verbindung.
Rapid7 Verbindungs-URL	Verbindungs-URL.
API-Schlüssel	Rapid7 API-Schlüssel.

n. Wählen Sie Aus **Verbindung Erstellen** .
Ihre Verbindungen werden im angezeigt Rapid7 Seite.

o. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Seite neue Verbindungen testen wird angezeigt. Suchen Sie Ihre neue Verbindung, und beachten Sie, dass der Status „ Ausstehend „.

p. Scrollen Sie, und wählen Sie aus **Verbindung Testen** Link.
Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird im Feld Statuscode 200 und eine Meldung angezeigt. Wenn Ihr Verbindungstest fehlschlägt, überprüfen Sie die Felder Nachricht und Vorschlag, um fortzufahren.

q. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit der Bezeichnung Service Graph Connections (Service Graph-Verbindungen), und wählen Sie aus **Speichern** .

r. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Seite geplante Aufgaben konfigurieren wird angezeigt.

s. Wiederholen Sie die zuvor in Schritt 8 aufgeführten Schritte.

t. Auf der Service Graph Connector für Rapid7 Seite für geführtes Setup wählen Sie aus **Abgeschlossen**
Um die Konfiguration abzuschließen.

CMDB-Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Rapid7

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten abruft. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_Hardware] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Korrelations-ID	correlation_id
MAC-Adresse	mac_address
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
IP-Adresse	ip_address
Im Besitz von Konfigurationselement	owned_by_cmdb_ci

SGC Rapid7-Asset [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_Asset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SGC Rapid7 Asset“ [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_Asset] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Bewertet für Richtlinien	Bewertete_für_Richtlinien
Auf Schwachstellen bewertet	Bewertete_für_Schwachstellen
Konfigurationselement	configuration_item
Bewertungen der Anmeldeinformationen	Credential_Assessments
Kritische Schwachstellen	Critical_Vulnerabilities
Exploits	Exploits
Zuletzt auf Schwachstellen bewertet	Last_assessment_for_Vulnerabilities
Ende des letzten Scans	Last_Scan_end
Letzter Scan-Start	Last_Scan_Start
Malware-Kits	malware_kits
Moderate Schwachstellen	Moderate_schwachstellen
Neu	neu
BS-Architektur	os_architecture
BS-Beschreibung	os_description
BS-Familie	os_family
BS-Name	os_name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
BS-Systemname	os_System_Name
BS-Typ	os_type
BS-Lieferant	os_vendor
BS-Version	os_version
Behoben	Behoben
Risikopunktzahl	risk_score
Gleich	Gleich
Schwerwiegende Schwachstellen	Schwerwiegend_schwachstellen
Tags	tags
Gesamtzahl der Schwachstellen	Total_Vulnerabilities
Typ	type
Eindeutige Bezeichner	Unique_Identifier
Konfigurationselement	configuration_item

Beziehungen, die für Hardware erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Referenz	SGC Rapid7-Asset [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_Asset]

Beziehungen, die für IP-Adresse erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Von SGC Rapid7 Asset erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
SGC Rapid7-Asset [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_Asset]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Service Graph Connector für SentinelOne

Die Service Graph Connector für SentinelOne Ruft Asset-Bestandsdaten (Hardware und Software) aus der SentinelOne- Datenbank in ab Configuration Management Database (CMDB) Anwendung in Ihrem ServiceNow AI Platform® Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Unterstützte SentinelOne-API-Versionen: Service Desk-Mitarbeiter abrufen – V2.1
- Unterstützt ServiceNow AI Platform® Versionen:
  - Xanadu
  - Washington
  - Vancouver

Anwendungsfälle

- Importieren Sie SentinelOne-Agent-Informationen, und speichern Sie sie in den entsprechenden Konfigurationselementklassen (Configuration Item, CI) in CMDB.
- Konfigurieren Sie mehrere Instanzen von SentinelOne im Service Graph Connector.

Geführtes Setup

Verwenden Sie die Funktion „geführtes Setup“, um Ihre Integration in einer organisierten Reihenfolge von Aufgaben zu konfigurieren.

CMDB Integrations-Dashboard

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Weitere Informationen zur Überwachung von SentinelOne-Integrationen in finden Sie CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften Service Graph Connector für SentinelOne

Das geführte Setup für Service Graph Connector für SentinelOne Bietet eine organisierte Reihenfolge von Aufgaben zum Konfigurieren der Integration auf Ihrem ServiceNow AI Platform Instanz.

Vorbereitungen
Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Store-App „Integration Commons for CMDB“, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App Store-App „CMDB-CI-Klassenmodelle“ wird automatisch installiert.
- Discovery Core-Plugin (com.snc.Discovery.Core), das automatisch von Discovery installiert wird.
- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen erhalten Sie unter Discovery anfordern.
- Geführtes Setup (com.sn.ads.setup).
- Datenstrom (com.Glide.Hub.action_type.datastream).
- ITOM-Muster.

Erforderliche Rollen:

- SentinelOne-Rolle: Betrachter
- ServiceNow AI Platform® Rolle: Administrator

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für SentinelOne Stellt eine organisierte Reihenfolge von Aufgaben bereit, um die Integration in Ihrer Instanz zu konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Service Graph Connectors** > **SentinelOne** > **Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Homepage die Option aus **Fahren Sie Fort** .
3. Wählen Sie auf der Seite Experience die aus **Beste Experience** Von IT.
4. Auf der Service Graph Connector für SentinelOne Seite Wählen Sie auf der Seite Verbindung konfigurieren die aus **Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die SentinelOne-Authentifizierung** Aufgabe und führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Geben Sie im Feld API-Schlüssel Ihren SentinelOne API-Schlüssel ein, und aktualisieren Sie den Anmeldeinformationsdatensatz.
   b. Wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Kontrollkästchen und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .
5. In **Konfigurieren Sie die SentinelOne-HTTP-Verbindung** Aufgabe Führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Fügen Sie die SentinelOne-Basis-URL (Uniform Resource Locator) hinzu.
   b. Wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Kontrollkästchen und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .
6. In **Verbindung Testen** Aufgabe Führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Link.

      Das Feld Statuscode wird angezeigt 200 Wenn die Verbindung erfolgreich ist.

   b. Wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Kontrollkästchen und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wahlweise:** Um eine weitere Verbindung zu erstellen, wählen Sie aus **Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff** Abschnitt und führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Erteilen Sie die Berechtigung zum Erstellen und Aktualisieren der Datenquelle.
   b. Wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Kontrollkästchen und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .
   c. Erteilen Sie die Berechtigung zum Erstellen und Aktualisieren der geplanten Importsätze.
   d. Wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Kontrollkästchen und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .
   e. Leeren Sie den Cache mit dem zuvor erwähnten Code-Fragment mithilfe von Skripts-background.
   f. Wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Kontrollkästchen und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .
   g. Fügen Sie eine neue Verbindung hinzu, indem Sie auf den Link klicken.
   h. Nachdem Sie eine neue Verbindung hinzugefügt haben, wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Kontrollkästchen und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .
   i. Wählen Sie den neuen Verbindungsdatensatz aus, und wählen Sie aus **Link zur Testverbindung** .

      Das Feld Statuscode wird angezeigt 200 Wenn die Verbindung erfolgreich ist.

   j. Wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Kontrollkästchen und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .
8. Füllen Sie die Felder im Formular „Geplanter Datenimport“ aus:

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellendatensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Anwenders.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet die Daten dann gleichzeitig und wandelt sie um.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Importsatzgröße für vorzeitige Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zum Festlegen eines Skripts, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Option zum Festlegen eines Skripts, das nach dem Import ausgeführt werden soll.
Anwendung	Anwendung, die diese geplante Aufgabe enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ausführen	Häufigkeit der Ausführung des Imports.
Bedingt	Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.

9. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.
10. Wählen Sie in der Hilfe-Taskleiste aus **Als abgeschlossen markieren** .

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für SentinelOne

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten abruft. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „AWS-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_aws_Datacenter] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Region	region
Name	name

Beziehungen für AWS-Rechenzentrum

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Gehostet Auf: Hosts	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Azure-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_Azure_Datacenter] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	region
Name	Name
Region	region

Beziehungen für Azure Data Center

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Gehostet Auf: Hosts	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ [cmdb_ci_Availability_Zone] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Beziehungen für Verfügbarkeitszone

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Objekt-ID	object_id
Region	region

GCP-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_Datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „GCP-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_google_Datacenter] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Objekt-ID	object_id
Konto-ID	account_id
Datencenter-Typ	datacenter_type

Beziehungen für GCP-Rechenzentrum

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
GCP-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_Datacenter]	Gehostet Auf: Hosts	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Service-Account“ [cmdb_ci_Cloud_Service_Account] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Objekt-ID	Object_ID
Konto-ID	Account_ID
Datencenter-Typ	datacenter_type

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen für Cloud-Service-Account

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet Auf: Hosts	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Cloud-Subnetze [cmdb_ci_cloud_subnet]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Subnetze“ [cmdb_ci_Cloud_Subnet] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Name	name

Beziehungen für Cloud-Subnetze

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetze [cmdb_ci_cloud_subnet]

Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_Compute_template] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Objekt-ID	object_id

Beziehungen für Hardwaretyp

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Berechnungsvorlage [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet Auf: Hosts	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Berechnungsvorlage [cmdb_ci_compute_template]

Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_Network] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Atribute-Name
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Atribute-Name
Name	name

Beziehungen für Cloud-Netzwerk

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Name	name
ID der VM-Instanz	vm_inst_id

Beziehungen für VM-Instanz

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet Auf: Hosts	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualisiert von::Virtualisiert	Server [cmdb_ci_server]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet Auf: Hosts	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert
Tag	Tag

Image [cmdb_ci_os_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Name	name

Beziehungen für Image

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_Server] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Attributbezeichnung	**Attributname**
Name	name
Seriennummer	serial_number
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Anzahl	cpu_count
RAM (MB)	ram
OS-Adressbreite (Bit)	os_address_width
Betriebssystem	os
Anzahl der CPU-Kerne	cpu_core_count
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
CPU-Name	CPU-Name
Zuerst erkannt	first_discovered
Modell-ID	model_id
Modellnummer	model_number
Name	name

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_Computer] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Seriennummer	serial_number

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Anzahl	cpu_count
RAM (MB)	ram
OS-Adressbreite (Bit)	os_address_width
Betriebssystem	os
Anzahl der CPU-Kerne	cpu_core_count
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
CPU-Name	CPU-Name
Zuerst erkannt	first_discovered
Modell-ID	model_id
Modellnummer	model_number
Name	name

SentinelOne-Asset-Tags [sn_sec_sgc_sntlone_Asset_Tags]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SentinelOne-Asset-Tags“ [sn_sec_sgc_sntlone_Asset_Tags] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
ID	Tags_ID
Schlüssel	Tags_key
Wert	Tags_Wert
Zugewiesen um	Tags_Assignedat
Zugewiesen von	Tags_assignedby
Zugewiesen von ID	Assigned_by_ID

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Name	name
Nic	nic
IP-Version	ip_version

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen für IP-Adresse

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Besitzt:im Besitz von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	name
Ip-Standard-Gateway	ip_default_Gateway
Discovery-Quelle	discovery_source

Beziehungen für Netzwerkadapter

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Besitzt:im Besitz von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Zusätzliche SentinelOne-Attribute [sn_sec_sgc_sntlone_additonal_attributes]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „zusätzliche SentinelOne-Attribute“ [sn_sec_sgc_sntlone_additonal_attributes] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name der Netzwerkschnittstellen	Networkinterface_Name
NetworkInterfaces GatewayMacAddress	Networkinterface_gatewaymacaddress
UUID	uuid
Konfigurationselement	configuration_item
Netzwerkquarantäne Aktiviert	Network_Quarantine_enabled
Datum Des Letzten Erfolgreichen Scans	Last_successful_Scan_date
License_Key	license_key
Zuerst erkannt	first_discovered
Standort Aktiviert	Location_enabled
Ad ComputerDistinguishedName	Ad_computerunterscheidungName
Version des Service Desk-Mitarbeiters	agent_version
Scan-Status	Scan_Status
Scan Gestartet Um	Scan_Started_at

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
IP Address Subnet (IP-Adressen-Subnetz)	ip_address_Subnet
Minderungsmodus Verdächtig	Mitigation_MODE_suspcious
Letzter Scan Abgeschlossen Um	Last_Scan_finished_at
Firewall aktiviert	Firewall_enabled
Konsolenmigrationsstatus	Console_Migration_Status
Gruppen-ID	group_id
Betriebsstatus „Ablauf“	Operational_State_expiration
Letzte IP an Management	Last_ip_to_mgmt
Neustart Der Bedrohung Erforderlich	Threat_reboot_required
Rechnertyp	machine_type
Deinstallation Steht Aus Ranger-Status	Is_pending_Deinstallation ranger_Status
Ad LastUserDistinguishedName	Ad_lastuserunterscheidungName
Service Desk-Mitarbeiter Auf Dem Neuesten Stand	Agent_up_to_date
Ranger-Version	ranger_Version
Zeit Des Letzten Starts	Last_Boot_time
Verschlüsselungsstatus Des Datenträgers	Disk_Encryption_Status
Minderungsmodus	Mitigation_Mode
Letzter Vollständiger Scan	Last_Full_Scan
Agent Deinstalliert	Agent_deinstalliert
Erweiterungs-Id	Extenal_ID
Aktualisiert am	updated_at
Letzter Scan Abgebrochen Um	Last_Scan_aborted_at
Netzwerkstatus	Network_Status
Warnungssymbol Anzeigen	Show_Alert_icon
Abonniert Am	Subscribed_on
Account-ID	account_id
Kürzlich Aktiv	Kürzlich_aktiv
Aktive Bedrohungen	Active_Threats
Remote-Shell Zulassen	Allow_Remote_Shell
Sitename	site_name
Zeit Des Ersten Vollmodus	First_Full_Mode_time
Infiziert	Infiziert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
App-Schwachstellenstatus	App_Vulnerability_Status
Site-ID	site_id
Agent-Installationstaller-Typ	Agent_Installer_type
Account-Name	Acount_Name
Name der Netzwerkschnittstellen	Networkinterface_Name
NetworkInterfaces GatewayMacAddress	Networkinterface_gatewaymacaddress
Netzwerkschnittstellen-ID	Networkinterface_ID
User_actions_needed	User_actions_needed
aws_Security_Group	aws_Security_Group
ProxyState_Console	ProxyState_Console
ProxyState_DeepVisibility	ProxyState_DeepVisibility
Ad-AnwenderPrincipalName	Ad_userPrincipalName
Ad ComputerMemberOf	Ad_computerMemberOf
Ad ComputerDistinguishedName	Ad_computerDistinguishedName
Ad LastUserMemberOf	Ad_lastUserMemberOf
Ad LastUserDistinguishedName	Ad_lastUserDistinguishedName
Ad-Mail	Ad_Mail
Service Desk-Mitarbeiter Außer Betrieb Genommen	Agent_deCommissioned
Betriebsstatus Des Service Desk-Mitarbeiters	Agent_Operational_State
Datum Der Letzten Aktivität	Last_Active_date
Gruppe Aktualisiert Um	Group_updated_at
Fehlende Berechtigungen	Fehlende_Berechtigungen

Service Graph Connector für SentinelOne Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_sec_sgc_sntlone.api_page_size	Geben Sie die Anzahl der Datensätze pro Seite ein, die abgerufen werden sollen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 1000 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie „sys_properties.LIST“ in den Navigationsfilter ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph Connector für Splunk

Der Service Graph Connector für Splunk Ruft Asset-Bestandsdaten (Hardware und Software) aus dem ab Splunk -Datenbank in Configuration Management Database (CMDB) Anwendung in Ihrem ServiceNow AI Platform® Instanz.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

Unterstützte Versionen:

- Xanadu
- Waschtondc
- Vancouver

Anwendungsfälle

Standardmäßig der Service Graph Connector für Splunk Ruft die folgenden grundlegenden Weiterleitungsdetails ab:

- Version des Weiterleiters
- Weiterleitungstyp
- Letzte Check-in-Zeit des Weiterleiters
- BS
- Host
- Host-IP-Adresse

Mit Service Graph Connector für Splunk Add-on, Sie haben die Möglichkeit, erweiterte Daten für zu importieren Windows Und Linux Assets mit Service Graph Connector für Splunk Das enthält die folgenden Details:

- MAC-Adresse
- Betriebssystemdetails
- Asset-Name
- Softwaredetails
- Dateisystem
- Datum der letzten Anmeldung
- Ports öffnen

Diese Daten werden in der Configuration Management Database (CMDB) und gespeichert Splunk Anwenderdefinierte Tabellen für Erweiterungsattribute für Asset-Details. Zum Importieren dieser erweiterten Asset-Details ist das Add-on erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie das Add-on für Service Graph Connector für Splunk.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für Splunk Stellt eine organisierte Reihenfolge von Aufgaben bereit, um die Integration in Ihrer Instanz zu konfigurieren. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie im Abschnitt Service Graph Connector für konfigurieren Splunk.

CMDB Integrations-Dashboard

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Weitere Informationen zur Überwachung von Integrationen in finden Sie in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Konfigurieren Sie den Service Graph Connector für Splunk

Konfigurieren Sie Ihre Verbindungen, richten Sie geplante Importe ein, überprüfen Sie erfolgreiche Verbindungen, und fügen Sie optional mehrere Instanzen im geführten Setup hinzu.

Vorbereitungen
Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die CMDB Store-App für CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .
- Das Plugin „Datastream-Aktion“ (com.Glide.Hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.
- Optional: Nur für Ereigniserfassung erforderlich. Observability Commons für CMDB(sn_Observability). Wenn verwendet, muss diese App vor der Installation des Connectors installiert werden, damit Ereignismanagement funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Observability Commons für CMDB Auf der ServiceNow Store.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Splunk** > **Setup** Im Navigationsbereich Ihrer Instanz.
2. Wählen Sie auf der Startseite „Willkommen beim geführten Setup“ die Option aus **Fahren Sie Fort** .
3. Wählen Sie auf der angezeigten Experience-Seite die Option aus **Beste Experience** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
   Im Service Graph Connector für Splunk Seite werden drei Aufgaben angezeigt:
   - Verbindung konfigurieren
   - Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu
   - Geplante Importaufträge einrichten
4. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie die Verbindung** Um es zu erweitern.
   Es gibt drei Aufgaben:
   - Konfigurieren Splunk Anmeldeinformationen für Authentifizierung
   - Konfigurieren Splunk HTTP-Verbindung
   - Testverbindung
5. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen für die Splunk-Authentifizierung** Und füllen Sie die Felder aus.

   a. Geben Sie beispielsweise einen Namen für die Anmeldeinformationen ein **SG-Splunk-Anmeldeinformationen** .

   b. Verifizieren Sie **Aktiv** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

   c. Geben Sie Ihren Anwendernamen und Ihr Passwort für ein Splunk Instanz.

   d. Belassen Sie die anderen Feldwerte in ihren aktuellen Einstellungen.

   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit der Überschrift Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung, und wählen Sie aus **Speichern** .

   f. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
   Die Konfigurieren Splunk Die Seite „HTTP-Verbindung“ wird angezeigt.

6. Konfigurieren Sie Splunk HTTP-Verbindung.

   a. Füllen Sie die Felder aus.

Feld	Wert
Name	Verbindungsname, SG-Splunk-Verbindung , Zum Beispiel.
Aktiv	Ausgewählt.
Anmeldeinformation	Anmeldeinformationen, die für die Verbindung verwendet werden sollen. Wählen Sie einen aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Domäne	Global.
Verbindungsalias	Wählen Sie einen aus der Liste aus. **sn_sec_sgc_splunk.SGSplunk** , Zum Beispiel
URL-Builder	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen . Füllen Sie die neuen Felder aus.
Host	Splunk-Domänenteil der URL ohne „https“. Ein Beispiel könnte sein `splunk3.com` Oder eine IP-Adresse.
Standardport überschreiben	Der Splunk-Instanzport, `8089` , Zum Beispiel.
Protokoll	https.
(Optional) Verwenden Sie DEN MID-Server	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für einen dedizierten MID-Server für die Verbindung, falls verfügbar. i. Wählen Sie Aus **Bestimmter MID-Server** Aus der Dropdown-Liste „MID-Auswahl“. ii. Wählen Sie einen MID-Server aus der Liste aus. **Hinweis:** Für lokale Verbindungen ist ein MID-Server erforderlich, wenn die Verbindung nicht öffentlich zugänglich ist.

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header HTTP(s) Connection, und wählen Sie aus **Speichern** .

c. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Seite Testverbindung wird angezeigt.

d. **Wahlweise:** Legen Sie die Kennzeichnung für fest **Ist das servicenow-Add-on installiert** (*`is_snow_addon_installed`*).
Standardmäßig ist die Eigenschaft auf der Registerkarte Service Graph-Verbindungseigenschaften auf festgelegt **Falsch** .

Option	Beschreibung
falsch	Die Standardabfrage ist so festgelegt, dass nur wichtige Informationen über den Weiterleitung extrahiert werden, einschließlich Hostname und Betriebssystem.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
wahr	Die Abfrage bietet weitere Informationen zum Weiterleitung zusammen mit umfangreichen Asset-Details über das ServiceNow-Add-on. (Optional) Diese Daten werden nur importiert, wenn das Add-on auf installiert ist Splunk Instanz.

7. Testen Sie die Verbindung.

   a. Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Link unter zugehörige Links.
   Wenn die Verbindung erfolgreich ist, 201 Wird im Feld Statuscode angezeigt, und nach einigen Minuten wird eine Nachricht angezeigt. Wenn Ihr Verbindungstest fehlschlägt, überprüfen Sie die Felder Nachricht und Vorschlag, um fortzufahren.

   b. Klicken Sie nach einem erfolgreichen Test mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit der Bezeichnung Service Graph Connections (Service Graph-Verbindungen), und wählen Sie aus **Speichern** .

   c. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
   Die Schritte für mehrere Instanzen hinzufügen werden angezeigt. Um mehrere Instanzen hinzuzufügen, fahren Sie mit Schritt 9 fort. Dieser Schritt ist optional, und Sie möchten möglicherweise warten, nachdem Sie bestätigt haben, dass Sie Daten importieren können, bevor Sie mehrere Instanzen einrichten. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Importzeitplan festzulegen.

8. Wählen Sie aus, um die geplante Aufgabe zu konfigurieren **Richten Sie geplante Importaufträge ein** Aus der Dropdown-Liste unter mehrere Instanzen hinzufügen im Header.

   a. Wählen Sie auf der Seite geplante Aufgaben konfigurieren einen Datensatz unter geplante Datenimporte aus.

   b. Wählen Sie die Häufigkeit aus der Liste für das Feld Ausführen aus.
   Wenn Sie einen Testimport ausführen möchten, bevor Sie ihn planen, können Sie auswählen **Einmal** .

   c. Wählen Sie aus **Aktiv** Feld zum Aktivieren der geplanten Aufgabe.

   d. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Felder nach Bedarf.

   (Optional) Möglicherweise möchten Sie diese Felder für die ersten Ausführungen in ihren Standardeinstellungen belassen, um Datenimporte zu bestätigen.

Feld	Wert
Name	Eindeutiger Name für geplante Aufgabe.
Anwendung	Schreibgeschützt: Service Graph Connector für Splunk
Datenquelle	Datenquelle verwendet.
Ausführen als	Führen Sie die geplante Aufgabe mit den Anmeldeinformationen eines anderen angegebenen Anwenders aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Zeit	Wann der Auftrag ausgeführt werden soll.
Bedingt	Bestimmte Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.
Verbindung verwenden	Lassen Sie dieses Kontrollkästchen für die erste Ausführung deaktiviert. Gibt eine andere Verbindung und Anmeldeinformationen für diesen Auftrag an.
Gleichzeitiger Import	Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert. Teilt Daten in mehrere Importsätze auf. Weitere Informationen finden Sie in der Feldnachricht.
Partitionsmethode	Belassen als Anwenderdefinierte Größe .
Partitionsgröße in Byte	15.000. Belassen Sie diesen Wert für die Importsatzgröße für die frühzeitige Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert. Gibt ein Skript an, das vor dem Import ausgeführt werden soll.
Post-Import-Skript ausführen	Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert. Gibt ein Skript an, das nach dem Import ausgeführt werden soll.

e. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Jetzt ausführen** Um den Auftrag auszuführen.
Wenn Sie den Auftrag nicht bei Bedarf ausführen, wird der nächste Auftrag gemäß dem von Ihnen festgelegten Zeitplan ausgeführt.

f. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header Geplanter Datenimport, und wählen Sie aus **Speichern** .

g. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Hauptaufgabenseite wird angezeigt.

9. **Wahlweise:** Um mehrere Instanzen hinzuzufügen, wählen Sie aus **Aktualisieren Sie Datenquellen** .

(Optional) Wenn angegeben, führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu ändern, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

a. Wählen Sie auf der Seite „Datenquellenzugriff aktualisieren“ die Option aus **Datenquelle** .

b. Wählen Sie auf der angezeigten Seite die aus **Anwendungszugriff** Registerkarte.

c. Überprüfen Sie die Zugriffseinstellungen, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit der Überschrift Tabelle, und wählen Sie aus **Speichern** .

e. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Auf der **Aktualisieren Sie Den Zeitplandatenimport** Datensatz auswählen **Datenimport Planen** Um es zu öffnen.

g. Wählen Sie aus **Anwendungszugriff** Registerkarte zum Anzeigen der Berechtigungseinstellungen.

h. Wenn Sie mit den Einstellungen zufrieden sind, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den grauen Header mit dem Titel Tabellen, und wählen Sie aus **Speichern** .

i. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .

j. Führen Sie die oben auf der Seite aufgeführten Schritte aus, um den Anwendungsbereich mit der Anwendungsauswahl zu ändern, um den Datensatz zu öffnen, zu bearbeiten und zu speichern.

k. Wählen Sie auf der Seite weitere Verbindung hinzufügen die aus **Klicken Sie hier** Link.
Die Flow Designer-Verbindungsseite wird angezeigt, und Sie können eine neue Verbindung erstellen.

l. Wählen Sie auf dieser Seite aus **Verbindung Hinzufügen** .

m. Füllen Sie die Felder mit Ihren Verbindungsinformationen aus.

Feld	Beschreibung
Splunk Verbindungsname	Eindeutiger Name für Ihre Verbindung.
Splunk Verbindungs-URL	Verbindungs-URL im https-Format.
Anwendername	Splunk Anwendername.
Passwort	Splunk Passwort.

n. Wählen Sie Aus **Verbindung Erstellen** .
Ihre Verbindungen werden auf der Seite angezeigt.

o. Wählen Sie auf der Seite „mehrere Instanzen hinzufügen“ die Option aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Seite MID-Server für neue HTTP-Verbindung konfigurieren wird angezeigt.

p. Suchen Sie Ihre neue Verbindung, und wählen Sie sie aus, um den Datensatz zu öffnen.
Die Verbindungs-URL wird im Feld Verbindungs-URL angezeigt.

q. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen MID-Server verwenden, um einen MID-Server hinzuzufügen.

i. Wählen Sie Aus **Bestimmter MID-Server** Aus der Dropdown-Liste „MID-Auswahl“.

ii. Wählen Sie einen MID-Server aus der Liste aus.

r. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den grauen Header HTTP(s) Connection, und wählen Sie aus **Speichern** .

s. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Seite neue Verbindungen testen wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Testen Sie die neue Verbindung.

a. Scrollen Sie, und wählen Sie die Verbindung aus, die Sie testen möchten.

b. Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Link unter zugehörige Links.
Wenn die Verbindung erfolgreich ist, 201 Wird im Feld Statuscode angezeigt, und nach einigen Minuten wird eine Nachricht angezeigt. Wenn Ihr Verbindungstest fehlschlägt, überprüfen Sie die Felder Nachricht und Vorschlag, um fortzufahren.

c. Klicken Sie nach einem erfolgreichen Test mit der rechten Maustaste in den grauen Header mit der Bezeichnung Service Graph Connections (Service Graph-Verbindungen), und wählen Sie aus **Speichern** .

d. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Gefolgt von **Fahren Sie Fort** .
Die Seite geplante Aufgaben konfigurieren wird angezeigt

e. Im Service Graph Connector für Splunk Seite für geführtes Setup wählen Sie aus **Abgeschlossen** Um die Konfiguration abzuschließen.

Service Graph Connector für Splunk Add-on

Importieren Sie detailliertere Asset-Daten mit Service Graph Connector für Splunk Mit einem von entwickelten Add-on ServiceNow Engineering. Mit dem Add-on können Sie Daten zu importieren Windows Und Linux Assets.

Service Graph Connector für Splunk

Der Service Graph Connector für Splunk Ruft Computer- und Softwareinformationen aus dem ab Splunk Produkt und importiert es in die Configuration Management Database (CMDB) in Ihrer Instanz. Standardmäßig werden die folgenden Basisdaten importiert:

- Version des Weiterleiters (Agent)
- Weiterleitungstyp (Agent)
- Letzte Check-in-Zeit des Weiterleiters (Service Desk-Mitarbeiter)
- BS
- Host
- Host-IP-Adresse

Der Service Graph Connector für Splunk Ist auf verfügbar ServiceNow® Store.

Die ServiceNow Add-on für Windows Und Linux Assets

Mit Windows Und Linux Asset-Add-on haben Sie die Möglichkeit, detailliertere Asset-Daten mit Service Graph Connector für zu importieren Splunk Das die folgenden Daten enthält:

- MAC-Adresse
- Betriebssystemdetails
- Asset-Name
- Details zur installierten Software
- Dateisystem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Datum der letzten Anmeldung
- Ports öffnen
- Ausführen von Prozessen
- Laufende Services

Dieses Add-on kann in heruntergeladen werden Splunk Konsole von Splunkbase .

Das Add-on wird heruntergeladen und installiert

Vor der Installation dieses Add-ons müssen Sie sicherstellen, dass Sie die folgenden Anwendungen und Add-ons installiert und aktiviert haben:

- Service Graph Connector Splunk
- Splunk_TA_nix Version 9.0.0 (Linux) Oder höher
- Splunk_TA_Windows Version 8.9.0 oder höher Add-ons, die in splunkbase verfügbar sind.

Mit diesen Add-ons können Sie spezifischere Daten im Zusammenhang mit identifizieren und importieren Linux Und Windows Assets mit Ihren Importen mit dem Splunk Service Graph Connector-API.

Beispielsweise können Suchen aus diesen Add-ons Daten liefern, die Sie benötigen Windows Treiber, Windows Netzwerkadapter, Linux Hardware und andere BS-Details.

Zielarbeitsauslastungen

In App.Manifest senden einzelne Service Desk-Mitarbeiter auf einem bestimmten Computer Informationen an einen zentralen Hub (Server), in dem Daten erfasst, gespeichert und verwaltet werden. Auf diesem zentralen Computer werden die Apps installiert.

Zum Anpassen von Arbeitsauslastungen, um Ressourcen für eine Suche, Indizierung oder andere Arbeitsauslastungen in anzugeben Splunk Web, wählen Sie aus **Einstellungen** > **Arbeitsauslastungsverwaltung** > **Arbeitsauslastungsregeln**an.

Wählen Sie in der Spalte Status den Umschalter aus, um einzelne Arbeitsauslastungsregeln zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Unterstützte Bereitstellungen

Dieses Add-on unterstützt die folgenden Bereitstellungstypen:

- Eigenständig
- Verteilt
- Head-Clustering durchsuchen

Siehe Splunk Dokumentation für weitere Informationen zu den unterstützten Arbeitsauslastungen.

Installieren Sie das Add-on für Service Graph Connector für Splunk

Installieren Sie Splunk Add-on entwickelt von ServiceNow® Engineering aus splunkbase, nach der gesucht werden soll Windows Und Linux Assets.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder security_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Splunkbase** (Splunkbase) Und melden Sie sich an.
2. In Ihrem Splunk Konsole, wählen Sie aus **Apps** > **Weitere Apps suchen**an.
3. Suchen Sie nach **ServiceNow-Add-on für Windows- und Linux-Assets** App und wählen Sie aus **Installieren** .

   Hinweis: Sie können ein Upgrade von innerhalb der App durchführen.

4. Befolgen Sie die Anweisungen.
5. **Wahlweise:** Navigieren zu **Einstellungen** > **Suchen, Berichte und Warnungen** Zum Anzeigen, wann Suchvorgänge geplant sind.

   Hinweis:

   Sie können die Zeitpläne ändern. Da die Zeitpläne jedoch in einer bestimmten Reihenfolge ausgeführt werden und einen erfolgreichen Abschluss erfordern, bevor die nächste Suche in der Liste initiiert wird, ziehen Sie es möglicherweise vor, die Einstellungen in ihren Standardeinstellungen zu belassen.

   Nachdem alle Suchen abgeschlossen sind, werden die Daten aus jeder Suche in einigen zusammengefügten Schlüssel-Wert-Parings (Kvstores) gruppiert, die in Ihre Instanz importiert werden können: Asset-Details, Asset-Prozessdetails, Asset-Servicedetails und Asset-Software-Details.

6. Auswahlvorgang **App: Suche und Berichterstellung (Suche)** > **ServiceNow-Add-on für Windows- und Linux-Assets.**

   Standardmäßig werden Suchdaten in den folgenden Schlüsseldefinitionen gespeichert:
   - Asset_index_macro: Index=”intern”
   - Asset_linex_Index_macro: Index=”Main”
   - Asset_Windows_index=„Haupt“

   Wenn Sie die Suchdaten für speichern Linux Und Windows In anwenderdefinierten Indizes müssen Sie Ihre Suchmakros aktualisieren.

7. Um Ihre Suchmakros zu aktualisieren, navigieren Sie zu **Einstellungen** > **Erweiterte Suche** > **Makros durchsuchen** > **Suche Und Berichterstellung (Suche)** > **ServiceNow-Add-on für Windows- und Linux-Assets ServiceNow_TA_Windows_linux_Assets**
8. Aktualisieren Sie auf der Seite „Suchmakros“ den Index nach Bedarf in der Spalte „Definition“.
9. **Wahlweise:** Passen Sie Arbeitsauslastungen an, um Ressourcen für Suche, Indizierung und andere Arbeitsauslastungen anzugeben.
   a. In Splunk Web, wählen Sie aus **Einstellungen** > **Arbeitsauslastungsverwaltung** > **Arbeitsauslastungsregeln**an.
   b. Wählen Sie in der Spalte Status den Umschalter aus, um einzelne Arbeitsauslastungsregeln zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Siehe Service Graph Connector für Splunk Add-on Weitere Informationen zu Ziel-Arbeitsauslastungen und unterstützten Bereitstellungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMDB-Klassen, die im Service Graph Connector für angestrebt werden Splunk

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten abruft. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_Computer] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Seriennummer	serial_number
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
CPU-Name	CPU-Name
CPU-Hersteller	cpu_manufacturer
CPU-Typ	cpu_type
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
Anzahl der CPU-Kerne	cpu_core_count
CPU-Anzahl	cpu_count
Hersteller	manufacturer

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
IP-Adresse	ip_address

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
MAC-Adresse	mac_address
Hersteller	manufacturer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Version	Version

Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Produktname	Software
Installiert auf	installed_on

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt. Diese Tabelle wird nur ausgefüllt, wenn die Software Asset Management-Anwendungen installiert sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Version	Version
Discovery-Quelle	discovery_source

Splunk-Asset-Details [sn_sec_sgc_splunk_Asset_Details]

Die folgenden Attribute in derTabelle „Splunk-Asset-Details“ [sn_sec_sgc_splunk_Asset_Details] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	configuration_item
Forwarder-GUID	Forwarder_GUID
Weiterleitungstyp	Forwarder_type
Weiterleitungsversion	Forwarder_Version
Hostname	host_name
Host-Status	Host_Status
Hosttyp	host_type

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Datum der letzten Anmeldung	Last_Check_in
Modellname	model_name
BS-Architektur	os_architecture
BS-Build-Nummer	os_Build_number
BS-Familie	os_family

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_rel_ci	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_rel_ci	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Computer [cmdb_rel_ci	Enthält::Enthalten in	Dateisystem [cmdb_ci_file_System]

Service Graph Connector für SolarWinds

Verwenden Sie Service Graph Connector für SolarWinds Zum Abrufen von Daten aus dem SolarWinds Software in Ihr ServiceNow Instanz.

Die Service Graph Connector für SolarWinds Ruft Asset-Bestandsdaten (Hardware und Software) aus dem ab SolarWinds-Datenbank in ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB) Anwendung.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

- Unterstützt SolarWinds Orion-Mindestversionen:
  - 2019,4 HF6
  - 2020.2.1. HF2
- Unterstützt ServiceNow Versionen:
  - Washington DC
  - Xanadu
  - Yokohama

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector:

- Automatische Normalisierung von Asset-Informationen für Hardware-, Virtualisierungs- und Cloud-Ressourcen sowie Software.
- Möglichkeit, Synchronisierungszeitpläne zu konfigurieren und zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für SolarWinds Stellt eine organisierte Reihenfolge von Aufgaben bereit, um die Integration in Ihrer Instanz zu konfigurieren. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für SolarWinds konfigurieren.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Elemente Service Graph Connectors. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einer bestimmten Integration, einer bestimmten Zeitdauer oder einer bestimmten Integrationsausführung filtern. Für weitere Details zur Überwachung SolarWinds Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus Datenquellen in SolarWinds Software wird zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Tabellen, die die robuste Transformations-Engine (RTE) verwenden. Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus dem abruft SolarWinds Software.

Die Daten werden in Bereitstellungstabellen geladen und dann in Folgendes eingefügt CMDB Zieltabellen:

- AIX-Server [cmdb_ci_aix_server]
- Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]
- CI-Beziehung [cmdb_rel_ci]
- Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]
- Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
- Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
- Computer [cmdb_ci_computer]
- Datenträger [cmdb_ci_disk]
- Hardware [cmdb_ci_hardware]
- Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
- Hyper-V-Server [cmdb_ci_hyper_v_server]
- Virtuelles IIS-Verzeichnis [cmdb_ci_iisdirectory]
- Image [cmdb_ci_os_template]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]
- Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]
- Microsoft IIS-Webserver [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]
- Ms SQL Server [cmdb_ci_DB_mssql_Server]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ms SQL-Datenbank [cmdb_ci_DB_mssql_database]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Netzwerkausrüstung [cmdb_ci_netgear]
- Seriennummer [cmdb_serial_number]
- Server [cmdb_ci_server]
- Softwareinstallation [cmdb_sam_SW_install] (wenn die Software Asset Management (SAM)-Anwendung installiert ist.)
- Softwareinstanz [cmdb_Software_instance] (wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist.)
- Solaris-Server [cmdb_ci_solaris_server]
- Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]
- UNIX-Server [cmdb_ci_unix_Server]
- VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
- Windows-Server [cmdb_ci_win_server]

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten gespeichert werden SolarWinds, Siehe CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für SolarWinds.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Konfigurieren Service Graph Connector für SolarWinds Verwenden SGC Central

Verwenden Sie das Playbook, das mit verfügbar ist SGC Central Anwendung zum Einrichten von Service Graph Connector für SolarWinds Zum Abrufen SolarWinds Daten in CMDB.

Vorbereitungen

Installieren Service Graph Connector für SolarWinds Version 2.6.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Luftlückenverbindungen sind ab Version 2.5.0 von verfügbar Service Graph Connector für SolarWinds. Sie können entweder Standarddatenquellen oder Luftlückendatenquellen einrichten. Bevor Sie Datenquellen für Luftlücken einrichten, müssen Sie die Luftlückenlösung für konfigurieren Service Graph Connector für SolarWinds Auf Ihrem hochsicheren Server und Ihrem niedrig sicheren Server. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Luftlückenverbindungen für Service Graph Connector für SolarWinds.

Erforderliche Rolle: admin oder cmdb_inst_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Dashboard-Seite aus **Verbindung erstellen** .

   Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus SolarWinds Connector-Typ, und wählen Sie dann aus **Verbindung erstellen** .
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur während des erstmaligen Setups erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

6. Schließen Sie das Setup für die Konfiguration des Connectors zum Importieren von Daten ab.

   a. Wählen Sie den Datenquellentyp aus.

      i. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Wählen Sie den Datenquellentyp aus** Aktivität.

      - Wählen Sie Aus **Standarddatenquellen** Wenn Sie mit Umgebungen mit direktem Internetzugang arbeiten.

        Fahren Sie mit Schritt fort 6.c.

      - Wählen Sie Aus **Datenquellen für Luftlücken** Wenn Sie mit eingeschränkten Umgebungen arbeiten, die keinen direkten Internetzugang haben.

      ii. Wählen Sie **Fortsetzen**.

   b. Laden Sie die PowerShell-Skripts herunter, und führen Sie sie aus, um eine Luftlückenverbindung einzurichten.

      Hinweis: Bevor Sie eine Luftlückendatenquelle hinzufügen, müssen Sie die Luftlückenlösung für konfigurieren Service Graph Connector für SolarWinds In Ihren hochsicheren und niedrig sicheren Servern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Luftlückenverbindungen für Service Graph Connector für SolarWinds.

      i. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Laden Sie PowerShell-Skripts herunter** Aktivität.

      Die **Laden Sie PowerShell-Skripts herunter** Aktivität wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Datenquellen für Luftlücken** Als Datenquellentyp in Schritt 6.a.

      ii. Wählen Sie Aus **Laden Sie PowerShell-Skripts herunter** .

      iii. Führen Sie die PowerShell-Skripts aus.

      Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Luftlückenverbindung finden Sie unter Konfigurieren von Luftlückenverbindungen für Service Graph Connector für SolarWinds.

      iv. Wählen Sie nach dem Konfigurieren der Luftabschlussverbindung aus **Fahren Sie Fort** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Erstellen und testen Sie eine Verbindung.

i. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Verbindung erstellen und testen** Aktivität.

ii. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

- Für Standarddatenquellen:

Verbindungsformular erstellen und testen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Verbindungs-URL	Verbindungshostname für SolarWinds.
Anwendername	Anwendername für SolarWinds Authentifizierung.
Passwort	Passwort für SolarWinds Authentifizierung.
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
MID-Auswahl	Wählen Sie einen MID-Server aus der Liste aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **MID-Server verwenden** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.
MID-Anwendung	Wählen Sie eine MID-Server-Anwendung aus der Liste aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **MID-Server verwenden** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

- Für Luftlückendatenquellen:

Verbindungsformular erstellen und testen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Übergeordnetes Verzeichnis	Pfad von SolarWinds Verzeichnis, in dem die Daten auf Ihrem Low-Secure-Server gespeichert werden.
Archivieren Sie Daten nach dem Abruf	Option zum Archivieren von Daten nach dem Abruf.
Archivpfad [optional]	Ordner, in dem die Daten archiviert werden sollen, wenn der **Archivieren Sie Daten nach dem Abruf** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.
MID-Server verwenden	Name des MID-Servers, den Sie auf Ihrem Low-Secure-Server bereitgestellt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds Auf einem Low-Secure-Server.

iii. Wählen Sie Aus **Verbindung erstellen und testen** .

iv. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

d. Konfigurieren Sie die Eigenschaften des Connectors, um auf Ressourcen zuzugreifen.

i. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest** Aktivität.

- Wählen Sie Aus **SAM installiert** Wenn ein SAM-Modul (Service & Application Monitor) auf installiert ist SolarWinds Instanz.
- Wählen Sie Aus **NPM installiert** Wenn ein Network Performance Monitor (NPM)-Modul auf installiert ist SolarWinds Instanz.

ii. Wählen Sie **Fortsetzen**.

e. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

i. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

ii. Erweitern Sie den übergeordneten geplanten Datenimport in der Liste Importzeitpläne, und wählen Sie den SG-SolarWinds Hardware-Importzeitplan aus.

iii. In Konfigurieren Sie den Importzeitplan Wählen Sie das Dialogfeld aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

iv. Wählen Sie **Speichern**.

Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

v. Wählen Sie **Fortsetzen**.

f. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie die Verbindungserstellung** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung erstellt wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für SolarWinds

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für SolarWinds

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für SolarWinds

Konfigurieren von Luftlückenverbindungen für Service Graph Connector für SolarWinds

Service Graph Connector für SolarWinds konfigurieren

Richten Sie Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und geplante Aufgaben für den Import ein SolarWinds Daten in Ihrem CMDB.

Vorbereitungen

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Navigieren Sie zu , bevor Sie mit der Konfiguration beginnen **Systemdefinition** > **Business-Regeln**, Und deaktivieren `ValidateServiceAccountID`Business-Regel.

Luftlückenverbindungen sind ab Version 2.5.0 von verfügbar Service Graph Connector für SolarWinds. Sie können entweder reguläre Datenquellen oder Luftlückendatenquellen einrichten. Bevor Sie Datenquellen für Luftlücken einrichten, müssen Sie die Luftlückenlösung für konfigurieren Service Graph Connector für SolarWinds Auf Ihrem hochsicheren Server und Ihrem niedrig sicheren Server. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Luftlückenverbindungen für Service Graph Connector für SolarWinds.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Discovery Core-Plugin (com.snc.Discovery.Core), das automatisch von Discovery installiert wird.
- Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .
- SolarWinds Orion-Plattform.
- SolarWinds Server- und Anwendungsüberwachung und/oder Netzwerkleistungsüberwachung.

Erforderliche Rollen:

- Zum Konfigurieren von ServiceNow Plattform: administrator
- Um auf zuzugreifen SolarWinds Daten: Anwender mit SWI (SolarWinds Informationsservice) Zugriff (wie über die Orion-Website, nicht über Datenbankanwender).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: SolarWinds Die Integration kann mit oder ohne Installation von Service & Application Monitor (SAM) und Network Performance Monitor (NPM) funktionieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **SolarWinds** > **Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ die Option aus **Erste Schritte** .
3. Konfigurieren Sie Ihre Anmeldeinformationen für die Authentifizierung, die für die Verbindung mit verwendet werden SolarWinds SWI-API.

   a. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für SolarWinds im Abschnitt Verbindung konfigurieren die Option aus **Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung, die für die Verbindung mit der SolarWinds-SWIS-API verwendet werden** Aufgabe.

   b. Wählen Sie für die Aufgabe Konfigurieren Sie die Authentifizierungsanmeldeinformationen, die für die Verbindung mit der SolarWinds SWIS-API verwendet werden, die Option aus **Konfigurieren** .

   c. Füllen Sie die Felder im Formular „Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung“ aus.

Anmeldeinformationsformular für die Standardauthentifizierung

Feld	Beschreibung
Name	Visuell lesbarer Name für diese Anmeldeinformationen. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Sie können diese Einstellung optional ändern.
Anwendername	SolarWinds Anwendername. **Hinweis:** Die SolarWinds Der Anwender muss über eine Rolle mit Leseberechtigungen für verfügen SolarWinds Informationsservice-API für alle SolarWinds Datenquellen, aus denen die Integration Daten abrufen kann.
Passwort	SolarWinds Passwort, das in verschlüsselter Form in der Datenbank gespeichert wird.
Aktiv	Option zum Überprüfen, ob diese Anmeldeinformationen aktiv sind.
Anmeldeinformationsalias	Erweiterte Auswahlkriterien für diese Anmeldeinformationen.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der Anmeldeinformationen getestet werden. Kleinere Zahlen werden zuerst versucht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Falls erforderlich.

e. Legen Sie die Aufgabe Konfigurieren Sie die Authentifizierungsanmeldeinformationen, die für die Verbindung mit der SolarWinds SWIS-API verwendet werden, fest, um sie abzuschließen, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

4. Konfigurieren Sie SolarWinds HTTP-Verbindung.

a. Wählen Sie für die Aufgabe SolarWinds-HTTP-Verbindung konfigurieren die Option aus **Konfigurieren** .

b. Überprüfen Sie das Formular „HTTP(s)-Verbindung“, und füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Formular „HTTP(s)-Verbindung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Sie können den Namen optional ändern.
MID-Server verwenden	Option, um die Verbindung für die Verwendung eines MID-Servers zu aktivieren.
Host	Zielhostwert, der von der Verbindung verwendet wird. Dieses Feld wird automatisch durch die Verbindungs-URL festgelegt.
Anmeldeinformation	Von der Verbindung verwendeter Anmeldeinformationswert.
Verbindungsalias	Verbindungsaliaswert, mit dem die Verbindung referenziert werden kann.
URL-Builder	URL-Generator, der zum Erstellen der Verbindungs-URL verwendet wird.
Gegenseitige Authentifizierung	Option zum Aktivieren der gegenseitigen Authentifizierung.
Protokoll	Zugrunde liegendes Protokoll, das von der Verbindung verwendet wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HTTP-Verbindung.
Domäne	Domäne, zu der die Verbindung gehört.
Standardport überschreiben	Zielportwert, der von der Verbindung verwendet wird.
Basispfad	Basispfad für HTTP(S)-Verbindung, der erforderlich ist, aber nicht geändert werden darf.

c. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** , Falls erforderlich.

d. Legen Sie die Aufgabe „SolarWinds-HTTP-Verbindung konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Konfigurieren Sie SolarWinds Module.

   a. Wählen Sie für die Aufgabe „SolarWinds-Module konfigurieren“ die Option aus **Konfigurieren** .

   b. Aktualisieren Sie **Wert** Für *sn_solarwinds_inte.npm_installed*Und *sn_solarwinds_inte.sam_installed*Eigenschaften auf eine der folgenden Arten:

      - Wenn das entsprechende Modul auf installiert ist SolarWinds Instanz, legen Sie dann die Felder auf fest **Wahr** .
      - Wenn das entsprechende Modul nicht auf installiert ist SolarWinds Instanz, legen Sie dann die Felder auf fest **Falsch** .

      Hinweis: Dieses Update ändert die API-Klasse und die von ihnen zurückgegebenen Daten.

   c. Legen Sie die Aufgabe „SolarWinds-Module konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

6. Testen Sie die Verbindung.

   a. Wählen Sie für die Aufgabe Verbindung testen die Option aus **Konfigurieren** .

   b. Überprüfen Sie die Felder im Formular „Datenquelle“, die automatisch festgelegt werden.

Formular „Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Datenquelle.
Tabellenbezeichnung für Importsatz	Bezeichnung der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Tabellenname für Importsatz	Name der Tabelle, die für diese Datenquelle erstellt wird.
Typ	Datenspeichertyp der zu importierenden Daten.
Daten in einzelner Spalte	Daten in einer Spalte.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Datenstromaktion	Die Anforderungsaktion für Datenquelle, die zum Abrufen von Daten aufgerufen wird.

   c. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auswählen **Laden Sie 20 Datensätze Im Test** Zugehöriger Link.

   Das Testen der Verbindung dauert einige Minuten. Danach wird die Seite aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

   Dieser Schritt testet die SG-SolarWinds-Hardware-Datenquelle und überprüft, ob Daten in die Bereitstellungstabelle geladen werden. Eine erfolgreiche Verbindung für die SG-SolarWinds-Hardware-Datenquelle bedeutet, dass alle SolarWinds-Datenquellen erfolgreich verbunden sind, sodass Sie nicht alle Datenquellen einzeln testen müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Verbindung ist erfolgreich, wenn **HTTP-Status** Ist **200** . Wenn vorhanden ist **Fehlercode** Und **Fehlermeldung** , Die Verbindung ist fehlgeschlagen, und weitere Problembehandlungen sind erforderlich.

d. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und legen Sie die Aufgabe Testen der Verbindung auf Abgeschlossen fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

7. Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

Hinweis: Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen müssen, können Sie diesen Schritt überspringen.

a. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für SolarWinds im Abschnitt mehrere Instanzen hinzufügen die Option aus **Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff** Aufgabe.

b. Wählen Sie für die Aufgabe Datenquellenzugriff aktualisieren die Option aus **Konfigurieren** .

c. Wählen Sie die Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source] aus.

d. Wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl.

e. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen, falls nicht bereits ausgewählt.

f. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um die Registerkarte zu schließen und zum geführten Setup zurückzukehren.

g. Ändern Sie den Anwendungsbereich erneut in **Service Graph Connector für SolarWinds** Mithilfe der Anwendungsauswahl.

h. Legen Sie fest **Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff** Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

i. Wiederholen Sie die Schritte 7.dBis 7.gLegen Sie für die Aufgabe „Zugriff auf geplanten Datenimport aktualisieren“ mit der Tabelle „Geplanter Datenimport“ [Scheduled_Data_Set] und für die Aufgabe „Wertzugriff aktualisieren“ mit der Tabelle „Wert“ [sys_variable_table] fest, und legen Sie die Aufgaben auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

8. Leeren Sie den Cache für die neue Verbindung.

a. Wählen Sie aus **Leeren Sie den Cache für Datenquelle und Importsatz** Aufgabe, und wählen Sie dann aus **Konfigurieren** .

b. Leeren Sie den Cache, indem Sie auswählen **Global** Über das Menü „Umfang“.

c. Geben Sie das folgende Skript ein.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. Wählen Sie Aus **Skript Ausführen** .

e. Wählen Sie im Menü Umfang die Option aus **Service Graph Connector für SolarWinds** .

f. Legen Sie die Aufgabe „Cache für Datenquelle und Importsatz leeren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

9. Fügen Sie eine Verbindung zu einer anderen hinzu SolarWinds Instanz.

Hinweis: Bestätigen Sie, dass der aktuelle Umfang ist **Service Graph Connector für SolarWinds** .

a. Wählen Sie aus **Fügen Sie Eine Weitere Verbindung Hinzu** Aufgabe, und wählen Sie dann aus **Konfigurieren** .

b. Wählen Sie im Abschnitt „Datenquellentyp auswählen“ entweder reguläre Datenquellen oder Luftlückendatenquellen aus.

- Wählen Sie aus, um reguläre Datenquellen hinzuzufügen oder zu bearbeiten **Reguläre Datenquellen** .
- Wählen Sie aus, um Datenquellen für Luftlücken hinzuzufügen oder zu bearbeiten **Airgap-Datenquellen** .

Hinweis: Bevor Sie eine Luftlückendatenquelle hinzufügen, müssen Sie die Luftlückenlösung für konfigurieren Service Graph Connector für SolarWinds In Ihren hochsicheren und niedrig sicheren Servern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Luftlückenverbindungen für Service Graph Connector für SolarWinds.

c. Erstellen oder bearbeiten Sie eine Verbindung.

- Um eine neue Verbindung zu erstellen, wählen Sie aus **Verbindung Hinzufügen** .
- Um eine vorhandene Verbindung zu bearbeiten, wählen Sie aus **Bearbeiten** .

d. Füllen Sie die Felder im Formular nach Bedarf aus, oder bearbeiten Sie sie.

- Für reguläre Datenquellen:

Formular „Verbindung erstellen“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
Verbindungs-URL	Verbindungshostname für SolarWinds.
Anwendername	Anwendername für SolarWinds Authentifizierung.
Passwort	Passwort für SolarWinds Authentifizierung.

- Für Luftlückendatenquellen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verbindung erstellen“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
MID-Server	Name des MID-Servers, den Sie auf Ihrem Low-Secure-Server bereitgestellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds Auf einem Low-Secure-Server.
Übergeordnetes Verzeichnis	Pfad von SolarWinds Verzeichnis, in dem die Daten auf Ihrem Low-Secure-Server gespeichert werden.
Archivieren Sie Daten Nach Dem Abruf	Option zum Archivieren von Daten nach dem Abruf.
Archivpfad [Optional]	Ordner, in dem die Daten archiviert werden sollen, wenn der **Archivieren Sie Daten Nach Dem Abruf** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

e. Fügen Sie die Verbindung hinzu, oder speichern Sie sie.

- Um eine neue Verbindung hinzuzufügen, wählen Sie aus **Verbindung Erstellen** .
- Um die Änderungen für die vorhandene Verbindung zu speichern, wählen Sie aus **Bearbeiten Sie Die Verbindung** .

f. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Um die Aufgabe „weitere Verbindung hinzufügen“ auf „Abgeschlossen“ festzulegen.

g. Richten Sie bei Bedarf den MID-Server für die von Ihnen erstellte Verbindung ein.

i. Wählen Sie für die Aufgabe MID-Server konfigurieren die Option aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie den Namen der von Ihnen erstellten Verbindung aus.

iii. Wählen Sie aus **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Legen Sie die Aufgabe „MID-Server konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

h. Konfigurieren Sie bei Bedarf die Verbindungen im Abschnitt „SolarWinds-Module konfigurieren“, indem Sie auswählen **Konfigurieren** .

i. Wenn Sie fertig sind, schließen Sie das Fenster, und navigieren Sie zurück zum geführten Setup.

j. Legen Sie die Aufgabe „SolarWinds-Module konfigurieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

k. Wählen Sie für die Aufgabe neue Verbindungen testen die Option aus **Konfigurieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie den Namen der Datenquelle aus, die der neu erstellten Verbindung zugeordnet ist.

ii. Wählen Sie aus **Laden Sie 20 Datensätze Im Test** Zugehöriger Link.

> **Hinweis:** Wenn der angezeigte Abschlusscode lautet Erfolg , Dann werden die Quellen validiert. Aber wenn der angezeigte Abschlusscode lautet Fehler , Dann liegt ein Fehler vor, den Sie beheben müssen.

iii. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und legen Sie die Aufgabe „neue Verbindungen testen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

10. Richten Sie geplante Importaufträge ein.

a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für SolarWinds“ im Abschnitt geplante Importaufträge einrichten die Option aus **Konfigurieren Sie die geplanten Importaufträge** Aufgabe.

b. Wählen Sie für die Aufgabe geplante Importaufgaben konfigurieren die Option aus **Konfigurieren** .

c. Überprüfen Sie die Felder im Formular „Geplanter Datenimport“, die automatisch festgelegt werden.

Formular „geplanter Datenimport“

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Datenquelle	Datenquellendatensatz, der die zu importierenden Daten definiert.
Ausführen als	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe mit den Anmeldeinformationen des angegebenen Anwenders.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Aufgabe. Wählen Sie diese Option aus.
Gleichzeitiger Import	Funktion, die die Daten aus mehreren Importsätzen lädt. Die Funktion verarbeitet die Daten dann gleichzeitig und wandelt sie um.
Partitionsmethode	Partitionsmethode für den gleichzeitigen Importsatz.
Partitionsgröße	Importsatzgröße für vorzeitige Planung.
Vor-Import-Skript ausführen	Option zum Ausführen eines Pre-Import-Skripts, bevor der Import ausgeführt wird.
Post-Import-Skript ausführen	Option zum Ausführen eines Post-Import-Skripts, nachdem der Import ausgeführt wurde.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Ausführen	Häufigkeit der Ausführung des Imports.
Bedingt	Bedingungen, unter denen dieser Auftrag ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Alle aktiv SolarWinds Geplante Aufgaben werden in der angegebenen Reihenfolge ausgeführt, nachdem die geplante Aufgabe SG-SolarWinds Hardware ausgeführt wurde. Sie können ändern **Aktiv** Einstellung für jeden SolarWinds Geplante Aufgabe entsprechend Ihrer Integration.

d. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Falls erforderlich, und wählen Sie dann aus **Als abgeschlossen markieren** Um die Aufgabe „geplante Importaufgaben einrichten“ als abgeschlossen festzulegen.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für SolarWinds

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für SolarWinds

Konfigurieren Service Graph Connector für SolarWinds Verwenden SGC Central

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für SolarWinds

Konfigurieren von Luftlückenverbindungen für Service Graph Connector für SolarWinds

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für SolarWinds

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus SolarWinds abruft. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Verfügbarkeitszone“ [cmdb_ci_Availability_Zone] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Beziehungen, die für die Verfügbarkeitszone erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Schlüsselpaar“ [cmdb_ci_Cloud_key_pair] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Name	name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für Cloud-Schlüsselpaar erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Schlüsselpaar [cmdb_ci_cloud_key_pair]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_Network] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Beziehungen, die für das Cloud-Netzwerk erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Subnetz [cmdb_ci_cloud_subnet]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Service-Account“ [cmdb_ci_Cloud_Service_Account] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Konto-ID	account_id
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Datencenter-Typ	datacenter_type

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Subnetz“ [cmdb_ci_Cloud_Subnet] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_Computer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Anzahl der CPU-Kerne	cpu_core_count
CPU-Kern-Thread	cpu_core_thread

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
CPU-Name	CPU-Name
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Hersteller	cpu_manufacturer
Ist virtuell	virtual

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
Computer [cmdb_ci_computer]	Enthält::Enthalten in	Datenträger [cmdb_ci_disk]

Die folgenden Attribute in der Datenträgertabelle [cmdb_ci_Disk] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Modell-ID	model_id
Geräte-ID	device_id
Name	name
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Freier Speicherplatz (GB)	free_space
Größe	size
Größe in Byte	size_bytes
Computer	Computer
Hersteller	manufacturer
Volume-Seriennummer	volume_serial_number

Beziehung für Datenträger erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Datenträger [cmdb_ci_disk]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_Hardware] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Modell-ID	model_id
Name	name
DNS-Domäne	dns_domain
Hersteller	manufacturer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Klasse	sys_class_name
Standard-Gateway	default_gateway
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn

Beziehungen, die für Hardware erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_Compute_template] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Beziehung für Hardwaretyp erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Bereitgestellt am::Hosts	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „virtuelles IIS-Verzeichnis“ [cmdb_ci_iisDirectory] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Alias	alias
Installationsverzeichnis	install_directory
Name	name

Beziehung für virtuelles IIS-Verzeichnis erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Virtuelles IIS-Verzeichnis [cmdb_ci_iisdirectory]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id

Beziehung für Image erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address
Netzmaske	netmask
IP-Version	ip_version
Nic	nic

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „logisches Rechenzentrum“ [cmdb_ci_logical_Datacenter] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Region	region
Klasse	sys_class_name

Beziehungen, die für das logische Rechenzentrum erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Verfügbarkeitszone [cmdb_ci_av availability_zone]
Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Microsoft iis-Webserver“ [cmdb_ci_microsoft_iis_Web_Server] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Befehl für ausführenden Prozess	running_process_command
Version	Version
Betriebsstatus	operational_status
PID	pid
Installationsstatus	install_status
Typ	type

Beziehungen, die für Microsoft iis-Webserver erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Microsoft IIS-Webserver [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]	Enthält::Enthalten in	Virtuelles IIS-Verzeichnis [cmdb_ci_iisdirectory]
Microsoft IIS-Webserver [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „MS SQL-Datenbank“ [cmdb_ci_DB_mssql_database] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Datenbank	database
Name	name

Beziehung für MS SQL-Datenbank erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Ms SQL-Datenbank [cmdb_ci_DB_mssql_database]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „MSFT SQL-Instanz“ [cmdb_ci_DB_mssql_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Edition	Edition
Instanzname	instance_name
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Service Pack	service_pack
Installationsstatus	install_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für die MSFT SQL-Instanz erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
MSFT SQL-Instanz [cmdb_ci_db_mssql_instance]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Hardware [cmdb_ci_hardware]
MSFT SQL-Instanz [cmdb_ci_db_mssql_instance]	Enthält::Enthalten in	Ms SQL-Datenbank [cmdb_ci_DB_mssql_database]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
DHCP aktiviert	dhcp_enabled
Netzmaske	netmask
Configuration Item	cmdb_ci
MAC-Hersteller	mac_manufacturer
MAC-Adresse	mac_address
Name	name

Beziehung für Netzwerkadapter erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Beziehung für Seriennummer erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Version	Version
Hersteller	manufacturer

Beziehung für Software erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsdatum	install_date
Installiert auf	installed_on
Name	name

Beziehungen, die für die Softwareinstanz erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume“ [cmdb_ci_Storage_Volume] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Volume-ID	volume_id
Name	name
Größe in Byte	size_bytes

Beziehung für Speichervolume erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
IP-Adresse	ip_address
Status	Status

Beziehungen, die für die VM-Instanz erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Logisches Rechenzentrum [cmdb_ci_logical_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Image [cmdb_ci_os_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für SolarWinds

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für SolarWinds

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph Connector für SolarWinds In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph Connector für SolarWinds. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu SolarWinds Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu SolarWinds Verbindung für konfiguriert Service Graph Connector für SolarWinds.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **SolarWinds** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren von Luftlückenverbindungen für Service Graph Connector für SolarWinds

Luftlückenverbindungen für Service Graph Connector für SolarWinds Aktivieren Sie eine sichere und kontrollierte Datenübertragung, ohne die Sicherheit zu beeinträchtigen.

Ein Luftabstand ist eine Sicherheitsmaßnahme, bei der ein Computer oder Netzwerk isoliert und verhindert wird, dass eine externe Verbindung hergestellt wird. Air-Gaps-Netzwerke sorgen dafür, dass kritische Systeme geschützt werden, indem sie sie von externen Verbindungen isoliert werden, um die Systeme vor Cyberbedrohungen zu schützen. Luftlückenverbindungen für Service Graph Connector für SolarWinds Erleichtern Sie den kontrollierten Datenaustausch zwischen den Air-Gaps-Netzwerken und externen Systemen, während Sie die Integrität der Air-Gaps-Umgebung aufrechterhalten.

Luftlückenverbindungen sind ab Version 2.5.0 von verfügbar Service Graph Connector für SolarWinds. Sie können während des geführten Setups entweder reguläre Datenquellen oder Luftlückendatenquellen hinzufügen. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für SolarWinds konfigurieren.

Führen Sie die folgende Reihenfolge von Aufgaben aus, um die Luftlückenlösung zu konfigurieren, bevor Sie Luftlückendatenquellen während des geführten Setups hinzufügen:

1. Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds Auf einem hochsicheren Server
2. Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds Auf einem Low-Secure-Server
3. Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds In einem ServiceNow Instanz
4. Laden Sie Testdaten für die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds
5. Führen Sie ein vollständiges Laden der Daten für die Luftspaltlösung für durch Service Graph Connector für SolarWinds

Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds Auf einem hochsicheren Server

Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds Auf Ihrem hochsicheren Server.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **SolarWinds** > **Setup** > **Mehrere Instanzen hinzufügen** > **Weitere Verbindung hinzufügen**an.
2. Laden Sie herunter SgSolarWindsHighSecureSetup.ps1 Und GetSolarWindsData.ps1 PowerShell-Skripts über den Link im Abschnitt „weitere Verbindung hinzufügen“.
3. Melden Sie sich bei Ihrem hochsicheren Server an.
4. Erstellen Sie einen SolarWinds Verzeichnis.

   Alle Konfigurationen, die für die Luftlückenlösung erforderlich sind, werden in erstellt SolarWinds Verzeichnis.

5. Kopieren Sie GetSolarWindsData.ps1 Und SgSolarWindsHighSecureSetup.ps1 PowerShell-Skripts, die Sie in Schritt heruntergeladen haben 2 Zu SolarWinds Verzeichnis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Starten Sie eine PowerShell-Sitzung, und führen Sie aus SgSolarWindsHighSecureSetup.ps1 Skript zum Generieren der JSON-Konfigurationsdatei, die von verwendet wird GetSolarWindsData.ps1 Skript.

   a. Geben Sie an der Eingabeaufforderung den Pfad für ein SolarWinds Verzeichnis, das Sie in Schritt erstellt haben 4.

   b. Geben Sie einen Namen für die Konfigurationsdatei ein, oder drücken Sie die Eingabetaste, um den Standardwert zu akzeptieren.

   c. Geben Sie die Werte für die globalen Eigenschaften ein, oder drücken Sie die Eingabetaste, um die Standardwerte zu akzeptieren.

      - *npmInstalled*: Legen Sie den Wert auf fest Wahr Wenn das Modul auf installiert ist SolarWinds Instanz. Legen Sie den Wert auf fest Falsch Wenn das Modul nicht auf installiert ist SolarWinds Instanz.
      - *samInstalled*: Legen Sie den Wert auf fest Wahr Wenn das Modul auf installiert ist SolarWinds Instanz. Legen Sie den Wert auf fest Falsch Wenn das Modul nicht auf installiert ist SolarWinds Instanz.
      - *pageSize*: Geben Sie die Anzahl der Datensätze ein, die in einem abgerufen werden sollen SolarWinds API-Aufruf.
      - *endpoint*: Aktualisieren Sie **Host** Feld mit dem Hostnamen für SolarWinds Instanz.
      - *port*: Geben Sie den Port an, auf dem die SolarWinds Instanz lässt API-Aufrufe zu.
      - *credentialsPath*: Geben Sie den Standort an, an dem gespeichert werden soll SolarWinds XML-Datei für Anmeldeinformationen.
      - *logDirectory*: Geben Sie den Speicherort an, an dem die Protokolldatei aus gespeichert werden soll GetSolarWindsData.ps1 Skript.

   d. Geben Sie Namen für die Datenverzeichnisse der Datenquelle an, oder drücken Sie die Eingabetaste, um die Standardwerte zu akzeptieren.

      Die Verzeichnisse werden erstellt, wenn sie nicht bereits vorhanden sind.

   e. Geben Sie ein SolarWinds Anmeldeinformationen.

      Hinweis: Sie können entweder den Windows-Anmeldeinformationsmanager verwenden, um den Anwendernamen und das Passwort zu speichern, oder Ihren eigenen Mechanismus zum Speichern der Anmeldeinformationen implementieren. Die GetSolarWindsData.ps1 Das Skript muss Zugriff auf die Anmeldeinformationen haben, um REST-Aufrufe auszulösen.

   f. Beenden Sie die PowerShell-Sitzung.

7. Geben Sie Schreib- und Löschberechtigungen für an SolarWinds Verzeichnis und die untergeordneten Verzeichnisse.

   Sie müssen Löschberechtigungen für die Bereinigung alter Datensätze bereitstellen.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds Auf einem Low-Secure-Server

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds Auf einem Low-Secure-Server

Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds Auf Ihrem Server mit geringer Sicherheit, nachdem Sie die Konfiguration in Ihrem Server mit hoher Sicherheit abgeschlossen haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **SolarWinds** > **Setup** > **Mehrere Instanzen hinzufügen** > **Weitere Verbindung hinzufügen**an.
2. Laden Sie herunter SgSolarWindsLowSecureSetup.ps1 PowerShell-Skript über den Link im Abschnitt „weitere Verbindung hinzufügen“.
3. Melden Sie sich bei Ihrem Low-Secure-Server an.
4. Erstellen Sie einen SolarWinds Verzeichnis.

   Alle Konfigurationen, die für die Luftlückenlösung erforderlich sind, werden in erstellt SolarWinds Verzeichnis.

5. Kopieren Sie SgSolarWindsLowSecureSetup.ps1 PowerShell-Skript, das Sie in Schritt heruntergeladen haben 2 Zu SolarWinds Verzeichnis.
6. Starten Sie eine PowerShell-Sitzung, und führen Sie aus SgSolarWindsLowSecureSetup.ps1 Skript.

   a. Geben Sie an der Eingabeaufforderung den Pfad für ein SolarWinds Verzeichnis, das Sie in Schritt erstellt haben 4.

   b. Geben Sie Namen für die Datenverzeichnisse der Datenquelle an, oder drücken Sie die Eingabetaste, um die Standardwerte zu akzeptieren.

      Die Verzeichnisse werden erstellt, wenn sie nicht bereits vorhanden sind.

   c. Beenden Sie die PowerShell-Sitzung.

7. Geben Sie Lese- und Löschberechtigungen für an SolarWinds Verzeichnis.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds In einem ServiceNow Instanz

Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds In einem ServiceNow Instanz

Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds In Ihrem ServiceNow Instanz, nachdem Sie die Konfiguration auf Ihren Servern mit hoher Sicherheit und geringer Sicherheit abgeschlossen haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**, Und laden Sie herunter ServiceNow IntegrationHub-Aktionsschritt: PowerShell Plugin.
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **SolarWinds** > **Setup** > **Mehrere Instanzen hinzufügen** > **Weitere Verbindung hinzufügen**an.
3. Wählen Sie aus **Fügen Sie Eine Weitere Verbindung Hinzu** Aufgabe, und wählen Sie dann aus **Konfigurieren** .
4. Wählen Sie im Abschnitt Datenquellentyp auswählen die Option aus **Airgap-Datenquellen** , Und wählen Sie dann aus **Verbindung Hinzufügen** .
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Verbindung erstellen“ aus.

Formular „Verbindung erstellen“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Anzeigename für die Verbindung.
MID-Server	Name des MID-Servers, den Sie auf Ihrem Low-Secure-Server bereitgestellt haben. Sie können erhalten *sys_id*Des MID-Servers aus der Tabelle „ecc_Agent“.
Übergeordnetes Verzeichnis	Pfad von SolarWinds Verzeichnis, in dem die Daten auf Ihrem Low-Secure-Server gespeichert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds Auf einem Low-Secure-Server.
Archivieren Sie Daten Nach Dem Abruf	Option zum Archivieren von Daten nach dem Abruf.
Archivpfad [Optional]	Ordner, in dem die Daten archiviert werden sollen, wenn der **Archivieren Sie Daten Nach Dem Abruf** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

6. Wählen Sie Aus **Verbindung Erstellen** .

Zugehörige Informationen

Laden Sie Testdaten für die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds

Laden Sie Testdaten für die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds

Nachdem Sie die Luftlückenlösung für konfiguriert haben Service Graph Connector für SolarWinds, Testet, ob SolarWinds Der Endpunkt ist über den hochsicheren Server zugänglich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu SolarWinds Verzeichnis auf Ihrem hochsicheren Server.
2. Führen Sie aus .\GetSolarWindsData.ps1: ConfigFilePath *CONFIG_PATH* Skript, wo *CONFIG_PATH* Ist der Speicherort der JSON-Konfigurationsdatei, die vom Setup-Skript generiert wird.
   Das Skript greift auf zu SolarWinds Hardware-API und erstellt eine Beispieldatei im Hardwareverzeichnis und eine Protokolldatei im Verzeichnis Protokolle.
   - Wenn das Laden der Testdaten erfolgreich ist, enthält die Protokolldatei Laststatus ERFOLGREICH getestet! Nachricht.
   - Wenn das Laden der Testdaten fehlschlägt, enthält die Protokolldatei Fehler beim Verarbeiten des Hardware-Statuscodes 403 Nachricht.

     Wenn das Laden der Testdaten fehlschlägt, überprüfen Sie SolarWinds Anwenderanmeldeinformationen und stellen Sie sicher, dass der Anwender über die erforderlichen Berechtigungen zum Abrufen der Daten verfügt SolarWinds. Wenn die Anmeldeinformationen aktualisiert werden müssen, müssen Sie ausführen SgSolarWindsHighSecureSetup.ps1 PowerShell-Skript erneut. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Luftlückenlösung für Service Graph Connector für SolarWinds Auf einem hochsicheren Server.

Zugehörige Informationen

Führen Sie ein vollständiges Laden der Daten für die Luftspaltlösung für durch Service Graph Connector für SolarWinds

Führen Sie ein vollständiges Laden der Daten für die Luftspaltlösung für durch Service Graph Connector für SolarWinds

Nachdem Sie überprüft haben, ob die Testdaten für die Luftabstandslösung für geladen werden Service Graph Connector für SolarWinds Ist erfolgreich, können Sie die Daten vollständig laden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu SolarWinds Verzeichnis auf Ihrem hochsicheren Server.
2. Führen Sie aus .\GetSolarWindsdata.ps1 -complete.Load $true -configFilePath *CONFIG_PATH* Skript, wo *CONFIG_PATH* Ist der Speicherort der JSON-Konfigurationsdatei, die vom Setup-Skript generiert wird.

   Standardmäßig werden die vorhandenen Dateien in den Datenverzeichnissen der Datenquelle jedes Mal gelöscht .\GetSolarWindsdata.ps1 -complete.Load $true -configFilePath *CONFIG_PATH* Skript wird ausgeführt. Sie können hinzufügen *-clean $false*Parameter für das Skript, wenn Sie die vorhandenen Dateien beibehalten möchten.

   Das Skript ruft Daten von allen ab SolarWinds APIs und speichert die Daten in den jeweiligen Verzeichnissen.
3. Nachdem die Daten auf Ihren hochsicheren Server geladen wurden, übertragen Sie die Daten mit einer Methode Ihrer Wahl, z. B. SFTP, auf Ihren Low-Secure-Server.
4. Überprüfen Sie, ob die Daten auf Ihren Low-Secure-Server geladen sind.
5. Legen Sie den vollständigen Datenladeauftrag fest (mit .\GetSolarWindsdata.ps1 -complete.Load $true -configFilePath *CONFIG_PATH* Skript) zur Ausführung nach einem Zeitplan basierend auf dem des geplanten Importauftrags auf Ihrem Service Graph Connector für SolarWinds Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Legen Sie den Datenübertragungsauftrag (von Ihrem hochsicheren Server auf Ihren Low-Secure-Server) nach einem Zeitplan fest, der auf dem geplanten Importauftrag auf Ihrem basiert Service Graph Connector für SolarWinds Instanz.
7. Testen Sie die Luftlückenverbindung in ServiceNow Instanz.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **SolarWinds** > **Verbindungen**an.
   b. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Luftlückenverbindung aus.
   c. Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.
   Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird **Status** Feld ist auf festgelegt Erfolg . Wenn die Verbindung fehlschlägt, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

Service Graph Connector für Tanium

Verwenden Sie Service Graph Connector für Tanium Zum Einbringen von Hardware-, Software- und Software-Nutzungsdaten aus einem Tanium-Umgebung in Ihrem ServiceNow Instanz.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen

Versionen

Tanium	ServiceNow
• Tanium 1,9 oder höher für Hardware und Software • Tanium Version 1,17 oder höher für die Softwarenutzung	• Washington DC • Xanadu • Yokohama

Wichtige Informationen für das Upgrade Service Graph Connector für Tanium

Tanium Plattform 7.6.2 oder höher unterstützen nur die tokenbasierte Autorisierung. Nachdem Sie die neueste Version von installiert haben Service Graph Connector für Tanium, Verifizieren Sie die folgenden zu verwendenden Konfigurationen Tanium Platform 7.6.2 oder höher in Ihren lokalen Setups:

- Konfigurieren Sie für eine einzelne Instanz den Authentifizierungstyp einer vorhandenen Verbindung neu, um die tokenbasierte Autorisierung zu verwenden.
- Deaktivieren Sie für mehrere Instanzen die vorhandenen geplanten Aufgaben für zuvor konfigurierte Instanzen, die die Standardautorisierung verwendet haben, und erstellen und konfigurieren Sie dann neue Instanzen, um die tokenbasierte Autorisierung zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich. Mit der Ansicht können Sie Connectors erkennen und installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv verwalten. Dient zum Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren Service Graph Connector für Tanium Verwenden SGC Central.

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung Tanium Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus dem Tanium Datenquellen werden zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Die folgende Tabelle beschreibt die Datenquellen, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen einschließlich CMDB CI und nicht- CMDB CI-Klassen für Tanium Anwendung.

Datenzuordnung für Tanium

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen	Ressourcentypen
SG-Tanium – Anwendungen	SG-Tanium-Anwendungen [sn_Tanium_integ_sg_Tanium_Applications]	Anwendung Laufender Prozess TCP	Anwendungen
SG-Tanium – Hardware und Software	SG Tanium-Import [sn_Tanium_integ_sg_Tanium_Import]	Computer Dateisystem Datenträger IP-Adresse Wenn die Anwendung Software Asset	Server und Software

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Tanium (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen	Ressourcentypen
		Management (SAM) nicht installiert ist: Software Software-Instanz Wenn die SAM-Anwendung installiert ist: Software-Installation	
SG-Tanium-Nutzung	SG Tanium-Nutzungsimport [sn_Tanium_integ_sg_Tanium_usage_Import]	Softwarenutzung [samp_SW_usage]	Keine
SG-Tanium – Software entfernen	Integration Commons – Datensatz entfernen [sn_cmdb_int_util_remove_Record]	Keine	Keine

Hinweis:

- Die Datenquelle SG-Tanium Usage ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Software Asset Management Professional“ (com.snc.samp) auf Ihrem aktiviert ist ServiceNow Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Software Asset Management anfordern .
- Die Datenquelle „SG-Tanium – Software entfernen“ erstellt Importsätze und verwendet die auf Transformationszuordnungen basierende Methode zum Entfernen von Zieldatensätzen für Softwaredaten, die bei der letzten Delta-Abfrageprüfung nicht aktualisiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten CMDB Datenlöschung.
- Beginnend mit Service Graph Connector für Tanium Release 1.8.0, wird eine Pufferzeit für die Softwareentfernung hinzugefügt, wenn *buffer_days_from_last_scan_for_hardware*Systemeigenschaft ist aktiviert. Wenn diese Systemeigenschaft aktiviert ist, wird der Software-Entfernungskandidat nur entfernt, wenn die letzte Scan-Zeit der Hardware, auf der der Software-Entfernungskandidat installiert ist, vor der letzten Erfolgsimportzeit + Pufferzeit liegt. Um diese Eigenschaft zu aktivieren, legen Sie den Wert von fest *buffer_days_from_last_scan_for_hardware*Systemeigenschaft auf einen numerischen Wert ungleich Null entsprechend der Anzahl der Tage des Puffers, die Sie benötigen. Um diese Eigenschaft zu deaktivieren, legen Sie den Wert auf fest 0 .

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Zusätzliche Ressource

Wie konfiguriere ich den Tanium Service Graph Connector? artikel in ServiceNow Community Website

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Service Graph Connector für Tanium Verwenden SGC Central

Richten Sie geplante Importaufträge zum Abrufen ein Tanium Daten in Ihrem Configuration Management Database (CMDB).

Vorbereitungen

Installieren Service Graph Connector für Tanium Version 1.7.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Verbindung erstellen** .

   Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus Tanium Connector-Typ, und wählen Sie dann aus **Verbindung erstellen** .
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur während des erstmaligen Setups erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

6. Erfüllen Sie die Voraussetzungen für die Einrichtung von Tanium Umgebung.

   a. Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Ansicht auf Ihrem Tanium Instanz.

      i. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Ansicht** Aktivität.

      ii. Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Ansicht auf Ihrem Tanium Instanz, die in verwendet werden soll **Wählen Sie Ansicht aus** Aktivität später durch Verweis auf Tanium-Asset-Anwenderhandbuch für die Cloud .

      Hinweis: Kopieren Sie das nicht änderbare Element **ServiceNow (reserviert)** Zeigen Sie über an Tanium Instanz zum Erstellen der anwenderdefinierten Ansicht.

      iii. Wählen Sie nach dem Erstellen einer Ansicht aus **Ich habe eine anwenderdefinierte Ansicht für diese Verbindung gemäß den Anweisungen erstellt** Kontrollkästchen.

      iv. Nach Abschluss von **Wählen Sie Ansicht aus** Aktivität, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

7. Bestimmen Sie den Typ der Authentifizierung für Tanium Verbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Wählen Sie die Aliasvorlage aus** Aktivität. Erweitern Sie bei Bedarf **Setup** Phase zum Auswählen einer Aktivität.

b. Wählen Sie eine Aliasvorlage für die Verbindung aus.

- **Standardauthentifizierung** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die Standardauthentifizierung verwenden, die Zugriff auf gewährt Tanium Daten.
- **Token-basierte Authentifizierung** : Wählen Sie diese Option aus, wenn ein Authentifizierungstoken für verwendet wird Tanium API, um Zugriff auf zu gewähren Tanium Daten.

c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. Geben Sie Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import Tanium Daten.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren und testen Sie die Verbindung** Aktivität.

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verbindungsformular erstellen und testen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Tanium Verbindungsdatensatz.
Hostname	Basis-URL oder IP-Adresse des Tanium Server.
Anwendername	Tanium Account-Anwendername, der zur Authentifizierung der Verbindungsanforderung verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Standardauthentifizierung** Aliasvorlage wurde in ausgewählt **Wählen Sie die Aliasvorlage aus** Aktivität.
Passwort	Passwort, das dem Anwendernamen zugeordnet ist, der für die Authentifizierung von Anforderungen erforderlich ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Standardauthentifizierung** Aliasvorlage wurde in ausgewählt **Wählen Sie die Aliasvorlage aus** Aktivität.
Token	Authentifizierungstoken für Tanium API, die Zugriff auf gewährt Tanium Daten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Token-basierte Authentifizierung** Aliasvorlage wurde in ausgewählt **Wählen Sie die Aliasvorlage aus** Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers. **Hinweis:** Die Verwendung eines MID-Servers ist optional.
MID-Auswahl	Name des vom Connector verwendeten MID-Servers. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **MID-Server verwenden** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

c. Wählen Sie Aus **Aktualisieren und testen Sie die Verbindung** .

d. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

9. Wählen Sie die Ansicht aus, die auf erstellt wurde Tanium Instanz.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Wählen Sie Ansicht aus** Aktivität.

b. In **Anzeigen** Wählen Sie die anwenderdefinierte Ansicht aus, die Sie in erstellt haben Tanium Instanz in Aktivität „Voraussetzungen“ .

c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

10. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

b. Erweitern Sie den übergeordneten geplanten Datenimport in der Liste Zeitpläne importieren, um auszuwählen *`Verbindungsname`* **– SG-Tanium-Nutzung** Zeitplan importieren.

c. In Konfigurieren Sie den Importzeitplan Wählen Sie das Dialogfeld aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

d. Wählen Sie **Speichern**.
Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

e. Wiederholen Sie die Schritte 10.bBis 10.dFür *`Verbindungsname`* **- SG-Tanium – Hardware und Software** Übergeordneter Importzeitplan.

f. Wählen Sie **Fortsetzen**.

11. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie die Verbindungserstellung** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung erstellt wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Tanium

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Tanium

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Tanium

Konfigurieren Service Graph Connector für Tanium Mit dem geführten Setup

Richten Sie geplante Importaufträge ein, aus denen Daten abgerufen werden sollen Tanium In Ihren Configuration Management Database (CMDB).

Vorbereitungen

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Das Plugin „Datastream-Aktion“ (com.Glide.Hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.

Hinweis: Wenn Sie eine frühere Version von haben Service Graph Connector für Tanium, Migrieren Sie dann keine Daten aus dem alten Connector. Sie müssen die vorherige Version deinstallieren und die neue Integration ausführen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zu finden Service Graph Connector für Tanium Setup finden Sie unter Wie konfiguriere ich den Tanium Service Graph Connector? artikel in ServiceNow Community Website.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist Service Graph Connector für Tanium Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Tanium** > **Setup**an.
3. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ die Option aus **Erste Schritte** .
4. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung und die HTTP-Verbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Auf der Service Graph Connector für Tanium Wählen Sie im Abschnitt Verbindung und Anmeldeinformationen konfigurieren die Option aus **Legen Sie den Authentifizierungstyp fest** .

b. Für Legen Sie den Authentifizierungstyp fest Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

c. Geben Sie die Systemeigenschaftsdetails für den Authentifizierungstyp an.

i. In **Wert** Feld entweder tokenbasierte Authentifizierung oder Standardauthentifizierung aktivieren.

- Um die Basisautorisierung zu aktivieren, geben Sie ein `Standard` .
- Um die Token-basierte Autorisierung zu aktivieren, geben Sie ein `Token` .

Hinweis: Tanium Platform 7.6.2 unterstützt nur die tokenbasierte Autorisierung für ein lokales Setup. Zu verwenden Tanium Plattform 7.6.2 oder höher: Aktivieren Sie den Token-basierten Autorisierungstyp, und geben Sie im nächsten Schritt die Details für die Token-basierte Autorisierung ein.

ii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

iii. Legen Sie fest Legen Sie den Authentifizierungstyp fest Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

d. Konfigurieren Sie die Verbindung basierend auf dem Authentifizierungstyp.

i. Für den Basisautorisierungstyp:

1. Wählen Sie für die Aufgabe Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung konfigurieren aus **Konfigurieren** .

   Hinweis: Die Aufgabe Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung konfigurieren wird nur angezeigt, wenn Sie angegeben haben `Standard` Als Wert im Schritt 4.c.i.

2. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Für Standardauthentifizierung Innerhalb des Bereichs sn_Tanium_integ.
3. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Verbindungsinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ aus.

Verbindungsinformation

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Tanium Verbindungsdatensatz. `Token-basierte Authentifizierung` Ist der standardmäßige Aliasname für Anmeldeinformationen und ist schreibgeschützt.
Hostname	Basis-URL oder IP-Adresse des Tanium Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung mit der Anwendung herzustellen. Lassen Sie den Feldwert unverändert.

4. (Optional) wenn ein MID-Server für erforderlich ist Tanium Serververbindung, wählen Sie aus **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen. Wählen Sie dann entsprechend die Felder im Zusammenhang mit dem MID-Server aus.
5. Geben Sie im Abschnitt Anmeldeinformationen den ein Tanium Account-Anwendername in **Anwendername** Feld und das Passwort in **Passwort** Feld.
6. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie die Verbindung** .
7. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.
8. Legen Sie die Aufgabe Konfigurieren der Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

ii. Für den Token-basierten Autorisierungstyp:

1. Wählen Sie für die Aufgabe Konfigurieren der Anmeldeinformationen für die Token-Authentifizierung aus **Konfigurieren** .

   Hinweis: Die Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Token-Authentifizierung Aufgabe wird nur angezeigt, wenn Sie angegeben haben `Token` Als Wert im Schritt 4.c.i.

2. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Für Token-basierte Authentifizierung Innerhalb des Bereichs sn_Tanium_integ.
3. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Verbindungsinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ aus.

Verbindungsinformation

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Tanium Verbindungsdatensatz. `Token-basierte Authentifizierung` Ist der standardmäßige Aliasname für Anmeldeinformationen und ist schreibgeschützt.
Hostname	Tanium Basis-URL oder IP-Adresse. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung mit der Anwendung herzustellen. Lassen Sie den Feldwert unverändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. (Optional) wenn ein MID-Server für erforderlich ist Tanium Serververbindung, wählen Sie aus **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen. Wählen Sie dann entsprechend die Felder im Zusammenhang mit dem MID-Server aus.
5. Geben Sie im Abschnitt „Anmeldeinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ das Authentifizierungstoken für ein Tanium API in **Token** Feld, auf das Zugriff gewährt werden soll Tanium Daten.
6. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie die Verbindung** .
7. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.
8. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Token-Authentifizierung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

e. Testen Sie die Verbindung.

i. Für Verbindung testen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Starten des Testprozesses.

iii. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

> **Hinweis:** Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

iv. Legen Sie fest Testen Sie die Verbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

f. Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Ansicht.

> **Hinweis:** Die Integration hängt von einer anwenderdefinierten Ansicht von ab Tanium.

i. Konfigurieren Sie die Ansicht auf Ihrem Tanium Instanz.

1. Auf Ihrem Tanium Instanz, navigieren Sie zu **Module** > **Asset**an.
2. Wählen Sie Aus **Ansichten** .
3. Wenn Sie dies noch nicht getan haben, erstellen Sie die ServiceNow-Ansicht (reserviert), indem Sie auswählen **Ansicht erstellen** > **ServiceNow-Ansicht erstellen**an.

> **Hinweis:** Standardmäßig kann die ServiceNow-Ansicht (reserviert) nicht bearbeitet werden.

4. Erstellen Sie eine Kopie der Ansicht, um sie zu bearbeiten.
5. Bearbeiten Sie die Kopie.
   a. Fügen Sie alle Felder aus dem hinzu **SIU-Produktnutzung** Bucket.
   b. Hinzufügen **Asset** Zu **Zuletzt Gesehen** Feld.
   c. Hinzufügen **Netzwerkadapter** Zu **Modell** Feld.
6. Speichern Sie die Ansicht.

ii. Wählen Sie die Ansicht auf Ihrem aus ServiceNow Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Im geführten Setup für Konfigurieren Sie die Ansicht Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .
2. In ServiceNow Wählen Sie die Ansicht aus, die Sie in Schritt erstellt haben 4.f.i.
3. Wählen Sie Aus **Ansicht Festlegen** .
4. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die Ansicht Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

g. Ignorieren Sie im Abschnitt „ADM-Setup-Anweisungen“ die Anweisungen, da die Zuordnung der Anwendungsabhängigkeit derzeit nicht unterstützt wird.

5. Konfigurieren Sie Tanium Geplante Aufgaben.

a. Für Konfigurieren Sie den geplanten Import Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

b. Wählen Sie die geplante Aufgabe aus, die Sie aktivieren möchten.

c. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für eine geplante Aufgabe, und wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren der geplanten Aufgabe.

Hinweis: Bei Verwendung einer Token-basierten Authentifizierung der Anwender, den Sie im angeben **Ausführen als** Das Feld für eine geplante Aufgabe muss die Rolle connection_admin haben.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

e. Wiederholen Sie die Schritte 5.bBis 5.dFür jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

f. Legen Sie fest Konfigurieren Sie den geplanten Import Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

6. Wahlweise: Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

Hinweis: Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen müssen, können Sie diesen Schritt überspringen.

a. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für Tanium im Abschnitt mehrere Symbole hinzufügen die Option aus **Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff** Aufgabe.

b. Wählen Sie auf der nächsten Seite im Abschnitt Datenquellenzugriff aktualisieren die Option aus **Konfigurieren** .

c. Wählen Sie die Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source] aus.

d. Wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl.

e. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen, falls nicht bereits ausgewählt.

f. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um die Registerkarte zu schließen und zum geführten Setup zurückzukehren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Ändern Sie den Anwendungsbereich erneut in **Service Graph Connector für Tanium** Mithilfe der Anwendungsauswahl.

h. Legen Sie die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

i. Wiederholen Sie die Schritte 6.dBis 6.gFür die Zugriffsaufgabe „Geplanten Datenimport aktualisieren“ mit der Tabelle „Geplanter Datenimport“ [Scheduled_Data_Set], und legen Sie die Aufgabe auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

a. Leeren Sie den Cache für die neue Verbindung.

i. Für Leeren Sie den Cache für Datenquelle und Importsatz Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. In **Skript ausführen** Textfeld der Seite „Hintergrundskript“: Geben Sie das folgende Skript ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iii. Wählen Sie Aus **Skript Ausführen** Um das Hintergrundskript in auszuführen **Global** Umfang.

Die Ausführung des Skripts kann einige Minuten dauern.

iv. Wählen Sie nach der Ausführung des Skripts aus **Schließen** .

v. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus **Service Graph Connector für Tanium** Anwendung.

vi. Legen Sie fest Leeren Sie den Cache für Datenquelle und Importsatz Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

b. Fügen Sie einer anderen Tanium-Instanz eine Basisautorisierungsverbindung hinzu.

Hinweis: Tanium Platform 7.6.2 unterstützt nur die tokenbasierte Autorisierung für ein lokales Setup. Zu verwenden Tanium Plattform 7.6.2 oder höher: Verwenden Sie die Token-basierte Autorisierung.

i. Für Fügen Sie Eine Weitere Standardauthentifizierungsverbindung Hinzu Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Um eine neue Verbindung zu erstellen, wählen Sie aus **Verbindung Hinzufügen** .

iii. Geben Sie die Verbindungsdetails im Formular „Verbindung erstellen“ ein.

iv. Wählen Sie Aus **Verbindung Erstellen** .

v. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und legen Sie fest Fügen Sie Eine Weitere Standardauthentifizierungsverbindung Hinzu Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Fügen Sie einer anderen Tanium-Instanz eine Token-basierte Autorisierungsverbindung hinzu.

i. Für Fügen Sie Eine Weitere Token-Authentifizierungsverbindung Hinzu Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Um eine neue Verbindung zu erstellen, wählen Sie aus **Verbindung Hinzufügen** .

iii. Geben Sie die Verbindungsdetails im Formular „Verbindung erstellen“ ein.

iv. Wählen Sie Aus **Verbindung Erstellen** .

v. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und legen Sie fest Fügen Sie Eine Weitere Token-Authentifizierungsverbindung Hinzu Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

d. Legen Sie Konfigurationseigenschaften für neu hinzugefügte Verbindungen fest.

i. Für Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Von **Name** Wählen Sie die neue Verbindung aus.

iii. Überprüfen und ändern Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften die folgenden Eigenschaften.

Feld	Wert
max_retry_count	Bestimmt die Anzahl der Wiederholungsversuche, die für ausgelöst wurden Tanium Asset-REST-Aktion im Fehlerfall.
pagination_record_count	Gibt die Seitengröße für jeden API-Aufruf an, der während eines ausgeführt wird Tanium REST-Aktion für Anwendungsdaten.
Rest_action_limit	Gibt die Seitengröße für jeden API-Aufruf an, der während eines ausgeführt wird Tanium Asset-REST-Aktion.
View_ID	Gibt den Bezeichner an, der zum Abrufen von Hardware- und Softwaredaten von einem bestimmten verwendet wird Tanium Anzeigen. Um den Ansichtsbezeichner zu ändern, greifen Sie auf die Tabelle SG Tanium Connection [sn_Tanium_integ_connection] zu.

iv. Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

v. Legen Sie fest Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

e. Testen Sie die neu hinzugefügten Verbindungen.

i. Für Verbindungen testen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Von **Name** Wählen Sie die neue Verbindung aus.

iii. Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Starten des Testprozesses.

iv. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

v. Legen Sie fest Verbindungen testen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

f. Legen Sie fest Tanium Ansicht für die Verbindung.

i. Für Ansicht festlegen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. In **Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen** Suchen und wählen Sie den Alias aus, der zuvor in der Aufgabe „weitere Standardauthentifizierungsverbindung hinzufügen“ oder „weitere Tokenauthentifizierungsverbindung hinzufügen“ erstellt wurde.

iii. In **Anzeigen** Suchen Sie nach dem entsprechenden Feld, und wählen Sie es aus Tanium Ansicht, die der Verbindung zugeordnet ist.

iv. Wählen Sie Aus **Ansicht Festlegen** .

v. Legen Sie fest Ansicht festlegen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

g. Überspringen Sie ADM-Setup für mehrere Instanzen Aufgabe als ADM wird derzeit nicht unterstützt.

h. Konfigurieren Sie Tanium Geplante Aufgabe.

i. Für Konfigurieren Sie die geplanten Importe Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie den geplanten Datenimport aus, den Sie aktivieren möchten.

iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe, und wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen.

Hinweis: Bei Verwendung einer Token-basierten Authentifizierung der Anwender, den Sie im angeben **Ausführen als** Das Feld für eine geplante Aufgabe muss die Rolle connection_admin haben.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Wiederholen Sie die Schritte 6.h.iiBis 6.h.ivFür jede geplante Aufgabe für den Datenimport.

vi. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die geplanten Importe Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

7. **Wahlweise:** Verwenden Sie die erweiterten Einstellungen, um zu verwalten, ohne die Seriennummernauffüllung auf dem auszufüllen IBM AIX Und Oracle Solaris Betriebssystemplattformen (OS).

a. Wählen Sie im Abschnitt Erweitert des geführten Setups für die Aufgabe Erweiterte Einstellungen die Option aus **Konfigurieren** .

b. Um die Seriennummernfüllung auszuschließen, geben Sie ein `Falsch` In **Schließen Sie die Seriennummernauffüllung aus** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie **Speichern**.

d. Schließen Sie das Fenster, und legen Sie die Aufgabe „Erweiterte Einstellungen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** .

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Tanium

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus abruft Tanium. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Anwendung [cmdb_ci_appl]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
Name	name
Befehl für ausführenden Prozess	running_process_command

Beziehung für Anwendung erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Anwendung [cmdb_ci_appl]	Wird ausgeführt auf::Wird ausgeführt	Computer [cmdb_ci_Computer]

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_Computer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Seriennummer	serial_number
Klasse	sys_class_name
Anzahl der CPU-Kerne	cpu_core_count
CPU-Anzahl	cpu_count
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Typ	cpu_type
DNS-Domäne	dns_domain
IP-Adresse	ip_address
CPU-Hersteller	cpu_manufacturer
CPU-Name	CPU-Name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Ist virtuell	virtual
Neuester Discovery-Scan	last_discovered
Betriebssystem	os
BS-Domäne	os_domain
BS-Service Pack	os_service_pack
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram
Modell-ID	model_id
Hersteller	manufacturer

Für Computer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Computer [cmdb_ci_computer]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Computer [cmdb_ci_computer]	Enthält::Enthalten in	Datenträger [cmdb_ci_disk]
Computer [cmdb_ci_computer]	Enthält::Enthalten in	Dateisystem [cmdb_ci_file_system]
Computer [cmdb_ci_computer]	Referenz	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]
Computer [cmdb_ci_computer]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Datenträger [cmdb_ci_disk]

Die folgenden Attribute in der Datenträgertabelle [cmdb_ci_Disk] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Hersteller	manufacturer
Name	Name
Computer	Computer
Seriennummer	serial_number
Geräteschnittstelle	device_interface
Speichertyp	storage_type
Modell-ID	model_id
Geräte-ID	device_id
Größe in Byte	size_bytes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für Datenträger erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Datenträger [cmdb_ci_disk]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Dateisystem [cmdb_ci_file_system]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Dateisystem“ [cmdb_ci_file_System] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Dateisystem	file_system
Freier Speicherplatz in Byte	free_space_bytes
Bezeichnung	label
Medientyp	media_type
Bereitstellungspunkt	mount_point
Größe in Byte	size_bytes
Computer	Computer

Beziehung für Dateisystem erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Dateisystem [cmdb_ci_file_system]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Nic	nic
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version
Name	name

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Netzmaske	netmask
MAC-Hersteller	mac_manufacturer
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Modell-ID	model_id
DHCP aktiviert	dhcp_enabled

Beziehung für Netzwerkadapter erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Seriennummer [cmdb_serial_number]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Beziehung für Seriennummer erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn Software Asset Management(SAM) Anwendung ist nicht installiert :

Attributbezeichnung	Attributname
Version	Version
Hersteller	manufacturer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Name	name

Beziehung für Software erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn die SAM-Anwendung installiert ist :

Attributbezeichnung	Attributname
Anzeigename	display_name
Herausgeber	publisher
Version	Version
Discovery-Quelle	discovery_source
Zuletzt gescannt	last_scanned

Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt Wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist :

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Installiert auf	installed_on

Beziehung für Softwareinstanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Das folgende Attribut in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] wird durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Sys-ID	sys_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Service Graph Connector für Tanium Erstellt kein CI der VM-Instanz. Wenn während der Suche in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] eine VM-Instanz gefunden wird, die eine Objekt-ID hat, die der Cloud-Instanz-ID einer Serverinstanz entspricht, wird eine Beziehung zwischen dieser VM-Instanz und der Serverinstanz erstellt.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Tanium

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph Connector für Tanium In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph Connector für Tanium. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu Tanium Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu Tanium Verbindung für konfiguriert Service Graph Connector für Tanium.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Tanium** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

Service Graph Connector Für Trellix

Verwenden Sie Service Graph Connector für Trellix Dient zum Einbringen von Geräte-, Server- und Netzwerkdaten aus einem Trellix -Umgebung in Ihrem ServiceNow Instanz zur Optimierung Ihrer Anwendungsfälle für die Reaktion auf Incidents und das Asset-Management.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Unterstützte Versionen
Unterstützt ServiceNow Versionen:

- Washington DC
- Xanadu
- Yokohama

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Die folgenden Beispiele beschreiben, wie Sie Service Graph Connector für Trellix für das Security Operations Management verwenden können:

- Identifizieren Sie Cybersicherheitsrisiken in der Umgebung.
- Bewerten Sie Abhängigkeiten zwischen Konfigurationselementen (CI).
- Aktivieren Sie effektive Security Incident Response- und Endpunktmanagementsysteme.
- Identifizieren Sie Datenqualitätsprobleme, gleichen Sie Inkonsistenzen ab, und verwalten Sie Incidents und Changes für erkannte CIs.

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich. Mit der Ansicht können Sie Connectors erkennen und installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv verwalten. Dient zum Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren Service Graph Connector Für Trellix Verwenden SGC Central.

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung Tanium Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus dem Trellix Datenquellen werden zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Die folgende Datenquelle ist für enthalten Trellix Anwendung:

SG-Trellix-Devices

Importiert Daten aus Geräten und lädt die importierten Daten in die Bereitstellungstabelle „sgc Trellix-Geräteimport“ [sn_trellix_integ_sgc_trellix_device_Import].

Die importierten Daten werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

- Dateisystem [cmdb_ci_file_System]
- IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_Network_Adapter]
- Server [cmdb_ci_Server]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Softwareinstallation [cmdb_sam_SW_install] (wenn die Software Asset Management (SAM)-Anwendung installiert ist)
- Software [cmdb_ci_spkg] (wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist)
- Softwareinstanz [cmdb_Software_instance] (wenn die SAM-Anwendung nicht installiert ist)
- Speicherdatenträger [cmdb_ci_Storage_Disk]

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Systemeigenschaft

Die folgende Systemeigenschaft ist für verfügbar Service Graph Connector für Trellix : `sn_trellix_integ.getDevices_count` . Diese Eigenschaft legt die Paginierungsgröße für die Datensätze fest, die aus abgerufen werden Trellix API.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: `100`

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Konfigurieren Service Graph Connector Für Trellix Verwenden SGC Central

Konfigurieren Service Graph Connector Für Trellix Mit geführtem Setup

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Trellix

Konfigurieren Service Graph Connector Für Trellix Verwenden SGC Central

Verwenden Sie das Playbook, das mit verfügbar ist SGC Central Anwendung zum Einrichten von Service Graph Connector für Trellix Zum Abrufen Trellix Daten in CMDB.

Vorbereitungen

Installieren Service Graph Connector für Trellix Version 1.0.0 Von ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Dashboard-Seite aus **Verbindung erstellen** .

Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus Trellix Connector-Typ, und wählen Sie dann aus **Verbindung erstellen** .
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur während des erstmaligen Setups erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

6. Schließen Sie das Setup für die Konfiguration des Connectors zum Importieren von Daten ab.

   a. Erstellen und testen Sie eine Verbindung.

      i. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Verbindung erstellen und testen** Aktivität.

      ii. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verbindungsformular erstellen und testen

Feld	
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Trellix Verbindungsdatensatz. Beispiel: SGTrellix .
Verbindungs-url	URL der Verbindung.
Anwendername	Anwendername von Trellix Account.
Passwort	Passwort von Trellix Account.
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie eine lokale Instanz von verwenden Trellix . **Hinweis:** Ein MID-Server muss auf Ihrem konfiguriert sein ServiceNow Instanz, bevor Sie diese Option auswählen.
Mid-Auswahl	Name des vom Connector verwendeten MID-Servers. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **MID-Server verwenden** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

      iii. Wählen Sie Aus **Verbindung erstellen und testen** .

      iv. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

   b. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

      i. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

      ii. Erweitern Sie den Import übergeordneter geplanter Daten in der Liste Importzeitpläne, und wählen Sie den Importzeitplan SG-Trellix-Devices aus.

      iii. In Konfigurieren Sie den Importzeitplan Wählen Sie das Dialogfeld aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

iv. Wählen Sie **Speichern**.

Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

v. Wählen Sie **Fortsetzen**.

c. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie das Verbindungssetup** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung erstellt wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector Für Trellix

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Trellix

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector Für Trellix

Konfigurieren Service Graph Connector Für Trellix Mit geführtem Setup

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Daten aus einem abzurufen Trellix Projizieren Sie in Ihr CMDB.

Vorbereitungen

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App „Integration Commons for CMDB“, die automatisch installiert wird. Siehe Integration Commons für CMDB .
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Das Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist Service Graph Connector für Trellix Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Trellix** > **Setup**an.
3. Überprüfen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Trellix“, ob die **Schnellstart** Option ist ausgewählt, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
4. Konfigurieren Sie die Verbindung, um Anforderungen an zu senden Trellix Anwendung.

   a. Auf der Seite „Service Graph Connector für Trellix“ in Konfigurieren Sie die Verbindung und die Anmeldeinformationen Abschnitt auswählen **Starten** .

   b. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung.

      i. Für Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen für die Trellix-Authentifizierung Aufgabe: Füllen Sie die Felder im Formular „Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung“ aus.

Anmeldeinformationsformular für die Standardauthentifizierung

Feld	Beschreibung
Name	Anmeldeinformationen, die für die Verbindung verwendet werden sollen. Beispiel: SGTrellix.Anmeldeinformationen .
Reihenfolge	Die Sequenz, in der die Datensätze verarbeitet werden. Der Standardwert ist 100.
Anwendername	Anwendername von Trellix Account.
Passwort	Passwort von Trellix Account.
Aktiv	Überprüfen Sie, ob das Kontrollkästchen aktiviert ist.

      ii. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Speichern der Anmeldeinformationen für die Authentifizierung.

      iii. Legen Sie fest Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen für die Trellix-Authentifizierung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** , Und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

   c. Konfigurieren Sie die HTTP-Verbindung.

      i. Für Konfigurieren Sie die Trellix-HTTP-Verbindung Aufgabe: Füllen Sie die Felder im Formular „HTTP(s)-Verbindung“ aus.

Formular „HTTP(s)-Verbindung“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung von Trellix Verbindungsdatensatz. Beispiel: SGTrellix . Ändern Sie den Namen für die Standardverbindung nicht SGTrellix .
Aktiv	Überprüfen Sie, ob das Kontrollkästchen aktiviert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anmeldeinformation	Anmeldeinformationen, die für die Verbindung verwendet werden sollen.
Domäne	Domäne, die die Verbindung enthält.
Verbindungsalias	Verbindungsalias, der Ihre Verbindung und Anmeldeinformationen zur Laufzeit auflöst. **Hinweis:** Pro Verbindungsalias ist jeweils nur eine Verbindung aktiv.
Verbindungs-URL	Basis-URL der Verbindung. Die Basis-URL ist der Hostname von Trellix Instanz. Beispiel: https:// *Subdomäne* . *Domäne* .Com: *Port* .
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie eine lokale Instanz von verwenden Trellix . Schließen Sie ab **Erweiterte MID-Server-Konfiguration** . **Hinweis:** Ein MID-Server muss auf Ihrem konfiguriert sein ServiceNow Instanz, bevor Sie diese Option auswählen.
MID-Auswahl	Wählen Sie einen MID-Server aus der Liste aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **MID-Server verwenden** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.
MID-Anwendung	Wählen Sie eine MID-Server-Anwendung aus der Liste aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **MID-Server verwenden** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.
Verbindungszeitüberschreitung	Die maximale Zeit (in Sekunden), die das System beim Versuch, eine Verbindung herzustellen, wartet.

ii. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Speichern der HTTP-Verbindungsdetails.

iii. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die Trellix-HTTP-Verbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** , Und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

d. Testen Sie Trellix API-Verbindung zum Importieren von Daten aus Trellix Anwendung.

i. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auswählen **Verbindung Testen** Zugehöriger Link in Verbindung Testen Aufgabe.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

ii. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Legen Sie fest Verbindung Testen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** , Und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

   Hinweis: Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen müssen, können Sie diesen Schritt überspringen.

   a. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für Trellix im Abschnitt mehrere Instanzen hinzufügen die Option aus **Starten** .

   b. Wählen Sie im Abschnitt „Datenquellenzugriff aktualisieren“ die Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source] aus.

   c. Wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl.

   d. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen, falls nicht bereits ausgewählt.

   e. Ändern Sie den Anwendungsbereich erneut in **Service Graph Connector für Trellix** Mithilfe der Anwendungsauswahl.

   f. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Speichern der Datenquellenzugriffsdetails.

   g. Legen Sie die Aufgabe „Datenquellenzugriff aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** , Und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

   h. Wiederholen Sie die Schritte 5.c Bis 5.e Für die Aufgabe „Zugriff auf geplanten Datenimport aktualisieren“ mit der Tabelle „Geplanter Datenimport“ [Scheduled_Data_Set].

   i. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Dient zum Speichern der Details zum geplanten Datenimport.

   j. Legen Sie die Aufgabe „Zugriff auf geplanten Datenimport aktualisieren“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** , Und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

   k. Ändern Sie im Abschnitt weitere Verbindung hinzufügen den Anwendungsbereich in **Service Graph Connector für Trellix** Mithilfe der Anwendungsauswahl.

   l. Wählen Sie Aus **Klicken Sie Hier** .

   m. Wählen Sie auf der Seite Workflow-Studio die Option aus **Verbindung Hinzufügen** Im Abschnitt SGTrellix.

   n. Füllen Sie die Felder im Formular „Verbindung erstellen“ aus, und wählen Sie dann aus **Verbindung Erstellen** .

Formular „Verbindung erstellen“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Trellix Verbindungsdatensatz.
Verbindungs-url	URL der Verbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie eine lokale Instanz von verwenden Trellix . Schließen Sie ab **Erweiterte MID-Server-Konfiguration** . **Hinweis:** Ein MID-Server muss auf Ihrem konfiguriert sein ServiceNow Instanz, bevor Sie diese Option auswählen.
MID-Auswahl	Wählen Sie einen MID-Server aus der Liste aus. (Optional) Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **MID-Server verwenden** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.
MID-Anwendung	Wählen Sie eine MID-Server-Anwendung aus der Liste aus. (Optional) Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **MID-Server verwenden** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.
Anwendername	Anwendername von Trellix Account.
Passwort	Passwort von Trellix Account.

o. Schließen Sie die Workflow-Studio-Seite, und navigieren Sie zurück zum geführten Setup.

p. Legen Sie die Aufgabe „weitere Verbindung hinzufügen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** , Und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

q. Wählen Sie im Abschnitt neue Verbindungen testen den neu erstellten Verbindungsdatensatz und dann aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.

(Optional) Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

r. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Legen Sie die Aufgabe „neue Verbindungen testen“ auf „Abgeschlossen“ fest, indem Sie auswählen **Als abgeschlossen markieren** , Und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

(Optional) Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

6. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben, um Daten aus zu importieren Trellix Anwendung.

a. Wählen Sie auf der Seite „Service Graph Connector für Trellix“ im Abschnitt geplante Importaufgaben einrichten die Option aus **Starten** .

b. Für Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben Aufgabe, wählen Sie die Verbindung aus.

Hinweis: Der geplante Importauftrag SG-Trellix-Devices ist standardmäßig auf inaktiv festgelegt.

c. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren der geplanten Importaufgabe SG-Trellix-Devices.

e. In **Ausführen** Feld auswählen **Regelmäßig** Um anzugeben, wie oft der Auftrag ausgeführt wird.

f. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Zum Ausführen des Importzeitplans.

g. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** , Und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

7. Wählen Sie auf der Seite Service Graph Connector für Trellix die Option aus **Beenden** Zum Beenden des geführten Setups.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector Für Trellix

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Trellix

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector Für Trellix

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für Trellix

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus abruft Trellix . Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Dateisystem [cmdb_ci_file_system]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Dateisystem“ [cmdb_ci_file_System] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Computer	Computer
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Freier Speicherplatz in Byte	free_space_bytes
Name	name

Beziehung für Dateisystem erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Dateisystem [cmdb_ci_file_system]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
IP-Adresse	ip_address

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Netzmaske	netmask
Nic	nic

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	cmdb_ci
IP-Adresse	ip_address
MAC-Adresse	mac_address
Name	Name
Netzmaske	netmask

Beziehung für Netzwerkadapter erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_Server] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Klasse	sys_class_name
CPU-Anzahl	cpu_count
CPU-Geschwindigkeit (MHz)	cpu_speed
CPU-Typ	cpu_type
DNS-Domäne	dns_domain
Hostname	host_name
Installationsstatus	install_status
IP-Adresse	ip_address

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Ist virtuell	virtual
MAC-Adresse	mac_address
Hersteller	manufacturer
Modell-ID	model_id
Name	name
Betriebssystem	os
BS-Service Pack	os_service_pack
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram
Seriennummer	serial_number

Für Server erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Server [cmdb_ci_server]	Enthält::Enthalten in	Speicherdatenträger [cmdb_ci_storage_disk]
Server [cmdb_ci_server]	Enthält::Enthalten in	Dateisystem [cmdb_ci_file_system]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Server [cmdb_ci_server]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Name	Name
Version	Version

Beziehung für Software erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Discovery-Quelle	discovery_source
Installiert auf	installed_on
Name	Name
Version	Version

Beziehung für Softwareinstallation erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Installiert auf	installed_on
Name	name

Beziehung für Softwareinstanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

Speicherdatenträger [cmdb_ci_storage_disk]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speicherdatenträger“ [cmdb_ci_Storage_Disk] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Computer	Computer
Festplattenspeicher (GB)	disk_space
Freier Speicherplatz (GB)	free_space
Name	name

Beziehung für Speicherdatenträger erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speicherdatenträger [cmdb_ci_storage_disk]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector Für Trellix

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector Für Trellix

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph Connector für Trellix In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph Connector für Trellix . Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu Trellix Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu Trellix Verbindung für konfiguriert Service Graph Connector für Trellix .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Trellix** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector Für Trellix

Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM

Verwenden Sie Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM Zum Abrufen von Daten aus VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM)In Ihren ServiceNow Instanz.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Die Integration importiert verschiedene Hardware-Assets in ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB) Anwendung.

Unterstützte Versionen

- Unterstützte Versionen:
  - VMware Workspace ONE UEM Version 2008
  - Application Discovery Manager (ADM) API Version 2

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Unterstützt ServiceNow Versionen:
  - Xanadu
  - Yokohama
  - Zurich

Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Verwendung von Service Graph Connector Für verschiedene ServiceNow Anwendungen:

- Transparenz von IT Operations Management (ITOM)
  - Detaillierter Hardware- und Anwendungsbestand für Android, Apple, Und Windows Mobilgeräte. Der Bestand kann mit oder ohne verwendet werden Software Asset Management(SAM).
  - Compliance-Nachverfolgung für Mobilgeräte. Sie können ein eigenes Gerät (BYOD) erstellen oder unternehmenseigene Geräte verwenden.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incident, Problem, Change für erkannte Konfigurationselemente (CI).
  - Nachverfolgung und Zuweisung von Besitzrechten für Mobilgeräte.

Geführtes Setup

Das geführte Setup für Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM Stellt eine organisierte Reihenfolge von Aufgaben bereit, um die Integration in Ihrer Instanz zu konfigurieren. Informationen zum Zugriff auf das geführte Setup finden Sie unter Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM konfigurieren.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Weitere Informationen zur Überwachung von Workspace ONE-Integrationen in finden Sie CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus dem VMware Workspace ONE UEM Datenquellen für Geräte und Apps werden zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, konfigurieren Sie die Integration so, dass sie regelmäßig Daten von abruft VMware Arbeitsbereich ONE UEM.

Die Daten werden in die Tabelle „Bereitstellung von SG-Workspace ONE UEM-Geräten und -Apps“ [sn_vmwoneuem_integ_Devices_and_Apps] geladen.

Die Daten werden dann in die folgenden Zieltabellen eingefügt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Computer [cmdb_ci_computer]
- Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]
- Medienplayer [cmdb_ci_Media_Player]
- Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
- Drucker [cmdb_ci_printer]
- SAM-Softwareinstallation [cmdb_sam_SW_install], wenn das Plugin com.snc.sams installiert ist.
- Seriennummer [cmdb_serial_number]
- Softwareinstanz [cmdb_Software_instance], wenn das Plugin „com.snc.sams“ nicht installiert ist.
- Softwarepaket [cmdb_ci_spkg], wenn das Plugin „com.snc.sams“ nicht installiert ist.

Hinweis: Um zusätzliche Informationen wie Gerätebesitzer, Besitztyp oder Compliance-Status anzuzeigen, müssen Sie zur SG-Workspace ONE UEM-Ansicht wechseln. In dieser Ansicht wird ein angezeigt **SG-Workspace ONE UEM-Gerät bezogen** Registerkarte auf den Registerkarten der zugehörigen Liste mit den zusätzlichen Informationen.

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten gespeichert werden VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM), Siehe CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM konfigurieren

Verwenden Sie Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM Dient zum Abrufen von Daten zu Mobilgeräten und Computergeräten aus VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM)In Ihren ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen
Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Integration Commons für CMDB Store-App, die automatisch installiert wird.
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery Anfordern .
- Das Plugin „Datastream-Aktion“ (com.Glide.Hub.action_type.datastream), das automatisch installiert wird.

Erforderliche Rollen: administrator

Wenn Sie Client-Anmeldeinformationen für die Authentifizierung verwenden, erhalten Sie die OAuth-Anmeldeinformationen von Ihrem VMware Workspace ONE UEM Administrator. Notieren Sie sich die folgenden Details:

- Anwendungs-ID (Client)
- Geheimer Clientschlüssel
- Token-URL

Informationen zum Abrufen von OAuth-Anmeldeinformationen finden Sie unter VMware-Dokumentationswebsite .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Konfigurieren von Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM, Sie müssen entweder Anmeldeinformationen für die OAuth-Authentifizierung oder Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Workspace ONE UEM** > **Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „erste Schritte“ die Option aus **Erste Schritte** .
3. In Konfigurieren Sie die Verbindung und die Anmeldeinformationen Abschnitt von Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM Seite auswählen **Erste Schritte** .
4. Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen für die Authentifizierung für die Verbindung.
   Sie können entweder eine Standardauthentifizierungsverbindung oder eine OAuth-Verbindung konfigurieren.

   a. Für Legen Sie den Authentifizierungstyp fest Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .
      - Um die Standardauthentifizierung zu aktivieren, legen Sie den Wert von fest *auth_type*Verbindungseigenschaft zu `Standard` .
      - Um die OAuth-Authentifizierung zu aktivieren, legen Sie den Wert von fest *auth_type*Verbindungseigenschaft zu `oauth` .

   b. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** , Und navigieren Sie zurück zur Seite des geführten Setups.

   c. Legen Sie fest Legen Sie den Authentifizierungstyp fest Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

5. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung.
   - Konfigurieren Sie eine Standardauthentifizierungsverbindung.
     a. Für Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .
     b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Authentifizierung. Beispiel: `ArbeitsbereichOneUEM-Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung`.
Anwendername	Ihr VMware Workspace ONE UEM Anwendername.
Passwort	Ihr VMware Workspace ONE UEM Passwort.

c. Wählen Sie Aus **Aktualisieren**, Und navigieren Sie zurück zur Seite des geführten Setups.

d. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren**.

e. Für Konfigurieren Sie den API-Schlüssel Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** Dient zum Konfigurieren eines API-Schlüssels für die Standardauthentifizierungsverbindung.

f. In **API-Schlüssel** Geben Sie ein VMware Workspace ONE UEM API-Schlüssel oder Mandantencode.

g. Wählen Sie Aus **Aktualisieren**, Und navigieren Sie zurück zur Seite des geführten Setups.

h. Legen Sie fest Konfigurieren Sie den API-Schlüssel Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren**.

- Konfigurieren Sie eine OAuth-Verbindung.

a. Für Konfigurieren Sie die OAuth-Anmeldeinformationen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren**.

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Authentifizierung. Beispiel: `WorkspaceOneUEM OAuth-Provider`.
Client-ID	Anwendungs-ID (Client) von VMware Workspace ONE UEM Client-Anwendung wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel von VMware Workspace ONE UEM Client-Anwendung wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.

c. Wählen Sie Aus **Aktualisieren**, Und navigieren Sie zurück zur Seite des geführten Setups.

d. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die OAuth-Anmeldeinformationen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Stellen Sie eine HTTP-Verbindung her, um Anforderungen an zu senden VMware Workspace ONE UEM API.

   a. Für Konfigurieren Sie die HTTP-Verbindung Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

   b. Auf der HTTP(s)-Verbindung Formular: Geben Sie den Hostnamen Ihres an VMware Workspace ONE UEM Instanz in **Host** Feld.

      Hinweis: Die HTTP-Verbindung ist so vorkonfiguriert, dass die Authentifizierungsanmeldeinformationen verwendet werden, die in Schritten konfiguriert wurden 4 Und 5.

   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   d. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die HTTP-Verbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

7. Testen Sie die Verbindung.

   a. Für Testen Sie die Verbindung Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

   b. Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Starten des Testprozesses.

   c. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Navigieren Sie zurück zur Seite des geführten Setups. Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

   d. Legen Sie fest Testen Sie die Verbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

8. Richten Sie den geplanten Importauftrag ein.

   a. Für Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .
   Die SG-Workspace ONE UEM-Geräte und Apps Die geplante Aufgabe ist standardmäßig auf „inaktiv“ festgelegt.

   b. Wählen Sie aus **SG-Workspace ONE UEM-Geräte und Apps** Geplante Aufgabe.

   c. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.
   Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

   d. Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren von SG-Workspace ONE UEM-Geräte und Apps Geplante Aufgabe.

   e. In **Ausführen** Feld auswählen **Regelmäßig** Um anzugeben, wie oft der Auftrag ausgeführt werden soll.

   f. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

   g. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. **Wahlweise:** Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

   Hinweis: Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen müssen, können Sie diesen Schritt überspringen.

   a. In Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu Abschnitt von Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM Seite auswählen **Erste Schritte** .

   b. Für Aktualisieren Sie den Zugriff auf den geplanten Datenimport Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

   c. Wählen Sie die Tabelle Geplanter Datenimport [Scheduled_Import_Set] aus.

   d. Wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl.

   e. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen, falls nicht bereits ausgewählt.

   f. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** , Und navigieren Sie dann zurück zum geführten Setup.

   g. Ändern Sie den Anwendungsbereich erneut in **Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM** Mithilfe der Anwendungsauswahl.

   h. Legen Sie fest Aktualisieren Sie den Zugriff auf den geplanten Datenimport Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

   i. Für Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

   j. Wählen Sie die Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source] aus.

   k. Wiederholen Sie die Schritte 9.d Bis 9.g.

   l. Legen Sie fest Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

   m. Leeren Sie den Cache für die neue Verbindung.

      i. Für Leeren Sie den Cache für die Tabellen „Datenquelle“ und „Importsatz“ Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

      ii. Wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl.

      iii. In **Skript ausführen** Textfeld der Seite „Hintergrundskript“: Geben Sie das folgende Skript ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

      iv. Wählen Sie Aus **Skript Ausführen** Zum Ausführen des Hintergrundskripts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Ausführung des Skripts kann einige Minuten dauern.

v. Wählen Sie nach der Ausführung des Skripts aus **Schließen** .

vi. Ändern Sie den Anwendungsbereich erneut in **Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM** Mithilfe der Anwendungsauswahl.

vii. Legen Sie fest Leeren Sie den Cache für die Tabellen „Datenquelle“ und „Importsatz“ Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

n. Konfigurieren Sie die Verbindung für VMware Workspace ONE UEM Instanz.

(Optional) Sie können entweder eine Standardauthentifizierungsverbindung oder eine OAuth-Verbindung konfigurieren.

- Konfigurieren Sie eine Standardauthentifizierungsverbindung.

i. Für Fügen Sie eine Standardauthentifizierungsverbindung hinzu Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Um eine neue Verbindung zu erstellen, wählen Sie aus **Verbindung Hinzufügen** .

iii. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Verbindungsinformationen“ des Fensters „Verbindung erstellen“ aus.

Verbindungsinformation

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von VMware Workspace ONE UEM Verbindungsdatensatz.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL von VMware Workspace ONE UEM Verbindung. Verwenden Sie das Format `https://Hostname /API` Für die Verbindungs-URL.

iv. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Anmeldeinformationen“ des Fensters „Verbindung erstellen“ aus.

Anmeldedaten

Feld	Beschreibung
Anwendername	VMware Workspace ONE UEM Account-Anwendername, der zur Authentifizierung der Verbindungsanforderung verwendet wird.
Passwort	Passwort, das zur Authentifizierung der Verbindungsanforderung verwendet wird.

v. Wählen Sie Aus **Verbindung Erstellen** .

vi. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und legen Sie fest Fügen Sie eine Standardauthentifizierungsverbindung hinzu Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vii. Für Konfigurieren Sie den API-Schlüssel Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** Dient zum Konfigurieren eines API-Schlüssels für die Standardauthentifizierungsverbindung.

viii. Wählen Sie aus **API-Schlüssel** Datensatz, der dem Verbindungsalias für die neue Standardauthentifizierungsverbindung entspricht.

ix. Legen Sie den API-Schlüssel fest, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .

x. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und legen Sie fest Konfigurieren Sie den API-Schlüssel Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

- Konfigurieren Sie eine OAuth-Verbindung.

i. Für Fügen Sie eine OAuth-Verbindung hinzu Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Um eine neue Verbindung zu erstellen, wählen Sie aus **Verbindung Hinzufügen** .

iii. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Verbindungsinformationen“ des Fensters „Verbindung erstellen“ aus.

Verbindungsinformation

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von VMware Workspace ONE UEM Verbindungsdatensatz.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL von VMware Workspace ONE UEM Controller. Verwenden Sie das Format `https://Hostname/API` Für die Verbindungs-URL.

iv. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Anmeldeinformationen“ des Fensters „Verbindung erstellen“ aus.

Anmeldedaten

Feld	Beschreibung
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) von VMware Workspace ONE UEM Client-Anwendung wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.
OAuth-Client-Geheimnis	Geheimer Clientschlüssel von VMware Workspace ONE UEM Client-Anwendung wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.

Informationen zum Abrufen von OAuth-Anmeldeinformationen finden Sie unter VMware-Dokumentationswebsite .

v. Wählen Sie **OAuth-Token erstellen und abrufen** aus.

vi. Navigieren Sie zurück zum geführten Setup, und legen Sie fest Fügen Sie eine OAuth-Verbindung hinzu Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

o. Testen Sie die neu hinzugefügten Verbindungen.

i. Für Verbindungen testen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Von **Name** Wählen Sie die neue Verbindung aus.

iii. Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Starten des Testprozesses.

iv. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück.

Hinweis: Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

v. Legen Sie fest Verbindungen testen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

p. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe, um Daten aus zu importieren VMware Workspace ONE UEM Anwendung.

(Optional) Die SG-Workspace ONE UEM-Geräte und Apps Die geplante Aufgabe ist standardmäßig auf „inaktiv“ festgelegt.

i. Für Konfigurieren Sie den Importzeitplan Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie aus **SG-Workspace ONE UEM-Geräte und Apps** Geplante Aufgabe.

iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.

(Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

iv. Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren von SG-Workspace ONE UEM-Geräte und Apps Geplante Aufgabe.

v. In **Ausführen** Feld auswählen **Regelmäßig** Um anzugeben, wie oft der Auftrag ausgeführt werden soll.

vi. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

10. Wahlweise: Konfigurieren Sie zusätzliche Einstellungen.

a. In Zusätzliche Einstellungen konfigurieren (optional) Abschnitt von Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM Seite auswählen **Erste Schritte** .

b. Für Konfigurieren Sie Erkennungsregeln für Duplikate Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

c. Wählen Sie im Formular CMDB-Regel für doppelte Zeilen die Option aus **Aktiv** .

d. Aktualisieren Sie Wert Feld bis Wahr Zum Aktivieren der Duplikaterkennungsregel während des Datenimports.

e. Wählen Sie Aus **OK** , Und navigieren Sie zurück zum geführten Setup.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Um Felder aus der Auswertung zu entfernen, fügen Sie die Feldnamen als kommagetrennte Liste in der Spalte „Felder ignorieren“ im Formular „CMDB-Regeln für doppelte Zeilen“ hinzu.
Verwenden Sie diese Option für Felder, die sich bei jedem Import ändern.

g. Legen Sie fest Konfigurieren Sie Erkennungsregeln für Duplikate Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

h. Für Aktivieren Sie den Softwareimport Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

i. Wählen Sie den Verbindungsdatensatz aus, für den Sie den Import von Softwaredaten aktivieren möchten.
Die *turn_off_software_import* Verbindungseigenschaft ist auf festgelegt Wahr Standardmäßig.

j. Legen Sie fest *turn_off_software_import* Wert der Verbindungseigenschaft zu Falsch Zum Importieren von Softwaredaten.

k. Legen Sie fest Aktivieren Sie den Softwareimport Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

l. Für Importieren Sie nicht verwaltete Software Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

m. Wählen Sie den Verbindungsdatensatz aus, für den Sie nicht verwaltete Softwaredaten importieren möchten.
Standardmäßig Softwaredatensätze mit **Ist verwaltet** Feld auf festgelegt Falsch Werden nicht importiert.

n. Legen Sie fest *managed_apps_only* Wert der Verbindungseigenschaft zu Falsch Dient zum Importieren nicht verwalteter Softwaredaten.

o. Legen Sie fest Importieren Sie nicht verwaltete Software Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

p. Für Importieren Sie Apps basierend auf dem Softwarestatuswert Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .
Standardmäßig importiert der Connector Anwendungen mit dem Statuswert 2 , 3 , Oder 5 .

Statuswerte von Anwendungen

Status	Wert
Ausstehende Installation	1
Installiert	2
Entfernung Ausstehend	3
Entfernt	4
Unbekannt	5

q. Wählen Sie den Verbindungsdatensatz aus, für den Sie den Satz der importierten Anwendungen aktualisieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

r. Legen Sie fest *import_apps_with_status*Verbindungseigenschaftswert zu den erforderlichen Softwarestatuswerten (als kommagetrennte Liste).

s. Legen Sie fest Importieren Sie Apps basierend auf dem Softwarestatuswert Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

CMDB Klassen, die auf ausgerichtet sind Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus abruft VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM). Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Computer [cmdb_ci_computer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_Computer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Seriennummer	serial_number
Ist virtuell	virtual
Neuester Discovery-Scan	last_discovered
Betriebssystem	os
BS-Version	os_version
RAM (MB)	ram
Zugewiesen an	assigned_to
Modell-ID	model_id
Hersteller	manufacturer

Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Handheld-Computergerät“ [cmdb_ci_Handheld_Computing] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
MAC-Adresse	mac_address
Name	name
Seriennummer	serial_number
IMEI	imei
Neuester Discovery-Scan	last_discovered
Betriebssystem	os

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
BS-Version	os_version
Telefonnummer	phone_number
RAM (MB)	ram
Stammzugriff	root_access
Hersteller	manufacturer
Modell-ID	model_id
Anbieter	carrier
Zugewiesen an	assigned_to

Hardware [cmdb_ci_hardware]

Das folgende Attribut in der Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_Hardware] wird durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Neuester Discovery-Scan	last_discovered

Beziehungen, die für Hardware erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eigentümer von::Eigentum von	IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Referenz	SG-Workspace ONE UEM – gerätebezogen [sn_vmwoneuem_integ_device_related]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „IP-Adresse“ [cmdb_ci_ip_address] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Nic	nic
IP-Adresse	ip_address
IP-Version	ip_version

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für IP-Adresse erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
IP-Adresse [cmdb_ci_ip_address]	Referenz	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Medienplayer [cmdb_ci_Media_Player]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Media-Player“ [cmdb_ci_Media_Player] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Seriennummer	serial_number
Hersteller	manufacturer
Modell-ID	model_id
MAC-Adresse	mac_address
Zugewiesen an	assigned_to
Neuester Discovery-Scan	last_discovered

Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_Network_Adapter] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Konfigurationselement	cmdb_ci
MAC-Adresse	mac_address
Neuester Discovery-Scan	last_discovered

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für Netzwerkadapter erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Drucker [cmdb_ci_printer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Drucker“ [cmdb_ci_printer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Zugewiesen an	assigned_to
MAC-Adresse	mac_address
Name	name
Neuester Discovery-Scan	last_discovered
Hersteller	manufacturer
Modell-ID	model_id
Seriennummer	Seriennummer

Seriennummer [cmdb_serial_number]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Seriennummer	serial_number
Seriennummertyp	serial_number_type
Gültig	gültig

Für Seriennummer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Computer [cmdb_ci_computer]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Handcomputer-Gerät [cmdb_ci_Handheld_Computing]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Drucker [cmdb_ci_printer]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Medienplayer [cmdb_ci_Media_Player]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SG-Workspace ONE UEM – gerätebezogen [sn_vmwoneuem_integ_device_related]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „SG-Workspace ONE UEM-Gerät“ [sn_vmwoneuem_integ_device_related] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Geräte-ID	device_id
Compliancestatus des Geräts	compliance_state
Gerätebesitz	device_ownership
Anwender-E-Mail	user_email
Anwendername	user_name

Software [cmdb_ci_spkg]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Software“ [cmdb_ci_spkg] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Name	Name
Version	Version

Beziehung für Software erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Software [cmdb_ci_spkg]	Referenz	Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Installiert auf	installed_on

Beziehung für Softwareinstanz erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Softwareinstanz [cmdb_Software_instance]	Referenz	Hardware [cmdb_ci_hardware]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu VMware Workspace ONE UEM Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu VMware Workspace ONE UEM Verbindung für konfiguriert Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Workspace ONE UEM** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. Verbindungsname, Alias und Datenquellen.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für VMware Workspace ONE UEM

Service Graph Connector für Wiz

Verwenden Sie Service Graph Connector für Wiz Zu erfassen CMDB Daten von Projekte innerhalb von Wiz Plattform Mit den REST APIs.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Schlüsselfunktionen

- Beginnen Sie schnell mit einem optimierten Onboarding-Prozess.
- Verwenden Sie nur die erforderlichen Anmeldeinformationen.
- Achten Sie sofort auf Änderungen, indem Sie Changes nahezu in Echtzeit erkennen.
- Verschaffen Sie sich Transparenz in mehreren Cloud-Umgebungen.
- Identifizieren Sie Risiken in der Umgebung durch Wiz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bewerten Sie Anwendungsabhängigkeiten.
- Nutzen Sie Ihre Security Incident-Reaktion und das Endpunktmanagement mit dem optimal ServiceNow AI Platform.

Unterstützte Versionen

Versionen

Wiz	ServiceNow
Zuletzt getestet am April 2025	• Washington DC • Xanadu • Yokohama

Anwendungsfälle

Sie können verwenden Service Graph Connector für Wiz Um in Echtzeit Einblick in Identitäten, Beziehungen und Status von Cloud-Ressourcen zu erhalten.

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Ermöglicht es Ihnen, Connectors zu erkennen und zu installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv zu verwalten. Dient zum Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren Service Graph Connector für Wiz Verwenden SGC Central.

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Dashboard „CMDB-Integrationen“

Die Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Die Store-App bietet ein Dashboard mit einer zentralen Ansicht des Status, der Verarbeitungsergebnisse und der Verarbeitungsfehler aller installierten Integrationen. Sie können Metriken für alle Integrationsausführungen anzeigen. Sie können die Ansicht nach einem bestimmten filtern CMDB Integration, eine bestimmte Zeitdauer oder eine bestimmte Integrationsausführung. Für weitere Details zur Überwachung Wiz Integrationen in CMDB Integrations-Dashboard, siehe Mit CMDB Integrations-Dashboard.

Datenzuordnung

Daten aus dem Wiz Datenquellen werden zugeordnet und in umgewandelt ServiceNow CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt ServiceNow CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus dem abruft Wiz Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Für alle erkannten Ressourcen, die später gelöscht wurden, die Service Graph Connector für Wiz Markiert die entsprechenden Datensätze automatisch als stillgelegt oder abwesend in CMDB.

In der folgenden Tabelle sind die Datenquellen, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen aufgeführt CMDB CI-Klassen und nicht- CMDB Klassen, in denen Daten für gespeichert werden Wiz Projekt.

Datenquellenzuordnung für Wiz

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
SG-Wiz-Organization	SG-Wiz-Organization [sn_wiz_integ_sg_wiz_Organization]	Cloud-Organisationen SG-Wiz – Erweiterungsattribute Google-Organisationsordner
SG-Wiz-Subscription	SG-Wiz-Abonnement [sn_wiz_integ_sg_wiz_Subscription]	Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Google-Organisationsprojekt SG-Wiz – Erweiterungsattribute Schlüsselwert
SG-Wiz-Datacenter	SG-Wiz-Datacenter [sn_wiz_integ_sg_wiz_Datacenter]	AWS-Rechenzentrum Azure-Rechenzentrum Google-Rechenzentrum SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Resource-Group	SG-Wiz-Resource-Group [sn_wiz_integ_sg_wiz_resource_Group]	Ressourcengruppe SG-Wiz – Erweiterungsattribute Schlüsselwert
SG-Wiz-Network-Interface	SG-Wiz-Network-Interface [sn_wiz_integ_sg_wiz_Network_Interface]	Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle SG-Wiz – Erweiterungsattribute Schlüsselwert
SG-Wiz-Virtual-Network	SG-Wiz-Virtual-Network [sn_wiz_integ_sg_wiz_Virtual_Network]	Cloud-Netzwerk SG-Wiz – Erweiterungsattribute Schlüsselwert
SG-Wiz-Firewall	SG-Wiz-Firewall [sn_wiz_integ_sg_wiz_Firewall]	Sicherheitsgruppe Berechnen Schlüsselwert
SG-Wiz-Volume	SG-Wiz-Volume [sn_wiz_integ_sg_wiz_Volume]	Speicher-Laufwerk Cloud-Datenträgertyp

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellenzuordnung für Wiz (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
		SG-Wiz – Erweiterungsattribute Schlüsselwert
SG-Wiz-Virtual-Machine	SG-Wiz-Virtual-Machine [sn_wiz_integ_sg_wiz_Virtual_Machine]	VM-Instanz Hardwaretyp Linux-Server Windows-Server Server Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Virtual-Machine-Image	SG-Wiz-Virtual-Machine-Image [sn_wiz_integ_sg_wiz_Virtual_Machine_image]	Bild **Hinweis:** Daten ohne Abonnement-IDs für Bilder werden nicht importiert. Außerdem, wenn die Abonnement-ID für ein Bild verfügbar ist, aber die abonnementspezifischen Details in nicht verfügbar sind Wiz, Die Daten werden nicht vom Connector importiert. Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Load Balancer	SG-Wiz-Lastenausgleichsmodul [sn_wiz_integ_sg_wiz_load_Balancer]	Cloud-Lastenausgleichsmodul Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Database	SG-Wiz-Database [sn_wiz_integ_sg_wiz_database]	Cloud-Datenbank Cloud DataBase-Cluster DynamoDB-Tabelle Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Bucket	SG-Wiz-Bucket [sn_wiz_integ_sg_wiz_Bucket]	Cloudobjektspeicher Schlüsselwert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellenzuordnung für Wiz (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
		SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Serverless	SG-Wiz-Serverless [sn_wiz_integ_sg_wiz_serverless]	Cloudfunktion Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Network-Address	SG-Wiz-Network-Address [sn_wiz_integ_sg_wiz_Network_address]	Öffentliche Cloud-IP-Adresse Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Storage-Account	SG-Wiz-Storage-Account [sn_wiz_integ_sg_wiz_Storage_Account]	Cloud-Speicherkonto Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-API-Gateway	SG-Wiz-API-Gateway [sn_wiz_integ_sg_wiz_api_Gateway]	Cloud-Gateway Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Snapshot	SG-Wiz-Snapshot [sn_wiz_integ_sg_wiz_Snapshot]	Snapshot des Speicher-Laufwerks Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz Kubernetes Cluster	SG-Wiz Kubernetes-Cluster [sn_wiz_integ_sg_wiz_k8s_Cluster]	Kubernetes-Cluster Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz Kubernetes Namespace	SG-Wiz-K8s Namespace [sn_wiz_integ_sg_wiz_k8s_Namespace]	Kubernetes-Namespace Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Kubernetes Node	SG-Wiz-Kubernetes-Knoten [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_node]	Kubernetes-Knoten Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Kubernetes Deployment	SG-Wiz-Kubernetes-Bereitstellung [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_Deployment]	Kubernetes-Bereitstellung Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellenzuordnung für Wiz (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
SG-Wiz-Kubernetes Service	SG-Wiz-Kubernetes-Service [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_Service]	Kubernetes-Service Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Kubernetes Pod	SG-Wiz-Kubernetes-Pod [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_Pod]	Kubernetes-Pod Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Kubernetes Replica Set	SG-Wiz-Kubernetes-Replikatsatz [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_replica_Set]	Kubernetes – ReplicaSet Schlüsselwert SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz Kubernetes Container	SG-Wiz Kubernetes-Container [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_Container]	Docker-Container SG-Wiz – Erweiterungsattribute
SG-Wiz-Compute-Instanzgruppe	SG-Wiz-Compute-Instanzgruppe [sn_wiz_integ_sg_wiz_Compute_instance_Group]	Instanzskalierungssatz SG-Wiz – Erweiterungsattribute Schlüsselwert

Hinweis: Alle Bezeichnungen oder Tags, die einem zugeordnet sind Wiz Die Ressource wird der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] und den Projektinformationen zu einem hinzugefügt Wiz Die Ressource wird in der Tabelle „SG-Wiz-Erweiterungsattribute“ [sn_wiz_integ_Extension_attributes] gespeichert.

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus gespeichert werden Wiz Projekt, siehe Zieltabellen zum Speichern Service Graph Connector für Wiz Daten Und Unterstützt Wiz Typen.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connectors

Richten Sie ein Wiz Umgebung

Sie müssen die Anmeldeinformationen abrufen, die dem zugeordnet sind Wiz Zu konfigurierender Service-Account Wiz Zur Verwendung mit Service Graph Connector für Wiz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Wiz Anwender mit einer Rolle, die über die Schreibberechtigung (W) für Service-Accounts verfügt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um einen Service-Account zu erstellen, müssen Sie als angemeldet sein Wiz Anwender mit Schreibberechtigung (W) für Service-Accounts. Projektbezogene Rollen können Service-Accounts nur für ihre eigenen Projekte erstellen.

Weitere Informationen zum Abrufen von Wiz Details finden Sie unter Fügen Sie einen Service-Account hinzu Auf der Wiz Dokumentationswebsite (erfordert Wiz Anmelden) .

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Wiz Dashboard.
2. Rufen Sie die Wiz-URL ab.
   a. Navigieren Sie zu Ihrem Anwenderprofil, und kopieren Sie die API-Endpunkt-URL.

   Hinweis: Die Service Graph Connector für Wiz Verwendet die folgende Token-URL:

   ```
   https://auth.app.wiz.io/oauth/token
   ```

3. Rufen Sie die Client-ID und den geheimen Client ab.
   a. Navigieren zu **Einstellungen** > **Service-Konten**an.
   b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Einen Service-Account Hinzu** .
   c. Benennen Sie den neuen Service-Account.
   d. **Wahlweise:** Wählen Sie in der Liste Projekte Projekte aus, um den Zugriff auf den Service-Account zu beschränken.
   e. In **API-Umfänge** Wählen Sie die Berechtigungen aus `Lesen:Ressourcen` Und `Lesen:Projekte` .
   f. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Einen Service-Account Hinzu** .
   g. Kopieren Sie im angezeigten Dialogfeld geheime Anmeldeinformationen kopieren das geheime Clientgeheimnis und die Client-ID aus den entsprechenden Feldern.
   h. Wählen Sie Aus **Beenden** Um zu zurückzukehren Wiz Dashboard.

Konfigurieren Service Graph Connector für Wiz Verwenden SGC Central

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Daten aus einem abzurufen Wiz Projizieren Sie in Ihr Configuration Management Database (CMDB).

Vorbereitungen

- Installieren Service Graph Connector für Wiz Version 1.3.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .
- Sie müssen die OAuth-Anmeldeinformationen abrufen, die mit verknüpft sind Wiz Service-Account und notieren Sie sich die folgenden Details:
  - Client-ID
  - Geheimer Clientschlüssel
  - OAuth-Token-URL
  - Verbindungs-URL

  Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie ein Wiz Umgebung.
- Sie müssen über die folgenden Berechtigungen für verfügen Wiz Service-Account:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Lesen:Ressourcen
- Lesen:Projekte

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Verbindung erstellen** .

   Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus Wiz Connector-Typ, und wählen Sie dann aus **Konfigurieren Sie die Verbindung** .
   Eine Standardverbindung, SG-Wiz , Für Wiz Ist in der Anwendung verfügbar. Als Service Graph Connector für Wiz Unterstützt nur eine einzelne Instanz. Sie können die Standardverbindung zum ersten Mal konfigurieren oder danach mit der Bearbeitung fortfahren.
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur erforderlich, wenn der Connector zum ersten Mal konfiguriert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

6. Geben Sie Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import Wiz Daten.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Verbindung erstellen und testen** Aktivität.

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verbindungsformular erstellen und testen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Wiz Verbindungsdatensatz.
Verbindungs-URL	Basis-URL, um eine Verbindung mit herzustellen Wiz Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Basierend auf der Region von Wiz Anwendung: Geben Sie die Verbindungs-URL im folgenden Format ein: `https://api.<region>.app.wiz.io` Wo `<region>` Ist die Region, in der Wiz-Mandant Befindet sich. Beispiel: us1, us2, eu1 oder eu2.
Client-ID	Client-ID von Wiz Anwendung wie in beschrieben Bevor Sie beginnen .
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel von Wiz Anwendung wie in beschrieben Bevor Sie beginnen .
OAuth-Token-URL	Token-Generierungs-URL. Dieses Feld wird automatisch auf die folgende URL festgelegt: `https://auth.app.wiz.io/oauth/token`

c. Wählen Sie Aus **Aktualisieren und testen Sie die Verbindung** .

d. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

7. Wahlweise: Konfigurieren Sie Eigenschaften des Connectors, um auf Ressourcen zuzugreifen.

Hinweis: Um diesen Schritt zu überspringen, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** Für **Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest** Aktivität.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest** Aktivität.

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Eigenschaftskonfiguration

Feld	Beschreibung
Projekte	Liste der Projekt-IDs, für die die Ressourcen importiert werden sollen. (Optional) Trennen Sie mehrere Einträge durch ein Komma.
Projekte ausschließen	Liste der Projekt-IDs, für die die Ressourcen nur ausgeschlossen werden, wenn **Projekte** Eigenschaft ist nicht festgelegt. In diesem Fall werden alle Ressourcen mit Ausnahme der angegebenen Projekte importiert. Trennen Sie mehrere Einträge durch ein Komma.

c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

b. Erweitern Sie den übergeordneten geplanten Datenimport in der Liste Zeitpläne importieren, um auszuwählen **SG-Wiz-Organization** Zeitplan importieren.

c. Wählen Sie aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

d. Wählen Sie **Speichern**.
Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

9. Wahlweise: Aktivieren Sie Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung für SG-Wiz zurücksetzen Skript zum regelmäßigen Abrufen vollständiger Daten.

Hinweis: Um diesen Schritt zu überspringen, wählen Sie aus **Überspringen** Für **Aktivieren Sie den vollständigen Datenabruf** Aktivität.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Aktivieren Sie den vollständigen Datenabruf** Aktivität.

b. Wählen Sie aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

Hinweis: Wenn aktiv, löscht das Skript **Datum/Uhrzeit Der Letzten Ausführung** Feldwert in einer Datenquelle, der sicherstellt, dass die geplante Aufgabe der SG-Wiz-Organisation alle Wiz-bezogenen Datenquellen regelmäßig abruft.

c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

10. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie die Verbindungserstellung** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung erstellt wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die erstellte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Service Graph Connector für Wiz

Zieltabellen zum Speichern Service Graph Connector für Wiz Daten

Service Graph Connector für Wiz -Eigenschaften

Unterstützt Wiz Typen

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Wiz

Konfigurieren Service Graph Connector für Wiz Mit geführtem Setup

Richten Sie geplante Importaufträge ein, um Daten aus einem abzurufen Wiz Projizieren Sie in Ihr CMDB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Um dies zu verwenden Service Graph Connector, Sie benötigen ein Abonnement für eine Abonnementeinheit, die in basiert IT Operations Management(ITOM) Sichtbarkeitsanwendung oder in ITOM Discovery-Anwendung. Wie im Abschnitt „verwaltete IT-Ressourcentypen“ in definiert ServiceNow-Abonnementeinheit – Übersicht Für Ihr Abonnement für verwaltete IT-Ressourcen, die in erstellt oder geändert werden CMDB Durch diese Service Graph Connector, Die aber noch nicht von verwaltet werden ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery , Diese Ressourcen erhöhen den Verbrauch der Abonnementeinheit aus dieser Anwendung. Überprüfen Sie Ihren aktuellen Verbrauch von Abonnementeinheiten innerhalb von ITOM-Transparenz oder ITOM-Discovery, um die verfügbare Kapazität sicherzustellen.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Wiz Erweiterte Lizenz oder Standardlizenz
- Die Store-App „Integration Commons for CMDB“, die automatisch installiert wird. Siehe Integration Commons für CMDB .
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .
- Discovery- und Service-Mapping-Muster (sn_itom_pattern). Weitere Informationen finden Sie unter Muster für Discovery und Service-Mapping installieren .
- Discovery-Core (com.snc.Discovery.Core)

Sie müssen die OAuth-Anmeldeinformationen abrufen, die mit verknüpft sind Wiz Service-Account und notieren Sie sich die folgenden Details:

- Client-ID
- Geheimer Clientschlüssel
- OAuth-Token-URL
- Verbindungs-URL

Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie ein Wiz Umgebung.

Sie müssen über die folgenden Berechtigungen für verfügen Wiz Service-Account:

- Lesen:Ressourcen
- Lesen:Projekte

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist Service Graph Connector für Wiz Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Assistent** > **Setup**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Auf der Service Graph Connector für Wiz Seite, überprüfen Sie, ob **Schnellstart** Option ist ausgewählt, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
4. Konfigurieren Sie die Verbindung, um Anforderungen an zu senden Wiz Anwendung.

   a. In Konfigurieren Sie die Verbindung und die Anmeldeinformationen Abschnitt von Service Graph Connector für Wiz Seite auswählen **Starten** .

   b. Konfigurieren Sie die Verbindung.

      i. Wählen Sie aus Konfigurieren Sie die Verbindung Aufgabe und dann auswählen **Klicken Sie Hier** .

      ii. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“, die in einer anderen Browserregisterkarte geöffnet wird, die Option aus **Bearbeiten** Für **SG-Wiz** Verbindung, die standardmäßig verfügbar ist.

      iii. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Verbindung bearbeiten“

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung des Verbindungsdatensatzes. Beispiel: `SG-Wiz` . Ändern Sie den Namen für den Standardverbindungsalias nicht `SG-Wiz` .
Verbindungs-URL	Basis-URL, um eine Verbindung mit herzustellen Wiz Anwendung. **Hinweis:** Basierend auf der Region von Wiz Anwendung: Geben Sie die Verbindungs-URL im folgenden Format ein: `https://api.<region>.app.wiz.io` Wo `<region>` Ist die Region, in der Wiz-Mandant Befindet sich. Beispiel: us1, us2, eu1 oder eu2.
Client-ID	Client-ID von Wiz Anwendung wie in beschrieben Bevor Sie beginnen .
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel von Wiz Anwendung wie in beschrieben Bevor Sie beginnen .
OAuth-Token-URL	Token-Generierungs-URL. Dieses Feld wird automatisch auf die folgende URL festgelegt: `https://auth.app.wiz.io/oauth/token`

      iv. Wählen Sie Aus **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen** .

      v. Kehren Sie zum geführten Setup zurück.

      vi. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die Verbindung Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

   c. Konfigurieren Sie die Verbindungseigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie aus Fügen Sie Konfigurationseigenschaften hinzu Aufgabe.

ii. In Service Graph-Verbindungen Überprüfen und ändern Sie die Eigenschaftsdetails, indem Sie eine Eigenschaft aus der auswählen **Eigenschaft** Spalte in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften.

Sie können die folgenden Eigenschaften konfigurieren:

Projekte

Eine Liste kommagetrennter Projekt-IDs, für die die Ressourcen abgerufen werden sollen.

Projekte ausschließen

Eine Liste von kommagetrennten Projekt-IDs, für die die Ressourcen nur dann ausgeschlossen werden, wenn **Projekte** Eigenschaft ist nicht festgelegt. In diesem Fall werden alle Ressourcen mit Ausnahme der angegebenen Projekte importiert.

Hinweis: Wenn keine Eigenschaft konfiguriert ist, Daten aus allen Wiz Projekte werden abgerufen.

iii. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Im Abschnitt Service Graph-Verbindungseigenschaften.

iv. Legen Sie fest Fügen Sie Verbindungseigenschaften hinzu Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

d. Testen Sie Wiz API-Verbindung zum Importieren von Daten aus Wiz Anwendung.

i. Wählen Sie aus Verbindung Testen Aufgabe.

ii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auswählen **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iii. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

iv. Legen Sie fest Verbindung Testen Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

5. Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben, um Daten aus zu importieren Wiz Anwendung.

a. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe für den vollständigen (vollständigen) Import von Daten während der ersten Ausführung und dann den inkrementellen (Delta) Import von Daten bei nachfolgenden Ausführungen.

i. Wählen Sie aus Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben Aufgabe.

ii. Wählen Sie aus **SG-Wiz-Organization** Geplante Aufgabe.

iii. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

iv. Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren der geplanten Aufgabe „SG-Wiz-Organization“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

v. In **Ausführen** Feld auswählen **Regelmäßig** Um anzugeben, wie oft der Auftrag ausgeführt wird.

vi. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vii. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die geplanten Aufgaben Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

b. Konfigurieren Sie das geplante Skript Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung für SG-Wiz zurücksetzen, um den vollständigen Abruf für die nachfolgende Ausführung der geplanten Aufgabe zu aktivieren.

Hinweis: Um bei nachfolgenden Ausführungen die vollständigen Daten mithilfe einer Datenquelle abzurufen, müssen Sie entfernen **Datum/Uhrzeit Der Letzten Ausführung** Feldwert aus einer Datenquelle. Das mit dem Connector bereitgestellte geplante Skript „Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung zurücksetzen“ für SG-Wiz setzt zurück **Datum/Uhrzeit Der Letzten Ausführung** Feldwert automatisch. Daher wird bestätigt, dass die geplante Aufgabe der SG-Wiz-Organisation alle Datenquellen für einen vollständigen Abruf ausführt.

i. Wählen Sie aus Konfigurieren Sie das geplante Skript für den vollständigen Datenabruf Aufgabe.

ii. Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren des geplanten Skripts SG-Wiz.

iii. In **Ausführen** Feld auswählen **Regelmäßig** Um anzugeben, wie oft das Skript ausgeführt wird.

Weitere Informationen finden Sie unter Automatisch ein Skript Ihrer Wahl ausführen .

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Legen Sie fest Konfigurieren Sie das geplante Skript für den vollständigen Datenabruf Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

6. Auf der Service Graph Connector für Wiz Seite auswählen **Abgeschlossen** Um Ihre Änderungen zu speichern.
7. Wählen Sie im Dialogfeld Setup abschließen die Option aus **Abgeschlossen** Um das Setup abzuschließen.
8. Wählen Sie im angezeigten Meldungsfeld die Option aus **Fertig** .

Zieltabellen zum Speichern Service Graph Connector für Wiz Daten

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus einem abruft Wiz Projekt. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich über erstrecken CMDB CI-Klassen und andere nicht-CMDB-Klassen.

AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „AWS-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_aws_Datacenter] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	externalId

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Region	region	name

Beziehungen, die für das AWS-Rechenzentrum erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]

Die folgenden Attribute in Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_Azure_Datacenter] Die Tabelle wird mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	externalId
Region	region	name

Beziehungen, die für das Azure-Rechenzentrum erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Enthält::Enthalten in	Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]
Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenbank“ [cmdb_ci_Cloud_database] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	externalId
Installationsstatus	install_status	Keine
Typ	type	nativeType

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für die Cloud-Datenbank erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]
Cloud-Datenbank [cmdb_ci_cloud_database]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Datenbank-Cluster [cmdb_ci_Cloud_DB_Cluster]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenbank-Cluster“ [cmdb_ci_Cloud_DB_Cluster] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Cluster-ID	cluster_id	externalId
Name	name	name
Clustertyp	cluster_type	kind
Installationsstatus	install_status	Keine
Lieferant	Lieferant	Keine

Beziehungen, die für den Cloud-Datenbank-Cluster erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenbank-Cluster [cmdb_ci_Cloud_DB_Cluster]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Datenbank-Cluster [cmdb_ci_Cloud_DB_Cluster]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Datenbank-Cluster [cmdb_ci_Cloud_DB_Cluster]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

Cloud-Datenträgertyp [cmdb_ci_Disk_type]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Datenträgertyp“ [cmdb_ci_Disk_type] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	Properties.volumeType, Zone
Objekt-ID	object_id	Properties.volumeType, Zone

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für Cloud-Datenträgertyp erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Datenträgertyp [cmdb_ci_Disk_type]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]

Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Funktion“ [cmdb_ci_Cloud_function] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	externalId
CodeSha256	codesha256	awsLambda_codeSha256
Installationsstatus	install_status	Keine
Sprache	language	runtime

Beziehungen, die für die Cloud-Funktion erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]
Cloud-Funktion [cmdb_ci_cloud_function]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Gateway“ [cmdb_ci_Cloud_Gateway] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	ExternalID (Für Azure) ProviderUniqueId (für AWS)
Installationsstatus	install_status	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Cloud-Gateway erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]
Cloud-Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_Cloud_load_Balancer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	Name (Für AWS-Lastenausgleichsmodul v1) ExternalID (für Azure und AWS Load Balancer v2)
Installationsstatus	install_status	Keine

Beziehungen, die für den Cloud-Lastenausgleichsmodul erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle“ [cmdb_ci_nic] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
MAC-Adresse	mac_address	macAddress
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	externalId
Installationsstatus	install_status	Keine

Beziehungen, die für die Netzwerkschnittstelle des Cloud-Managements erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud Management-Netzwerkschnittstelle [cmdb_ci_nic]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Netzwerk“ [cmdb_ci_Network] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	externalId
CIDR	cidr	addressRanges
Installationsstatus	install_status	Keine

Beziehungen, die für das Cloud-Netzwerk erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für das Cloud-Netzwerk erstellt wurden (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Netzwerk [cmdb_ci_network]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Objektspeicher“ [cmdb_ci_Cloud_object_Storage] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	ExternalID (Für Azure und GCP) ProviderUniqueId (für AWS)
Cloud-Provider	cloud_provider	cloudPlatform
Installationsstatus	install_status	Keine

Beziehungen, die für Cloud Object Storage erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]
Cloud-Objektspeicher [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Organisationen“ [cmdb_ci_Cloud_org] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Objekt-ID	object_id	ProviderUniqueId (AWS Und Azure), externalid (für GCP)
Name	name	name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für Cloud-Organisationen erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „öffentliche Cloud-IP-Adresse“ [cmdb_ci_Cloud_public_ipaddress] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	externalId
Installationsstatus	install_status	Keine
Öffentliche IP-Adresse	public_ip_address	address

Beziehungen, die für die öffentliche Cloud-IP-Adresse erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]
Öffentliche Cloud-IP-Adresse [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Service-Account“ [cmdb_ci_Cloud_Service_Account] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Konto-ID	account_id	externalId
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	externalId
Datencenter-Typ	datacenter_type	cloudPlatform
Ist Master-Konto	is_master_account	ProviderUniqueID (AWS Nur)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Organisations-ID	organization_id	ProviderUniqueID (AWS Nur)
Übergeordneter Account	parent_account	ProviderUniqueID (AWS Nur)

Beziehungen, die für den Cloud-Service-Account erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Speicher-Account“ [cmdb_ci_Cloud_Storage_Account] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	externalId
Installationsstatus	install_status	Keine

Beziehungen, die für den Cloud-Speicher-Account erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Cloud-Speicherkonto [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Compute-Sicherheitsgruppe“ [cmdb_ci_Compute_Security_Group] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	externalId
Installationsstatus	install_status	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Region	region	region

Beziehungen, die für die Compute-Sicherheitsgruppe erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]
Compute-Sicherheitsgruppe [cmdb_ci_compute_security_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Docker-Container“ [cmdb_ci_Docker_Container] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Container-ID	container_id	ExternalID (Für Kubernetes, ACA und ACI) ProviderUniqueId (für ECS)
Bild-ID	image_id	Bild
Installationsstatus	install_status	Keine
Name	name	name

Für Docker-Container erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]	Hosts:: Gehostet auf	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_Datacenter] (für ECS)
Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]	Hosts:: Gehostet auf	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_Azure_Datacenter] (für ACA, ACI)
Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „DynamoDB-Tabelle“ [cmdb_ci_dynamodb_table] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	name
Installationsstatus	install_status	Keine

Beziehungen, die für die DynamoDB-Tabelle erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]
DynamoDB-Tabelle [cmdb_ci_dynamodb_table]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Google-Rechenzentrum“ [cmdb_ci_google_Datacenter] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	Eigenschaften.externalId
Region	region	region

Für Google Datacenter erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Google-Organisationsordner“ [cmdb_ci_gcp_folder] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Objekt-ID	object_id	externalId

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name

Beziehung für Google-Organisationsordner erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Google-Organisationsprojekt“ [cmdb_ci_gcp_project] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	externalId
Projekt-ID	project_id	ProviderUniqueId

Beziehung, die für das Google-Organisationsprojekt erstellt wurde

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Hardwaretyp“ [cmdb_ci_Compute_template] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	Instanztyp
Objekt-ID	object_id	Instanztyp

Beziehungen, die für den Hardwaretyp erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Image [cmdb_ci_os_template]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Image“ [cmdb_ci_os_template] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	externalId
Installationsstatus	install_status	Keine

Für Image erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]
Image [cmdb_ci_os_template]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Hinweis: Daten ohne Abonnement-IDs für Bilder werden nicht importiert. Außerdem, wenn die Abonnement-ID für ein Bild verfügbar ist, aber die abonnementspezifischen Details in nicht verfügbar sind Wiz, Die Daten werden nicht vom Connector importiert.

Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_Set]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Instanzskalationssatz“ [cmdb_ci_instance_scale_Set] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Installationsstatus	install_status	Keine
Objekt-ID	object_id	externalId

Beziehungen, die für den Instanzskalierungssatz erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_Set]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_Set]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für den Instanzskalierungssatz erstellt wurden (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_Set]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]
Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_Set]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Schlüssel	key	tags
Wert	Wert	tags

Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Cluster“ [cmdb_ci_kubernetes_Cluster] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Clusterressourcen-ID	cluster_resource_id	providerUniqueId
Name	name	name
Installationsstatus	install_status	Keine
Kubernetes-UID	k8s_uid	externalId

Beziehungen, die für den Kubernetes-Cluster erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster von::Cluster	Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für den Kubernetes-Cluster erstellt wurden (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Enthält::Enthalten in	Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Bereitstellung“ [cmdb_ci_kubernetes_Deployment] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Kubernetes-UID	k8s_uid	uid
Name	name	name
Namespace	namespace	namespace
Verfügbare Replikate	available_replicas	status_availableReplicas
Gewünschte Replikate	desired_replicas	spec_replicas
Installationsstatus	install_status	Keine
Replikate insgesamt	total_replicas	status_replicas
Aktualisierte Replikate	updated_replicas	status_updatedReplicas
Kubernetes-Cluster	Cluster	Kubernetes_clusterExternalID
SelfLink	self_link	api_version namespace name
Nicht verfügbare Replikate	unavailable_replicas	status_unavailableReplicas

Beziehungen, die für die Kubernetes-Bereitstellung erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Bereitstellung [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Namespace“ [cmdb_ci_kubernetes_Namespace] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Installationsstatus	install_status	Keine
Namespace	namespace	Name
Kubernetes-Cluster	Cluster	Kubernetes_clusterExternalID
Name	name	name

Beziehungen, die für den Kubernetes-Namespace erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Namespace [cmdb_ci_kubernetes_Namespace]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Knoten“ [cmdb_ci_kubernetes_node] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
IP-Adresse	ip_address	Status_address
Kubernetes-UID	k8s_uid	uid
Name	name	name
Installationsstatus	install_status	Keine
Kubernetes-Cluster	Cluster	Kubernetes_clusterExternalID

Beziehungen, die für den Kubernetes-Knoten erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Knoten [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Pod“ [cmdb_ci_kubernetes_Pod] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Kubernetes-UID	k8s_uid	uid
Namespace	namespace	namespace
Host-IP	host_ip	status_hostIP
Installationsstatus	install_status	Keine
IP-Adresse	ip_address	status_podIPs
Kubernetes-Cluster	Cluster	Kubernetes_clusterExternalID
Name	name	name
Ressourcenversion	resource_version	resourceVersion

Für Kubernetes-Pod erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Enthält::Enthalten in	Docker-Container [cmdb_ci_docker_container]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Pod [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-ReplicaSet“ [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Kubernetes-UID	k8s_uid	uid
Name	name	name
Namespace	namespace	namespace
Verfügbare Replikate	available_replicas	status_availableReplicas
Gewünschte Replikate	desired_replicas	spec_replicas
Installationsstatus	install_status	Keine
SelfLink	self_link	api_version namespace

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
		name
Replikate insgesamt	total_replicas	status_replicas
Kubernetes-Cluster	Cluster	Kubernetes_clusterExternalID

Für Kubernetes ReplicaSet erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Gehostet auf::Hostet	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-ReplikatSet [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kubernetes-Service“ [cmdb_ci_kubernetes_Service] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Kubernetes-UID	k8s_uid	uid
Name	name	name
Installationsstatus	install_status	Keine
Kubernetes-Cluster	Cluster	Kubernetes_clusterExternalID
Namespace	namespace	namespace
IP-Adresse	ip_address	spec_clusterIP
Auswahl	Auswahl	spec_selector
Servicetyp	service_type	spec_type

Beziehungen, die für den Kubernetes-Service erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Referenz	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Kubernetes-Service [cmdb_ci_kubernetes_service]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Linux-Server“ [cmdb_ci_linux_Server] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	externalId
Seriennummer	serial_number	providerUniqueId
CPU-Anzahl	cpu_count	vCPUs
Installationsstatus	install_status	Keine
Ist virtuell	Keine	Keine
Betriebssystem	os	operatingSystem

Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Ressourcengruppe“ [cmdb_ci_resource_Group] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	externalId
Installationsstatus	install_status	Keine

Für Ressourcengruppe erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Cloud-Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Enthält::Enthalten in	Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]
Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Seriennummer [cmdb_serial_number]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz
Seriennummer	ProviderUniqueID	providerUniqueId

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz
Seriennummertyp	serial_number_type	Keine
Gültig	serial_number_valid	providerUniqueId

Hinweis: Die Tabelle „Seriennummer“ [cmdb_Serial_number] wird nur für Azure ausgefüllt.

Für Seriennummer erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Server [cmdb_ci_server]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Windows-Server [cmdb_ci_win_server]
Seriennummer [cmdb_serial_number]	Referenz	Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]

Server [cmdb_ci_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_Server] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	externalId
Seriennummer	serial_number	providerUniqueId
CPU-Anzahl	cpu_count	vCPUs
Installationsstatus	install_status	Keine
Ist virtuell	virtual	Keine
Betriebssystem	os	operatingSystem

SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

Das folgende Attribut in der Tabelle „SG-Wiz-Erweiterungsattribute“ [sn_wiz_integ_Extension_attributes] wird mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Projekt-ID	project_id	ProductIDs
CMDB-Klasse	u_cmdb_class	Keine

Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume“ [cmdb_ci_Storage_Volume] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Objekt-ID	object_id	externalId
Volume-ID	volume_id	externalId
Installationsstatus	install_status	Keine
Name	name	name
Größe	size	sizeGb
Größe in Byte	size_bytes	sizeGb
Speichertyp	storage_type	volumeType

Beziehungen, die für das Speichervolume erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]
Speichervolume [cmdb_ci_storage_volume]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Speichervolume-Snapshot“ [cmdb_ci_Storage_vol_Snapshot] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Objekt-ID	object_id	externalId
Name	name	name
Installationsstatus	install_status	Keine

Beziehungen, die für den Snapshot des Speichervolumes erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Gehostet auf::Hostet	Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für den Snapshot des Speichervolumes erstellt wurden (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]
Snapshot des Speichervolume [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „VM-Instanz“ [cmdb_ci_vm_instance] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	externalId
CPUs	CPUs	vCPUs
Datenträger	Datenträger	totalDisks
Installationsstatus	install_status	Keine
Arbeitsspeicher (MB)	Arbeitsspeicher	memoryGB
ID der VM-Instanz	vm_inst_id	externalId

Beziehungen, die für die VM-Instanz erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Linux-Server [cmdb_ci_linux_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	AWS-Rechenzentrum [cmdb_ci_aws_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Azure-Rechenzentrum [cmdb_ci_azure_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Gehostet auf::Hostet	Google-Rechenzentrum [cmdb_ci_google_datacenter]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Verwaltet von::Verwaltet	Instanzskalierungssatz [cmdb_ci_instance_scale_Set]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Bereitgestellt von::Bereitgestellt	Hardwaretyp [cmdb_ci_compute_template]
Windows-Server [cmdb_ci_win_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
Server [cmdb_ci_server]	Virtualisiert von::Virtualisiert	VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	SG-Wiz-Erweiterungsattribute [sn_wiz_integ_Extension_attributes]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für die VM-Instanz erstellt wurden (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
VM-Instanz [cmdb_ci_vm_instance]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Windows-Server [cmdb_ci_win_server]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Windows Server“ [cmdb_ci_WIN_Server] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt.

Attributbezeichnung	Attributname	Wiz Attribut
Name	name	name
Objekt-ID	object_id	externalId
Seriennummer	ProviderUniqueID	providerUniqueId
CPU-Anzahl	cpu_count	vCPUs
Installationsstatus	install_status	Keine
Ist virtuell	Keine	Keine
Betriebssystem	os	operatingSystem

Service Graph Connector für Wiz -Eigenschaften

Service Graph Connector für Wiz Eigenschaften steuern das Verhalten des Connectors.

Verbindungseigenschaften

Diese Verbindungseigenschaften sind für verfügbar Service Graph Connector für Wiz.

Hinweis: Navigieren Sie zu , um die Tabelle „Service Graph-Verbindungseigenschaften“ [sn_cmdb_int_util_Service_Graph_connection_property] für den Connector zu öffnen **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Assistent** > **Verbindungen** Und wählen Sie den Verbindungsnamen aus. Die Verbindungseigenschaften werden in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften angezeigt.

Verbindungseigenschaften für Service Graph Connector für Wiz

Eigenschaft	Beschreibung
Projekte	Geben Sie eine Liste von kommagetrennten Projekt-IDs ein, für die die Ressourcen abgerufen werden sollen. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die IDs durch Kommas.
Projekte ausschließen	Geben Sie eine Liste von kommagetrennten Projekt-IDs ein, für die die Ressourcen nur dann ausgeschlossen werden, wenn die Eigenschaft „Projekte“ nicht festgelegt ist. In diesem Fall werden alle Ressourcen mit Ausnahme der angegebenen Projekte importiert. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Namen durch Kommas.

Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften sind für verfügbar Service Graph Connector für Wiz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Systemeigenschaften für Service Graph Connector für Wiz

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wiz_integ.list_resources_action.page_size	Geben Sie die Seitengröße ein, die in den abzurufenden REST-Anforderungen verwendet wird Wiz Entitäten. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: `100` • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Unterstützt Wiz Typen

Die Wiz Typen und entsprechende native Typen werden als importiert CMDB Daten und in Tabellen gespeichert, die sich aus der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstrecken.

Für Informationen zu Wiz Typen und Wiz Native Typen, siehe Normalisierung Des Sicherheitsdiagrammobjekts Auf der Wiz Dokumentationswebsite (erfordert Wiz Anmelden) .

Wiz – Typen	Wiz Native Typen	CMDB CI-Klassen
Cloud-Organisation	AWS-Organisation GCP-Organisation	Cloud-Organisationen
	GCP-Ordner	Google-Organisationsordner
Abonnement	AWS-Konto	Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto)
	Azure-Abonnement	
	GCP-Projekt	Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Google-Organisationsprojekt
Region	AWS-Region	AWS-Rechenzentrum
	Azure-Standort	Azure-Rechenzentrum
	GCP-Region	Google-Rechenzentrum
Ressourcengruppe	Azure-Ressourcengruppe	Ressourcengruppe
Netzwerkschnittstelle	AWS-Netzwerkschnittstelle	Cloud-Management-Netzwerkschnittstelle
	Azure-Netzwerkschnittstelle	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wiz – Typen	Wiz Native Typen	CMDB CI-Klassen
	GCP-Compute-Netzwerkschnittstelle	
Virtuelles Netzwerk	AWS VPC	Cloud-Netzwerk
	Azure Virtual Network	
Firewall	AWS EC2-Sicherheitsgruppe	Sicherheitsgruppe berechnen
	Azure-Netzwerksicherheitsgruppe	
	GCP-Firewall	
Volumen	AWS EC2-VOLUME (EBS)	Speicher-Laufwerk
	AWS Lightsail-Datenträger	
	Azure-Datenträger	
	GCP-Compute-Datenträger	Speichervolume , Cloud-Datenträgertyp
Virtuelle Maschine	AWS-EC2-Instance	Vm-Instanz , Server , Hardwaretyp
	AWS Lightsail-Instanz	
	Azure-Skalierungssatz – Virtuelle Maschine	
	Azure Compute Virtual Machine	
	GCP-Compute-Instanz	
Image eines virtuellen Computers	AWS-Computerbild (AMI)	Bild
	Azure Compute-Vm-Image	
	GCP-Compute-Image	
Load Balancer	AWS ELB v1	Cloud-Lastenausgleichsmodul
	AWS ELB V2-Anwendungslastenausgleichsmodul	
	AWS ELB V2 Gateway-Lastenausgleichsmodul	
	AWS ELB V2 Netzwerk-Lastenausgleichsmodul	
	AWS ELB V2	
	Azure-Anwendungs-Gateway	
	Azure-Lastenausgleichsmodul	
	Azure Traffic Manager	
	GCP – Back-End-Service berechnen	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wiz – Typen	Wiz Native Typen	CMDB CI-Klassen
	Back-End-Service für GCP-Compute-Region	
Datenbank	AWS DynamoDB-Tabelle	DynamoDB-Tabelle
	AWS ElastiCache für gespeicherte Cluster	Cloud DataBase-Cluster
	AWS ElastiCache Redis-Cluster	
	AWS RDS Aurora MySQL-Cluster	
	AWS DocumentDB-Cluster	
	AWS RDS MSSQL-Server-Cluster	
	AWS RDS-MariaDB-Cluster	
	AWS RDS MySQL-Cluster	
	AWS Neptune-Cluster	
	AWS RDS-Oracle-Cluster	
	AWS RDS PostgreSQL-Cluster	
	Azure Cosmos DB Cassandra Keyspace	Cloud-Datenbank
	Azure Cosmos DB SQL-Datenbank	
	Azure MariaDB-Datenbank	
	Azure Cosmos DB MongoDB-Sammlung	
	Azure Database für MySQL (Datenbank)	
	Azure Database für MySQL flexibel (Datenbank)	
	Azure Database für PostgreSQL (Datenbank)	
	Azure Database für PostgreSQL flexibel (Datenbank)	
	Azure Redis-Datenbank	
	Azure SQL-Datenbank	
	Azure SQL verwaltete Instanzdatenbank	
	Azure Data Explorer (Kusto)-Datenbankinstanz	
Bucket	AWS S3-Bucket	Cloudobjektspeicher
	Azure Blob-Speichercontainer	
	GCP-Bucket	
Ohne Server	AWS Lambda-Funktion	Cloudfunktion
	Azure-Funktion	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wiz – Typen	Wiz Native Typen	CMDB CI-Klassen
	GCP-Cloud-Funktion	
Netzwerkadresse	AWS Elastic IP-Adresse	Öffentliche Cloud-IP-Adresse
	Azure-CDN-Endpunkt	
	Öffentliche Azure-IP-Adressen	
	GCP-Compute-Adresse	
	GCP-Endpunkt	
Speicherkonto	Azure-Speicher-Account	Cloud-Speicherkonto
API-Gateway	AWS API-Gateway	Cloud-Gateway
	AWS-API-GATEWAY V2	
	Azure API-Verwaltung	
Kubernetes-Cluster	AWS Elastic Kubernetes Service (EKS)-Cluster	Kubernetes-Cluster [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
	Azure Kubernetes-Service (AKS)-Cluster	
	GCP-Kubernetes-Engine-Cluster (GKE)	
	Kubernetes-Cluster	
Namespace	Kubernetes-Namespace	Kubernetes-Namespace
Kubernetes-Knoten	Kubernetes-Knoten	Kubernetes-Knoten
Bereitstellung	Kubernetes-Bereitstellung	Kubernetes-Bereitstellung
Kubernetes-Service	Kubernetes-Service	Kubernetes-Service
Pod	Kubernetes-Pod	Kubernetes-Pod
Replikatsatz	Kubernetes-Replikatsatz	Kubernetes – ReplicaSet
Instanzgruppe Berechnen	AWS Auto Scaling Group	Instanzskalierungssatz
	Azure-Verfügbarkeitssatz	
Behälter	Kubernetes-Container	Docker-Container
	AWS ECS-Container	
	Azure ACA-Container	
	Azure ACI-Container	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connector für Wiz

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen Service Graph Connector für Wiz In einer einzigen Ansicht mit dem Common Connection Framework (CCF), das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden Service Graph Connector für Wiz. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu Wiz Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu Wiz Verbindung für konfiguriert Service Graph Connector für Wiz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Assistent** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. den Verbindungsnamen und den Alias.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

Domain Separation und Service Graph Connectors

Domänentrennung wird für Service Graph Connectors unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard*

Die Supportstufe ist „Standard“, weist jedoch einige Ausnahmen oder besondere Bedingungen auf.

- Enthält alle Aspekte von **Standard** Level-Support.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter zu konfigurieren. Diese Konfiguration erfolgt für jeden Mandanten einzeln, wie es den Erwartungen bei der betreffenden Anwendung entspricht.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

So funktioniert Domain Separation in Service Graph Connectors

Domänentrennung wird nur für Mehrinstanz unterstützt Service Graph Connectors.

Hinweis: Die Identification and Reconciliation Engine (IRE) verwendet in Releases vor strikte Domänentrennung San Diego. Hierarchische Domänen werden nicht unterstützt.

Sie müssen das Installationsprogramm für Domänenunterstützung – Domänenerweiterungen (com.glide.domain.msp_extensions.installer) Plugin, bevor Sie mit arbeiten Service Graph Connectors Tabellen. Siehe Domänentrennung anfordern .

Tabellen, die keine Domänenspalte (sys_Domain) haben, sind nicht domänengetrennt. Sie können einer vorhandenen Tabelle eine Domäne-Spalte (sys_Domain) hinzufügen. Siehe Fügen Sie einer Tabelle ein Domänenfeld hinzu .

Hinweis:

- Die Importsatztabellen sind nicht domänengetrennt.
- Transformationsverläufe sind nicht domänengetrennt.
- Die Tabellen „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] und „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance], die sich auf die Configuration Management Database (CMDB) beziehen, sind nicht domänengetrennt.

Für weitere Informationen zur Domänentrennung für Service Graph Connectors, Siehe Service Graph Connector-Domänentrennung artikel in Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Vergleich von Cloud-Discovery-Lösungen

Der Vergleich von Cloud-Discovery-Lösungen bietet Einblicke in die relativen Stärken jeder Lösung. Der Vergleich zeigt die Anzahl der Ressourcentypen, die von den Lösungen unterstützt werden AWS, Azure, Und GCP. Der Vergleich kann Ihnen helfen, die Fähigkeiten jeder Lösung zu verstehen und besser zu verwalten CMDB Bei Verwendung einer oder mehrerer Methoden.

Muster für Discovery und Service-Mapping Vs. Service Graph Connectors

ITOM-Transparenz Bietet zwei primäre Lösungen zum Erkennen von Cloud-Ressourcen und zum Zuordnen dieser Ressourcen an Configuration Management Database (CMDB): Cloud Muster für Discovery und Service-Mapping Und Cloud Service Graph Connectors.

Muster sind der Kern von ITOM Native Discovery-Fähigkeiten von Transparenz. Sie bieten eine tiefere, dynamischere und ganzheitlichere Ansicht Ihrer Infrastruktur. Muster verwenden eine Vielzahl von Discovery-Methoden: Agentenlos, Agent-basiert und Cloud-nativ, um eine einheitliche, geschäftsorientierte Ansicht Ihrer Services zu erstellen. Durch die Nutzung von maschinellem Lernen ordnen Muster technische Komponenten automatisch ihrem Geschäftskontext zu, wodurch umfassende Beziehungen und ein umfassendes Wissensdiagramm erstellt werden.

Service Graph Connectors hingegen bietet schnelle Point-in-Time-Daten, die aus vorhandenen Systemen erfasst werden. Sie helfen Ihnen, schnell Daten aus

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bestimmten Quellen wie Public Cloud-Anbietern (zu erfassen AWS, Azure, GCP), Endpunktverwaltungssysteme und Sicherheits- oder Netzwerktools.

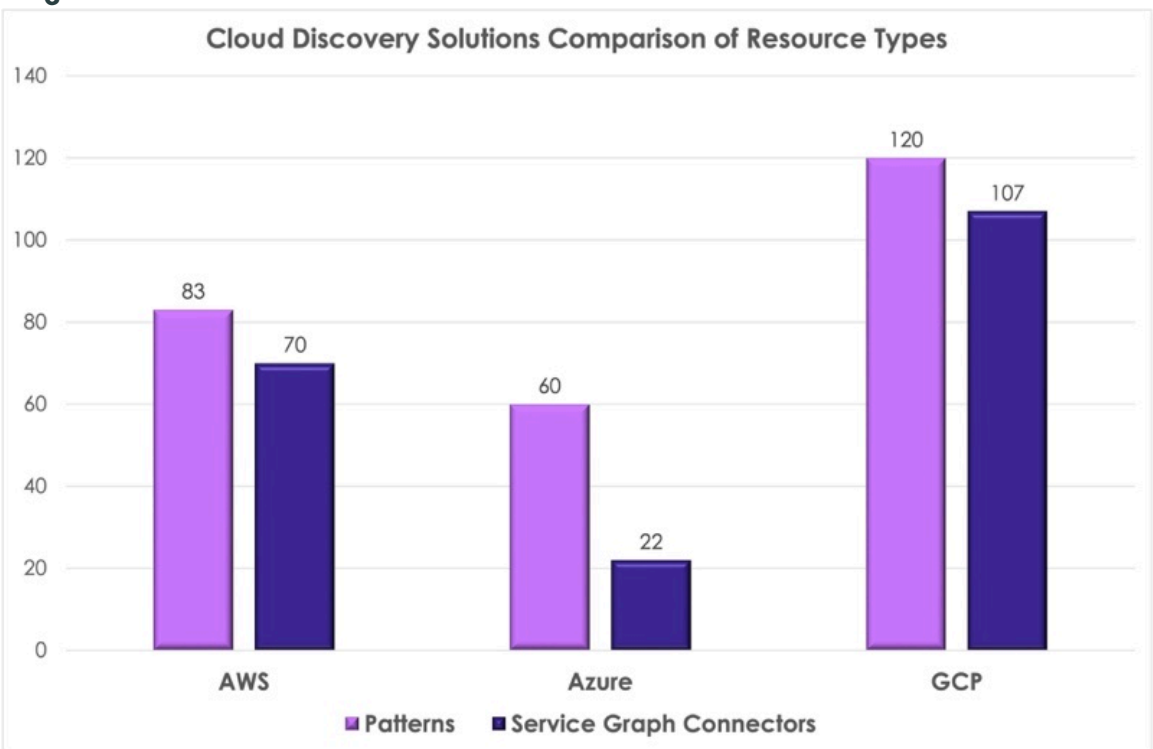
Während Service Graph Connectors einen schnellen Datenimport bietet, bieten Muster die Grundlage für laufende, automatisierte Service-Mapping und tiefere operative Einblicke basierend auf regelmäßigen Updates von ServiceNow Store. Dieser Unterschied ist entscheidend für die Lösung komplexer Herausforderungen wie Zertifikatverwaltung, Firewall-Auditing und einer Vielzahl anderer Service- und Betriebsanwendungsfälle.

Die Auswahl zwischen Mustern und Connectors wirkt sich auf die Abdeckung, den Detailgrad und die Art und Weise aus, wie Daten in modelliert werden CMDB Und die Häufigkeit der Aktualisierung. Einige Ressourcentypen werden von beiden Lösungen unterstützt, die Daten können jedoch unterschiedlich ausgefüllt werden CMDB CI-Klassen. Das Verständnis dieser Unterschiede hilft Ihnen, eine konsistente und effektive Discovery-Strategie zu planen.

Indem Sie die Abdeckungstabellen für überprüfen AWS, Azure, Und GCP, Können Sie

- Identifizieren Sie, welche Ressourcen von Mustern, Connectors oder beidem unterstützt werden.
- Verstehen Sie, wie derselbe Ressourcentyp unterschiedlich behandelt werden kann (Muster können beispielsweise alle Zonendaten einbeziehen, während Connectors nur Zonen einbeziehen, die an eine Instanz gebunden sind).
- Entscheiden Sie sich für eine Lösung pro Anbieter unter Berücksichtigung der CI-Abdeckung oder des Datenmodells. Beispiel: Verwenden Sie Connectors, um Ihren zu erkennen GCP Ressourcen, aber verwenden Sie Muster für AWS Und Azure.

Muster für Discovery und Service-Mapping Und Service Graph Connectors-Vergleich



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Tools für Service Graph Connector

Sie können verwenden ServiceNow® Support-Tools Für Service Graph Connector Anwendung zum Beheben von Problemen oder Durchführen einer allgemeinen Analyse für Service Graph Connector Auf Ihrer Instanz installiert.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Schlüsselfunktionen

Die Support-Tools Für Service Graph Connector Die Anwendung enthält vorgefertigte Konversationen als Antwort auf einen Problemtyp und ermöglicht die Lösung Service Graph Connector Probleme und zum Durchführen einer allgemeinen Analyse.

Die Anwendung bietet die Möglichkeit zum Debuggen und Beheben der folgenden Arten von Problemen:

Verbindungsprobleme

Abhängig von der ausgewählten Datenquelle, fordert Sie auf, erforderliche Eigenschaften zu aktualisieren oder festzulegen, ermöglicht die Ausführung von Flow Designer Aktion, die dem Connector manuell entspricht und einen Link zu HTTP-Protokollen zur Überprüfung der Antwort aus der Datenquelle bereitstellt.

Datenprobleme

Überprüft auf Anpassungen in Regeln der Identification and Reconciliation Engine (IRE), Abgleichsregeln, Geschäftsregeln und Zuordnungen. Überprüft das Feld und den Import, der das Problem verursacht, verarbeitet die Importzeile neu und stellt die vollständigen Transformationsinformationen bereit. Bietet außerdem zusätzliche Schritte zur Fehlerbehebung.

Leistungsprobleme

Je nach ausgewählter Datenquelle und ausgewähltem Importsatz führt eine grundlegende Leistungsprüfung durch und überprüft den Verlauf von Configuration Management Database (CMDB) Integrationsausführungen.

Zuordnungsprobleme

Überprüft Zuordnungen für Eingabe- und Ausgabefelder mit IntegrationHub ETL Store-App.

Die Chatbot-Konversation leitet auch zur Zielseite „Wissensartikel“ in Now Support Knowledge Base, falls für einen Connector verfügbar.

Installieren Support-Tools Für Service Graph Connector

Sie können installieren Support-Tools Für Service Graph Connector Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Anwendungen oder Plugins werden mit installiert Support-Tools Für Service Graph Connector :

Integrationskomponenten für CMDB (sn_cmdb_int_util)

Enthält CMDB Integrations-Dashboard Und eine Reihe von Transformationen und Skripteinbindungen der robusten Transformations-Engine (RTE).

Glide Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

Bietet IT-Serviceunterstützung mithilfe mehrerer vorgefertigter Elemente IT Service Management(ITSM) Konversationen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Support-Tools Für Service Graph Connector Anwendung (sn_sgc_Support) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Wird Aufgelöst Service Graph Connector Probleme

Sie können verwenden Support-Tools Für Service Graph Connector Anwendung, um eine Chatbot-Konversation mit einem Virtual Agent zu initiieren und ein Problem zu beheben oder eine allgemeine Analyse für durchzuführen Service Graph Connector Auf Ihrer Instanz installiert.

Wenn ein Anwender mit der Administratorrolle installiert hat Support-Tools Für Service Graph Connector Anwendung können Sie eine Chat-Konversation mit einem Virtual Agent initiieren, um sie zu lösen Service Graph Connector Probleme. Die Anwendung enthält vorgefertigte Konversationen als Antwort auf einen Problemtyp.

Sie können die vorgefertigten Konversationen verwenden, um die folgenden Arten von Problemen zu debuggen und zu lösen:

Verbindungsprobleme

Abhängig von der ausgewählten Datenquelle empfiehlt der Virtual Agent, die erforderlichen Eigenschaften zu aktualisieren oder festzulegen und auszuführen Flow Designer Aktion, die dem Connector manuell entspricht, und verifiziert die Antwort aus der Datenquelle mithilfe von HTTP-Protokollen.

Datenprobleme

Der Virtual Agent empfiehlt Ihnen, nach Anpassungen in den Regeln der Identification and Reconciliation Engine (IRE), Abgleichsregeln, Geschäftsregeln und Zuordnungen zu suchen. Überprüfen Sie das Feld, und importieren Sie das Problem, verarbeiten Sie die Importzeile erneut, und zeigen Sie die vollständigen Transformationsinformationen an. Schlägt außerdem vor, zusätzliche Schritte zur Fehlerbehebung durchzuführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistungsprobleme

Abhängig von der ausgewählten Datenquelle und dem ausgewählten Importsatz empfiehlt der Virtual Agent, eine grundlegende Leistungsprüfung durchzuführen und den Verlauf von zu überprüfen Configuration Management Database (CMDB) Integrationsausführungen.

Zuordnungsprobleme

Der Virtual Agent empfiehlt Ihnen, Zuordnungen für Eingabe- und Ausgabefelder mit zu überprüfen IntegrationHub ETL Store-App.

Lösen Sie ein Service Graph Connector Problem

Lösen Sie den auf Service Graph Connector Probleme oder führen Sie eine allgemeine Analyse mit dem Modul „Problembehandlung“ durch, das für verfügbar ist Service Graph Connectors.

Vorbereitungen

Installieren Support-Tools Für Service Graph Connector

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Problembehandlung**an.
2. Wählen Sie im Fenster Now Support die Option aus **Klicken Sie hier, um eine neue Konversation zu starten** .
3. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie mir alles** .
4. Wählen Sie Aus **Service Graph Connector-Hilfe** .
5. Wählen Sie eine Hilfeoption aus.

Option	Beschreibung
Bestimmten Service Graph Connector debuggen	Wählen Sie diese Option aus, um ein Problem mit zu beheben Service Graph Connector Auf Ihrer Instanz installiert.
Allgemeine Analyse	Wählen Sie diese Option aus, um eine Importzeile oder einen zu analysieren Configuration Management Database (CMDB) Integrationsausführung.

6. Befolgen Sie basierend auf der ausgewählten Hilfeoption die Hilfeanweisungen, um ein Problem zu beheben, oder führen Sie eine allgemeine Analyse durch.
7. **Wahlweise:** Schließen Sie die Konversation, indem Sie auswählen **Beenden Sie den Chat** .

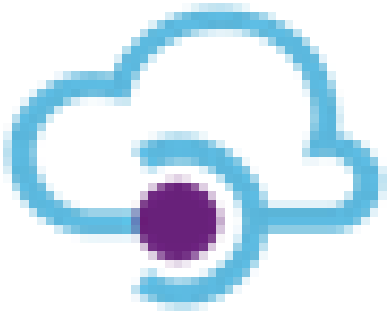
API Service Graph Connectors

Sie können verwenden API Service Graph Connector Dient zum Importieren und Integrieren von Drittpartei-API-Daten in CMDB Tabellen.

Wichtig: Besuchen Sie ServiceNow Store Website, um die aktuelle Liste aller anzuzeigen API Service Graph Connectors.

Wählen Sie eine Technologie aus, um mehr über zu erfahren API Service Graph Connector Verfügbar für die Erfassung von Daten aus einer Anwendung, die die Technologie in verwendet CMDB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apigee X	AWS API Gateway	 Azure API Management
Kong Gateway		

API Service Graph Connector für Apigee X

Verwenden Sie ServiceNow® API Service Graph Connector für Apigee X Bis Importieren API-Proxy Details aus einem Apigee X-Anwendung in Configuration Management Database (CMDB).

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Schlüsselfunktionen

Importieren Sie Daten in ein normalisiertes Datenmodell, um die Konsistenz über andere Technologien hinweg zu gewährleisten.

Unterstützt ServiceNow Versionen

- Washington DC
- Xanadu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Yokohama
- Zurich

Anwendungsfälle

Sie können verwenden API Service Graph Connector für Apigee X An:

- Verwalten Sie einen End-to-End-Bestand an exponierten APIs und Back-End-APIs, und identifizieren Sie, welche APIs veröffentlicht, von wem verwendet werden.
- Verfolgen Sie APIs von Endpunkten mit Kundenkontakt bis zu den zugrunde liegenden Services, identifizieren Sie betroffene Endpunkte, wenn Services sich ändern oder versagen, und erstellen Sie Incidents für gemeldete Probleme.
- Beheben Sie Schwachstellen und Security Incidents im Zusammenhang mit API-Endpunkten, und erstellen Sie Compliance-Anforderungen, die gemessen werden können.

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich. Mit der Ansicht können Sie Connectors erkennen und installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv verwalten. Dient zum Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren API Service Graph Connector für Apigee X Verwenden SGC Central.

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Datenzuordnung

Daten aus dem Apigee X Datenquellen werden zugeordnet und in umgewandelt CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus einem abruft Apigee X Anwendung.

In der folgenden Tabelle sind die Datenquellen in der Reihenfolge aufgeführt, in der sie ausgeführt werden, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen als CMDB CI und nicht-CMDB Klassen für Apigee X Anwendung.

Datenzuordnung für Apigee X

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
Organisation	SGA Apigee X-Organisation [sn_apigee_x_sga_apigee_x_Organization]	Cloud-Organisationen
Ordner	SGA Apigee X-Ordner [sn_apigee_x_sga_apigee_x_folder]	Google-Organisationsordner
Projekt	SGA Apigee X-Projekt [sn_apigee_x_sga_apigee_x_project]	Google-Organisationsprojekt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Apigee X (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
Verwaltete API	Verwaltete SGA Apigee X-API [sn_apigee_x_sga_apigee_x_Managed_api]	Verwaltete API API-Bereitstellung Apigee-API-Gateway
API-Verbraucher	SGA Apigee X API-Verbraucher [sn_apigee_x_sga_apigee_x_api_Consumer]	API-Verbraucher
API-Frontend-Back-End	SGA Apigee X Frontend-Back-End [sn_apigee_x_sga_apigee_x_Frontend_Backend]	API-Front-End API-Back-End
API-Produkt	SGA Apigee X API-Produkt [sn_apigee_x_sga_apigee_x_api_Product]	API-Produktpaket Schlüsselwert
API-Verbraucherabonnement	SGA Apigee X API – Verbraucherabonnement [sn_apigee_x_sga_apigee_x_api_Consumer_Subscription]	API-Verbraucherabonnement Schlüsselwert
API-Verbraucherzugriff	SGA Apigee X API – Verbraucherzugriff [sn_apigee_x_sga_apigee_x_api_Consumer_Access]	API-Verbraucherzugriff

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus gespeichert werden Apigee X Anwendung, siehe Zieltabellen zum Speichern API Service Graph Connector für Apigee X Daten.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Prozess zur Datensatzentfernung

Der -Connector unterstützt das weiche Löschen für CMDB Nur CI-Klassen, d. h. Datensätze werden nicht dauerhaft aus dem System entfernt. Stattdessen beliebig CMDB CI-Datensätze, die während der letzten Ausführung der geplanten Aufgabe nicht erkannt wurden, werden als markiert **Nicht Funktionsfähig** .

Konfigurieren API Service Graph Connector für Apigee X Verwenden SGC Central

Richten Sie geplante Importaufträge zum Abrufen ein Apigee X Daten in Ihrem CMDB.

Vorbereitungen

Installieren API Service Graph Connector für Apigee X Version 1.0.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Verbindung erstellen** .

   Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus Apigee X Connector-Typ, und wählen Sie dann aus **Verbindung erstellen** .
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur während des erstmaligen Setups erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

6. Erfüllen Sie die Voraussetzungen für die Einrichtung von Apigee X Umgebung.

   a. Richten Sie ein Apigee X Umgebung und erstellen Sie ein Java Keystore (JKS)-Zertifikat, um die von einem abgerufenen Sicherheitszertifikate zu verschlüsseln Apigee X Anwendung.

      i. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Überprüfen Sie die Setup-Anweisungen** Aktivität.

      ii. Überprüfen und schließen Sie die Setup-Anweisungen auf dem ab API Service Graph Connector für Apigee X – Setup-Anweisungen [KBB0010364] artikel in Now Support Knowledge Base.

      Sie müssen einen Service-Account erstellen, Rollen zuweisen, Rollen an den Service-Account binden, APIs aktivieren, eine P12-Datei erstellen und in registrieren ServiceNow Instanz.

      Notieren Sie sich das Passwort des Zielschlüsselspeichers. Sie müssen dieses Passwort beim Importieren des JKS-Zertifikats in angeben API Service Graph Connector für Apigee X Anwendung.

      iii. Wählen Sie aus **Ich habe die Setup-Anweisungen gelesen** Kontrollkästchen, um zu bestätigen, dass Sie eingerichtet haben Apigee X Umgebung gemäß den Anweisungen.

      iv. Wählen Sie **Fortsetzen**.

   b. Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat, um das JKS-Zertifikat (Java Keystore) für zuzuordnen Apigee X Anwendung mit dem Connector.

      Hinweis: Sie können diesen Schritt überspringen, wenn Sie ein zuvor erstelltes Zertifikat wiederverwenden.

      i. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat** Aktivität.

      ii. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

X.509-Zertifikatformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des X.509-Zertifikats. Beispiel: SGA-ApigeeX-509Zertifikat .
Schlüsselspeicher-Passwort	Passwort für den Zugriff auf das JKS-Zertifikat, wie in angegeben Vorheriger Schritt .
Kurzbeschreibung	Beschreibung des X.509-Zertifikats.

iii. Wählen Sie im Abschnitt Anhänge die Option aus **Datei Hinzufügen** .

iv. Durchsuchen und wählen Sie die P12-Datei für das JKS-Zertifikat aus, das Sie in erstellt haben Vorheriger Schritt .

v. Wählen Sie im Dialogfeld Datei hochladen die Option aus **Hochladen** .

vi. Wählen Sie **Fortsetzen**.

7. Geben Sie Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import Apigee X Daten.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Verbindung erstellen und testen** Aktivität.

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verbindungsformular konfigurieren und testen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Apigee X Verbindungsdatensatz.
Service-Account-E-Mail	E-Mail-Adresse, die dem zugeordnet ist ServiceNow Service-Account, der für die Authentifizierung mit verwendet wird Apigee X Wie in angegeben Vorheriger Schritt .
X.509-Zertifikat	Name des X.509-Zertifikats, wie in angegeben Vorheriger Schritt .
Schlüsselspeicher-Passwort	Passwort, das dem Schlüsselspeicher zugeordnet ist, wie in angegeben Vorheriger Schritt .

c. Wählen Sie Aus **Verbindung erstellen und testen** .

d. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

8. Legen Sie die Konfigurationseigenschaften für die Verbindung fest.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest** Aktivität.

b. Geben Sie die Eigenschaften ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Graph-Verbindungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Apigee-Identifizierung	
Organisations-ID	Organisation innerhalb von Apigee X System, zu dem die Projekte gehören.
Projekt-ID	Projektbezeichner innerhalb von Apigee X Umgebung, mit der die Verbindung verknüpft wird. Trennen Sie mehrere Projekt-IDs durch Kommas.
Datenabrufkonfiguration	
Discovery-Bereich	Discovery-Bereich von Apigee X Anwendung. Verfügbare Optionen: **Organisation** Wählen Sie Aus **Organisation** Wenn ServiceNow Der Service-Account hat Zugriff auf Daten innerhalb von Apigee X Organisation. **Projekte** Wählen Sie Aus **Projekte** Wenn ServiceNow Service-Account hat Zugriff auf Daten in Apigee X Nur Projekte.
Umgebungen einschließen	Apigee X Umgebungen, die in die Verbindung aufgenommen werden sollen. Trennen Sie mehrere Umgebungen durch Kommas. Nur API-Proxys in den in aufgeführten Umgebungen *`Include environments`*Eigenschaft wird importiert. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, importieren die Datenquellen im Connector API-Proxys aus allen Umgebungen.
Sammlungszeitraum (in Tagen)	Dauer in Tagen für die Erfassung von API-Nutzungsdaten.
Nutzungsdaten erfassen	Option zum Aktivieren der Nutzungsdatensammlung zum Abrufen von API-Nutzungsdaten über einen angegebenen Zeitraum.
Erweitern Sie HTTP-Methodentypen	Methodentypen, die für Routen berücksichtigt werden sollen, die alle HTTP-Methoden zulassen (`ABRUFEN` , `VERÖFFENTLICHEN` , `PLATZIEREN` , `PATCH` , `LÖSCHEN` , `OPTIONEN` , `KOPF` , `VERBINDEN` , `ABLAUFVERFOLGUNG`). Trennen Sie mehrere Methoden durch Kommas. Alle aufgeführten Methoden werden für die Weiterleitungsverarbeitung berücksichtigt.
Leistungskonfiguration	
Seitengröße	Anzahl der Datensätze pro Seite. Der Standardwert ist `100` , Minimum ist `2` .
Partitionsgröße in Byte	Partitionsgröße für Apigee X Verwaltete APIs, wenn paralleles Laden aktiviert ist. Akzeptiert einen numerischen Wert größer als null. Wenn leer gelassen, wird der Wert automatisch berechnet.

c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

   b. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** .

   c. In Konfigurieren Sie den Importzeitplan Dialogfeld im **Name** Geben Sie ein **Organisation** Zeitplan importieren.

   d. Wählen Sie aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

      Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

   e. Wählen Sie **Speichern**.

   f. Für **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

10. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie die Verbindungserstellung** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung erstellt wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

API Service Graph Connector für Apigee X

Zieltabellen zum Speichern API Service Graph Connector für Apigee X Daten

Konfigurieren API Service Graph Connector für Apigee X Mit dem geführten Setup

Richten Sie geplante Importaufträge zum Abrufen ein Apigee X Daten in Ihrem CMDB.

Vorbereitungen

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App „Integration Commons for CMDB“, die automatisch installiert wird. Siehe Integration Commons für CMDB .
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist API Service Graph Connector für Apigee X Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Apigee X** > **Setup**an.
3. Auf der API Service Graph Connector für Apigee X Seite auswählen **Fahren Sie Fort** .
4. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung, um Anforderungen an zu senden Apigee X Anwendung.

   a. In Konfigurieren Sie die Verbindung und die Anmeldeinformationen Abschnitt von API Service Graph Connector für Apigee X Seite auswählen **Starten** .

   b. Gewähren Sie die Berechtigung zum Aktualisieren des Anhangs, damit die API-Frontend-Back-End-Datenquelle Dateien von abrufen kann Apigee X Und hängen Sie sie an Datensätze an.

      i. Wählen Sie aus Aktualisieren Sie Den Anhangszugriff Aufgabe.

      ii. Wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

      iii. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ der Unterseite „Anhang“ die Option aus **Kann aktualisieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .

      iv. Wählen Sie aus **API Service Graph Connector für Apigee X**Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

      v. Legen Sie fest Aktualisieren Sie Den Anhangszugriff Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

   c. Richten Sie ein Apigee X Umgebung und erstellen Sie ein Java Keystore (JKS)-Zertifikat, um die von einem abgerufenen Sicherheitszertifikate zu verschlüsseln Apigee X Anwendung.

      i. Wählen Sie aus Apigee X-Setup-Anweisungen Aufgabe.

      ii. Überprüfen und schließen Sie die Setup-Anweisungen auf dem ab API Service Graph Connector für Apigee X – Setup-Anweisungen [KBB0010364] artikel in Now Support Knowledge Base.

      Notieren Sie sich das Passwort des Zielschlüsselspeichers. Sie müssen dieses Passwort beim Importieren des JKS-Zertifikats in angeben API Service Graph Connector für Apigee X Anwendung.

      iii. Legen Sie fest Apigee X-Setup-Anweisungen Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

   d. Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat, um das JKS-Zertifikat (Java Keystore) für zuzuordnen Apigee X Anwendung mit dem Connector.

      i. Wählen Sie aus Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat Aufgabe.

      ii. Wählen Sie **Neu**.

      iii. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

X.509-Zertifikatformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des X.509-Zertifikats. Beispiel: SGA-ApigeeX-509Zertifikat .
Benachrichtigung bei Ablauf	Anwender, die benachrichtigt werden sollen, wenn das Zertifikat abläuft. Wenn keine Anwender ausgewählt sind, wird standardmäßig der angemeldete Anwender zusammen mit den letzten beiden angemeldeten Anwendern mit der Administratorrolle hinzugefügt.
Tage vor Ablauf benachrichtigen	Anzahl der Tage, die eine Benachrichtigung gesendet werden soll, bevor das Zertifikat abläuft.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zertifikats.
Typ	Zertifikatcontainer, der automatisch auf festgelegt ist **Java-Schlüsselspeicher** . Lassen Sie den Feldwert auf festgelegt **Java-Schlüsselspeicher** .
Läuft in Tagen ab	Anzahl der Tage, bis das Zertifikat abläuft.
Schlüsselspeicher-Passwort	Passwort für den Zugriff auf das JKS-Zertifikat, wie in angegeben Vorheriger Schritt .
Kurzbeschreibung	Beschreibung des X.509-Zertifikats.

iv. Wählen Sie das Symbol Anhänge verwalten ( ).

v. Wählen Sie Aus **Wählen Sie die Datei aus** Um die Datei „Keystore.p12“ für das in Schritt erstellte JKS-Zertifikat zu durchsuchen und hochzuladen 4.c.

vi. Schließen Sie das Dialogfeld.

vii. Wählen Sie aus **Validiert Speicher/Zertifikate** Zugehöriger Link.

viii. Wählen Sie bei erfolgreicher Validierung aus **Aktualisieren** Um zur Seite des geführten Setups zurückzukehren.

ix. Legen Sie fest Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

e. Konfigurieren Sie die Verbindung.

i. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist API Service Graph Connector für Apigee X Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.

ii. Wählen Sie aus Konfigurieren Sie die Verbindung Aufgabe.

iii. Wählen Sie Aus **Klicken Sie Hier** Dient zum Öffnen der Seite „Verbindungen“ in einer separaten Browserregisterkarte.

iv. Suchen und wählen Sie aus **Bearbeiten** Für SGA Apigee X-Verbindung .

v. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Verbindungsinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ aus.

Verbindungsinformation

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Apigee X Verbindungsdatensatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	SGA Apigee X-Verbindung Ist der standardmäßige Aliasname für Anmeldeinformationen. Sie können mehrere hinzufügen Apigee X Instanzen. Versuchen Sie jedoch, den Standardverbindungsnamen nicht zu ändern.

vi. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Anmeldeinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ aus.

Anmeldedaten

Feld	Beschreibung
Service-Account-E-Mail	E-Mail-Adresse, die dem zugeordnet ist ServiceNow Service-Account, der für die Authentifizierung mit verwendet wird Apigee X Wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.
X.509-Zertifikat	X.509-Zertifikat in Schritt erstellt 4.d.
Schlüsselspeicher-Passwort	Passwort, das dem Schlüsselspeicher zugeordnet ist, wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.

vii. Wählen Sie Aus **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen** .

viii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

ix. Wenn der OAuth-Token-Flow erfolgreich abgeschlossen wurde, kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und legen Sie fest Konfigurieren Sie die Verbindung Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

f. Konfigurieren Sie Eigenschaften des Connectors, um auf Ressourcen zuzugreifen.

i. Wählen Sie aus Fügen Sie Konfigurationseigenschaften hinzu Aufgabe.

ii. Geben Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften die Werte für die Eigenschaften ein.

Service Graph-Verbindungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Nutzungsdaten erfassen	Aktivieren Sie die Erfassung von Nutzungsdaten, um API-Nutzungsdaten für eine angegebene Dauer abzurufen.
Sammlungszeitraum (in Tagen)	Dauer in Tagen für die Erfassung von API-Nutzungsdaten.
Discovery-Bereich	Discovery-Bereich von Apigee X Anwendung. Verfügbare Optionen: **Organisation**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Wählen Sie Aus **Organisation** Wenn ServiceNow Der Service-Account hat Zugriff auf Daten innerhalb von Apigee X Organisation. **Projekte** Wählen Sie Aus **Projekte** Wenn ServiceNow Service-Account hat Zugriff auf Daten in Apigee X Nur Projekte.
Erweitern Sie HTTP-Methodentypen	Methodentypen, die für Routen berücksichtigt werden sollen, die alle HTTP-Methoden zulassen (`ABRUFEN` , `VERÖFFENTLICHEN` , `PLATZIEREN` , `PATCH` , `LÖSCHEN` , `OPTIONEN` , `KOPF` , `VERBINDEN` , `ABLAUFVERFOLGUNG`). Trennen Sie mehrere Methodentypen durch Kommas. Alle aufgeführten Methodentypen werden für die Weiterleitungsverarbeitung berücksichtigt. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, werden standardmäßig alle HTTP-Methodentypen berücksichtigt.
Umgebungen Einschließen	Apigee X Umgebungen, die in die Verbindung aufgenommen werden sollen. Trennen Sie mehrere Umgebungen durch Kommas. Nur API-Proxys in den in aufgeführten Umgebungen *`Include environments`*Eigenschaft wird importiert. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, importieren die Datenquellen im Connector API-Proxys aus allen Umgebungen.
Organisations-ID	Organisation innerhalb von Apigee X System, zu dem das Projekt gehört.
Seitengröße	Anzahl der Datensätze pro Seite. Der Standardwert ist `100` , Minimum ist `2` .
Partitionsgröße in Byte	Partitionsgröße für Apigee X Verwaltete APIs, wenn paralleles Laden aktiviert ist. Akzeptiert einen numerischen Wert größer als null. Wenn leer gelassen, wird der Wert automatisch berechnet.
Projekt-ID	Projektbezeichner innerhalb von Apigee X Umgebung, mit der die Verbindung verknüpft wird. Trennen Sie mehrere Projekt-IDs durch Kommas.

Tipp: Um einen Eigenschaftswert einzugeben, doppelklicken Sie (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um einen Wert in einzugeben **Wert** Zelle für die Eigenschaft.

iii. Legen Sie fest Fügen Sie Konfigurationseigenschaften hinzu Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

g. Testen Sie die Verbindung.

i. Wählen Sie aus Verbindung Testen Aufgabe.

ii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auswählen **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iii. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

iv. Legen Sie fest Verbindung Testen Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

5. **Wahlweise:** Integration mit mehreren Apigee X Instanzen.

a. In Fügen Sie Mehrere Instanzen Hinzu Abschnitt von API Service Graph Connector für Apigee X Seite auswählen **Starten** .

b. Aktivieren Sie die Erstellung von Datenquellen für die neue Apigee X Verbindung.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle Datenquelle [sys_data_source] verfügen.

ii. Wählen Sie aus Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff Aufgabe.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

iv. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“, das in einer anderen Registerkarte geöffnet wird, die aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus **API Service Graph Connector für Apigee X**Anwendungsbereich.

vii. Legen Sie fest Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

c. Aktivieren Sie die Erstellung eines geplanten Importauftrags für den neuen Apigee X Verbindung.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Geplanter Datenimport“ [scheduled_Import_Set] verfügen.

ii. Wählen Sie aus Aktualisieren Sie Den Zugriff Für Den Geplanten Datenimport Aufgabe.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

iv. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff des Formulars Geplanter Datenimport die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus **API Service Graph Connector für Apigee X**Anwendungsbereich.

vii. Legen Sie fest Aktualisieren Sie Den Zugriff Für Den Geplanten Datenimport Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Leeren Sie den Cache in den Tabellen „Datenquelle“ [sys_Data_Source] und „geplante Datenimporte“ [scheduled_Import_Set].

i. Wählen Sie aus Leeren Sie den Cache für die Tabellen „Datenquelle“ und „geplante Datenimporte“ Aufgabe.

ii. In **Skript ausführen** Textfeld der Seite „Hintergrundskript“: Geben Sie das folgende Skript ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_attachment");
GlideCacheManager.flushTable("sys_attachment");
```

iii. Wählen Sie Aus **Skript Ausführen** Um das Hintergrundskript in auszuführen **Global** Umfang.

Die Ausführung des Skripts kann einige Minuten dauern.

iv. Wählen Sie nach der Ausführung des Skripts aus **Schließen** .

v. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus **API Service Graph Connector für Apigee X**Anwendungsbereich.

vi. Legen Sie fest Leeren Sie den Cache für die Tabellen „Datenquelle“ und „geplante Datenimporte“ Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

e. Dient zum Erstellen eines X.509-Zertifikats für das neue Apigee X Instanz, wiederholen Sie den Schritt 4.d, Und markieren Sie dann Erstellen Sie ein X.509-Zertifikat Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

f. Fügen Sie eine weitere Verbindung für die neue hinzu Apigee X Instanz.

i. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **API Service Graph Connector für Apigee X**Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.

ii. Wählen Sie aus Fügen Sie Eine Weitere Verbindung Hinzu Aufgabe und dann auswählen **Klicken Sie Hier** .

iii. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“, die in einer anderen Browserregisterkarte geöffnet wird, die Option aus **Verbindung Hinzufügen** .

iv. Geben Sie im Fenster Verbindung erstellen die Details zu Verbindung, Service-Account und Schlüsselspeicher ein, einschließlich Schlüsselspeicher-Passwort.

(Optional) Sie haben den Schlüsselspeicher in Schritt erstellt 5.e.

v. Wählen Sie **OAuth-Token erstellen und abrufen** aus.

vi. Schließen Sie die Seite „Verbindungen“, und kehren Sie zur Registerkarte der geführten Setup-Seite zurück.

vii. Legen Sie fest Fügen Sie Eine Weitere Verbindung Hinzu Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Fügen Sie Eigenschaften für die neue Verbindung hinzu.

i. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **API Service Graph Connector für Apigee X**Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.

ii. Wählen Sie aus Fügen Sie Konfigurationseigenschaften hinzu Aufgabe.

iii. Von **Name** Spalte wählen Sie den Verbindungsnamen aus, den Sie in Schritt erstellt haben 5.f.

iv. Geben Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften die Werte für die Eigenschaften ein.

(Optional) Weitere Informationen zu Eigenschaften finden Sie unter 4.f.ii.

Tipp: Um einen Eigenschaftswert einzugeben, doppelklicken Sie (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um einen Wert in einzugeben **Wert** Zelle für die Eigenschaft.

v. Legen Sie fest Fügen Sie Konfigurationseigenschaften hinzu Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

h. Testen Sie die neue Verbindung.

i. Wählen Sie aus Testen Sie Neue Verbindungen Aufgabe.

ii. Von **Name** Spalte wählen Sie den Verbindungsnamen aus, den Sie in Schritt erstellt haben 5.f.

iii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auswählen **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iv. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

v. Legen Sie fest Testen Sie Neue Verbindungen Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

6. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe für den Import von Apigee X Daten.

a. In Richten Sie geplante Importaufträge ein Abschnitt von API Service Graph Connector für Apigee X Seite auswählen **Starten** .

b. Wählen Sie aus **Organisation** Geplante Aufgabe.
Wählen Sie für ein Setup mit mehreren Instanzen den geplanten Import aus, der mit der Verbindung in Schritt erstellt wurde 5.f.

c. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

d. Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren der geplanten Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. In **Ausführen** Feld auswählen **Regelmäßig** Um anzugeben, wie oft der Auftrag ausgeführt wird.

f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

g. Legen Sie fest Richten Sie geplante Importaufträge ein Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

7. Auf der API Service Graph Connector für Apigee X Seite auswählen **Abgeschlossen** Um Ihre Änderungen zu speichern.
8. Wählen Sie im Dialogfeld Setup abschließen die Option aus **Abgeschlossen** Um das Setup abzuschließen.
9. Wählen Sie im angezeigten Meldungsfeld die Option aus **Fertig** .

Zieltabellen zum Speichern API Service Graph Connector für Apigee X Daten

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus einem abruft Apigee X Anwendung. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus den Klassen des Konfigurationselements [cmdb_ci] und anderen nicht-CMDB-Klassen erstrecken.

Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Organisationen“ [cmdb_ci_Cloud_org] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Zeit	Zeitreihendiagramm

Beziehung für Cloud-Organisationen erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]	Enthält::Enthalten in	Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]

Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Google-Organisationsordner“ [cmdb_ci_gcp_folder] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Übergeordnet	parent_ci
Objekt-ID	object_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Installationsstatus	install_status
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Übergeordnete ID	parent_id
Übergeordneter Typ	parent_type
Zeit	Zeitreihendiagramm

Beziehungen, die für den Google-Organisationsordner erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]	Referenz	Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]
Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]	Referenz	Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]

Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Google-Organisationsprojekt“ [cmdb_ci_gcp_project] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Übergeordnet	parent_ci
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Übergeordnete ID	parent_id
Übergeordneter Typ	parent_type
Projekt-ID	project_id
Zeit	Zeitreihendiagramm

Beziehungen, die für das Google-Organisationsprojekt erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]	Referenz	Cloud-Organisationen [cmdb_ci_Cloud_org]
Google-Organisationsprojekt [cmdb_ci_gcp_project]	Referenz	Google-Organisationsordner [cmdb_ci_gcp_folder]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apigee-API-Gateway [cmdb_ci_apigee_api_Gateway]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Apigee-API-Gateway“ [cmdb_ci_apigee_api_Gateway] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Name	name
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status

Beziehungen, die für das Apigee API Gateway erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Apigee-API-Gateway [cmdb_ci_apigee_api_Gateway]	Stellt bereit::Bereitgestellt von	Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]
Apigee-API-Gateway [cmdb_ci_apigee_api_Gateway]	Referenz	API-Verbraucher [api_Consumer]
Apigee-API-Gateway [cmdb_ci_apigee_api_Gateway]	Stellt bereit::Bereitgestellt von	API-Verbraucherabonnement [cmdb_ci_api_Consumer_Subscription]
Apigee-API-Gateway [cmdb_ci_apigee_api_Gateway]	Stellt bereit::Bereitgestellt von	API-Produktpaket [cmdb_ci_api_Product_Bundle]

Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „verwaltete API“ [cmdb_ci_Managed_api] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Lebenszyklusphase	life_cycle_stage
ID	id
Name	Name
Version	Version
Basis-URL	base_url
Installationsstatus	install_status
Betriebsstatus	operational_status
Modell-ID	model_id
Korrelations-ID	correlation_id
Status der Lebenszyklusphase	life_cycle_stage_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für die verwaltete API erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]	Verwendet::Verwendet von	API-Frontend [cmdb_ci_api_Frontend]
Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]	Verwendet::Verwendet von	API-Back-End [cmdb_ci_api_Backend]
Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]	Referenz	API-Bereitstellung [api_Deployment]

API-Frontend [cmdb_ci_api_Frontend]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Frontend“ [cmdb_ci_api_Frontend] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
API-Version	api_version
Host	host
Methode	method
Pfad	path
URL	URL
Beschreibung	short_description
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Protokoll	protocol

Beziehung für API-Frontend erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Frontend [cmdb_ci_api_Frontend]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	API-Back-End [cmdb_ci_api_Backend]

API-Back-End [cmdb_ci_api_Backend]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Back-End“ [cmdb_ci_api_Backend] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
URL	URL
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Typ	type

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API-Produktpaket [cmdb_ci_api_Product_Bundle]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Produktpaket“ [cmdb_ci_api_Product_Bundle] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Erstellungsdatum	creation_date
Beschreibung	short_description
Erkannter Zugriffstyp	discovered_access_type
Erkannter Genehmigungstyp	discovered_approval_type
Datum der letzten Änderung	last_modified_date
Name	name

Beziehungen, die für das API-Produktpaket erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Produktpaket [cmdb_ci_api_Product_Bundle]	Verwendet von::Verwendet	API-Verbraucherabonnement [cmdb_ci_api_Consumer_Subscription]
API-Produktpaket [cmdb_ci_api_Product_Bundle]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

API-Verbraucherabonnement [cmdb_ci_api_Consumer_Subscription]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Verbraucherabonnement“ [cmdb_ci_api_Consumer_Subscription] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Erstellungsdatum	creation_date
API-Verbraucher	api_consumer
Erkannter Status	discovered_state
Datum der letzten Änderung	last_modified_date
Name	name

Beziehung für API-Verbraucherabonnement erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Verbraucherabonnement [cmdb_ci_api_Consumer_Subscription]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

API-Bereitstellung [api_Deployment]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Bereitstellung“ [api_Deployment] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
API	API
Name	name

API-Verbraucher [api_Consumer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Verbraucher“ [api_Consumer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
API-Gateway	api_gateway
Anwenderdefinierte ID	custom_id
E-Mail	E-Mail
Registrierungsdatum	registration_date
Anwendername	username

API-Verbraucherzugriff [api_Consumer_Access]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Verbraucherzugriff“ [api_Consumer_Access] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
API-Produktpaket	api_product_bundle
API-Verbraucherabonnement	api_consumer_subscription
API	API
API-Verbraucher	api_consumer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von API Service Graph Connector für Apigee X

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen API Service Graph Connector für Apigee X In einer einzigen Ansicht mit dem allgemeinen Verbindungs-Framework, das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden API Service Graph Connector für Apigee X. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu Apigee X Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu Apigee X Verbindung für konfiguriert API Service Graph Connector für Apigee X.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Apigee X** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. den Verbindungsnamen und den Alias.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway

Verwenden Sie ServiceNow® API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway Bis Importieren Sie API-Details aus einem AWS API Gateway Service in Configuration Management Database (CMDB).

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Schlüsselfunktionen

Importieren Sie Daten in ein normalisiertes Datenmodell, um die Konsistenz über andere Technologien hinweg zu gewährleisten.

Unterstützt ServiceNow Versionen

- Washington DC
- Xanadu
- Yokohama
- Zurich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Sie können verwenden API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway An:

- Verwalten Sie einen End-to-End-Bestand definierter APIs, und identifizieren Sie, welche APIs veröffentlicht, von wem verwendet werden.
- Verfolgen Sie APIs von Endpunkten mit Kundenkontakt bis zu den zugrunde liegenden Services, identifizieren Sie betroffene Endpunkte, wenn Services sich ändern oder versagen, und erstellen Sie Incidents für gemeldete Probleme.
- Beheben Sie Schwachstellen und Security Incidents im Zusammenhang mit API-Endpunkten, und erstellen Sie Compliance-Anforderungen, die gemessen werden können.

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich. Mit der Ansicht können Sie Connectors erkennen und installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv verwalten. Dient zum Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway Verwenden SGC Central.

Datenzuordnung

Daten aus dem AWS API Gateway Datenquellen werden zugeordnet und in umgewandelt CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus einem abruft AWS API Gateway Service.

In der folgenden Tabelle werden die Datenquellen in der Reihenfolge ihrer Ausführung, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen als aufgeführt CMDB CI und nicht- CMDB Klassen für AWS API Gateway Service.

Datenzuordnung für AWS API Gateway

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
Verwaltete API-Rest	SGA-AWS verwaltete API Rest [sn_aws_api_gw_int_api_Gateway_Managed_api_Import_Set]	AWS API-Gateway DNS-Alias Verwaltete API Schlüsselwert
Verwaltete API V2	SGA-AWS verwaltete API V2 [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_Managed_api_v2]	Verwaltete API AWS API-Gateway DNS-Alias Schlüsselwert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für AWS API Gateway (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
Front-End-Back-End-REST	SGA-AWS Frontend-Back-End-REST [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_Frontend_Backend_Rest]	API-Back-End API-Front-End
Back-End V2	SGA-AWS-Back-End V2 [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_Backend_v2]	API-Back-End
Frontend V2	SGA-AWS Frontend V2 [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_Frontend_v2]	API-Front-End
Bereitstellungs-Rest	SGA-AWS API-Gateway-Bereitstellungs-Rest [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_api_Gateway_Deployment_Rest]	API-Bereitstellung
Bereitstellung V2	SGA-AWS API Gateway-Bereitstellung V2 [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_api_Gateway_Deployment_v2]	API-Bereitstellung
Verbraucher	SGA-AWS-Verbraucher [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_consumers]	API-Verbraucher
Richtlinien	SGA-AWS API-Gateway-Richtlinien [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_api_Gateway_Policies]	API-Richtlinie
API-Verbraucherzugriff	SGA-AWS-API-Consumer-Access [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_api_Consumer_Access]	API-Verbraucherzugriff

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus gespeichert werden AWS API Gateway Service, siehe Zieltabellen zum Speichern API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway Daten.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Prozess zur Datensatzentfernung

Der -Connector unterstützt das weiche Löschen für CMDB Nur CI-Klassen, d. h. Datensätze werden nicht dauerhaft aus dem System entfernt. Stattdessen beliebig CMDB CI-Datensätze, die während der letzten Ausführung der geplanten Aufgabe nicht erkannt wurden, werden als markiert **Nicht Funktionsfähig** .

Konfigurieren API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway Verwenden SGC Central

Richten Sie geplante Importaufträge zum Abrufen ein AWS API Gateway Daten in Ihrem CMDB.

Vorbereitungen

Installieren API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway Version 1.0.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Der vom Connector verwendete Authentifizierungsmechanismus ist AWS-Signaturtyp (HMAC-Authentifizierungstechnik) mit AWS Security Token Service (STS)-Token. Informationen zu Berechtigungen finden Sie unter API Service Graph Connector für AWS API Gateway – Setup-Anweisungen [KB1962734] artikel in Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

Hinweis: Alternativ können Sie eine Standardverbindung konfigurieren, die bereits über die installierten oder Entwurfsverbindungen in verfügbar ist SGC Central. Gehe zu **Alle** > **Service Graph Connectors**, Und wählen Sie dann aus **Setup** Für den Connector aus dem Menü. Informationen zu installierten Verbindungen und Entwurfsverbindungen finden Sie unter Verwalten von Verbindungen, die für hinzugefügt wurden Service Graph Connectors In SGC Central.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Verbindung erstellen** .

   Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur während des erstmaligen Setups erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

5. Geben Sie Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import AWS API Gateway Daten.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Verbindung erstellen und testen** Aktivität.

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verbindungsformular erstellen und testen

Feld	Beschreibung
AWS-API-Gateway-Verbindungsname	Name zur Identifizierung von AWS API Gateway Verbindungsdatensatz. Beispiel: SG-AWS-API-Gateway-Verbindung .
Zugriffsschlüssel	Zugriffsschlüssel-ID des IAM-Anwenders, der über Berechtigungen zur Interaktion mit den AWS-Ressourcen verfügt.
Geheimer Schlüssel	Geheimer Zugriffsschlüssel, der der Zugriffsschlüssel-ID entspricht, die für die sichere Authentifizierung der Verbindung erforderlich ist.

   c. Wählen Sie Aus **Verbindung erstellen und testen** .

   d. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. **Wahlweise:** Kopieren Sie Konfigurationseigenschaften aus einer vorhandenen AWS Verbindung.

   Hinweis: Die Kopieren Sie Konfigurationseigenschaften Aktivität wird nur angezeigt, wenn ein AWS Verbindung ist bereits in Ihrer Instanz eingerichtet.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Kopieren Sie Konfigurationseigenschaften** Aktivität.

   b. In **AWS-Verbindung** Wählen Sie die Verbindung aus.
   Die Werte der folgenden Eigenschaften werden aus dem ausgewählten kopiert AWS Verbindung:
   - ID des eigenständigen Accounts
   - ID des Verwaltungs-Accounts
   - Gov-Cloud
   - STS – Rolle übernehmen
   - AWS-Regionen
   - Name des Konfigurationsaggregators
   - Konfigurationsaggregator-Account
   - Region des Konfigurationsaggregators

   c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

   d. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

7. Legen Sie die Konfigurationseigenschaften für die Verbindung fest.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest** Aktivität.

   b. Geben Sie die Eigenschaftsdetails ein.

   Hinweis: Wenn Sie auswählen, die Konfigurationseigenschaften aus einer vorhandenen zu kopieren AWS Verbindung, die im Schritt aufgeführten Eigenschaften 6.bWerden automatisch aus der vorhandenen Verbindung kopiert.

AWS API Gateway Konfigurationseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
ID des Verwaltungs-Accounts oder ID des eigenständigen Accounts	
ID des Verwaltungs-Accounts	Management-Account-ID, die dem zugeordnet ist AWS API Gateway Account.
ID des eigenständigen Accounts	ID eines Mitglieds-Accounts, der dem zugeordnet ist AWS API Gateway Account.
Name der STS-Rollenübernahme und AWS-Regionen	
Name der STS-Rollenübernahme	STS – Rollenname übernehmen AWS Account Das zum Abfragen von verwendet wird `STS – Rolle übernehmen` API zum Abrufen der API-Anmeldeinformationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
ID des Verwaltungs-Accounts oder ID des eigenständigen Accounts	
AWS-Regionen	Liste der kommagetrennten Regionen, in denen AWS API Gateway Befindet sich.
Setup des Konfigurationsaggregators	
Account-ID des Konfigurationsaggregators	AWS-Account-ID, in der der Aggregator-Ressourcentyp im AWS Config-Service konfiguriert wurde.
Name des Konfigurationsaggregators	Name des Aggregator-Ressourcentyps im AWS Config-Service.
Region des Konfigurationsaggregators	Region, in der sich der Aggregator-Ressourcentyp befindet.
API-Nutzungsdaten	
CollectUsageData	Option zum Aktivieren der Nutzungsdatensammlung zum Abrufen von API-Nutzungsdaten über einen angegebenen Zeitraum.
Sammlungszeitraum in Tagen	Dauer in Tagen für die Erfassung von API-Nutzungsdaten.
Gov-Cloud-Setup	
Ist Gov-Cloud	Option, um anzugeben, dass das Verbindungssetup für AWS GovCloud gilt.

c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

b. Erweitern Sie den übergeordneten geplanten Datenimport in der Liste Zeitpläne importieren, um auszuwählen **Verwaltete API-Rest** Importzeitplan, der Ihrer Verbindung zugeordnet ist.

Hinweis: Der Verbindungsname wird dem Zeitplannamen vorangestellt.

c. In Konfigurieren Sie den Importzeitplan Wählen Sie das Dialogfeld aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

d. Wählen Sie **Speichern**.
Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

9. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie die Verbindungserstellung** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung konfiguriert wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway

Zieltabellen zum Speichern API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway Daten

Zieltabellen zum Speichern API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway Daten

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus einem abruft AWS API Gateway Service. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus den Klassen des Konfigurationselements [cmdb_ci] und anderen nicht-CMDB-Klassen erstrecken.

AWS-API-Gateway [cmdb_ci_aws_api_Gateway]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „AWS-API-Gateway“ [cmdb_ci_aws_api_Gateway] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status

Für AWS API Gateway erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
AWS-API-Gateway [cmdb_ci_aws_api_Gateway]	Stellt bereit::Bereitgestellt von	Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]
AWS-API-Gateway [cmdb_ci_aws_api_Gateway]	Referenz	API-Richtlinie [api_Policy]
AWS-API-Gateway [cmdb_ci_aws_api_Gateway]	Referenz	API-Verbraucher [api_Consumer]
AWS-API-Gateway [cmdb_ci_aws_api_Gateway]	Verwendet::Verwendet von	DNS-Alias [cmdb_ci_dns_alias]

DNS-Alias [cmdb_ci_dns_alias]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „DNS-Alias“ [cmdb_ci_dns_alias] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status

Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „verwaltete API“ [cmdb_ci_Managed_api] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Status der Lebenszyklusphase	life_cycle_stage_status
ID	id
Name	Name
Basis-URL	base_url
Betriebsstatus	operational_status
Lebenszyklusphase	life_cycle_stage
Modell-ID	model_id
Typ	type

Beziehungen, die für die verwaltete API erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]	Verwendet::Verwendet von	API-Frontend [cmdb_ci_api_Frontend]
Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]	Verwendet::Verwendet von	API-Back-End [cmdb_ci_api_Backend]
Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]	Referenz	API-Bereitstellung [api_Deployment]
Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

API-Frontend [cmdb_ci_api_Frontend]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Frontend“ [cmdb_ci_api_Frontend] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
Methode	method
Pfad	path
URL	URL
Autorisierung	authorization
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Protokoll	protocol

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für API-Frontend erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Frontend [cmdb_ci_api_Frontend]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	API-Back-End [cmdb_ci_api_Backend]

API-Back-End [cmdb_ci_api_Backend]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Back-End“ [cmdb_ci_api_Backend] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
URL	URL
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status
Typ	type

API-Verbraucher [api_Consumer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Verbraucher“ [api_Consumer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Anwendername	username
API-Gateway	api_gateway

API-Verbraucherzugriff [api_Consumer_Access]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Verbraucherzugriff“ [api_Consumer_Access] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
API	API
API-Verbraucher	api_consumer
Status	Status

API-Bereitstellung [api_Deployment]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Bereitstellung“ [api_Deployment] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
API	API

API-Richtlinie [api_Policy]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Richtlinie“ [api_Policy] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	name
Verbraucher	Verbraucher
ID	id
Verwaltete API	managed_api

Beziehung für API-Richtlinie erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Richtlinie [api_Policy]	Referenz	Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

Zugriff auf die Verbindungsdetails von API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway In einer einzigen Ansicht mit dem allgemeinen Verbindungs-Framework, das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu AWS API Gateway Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu AWS API Gateway Verbindung für konfiguriert API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **AWS API-Gateway** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. den Verbindungsnamen und den Alias.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

API Service Graph Connector für Azure API Management

Verwenden Sie ServiceNow® API Service Graph Connector für Azure API Management Bis Importieren Sie API-Details aus einem Azure API Management-Anwendung in Configuration Management Database (CMDB).

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Schlüsselfunktionen

Importieren Sie Daten in ein normalisiertes Datenmodell, um die Konsistenz über andere Technologien hinweg zu gewährleisten.

Unterstützt ServiceNow Versionen

- Washington DC
- Xanadu
- Yokohama

Anwendungsfälle

Sie können verwenden API Service Graph Connector für Azure API Management An:

- Verwalten Sie einen End-to-End-Bestand an exponierten APIs und Back-End-APIs, und identifizieren Sie, welche APIs veröffentlicht, von wem verwendet werden.
- Verfolgen Sie APIs von Endpunkten mit Kundenkontakt bis zu den zugrunde liegenden Services, identifizieren Sie betroffene Endpunkte, wenn Services sich ändern oder versagen, und erstellen Sie Incidents für gemeldete Probleme.
- Beheben Sie Schwachstellen und Security Incidents im Zusammenhang mit API-Endpunkten, und erstellen Sie Compliance-Anforderungen, die gemessen werden können.

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich. Mit der Ansicht können Sie Connectors erkennen und installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv verwalten. Dient zum Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren API Service Graph Connector für Azure API Management Verwenden SGC Central.

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Datenzuordnung

Daten aus dem Azure API Management Datenquellen werden zugeordnet und in umgewandelt CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus einem abruft Azure API Management Anwendung.

In der folgenden Tabelle werden die Datenquellen in der Reihenfolge ihrer Ausführung, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen als aufgeführt CMDB CI und nicht- CMDB Klassen für Azure API Management Anwendung.

Datenzuordnung für Azure API Management

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
API-Verwaltungsservices	SGA Azure API-Management [sn_Azure_api_gw_sga_Azure_api_Management]	Azure API-Verwaltung Azure-Abonnement Cloud Service Account (Cloud-Servicekonto) Ressourcengruppe DNS-Alias
Verwaltete API	Verwaltete SGA Azure-API [sn_Azure_api_gw_sga_Azure_Managed_api]	Verwaltete API
API-Frontend-Back-End	SGA Azure-API-Frontend-Back-End [sn_Azure_api_gw_sga_Azure_api_Frontend_Backend_Import]	API-Front-End API-Back-End
API GraphQL-Frontend-Back-End	SGA Azure API GraphQL Frontend-Backend [sn_Azure_api_gw_sga_Azure_api_graphql_Frontend_Backend]	API-Front-End API-Back-End
API-Verbraucher	SGA Azure API-Verbraucher [sn_Azure_api_gw_sga_Azure_api_Consumer]	API-Verbraucher
API-Produkt	SGA Azure API-Produkt [sn_Azure_api_gw_sga_Azure_api_Product]	API-Produktpaket
API-Verbraucherabonnement	SGA Azure API – Verbraucherabonnement [sn_Azure_api_gw_sga_Azure_api_Subscription]	API-Verbraucherabonnement
API-Tag	API-Tag [sn_Azure_api_gw_api_Tag]	Schlüsselwert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenzuordnung für Azure API Management (Fortsetzung)

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
API-Verbraucherzugriff	SGA Azure API – Verbraucherzugriff [sn_Azure_api_gw_sga_Azure_Managed_api]	API-Verbraucherzugriff

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus gespeichert werden Azure API Management Anwendung, siehe Zieltabellen zum Speichern API Service Graph Connector für Azure API Management Daten.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Prozess zur Datensatzentfernung

Der -Connector unterstützt das weiche Löschen für CMDB Nur CI-Klassen, d. h. Datensätze werden nicht dauerhaft aus dem System entfernt. Stattdessen beliebig CMDB CI-Datensätze, die während der letzten Ausführung der geplanten Aufgabe nicht erkannt wurden, werden als markiert **Nicht Funktionsfähig** .

Konfigurieren API Service Graph Connector für Azure API Management Verwenden SGC Central

Richten Sie geplante Importaufträge zum Abrufen ein Azure API Management Daten in Ihrem CMDB.

Vorbereitungen

Installieren API Service Graph Connector für Azure API Management Version 1.0.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Rufen Sie die OAuth-Anmeldeinformationen von ab Azure Administrator. Notieren Sie sich die folgenden Details:

- Anwendungs-ID (Client)
- Geheimer Clientschlüssel
- Verzeichnis-ID (Mandant)
- Verbindungs-URL

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Verbindung erstellen** .

Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus Azure API Management Connector-Typ, und wählen Sie dann aus **Verbindung erstellen** .
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur während des erstmaligen Setups erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

6. Geben Sie Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import Azure API Management Daten.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Verbindung erstellen und testen** Aktivität.

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verbindungsformular erstellen und testen

Feld	Beschreibung
Azure API-Management-Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Azure API Management Verbindungsdatensatz. Beispiel: `Azure API-Verwaltungsverbindung` .
Verbindungs-URL	Basis-URL für die Verbindung mit Azure API Management Service. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die URL festgelegt, um eine Verbindung mit der Anwendung herzustellen. Lassen Sie den Feldwert unverändert.
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) von Azure Client-Anwendung wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.
OAuth-Client-Geheimnis	Geheimer Client-Schlüssel von Azure Client-Anwendung wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.

OAuth-Token-URL	Token-URL von Azure Client-Anwendung.
	
	Basierend auf der Region von Azure Client-Anwendung: Geben Sie die Token-URL in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	https://login.partner.microsoftonline.cn/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ Deutschland https://login.microsoftonline.de/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token Wo <*tenantid*> Ist die Mandanten-ID von Azure Client-Anwendung wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.

c. Wählen Sie Aus **Verbindung erstellen und testen** .

d. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

7. Wahlweise: Legen Sie die Konfigurationseigenschaften für die Verbindung fest.

Hinweis: Um diesen Schritt zu überspringen, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** Für **Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest** Aktivität.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest** Aktivität.

b. Geben Sie die Eigenschaftsdetails ein.

Konfigurationseigenschaften von Azure API Management

Eigenschaft	Beschreibung
Verbindung zu Azure API-Verwaltung	
Discovery-Bereich	Discovery-Bereich von Azure Client-Anwendung. Verfügbare Optionen: **Verwaltungsgruppe** Wählen Sie Aus **Verwaltungsgruppe** Wenn ServiceNow Der Service-Account hat Zugriff auf Daten innerhalb von Azure Verwaltungsgruppe. **Abonnement** Wählen Sie Aus **Abonnement** Wenn ServiceNow Der Service-Account hat Zugriff auf Daten innerhalb von Azure Nur Abonnement.
Abonnement	
Abonnement-ID(s)	Abonnement-IDs von Azure API Management Services . Trennen Sie für mehrere Abonnement-IDs diese durch Kommas. Wenn der Discovery-Bereich auf festgelegt ist **Abonnement** Und dieses Feld leer gelassen wird, werden alle Abonnements für den angegebenen Mandanten in den Anmeldeinformationen erkannt.
Verwaltungsgruppe	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Verbindung zu Azure API-Verwaltung	
Verwaltungsgruppen-ID(s)	Verwaltungsgruppen-IDs von Azure API Management Services . Trennen Sie mehrere Verwaltungsgruppen durch Kommas.
Ruft Geschachtelte Gruppenabonnements Ab	Option zum Aktivieren des Abrufs von Daten aus allen geschachtelten untergeordneten Abonnements, wenn **Verwaltungsgruppe** Ist als Discovery-Bereich festgelegt. Deaktivieren Sie die Eigenschaft, um geschachtelte untergeordnete Abonnements auszuschließen.
Optionale exklusive Konfiguration	
AusschlussServices	Azure API Management Services Die von der Verbindung ausgeschlossen werden sollen. Trennen Sie mehrere Services durch Kommas. Alle Gateways mit Ausnahme der in aufgeführten *`ExcludeServices`*Eigenschaft wird abgerufen.
ResourceGroups	Ressourcengruppenname von Azure API Management Services . Trennen Sie bei mehreren Ressourcengruppen ihre Namen durch Kommas. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, importieren die Datenquellen im Connector Daten aus allen verfügbaren Ressourcengruppen.
Konfiguration Der Nutzungsdaten	
CollectUsageData	Option zum Aktivieren der Nutzungsdatensammlung zum Abrufen von API-Nutzungsdaten über einen angegebenen Zeitraum.

c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

b. Erweitern Sie den übergeordneten geplanten Datenimport in der Liste Zeitpläne importieren, um auszuwählen **API-Verwaltungsservices** Importzeitplan, der Ihrer Verbindung zugeordnet ist.

Hinweis: Der Verbindungsname wird dem Zeitplannamen vorangestellt.

c. In Konfigurieren Sie den Importzeitplan Wählen Sie das Dialogfeld aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

d. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

9. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie die Verbindungserstellung** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung erstellt wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die erstellte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

API Service Graph Connector für Azure API Management

Zieltabellen zum Speichern API Service Graph Connector für Azure API Management Daten

Konfigurieren API Service Graph Connector für Azure API Management Mit dem geführten Setup

Richten Sie geplante Importaufträge zum Abrufen ein Azure API Management Daten in Ihrem CMDB.

Vorbereitungen

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App „Integration Commons for CMDB“, die automatisch installiert wird. Siehe Integration Commons für CMDB .
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .

Rufen Sie die OAuth-Anmeldeinformationen von ab Azure Administrator. Notieren Sie sich die folgenden Details:

- Anwendungs-ID (Client)
- Geheimer Clientschlüssel
- Verzeichnis-ID (Mandant)
- Verbindungs-URL

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist API Service Graph Connector für Azure API Management Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.
Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Azure API-Verwaltung** > **Setup**an.
3. Auf der API Service Graph Connector für Azure API Management Seite, überprüfen Sie, ob **Schnellstart** Option ist ausgewählt, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
4. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung, um Anforderungen an zu senden Azure API Management Anwendung.

   a. In Konfigurieren Sie die Verbindung und die Anmeldeinformationen Abschnitt von API Service Graph Connector für Azure API Management Seite auswählen **Starten** .

   b. Konfigurieren Sie die Verbindung.

      i. Wählen Sie aus Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen für die Azure-Authentifizierung Aufgabe.

      ii. Wählen Sie Aus **Klicken Sie Hier** Dient zum Öffnen der Seite „Verbindungen“ in einer separaten Browserregisterkarte.

      iii. Suchen und wählen Sie aus **Bearbeiten** Für Azure API-Verwaltungsverbindung .

      iv. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Verbindungsinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ aus.

Verbindungsinformation

Feld	Beschreibung
Azure API-Management-Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Azure API Management Verbindungsdatensatz. Azure API-Verwaltungsverbindung Ist der standardmäßige Aliasname für Anmeldeinformationen. Sie können mehrere hinzufügen Azure API-Verwaltung Instanzen. Versuchen Sie jedoch, den Standardverbindungsnamen nicht zu ändern.

Verbindungs-URL	Basis-URL für die Verbindung mit Azure API Management Service.
	
	Basierend auf der Region von Azure Client-Anwendung: Geben Sie die URL in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://management.azure.com`
	▪ US-Regierung
	`htttps://management.usgovcloudapi.net`
	▪ China
	`https://management.chinacloudapi.cn`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Deutschland `https://management.microsoftazure.de/`

v. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Anmeldeinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ aus.

Anmeldedaten

Feld	Beschreibung
OAuth-Client-ID	Anwendungs-ID (Client) Ihrer Azure-Client-Anwendung, wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.
OAuth-Client-Geheimnis	Geheimer Client-Schlüssel von Azure Client-Anwendung wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.

OAuth-Token-URL	Token-URL von Azure Client-Anwendung.
	Basierend auf der Region von Azure Client-Anwendung: Geben Sie die Token-URL in einem der folgenden Formate ein:
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ US-Regierung
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Deutschland
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Wo `<tenantid>` Ist die Mandanten-ID von Azure Client-Anwendung wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.

vi. Wählen Sie Aus **Bearbeiten und OAuth-Token abrufen** .

vii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

viii. Wenn der OAuth-Token-Flow erfolgreich abgeschlossen wurde, kehren Sie zur Seite des geführten Setups zurück, und legen Sie fest Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für die Azure-Authentifizierung Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

c. Konfigurieren Sie eine zu verwaltende Verbindung Azure Ressourcen über Azure API Management.

i. Wählen Sie aus Konfigurieren Sie Eigenschaften Aufgabe.

ii. Geben Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften die Werte für die Eigenschaften ein.

Service Graph-Verbindungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Sammlungszeitraum (Tage)	Dauer in Tagen für die Erfassung von API-Nutzungsdaten.
CollectUsageData	Aktivieren Sie die Erfassung von Nutzungsdaten, um API-Nutzungsdaten für eine angegebene Dauer abzurufen.
Discovery-Bereich	Discovery-Bereich von Azure Client-Anwendung. Verfügbare Optionen: **Verwaltungsgruppe** Wählen Sie Aus **Verwaltungsgruppe** Wenn ServiceNow Der Service-Account hat Zugriff auf Daten innerhalb von Azure Verwaltungsgruppe. **Abonnement** Wählen Sie Aus **Abonnement** Wenn ServiceNow Der Service-Account hat Zugriff auf Daten innerhalb von Azure Nur Abonnement.
AusschlussServices	Azure API Management Services Die von der Verbindung ausgeschlossen werden sollen. Trennen Sie mehrere Services durch Kommas. Alle Gateways mit Ausnahme der in aufgeführten *ExcludeServices*Eigenschaft wird abgerufen.
GetNestedGroupSubscriptions	Aktivieren Sie das Abrufen von Daten aus allen geschachtelten untergeordneten Abonnements, wenn **Verwaltungsgruppe** Ist als Discovery-Bereich festgelegt. Legen Sie die Eigenschaft auf fest Falsch Zum Ausschließen geschachtelter untergeordneter Abonnements.
ManagementGroupId	Verwaltungsgruppen-IDs von Azure API Management Services . Trennen Sie mehrere Verwaltungsgruppen durch Kommas.
PartitionSize	Partitionsgröße für Azure Verwaltete APIs, wenn paralleles Laden aktiviert ist. Akzeptiert einen numerischen Wert größer als null. Wenn leer gelassen, wird der Wert automatisch berechnet.
ResourceGroups	Ressourcengruppenname von Azure API Management Services .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Trennen Sie bei mehreren Ressourcengruppen ihre Namen durch Kommas. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, importieren die Datenquellen im Connector Daten aus allen verfügbaren Ressourcengruppen.
SubscriptionId	Abonnement-IDs von Azure API Management Services . Trennen Sie für mehrere Abonnement-IDs diese durch Kommas. Wenn der Discovery-Bereich auf festgelegt ist **Abonnement** Und dieses Feld leer gelassen wird, werden alle Abonnements für den angegebenen Mandanten in den Anmeldeinformationen erkannt.

Tipp: Um einen Eigenschaftswert einzugeben, doppelklicken Sie (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um einen Wert in einzugeben **Wert** Zelle für die Eigenschaft.

iii. Legen Sie fest Konfigurieren Sie Eigenschaften Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

d. Testen Sie die Verbindung.

i. Wählen Sie aus Verbindung Testen Aufgabe.

ii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auswählen **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iii. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

iv. Legen Sie fest Verbindung Testen Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

5. Wahlweise: Integration mit mehreren Azure API Management Instanzen.

a. In Fügen Sie Mehrere Instanzen Hinzu Abschnitt von API Service Graph Connector für Azure API Management Seite auswählen **Starten** .

b. Aktivieren Sie die Erstellung von Datenquellen für die neue Azure API Management Verbindung.

i. Vergewissern Sie sich, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle Datenquelle [sys_data_source] verfügen.

ii. Wählen Sie aus Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff Aufgabe.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

iv. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“, das in einer anderen Registerkarte geöffnet wird, die aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus **API Service Graph Connector für Azure API Management** Anwendungsbereich.

vii. Legen Sie fest Aktualisieren Sie Den Datenquellenzugriff Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

c. Aktivieren Sie die Erstellung eines geplanten Importauftrags für den neuen Azure API Management Verbindung.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Geplanter Datenimport“ [scheduled_Import_Set] verfügen.

ii. Wählen Sie aus Aktualisieren Sie Den Zugriff Für Den Geplanten Datenimport Aufgabe.

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

iv. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anwendungszugriff des Formulars Geplanter Datenimport die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus **API Service Graph Connector für Azure API Management** Anwendungsbereich.

vii. Legen Sie fest Aktualisieren Sie Den Zugriff Für Den Geplanten Datenimport Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

d. Leeren Sie den Cache in den Tabellen „Datenquelle“ [sys_Data_Source] und „geplante Datenimporte“ [scheduled_Import_Set].

i. Wählen Sie aus Leeren Sie den Cache für die Tabellen „Datenquelle“ und „geplante Datenimporte“ Aufgabe.

ii. In **Skript ausführen** Textfeld der Seite „Hintergrundskript“: Geben Sie das folgende Skript ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iii. Wählen Sie Aus **Skript Ausführen** Um das Hintergrundskript in auszuführen **Global** Umfang.

Die Ausführung des Skripts kann einige Minuten dauern.

iv. Wählen Sie nach der Ausführung des Skripts aus **Schließen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

v. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl aus **API Service Graph Connector für Azure API Management** Anwendungsbereich.

vi. Legen Sie fest Leeren Sie den Cache für die Tabellen „Datenquelle“ und „geplante Datenimporte“ Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

e. Fügen Sie eine weitere Verbindung für die neue hinzu Azure API Management Instanz.

i. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **API Service Graph Connector für Azure API Management** Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.

ii. Wählen Sie aus Fügen Sie Eine Weitere Verbindung Hinzu Aufgabe und dann auswählen **Klicken Sie Hier** .

iii. Wählen Sie auf der Seite „Verbindungen“, die in einer anderen Browserregisterkarte geöffnet wird, die Option aus **Verbindung Hinzufügen** .

iv. Geben Sie im Fenster „Verbindung erstellen“ die Details zur Verbindung, den Anmeldeinformationen und der Abonnement-ID ein.

v. Wählen Sie **OAuth-Token erstellen und abrufen** aus.

vi. Schließen Sie die Seite „Verbindungen“, und kehren Sie zur Registerkarte der geführten Setup-Seite zurück.

vii. Legen Sie fest Fügen Sie Eine Weitere Verbindung Hinzu Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

f. Fügen Sie Eigenschaften für die neue Verbindung hinzu.

i. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **API Service Graph Connector für Azure API Management** Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.

ii. Wählen Sie aus Fügen Sie neuen Verbindungen Eigenschaften hinzu Aufgabe.

iii. Von **Name** Spalte wählen Sie den Verbindungsnamen aus, den Sie in Schritt erstellt haben 5.e.

iv. Geben Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften die Werte für die Eigenschaften ein.

(Optional) Weitere Informationen zu Eigenschaften finden Sie unter 4.c.ii.

Tipp: Um einen Eigenschaftswert einzugeben, doppelklicken Sie (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um einen Wert in einzugeben **Wert** Zelle für die Eigenschaft.

v. Legen Sie fest Fügen Sie neuen Verbindungen Eigenschaften hinzu Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

g. Testen Sie die neue Verbindung.

i. Wählen Sie aus Testen Sie Neue Verbindungen Aufgabe.

ii. Von **Name** Spalte wählen Sie den Verbindungsnamen aus, den Sie in Schritt erstellt haben 5.e.

iii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auswählen **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iv. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

v. Legen Sie fest Testen Sie Neue Verbindungen Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

6. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe für den Import von Azure API Management Daten.

a. In Richten Sie geplante Importaufträge ein Abschnitt von API Service Graph Connector für Azure API Management Seite auswählen **Starten** .

b. Wählen Sie aus **API-Verwaltungsservices** Geplante Aufgabe.
Wählen Sie für ein Setup mit mehreren Instanzen den geplanten Import aus, der mit der Verbindung in Schritt erstellt wurde 5.e.

c. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

d. Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren der geplanten Aufgabe.

e. In **Ausführen** Feld auswählen **Regelmäßig** Um anzugeben, wie oft der Auftrag ausgeführt wird.

f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

g. Legen Sie fest Richten Sie geplante Importaufträge ein Aufgabe, die abgeschlossen werden soll, indem ausgewählt wird **Als abgeschlossen markieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

7. Auf der API Service Graph Connector für Azure API Management Seite auswählen **Abgeschlossen** Um Ihre Änderungen zu speichern.
8. Wählen Sie im Dialogfeld Setup abschließen die Option aus **Abgeschlossen** Um das Setup abzuschließen.
9. Wählen Sie im angezeigten Meldungsfeld die Option aus **Fertig** .

Zieltabellen zum Speichern API Service Graph Connector für Azure API Management Daten

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus einem abruft Azure API Management Anwendung. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus den Klassen des Konfigurationselements [cmdb_ci] und anderen nicht-CMDB-Klassen erstrecken.

Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Cloud-Service-Account“ [cmdb_ci_Cloud_Service_Account] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Konto-ID	account_id
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Datencenter-Typ	datacenter_type
Betriebsstatus	operational_status

Beziehung für Cloud-Service-Account erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Cloud-Servicekonto [cmdb_ci_cloud_service_account]	Enthält::Enthalten in	Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]

Azure-Abonnement [cmdb_ci_Azure_Subscription]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Azure-Abonnement“ [cmdb_ci_Azure_Subscription] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

Azure-API-Verwaltung [cmdb_ci_Azure_api_mgmt]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Azure API-Management“ [cmdb_ci_Azure_api_mgmt] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Name	name
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Gateway-URL	gateway_url
Betriebsstatus	operational_status
Version	Version

Beziehungen, die für Azure API Management erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Azure-API-Verwaltung [cmdb_ci_Azure_api_mgmt]	Stellt bereit::Bereitgestellt von	API-Produktpaket [cmdb_ci_api_Product_Bundle]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehungen, die für Azure API Management erstellt wurden (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Azure-API-Verwaltung [cmdb_ci_Azure_api_mgmt]	Stellt bereit::Bereitgestellt von	API-Verbraucherabonnement [cmdb_ci_api_Consumer_Subscription]
Azure-API-Verwaltung [cmdb_ci_Azure_api_mgmt]	Verwendet::Verwendet von	DNS-Alias [cmdb_ci_dns_alias]
Azure-API-Verwaltung [cmdb_ci_Azure_api_mgmt]	Stellt bereit::Bereitgestellt von	Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]
Azure-API-Verwaltung [cmdb_ci_Azure_api_mgmt]	Referenz	API-Verbraucher [api_Consumer]

Ressourcengruppe [cmdb_ci_resource_group]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Ressourcengruppe“ [cmdb_ci_resource_Group] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name
Objekt-ID	object_id
Betriebsstatus	operational_status

DNS-Alias [cmdb_ci_dns_alias]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „DNS-Alias“ [cmdb_ci_dns_alias] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Name	Name

Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „verwaltete API“ [cmdb_ci_Managed_api] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Nebenversion	minor_version
Name	Name
Version	Version
Basis-URL	base_url
Korrelations-ID	correlation_id
Beschreibung	short_description

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Vollqualifizierter Domänenname	fqdn
Betriebsstatus	operational_status
Typ	type
Status der Lebenszyklusphase	life_cycle_stage_status
Lebenszyklusphase	life_cycle_stage
Modell-ID	model_id

Beziehungen, die für die verwaltete API erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]	Verwendet::Verwendet von	API-Frontend [cmdb_ci_api_Frontend]
Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]	Verwendet::Verwendet von	API-Back-End [cmdb_ci_api_Backend]
Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]	Verwendet::Verwendet von	API-Verbraucherabonnement [cmdb_ci_api_Consumer_Subscription] **Hinweis:** Gilt nur, wenn der Attributwert „erkannter Umfang“ [Discovered_scope] auf festgelegt ist API .

API-Frontend [cmdb_ci_api_Frontend]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Frontend“ [cmdb_ci_api_Frontend] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
API-Nebenversion	api_minor_version
API-Version	api_version
Host	host
Methode	method
Pfad	path
URL	URL
Beschreibung	short_description
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für API-Frontend erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Frontend [cmdb_ci_api_Frontend]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	API-Back-End [cmdb_ci_api_Backend]

API-Back-End [cmdb_ci_api_Backend]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Back-End“ [cmdb_ci_api_Backend] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
ID	id **Hinweis:** Gilt nur für GraphQL-APIs.
Methode	method **Hinweis:** Gilt nur für GraphQL-APIs.
Pfad	path
URL	URL
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status

API-Verbraucher [api_Consumer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Verbraucher“ [api_Consumer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Erkannter Status	discovered_state
E-Mail	E-Mail
Anbieter	Anbieter
Registrierungsdatum	registration_date
Anwendername	username

API-Produktpaket [cmdb_ci_api_Product_Bundle]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Produktpaket“ [cmdb_ci_api_Product_Bundle] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Erkannter Zugriffstyp	discovered_access_type
Erkannter Genehmigungstyp	discovered_approval_type
Erkannter Status	discovered_state
Name	Name
Betriebsstatus	operational_status

Beziehungen, die für das API-Produktpaket erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Produktpaket [cmdb_ci_api_Product_Bundle]	Enthält::Enthalten in	Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]
API-Produktpaket [cmdb_ci_api_Product_Bundle]	Verwendet von::Verwendet	API-Verbraucherabonnement [cmdb_ci_api_Consumer_Subscription]

API-Verbraucherabonnement [cmdb_ci_api_Consumer_Subscription]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Verbraucherabonnement“ [cmdb_ci_api_Consumer_Subscription] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Erstellungsdatum	creation_date
Erkannter Umfang	discovered_scope
Name	name
Sys-ID	sys_id
API-Verbraucher	api_consumer
Betriebsstatus	operational_status

Beziehung für API-Verbraucherabonnement erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Verbraucherabonnement [cmdb_ci_api_Consumer_Subscription]	Referenz	API-Verbraucherzugriff [api_Consumer_Access]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
Schlüssel	key
Wert	Wert

API-Verbraucherzugriff [api_Consumer_Access]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Verbraucherzugriff“ [api_Consumer_Access] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
API-Verbraucher	api_consumer
Zugriffstyp	access_type
API-Produktpaket	api_product_bundle
Status	Status
API-Verbraucherabonnement	api_consumer_subscription
API	API
Gültig bis	valid_to

Zugriff auf die Verbindungsdetails von API Service Graph Connector für Azure API Management

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen API Service Graph Connector für Azure API Management In einer einzigen Ansicht mit dem allgemeinen Verbindungs-Framework, das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden API Service Graph Connector für Azure API Management. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu Azure API Management Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu Azure API Management Verbindung für konfiguriert API Service Graph Connector für Azure API Management.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Azure API-Verwaltung** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. den Verbindungsnamen und den Alias.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API Service Graph Connector für Kong Gateway

Verwenden Sie ServiceNow® API Service Graph Connector für Kong Gateway Bis Importieren Sie API-Details aus einem Kong Gateway-Anwendung in Configuration Management Database (CMDB).

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Schlüsselfunktionen

Importieren Sie Daten in ein normalisiertes Datenmodell, um die Konsistenz über andere Technologien hinweg zu gewährleisten.

Unterstützt ServiceNow Versionen

- Washington DC
- Xanadu
- Yokohama

Anwendungsfälle

Sie können verwenden API Service Graph Connector für Kong Gateway An:

- Verwalten Sie einen End-to-End-Bestand an exponierten APIs und Back-End-APIs, und identifizieren Sie, welche APIs veröffentlicht, von wem verwendet werden.
- Verfolgen Sie APIs von Endpunkten mit Kundenkontakt bis zu den zugrunde liegenden Services, identifizieren Sie betroffene Endpunkte, wenn Services sich ändern oder versagen, und erstellen Sie Incidents für gemeldete Probleme.
- Beheben Sie Schwachstellen und Security Incidents im Zusammenhang mit API-Endpunkten, und erstellen Sie Compliance-Anforderungen.

Konfigurieren einer Verbindung für den Connector

Sie können eine Verbindung für den -Connector konfigurieren, indem Sie verwenden SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich. Die SGC Central Mit „Anzeigen“ können Sie Connectors erkennen und installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv verwalten. Dient zum Konfigurieren des Connectors mit SGC Central, Siehe Konfigurieren API Service Graph Connector für Kong Gateway Verwenden SGC Central.

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Datenzuordnung

Daten aus dem Kong Gateway Datenquellen werden zugeordnet und in umgewandelt CMDB Konfigurationselement (CI)-Klassendefinitionen mit der robusten Transformations-Engine (RTE). Daten werden in eingefügt CMDB Mit der Identification and Reconciliation Engine (IRE).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus einem abruft Kong Gateway Anwendung.

In der folgenden Tabelle werden die Datenquellen in der Reihenfolge ihrer Ausführung, die Bereitstellungstabellen und die Zieltabellen als aufgeführt CMDB CI und nicht- CMDB Klassen für Kong Gateway Anwendung.

Datenzuordnung für Kong Gateway

Datenquelle	Bereitstellungstabelle	Zieltabellen
SG-Kong-Gateway	SG-Kong-Gateway [sn_kong_integ_sg_kong_Gateway]	Kong-Gateway
SG-Kong-Arbeitsbereiche	SG-Kong-Arbeitsbereiche [sn_kong_integ_sg_kong_Workspaces]	Kong-Arbeitsbereich
SG-Kong-Lastenausgleichsmodule	SG-Kong-Lastenausgleichsmodule [sn_kong_integ_sg_kong_lbs]	Kong-Lastenausgleichsmodul
SG-Kong-Ziele	SG-Kong-Ziele [sn_kong_integ_sg_kong_targets]	Kong-Ziel Schlüsselwert
SG-Kong-Services	SG-Kong-Services [sn_kong_integ_sg_kong_Services]	Verwaltete API API-Back-End Schlüsselwert
SG-Kong-Routen	SG-Kong-Routen [sn_kong_integ_sg_kong_Routen]	API-Front-End
SG-Kong-Verbraucher	SG-Kong-Verbraucher [sn_kong_integ_sg_kong_consumers]	API-Verbraucher
SG-Kong-Plugins	SG-Kong-Plugins [sn_kong_integ_sg_kong_Plugins]	API-Richtlinie

Weitere Informationen dazu, wo Daten beim Abrufen von Daten aus gespeichert werden Kong Gateway Anwendung, siehe Zieltabellen zum Speichern API Service Graph Connector für Kong Gateway Daten.

Sie können die IntegrationHub ETL-App verwenden, um die Datenzuordnungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Konfigurieren API Service Graph Connector für Kong Gateway Verwenden SGC Central

Richten Sie geplante Importaufträge zum Abrufen ein Kong Gateway Daten in Ihrem Configuration Management Database (CMDB).

Vorbereitungen

Installieren API Service Graph Connector für Kong Gateway Version 2.0.0 oder höher aus ServiceNow Store. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbook-Experience für Onboarding-Connectors wird mit aktiviert SGC Central In CMDB-Arbeitsbereich. Zum Konfigurieren von SGC Central Anwendung, siehe SGC Central konfigurieren Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Interagieren Sie mit Playbook .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die Option aus **Verbindung erstellen** .

   Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen die aus Kong Connector-Typ, und wählen Sie dann aus **Verbindung erstellen** .
5. Erfüllen Sie die ersten Voraussetzungen, wenn Sie eine Verbindung zum ersten Mal mit einem Connector einrichten.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur während des erstmaligen Setups erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

6. Wählen Sie eine Vorlage für den Authentifizierungstyp aus, um eine Verbindung zu erstellen.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Wählen Sie die Aliasvorlage aus** Aktivität.

   b. Wählen Sie einen Vorlagentyp aus.

   - **Kong-RBAC-Authentifizierung** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die tokenbasierte Authentifizierung verwenden.
   - **Kong-Standardauthentifizierung** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die Standardauthentifizierung verwenden.

7. Geben Sie Verbindungsdetails ein, und testen Sie die API-Verbindung für den Import Kong Gateway Daten.

   a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren und testen Sie die Verbindung** Aktivität.

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verbindungsformular konfigurieren und testen

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Kong Gateway Verbindungsdatensatz.
Hostname	Administrator-URL-Adresse des `Kong-Administrator` API-Server.
Protokoll	Protokoll, das für die Verbindung verwendet wird, um eine gesicherte Kommunikation zwischen dem Client und dem sicherzustellen Kong Server.
Standardport überschreiben	Von verwendeter Port `Kong-Administrator` API.
API-Schlüssel	Geheimer Authentifizierungsschlüssel für die Verbindung mit Kong Gateway Service. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Kong-RBAC-**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Authentifizierung Ist in ausgewählt **Wählen Sie die Aliasvorlage aus** Aktivität.
Anwendername	Anwendername, der zum Authentifizieren von Anforderungen an erforderlich ist `Kong-Gateway-Administrator` API. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Kong-Standardauthentifizierung** Ist in ausgewählt **Wählen Sie die Aliasvorlage aus** Aktivität.
Passwort	Passwort, das dem Anwendernamen zugeordnet ist, der für die Authentifizierung von Anforderungen erforderlich ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Kong-Standardauthentifizierung** Ist in ausgewählt **Wählen Sie die Aliasvorlage aus** Aktivität.

c. Wählen Sie Aus **Verbindung erstellen und testen** .

d. Sobald der Verbindungstest abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

8. Wahlweise: Legen Sie die Konfigurationseigenschaften für die Verbindung fest.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest** Aktivität.

b. In `Exclude workspaces` Feld den Arbeitsbereich eingeben, der vom Import ausgeschlossen werden muss.

(Optional) Trennen Sie mehrere Arbeitsbereiche durch Kommas. Beispiel: `Arbeitsbereich1,Arbeitsbereich2` . Wenn Sie dieses Feld leer lassen, importieren die Datenquellen im Connector Daten aus allen Arbeitsbereichen.

c. Wählen Sie aus **Importieren Sie Tags** Kontrollkästchen, um Tags aus aufzunehmen Kong Gateway Service.
Wenn diese Option ausgewählt ist, geben Sie das Schlüssel-Wert-Paartrennzeichen für Tags in an **Tag-Werttrennzeichen** Feld. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, werden keine Tags abgerufen.

d. In **Tag-Werttrennzeichen** Feld das Trennzeichen für Schlüssel und Wert in Tags eingeben.
Beispiel: Wenn das Tag-Werttrennzeichen auf festgelegt ist `=` , Das Tag `env=prod` Wird mit gespeichert `umgebung` Als Schlüssel und `prod` Als Wert.

Wenn leer gelassen, werden keine Tags erfasst.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

9. Konfigurieren Sie den Importzeitplan, um Daten in regelmäßigen Abständen zu importieren.

a. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** Aktivität.

b. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie den Importzeitplan** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Erweitern Sie den übergeordneten geplanten Datenimport in der Liste Zeitpläne importieren, um auszuwählen **SG-Kong-Gateway** Zeitplan importieren.

d. In Konfigurieren Sie den Importzeitplan Wählen Sie das Dialogfeld aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Zeitplan und die Zeitdetails der Ausführung ein.

   Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

e. Wählen Sie **Speichern**.
   Alternativ wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** Um den Importzeitplan sofort auszuführen.

f. Wählen Sie **Fortsetzen**.

10. In **Setup** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Bestätigen Sie das Verbindungssetup** Aktivität zum Überprüfen, ob die Verbindung konfiguriert wurde.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Verbindungen an** Dient zum Überprüfen der Verbindungsdetails. Die konfigurierte Verbindung wird in der Liste der installierten Verbindungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

API Service Graph Connector für Kong Gateway

Zieltabellen zum Speichern API Service Graph Connector für Kong Gateway Daten

Konfigurieren API Service Graph Connector für Kong Gateway Mit dem geführten Setup

Richten Sie geplante Importaufträge zum Abrufen ein Kong Gateway Daten in Ihrem Configuration Management Database (CMDB).

Vorbereitungen

Wichtig: Sofern keine Konfigurationsprobleme auftreten, verwenden Sie SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Zum Konfigurieren der Verbindung für den Connector, da die Methode des geführten Setups veraltet ist.

Abhängigkeiten und Anforderungen:

- Die Store-App „Integration Commons for CMDB“, die automatisch installiert wird. Siehe Integration Commons für CMDB .
- Die Store-App für CMDB-CI-Klassenmodelle, die automatisch installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB CI-Klassenmodelle.
- Das Plugin „ITOM Discovery-Lizenz“ (com.snc.itom.discovery.license). Sie müssen dieses Plugin aktivieren.
- Plugin „ITOM-Lizenzierung“ (com.snc.itom.license). Weitere Informationen finden Sie unter Discovery anfordern .

Rufen Sie für die Standardauthentifizierung den Anwendernamen und das Passwort ab, die für die Authentifizierung von Anforderungen an erforderlich sind `Kong-Gateway-Administrator` API.

Rufen Sie für die tokenbasierte Authentifizierung den API-Schlüssel für die Verbindung mit ab Kong Gateway Service.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist API Service Graph Connector für Kong GatewayAnwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Kong-Gateway** > **Setup**an.
3. Konfigurieren Sie den Authentifizierungstyp, die Anmeldeinformationen und die HTTP-Verbindungsdetails.

   a. In Konfigurieren Sie Verbindung und Anmeldeinformationen Abschnitt von Kong-Gateway-Integration mit CMDB Seite auswählen **Erste Schritte** .

   b. Konfigurieren Sie den Authentifizierungstyp.

      i. Für Legen Sie den Authentifizierungstyp fest Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

      ii. Legen Sie fest *Auth Type*Eigenschaft für einen der folgenden Werte:

      - `Standard` : Standardauthentifizierung, die einen Anwendernamen und ein Passwort verwendet.
      - `Token` : Token-basierte Authentifizierung, die einen Anwendernamen und ein Passwort zum Abrufen eines Tokens verwendet.

      iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

      iv. Legen Sie fest Legen Sie den Authentifizierungstyp fest Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

   c. Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für die Authentifizierung, die zum Senden von Anforderungen an verwendet werden *`Kong-Gateway-Administrator`* API.

      i. Für Konfigurieren Sie die Verbindung Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

      ii. Wählen Sie basierend auf dem Authentifizierungstyp den Verbindungstyp aus.

      - Suchen Sie für die Standardauthentifizierung auf der Seite „Verbindungen“ nach , und wählen Sie sie aus **Kong-Standardauthentifizierung** Und wählen Sie dann aus **Details Anzeigen** .
      - Suchen Sie für die tokenbasierte Authentifizierung auf der Seite „Verbindungen“ nach , und wählen Sie aus **Kong-RBAC-Authentifizierung** Und wählen Sie dann aus **Details Anzeigen** .

      iii. Bearbeiten Sie die Standardauthentifizierungsdetails, die standardmäßig verfügbar sind.

      > **Hinweis:** Überspringen Sie diesen Schritt, wenn Sie eine tokenbasierte Authentifizierung verwenden.

      1. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Verbindungsinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ aus.

Verbindungsinformation

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Kong Gateway Verbindungsdatensatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Kong-Standardauthentifizierung Ist der Standardverbindungsname. Sie können mehrere hinzufügen Kong Gateway Instanzen. Versuchen Sie jedoch, den Standardverbindungsnamen nicht zu ändern.
Hostname	Zieldomänenname oder IP-Adresse, der für den Zugriff auf verwendet wird Kong Gateway Instanz.
Protokoll	Protokoll, das für die Verbindung verwendet wird, um eine gesicherte Kommunikation zwischen dem Client und dem sicherzustellen Kong Server. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt `https` . Gültige Werte sind: ▪ http ▪ https
Standardport überschreiben	Von verwendeter Port *`Kong-Administrator`* API.

2. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Anmeldeinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ aus.

Anmeldedaten

Feld	Beschreibung
Anwendername	Anwendername, der zum Authentifizieren von Anforderungen an erforderlich ist *`Kong-Gateway-Administrator`* API wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.
Passwort	Passwort, das dem Anwendernamen zugeordnet ist, der für die Authentifizierung von Anforderungen erforderlich ist, wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.

3. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Die Verbindung** .

iv. Bearbeiten Sie die standardmäßig verfügbaren Details zur tokenbasierten Authentifizierung.

Hinweis: Überspringen Sie diesen Schritt, wenn Sie die Standardauthentifizierung verwenden.

1. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Verbindungsinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ aus.

Verbindungsinformation

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Kong Gateway Verbindungsdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Kong-RBAC-Authentifizierung Ist der Standardverbindungsname. Sie können mehrere hinzufügen Kong Gateway Instanzen. Versuchen Sie jedoch, den Standardverbindungsnamen nicht zu ändern.
Hostname	Zieldomänenname oder IP-Adresse, der für den Zugriff auf verwendet wird Kong Gateway Instanz.
Protokoll	Protokoll, das für die Verbindung verwendet wird, um eine gesicherte Kommunikation zwischen dem Client und dem sicherzustellen Kong Server. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt `https` . Gültige Werte sind: ▪ http ▪ https
Standardport überschreiben	Von verwendeter Port ***`Kong-Administrator`*** API.

2. Im Abschnitt „Anmeldeinformationen“ des Fensters „Verbindung bearbeiten“ in **API-Schlüssel** Geben Sie das geheime Authentifizierungsgeheimnis ein, um eine Verbindung mit herzustellen Kong Gateway Service wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.
3. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Die Verbindung** .

v. Legen Sie fest Konfigurieren Sie die Verbindung Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

d. Konfigurieren Sie die Eigenschaften, um den Umfang des Datenabrufs zu steuern.

i. Für Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften die Eigenschaften.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Arbeitsbereiche ausschließen	Name des auszuschließenden Arbeitsbereichs. Entitäten in diesem Arbeitsbereich werden nicht in ausgefüllt Kong Gateway Service. Trennen Sie mehrere Arbeitsbereiche durch Kommas. Beispiel: `Arbeitsbereich1,Arbeitsbereich2` . Wenn Sie dieses Feld leer lassen, importieren die Datenquellen im Connector Daten aus allen Arbeitsbereichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Tags importieren	Tags, die aus erfasst werden sollen Kong Gateway Service. Trennen Sie mehrere Tags durch Kommas. Wenn angegeben, geben Sie das Schlüssel-Wert-Paartrennzeichen für Tags in ein *Tags Value Separator*Eigenschaft. Wenn nicht angegeben, werden Tags nicht abgerufen.
Tag-Werttrennzeichen	Trennzeichen für Schlüssel und Wert in Tags. Beispiel: Wenn das Tag-Werttrennzeichen auf festgelegt ist `=` , Das Tag `env=prod` Wird mit gespeichert `umgebung` Als Schlüssel und `prod` Als Wert. Wenn leer gelassen, werden keine Tags erfasst.

Hinweis: Die *Auth Type*, *Workspaces*, Und *Load Balancers*Eigenschaften werden automatisch ausgefüllt.

iii. Legen Sie fest Legen Sie Konfigurationseigenschaften fest Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

e. Testen Sie die Verbindung.

i. Für Verbindung testen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auswählen **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iii. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

iv. Legen Sie fest Verbindung testen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

4. Wahlweise: Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu.

Hinweis: Wenn Sie nicht mehrere Instanzen hinzufügen müssen, können Sie diesen Schritt überspringen.

a. In Fügen Sie mehrere Instanzen hinzu Abschnitt von Kong-Gateway-Integration mit CMDB Seite auswählen **Erste Schritte** .

b. Aktivieren Sie die Erstellung von Datenquellen für die neue Kong Gateway Verbindung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source] verfügen.

ii. Für Aktualisieren Sie den Datenquellenzugriff Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

iii. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.

iv. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquellenzugriff aktualisieren“ die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.

v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

vi. Wählen Sie aus API Service Graph Connector für Kong Gateway Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.

vii. Legen Sie fest Aktualisieren Sie den Datenquellenzugriff Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

c. Um das Erstellen von Datenquellen für die neue Verbindung zu ermöglichen, leeren Sie den Cache der Tabellen „Datenquelle“ [sys_Data_Source] und „Tabellen“ [sys_DB_object].
So leeren Sie den Cache:

i. Für Leeren Sie den Cache Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. In **Skript ausführen** Textfeld der Seite „Hintergrundskript“: Geben Sie das folgende Skript ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iii. Wählen Sie Aus **Skript Ausführen** Um das Hintergrundskript in auszuführen **Global** Umfang.

Die Ausführung des Skripts kann einige Minuten dauern.

iv. Wählen Sie nach der Ausführung des Skripts aus **Schließen** .

v. Wählen Sie aus API Service Graph Connector für Kong Gateway Anwendung mithilfe der Anwendungsauswahl.

vi. Legen Sie fest Leeren Sie den Cache Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

d. Fügen Sie eine neue Verbindung hinzu.

i. Für Fügen Sie eine weitere Verbindung hinzu Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie basierend auf dem Authentifizierungstyp den Verbindungstyp aus.

- Suchen Sie für die Standardauthentifizierung auf der Seite „Verbindungen“ nach , und wählen Sie sie aus **Kong-Standardauthentifizierung** Und wählen Sie dann aus **Verbindung Hinzufügen** .
- Suchen Sie für die tokenbasierte Authentifizierung auf der Seite „Verbindungen“ nach , und wählen Sie aus **Kong-RBAC-Authentifizierung** Und wählen Sie dann aus **Verbindung Hinzufügen** .

iii. Geben Sie die Details zur Standardauthentifizierung ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Überspringen Sie diesen Schritt, wenn Sie eine tokenbasierte Authentifizierung verwenden.

1. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Verbindungsinformationen“ des Fensters „Verbindung erstellen“ aus.

Verbindungsinformation

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Kong Gateway Verbindungsdatensatz.
Hostname	Zieldomänenname oder IP-Adresse, der für den Zugriff auf verwendet wird Kong Gateway Instanz.
Protokoll	Protokoll, das für die Verbindung verwendet wird, um eine gesicherte Kommunikation zwischen dem Client und dem sicherzustellen Kong Server. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt `https` . Gültige Werte sind: ▪ http ▪ https
Standardport überschreiben	Von verwendeter Port *`Kong-Administrator`* API.

2. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Anmeldeinformationen“ des Fensters „Verbindung erstellen“ aus.

Anmeldedaten

Feld	Beschreibung
Anwendername	Anwendername, der zum Authentifizieren von Anforderungen an erforderlich ist *`Kong-Gateway-Administrator`* API wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.
Passwort	Passwort, das dem Anwendernamen zugeordnet ist, der für die Authentifizierung von Anforderungen erforderlich ist, wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.

3. Wählen Sie Aus **Verbindung Erstellen** .

iv. Geben Sie die Details zur tokenbasierten Authentifizierung ein.

Hinweis: Überspringen Sie diesen Schritt, wenn Sie die Standardauthentifizierung verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Verbindungsinformationen“ des Fensters „Verbindung erstellen“ aus.

Verbindungsinformation

Feld	Beschreibung
Verbindungsname	Name zur Identifizierung von Kong Gateway Verbindungsdatensatz.
Hostname	Zieldomänenname oder IP-Adresse, der für den Zugriff auf verwendet wird Kong Gateway Instanz.
Protokoll	Protokoll, das für die Verbindung verwendet wird, um eine gesicherte Kommunikation zwischen dem Client und dem sicherzustellen Kong Server. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt `https` . Gültige Werte sind: ▪ http ▪ https
Standardport überschreiben	Von verwendeter Port *`Kong-Administrator`* API.

2. Im Abschnitt Anmeldeinformationen des Fensters Verbindung erstellen in **API-Schlüssel** Geben Sie das geheime Authentifizierungsgeheimnis ein, um eine Verbindung mit herzustellen Kong Gateway Service wie in angegeben Bevor Sie beginnen Abschnitt.
3. Wählen Sie Aus **Verbindung Erstellen** .

v. Legen Sie fest Fügen Sie eine weitere Verbindung hinzu Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

e. Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die neue Verbindung.

i. Für Legen Sie Konfigurationseigenschaften für die neue Verbindung fest Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie in der Spalte Name den Verbindungsdatensatz der neuen Verbindung aus.

iii. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste Service Graph-Verbindungseigenschaften die Eigenschaften.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Arbeitsbereiche ausschließen	Name des auszuschließenden Arbeitsbereichs. Entitäten in diesem Arbeitsbereich werden nicht in ausgefüllt Kong Gateway Service. Trennen Sie mehrere Arbeitsbereiche durch Kommas. Beispiel: `Arbeitsbereich1,Arbeitsbereich2` . Wenn Sie dieses Feld leer lassen, importieren die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Datenquellen im Connector Daten aus allen Arbeitsbereichen.
Tags importieren	Tags, die aus erfasst werden sollen Kong Gateway Service. Trennen Sie mehrere Tags durch Kommas. Wenn angegeben, geben Sie das Schlüssel-Wert-Paartrennzeichen für Tags in ein *Tags Value Separator*Eigenschaft. Wenn nicht angegeben, werden Tags nicht abgerufen.
Tag-Werttrennzeichen	Trennzeichen für Schlüssel und Wert in Tags. (Optional) Beispiel: Wenn das Tag-Werttrennzeichen auf festgelegt ist `=` , Das Tag `env=prod` Wird mit gespeichert `umgebung` Als Schlüssel und `prod` Als Wert. Wenn leer gelassen, werden keine Tags erfasst.

Hinweis: Die *Auth Type*, *Workspaces*, Und *Load Balancers*Eigenschaften werden automatisch ausgefüllt.

iv. Wählen Sie **Aktualisieren**.

v. Legen Sie fest Legen Sie Konfigurationseigenschaften für die neue Verbindung fest Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

f. Testen Sie die neue Verbindung.

i. Für Testen Sie neue Verbindungen Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

ii. Wählen Sie in der Spalte Name den Verbindungsdatensatz der neuen Verbindung aus.

iii. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auswählen **Verbindung Testen** Zugehöriger Link.

Das Testen der Verbindung kann einige Minuten dauern. Die Seite wird aktualisiert, um die Testergebnisse anzuzeigen.

iv. Wenn **Status** Feld ist auf festgelegt **Erfolg** , Wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Wenn bei einem der Tests Fehler auftreten, befolgen Sie die Korrekturvorschläge.

v. Legen Sie fest Testen Sie neue Verbindungen Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

g. Wiederholen Sie die Schritte von 4.aBis 4.fUm eine weitere Instanz hinzuzufügen.

5. Richten Sie die geplanten Importaufträge ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. In Richten Sie geplante Importaufträge ein Abschnitt von Kong-Gateway-Integration mit CMDB Seite auswählen **Erste Schritte** .

b. Für Konfigurieren Sie den geplanten Import Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .

c. Wählen Sie in der Spalte Name die übergeordnete geplante Aufgabe aus **SG-Kong-Gateway** .

d. Überprüfen Sie im Formular „Geplanter Datenimport“ die Feldwerte für die geplante Aufgabe.

   Weitere Informationen finden Sie unter Datenimport planen .

e. Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren des geplanten Imports des SG-Kong-Gateways.

f. In **Ausführen** Feld auswählen **Regelmäßig** Um anzugeben, wie oft der Auftrag ausgeführt wird.

g. Wählen Sie **Aktualisieren**.

h. Legen Sie fest Konfigurieren Sie den geplanten Import Aufgabe, die durch Auswahl abgeschlossen werden soll **Als abgeschlossen markieren** .

Zieltabellen zum Speichern API Service Graph Connector für Kong Gateway Daten

Wenn Sie die Einrichtung der Verbindung abgeschlossen haben, können Sie die Integration so konfigurieren, dass sie regelmäßig Daten aus einem abruft Kong Gateway Anwendung. Die Daten werden in Tabellen gespeichert, die sich aus den Klassen des Konfigurationselements [cmdb_ci] und anderen nicht-CMDB-Klassen erstrecken.

Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_Gateway]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kong-Gateway“ [cmdb_ci_kong_Gateway] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Name	name
Administrator-URL	admin_url
Datenbank	database
Beschreibung	short_description
Version	Version

Für Kong-Gateway erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_Gateway]	Stellt bereit::Bereitgestellt von	Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_kong_lb]
Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_Gateway]	Stellt bereit::Bereitgestellt von	Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Kong-Gateway erstellte Beziehungen (Fortsetzung)

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_Gateway]	Referenz	Kong-Arbeitsbereich [kong_Workspace]
Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_Gateway]	Referenz	API-Richtlinie [api_Policy]
Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_Gateway]	Referenz	API-Verbraucher [api_Consumer]

Kong-Arbeitsbereich [kong_Workspace]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kong-Arbeitsbereich“ [kong_Workspace] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Name	name
API-Gateway	api_gateway

Beziehung für Kong-Arbeitsbereich erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kong-Arbeitsbereich [kong_Workspace]	Referenz	Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_Gateway]

API-Richtlinie [api_Policy]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Richtlinie“ [api_Policy] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Front-End	frontend
ID	id
Aktiv	aktiv
Name	name
Protokolle	protocols
Verwaltete API	managed_api
Verbraucher	Verbraucher
API-Gateway	api_gateway

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung für API-Richtlinie erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Richtlinie [api_Policy]	Referenz	Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_Gateway]

API-Verbraucher [api_Consumer]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Verbraucher“ [api_Consumer] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
API-Gateway	api_gateway
Anwenderdefinierte ID	custom_id
Anwendername	username

Beziehung für API-Verbraucher erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Verbraucher [api_Consumer]	Referenz	Kong-Gateway [cmdb_ci_kong_Gateway]

Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_kong_lb]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kong-Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_kong_lb] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Name	name
Algorithmus	algorithm

Für Kong-Lastenausgleichsmodul erstellte Beziehungen

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_kong_lb]	Enthält::Enthalten in	Kong-Ziel [cmdb_ci_kong_target]
Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_kong_lb]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Kong-Ziel [cmdb_ci_kong_target]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Kong-Ziel“ [cmdb_ci_kong_target] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
ID	id
Name	name
Zielvorgabe	Ziel

Beziehung für Kong-Ziel erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Kong-Ziel [cmdb_ci_kong_target]	Referenz	Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „verwaltete API“ [cmdb_ci_Managed_api] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Lebenszyklusphase	life_cycle_stage
Status der Lebenszyklusphase	life_cycle_stage_status
ID	id
Name	name
Basis-URL	base_url
Typ	type
Modell-ID	model_id

Beziehungen, die für die verwaltete API erstellt wurden

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]	Verwendet::Verwendet von	API-Frontend [cmdb_ci_api_Frontend]
Verwaltete API [cmdb_ci_Managed_api]	Verwendet::Verwendet von	API-Back-End [cmdb_ci_api_Backend]

API-Frontend [cmdb_ci_api_Frontend]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Frontend“ [cmdb_ci_api_Frontend] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
ID	id
Methode	method
Pfad	path

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributbezeichnung	Attributname
URL	URL
Name	name
Protokoll	protocol

Beziehung für API-Frontend erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Frontend [cmdb_ci_api_Frontend]	Endpunkt verwenden an::Endpunkt verwenden von	API-Back-End [cmdb_ci_api_Backend]

API-Back-End [cmdb_ci_api_Backend]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „API-Back-End“ [cmdb_ci_api_Backend] werden mit gesammelten Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Host	host
ID	id
Pfad	path
URL	URL
Name	Name
Port	port
Protokoll	protocol

Beziehung für API-Back-End erstellt

Übergeordnete Klasse	Beziehungstyp	Untergeordnete Klasse
API-Back-End [cmdb_ci_api_Backend]	Verwendet::Verwendet von	Kong-Lastenausgleichsmodul [cmdb_ci_kong_lb]

Schlüsselwert [cmdb_key_value]

Die folgenden Attribute in der Tabelle „Schlüsselwert“ [cmdb_key_value] werden durch gesammelte Daten ausgefüllt:

Attributbezeichnung	Attributname
Konfigurationselement	configuration_item
Schlüssel	key
Wert	Wert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf die Verbindungsdetails von API Service Graph Connector für Kong Gateway

Sie können auf die Verbindungsdetails von zugreifen API Service Graph Connector für Kong Gateway In einer einzigen Ansicht mit dem allgemeinen Verbindungs-Framework, das in enthalten ist Gemeinsame Komponenten für CMDB-Integrationen Store-App (sn_cmdb_int_util).

Mit der CCF können Sie auf alle Verbindungen zugreifen, die von verwendet werden API Service Graph Connector für Kong Gateway. Die Verbindungsdetails umfassen den Verbindungsalias, Verbindungseigenschaften, Datenquellen und geplante Datenimporte, die einer Verbindung zugeordnet sind. Sie können die Verbindung auch testen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf die Verbindungsdetails von Service Graph Connectorsan.

Greifen Sie auf die Details von zu Kong Gateway Verbindung

Greifen Sie auf die Details von zu Kong Gateway Verbindung für konfiguriert API Service Graph Connector für Kong Gateway.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Graph Connectors** > **Kong-Gateway** > **Verbindungen**an.
2. Von **Name** Wählen Sie in der Spalte Service Graph-Verbindungen eine Verbindung aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite „Service Graph-Verbindungen“ die Verbindungsdetails an, z. B. den Verbindungsnamen und den Alias.
4. Wählen Sie eine zugehörige Liste aus, um weitere Details zur Verbindung anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Verbindung Testen** Zugehöriger Link zum Testen der Verbindung.

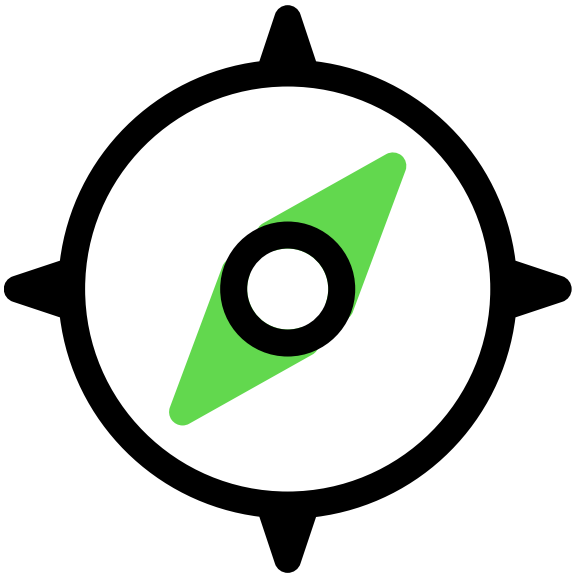
SGC Central

Die ServiceNow® Service Graph Connector Central Ansicht wird auch als bezeichnet SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich Ermöglicht es Ihnen, Connectors zu erkennen und zu installieren und dann den gesamten Lebenszyklus der Erstellung, Bearbeitung, Überwachung und Debugging von Verbindungen effektiv zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

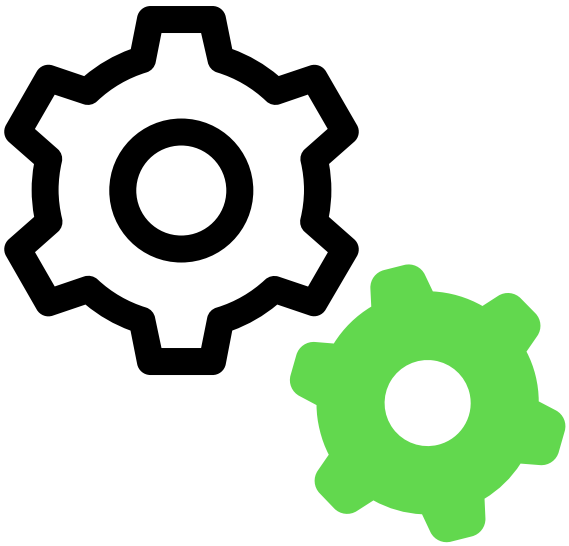
Erste Schritte

Untersuchen



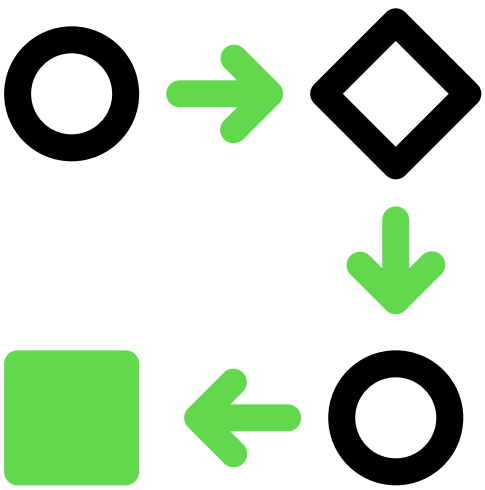
Erfahren Sie mehr über die Vorteile von SGC Central Und wie es verwendet wird.

Konfigurieren



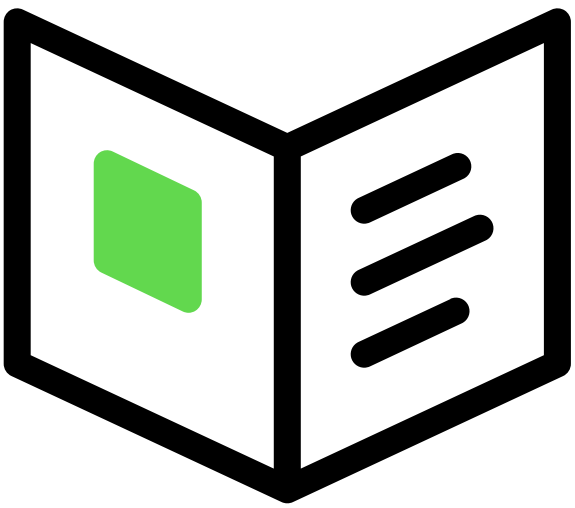
Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

Einarbeitung



Onboarding Durchführen Service Graph Connectors Zum Importieren von Drittteildaten in CMDB.

Referenz



Ruft Details zu installierten Komponenten ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

SGC Central erkunden

Erfahren Sie mehr über SGC Central Anwendung mit einem Beispiel-Workflow und überprüfen Sie die Vorteile, die sie für verschiedene Anwender in Ihrer Organisation bieten kann.

SGC Central – Übersicht

Mit SGC Central Anwendung, die Sie erkennen und installieren können, ist integrationsbereit Service Graph Connectors, Überwachen Sie die Verbindungsleistung und -Einblicke, stellen Sie einen vollständigen Einblick in erkannte Quellen und verarbeitete Daten sicher, und greifen Sie auf Tools und Ressourcen zur Diagnose und Lösung von Verbindungsproblemen zu. Sie greifen über auf die Anwendung zu SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich.

SGC Central Anwender

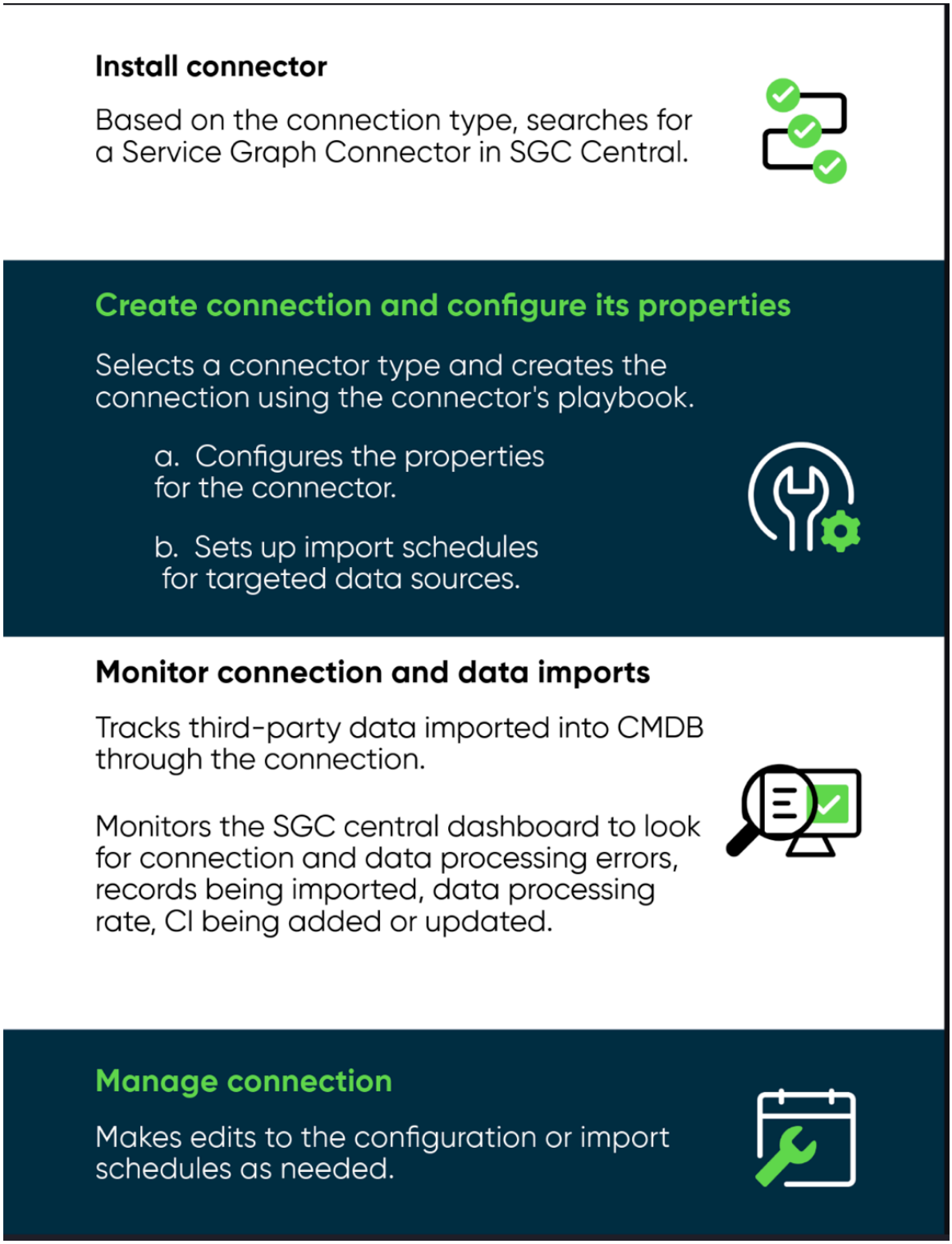
Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator	Benutzer mit der Administratorrolle können installieren und aktualisieren Service Graph Connectors, Erstellen Sie eine Verbindung, konfigurieren Sie Verbindungseigenschaften, überwachen Sie Verbindungen und Datenimporte, und verwalten Sie Verbindungen.
CMDB Installationsadministrator	Benutzer mit der Rolle cmdb_inst_admin können auf zugreifen SGC Central In anzeigen CMDB-Arbeitsbereich Um eine Liste von anzuzeigen Service Graph Connectors Installiert auf einem ServiceNow Instanz.Sie können auch eine Verbindung erstellen und Verbindungseigenschaften konfigurieren, Verbindungen und Datenimporte überwachen und Verbindungen verwalten. .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SGC Central – Workflow

Beispiel-Workflow für SGC Central Anwender



Automatische Übersetzung

Ein Benutzer mit der Rolle admin oder cmdb_inst_admin verwendet SGC Central So führen Sie die folgenden Aufgaben aus:

1. Sucht basierend auf dem Verbindungstyp nach Service Graph Connector Innerhalb von SGC Central In anzeigen CMDB-Arbeitsbereich.
2. Wählt einen Connector-Typ aus und erstellt die Verbindung mit dem für den Connector verfügbaren Playbook.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Konfiguriert die Eigenschaften für die Verbindung.

b. Richtet Importzeitpläne für Zieldatenquellen ein.

3. Verfolgt die Drittparteidaten, die vom System mithilfe der Verbindung in importiert wurden CMDB.
4. Überwacht SGC Central Dashboard für Fehler in der Verbindung oder der Datenverarbeitungs-Pipeline.
5. Nimmt bei Bedarf Änderungen an der Konfiguration vor oder importiert Zeitpläne.

SGC Central – Vorteile

SGC Central – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Visualisieren Sie den Verbindungsstatus	Integriertes Dashboard, um sofortige Einblicke in den Verbindungsstatus Ihrer Connectors und die Leistung zu erhalten und Ihre Verbindungen reibungslos zu halten. Darüber hinaus können Sie schnell debuggen, um eine nahtlose Integration zu ermöglichen.	Administrator, CMDB Installationsadministrator
Erkennen Sie integrationsfähige Connectors	Erkunden und installieren Sie Connectors basierend auf den Verbindungstypanforderungen. Sehen Sie, für welche Connectors neue Versionen verfügbar sind und für ein Upgrade berechtigt sind.	Administrator
Verwalten Sie Verbindungen intuitiv	Erstellen oder ändern Sie Verbindungen entsprechend Ihren Anforderungen.	Administrator, CMDB Installationsadministrator

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von SGC Central finden Sie unter:

- SGC Central konfigurieren
- Verwalten von Verbindungen, die für hinzugefügt wurden Service Graph Connectors In SGC Central
- SGC Central – Referenz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SGC Central konfigurieren

Richten Sie ein SGC Central Anwendung für Onboarding und Wartung Service Graph Connectors Und Überwachung der Fehler im Zusammenhang mit Verbindungen, die mit hinzugefügt wurden Service Graph Connectors.

Konfigurationsprüfliste

1. SGC Central installieren.

   Hinweis: Wenn Sie nicht sehen SGC Central Zeigen Sie in an CMDB-Arbeitsbereich, Leeren Sie den Browsercache, und versuchen Sie erneut, auf die Ansicht zuzugreifen.

2. Konfigurieren Sie geplante Aufgaben für die Datensammlung .

   Hinweis: Wenn keine Daten in angezeigt werden SGC Central Dashboard: Führen Sie geplante Aufgaben aus, um Daten auf dem anzuzeigen SGC Central Dashboard.

3. Einarbeitung Service Graph Connectors Innerhalb von SGC Central an.
4. Konfigurieren Sie die Eigenschaften Service Graph Connector Einstellungen in SGC Centralan.

SGC Central installieren

Sie können installieren SGC Central Anwendung (sn_sgc_Central), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: SGC Central Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- Überprüfen Sie die unterstützte CMDB-Arbeitsbereich Versionen für die entsprechende ServiceNow Versionen wie in der folgenden Tabelle aufgeführt.

ServiceNow Versionen und unterstützt CMDB-Arbeitsbereich Versionen

ServiceNow Versionen	Unterstützt CMDB-Arbeitsbereich Versionen
Xanadu	7.0.9 oder höher
Washington DC	6.2.0 oder höher
Vancouver	5.5.0 oder höher

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit SGC Central installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geplante Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit SGC Central installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach SGC Central Anwendung ((sn_sgc_Central)) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Geplante Aufgaben für konfigurieren SGC Central

Sie können geplante Aufgaben konfigurieren, um die Datensammlung für die Nachverfolgung der Integrationsleistung, der Fehler und des Verarbeitungsstatus von zu automatisieren Service Graph Connectors Innerhalb von SGC Central Anwendung.

Geplante Aufgaben stellen sicher, dass Integrationsleistungsdaten konsistent erfasst und für Berichterstellung und Analysen in verfügbar sind SGC Central. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer geplanten Aufgabe finden Sie unter Geplante Aufgaben .

Typen geplanter Aufgaben in SGC Central

SGC Central Stellt verschiedene geplante Aufgaben bereit, um verschiedene Datenerfassungsanforderungen zu erfüllen:

Zentrale SGC-Sammlung

Sammelt Punktzahl- und Metrikdaten, die auf der angezeigt werden SGC Central Dashboard für die neueste Integrationsaktivität. Dieser Auftrag wird täglich automatisch oder wie konfiguriert ausgeführt.

Hinweis: Als Anwender mit der Administratorrolle müssen Sie diese geplante Aufgabe sofort nach der Installation ausführen SGC Central Und aktualisieren Sie den Zeitplan basierend auf Ihren Einstellungen, um die neueste Integrationsaktivität widerzuspiegeln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zentrale SGC-Sammlung onDemand mit Lookback

Aktiviert die bedarfsgesteuerte Erfassung historischer Integrationsdaten für die Analyse. Der Auftrag erfasst Punktzahlen für einen Rückblickzeitraum von 30 Tagen, d. h. Daten von vor 30 Tagen bis heute (vor 0 Tagen), wodurch die Erfassung von Verlaufsdaten für die Leistungsanalyse ermöglicht wird.

Hinweis: Als Anwender mit der Administratorrolle können Sie diese geplante Aufgabe bei Bedarf ausführen, anstatt sie täglich auszuführen.

Service Graph Connectors in SGC Central erkunden

Sie können verfügbare Optionen für Onboarding und Wartung erkunden Service Graph Connectors Innerhalb von SGC Central Ansicht von CMDB-Arbeitsbereich.

Service Graph Connectors Sind Integrationen, die die Datenerfassung in erleichtern Configuration Management Database (CMDB) Aus verschiedenen Drittparteiquellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Service Graph Connectors.

Optionen für die Wartung Service Graph Connectors In SGC Central Einschließen:

- Installieren wird aktualisiert Service Graph Connectoran.
- Installieren von Service Graph Connector Mit einer verfügbaren Berechtigungan.
- Installieren von Service Graph Connector Von ServiceNow Storean.

Aktualisieren Sie eine installierte Service Graph Connector In SGC Central

Behalten Sie einen bei Service Graph Connector Aktuell in SGC Central.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie Aus **Connectors erkunden** .
4. Überprüfen Sie im Abschnitt „Updates verfügbar“ die Updates, die für verfügbar sind Service Graph Connector.
5. Aktualisieren Sie den Connector.
   - Wählen Sie einen Connector aus, in dem auf den Connector zugegriffen werden soll Anwendungsmanager Und installieren Sie dann alle Updates.
   - Wählen Sie Aus **Installieren Sie Updates** Zum Öffnen Anwendungsmanager, Und zeigen Sie dann Updates für einen Connector von an, und installieren Sie sie **Updates** Registerkarte.

   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager .

Installieren Sie ein Service Graph Connector Mit einer in verfügbaren Berechtigung SGC Central

Installieren Sie ein Service Graph Connector Die einer Berechtigung entspricht, die im Anwendungsmanager von innerhalb von verfügbar ist SGC Central Ansicht von CMDB-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie Aus **Connectors erkunden** .
4. Wählen Sie im Abschnitt Verfügbare Berechtigungen die Option aus **In Anwendungsmanager erkunden** .
5. Überprüfen Sie im Anwendungsmanager die Berechtigungen, und installieren Sie einen Connector.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager .

Installieren Sie ein Service Graph Connector Von ServiceNow Store In SGC Central

Erkunden ServiceNow Store Zum anfordern und Verwenden von Service Graph Connector Ohne verfügbare Berechtigungen aus innerhalb von SGC Central Ansicht von CMDB-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie Aus **Connectors erkunden** .
4. Wählen Sie im Abschnitt verfügbar aus ServiceNow Store die Option aus **Erkunden Sie im ServiceNow Store** .
5. Ein ServiceNow Store, Überprüfen Sie die Liste von Service Graph Connectors Und installieren Sie einen Connector.
   Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Store Website.

Wird Konfiguriert Service Graph Connector Einstellungen in SGC Central

Sie können Einstellungen für anzeigen und konfigurieren Service Graph Connectors Innerhalb von SGC Central Ansicht von CMDB-Arbeitsbereich.

In SGC Central, Können Sie konfigurieren Service Graph Connector Einstellungen im Zusammenhang mit Systemeigenschaften. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Systemeigenschaften für Service Graph Connector In SGC Central.

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften für Service Graph Connector In SGC Central

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften für Service Graph Connector Innerhalb von SGC Central Ansicht von CMDB-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie Aus **Einstellungen** .
4. Wählen Sie im Abschnitt Systemeigenschaften nach Connector durchsuchen einen verfügbaren aus Service Graph Connector.

   Hinweis: Wenn Sie einen Connector-Typ auswählen, ändert sich der Anwendungsbereich in den ausgewählten Typ.

5. Auf der Seite „Systemeigenschaften“ von Service Graph Connector, Wählen Sie eine Eigenschaft aus **Name** Spalte.
6. Überprüfen und ändern Sie die Systemeigenschaft.
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wiederholen Sie die Schritte von 5Bis 7Für jede andere Eigenschaft.

Verwalten von Verbindungen, die für hinzugefügt wurden Service Graph Connectors In SGC Central

Sie können Verbindungen erstellen und aktualisieren, die für hinzugefügt wurden Service Graph Connectors Innerhalb von SGC Central Ansicht von CMDB-Arbeitsbereich Dient zum Erfassen von Daten aus Drittparteiquellen in Configuration Management Database (CMDB).

Sie können die Verbindungen für die folgenden Connectors erstellen und verwalten:

- API Service Graph Connector für Apigee X
- API Service Graph Connector für AWS – API-Gateway
- API Service Graph Connector für Azure API Management
- Service Graph Connector für GCP
- API Service Graph Connector für Kong Gateway
- Service Graph Connector für AWS
- Service Graph Connector für Infoblox
- Service Graph Connector für Jamf
- Service Graph Connector für Microsoft Azure
- Service Graph Connector für Microsoft Defender Endpoint
- Service Graph Connector für Microsoft Intune
- Service Graph Connector für Microsoft SCCM
- Service Graph Connector für Observability – AppDynamics
- Service Graph Connector für Observability – Dynatrace
- Service Graph Connector für Observability – New Relic
- Service Graph Connector für SolarWinds
- Service Graph Connector für Tanium
- Service Graph Connector für Trellix
- Service Graph Connector für Wiz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Schritte

- Erstellen Sie eine Verbindung .

  Erstellen Sie eine Verbindung, die für hinzugefügt wurde Service Graph Connector Innerhalb von SGC Central.

- Aktualisieren Sie eine Verbindung .

  Aktualisieren Sie eine Verbindung mit Service Graph Connector Innerhalb von SGC Central.

- Zeigen Sie eine Verbindung an .

  Zeigen Sie installierte und Entwurfsverbindungen an, die mit hinzugefügt wurden Service Graph Connectors Innerhalb von SGC Central.

- Überwachen und analysieren Sie Verbindungen .

  Überwachen Sie die Installation, die Leistung und die Fehlerbehandlung von Service Graph Connectors Auf der Seite „Übersicht“ in Service Graph Connector Central Ansicht von CMDB-Arbeitsbereich.

- Greifen Sie auf IntegrationHub ETL zu, um ETL-Transformationszuordnungen zu erstellen und zu verwalten .

  Greifen Sie in auf das IntegrationHub ETL-Dashboard zu SGC Central Zum Verwalten von ETL-Transformationszuordnungen.

Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central

Erfüllen Sie die Voraussetzungen für die erstmalige Einrichtung einer Verbindung mit Service Graph Connector Innerhalb von SGC Central Ansicht von CMDB-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Während des anfänglichen Verbindungs-Setups mit Service Graph Connector, Einige Aufgaben werden in der Phase Voraussetzungen angezeigt. Schließen Sie diese Aufgaben ab, bevor Sie mit den nächsten Schritten fortfahren.

Prozedur

1. Erstellen Sie Datenquellen für die Verbindung.
   a. Stellen Sie sicher, dass Sie über Bearbeitungsberechtigungen für die Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source] verfügen.
   b. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Aktualisieren Sie den Datenquellenzugriff** Aktivität.
   c. Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie den Zugriff** .
   d. Um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie aus **Global** Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl.
   e. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungszugriff“ des Formulars „Datenquelle“ die Option aus **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** , Und **Kann löschen** Kontrollkästchen.
   f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich des Connectors aus.

h. Nach Abschluss von **Aktualisieren Sie den Datenquellenzugriff** Aktivität, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

2. Leeren Sie den Cache in der Tabelle „Datenquelle“ [sys_Data_Source].

a. In **Voraussetzungen** Phase des Playbooks wählen Sie aus **Leeren Sie den Cache** Aktivität.

b. Wählen Sie Aus **Leeren Sie den Cache** .

c. In **Skript ausführen** Textfeld der Seite „Hintergrundskript“: Geben Sie das folgende Skript ein:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. Wählen Sie Aus **Skript Ausführen** Um das Hintergrundskript in auszuführen **Global** Umfang.

Die Ausführung des Skripts kann einige Minuten dauern.

e. Wählen Sie nach der Ausführung des Skripts aus **Schließen** .

f. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich des Connectors aus.

g. Nach Abschluss von **Leeren Sie den Cache** Aktivität, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

Erstellen Sie eine Verbindung für Service Graph Connector In SGC Central

Erstellen Sie eine Verbindung, die für hinzugefügt wurde Service Graph Connector Innerhalb von SGC Central Ansicht von CMDB-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Dashboard-Seite aus **Verbindung erstellen** .

Tipp: Alternativ können Sie auswählen **Verbindung erstellen** Auf der Seite „alle Verbindungen“.

4. Wählen Sie im Fenster Verbindung erstellen einen Connector-Typ aus, und befolgen Sie dann die Playbook-Anweisungen, um eine Verbindung zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Playbook-Experience für einen Connector nicht unterstützt wird, befolgen Sie die Anweisungen für das geführte Setup.

Hinweis:

- Wenn Sie einen Connector-Typ auswählen, ändert sich der Anwendungsbereich in den ausgewählten Typ.
- Beim Einrichten einer Verbindung mit Service Graph Connector Zum ersten Mal müssen Sie möglicherweise die ersten Setup-Aufgaben abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie beim Erstellen einer Verbindung in erste Setup-Aufgaben aus SGC Central.

Aktualisieren Sie eine Verbindung für einen Service Graph Connector In SGC Central

Aktualisieren Sie eine Verbindung, die für konfiguriert ist Service Graph Connector Innerhalb von SGC Central Ansicht von CMDB-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie Aus **Alle Verbindungen** .
4. Wählen Sie aus **Installiert** Registerkarte.
5. Wählen Sie eine Verbindung aus dem aus **Verbindung** Spalte.

   Hinweis: Wenn Sie eine Verbindung auswählen, ändert sich der Anwendungsbereich in den ausgewählten Connector-Typ.

6. Auf der **Details** Überprüfen und ändern Sie die Details für eine Verbindung.
7. Wählen Sie Aus **Aktualisieren und testen Sie die Verbindung** .
8. **Wahlweise:** Wählen Sie eine Registerkarte aus, um weitere Details der Verbindung anzuzeigen, z. B. Datenquellen, Importzeitpläne und Fehler.
   Je nach Connector-Typ werden möglicherweise zusätzliche Registerkarten angezeigt.

Nächste Maßnahme

Wenn Fehler und auftreten Service Graph Connector Diagnose Kompetenz ist aktiviert. Sie können den Fehler mit diagnostizieren Now Assist. Weitere Informationen finden Sie unter Diagnostizieren Sie einen Verarbeitungsfehler in SGC Central;

Verbindungen für anzeigen Service Graph Connector In SGC Central

Sie können installierte und Entwurfsverbindungen anzeigen, die mit hinzugefügt wurden Service Graph Connectors Innerhalb von SGC Central Ansicht von CMDB-Arbeitsbereich.

Die folgenden Verbindungstypen können angezeigt werden:

- Installierte Verbindung (siehe Zeigen Sie eine installierte Verbindung in an SGC Central.)
- Entwurfsverbindung (siehe Zeigen Sie eine Entwurfsverbindung in an SGC Central.)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie eine installierte Verbindung in an SGC Central

Zeigen Sie die Details einer installierten Verbindung an, die mit hinzugefügt wurde Service Graph Connector Innerhalb von SGC Central Ansicht von CMDB-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie Aus **Alle Verbindungen** .
4. Wählen Sie aus **Installiert** Registerkarte.
5. Überprüfen Sie die Liste der installierten Verbindungen.
6. Wählen Sie eine Verbindung aus dem aus **Verbindung** Spalte zum Anzeigen der Details, Datenquellen, Importzeitpläne und Fehler, die der Verbindung zugeordnet sind.

Hinweis: Wenn Sie eine Verbindung auswählen, ändert sich der Anwendungsbereich in den ausgewählten Connector-Typ.

Zeigen Sie eine Entwurfsverbindung in an SGC Central

Zeigen Sie die Details an, und setzen Sie die Einrichtung von Entwurfsverbindungen fort.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder Administrator

Prozedur

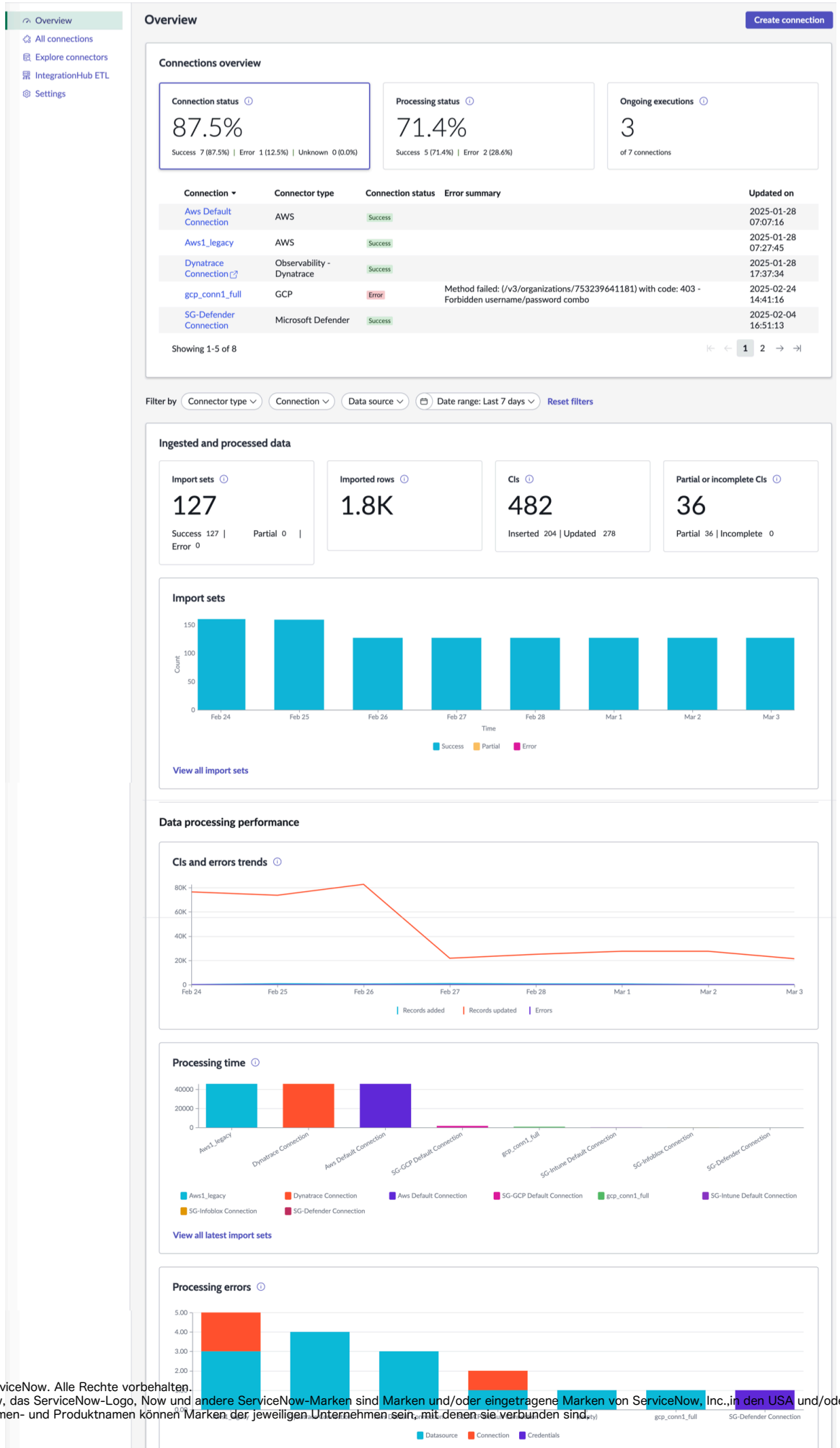
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie Aus **Alle Verbindungen** .
4. Wählen Sie aus **Entwürfe** Registerkarte.
5. Überprüfen Sie die Liste der Entwurfsverbindungen.
6. Schließen Sie die Einrichtung der Entwurfsverbindungen ab.
   - Wählen Sie Aus **Konfigurieren** Um fortzufahren, wo ein Service Graph Connector Wurde zuletzt in konfiguriert SGC Central.
   - Wählen Sie Aus **Setup fortsetzen** Dient zum ersten Mal zum Einrichten eines einzelnen Instanz-Connectors.

Hinweis: Wenn Sie eine Verbindung auswählen, ändert sich der Anwendungsbereich in den ausgewählten Connector-Typ.

Überwachung und Analyse von Verbindungen, die für hinzugefügt wurden Service Graph Connectors In SGC Central

Die Seite „Übersicht“ in Service Graph Connector Central(SGC Central) Ansicht von CMDB-Arbeitsbereich Bietet Administratoren eine zentrale Dashboard-Ansicht zur Überwachung der Installation, Leistung und Fehlerbehandlung von Service Graph Connectors.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf die SGC Central-Übersichtsseite

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **CMDB-Arbeitsbereich** > **SGC Central**an.

Erforderliche Rollen

- Administrator
- cmdb_inst_admin

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwender	Dashboard-Verwendung
Administratoren oder CMDB-Installationsadministrator	Überwachen, analysieren und optimieren Sie Datenimporte proaktiv, um Probleme zu identifizieren und die Leistung nachzuverfolgen.

Funktionen der Übersichtsseite

Verwenden Sie die Übersichtsseite, um Ihren zu überwachen und Probleme zu beheben Service Graph Connectors Verbindungen über dedizierte Abschnitte, Filter, Indikatoren und visuelle Berichte und erhalten Einblicke in die Leistung von Service Graph Connectors.

Funktionsbeschreibung

Funktion	Beschreibung
Verbindungsübersicht	Zeigt den aktuellen Status der konfigurierten an Service Graph Connector Verbindungen, einschließlich Status, Ausführungsergebnisse und Fehlerzusammenfassungen.
Erfasste und verarbeitete Daten	Zeigt Schlüsselmetriken im Zusammenhang mit den Daten an, die aus Drittanbieteranwendungen importiert und verarbeitet wurden.
Datenverarbeitungsleistung	Zeigt zusätzlich zur Anzahl der Verarbeitungsfehler an, wie viele Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) im Laufe der Zeit hinzugefügt oder aktualisiert wurden.
Filter	Ermöglicht das Eingrenzen der in Diagrammen und Metriken angezeigten Daten basierend auf Connector-Typ, Verbindung, Datenquelle oder Datumsbereich.
Indikatoren	Ermöglicht die Anzeige von allgemeinen Metriken, die das Volumen und die Qualität der importierten Daten widerspiegeln und helfen, Probleme wie unvollständige oder fehlgeschlagene Verarbeitung von Importsätzen zu identifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsbeschreibung (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
Berichte	Ermöglicht Echtzeitvisualisierungen, die Einblicke in die Datenerfassung, Verarbeitungstrends und Fehlerkategorisierung in Ihrem bieten Service Graph Connector Verbindungen.

Verbindungsübersicht

Zeigt den aktuellen Status der konfigurierten an Service Graph Connector Verbindungen, einschließlich Status, Ausführungsergebnisse und Fehlerzusammenfassungen.

Abschnitt „Verbindungsübersicht“

Karte	Beschreibung	Kartenzusammenfassungstabelle
Verbindungsstatus	Prozentsatz der erfolgreich getesteten Verbindungen basierend auf dem Verbindungsstatus, mit der Anzahl der Status „Erfolg“, „Fehler“ und „unbekannt“.	Die Zusammenfassungstabelle für den Verbindungsstatus zeigt die folgenden Details an: **Verbindung** Zeigt den Namen des konfigurierten an Service Graph Connector. Jeder Eintrag enthält Links zu weiteren Details zur Verbindung. **Connectortyp** Zeigt an Service Graph Connector Geben Sie als Integrationsquelle oder -Plattform für die Verbindung ein. **Verbindungsstatus** Zeigt den aktuellen Status jeder Verbindung an. Gültige Werte sind: **Erfolg** Alle Verbindungen wurden ohne Fehler konfiguriert und getestet. **Fehler** Beim Setup sind Probleme mit der Verbindungskonfiguration aufgetreten. **Fehlerzusammenfassung** Bietet eine kurze Beschreibung des letzten Verbindungsfehlers, falls vorhanden. **Aktualisiert am** Zeigt den Zeitstempel der letzten Aktualisierung des Verbindungsstatus für jede Verbindung im folgenden Format an: JJJJ-MM-TT HH:MM:SS .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Verbindungsübersicht“ (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung	Kartenzusammenfassungstabelle
Verarbeitungsstatus	Prozentsatz der Verbindungen, für die alle Datenimportausführungen in der letzten Importausführung erfolgreich waren, mit Anzahl der Erfolgs- und Fehlerstatus. **Hinweis:** Nur Importsätze, bei denen während der letzten Ausführung Fehler aufgetreten sind, werden als Verarbeitungsfehler gezählt und auf der Karte angezeigt.	Die Tabelle „Zusammenfassung des Verarbeitungsstatus“ zeigt die folgenden Details an: **Verbindung** Zeigt den Namen des konfigurierten an Service Graph Connector. Jeder Eintrag enthält Links zu weiteren Details zur Verbindung. **Letzter Verarbeitungsstatus** Gibt das Ergebnis der letzten Verarbeitungsausführung an. Gültige Werte sind: **Erfolg** Alle geplanten Aufgaben wurden ohne Fehler abgeschlossen. **Fehler** Bei mindestens einem Auftrag sind während der Verarbeitung Probleme aufgetreten. **Aktivierte Zeitpläne** Gibt die Anzahl der geplanten Aufgaben an, die zum Importieren der Daten über die Verbindung aktiviert sind. **Verarbeitet** Gibt die Gesamtanzahl der Importsatzausführungen an, die für die Verbindung ausgeführt wurden. **Erfolg** Gibt an, wie viele der verarbeiteten Importsätze erfolgreich abgeschlossen wurden. **Fehler** Zeigt die Anzahl der Importsatzausführungen an, die mit einem Fehler beendet wurden, einschließlich der Importsätze, die abgebrochen wurden. **Fehlerzusammenfassung** Bietet eine kurze Beschreibung des letzten Fehlers, falls vorhanden. Die Zusammenfassung enthält Fehlertyp und Ursache. A **Zeigen Sie Details an** Der Link ist möglicherweise für die Diagnose eines Verarbeitungsfehlers

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Verbindungsübersicht“ (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung	Kartenzusammenfassungstabelle
		verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Diagnostizieren Sie einen Verarbeitungsfehler in SGC Central. **Zuletzt verarbeitet am** Zeigt den Zeitstempel der letzten Verarbeitungsaktivität für den Importsatz der Verbindung an, einschließlich erfolgreicher und fehlgeschlagener Ausführungen im folgenden Format: JJJJ-MM-TT HH:MM:SS .
Laufende Ausführungen	Anzahl der Verbindungen, bei denen der Datenimport ausgeführt wird.	Die Zusammenfassungstabelle für den Status der laufenden Ausführung zeigt die folgenden Details an: **Verbindung** Zeigt den Namen des konfigurierten an Service Graph Connector. Jeder Eintrag enthält Links zu weiteren Details zur Verbindung. **Aktivierte Zeitpläne** Gibt die Anzahl der geplanten Aufgaben an, die zum Importieren der Daten über die Verbindung aktiviert sind. **In Bearbeitung** Zeigt an, wie viele geplante Aufgaben derzeit für die Verbindung ausgeführt werden. **Verarbeitet** Zeigt die Anzahl der abgeschlossenen Ausführungen an, bei denen Daten gemäß der konfigurierten geplanten Aufgabe erfasst und verarbeitet wurden. **Verarbeitungsdauer** Gibt die Gesamtdauer der letzten abgeschlossenen Importsatzausführung im folgenden Format an JJJJ-MM-TT HH:MM:SS .

Erfasste und verarbeitete Daten

Zeigt Schlüsselmetriken im Zusammenhang mit den Daten an, die aus Drittanbieteranwendungen importiert und verarbeitet wurden.

Abschnitt „erfasste und verarbeitete Daten“

Karte	Beschreibung	Indikatoren
Importsätze	Anzahl der Importsätze, die von Datenquellen basierend auf verarbeitet werden Ausgewählte	SGC.Integrations.ImportSet

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „erfasste und verarbeitete Daten“ (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung	Indikatoren
	Filter , Mit der Anzahl der Status „Erfolg“, „Teil“ und „Fehler“. Wählen Sie aus **Zeigen Sie alle Importsätze an** Link zum Anzeigen einer vollständigen Liste der verarbeiteten Importsätze.	SGC.Fully.successful.ImportSet SGC.Part.success.ImportSet SGC.Fully.error.ImportSet
Importierte Zeilen	Anzahl der Zeilen, die für alle Importsätze basierend auf importiert wurden Ausgewählte Filter . Wählen Sie aus **Zeigen Sie alle zuletzt erfassten Importsatzzeilen an** Link zum Anzeigen einer vollständigen Liste der erfassten Importsatzzeilen.	SGC.Integrations.Importset.rows.ingested
CIs	Gesamtanzahl der verarbeiteten CIs basierend auf Ausgewählte Filter , Mit der Anzahl der hinzugefügten und aktualisierten CIs. Wählen Sie aus **Zeigen Sie alle eingefügten und aktualisierten Datensätze an** Link zum Anzeigen einer vollständigen Liste der eingefügten und aktualisierten CIs.	Keine
Teilweise oder unvollständige CIs	CIs insgesamt, die basierend auf teilweise Nutzlasten sind Ausgewählte Filter , Mit der Anzahl der partiellen und unvollständigen Kategorien. Wählen Sie aus **Zeigen Sie alle teilweisen und unvollständigen Datensätze an** Link, um eine vollständige Liste der teilweisen und unvollständigen CIs anzuzeigen.	Keine

Datenverarbeitungsleistung

Zeigt zusätzlich zur Anzahl der Verarbeitungsfehler an, wie viele Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) im Laufe der Zeit hinzugefügt oder aktualisiert wurden.

Abschnitt „Datenverarbeitungsleistung“

Karte	Beschreibung	Indikatoren
CIs und Fehlertrends	Tägliche Trends für CIs, die hinzugefügt, aktualisiert wurden und Datenverarbeitungsfehler während des Datenimportprozesses aufgetreten sind, basierend auf Ausgewählte Filter .	Hinzugefügte Datensätze Aktualisierte Datensätze

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Datenverarbeitungsleistung“ (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung	Indikatoren
		Fehler
Verarbeitungsdauer	Top 10 Verbindungen nach der letzten Verarbeitungszeit des Importsatzes. Wählen Sie aus **Zeigen Sie alle neuesten Importsätze an** Link zum Anzeigen einer vollständigen Liste der Importsätze.	Keine
Verarbeitungsfehler	Top-10-Verbindungen mit der höchsten Anzahl von Datenverarbeitungsfehlern, aufgeschlüsselt nach Datenquellen-, Verbindungs- und Anmeldeinformationsproblemen. Wählen Sie aus **Zeigen Sie alle aktuellen Fehler an** Link zum Anzeigen einer vollständigen Liste der Verarbeitungsfehler.	Keine

Filter

Ermöglicht das Eingrenzen der in Diagrammen und Metriken angezeigten Daten basierend auf Connector-Typ, Verbindung, Datenquelle oder Datumsbereich.

Name	Typ	Beschreibung
Connectortyp	Liste	Filtert eine Liste der installierten Service Graph Connectors.
Verbindung	Liste	Filtert eine Liste von Verbindungsdatensätzen für Service Graph Connectors.
Datenquelle	Liste	Filtert eine Liste von Datenquellen für Service Graph Connectors.
Datumsbereich	Datum	Filtert SGC Central Dashboard-Daten basierend auf dem ausgewählten Datumsbereich.

Indikatoren

Ermöglicht die Anzeige von allgemeinen Metriken, die das Volumen und die Qualität der importierten Daten widerspiegeln und helfen, Probleme wie unvollständige oder fehlgeschlagene Verarbeitung von Importsätzen zu identifizieren.

Hinzugefügte Datensätze

Gesamtzahl der Datensätze, die am Vortag in das System eingefügt wurden, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution_Audit“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird berechnet, indem die Anzahl der am angegebenen Tag aktualisierten Datensätze basierend auf Vorgängen gezählt wird, die als im Audit-Protokoll eingefügt markiert wurden.

Aktualisierte Datensätze

Gesamtzahl der Datensätze, die am Vortag im System aktualisiert wurden, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution_Audit“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird berechnet, indem die Anzahl der am angegebenen Tag aktualisierten Datensätze basierend auf Vorgängen gezählt wird, die im Audit-Protokoll als aktualisiert markiert wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensätze hinzugefügt oder aktualisiert

Gesamtzahl der Datensätze, die am Vortag im System hinzugefügt oder aktualisiert wurden, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution_Audit“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird berechnet, indem die Anzahl der Datensätze gezählt wird, die am angegebenen Tag eingefügt oder aktualisiert wurden, basierend auf Vorgängen, die im Audit-Protokoll als eingefügt oder aktualisiert markiert wurden.

Fehler

Gesamtanzahl der Fehler, die unter Anmeldeinformationen, Datenquellen oder Verbindungsproblemen kategorisiert sind, die während der Integrationsausführungen am Vortag aufgetreten sind, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution_error“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird berechnet, indem die Anzahl der Fehler am angegebenen Tag gezählt wird.

SGC.processing.errors

Anzahl der Verarbeitungsfehler, die unter Datenquellenproblemen kategorisiert sind, die während der Integrationsausführungen am Vortag aufgetreten sind, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution_error“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird berechnet, indem die Anzahl der Fehler am angegebenen Tag gezählt wird.

SGC.connection.errors

Gesamtanzahl der Fehler, die unter Anmeldeinformationen oder Verbindungsproblemen kategorisiert sind, die während der Integrationsausführungen am Vortag aufgetreten sind, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution_error“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird berechnet, indem die Anzahl der Fehler am angegebenen Tag gezählt wird.

SGC.Integrations.ImportSet

Gesamtzahl der Importsätze, die entweder erfolgreich abgeschlossen wurden oder während ihres Transformationsprozesses am Vortag Fehler auftraten, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution_Import_Set“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird berechnet, indem die Gesamtzahl der Importsätze am angegebenen Tag gezählt wird.

SGC.Fully.successful.ImportSet

Gesamtzahl der Importsätze, die während ihres Transformationsprozesses am vorherigen Tag erfolgreich abgeschlossen wurden, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution_Import_Set“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet: `Anzahl der Importsätze mit Fehlern = 0`.

SGC.Fully.error.ImportSet

Gesamtzahl der Importsätze, die während des Transformationsprozesses am Vortag mit Fehlern abgeschlossen wurden, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution_Import_Set“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet: `Anzahl der Importsätze mit Fehlern ≠ 0 und Zeilen = Fehler`.

SGC.Part.success.ImportSet

Gesamtanzahl der Importsätze, die mit einigen Fehlern abgeschlossen wurden, wobei sich die Anzahl der verarbeiteten Zeilen von der Anzahl der am Vortag gemeldeten Fehler unterscheidet, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution_Import_Set“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet: `Anzahl der Importsätze mit Fehlern ≠ 0 und Zeilen ≠ Fehlern`.

SGC.Integrations.Importset.rows.ingested

Gesamtanzahl der Zeilen, die für die Importsätze am vorherigen Tag erfasst wurden, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet: `Summe der erfassten Zeilen`.

SGC.Integrations.Processing Rate

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Verarbeitungsrate der Importsätze basierend auf der Gesamtzahl der verarbeiteten Zeilen und der Gesamtverarbeitungszeit (in Stunden) für die Importsätze, die entweder erfolgreich abgeschlossen wurden oder am Vortag Fehler aufgetreten sind, wie in der Tabelle „sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution“ aufgezeichnet. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet: Summe der verarbeiteten Zeilen/Gesamtzeit (in Stunden) .

Berichte

Ermöglicht Echtzeitvisualisierungen, die Einblicke in die Datenerfassung, Verarbeitungstrends und Fehlerkategorisierung in Ihrem bieten Service Graph Connector Verbindungen.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Betroffene CIs und Fehler	Relativer Vergleich ( )	Fehler bei der Ausführung der CMDB-Integration [sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution_error]	Zeigt hinzugefügte Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs), aktualisierte CIs und kumulative Fehler an, die während des Datenimports im Laufe der Zeit aufgetreten sind.
Fehleraufgliederung	Spalte ( )	Fehler bei der Ausführung der CMDB-Integration [sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution_error]	Zeigt die Anzahl der Fehler gruppiert im Laufe der Zeit an.
Importsatzzeilen erfasst	Einzelne Punktzahl ( )	Importsatz der CMDB-Integrationsausführung [sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution_Import_Set]	Zeigt die Anzahl der Importsatzzeilen an, die wurden.
Verarbeitungsrate des Importsatzes	Einzelne Punktzahl ( )	CMDB-Integrationsausführung [sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution]	Zeigt die durchschnittliche Rate an, mit der ein Importsatz Daten innerhalb einer Stunde verarbeitet.
Datensätze hinzugefügt oder aktualisiert	Einzelne Punktzahl ( )	Audit der CMDB-Integrationsausführung [sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution_Audit]	Zeigt die Anzahl der Datensätze an, die für CI-Klassen hinzugefügt wurden.
Importsätze gesamt	Einzelne Punktzahl ( )	Importsatz der CMDB-Integrationsausführung [sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution_Import_Set]	Zeigt die Anzahl der Importsätze an, die im angegebenen Zeitrahmen initialisiert wurden, und die Anzahl der Importsätze, die nach ihrem Status kategorisiert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Klassen aktualisiert	Spalte ( )	Audit der CMDB-Integrationsausführung [sn_cmdb_int_util_cmdb_Integration_Execution_Audit]	Zeigt die Aufgliederung der aktualisierten und eingefügten CIs für eine Klasse an.

Diagnostizieren Sie einen Verarbeitungsfehler in SGC Central

Diagnostizieren Sie Verarbeitungsfehler in Verbindungen, die für konfiguriert sind Service Graph Connector Und lösen Sie sie innerhalb von SGC Central Ansicht von CMDB-Arbeitsbereich Mit Empfehlungen von Now Assist.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie, ob Service Graph Connector Diagnose Kompetenz ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Service Graph Connector Diagnostizieren Sie Kompetenz.

Erforderliche Rolle: cmdb_inst_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie auf der Seite Übersicht die aus **Verarbeitungsstatus** Karte.

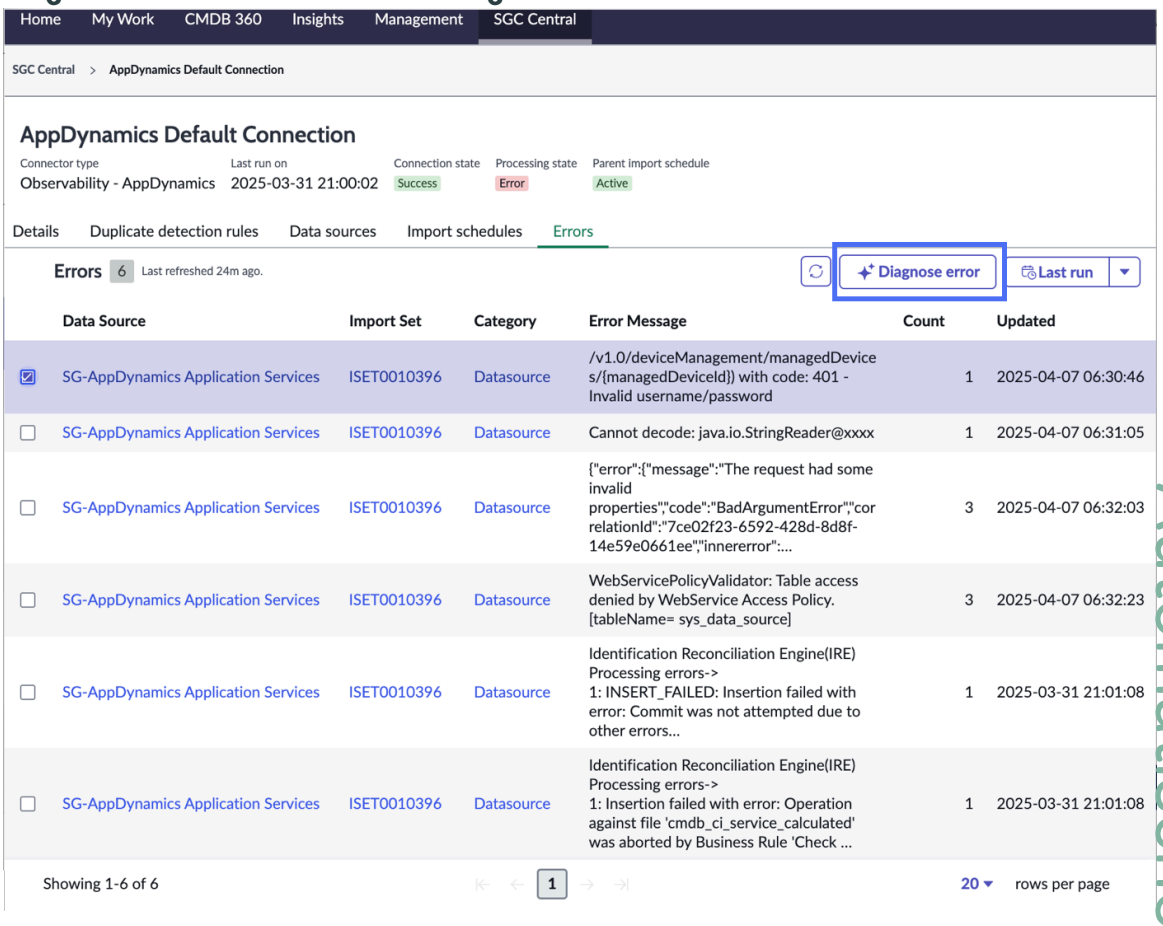
   Hinweis: Auf der **Verarbeitungsstatus** Karte, nur Importsätze mit Fehlern in der letzten Importausführung werden als Verarbeitungsfehler gezählt, und ihre Anzahl wird angezeigt. Die Spalte „Fehler“ in der Zusammenfassungstabelle, die weitere Details zum Verarbeitungsstatus anzeigt, enthält jedoch auch abgebrochene Importsätze. Daher stimmt die Fehleranzahl auf der Verarbeitungsstatuskarte möglicherweise nicht mit der Anzahl der in der Zusammenfassungstabelle angezeigten Fehler überein.

4. Wenn eine Fehleranzahl auf angezeigt wird **Verarbeitungsstatus** Karte auswählen **Zeigen Sie Details an** Link aus der Fehlerzusammenfassung für die Verbindung.
5. Auf der **Fehler** Wählen Sie einen Fehler für einen fehlgeschlagenen Importsatz aus.

   Hinweis: Sie können jeweils nur einen Fehler diagnostizieren. Die **Diagnosefehler** Die Schaltfläche ist nur aktiviert, wenn Sie einen Fehler aus der Liste auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diagnostizieren Sie einen Verarbeitungsfehler



6. Wählen Sie Aus **Diagnosefehler** .

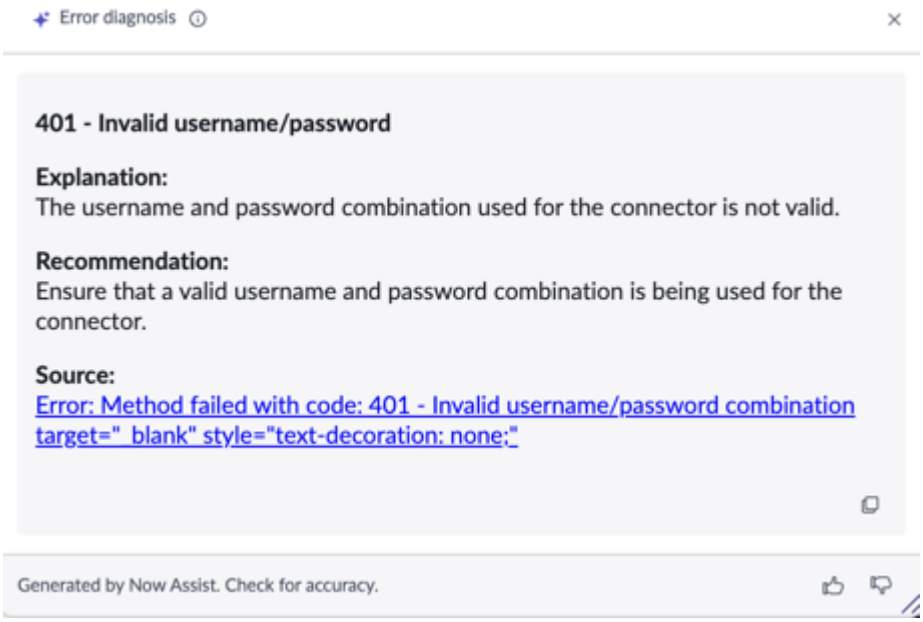
Ergebnis

Now Assist Löst den Diagnoseprozess für den Verarbeitungsfehler aus. Das Fehlerdiagnosefenster enthält zwei wichtige Abschnitte: Erklärung und Empfehlung, die sich jeweils auf die Erklärung des Fehlers und die Bereitstellung einer Lösung konzentrieren. Die Empfehlung basiert auf einem wissensartikel, der mit abgeglichen wurde KI-Suche. Ein Link zum wissensartikel finden Sie im Abschnitt „Quelle“, um zusätzliche Anleitungen zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehlerdiagnoseergebnis



Zugriff auf das IntegrationHub ETL-Dashboard in SGC Central

Sie können auf das IntegrationHub ETL-Dashboard in zugreifen SGC Central Ansicht von CMDB-Arbeitsbereich Zum Verwalten von ETL-Transformationszuordnungen.

IntegrationHub ETL ist ein Tool zum Erstellen und Verwalten von ETL-Transformationszuordnungen zur Integration von Drittparteidaten in CMDB Oder nicht-CMDB Tabellen. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zur IntegrationHub ETL-Startseite** Zum Anzeigen der IntegrationHub ETL-Homepage.

Informationen zur IntegrationHub ETL Store-App finden Sie unter IntegrationHub ETL.

Greifen Sie in auf IntegrationHub ETL zu SGC Central

Das IntegrationHub ETL-Dashboard bietet eine zentrale Plattform für die Überwachung von ETL-Prozessen innerhalb von SGC Central Ansicht von CMDB-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CMDB-Arbeitsbereich**an.
2. In CMDB-Arbeitsbereich, Wählen Sie aus **SGC Central**.
3. Wählen Sie Aus **IntegrationHub ETL** .
4. Wählen Sie im Abschnitt „ETL-Definitionen“ der IntegrationHub ETL-Seite eine Kategorie aus, um weitere Details zur ausgewählten ETL-Definition anzuzeigen.

ETL-Definitionen

Kategorie	Beschreibung
Gesamt	Gesamtzahl der im System konfigurierten ETL-Definitionen.
Aktiv	Anzahl der ETL-Prozesse, die derzeit aktiv sind und ausgeführt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kategorie	Beschreibung
Geplant	Anzahl der ETL-Prozesse, die für die zukünftige Ausführung geplant sind.

5. Um die Homepage der IntegrationHub ETL Store-App zu öffnen, wählen Sie aus **Wechseln Sie zur IntegrationHub ETL-Startseite** .

SGC Central – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu SGC Central Komponenten.

Mit SGC Central installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert SGC Central (sn_sgc_Central) Plugin, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Zentrale SGC-Sammlung	Liest aus den von den Connectors eingeführten Importen und aktualisiert die Dashboard-Daten.
Zentrale SGC-Sammlung onDemand mit Lookback	Erfasst Verlaufsdaten für den Rückblickzeitraum, ab dem die Daten für Connectors abgerufen werden. Der standardmäßige Rückblickzeitraum ist auf 30 Tage festgelegt.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Verbindungsdatensatz-Registerkarten [sn_sgc_Central_connection_Record_tabs]	Enthält die Registerkarten, die auf der Seite angezeigt werden, um die Verbindung zu bearbeiten, einschließlich Standardregisterkarten wie Details, Datenquellen, geplante Importe und Fehler sowie zusätzliche Registerkarten, die für einzelne Connectors spezifisch sind, angeordnet nach Reihenfolge.
Verbindungseigenschaftskonfiguration [sn_sgc_Central_conn_prop_config]	Speichert die Verbindungseigenschaftsfelder für die Registerkarte „Verbindungseigenschaften“, die auf der Seite angezeigt wird, um eine Verbindung zu erstellen oder zu bearbeiten, einschließlich Gruppenreihenfolge, Beschreibungen, Pflichtfelder und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	Standardwerte für das automatische Ausfüllen.
Service-Graph-Verbindungsauslöser [sn_sgc_Central_Service_Graph_connection_Trigger]	Speichert den Auslöserdatensatz, um den Playbook-Kontext im Flow „Verbindung erstellen“ zu initialisieren, wenn ein neuer Datensatz eingefügt wird. Das Playbook wird basierend auf dem Anwendungsbereichsfeld des referenzierten Metadatendatensatzes ausgewählt, das das ist Service Graph Connector Umfang.
Service Graph Connector [sn_sgc_Central_Service_Graph_Connector]	Speichert Service Graph Connector Details wie Umfang, App-ID und zugehöriger Anbieter.
SGC – Installierte Verbindung [sn_sgc_Central_St_installed_connection]	Speichert alle installierten Verbindungen oder Entwurfsverbindungen, einschließlich Details wie Verbindung, Verarbeitungsstatus, letzte Ausführung und Importfrequenzinformationen.
SGC IntegrationHub ETL [sn_sgc_Central_St_Integrationhub_etl]	Speichert die Liste ETL (Extract Transform Load), die in der IntegrationHub ETL-Listenansicht angezeigt werden soll SGC Central.

ServiceNow Store Anwendungen installiert

Anwendung	Beschreibung
Integrationskomponenten für CMDB (sn_cmdb_int_util)	Enthält CMDB Integrations-Dashboard und eine Reihe von Transformationen und Skripteinbindungen der robusten Transformations-Engine (RTE).
CMDB-Arbeitsbereich (sn_cmdb_WS)	Bietet einen zentralen Ort für den Zugriff auf CMDB-fokussierte Funktionen, einschließlich SGC Central.

Domain Separation und SGC Central

SGC Central unterstützt keine Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

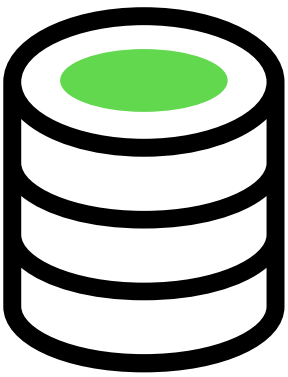
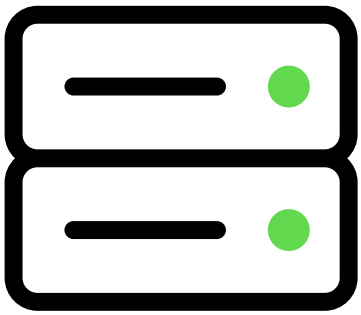
Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

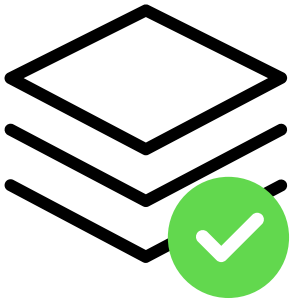
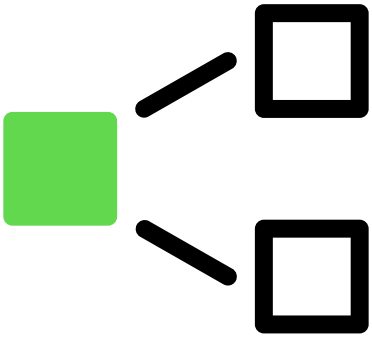
Domänentrennung für Service Provider

Verwalten Sie Instanzdatenquellen

Datenverwaltung ist für den Erfolg in allen Aspekten Ihres Unternehmens entscheidend. Plattformtools geben Ihnen die volle Kontrolle über Ihre Daten, unabhängig davon, ob sie in Instanzen, Datenbanken oder Anwendungen von Drittanbietern verwendet werden.

Instanzübergreifende Datenreplikation IDR	MetricBase	MID-Server
		
Synchronisieren Sie Daten zwischen Instanzen in 1-zu-1- oder 1-zu-viele-Datenbankbeziehungen.	Vereinfachen Sie die Arbeit mit großen Datenmengen, und erstellen Sie zeitbasierte Analysen.	Kommunizieren und übertragen Sie Daten zwischen ServiceNow Instanzen und externe Anwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Remote-Tabellen	Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (EVAM)	
		
Verbinden Sie Ihre -Instanz mit ServiceNow AI Platform An Drittparteiquellen.	Standardisieren und zeichnen Sie alle Daten aus mehreren Quellen aus.	

Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR)

Halten Sie Ihre Datensätze in allen Instanzen oder Organisationen in Ihrem Unternehmen konsistent. Mit der Instanzdatenreplikation können Sie Daten von einer Erstellerinstanz an eine oder mehrere Verbraucherinstanzen übertragen. Die bidirektionale Replikation (Verbraucher-zu-Hersteller) ist mit IDR zusammen mit bestimmten Datentabellenauswahl, Lokalisierung oder Übersetzung und anderen Optionen verfügbar.

MetricBase

Erleichtern Sie die Handhabung großer Daten MetricBase. Diese App fasst Informationen aus größeren Datenquellen zusammen und bietet zeitbasierte Datensätze, Analytics und zeitbasierte oder ereignisbasierte Aktionen. Erstellen Sie Diagramme von Daten im Zeitverlauf mit Reporting Um Systemtrends oder Incidents zu analysieren, oder verwenden Workflow-Studio Dient zum Auslösen automatisierter Daten-Flows.

MID-Server

Kommunizieren und teilen Sie Daten mit externen Servern, Datenbanken und Anwendungen. Der Java-basierte MID-Server (Management, Instrumentation, and Discovery) verarbeitet verschiedene Kommunikationen von Ihrer Instanz an Systeme von Drittparteien. Sorgen Sie mit automatisierten Upgrades, aktiver Serverüberwachung und einer vollständigen Knowledge Base zur Problembehandlung für optimale Leistung – alle im MID-Server-Paket enthalten.

Remote-Tabellen

Übertragen Sie externe Daten in Ihre Instanz, und verarbeiten Sie sie gemäß Ihren Spezifikationen mit Remote-Tabellen. Rufen Sie Daten von Servern von Drittparteien oder anderen ab ServiceNow AI Platform Instanzen mit Optionen zum Zwischenspeichern im lokalen Arbeitsspeicher. Zeigen Sie externe Daten ohne Speicher an, oder verwenden Sie Skriptdefinitionen, um Instanzcache-Parameter einzurichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (EVAM)

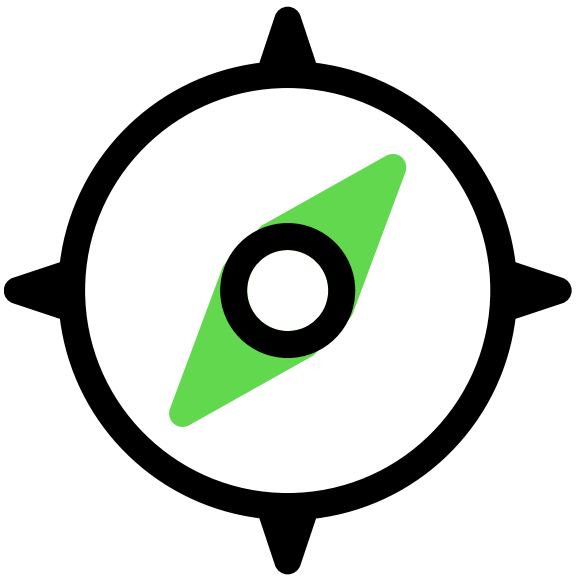
Rufen Sie mit eine Standardansicht aller Daten ab, mit denen Sie arbeiten Entity View Action Mapping. Die EVAM Mit der Anwendung können Sie mehrere Datenquellen in einer Ansicht zusammenführen, Vorlagen zum Zuordnen von Daten zu UX-Komponenten erstellen, Skripts für Auslöser basierend auf Anwenderinteraktionen schreiben und vieles mehr.

Aktionszuordnung Der Entitätsansicht

Die Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) Ist eine Anwendung, die standardisiert, wie verschiedene Datenquellen in Karten und Listen angezeigt werden.

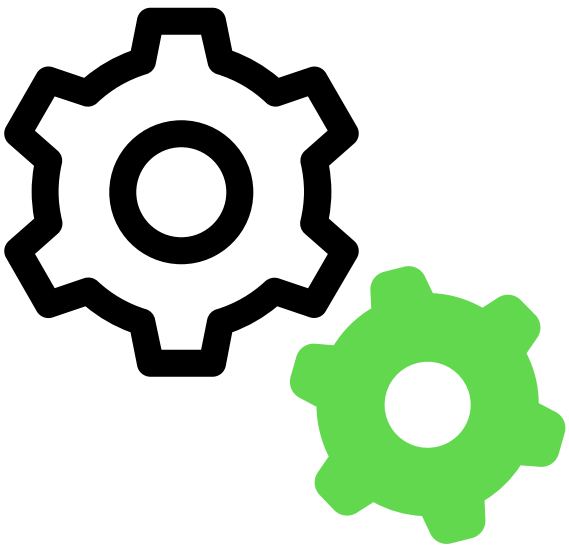
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mit, wie verschiedene Datenquellen in Karten und Listen angezeigt werden EVAM

EVAM wird konfiguriert

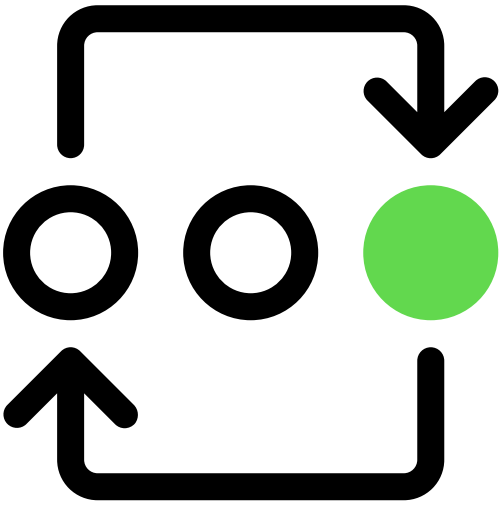


Einrichten und verwalten EVAM . Zeigen Sie Konfigurationen, Vorlagen und Konfigurationspakete an, um die Verwendung der Funktion zu erleichtern.

Automatische Übersetzung

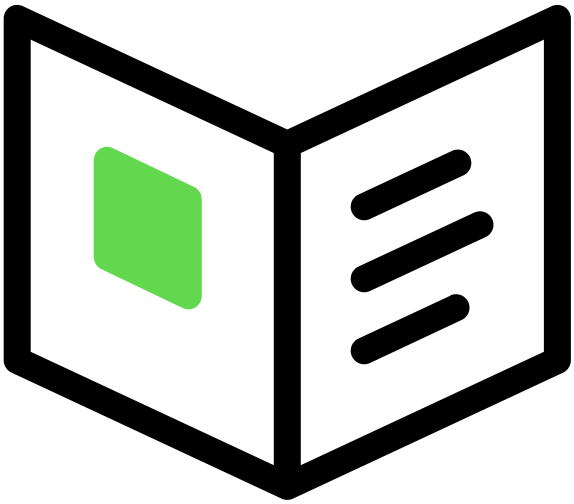
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Von Aktionszuordnungen Für Entitätsansicht



Verwenden EVAM Um verschiedene Datenquellen zu verwenden, konfigurieren Sie Ansichten, und zeigen Sie sie in einer Kartenanzeigeansicht an.

Referenz



Weitere Informationen zu EVAM Und ihre Nutzung.

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

ServiceNow Store

http://store.servicenow.com

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Aktionszuordnung Für Entitätsansicht Erkunden

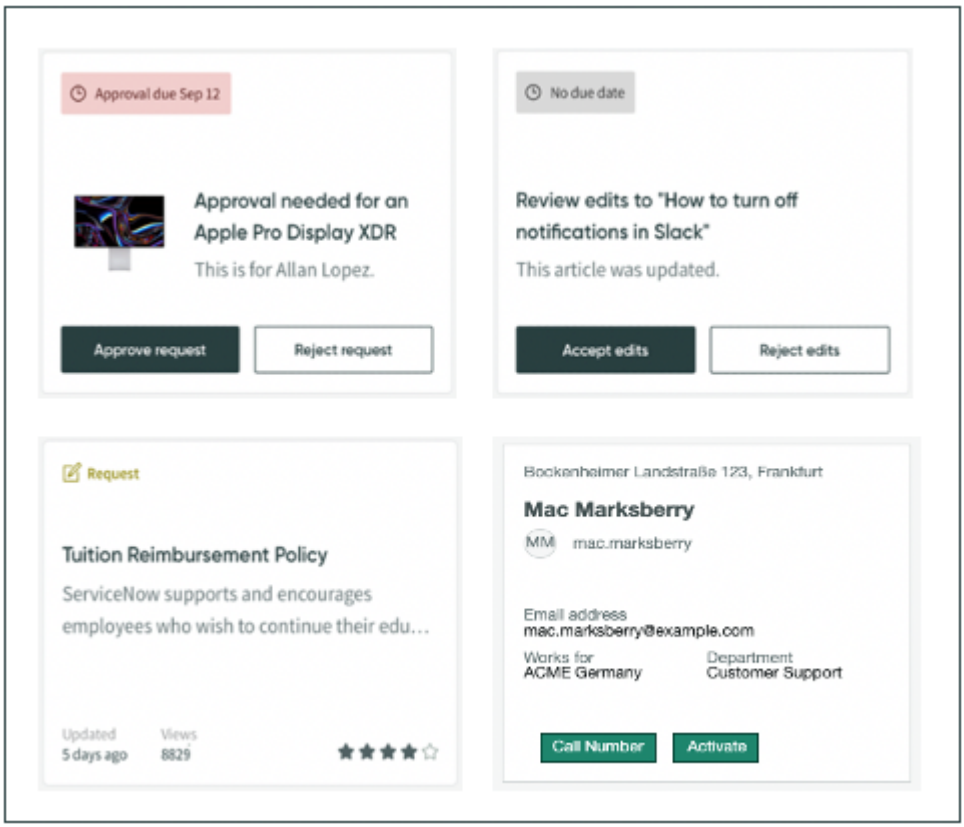
Die Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) Ist eine Anwendung, die standardisiert, wie verschiedene Datenquellen in Karten und Listen angezeigt werden.

EVAM Übersicht

EVAM Ermöglicht Ihnen das Anzeigen von Informationen als Kartenrasteransicht oder als Liste von Informationen in einer Listenansicht. Benutzer können große Datensätze von Suchergebnissen durchblättern und basierend auf der Filterung verschiedene Ansichten anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vor EVAM , Listen wurden auf einen einzelnen Datenquellentyp beschränkt. Wenn weitere Datenquellen vorhanden sind, müssen Sie eine anwenderdefinierte Implementierung schreiben. Mit EVAM können Sie mehrere Listen aus verschiedenen Datenquellen erfassen und dann bestimmte Ansichten konfigurieren, ohne dass Anpassungen erforderlich sind.



Funktionen von EVAM

Verwenden Sie mehrere Datenquellen für eine einzelne Listenansicht

EVAM Kann mehrere unterschiedliche Datenquellen akzeptieren und die Daten durch Sortieren und Filtern konfigurieren, um die Daten als einzelne Liste zurückzugeben.

Definieren Sie Ansichtsvorlagen

Ordnen Sie die Datenquellenausgabe mithilfe von Ansichtsvorlagen einer UX-Komponentenansicht zu. Sie können mehrere Ansichtsvorlagen pro Datenquelle basierend auf einer Bedingung konfigurieren, um die Anzeige von Daten für Anwender anzupassen.

Erstellen Sie Ansichtskonfigurationen, um Bedingungen, Datenbankfelder und deklarative Aktionen zu kombinieren

Erstellen Sie eine Ansichtskonfiguration, um Bedingungen, Datenbankfelder und deklarative Aktionen mit einer zugehörigen Ansichtsvorlage zu kombinieren. Sie können Ansichtskonfigurationen auch gruppieren, um Konfigurationspakete zu erstellen.

Aktivieren Sie Anwenderinteraktionen, um Aktionen auszulösen

EVAM Ermöglicht Anwenderinteraktionen, ein Serverskript oder eine UXF-Client-Aktion auszulösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

EVAM Anwender

Anwender	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter	Service Desk-Mitarbeiter benötigen eine optimierte Möglichkeit, Incidents, Anforderungen und Aufgaben in verschiedenen Tabellen anzuzeigen und zu verwalten. EVAM Ermöglicht es ihnen, Datensätze schnell zu filtern, zu sortieren und Maßnahmen für sie zu ergreifen.
IT-Support-Mitarbeiter	IT-Teams verwenden EVAM Dient zur Überwachung und Verwaltung von IT-Assets, Serviceanfragen und Incidents, indem Informationen in einer strukturierten, umsetzbaren Schnittstelle konsolidiert werden.
Manager und Team-Leads	Vorgesetzte, die Teams oder Vorgänge überwachen, profitieren von EVAM Fähigkeit von, Leistungskennzahlen und offene Aufgaben und Teamarbeitsauslastungen in einem einfach zu navigierenden Format darzustellen.
Kundenservicevertreter	Kundensupportteams interagieren effizient mit Fällen, Accounts und Kundeninformationen, wodurch Antwortzeiten und Servicequalität durch verbessert werden EVAM .
Geschäftsanalysten und Prozessverantwortliche	Analysten verwenden EVAM Dient zum Konfigurieren von Ansichten, die Daten aus mehreren Quellen zusammenführen und eine bessere Entscheidungsfindung und Prozessoptimierung ermöglichen.
Entwickler und Administratoren	Entwickler und Systemadministratoren konfigurieren EVAM Um anwenderdefinierte Ansichten zu erstellen und sicherzustellen, dass die richtigen Daten den richtigen Anwendern angezeigt werden, um die Anwenderfreundlichkeit zu verbessern.

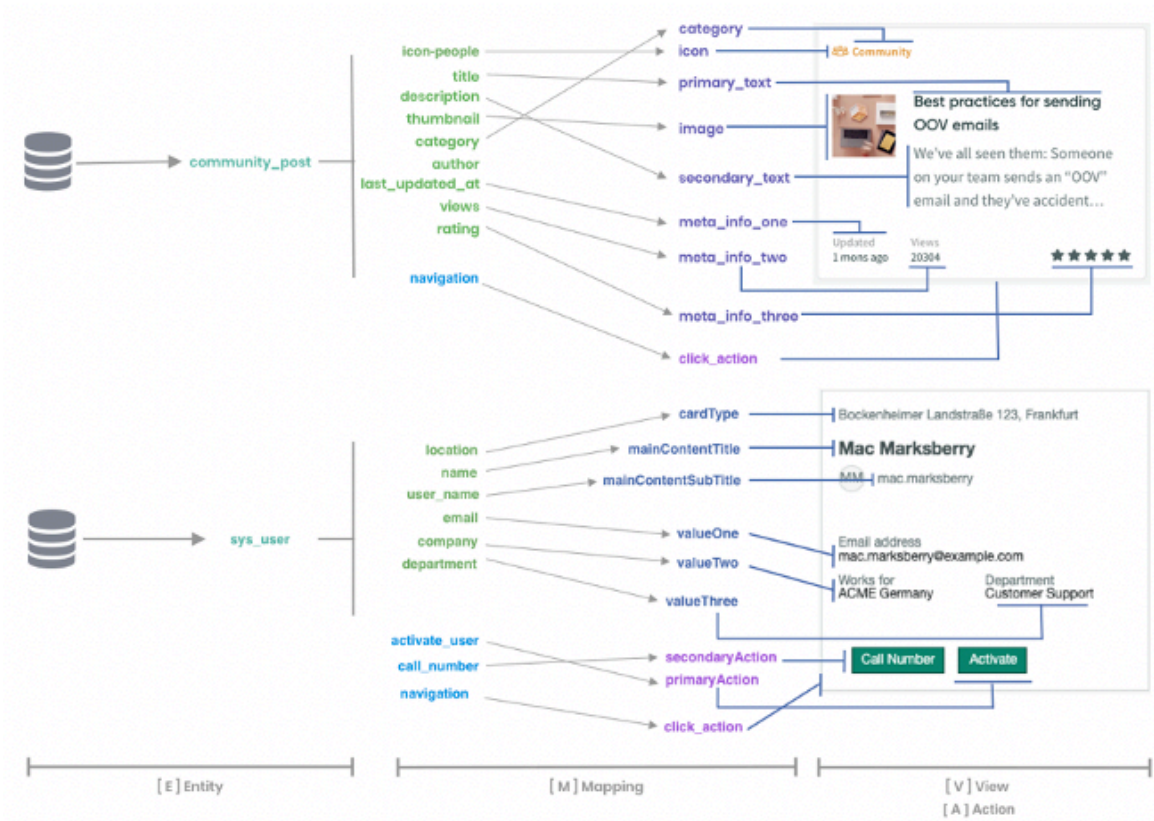
EVAM Workflow

EVAM Besteht aus folgenden Elementen:

- Entität (Datenquelle): Die Entität, der Daten zugeordnet sind, die Sie anzeigen möchten. Zum Beispiel ein Community-Beitrag oder ein Anwender.
- Ansicht: Eine Ansicht gibt an, wie eine Karte Daten und Aktionen anzeigt.
- Aktionen: Eine Entität kann eine Aktion haben, die auf der Karte ausgeführt wird. Sie können beispielsweise einen Anwender in Ihrem System aktivieren.
- Zuordnung: Der Zuordnungsprozess ordnet die Datenquellendaten Komponenteneigenschaften zu, die auf der Karte angezeigt werden. Sie können auch Aktionen zuordnen, die über die Kartenansicht ausgelöst werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

EVAM-Workflow



1. Entität: Beispiele sind ein Community-Post oder sys_user
2. Zuordnung: Felder in einer Entität gefunden
3. Ansicht/Aktion: Standorte oder Aktionen, denen Entitätsfelder zugeordnet sind

In diesem Workflow:

1. Der erste Datensatz, der eingerichtet werden soll, ist ein EVAM Definition. Zusätzliche Datensätze werden von diesem Datensatz abgezweigt, um die Definition zu definieren.
2. Der nächste Datensatz, der eingerichtet werden soll, ist EVAM – Ansichtskonfigurationspaket . Die Zugehörige Liste Datensatz ist EVAM-Ansichtskonfiguration Datensatz. Zusätzliche Bedingungen, die Ansicht und die Aktion werden hier konfiguriert oder verknüpft. Achten Sie darauf, wo der ist Vorlage Anzeigen Und Aktion Befinden sich.
3. Der dritte Datensatz, der eingerichtet werden soll, ist EVAM-Konfigurationspaket . Verknüpft mit EVAM-Konfigurationspaket Datensatz, ein EVAM-Aktionsdefinition Datensatz definiert, was ausgelöst wird, wenn ein Anwender mit der Schnittstelle interagiert. Ein Serverskript oder EINE UXF-Clientaktion kann ausgeführt werden. Beispiele für eine Aktion können das Stellen einer Anforderung, das Anrufen einer Nummer, der Link zu einer externen URL oder das Navigieren innerhalb der Plattform sein.
4. Der Zuordnungsschritt von EVAM Wird mit erreicht Vorlage Anzeigen . Die JSON-Vorlage (JavaScript Objection Notation) im Formular stellt die Verbindung zwischen den Daten und der Komponente her, die die Daten anzeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

EVAM Vorteile

- Konfigurieren Sie mehrere Ansichtsvorlagen pro Datenquelle, um die Anzeige von Daten für Benutzer an die jeweiligen Bedingungen anzupassen. Die Ansichtsvorlage ordnet Felder aus der Ansichtskonfiguration der Komponente zu.
- Verwenden Sie EVAM, um verschiedene Datenquellen zu verwenden, Ansichten zu konfigurieren und in einer Kartenanzeigeansicht anzuzeigen.
- Definieren Sie die Liste der zu rendernden Datenquellen. Die EVAM Definition ist der Hauptdatensatz für einen EVAM Konfiguration.

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Konfiguration und Verwendung von zu erfahren EVAM , Siehe:

- Konfigurieren Der Aktionszuordnung Für Entitätsansicht
- Verwenden Der Aktionszuordnung Für Entitätsansicht
- Referenz für Aktionszuordnung der Entitätsansicht

Zeigen Sie Konfigurationen, Vorlagen und Konfigurationspakete für an EVAM

Eine Ansichtskonfiguration kombiniert Bedingungen, Datenbankfelder und deklarative Aktionen mit einer zugehörigen Ansichtsvorlage. Sie können Ansichtskonfigurationen auch gruppieren, um Konfigurationspakete mit der Aktionszuordnung für Entitätsansicht zu erstellen (EVAM).

EVAM Verfügt über vordefinierte Ansichtskonfigurationen, Ansichtsvorlagen und Konfigurationspakete, um die Verwendung der Funktion zu erleichtern. Die Konfigurationspakete des Basissystems umfassen:

- Serviceportal-Suchpaket
- Serviceportal-Paket (sp_Bundle)

An diese Pakete sind Ansichtskonfigurationen angehängt, die voraussichtlich dem zugeordneten Geschäftsbereich entsprechen. Sie können auch Konfigurationspakete erstellen oder bearbeiten, um Ihre Anforderungen zu erfüllen.

Ansichtskonfigurationen haben eine zugehörige Ansichtsvorlage, Tabellen und Bedingungen, ein festgelegtes Tabellenfeld mit Daten und zugehörige deklarative Aktionen. Beispiele für Konfigurationsansichten des Basissystems finden Sie im Demo_evam_Dataset. Diese Ansichtskonfigurationen sind einsatzbereit und für viele Anwendungsfälle vorgesehen. Sie können auch Ansichtskonfigurationen erstellen oder bearbeiten, um bestimmte Anforderungen zu erfüllen.

Die Ansichtsvorlagen des Basissystems entsprechen einer zugehörigen Ansichtskonfiguration. Die Vorlagen enthalten das JSON-Objekt, das verwendet wird, um die erforderlichen Informationen für die Kartenanzeige und -Verwendung bereitzustellen. Beispielsweise enthält die Vorlage für die Anhangssuche Folgendes:

```
{
  "component": "sn-search-result-evam-card",
  "staticValues": {
    "detailLabelType": {
      "translatable": false,
      "key": "inline"
    },
    "textHeaderLabelOne": {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            "translatable": true,
            "key": "Attachment"
        },
        "detailLabelOne": {
            "translatable": true,
            "key": "From:"
        }
    },
    "mappings": {
        "imageType": "doctype_image_type",
        "icon": "doctype_image",
        "imageURL":"doctype_image",
        "textHeaderLabelTwo": "doctype",
        "title": "ai_search_teaser_title",
        "summary": "ai_search_teaser_text",
        "detailValueOne":"parent_title"
    },
    "actionMappings": {
        "clickAction": "navigation",
        "footerLinkAction": "navigation_to_parent_record"
    }
}
```

Die JSON-Struktur enthält die folgenden Abschnitte:

Vorlage	Beschreibung
Komponente	Der Name der Kartenkomponente.
StaticValues	Die statische Textzuordnung zu Komponenteneigenschaften. Diese Werte haben die folgenden Eigenschaften: • Übersetzbar: Bestimmt, ob der Schlüsseltext basierend auf der Sprache des Anwenders übersetzt werden soll. Kann entweder „wahr“ oder „falsch“ sein. • Schlüssel: Der Wert, auf den die Eigenschaft festgelegt ist.
Zuordnungen	Die Zuordnung des Datenquellenfelds zu den Komponenteneigenschaften.
Aktionszuordnungen	Die Aktionen, die Sie der Karte zuordnen können.

Diese Ansichtsvorlagen sind einsatzbereit und sollen mit vielen Anwendungsfällen arbeiten. Sie können auch Ansichtsvorlagen erstellen oder bearbeiten, um bestimmte Anforderungen zu erfüllen.

Konfigurieren Der Aktionszuordnung Für Entitätsansicht

Die Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) Ermöglicht Ihnen das Zuordnen bestimmter Aktionen zu Entitätsansichten, wodurch ein anwenderdefiniertes Verhalten und optimierte Workflows ermöglicht werden. Erfahren Sie, wie Sie konfigurieren EVAM So können Sie Zuordnungen definieren, konfigurieren und anwenden, um Anwenderinteraktionen mit Daten in der Plattform zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Um mit zu beginnen EVAM , Benötigen Sie die folgenden Plugins für UI Builder :

- sn_ui_Builder
- sn_ui_Builder_icons
- sn_ui_Builder_properties_pane

EVAM Basiert auch auf:

- Now Design System (NDS) Komponenten
- @Devsnc/sn-Layout (Layout com.devsnc_sn_layout):
-
-
-

Definieren Sie eine Datenquelle

Die Datenquelle ist eine Entität, der Daten zugeordnet sind, die Sie anzeigen möchten. Zum Beispiel ein Community-Beitrag oder ein Anwender.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Datenquellen**, Und wählen Sie dann aus **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendungsbereich der Datenquelle.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Datenquelle.
Name	Name der Datenquelle.
Tabelle	Wählen Sie eine Tabelle aus, die für die Datenquelle verwendet werden soll.
Bedingung	Bedingung, um zu definieren, wie die Daten aus der ausgewählten Tabelle gefiltert werden.
Sortieren nach	Tabellenspalte, die zum Sortieren der Tabellendaten verwendet werden soll. Sie können beispielsweise auswählen, Wissensartikel nach dem Erstellungsdatum zu sortieren. **Hinweis:** Sie können nur verwenden `Sort By`Für datetime-Felder beim Sortieren verschiedener Datensätze.

3. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren Sie eine EVAM Vorlage anzeigen

Sie können mehrere Ansichtsvorlagen pro Datenquelle basierend auf Bedingungen konfigurieren, um die Anzeige von Daten für Anwender anzupassen. Die Ansichtsvorlage ordnet Felder aus der Ansichtskonfiguration der Komponente zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Ansichtsvorlage wird aus der Aktionszuordnung der Entitätsansicht (EVAM) Zeigen Sie den Konfigurationsdatensatz an. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie eine EVAM Konfigurationspaket.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Definition Anzeigen** > **Vorlagen anzeigen**, Und wählen Sie dann aus **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des EVAM Vorlage anzeigen.
Anwendung	Anwendungsbereich von EVAM Vorlage anzeigen.
Aktiv	Option zum Aktivieren von EVAM Vorlage anzeigen.
Vorlage	Eine JSON-Vorlage, die die Ansicht für eine zugeordnete Datenquelle definiert. Beispielsweise enthält die Standardsuchvorlage Folgendes: `{ "component": "sn-search-result-evam-card", "staticValues": { }, "mappings": { "title": "ai_search_teaser_title", "summary": "ai_search_teaser_text" }, "actionMappings": { "clickAction": "navigation" } }` Verwenden `sn-search-result-evam-Card` Als Komponente für Suchergebnisseiten.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie eine EVAM Konfigurationspaket

Erstellen Sie eine Ansichtskonfiguration, um Bedingungen, Datenbankfelder und deklarative Aktionen mit einer zugehörigen Ansichtsvorlage zu kombinieren. Verwenden Sie dazu die Entitätsansicht-Aktionszuordnung (EVAM).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**, Und wählen Sie dann aus **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des EVAM Konfiguration anzeigen.
Aktiv	Option zum Aktivieren von EVAM Konfiguration anzeigen.
Erforderliche Rollen	Rollen, um zu definieren, wer anzeigen kann EVAM Konfiguration anzeigen
Anzeigevorlage	Vorlage, die dem zugeordnet werden soll EVAM Konfiguration anzeigen.
Anwendung	Anwendungsbereich von EVAM Konfiguration anzeigen.
Reihenfolge	Priorität, die hat EVAM Die Ansichtskonfiguration übernimmt andere Ansichtskonfigurationen. Geben Sie eine niedrigere Zahl ein, wenn Sie der Ansichtskonfiguration eine höhere Priorität zuweisen möchten.
Tabelle	Tabelle, die der zugeordnet werden soll EVAM Konfiguration anzeigen.
Bedingung	Bedingungen für die Verwendung von EVAM Konfiguration anzeigen. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Eine Filterbedingung Hinzu** Um auszuwählen, welche Bedingungen erfüllt werden sollen.
Tabellenfelder	Tabellenfelder, die auf angezeigt werden sollen EVAM Konfiguration anzeigen. Sie können aus verfügbaren Tabellenfeldern auswählen und nach verschieben `Selected`. Sie können auch die Reihenfolge der Anzeige anordnen.
Anwenderdefinierte Felder	Ein anwenderdefiniertes Feld, das auf angezeigt werden soll EVAM Konfiguration anzeigen. Sie müssen eine kommagetrennte Liste von Tabellenfeldern angeben, die für die Vorlage erforderlich sind.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Verwenden Der Aktionszuordnung Für Entitätsansicht

Optimieren Sie die Datenpräsentation und -Interaktion, indem Sie Datenquellen definieren und eine Aktionszuordnung für Entitätsansicht erstellen (EVAM) Konfigurationspakete und Einrichtung EVAM Zeigen Sie Vorlagen an, um Entitätsdaten effektiv zu strukturieren und anzuzeigen.

Übersicht über die Verwendung EVAM

1.
2.
3.

EVAM-Referenz

Weitere Informationen finden Sie unter Referenz für Aktionszuordnung der Entitätsansicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Listenanzeige mit mehreren Datenquellen in der Aktionszuordnung der Entitätsansicht

Verwenden Sie EVAM, um verschiedene Datenquellen zu verwenden, Ansichten zu konfigurieren und in einer Kartenanzeigeansicht anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein typisches Szenario zeigt Anwenderanforderungen und Incidents in einer einzigen Anzeigeansicht. Ein Anwender möchte möglicherweise Anforderungen anzeigen, die aus einem Katalog gestellt werden können, z. B. eine Computerbestellung. Möglicherweise möchten sie auch offene oder geschlossene Incidents anzeigen. Diese Elemente stammen aus verschiedenen Datenquellen, müssen jedoch über einen konsistenten Standard angezeigt werden, der einfach konfiguriert werden kann.

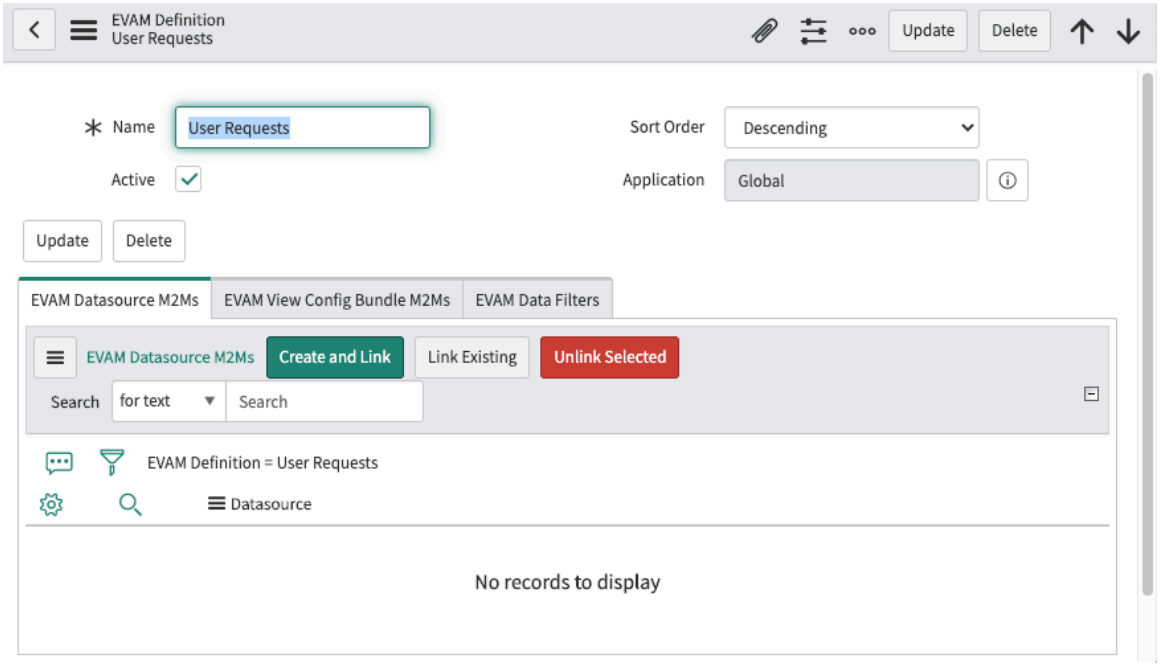
In diesem Tutorial wird eine erstellt EVAM Definition mit zwei Datenquellen, einem Konfigurationspaket für jede Datenquelle, das zwei Ansichtskonfigurationen und zugehörige Aktionen und Ansichtsvorlagen enthält. Viele Aufgaben werden wiederholt. Anstatt jeden Schritt zu wiederholen, werden in der folgenden Tabelle die eindeutigen Konfigurationen und Definitionen aufgelistet:

EVAM-Definition	Datenquelle [Tabelle]	Konfigurationspa	Aktion	Konfigurationsan	Vorlage einsehen
Anwenderanforderungen	Kataloganforderungen [Angefordertes Element]	Kataloganforderungspaket	Navigation	Offene Anforderungen	Öffnen Sie Anforderungsvorlage
				Geschlossene Anforderungen	Geschlossene Anforderungsvorlage
	Übermittelte Incidents [Incidents]	Incidents – Paket Übermittelt		Offene Incidents	Vorlage Für Offene Incidents
				Geschlossene Incidents	Vorlage Für Geschlossene Incidents

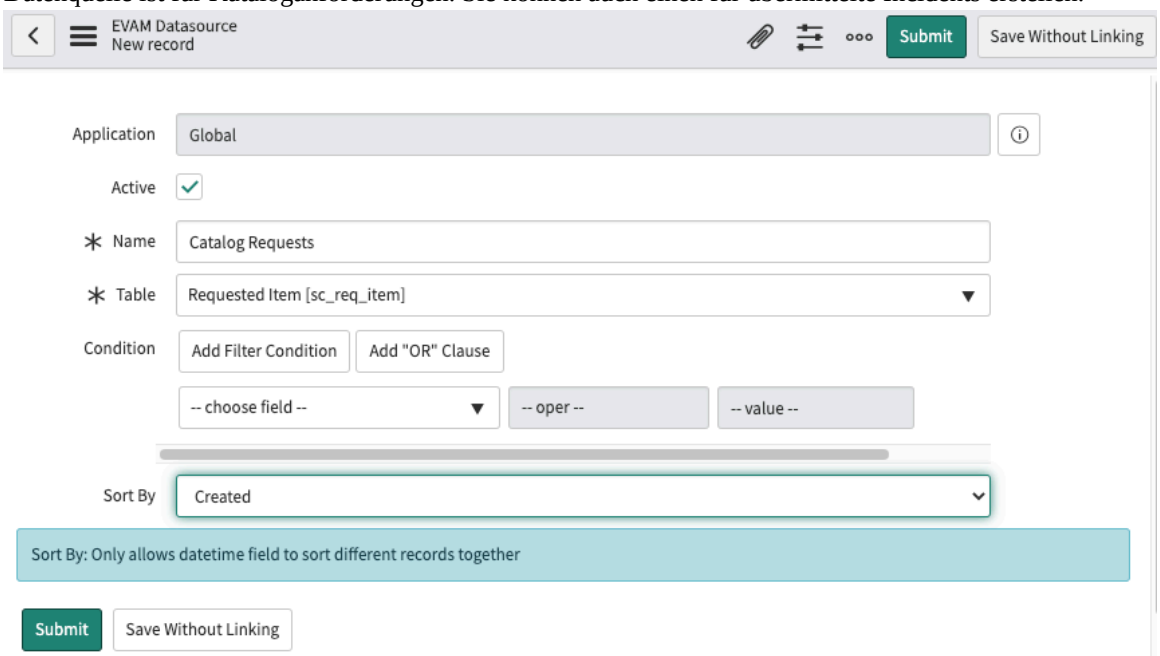
Prozedur

1. Erstellen Sie eine EVAM-Definition für Anwenderanforderungen .
   Ein EVAM Die Definition enthält Datenquellen, Konfigurationspakete mit zugehörigen Ansichtskonfigurationen, Datenfilter, Aktionen und Vorlagen. Nachdem Sie Ihre ursprünglich übermittelt haben EVAM Definition werden die zugehörigen Listen zum Hinzufügen von Datenquellen, Konfigurationspaketen und Datenfiltern angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

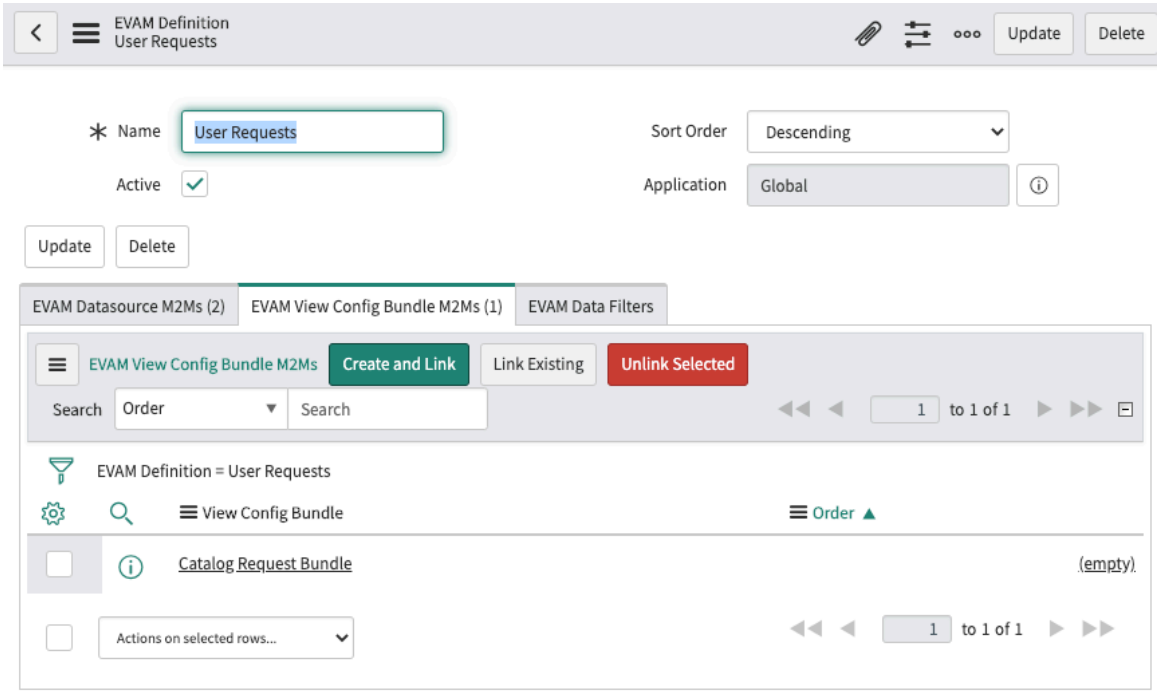


2. Definieren Sie Datenquellen für Ihre EVAM-Definition .
   Erstellen und verknüpfen Sie jede Datenquelle mit der Anwenderanforderungsdefinition. Die ursprüngliche Datenquelle ist für Kataloganforderungen. Sie können auch einen für übermittelte Incidents erstellen.



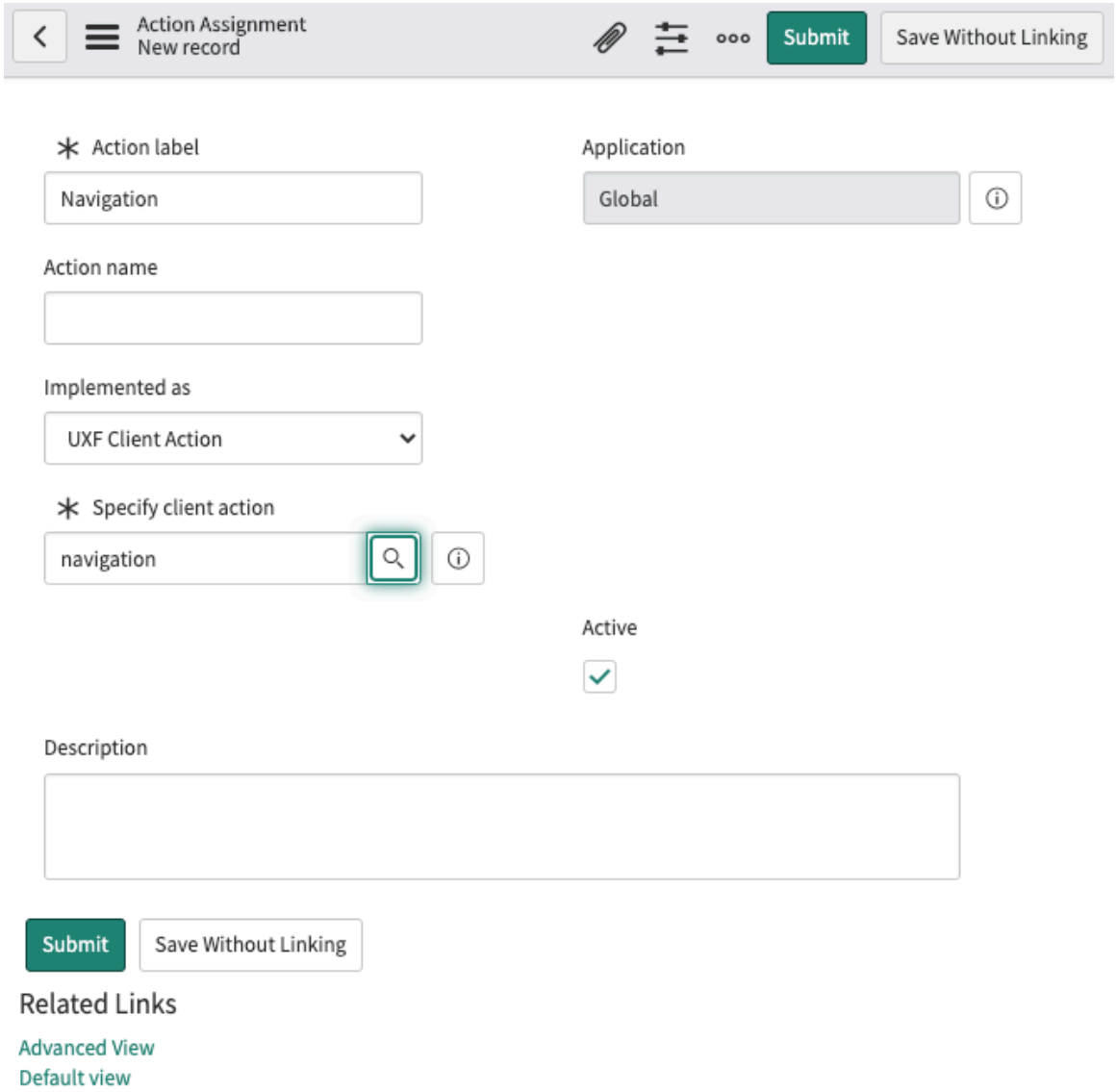
3. Erstellen und verknüpfen Sie ein Ansichtskonfigurationspaket .
   Sie sollten zwei Konfigurationspakete erstellen, ein Kataloganforderungspaket und ein Paket mit übermittelten Incidents.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Erstellen Sie eine Aktionsdefinition .
   Sie können die zugehörige Liste „Erstellen und verknüpfen“ verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Erstellen Sie Ansichtsvorlagen Für angeforderte Elemente und Zuordnung zur Ansichtskonfiguration. Hier sind die Vorlageninformationen für die Vorlage für angeforderte Elemente:

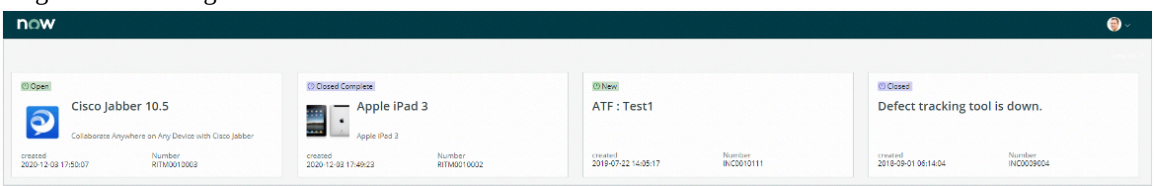
```
{
 "component": "now-card-evam-record",
 "staticValues": {
  "highlightedHeaderIcon": {
   "key": "clock-outline"
  },
  "highlightedHeaderBkgColor": {
   "key": "positive"
  },
  "imageType": {
   "key": "image"
       },
  "detailLabelOne": {
   "translatable": true,
   "key": "created"
  },
  "detailLabelTwo": {
   "translatable": true,
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  "key": "number"
      }
},
"mappings": {
 "highlightedHeaderLabel": "state",
 "titleLabel": "cat_item.name",
 "imageURL": "cat_item.picture",
 "subtitle": "cat_item.short_description",
 "detailValueOne": "sys_created_on",
 "detailValueTwo": "number"
},
"actionMappings": {
 "clickAction": "navigation"
}
}
```

6. Wiederholen Sie die Schritte 3-5, um eine weitere Ansichtskonfiguration für geschlossene Anforderungen hinzuzufügen.
   Sie haben ein Konfigurationspaket mit einer Ansichtskonfiguration erstellt. Fügen Sie eine andere Konfiguration mit dem Namen geschlossene Anforderungen hinzu. Diese Ansichtskonfiguration verweist auf dieselbe Datenquelle [angefordertes Element], verwendet jedoch verschiedene Bedingungen, um () anzuzeigen.
7. Ordnen Sie Ansichtsvorlagen zu, um Konfigurationen anzuzeigen, wählen Sie aus **Aktualisieren** .
8. Zeigen Sie Ihr fertiges Produkt an.



Erstellen Sie einen EVAM Definition

Definieren Sie die Liste der zu rendernden Datenquellen. Die Aktionszuordnung Der Entitätsansicht (EVAM)-Definition ist der Hauptdatensatz für EVAM Konfiguration.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **EVAM-Definitionen**, Und wählen Sie dann aus **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des EVAM Konfiguration.
Aktiv	Option zum Aktivieren von EVAM Definition.
Sortierreihenfolge	Reihenfolge die Daten werden im sortiert EVAM Definition. Sie können auswählen **Aufsteigend** Oder **Absteigend** .
Anwendung	Anwendungsbereich von EVAM Definition.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Und wählen Sie dann Ihre EVAM-Definition aus.
4. In *EVAM-Datenquelle M2Ms* Zugehörige Liste, fügen Sie eine Datenquelle hinzu.

Option	Bezeichnung
Erstellen und verknüpfen	Sie können eine neue Datenquelle definieren Und verknüpfen Sie diese Datenquelle dann mit Ihrer EVAM-Definition.
Vorhandene verknüpfen	Sie können Ihrer EVAM-Definition eine vordefinierte Datenquelle hinzufügen.
Verknüpfung der Auswahl aufheben	Sie können die ausgewählte Datenquelle aus Ihrer EVAM-Definition entfernen.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. In *EVAM – Ansichtskonfigurationspaket M2Ms* Zugehörige Liste: Fügen Sie ein Konfigurationspaket hinzu.

Option	Bezeichnung
Erstellen und verknüpfen	Sie können ein neues Konfigurationspaket definieren Und verknüpfen Sie dieses Paket dann mit Ihrer EVAM-Definition.
Vorhandene verknüpfen	Sie können Ihrer EVAM-Definition ein vordefiniertes Konfigurationspaket hinzufügen.
Verknüpfung der Auswahl aufheben	Sie können das ausgewählte Konfigurationspaket aus Ihrer EVAM-Definition entfernen.

Nachdem Sie die Konfigurationspakete verknüpft haben, können Sie eine Reihenfolge definieren, um die Pakete zu priorisieren, wobei die niedrigste Zahl die höhere Priorität erhält.

7. In *EVAM-Datenfilter* Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** Und füllen Sie das Formular aus, um Datenfilter hinzuzufügen:

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnungsname des EVAM Datenfilter.
Aktiv	Option zum Aktivieren von EVAM Datenfilter.
Reihenfolge	Priorität, die hat EVAM Die Ansichtskonfiguration übernimmt andere Ansichtskonfigurationen. Geben Sie eine niedrigere Zahl ein, wenn Sie der Ansichtskonfiguration eine höhere Priorität zuweisen möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich von EVAM Konfiguration anzeigen.
EVAM – Definition	Ordnen Sie dem Datenfilter eine EVAM-Definition zu.

8. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie einen EVAM Aktionsdefinition

Sie können eine deklarative Aktion einer Ansichtsvorlage zuordnen. Die Aktionszuordnung Der Entitätsansicht (EVAM) Ermöglicht auch Anwenderinteraktionen, ein Serverskript oder eine UXF-Clientaktion auszulösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator Oder evam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aktionszuordnung Der Entitätsansicht** > **Aktionsdefinition**, Und wählen Sie dann aus **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Anzeigenbezeichnung von EVAM Aktion.
Aktionsname	Datenbankname für EVAM Aktionsname.
Implementiert als	Implementierung von EVAM Aktionsdefinition. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: **Serverskript** Führt ein Skript auf dem Server aus, z. B. um jemandem einen Datensatz zuzuweisen oder einen Datensatz zu löschen. **UXF-Clientaktion** Führt Aktionen auf der Client-Seite aus, z. B. Öffnen eines Datensatzes oder Tätigen eines Telefonanrufs.
Client-Aktion angeben	Sie können eine vordefinierte Aktion auswählen. Beispiel: SC-Inhaltselemente KB-Artikelnavigation, um KB-Artikel anzuzeigen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie die Aktion als UXF-Clientaktion implementieren möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich von EVAM Aktion.
Aktiv	Option zum Aktivieren von EVAM Aktion.
Beschreibung	Beschreibung von EVAM Aktion.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Referenz für Aktionszuordnung der Entitätsansicht

Referenzthemen enthalten Informationen zur Aktionszuordnung der Entitätsansicht (EVAM).

Für EVAM erforderliche Rollen

Erfahren Sie mehr über die Rollen, die zum Konfigurieren und Verwalten von erforderlich sind Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) .

Rolle	Beschreibung
admin oder evam_admin	Gewährt vollständige Administratorrechte, einschließlich der Möglichkeit, alle Aspekte der ServiceNow-Plattform zu konfigurieren und zu verwalten, z. B. das Erstellen von Datenquellen, das Konfigurieren EVAM Pakete und Definieren von Ansichtsvorlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Beschreibung
ITIL	Bietet Zugriff auf IT Service Management-Funktionen, sodass Anwender mit Incidents, Changes und anderen ITSM-Datensätzen interagieren können, die bei der Zuordnung relevant sein können EVAM Konfigurationen mit ITSM-Daten.

Domänentrennung und EVAM

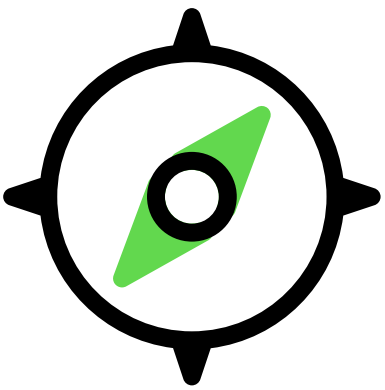
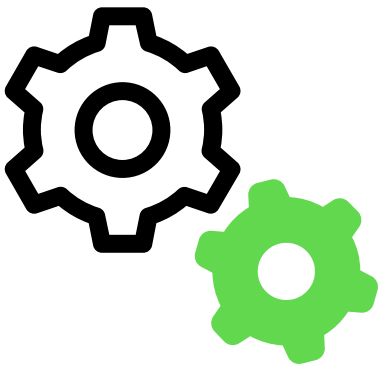
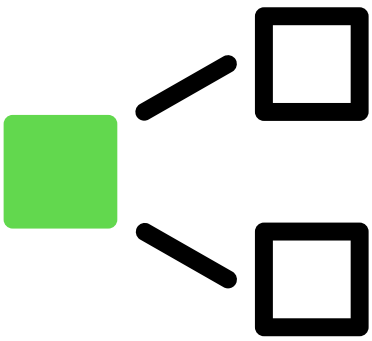
Die Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) In ServiceNow unterstützt Domänentrennung. Dies bedeutet, dass Sie konfigurieren können EVAM Zum Trennen von Daten, Prozessen und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, die als Domänen bezeichnet werden, um sicherzustellen, dass Anwender nur Zugriff auf die Daten haben, die für ihre spezifische Domäne relevant sind.

Instanzübergreifende Datenreplikation

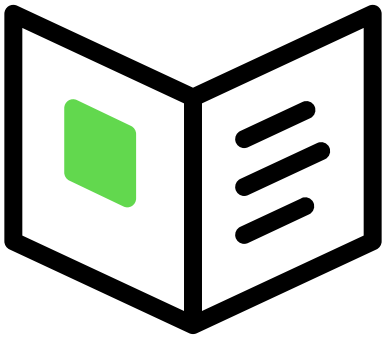
ServiceNow® Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Kopiert Datenaktualisierungen aus einer Instanz, der Erstellerinstanz, in eine oder mehrere andere Instanzen, die Verbraucherinstanzen genannt werden. IDR Ermöglicht Ihnen die Verwaltung konsistenter Daten über verschiedene Instanzen hinweg. Sie können beispielsweise Daten zwischen verschiedenen Organisationen in Ihrem Unternehmen oder sogar zwischen verschiedenen Unternehmen mit separaten Instanzen synchronisieren.

Erstellen Sie eine Instanzdatenreplikation

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Daten replizieren
		
Erfahren Sie mehr über IDR Funktionen und Konzepte.	Konfigurieren Sie IDR.	Konfigurieren IDR Replikationssätze und -Einstellungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	Referenz	
		
Verwalten und überwachen IDR.	Erfahren Sie in mehr über ausgeschlossene Tabellen, Adapter und Datenschutz IDR.	

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Instanzübergreifende Datenreplikation erkunden

Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Repliziert Datenaktualisierungen auf einer Instanz, der sogenannten Erstellerinstanz, auf eine oder mehrere andere Instanzen, die als Verbraucherinstanzen bezeichnet werden.

IDR – Übersicht

Verwalten Sie mit konsistente Daten über verschiedene Instanzen hinweg IDR.

- Replizieren Sie Daten automatisch in eine oder mehrere andere Instanzen.
- Synchronisieren Sie Daten zwischen verschiedenen Organisationen in Ihrem Unternehmen oder sogar zwischen verschiedenen Unternehmen mit separaten Instanzen.
- Daten, die während eines Absturzes übertragen werden, können wiederhergestellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IDR Anwender

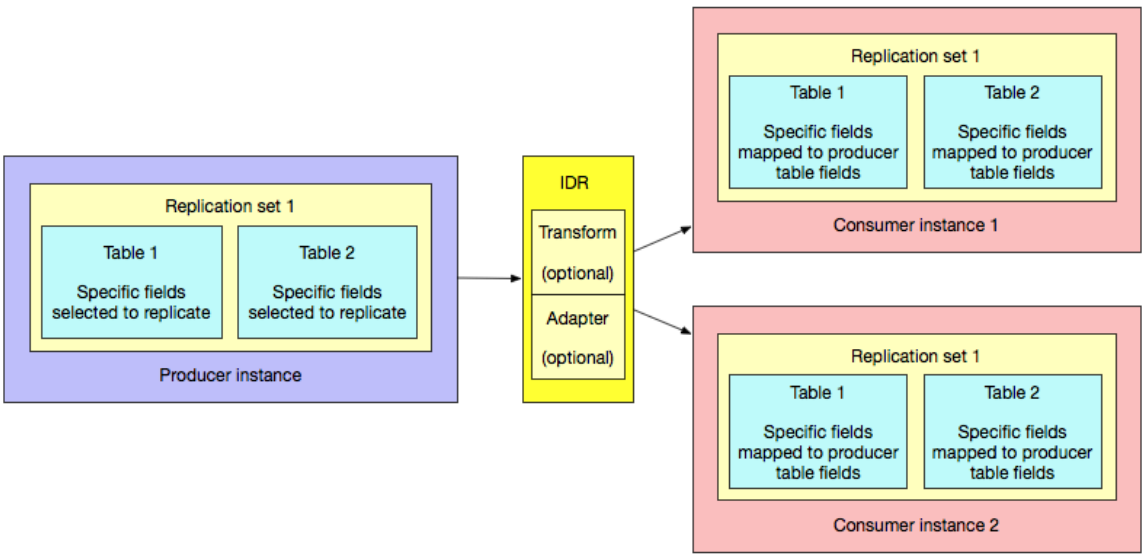
Anwender

Anwender	Beschreibung
IDR-Administrator	Die IDR der administrator bestimmt, welche Tabellen und Spalten repliziert werden sollen, und analysiert Tabellenhierarchien und -Beziehungen. Die IDR der administrator erstellt Replikationssätze für Hersteller und Verbraucher und überwacht die laufende Replikation.

IDR – Workflow

Diese Abbildung zeigt, wie IDR Repliziert Daten aus mehreren Tabellen in einer Erstellerinstanz auf mehrere Verbraucherinstanzen.

Replikationsübersicht



1. In der Erstellerinstanz die IDR der administrator gibt die zu replizierenden Tabellen und Tabellenspalten an, indem er einen Erstellerreplikationssatz erstellt.
2. Die IDR der administrator aktiviert den Erstellerreplikationssatz, der die Erstellerdaten für die Replikation für Verbraucher verfügbar macht.
3. Die IDR der administrator erstellt Verbraucherreplikationssätze auf einer oder mehreren Verbraucherinstanzen, um die Herstellerreplikationssatzdaten zu erhalten.
4. In jeder Verbraucherinstanz die IDR der administrator fordert die Genehmigung von der Erstellerinstanz an.
5. In der Erstellerinstanz die IDR der administrator genehmigt oder lehnt die Anforderungen von jeder Verbraucherinstanz ab.
6. In jeder genehmigten Verbraucherinstanz die IDR der administrator aktiviert den Verbraucherreplikationssatz. Nachdem die Verbraucherreplikation aktiviert wurde, aktualisieren Daten, die in einem Erstellerreplikationssatz aktualisiert werden, automatisch die entsprechenden Daten in den Verbraucherreplikationssätzen.
7. In jeder Verbraucherinstanz die IDR der administrator kann optional vorhandene Daten aus der Erstellerinstanz replizieren, indem er Daten in die Verbraucherinstanzen setzt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Entweder in der Ersteller- oder Verbraucherinstanz IDR der administrator kann Daten optional in Tabellen oder Tabellenspalten replizieren, die unterschiedliche Namen in der Verbraucherinstanz haben, indem er eine Transformation im Replikationssatz konfiguriert.
9. Entweder in der Ersteller- oder Verbraucherinstanz IDR der administrator kann Erstellerdaten optional ändern, bevor er sie an einen Verbraucher repliziert, indem er einen Adapter im Replikationssatz konfiguriert.

IDR – Vorteile

– Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Replizieren Sie kontinuierlich Einfügungen und Updates von einer Erstellerinstanz in eine oder mehrere Verbraucherinstanzen nahezu in Echtzeit, um minimale Verzögerungen zu gewährleisten.	Kontinuierliche Replikation	Administrator
Planen Sie die Replikation historischer Einfügungen und Aktualisierungen von einer Erstellerinstanz auf eine oder mehrere Verbraucherinstanzen in vordefinierten Intervallen.	Geplante Replikation	Administrator
Replizieren Sie kontinuierlich Einfügungen und Updates von einer Erstellerinstanz in nahezu Echtzeit auf eine Verbraucherinstanz, wobei Änderungen auf beiden Seiten auf die andere Seite repliziert werden.	Bidirektionale Replikation	Administrator
Replizieren Sie kontinuierlich Einfügungen und Updates von einer Erstellerinstanz auf bestimmte, eindeutige Verbraucherinstanzen nahezu in Echtzeit, um sicherzustellen, dass jede Verbraucherinstanz unabhängig Updates erhält.	Diskrete Replikation	Administrator
Ordnen Sie Erstellerdaten Tabellen und Tabellenspalten zu, die in Verbraucherinstanzen unterschiedlich benannt werden. Sie können beispielsweise Tabellenspalten ändern und zuordnen, um Daten für verschiedene Gebietsschemata zu lokalisieren.	Replikationsdaten transformieren	Administrator
Ändern Sie die Erstellerdaten, bevor Sie sie mithilfe eines Adapters in eine Verbraucherinstanz replizieren. Sie können beispielsweise Adapter konfigurieren, die Zeichenfolgen- und mathematische Vorgänge ausführen, z. B. die Konvertierung einer Währung in eine andere oder die Konvertierung einer Zeitzone in eine andere.	Replikationsdaten transformieren	Administrator
Lösen Sie Workflows nach der Replikation aus, z. B. das Generieren von Benachrichtigungen oder das Validieren der Replikation mithilfe von Geschäftsregeln.	Workflows werden nach der Replikation ausgelöst	Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IDR Einschränkungen und wann nicht verwendet werden soll IDR

- Nicht verwenden IDR Zum Klonen von Instanzen.

  IDR Repliziert keine Metadatentabellen, untergeordneten Metadatentabellen und die meisten Anwender- und Systemtabellen. IDR Dient zum Replizieren von Daten, nicht zum Klonen von Instanzen. Beispielsweise sind die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata] und Tabellen, die [sys_metadata] erweitern (einschließlich der Tabellen „Business Rules“ [sys_script], „Katalog“ [sc_catalog] und „Workflow“ [wf_Workflow]) ausgeschlossen und können nicht repliziert werden. Weitere Informationen zum Klonen finden Sie unter Klon (veraltete UI) .

- Verwenden Sie nicht IDR Dient zum regelmäßigen Replizieren einer Reihe großer Anhänge. Wenn Sie Anhänge, die größer als 10 MB sind, regelmäßig hinzufügen müssen, überwachen Sie IDR Um sicherzustellen, dass die Verzögerungszeit die Erwartungen nicht übertrifft.
- Kontinuierliche Replikation von vermeiden CMDB Tabellen. Wird Repliziert CMDB Daten, wenn Changes auftreten, können aufgrund der Anzahl der beteiligten Datensätze Leistungsprobleme oder unvorhergesehene Konsequenzen bei der Replikation verursachen. Wenn Sie replizieren müssen CMDB Tabellen, erwägen Sie die Planung der Replikation, oder verwenden Sie Bedingungen, um die Anzahl der replizierten Datensätze einzuschränken und sicherzustellen, dass alle erforderlichen Spalten im Replikationssatz enthalten sind.
- Sie können Edge Encrypted nicht replizieren, Feldverschlüsselung Felder , und Passwort (2-fach verschlüsselt).
- Zusätzliche Replikationseinschränkungen:
  - Die maximale Datensatzgröße beträgt 10 MB.
  - Die kontinuierliche Replikation unterstützt bis zu 1 Million Datensätze pro Tag.
  - Seeding darf nicht länger als sieben Tage dauern.
  - Sie können nur einen geplanten Replikationssatz mit nur einem ausgehenden Eintrag in diesem Satz erstellen.

Warnung: IDR Überschreibt Daten in Instanzen und kann vertrauliche Daten replizieren. Vermeiden Sie potenziellen Datenverlust und Datengefährdung, indem Sie testen IDR Implementierung in einer Vorproduktionsumgebung. Siehe Datenschutz in IDR Weitere Informationen finden Sie unter .

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von IDR finden Sie unter:

- Konfigurieren Der Instanzdatenreplikation
- Daten werden mit repliziert Instanzübergreifende Datenreplikation
- Instanzübergreifende Datenreplikation verwalten
- Instanzübergreifende Datenreplikation – Referenz

Kontinuierliche Replikation

Replizieren Sie Einfügungen und Aktualisierungen von einer Erstellerinstanz auf eine oder mehrere Verbraucherinstanzen in nahezu Echtzeit Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Kontinuierliche Replikation in IDR Aktiviert die Synchronisierung angegebener Tabellen und Spalten zwischen Instanzen. Bei kontinuierlicher Replikation werden Einfügungen

Automatische Übersetzung

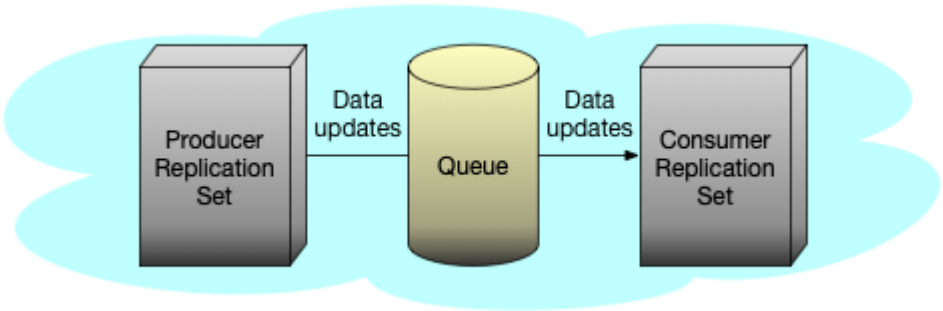
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und Updates in einer Richtung von einer Erstellerinstanz in eine oder mehrere Verbraucherinstanzen repliziert.

Nachdem Sie die kontinuierliche Replikation eingerichtet haben, wird der IDRProducerJob-Auftrag in der Erstellerinstanz ausgeführt, um Datenaktualisierungen zu erkennen. Wenn Updates zu replizieren sind, sendet die Erstellerinstanz die Updates an jede abonnierte Verbraucherinstanz.

Der IDRConsumerJob-Auftrag wird auf den Verbraucherinstanzen ausgeführt, um die Datenaktualisierungen vom Ersteller zu erkennen. Wenn der IDRConsumerJob Aktualisierungen erkennt, werden die Daten in Verbrauchertabellen aktualisiert.

Flow für IDR-Datenaktualisierungen



Einfügungen und Updates in der Erstellerinstanz werden nahezu in Echtzeit repliziert.

- Überwachen Sie im Überwachungs-Dashboard, wie lange Updates vom Ersteller zum Verbraucher dauern. Weitere Informationen finden Sie unter Replikationsstatus in wird überwacht Instanzübergreifende Datenreplikation.
- Überwachen Sie die Warteschlange des Replikationsdatensatzes, die Nachrichtenwarteschlange und die verarbeiteten Nachrichten für alle Replikationssätze von im Warteschlangen-Dashboard. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachungswarteschlangen in Instanzübergreifende Datenreplikation.

Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die kontinuierliche Replikation ein.

Bidirektionale Replikation

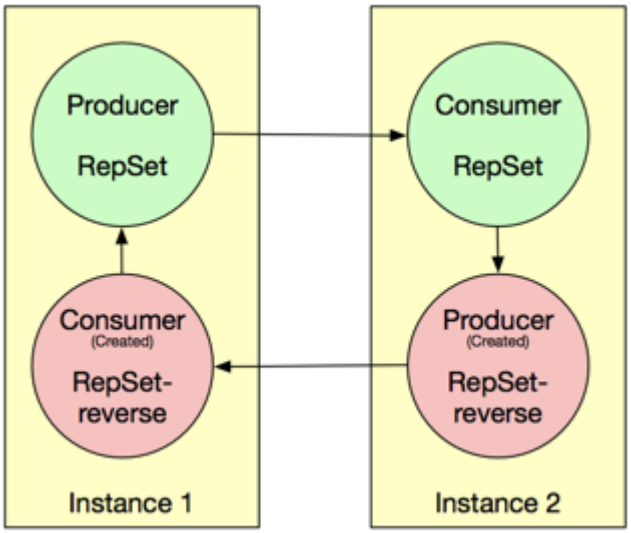
Bidirektionale Replikation in Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Ermöglicht den Datenfluss von einer Erstellerinstanz zu einer Verbraucherinstanz und das Akzeptieren von Daten aus einer Verbraucherinstanz, um zurück zur Erstellerinstanz zu fließen.

Alle Einfügungen und Änderungen an Datensätzen in einer Instanz werden an die andere Instanz gesendet, um die Tabellen in beiden Instanzen identisch zu halten. Sie können beispielsweise die bidirektionale Replikation für die Tabelle „Incidents“ aktivieren, um Incident-Datensätze zwischen zwei Instanzen synchronisieren zu lassen.

Um einen bidirektionalen Datenfluss zu ermöglichen, erstellt das System einen Erstellerreplikationssatz in der Verbraucherinstanz und einen Verbraucherreplikationssatz in der Erstellerinstanz.

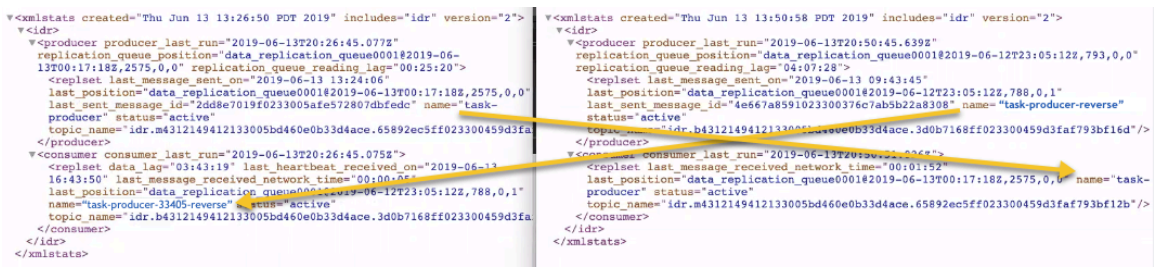
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bidirektionale Replikation



Wenn Sie sich die Replikationssätze in der ursprünglichen Erstellerinstanz ansehen, werden der Name des Replikationssatzes und die automatisch generierte Verbraucherinstanz angezeigt. Der Name wird mit dem Suffix angehängt. -<long-number>-reverse , Wo <long-number> Ist eine zufällig generierte Zahl. Beispiel: Wenn Test der Name des Erstellerreplikationssatzes ist, Test-2034802-Reverse Kann der Name des Verbraucherreplikationssatzes sein, der automatisch auf derselben Instanz erstellt wird. In der ursprünglichen Verbraucherinstanz werden dieselben Namen angezeigt. Replikationssätze mit Umkehren Suffix sind schreibgeschützt.

Sie können einen Verbraucher in einer Erstellerinstanz und einen Ersteller in einer Verbraucherinstanz verifizieren, indem Sie ausführen https://<producer-instance-name>/xmlstats.do?include=idr Und https://<consumer-instance-name>/xmlstats.do?include=idr In den Hersteller- und Verbraucherinstanzen. In der folgenden Abbildung befindet sich die ursprüngliche Herstellerinstanz auf der linken Seite und die ursprüngliche Verbraucherinstanz auf der rechten Seite.



Die bidirektionale Replikation hat die folgenden Einschränkungen:

- Automatische Konfliktlösung wird nicht unterstützt.
- Zusammenführungskonflikte treten auf, wenn Ersteller- und Verbraucherinstanzen denselben Datensatz gleichzeitig ändern.

  Das letzte Update gewinnt, was bedeutet, dass sich die Daten in den Verbraucher- und Erstellertabellen unterscheiden können.

- Die bidirektionale Replikation unterstützt Nummer Adapter, aber keiner der anderen Adapter.
- Die bidirektionale Replikation sorgt dafür, dass die Daten zwischen Ersteller- und Verbraucherinstanzen synchronisiert werden. In einigen Szenarien vermeiden Sie jedoch die bidirektionale Replikation, und verwenden Sie stattdessen die einseitige Replikation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie Adapter verwenden möchten, um Daten zu unterscheiden, die zwischen zwei Instanzen repliziert werden, verwenden Sie zwei Einweg-Replikationssätze, um Daten hin und her zu replizieren, anstatt bidirektionale Sätze zu verwenden.
- Wenn Sie Daten von einer Instanz in eine andere vordefinieren müssen und umgekehrt, verwenden Sie zwei Einweg-Replikationssätze.

- Bei der bidirektionalen Replikation werden in der Erstellerinstanz erstellte Datensätze in eine Verbraucherinstanz repliziert und umgekehrt. Wenn der Datensatz in die Verbraucherinstanz eingefügt wird und eine Geschäftsregel ausgelöst wird, die den Datensatz aktualisiert, wird dieses Update nicht zurück in die Erstellerinstanz repliziert.

Informationen zu den Auswirkungen der bidirektionalen Datenübertragung und der Datenübertragung zwischen Instanzen finden Sie unter Datenschutz in IDR Weitere Informationen finden Sie unter .

Diskrete Replikation

Verbraucher in unterscheiden Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Mit diskreter Zuordnung in einem Erstellerreplikationssatz.

Jeder Erstellerreplikationssatz hat eine eindeutige Beziehung zu jedem Verbraucherabonnement. Eine Möglichkeit, diese Beziehung zu unterscheiden, besteht in der Zuordnung diskreter Feldwerte für Erstellerreplikationssätze.

Sobald Sie die diskrete Zuordnung aktiviert haben, können Sie für jeden ausgehenden Eintrag eines Replikationssatzes ein diskretes Wertfeld definieren. Ein Administrator des Erstellerreplikationssatzes kann die Zuordnung jedes Verbraucherabonnements definieren, indem er diesen diskreten Wert festlegt.

Beispielsweise können Sie ein ACME-Unternehmen als Herstellerinstanz haben und Verbraucherabonnenten von ACME US und ACME Europe haben. Sie können einen diskreten Wert von festlegen **Region** In den ausgehenden Replikationseinträgen für die Incident-Tabelle. Während beide Einträge auf dieselbe Unternehmenstabelle verweisen, kann ein Regelsatz für den diskreten Wert „US“ für ACME US und „Europa“ für ACME Europe anzeigen.

Wenn Sie bidirektionale Zuordnungen mit diskreten Zuordnungen aktiviert haben, gehen verschiedene Verbraucherabonnements:

- Darf niemals Datensätze von anderen Verbraucherabonnenten empfangen
- Darf niemals Datensätze von einem Ersteller erhalten, der für andere Verbraucher bestimmt ist, Abonnenten

Bei der bidirektionalen Replikation werden Datensätze, die auf einer Verbraucherinstanz erstellt wurden, in die Erstellerinstanz repliziert und umgekehrt. Wenn der Verbraucher einen Datensatz an den Ersteller repliziert, überschreibt der diskrete Feldwert des Verbrauchers, den Sie im Erstellerreplikationssatz definiert haben, den diskreten Feldwert im Verbraucherdatensatz, falls er sich unterscheidet. Angenommen, Sie definieren eine diskrete Zuordnung mit separaten Regionen für jede Verbraucherinstanz wie folgt:

Diskrete Zuordnung mithilfe des Felds Region

Verbraucherinstanz	Region
Verbraucherinstanz A	Asien
Verbraucherinstanz B	Europa

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diskrete Zuordnung mithilfe des Felds Region (Fortsetzung)

Verbraucherinstanz	Region
Verbraucherinstanz C	USA

Wenn ein Datensatz manuell der Verbraucherinstanz B hinzugefügt wird und das Feld Region auf Asien festgelegt ist, sendet die bidirektionale Replikation den Datensatz vom Verbraucher zum Einfügen an den Ersteller, aber das Regionsfeld wird überschrieben, und der Wert wird in Europa geändert. Stattdessen wird der diskrete Wert verwendet, der im Erstellerreplikationssatz definiert ist.

Details zu den Auswirkungen von diskreten Zuordnungen und Datenübertragungen zwischen Instanzen finden Sie unter Datenschutz in IDR .

Geplante Replikation

Replizieren Sie historische Einfügungen und Aktualisierungen von einer Erstellerinstanz auf eine oder mehrere Verbraucherinstanzen, die geplant in durchgeführt werden Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Anstatt Daten kontinuierlich zu replizieren, während sie in Ihrer Erstellerinstanz erstellt oder geändert werden, können Sie die Replikation vom Ersteller an einen oder mehrere Verbraucher jeden Tag in regelmäßigen Abständen planen. Erwägen Sie die Planung der Replikation für häufig aktualisierte, größere Tabellen, wenn eine sofortige Datenreplikation an den Verbraucher nicht erforderlich ist.

Sie sollten beispielsweise die kontinuierliche Replikation von vermeiden CMDB Tabellen. Wird Repliziert CMDB Daten, wenn Changes auftreten, können aufgrund der Anzahl der beteiligten Datensätze Leistungsprobleme oder unvorhergesehene Konsequenzen bei der Replikation verursachen. Stattdessen können Sie die geplante Replikation verwenden, um regelmäßig zu replizieren CMDB Daten, die sich in der Erstellerinstanz ansammeln.

Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die geplante Replikation ein.

Konfigurieren Der Instanzdatenreplikation

Richten Sie ein, und konfigurieren Sie es Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Konfiguration – Übersicht

Fordern Sie an Instanzübergreifende Datenreplikation Abonnement

Die Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Plugin erfordert ein separates Abonnement und muss von aktiviert werden ServiceNow Personal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beginnend mit New York Release, IDR Wird unterstützt. Die IDR Plugin-ID ist com.Glide.idr. Beim Kauf von IDR Abonnement, ServiceNow, Inc. Mitarbeiter aktivieren auch die folgenden Plugins IDR Abhängig von:

- Com.snc.DB.Data_replicate
- Com.Glide.transform
- Com.Glide.kmf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

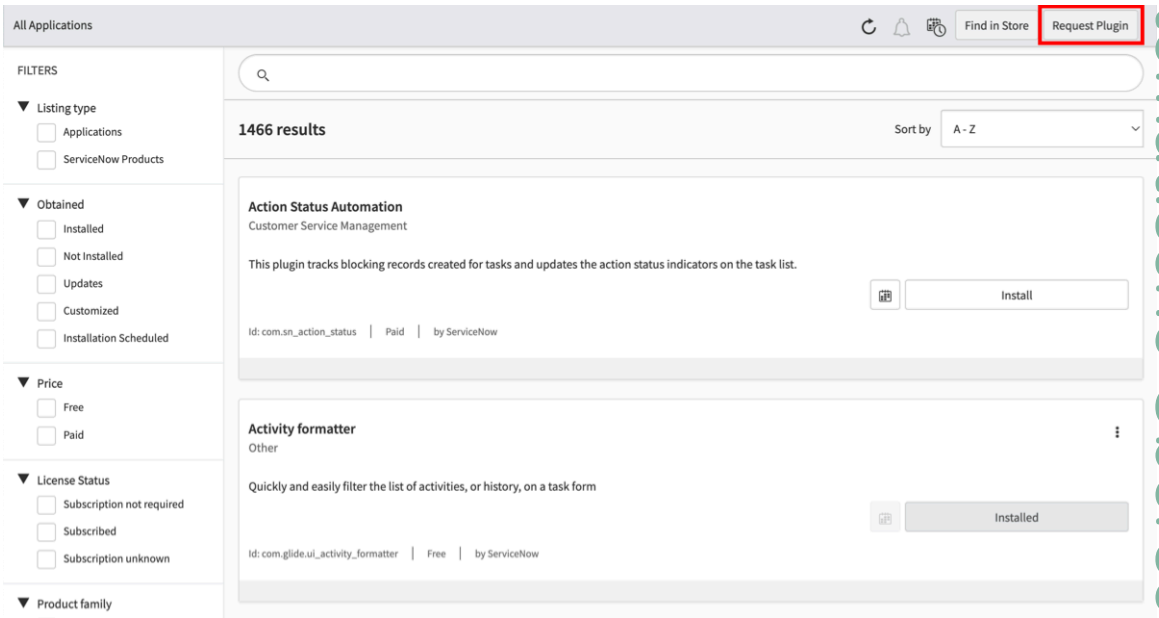
IDR Wird in ausgeführt ServiceNow Nur Rechenzentren, was bedeutet, dass die Verwendung von IDR mit lokalen Instanzen nicht unterstützt wird.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Der Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in der Produktionsinstanz bzw. untergeordneten Produktionsinstanz Ihrer Organisation.

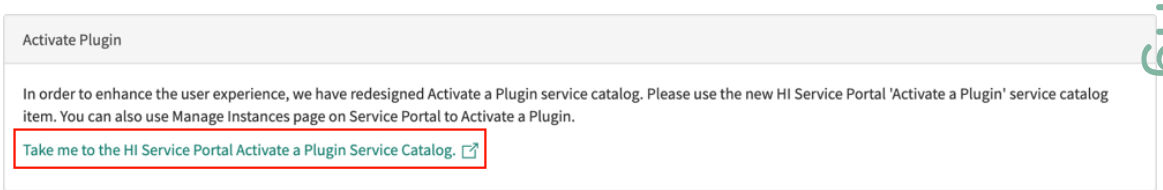
Wenn Sie keinen Account Manager haben, die Aktivierung nach dem Kauf verzögern oder das Produkt in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos testen möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

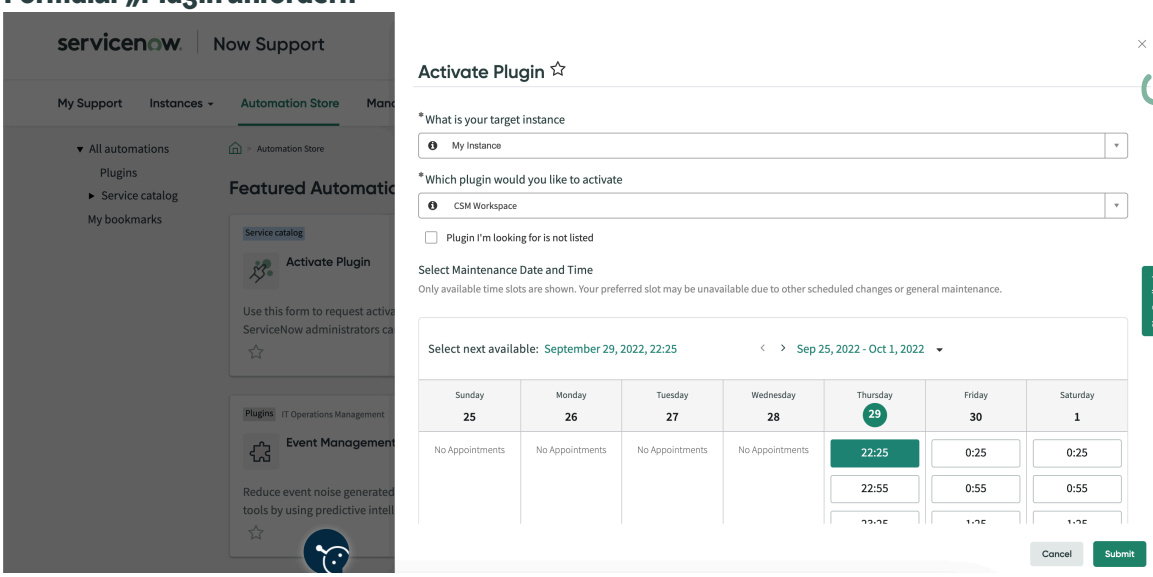
Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base an.

Nächste Maßnahme

Planen Sie Ihre Replikationsstrategie. Weitere Informationen finden Sie unter Vorbereitung auf Instanzübergreifende Datenreplikation.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Vorbereitung auf Instanzübergreifende Datenreplikation

Bevor Sie einrichten Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR), analysieren Sie die Tabellen und Spalten in den Ersteller- und Verbraucherinstanzen, um Daten erfolgreich zu replizieren.

Ihre Instanzen werden vorbereitet

Reduzieren Sie die Latenz, indem Sie sicherstellen, dass sich die Hersteller- und Verbraucherinstanzen in derselben geografischen Region befinden und demselben Kunden angehören. Sie können Daten zwischen Instanzen in verschiedenen geografischen Regionen replizieren. Replikationslatenz kann jedoch auftreten, wenn sich Instanzen in Rechenzentren in separaten Regionen befinden.

Entscheidung, welche Tabellen repliziert werden sollen

Bevor Sie einen Erstellerreplikationssatz erstellen, entscheiden Sie, welche Tabellen repliziert werden sollen. Vermeiden Sie die Replikation von Systemtabellen (Tabellen mit einem sys_-Präfix). Wenn Sie Systemtabellen (z. B. sys_user, sys_user_Group oder sys_user_grmember) replizieren, die Daten in der Verbraucherinstanz enthalten, können während der Replikation Fehler beim Einfügen und Aktualisieren auftreten. Wenn Sie sich entscheiden, diese Tabellen zu replizieren, haben Sie später möglicherweise zusätzliche Arbeit, um diese Tabellen zu bereinigen.

Kontinuierliche Replikation von vermeiden CMDB Tabellen. Wird Repliziert CMDB Daten, wenn Changes auftreten, können aufgrund der Anzahl der beteiligten Datensätze Leistungsprobleme oder unvorhergesehene Konsequenzen bei der Replikation verursachen. Wenn Sie replizieren müssen CMDB Tabellen, erwägen Sie die Planung der Replikation, oder verwenden Sie Bedingungen, um die Anzahl der replizierten Datensätze einzuschränken und sicherzustellen, dass alle erforderlichen Spalten im Replikationssatz enthalten sind.

Eine Liste der Tabellen, die eine Replikation vermeiden sollen, finden Sie unter Ausgeschlossene Tabellen in Instanzübergreifende Datenreplikation.

Tabellenhierarchien werden analysiert

Bestimmen Sie für jede Tabelle, die Sie replizieren möchten, ob die Tabelle eine übergeordnete oder untergeordnete Tabelle ist. Wenn die Tabelle zu einer Hierarchie mit über- und untergeordneten Elementen gehört, entscheiden Sie, ob Sie die Hierarchie beibehalten möchten und welche Strategie Sie verwenden möchten, um die Hierarchie vom Ersteller zum Verbraucher zu verschieben.

Wichtig: Um die Datenintegrität aufrechtzuerhalten und sicherzustellen, dass Referenzfelder für den Verbraucher wie erwartet ausgefüllt werden, müssen Sie alle übergeordneten und untergeordneten Tabellen in der Tabellenhierarchie replizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Tabellenhierarchie in wird beibehalten Instanzübergreifende Datenreplikation.

Tabellenbeziehungen werden analysiert

Bestimmen Sie für jede Tabelle, die Sie replizieren möchten, ob die Tabelle Referenzfelder enthält, die auf andere Tabellen verweisen. Wenn Sie eine Tabelle mit einem Referenzfeld replizieren, das auf eine andere Tabelle verweist, diese Tabelle jedoch nicht in Ihren Replikationssatz aufnehmen, ist das Referenzfeld im Datensatz in der Verbraucherinstanz leer. Durch das Replizieren von Tabellenbeziehungen wird die Datenintegrität aufrechterhalten und sichergestellt, dass Referenzfelder für den Verbraucher wie erwartet ausgefüllt werden.

Replikationssätze werden organisiert

Legen Sie im Rahmen der Planungsphase fest, wie Sie Ihre Replikationssätze und die darin enthaltenen Tabellen organisieren möchten.

- Erstellen Sie einen einzelnen Replikationssatz für jede Tabelle. Diese Option erfordert mehr Setup, Konfiguration und Zeitmanagement, ermöglicht es Ihnen jedoch, die Replikation für eine einzelne Tabelle anzuhalten, ohne andere Tabellen zu beeinträchtigen.
  - Die Replikation wird parallel mit mehreren Aufträgen ausgeführt.
  - Durchsatzmetriken lassen sich mit separaten Replikationssätzen leichter nachverfolgen.
  - Wenn ein Fehler auftritt, ist die Replikation für eine einzelne Tabelle und nicht für alle mehrere Tabellen betroffen.
- Erstellen Sie einen Replikationssatz für eine Gruppe zugehöriger Tabellen. Diese Option ist einfacher einzurichten und zu verwalten, aber Überwachung und potenzielle Probleme wirken sich auf alle Tabellen in der Gruppe aus.
  - Wenn Sie Informationen zum Replikationsstatus benötigen, ist der logische Name, den Sie für diesen Replikationssatz verwenden, möglicherweise einfacher zu finden und zu verstehen, als wenn für jede Tabelle eindeutige Replikationssätze verwendet werden.
  - Wenn Sie die Replikation anhalten möchten, können Sie dies für die gesamte Gruppe von Tabellen tun, indem Sie die Replikation aus einem Replikationssatz anhalten.
  - Wenn bei einer Tabelle ein Replikationsproblem auftritt und die Replikation angehalten wird, wird die Replikation für alle Tabellen im Replikationssatz gestoppt.

  Wenn Sie Tabellen in einem einzelnen Replikationssatz gruppieren möchten, versuchen Sie, sie auf fünf oder weniger Tabellen zu beschränken. Wenn Sie mehr als fünf Tabellen zu replizieren haben, verwenden Sie mehrere Replikationssätze mit fünf oder weniger Tabellen in jedem Satz.

Entscheidung, welche Spalten repliziert werden sollen

Entscheiden Sie für jede Tabelle, die Sie replizieren möchten, welche Spalten einbezogen werden sollen. Vermeiden Sie es, standardmäßig jede Spalte in Ihren Replikationssatz aufzunehmen. Entscheiden Sie stattdessen, welche Spalten erforderlich sind, und schließen Sie sys_-Spalten oder andere Spalten aus, die automatisch von Skripts aktualisiert werden.

Wenn Sie beispielsweise eine Spalte einschließen, die vom System automatisch regelmäßig aktualisiert wird, IDR Repliziert Daten möglicherweise häufiger als erforderlich. Wenn das System diese Daten repliziert, kann dies sich negativ auf das Kapazitätsabonnement auswirken. Überprüfen Sie regelmäßig **IDR-Lizenz und Nutzungsdetails** Dashboard zur Überwachung der Nachrichtenanzahl, die vom Ersteller generiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zieltabellen in der Verbraucherinstanz werden vorbereitet

Standardmäßig IDR Verwendet das sys_ID-Feld eines Datensatzes als Suchwert, um die Daten zwischen der Ersteller- und der Verbraucherinstanz zu synchronisieren. Wenn die Zieltabelle vorhandene Daten oder Datensätze aus vorherigen Datenimporten enthält, stimmen die sys_ID-Werte im Verbraucher nicht mit den sys_IDs aus der Erstellerinstanz überein.

Betrachten Sie immer die Erstellerinstanz als Quelle der Wahrheit. Um optimale Replikationsergebnisse zu erhalten, befolgen Sie diese Richtlinien:

- Machen Sie die Erstellerinstanz zur exklusiven Datenquelle für die Verbraucherinstanz.
- Stellen Sie vor der Replikation sicher, dass die Zieltabelle in der Verbraucherinstanz leer ist. Idealerweise werden die ersten Datensätze in der Zielinstanz aus Daten erstellt, die ausschließlich vom Hersteller über einen Replikationssatz oder einen Klon gesendet werden.
- Stellen Sie sicher, dass nach dem Start der Replikation keine weiteren laufenden Datenimporte oder Aktualisierungen an Zieltabellen in der Verbraucherinstanz vorhanden sind.

Wenn beispielsweise Anwender aus LDAP mithilfe einer anderen Datenquelle in die Verbraucherinstanz importiert werden, stimmen die sys_IDs für diese Datensätze nicht mit den sys_ID-Werten in der Erstellerinstanz überein. In diesem Szenario werden vorhandene Anwenderdatensätze in der Zieltabelle des Verbrauchers nicht aktualisiert, und doppelte Datensätze werden erstellt.

In Situationen, in denen dies nicht vermieden werden kann, bereinigen Sie die Tabellen in der Verbraucherinstanz vor der Replikation. Sie müssen die Datensätze in der Zieltabelle löschen oder sicherstellen, dass die sys_ID-Werte in Ersteller und Verbraucher identisch sind.

Alternativ können Sie eine anwenderdefinierte verwenden **Zusammenfügen** Feld zur Identifizierung eindeutiger Datensätze (anstelle der standardmäßigen sys_ID-Spalte) für die Replikation. Verwenden Sie eine anwenderdefinierte **Zusammenfügen** Spalte, wenn Datensätze in der Verbraucherinstanz eine andere sys_ID für dieselben Datensätze in der Erstellerinstanz haben. Weitere Informationen zur Verwendung eines anwenderdefinierten **Zusammenfügen** , Siehe Anwenderdefinierte Zusammenfügung.

Business-Regeln werden überprüft

Sie können Business-Regeln verwenden, um Workflows nach der Replikation auszulösen, z. B. das Senden einer Benachrichtigung oder das Validieren der replizierten Daten. Überprüfen Sie alle Geschäftsregeln in der Verbraucherinstanz, die den idr.System-Anwender daran hindern könnten, Datensätze in die Zieltabelle einzufügen, zu aktualisieren oder zu löschen.

Wenn Fehler im Zusammenhang mit Business-Regeln auftreten, werden sie im angezeigt **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replizierungsnutzlastfehler** Tabelle in der Verbraucherinstanz. Zeigen Sie an **Fehlermeldung** Feld für Details zum Skript, das den Fehler verursacht.

Bei der bidirektionalen Replikation werden in der Erstellerinstanz erstellte Datensätze in eine Verbraucherinstanz repliziert und umgekehrt. Wenn der Datensatz in die Verbraucherinstanz eingefügt wird und eine Geschäftsregel ausgelöst wird, die den Datensatz aktualisiert, wird dieses Update nicht zurück in die Erstellerinstanz repliziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ACLs werden überprüft

Überprüfen Sie die ACLs, die in der Zieltabelle in der Verbraucherinstanz vorhanden sind, um sicherzustellen, dass IDR Kann Daten erfolgreich replizieren. Bestätigen Sie, dass der idr.System-Anwender über die entsprechenden Rollen für die Zieltabelle verfügt.

Wenn Fehler im Zusammenhang mit ACLs auftreten, werden sie in angezeigt **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replizierungsnutzlastfehler** Tabelle in der Verbraucherinstanz. Zeigen Sie an **Fehlermeldung** Feld für Details zur ACL, die den Fehler verursacht.

Datenrichtlinien werden überprüft

Überprüfen Sie alle Datenrichtlinien, die in der Zieltabelle in der Verbraucherinstanz vorhanden sind, um dies sicherzustellen IDR Kann Daten erfolgreich replizieren. Bestätigen Sie, dass die Daten, die Sie replizieren, der Datenrichtlinie entsprechen.

Wenn Fehler im Zusammenhang mit Datenrichtlinien auftreten, werden sie in angezeigt **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replizierungsnutzlastfehler** Tabelle in der Verbraucherinstanz. Zeigen Sie an **Fehlermeldung** Feld für Details zur Datenrichtlinie, die den Fehler verursacht.

Tabellenhierarchie in wird beibehalten Instanzübergreifende Datenreplikation

Entscheiden Sie, ob Sie eine über- und untergeordnete Tabellenhierarchie replizieren möchten und welche Strategie für die Replikation der Daten in verwendet werden soll Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Bevor Sie einen Replikationssatz erstellen, bestimmen Sie, ob die Tabelle, die Sie replizieren möchten, Teil einer über- und untergeordneten Tabellenhierarchie ist. Wenn dies der Fall ist, entscheiden Sie, ob Sie die Hierarchie beibehalten möchten und ob die Daten aus der übergeordneten Perspektive (nur Spalten, die zur übergeordneten Tabelle gehören) oder aus der untergeordneten Perspektive (alle Spalten, die zu den untergeordneten Tabellen gehören, werden beibehalten) repliziert werden sollen. Überprüfen Sie die folgenden verfügbaren Strategien.

Strategie 1: Die gesamte Hierarchie beibehalten und untergeordnete Spalten replizieren

Sie können die gesamte Hierarchie, einschließlich aller untergeordneten Tabellenspalten, beibehalten, indem Sie für jede untergeordnete Tabelle einen ausgehenden Eintrag erstellen und einen sys_class_Name-Filter für jede untergeordnete Tabelle angeben.

Um beispielsweise die Aufgabentabelle zu replizieren und sicherzustellen, dass alle Spalten aus allen untergeordneten Tabellen enthalten sind, geben Sie Folgendes an:

Ausgehende Einträge

Tabelle	Filter
Aufgabe	sys_class_Name=Aufgabe
Incident	sys_class_Name=Incident
Problem	sys_class_Name=Problem
Change-Anforderung	sys_class_Name=Change

Und so weiter für alle untergeordneten Tabellen, einschließlich Filter mit jeder Tabelle für sys_class_Name.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dieser Strategie werden Datensätze in jede untergeordnete Tabelle des Verbrauchers eingefügt, einschließlich Daten aus den Spalten, die zu jeder untergeordneten Tabelle im Ersteller gehören.

Strategie 2: Hierarchie beibehalten, untergeordnete Spalten jedoch nicht replizieren

Um die Hierarchie beizubehalten, aber nur Spalten aus der übergeordneten Tabelle zu replizieren, replizieren Sie die übergeordnete Tabelle, und fügen Sie das Feld Klassenname [sys_class_Name] in die ein **Enthaltene Felder** Liste. Durch das Einbeziehen des Felds Klassenname wird die Unterscheidung zwischen übergeordneten und untergeordneten Datensätzen in der Verbraucherinstanz beibehalten.

Wenn Sie beispielsweise die Aufgabentabelle und ihre untergeordneten Elemente (Incident, Problem, Change-Anforderung) replizieren möchten, aber nur die Spalten replizieren möchten, die zur Aufgabentabelle gehören, geben Sie Folgendes an:

Ausgehender Eintrag

Tabelle	Beinhaltete Felder
Aufgabe	Klassenname

In dieser Strategie empfängt die Spalte sys_class_Name in der Verbraucheraufgabentabelle Einträge für die übergeordnete Tabelle (Aufgabe) und die untergeordneten Tabellen (Incident, Problem und Change), und Datensätze werden in die entsprechenden untergeordneten Tabellen des Verbrauchers eingefügt. Ohne den Filter „sys_class_Name“ werden jedoch die Spalten, die für jede untergeordnete Tabelle eindeutig sind, nicht repliziert.

Strategie 3: Ignorieren Sie die Hierarchie, und replizieren Sie nur übergeordnete Tabellendaten

Um die Hierarchie zu ignorieren und nur übergeordnete Datensätze zu replizieren, replizieren Sie die übergeordnete Tabelle, und schließen Sie das Feld Klassenname [sys_class_Name] aus dem aus **Enthaltene Felder** Liste. Durch Ausschließen des Felds Klassenname wird die Unterscheidung zwischen übergeordneten und untergeordneten Datensätzen in der Verbraucherinstanz entfernt. Alle replizierten Datensätze für den Verbraucher sind übergeordnete Tabellendatensätze.

Wenn Sie beispielsweise Datensätze aus der Aufgabentabelle replizieren und einfach alle Datensätze als Aufgaben für Berichterstellungs- oder Auditzwecke betrachten möchten, geben Sie Folgendes an:

Ausgehender Eintrag

Tabelle	Beinhaltete Felder
Aufgabe	Alle Felder mit Ausnahme des Klassennamens

Wenn Sie in dieser Strategie die Aufgabentabelle replizieren, haben alle replizierten Datensätze in der Spalte „sys_class_Name“ den Wert „Task“, und es werden keine Spalten repliziert, die zu den untergeordneten Tabellen gehören.

Upgrade von Legacy-Replikationssätzen auf V2 in Instanzübergreifende Datenreplikation

Verbessern Sie die Nachrichtenverarbeitung und Replikationsleistung, indem Sie Ihre Legacy-Replikationssätze in aktualisieren IDR Zu V2.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legacy- und V2-Replikationssätze

Wichtig: Legacy-Replikationssätze sind im Zurich-Release veraltet. Um mit der Datenreplikation fortzufahren, müssen Sie alle Legacy-Replikationssätze auf V2 aktualisieren.

- Legacy-Replikationssätze verwenden einen ServiceNow Implementierung von Kafka-Nachrichtentransport und -Zustellung, die vor erstellt wurde Utah Release. Alle Replikationssätze, die vor erstellt wurden Utah Release werden als Legacy-Replikationssätze betrachtet.

  Beginnend mit Washington DC Release können Sie keine Legacy-Replikationssätze mehr erstellen.

- V2-Replikationssätze verwenden ServiceNow Hermes Messaging-Service Für Kafka-Nachrichtentransport und -Zustellung, die Daten schneller, skalierbar und mit hoher Zuverlässigkeit repliziert. Die Hermes Messaging-Service Ist ein ServiceNow AI Platform Fähigkeit, die automatisch aktiviert wird, wenn IDR Plugin (com.Glide.idr) ist aktiviert. Alle Replikationssätze, die nach erstellt wurden Washington DC Release sind V2-Replikationssätze.

Hinweis: Von einem V2-Erstellerreplikationssatz gesendete Daten werden 24 Stunden lang in der Nachrichtenwarteschlange aufbewahrt.

Veraltete Replikationssätze werden aktualisiert

Aktualisieren Sie Ihre berechtigten Legacy-Replikationssätze auf V2, um die Vorteile von zu nutzen Hermes. Das Upgrade von Replikationssätzen von Legacy auf V2 ist ein nahtloser Prozess. Die aktive Datenreplikation vom Ersteller zum Verbraucher wird während des gesamten Upgrades fortgesetzt, sodass Sie die Replikation nicht anhalten müssen, bevor Sie beginnen. Die Replikation wird mit den V2-Replikationssätzen fortgesetzt, nachdem das Upgrade abgeschlossen ist.

Sie können entweder neue V2-Replikationssätze erstellen oder vorhandene Legacy-Replikationssätze auf V2 aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie Legacy-Replikationssätze in Instanzübergreifende Datenreplikation.

Upgrade-Berechtigung

Legacy-Replikationssätze sind für ein Upgrade auf V2 berechtigt, wenn sowohl die Hersteller- als auch die Verbraucherinstanz aktiviert sind Utah Oder höher. Beachten Sie, dass einige vorhanden sind Utah Legacy-Replikationssätze sind je nach Konfiguration nicht für ein Upgrade auf V2 berechtigt (der Replikationssatz kann beispielsweise nicht bidirektional oder diskret sein).

Sie können die Upgrade-Berechtigung bestätigen, indem Sie den Erstellerreplikationssatz anzeigen und überprüfen **Upgrade-Berechtigung** Spalte in der zugehörigen Liste Verbraucherabonnements.

- Wenn der Wert für jeden abonnierten Verbraucher ist **Berechtigt** , Sie können den Upgradeprozess beginnen, indem Sie die Schritte in ausführen Aktualisieren Sie Legacy-Replikationssätze in Instanzübergreifende Datenreplikation.
- Wenn der Wert für einen abonnierten Verbraucher ist **Nicht berechtigt** , Dies bedeutet, dass entweder die Verbraucherinstanz nicht aktiviert ist Utah Oder höher, oder der Verbraucherreplikationssatz ist aktiviert Utah, Ist jedoch aufgrund seiner Konfiguration nicht für ein Upgrade auf V2 berechtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Details darüber zu erhalten, welche Typen von Legacy-Replikationssätzen für ein Upgrade in berechtigt sind Utah, Weitere Informationen finden Sie im Thema „Upgrade veralteter Replikationssätze auf V2“ Utah Version von IDR Dokumentation.

Kompatibilität

V2-Erstellerreplikationssätze sind nur mit V2-Verbraucherreplikationssätzen kompatibel.

Wenn Sie einen Erstellerreplikationssatz auf V2 upgraden, müssen Sie auch die abonnierten Verbraucherreplikationssätze auf V2 upgraden, um die Verbesserungen der V2-Verarbeitung zu nutzen.

Aktualisieren Sie Legacy-Replikationssätze in Instanzübergreifende Datenreplikation

Replizieren Sie große Datenmengen schneller und zuverlässiger, indem Sie Ihr aktualisieren Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Legacy-Hersteller- und Verbraucherreplikation wird auf V2 festgelegt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Legacy-Replikationssätze sind im Zurich-Release veraltet. Um mit der Datenreplikation fortzufahren, müssen Sie alle Legacy-Replikationssätze auf V2 aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Erstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.
2. Wählen Sie einen Erstellerreplikationssatz aus, für den Sie ein Upgrade durchführen möchten.
3. Überprüfen Sie, ob der Erstellerreplikationssatz für ein Upgrade geeignet ist, indem Sie überprüfen **Upgrade-Berechtigung** Spalte in der zugehörigen Liste Verbraucherabonnements.
   - Wenn der Wert für jeden Verbraucher ist **Berechtigt** , Sie können den Replikationssatz aktualisieren.
   - Wenn der Wert für einen Verbraucher ist **Nicht berechtigt** , Dies bedeutet, dass entweder die Verbraucherinstanz nicht aktiviert ist Utah Oder höher, oder der Verbraucherreplikationssatz ist aktiviert Utah, Ist jedoch aufgrund seiner Konfiguration nicht für ein Upgrade auf V2 berechtigt. Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade-Berechtigung.
4. Erstellen Sie einen V2-Erstellerreplikationssatz.
   a. Wählen Sie im Formular „Erstellerreplikationssatz“ die Option aus **Upgrade** .
   b. Akzeptieren Sie im Dialogfeld entweder den Standardnamen, oder geben Sie einen eindeutigen Namen für den Replikationssatz ein.
   Standardmäßig hängt das System „-V2“ an den Namen des Legacy-Replikationssatzes an, Sie können jedoch einen beliebigen gültigen Satznamen verwenden, um die V2-Version von der Legacy-Version zu unterscheiden.
   c. Wählen Sie **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Legacy-Erstellerreplikationssatz wird kopiert, um einen V2-Erstellerreplikationssatz zu erstellen. Die Erstellerinstanz sendet Metadaten an die Verbraucherinstanz, sodass Sie das Upgrade des Legacy-Verbraucherreplikationssatzes durchführen können.

5. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an.
6. Wählen Sie den veralteten Verbraucherreplikationssatz aus, der den von Ihnen aktualisierten Erstellerreplikationssatz abonniert hat.
7. Führen Sie ein Upgrade des Legacy-Verbraucherreplikationssatzes durch.
   Wenn **Upgrade starten** Schaltfläche wird im Formular „Verbraucherreplikationssatz“ nicht angezeigt. Senden Sie die Metadaten aus dem Erstellerreplikationssatz erneut:
   a. Wählen Sie Aus **Upgrade starten** .
   b. Navigieren Sie in der Erstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.
   c. Wählen Sie den neuen V2-Erstellerreplikationssatz aus.
   d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Verbraucherabonnement in der zugehörigen Liste Verbraucherabonnements.
   e. Wählen Sie aus **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Liste.
   f. Wählen Sie Aus **Metadaten Erneut Senden** .
   Der V2-Verbraucherreplikationssatz wird erstellt, und die Erstellerinstanz sendet Metadatenreplikationseinträge an die Verbraucherinstanz. Nachdem alle Einträge empfangen wurden, wird **Probelauf starten** Die Schaltfläche wird im Formular „Verbraucherreplikationssatz“ angezeigt.
8. Bestätigen Sie, dass die Verbraucherinstanz eine Verbindung mit herstellen kann Hermes Messaging-Service Und diese Replikation ist erfolgreich, indem Sie auswählen **Probelauf starten** .
   Daten aus dem Kafka-Thema werden von der Verbraucherinstanz verbraucht, aber noch nicht in der Datenbank beibehalten.
9. Schließen Sie das Upgrade ab, indem Sie den V2-Verbraucherreplikationssatz mit oder ohne Datenintegritätsprüfungen aktivieren.
   - Stellen Sie sicher, dass die Legacy- und V2-Themen synchronisiert sind, indem Sie auswählen **Upgrade abschließen** .

     Diese Option stellt sicher, dass IDR alle erforderlichen Datenintegritätsprüfungen durchführt, bevor der V2-Verbraucherreplikationssatz aktiviert wird. Wenn Datenintegritätsprüfungen fehlschlagen, wird das Upgrade automatisch zurückgesetzt, um die Datenkonsistenz zu priorisieren.
   - Schließen Sie das Upgrade ohne Datenintegritätsprüfungen ab, indem Sie auswählen **Upgrade ohne Synchronisierung abschließen** .

     Mit dieser Option können Sie das Upgrade für Replikationssätze abschließen, bei denen die Verbraucherreplikation verzögert ist oder keine Datensätze zum V2-Thema repliziert wurden. Es kann jedoch vorkommen, dass replizierte Datensätze übersprungen oder versucht werden, die Replikation zu duplizieren. Wenn Sie Bedenken bezüglich fehlender oder nicht übereinstimmender Datensätze haben, können Sie eine Datenvergleichsanforderung erstellen, um diese Datensätze neu zu definieren.

Hinweis: Wenn **Upgrade abschließen** Schaltfläche wird nicht im Formular „Verbraucherreplikationssatz“ angezeigt, Kontakt Kundenservice und Support.

Der V2-Verbraucherreplikationssatz wird aktiviert, und der Legacy-Verbraucherreplikationssatz wird automatisch deaktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Nachdem alle abonnierten Verbraucher auf V2 aktualisiert wurden, deaktivieren Sie den Legacy-Erstellerreplikationssatz.

    Hinweis: Legacy-Verbraucherreplikationssätze werden nicht mehr verwendet, wenn Sie den Legacy-Ersteller deaktivieren. Daher müssen Sie sicherstellen, dass alle abonnierten Verbraucher auf V2 aktualisiert werden, bevor Sie ihn deaktivieren.

    a. Navigieren Sie in der Erstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.

    b. Wählen Sie den Legacy-Erstellerreplikationssatz aus, den Sie aktualisiert haben.

    c. Wählen Sie **Deaktivieren**.

    d. Bestätigen Sie die Deaktivierung, indem Sie auswählen **OK** .

Ergebnis

Die Legacy-Replikationssätze für Hersteller und Verbraucher werden auf V2 aktualisiert, und der Upgradestatus ändert sich in „aktuell“. Die Datenreplikation wird basierend auf der letzten Nachrichten-ID fortgesetzt, die vom Legacy-Replikationssatz verarbeitet wurde.

Rollback eines Upgrades in durchführen Instanzübergreifende Datenreplikation

Wenn während eines Upgrades auf V2 ein Problem auftritt, wird das Upgrade zurückgesetzt Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Wichtig: Legacy-Replikationssätze sind im Zurich-Release veraltet. Um mit der Datenreplikation fortzufahren, müssen Sie alle Legacy-Replikationssätze auf V2 aktualisieren.

Wenn Sie einen Legacy-Replikationssatz auf V2 upgraden und beim Upgrade ein Problem auftritt, wird das Upgrade automatisch zurückgesetzt, um die Datenkonsistenz sicherzustellen. Wenn das Problem durch eine Verarbeitungsverzögerung verursacht wurde, können Sie das Upgrade erneut versuchen.

Beispiel: Wenn die Verbraucherinstanz die neueste Nachricht im Legacy-Thema identifiziert, diese Nachricht jedoch nicht in finden kann Hermes Thema wird das Upgrade zurückgesetzt. Wenn Sie das Upgrade erneut versuchen und die Verbraucherinstanz erfolgreich die neueste Nachricht in findet Hermes Thema wird das Upgrade fortgesetzt, und die Verarbeitung beginnt erst ab Hermes Thema.

- Wenn der Legacy-Verbraucherauftrag noch Datensätze verarbeitet, die vor Beginn des Upgrades repliziert wurden, sowohl auf Legacy als auch auf zu Hermes Themen wird das Upgrade zurückgesetzt. Lassen Sie in diesem Szenario dem Verbraucher Zeit, den Replikations-Backlog zu verarbeiten, und versuchen Sie dann das Upgrade auf V2 erneut. Wenn die Verzögerung beispielsweise nach 30 Minuten weiterhin besteht, warten Sie weitere 2 Stunden, und versuchen Sie es erneut, oder warten Sie 24 Stunden, und versuchen Sie es erneut.
- Wenn keine Datensätze vom Ersteller in repliziert werden Hermes Thema nachdem das Upgrade gestartet wurde, warten Sie, und versuchen Sie es erneut, nachdem Sie zugelassen haben, dass mindestens ein Datensatz vom Ersteller zum Verbraucher repliziert wird. Alternativ können Sie die Replikation manuell auslösen, indem Sie eine Änderung an mindestens einem Datensatz vornehmen.
- Wenn Sie das Upgrade ohne Datenintegritätsprüfungen abschließen möchten, können Sie verwenden **Upgrade ohne Synchronisierung abschließen** Option nach Durchführung des Probelaufs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dieser Option können Sie das Upgrade für Replikationssätze abschließen, bei denen die Verbraucherreplikation verzögert ist oder keine Datensätze zum V2-Thema repliziert wurden. Es kann jedoch vorkommen, dass replizierte Datensätze übersprungen oder versucht werden, die Replikation zu duplizieren. Wenn Sie Bedenken bezüglich fehlender oder nicht übereinstimmender Datensätze haben, können Sie eine Datenvergleichsanforderung erstellen, um diese Datensätze neu zu definieren.

Upgrade Ihrer Instanz mit Instanzübergreifende Datenreplikation Aktiviert

Beim Upgrade Ihrer Instanz IDR Hält die Replikation automatisch an, um die Datenreplikation ohne manuelles Eingreifen aufrecht zu erhalten.

Upgrade Ihrer Instanz mit Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Aktiviert ist ein nahtloser Prozess.

- IDR Verbraucht während eines Instanz-Upgrades keine Nachrichten oder erstellt keine Nachrichten. IDR Aufträge werden automatisch angehalten, wenn das Upgrade beginnt.
- Data_Replication_Queue verfolgt den Zeitstempel der letzten gesendeten Nachricht. Dadurch wird sichergestellt, dass die Replikation ab der letzten Änderung vor dem Upgrade fortgesetzt wird.
- Jedes vor dem Upgrade laufende Seeding wird automatisch angehalten, wenn das Upgrade beginnt, und wird fortgesetzt, sobald das Upgrade abgeschlossen ist. Um sicherzustellen, dass Seeding ohne Unterbrechungen abgeschlossen wird, vermeiden Sie, vor einem Upgrade eine Seeding-Anforderung zu initiieren.
- Seeding-Anforderungen können während eines Instanz-Upgrades nicht initiiert werden.
- Die Replikation wird sofort nach Abschluss des Upgrades fortgesetzt. Es müssen keine Anpassungen an vorgenommen werden IDR Damit die Datensatzreplikation fortgesetzt wird.

Daten werden mit repliziert Instanzübergreifende Datenreplikation

Synchronisieren Sie mit Daten zwischen Instanzen Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Übersicht über Daten werden repliziert

IDR Ermöglicht Ihnen das Replizieren von Daten aus einer Instanz, der so genannten Erstellerinstanz, in eine oder mehrere andere Instanzen, die als Verbraucherinstanzen bezeichnet werden. IDR Bietet mehrere Replikationstypen und Optionen zum Ändern von Replikationsdaten an verschiedene Anforderungen.

Richten Sie die kontinuierliche Replikation ein

Aktivieren Sie die Echtzeit-Datenreplikation von einer Erstellerinstanz zu einer oder mehreren Verbraucherinstanzen in Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Vorbereitungen
Verifiziert, ob die Ersteller- und Verbraucherinstanzen demselben Kunden angehören.

Planen Sie Ihre Datenreplikationsstrategie, indem Sie sich die wichtigen Überlegungen ansehen, die in beschrieben werden Vorbereitung auf Instanzübergreifende Datenreplikation.

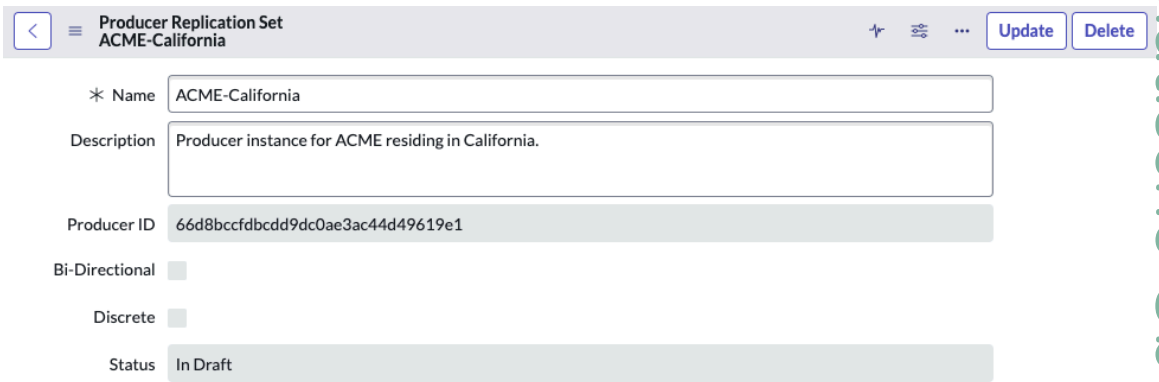
Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Erstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für den Erstellerreplikationssatz ein.
   - Der Name darf nur alphanumerische Zeichen und Bindestriche enthalten.
   - Vermeiden Sie die Verwendung eines Namens, der nur für die Erstellerinstanz gilt. Sie müssen denselben Namen im Verbraucherreplikationssatz angeben, daher darf der Name nicht herstellerspezifisch sein.
4. **Wahlweise:** Erstellen Sie den Erstellerreplikationssatz aus einer Liste ausgehender Einträge, indem Sie auswählen **Eintragssatz** .
   Wenn Sie einen Update-Satz aus einer anderen Instanz importiert oder zuvor in Ihrer Instanz erstellt haben, können Sie einen vorhandenen Eintragssatz auswählen.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Erstellerreplikationssatz wird mit einer automatisch generierten Ersteller-ID erstellt, die die Erstellerinstanz im System identifiziert.



6. Geben Sie die Tabellen und Spalten in der Erstellerinstanz an, die Sie replizieren möchten.
   a. Wählen Sie die zugehörige Liste ausgehende Einträge aus.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Replikationseintrag“

Feld	Beschreibung
Quelltabellenname	Name einer der zu replizierenden Tabellen in der Erstellerinstanz. Beispiel: SAN-Datenträger [cmdb_ci_san_Disk].
Filter	Filterkriterien zur Steuerung der Datensätze in der Tabelle, die das System repliziert. ▪ Verwenden Sie den Filter, um die Anzahl der Datensätze in Ihrem Replikationssatz zu begrenzen. Beispiel: Wenn die Tabelle einen hat **Aktiv** Feld, fügen Sie eine Filterbedingung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	wie hinzu **[Aktiv] [ist] [wahr]** Dient zum Replizieren nur aktiver Datensätze. ▪ Wenn Sie eine übergeordnete und untergeordnete Tabellenhierarchie replizieren und beibehalten möchten, fügen Sie jedem ausgehenden Eintrag einen Filter für die Spalte „sys_class_Name“ hinzu. Dadurch wird sichergestellt, dass alle untergeordneten Tabellenspalten repliziert werden und nicht nur die übergeordneten Spalten. Um beispielsweise sowohl die übergeordnete Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] als auch die untergeordnete Tabelle „Incident“ [Incident] zu replizieren, müssen Sie hinzufügen **[Aufgabentyp] [ist] [Aufgabe]** Als Filter im übergeordneten Tabelleneintrag und **[Aufgabentyp] [ist] [Incident]** Als Filter im untergeordneten Tabelleneintrag. In diesem Beispiel ist der Aufgabentyp die Bezeichnung für die Spalte „sys_class_Name“ in jeder Tabelle. Details finden Sie unter Tabellenhierarchie in wird beibehalten Instanzübergreifende Datenreplikation.
Anhänge hinzufügen	Option zum Replizieren der Dateien, die den Datensätzen zugeordnet sind, die Sie replizieren.
Beinhaltete Felder	Einzuschließende Felder. Verschieben Sie Tabellenfelder in die ausgewählte Spalte, um sie zu replizieren, oder in die Spalte verfügbar, um zu verhindern, dass sie repliziert werden. **Hinweis:** Das System muss einige Felder replizieren, z. B. **sys_ID (obligatorisch)** . Das System kann einige Felder nicht replizieren, z. B. **Edge Verschlüsselt** Und **Passwort1** . Sie werden in keiner Spalte angezeigt.
Anwenderdefiniertes Zusammenfügen aktivieren	Option, mit der Sie ein anderes Feld als das Standardfeld auswählen können **sys_ID** Feld, das zusammengefügt werden soll IDR.
Zusammenfügungsfeld	Wählen Sie ein Feld aus, das zum Zusammenfügen verwendet werden soll IDR. Nur eindeutige Felder sind verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Zusammenfügung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Aktivieren Sie Die Anwenderdefinierte Zusammenfügung** .

d. Wiederholen Sie diese Schritte für jede Tabelle, die Sie in den Replikationssatz aufnehmen möchten.

Hinweis: Wenn eine von Ihnen ausgewählte Tabelle untergeordnete Tabellen enthält, wiederholen Sie diesen Schritt, und fügen Sie für jede untergeordnete Tabelle ausgehende Einträge hinzu, um die Datenintegrität beizubehalten.

7. Wählen Sie **Absenden**.

8. Stellen Sie die Erstellerdaten für die Replikation für Verbraucher bereit, indem Sie auswählen **Aktivieren** . Der Ersteller ist bereit, die im Replikationssatz angegebenen Daten an eine oder mehrere Verbraucherinstanzen zu senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Navigieren Sie in einer Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an.
10. Wählen Sie **Neu**.
11. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Verbraucherreplikationssatz“

Feld	Beschreibung
Herstellerinstanz-URL	URL der Erstellerinstanz. Beispiel: Https://<producer_instance>.servicenow.com.
Name des Hersteller-Replikationssatzes	Name des Verbraucherreplikationssatzes. Der Name des Verbrauchers muss mit dem Namen des Herstellers übereinstimmen. Rufen Sie den Namen vom Erstelleradministrator ab.
Beschreibung	Beschreibung des Zwecks der Replikation.

12. Wählen Sie **Absenden**.
    Die Liste aller Verbraucherreplikationssätze in der Verbraucherinstanz wird angezeigt. Das System sendet eine Anforderung an den Administrator des Erstellerreplikationssatzes, um die Anforderung zu genehmigen oder abzulehnen.
13. Genehmigen Sie die Verbraucheranforderung.
    a. Navigieren Sie in der Erstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.
    b. Wählen Sie den Erstellerreplikationssatz aus, für den Sie den Verbraucherzugriff genehmigen möchten.
    c. Unter zugehörige Links auf **Verbraucherabonnements** Wählen Sie die Option für den Verbraucherreplikationssatz aus, den Sie genehmigen möchten.
    d. Wählen Sie in der Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die Option aus **Genehmigen** .
    Der genehmigte Verbrauchersatz beginnt mit dem Empfang replizierter Daten.
14. Aktivieren Sie den Verbraucherreplikationssatz.
    a. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an.
    b. Wählen Sie den Verbraucherreplikationssatz aus, den Sie aktivieren möchten.
    c. Wählen Sie **Aktivieren**.
    Nach einiger Zeit ändert sich der Status in aktive Replikation und in **Partielles Seeding** Und **Vollständiges Seeding** Schaltflächen werden angezeigt.

Ergebnis

Daten in den Erstellertabellen werden in Tabellen und Tabellenspalten mit demselben Namen in den Verbraucherinstanzen repliziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Seeding einer Verbraucherinstanz
- Replikationsdaten transformieren
- Löst nach der Replikation einen Workflow aus

Richten Sie die bidirektionale Replikation ein

Replizieren Sie aktualisierte Daten in einer Verbraucherinstanz mithilfe der bidirektionalen Replikation in auf die Erstellerinstanz Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der bidirektionalen Replikation können Sie Daten auf einer Verbraucherinstanz in die Erstellerinstanz replizieren. Beispielsweise können Daten, z. B. Problemanforderungen, in Verbraucherinstanzen kopiert werden, damit sie von Drittparteien verwendet werden können. Die Drittpartei kann das Problem in der Verbraucherinstanz aktualisieren. Die Daten können dann in der Erstellerinstanz aktualisiert werden.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Erstellerreplikationssatz.

a. Navigieren Sie in der Erstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für den Erstellerreplikationssatz ein.

- Der Name darf nur alphanumerische Zeichen und Bindestriche enthalten.
- Vermeiden Sie die Verwendung eines Namens, der nur für die Erstellerinstanz gilt. Sie müssen denselben Namen im Verbraucherreplikationssatz angeben, daher darf der Name nicht herstellerspezifisch sein.

d. Aktivieren Sie, dass Änderungen an Datensätzen, die in der Verbraucherinstanz vorgenommen werden, an die Erstellerinstanz weitergegeben werden, indem Sie auswählen **Bidirektional** .

Hinweis: Die bidirektionale Replikation funktioniert für Datensätze, die vom Hersteller oder Verbraucher stammen.

e. **Wahlweise:** Aktivieren Sie die diskrete Zuordnung aus einem Erstellerreplikationssatz, indem Sie auswählen **Diskret** .
Die diskrete Zuordnung unterscheidet verschiedene Verbraucherinstanzen. Details finden Sie unter Richten Sie die diskrete Replikation ein.

f. **Wahlweise:** Erstellen Sie den Erstellerreplikationssatz aus einer Liste ausgehender Einträge, indem Sie auswählen **Eintragssatz** .
Wenn Sie einen Update-Satz aus einer anderen Instanz importiert oder zuvor in Ihrer Instanz erstellt haben, können Sie einen vorhandenen Eintragssatz auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Wählen Sie **Absenden**.
Der Erstellerreplikationssatz wird mit einer automatisch generierten Ersteller-ID erstellt, die die Erstellerinstanz im System identifiziert.

2. Geben Sie die Tabellen und Spalten in der Erstellerinstanz an, die Sie replizieren möchten.

a. Wählen Sie die zugehörige Liste ausgehende Einträge aus.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Replikationseintrag“

Feld	Beschreibung
Quelltabellenname	Name einer der zu replizierenden Tabellen in der Erstellerinstanz. Beispiel: SAN-Datenträger [cmdb_ci_san_Disk].
Filter	Filterkriterien zur Steuerung der Datensätze in der Tabelle, die das System repliziert. ▪ Verwenden Sie den Filter, um die Anzahl der Datensätze in Ihrem Replikationssatz zu begrenzen. Beispiel: Wenn die Tabelle einen hat **Aktiv** Feld, fügen Sie eine Filterbedingung wie hinzu **[Aktiv] [ist] [wahr]** Dient zum Replizieren nur aktiver Datensätze. ▪ Wenn Sie eine übergeordnete und untergeordnete Tabellenhierarchie replizieren und beibehalten möchten, fügen Sie jedem ausgehenden Eintrag einen Filter für die Spalte „sys_class_Name“ hinzu. Dadurch wird sichergestellt, dass alle untergeordneten Tabellenspalten repliziert werden und nicht nur die übergeordneten Spalten. Um beispielsweise sowohl die übergeordnete Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] als auch die untergeordnete Tabelle „Incident“ [Incident] zu replizieren, müssen Sie hinzufügen **[Aufgabentyp] [ist] [Aufgabe]** Als Filter im übergeordneten Tabelleneintrag und **[Aufgabentyp] [ist] [Incident]** Als Filter im untergeordneten Tabelleneintrag. In diesem Beispiel ist der Aufgabentyp die Bezeichnung für die Spalte „sys_class_Name“ in jeder Tabelle. Details finden Sie unter Tabellenhierarchie in wird beibehalten Instanzübergreifende Datenreplikation.
Anhänge hinzufügen	Option zum Replizieren der Dateien, die den Datensätzen zugeordnet sind, die Sie replizieren.
Beinhaltete Felder	Einzuschließende Felder. Verschieben Sie Tabellenfelder in die ausgewählte Spalte, um sie zu replizieren, oder in die Spalte verfügbar, um zu verhindern, dass sie repliziert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das System muss einige Felder replizieren, z. B. **sys_ID (obligatorisch)** . Das System kann einige Felder nicht replizieren, z. B. **Edge Verschlüsselt** Und **Passwort1** . Sie werden in keiner Spalte angezeigt.
Anwenderdefiniertes Zusammenfügen aktivieren	Option, mit der Sie ein anderes Feld als das Standardfeld auswählen können **sys_ID** Feld, das zusammengefügt werden soll IDR.
Zusammenfügungsfeld	Wählen Sie ein Feld aus, das zum Zusammenfügen verwendet werden soll IDR. Nur eindeutige Felder sind verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Zusammenfügung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Aktivieren Sie Die Anwenderdefinierte Zusammenfügung** .

d. Wiederholen Sie diese Schritte für jede Tabelle, die Sie in den Replikationssatz aufnehmen möchten.

Hinweis: Wenn eine von Ihnen ausgewählte Tabelle untergeordnete Tabellen enthält, wiederholen Sie diesen Schritt, und fügen Sie für jede untergeordnete Tabelle ausgehende Einträge hinzu, um die Datenintegrität beizubehalten.

e. Wählen Sie **Absenden**.

3. Stellen Sie die Erstellerdaten für die Replikation für Verbraucher bereit, indem Sie auswählen **Aktivieren** . Der Ersteller ist bereit, die im Replikationssatz angegebenen Daten an eine oder mehrere Verbraucherinstanzen zu senden.

4. Erstellen Sie einen Verbraucherreplikationssatz.

a. Navigieren Sie in einer Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Verbraucherreplikationssatz“

Feld	Beschreibung
Herstellerinstanz-URL	URL der Erstellerinstanz. Beispiel: Https://<producer_instance>.servicenow.com.
Name des Hersteller-Replikationssatzes	Name des Verbraucherreplikationssatzes. Der Name des Verbrauchers muss mit dem Namen des Herstellers übereinstimmen. Rufen Sie den Namen vom Erstelleradministrator ab.
Beschreibung	Beschreibung des Zwecks der Replikation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie **Absenden**.
Das System sendet eine Anforderung an den Administrator des Erstellerreplikationssatzes, um die Anforderung zu genehmigen oder abzulehnen.

5. Genehmigen Sie die Verbraucheranforderung.

a. Navigieren Sie in der Erstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.

b. Wählen Sie den Erstellerreplikationssatz aus, für den Sie den Verbraucherzugriff genehmigen möchten.

c. Unter zugehörige Links auf **Verbraucherabonnements** Wählen Sie die Option für den Verbraucherreplikationssatz aus, den Sie genehmigen möchten.

d. Wählen Sie in der Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die Option aus **Genehmigen** .
Der Verbrauchersatz ist genehmigt und bereit für den Empfang replizierter Daten.

6. Aktivieren Sie den Verbraucherreplikationssatz.

a. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an.

b. Wählen Sie den Verbraucherreplikationssatz aus, den Sie aktivieren möchten.

c. Wählen Sie **Aktivieren**.
Nach einiger Zeit ändert sich der Status in aktive Replikation und in **Partielles Seeding** Und **Vollständiges Seeding** Schaltflächen werden angezeigt.

7. Aktualisieren Sie die Konfiguration der Verbraucherreplikationseinträge so, dass sie der Konfiguration des Erstellers entspricht, indem Sie auswählen **Replikationseinträge Synchronisieren** .
Wenn diese Option nicht angezeigt wird, aktualisieren Sie die Seite.

8. Bestätigen Sie im angezeigten Dialogfeld die Synchronisierung.

Ergebnis

Daten, die auf dieser Verbraucherinstanz aktualisiert werden, werden automatisch auf der Erstellerinstanz repliziert, die dann die Updates auf ihre anderen Verbraucherinstanzen repliziert.

Richten Sie die diskrete Replikation ein

Replizieren Sie Daten von einer Erstellerinstanz nahezu in Echtzeit auf bestimmte, eindeutige Verbraucherinstanzen, um sicherzustellen, dass jede Verbraucherinstanz unabhängig in Updates erhält Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Vorbereitungen

Planen Sie Ihre Datenreplikationsstrategie, indem Sie sich die wichtigen Überlegungen ansehen, die in beschrieben werden Vorbereitung auf Instanzübergreifende Datenreplikation.

Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Erstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.

2. Wählen Sie **Neu**.

3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für den Erstellerreplikationssatz ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Name darf nur alphanumerische Zeichen und Bindestriche enthalten.
- Vermeiden Sie die Verwendung eines Namens, der nur für die Erstellerinstanz gilt. Sie müssen denselben Namen im Verbraucherreplikationssatz angeben, daher darf der Name nicht herstellerspezifisch sein.

4. Unterscheiden Sie die Replikation für verschiedene Verbraucherinstanzen, indem Sie auswählen **Diskret** .
5. **Wahlweise:** Erstellen Sie den Erstellerreplikationssatz aus einer Liste ausgehender Einträge, indem Sie auswählen **Eintragssatz** .
   Wenn Sie einen Update-Satz aus einer anderen Instanz importiert oder zuvor in Ihrer Instanz erstellt haben, können Sie einen vorhandenen Eintragssatz auswählen.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Erstellerreplikationssatz wird mit einer automatisch generierten Ersteller-ID erstellt, die die Erstellerinstanz im System identifiziert.
7. Geben Sie die Tabellen und Spalten in der Erstellerinstanz an, die Sie replizieren möchten.

   a. Wählen Sie die zugehörige Liste ausgehende Einträge aus.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Replikationseintrag“

Feld	Beschreibung
Quelltabellenname	Name einer der zu replizierenden Tabellen in der Erstellerinstanz. Beispiel: SAN-Datenträger [cmdb_ci_san_Disk].
Diskretes Feld	Wählen Sie ein Referenzfeld aus, das die Zuordnung für jedes Verbraucherabonnement definiert. Beispiel: Wenn Sie auswählen **Zugewiesen An** Feld in der Incident-Quelltabelle können Sie Anwenderzuweisungen für bestimmte Verbraucher unterscheiden.
Filter	Filterkriterien zur Steuerung der Datensätze in der Tabelle, die das System repliziert. ▪ Verwenden Sie den Filter, um die Anzahl der Datensätze in Ihrem Replikationssatz zu begrenzen. Beispiel: Wenn die Tabelle einen hat **Aktiv** Feld, fügen Sie eine Filterbedingung wie hinzu **[Aktiv] [ist] [wahr]** Dient zum Replizieren nur aktiver Datensätze. ▪ Wenn Sie eine übergeordnete und untergeordnete Tabellenhierarchie replizieren und beibehalten möchten, fügen Sie jedem ausgehenden Eintrag einen Filter für die Spalte „sys_class_Name“ hinzu. Dadurch wird sichergestellt, dass alle untergeordneten Tabellenspalten repliziert werden und nicht nur die übergeordneten Spalten. Um beispielsweise sowohl die übergeordnete Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] als auch die untergeordnete Tabelle „Incident“ [Incident] zu replizieren, müssen Sie hinzufügen **[Aufgabentyp] [ist] [Aufgabe]** Als Filter im übergeordneten Tabelleneintrag und **[Aufgabentyp] [ist] [Incident]** Als Filter im untergeordneten Tabelleneintrag. In diesem Beispiel ist der Aufgabentyp die Bezeichnung für die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Spalte „sys_class_Name“ in jeder Tabelle. Details finden Sie unter Tabellenhierarchie in wird beibehalten Instanzübergreifende Datenreplikation.
Anhänge hinzufügen	Option zum Replizieren der Dateien, die den Datensätzen zugeordnet sind, die Sie replizieren.
Beinhaltete Felder	Einzuschließende Felder. Verschieben Sie Tabellenfelder in die ausgewählte Spalte, um sie zu replizieren, oder in die Spalte verfügbar, um zu verhindern, dass sie repliziert werden. **Hinweis:** Das System muss einige Felder replizieren, z. B. **sys_ID (obligatorisch)** . Das System kann einige Felder nicht replizieren, z. B. **Edge Verschlüsselt** Und **Passwort1** . Sie werden in keiner Spalte angezeigt.
Anwenderdefiniertes Zusammenfügen aktivieren	Option, mit der Sie ein anderes Feld als das Standardfeld auswählen können **sys_ID** Feld, das zusammengefügt werden soll IDR.
Zusammenfügungsfeld	Wählen Sie ein Feld aus, das zum Zusammenfügen verwendet werden soll IDR. Nur eindeutige Felder sind verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Zusammenfügung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Aktivieren Sie Die Anwenderdefinierte Zusammenfügung** .

d. Wiederholen Sie diese Schritte für jede Tabelle, die Sie in den Replikationssatz aufnehmen möchten.

Hinweis: Wenn eine von Ihnen ausgewählte Tabelle untergeordnete Tabellen enthält, wiederholen Sie diese Schritte, und fügen Sie für jede untergeordnete Tabelle ausgehende Einträge hinzu, um die Datenintegrität aufrechtzuerhalten.

8. Ordnen Sie diskrete Werte für jede Verbraucherinstanz zu.

a. Wählen Sie aus **Diskrete Zuordnungen** Registerkarte.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Diskreter Wert	Dieses Feld legt eine Regel für die Anzeige der ausgewählten Verbraucherinstanz im Erstellerreplikationssatz fest. Zum Beispiel ein **Zugewiesen An** Der diskrete Wert bietet Auswahlmöglichkeiten aus einer festgelegten Tabelle eines bestimmten Anwenders zum Anzeigen von Zuweisungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ausgehender Replikationseintrag	Wählen Sie einen ausgehenden Replikationseintrag aus, den Sie mit einer Quelltabelle für diesen Erstellerreplikationssatz konfiguriert haben.
Replikationsabonnement	Wählen Sie die Verbraucherinstanz aus, die die diskrete Wertzuweisung anzeigt.

Hinweis: Für jeden Verbraucher, der einen Erstellerreplikationssatz mit aktivierter diskreter Zuordnung abonniert, müssen Sie einen diskreten Wert konfigurieren.

d. Wiederholen Sie diese Schritte für jeden Verbraucher, den Sie den Erstellerreplikationssatz abonnieren möchten.

9. Wählen Sie **Absenden**.
10. Stellen Sie die Erstellerdaten für die Replikation für Verbraucher bereit, indem Sie auswählen **Aktivieren** . Der Ersteller ist bereit, die im Replikationssatz angegebenen Daten an eine oder mehrere Verbraucherinstanzen zu senden.
11. Navigieren Sie in einer Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an.
12. Wählen Sie **Neu**.
13. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Verbraucherreplikationssatz“

Feld	Beschreibung
Herstellerinstanz-URL	URL der Erstellerinstanz. Beispiel: Https://<producer_instance>.servicenow.com.
Name des Hersteller-Replikationssatzes	Name des Verbraucherreplikationssatzes. Der Name des Verbrauchers muss mit dem Namen des Herstellers übereinstimmen. Rufen Sie den Namen vom Erstelleradministrator ab.
Beschreibung	Beschreibung des Zwecks der Replikation.

14. Wählen Sie **Absenden**.
Die Liste aller Verbraucherreplikationssätze in der Verbraucherinstanz wird angezeigt. Das System sendet eine Anforderung an den Administrator des Erstellerreplikationssatzes, um die Anforderung zu genehmigen oder abzulehnen.
15. Genehmigen Sie die Verbraucheranforderung.
    a. Navigieren Sie in der Erstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.
    b. Wählen Sie den Erstellerreplikationssatz aus, für den Sie den Verbraucherzugriff genehmigen möchten.
    c. Unter zugehörige Links auf **Verbraucherabonnements** Wählen Sie die Option für den Verbraucherreplikationssatz aus, den Sie genehmigen möchten.
    d. Wählen Sie in der Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die Option aus **Genehmigen** .
    e. Wiederholen Sie diese Schritte für jede Verbraucherinstanz.
16. Aktivieren Sie den Verbraucherreplikationssatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an.

b. Wählen Sie den Verbraucherreplikationssatz aus, den Sie aktivieren möchten.

c. Wählen Sie **Aktivieren**.

d. Wiederholen Sie diese Schritte für jede Verbraucherinstanz.
Nach einiger Zeit ändert sich der Status in aktive Replikation und in **Partielles Seeding** Und **Vollständiges Seeding** Schaltflächen werden angezeigt.

Richten Sie die geplante Replikation ein

Replizieren Sie Daten von einem Hersteller an einen Verbraucher zu geplanten Zeiten jeden Tag in Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Vorbereitungen

Verifiziert, ob die Ersteller- und Verbraucherinstanzen demselben Kunden angehören.

Planen Sie Ihre Datenreplikationsstrategie, indem Sie sich die wichtigen Überlegungen ansehen, die in beschrieben werden Vorbereitung auf Instanzübergreifende Datenreplikation.

Hinweis: Sie können nur einen geplanten Replikationssatz mit nur einem ausgehenden Eintrag in diesem Satz erstellen.

Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Erstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für den Erstellerreplikationssatz ein.
   - Der Name darf nur alphanumerische Zeichen und Bindestriche enthalten.
   - Vermeiden Sie die Verwendung eines Namens, der nur für die Erstellerinstanz gilt. Sie müssen denselben Namen im Verbraucherreplikationssatz angeben, daher darf der Name nicht herstellerspezifisch sein.
4. Planen Sie die Replikation von Ihrer Erstellerinstanz zu einer oder mehreren Verbraucherinstanzen.
   a. Wählen Sie Aus **Geplant** .
   b. Wählen Sie ein Intervall in aus **Zeitplanintervall** Dropdown-Liste.
   c. Wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit aus, um mit der geplanten Replikation zu beginnen.
   Das Zeitplanintervall wird dem Startdatum und der Startzeit hinzugefügt, und die resultierende nächste Ausführungszeit wird in angezeigt **Nächste Zeitplanausführung** Feld.
5. **Wahlweise:** Erstellen Sie den Erstellerreplikationssatz aus einer Liste ausgehender Einträge, indem Sie auswählen **Eintragssatz** .
   Wenn Sie einen Update-Satz aus einer anderen Instanz importiert oder zuvor in Ihrer Instanz erstellt haben, können Sie einen vorhandenen Eintragssatz auswählen.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Erstellerreplikationssatz wird mit einer automatisch generierten Ersteller-ID erstellt, die die Erstellerinstanz im System identifiziert.
7. Geben Sie die Tabelle und die Spalten in der Erstellerinstanz an, die Sie replizieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie die zugehörige Liste ausgehende Einträge aus.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Replikationseintrag“

Feld	Beschreibung
Quelltabellenname	Name einer der zu replizierenden Tabellen in der Erstellerinstanz. Beispiel: SAN-Datenträger [cmdb_ci_san_Disk].
Filter	Filterkriterien zur Steuerung der Datensätze in der Tabelle, die das System repliziert. ▪ Verwenden Sie den Filter, um die Anzahl der Datensätze in Ihrem Replikationssatz zu begrenzen. Beispiel: Wenn die Tabelle einen hat **Aktiv** Feld, fügen Sie eine Filterbedingung wie hinzu **[Aktiv] [ist] [wahr]** Dient zum Replizieren nur aktiver Datensätze. ▪ Wenn Sie eine übergeordnete und untergeordnete Tabellenhierarchie replizieren und beibehalten möchten, fügen Sie jedem ausgehenden Eintrag einen Filter für die Spalte „sys_class_Name“ hinzu. Dadurch wird sichergestellt, dass alle untergeordneten Tabellenspalten repliziert werden und nicht nur die übergeordneten Spalten. Um beispielsweise sowohl die übergeordnete Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] als auch die untergeordnete Tabelle „Incident“ [Incident] zu replizieren, müssen Sie hinzufügen **[Aufgabentyp] [ist] [Aufgabe]** Als Filter im übergeordneten Tabelleneintrag und **[Aufgabentyp] [ist] [Incident]** Als Filter im untergeordneten Tabelleneintrag. In diesem Beispiel ist der Aufgabentyp die Bezeichnung für die Spalte „sys_class_Name“ in jeder Tabelle. Details finden Sie unter Tabellenhierarchie in wird beibehalten Instanzübergreifende Datenreplikation.
Anhänge hinzufügen	Option zum Replizieren der Dateien, die den Datensätzen zugeordnet sind, die Sie replizieren.
Beinhaltete Felder	Einzuschließende Felder. Verschieben Sie Tabellenfelder in die ausgewählte Spalte, um sie zu replizieren, oder in die Spalte verfügbar, um zu verhindern, dass sie repliziert werden. **Hinweis:** Das System muss einige Felder replizieren, z. B. **sys_ID (obligatorisch)** . Das System kann einige Felder nicht replizieren, z. B. **Edge Verschlüsselt** Und **Passwort1** . Sie werden in keiner Spalte angezeigt.
Anwenderdefiniertes Zusammenfügen aktivieren	Option, mit der Sie ein anderes Feld als das Standardfeld auswählen können **sys_ID** Feld, das zusammengefügt werden soll IDR.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zusammenfügungsfeld	Wählen Sie ein Feld aus, das zum Zusammenfügen verwendet werden soll IDR. Nur eindeutige Felder sind verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Zusammenfügung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Aktivieren Sie Die Anwenderdefinierte Zusammenfügung** .

Hinweis: Wenn eine von Ihnen ausgewählte Tabelle untergeordnete Tabellen enthält, können Sie separate nicht geplante Replikationssätze für jede untergeordnete Tabelle erstellen, um die Datenintegrität aufrechtzuerhalten.

8. Wählen Sie **Absenden**.
9. Stellen Sie die Erstellerdaten für die Replikation für Verbraucher bereit, indem Sie auswählen **Aktivieren** . Der Ersteller ist bereit, die im Replikationssatz angegebenen Daten an eine oder mehrere Verbraucherinstanzen zu senden.
10. Navigieren Sie in einer Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an.
11. Wählen Sie **Neu**.
12. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Verbraucherreplikationssatz“

Feld	Beschreibung
Herstellerinstanz-URL	URL der Erstellerinstanz. Beispiel: Https://<producer_instance>.servicenow.com.
Name des Hersteller-Replikationssatzes	Name des Verbraucherreplikationssatzes. Der Name des Verbrauchers muss mit dem Namen des Herstellers übereinstimmen. Rufen Sie den Namen vom Erstelleradministrator ab.
Beschreibung	Beschreibung des Zwecks der Replikation.

13. Wählen Sie **Absenden**.
    Die Liste aller Verbraucherreplikationssätze wird angezeigt. Das System sendet eine Anforderung an den Administrator des Erstellerreplikationssatzes, um die Anforderung zu genehmigen oder abzulehnen.

Ergebnis

Die geplante Replikation beginnt am geplanten Startdatum und zur geplanten Startzeit. Bis dahin erfolgt eine kontinuierliche Datenreplikation. Danach erfolgt die Replikation nur in jedem geplanten Intervall.

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie geplante Replikationsausführungen in der zugehörigen Liste geplante Replikationsanforderungen an. Verfolgen Sie den geplanten Replikationsfortschritt auf der Erstellerseite, indem Sie anzeigen **Prozent Abgeschlossen** Und **Ausführungsdauer** Spalten. Verfolgen Sie den geplanten Replikationsfortschritt für den Verbraucherteil, indem Sie dieselben Details im Verbraucherreplikationssatz anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie Details für eine geplante Replikationsausführung an, indem Sie in der zugehörigen Liste geplante Replikationsanforderungen eine Anforderung auswählen. Wenn eine geplante Ausführung fehlschlägt, können Sie versuchen, Datensätze mithilfe einer teilweise Seeding-Anforderung oder einer Datenvergleichsanforderung zu replizieren, die den fehlgeschlagenen Datumsbereich abdeckt. Andernfalls wenden Sie sich an Kundenservice und Support Für Unterstützung.
- Überwachen Sie den Fortschritt aller geplanten Replikationssätze in IDRÜberwachungs-Dashboard.

Brechen Sie die geplante Replikation ab

Brechen Sie die geplante Replikation ab, indem Sie einen Erstellerreplikationssatz deaktivieren oder löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sobald festgelegt, können Sie die geplante Replikation für einen Erstellerreplikationssatz nicht deaktivieren. Die Option wird schreibgeschützt. Sie können den Satz entweder deaktivieren oder löschen und neu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.
2. Wählen Sie den Erstellerreplikationssatz aus, für den Sie die geplante Replikation stoppen möchten.
3. Stoppen Sie die geplante Replikation, bevor eine weitere Ausführung stattfindet.
   - Halten Sie die geplante Replikation unbegrenzt an, indem Sie auswählen **Deaktivieren** . Mit dieser Option wird die Replikation vor der nächsten Zeitplanausführung gestoppt.
   - Stoppen Sie die geplante Replikation, indem Sie auswählen **Löschen** . Mit dieser Option wird der Erstellerreplikationssatz gelöscht. Wenn Sie den Erstellerreplikationssatz neu erstellen möchten, notieren Sie die von Ihnen konfigurierten Einstellungen, bevor Sie den Replikationssatz löschen.

Ergebnis
Geplante Replikationsenden. Nach dem Deaktivieren des Erstellerreplikationssatzes werden alle laufenden Seeding-Anforderungen abgeschlossen, ausstehende Anforderungen werden jedoch nicht verarbeitet.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie die geplante Replikation fortsetzen möchten, können Sie Datensätze synchronisieren, die während des Deaktivierungszeitraums nicht repliziert wurden, indem Sie eine Datenvergleichsanforderung ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Vergleich replizierter Daten zwischen Instanzen in Instanzübergreifende Datenreplikation. Alternativ können Sie fehlende Datensätze replizieren, indem Sie eine teilweise Seeding-Anforderung aus der zugehörigen Liste eingehende Einträge im Verbraucherreplikationssatz ausführen.

Seeding einer Verbraucherinstanz

Seeding für alle oder einige der Tabellen in Ihrem durchführen Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Replikationssätze abhängig von den Anforderungen Ihrer Verbraucherinstanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Seeding repliziert vorhandene Datensätze aus der Erstellerinstanz in die Verbraucherinstanz. Sie können Seeding-Anforderungen für eine Verbraucherinstanz initiieren, während Sie einen Verbraucherreplikationssatz aktivieren. Seeding-Optionen sind in bidirektionalen oder diskreten Replikationssätzen nach Design nicht verfügbar.

Sie können entweder vollständiges Seeding oder partielles Seeding auswählen.

- Vollständiges Seeding repliziert alle vorhandenen Datensätze aus einer Tabelle in der Erstellerinstanz. Führen Sie ein vollständiges Seeding durch, wenn Sie alle vorhandenen Datensätze replizieren möchten.
- Mit partiellem Seeding können Sie bestimmte Datensätze vom Ersteller filtern und replizieren. Führen Sie ein partielles Seeding durch, wenn Sie nur einige der Datensätze vom Ersteller replizieren möchten.

Die Erstellerinstanz verarbeitet jeweils eine Seeding-Anforderung. Wenn die Erstellerinstanz mit einer Seeding-Anforderung beschäftigt ist, werden nachfolgende Seeding-Anforderungen in der Reihenfolge in die Warteschlange gestellt und in der Reihenfolge initiiert, in der sie empfangen werden.

- Datensätze, die in der Erstellerinstanz und nicht in der Verbraucherinstanz vorhanden sind, werden in die Verbraucherinstanz kopiert.
- Wenn die sys_ID des Erstellers mit einem vorhandenen Datensatz in der Verbraucherinstanz übereinstimmt, wird der gesamte Datensatz in der Verbraucherinstanz so aktualisiert, dass er mit dem Ersteller übereinstimmt.
- Die sys_ID des Datensatzes identifiziert den Datensatz in beiden Instanzen. Wenn Sie die Option „anwenderdefiniertes Zusammenfügen“ verwenden, wird das von Ihnen ausgewählte Feld zum Zusammenfügen von Datensätzen in beiden Instanzen verwendet.
- Wenn sich ein Replikationssatz ändert und keine Tabelle mehr enthält, IDRÄndert die Datensätze in der entsprechenden Tabelle in den Verbraucherinstanzen nicht.

- Die maximale Datensatzgröße beträgt 10 MB.
- Die maximale Seeding-Größe beträgt 3 Millionen Datensätze.

  Hinweis: Wenn Ihr Replikationssatz mehr als 3 Millionen Datensätze enthält, kann Seeding nicht gestartet werden. Um diese Situation zu beheben, teilen Sie den Replikationssatz in mehrere Replikationssätze mit jeweils weniger Datensätzen auf, oder verwenden Sie partielles Seeding.

- Die maximale Seeding-Zeit beträgt 7 Tage.

Hinweis: Seeding ist kein Ersatz für das Klonen. Nicht verwenden IDR Zum Klonen von Instanzen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** Und klicken Sie auf einen Verbraucherreplikationssatz.
2. Auf der **Eingehende Einträge** Wählen Sie die Einträge aus, für die Sie Seeding initiieren möchten.
3. Um ein vollständiges Seeding zu initiieren, klicken Sie auf **Vollständiges Seeding** .
   Ein Dialogfeld wird geöffnet, in dem angegeben wird, dass das System alle übereinstimmenden Datensätze anfordert.
4. Um ein partielles Seeding zu konfigurieren, klicken Sie auf **Partielles Seeding** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wenn Sie mehr als einen Eintrag ausgewählt haben, wählen Sie den Replikationseintrag aus, den Sie konfigurieren möchten, und wählen Sie ihn aus **Seeding Konfigurieren** .

b. Konfigurieren Sie eine oder mehrere anwenderdefinierte Filterbedingungen, Operatoren und Werte.

c. Wählen Sie aus, um die aktuellen Feldwerte herunterzuladen und die Dateien zu replizieren, die den Datensätzen zugeordnet sind **Anhänge Einschließen** .

d. Um die aktuellen Feldwerte und den Verlauf aller Feldaktualisierungen herunterzuladen, wählen Sie aus **Verlauf Einschließen** .

e. Verwenden Sie in den Spalten „enthaltene Felder“ die Pfeile, um Tabellenfelder in die Spalte „ausgewählt“ zu verschieben, um sie zu replizieren, oder in die Spalte „verfügbar“, um zu verhindern, dass sie repliziert werden.

f. Klicken Sie Auf **Speichern Sie Die Konfiguration** .

g. Konfigurieren Sie andere Replikationseinträge nach Bedarf.

h. Wenn Sie bereit sind, Seeding zu initiieren, klicken Sie auf **Partielles Seeding Anfordern** .

Hinweis: Der anwenderdefinierte Filter bestimmt, welche Datensätze in die teilweise Seeding-Anforderung aufgenommen werden sollen.

Das System muss einige Felder replizieren, z. B. **SYS-ID** . Das System kann einige Felder nicht replizieren, z. B. **Edge Verschlüsselt** Und **Passwort** . Sie werden in keiner Spalte angezeigt.

5. Um Ihre Seeding-Anforderung zu verwerfen, bevor Sie auf klicken **Partielles Seeding Anfordern** , Klicken Sie auf **Abbrechen** .

Ergebnis

Bei einem erfolgreichen Seeding werden alle ausgewählten Daten in einer Erstellerinstanz auf einer Verbraucherinstanz repliziert. Nach dem Seeding verwaltet die Verbraucherinstanz einen Verlauf aller Feldaktualisierungen.
Wenn beim Seeding ein Fehler auftritt, finden Sie weitere Informationen unter Seeding-Fehler beheben .

- Seeding wird auch dann fortgesetzt, wenn in einigen Verbrauchertabellen Fehler auftreten. Sie können Seeding speziell für die Tabellen mit Fehlern oder für alle Tabellen in einem Replikationssatz neu starten.
- Das Maximum für eine Anforderung zum erneuten Seeding beträgt 10.000 Fehler. Wenn weitere Fehler auftreten, führen Sie einen aus Vollständiges Seeding .

Replikationsverhalten in wird geändert Instanzübergreifende Datenreplikation

Ändern Sie, wie Daten repliziert werden, indem Sie optionale Einstellungen in konfigurieren Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Anwenderdefinierte Zusammenfügung

Fügen Sie Datensätze mit einer anderen Spalte zusammen, wenn Datensätze in der Verbraucherinstanz eine andere sys_ID haben als derselbe Datensatz in der Erstellerinstanz in Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Standardmäßig ist **sys_ID** Das Feld wird verwendet, um Datensätze in zusammenzufügen IDR. Beginnend mit San Diego Release können Sie ein anderes Feld verwenden.

Verwenden Sie die Funktion „Zusammenfügungsspalten“, wenn Datensätze in der Verbraucherinstanz eine andere sys_ID haben als derselbe Datensatz in der Erstellerinstanz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Wenn ein Datensatz von erstellt wird Discovery Und in mehrere Instanzen geladen, stimmt die sys_ID möglicherweise nicht überein. In diesem Szenario können Sie ein anderes eindeutiges Bezeichnerfeld verwenden, indem Sie auswählen **Aktivieren Sie Die Anwenderdefinierte Zusammenfügung** Option und Auswahl eines Zusammenfügungsfelds im Eintragsformular „Herstellerreplikation“.

Wenn Sie auswählen **Zusammenfügen** Feld müssen Sie Folgendes verifizieren:

- Das von Ihnen ausgewählte Feld befindet sich in den enthaltenen Feldern im Formular „Replikationseintrag“ in der Erstellerinstanz.
- Das Feld mit demselben Namen, derselben Länge und demselben Typ ist in der Verbraucherinstanz vorhanden.

  Hinweis: Die **Zusammenfügen** Das Feld kann in der Verbraucherinstanz unterschiedlich sein, wenn Sie eine gültige Transformation für das Feld erstellen.

- Die **Eindeutig** Der Spaltenwert für das von Ihnen ausgewählte Feld ist auf festgelegt *true*ln der Tabelle „Wörterbucheintrag“ [sys_dictionary].

Ändern Sie den Wert des Felds nicht, nachdem es auf festgelegt wurde **Zusammenfügen** Feld.

Zum Ändern von **Zusammenfügen** Feld nachdem es festgelegt wurde, müssen Sie den Replikationseintrag in der Erstellerinstanz löschen und einen neuen Replikationseintrag erstellen.

Wenn **Zusammenfügen** Feld ist in der Verbraucherinstanz nicht vorhanden. Der folgende Fehler wird im Formular „Verbraucherreplikationssatz“ angezeigt. Die Verbraucherinstanz erkennt das Feld „<column_name>-Zusammenfügung“ nicht als gültiges Mitglied der <table_name>-Tabelle. Erstellen Sie dieses Feld, oder aktivieren Sie eine Transformation mit dieser Tabelle, um Aktualisierungen von der Erstellertabelle für die Verbraucherinstanz zu erhalten.

Fehler bei der Verwendung von Zusammenfügung mit Transformation

Wenn die Transformation in der Erstellerinstanz aktiviert ist, wird **Zusammenfügen** Das Feld in der Zieltabelle muss denselben Namen, Typ und dieselbe Länge haben. Wenn einer dieser Parameter nicht übereinstimmt, wird ein Fehler angezeigt.

Wenn die Transformation in der Erstellerinstanz aktiviert ist, ist die Zuordnung für ungültig **Zusammenfügen** Und der Verbraucher synchronisiert Einträge, zeigt das System einen Fehler im Formular „Verbraucherreplikationssatz“ an.

Wenn die Transformation für einen Replikationseintrag mit einer gültigen Zuordnung von aktiviert ist **Zusammenfügen** Feld und dann das Tabellenschema für die Zieltabelle wird aktualisiert, sodass die Zuordnung nicht mehr gültig ist. Das System zeigt im Formular „Replikationseintrag“ einen Fehler an.

Wenn ein Replikationseintrag versucht, die Transformation und eine gültige Zuordnung für zu aktivieren **Zusammenfügen** Feld ist aus der Quelltabelle in der Zieltabelle nicht vorhanden. Das System zeigt im Formular „Replikationseintrag“ einen Fehler an.

Systemfeldwerte werden beibehalten

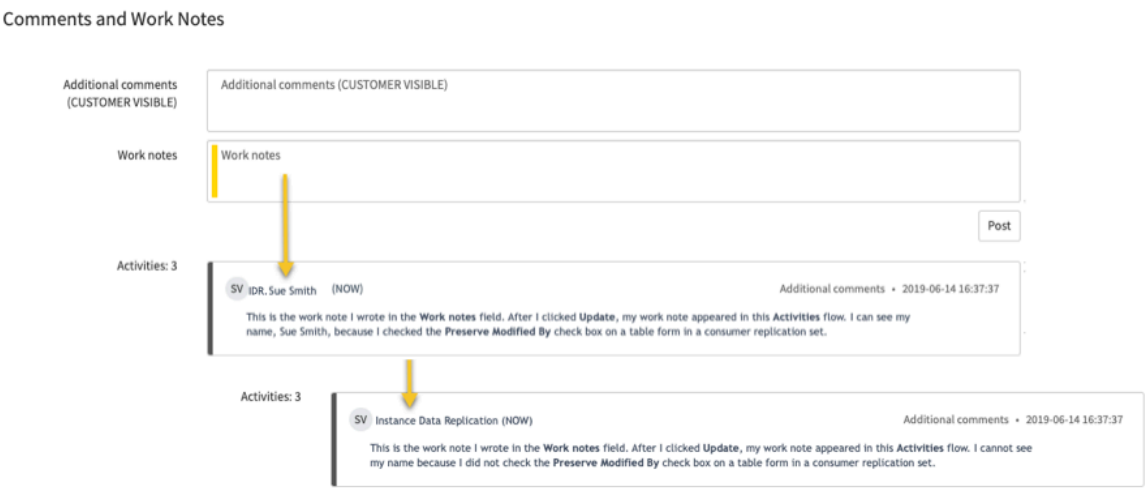
Erstellerwerte in Systemfeldern beibehalten, wenn Daten in repliziert werden Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um den Anwendernamen in einem Aktivitätseintrag beizubehalten, wählen Sie aus **„Geändert Von“ Beibehalten** Option im Formular „eingehender Eintrag“ in einem Verbraucherreplikationssatz.

Zum Beispiel die **Arbeitsnotizen** Das Feld ist ein Aktivitätstyp in Change-Anforderungsdatensätzen. Wenn ein Anwender eine Change-Anforderung aktualisiert, wird die Arbeitsnotiz in den Aktivitätenstrom verschoben.

- Wenn Sie nicht auswählen **„Geändert Von“ Beibehalten** , Instanzübergreifende Datenreplikation Wird anstelle des Anwendernamens in den Verbraucherdatensätzen angezeigt.
- Wenn Sie auswählen **„Geändert Von“ Beibehalten** , Der Anwender, der die Change-Anforderung aktualisiert hat, wird im Eintrag identifiziert, und das System führt voraus IDR Auf ihren Namen.



Beim Replizieren von Changes **„Geändert von“ beibehalten** Wirkt sich auf Werte für aus **Aktualisiert von** , **Aktualisiert** , **Erstellt** , Und **Erstellt von** Systemfelder:

- Wenn **„Geändert von“ beibehalten** Ist aktiviert, und Sie schließen Systemfelder in den Erstellerreplikationseintrag ein. Erstellersystemfeldwerte werden in die Verbraucherdatensätze repliziert. Wenn Sie keine Systemfelder in den Erstellerreplikationseintrag aufnehmen, werden stattdessen Standardsystemwerte aus der Verbraucherinstanz verwendet.
- Wenn **„Geändert von“ beibehalten** Ist deaktiviert, werden Standardsystemfeldwerte aus der Verbraucherinstanz verwendet, was bedeutet, dass sie möglicherweise nicht mit den Systemfeldwerten in Datensätzen des Erstellers übereinstimmen.

Beim Seeding von Daten wird **„Geändert von“ beibehalten** Einstellung hat keine Auswirkung:

- Wenn Sie Systemfelder in den Erstellerreplikationseintrag einschließen, werden Erstellersystemfeldwerte in den Datensätzen mit Seeding angezeigt.
- Wenn Sie keine Systemfelder in den Erstellerreplikationseintrag aufnehmen, werden in den Systemfeldern für Datensätze mit Seeding Null-Werte angezeigt.

Workflows werden nach der Replikation ausgelöst

Lösen Sie Workflows nach der Replikation mithilfe von Plattform-Business-Regeln aus.

Einfügungen und Aktualisierungen, die auf eine Verbraucherinstanz repliziert werden, können Geschäftsregeln auslösen, die in der Zieltabelle konfiguriert sind. Eine Business-Regel ist ein serverseitiges Skript, das einer Tabelle zugeordnet ist. Verwenden Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regeln, um Workflows auszulösen, die Replikationen zugeordnet sind, z. B. das Senden einer Benachrichtigung oder das Validieren der replizierten Daten.

Business-Regeln sind Teil von ServiceNow AI Platform. Weitere Informationen finden Sie unter Business-Regeln .

Um nach der Replikation eine Business-Regel auszuführen, wählen Sie aus **Business-Regel Ausführen** Option im Formular „eingehender Eintrag“ in einem Verbraucherreplikationssatz. IDR Ruft die Business-Regeln auf, die der angegebenen Tabelle zugeordnet sind, nachdem die Daten in die Tabelle repliziert wurden.

Replikationsdaten transformieren

Transformieren Sie Erstellerinstanzdaten für Tabellen oder Tabellenspalten, die in Verbraucherinstanzen in unterschiedlich benannt werden Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Vorbereitungen

- Erstellen und aktivieren Sie einen Erstellerreplikationssatz.
- Erstellen, aktivieren und Seeding eines oder mehrerer Verbraucherreplikationssätze.
- Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die replizierten Daten aus Erstellertabellen und Tabellenspalten werden in Verbraucherinstanzen in Tabellen und Tabellenspalten mit demselben Namen übernommen. Sie können die Erstellerdaten einer beliebigen Tabelle oder Tabellenspalte in Verbraucherinstanzen zuordnen. Wenn vorhandene Tabellen oder Tabellenspalten unterschiedliche Namen haben, können Sie die Daten in eine andere Tabelle oder Tabellenspalte replizieren. Adapter ändern die Daten, bevor sie in Verbraucherinstanzen gespeichert werden. Adapter können beispielsweise Daten aus der Erstellerinstanz lokalisieren, bevor sie von der Verbraucherinstanz verbraucht werden.

Sie können Adapter auch verwenden, um die Erstellerdaten während der Replikation zu ändern. Sie können beispielsweise die Daten lokalisieren oder die Daten, die in Verbrauchertabellen anders gekennzeichnet wurden, ausfüllen.

Transformationen haben die folgenden Einschränkungen:

- sys_created, sys_created_by, sys_Domain, sys_updated_by, sys_ID, sys_mod_count und andere Systeme werden dem Verbraucher automatisch zugeordnet und können nicht neu zugeordnet werden.

  Es können keine anderen sys_-Felder repliziert werden.

- Adapter können nicht für den Feldtyp „sys_Journal“ wie die Spalten „Kommentare“ oder „Arbeitsnotizen“ in einer Aufgabentabelle ausgeführt werden.
- Berechnete Felder werden nicht umgewandelt.

  Ein berechnetes Feld, z. B. das Namensfeld von sys_user, wird repliziert, kann jedoch nicht umgewandelt werden. Wenn Sie eine Transformation zulassen, wird die Berechnung für das resultierende Feld unterbrochen.

Hinweis: Berechnete Felder werden nicht als Option zur Transformation angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie eine Ersteller- oder Verbraucherinstanz aus, und navigieren Sie zum Replikationssatz.

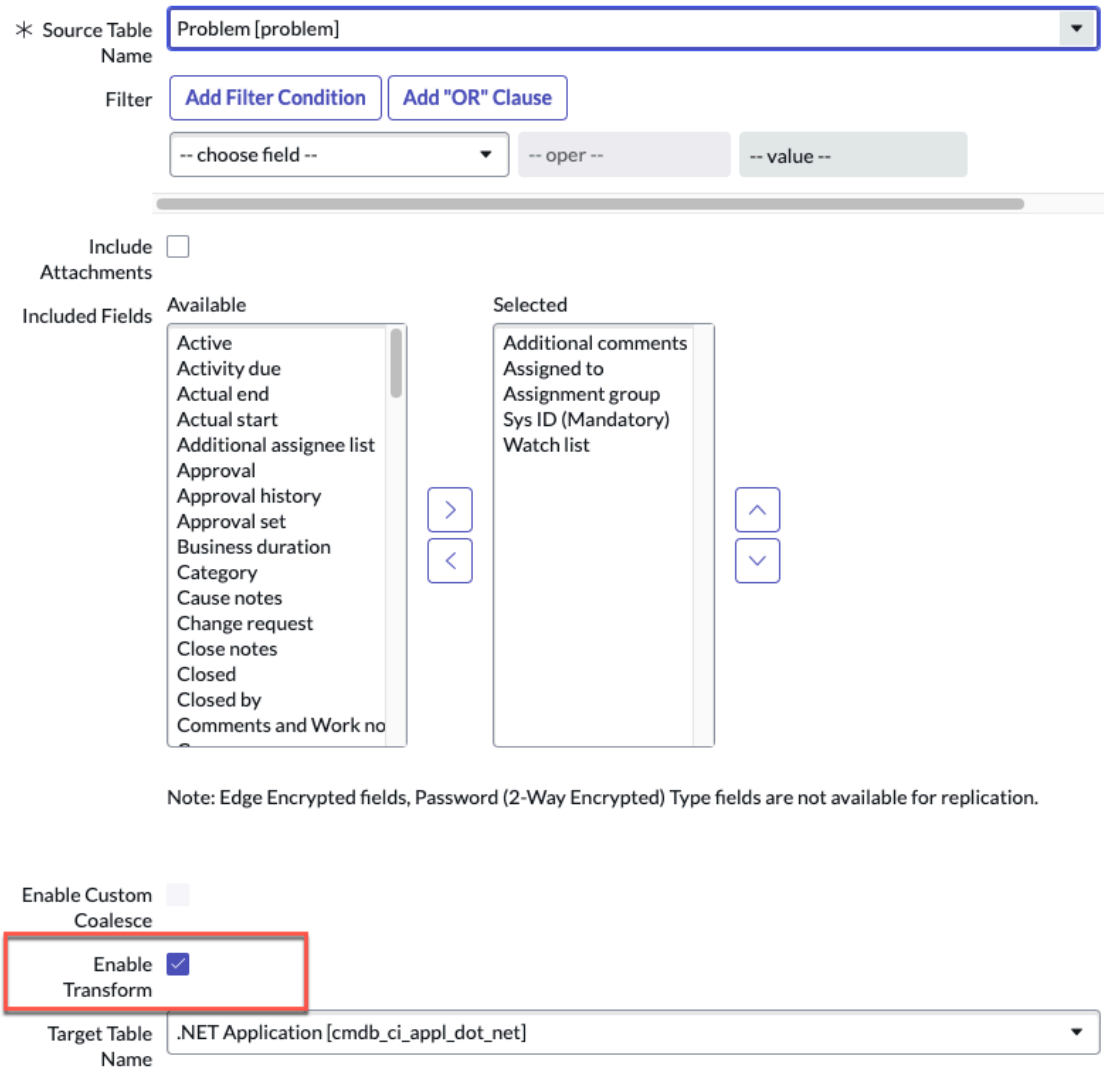
Option	Bezeichnung
Verbraucherinstanz	Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** Und klicken Sie auf einen Verbraucherreplikationssatz.
Erstellerinstanz	Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze** Und klicken Sie auf einen Erstellerreplikationssatz.

2. Wählen Sie einen eingehenden oder ausgehenden Eintrag aus.

Option	Bezeichnung
Verbraucherinstanz	Auf der **Eingehende Einträge** Klicken Sie auf einen eingehenden Eintrag.
Erstellerinstanz	Auf der **Ausgehende Einträge** Klicken Sie auf einen ausgehenden Eintrag.

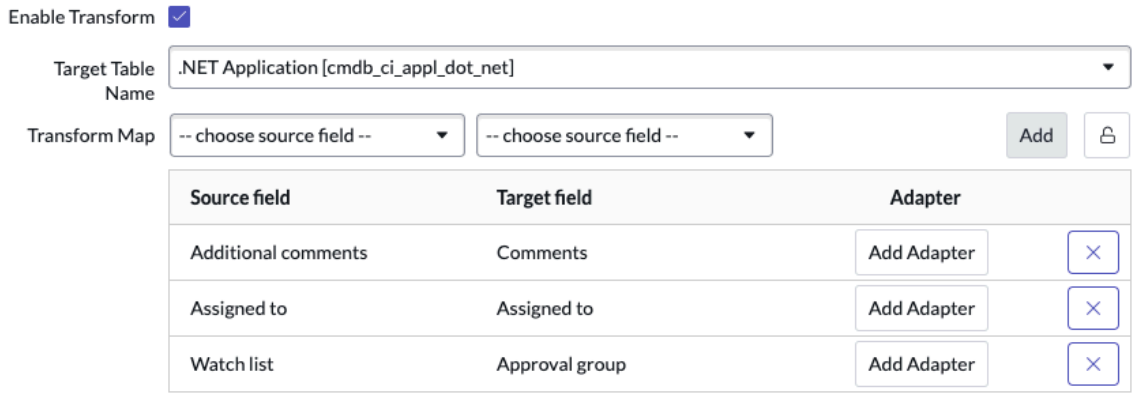
Ein Eintrag wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



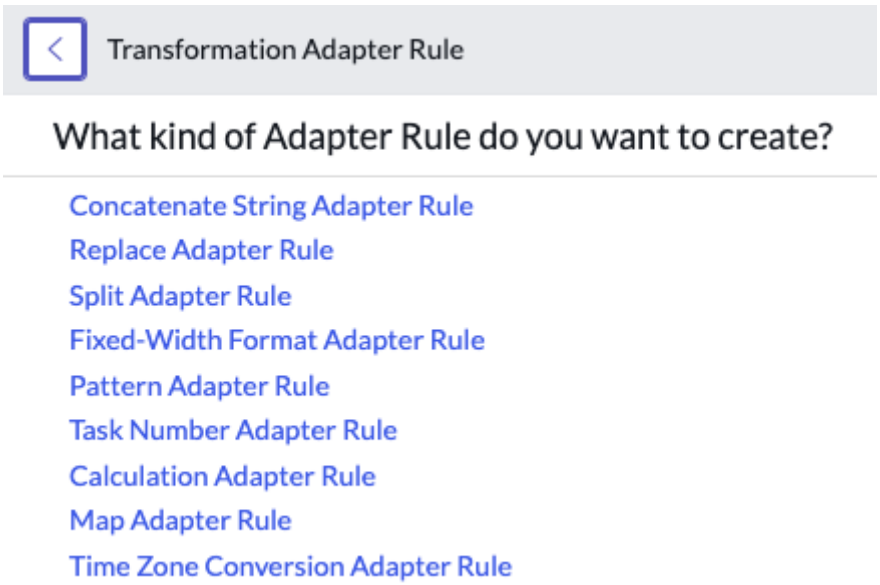
3. Wählen Sie aus **Aktivieren Sie Die Transformation** Option.
4. Wählen Sie in der Liste Zieltabellenname die Tabelle aus, in die Sie die Quelltabellendaten replizieren möchten, und klicken Sie auf **Aktualisieren** .
5. Auf der **Eingehende Einträge** Oder **Ausgehende Einträge** Klicken Sie auf denselben Eintrag.
6. Klicken Sie auf das Schlosssymbol neben **Transformationszuordnung** Um sie zu entsperren.
   Die Abbildung zeigt eine Transformationszuordnung mit den Feldnamen aus der Quelltabelle in der linken Spalte. Die mittlere Spalte zeigt übereinstimmende Feldnamen in der Zieltabelle. Alle Felder, die in beiden Tabellen nicht denselben Namen haben, werden in den Listen – Quellfeld auswählen – oder – Zielfeld auswählen – angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Wenn sich eine Tabelle in einem Erstellerreplikationssatz nicht in einer Verbraucherinstanz befindet, füllt die Verbraucherinstanz die erste Spalte mit der während der Synchronisierung gesendeten Erstellerschemadefinition.

7. Ordnen Sie eine Erstellerspalte einer Verbraucherspalte mit einem anderen Namen zu:
   a. Klicken Sie Auf **– Quellfeld auswählen –** Und wählen Sie das Quellfeld aus, das Sie zuordnen möchten.
   b. Klicken Sie Auf **– Zielfeld auswählen –** Wählen Sie das Zielfeld aus, dem Sie die Daten zuordnen möchten, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen** .
   c. Wenn Sie ein Feld aus der Replikation der Erstellerinstanz in die Verbraucherinstanz entfernen möchten, klicken Sie auf **X** Am Ende der Zeile, um das Feld zu löschen.
8. Um die Erstellerdaten zu ändern, bevor sie in der Verbraucherinstanz repliziert werden, klicken Sie auf **Adapter Hinzufügen** .
   Die Abbildung zeigt den Typ der Adapterregeln, die Sie erstellen können.



9. Klicken Sie auf den Adapter, den Sie verwenden möchten, und konfigurieren Sie ihn dann.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren von Adaptern finden Sie unter Adapterbeschreibungen .

Hinweis: Adapter ändern die Daten in der Erstellerinstanz nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warnungs- und Fehlermeldungen in Instanzübergreifende Datenreplikation

Machen Sie sich mit Fehler- und Warnmeldungen im Zusammenhang mit Schemadefinitionen vertraut. Sie können dann Probleme beheben oder beheben Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Replikationsprobleme.

Warnungs- und Fehlermeldungen

Nachricht	Typ	Aktion
Die Verbraucherinstanz erkennt die [angegebene] Tabelle aus dem zugehörigen IDR-Schema nicht.	Fehler	Der Replikationseintrag kann keine Nachrichten verarbeiten. Aktivieren Sie eine Transformation mit dieser Tabelle, um Aktualisierungen von dieser Tabelle für die Verbraucherinstanz zu erhalten.
Die Verbraucherinstanz erkennt die Spalte [angegeben] aus dem zugehörigen IDR-Schema nicht.	Warnung	Der Replikationseintrag kann keine der angegebenen Spalten verarbeiten. Aktivieren Sie eine Transformation mit dieser Tabelle, um Updates von dieser Spalte für die Verbraucherinstanz zu erhalten.
Die Verbraucherinstanz erkennt den Spaltentyp oder die Länge aus dem zugehörigen IDR-Schema für diese Spalten nicht: [Angegebene Spalten].	Warnung	Die Verbraucherinstanz verliert möglicherweise Daten für diese Spalten. Aktivieren Sie eine Transformation mit dieser Tabelle, um Updates von diesen Tabellenspalten zu erhalten.

Konfigurieren Sie einen Replikationssatz in neu Instanzübergreifende Datenreplikation

Wenn Sie Ihren ursprünglichen Replikationssatz ändern oder aktualisieren müssen, konfigurieren Sie ihn neu Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Replikationssätze auf der Erstellerinstanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktualisieren Sie nach der Aktivierung eines überarbeiteten Erstellerreplikationssatzes den Namen des Erstellerreplikationssatzes, den freigegebenen Schlüssel, die Erstellersatz-ID und die Erstellersatz-ID für jede Verbraucherinstanz.

Beachten Sie die folgenden wichtigen Informationen:

- Stellen Sie sicher, dass keine Seeding-Anforderung ausgeführt wird, bevor Sie eine Erstellerinstanz neu konfigurieren. Überprüfen Sie den Status der Verbraucherreplikationssätze für Seeding-Anforderungen.
- Wenn Sie eine Änderung am Erstellerreplikationssatz vornehmen, müssen Sie den Verbraucherreplikationssatz erneut synchronisieren. Klicken Sie in der Verbraucherinstanz auf **Replikationseinträge Synchronisieren** , Und klicken Sie dann auf **Aktivieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellerinstanz neu konfigurieren:

   a. Navigieren Sie in der Erstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.

   b. Wählen Sie einen Erstellerreplikationssatz aus, und nehmen Sie mindestens eine der folgenden Änderungen am Satz vor:

   - Um dem Satz eine Tabelle hinzuzufügen, auf der **Replikationseinträge** Klicken Sie auf die Registerkarte **Neu** .
   - Auf der **Replikationseinträge** Klicken Sie auf einen Replikationssatz. Ändern Sie im Formular „Replikationseintrag“ die Spalten, die im Replikationssatz enthalten sind, und klicken Sie auf **Aktualisieren** .
   - Um die Tabelle aus dem Replikationssatz zu entfernen, auf der **Replikationseinträge** Klicken Sie auf einen Replikationssatz, und klicken Sie auf **Löschen** .
   - Um den freigegebenen Verschlüsselungsschlüssel zu ändern, klicken Sie auf **Generieren Sie Einen Neuen Freigegebenen Schlüssel** .

     Generieren Sie neue freigegebene Schlüssel nur, wenn Sie erkennen, dass sie gefährdet sind oder wenn Sie das Senden von Daten an einen Verbraucher beenden möchten. Nach dem Ändern des Verschlüsselungsschlüssels in der Erstellerinstanz müssen Verbraucher mit dem Status „Verbraucher genehmigt“ den Zugriff auf den Erstellerreplikationssatz erneut beantragen. Weitere Informationen finden Sie unter Gewähren Sie Zugriff auf Replikationsdaten .

   Diese Changes stoppen die Replikation und erzeugen diese Statusnachricht in der Verbraucherinstanz: Konfiguration des Erstellerreplikationssatzes wurde geändert .

2. Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** Und klicken Sie auf den Verbraucherreplikationssatz und jede Verbraucherinstanz, die Sie mit den am Hersteller vorgenommenen Änderungen aktualisieren möchten.
   Der Status des Replikationssatzes ist Replikationsfehler. In der folgenden Tabelle sind die Aktionen aufgeführt, die gemäß der Statusnachricht ausgeführt werden sollen.

Statusnachricht	Aktion
Genehmigung wurde von der Erstellerinstanz abgelehnt.	Der Ersteller hat den freigegebenen Schlüssel geändert und dadurch den Zugriff dieses Verbrauchers auf die Replikationsdaten widerrufen. Replikation wird angehalten. Klicken Sie auf **Gemeinsam genutzten Schlüssel anfordern** Zugehöriger Link. Der Ersteller muss Ihre Anforderung genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter Gewähren Sie Zugriff auf Replikationsdaten . Wenn der Zugriff des Verbrauchers nicht widerrufen wird, wird die Replikation fortgesetzt. Führen Sie in der Verbraucherinstanz nichts aus.
Konfiguration des Erstellerreplikationssatzes geändert.	Der Ersteller hat Tabellen oder Tabellenspalten im Erstellerreplikationssatz hinzugefügt oder subtrahiert. Replikation wird angehalten. Klicken Sie Auf **Replikationseinträge Synchronisieren** Und klicken Sie dann auf **Aktivieren** . Das System behält die Tabellen in der Verbraucherinstanz bei, die der Hersteller nicht mehr repliziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. **Wahlweise:** Verwerfen Sie das gesamte IDR Konfigurieren Sie die Konfiguration, und beginnen Sie von vorne, löschen Sie den Replikationssatz auf dem Ersteller und dem Verbraucher.
   - Um einen Erstellerreplikationssatz aus der Erstellerinstanz zu löschen, navigieren Sie zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an. Klicken Sie auf den Erstellerreplikationssatz, den Sie löschen möchten, und klicken Sie auf **Löschen** .
   - Um einen Verbraucherreplikationssatz in einer Verbraucherinstanz zu löschen, navigieren Sie zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an. Klicken Sie auf den Verbraucherreplikationssatz, den Sie löschen möchten, und klicken Sie auf **Löschen** .

Instanzübergreifende Datenreplikation verwalten

Führen Sie administrative Aufgaben in aus Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Übersicht über die Verwaltung IDR

Nachdem Sie die Datenreplikation erfolgreich eingerichtet haben, behalten Sie bei IDR Reibungsloser Betrieb durch Ausführen wichtiger administrativer Aufgaben nach Bedarf.

Verwalten Sie den Verbraucherzugriff auf Replikationsdaten in Instanzübergreifende Datenreplikation

Genehmigen Sie die Anforderung eines Verbrauchers, in auf Replikationsdaten zuzugreifen Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, idr_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Verbraucherzugriffsanforderungen für alle Ihre Erstellerreplikationssätze oder einen bestimmten Erstellerreplikationssatz überprüfen. Die Administratoren von Verbrauchersätzen müssen Zugriff beantragen, bevor sie die Replikationsdaten erhalten können.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Erstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucher mit ausstehenden Genehmigungen**an.
2. Wählen Sie die Option für jeden Verbraucherreplikationssatz aus, den Sie genehmigen möchten.
3. Wählen Sie in der Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die Option aus **Genehmigen** .
   Die genehmigten Verbrauchersätze beginnen mit dem Empfang der replizierten Daten.

   Hinweis: Sie können den Verbrauchergenehmigungsstatus in „abgelehnt“ ändern, um zu verhindern, dass der Verbraucher die replizierten Daten erhält.

4. Genehmigen Sie eine Verbraucherzugriffsanforderung für einen bestimmten Erstellerreplikationssatz.
   a. Navigieren Sie in der Erstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.
   b. Wählen Sie den Erstellerreplikationssatz aus, für den Sie den Verbraucherzugriff genehmigen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Unter zugehörige Links auf **Verbraucherabonnements** Wählen Sie die Option für den Verbraucherreplikationssatz aus, den Sie genehmigen möchten.

d. Wählen Sie in der Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die Option aus **Genehmigen** .
Der genehmigte Verbrauchersatz beginnt mit dem Empfang replizierter Daten.

Hinweis: Sie können den Verbrauchergenehmigungsstatus in „abgelehnt“ ändern, um zu verhindern, dass der Verbraucher die replizierten Daten erhält.

Widerrufen Sie den Zugriff auf replizierte Daten für Instanzübergreifende Datenreplikation

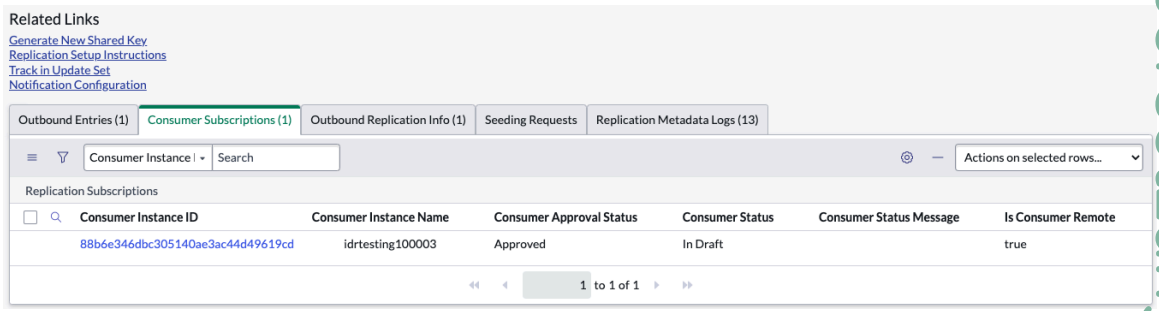
Widerrufen Sie den Zugriff eines Verbrauchers auf replizierte Daten, wenn Sie der Meinung sind, dass die Verbraucherinstanz keine Daten mehr in empfangen sollte Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, idr_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen neuen, gemeinsam genutzten Verschlüsselungsschlüssel generieren, erhalten genehmigte Verbrauchersätze automatisch den neuen Schlüssel, und die Datenreplikation wird nicht unterbrochen. Verbraucher mit dem Status „abgelehnt“ oder „Genehmigung ausstehend“ erhalten den neuen Verschlüsselungsschlüssel nicht, und die Replikation wird beendet.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Erstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.
2. Wählen Sie den Erstellerreplikationssatz aus, der Verbraucher enthält, deren Zugriff widerrufen werden muss. Die Instanz identifiziert die Verbraucher unter **Verbraucherabonnements** Registerkarte.



3. Auf der **Verbraucherabonnements** Wählen Sie die Option für die Verbraucherinstanz aus, deren Berechtigungen Sie widerrufen möchten.
4. Wählen Sie in der Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die Option aus **Widerrufen** .
Instanzübergreifende Datenreplikation Generiert einen neuen Verschlüsselungsschlüssel und gibt ihn für alle genehmigten Verbrauchersätze frei. Alle anderen Verbrauchersätze erhalten keine Replikationsdaten mehr. Administratoren dieser Verbraucherreplikationssätze müssen Erneut anwenden, um den Zugriff auf die Replikationsdaten wiederherzustellen .

Stellen Sie den Zugriff auf Replikationsdaten für wieder her Instanzübergreifende Datenreplikation

Wiederherstellen Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Zugriff auf replizierte Daten durch Senden einer Anforderung an den Administrator des Erstellerreplikationssatzes.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn der Administrator des Erstellerreplikationssatzes einen neuen Verschlüsselungsschlüssel generiert, erhält der Verbraucher den neuen Schlüssel automatisch, und die Datenreplikation wird nicht unterbrochen. Verbrauchersätze mit dem Status „abgelehnt“ oder „Genehmigung ausstehend“ erhalten den neuen Verschlüsselungsschlüssel nicht, und die Replikation wird gestoppt.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an.
2. Wählen Sie den Verbraucherreplikationssatz aus, auf den der Zugriff wiederhergestellt werden soll.
3. Klicken Sie auf **Freigegebenen Schlüssel Anfordern** Zugehöriger Link.
   Das System sendet eine Anforderung an den Administrator des Erstellerreplikationssatzes. Wenn Ihnen Zugriff gewährt wird, ändert sich der Verbrauchergenehmigungsstatus in genehmigt.
4. Wenn sich der Erstellerreplikationssatz geändert hat, klicken Sie auf **Replikationseinträge Synchronisieren** Zugehöriger Link.
5. Um die neuesten Daten im Erstellerreplikationssatz abzurufen, auf der **Eingehende Einträge** Wählen Sie alle Tabellen aus, und klicken Sie auf **Aktivieren** .

Vergleich replizierter Daten zwischen Instanzen in Instanzübergreifende Datenreplikation

Suchen Sie fehlende oder nicht übereinstimmende Datensätze, indem Sie Replikationsdaten zwischen Instanzen in vergleichen Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

IDR Synchronisiert Daten zwischen einer Erstellerinstanz und einer oder mehreren Verbraucherinstanzen. Nachdem Sie einen Erstellerreplikationssatz aktiviert und mindestens einen Verbraucher abonniert haben, können Sie vorhandene Datensätze vom Ersteller an den Verbraucher senden, indem Sie Datensätze Seeding durchführen. Nachdem das Seeding abgeschlossen ist, IDR Verwaltet die Datensynchronisierung zwischen den Instanzen, indem neue und geänderte Datensätze vom Ersteller an den Verbraucher repliziert werden.

Wenn ein Einfügen für den Verbraucher fehlschlägt oder wenn Hersteller- und Verbraucherdatensätze nach der Replikation nicht übereinstimmen, können Sie die Datenvergleichsfunktion in verwenden IDR Um diese Datensätze zu finden und sie vom Hersteller zum Verbraucher neu zu definieren.

Hauptvorteile

- Identifizieren Sie Datensätze, die nach dem Seeding in der Verbraucherinstanz fehlen.
- Identifizieren Sie nicht übereinstimmende Datensätze, und zeigen Sie ihre Unterschiede an.
- Sorgen Sie dafür, dass Daten zwischen Instanzen synchronisiert werden, indem Sie Datensätze erneut Seeding durchführen.

Transformierte Daten werden verglichen

Beachten Sie beim Vergleich transformierter Daten die folgenden Details:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Datenvergleich kann gemischte Ergebnisse zurückgeben, wenn einer Tabelle im Ersteller Datensätze hinzugefügt werden und dann eine Transformation in eine andere Tabelle in der Verbraucherinstanz repliziert wird.
- Zugeordnete Felder mit verschiedenen Felddefinitionen werden übersprungen. Wenn beispielsweise ein Feld im Ersteller einen anderen Spaltentyp oder eine andere Spaltenlänge hat als das zugeordnete Feld im Verbraucher, wird das Feld übersprungen.
- Alle Felder, die von einem Adapter geändert werden, werden übersprungen, mit Ausnahme von Änderungen, die vom Aufgabennummer-Adapter vorgenommen werden. Wenn beispielsweise eine Zeichenfolge mit dem Adapter „Zeichenfolge verketten“ angehängt wird, kann der Datenvergleich die Verkettung nicht rückgängig machen und die Daten mit der ursprünglichen Zeichenfolge vergleichen, daher wird das Feld übersprungen.

Kompatibilität

Beginnt in Washington DC Release können Sie replizierte Daten in bidirektionalen Replikationssätzen, diskreten Replikationssätzen und Replikationssätzen mit Transformationen vergleichen, die entweder für den Hersteller oder den Verbraucher konfiguriert sind.

Beachten Sie beim Vergleich von Daten zu verschiedenen Familien-Releases die folgenden Kompatibilitätsoptionen.

Kompatibilität von Hersteller zu Verbraucher

Datenvergleich	Hersteller	Verbraucher	Unterstützte Replikationssätze
Hersteller zu Verbraucher	Washington DC oder höher	Utah Und früher	Keine
Hersteller zu Verbraucher	Washington DC oder höher	Vancouver	Unterstützt unidirektionale Replikationssätze, jedoch nicht die folgenden: • Bidirektionale Replikationssätze • Diskrete Replikationssätze • Replikationssätze, die mit Transformationen konfiguriert sind
Hersteller zu Verbraucher	Washington DC oder höher	Washington DC oder höher	Alle Replikationssätze

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompatibilität zwischen Verbraucher und Hersteller

Datenvergleich	Verbraucher	Hersteller	Unterstützte Replikationssätze
Verbraucher zu Hersteller	Washington DC oder höher	Utah Und früher	Keine
Verbraucher zu Hersteller	Washington DC oder höher	Vancouver	Unterstützt bidirektionale Replikationssätze, jedoch nicht die folgenden: • Unidirektionale Replikationssätze • Diskrete Replikationssätze • Replikationssätze, die mit Transformationen konfiguriert sind
Verbraucher zu Hersteller	Washington DC oder höher	Washington DC oder höher	Alle Replikationssätze, aber keine unidirektionalen Replikationssätze

Einschränkungen

- Journalfelder werden aufgrund der potenziellen Größe ihres Inhalts vom Vergleich ausgeschlossen.
- Datensätze der Tabelle „SYS-Audit“ [sys_Audit] werden vom Vergleich ausgeschlossen.

Suchen Sie in nach fehlenden oder nicht übereinstimmenden Datensätzen Instanzübergreifende Datenreplikation

Suchen Sie Datensätze, die in der Verbraucherinstanz fehlen oder nicht übereinstimmende Datensätze, nachdem Daten repliziert wurden, indem Sie eine Datenvergleichsanforderung in erstellen Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der Erstellerreplikationssatz ist aktiv.
- Seeding wird nicht ausgeführt.
- Es werden keine anderen Datenvergleichsanforderungen ausgeführt.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beachten Sie Folgendes:

- Datenvergleichsanforderungen werden nach drei Monaten gelöscht.
- Beim Vergleich transformierter Daten gibt es Einschränkungen. Weitere Informationen finden Sie unter Vergleich replizierter Daten zwischen Instanzen in Instanzübergreifende Datenreplikation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Erstellerinstanz zu **Alle** > **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.
2. Wählen Sie einen aktiven Erstellerreplikationssatz mit replizierten Daten aus, die Sie vergleichen möchten.
3. Erstellen Sie eine Datenvergleichsanforderung.
   a. Navigieren Sie zu IDR Zugehörige Liste „Datenvergleichsanforderungen“.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

IDR Formular „Datenvergleichsanforderung“

Feld	Beschreibung
Replikationssatz	Name des Erstellerreplikationssatzes.
Zielinstanzname	Name der Verbraucherinstanz.
Zielinstanz-URL	URL der Verbraucherinstanz.
Tabellenname	Name der Tabelle im ausgehenden Eintrag des Erstellerreplikationssatzes.
Startdatum	Startdatum und -Uhrzeit für den Datenvergleich. Datensätze mit einem sys_updated_on-Wert nach dem von Ihnen ausgewählten Datum werden in den Vergleich einbezogen.
Enddatum	Enddatum und -Uhrzeit für den Datenvergleich. Datensätze mit einem sys_updated_on-Wert vor dem von Ihnen ausgewählten Datum werden in den Vergleich einbezogen.
Automatisches Seeding	Option zum automatischen Seeding fehlender oder nicht übereinstimmender Datensätze aus der Erstellerinstanz in die Verbraucherinstanz. Sie können optional das Seeding fehlender oder nicht übereinstimmender Datensätze zu einem späteren Zeitpunkt erneut durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter Fehlende oder nicht übereinstimmende Datensätze in neu definieren Instanzübergreifende Datenreplikation.

   d. Wählen Sie **Absenden**.
4. Zeigen Sie eine Zusammenfassung des Datenvergleichs in an IDR Formular „Datenvergleichsergebnisse“.
   - Bestimmen Sie den Prozentsatz der fehlenden oder nicht übereinstimmenden Elemente, indem Sie das Kreisdiagramm anzeigen.
   - Zeigen Sie die Gesamtzahl der fehlenden und nicht übereinstimmenden Datensätze in an **Anzahl Der Nicht Übereinstimmenden Datensätze** Feld.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Identifizieren Sie Datensätze, die nach dem Seeding durch das Kreisdiagramm oder die Liste in der Verbraucherinstanz fehlen.
   - Zeigen Sie die fehlenden Datensätze an, indem Sie den Teil „fehlende Datensätze“ des Kreisdiagramms auswählen.
   - Zeigen Sie Datensätze an, die einen haben **Fehlt** Wert in **Datensatztyp** Spalte in IDR Zugehörige Liste „Instanzvergleichsergebnisse“.

   Tipp: Speichern Sie Kopien der fehlenden Datensatz-IDs, falls Sie sie für bereitstellen müssen Kundenservice und Support.

6. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Unterschiede zwischen nicht übereinstimmenden Datensätzen nach der Datenreplikation an.

   a. Navigieren Sie zu IDR Zugehörige Liste „Instanzvergleichsergebnisse“.

   b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einem Datensatz mit **Stimmt Nicht Überein** Wert in **Datensatztyp** Spalte.

   c. Wählen Sie aus **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Liste.

   d. Wählen Sie Aus **Datensätze vergleichen** .

   e. Zeigen Sie die hervorgehobenen Unterschiede zwischen den Datensätzen in an **Datensatznutzlasten Vergleichen** Dialogfeld.

   Hinweis: Journalfelder werden aufgrund der potenziellen Größe ihres Inhalts vom Vergleich ausgeschlossen.

   Speichern Sie eine Kopie der Nutzlastdifferenz, falls Sie sie für bereitstellen müssen Kundenservice und Support.

Nächste Maßnahme

Fehlende oder nicht übereinstimmende Datensätze in neu definieren Instanzübergreifende Datenreplikation.

Fehlende oder nicht übereinstimmende Datensätze in neu definieren Instanzübergreifende Datenreplikation

Synchronisieren Sie Daten zwischen Instanzen, indem Sie Datensätze, die in der Verbraucherinstanz fehlen, oder nicht übereinstimmende Datensätze zwischen der Ersteller- und der Verbraucherinstanz in erneut Seeding vornehmen Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ergebnisse und Protokolle des Datenvergleichs werden nach fünf Tagen gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Erstellerinstanz zu **Alle** > **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.
2. Wählen Sie einen Erstellerreplikationssatz mit Daten aus, für die Sie das Seeding für den Verbraucher erneut durchführen möchten.
3. Zeigen Sie die Ergebnisse des Datenvergleichs an.
   a. Navigieren Sie zu IDR Zugehörige Liste „Datenvergleichsanforderungen“.
   b. Wählen Sie einen Datenvergleich aus.
4. Synchronisieren Sie die Daten zwischen dem Ersteller und der Verbraucherinstanz durch erneutes Seeding.
   - Starten Sie alle Datensätze erneut, indem Sie auswählen **Alle** In **Nicht übereinstimmende Datensätze neu starten** Feld.
   - Nur die nicht übereinstimmenden oder fehlenden Datensätze durch Auswahl von erneut vordefinieren **Stimmt Nicht Überein** In **Nicht übereinstimmende Datensätze neu starten** Feld.
5. Wählen Sie Aus **Erneutes Seeding** .

Ergebnis
Datensätze werden vom Ersteller zum Verbraucher erneut gesedert, und die Ergebnisse werden angezeigt, wenn der Auftrag abgeschlossen ist.

Nächste Maßnahme
Wenn Datensätze noch fehlen oder nicht übereinstimmen, wenden Sie sich an Kundenservice und Support Für Unterstützung.

Bereitstellung einer Replikationskonfiguration von einer Instanz zu einer anderen in Instanzübergreifende Datenreplikation

Kopieren Sie eine Replikationskonfiguration von einer Instanz in eine andere durch einen Update-Satz in Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

In IDR, Sie können einen Snapshot einer Replikationskonfiguration erfassen, einschließlich ausgewählter Felder, Filter oder Datenumwandlungen mit **In Update-Satz nachverfolgen** Und kopieren Sie es dann mithilfe eines Update-Satzes in eine andere Instanz.

Wichtig: Die **In Update-Satz nachverfolgen** Option in IDR Ist die einzige unterstützte Methode zum Erfassen einer Replikationskonfiguration, die Sie in eine andere Instanz kopieren möchten.

Hauptvorteile

- Sparen Sie Zeit, indem Sie eine Replikationskonfiguration einmal definieren und sie als Vorlage für neue Replikationssätze in anderen Instanzen verwenden.
- Minimieren Sie potenzielle Auswirkungen auf Ihre Produktionsinstanz, indem Sie zuerst eine Replikationskonfiguration in Ihrer Subprod-Instanz entwickeln.
- Überprüfen Sie eine Replikationskonfiguration in einer Subprod-Instanz, bevor Sie sie auf eine Produktionsinstanz übertragen.

Konfigurationsentitäten

Die folgenden Konfigurationsentitäten werden in einem aktiven Update-Satz erfasst, wenn Sie auswählen **In Update-Satz nachverfolgen** Option.

Eintragssatz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Eintragssatz ist ein Paket von Replikationseinträgen (z. B. ein Replikationssatz), das keine instanzspezifischen Metadaten wie die Hersteller-ID enthält. Eine neue Ersteller-ID wird in der Zielinstanz verwendet, wenn Sie einen Erstellerreplikationssatz basierend auf einem Eintragssatz erstellen.

Replikationsoptionen, die in einem Eintragssatz nachverfolgt werden, und ihr Status (aktiv oder inaktiv) umfassen:

- Bidirektionale Replikation
- Diskrete Wertzuordnung

Replikationseinträge

Ein Replikationseintrag enthält Konfigurationseinstellungen für jede Tabelle, die Sie replizieren möchten. Replikationseinträge sind entweder ausgehend oder eingehend.

- Ausgehende Einträge aus einer Erstellerinstanz enthalten die Quelltabelle, den Filter, die Felder, die Sie replizieren möchten, und die Einstellungen für die Datentransformation.
- Eingehende Einträge aus einer Verbraucherinstanz umfassen die Zieltabelle, die Option zum Ausführen von Business-Regeln nach der Replikation und die Einstellungen für die Datentransformation.

Eintragssatz und Replikationseinträge anzeigen

Wenn Sie einen Replikationssatz erstellen, wird der Tabelle „Eintragssätze“ [idr_entry_Set] ein neuer Datensatz hinzugefügt. Neue Datensätze werden der Tabelle „Replikationseinträge“ [idr_Replication_entry] für jeden ausgehenden Eintrag hinzugefügt, den Sie dem Replikationssatz hinzufügen.

Nach Auswahl **In Update-Satz nachverfolgen** , Sie können den Eintragssatz und seine Replikationseinträge im aktuellen Update-Satz anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**, Auswahl des Update-Satzes und Anzeige von **Kunden-Updates** Registerkarte.

Stellen Sie eine Replikationskonfiguration über einen Update-Satz in bereit Instanzübergreifende Datenreplikation

Exportieren Sie eine Replikationskonfiguration aus einer Instanz, und importieren Sie sie über einen Update-Satz in in in in in einer anderen Instanz Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Replikationskonfiguration mithilfe eines Update-Satzes von einer Instanz in eine andere kopieren. Weitere Informationen zur Verwendung von Update-Sätzen finden Sie unter Erste Schritte mit Update-Sätzen .

Prozedur

1. Erstellen Sie in der Quellinstanz einen Update-Satz.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**an.
   b. Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Geben Sie einen Namen für den Update-Satz ein.

d. Wählen Sie Aus **Übermitteln und als aktuelles Element festlegen** .
Ein Update-Satz wird erstellt und als aktueller Update-Satz in der Quellinstanz ausgewählt.

2. Erfassen Sie eine Hersteller- oder Verbraucherreplikationskonfiguration im Update-Satz.

Hinweis: Sie können die folgenden Arten von Konfigurationen in einer Erstellerinstanz erfassen:

- Erstellerreplikation (einseitig)
- Erstellerreplikation mit bidirektionaler Replikation
- Erstellerreplikation mit diskreter Replikation

Option	Schritte
Erfassen Sie eine Herstellerreplikationskonfiguration	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an. **b.** Erstellen Sie einen Erstellerreplikationssatz, indem Sie auswählen **Neu** . **c.** Wählen Sie einen vorhandenen Erstellerreplikationssatz aus. **d.** Erfassen Sie die Replikationskonfiguration, indem Sie auswählen **In Update-Satz nachverfolgen** .
Erfassen Sie eine Verbraucherreplikationskonfiguration	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** **b.** Erstellen Sie einen Verbraucherreplikationssatz, indem Sie auswählen **Neu** . **c.** Wählen Sie einen vorhandenen Verbraucherreplikationssatz aus. **d.** Erfassen Sie die Replikationskonfiguration, indem Sie auswählen **In Update-Satz nachverfolgen** .

- Die Replikationssatzkonfiguration wird der Tabelle „Eintragssätze“ [idr_entry_Set] hinzugefügt.
- Die Replikationseinträge im Replikationssatz werden der Tabelle „Replikationseinträge“ [idr_Replication_entry] hinzugefügt.
- Der Eintragssatz und seine Replikationseinträge werden im aktuellen Update-Satz erfasst.

3. Wahlweise: Ändern Sie die Replikationskonfiguration nach Bedarf weiter.
Zusätzliche Änderungen, die Sie vornehmen, werden erst erfasst, wenn Sie auswählen **In Update-Satz nachverfolgen** Erneut.

a. Ändern Sie den Erstellerreplikationssatz, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .

b. Erfassen Sie die neuesten Änderungen, indem Sie auswählen **In Update-Satz nachverfolgen** .
Die neuesten Änderungen werden im Update-Satz erfasst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Exportieren Sie den Update-Satz als XML.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**an.
   b. Wählen Sie den aktuellen Update-Satz aus.
   c. In **Status** Dropdown-Liste auswählen **Abgeschlossen** .
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   e. Wählen Sie in der Liste Update-Sätze den Update-Satz aus, den Sie als abgeschlossen markiert haben.
   f. Wählen Sie aus **In XML exportieren** Zugehöriger Link.
   Der Update-Satz wird in eine XML-Datei auf Ihrem lokalen Computer exportiert.
5. Importieren Sie in der Zielinstanz den Update-Satz.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Update-Sätze für Commit**an.
   b. Wählen Sie aus **Update-Satz aus XML importieren** Zugehöriger Link.
   c. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Datei** Und navigieren Sie zur XML-Datei, die Sie exportiert haben.
   d. Wählen Sie **Hochladen** aus.
   e. Wählen Sie in der Liste abgerufene Update-Sätze den Update-Satz aus, den Sie importiert haben.
   f. Wählen Sie Aus **Vorschau Des Update-Satzes Anzeigen** .

      Hinweis: Wenn Sie während der Vorschau sys_Record_transform-Fehler erhalten, wählen Sie alle Fehlerdatensätze aus, die in aufgeführt sind **Update-Satz-Vorschauprobleme** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Akzeptieren Sie Remote-Update** . Wiederholen Sie diese Aktion für alle zusätzlichen sys_Record_transform-Fehler, die angezeigt werden.

   g. Beenden Sie die Vorschau, indem Sie auswählen **Schließen** .
   h. Wählen Sie im Formular „Update-Satz“ die Option aus **Update-Satz Bestätigen** .

   Der Update-Satz wird in die Zielinstanz importiert, einschließlich des Eintragssatzes und der Replikationseinträge, die Sie aus der Quellinstanz erfasst haben. Wenn Sie die Konfiguration für einen unidirektionalen Erstellerreplikationssatz exportiert haben, wird automatisch ein neuer Erstellerreplikationssatz in der Zielinstanz erstellt.
6. Führen Sie in der Zielinstanz die folgenden Schritte basierend auf dem Typ des Replikationssatzes aus, den Sie einrichten möchten.

Typ der Replikation	Schritte
Erstellerreplikation	a. Navigieren zu **Alle** > **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an. b. Wählen Sie den neuen Erstellerreplikationssatz aus, der automatisch generiert wurde, nachdem Sie den Update-Satz importiert haben. c. Wählen Sie **Aktivieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typ der Replikation	Schritte
Verbraucherreplikation	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an. **b.** Wählen Sie den neuen Hersteller-Verbrauchersatz aus, der automatisch generiert wurde, nachdem Sie den Update-Satz importiert haben. **c.** Abonnieren Sie den Verbraucherreplikationssatz bei einem Hersteller, indem Sie abschließen **URL der Erstellerinstanz** Und **Name Des Erstellerreplikationssatzes** Felder. **d.** Wählen Sie **Aktualisieren**.
Bidirektionale Replikation	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an. **b.** Erstellen Sie einen Erstellerreplikationssatz, indem Sie auswählen **Neu** . **c.** Geben Sie im Formular „Erstellerreplikationssatz“ einen Wert in ein **Name** Feld. **d.** Wählen Sie aus **Bidirektional** Kontrollkästchen. **e.** In **Eintragssatz** Feld den Eintragssatz auswählen, den Sie aus der Quellinstanz importiert haben. **f.** Wählen Sie **Absenden**.
Diskrete Replikation	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an. **b.** Erstellen Sie einen Erstellerreplikationssatz, indem Sie auswählen **Neu** . **c.** Geben Sie im Formular „Erstellerreplikationssatz“ einen Wert in ein **Name** Feld. **d.** Wählen Sie aus **Diskret** Kontrollkästchen. **e.** In **Eintragssatz** Feld den Eintragssatz auswählen, den Sie aus der Quellinstanz importiert haben. **f.** Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die Replikationskonfiguration, die Sie aus der Quellinstanz exportiert haben, wird in die Zielinstanz importiert. Auf der Zielinstanz wird ein neuer Replikationssatz basierend auf der exportierten Konfiguration erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Wenn Sie einen Erstellerreplikationssatz einrichten, erstellen und abonnieren Sie einen oder mehrere Verbraucher.
- Wenn Sie einen Verbraucherreplikationssatz einrichten, genehmigen Sie die Anforderung des Verbrauchers in der Herstellerinstanz, und aktivieren Sie dann den Verbraucherreplikationssatz in der Verbraucherinstanz.
- Wenn Sie einen bidirektionalen Replikationssatz einrichten, synchronisieren Sie den Verbraucher, indem Sie auswählen **Replikationseinträge Synchronisieren** Zugehöriger Link im Replikationssatz des verbundenen Verbrauchers.
- Wenn Sie einen diskreten Replikationssatz einrichten, erstellen und abonnieren Sie einen oder mehrere Verbraucher.

Klonoptionen mit Instanzübergreifende Datenreplikation

Stellen Sie sicher, dass bestimmte Tabellen beibehalten oder ausgeschlossen werden, um Ihre Datenbank mit erfolgreich von einer Instanz in eine andere zu klonen Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Es gibt mehrere Methoden zum Kopieren von IDR Konfiguration von einer Instanz in eine andere.

Erfassen Sie die Konfiguration in einem Update-Satz

Ein Update-Satz erfasst eine Gruppe von Konfigurationsänderungen, die Sie von einer Instanz in eine andere verschieben können, enthält jedoch keine Daten, die ein Hersteller an einen Verbraucher repliziert. Sie können einen Snapshot von erfassen IDR Replikationskonfiguration, einschließlich ausgewählter Felder, Filter oder Datentransformationen mit **In Update-Satz nachverfolgen** Und kopieren Sie es dann mithilfe eines Update-Satzes in eine andere Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Bereitstellung einer Replikationskonfiguration von einer Instanz zu einer anderen in Instanzübergreifende Datenreplikation.

Kopieren Sie die Konfiguration mit einem Klonprofil

Durch das Klonen Ihrer Instanz wird alles in der Datenbank von einer Instanz in eine andere kopiert, einschließlich der Daten und des IDR Replikationskonfiguration.

Bevor Sie Ihre Instanz klonen, müssen Sie bestimmen, ob Sie Ihren ausschließen oder einschließen möchten IDR Replikationskonfiguration.

Weitere Informationen zum Klonen finden Sie unter Klon (veraltete UI) .

IDR Anwendungsfälle werden geklont

Sie müssen verschiedene Sätze von beibehalten und ausschließen IDR Tabellen in Ihrem Klonprofil abhängig von Ihrem Klonanwendungsfall.

Wiederkehrender Klon

In diesem Anwendungsfall klonen Sie Ihre Quellinstanz regelmäßig, ohne die vorhandenen zu beeinträchtigen IDR Konfiguration in der Zielinstanz.

Sie konfigurieren beispielsweise IDR Um Daten von Instanz A in Instanz B zu replizieren, legen Sie fest, dass Sie die Datenbank von Instanz A in eine andere Instanz klonen müssen, die Instanz C genannt wird IDR Mit verschiedenen Replikationskonfigurationen konfiguriert. Wenn Sie die Datenbank von Instanz A

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

in Instanz C klonen, möchten Sie keine der klonen IDR Replikationskonfiguration von A nach C.

Hinweis: Wenn Sie regelmäßig Daten aus Ihrer Quellinstanz in Ihre Zielinstanz klonen und feststellen, dass Sie kopieren müssen IDR Replikationskonfiguration von der Quellinstanz zur Zielinstanz verwenden **Im Update-Satz nachverfolgen** Funktion zum Kopieren von IDR An die Zielinstanz.

Um Ihre Datenbank von einer Instanz in eine andere zu klonen, ohne dass dies Auswirkungen auf hat IDR Konfiguration in der Zielinstanz müssen Sie die Listen „Beibehalten“ und „Ausschließen“ in Ihrem Klonprofil entsprechend dem Anwendungsfall „Wiederkehrender Klon“ aktualisieren, der in beschrieben wird KB0965218 .

Echter Klon

In diesem Anwendungsfall klonen Sie Ihre Quellinstanz in Ihre Zielinstanz, und schließen Sie die vollständige ein IDR Replikationskonfiguration. Die Zielinstanz erbt alles von der Quelle. Nachdem der Klon abgeschlossen ist, müssen Sie alle Verbraucherinstanzen erneut für die Zielinstanz abonnieren.

Sie entscheiden sich beispielsweise, eine neue Produktionsinstanz aus einer Instanz außerhalb der Produktion bereitzustellen, die bereits über verfügt IDR Konfiguriert. Wenn Sie die Instanz außerhalb der Produktion klonen, erbt die neue Produktionsinstanz alles von der Instanz außerhalb der Produktion. Um sicherzustellen, dass Daten aus der Produktionsinstanz und nicht aus der Instanz außerhalb der Produktion repliziert werden, abonnieren Sie alle Verbraucherinstanzen erneut für die neue Produktionsinstanz.

Um Ihre Datenbank zu klonen und die aktuelle zu kopieren IDR Konfiguration für die Zielinstanz müssen Sie die Beibehaltungs- und Ausschlusslisten in Ihrem Klonprofil gemäß dem Anwendungsfall „wahr-Klon“ aktualisieren, der in beschrieben wird KB0965218 .

Migrationsklon

In diesem Anwendungsfall klonen Sie Ihre Quellinstanz in die Zielinstanz, einschließlich der vollständigen IDR Replikationskonfiguration aus der Quellinstanz, wobei die Replikationskonfiguration der Zielinstanz beibehalten wird.

Der Migrationsklon umfasst die Ausführung eines echten Klons, jedoch mit zusätzlichen Schritten.

1. In der Zielinstanz erstellen Sie einen Update-Satz, und verwenden Sie **Im Update-Satz nachverfolgen** Funktion zum Hochladen der vorhandenen Replikationssätze auf der Zielinstanz in den Update-Satz.
2. Führen Sie einen echten Klon aus.
3. Nach dem Ausführen des True-Klons importieren Sie den Update-Satz in die Zielinstanzen und richten Replikationssätze mithilfe von Eintragssätzen ein, um die Konfiguration beizubehalten.

Wird Verglichen IDR Anwendungsfälle werden geklont

Anwendungsfall	Beschreibung	Voraussetzungen	Anforderungen veröffentlichen
Wiederkehrender Klon	Klonen Sie Ihre Quellinstanz regelmäßig	Verifizieren Sie das IDR Ist ordnungsgemäß	Nach dem Ausführen eines wiederkehrenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wird Verglichen IDR Anwendungsfälle werden geklont (Fortsetzung)

Anwendungsfall	Beschreibung	Voraussetzungen	Anforderungen veröffentlichen
	in Ihre Zielinstanz, schließen Sie jedoch aus IDR Replikationskonfiguration. Nach Abschluss dürfen Replikationssätze in der Zielinstanz nicht geändert werden.	konfiguriert, und diese Replikation ist sowohl auf den Quell- als auch auf den Zielinstanzen erfolgreich.	Klons können Sie kopieren IDR Replikationskonfiguration von der Quellinstanz zur Zielinstanz mithilfe von **Im Update-Satz nachverfolgen** Funktion.
Echter Klon	Klonen Sie Ihre Quellinstanz in Ihre Zielinstanz, und kopieren Sie Ihren IDR Konfiguration für die Zielinstanz. Nach Abschluss sollten Eintragssätze aus der Quellinstanz in die Zielinstanz geklont werden.	Verifizieren Sie das IDR Ist ordnungsgemäß konfiguriert, und diese Replikation ist in der Quellinstanz erfolgreich.	Nach dem Ausführen eines echten Klons müssen Sie die folgenden Aktionen für die Zielinstanz ausführen: **1.** Erstellen Sie die Replikationssätze mithilfe der geklonten Eintragssätze aus der Quellinstanz erneut. **2.** Abonnieren Sie jeden Verbraucher erneut den neu bereitgestellten Ersteller.
Migrationsklon	Klonen Sie Ihre Quellinstanz in Ihre Zielinstanz, und kopieren Sie Ihren IDR Konfiguration für die Zielinstanz, wobei die Replikationskonfiguration der Zielinstanz beibehalten wird. Nach Abschluss sollten Eintragssätze aus der Quellinstanz in die Zielinstanz geklont werden.	**1.** Erfassen Sie die vorhandenen Replikationssätze auf der Zielinstanz in einem Update-Satz mit **Im Update-Satz nachverfolgen** Funktion. **2.** Führen Sie einen echten Klon aus.	Nach dem Ausführen des True-Klons müssen Sie die folgenden Aktionen für die Zielinstanz ausführen: **1.** Importieren Sie den Update-Satz. **2.** Erstellen Sie die Zielreplikationssätze mithilfe der im Update-Satz erfassten Eintragssätze erneut. **3.** Erstellen Sie die Quellreplikationssätze mithilfe der geklonten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wird Verglichen IDR Anwendungsfälle werden geklont (Fortsetzung)

Anwendungsfall	Beschreibung	Voraussetzungen	Anforderungen veröffentlichen
			Eintragssätze aus der Quellinstanz erneut.

Replikationsstatus in wird überwacht Instanzübergreifende Datenreplikation

Überwachen Sie den Status aktiver Hersteller- und Verbraucherreplikationssätze, geplanter Aufgaben, Seeding-Anforderungen, Lizenznutzung oder geplanter Replikation über den Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Überwachungs-Dashboard.

Zugriff auf IDRÜberwachungs-Dashboard

Benutzer mit der Rolle admin oder idr_admin können auf das Dashboard zugreifen.

Greifen Sie auf zu IDR Dashboard wird wie folgt überwacht:

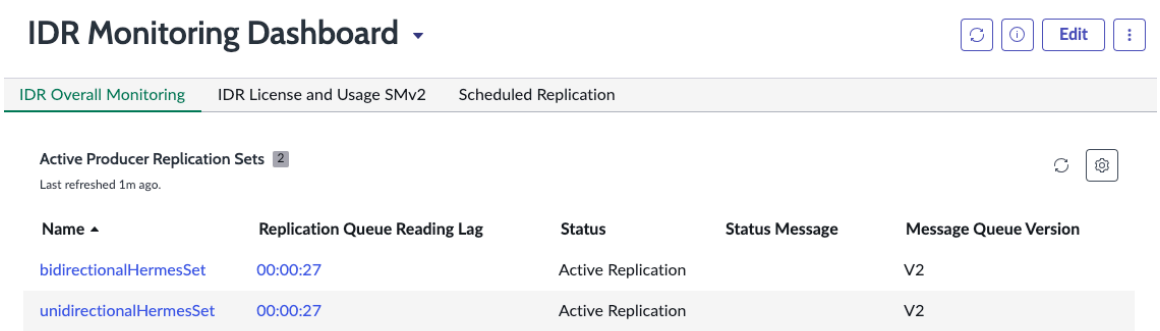
- Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Überwachungs-Dashboard**an.
- Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: **IDR-Gesamtüberwachung** , **IDR-Lizenz und -Nutzung SMv2** , Oder **Geplante Replikation** Dashboard.

IDR Dashboard „Gesamtüberwachung“

Die IDR Das Dashboard „Gesamtüberwachung“ überwacht Folgendes:

- Aktive Ersteller-Replikationssätze
- Aktive Verbraucherreplikationssätze
- Suite von IDR Geplante Aufgaben
- Seeding-Anforderungen von Erstellern innerhalb der letzten 7 Tage
- Seeding-Anforderungen von Verbrauchern innerhalb der letzten 7 Tage

IDR-Dashboard für allgemeine Überwachung



Aktive Ersteller-Replikationssätze

Die aktiven Erstellerreplikationssätze überwachen den Status Ihres Erstellerreplikationssatzes und melden die Datenverzögerungszeit zwischen Ihrer Instanz und der Replikationswarteschlange.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Erstellerreplikationssatzes
Leseverzögerung in der Replikationswarteschlange	Zeit zwischen einer Datensatzänderung in der Erstellerinstanz und dem Zeitpunkt, zu dem sie über die ausgehende Replikationswarteschlange gesendet wird
Status	Status eines Replikationssatzes, entweder aktiv oder fehlerhaft
Statusnachricht	Nachricht, die den Fehlerstatus beschreibt
Version der Nachrichtenwarteschlange	Version der Nachrichtenwarteschlange. Standard ist V2 (Hermes).

Aktive Verbraucher-Replikationssätze

Aktive Verbraucherreplikationssätze überwachen den Status Ihres Verbraucherreplikationssatzes, melden die Netzwerkverzögerungszeit und melden die Datenverzögerungszeit zwischen der Erstellerinstanz und der Verbraucherinstanz.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Verbraucherreplikationssatzes.
Datenverzögerung	Zeit zwischen einer Datensatzänderung in der Erstellerinstanz und dem Zeitpunkt, zu dem sie in der Verbraucherinstanz aufgezeichnet wird.
Netzwerkverzögerung	Zeit zwischen einem Datensatz-Change-Protokoll in der ausgehenden Replikationswarteschlange und dem Zeitpunkt, zu dem es in der Verbraucherinstanz aufgezeichnet wird.
Status	Status eines Replikationssatzes, entweder aktiv oder fehlerhaft.
Statusnachricht	Nachricht, die den Fehlerstatus beschreibt.
Version der Nachrichtenwarteschlange	Version der Nachrichtenwarteschlange. Standard ist V2 (Hermes).

Suite von IDR Geplante Aufgaben

Die Suite von IDR Geplante Aufgaben fragen nach Datenänderungen und Anforderungen ab, und überprüfen Sie die Integrität Ihrer Ersteller- und Verbraucherinstanzen. Sie können die folgenden Aufträge überwachen:

Aufträge	Beschreibung
Hermes Metriksammlung	Sammelt Metriken im Zusammenhang mit Hermes Messaging-Service.
Hermes Regelmäßige Löschung	Bereinigt veraltete zwischengespeicherte Daten in Hermes API.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufträge	Beschreibung
Hermes Themen-Nutzen	Synchronisiert Themen über hinweg Hermes Cluster. Anfänglich werden Themen in einem einzelnen erstellt Hermes Cluster. Dieser Auftrag erkennt neue Themen und erstellt dieselben Themen in den verbleibenden Hermes Cluster.
IDRConsumerJob	Ruft in 15-Sekunden-Intervallen Datensatzänderungen und Seeding-Anforderungen in der Verbraucherinstanz ab.
IDRDeltaConsumerJob	Beginnt in San Diego Release: Wenn eine Verbraucherinstanz eine Erstellerinstanz abonniert, die sich außerhalb des lokalen Rechenzentrums befindet, wird der Auftrag IDRDeltaConsumerJob in der Erstellerinstanz erstellt. Die Funktion ist mit IDRConsumerJob identisch. Der dreistellige Code gibt den Standort des Rechenzentrums an.
IDRHermesDeltaVerbraucher	Ruft Verbraucherdatensatzänderungen aus dem Hermes-Delta-Thema in 15-Sekunden-Intervallen ab.
IDRHeartBeatJob	Aktualisiert Informationen zur Integrität jedes aktiven Ersteller- oder Verbrauchersatzes.
IDRMetadataConsumerJob	Ruft Änderungen von Metadatendatensätzen in der Verbraucherinstanz in 15-Sekunden-Intervallen ab.
IDRProducerJob	Ruft in 15-Sekunden-Intervallen neue, aktualisierte oder gelöschte Datensätze in der Datenreplikationswarteschlange für eine Erstellerinstanz ab.
IDRSeedingProducerJob	Sucht nach neuen Seeding-Anforderungen von Verbraucherinstanzen.

Hinweis: Sie können festlegen, wann Ihr IDR Geplante Aufgaben werden ausgeführt, und konfigurieren Sie einen regelmäßigen Auslöser, der angibt, wie oft der Auftrag ausgeführt wird.

IDR Feldtypen für geplante Aufgaben

Feld	Beschreibung
Name	Name der geplanten Aufgabe.
Nächste Aktion	Datum und Uhrzeit der nächsten Ausführung des Auftrags.
Auslösertyp	Auftrag, den Sie so konfigurieren können, dass er täglich, wöchentlich, monatlich, regelmäßig, einmal ausgeführt wird Start- oder Enddatum des Geschäftskalenders bei Bedarf. Der Auslöser kann täglich, stündlich, nach Minute oder Sekunde wiederholt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IDR Feldtypen für geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Auftrags-ID	ID der geplanten Aufgabe.
Status	Status des Auftrags, z. B. „bereit“.

Ersteller-Seeding-Anforderung Innerhalb Der Letzten 7 Tage

Sie können den Status einer Hersteller-Seeding-Anforderung innerhalb der letzten sieben Tage überwachen.

Feld	Beschreibung
Replikationssatz	Erstellersatz und Verbrauchersatz.
Status	Status der Seeding-Anforderung. Der Status kann „Abgeschlossen“, „in Bearbeitung“ oder „Fehlgeschlagen“ lauten.
Startzeit	Zeit, zu der das Seeding beginnt.
Endzeit	Zeit, zu der das Seeding endet.
Fertigstellungsgrad	Prozentsatz des abgeschlossenen Seeding-Anforderungsauftrags.

Verbraucher-Seeding-Anforderung Innerhalb Der Letzten 7 Tage

Sie können den Status einer Verbraucher-Seeding-Anforderung innerhalb der letzten sieben Tage überwachen.

Feld	Beschreibung
Replikationssatz	Entsprechender Verbrauchersatz.
Status	Status der Seeding-Anforderung. Der Status kann „Abgeschlossen“, „in Bearbeitung“ oder „Fehlgeschlagen“ lauten.
Startzeit	Zeit, zu der das Seeding beginnt.
Endzeit	Zeit, zu der das Seeding endet.
Fertigstellungsgrad	Prozentsatz des abgeschlossenen Seeding-Anforderungsauftrags.

IDR Dashboard-Eigenschaften

Sie können auf zugreifen IDR Dashboard-Eigenschaften, indem Sie zu navigieren **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Eigenschaften**an.

Sie können die folgenden Eigenschaften in Ihrem Dashboard ändern:

Eigenschaftsfeld	Beschreibung
Minuten Verzögerung, bevor das Feld „Datenverzögerung“ im IDR-Überwachungs-Dashboard rot hervorgehoben wird	**Datenverzögerung** Feld, das Teil des aktiven Verbraucherreplikationssatzes ist. Wenn die tatsächliche Verzögerungszeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaftsfeld	Beschreibung
	größer als der von Ihnen festgelegte Zeitschwellenwert ist, hebt das System das Feld hervor. Der Standardwert beträgt 15 Minuten.
Minuten der Verzögerung, bevor das Feld „Netzwerkverzögerung“ im IDR-Überwachungs-Dashboard rot hervorgehoben wird	**Netzwerkverzögerung** Feld, das Teil des aktiven Verbraucherreplikationssatzes ist. Wenn die tatsächliche Verzögerungszeit größer als der von Ihnen festgelegte Zeitschwellenwert ist, hebt das System das Feld hervor. Der Standardwert beträgt 15 Minuten.
Minuten Verzögerung, bevor das System das Feld Leseverzögerung der Replikationswarteschlange im IDR-Überwachungs-Dashboard rot hervorhebt	**Leseverzögerung Der Replikationswarteschlange** Feld, das Teil des aktiven Verbraucherreplikationssatzes ist. Wenn die tatsächliche Verzögerungszeit größer als der von Ihnen festgelegte Zeitschwellenwert ist, hebt das System das Feld hervor. Der Standardwert beträgt 15 Minuten.

Hinweis: Sie können die Farben für die Felder über die Listenspalten personalisieren (V_idr_Dashboard_list.do) festlegen.

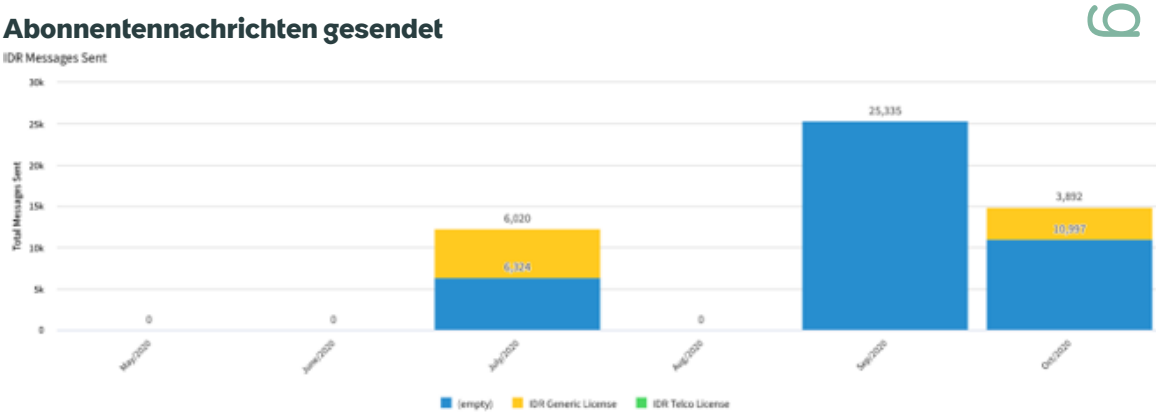
IDR SMv2-Dashboard für Lizenz und Nutzung

Die IDR Das SMv2-Dashboard für Lizenz und Nutzung überwacht Folgendes:

- Vom Abonnenten gesendete Nachrichten
- Vom Abonnenten empfangene Nachrichten
- IDR Lizenzdetails
- IDR Nachrichten Gesendet
- IDR Nachrichten Empfangen

Vom Abonnenten gesendete Nachrichten

Die Anzahl der Nachrichten, die jede Abonnenteninstanz gesendet hat, nach Monat.

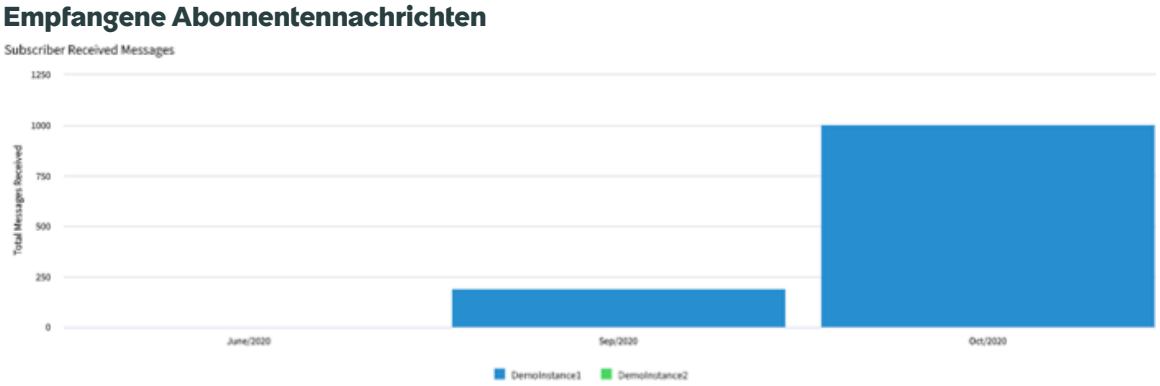


Vom Abonnenten empfangene Nachrichten

Die Anzahl der Nachrichten, die jede Abonnenteninstanz empfangen hat, nach Monat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



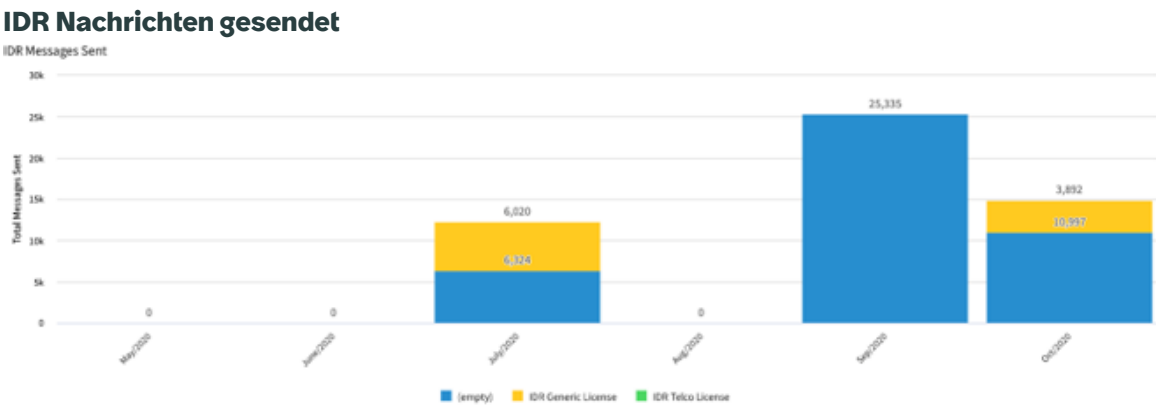
IDR Lizenzdetails

Sie können den Status einer Verbraucher-Seeding-Anforderung innerhalb der letzten sieben Tage überwachen.

Feld	Beschreibung
Name	Name des IDR Lizenz.
Typ	Typ des Abonnements: **Pro Anwender** Für Anwenderabonnements: **Kapazität** Für datengesteuerte Abonnements, oder **Uneingeschränkter Anwender** Für Abonnements, die durch die maximale Anwenderanzahl begrenzt sind.
Kategorie	Lizenzkategorie: ServiceNow Lizenz oder Store-App-Lizenz.
Startdatum	Beginn des Lizenzierungszeitraums.
Enddatum	Ende des Lizenzierungszeitraums.
Nur anzeigen	Unterstützt keine Ressourcenzuteilung oder -Überwachung.
Gekauft	Anzahl der erworbenen Lizenzen.
Zugeordnet	Anzahl der zugeteilten Lizenzen.

IDR Nachrichten Gesendet

Die Anzahl der pro Lizenz gesendeten Nachrichten monatlich.

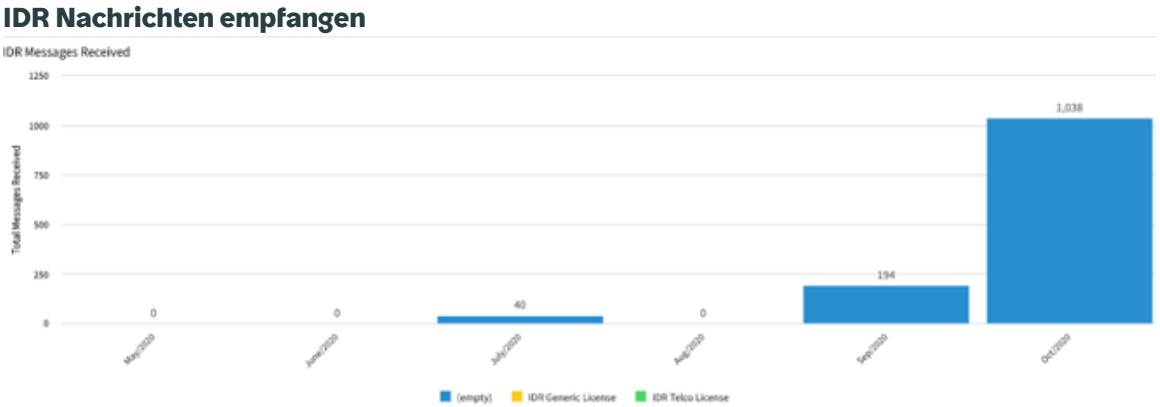


IDR Nachrichten Empfangen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anzahl der pro Lizenz empfangenen Nachrichten monatlich.



Dashboard für geplante Replikation

Überwachen Sie den Status geplanter Replikationsanforderungen innerhalb eines bestimmten Zeitraums. Sie können beispielsweise die Anzahl der Fehler für einen bestimmten geplanten Replikationssatz nachverfolgen oder die Anzahl der geplanten Anforderungen mit der Anzahl der abgeschlossenen Anforderungen vergleichen. Sie können die folgenden Details zur geplanten Replikation anzeigen:

- Geplante Sätze
- Geplante Anforderungen
- Abgeschlossen
- Fehlgeschlagen
- Gesamtstatus Der Anforderung
- Statusübersicht Des Replikationssatzes

Geplante Sätze

Die Gesamtanzahl der geplanten Replikationssätze, die im ausgewählten Datumsbereich erstellt wurden.

Geplante Anforderungen

Die Gesamtanzahl der geplanten Anforderungsausführungen, die im ausgewählten Datumsbereich in der Warteschlange stehen.

Abgeschlossen

Die Gesamtanzahl der geplanten Anforderungsausführungen, die im ausgewählten Datumsbereich abgeschlossen wurden.

Fehlgeschlagen

Die Gesamtanzahl der geplanten Anforderungsausführungen, die nicht abgeschlossen wurden oder im ausgewählten Datumsbereich ein Fehler aufgetreten ist.

Gesamtstatus Der Anforderung

Ein Ringdiagramm, das die Statusverteilung für geplante Anforderungen im ausgewählten Datumsbereich anzeigt.

Statusübersicht Des Replikationssatzes

Eine Tabelle, die die Anzahl für jeden Status im ausgewählten Datumsbereich anzeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überwachungswarteschlangen in Instanzübergreifende Datenreplikation

Überwachen Sie die Warteschlange des Replikationsdatensatzes, die Warteschlange der erzeugten Nachricht, die Warteschlange für verbrauchte Nachrichten und die Nachrichten, die für alle Replikationssätze über verarbeitet werden Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Warteschlangen-Dashboard.

Zugriff auf IDR Warteschlangen-Dashboard

Benutzer mit der Rolle admin oder idr_admin können auf das Dashboard zugreifen.

Greifen Sie auf das IDR-Warteschlangen-Dashboard zu, indem Sie zu navigieren **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Warteschlangen-Dashboard**an.

IDR Warteschlangen-Dashboard

Die IDR Mit dem Warteschlangen-Dashboard können Sie Folgendes überwachen:

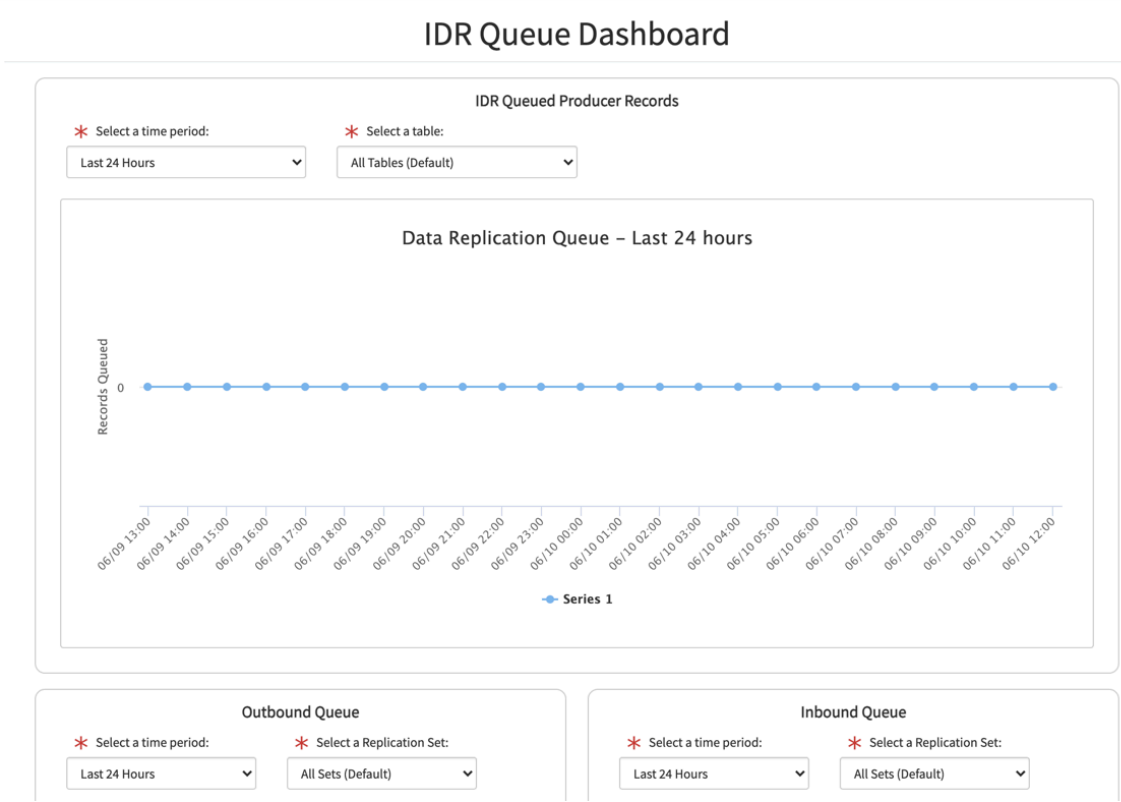
- IDR-Erstellerdatensätze in Warteschlange, bei denen es sich um stündliche Datensätze handelt, die für alle Tabellen über einen Zeitraum von 24 Stunden in der Warteschlange stehen.
- Verbleibende ausgehende Nachrichten, bei denen es sich um Nachrichten handelt, die in der Replikationswarteschlange verbleiben und noch nicht an die Nachrichtenwarteschlange gesendet wurden.
- Verarbeitete ausgehende Nachrichten, bei denen es sich um Nachrichten handelt, die von dieser Instanz an die Nachrichtenwarteschlange erstellt werden.
- Verbleibende eingehende Nachrichten, bei denen es sich um Nachrichten handelt, die in der Nachrichtenwarteschlange verbleiben und noch nicht verarbeitet wurden.
- Verarbeitete eingehende Nachrichten, bei denen es sich um Nachrichten handelt, die in dieser Instanz verbraucht werden.

Wählen Sie in einem beliebigen Diagramm aus **Letzte 24 Stunden** Oder **Letzte 5 Tage** Als Zeitraum. Für den 24-Stunden-Zeitraum beträgt die Anzahl der Nachrichten pro Stunde. Für den 5-tägigen Zeitraum beträgt die Anzahl der Nachrichten pro Tag.

Wählen Sie den Legendenlink unter dem Diagramm aus, um diese Datenquelle auszuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IDR Warteschlangen-Dashboard



IDR-Warteschlange mit Erstellerdatensätzen

Mit IDR Diagramm „Erstellerdatensätze in Warteschlange“ können Sie die Anzahl der Datensätze anzeigen, die für jede Tabelle über einen stündlichen oder täglichen Zeitraum in der Warteschlange stehen. Zeigt an, welche Tabellen den höchsten Datenverkehr innerhalb von aufweisen IDR Im Laufe der Zeit. Verwenden Sie dieses Diagramm, um Aktivitätsspitzen zu identifizieren, die zu vorhersehbaren Leistungsverzögerungen in der Verbraucherinstanz führen.

Wenn Sie beispielsweise sehen, dass aufgrund einer Business-Regel in einer Tabelle täglich um 3:00 Uhr eine große Spitze der Aktivität auftritt, sollten Sie mit einer Leistungsverzögerung für den Verbraucher ungefähr zu diesem Zeitpunkt rechnen.

Wählen Sie Aus **Alle Tabellen** Oder eine bestimmte Tabelle. Positionieren Sie den Cursor über einen Punkt im Diagramm, um die Anzahl der Warteschlangen und die Tabellen für diesen Punkt anzuzeigen.

Verbleibende Ausgehende Nachrichten

Mit dem Diagramm „verbleibende ausgehende Nachrichten“ können Sie bestimmen, ob eine Erstellerinstanz nach einem großen Anstieg der Aktivität bis zur Echtzeitreplikation aufholt.

Wenn die Replikation ordnungsgemäß funktioniert, sollte die verbleibende Anzahl der Nachrichten sehr niedrig sein. Wenn eine Spitze der Aktivität auftritt, können Sie einen großen Wert erwarten. Beispiel: Wenn eine Business-Regel innerhalb einer Minute Zehntausende von Datensätzen ändert.

Sie können auch erwarten, dass die Nachrichten im Laufe der Zeit zurückgehen, wenn die Aufträge die Nachrichten verarbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Anzahl der verbleibenden Nachrichten ohne Lösung weiter wächst, kann dies Folgendes anzeigen:

- Ein Problem bei der Verarbeitung der Nachrichten. Zum Beispiel die *IDRProducerJob*Wird nicht ausgeführt oder kann keine Nachrichten an die Nachrichtenwarteschlange senden.
- Die Instanz zeichnet Änderungen schneller als auf IDR Kann sie produzieren.

Wählen Sie Aus **Alle Sätze** Oder einen bestimmten Satz. Positionieren Sie den Cursor über einen Punkt im Diagramm, um die Nachrichtenanzahl und den Namen des Replikationssatzes für diesen Punkt anzuzeigen.

Ausgehende Nachrichten Verarbeitet

Mit dem Diagramm „verarbeitete ausgehende Nachrichten“ können Sie den Flow von Datensätzen von einer Erstellerinstanz in die Nachrichtenwarteschlange im Laufe der Zeit anzeigen.

Trends für verarbeitete Nachrichten und die im Laufe der Zeit verbleibenden Nachrichten zeigen an, ob die Replikation nach einer Verzögerung wiederhergestellt wird oder ob beim Senden von Daten an die Nachrichtenwarteschlange Probleme auftreten.

Zusammen mit dem Diagramm Datensätze des Erstellers in Warteschlange für Datenreplikation können Sie sehen, ob die Instanz Daten sendet. Wenn Ihre Instanz Datensätze in der Warteschlange hat, die nicht gesendet werden, kann dies Folgendes anzeigen:

- Die Instanz kann den Erstellerauftrag nicht ausführen. Beispiel: Andere ressourcenintensive Prozesse, die auf der Instanz ausgeführt werden und alle Worker-Threads ausgelastet sind.
- Beim Herstellen der Verbindung mit der Nachrichtenwarteschlange ist ein Problem aufgetreten.

Um die Nachrichtenanzahl und den Namen des Replikationssatzes für einen Diagrammpunkt anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle Sätze** Oder einen bestimmten Satz, und positionieren Sie Ihren Cursor über einem Punkt im Diagramm.

Verbleibende Eingehende Nachrichten

Mit dem Diagramm „verbleibende eingehende Nachrichten“ können Sie bestimmen, ob eine Verbraucherinstanz nach einem großen Anstieg der Aktivität die Echtzeitreplikation einholt.

Sie können einen temporären großen Wert erwarten, wenn eine Spitze der Aktivität auftritt. Der Wert nimmt normalerweise ab, wenn die Nachrichten verarbeitet werden.

Wenn dieser Wert ohne Auflösung weiter wächst, kann dies Folgendes anzeigen:

- Ein Problem bei der Verarbeitung der Nachrichten. Zum Beispiel die *IDRConsumerJob*Wird nicht ausgeführt oder kann Nachrichten aus der Nachrichtenwarteschlange nicht lesen.
- Die Instanz zeichnet Änderungen schneller als auf IDR Kann sie verbrauchen.

Wählen Sie Aus **Alle Sätze** Oder einen bestimmten Satz. Positionieren Sie den Cursor über einen Punkt im Diagramm, um die Nachrichtenanzahl und den Namen des Replikationssatzes für diesen Punkt anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingehende Nachrichten Verarbeitet

Mit dem Diagramm „verarbeitete eingehende Nachrichten“ können Sie den Flow der Datensätze für jeden Verbrauchersatz im Laufe der Zeit anzeigen.

Verwenden Sie das Diagramm für eingehende Nachrichten, um zu bestimmen, welche Replikationssätze den meisten Datenverkehr haben, und um Trends für verarbeitete Nachrichten und die verbleibenden Nachrichten anzuzeigen.

Wenn der Ersteller Datensätze an die Nachrichtenwarteschlange sendet und der Verbraucher sie nicht verarbeitet, kann dies auf Probleme mit dem Ersteller oder der Verbraucherinstanz hinweisen.

Positionieren Sie den Cursor über einen Punkt im Diagramm, um die Nachrichtenanzahl und den Namen des Replikationssatzes für diesen Punkt anzuzeigen.

Fehler beim Einfügen und Aktualisieren in werden vermieden Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie können Fehler beim Einfügen und Aktualisieren in vermeiden Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Durch Angabe eines Klassennamensfilters im Erstellerreplikationssatz.

Wichtig: Dieses Thema gilt nur für Erstellerreplikationssätze, die vor erstellt wurden Utah Release.

Wenn Sie eine übergeordnete Tabelle und eine oder mehrere untergeordnete Tabellen replizieren, müssen Sie der übergeordneten Tabelle im ausgehenden Eintrag Ihres Erstellerreplikationssatzes einen sys_class_Name-Filter hinzufügen. Wenn der Filter sys_class_Name fehlt, werden in Fehler beim Einfügen und Aktualisieren angezeigt **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replizierungsnutzlastfehler** In den folgenden Szenarien:

- Ein fehlgeschlagenes Einfügen tritt auf, wenn ein Datensatz in der untergeordneten Tabelle repliziert wird, da das System versucht, zwei Einfügungen mit derselben sys_ID in die übergeordnete Tabelle durchzuführen. Durch das Hinzufügen des Filters sys_class_Name zum übergeordneten Element wird die Verletzung des eindeutigen Schlüssels beim EINFÜGEN in die übergeordnete Tabelle verhindert.
- Ein neuer Datensatz wird einer replizierten untergeordneten Tabelle in der Erstellerinstanz hinzugefügt. Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Erstellt zunächst den Datensatz in der übergeordneten Tabelle des Verbrauchers, aber nicht in der untergeordneten Tabelle. Wenn der untergeordnete Datensatz in der Erstellerinstanz geändert wird, tritt während der Replikation eine fehlgeschlagene Aktualisierung für die untergeordnete Tabelle in der Verbraucherinstanz auf, da der Datensatz nur in der übergeordneten Tabelle vorhanden ist.

Wenn die Tabelle übergeordnet ist, entscheiden Sie, ob Sie eine der untergeordneten Tabellen replizieren möchten.

- Wenn Sie eine oder mehrere untergeordnete Tabellen replizieren möchten, müssen Sie den sys_class_Name-Wert für die übergeordnete Tabelle identifizieren und der übergeordneten Tabelle einen entsprechenden sys_class_Name-Filter hinzufügen.

  Beispiel: **Aufgabentyp** Ist die Bezeichnung für sys_class_Name in der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe]. Um mit der Replikation der Incidents zusätzlich zu Aufgaben zu beginnen, müssen Sie hinzufügen **[Aufgabentyp] [ist] [Aufgabe]** Zum ausgehenden Eintrag für die Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie nur die übergeordnete Tabelle replizieren möchten, ist der Filter optional.
- Wenn die übergeordnete Tabelle bereits repliziert wird, müssen Sie die übergeordnete Tabelle bearbeiten und den Filter sys_class_Name hinzufügen.

Wenn die Tabelle ein untergeordnetes Element ist, entscheiden Sie, ob Sie das übergeordnete Element replizieren möchten.

- Wenn Sie auch die übergeordnete Tabelle replizieren möchten, müssen Sie den sys_class_Name-Wert für die übergeordnete Tabelle identifizieren und der übergeordneten Tabelle einen entsprechenden sys_class_Name-Filter hinzufügen.

  Beispiel: **Aufgabentyp** Ist die Bezeichnung für sys_class_Name in der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe]. Um mit der Replikation von Aufgaben zusätzlich zu Incidents zu beginnen, müssen Sie hinzufügen **[Aufgabentyp] [ist] [Aufgabe]** Zum ausgehenden Eintrag für die Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe].

- Wenn Sie nur die untergeordnete Tabelle replizieren möchten, ist der Filter optional.
- Wenn eine oder mehrere untergeordnete Tabellen bereits repliziert werden, müssen Sie dem übergeordneten Element den Filter sys_class_Name hinzufügen.

Beheben von Datenreplikationsfehlern in Instanzübergreifende Datenreplikation

Beheben Sie Fehler, und überwachen Sie den Status von Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Replikationssätze.

Überwachungs- und Diagnoseprüfliste

Wenn Sie feststellen, dass das System keine Daten repliziert, können Sie das Problem mithilfe der Diagnoseprüfungen untersuchen. Informationen zur Überwachung der Gesamtintegrität aller Replikationssätze finden Sie unter IDR Überwachungs-Dashboardan.

IDR Diagnoseprüfungen

Überprüfen	Beschreibung
Monitor	
Überprüfen Sie die Konnektivität	Testen Sie Ihren IDR Instanzkonnektivität, um die Konnektivität Ihrer Instanz mit der Nachrichtenwarteschlange zu bestimmen.
Überprüfen Sie das IDR-Überwachungs-Dashboard, um festzustellen, ob Replikationsaufträge aktiv sind	Damit das Dashboard Informationen zum Replikationssatz ordnungsgemäß anzeigt, diese IDR Geplante Aufgaben müssen verfügbar sein und auf Ihrer Instanz ausgeführt werden: • Hermes-Metriksammlung • Periodische Hermes-Löschung • Hermes-Themen-Util • IDRConsumerJob • IDRDeltaConsumerJob-<instanceid> • IDRHeartbeatJob • IDRMetadataConsumerJob

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IDR Diagnoseprüfungen (Fortsetzung)

Überprüfen	Beschreibung
	• IDRProducerJob • IDRSeedingProducerJob Wenn einer dieser Aufträge fehlt oder nicht ausgeführt wird, wenden Sie sich an Kundenservice und Support. **Hinweis:** Das System erstellt den IDRDeltaConsumerJob-<instanceid> nur, wenn eine Verbraucherinstanz eine Erstellerinstanz abonniert, die sich außerhalb des lokalen Rechenzentrums befindet.
Erstellerreplikationssatz	
Überprüfen Sie die Aktivierung des Erstellerreplikationssatzes	Wenn der Status Ihres Erstellerreplikationssatzes den Status Entwurf aufweist, klicken Sie auf **Aktivieren** .
Überprüfen Sie die Genehmigung des Verbraucherabonnements	Überprüfen Sie die Verbraucherzugriffsanforderungen für Ihre Hersteller-Replikationssätze. Ein Verbraucherreplikationssatz muss Zugriff anfordern, bevor er Replikationsdaten empfangen kann.
Überprüfen Sie die Protokollfehler der Erstellerreplikation	Identifizieren IDR Fehler beim Anzeigen der Metadaten für Nachrichten zwischen Ersteller- und Verbraucherinstanzen, Nutzlastfehlerprotokolle und Nachrichtenprotokolle.
Verbraucherreplikationssatz	
Überprüfen Sie den Aktivierungsstatus des Verbraucherreplikationssatzes	Wenn der Status Ihres Verbraucherreplikationssatzes „Entwurf“ lautet, klicken Sie auf **Aktivieren** .
Überprüfen Sie, ob Replikationssätze synchronisiert werden müssen	Ein Synchronisierungsproblem tritt auf, wenn eine Erstellerinstanz keine Daten sendet oder eine Verbraucherinstanz keine Daten empfängt. Synchronisierungsfehler werden in angezeigt **Status** Feld in der Verbraucherinstanz als **Replikationsfehler** .
Überprüfen Sie den Status Ihres Verbraucherreplikationssatzes	Überprüfen Sie den Status Ihres Verbraucherreplikationssatzes und was dies für Ihre Replikation bedeutet.
Fehler- und Statusmeldungen	
Überprüfen Sie die Protokollfehler der Replikation oder Replikationsmetadaten	Identifizieren IDR Fehler beim Anzeigen der Metadaten für Nachrichten zwischen Ersteller- und Verbraucherinstanzen, Nutzlastfehlerprotokolle und Nachrichtenprotokolle.
Überprüfen Sie Statusnachrichten	Überprüfen Sie diese Statusnachrichten mit Wiederherstellungsinformationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführen Instanzübergreifende Datenreplikation Diagnose

Überprüfen Sie den Status von Services und die Verbindung zwischen Ihrer Instanz und Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Nachrichtenwarteschlange.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder idr_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Diagnosen**an.
   Das -Dashboard lädt und IDR Diagnosetests werden automatisch ausgeführt.
2. Zeigen Sie die folgenden Diagnosetests an.

Option	Bezeichnung
Zertifikatverwaltungsservice	Überprüft den Status und das Setup Ihres Zertifikatverwaltungsservice. **Hinweis:** IDR Erfordert die Ausführung eines Zertifikatverwaltungsservice.
EJBCA-Servicestatus	Überprüft den Status und das Setup des EJBCA-Service als Teil von Key Management Framework(KMF) Integrität.
Hermes Aktiviert	Überprüft, ob Hermes Messaging-Service Ist verfügbar.
Hermes-Clusterkonfiguration	Überprüft den Status von Hermes Cluster.

3. Testen Sie die Verbindung zur Nachrichtenwarteschlange, und bestätigen Sie, dass der Replikator funktioniert, indem Sie auswählen **Führen Sie Einen Verbindungstest Für Die Nachrichtenwarteschlange Aus** .
   Eine Testnachricht wird an gesendet und von empfangen Hermes Cluster.

Ergebnis

Die resultierenden Nachrichten validieren aktivierte Services oder die Verbindung zur Nachrichtenwarteschlange.

Überprüfen Sie Synchronisierungsfehler in Instanzübergreifende Datenreplikation

Überprüfen Sie das Statusfeld, um zu überprüfen, ob die Synchronisierung auf dem ordnungsgemäß funktioniert Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Verbraucherinstanz.

Vorbereitungen

Bevor Sie Synchronisierungsfehler identifizieren, führen Sie die Aufgaben in aus Überprüfen Sie auf häufige Probleme .

Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Synchronisierungsfehler treten auf, wenn eine Erstellerinstanz keine Daten sendet oder eine Verbraucherinstanz keine Daten empfängt. Synchronisierungsfehler werden in angezeigt **Status** Feld in der Verbraucherinstanz als **Replikationsfehler** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Bestimmen Sie, ob der Verbraucher die Synchronisierungsanforderung erfolgreich an den Ersteller gesendet hat:

   a. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an.

   b. Wählen Sie einen Verbraucherreplikationssatz aus.

   c. Klicken Sie auf **Replikationsmetadatenprotokolle** Zugehöriger Link.

   d. Sortieren Sie die Protokolle in absteigender Reihenfolge in der Spalte Protokollsequenz.

   e. Suchen Sie die neueste Nutzlast mit dem Typ REPL_SET_DETAIL_REQUEST, und öffnen Sie sie. Wenn dieser Nutzlasttyp nicht angezeigt wird, aktualisieren Sie das Protokoll, bis eine Nutzlast mit dem Typ REPL_SET_DETAIL_REQUEST angezeigt wird.

   f. Stellen Sie sicher, dass die richtige Erstellerinstanz-ID in der Spalte „an“ angezeigt wird. Wenn die ID der Erstellerinstanz falsch ist, aktualisieren Sie die ID, und wählen Sie aus **Aktivieren** .

   g. Überprüfen Sie, ob in der Spalte Status gesendet angezeigt wird. Wenn „gesendet“ in der Spalte „Status“ nicht angezeigt wird, hat der Ersteller keine Updates gesendet.

2. Bestimmen Sie, ob der Ersteller die Synchronisierungsanforderung vom Verbraucher erhalten hat:

   a. Navigieren Sie in der Erstellerinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze**an.

   b. Wählen Sie einen Erstellerreplikationssatz aus.

   c. Klicken Sie auf **Replikationsmetadatenprotokolle** Zugehöriger Link.

   d. Sortieren Sie die Protokolle in absteigender Reihenfolge in der Spalte Protokollsequenz.

   e. Suchen Sie die neueste Nutzlast mit dem Typ REPL_SET_DETAIL_REQUEST, und öffnen Sie sie. Wenn dieser Nutzlasttyp nicht angezeigt wird, aktualisieren Sie das Protokoll, bis der Typ REPL_SET_DETAIL_REQUEST angezeigt wird.

   f. Stellen Sie sicher, dass die richtige Verbraucherinstanz-ID in der Spalte von angezeigt wird. Wenn die Verbraucherinstanz-ID falsch ist, aktualisieren Sie die ID.

   g. Vergewissern Sie sich, dass in der Spalte Status erhalten angezeigt wird.

Erkennen Sie Replikationsverzögerungen in Instanzübergreifende Datenreplikation

Überwachen Sie mögliche Datenreplikationsprobleme mithilfe von Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Überwachungs-Dashboard.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

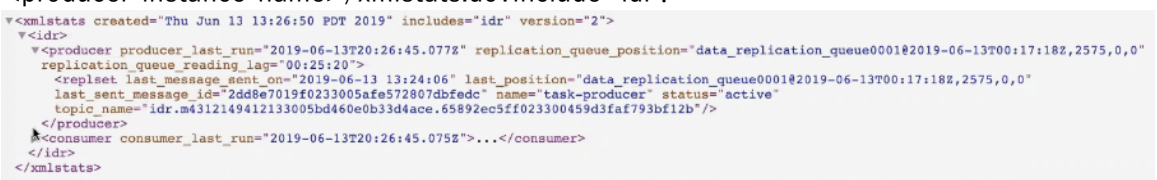
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Um die Zeitverzögerung in einer Erstellerinstanz anzuzeigen, navigieren Sie zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Überwachungs-Dashboard**, Und überprüfen Sie die Replikationssätze des aktiven Herstellers auf die folgenden Details.

Option	Bezeichnung
Name	Name des Erstellerreplikationssatzes.
Leseverzögerung in der Replikationswarteschlange	Zeit zwischen einer Datensatzänderung in der Erstellerinstanz und dem Zeitpunkt, zu dem sie über die ausgehende Replikationswarteschlange gesendet wird.
Status	Status eines Replikationssatzes, entweder aktiv oder fehlerhaft.
Statusnachricht	Nachricht, die den Fehlerstatus beschreibt.
Version der Nachrichtenwarteschlange	Version der Nachrichtenwarteschlange. Standard ist V2 (Hermes).

Um zusätzliche Informationen zu erhalten, zeigen Sie die Xmlstats der Erstellerinstanz unter an https://<producer-instance-name>/xmlstats.do?include=idr .



Die Xmlstats zeigt:

- Die *Producer_Last_Run* Gibt an, wann der Replikationsauftrag zuletzt auf der Erstellerinstanz ausgeführt wurde.
- Die *Last_message_sent_on* Gibt an, wann der Ersteller zuletzt aktualisierte Daten an Verbraucher gesendet hat.

  Hinweis: Die Zeitstempel sind GMT.

2. Um die Zeitverzögerung in einer Verbraucherinstanz anzuzeigen, navigieren Sie zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Überwachungs-Dashboard** Und überprüfen Sie die aktiven Verbraucherreplikationssätze auf die folgenden Details.

Option	Bezeichnung
Name	Name des Verbraucherreplikationssatzes.
Datenverzögerung	Zeit zwischen einer Datensatzänderung in der Erstellerinstanz und dem Zeitpunkt, zu dem sie in der Verbraucherinstanz aufgezeichnet wird.
Netzwerkverzögerung	Zeit zwischen einem Datensatz-Change-Protokoll in der ausgehenden Replikationswarteschlange und dem Zeitpunkt, zu dem es in der Verbraucherinstanz aufgezeichnet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Status	Status eines Replikationssatzes, entweder aktiv oder fehlerhaft.
Statusnachricht	Nachricht, die den Fehlerstatus beschreibt.
Version der Nachrichtenwarteschlange	Version der Nachrichtenwarteschlange. Standard ist V2 (Hermes)

Um zusätzliche Informationen zu erhalten, zeigen Sie die Verbraucherinstanz-xmlstats unter an https://<consumer-instance-name>/xmlstats.do?include=idr .

Die Xmlstats zeigt:

- Die *Consumer_Last_Run* Gibt an, wann der Verbraucherauftrag zuletzt ausgeführt und Änderungen vom Ersteller erhalten hat.
- Die *Last_Heartbeat_received_on* Zeigt den Zeitstempel an, zu dem der Verbraucher zuletzt einen Heartbeat von der Erstellerinstanz erhalten hat.

Hinweis: Die Zeitstempel sind GMT.

Seeding-Fehler in beheben Instanzübergreifende Datenreplikation

Wiederholen Sie Den Vorgang Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Seeding in Tabellen mit Seeding-Fehlern, die aufgrund von Netzwerkproblemen und fehlgeschlagenen Einfügungen auftreten, sodass Sie kein vollständiges Seeding durchführen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Maximum für eine Anforderung zum erneuten Seeding beträgt 10.000 Fehler. Wenn weitere Fehler auftreten, führen Sie einen aus Vollständiges Seeding .

Hinweis: Seeding ist kein Ersatz für das Klonen. Nicht verwenden IDR Zum Klonen von Instanzen.

Versuchen Sie nicht, das vollständige Seeding zu wiederholen, wenn Sie eine der folgenden Einschränkungen überschreiten:

- Datensatzgröße überschreitet 10 MB
- Die Replikation dauert länger als sieben Tage

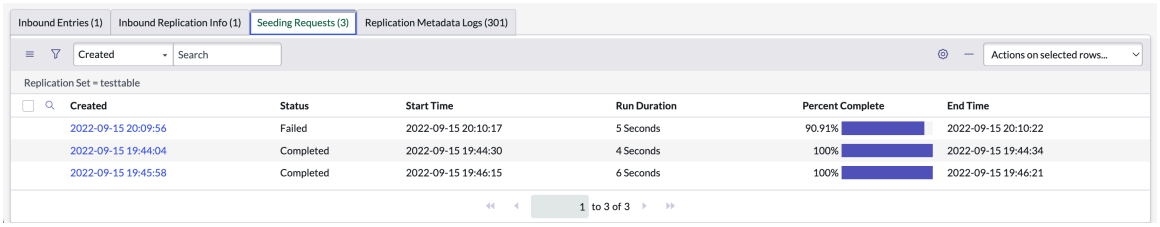
Hinweis: Um diese Einschränkungen zu vermeiden, reduzieren Sie die Anzahl der Tabellen in der Seeding-Anforderung, reduzieren Sie die Größe der Datensätze, oder verwenden Sie partielles Seeding.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze**an.
2. Auf der **Seeding-Anforderungen** Wählen Sie im Bereich Verbraucherreplikationssatz eine Seeding-Anforderung aus, die fehlgeschlagen ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie in den Details der Seeding-Anforderung die zugehörige Liste Nutzlastfehler aus, und überprüfen Sie die Werte in der Spalte Nachricht.
4. Wiederholen Sie die Seeding-Anforderung.Klicken Sie auf bestimmte Fehler, oder wählen Sie bestimmte Fehler aus, und klicken Sie dann auf **Ausgewählte Fehler Wiederholen** .
   - Versuchen Sie das Seeding für alle Fehler, indem Sie auswählen **Versuchen Sie Alle Fehler Erneut** .
   - Wiederholen Sie das Seeding für bestimmte Fehler, indem Sie das Kontrollkästchen neben jedem Fehler aktivieren und dann auswählen **Ausgewählte Fehler Wiederholen** .

Identifizieren Instanzübergreifende Datenreplikation Fehler

Identifizieren Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Fehler durch Anzeigen der Metadaten für Nachrichten zwischen Ersteller- und Verbraucherinstanzen, Nutzlastfehlerprotokolle und Nachrichtenprotokolle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: idr_admin oder admin

Prozedur

1. Zeigen Sie die Metadatenprotokolle des Herstellers oder Verbrauchers an.

Option	Bezeichnung
Hersteller	Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze** Wählen Sie einen Erstellerreplikationssatz aus, und klicken Sie auf **Replikationsmetadatenprotokolle** Zugehöriger Link.
Verbraucher	Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** Wählen Sie einen Verbraucherreplikationssatz aus, und klicken Sie auf **Replikationsmetadatenprotokolle** Zugehöriger Link.

2. Um Transformationsfehler und Replikationen anzuzeigen, die nicht geladen wurden, entweder auf der Erstellerinstanz oder der Verbraucherinstanz:

   a. Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replizierungsnutzlastfehler**an. Wenn **Quelle** Wert ist **Seeding** , Der Fehler ist beim Seeding aufgetreten. Wenn sich der Quellwert unterscheidet, ist der Fehler während einer Aktualisierung des Replikationssatzes aufgetreten. Wenn eine Spalte während der Transformation unterbrochen wird, wird die Transformation für die gesamte Tabelle unterbrochen, und die Daten werden nicht in der Tabelle repliziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wählen Sie einen Fehler in der Spalte erstellt aus.
Die **Fehlermeldung** Das Feld im Bereich Nutzlastfehler beschreibt den Nutzlastfehler.

3. Zeigen Sie das Replikationsprotokoll entweder auf der Erstellerinstanz oder der Verbraucherinstanz an:

a. Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Replikationsprotokoll**an.

b. Wählen Sie einen Eintrag aus.
Das Formular „Protokoll der Instanzdatenreplikation“ zeigt die Nachrichten- und Nachrichtenebene an.

Konfigurieren Sie Fehlerbenachrichtigungen in Instanzübergreifende Datenreplikation

Benachrichtigen Sie einen oder mehrere Anwender, wenn in Fehler auftreten Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Hersteller- oder Verbraucherreplikationssatz, für den Sie Benachrichtigungen konfigurieren möchten.

Option	Beschreibung
Erstellerinstanz	Navigieren zu **Alle** > **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Produzenten-Replikationssätze** Und wählen Sie einen Replikationssatz aus.
Verbraucherinstanz	Navigieren zu **Alle** > **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** Und wählen Sie einen Replikationssatz aus.

2. Wählen Sie aus **Benachrichtigungskonfiguration** Zugehöriger Link.

3. In **Zeitpunkt des Sendens** Registerkarte: Konfigurieren Sie, wann die Benachrichtigung gesendet wird.

Option	Bezeichnung
Datensatz wird eingefügt oder aktualisiert	**a.** Wählen Sie Aus **Eingefügt** , **Aktualisiert** , Oder beides **Eingefügt** Und **Aktualisiert** . **b.** Konfigurieren Sie die Bedingungen, unter denen diese Benachrichtigung mit dem Bedingungsgenerator gesendet wird. Die Standardbedingung ist **[Status] [ist] [Replikationsfehler]**
Ereignis ausgelöst	**a.** Wählen Sie den Ereignistyp aus, der die Benachrichtigung sendet. **b.** Konfigurieren Sie die Bedingungen, unter denen diese Benachrichtigung mit dem Bedingungsgenerator gesendet wird. Die Standardbedingung ist **[Status] [ist] [Replikationsfehler]**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Ausgelöst	Wählen Sie diese Option aus, um die Benachrichtigung von einem auszulösen Flow Designer Flow.

4. In **Wer erhält** Wählen Sie die Anwender, Gruppen oder Anwendergruppen aus, die die Benachrichtigung erhalten sollen.
5. **Wahlweise:** In **Inhalt** Wählen Sie eine E-Mail-Vorlage aus, um Betreff und Nachrichten-HTML auszufüllen.
   Die Standardvorlage ist Abonnement kündigen und Einstellungen. Sie können die Vorlage überschreiben und den Text nach Bedarf anpassen.
6. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob der Benachrichtigungsinhalt korrekt ist, indem Sie auswählen **Vorschau Der Benachrichtigung Anzeigen** .
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

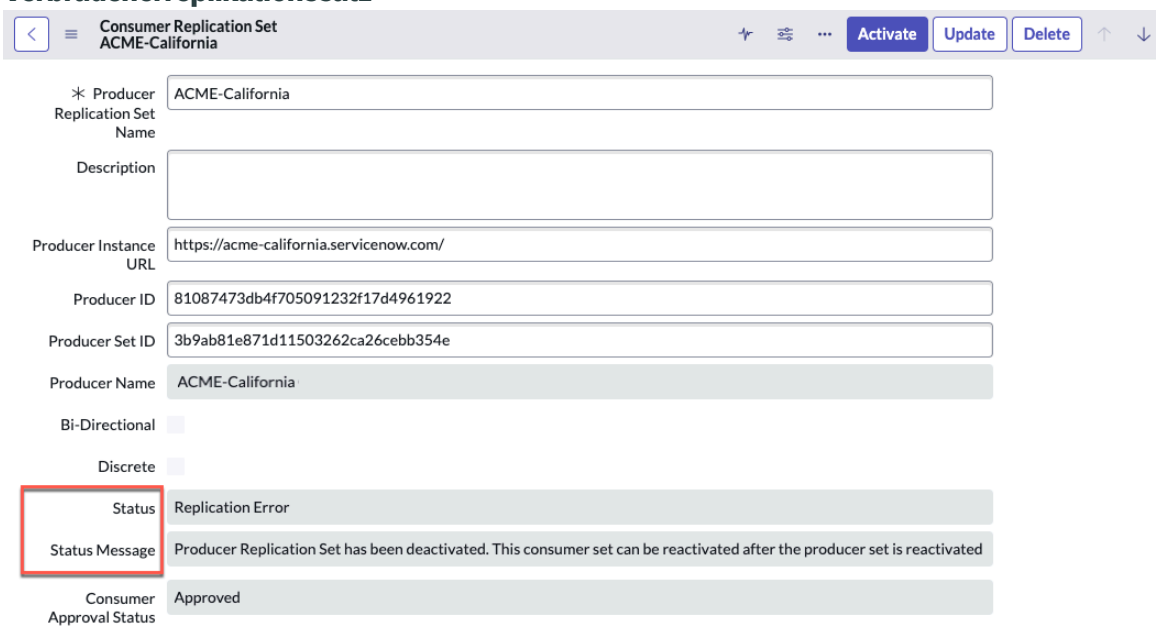
Status des Verbraucherreplikationssatzes in Instanzübergreifende Datenreplikation

Überprüfen Sie den Status Ihres Verbraucherreplikationssatzes, und untersuchen Sie Fehlermeldungen, um sie zu identifizieren oder zu beheben Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Replikationsprobleme.

Status und Statusnachricht des Verbraucherreplikationssatzes

Navigieren zu **Instanzübergreifende Datenreplikation** > **Verbraucherreplikationssätze** Um auf einen Verbraucherreplikationssatz zuzugreifen und die Status- und Statusnachrichten anzuzeigen.

Verbraucherreplikationssatz



Status

Status	Beschreibung
In Entwurf	Um Ihren Verbraucherreplikationssatz zu verwenden, klicken Sie auf **Aktivieren** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Aktivierung angefordert	Nachdem Sie eine Aktivierung initiiert haben, müssen Sie warten, bis die Erstellerinstanz auf Ihre Anforderung reagiert. Wenn die Wartezeit zu hoch ist, überprüfen Sie das Replikationsprotokoll auf Fehler.
Seeding	Der Seeding-Auftrag muss abgeschlossen werden, bevor die Replikation fortgesetzt werden kann.
Seeding angehalten	Der Seeding-Auftrag muss fortgesetzt werden, bevor das Seeding fortgesetzt werden kann.
Aktiv	Normaler Status.
Replikation gestoppt	Überprüfen Sie die Statusnachrichten in der folgenden Tabelle auf eine bestimmte Nachricht und die zugehörige Korrektur.
Replikation angehalten	Der Replikationsprozess muss fortgesetzt werden, bevor die Replikation fortgesetzt werden kann.
Replikationsfehler	Überprüfen Sie die Statusnachrichten in der folgenden Tabelle auf eine bestimmte Nachricht und die zugehörige Korrektur.
Replikation ist deaktiviert	Aktivieren Sie die Hersteller- und Verbraucherinstanzen.
Abonnement Angefordert	Genehmigen Sie die Anforderung eines Verbraucherabonnements in der Erstellerinstanz.

Statusnachrichten

Nachricht	Aktion
Alle Erstellerreplikationssätze wurden aufgrund eines schwerwiegenden Replikationsfehlers deaktiviert	Alle Verbraucherreplikationssätze werden in den Fehlerstatus verschoben. Kontaktieren Sie Kundenservice und Support.
Verbraucherreplikationsset hat Nachrichten in falscher Reihenfolge erhalten.	Kontaktieren Sie Kundenservice und Support.
Fehler beim Seeding von Daten. Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle „Fehler bei Replikationsnutzlast“	In der Verbraucherinstanz konnte für mehr als einen Datensatz kein Seeding durchgeführt werden. Um eine Wiederherstellung durchzuführen, wechseln Sie zu Replikationsnutzlastfehler Tabelle, um den Fehler zu finden und zu beheben, und aktivieren Sie dann den Verbraucherreplikationssatz.
Fehler beim Seeding von Daten. Versuchen Sie erneut, das Seeding dieser Tabelle durchzuführen	Zur Wiederherstellung Definieren Sie die Tabelle erneut .
Beim Seeding ist beim Ersteller ein Fehler aufgetreten.	Wenden Sie sich zur Wiederherstellung an den Administrator der Erstellerinstanz, um die Ursache des Problems zu ermitteln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statusnachrichten (Fortsetzung)

Nachricht	Aktion
Konfiguration des Erstellerreplikationssatzes wurde geändert	Klicken Sie in der Verbraucherinstanz auf **Replikationseinträge Synchronisieren** Und klicken Sie dann auf **Aktivieren** .
Erstellerreplikationssatz wurde aufgrund eines Replikationsfehlers deaktiviert	Kontaktieren Sie Kundenservice und Support.
Erstellerreplikationssatz wurde deaktiviert	Aktivieren Sie zur Wiederherstellung den Erstellerreplikationssatz und dann den Verbraucherreplikationssatz.
Erstellerreplikationssatz wurde gelöscht	Löschen Sie zum Wiederherstellen den Verbraucherreplikationssatz.
Erstellerreplikationssatz ist inaktiv.	Aktivieren Sie zur Wiederherstellung den Erstellerreplikationssatz, synchronisieren und aktivieren Sie dann den Verbraucherreplikationssatz.
Erstellerreplikationssatz konnte nicht gefunden werden.	Löschen Sie zum Wiederherstellen den Verbraucherreplikationssatz.
Replikationssatz Angehalten	Klicken Sie zum Wiederherstellen auf **Fortsetzen** Oder **Aktivieren** .
Der Replikationssatz befand sich länger als 7 Tage im Status „Pause/Fehler/Seeding-Pause“	Der Verbraucherreplikationssatz befindet sich länger als der Zeitüberschreitungszeitraum im Status „Pause“, „Fehler“ oder „Seeding-Pause“. Der Replikationssatz wird in den deaktivierten Status versetzt. Zur Wiederherstellung Überprüfen Sie auf Seeding-Fehler Und aktivieren Sie den Verbraucherreplikationssatz mit Seeding.
Seeding wurde aufgrund einer Zeitüberschreitung beendet.	Zur Wiederherstellung versuchen Sie die Seeding-Anforderung oder den Kontakt erneut Kundenservice und Support.
Seeding-Anforderung für einen Erstellerreplikationssatz mit mehr als X Datensätzen wird nicht unterstützt	Ändern Sie zum Wiederherstellen die Filterkriterien, um die Anzahl der Datensätze zu reduzieren, die Seeding durchzuführen sind, oder verwenden Sie partielles Seeding. Der Standardgrenzwert beträgt 10 Millionen Datensätze. Kontakt Kundenservice und Support Zum Ändern des Standardgrenzwerts.
Seeding wurde von einem Verbraucheradministrator abgebrochen	Aktivieren Sie zum Wiederherstellen den Verbraucherreplikationssatz.
Seeding wurde von einem Erstelleradministrator abgebrochen	Aktivieren Sie zum Wiederherstellen den Verbraucherreplikationssatz. Nur Seeding-Anforderungen im status „in Warteschlange“, „Angehalten“ oder „gestartet“ können abgebrochen werden. In diesem Fall lautet der Status der Verbraucherreplikation Replikationsfehler.
Freigegebener Schlüssel stimmt nicht überein.	Die Replikationssätze „Hersteller“ und „Verbraucher“ haben unterschiedliche gemeinsam genutzte Schlüssel. Zur Wiederherstellung kopieren Sie den gemeinsam genutzten Verschlüsselungsschlüssel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statusnachrichten (Fortsetzung)

Nachricht	Aktion
	im Erstellerreplikationssatz, fügen ihn in den Verbraucherreplikationssatz ein, und aktivieren Sie den Replikationssatz.

Instanzübergreifende Datenreplikation XML-Statistiken

Extrahieren Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR)-bezogene Daten aus Ihrer Instanz zur Überwachung des Replikationsstatus.

IDR XML-Statistiken

Sie können Schlüsselmetriken in anzeigen IDR Hersteller- und Verbraucherinstanzen, deren Leistung und Status überwacht werden sollen IDR Wird verarbeitet.

Fügen Sie in einem Browser, in dem die Instanz ausgeführt wird, den folgenden Text an die Instanz-URL an: `Xmlstats.do?include=idr` . Die folgende Ausgabe ist ein Beispiel für IDR XML-Statistiken.

```
<idr status="enabled">
<producer producer_last_run="2020-11-06 13:45:30"
replication_queue_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z,2732,0,1"
replication_queue_reading_lag="00:01:00">
<replset last_message_sent_on="2020-11-06 13:44:31"
last_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z 2731,0,1"
last_sent_message_id="f339a84ac818201050bec7cf110d4135" name="N-2NormalStickyReplicaiton"
status="active" topic_name="d59f4226db6680504d2bac44d49619a0.570532d91b582010ef39fcc4cc4bcba1">
<subscriber name="persistencetestingora9" remote="false"/>
</replset>
<replset last_message_sent_on="2020-11-06 13:44:31"
last_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z,2732,0,1"
last_sent_message_id="7f39a84ae5182010fad1a90f50fcd335"
name="N-1NormalTransformerReplication"
status="active"
topic_name="d59f4226db6680504d2bac44d49619a0.6f0572d91b582010ef39fcc4cc4bcb01"/>
</producer>
<consumer consumer_last_run="2020-11-11 14:22:36">
<replset data_lag="00:00:22" last_heartbeat_received_on="2020-11-11 14:22:36"
 last_message_received_network_time="00:00:05"
last_position="data_replication_queue0002@2020-11-11T18:50:47Z,212,0,1"
 name="N-2NormalTransformerReplication"
producer_name="byungidrorlandonightlyconsumer6" remote="false" status="active"
 topic_name="07f85510db93005407072f17d496196a.21247ddddb182010ed02e3e2ca9619c9"/>
<replset data_lag="00:00:22" last_heartbeat_received_on="2020-11-11 14:22:36"
 last_message_received_network_time="00:00:06"
last_position="data_replication_queue0000@2020-11-10T23:28:58Z,1374,0,1"
 name="N-1NormalStickyReplication"
producer_name="byungidrparis1" remote="false" status="active"
 topic_name="559cd6d2db6ad458a667cac505961973.bdc33951db9020107cfe200c0b9619ea"/>
</consumer>
</idr>
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IDR Metriken

Metrik	Beschreibung
`idr status`	Zeigt an, ob IDR Ist für Ihre Instanz aktiviert.
Erstellerinstanz	
`producer producer_last_run`	Das letzte Mal, dass `IDRProducerJob`Geplante Aufgabe ausgeführt (GMT).
`producer replication_queue_position`	Position des Cursors in der Replikationswarteschlange.
Replication_Queue_reading_lag	Die Zeit zwischen dem Zeitpunkt, zu dem eine Änderung vorgenommen wird und dem Zeitpunkt `IDRProducerJob`Die geplante Aufgabe sendet diesen Change an das Netzwerk.
Replset Last_message_sent_on	Der Zeitpunkt, zu dem Daten zuletzt von diesem Replikationssatz an das Netzwerk gesendet wurden.
Last_Position replset	Die Cursorposition in der Warteschlange „Data_Replication_Queue“, an der die letzte Nachricht für diesen Replikationssatz gesendet wurde.
Last_sent_message_ID	Die Nachrichten-ID der letzten gesendeten Nachricht aus der Data_Replication_Queue.
name	Der Name des Replikationssatzes.
status	Der Status des Replikationssatzes.
topic_name	Der Themenname in der Nachrichtenwarteschlange für diesen Replikationssatz.
Verbraucherinstanz	
Consumer_Last_Run	Das letzte Mal, dass `IDRConsumerJob`Geplante Aufgabe (lokal) oder `IDRDeltaConsumerJob-<instanceid>`Geplante Aufgabe (Remote) ausgeführt (GMT).
Replset Data_lag	Zeit seit Empfang des letzten Heartbeat. Heartbeats sollten für einen Replikationssatz jede Minute auftreten.
Last_Heartbeat_received_on	Zeit des letzten Heartbeat für diesen Replikationssatz.
Last_message_received_Network_time	Für die zuletzt empfangene Nachricht die Zeitdifferenz zwischen dem Zeitpunkt, zu dem sie an die Nachrichtenwarteschlange gesendet wurde, und dem Zeitpunkt, zu dem sie von der Verbraucherinstanz abgerufen wurde.
Last_Position replset	Die Cursorposition in der Data_Replication_Queue, an der die letzte Nachricht für diesen Replikationssatz gesendet wurde.
name	Der Name des Replikationssatzes.
status	Der Status des Replikationssatzes.
topic_name	Der Themenname in der Nachrichtenwarteschlange für diesen Replikationssatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzübergreifende Datenreplikation – Referenz

Diese Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Datenschutz in Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Und Domänentrennung.

Datenschutz in Instanzübergreifende Datenreplikation

Die Fähigkeit von Replikationssätzen, mehrere Remote-Verbraucher in zu hosten Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Bedeutet, dass potenzielle Datenschutzprobleme zu berücksichtigen sind.

Replikationen werden in festgelegt IDR Mehrere Instanzen mit mehreren Verbrauchern bedienen. Ein Replikationssatz kann einen einzelnen Kunden oder mehrere Kunden haben. Ein Verbraucher könnte sich auch innerhalb derselben geografischen Region wie der Hersteller oder in einer anderen geografischen Region befinden.

Je nachdem, wie Sie Ihren Replikationssatz konfigurieren, können Sie die Datenfreigabe intern, zwischen Büros desselben Unternehmens oder extern über mehrere Unternehmen hinweg durchführen. Sie können die Datenfreigabe auch auf einen einzelnen Standort oder eine Region beschränken oder Daten für alle Regionen freigeben.

Ein aktiver Replikationssatz tritt auf, nachdem der Administrator der Erstellerinstanz ein Verbraucherabonnement genehmigt hat. Ein aktiver Replikationssatz umfasst die Datenübertragung, die die Übertragung personenbezogener Daten zwischen geografischen Regionen umfassen kann. Die Datenübertragung zwischen verschiedenen geografischen Regionen kann die Daten unterschiedlichen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten unterliegen.

Während des Genehmigungsprozesses, wenn IDR Bestimmt, dass sich die Verbraucher- und Erstellerinstanzen in verschiedenen geografischen Regionen befinden, warnt den Ersteller vor der Aktivierung. Diese Warnung sollte Administratoren auf das Potenzial unterschiedlicher Datenübertragungsvorschriften zwischen Regionen aufmerksam machen.

Sobald ein Replikationssatz aktiv ist, kann ein Replikationssatz mit mehreren Verbrauchern über spezifische diskrete Regeln verfügen, die bestimmte Daten an bestimmte Verbraucher weiterleiten. Jede Änderung einer diskreten Regel in einem aktiven Replikationssatz, die mehrere Verbraucher umfasst, hat das Potenzial, Daten verfügbar zu machen. Diese Datengefährdung kann personenbezogene Daten enthalten, die unbeabsichtigten Verbrauchern, die den Replikationssatz abonnieren, möglicherweise angezeigt werden können.

Wenn Sie die Bidirektion zwischen einer Ersteller- und einer Verbraucherinstanz festlegen, kann der Verbraucher Daten erstellen, die an die Erstellerinstanz zurückgegeben werden. Diese Daten können potenziell auch jeden anderen Verbraucher erreichen, der Teil des Replikationssatzes ist.

Adapterbeschreibungen für Instanzübergreifende Datenreplikation

Adapter ändern die Erstellerdaten, bevor sie die Daten in Verbraucherinstanzen in einfügen Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Adapterfelder

Jeder Adapter hat **Name** Und **Beschreibung** Felder. Der Name wird in der Spalte Adapter angezeigt. Verwenden Sie **Beschreibung** Feld zur Erläuterung des Zwecks der Datenkonvertierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechnungsadapter

Verwenden Sie den Berechnungsadapter für die Erstellerdaten, um den Vorgang und den Wert anzugeben, der im Vorgang verwendet wird.

Parameterbeispiele

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Vorgang : Multiplizieren **Konstanter Wert** : 1,08	10	10.80
Vorgang : Max **Konstanter Wert** : 1000	1020	1000
Vorgang : Stockwerk **Konstanter Wert** : 0	5.5	5

Max Gibt die höchsten und an **Min** Gibt die niedrigsten möglichen Werte an. Werte oberhalb oder unterhalb dieser Grenzwerte werden auf diese Grenzwerte festgelegt. Werttypen wie **int** Und **Lang** Haben Höchst- und Mindestwerte. Werte über oder unter diesen Grenzwerten verursachen Genauigkeitsfehler.

Zeichenfolgenadapter verketten

Verwenden Sie den Adapter „Zeichenfolge verketten“, um eine angegebene Zeichenfolge an die Quelldaten anzuhängen.

Parameterbeispiel

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Zeichenfolge : _V2	Patch10236	Patch10236_v2

Adapter für Format mit fester Breite

Verwenden Sie den Adapter für Format mit fester Breite, um Eingabedaten mit fester Breite neu zu formatieren. Verwenden `#` Um eine positive Ganzzahl darzustellen, `Um` Zur Darstellung eines beliebigen Zeichens, und `\` Als literales Escape-Zeichen.

Parameterbeispiele

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Übereinstimmung : ######### **Ausgabe** : (###) ###-###	7605551212	(760) 555-1212
Übereinstimmung : ##### **Ausgabe** : ###.##	10000	100,00
Übereinstimmung : ##\,###	10.000	10000

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameterbeispiele (Fortsetzung)

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Ausgabe : #####		

Kartenadapter

Verwenden Sie den Kartenadapter für kommagetrennte Paare von Literalen, um Quell-zu-Ziel-Konvertierungen zuzuordnen. Übereinstimmungen müssen genau sein. Beispiel: PRB=TASK konvertiert PRB1000 nicht in TASK1000.

Parameterbeispiele

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Zuordnung : PRB=AUFGABE, Done=Complete	PRB	AUFGABE
Zuordnung : PRB=AUFGABE, Done=Complete	erledigt	Abschließen
Zuordnung : PRB=AUFGABE, Done=Complete	PRB1000	(Keine Zuordnung)

Musteradapter

Verwenden Sie den Musteradapter für reguläre Ausdrücke, um Eingabemuster zu identifizieren. Verwenden Sie Klammern in **Regulärer Ausdruck** Zum Identifizieren von Gruppen. In **Ausgabemuster** , Verwenden Sie `$` Zum Angeben von Gruppen. `$0` Stellt die gesamte Eingabe dar, `$1` Stellt die erste Gruppe dar, `$2` Stellt die zweite Gruppe dar usw. Sie können auch Literalzeichen einfügen, Präfix setzen und anhängen, einschließlich Leerzeichen, damit sie in der Adapterausgabe angezeigt werden.

Parameterbeispiele

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Regulärer Ausdruck : (.*),(.*) **Ausgabemuster** : $2 $1	Smith, John	John Smith
Regulärer Ausdruck : (ABC[a-ZA-z][a-ZA-z]) (ABC[a-ZA-z][a-ZA-z]) **Ausgabemuster** : $1 $0	ABCDEABCFG	ABCDE ABCDEABCFG
Regulärer Ausdruck : (ABC[a-ZA-z][a-ZA-z]) (ABC[a-ZA-z][a-ZA-z]) **Ausgabemuster** : $1 Release $0	ABCDEABCFG	ABCDE-Release ABCDEABCFG

Im zweiten Beispiel lautet die Übereinstimmung ABC, gefolgt von zwei Buchstaben `ABC` Und zwei Buchstaben. `$1` Dieser Eingabe ist `ABCDE` . `$2` Dieser Eingabe ist `ABCFG` . `$0` Ist die gesamte Eingabezeichenfolge. Also `$1 $0` Ist `ABCDE ABCDEABCFG` .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ersetzen Sie den Adapter

Verwenden Sie den Adapter Ersetzen, um eine angegebene Eingabezeichenfolge oder Teilzeichenfolge durch eine angegebene Zeichenfolge zu ersetzen. Verwenden `$` Um nur einige der Vorkommen der Zeichenfolge zu ersetzen. `$1` Ersetzt nur das erste Vorkommen; `$2` Ersetzt nur den zweiten. Verwenden Sie geschweifte Klammern, um die ersten N Vorkommen zu ersetzen. Beispiel: `${3}` Ersetzt die ersten drei Vorkommen.

Parameterbeispiele

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Suchen : London **Ersetzen** : Madrid	Das Produkt ist London. Das Produkt ist London. Das Produkt ist London.	Das Produkt ist Madrid. Das Produkt ist Madrid. Das Produkt ist Madrid.
Suchen : 2 $ London **Ersetzen** : Madrid	Das Produkt ist London. Das Produkt ist London. Das Produkt ist London.	Das Produkt ist London. Das Produkt ist Madrid. Das Produkt ist London.
Suchen : ${2} London **Ersetzen** : Madrid	Das Produkt ist London. Das Produkt ist London. Das Produkt ist London.	Das Produkt ist Madrid. Das Produkt ist Madrid. Das Produkt ist London.

Adapter teilen

Verwenden Sie den Split-Adapter für ein angegebenes Trennzeichen, z. B. ein Leerzeichen, um eine Zeichenfolge in zwei oder mehr Zeichenfolgen aufzuteilen. In **Ausgabemuster** , Verwenden Sie `$` Zum Angeben von Gruppen. `$0` Stellt die gesamte Eingabe dar, `$1` Stellt die erste Gruppe dar, `$2` Stellt die zweite Gruppe dar usw. Sie können eine Gruppe in einem Ausgabemuster wiederholen, z. B. `$2, $1, $1` . Mehrere Instanzen eines Trennzeichens in Quelldaten erstellen mindestens drei Gruppen.

Parameterbeispiele

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Trennzeichen : „ “ **Ausgabemuster** : $2, $1	John Smith	Smith, John
Trennzeichen : „ “ **Ausgabemuster** : $2, $1, $1	John Harry Smith	Harry, John, John

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameterbeispiele (Fortsetzung)

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Trennzeichen : „ “ **Ausgabemuster** : $3	John Harry Smith	Smith

Aufgabennummer-Adapter

Verwenden Sie den Aufgabennummer-Adapter, um einer Aufgabennummer ein Präfix oder Suffix hinzuzufügen oder das Präfix der Aufgabennummer zu ersetzen.

Parameterbeispiele

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Änderung : Ersetzen **Nummernpräfix** : PRB **Neues Nummernpräfix** : STEM	PRB80899	STRY80899
Änderung : Präfix Hinzufügen **Präfix** : STEM	08099	STRY80899

Adapter für Zeitzonenkonvertierung

Verwenden Sie den Adapter für die Zeitzonenkonvertierung, um eine Zeitzone in eine andere zu konvertieren.

Parameterbeispiel

Parameter und Wert	Quelldaten	Adapterausgabe
Ausgabezeitzone : PDT	07:00:00 am GMT	00:00:00 Uhr PDT

Ausgeschlossene Tabellen in Instanzübergreifende Datenreplikation

Sie können bestimmte Tabellen in nicht replizieren Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR). Untergeordnete Tabellen von Tabellen in der Ausschlussliste werden ebenfalls ausgeschlossen.

Ausgeschlossene Tabellen

Diese Tabellen sind von ausgeschlossen IDR:

- Tabellen mit den Präfixen V_PREFIX, SYSX_, sys, ts_, ua_, usageAnalytics_, wf_, ecc_, Klon_, jrobin_, rrd_, Imp_, pf_, pfd_, idr_

  sys_Domain ist eine Ausnahme.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rotierte Tabellen, einschließlich syslog, sys_querystat, ecc_Queue, ecc_event, cmdb_metric, sysevent
- Tabellen ohne sys_ID
- sso_Federation
- saml2_update1_properties
- sso_properties
- Digest_properties
- Instanz

Untergeordnete Tabellen, die diese Tabellen erweitern, sind ebenfalls ausgeschlossen IDR Und sollten nicht in Replikationssätze aufgenommen werden, da die Replikation fehlschlägt, wenn sie enthalten sind. Zum Beispiel erweitert sc_Cat_item sys_metadata, eine ausgeschlossene Tabelle. Dadurch wird sc_Cat_item aufgrund der Vererbung zu einer ausgeschlossenen Tabelle.

Tabellen, die eine Replikation vermeiden sollen:

- cmdb
- cmdb_ci

Wenn Sie bestimmen, dass die CMDB-Tabellen repliziert werden müssen, müssen Sie Bedingungen verwenden, um die Anzahl der replizierten Datensätze einzuschränken und sicherzustellen, dass alle erforderlichen Spalten im Replikationssatz enthalten sind.

Domain Separation und IDR

Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Funktionen auf Datenebene, was bedeutet, dass Domänentrennung nicht explizit unterstützt wird.

Bei einem typischen Anwendungsfall werden Daten von einer Erstellerinstanz in eine Verbraucherinstanz und zurück verschoben, ohne Rücksicht auf die Domäne, in der sich die Instanz befindet. Sie können verwenden IDR Zum Filtern von Daten, damit Sie bestimmte Daten zwischen Instanzen trennen können. Wenn Sie über hinausgehen müssen IDR Filterfunktion auf Datensatzebene. Sie können Business-Regeln verwenden, um Daten von einer Domäne in eine andere zu konvertieren. Weitere Informationen finden Sie unter Business-Regeln vor Abfrage .

Instanzübergreifende Datenreplikation-Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften steuern das Verhalten von Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Anwendung.

Zum Festlegen IDR Systemeigenschaften, navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], und fügen Sie die Eigenschaft hinzu.

IDR Datenvergleichseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Die Datensatz-Batch-Größe für Datenvergleichsergebnisse idr.instance.comparison.batch.size	Wenn die Ergebnisse des Datenvergleichs 1 Million Datensätze innerhalb des angegebenen Datumsbereichs überschreiten, wird die Anforderung in Batches von 10.000 Datensätzen aufgeteilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IDR Datenvergleichseigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10.000
Die maximale Laufzeit idr.instanz.vergleich.max.laufzeit	Die maximal zulässige Zeit für die Ausführung eines Datenvergleichs. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15 Minuten
Zu überspringende Felder idr.dct.comparison.skip.fields	Die Liste der Felder, die beim Vergleich von Datensätzen zwischen Instanzen übersprungen werden sollen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Caller_ID,sys_created_on,sys_created_by,sys_updated_on,

Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Stoppen Sie die Replikation, wenn ein Problem nicht in Ordnung ist idr.message.Gap.order_Enforcement.enabled	Standardmäßig IDR Stoppt die Replikation, wenn beim Verbraucher ein Problem mit der Bestellung auftritt. Sie können das Standardverhalten ändern, wenn beim Verbraucher ein Problem mit einer Fehlfunktion auftritt, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und auf festlegen Falsch . Dadurch werden fehlende Nachrichten automatisch mit den neuesten Datensatzdetails des Erstellers in die Warteschlange gestellt und repliziert, ohne die Replikation zu stoppen. • Typ: Zeichenfolge • Wahr: Replikation stoppen • Falsch: Replikation nicht stoppen und erneut in Warteschlange stellen **Hinweis:** Jede Ersteller- und Verbraucherinstanz muss sich auf derselben Familienversion befinden, um diese Eigenschaft verwenden zu können. Beide Instanzen müssen aktiviert sein Vancouver Oder höher.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Legen Sie die Größenbeschränkung für Anhänge fest idr.cdc.Replication.table.Reader.attachment.size	Standardmäßig IDR Schränkt die Größe von Anhängen nicht ein. Sie können das Standardverhalten ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und eine maximale Größe für Anhänge eingeben. • Typ: Ganzzahl (Größe in Byte) • Standardwert: 100.000.000
Die maximale Anzahl von Datensätzen, die in einer Seeding-Anforderung zulässig sind idr.max.seeding.limit	Wenn diese Eigenschaft nicht festgelegt oder vorhanden ist, gibt es keine Beschränkung für die Anzahl der Datensätze für Seeding-Anforderungen in V2-Replikationssätzen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert:

Instanzübergreifende Datenreplikation Rollen

Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

IDR Administrator [idr_admin]

Administratorrolle für den Zugriff auf alle IDR Tabellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: idr_Rest.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

IDR Lesen [idr_read]

Leserolle zur Überprüfung IDR Tabellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: idr_Rest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

IDR Rest [idr_Rest]

Rolle, die zum Erstellen einer Diagnoseanforderung erforderlich ist.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

MetricBase

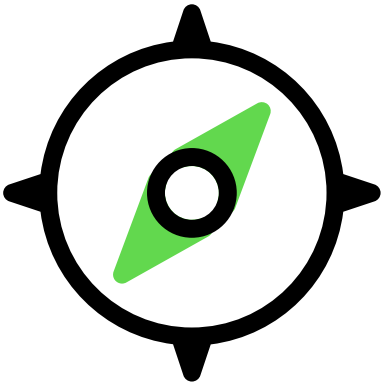
Die MetricBase-Anwendung speichert Zeitreihendaten, also Daten, die in regelmäßigen Abständen abgerufen werden. Sie können die gespeicherten Daten grafisch darstellen oder sie mit Auslösern zum Ausführen verwenden Flow Designer Flows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

servicenow

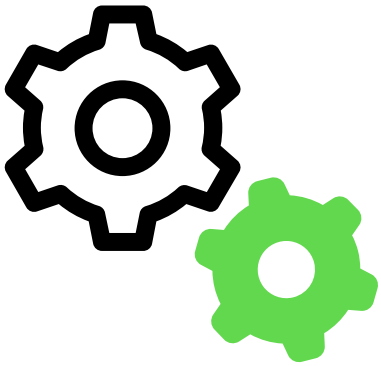
Erste Schritte

Untersuchen



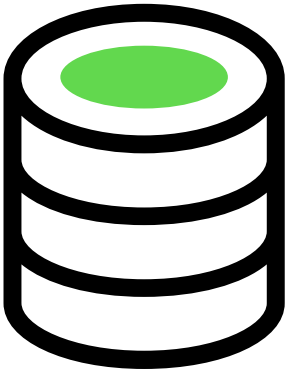
Erfahren Sie mehr über MetricBase Funktionen und Konzepte

Konfigurieren



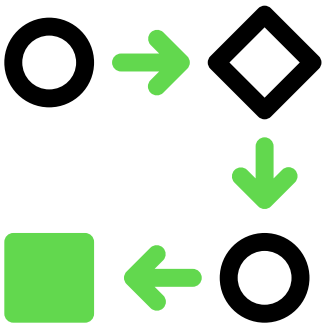
Einrichten MetricBase Und erstellen Sie eine Zeitreihenspezifikation

Definieren und erfassen Sie Daten



Erstellen Sie eine Zeitreihendefinition, greifen Sie auf MetricBase-Daten zu, und erkennen Sie Anomalien mithilfe von Vorhersagemodellen.

Auslöser-Flows

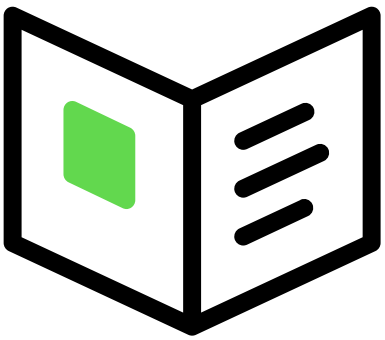


Erstellen Sie Auslöser, die ausgeführt werden Workflow-Studio Flows.

Verwalten

Verwalten Sie die Integrität und Leistung von MetricBase

Referenz



Greifen Sie mit auf Entwicklerressourcen zu, und erfahren Sie mehr über die Domänentrennung MetricBase

Automatische Übersetzung

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Support

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

MetricBase erkunden

Erfassen, speichern, analysieren und bearbeiten Sie Zeitreihendaten mit MetricBase.

MetricBase – Übersicht

MetricBase Hilft Ihnen, mit großen Datenmengen zu arbeiten, indem Sie eine kleinere Zusammenfassung dieser Daten verwenden, die in gespeichert ist MetricBase Datenbank.

- Integrieren MetricBase Nahtlos mit ServiceNow IoT-basierte Anwendungen, die große Mengen maschinell generierter Daten überwachen oder darauf reagieren.
- Auslöser-Flows in Workflow-Studio Basierend auf Zeitreihendaten in MetricBase.
  - Generieren Sie eine E-Mail, wenn die durchschnittliche CPU-Auslastung in den letzten 5 Minuten mehr als 85 % beträgt.
  - Generieren Sie eine E-Mail, wenn MetricBase Erkennt eine Lücke in Daten, die mindestens 10 Minuten lang übermittelt wurden.
  - Generieren Sie eine Warnung, wenn der Durchschnitt der erfassten Daten in den letzten 5 Minuten weniger als 10 oder mehr als 500 beträgt.
  - Generieren Sie eine Warnung, wenn die Speichernutzung in den nächsten 10 Minuten wahrscheinlich 90 % überschreitet.
- Visualisieren MetricBase Daten mithilfe von Zeitreihendiagrammen.
- Verwenden Sie Reporting Anwendung zum Diagrammen der in gespeicherten Zeitreihendaten MetricBase.
- Erkennen Sie Anomalien, indem Sie ein maschinelles Sprachmodell trainieren, und führen Sie ein aus Workflow-Studio Auslöser, wenn eine Anomalie erkannt wird.

MetricBase Funktioniert mit:

- Eine Instanz, die maschinell generierte Daten speichert
- Ein Server mit MetricBase Anwendung und Datenbank

MetricBase Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator	Ein Administrator sammelt Zeitreihendaten, speichert sie, analysiert sie und bearbeitet sie mit MetricBase.

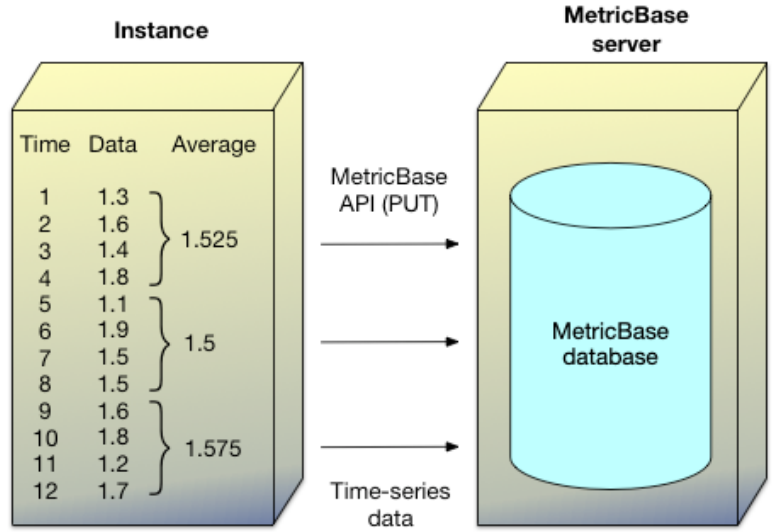
MetricBase – Workflow

Die folgende Abbildung zeigt, dass maschinell generierte Daten alle 4 Sekunden abgefragt werden. Sie senden den Durchschnitt der Werte in jedem Stichprobenzeitraum an die MetricBase Datenbank, die die Daten bis zum Ablaufdatum speichert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitreihendaten werden gespeichert



1. Der Administrator gibt eine Metrik an, die gespeichert werden soll, und wie oft sie erfasst werden soll, indem er eine Zeitreihendefinition in erstellt MetricBase.
2. Der Administrator sendet Daten von der -Instanz an die MetricBase Server, der verwendet MetricBase REST- oder JavaScript-APIs.
3. Der Administrator konfiguriert Auslöserdefinitionen, die Flows basierend auf Zeitreihendaten in ausführen MetricBase.
4. Der Administrator konfiguriert und trainiert Vorhersagemodelle in MetricBase Dient zum Erkennen von Anomalien und Ausführen von Flows, wenn neue Daten sich erheblich von den trainierten Daten unterscheiden.
5. Der Administrator überwacht gesammelte Daten mithilfe von Zeitreihendiagrammen in MetricBase. Zeitreihendaten verbleiben im MetricBase Datenbank für einen vorgeschriebenen Zeitraum, danach MetricBase Löscht die Daten.

MetricBase – Vorteile

MetricBase – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Speichern Sie die Zeitreihenzusammenfassung einer großen Sammlung von Daten	Erstellen Sie in eine Zeitreihendefinition MetricBase	Administrator
Fügen Sie Zeitreihendaten ein, und rufen Sie sie ab MetricBase Datenbank	Entwicklerressourcen	Administrator
Greifen Sie auf Zeitreihendaten in zu, und visualisieren Sie sie MetricBase Datenbank	Auf MetricBase-Daten zugreifen	Administrator
Lösen Sie Flows aus, wenn neue Daten sich erheblich von den trainierten Daten unterscheiden	Erkennung von Anomalien in MetricBase Daten mit Vorhersagemodellen	Administrator
Lösen Sie Flows aus, die Incidents protokollieren, E-Mails senden und andere Warnungen erstellen können	Flows werden mit ausgelöst MetricBase Daten	Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von MetricBase finden Sie unter:

- MetricBase konfigurieren
- Definieren und Sammeln MetricBase Daten
- Flows werden mit ausgelöst MetricBase Daten
- MetricBase verwalten
- MetricBase – Referenz

MetricBase konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre MetricBase-Implementierung.

Wird angefordert MetricBase Produkt

Die MetricBase Plugin [com.snc.clotho] erfordert ein separates Abonnement und muss von aktiviert werden ServiceNow Personal. Stellen Sie sicher, dass Sie auch anfordern MetricBase Demo-Plugin [com.snc.clotho.demo], das Beispieltabellen, Metriken, Auslöser und Daten enthält.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Der Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in der Produktionsinstanz bzw. untergeordneten Produktionsinstanz Ihrer Organisation.

Wenn ServiceNow Mitarbeiter installieren MetricBase Demo-Plugin verbinden sie auch Ihre Instanz mit dem Server, der den enthält MetricBase Datenbank. A MetricBase Datenbank kann nur mit einer anderen Instanz verbunden werden. Beispielsweise kann ein Klon der ursprünglichen Instanz nicht mit derselben Datenbank wie die ursprüngliche Instanz kommunizieren.

Arbeiten mit MetricBase Demodaten

Machen Sie sich mit vertraut MetricBase Durch Erkunden von MetricBase Demo.

Übersicht über MetricBase Demo

Mit MetricBase Demo-Plugin, mit dem Sie experimentieren können MetricBase Ohne zu konfigurieren oder viel darüber zu wissen. Das Demo-Plugin ist getrennt von MetricBase Plugin. Achten Sie darauf Fordern Sie beide an .

Verwenden Sie MetricBase Demo zum Erkunden MetricBase Bevor Sie es für Produktionszwecke einrichten.

- Visualisieren Sie Beispielzeitreihendaten.
- Greifen Sie auf Beispielmetriken, Auslöser und eine geplante Aufgabe zu, die Daten erfasst und speichert.
- Testen Sie die Funktionalität der enthaltenen Auslöser. Das Plugin enthält geplante Zeitreihendaten-Updates, als ob sie von einer Instanz empfangen wurden.
- Experimentieren Sie mit MetricBase JavaScript-APIs mit dem Daten-Explorer.

In der Demo wurde eine fiktive Flotte von Drohnen mit Sensoren ausgestattet, die ihre Metriken übertragen, einschließlich ihrer Geschwindigkeit, Höhe und Batterielebensdauer im Laufe der Zeit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie Demodaten in an MetricBase

Nach ServiceNow Mitarbeiter installieren MetricBase Und MetricBase Demo-Plugins, mit denen Sie sich mit der Demo vertraut machen können MetricBase.

Voraussetzungen

- MetricBase Und MetricBase Demo-Plugins müssen von installiert werden ServiceNow Personal.
- Erforderliche Rolle: Administrator

1. Navigieren zu **MetricBase-Demo** > **Drohnen** Um den Namen, das Modell, die Länge, die Breite, die Höhe anzuzeigen, und Geschwindigkeit für alle Drohnen in der Flotte.

Name ▲	Model	Camera Model	Fleet	Length (cm)	Width (cm)	Height (cm)	Altitude (m)	Speed (kph)	Remaining Battery (%)
ASF-KP-IG3-1	Kingfisher Phantom	Imesity G3	ASF	37	37	13	165.21455	71.22602	84.44444
ASF-WT7-IC2-1	Warbler T7	Imesity C2	ASF	40	45	8	120.973076	66.827896	17.777779
ASF-WT7-IC2-2	Warbler T7	Imesity C2	ASF	40	45	8	138.80995	68.61613	26.666666

2. Auswahlvorgang **MetricBase-Demo** > **Metriken** Um zu sehen, wie die Metriken definiert sind. In der Liste Zeitreihenmetriken geben die Spaltenwerte die Tabelle an, in der die Zeitreihenmetriken der Drohne gespeichert werden, die Namen aller Metriken, die für jede Drohne gespeichert werden, und die Aufbewahrungsrichtlinie für jede Metrik. Die Aufbewahrungsrichtlinie gibt an, wie häufig und wie lange Messungen durchgeführt werden MetricBase Behält diese Daten bei.

All > Table name = mb_demo_drone

Table name ▲	Metric field name	Retention policy	Application name
mb_demo_drone	mb_demo_mt_altitude	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_humidity	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_pressure	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_temperature	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_rem_battery	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_rem_disk	Coarse	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_speed	Dense	MetricBase Demo

Nachdem Sie nun die Drohnendaten gesehen und gelernt haben, wie sie gefunden werden können, sehen wir uns an, wie die Daten mithilfe einer Aufbewahrungsrichtlinie erfasst wurden.

3. Wählen Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie aus. Das Formular „Aufbewahrungsrichtlinie“ zeigt die Definition für die Richtlinie an. Im folgenden Beispiel wird diese Metrik einmal pro Minute für die ersten 8 Tage, dann einmal alle 10 Minuten für die folgenden 94 Tage und dann einmal pro Stunde für die folgenden 397 Tage gemessen. Danach verwirft das System die Daten.

Retention Policy Schedules | for text | Search | Actions on selected rows... | New

Retention Policy = Dense

Retention Duration	Sampling Period
94 Days	10 Minutes
397 Days	1 Hour
8 Days	1 Minute

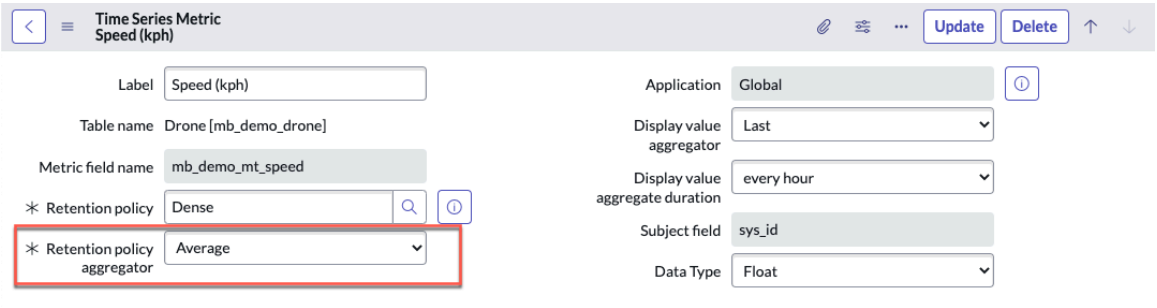
1 to 3 of 3

Siehe MetricBase Aufbewahrungsrichtlinien.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Um zu sehen, wie die Daten während der Aufbewahrungsdauern aggregiert werden, wählen Sie oben im Fenster „Zeitpläne für Aufbewahrungsrichtlinien“ den Linkspfeil (<), um zur Liste Zeitreihenmetriken zurückzukehren.
5. Wählen Sie einen Tabellennamen aus. Die Definition der Zeitreihenmetrik zeigt an **Aggregator für Aufbewahrungsrichtlinie** . Dieser Aggregator fasst die Daten z. B. als Durchschnitts-, Höchst- oder Mindestwert im Zusammenfassungszeitraum zusammen. Im folgenden Beispiel hat der Administrator auf die Tabelle für die Geschwindigkeitsmetrik geklickt. Das Ergebnis ist das MetricBase Speichert die Durchschnittsgeschwindigkeiten während jedes Samplingzeitraums in der MetricBase Datenbank.

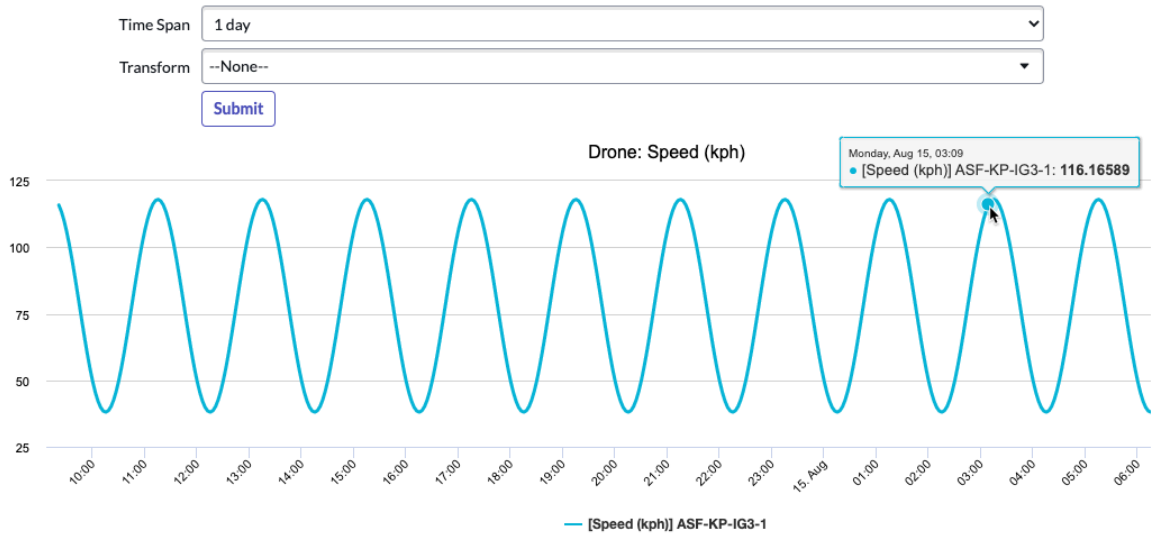


Nachdem Sie nun verstehen, wie die Daten mithilfe von Aufbewahrungsrichtlinien erfasst wurden, sehen wir uns an, wie die Daten in Listen und Diagrammen angezeigt werden.

6. Beachten Sie die Parameterfelder, die mit beginnen **Anzeige** . In diesem Beispiel bedeuten sie, dass die Geschwindigkeitswerte, die in der Listenansicht von Drohnen angezeigt werden, die letzten Geschwindigkeiten sind, die in jedem Stundenintervall für jede Drohne aufgezeichnet wurden. Diese **Anzeige** Felder steuern nur, was in der Listenansicht der Drohnen angezeigt wird. Sie haben nichts mit der Aufbewahrungsrichtlinie zu tun.
7. Zeigen Sie die Listenansicht einer Tabelle an, indem Sie eingeben `<table-name>.Liste` In **Feldnavigator** Feld. Beispiel: `mb_Demo_Drohne.list` . Alle Drohnendaten werden angezeigt. Im Beispiel aus dem vorherigen Schritt würde die Spalte „Geschwindigkeit“ enthalten **Zuletzt** Wert des Stichprobenzeitraums.
8. Auswahlvorgang **MetricBase-Demo** > **Drohnen** Und sehen Sie sich die Spalte Geschwindigkeit (km/h) an. Aus dem vorherigen Schritt wissen Sie, dass diese Werte die letzten Geschwindigkeiten sind, die für jede Drohne bis zu einer Stunde aufgezeichnet wurden. Die Werte sind mit denen identisch, die Sie bei Verwendung von erhalten würden `.Liste` Befehl.
9. Wählen Sie den Geschwindigkeitswert der ersten Drohne aus. Das folgende Diagramm zeigt die Geschwindigkeit der Drohne, die stündlich gemessen wurde.

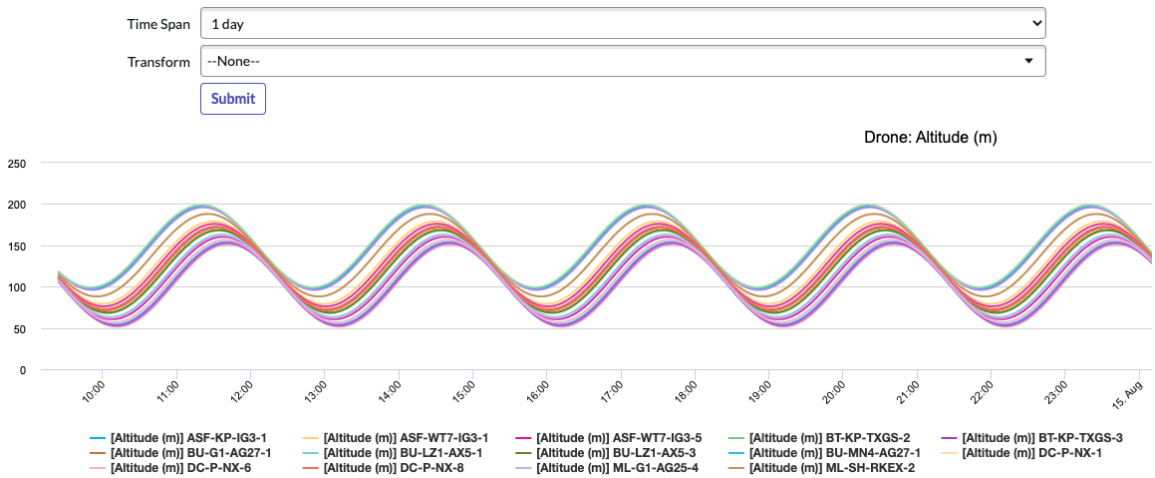
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Möglicherweise müssen Sie eine andere auswählen **Zeitspanne** Feldwert, um ein klareres Diagramm zu erhalten. Versuchen Sie es beispielsweise **1 Tag** . Die Geschwindigkeit ist eine Sinuswelle, da sie künstlich generiert wird. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Sinuswelle, um die tatsächlichen Messungen anzuzeigen.

10. Wählen Sie den Linkspfeil (<) aus, um zur Liste der Drohnenmetriken zurückzukehren. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Drohnentyp (**Modell** Spalte), und wählen Sie aus **Übereinstimmungen Anzeigen** . Nur die Drohnen des ausgewählten Typs werden angezeigt.
11. Wählen Sie das Menüsymbol neben der Spaltenüberschrift Höhe, und wählen Sie aus **Zeitreihendiagramm** . Sie sehen ein Diagramm, das die Höhenmessungen der Drohnen vom Typ Warbler-T7 zeigt.

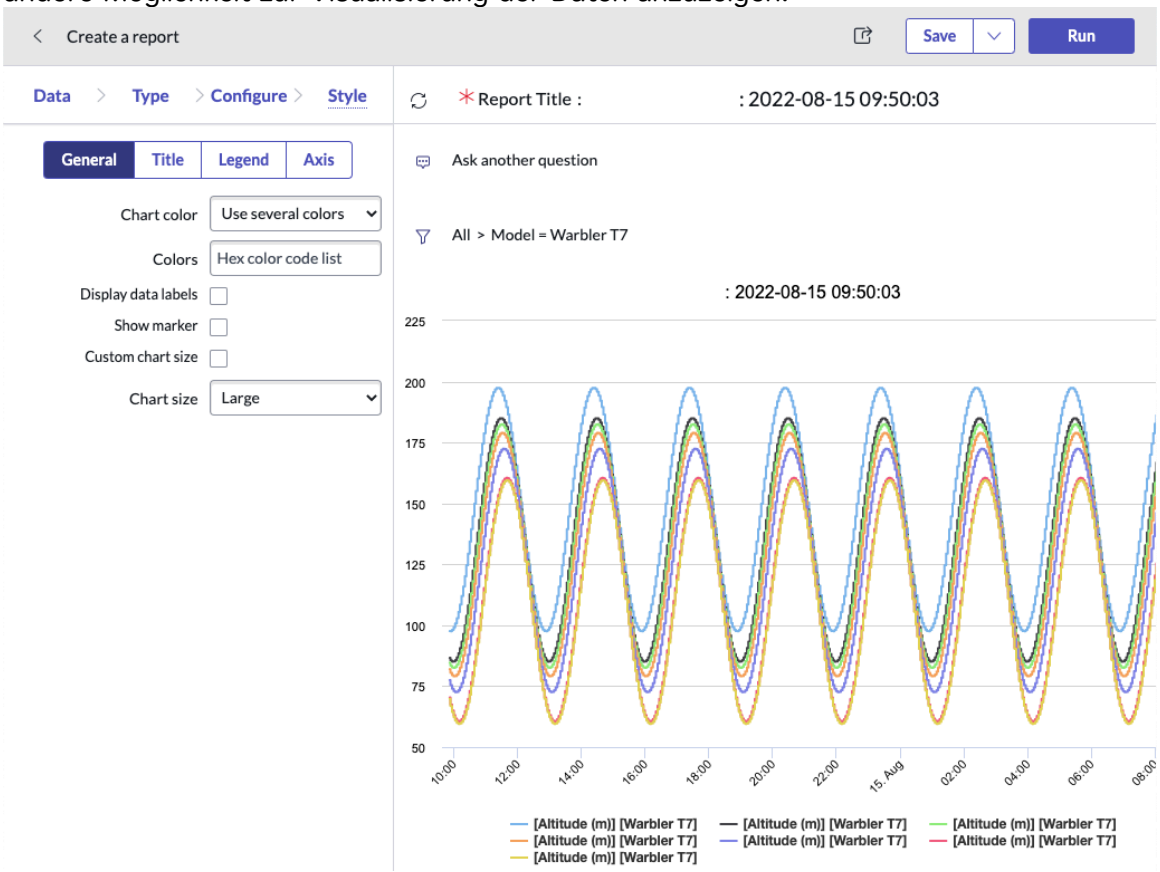


Möglicherweise möchten Sie ändern **Zeitspanne** Wert für ein klareres Diagramm.

12. Wählen Sie den Linkspfeil (<), um zur Liste der Drohnen-Metriken zurückzukehren.
13. Klicken Sie auf das Menüsymbol neben der Spaltenüberschrift Höhe, und wählen Sie aus **Zeitreihendiagramm-Designer**Um eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

andere Möglichkeit zur Visualisierung der Daten anzuzeigen.



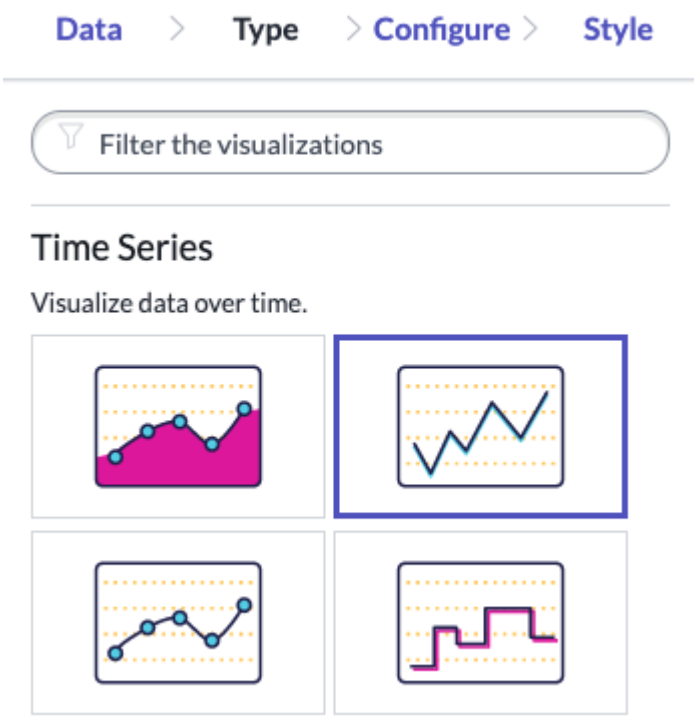
14. Auf der Seite Bericht erstellen, die in angezeigt wird Reporting Anwendung variieren Sie die Diagrammparameter.

Hinweis: Wählen Sie in den folgenden Schritten aus, um auf derselben Seite zu bleiben **Ausführen** . Um beim Entwerfen des Diagramms zur nächsten Seite zu wechseln, wählen Sie aus **Als Nächstes** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Bereich Typ die Art des anzuzeigenden Diagramms aus, und klicken Sie



dann auf **Als Nächstes**.

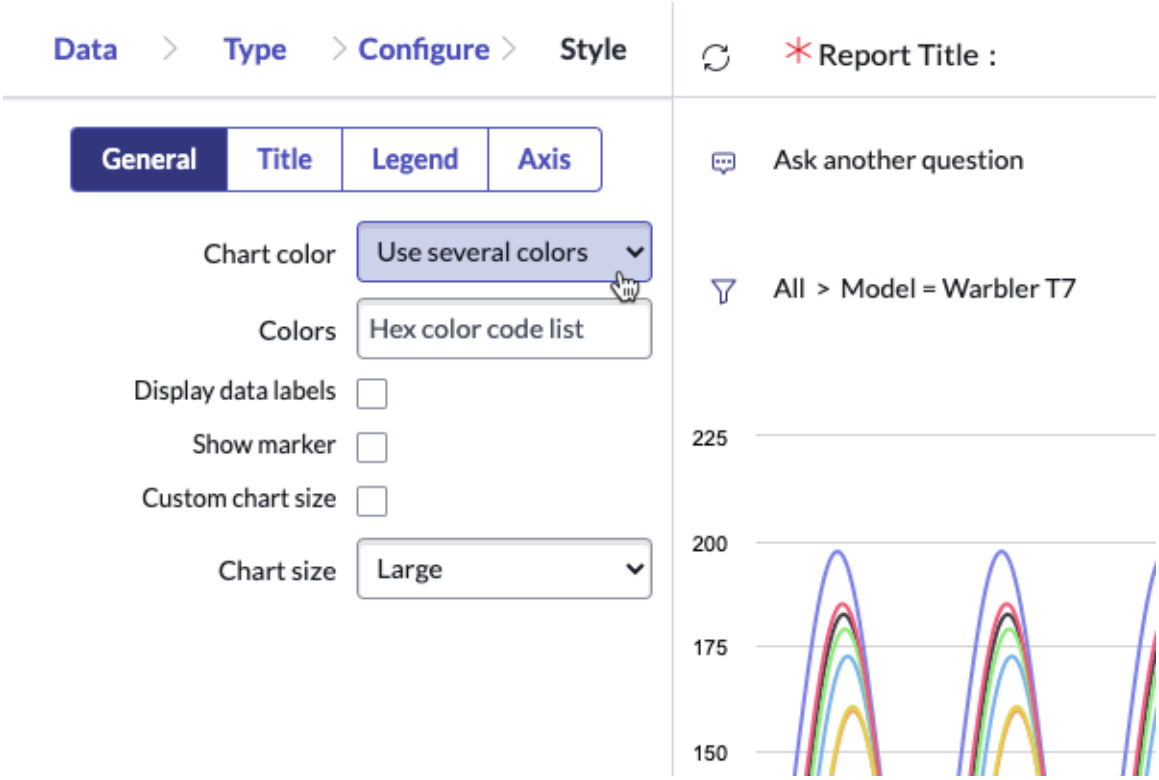
b. Versuchen Sie im Bereich Konfigurieren, die Parameter zu ändern. Klicken Sie Auf **Ausführen** Zum Anzeigen der Ergebnisse bei jedem Change.

- Ändern Sie **Berichtstitel** Bis Warbler-Höhe.
- Wenden Sie eine Bedingung an, um die Ansicht zu filtern. Beispiel: **[Modell] [ist] [Warbler T7]** .
- Ändern Sie **Zuletzt** Wert bis **1** Tag.
- Wählen Sie Aus **Umschlag** In **Transformieren** Liste. Sie sehen die Mindest- und Höchsthöhen (Umschlag) für die Flotte von Warbler T7-Drohnen im Laufe der Zeit.
- Wählen Sie mit die Zeitlinie aus, die im Diagramm angezeigt werden soll **Zeitbereich** Liste.

> **Hinweis:** **Relativ** Verwendet **Zuletzt** Zeitspanne relativ zur aktuellen Zeit. Beispiel: Wenn **Zuletzt** Ist 1 Stunde, erstreckt sich die Zeitlinie im Diagramm immer über die vorherige Stunde. Sie können diesen Bericht Ihrem Dashboard hinzufügen, um die Metriken in der vorherigen Stunde anzuzeigen.

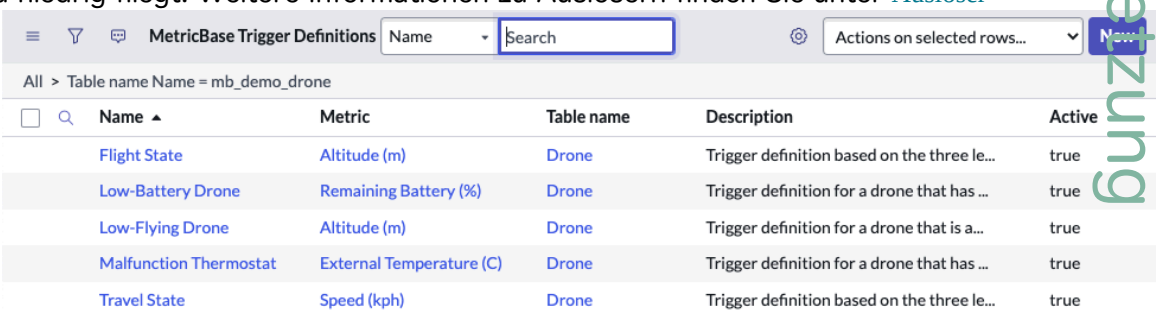
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Ändern Sie im Bereich Stil **Diagrammfarbe** Wert, und klicken Sie dann auf **Ausführen**.



Sie haben Drohnendaten in Listen und Diagrammen angezeigt. Definieren wir jetzt einen Auslöser, der ausgeführt wird, wenn die von Ihnen überwachten Daten einen Schwellenwert erreichen.

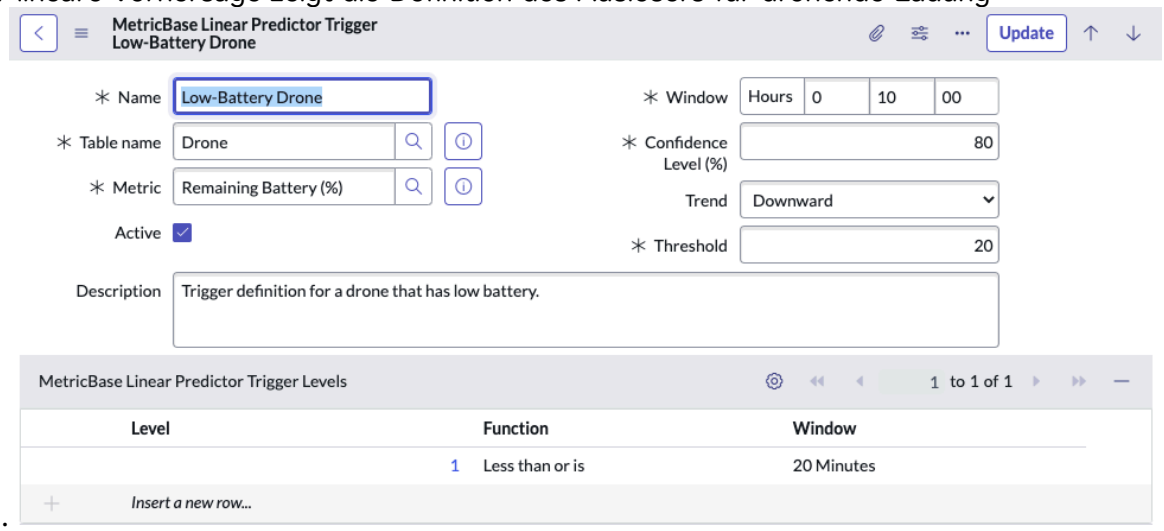
15. Auswahlvorgang **MetricBase-Demo** > **Auslöserdefinitionen**an. Die MetricBase Die Liste „Auslöserdefinitionen“ zeigt den Namen (**Name**) Des Auslösers, der Metrik (**Metrik**) Die Auslöserüberwachungen, die Tabelle (**Tabellenname**) Die Metrik, in der sie sich befindet, die Auslöserbeschreibung und ob der Auslöser aktiv ist. Löst Kick-off-Flows aus, wenn Metriken Auslöserschwellenwerte erfüllen. Ein Beispiel ist, wenn eine Drohne zu niedrig fliegt. Weitere Informationen zu Auslösern finden Sie unter Auslöser-Workflows.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

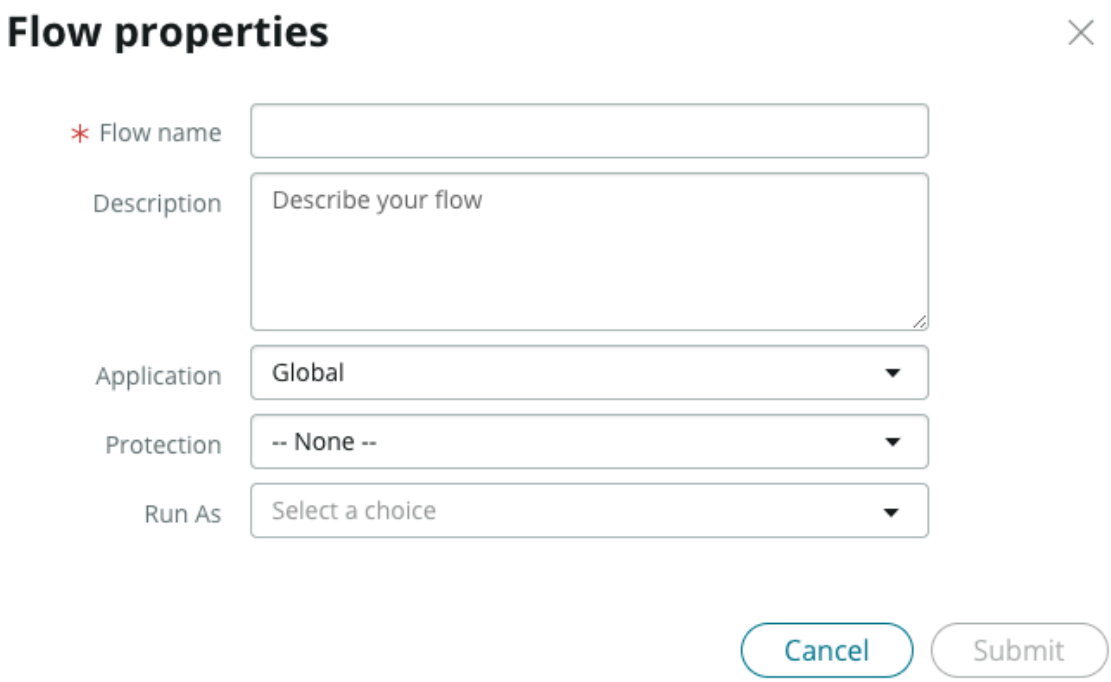
16. Wählen Sie Aus **Drohne Mit Niedrigem Akku** . Die MetricBase Das Auslöserformular für lineare Vorhersage zeigt die Definition des Auslösers für drohende Ladung



an.

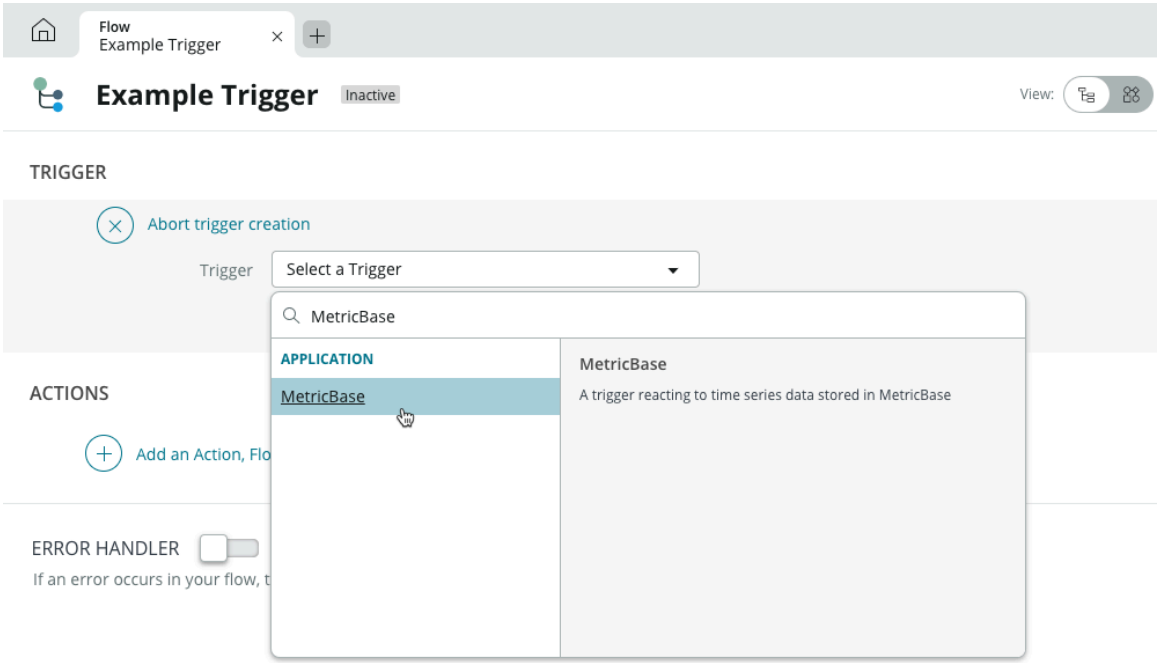
In diesem Beispiel überwacht der Auslöser **Verbleibende Batterie (%)** Metrik (**Metrik**) In der Drohnentabelle (**Tabellenname**) Alle 10 Minuten (**Fenster**). Wenn die Akkulaufzeit nach unten tendiert (**Trend**) Und ist zu 80 % wahrscheinlich (**Konfidenzniveau**), um 20 % zu erreichen (**Schwellenwert**) Innerhalb von 20 Minuten (unter **Fenster** Für **Ebene** 1) wird der Auslöser ausgeführt. Obwohl er ausgelöst wird, geschieht nichts, bis Sie diesen Auslöser einem Flow zuordnen. Der Flow definiert die auszuführenden Aktionen.

17. Auswahlvorgang **MetricBase** > **Auslöserflows**an.
18. Auswahlvorgang **Neuer Flow** Dient zum Zuordnen eines im System definierten Auslösers zu einem Flow.
19. In **Flow-Name** Feld, benennen Sie den Flow, und wählen Sie aus **Übermitteln**.

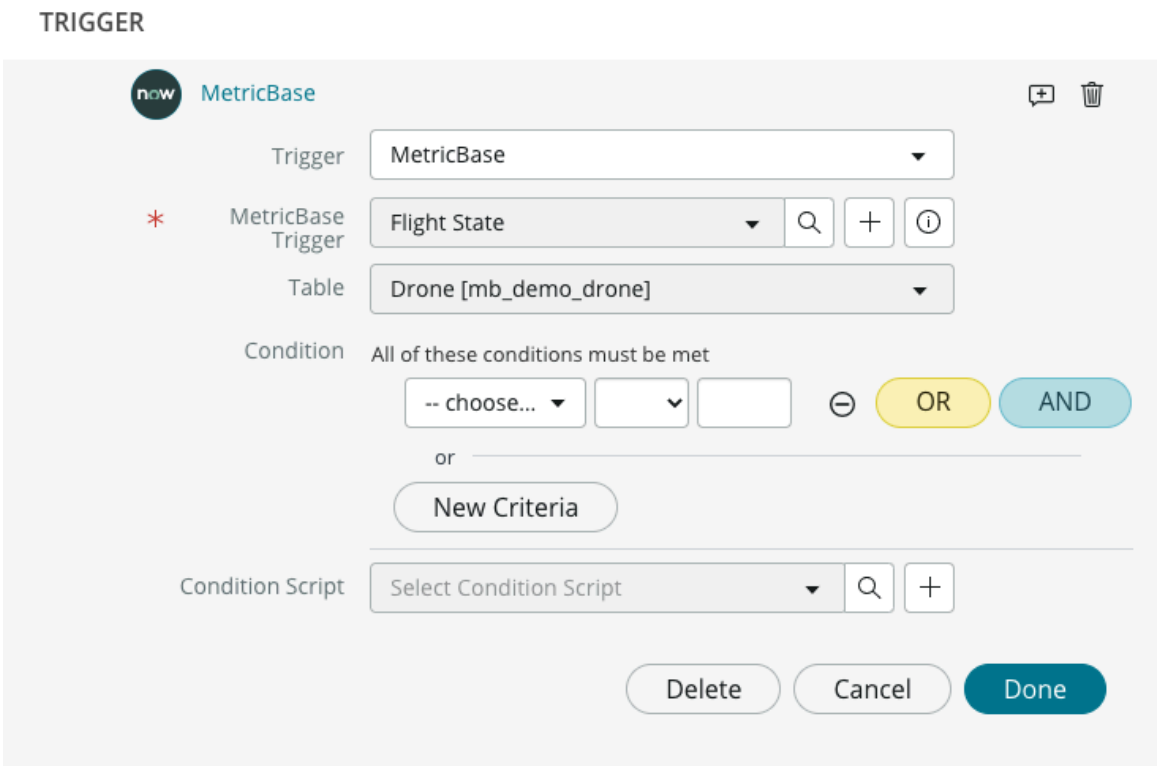


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

20. Klicken Sie Auf **Fügen Sie einen Auslöser hinzu** Und wählen Sie aus **MetricBase**In der Liste.



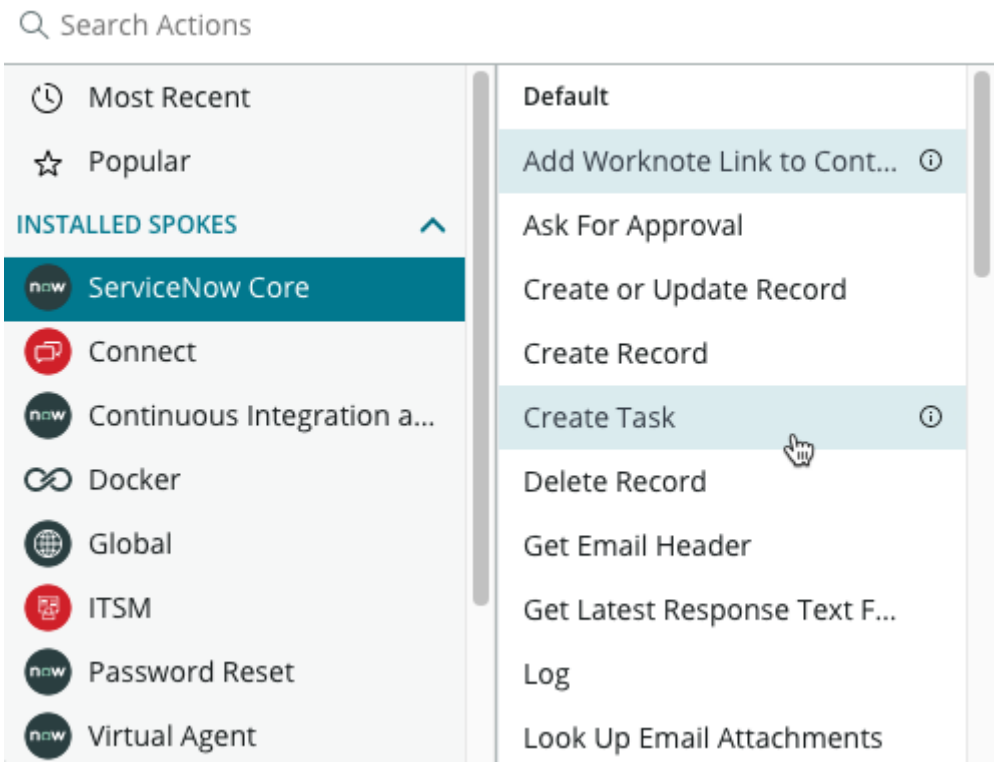
21. In **MetricBase-Auslöser** , Wählen Sie einen bereits vorhandenen Auslöser aus, und wählen Sie aus **Fertig** . Wählen Sie alternativ das Pluszeichen rechts von aus **MetricBase-Auslöser**Zum Erstellen eines neuen Auslösers.



22. Wählen Sie **Aktion, Flow-Logik oder Subflow hinzufügen** aus.

23. Wählen Sie Aus **Aktion** Zum Festlegen der Aktionen, die ausgeführt werden sollen, wenn der Auslöser ausgelöst wird. Das Dialogfeld Aktion wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



24. Wählen Sie in der linken Spalte eine Domäne von Aktionen und in der rechten Spalte die spezifische auszuführende Aktion aus.
25. Wählen Sie Aus **Speichern** Und **Aktivieren** . Der Flow wird erst ausgeführt, wenn er aktiviert ist. Weitere Informationen zu finden Workflow-Studio, Siehe Workflow-Studio .

Die folgende Tabelle fasst die Module in zusammen MetricBase Demo.

MetricBase-Demomodule

Modul	Beschreibung
Drohnen	Tabelle, in der Metriken für Drohnen gespeichert werden, z. B. Geschwindigkeit und Höhe. Jeder Datensatz ist eine andere Drohne. Sie können Datensätze hinzufügen.
Flotten	Tabelle, die Metriken zu Drohnengruppen verwaltet. Jeder Datensatz ist eine andere Flotte. Sie können Datensätze hinzufügen.
Datengeneratoren	Tabelle, die definiert, wie Daten für die Drohnen-Datensätze erstellt werden. Dieses Feld wird zu Informationszwecken bereitgestellt. Sie können keine Datensätze ändern oder hinzufügen.
Metriken	Liste der Metriken, die im System definiert sind. Diese Liste ist dieselbe Tabelle wie **MetricBase** > **Zeitreihenmetriken**an. Sie können Metrikfelder hinzufügen.
Geplante Aufgaben	Geplante Aufgabe, die für die Demoanwendung erstellt wird. Der Auftrag wird alle fünf Minuten ausgeführt, um den Demotabellen im Daten hinzuzufügen MetricBase Datenbank. Sie können den Zeitplan ändern.
Auslöserdefinitionen	Liste der Auslöser, die in der Demo definiert sind. Diese Liste ist dieselbe Tabelle wie **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslöserdefinitionen**an. Sie können zusätzliche Auslöser erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MetricBase-Demomodule (Fortsetzung)

Modul	Beschreibung
Anomalieprotokolle	Liste der Protokolle, die aus Auslösern resultieren. Der Auslöser **Niedrig fliegende Drohne** erstellt die Anomalieprotokolle.
Datenexplorer	Widget, mit dem Sie experimentieren können MetricBase JavaScript-APIs, die die Daten der Demoanwendung verwenden. Siehe Machen Sie sich mit MetricBase-APIs vertraut Weitere Informationen finden Sie unter .

Machen Sie sich mit vertraut MetricBase APIs

Experimentieren Sie mit MetricBase APIs mit Datenexplorer Das ist Teil von MetricBase Demo-Anwendung. Datenexplorer Verwendet die mit dem installierten Daten MetricBase Demo-Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: clotho_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Datenexplorer Ist ein Playground, auf dem Sie Beispielskripts anzeigen und bearbeiten können, die Daten visualisieren, die in enthalten sind MetricBase Demo-Anwendung. Die Beispielskripts verwenden MetricBase JavaScript-APIs. Für Informationen zu MetricBase JavaScript-APIs, siehe Client , Daten , Datengenerator , Umwandler , Teil umwandeln , TransformationsResult .

Beachten Sie, dass der Endpunkt der Now/v1/clotho/transform/topic-API nur für die interne Verwendung reserviert ist.

Beispielskripts verwenden entweder:

- Transformationen, die verwenden Umwandler Methode.
- Maschinensprache, trainierte Modelle, die das erwartete Verhalten vorhersagen. Alle Skripts ohne „Transformieren“ im Titel verwenden maschinelle Sprache.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase-Demo** > **Datenexplorer**an.
   Die **Daten-Explorer** Wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein Skript ausführen, wird die Datenvisualisierung unter angezeigt **Daten-Explorer-Skriptergebnisanzeige** .

2. Wählen Sie eines der Beispielskripts aus, das in ausgeführt werden soll **Beispielskript** Menü.

3. Klicken Sie auf **Beispiel laden**.
4. Klicken Sie auf **Ausführen**.
   Das Skript zeigt die Datenvisualisierung unter an **Daten-Explorer-Skriptergebnisanzeige** .
5. **Wahlweise:** Ändern Sie die Werte oder Anweisungen im Skript, oder schreiben Sie ein komplett neues Skript, und klicken Sie auf **Ausführen** .

   Hinweis: Wenn Sie die Änderungen speichern möchten, die Sie im Skript vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern** .

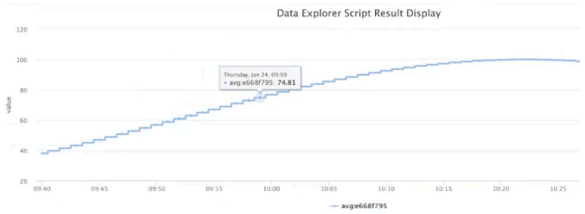
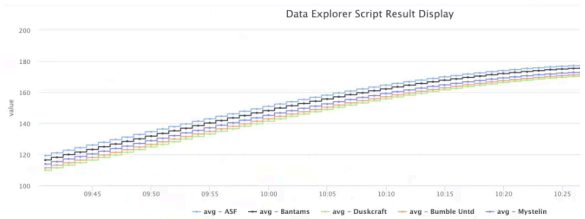
6. Unter **Serverausgabe** , Sehen Sie sich die Antwort des Servers an, die Fehlerinformationen enthalten kann.

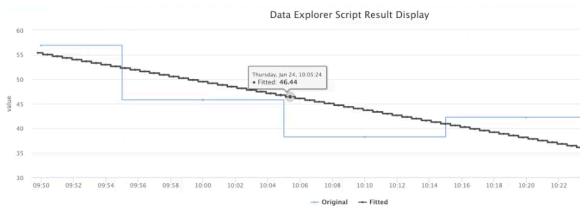
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:

Beispielskripts

Beispiel-Skript	Definition und Visualisierung
Einfache Transformation	Verwendet die Transformator-API, um eine einzelne Zeitreihenmetrik anzuzeigen, die durchschnittliche Geschwindigkeit der Drohnen: `Transformer.metric('mb_Demo_mt_Speed').Durchschnitt ()`. 
Einfache Transformation mit Gruppierung	Verwendet die Transformator-API, um eine Gruppe von Zeitreihenmetriken anzuzeigen, die durchschnittliche Höhe der Flotte der Drohnen: `transformer.groupBy("fleet").metric("mb_demo_mt_altitude").avg().label('avg - %g:fleet:')` 
Normales Modell	Modelliert Normaldaten, die eine glockenförmige oder Gaußsche Kurve für verteilte Werte annähernd heranführen.

Lineares Modell	Erstellt eine Zeile, um die aktuellen Daten zusammenzufassen und zukünftige Werte vorherzusagen. In diesem Beispiel über die verbleibende Ladung in Drohnenbatterien werden sowohl die trainierten Modellwerte als auch der Durchschnitt der Werte grafisch dargestellt.
	`var builder = new sn_clotho.Transformer(drones);`
	`var fit =`
	`builder.metric("mb_demo_nt_rem_battery").resample(100).fit({model:"linear"}).label("Fitted");`
	`builder.metric("nb_demp_mt_rem_battery").avg().label("Original")`
	 

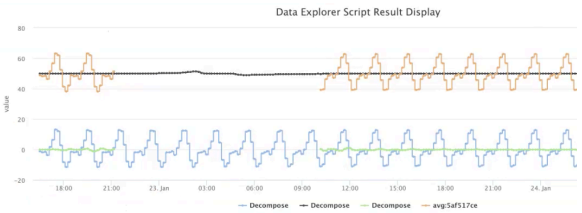
Aufschlüsselungsmodell Für Saisonalen Trend	Verwendet ein saisonales Trendmodell, damit Daten subtrahiert werden können, um nicht saisonale Trends anzuzeigen. Dieses Modell ähnelt dem Holt Winters-Modell, gelangt jedoch mit verschiedenen Algorithmen zum Ergebnis.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielskripts (Fortsetzung)

Beispiel-Skript	Definition und Visualisierung

	`var builder = new sn_clotho.Transformer(drones);`
	`var metric = "nb_demo_mt_rem_battery";`
	`var fit =`
	`builder.metric(metric).fit({model:"STL",periodicity:"PT2H",`
	`innerCycles:1, outerCycles:10})`
	 

Holt Winters-Modell	Verwendet das saisonale Trendmodell „Holt Winters“, damit Daten subtrahiert werden können, um nicht saisonale Trends anzuzeigen. Dieses Modell ähnelt dem saisonalen Trendaufschlüsselungsmodell, gelangt jedoch mit verschiedenen Algorithmen zum Ergebnis.
ARIMA-Modell	Die allgemeinste Klasse von Modellen für die Vorhersage von Zeitreihendaten ohne Trend, d. h. alle Daten haben denselben Wert, oder die Werte schwanken sinusförmig um den Mittelwert.

Abweichungsmodell	Verwendet das Chisquare-Modell, um die Unterschiede zwischen den realen Daten und der Vorhersage des Modells anzuzeigen.
	`var metric = "nb_demo_mt_rem_battery";`
	`builder.metric(metric).deviation(model, "chiSquare");`

Definieren und Sammeln MetricBase Daten

Speichern Sie Zeitreihenzusammenfassungen viel größerer Datensammlungen.

Übersicht über die Erstellung einer Zeitreihendefinition

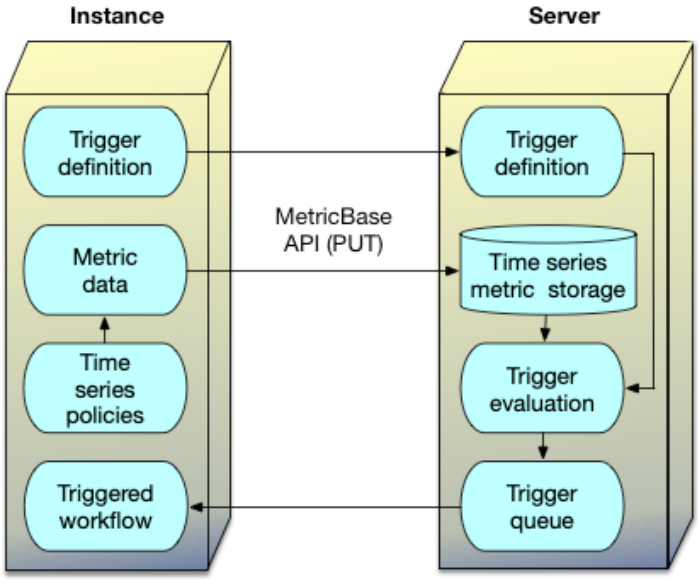
In MetricBase, Geben Sie die Metrik an, die Sie speichern möchten, und wie oft sie erfasst werden soll. Sie können auch festlegen, wie lange sie im gespeichert werden soll MetricBase Datenbank. Dann senden Sie die Daten von einer Instanz an die MetricBase Server mit der Rate, die Sie mit definieren MetricBase REST- oder JavaScript-APIs. Auf diese Weise können Sie eine viel größere Datensammlung mit überwachen MetricBase Zusammenfassungen davon.

MetricBase Erfasst die Metriken, wie oft Sie Daten senden und wie die Zusammenfassung dieser Daten ist, z. B. Maximum, Minimum, Durchschnitt, oder zuletzt. Diese Daten werden aufgerufen *Zeitreihendaten* . Wenn Sie beispielsweise Drohnengeschwindigkeiten für eine Instanz erfassen, können Sie die durchschnittliche Drohnengeschwindigkeit alle zwei

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Minuten an den senden MetricBase Datenbank. Sie können auch Höhe und Akkulaufzeit erfassen. MetricBase Speichert jede Metrik als Spalte in ihrer Datenbank.

Informationen werden von einer Instanz an eine gesendet MetricBase Server



- Erstellen Sie in eine Zeitreihendefinition MetricBase

  Geben Sie die Metrik an, die Sie speichern möchten, wie oft sie erfasst werden soll und wie lange sie gespeichert werden soll MetricBase.

- MetricBase Zeitpläne für Aufbewahrungsrichtlinien

  Geben Sie an, wie lang es ist MetricBase Speichert die Zeitreihendaten in MetricBase Datenbank.

- MetricBase Aufbewahrungsrichtlinien

  Daten in beibehalten MetricBase Gemäß Aufbewahrungsrichtlinien.

- Auf MetricBase-Daten zugreifen

  Greifen Sie auf die Zeitreihendaten zu, die Sie an gesendet haben MetricBase Datenbank auf die für Sie bequeme Weise.

- Erkennung von Anomalien in MetricBase Daten mit Vorhersagemodellen

  Unterscheiden Sie normale Daten von anomalen Daten mithilfe von Vorhersagemodellen.

Erstellen Sie in eine Zeitreihendefinition MetricBase

Geben Sie die Metrik an, die Sie speichern möchten, wie oft sie erfasst werden soll und wie lange sie gespeichert werden soll MetricBase.

Vorbereitungen

- Installieren MetricBase
- Erforderliche Rolle: clotho_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **MetricBase** > **Zeitreihenmetriken**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Zeitreihenmetrik“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Intuitiver Name für **Metrikfeldname** . Beispielsweise könnte Höhe die Bezeichnung für den Metrikfeldnamen mb-height sein.
Tabellenname	Name der Tabelle, der die Metrik in hinzugefügt werden soll MetricBase Datenbank. Beispiel: In MetricBase Demo: Die Tabelle mb_DRONE speichert die Drohnendaten. Jede Spalte in der Tabelle ist eine andere Metrik, z. B. Höhe, Länge und Geschwindigkeit.
Metrikfeldname	Name der Zeitreihenmetrik, die aufzeichnet. Beispiel: mb-height. Sie können sich dies als den Namen einer Spalte in vorstellen MetricBase Datenbanktabelle.
Aufbewahrungsrichtlinie	Stichprobenhäufigkeit und wie lange MetricBase Behält die Werte in der Datenbank bei. Sie können den Wert nicht anpassen. Um eine Definition der Werte zu erhalten, klicken Sie auf die Lupe und dann auf eine Richtlinie. Je gröber die Abtastrate ist, desto weniger Daten werden gespeichert. Verwenden Sie die gröbste Stichprobenrate, die für Ihren Datensatz geeignet ist. Erfassen Sie beispielsweise nicht jede Minute Daten, wenn die Erfassung einmal pro Stunde ausreicht. Siehe MetricBase Aufbewahrungsrichtlinien Für eine Beschreibung der Richtlinien, die Sie auswählen können.
Zusammenfassung für Aufbewahrungsrichtlinie	Operator, der die Daten in einem Stichprobenzeitraum aggregiert. Zum Beispiel „Last“, „Minimum“, „Maximum“ und „Durchschnitt“.
Aggregator des Anzeigewerts	Die bei Verwendung von verwendete Zusammenfassungsmethode `<table-name>.Liste` Wobei <table-name> eine Tabelle in ist MetricBase Datenbank. Dieser Wert ist nicht mit der Aufbewahrungsrichtlinie verknüpft. Eine Definition der Optionen finden Sie unter MetricBase-Transformationen .
Aggregatdauer des Anzeigewerts	Dauer, die nur bei Verwendung der Listenansicht zum Berechnen der Zusammenfassung verwendet wird. Beispiel: `<table-name>.Liste` Wobei <table-name> eine Tabelle in ist MetricBase Datenbank. Dieser Wert ist nicht mit der Aufbewahrungsrichtlinie verknüpft.
Betrefffeld	Sie können eine eindeutige Tabellenspalte als Betreff für die Metrik auswählen. Die eindeutige Spalte muss in der Tabelle festgelegt werden, bevor Sie sie auswählen. Wenn Ihre Metrik beispielsweise Temperaturen in verschiedenen Häusern nachverfolgt, können Sie die Spalte „Hausadresse“ zum Betreff Ihrer Metrik machen. Die Spalte „Hausadresse“ in Ihrer Tabelle muss eindeutig sein, bevor Sie das Betrefffeld festlegen. **Hinweis:** Die Spalte sys_ID ist die standardmäßige eindeutige Spalte.
Datentyp	Sie können den Datentyp des Betrefffelds angeben.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Sie haben eine Zeitreihenspezifikation für eine Metrik erstellt, die Sie nachverfolgen möchten.

Nächste Maßnahme
Führen Sie ein Beispiel für die Daten gemäß der Zeitreihenspezifikation durch, und senden Sie sie von einer Instanz an die MetricBase Datenbankserver.

Verwenden Sie die REST- oder JavaScript-APIs, um die Daten an zu senden MetricBase Datenbank mit der Rate, die von der Zeitreihendefinition vorgeschrieben wird. Weitere Informationen finden Sie unter Entwicklerressourcen.

Wichtig: Senden Sie die Daten in der Geschwindigkeit, die die Zeitreihendefinition vorschreibt. Wenn Sie die Daten mit einer anderen Rate oder für eine andere Dauer senden, erhalten Sie einen Fehler. Stellen Sie sicher, dass Sie die Daten gemäß der Zeitreihenmetrikdefinition aggregieren. Auch die MetricBase Datenbank speichert nur Werte des Datentyps „Gleitkommazahl“.

MetricBase Zeitpläne für Aufbewahrungsrichtlinien

Geben Sie an, wie lang es ist MetricBase Speichert die Zeitreihendaten in MetricBase Datenbank.

Um Zeitpläne für Aufbewahrungsrichtlinien zu erstellen, zu bearbeiten oder zu löschen, navigieren Sie zu **MetricBase** > **Zeitpläne für Aufbewahrungsrichtlinie**an.

Beim Erstellen eines Zeitplans für Aufbewahrungsrichtlinien gelten die folgenden Einschränkungen:

- Maximale Aufbewahrungsdauer: 26 Monate (794 Tage)
- Maximaler Probenahmezeitraum: 1 Tag
- Maximale Datenpunkte (berechnet als Aufbewahrungsdauer * Stichprobenzeitraum): 160.000 Datenpunkte

Darüber hinaus muss die Aufbewahrungsdauer ein Vielfaches des Stichprobenzeitraums sein.

MetricBase Aufbewahrungsrichtlinien

Daten in beibehalten MetricBase Gemäß Aufbewahrungsrichtlinien.

Aufbewahrungsrichtlinien Schließen Sie mehrere Aufbewahrungszeitpläne mit gröberer Granularität ein, je länger die Daten aufbewahrt werden. Beispielsweise speichert die Richtlinie für grobe Aufbewahrung Stichprobendaten alle:

- Stunde für eine Woche (7 Tage pro 1 Stunde)
- Zwei Stunden für einen Monat (31 Tage pro 2-Stunden-Zeitraum)
- Tag für 13 Monate (397 Tage pro 1-tägigem Zeitraum)

In dieser Richtlinie wird die angegebene Metrik in den ersten 7 Tagen stündlich gemessen. Er wird dann jede zweite Stunde für die nächsten 31 Tage und einmal täglich für die nächsten 397 Tage gemessen. MetricBase Löscht Daten, die älter als 435 Tage sind.

Um die Liste aller unterstützten Aufbewahrungsrichtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **MetricBase** > **Aufbewahrungsrichtlinien**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MetricBase Aufbewahrungsrichtlinien

Richtlinie	Beschreibung
Grob	Diese Richtlinie speichert Daten für 1 Woche im Zeitraum von 1 Stunde, 1 Monat im Zeitraum von 2 Stunden und 13 Monate im Zeitraum von 1 Tag. Diese Richtlinie eignet sich für Metriken, die sich seltener ändern, oder Metriken, die keine hohe Auflösung erfordern, z. B. die Datenträgernutzung.
Dicht	Diese Richtlinie speichert Daten 8 Tage im Zeitraum von 1 Minute, 94 Tage im Zeitraum von 10 Minuten und 13 Monate im Zeitraum von 1 Stunde. Diese Richtlinie eignet sich für Metriken, die eine höhere Auflösung für längere Zeiträume erfordern.
Hoch	Diese Richtlinie speichert Daten für 1 Woche im Zeitraum von 1 Minute, 1 Monat im Zeitraum von 10 Minuten und 13 Monate im Zeitraum von 1 Stunde. Diese Richtlinie eignet sich für Metriken, die eine höhere Auflösung für längere Zeiträume erfordern.
Mittel	Diese Richtlinie speichert Daten für 1 Woche im Zeitraum von 10 Minuten, 1 Monat im Zeitraum von 30 Minuten und 13 Monate im Zeitraum von 2 Stunden. Diese Richtlinie eignet sich für Metriken, die sich weniger häufig ändern, z. B. den Auftragsverarbeitungsdurchsatz.
Mittel Hoch	Diese Richtlinie speichert Daten für 13 Monate im Zeitraum von 1 Stunde.
Operational Intelligence	Die Richtlinie „Operational Intelligence“ (OI) speichert Daten 8 Tage im Zeitraum von 1 Minute, 94 Tage im Zeitraum von 10 Minuten und 13 Monate im Zeitraum von 1 Stunde.
Dünn	Diese Richtlinie speichert Daten für 13 Monate im 1-tägigen Zeitraum.
Sehr Dicht	Diese Richtlinie speichert Daten für 1 Tag im Zeitraum von 10 Sekunden, 3 Monate im Zeitraum von 1 Minute und 1 Jahr im Zeitraum von 1 Stunde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf MetricBase-Daten zugreifen

Greifen Sie auf die Zeitreihendaten zu, die Sie an gesendet haben MetricBase Datenbank auf die für Sie bequeme Weise.

Sie können in auf Zeitreihendaten zugreifen und sie visualisieren MetricBase Datenbank mit:

- Anwendung Reporting

  Sie können Berichte und Diagramme aus den Zeitreihendaten generieren, die in gespeichert sind MetricBase Datenbank. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Berichte aus MetricBase-Zeitreihendaten .

- Tabellenlisten mit `.Liste` Befehl

  Weitere Informationen finden Sie unter Ansicht MetricBase Daten mit dem Listenbefehlan.

- REST- oder JavaScript-APIs

  Weitere Informationen finden Sie unter Abrufen MetricBase Daten mit REST und JavaScript.

Zugriff MetricBase Daten mit dem Listenbefehl

Verwenden Sie den Listenbefehl für eine Tabelle in MetricBase Datenbank zum Anzeigen von Zeitreihendaten. Die Daten zeigen das Verhalten der Entität an, die die Daten bereitstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Auf der MetricBase Instanz, in **Anwendungsnavigator** , Typ <table-name>.Liste , Und drücken Sie die Eingabetaste.
   <table-name> ist der Name der Tabelle in MetricBase Datenbank, die die Metrik enthält, die Sie anzeigen möchten.
2. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ) Über der Metrikspalte, und wählen Sie aus **Zeitreihendiagramm** .
3. Ändern Sie die Felder **Zeitspanne** und **Umwandeln**, um die Daten auszuwerten.
4. **Wahlweise:** Passen Sie die Daten an:
   a. Wählen Sie eine der Transformationen aus: **Hinzufügen** , **Multiplizieren** , Oder **Teilen** .
   b. In **Wert** Geben Sie die Zahl ein, durch die die Metrikdaten hinzugefügt, multipliziert oder geteilt werden sollen, und klicken Sie auf **Übermitteln** .

   Hinweis: Die angepassten Daten werden nicht in gespeichert MetricBase Datenbank.

Wird Abgerufen MetricBase Daten mit REST und JavaScript

Verwenden Sie JavaScript- oder REST-APIs, um Zeitreihendaten aus dem einzufügen und abzurufen MetricBase Datenbank und zum Ausführen von Transformationen für die Daten. Mit den Transformationen können Sie Zeitreihendaten auf verschiedene Arten visualisieren.

Weitere Informationen zu finden MetricBase Zeitreihendaten-Transformationen, siehe MetricBase-Transformationen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

REST wird verwendet

Für Informationen zum MetricBase REST-APIs, die Zeitreihendaten vom zurückgeben MetricBase Datenbank, siehe MetricBase-Zeitreihen-API .

JavaScript wird verwendet

Für Informationen zum MetricBase JavaScript-APIs, die Zeitreihendaten von zurückgeben MetricBase Datenbank, siehe:

- Client – Transformationen für ausführen MetricBase Datenbank und erhalten Sie die Ergebnisse.
- Daten – Objekt zurückgeben, das das Ergebnis einer Transformation enthält.
- Datengenerator – Erstellen Sie eine Reihe von Datenpunkten für eine Metrik.
- Umwandler – Bearbeiten Sie Zeitreihendaten, um die Daten für die Auswertung und Analyse vorzubereiten.
- Teil umwandeln – Geben Sie Details der durchzuführenden Transformation an.
- TransformationsResult – Objekt zurückgeben, das das Ergebnis der Transformation enthält.

Experimentieren Sie, und machen Sie sich mit den JavaScript-APIs vertraut, indem Sie verwenden MetricBase Datenexplorer Das im Lieferumfang enthalten ist MetricBase Demo.

Erkennung von Anomalien in MetricBase Daten mit Vorhersagemodellen

MetricBase Erstellt ein Modell, indem ein repräsentatives Beispiel Ihrer Zeitreihendaten trainiert wird, um die Modellparameter zu bestimmen. Der Trainingsprozess bestimmt die Modellparameter, die am besten zu Ihren Daten passen, um normale Daten von anomalen Daten zu unterscheiden.

MetricBase Unterstützt die folgenden Modelltypen:

- PEWMA (probabilistic exponentially Weighted Moving Average), ein Algorithmus für gleitenden Durchschnitt, der einen Wahrscheinlichkeitsfaktor verwendet, um zu bestimmen, wie er auf Änderungen an Daten reagiert
- Autoregressive Integrated Moving Average (ARIMA), ein Algorithmus für gleitenden Durchschnitt, der vorherige Fehler und Werte berücksichtigt
- Saisonale Trendaufgliederung mit Loess (STL), einem saisonalen Algorithmus zur Zerlegung von Zeitreihendaten in saisonale und Trendkomponenten
- Holt-Winters (HW), ein saisonaler Algorithmus, der den Trend und die saisonalen Komponenten aufgliedert, um die Ebene zu bestimmen

Hinweis: MetricBase Wählt den am besten geeigneten Modelltyp aus, wenn Sie auswählen *`Find Best Fit Model`*Aus der Modellklassenliste.

Nachdem Sie ein Modell aus Ihren Daten trainiert haben, können Sie Flows auslösen, wenn sich neue Daten erheblich von den trainierten Daten unterscheiden.

Erstellen und trainieren Sie ein Vorhersagemodell

Verwenden Sie statistische Modelle, um mit signifikante Anomalien in Echtzeit zu bestimmen MetricBase Auslöser. Sie müssen ein Modell mithilfe repräsentativer Daten trainieren, die bereits in gespeichert wurden MetricBase.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Modelle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

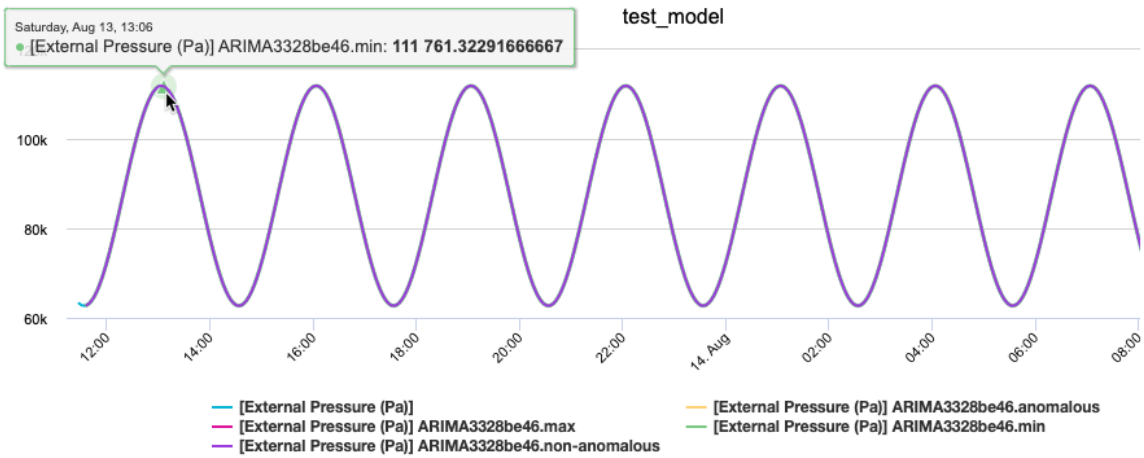
Formular „neuer Datensatz modellieren“

Feld	Beschreibung
Modellname	Name des Modells. Der Name kann eine beliebige Kombination aus alphanumerischen Zeichen sein. Dieser Modellname ist nicht mit der Modellklasse identisch. Im Allgemeinen bezieht sich der Name auf den Wert in **Gruppieren nach** .
Tabellenname	Name der Tabelle, die die Trainingsdaten enthält.
Metrik	Name der Metrik, die Sie zum Trainieren des Modells verwenden. Die Metrik muss zur Tabelle gehören.
Erstellt	Datum, an dem Sie das Modell trainiert haben.
Filter	Filter, die Sie verwenden, um einige der Daten aus dem Datensatz auszuschließen. **Hinweis:** Versuchen Sie bei der Auswahl von Daten zum Trainieren Ihres Modells, Daten auszuwählen, die ein erwartetes Verhalten demonstrieren, um Anomalien im Trainingssatz zu reduzieren.
Gruppieren nach	Sie können verwenden **Gruppieren nach** Als Diskriminatorfeld für Ihre Modelldaten. Wenn Sie beispielsweise ein Datenmodell für eine Gruppe von Produktionsservern erstellen möchten, deren Leistung je nach Rolle unterschiedlich ist (z. B. Datenbank- oder Anwendungsserverrollen), wählen Sie die Rolle als aus **Gruppieren nach** Feld. Der Trainingsprozess erstellt ein Modell pro Rolle in der vom Filter ausgewählten Gruppe von Datensätzen. Sie müssen nicht manuell ein Modell für jede Rolle erstellen.
Modellklasse	Der Algorithmus, der beim Trainieren von Daten verwendet werden soll. Wählen Sie einen Algorithmus für gleitenden Durchschnitt (PEWMA, ARIMA) oder einen saisonalen Algorithmus (STL, HW) aus, oder wählen Sie aus **Suchen Sie Nach Dem Am Besten Geeigneten Modell** . Der Standardwert ist **Suchen Sie Nach Dem Am Besten Geeigneten Modell** , Der jeden Algorithmus ausprobiert und den auswählt, der anscheinend am besten für den Schulungssatz geeignet ist.
Startdatum des Trainingsdatensatzes	MetricBase Zeitreihendaten für die Metrik, die mit diesem Datum beginnt.
Enddatum des Trainingsdatensatzes	MetricBase Zeitreihendaten für die Metrik, die mit diesem Datum endet.
Gültig bis	Datum, das als Erinnerung daran dient, das erneutes Trainieren des Modells zu erwägen. Wenn das Modell gut funktioniert, muss es nicht erneut trainiert werden. Das Modell kann nach diesem Datum weiter arbeiten.
Aktiv	Option zur Verwendung des trainierten Modells. Sobald das Modell aktiv ist, kann es als verwendet werden Workflow-Studio Auslöser.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie Auf **Übermitteln und trainieren** .
   MetricBase Trainiert das Modell. Nach Abschluss wird das Modell auf der angezeigt **MetricBase-Modellinstanzen** Registerkarte.
5. Klicken Sie auf den Modellnamen.
   Die Modellierungsdaten werden ebenso wie die Modellzeichenfolge mit den vom Training optimierten Parametern angezeigt.



6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf den Modellnamen und dann auf **Legen Sie Das Modell Fest** Zum Ändern der Modellparameter.
   Sie können die Modellparameter bearbeiten, wenn Sie die Einstellungen zum Trainieren Ihres Modells überschreiben möchten. Das Diagramm wird nicht aktualisiert. Sie speichern die überarbeitete Modellzeichenfolge.

Nächste Maßnahme

Sie können erstellen Workflow-Studio Auslöser für dieses Modell. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Modellauslöser .

Flows werden mit ausgelöst MetricBase Daten

Zeitreihendaten, die in gespeichert sind MetricBase Datenbank kann auslösen Workflow-Studio Flows. Diese Auslöser können Incidents protokollieren, E-Mails senden und andere Warnungen erstellen.

Übersicht über die Implementierung von Auslösern

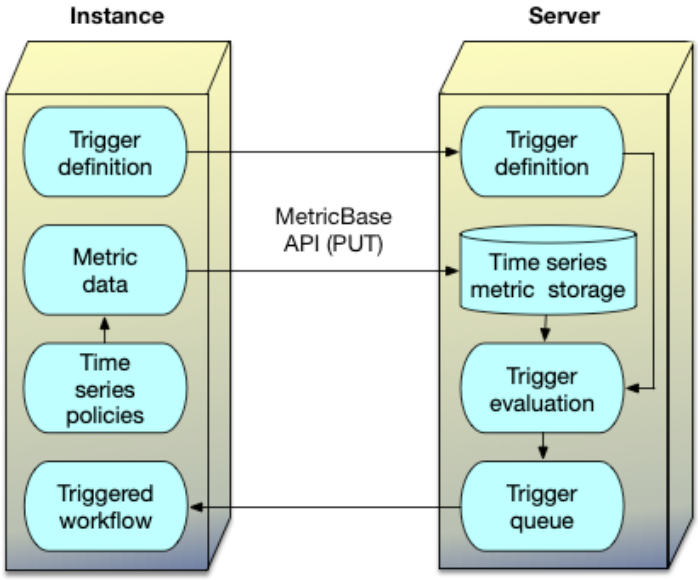
Eine Auslöserdefinition ist eine Reihe von Bedingungen, die automatisch eine ausführt Workflow-Studio Flow. Wenn Sie eine Auslöserdefinition in erstellen MetricBase Und ordnen Sie sie einem Flow zu, wird die Auslöserdefinition von Ihrer Instanz an die übertragen MetricBase Server. Nachdem Sie Auslöser und Flow aktiviert haben, MetricBaseÜberwacht Zeitreihendaten in MetricBase Datenbank. Wenn Zeitreihendaten mit der anfänglichen Auslöserbedingung übereinstimmen und dann von einer Bedingung zur nächsten übergehen, wird ein Übergangsauslöser generiert und der Warteschlange hinzugefügt. Die Instanz fragt die Warteschlange ab, verarbeitet den Übergangsauslöser und führt dann aus Workflow-Studio Flow.

Weitere Informationen zu Zeitreihenrichtlinien finden Sie unter Erstellen Sie in eine Zeitreihendefinition MetricBase.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöser-Workflow



1. Definieren Sie einen oder mehrere Auslöser in einer Instanz.

   MetricBase-Bandauslöser erstellen

   Wird ausgelöst, wenn ein Metrikwert in einen Wertebereich fällt.

   MetricBase-Auslöser der linearen Vorhersage erstellen

   Wird ausgelöst, wenn eine Reihe von Werten zu und voraussichtlich einen angegebenen Wert erreichen wird.

   MetricBase-Abstandsauslöser erstellen

   Wird ausgelöst, wenn für einen angegebenen Zeitraum keine Werte empfangen werden.

   Erstellen Sie einen MetricBase Modellauslöser

   Wird ausgelöst, wenn ein trainiertes Modell anomales Verhalten erkennt.

2. Auslöser bedingt ausführen

   Erstellen Sie eine Auslöserbedingung, um zusätzliche Anforderungen für einen Auslöser zum Ausführen eines Flows hinzuzufügen. Beispielsweise schwanken Daten häufig im Laufe der Zeit. Kleine Fluktuationen können unerwünschte, doppelte auslösende Ereignisse verursachen. Ein Bedingungsskript kann diese fehlerhafte Duplizierung verhindern.

3. Weisen Sie einem Flow einen Auslöser zu

   Ordnen Sie den Auslöser dem Flow zu, mit dem er ausgeführt wird Workflow-Studio.

4. Testen Sie den Auslöser und den Workflow.
5. Aktivieren Sie den Auslöser.

Auslöser werden gelöscht

Wenn ein Auslöser einem Flow zugeordnet ist, können Sie ihn in nicht löschen MetricBase. Um einen Auslöser zu löschen, müssen Sie zuerst den Flow in löschen Workflow-Studio Und dann können Sie den Auslöser in löschen MetricBase.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legacyauslöser

Legacy-Auslöser sind veraltet. Sie können keine Legacy-Auslöser erstellen. Sie können nur vorhandene Legacy-Auslöser übertragen.

MetricBase-Bandauslöser erstellen

Erstellen Sie einen MetricBase Bandauslöser, der erkennt, wann ein Metrikwert in einen Wertebereich fällt.

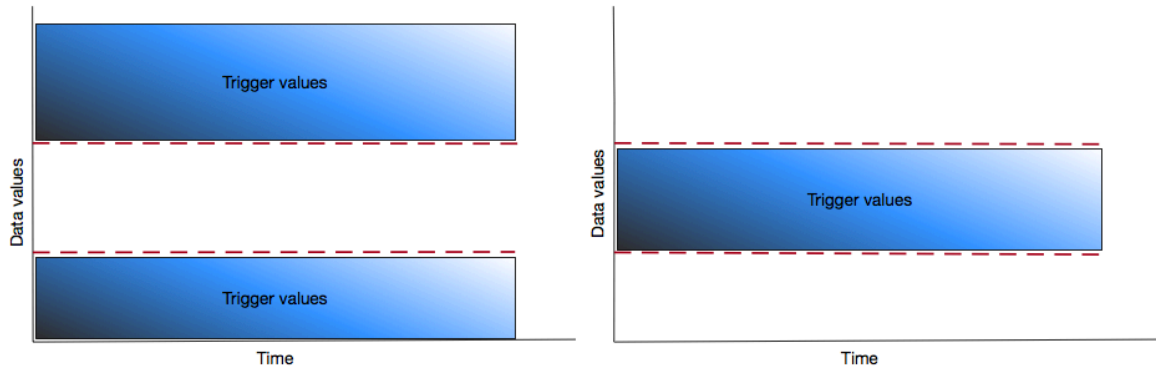
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bandauslöser werden ausgeführt, wenn Metriken außerhalb oder innerhalb eines Wertebereichs liegen.

Bandauslöserwerte



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslöserdefinitionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Auf der **MetricBase** Formular „Auslösererstellung“ auswählen **Bandauslöser** Option.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Die Auslöserebenen sind anfänglich in diesem Formular nicht sichtbar. Sie konfigurieren die Ebenen später.

MetricBase Formular „Bandauslöser“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Bandauslösers.
Tabellenname	Tabelle in der MetricBase-Datenbank, die die Metrik enthält, die Sie überwachen möchten. Die einzigen Tabellen, die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Tabellen, die Sie in den Zeitreihenmetriken angegeben haben. Wenn Sie eine Metrik auswählen, bevor Sie eine Tabelle auswählen, werden nur Tabellen mit dieser Metrik in angezeigt **Tabellenname** Dialogfeld.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Metrik	Tabellenmetrik, die Sie überwachen möchten, die durch den **Tabellennamen** angegeben wird. Die einzigen Metriken, die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Metriken in dieser Tabelle. Wenn Sie eine Metrik auswählen, bevor Sie einen **Tabellennamen** angeben, werden die Metriken in allen Zeitreihenmetriken angezeigt. Nachdem Sie eine Metrik ausgewählt haben, werden nur die Tabellen angezeigt, die diese Metrik enthalten, wenn Sie auf das Suchsymbol neben dem **Tabellennamen** klicken.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Auslösers.
Beschreibung	Beschreibung des Auslösers.
Aggregator	Zusammenfassungswert, den Sie auswählen: **Keine** , **Max** , **Min** , Oder **Durchschnitt** . **Keine** Bedeutet, dass Sie den letzten Wert im Sammlungszeitraum verwenden.
Fenster	Zeitdauer, die zur Berechnung der Zusammenfassungsfunktion verwendet wird. Nehmen Sie beispielsweise an **Fenster** Ist 1 Stunde, und der Aggregator ist **Min** , Und der Serie wird ein neuer Datenpunkt hinzugefügt. Das System berechnet das neue Minimum mithilfe des neuen Datenfensters (die letzte Stunde der Daten einschließlich des neuen Datenpunkts). Das neue Minimum wird mit den verschiedenen Auslöserebenen verglichen, um zu bestimmen, ob der Auslöser ausgeführt werden soll.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein neuer Datensatz wird erstellt.
6. In MetricBase Abschnitt „Auslöserebenen gruppieren“ Doppelklicken Sie in dem soeben erstellten Datensatz auf jede Zelle, um Werte hinzuzufügen, die Auslöserparameter angeben.

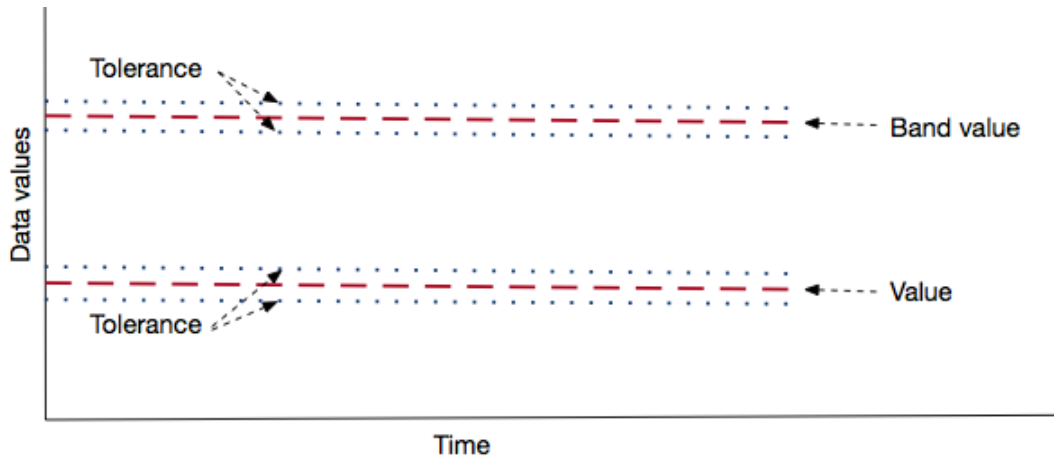
MetricBase-Bandauslöserebenen

Feld	Beschreibung
Ebene	Zahlen, die auf einen zunehmenden Schweregrad hinweisen. Sie können beispielsweise die Höhe für Ebene 1 auf weniger als 50 Meter, aber über 25 Meter und die Höhe für Ebene 2 auf höchstens 25 Meter festlegen. Jede Ebene sollte einen anderen Flow auslösen. **Ebene** Wird häufig in Bedingungsskripts verwendet. Weitere

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Informationen finden Sie unter Auslöser bedingt ausführen.
Funktion	Funktion, die den ausmacht **Wert** Das Maximum oder Minimum des unteren Endes des Bandes. Daher definiert die Funktion, ob Auslöserwerte innerhalb oder außerhalb des Bandes liegen. Beispiel: Wenn **Funktion** Ist **Kleiner als** , Der Auslöser wird ausgeführt, wenn die Metrik den Bandwert unterschreitet.
Wert	Unteres Ende des Bandes. Siehe folgende Abbildung.
Bandfunktion	Funktion, die den ausmacht **Bandwert** Der Höchst- oder Mindestwert des oberen Endes des Bandes. Daher definiert die Bandfunktion, ob Auslöserwerte innerhalb oder außerhalb des Bandes liegen. Beispiel: Wenn **Bandfunktion** Ist **Größer als** , Der Auslöser wird ausgeführt, wenn die Metrik den Bandwert überschreitet. Siehe folgende Abbildung.
Bandwert	Oberes Ende des Bandes. Siehe folgende Abbildung.
Toleranz	Legt Toleranzränge um den fest **Wert** Und **Bandwert** Um zu verhindern, dass wiederholt ein Auslöser für kleine Fluktuationen in den Daten ausgeführt wird. Nach der Ausführung eines Auslösers müssen die Daten die Toleranz überschreiten, um den Auslöser erneut auszuführen. Siehe folgende Abbildung.



Nehmen Sie beispielsweise an **Funktion** Ist **Größer als** , **Wert** Ist 25, und **Bandwert** Ist 50.

- Wenn **Toleranz** Ist 0, wird der Auslöser für alle Werte ausgeführt, die kleiner als 50 und größer als 25 sind.
- Wenn **Toleranz** Ist 5, liegen die Bereiche 50 ± 5 (45–55) und 25 ± 5 (20–30).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die letzten beiden Datenpunkte in der Reihenfolge 51 und 49 waren, wird der Auslöser ausgeführt, da 49 unter liegt **Bandwert** .
- Wenn die nächsten beiden Datenpunkte in der Reihenfolge 51 und 49 sind, wird der Auslöser nicht erneut ausgeführt, da die Werte seit der letzten Auslöserausführung innerhalb des Toleranzbereichs liegen.

7. Fügen Sie der Tabelle eine oder mehrere Zeilen hinzu, um ein mehrschichtiges Auslöserverhalten zu erstellen.

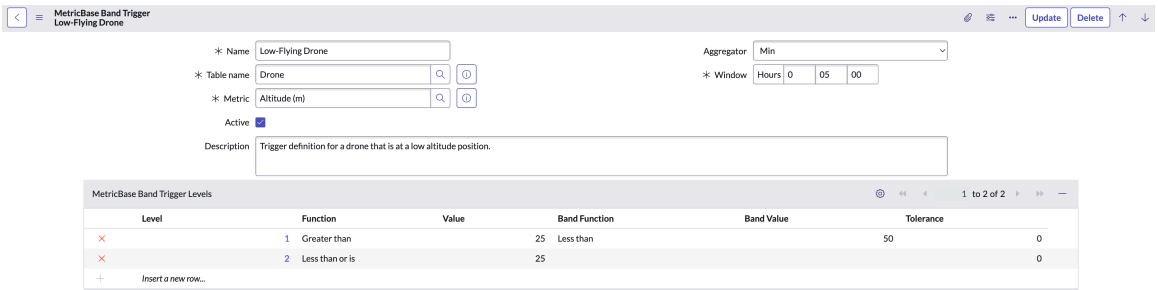
   Hinweis: Sie müssen mindestens zwei Ebenen in einem Bandauslöser definieren, damit Ebenen für den Übergang vorhanden sind.

   Normalerweise weist jede zusätzliche Zeile (Ebene) auf einen schwerwiegenderen Zustand hin. Die Flow Designer Flow, der der Ebene zugeordnet ist, sollte mit zunehmendem Schweregrad warnen.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

9. **Wahlweise:** Fügen Sie eine auslösende Bedingung hinzu, die bestimmt, ob ein Auslöser einen ausführt Workflow-Studio Flow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser bedingt ausführen.

Example: Formular „Bandauslöser“



Nächste Maßnahme

Ordnen Sie diesen Auslöser einem zu Workflow-Studio Flow. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einem Flow einen Auslöser zu .

MetricBase-Auslöser der linearen Vorhersage erstellen

Erstellen Sie einen MetricBase Linearer Vorhersageauslöser, um zu erkennen, wann eine Metrik wahrscheinlich innerhalb eines bestimmten Zeitraums einen angegebenen Schwellenwert überschreitet.

Vorbereitungen

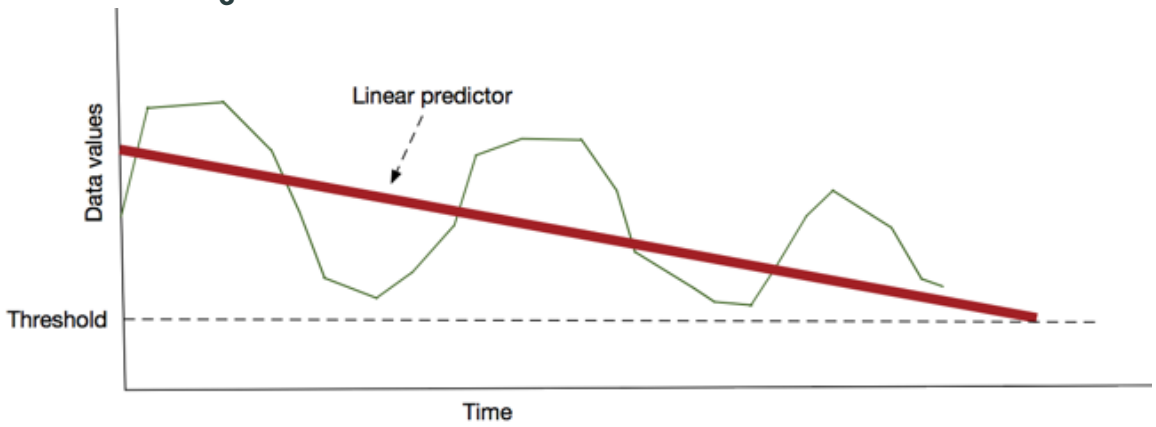
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Auslöser für lineare Vorhersage verwendet vergangene Daten, um eine Linie zu generieren, die zukünftige Werte vorhersagt. Wenn MetricBase Sagt voraus, dass der lineare Wert einen erreicht *Schwellenwert* , Der Auslöser wird ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lineare Vorhersage überschreitet den Schwellenwert



Wenn der letzte Datenpunkt den Schwellenwert erreicht, wird der Auslöser unabhängig von der linearen Vorhersage ausgeführt.

Auslöserparameter umfassen, wie viele vergangene Daten bei der Berechnung der Vorhersage verwendet werden sollen, wie weit voraus gesehen werden soll und wie hoch die Konfidenz ist, die Sie akzeptieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslöserdefinitionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Auf der **MetricBase** Formular „Auslösererstellung“ auswählen **Auslöser Für Lineare Vorhersage** Option.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Die Auslöserebenen sind anfänglich in diesem Formular nicht sichtbar. Sie konfigurieren die Ebenen später.

Formular „MetricBase-Auslöser der linearen Vorhersage“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Auslösers für lineare Vorhersage.
Tabellenname	Tabelle in der MetricBase-Datenbank, die die Metrik enthält, die Sie überwachen möchten. Die einzigen Tabellen, die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Tabellen, die Sie in den Zeitreihenmetriken angegeben haben. Wenn Sie eine Metrik auswählen, bevor Sie eine Tabelle auswählen, werden nur Tabellen mit dieser Metrik in angezeigt **Tabellenname** Dialogfeld.
Metrik	Tabellenmetrik, die Sie überwachen möchten, die durch den **Tabellennamen** angegeben wird. Die einzigen Metriken, die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Metriken in dieser Tabelle. Wenn Sie eine Metrik auswählen, bevor Sie einen **Tabellennamen** angeben, werden die Metriken in allen Zeitreihenmetriken angezeigt. Nachdem Sie eine Metrik

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	ausgewählt haben, werden nur die Tabellen angezeigt, die diese Metrik enthalten, wenn Sie auf das Suchsymbol neben dem **Tabellennamen** klicken.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Auslösers.
Fenster	Zeitdauer, die zur Berechnung der Linie verwendet wird, die den zukünftigen Verlauf des Werts vorhersagt. Sie können beispielsweise die Daten der letzten 10 Minuten verwenden, um den linearen Vorhersagewert zu berechnen. Wenn der Wert zu lang ist, spiegelt die Linie die aktuellen Trends nicht wider. Wenn der Wert zu kurz ist, folgt die Linie möglicherweise zu genau den Rohwerten und spiegelt den Gesamttrend der Werte nicht genau wider. Der Wert muss mindestens das 10-fache des Stichprobenzeitraums betragen, der durch die Stichprobenrate von definiert ist **Metrik** . ⚠ **Warnung:** Verwechseln Sie diesen Wert nicht mit **Fenster** Wert in Auslöserebene . Dieser Wert gibt an, wie weit in die Zukunft der lineare Vorhersage suchen soll, ob der **Metrik** Wird wahrscheinlich überqueren **Schwellenwert** .
Konfidenzniveau (%)	Ein Maß dafür, wie eng die realen Daten der linearen Vorhersage der Daten entsprechen. Ein Konfidenzniveau von 95 % bedeutet, dass der tatsächliche Wert innerhalb von 5 % des vorhergesagten Werts liegen muss, um einen Auslöser auszuführen. Wenn Sie nur auslösen möchten, wenn die realen Werte nahe an den vorhergesagten Werten liegen, wählen Sie einen hohen Konfidenzprozentsatz aus. Wenn Sie bereit sind, reale Daten, die wesentlich von den vorhergesagten Werten abweichen, als gültig zu akzeptieren, wählen Sie ein niedrigeres Konfidenzniveau aus, z. B. 80 %.
Trend	Richtung des Trends: Nach oben oder unten. Beispielsweise steigt oder sinkt der Wert in Richtung **Schwellenwert** .
Schwellenwert	Zielwert, den die Metrik erreichen soll, bevor der Auslöser ausgeführt wird.
Beschreibung	Beschreibung des Auslösers.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein neuer Datensatz wird erstellt.
6. In MetricBase Abschnitt „Auslöserebenen der linearen Vorhersage“ doppelklicken Sie im soeben erstellten Datensatz auf jede Zelle, um Werte hinzuzufügen, die Auslöserparameter angeben.

MetricBase Auslöserebenen Der Linearen Vorhersage

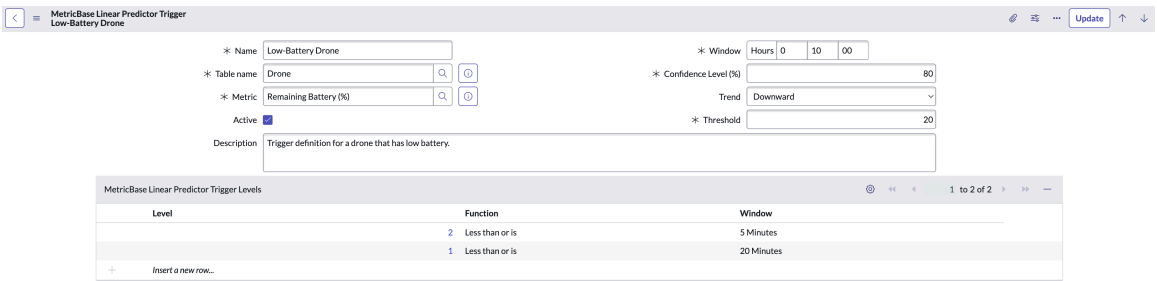
Feld	Beschreibung
Ebene	Zahlen, die auf einen zunehmenden Schweregrad hinweisen. Jede Ebene sollte einen anderen Flow auslösen. Sie können beispielsweise Folgendes definieren: **Ebene 1** Der Akku wird in 30 Minuten voraussichtlich 20 % erreichen. **Ebene 2** Der Akku wird voraussichtlich in 5 Minuten 20 % erreichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Ebene Wird häufig in Bedingungsskripts verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser bedingt ausführen.
Funktion	Vergleichsfunktion, die für den Schwellenwert verwendet werden soll. **Kleiner als oder gleich** Ist die einzige verfügbare Option. Beispiel: Batterielebensdauer **Kleiner als oder gleich** 30 Minuten.
Fenster	Wie weit in die Zukunft der lineare Vorhersage suchen soll, um zu sehen, ob die Metrik den Schwellenwert voraussichtlich überschreitet. ⚠ **Warnung:** Verwechseln Sie diesen Wert nicht mit **Fenster** Wert in Formular „Auslöserdefinition“ . Dieser Wert gibt an, wie viele Daten (gemessen in der Zeit) zur Berechnung der Steigung der Vorhersagelinie verwendet werden sollen.

7. **Wahlweise:** Fügen Sie der Tabelle Zeilen hinzu, um ein mehrschichtiges Auslöserverhalten zu erstellen. Normalerweise weist jede zusätzliche Zeile (Ebene) auf einen schwerwiegenderen Zustand hin. Die Workflow-Studio Flow, der der Ebene zugeordnet ist, sollte mit zunehmendem Schweregrad warnen.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie eine auslösende Bedingung hinzu, die bestimmt, ob ein Auslöser einen ausführt Workflow-Studio Flow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser bedingt ausführen.

Example: Formular „lineare Vorhersage“



Nächste Maßnahme

Ordnen Sie diesen Auslöser einem zu Workflow-Studio Flow. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einem Flow einen Auslöser zu .

MetricBase-Abstandsauslöser erstellen

Erstellen Sie einen MetricBase Lückenauslöser, um Sie zu warnen, wenn MetricBase Hört den Empfang von Daten auf.

Vorbereitungen

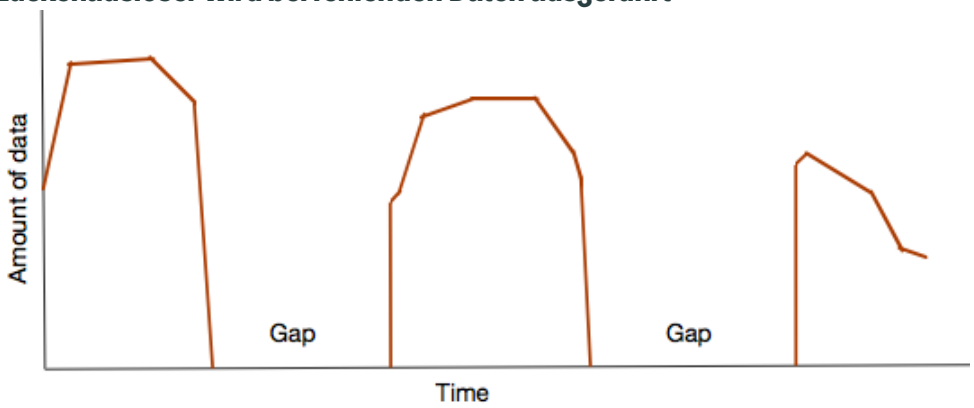
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Lückenauslöser werden ausgeführt, wenn MetricBase Stoppt den Empfang von Daten für einen angegebenen Zeitraum.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lückenauslöser wird bei fehlenden Daten ausgeführt



Sie können mehrere Auslöserebenen definieren, um verschiedene Schweregrade anzugeben. Sie können beispielsweise eine Lücke von 10 Minuten als Ebene 1, eine Lücke von 20 Minuten als Ebene 2 usw. festlegen. Jede Ebene sollte eine andere auslösen Workflow-Studio Flow. Die Differenz zwischen den Lückendauern auf verschiedenen Ebenen muss mindestens 10 Minuten betragen. Wenn Sie beispielsweise Ebene 1 auf einen Abstand von 10 Minuten festlegen, müssen Sie Ebene 2 auf einen Abstand von 20 Minuten oder mehr festlegen.

Hinweis: Wenn Sie die Lücke zwischen Ebenen weniger als 10 Minuten einstellen, MetricBase Zeigt eine Fehlermeldung an und löscht die von Ihnen hinzugefügte Ebene.

Die Abfragehäufigkeit wird anhand der Differenz zwischen den Lückendauern auf verschiedenen Ebenen und Division durch 2 (abgerundet) berechnet. Beispiel:

- Ebene 1 wird nach 5 Minuten fehlender Daten ausgelöst
- Ebene 2 wird nach 30 Minuten fehlender Daten ausgelöst

Die Abfragehäufigkeit beträgt 12 Minuten, da Stockwerk ((30-5)/2) = 12 Minuten ist.

Die maximale Abfragehäufigkeit beträgt alle 5 Minuten, die minimale Häufigkeit alle 30 Minuten. Wenn ein Auslöser nur eine Ebene hat, beträgt die Abfragehäufigkeit 30 Minuten.

MetricBase Durchsucht die Daten, die in gespeichert sind MetricBase Datenbank, nicht über eingehende Daten. Daher kann nach der Lücke ein Lückenauslöser ausgeführt werden, wenn Daten fehlen. Beispiel: Wenn MetricBase Ruft alle 10 Minuten ab, und die Lücke beträgt 30 Minuten mit fehlenden Daten. Der Auslöser wird möglicherweise erst 40 Minuten nach dem letzten Empfang der Daten ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > *Workflow-Studio* > **Auslöserdefinitionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Auf der **MetricBase** Formular „Auslösererstellung“ auswählen **Lückenauslöser** Option.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Die Auslöserebenen sind anfänglich in diesem Formular nicht sichtbar. Sie konfigurieren die Ebenen später.

Formular „MetricBase-Lückenauslöser“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Auslösers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabellenname	Tabelle in der MetricBase-Datenbank, die die Metrik enthält, die Sie überwachen möchten. Die einzigen Tabellen, die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Tabellen, die Sie in den Zeitreihenmetriken angegeben haben. Wenn Sie eine Metrik auswählen, bevor Sie eine Tabelle auswählen, werden nur Tabellen mit dieser Metrik in angezeigt **Tabellenname** Dialogfeld.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Auslösers.
Metrik	Tabellenmetrik, die Sie überwachen möchten, die durch den **Tabellennamen** angegeben wird. Die einzigen Metriken, die angezeigt werden, wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, sind die Metriken in dieser Tabelle. Wenn Sie eine Metrik auswählen, bevor Sie einen **Tabellennamen** angeben, werden die Metriken in allen Zeitreihenmetriken angezeigt. Nachdem Sie eine Metrik ausgewählt haben, werden nur die Tabellen angezeigt, die diese Metrik enthalten, wenn Sie auf das Suchsymbol neben dem **Tabellennamen** klicken.
Beschreibung	Beschreibung des Auslösers.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein neuer Datensatz wird erstellt.
6. In MetricBase Bereich für Lückenauslöserebenen im soeben erstellten Datensatz doppelklicken Sie auf jede Zelle, um Werte hinzuzufügen, die Auslöserparameter angeben.

Feld	Beschreibung
Ebene	Zahlen, die auf einen zunehmenden Schweregrad hinweisen. Sie können beispielsweise Ebene 1 als keine Daten für 10 Minuten definieren. Ebene 2 ist möglicherweise 20 Minuten lang keine Daten. Jede Ebene sollte einen anderen Flow auslösen. **Ebene** Wird häufig in Bedingungsskripts verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser bedingt ausführen.
Funktion	Funktion, **Größer als oder gleich** , Das bedeutet, dass dieser Auslöser ausgeführt wird, wenn die Lücke in den empfangenen Daten größer ist als der Wert, den Sie in angeben **Fenster** Feld. Es gibt nur eine Option für die Funktion, und sie darf nicht leer oder gelassen werden MetricBase Zeigt eine Fehlermeldung an.
Fenster	Zeitraum, für den keine Daten empfangen wurden, die den Auslöser ausführen. Das Format ist Stunden:Minuten:Sekunden. Beispielsweise bedeutet 00:20:00, dass dieser Auslöser nach 20 Minuten fehlender Daten ausgeführt wird.

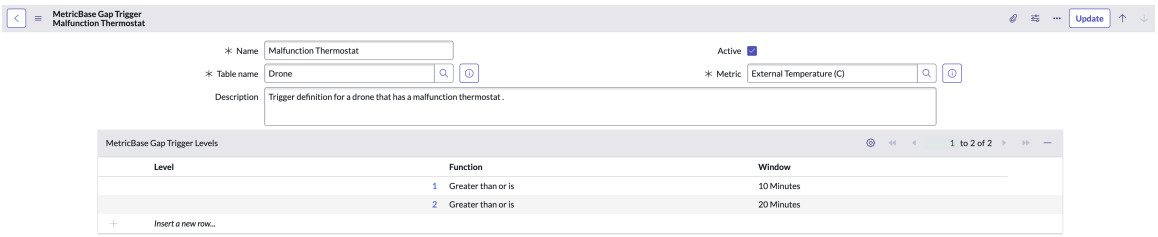
7. **Wahlweise:** Fügen Sie der Tabelle Zeilen hinzu, um ein mehrschichtiges Auslöserverhalten zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Normalerweise weist jede zusätzliche Zeile (Ebene) auf einen schwerwiegenderen Zustand hin. Die Workflow-Studio Flow, der der Ebene zugeordnet ist, sollte mit zunehmendem Schweregrad warnen.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie eine auslösende Bedingung hinzu, die bestimmt, ob ein Auslöser einen ausführt Workflow-Studio Flow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser bedingt ausführen.

Example: Formular „Lückenauslöser“



Nächste Maßnahme

Ordnen Sie diesen Auslöser einem zu Workflow-Studio Flow. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einem Flow einen Auslöser zu .

Erstellen Sie einen MetricBase Modellauslöser

Modellauslöser werden ausgeführt, wenn die Zeitreihendaten von den erwarteten Werten abweichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es werden vier Modelltypen unterstützt: Autoregressive Integrated Moving Average (ARIMA), probabilistic exponentially Weighted Moving Average (PEWMA), Holt-Winters und saisonale Trendaufgliederung mit Loess (STL). MetricBase#Verwendet das Modell, um eine Definition der erwarteten Normalwerte zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslöserdefinitionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Auf der **MetricBase** Formular „Auslösererstellung“ auswählen **Modellauslöser** Option.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Die Auslöserebenen sind anfänglich in diesem Formular nicht sichtbar. Sie konfigurieren die Ebenen später.

Feld	Beschreibung
Name	Benennen Sie den Modellauslöser.
Modell	Trainiertes Modell, das dieser Auslöser verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie ein Vorhersagemodell.
Metrik	Tabellenmetrik, die Sie überwachen möchten. Dieser Wert wird automatisch basierend auf dem Modell festgelegt, was bedeutet, dass Sie ihn nicht selbst festlegen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabellenname	Tabelle in MetricBase#Datenbank, die die Metrik enthält, die Sie überwachen möchten. Dieser Wert wird automatisch basierend auf dem Modell festgelegt, was bedeutet, dass Sie ihn nicht selbst festlegen können.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Auslösers.
Beschreibung	Beschreibung des Auslösers.
Spitzenwertrichtung	Geben Sie an, ob Sie nur für Anomalien auslösen möchten, die oberhalb der vorhergesagten Werte (nach oben), unterhalb der vorhergesagten Werte (nach unten) oder beides (beide) auftreten.

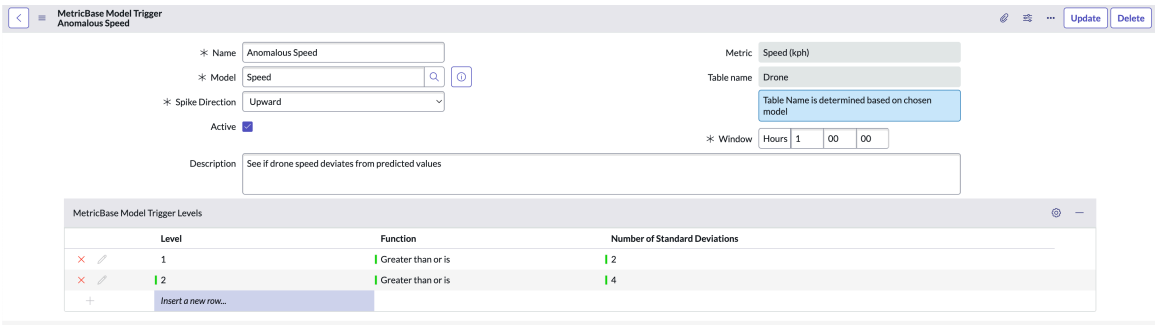
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein neuer Datensatz wird erstellt.
6. In MetricBase Bereich „Modellauslöserebenen“ Doppelklicken Sie im soeben erstellten Datensatz auf jede Zelle, um Werte hinzuzufügen, die Auslöserparameter angeben.

Spalte	Beschreibung
Ebene	Zahlen, die auf einen zunehmenden Schweregrad hinweisen. Sie können beispielsweise Ebene 1 als Standardabweichungen von 2 vom Mittelwert definieren. Ebene 2 kann 4 Standardabweichungen sein. Jede Ebene sollte eine andere auslösen Workflow-Studio Flow. **Ebene** Wird häufig in Bedingungsskripts verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser bedingt ausführen.
Funktion	Immer **Größer als oder gleich** , Bedeutet, dass die Zeitreihenmetrik zum Auslösen größer oder gleich der Anzahl der Standardabweichungen vom in angegebenen Mittelwert sein muss **Anzahl der Standardabweichungen** .
Anzahl der Standardabweichungen	Gleitkommawert, der die Anzahl der Standardabweichungen angibt, die die Zeitreihenmetrik vom Mittelwert abweichen muss, um eine Warnung auf dieser Ebene auszulösen.

7. **Wahlweise:** Fügen Sie der Tabelle Zeilen hinzu, um ein mehrschichtiges Auslöserverhalten zu erstellen. Normalerweise weist jede zusätzliche Zeile (Ebene) auf einen schwerwiegenderen Zustand hin. Die Workflow-Studio Flow, der der Ebene zugeordnet ist, sollte mit zunehmendem Schweregrad warnen.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie eine auslösende Bedingung hinzu, die bestimmt, ob ein Auslöser einen ausführt Workflow-Studio Flow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser bedingt ausführen.
10. Testen Sie Ihr Modell, und lösen Sie es anhand realer Daten aus, bevor Sie es in der Produktion bereitstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Formular „Modellauslöser“



Nächste Maßnahme

Ordnen Sie diesen Auslöser einem zu Workflow-Studio Flow. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einem Flow einen Auslöser zu .

Auslöser bedingt ausführen

MetricBase Auslöser werden basierend auf einer einzelnen Metrik ausgeführt. Bedingungsskripts stellen zusätzliche Anforderungen fest, die bestimmen, ob ein Auslöser einen Flow auslöst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bedingungsskripts werden ausgeführt, wenn die Bedingungen für einen Auslöser erfüllt sind, bevor der Auslöser jedoch ausführt Flow Designer Flow. Auf diese Weise können Bedingungsskripts verhindern, dass Auslöser Flows ausführen, auch wenn Auslöserbedingungen erfüllt sind. Beispielsweise schwanken Daten häufig im Laufe der Zeit. Kleine Fluktuationen können unerwünschte, doppelte auslösende Ereignisse verursachen. Ein Bedingungsskript kann diese fehlerhafte Duplizierung verhindern.

Bedingungsskripts werden manchmal auch als Moderatorskripts bezeichnet.

Bedingungsskripts werden immer zurückgegeben `wahr` (Auslöser) oder `Falsch` (Nicht auslösen). Informationen zum Schreiben dieser Skripts finden Sie unter Skripting in ServiceNow Grundlagen an. Informationen zum Experimentieren mit Skripts finden Sie unter Machen Sie sich mit vertraut MetricBase APIsan.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslösebedingungsskript**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name für das Bedingungsskript.
Anwendung	Umfang des Bedingungsskripts. Der Wert, **Global** , Bedeutet, dass die Aktion für alle Anwendungen gilt.
Beschreibung	Erklärung, was das Bedingungsskript tut. Wann wird „wahr“ oder „falsch“ zurückgegeben?

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Skript	Feld zum Eingeben des JavaScript. Lassen Sie es zurückgeben `Wahr` Dient zum Ausführen eines Flows.

4. Schreiben Sie das Bedingungsskript.

   Denken Sie beim Schreiben eines Skripts an die bedingten Anweisungen (für welche Fälle es ausgeführt werden soll und für welche Fälle es nicht sollte). Wenn alle auswerten `Wahr` , Das Skript gibt zurück `Wahr` Und der Flow wird ausgeführt, andernfalls nicht. Das folgende Beispielskript löst einen Flow aus, wenn eine Drohne auf niedriger Höhe (definiert durch Ebene 1) zu schnell unterwegs ist. Das Beispiel zeigt einen typischen Ansatz zum Schreiben eines Bedingungsskripts.

   a. Ruft die Auslöserdefinition ab, die als Filterfunktionsparameter übergeben wird.

   b. Datensatz abrufen (`Aktuell`), die das auslösende Ereignis verursacht, übergeben als Filterfunktionsparameter.

   c. Rufen Sie die Zeit aus dem Datensatz ab, zu der die Auslöserbedingungen erfüllt waren, und übergeben Sie sie als Filterfunktionsparameter.

   d. Ruft die Auslöserebene ab, die als Filterfunktionsparameter übergeben wird.

   e. Verwenden Sie diese Parameter, um zurückzugeben `Wahr` Wenn die Auslöserbedingungen der Ebene 1 erfüllt sind und `Travel_State` Entspricht Reisen oder Geschwindigkeit.

```
function filter(/*GlideRecord*/ triggerDefinition, /*GlideRecord*/
 current, /*GlideDateTime*/ start, /*int*/ level) {
 // retrieve current travel state of drone
 var travel_state = String(current.travel_state);

 // the drone is traveling at a significant speed, and the altitude just went below the
 threshold
 if (((travel_state === 'traveling') || (travel_state === 'speeding')) && (level === 1)){
  return true; //process this trigger
 }

 return false; // don't process this trigger
}
```

   Hinweis: Bedingungsskripts müssen schnell ausgeführt werden.

5. Wählen Sie **Absenden**.

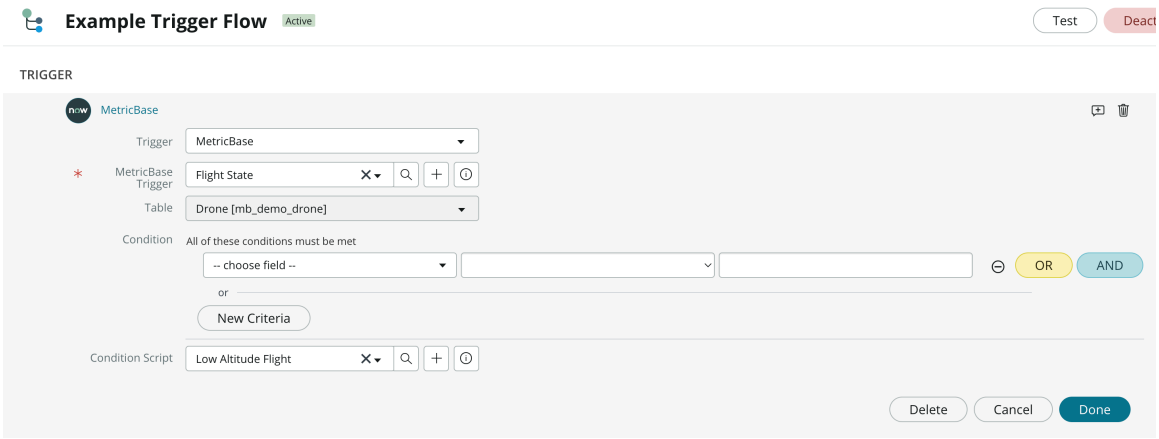
Nächste Maßnahme

Verwenden Flow Designer Bis Ordnen Sie einen Flow einem Auslöser zu . Beim Konfigurieren eines Flows können Sie ein von Ihnen erstelltes Bedingungsskript auswählen.

Automatische Übersetzung

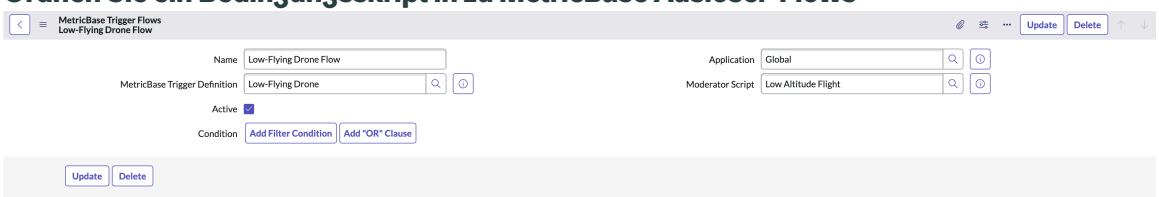
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einer Auslöserdefinition in ein Bedingungsskript hinzu Flow Designer



Sie können ein Bedingungsskript auch einem Auslöser-Flow in zuordnen MetricBase Tabelle „Auslöser-Flows“ [sys_Flow_metric_Trigger]. Wenn Sie hier ein Bedingungsskript einem Auslöser-Flow zuordnen, wird es in nicht angezeigt Flow Designer, Wird aber trotzdem mit dem Auslöser ausgeführt.

Ordnen Sie ein Bedingungsskript in zu MetricBase Auslöser-Flows



Weisen Sie einem Flow einen Auslöser zu

Nachdem Sie jetzt einen Auslöser erstellt haben, verwenden Sie Workflow-Studio Um den Flow anzugeben, den ein Auslöser ausführt. Die Flows können Warnungen für unerwartetes Verhalten bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auslöser führen selbst nichts aus. Nachdem Sie einen Auslöser in definiert haben MetricBase, Verwenden Sie Workflow-Studio Um den Auslöser einem Flow zuzuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **Auslöser-Flows.**an.
2. Wählen Sie Aus **Neuer Flow** .
3. Füllen Sie die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Flow-Name	Name des auszuführenden Flows.
Beschreibung	Erklärung, was der Flow tut und warum Sie diesen Flow dem Auslöser zuordnen.
Anwendung	Anwendungsbereich, in dem Sie Ihren Flow erstellen möchten. Der Wert, **Global** , Ist der Standard.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Schutz	Option, um den Flow schreibgeschützt zu machen. Wenn Sie „schreibgeschützt“ auswählen, können Anwender, die nicht Eigentümer des Anwendungsbereichs sind, den Flow nicht ändern. Sie können einen Wert nur auswählen, wenn Sie den Ablauf in einem eigenen Anwendungsbereich erstellen.
Ausführen als	Wählen Sie aus, ob der Flow als ausgeführt wird **Systemanwender** Oder **Anwender, der die Sitzung initiiert** (Der aktuelle Anwender). Beispielsweise sollten Kommentare zu Incident-Datensätzen oder Genehmigungs-E-Mails vom aktuellen Anwender stammen, der den Kommentar oder die Genehmigung vornimmt. Flows, die von den initiierenden Anwenderespektierungseinstellungen ausgeführt werden, die anwenderspezifisch sind, z. B. das Datums-/Uhrzeitformat. Die **Ausführen Als** Die Einstellung gilt nicht für untergeordnete Subflows. **Hinweis:** Wenn Sie auswählen **Anwender, der die Sitzung initiiert** Stellen Sie sicher, dass Sicherheitsbeschränkungen (ACLs) die Anwender, die den Flow auslösen, nicht daran hindern, die Flow-Aktionen auszuführen.
Mit Rollen ausführen:	Wählen Sie aus, welche Rollen den Flow ausführen können. Diese Option ist nur verfügbar, wenn **Ausführen als** Ist auf festgelegt **Anwender, der die Sitzung initiiert** .

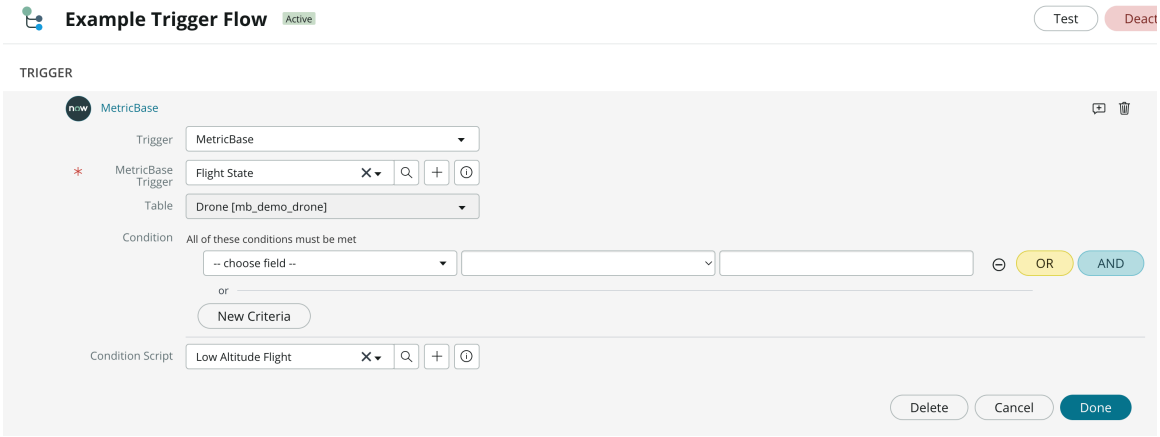
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie Aus **Fügen Sie einen Auslöser hinzu** Um den Auslöser anzugeben, der diesen Flow startet.
6. Scrollen Sie im angezeigten Dialogfeld, und wählen Sie aus MetricBase Für den Auslösertyp.
7. Unter **AUSLÖSER** Füllen Sie das Formular aus, um den Auslöser zu definieren, der diesem Flow zugeordnet werden soll.

   a. In **MetricBase-Auslöser** Wählen Sie einen Auslöser aus, indem Sie entweder die Lupe auswählen, um einen vorhandenen Auslöser auszuwählen, oder das Pluszeichen (+) auswählen, um einen neuen Auslöser zu definieren.

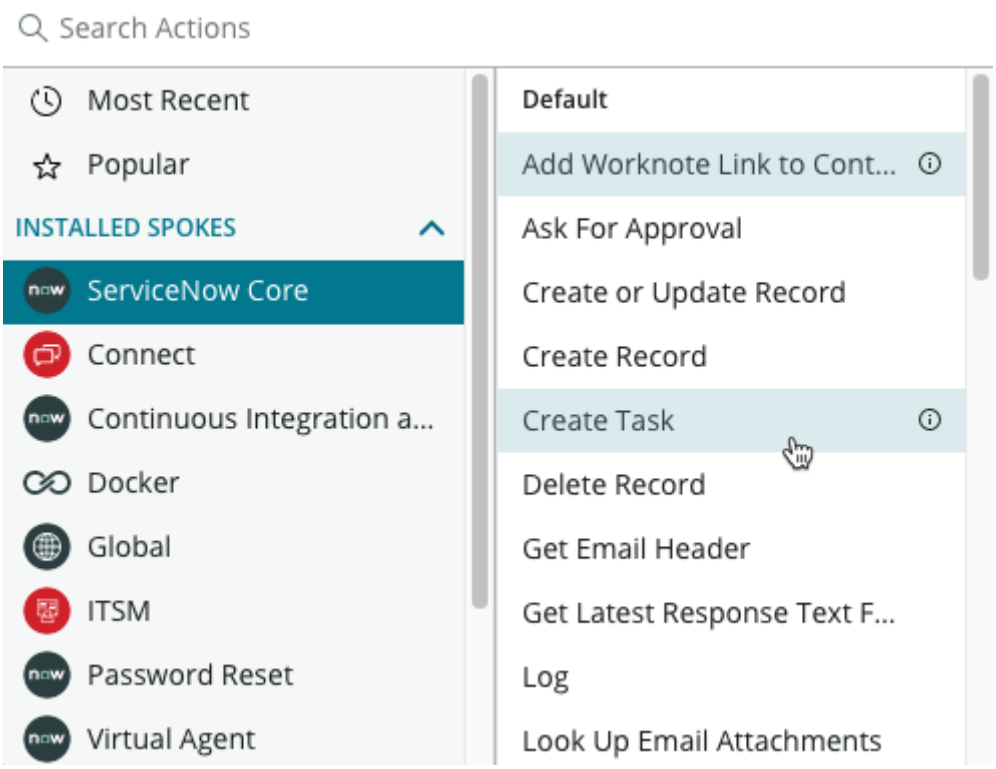
   b. **Wahlweise:** Fügen Sie Anforderungen für den Flow hinzu, der ausgeführt werden soll, indem Sie Filterbedingungen hinzufügen.

   c. **Wahlweise:** Neben **Bedingungsskript** , Wählen Sie die Lupe aus, um ein Bedingungsskript auszuwählen, oder klicken Sie auf das Plus (+), um ein Skript zu erstellen.
   Bedingungsskripts fügen zusätzliche Anforderungen für einen Auslöser hinzu, um einen Flow auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Unter **AKTIONEN** , Wählen Sie aus **Klicken Sie, um eine Aktion, Flow-Logik oder einen Subflow hinzuzufügen**
   a. Wenn Sie eine Aktion auswählen, wählen Sie eine Aktionskategorie in der ersten Spalte des Dialogfelds und eine Flow-Aktion in der zweiten Spalte aus.
   b. Erstellen Sie Kombinationen aus verschiedenen Aktionen, Flow-Logiken und Subflows, um das gewünschte Verhalten zu erhalten.
   c. Wählen Sie Aus **Fertig** Um jeden Teil der Flow-Aktion abzuschließen.

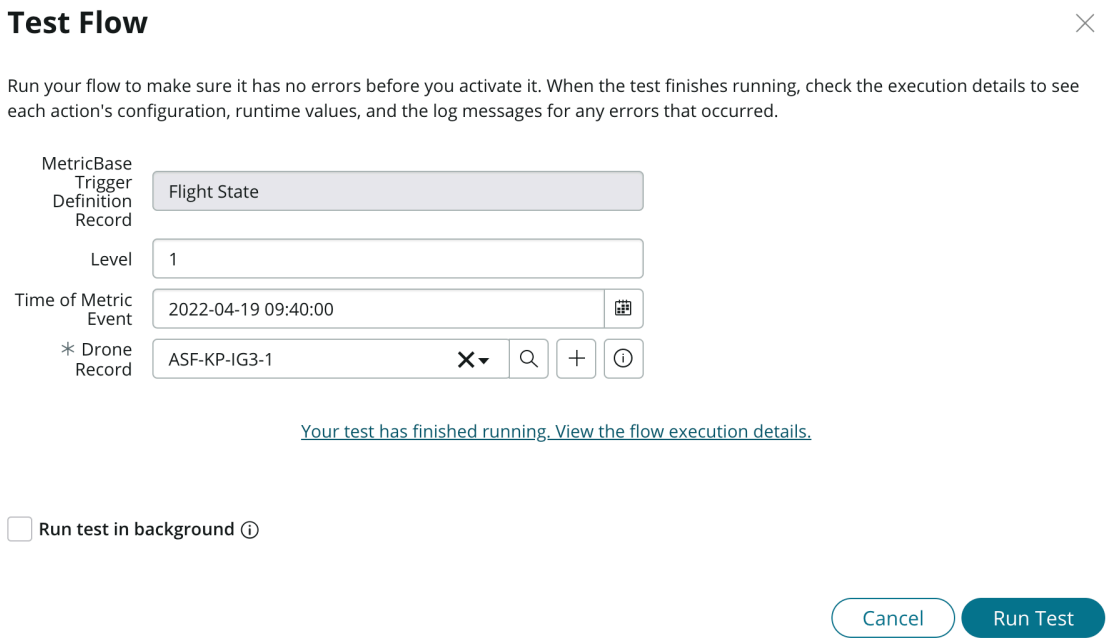


9. Wählen Sie **Speichern**.
10. Testen Sie den Flow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Auf der Registerkarte Flow in Workflow-Studio, Wählen Sie aus **Testen** .

b. Wählen Sie den Auslöser aus **Ebene** Geben Sie zum Testen an **Zeit des Metrikereignisses** , Und was **Datensatz** Wird ausgelöst.
Verschiedene Auslöser können verschiedene Flows ausführen.



Hinweis: Wenn Sie einen Flow testen, führt das System den Auslöser nicht aus und erstellt daher keinen Datensatz. Durch Auswahl eines Datensatzes im Dialogfeld „Test-Flow“ verhält sich das System so, als ob dieser Datensatz gerade erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Testen Sie einen Flow .

c. Wählen Sie **Absenden**.
Der Test ist abgeschlossen. Wählen Sie die Nachricht aus, um die Flow-Ausführungsdetails anzuzeigen. Bearbeiten Sie die Einstellungen bei Bedarf, speichern Sie sie erneut, und testen Sie sie dann erneut.

11. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Zum Aktivieren des Auslösers.
Der Flow wird erst ausgeführt, wenn Sie ihn aktivieren.

Zeigen Sie Auslöserprotokolle an

Auslöserprotokolle zeigen verschiedene Ebenen von Auslöserfehlfunktionen an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslöserprotokolle**an.

2. Klicken Sie auf eines der Auslöserprotokolle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Unter **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Protokolleinträge Anzeigen** .
4. **Wahlweise:** Ändern Sie die Standardwerte in **Geben Sie Parameter für Protokolldateieinträge zum Durchsuchen ein** Formular zum Auswählen der anzuzeigenden Protokolleinträge, und klicken Sie auf **Übermitteln** .

MetricBase verwalten

Zeigen Sie die Gesamtintegrität und -Leistung von an MetricBase, Und debuggen der Auslöser und Skripts.

Übersicht über die Verwaltung MetricBase

Anzeigen MetricBase Datenbankstatus

Zeigen Sie den Status und die Integrität der Verbindung mit Ihrem an MetricBase Datenbank.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: clotho_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Integritätsdashboard**an.
2. Wählen Sie in der Liste aus **Integrität** .
3. Zeigen Sie den Status der Datenbankverbindung an.
   Wenn die Datenbank offline ist, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.
4. Überwachen Sie die Verzögerungszeit zwischen Ihrer Instanz und der Datenbank, indem Sie anzeigen **MetricBase-Verzögerungsstatistiken** Wert.
   Wenn die Verzögerungszeit in mehreren Sekunden gemeldet wird, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um den aktuellen Status anzuzeigen.

Anzeigen MetricBase Datennutzung und -Effizienz

Überwachen Sie die Nutzung und Effizienz von MetricBase Zeitreihendaten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: clotho_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Integritätsdashboard**an.
2. Wählen Sie in der Liste aus **Serie** .
   Auf der Seite MetricBase-Serieninformationen wird die Gesamtzahl der Serien angezeigt, die die Gesamtzahl der in registrierten Serien ist MetricBase.
3. Bestimmen Sie, ob keine Serien verwendet werden, indem Sie das Verhältnis veralteter Serien berechnen. Dieses Verhältnis ist der Prozentsatz der Serien, die innerhalb einer angegebenen Anzahl von Tagen keinen Wert erhalten haben.
   a. Geben Sie die Anzahl der Tage (größer oder gleich 1) in ein **Veraltungszeitraum** Feld.
   b. Wählen Sie das Aktualisierungssymbol ( ).
   Je näher das Verhältnis bei 0 % liegt, desto weniger nicht verwendete Serien gibt es innerhalb des angegebenen Zeitraums. Sie bestimmen Ihren eigenen Schwellenwert für ein akzeptables Verhältnis veralteter Serien. Um das Verhältnis zu verringern, passen Sie den Stichprobenzeitplan der Metrik an, oder entfernen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie nicht verwendete Metriken oder Serien. Wenn Sie Hilfe beim Entfernen einer veralteten Serie benötigen, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

4. Bestimmen Sie, wie effizient Ihre Zeitreihendaten verwendet werden, indem Sie anzeigen **Effizienz Der Datennutzung** Wert.
   Der Wert ist der Prozentsatz der Datenpunkte pro Metrik, die einen Wert ungleich Null haben. Je näher dieser Wert bei 100 % liegt, desto weniger Null-Datenpunkte sind vorhanden. Um die Effizienz zu erhöhen, überprüfen Sie jede Metrik, um sicherzustellen, dass Daten mit einer ähnlichen Geschwindigkeit wie der erste Zeitplan der Aufbewahrungsrichtlinie veröffentlicht werden. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase Aufbewahrungsrichtlinien.

5. Legen Sie fest, wie oft Werte in veröffentlicht werden MetricBase Durch Anzeigen von **Durchschnittlicher Nicht Genutzter Datenabstand** Wert.
   Der Lückenwert ist die durchschnittliche Anzahl von Einträgen zwischen zwei nicht-Null-Datenpunkten. Um den Lückenwert zu verringern, ändern Sie den Zeitplan der Metrik, um Daten häufiger zu veröffentlichen, oder aktualisieren Sie den Stichprobenzeitraum der Metrik in der Aufbewahrungsrichtlinie. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase Aufbewahrungsrichtlinien.

Anzeigen MetricBase Statistiken und Metriken

Sie können den Status der MetricBase-Datenbank anzeigen.

Vorbereitungen

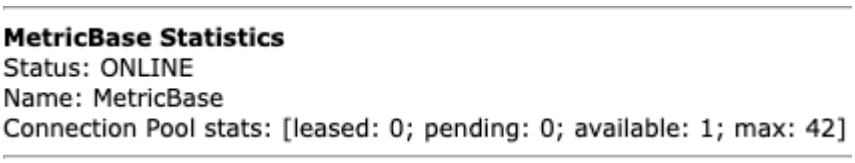
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Zeigen Sie den Status von an MetricBase Instanz.

   a. Navigieren zu **Systemdiagnostik** > **Statistiken** > **Statistiken**an.

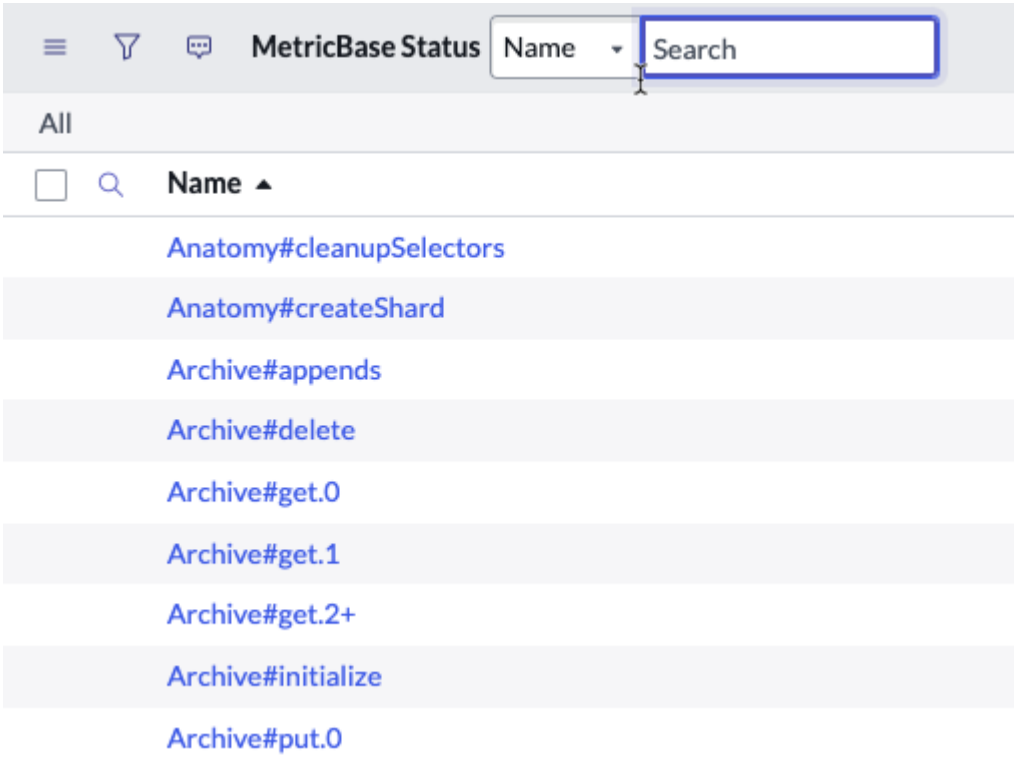
   b. Scrollen Sie nach unten zu **MetricBase Statistics**.



2. Zeigen Sie die von überwachten Metriken an MetricBase Und Statistiken darüber.

   a. Klicken **MetricBase** > **MetricBase-Status**
   Die MetricBase Auf der Statusseite werden alle nachverfolgten Metriken in MB angezeigt.

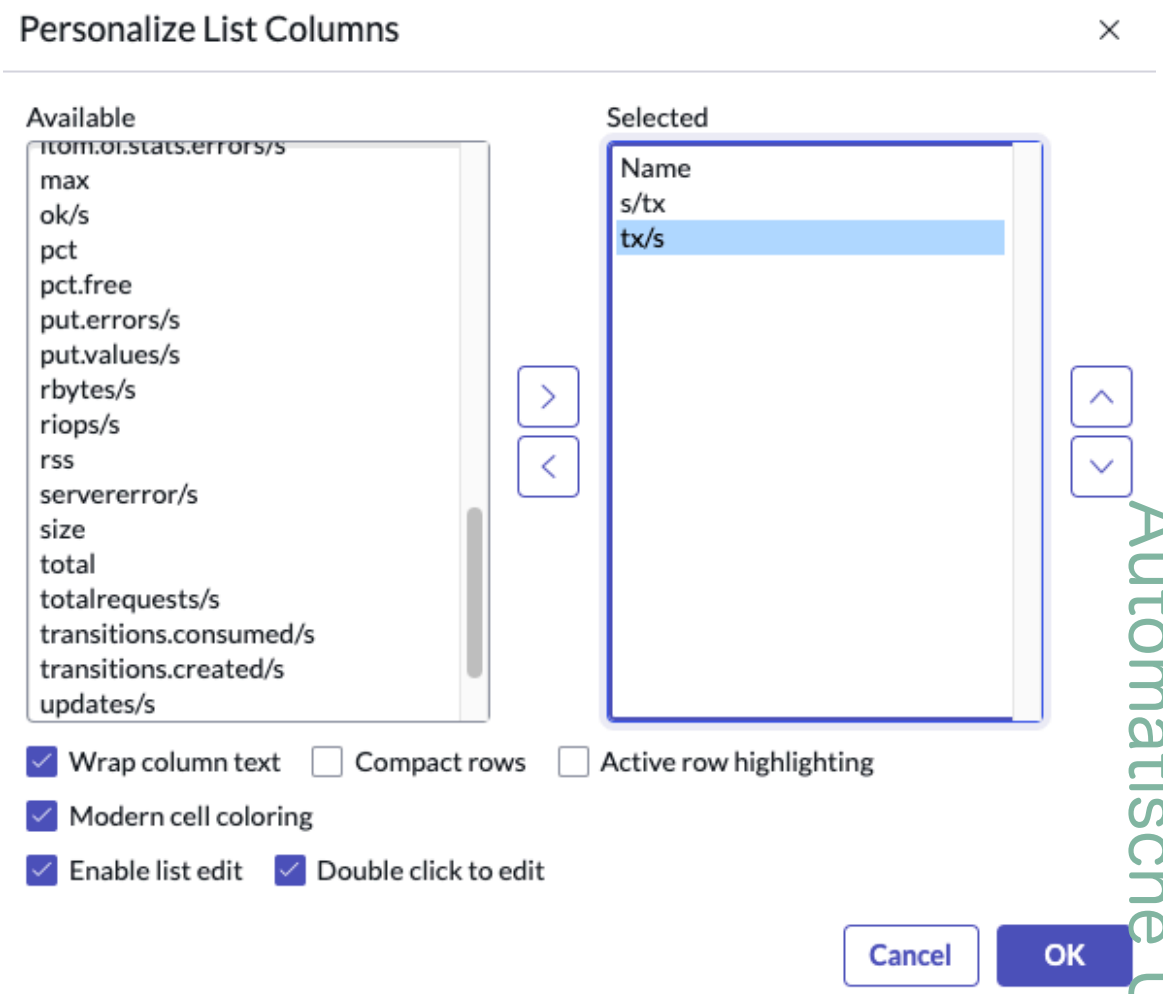
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



b. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol.
Das Dialogfeld Listenspalten personalisieren wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Wählen Sie Metriken aus, und verschieben Sie sie **Verfügbar** Spalte zu **Ausgewählt** Spalte, um die Metrik anzuzeigen, und klicken Sie auf **OK** .
Die Metriken werden im angezeigt MetricBase Statusseite.

Name ▲	s/tx	tx/s
Anatomy#cleanupSelectors		0
Anatomy#createShard		0
Archive#appends		
Archive#delete		0
Archive#get.0	6.0E-5	0
Archive#get.1		0
Archive#get.2+		0
Archive#initialize		0

MetricBase debuggen

Sie können die Ergebnisse von Debugging-Skripts in anzeigen MetricBase.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > *`MetricBase`* **debuggen** an.
   Wenn die Seite, auf der Sie sich befinden, Abfragen an übermittelt MetricBase, Sie sehen die Transformationen und wie lange sie am unteren Rand der Seite gedauert haben. Viel wird übermittelt MetricBase Abfragen können die Ladezeit der Seite erheblich verlangsamen.
2. Um einen Verlauf der Ausführung des Debug-Skripts anzuzeigen, klicken Sie auf **Hier verfügbar** .
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Sitzungs-Debug-Nachverfolgung für MetricBase Aktivitäten starten und MetricBase Die Statusseite wird angezeigt.

MetricBase – Referenz

Diese Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu MetricBase Entwicklerressourcen und Domänentrennung.

Entwicklerressourcen

Entwickler können JavaScript- oder REST-APIs verwenden, um Zeitreihendaten aus einzufügen und abzurufen MetricBase Datenbank und zum Ausführen von Transformationen für die Daten. Mit den Transformationen können Sie Zeitreihendaten auf verschiedene Arten visualisieren.

REST APIs

Für Informationen zum MetricBase REST-APIs, die Zeitreihendaten vom zurückgeben MetricBase Datenbank, siehe MetricBase-Zeitreihen-API .

JavaScript-APIs

Für Informationen zum MetricBase JavaScript-APIs, die Zeitreihendaten von zurückgeben MetricBase Datenbank, siehe:

- Client – Transformationen für ausführen MetricBase Datenbank und erhalten Sie die Ergebnisse.
- Daten – Objekt zurückgeben, das das Ergebnis einer Transformation enthält.
- Datengenerator – Erstellen Sie eine Reihe von Datenpunkten für eine Metrik.
- Umwandler – Bearbeiten Sie Zeitreihendaten, um die Daten für die Auswertung und Analyse vorzubereiten.
- Teil umwandeln – Geben Sie Details der durchzuführenden Transformation an.
- TransformationsResult – Objekt zurückgeben, das das Ergebnis der Transformation enthält.

Transformationen

Weitere Informationen zu finden MetricBase Zeitreihendaten-Transformationen, siehe MetricBase-Transformationen .

Datenexplorer

Experimentieren Sie, und machen Sie sich mit den JavaScript-APIs vertraut, indem Sie verwenden MetricBase Datenexplorer Das im Lieferumfang enthalten ist MetricBase Demo.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domain Separation und MetricBase

Die Anwendung MetricBase unterstützt Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

MetricBase Rollen

MetricBase Wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

MetricBase Administrator [Clotho_admin]

Administratorrolle für Zeitreihenbezogene Funktionalität.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- flow_designer
- Clotho_Rest_akkumulieren
- Clotho_Rest_put

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

MetricBase Plus-Leser [Mbplus_Reader]

Ermöglicht Anwendern die Abfrage MetricBase Plus Daten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

MetricBase Plus Autor [Mbplus_Writer]

Ermöglicht Anwendern das Ändern von Tabellen in MetricBase Plus.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

MetricBase REST akkumuliert [Clotho_Rest_akkumulieren]

MetricBase REST – Rolle akkumulieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Erwägungen

Keine.

MetricBase REST-Put [Clotho_Rest_put]

MetricBase REST-Rolle PLATZIEREN.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

MID-Server

Der MID-Server (Management, Instrumentation, and Discovery) ist eine Java-Anwendung, die als ausgeführt wird Windows Service oder UNIX Daemon auf einem Server in Ihrem lokalen Netzwerk. Die ServiceNow® MID-Server Aktiviert die Kommunikation und die Verschiebung von Daten zwischen ServiceNow Instanz und externe Anwendungen, Datenquellen und Services.

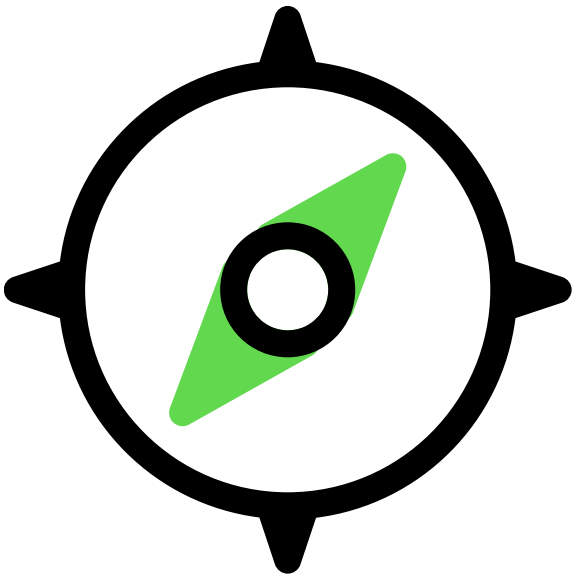
MID Server-Übersicht

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

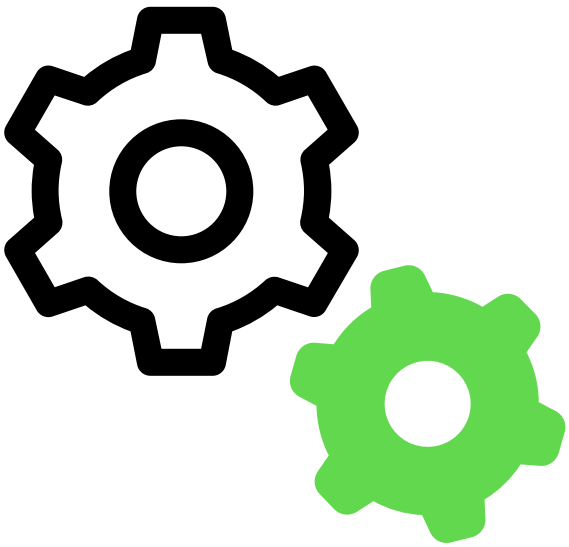
Automatische Übersetzung

Untersuchen



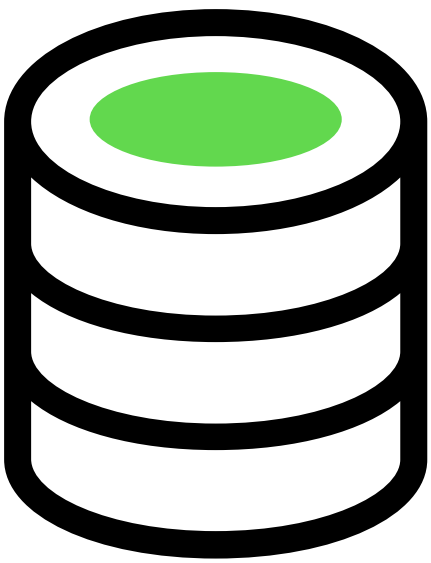
Erfahren Sie mehr über die Bereitstellung und Verwendung von MID-Servern.

Konfigurieren



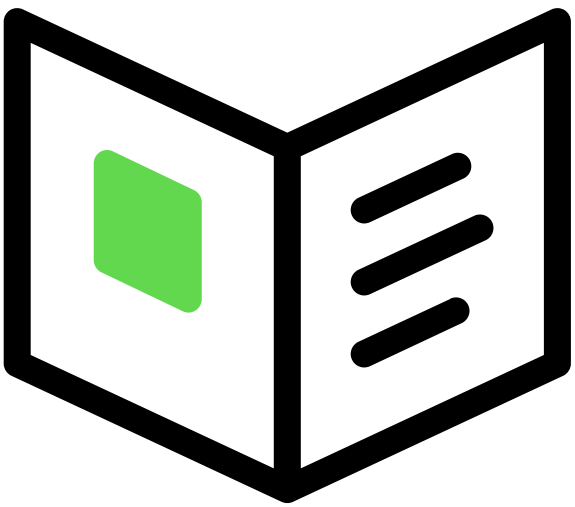
Bereiten Sie Ihr Netzwerk vor, und installieren und konfigurieren Sie dann MID-Server.

Sicher



Sichern und verschlüsseln Sie die Daten Ihres MID-Servers.

Referenz



Rufen Sie Informationen zu MID-Server-Upgrades, Problemen, Systemanforderungen und Eigenschaften ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID-Server erkunden

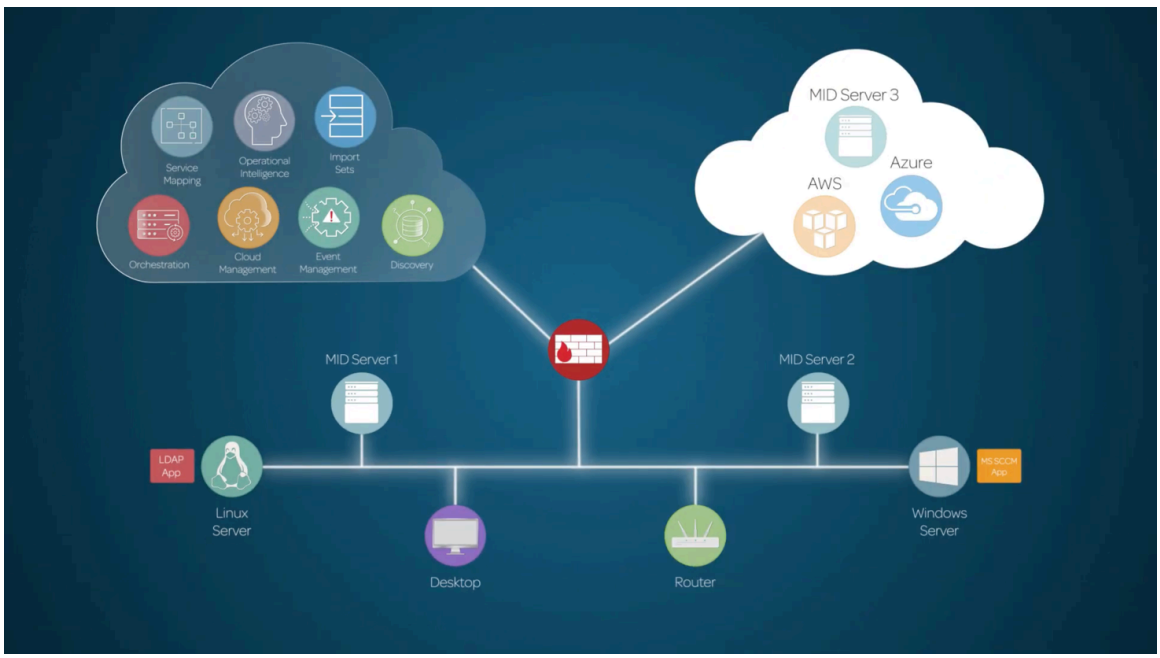
MID-Server fungiert als Vermittler zwischen dem Netzwerk und der Instanz. MID-Server werden von anderen Anwendungen verwendet, um eine Verbindung mit der Instanz herzustellen.

MID-Server-Übersicht

MID-Server werden von Administratoren auf Hosts in einem Netzwerk installiert, und die MID-Server werden von anderen Anwendungen verwendet, um mit der Instanz oder Funktion innerhalb des Netzwerks zu kommunizieren. Beispielsweise scannt ein mit Discovery konfigurierter MID-Server Elemente im Netzwerk von diesem MID-Server-Host. Sobald die Discovery-Daten erfasst wurden, überträgt der MID-Server die Daten sicher über die Netzwerk-Firewall an die Instanz.

Um einen MID-Server einzurichten, muss das Netzwerk auf den Zugriff auf die Instanz und die Download-Site vorbereitet sein. Je nach Hostbetriebssystem und Umfang der Bereitstellung gibt es mehrere Installationsverfahren. Nach der Installation können MID-Server mit vielen Fähigkeiten und Funktionen zur Unterstützung von Anwendungen konfiguriert werden.

Nach der Konfiguration Ihres MID-Servers können Sie Sicherheit hinzufügen, indem Sie MID-Server-Parameterwerte in verschlüsseln `config.xml` Datei. Die Verschlüsselung schützt Daten, die der MID-Server an die ECC-Warteschlange zurückgibt. Andere verfügbare Sicherheitsoptionen umfassen die Autorisierung von SOAP-Anforderungen, die Einschränkung des Zugriffs auf die MID-Server-Konfigurationsdatei und die Einrichtung sicherer Socket-Layer-Verbindungen (SSL).



Upgrade des MID-Servers

Der MID-Server überprüft regelmäßig mit der Instanz, ob ein Upgrade erforderlich ist. Wenn der MID-Server erkennt, dass eine neue Version für ein Upgrade verfügbar ist, lädt er das Installationsprogramm von herunter `install.service-now.com` Und führt das Paket automatisch aus. Sie können den MID-Server auch manuell aktualisieren. Siehe MID-Server-Upgrades Für Details.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server-Probleme lösen

Sie können in der HI Knowledge Base nach Problembehandlungsartikeln suchen oder den MID-Server-Status überwachen und aktive Probleme innerhalb der Instanz nachverfolgen. Viele Artikel zu gelösten MID-Serverproblemen wurden am gesammelt ServiceNow-MID-Server-Zielseite [KB0960404] . Weitere Informationen zu allgemeinen Lösungsverfahren finden Sie unter Beheben von MID-Server-Problemen .

ServiceNow-Anwendungen, die den MID-Server verwenden

- Discovery
- Orchestration
- Service-Zuordnung
- Ereignismanagement
- Operational Intelligence
- Cloud Management
- IntegrationHub
- Cloud-Einblicke
- Agent Client Collector

Externe Anwendungen, die den MID-Server verwenden

- Importsätze
- Microsoft SMS/SCCM
- LANDesk Wartungs-Suite
- Microsoft System Center Operations Manager (SCOM)
- Microsoft MIIS

Beginnen Sie mit der MID-Server-Installation

Fahren Sie mit fort MID-Server wird konfiguriert Um Verfahren für die Vorbereitung des Netzwerks, die Installation von MID-Servern und die Konfiguration zu finden.

MID-Server wird konfiguriert

Bevor die MID-Server-Installation beginnen kann, muss das Netzwerk auf den Zugriff auf die Instanz und die Download-Site vorbereitet sein. Je nach Hostbetriebssystem und Umfang der Bereitstellung gibt es mehrere Installationsverfahren. Nach der Installation können MID-Server mit vielen Fähigkeiten und Funktionen konfiguriert werden.

Bereiten Sie Netzwerkverbindungen für MID-Server vor

Stellen Sie vor der Installation des MID-Servers sicher, dass die erforderlichen Voraussetzungen erfüllt werden, um Verbindungen zu Komponenten innerhalb und außerhalb Ihres Netzwerks herzustellen. Dies beinhaltet Netzwerkprivilegien und Sicherheitsaspekte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sicherheitsaspekte

In einigen Fällen sind auf Computern oder Geräten zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen konfiguriert, und diese Maßnahmen können die Fähigkeit des MID-Servers beeinträchtigen, Befehle oder Abfragen auf diesen Systemen auszuführen.

Zum Beispiel kann der Linux-Server unter Umständen so konfiguriert sein, dass nur bestimmte IP-Adressen über SSH eine Verbindung herstellen können. In ähnlicher Weise kann ein Netzwerkrouter so konfiguriert sein, dass nur bestimmte IP-Adressen SNMP abfragen. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um den Zugriff in solchen Fällen zu ermöglichen:

- Aktualisieren Sie die Konfiguration dieser Computer oder Geräte, damit der gewünschte MID Server Befehle ausführen oder Abfragen an sie senden kann. Beispielsweise kann ein Netzwerkrouter so konfiguriert sein, dass nur Netzwerkverwaltungssysteme SNMP abfragen können. Fügen Sie in diesem Fall den MID Server hinzu, als wäre es ein weiteres Netzwerkverwaltungssystem.
- Installieren Sie einen MID Server auf einem Computer, der bereits Zugriff auf die Computer oder Netzwerkgeräte mit solchen Einschränkungen hat. Für die Verwendung von Discovery in einer DMZ (in der die Kommunikation von außerhalb der DMZ stark eingeschränkt ist) zum Beispiel, installieren Sie einen MID Server auf einem Computer, der sich bereits in der DMZ befindet.

Anmeldeinformationsspray

Die MID-Server Verwendet die des Hosts Windows SMB-Client (Server Message Block) und Konfiguration für die Verbindung mit anderen Windows Computer. Wenn Windows Ist für die Verwendung von Legacy-Protokollen konfiguriert, ist die Verbindung für man-in-the-Middle-Angriffe angreifbar, die zu schwacher Passwortoffenlegung und Remotecodeausführung führen können.

Verwenden Sie die folgende Hostkonfiguration, um die Auswirkungen eines Angreifers mit einem man-in-the-Middle-Aussichtspunkt zu begrenzen:

- Stellen Sie sicher, dass die SMB-Signatur für konfiguriert ist **Erforderlich** Auf dem Client MID-Server Um potenzielle Angriffe auf die Integrität zu begrenzen.
- Stellen Sie sicher, dass die SMB-Signatur für alle SMB-Server in der Umgebung erforderlich ist.
- Verwenden Sie sichere Passwörter, um Offline-Wörterbuchangriffe zu begrenzen, wenn der Hostcomputer Legacy-Authentifizierungsprotokolle wie NetNTLM unterstützen muss.
- Verwenden Sie für jeden relevanten Host einen eindeutigen Account, um die Auswirkungen gefährdeter Anmeldeinformationen auf die Endsysteme zu begrenzen.

Externe Verbindungsanforderungen

Diese Anforderungen gelten speziell für die Verwendung von MID-Servern mit den ServiceNow® Discovery- und Orchestration-Produkten.

Der MID-Server kommuniziert sicher über Port 443 mit der Instanz und erfordert keine eingehenden Verbindungen. In einigen Fällen kann es erforderlich sein, diese Kommunikation über die Firewall zuzulassen, wenn sich der MID-Server nicht bei der Instanz registrieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

kann. Um festzustellen, ob die Anwendung oder eine Netzwerksicherheitsbeschränkung für einen Verbindungsfehler verantwortlich ist, versuchen Sie, von dem Server, der die MID-Server-Anwendung hostet, eine Telnet-Verbindung mit der Instanz an Port 443 herzustellen. Wenn diese Verbindung fehlschlägt, könnte das Problem ein Web-Proxy (da 443 eine https-Verbindung ist) oder eine Firewall-Regel sein, die externe TCP-Verbindungen von diesem Host aus verhindert. Wenden Sie sich an das Netzwerksicherheitspersonal, um die Proxy-Informationen zu erhalten, die Sie zur Datei config.xml hinzufügen können, oder fordern Sie an, dass die Firewall so konfiguriert wird, dass der Zugriff mit einer der folgenden Syntaxen möglich ist:

- `<Quell-IP>` zu `<alle>`
- `<Quell-IP>` zu `<ServiceNow>` alle festgelegten
- `<Quell-IP>` zu `<Instanzbezeichnung.service-now.com>` 443

Wichtig: Der MID-Server-Hostcomputer muss Zugriff auf die ServiceNow-Download-Website unter haben install.service-now.com Dient zum automatischen Upgrade. Wenn Sie über eine selbst gehostete ServiceNow-Umgebung verfügen, die den Zugriff auf die Download-Site blockiert, müssen Sie das MID-Server-Installationspaket manuell in Ihre MID-Server-Hosts importieren. Anweisungen finden Sie unter KB0760123 In der selbst gehosteten Knowledge Base.

Interne Verbindungsanforderungen

Diese Methoden werden für die Erkennung verschiedener Geräte in einem Netzwerk verwendet und sind speziell für die Verwendung von MID-Servern mit vorgesehen Discovery Und Orchestration Produkte.

- **SSH** : Für UNIX-ähnliche Computer, Discovery Und Orchestration verwenden das SSH-Protokoll Version 2, um auf Zielcomputer zuzugreifen. SSH ist ein Netzwerkprotokoll, mit dem Daten über einen sicheren Kanal zwischen zwei Netzwerkgeräten ausgetauscht werden können. SSH kommuniziert auf Port 22 innerhalb eines verschlüsselten Datenstroms und erfordert ein Login mit zwei verfügbaren Authentifizierungsmethoden, um auf die Ziele zuzugreifen: einer Kombination aus Benutzernamen und Passwort sowie einem Benutzernamen und einem gemeinsam genutzten privaten Key. Legen Sie die SSH-Authentifizierungsinformationen fest, und geben Sie sie in das Modul **Anmeldeinformationen** ein. Wenn mehrere Anmeldeinformationen eingegeben werden, probiert die Plattform sie der Reihe nach aus, bis eine erfolgreiche Verbindung hergestellt ist oder letztendlich alle verweigert werden. Um Anwendungsbeziehungen bereitzustellen, muss eine begrenzte Anzahl von SUDO-Befehlen zur Ausführung verfügbar sein. Zusätzliche Details zu diesen Anforderungen finden Sie in UNIX/ Linux Befehle, die Stammberechtigungen erfordern Für Discovery Und Orchestration.
- **WMI** : Für Windows Computer, Discovery Verwendet Windows Schnittstelle für Verwaltungsinstrumentation (WMI) zum Abfragen von Geräten. Aufgrund von Sicherheitseinschränkungen für WMI muss die MID-Server-Anwendung, die die WMI-Abfragen ausführt, als Domänenbenutzer mit lokalen Administratorberechtigungen (Ziel) ausgeführt werden. Wenn Discovery Aktivitäten auf Port 135 erkennt, wird eine WMI-Abfrage gestartet. Die Antwort des Windows-Geräts wird über einen DCOM-Port (Distributed Component Object Model) gesendet, der auf Windows-Geräten für WMI konfiguriert ist. Dies kann jeder beliebige Port sein. Stellen Sie sicher, dass der Host-Computer mit der MID-Server-Anwendung Zugriff auf die Ziele aller Ports hat, um den der einzigartigen WMI-Anforderungen zu entsprechen.
- **Windows PowerShell**: Power Shell baut auf dem Windows.NET Framework auf und dient zur Steuerung und Automatisierung der Verwaltung von Windows-Computern und -Anwendungen. Orchestration verwendet PowerShell, um Workflow-Aktivitäten auf Windows-Computern auszuführen. PowerShell muss auf jedem MID-Server installiert sein,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auf dem diese Aktivitäten ausgeführt werden. MID-Server, die PowerShell verwenden, müssen auf einem unterstützten installiert sein Windows Betriebssystem. ServiceNow Unterstützt PowerShell 3,0 bis 5,1. Für Orchestration-Aktivitäten für PowerShell ist ein **Typ** von Anmeldeinformationen von Windows erforderlich.

- **SNMP: Netzwerk** : Für Netzwerkgeräte, Discovery Verwendet einen SNMP-Scan, um gerätespezifische MIBs und OIDs abzurufen. SNMP ist ein allgemeines Protokoll, das bei den meisten Routern, Switches, Druckern, Lastverteilern und verschiedenen anderen netzwerkfähigen Geräten verwendet wird. Verwenden Sie eine *Community-Zeichenfolge* (Passwort) für die Authentifizierung beim Scannen eines Geräts über SNMP. Viele Geräte haben die standardmäßige Community-Zeichenfolge **public**, der von Discovery beim Abfragen eines Ziels standardmäßig verwendet wird. Definieren Sie zusätzliche Community-Zeichenfolgen in SNMP-Anmeldeinformationen Formular, das nacheinander zusammen mit versucht wird **Öffentlich** , Bis eine erfolgreiche Abfrage zurückgegeben wird. Zusätzlich zu den Anmeldeinformationen erfordert die Plattform auch die Möglichkeit, SNMP-Anforderungen an Port 161 vom MID-Server an das Ziel zu senden. Wenn Zugriffssteuerungslisten (ACLs) vorhanden sind, um die IP-Adressen zu steuern, die diese Abfragen durchführen können, stellen Sie sicher, dass sich die IP-Adresse des MID-Servers in der ACL befindet. Discovery Unterstützt SNMP-Versionen 1, 2c und 3.
- **WBEM:** Webbasiertes Enterprise Management (WBEM) definiert eine bestimmte Implementierung des Common Information Model (CIM), einschließlich Protokollen für die Erkennung und den Zugriff auf jede CIM-Implementierung. WBEM erfordert einen der beiden Ports 5989 oder 5988 und verwendet das HTTP-Transportprotokoll. WBEM unterstützt SSL-Verschlüsselung und verwendet CIM-Anwendernamen-/Passwortanmeldeinformationen. Discovery Startet eine WBEM-Portprobe, um Aktivitäten auf den Zielports zu erkennen und gesammelte Daten an eine Klassifizierungsprobe anzuhängen, die CIM-Server untersucht.

Konfigurieren Sie die Netzwerkkonnektivität des MID-Servers

Bereiten Sie das Netzwerk für MID-Server vor, um eine Verbindung mit der Instanz herzustellen und auf die Download-Site zuzugreifen. Das Netzwerk muss vor der Installation oder Konfiguration des MID-Servers vorbereitet werden. Wenn für Computer oder Geräte zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen vorhanden sind, kann diese Sicherheit die MID-Server auf diesen Systemen beeinträchtigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
3. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
4. MID Server konfigurieren
5. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Stellen Sie sicher, dass der Hostcomputer die in angegebenen Anforderungen erfüllt Systemanforderungen des MID-Servers.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der MID-Server-Hostcomputer muss Zugriff auf die ServiceNow-Download-Website unter haben install.service-now.com Dient zum automatischen Upgrade. Wenn Sie über eine selbst gehostete ServiceNow-Umgebung verfügen, die den Zugriff auf die Download-Site blockiert, müssen Sie das MID-Server-Installationspaket manuell in Ihre MID-Server-Hosts importieren. Anweisungen finden Sie unter KB0760123 In der selbst gehosteten Knowledge Base.

Firewalls und Proxy-Konfigurationen können Aufrufe auf die OCSP Entrust- und DigiCert-Server blockieren, wodurch der MID-Server nicht funktioniert. Möglicherweise müssen Sie Ihre Firewall-Berechtigungen ändern, damit der OCSP-Datenverkehr durchläuft. Weitere Informationen und Lösungen finden Sie im HI Knowledge Base-artikel [KB1216223] .

Der Host-Computer muss über folgende Netzwerkprivilegien verfügen:

- Firewall-Zugriff: Konfigurieren Sie alle Firewalls zwischen dem MID-Server und den Zielgeräten so, dass eine Verbindung zugelassen wird. Wenn in Ihrem Netzwerk eine DMZ verwendet wird und Ihre Netzwerksicherheitsprotokolle den Portzugriff innerhalb des Netzwerks auf die DMZ beschränken, müssen Sie möglicherweise einen MID-Server auf einem Computer in der DMZ bereitstellen, um dort die Geräte zu testen.
- Netzwerkzugriff: Konfigurieren Sie die Zielgeräte so, dass die Verbindung zum MID-Server-Probe hergestellt werden kann. Wenn Sie aufgrund der Netzwerksicherheit keine neuen Computer konfigurieren können, die eine Verbindung zu den Zielen herstellen können, installieren Sie den MID-Server auf einem vorhandenen Computer mit Verbindungsberechtigungen.
- Netzwerkkonto: Installieren Sie den MID-Server mit dem richtigen Konto (lokales oder Domänenadministrator-Konto).

Stellen Sie darüber hinaus sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt werden, damit der MID-Server auf Ihre ServiceNow-Instanz zugreifen kann:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Netzwerkzugriff auf die ServiceNow-Instanz: Konfigurieren Sie das vom MID-Server verwendete Netzwerk so, dass der Datenverkehr über den TCP-Port 443 zugelassen wird.
- Ein MID-Benutzer: Erstellen Sie einen ServiceNow-Benutzerdatensatz für den zu verwendenden MID-Server. Dieser Benutzerdatensatz muss die Rollen „mid_server“ und „import_admin“ haben.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die öffentliche Baseline-Seite **InstanceInfo** aktiv ist, damit der MID-Server eine Verbindung zur Instanz herstellen kann.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie das Netzwerk, um MID-Server-Netzwerkkonnektivität mit dem zuzulassen ServiceNow Instanz über TCP-Port 443.
2. Konfigurieren Sie die Basic Authentication für die SOAP-Kommunikation mit der ServiceNow-Instanz.
3. Navigieren zu **System-Webservices** > **Geskriptete Webservices** > **Geskriptete SOAP-Services**an.
4. Stellen Sie sicher, dass die folgenden Webservices aktiv sind:
   - GetMIDInfo
   - InstanceInfo
   - MIDAssignedPackages
   - MIDFieldForFileProvider
   - MIDFileSyncSnapshot
   - MIDServerCheck
   - MIDServerFileProvider
5. Typ **sys_public.list** Drücken Sie im Navigationssuchfeld **Geben Sie Ein** .
   Die Liste der Datensätze der öffentlichen Seiten wird angezeigt.
6. Stellen Sie sicher, dass die öffentliche Seite **InstanceInfo** aktiv ist, damit der MID-Server seine Version überprüfen kann.
7. Stellen Sie sicher, dass der MID-Server-Hostcomputer auf die Download-Website unter zugreifen kann install.service-now.com .

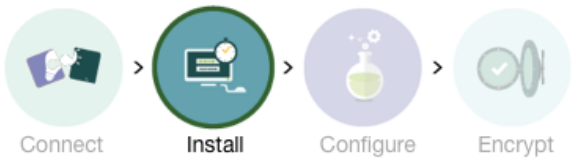
Nächste Maßnahme

Nachdem das Netzwerk vorbereitet wurde, fahren Sie mit fort MID-Server wird installiert.

MID-Server wird installiert

Laden Sie den MID-Server herunter, installieren Sie ihn auf dem Hostcomputer, testen Sie die Verbindung, und validieren Sie dann den MID-Server. Verwenden Sie die manuellen Verfahren oder das geführte Setup. Richten Sie mehrere MID-Server für Lastenausgleich und Domänentrennung ein. Diese Verfahren bereiten es für die Verwendung mit jeder Anwendung vor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Voraussetzungen: Stellen Sie sicher Systemanforderungen des MID-Servers Und Voraussetzungen für MID-Server-Verbindung Werden erfüllt, bevor Sie den MID-Server manuell installieren oder das geführte Setup-Dienstprogramm verwenden.

Manuelle Installation des MID-Servers

Der manuelle Prozess erfordert diese Setup-Aufgaben, die in der hier angegebenen Reihenfolge ausgeführt werden:

1. Erstellen Sie den MID-Server-Anwenderaccount Und gewähren Sie diesem Anwender die entsprechende Rolle.
2. Laden Sie die Installationsdatei für den Host-Computer herunter.
3. Installieren Sie den MID-Server auf einem Linux- oder Windows-Host.
4. Validieren Sie den MID-Server, um sicherzustellen, dass der Zugriff auf die von der Instanz für Automatisierungen verwendeten Anmeldeinformationen vertrauenswürdig ist.
5. Testen Sie die Konnektivität Zwischen dem MID-Server und der Instanz für automatische Upgrades.
6. Optional Stellen Sie mehrere MID-Server bereit In Ihrem Netzwerk für den Lastenausgleich oder wenn Domänentrennung aktiviert ist.

Geführtes Setup für MID-Server

Alternativ dazu Geführtes Setup für MID-Server Optimiert den Prozess und ermöglicht Ihnen die schnelle Einrichtung eines einfachen MID-Servers.

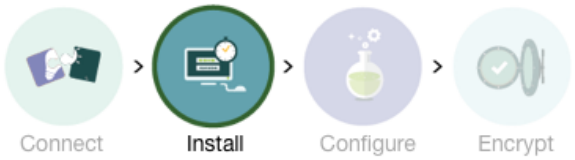
MID-Server-Benutzer erstellen und die Rolle erteilen

Für die Kommunikation mit der Instanz benötigen MID Server eine Benutzer-ID und die entsprechende Rolle. Erstellen Sie die Benutzer-ID für einen MID Server, und geben Sie der ID die Rolle **mid_server**. Um ein Fehlschlagen der MID Server-Validierung zu verhindern, werden vom System Geschäftsregeln zur Überwachung der für MID Server-Benutzer ausgewählten Einstellungen ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der MID-Server stellt eine Verbindung zu einer Instanz unter Verwendung des SOAP Web Service her. Um die Authentifizierung bei der Instanz zu ermöglichen, erstellen Sie ein separates Benutzerkonto für jeden MID-Server oder verwenden dasselbe Konto für mehrere MID-Server. Erteilen Sie allen MID-Server-Benutzern die Rolle „mid_server“. Diese ist für MID-Server-Benutzer in allen Instanzen erforderlich, in denen die Basic Authentication aktiviert ist. Die Rolle „mid_server“ ermöglicht dem MID-Server Zugriff auf geschützte Tabellen, wenn strikte SOAP-Sicherheit besteht. Mit dieser Rolle fügt das System automatisch die erforderlichen SOAP-Rollen hinzu.

Hinweis: Die strikte SOAP-Sicherheitsfunktion, die standardmäßig für jede Instanz aktiviert ist, die die Basic Authentication verwendet, schützt alle Tabellen mit Access Control Lists (ACL).

Wenn mehrere MID-Server denselben angemeldeten Anwender verwenden, wird ein Problemdatensatz erstellt, wenn mehr als einer ist **Aktiv** Gleichzeitig. Es wird empfohlen, dass MID-Server einen eindeutigen angemeldeten Anwender verwenden. Siehe (KB1552863) eindeutiger angemeldeter MID-Server-Anwender Für weitere Informationen und Korrekturschritte.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der -Instanz zu **Anwenderadministration** > **Anwender**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Benutzer-ID	Benutzername für den MID-Server-Benutzer. Dieser Name ist in angegeben *mid.instance.username*Parameter der Konfigurationsdatei, die das MID-Server-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Installationsprogramm erstellt. Details finden Sie unter MID-Server-Parameter. **Hinweis:** Vermeiden Sie es, denselben angemeldeten MID-Server-Anwender auf mehreren MID-Servern zu verwenden.
Vorname	Der Vorname des Benutzers.
Nachname	Der Nachname des Benutzers.
Passwort	Passwort für den MID-Server-Benutzer. Dieses Passwort ist in angegeben `mid.instance.password`Parameter der Konfigurationsdatei, die das MID-Server-Installationsprogramm erstellt.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Rollen** auf **Bearbeiten**.
6. Wählen Sie die Rolle **mid_server** für diesen Benutzer aus.
   Jedes MID-Server-Konto muss über diese Rolle verfügen, um auf geschützte Tabellen zugreifen zu können.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Stellen Sie sicher, dass das MID-Server-Konto erfolgreich erstellt wurde und das Konto mit der Instanz verbunden ist.

   a. Öffnen Sie auf dem Host-Computer, auf dem Sie den MID-Server installieren möchten, einen Browser und rufen Sie die Instanz auf.

   b. Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen zu Ihrem neuen MID-Server-Benutzer an.
   Wenn die Anmeldung erfolgreich ist, können alle MID-Server, die Sie auf diesem Host installieren, eine Verbindung zur Instanz herstellen.

Validierung der MID-Server-Rolle

Durch die Echtzeit-Systemvalidierung von MID-Server-Rollenzuweisungen werden inkompatible Einstellungen verhindert.

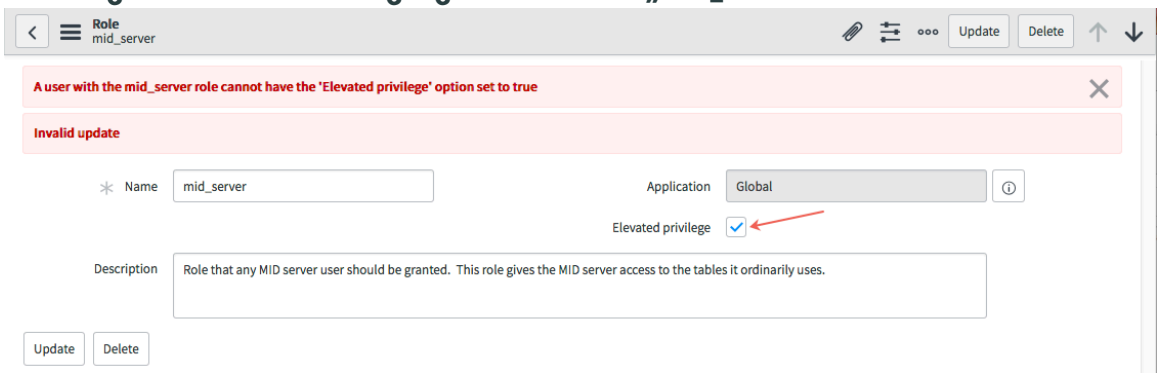
Um einen Fehler bei der MID-Server-Validierung zu verhindern und sicherzustellen, dass der MID-Server ordnungsgemäß konfiguriert ist, führt das System mehrere Business Rules aus, die die von Ihnen für Ihren MID-Server-Benutzer ausgewählten Rollen und Einstellungen überwachen. Die Instanz zeigt eine Warnung an und blockiert die Änderung, wenn Sie versuchen, eine inkompatible Konfiguration zu speichern.

Erhöhte Berechtigungen sind nicht zulässig

Die Rolle „mid_server“ kann nicht für erhöhte Berechtigungen konfiguriert werden. Die Business Rule **Ungültige MID-Server-Einstellungen** wird in der Tabelle „Rolle“ [sys_user_role] ausgeführt und verhindert, dass das Feld **elevated_privileges** für die Rolle „mid_server“ auf „true“ festgelegt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warnung für erhöhte Berechtigungen für die Rolle „mid_server“



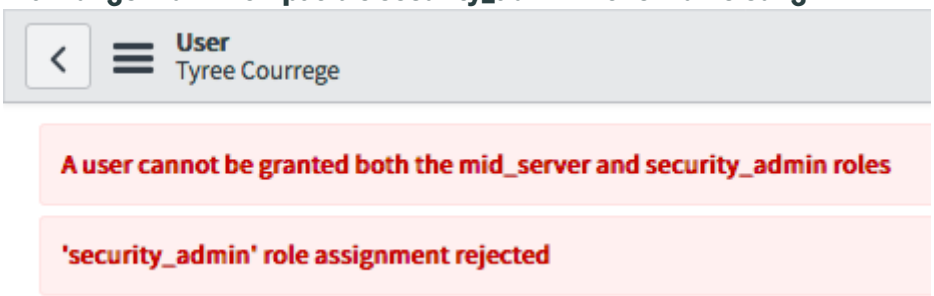
Beziehungstabellenschutz

Die Tabelle „Anwenderrolle“ [sys_user_has_role] erstellt die Beziehung zwischen den Tabellen „Anwender“ [sys_user] und „Rolle“ [sys_user_role].

- **Inkompatible Rolle**

  Die Rollen „mid_server“ und „security_admin“ sind nicht kompatibel und können nicht ein und demselben Benutzer zugewiesen werden. Das System ermittelt die aktuelle Rolle des Benutzers und führt die Business Rule **Sicherheitsadministrator nicht mit MID kompatibel** für die Tabelle „Benutzerrolle“ [sys_user_has_role] aus. Durch diese Regel wird verhindert, dass ein Administrator die Rolle „security_admin“ für einen Benutzer hinzufügt, der derzeit die Rolle „mid_server“ besitzt.

  Warnungen für inkompatible security_admin-Rollenzuweisung

- **Inkompatible Benutzerrollen- und Benutzerdatensatzeinstellungen**

  Die Business Rule **Inkompatible MID-Server-Benutzerrolle** wird in der Tabelle „Benutzerrolle“ [sys_user_has_role] ausgeführt, um ihre Daten vor inkompatiblen Konfigurationen zu schützen. Die Validierung für diese zugehörige Tabelle stellt sicher, dass ein Administrator die Rolle „Mid_Server“ keinem Anwender zuweisen kann, der bereits die Rolle „Security_admin“ innehat.

Nächste Schritte

Herunterladen Die MID-Server-Dateien für Ihr Betriebssystem.

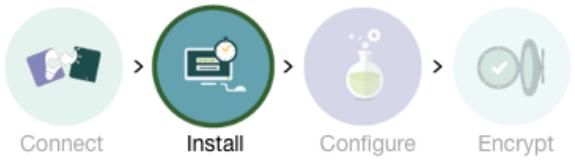
MID-Server-Dateien herunterladen

Laden Sie das MID-Server-Installationspaket über die Instanz herunter, und stellen Sie es für die Installation auf dem Host bereit. Erlauben Sie dem lokalen Netzwerk den Zugriff auf die autorisierten IP-Adressen, um sicherzustellen, dass Sie das Installationspaket herunterladen und automatische Upgrades erhalten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die IP-Adresse der Download-Site des MID-Servers (install.service-now.com) Kann ohne Ankündigung geändert werden. Um sicherzustellen, dass Sie das MID-Server-Installationspaket herunterladen und automatische MID-Server-Upgrades erhalten können, gewähren Sie lokalen Netzwerkzugriff auf diese IP-Adressen:

- 149.96.5.98
- 149.96.6.98

Ein Wartungsanwender kann die URL der MID-Server-Download-Site mit der Systemeigenschaft MID-Server ändern **mid.install_server.base_uri** . Der MID-Server lädt stattdessen die Update-Dateien von der neuen URL herunter. Benutzer mit geschlossenen Umgebungen können MID-Server über Hosts in ihrer Umgebung aktualisieren. Siehe MID Server-Eigenschaften Und [KB1546609] Konfigurieren Sie die anwenderdefinierte MID-Server-Upgrade-URL Weitere Informationen finden Sie unter .

Hinweis: Laden Sie zuerst den MID-Server herunter, und aktivieren Sie dann Discovery, Orchestration oder eine beliebige Integration, die die Verwendung des MID-Servers erfordert.

Prozedur

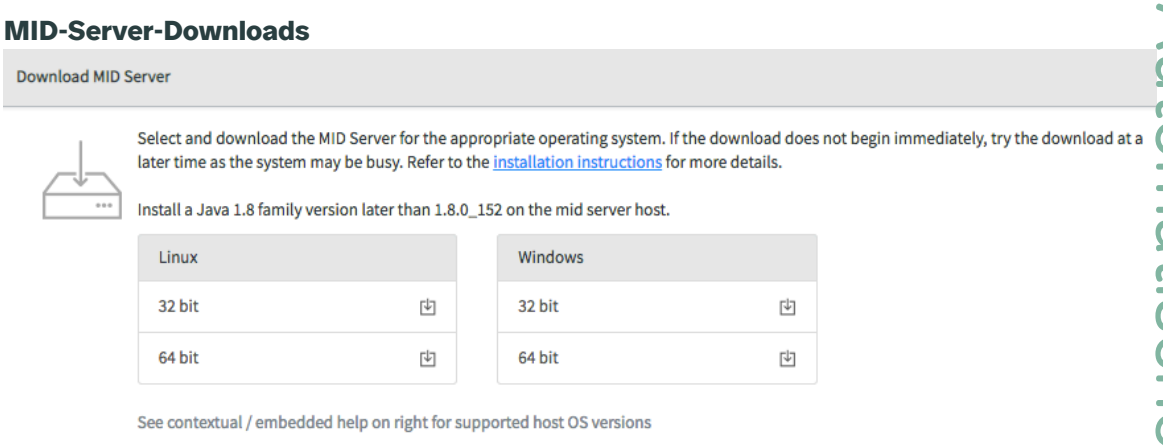
1. Auf der ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **MID-Server** > **Downloads**an.
2. Wählen Sie den MID-Server für das entsprechende Betriebssystem aus, und laden Sie ihn herunter. Installieren Sie den 64-Bit-MID-Server für Ihr Betriebssystem, um eine optimale Leistung zu erzielen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: ServiceNow Unterstützt keine Neuinstallationen von 32-Bit-MID-Servern oder Upgrades auf Version Rome mehr. Neue MID-Server-Installationen werden über das RPM- und MSI-Installationsprogramm auf den folgenden Betriebssystemen blockiert:

- CentOS 7
- Windows Server 2008
- Windows Server 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID-Server können mit der ZIP-Datei manuell auf jedem Betriebssystem installiert werden, Windows 10 wird jedoch nicht unterstützt. Nicht unterstützte MID-Server – automatisches Upgrade auf Rome – Erstellen Sie einen Problemdatensatz in MID-Serverproblemen (ecc_Agent_issue). Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Plattformänderungen für MID-Server [KB0863694] .



3. Speichern Sie die heruntergeladene Datei in einem temporären Ordner auf dem lokalen Laufwerk.
4. Verschieben Sie die Datei in den speziellen MID-Server-Ordner, den Sie für Ihr Betriebssystem erstellt haben, und führen Sie das Installationsprogramm von diesem Speicherort aus aus.

Nächste Maßnahme

Sie können die Signatur eines Installationspakets manuell mit dem jarsigner-Tool verifizieren, um seine Authentizität sicherzustellen. Weitere Informationen zum Überprüfen der Signatur finden Sie unter MID-Server-Upgrades Abschnitt zur manuellen Verifizierung.

Installieren Sie den MID-Server auf dem Hostcomputer.

- Linux
- Windows

MID-Server unter Linux installieren

Installieren Sie MID-Server mit dem MID-Server-Installationsprogramm, und überprüfen Sie, ob es aktiv ist. Das Paket enthält ein Installationsprogramm, das JRE automatisch für die Ausführung in der Umgebung konfiguriert. Der MID-Server kann eine vorhandene JRE anstelle der bereitgestellten JRE verwenden. Deinstallieren Sie den MID-Server, um ihn erneut bereitzustellen.

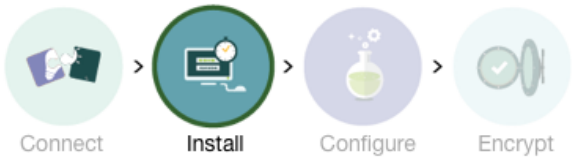
Vorbereitungen

Überprüfen Sie, ob der Hostcomputer den Anforderungen entspricht Systemanforderungen des MID-Servers.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: admin, mid_server



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Linux auf MID-Server zu installieren, benötigen die RedHat-/CentOS-Systeme RPM, während Debian-Systeme (Ubuntu) DEB erfordern. Der Standardinstallationsspeicherort ist /Opt/servicenow/Mid . Die Installation von DEB in anwenderdefinierten Verzeichnissen wird nicht unterstützt.

Zur Verbesserung der Sicherheit wird mit diesem Verfahren der MID-Server-Service als nicht-Stammbenutzer installiert und ausgeführt. Zum Bereitstellen und Konfigurieren eines MID-Servers auf einem Linux-Server ist eine Stammberechtigung erforderlich. Ein nicht-Stammanwender kann einen Service nur verwalten, wenn er über die erforderlichen Berechtigungen verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter PolicyKit-Probleme mit Linux-MID-Servern mit nicht-Administratorkonten [KB0815542] .

Hinweis: ServiceNow Unterstützt keine Neuinstallationen von 32-Bit-MID-Servern oder Upgrades auf Version Rome mehr. Neue MID-Server-Installationen werden über das RPM- und MSI-Installationsprogramm auf den folgenden Betriebssystemen blockiert:

- CentOS 7
- Windows Server 2008
- Windows Server 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID-Server können mit der ZIP-Datei manuell auf jedem Betriebssystem installiert werden, Windows 10 wird jedoch nicht unterstützt. Nicht unterstützte MID-Server – automatisches Upgrade auf Rome – Erstellen Sie einen Problemdatensatz in MID-Serverproblemen (ecc_Agent_issue). Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Plattformänderungen für MID-Server [KB0863694] .

Java 17.0.12 ist im Paket enthalten MID-Server Installationsprogramm-Paket und wird auf dem Host für alle neuen installiert MID Servers. Das Installationsprogramm konfiguriert Java 17.0.12 automatisch für die Ausführung in Ihrer Umgebung. Es ist keine weitere Konfiguration erforderlich. Diese Version unterstützt beide 64-Bit-Versionen Windows MID Servers Und 64-Bit Linux MID Servers. Die MID-Server Erfordert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

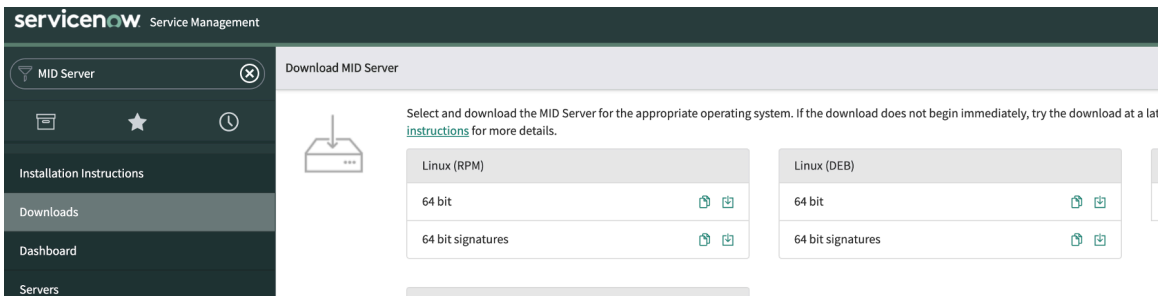
mindestens JRE-Version 17.0,10 und die empfohlene Version 17.0,12. Wenn Sie eine niedrigere Version als 17.0,10 verwenden, können Verschlüsselungsprobleme auftreten.

Hinweis: Linux-MID-Server erfordern Glibc-Version 2,17. Die Bibliothek muss für JRE 11 aktualisiert werden. Auf 64-Bit-Linux-Systemen muss die 32-Bit GNU C-Bibliothek (glibc) installiert werden. Der Installationsbefehl für CentOS lautet: `yum install glibc.i686`

Tests haben gezeigt, dass MID-ServerFunktioniert wie erwartet mit OracleJava 11 Version 17.0,10. Wenn Sie JRE auf eine andere Version aktualisieren müssen, wenden Sie sich an den entsprechenden Account-Vertreter, um Support zu erhalten.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der -Instanz zu **MID-Server** > **Downloads** Und laden Sie entweder die RPM-Datei des MID-Server-Installationsprogramms für RedHat/CentOS oder die DEB-Datei für Debian-Systeme (Ubuntu) herunter.



Hinweis: Verwenden Sie die Schaltfläche „Link kopieren“, um den Download-Link zu kopieren, und verwenden Sie Folgendes `wget` Befehl zum direkten Herunterladen der Installationsprogramme auf Linux-Computern.

```
wget <copied link of the installer>
```

2. **Wahlweise:** Überprüfen Sie manuell die Authentizität und Integrität der heruntergeladenen Datei.

   a. Laden Sie die Signatur-ZIP-Dateien für RPM/DEB herunter.

   b. Führen Sie die folgenden Befehle für RPM oder DEB aus.

   (Optional) **U/MIN**

   - Extrahieren Sie den öffentlichen Schlüssel, ServiceNow_DigiCert_DGST.pem , Und Signaturdatei aus der heruntergeladenen Signatur-ZIP-Datei.
   - Führen Sie den folgenden Befehl aus, um die Signatur der RPM-Datei zu überprüfen.

   ```
   openssl dgst -sha256 -verify <Extracted .pem file> -signature <Extracted bin file path>
    <RPM file path>
   ```

   DEB

   - Extrahieren Sie den öffentlichen Schlüssel, ServiceNow_DigiCert_public.gpg , Aus den heruntergeladenen Signatur-ZIP-Dateien.
   - Importieren Sie den öffentlichen Schlüssel, und überprüfen Sie die Signatur der DEB-Datei mit den folgenden Befehlen.

   ```
   gpg --import <public key>
   dpkg-sig --verify <DEB file path>
   ```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Verwenden Sie die folgenden Befehle, um entweder das RPM- oder DEB-Installationsprogramm zu installieren:

   U/MIN

   - Installieren Sie das RPM-Paket für Redhat-Systeme mit dem folgenden Befehl:

     ```
     sudo rpm -ivh --nodeps package_name.rpm.
     ```

   - Installieren Sie das RPM-Paket für Redhat-Systeme an einem anwenderdefinierten Speicherort mit dem folgenden Befehl:

     ```
     sudo rpm -ivh --nodeps package_name.rmp --prefix=/path/to/user/directory.
     ```

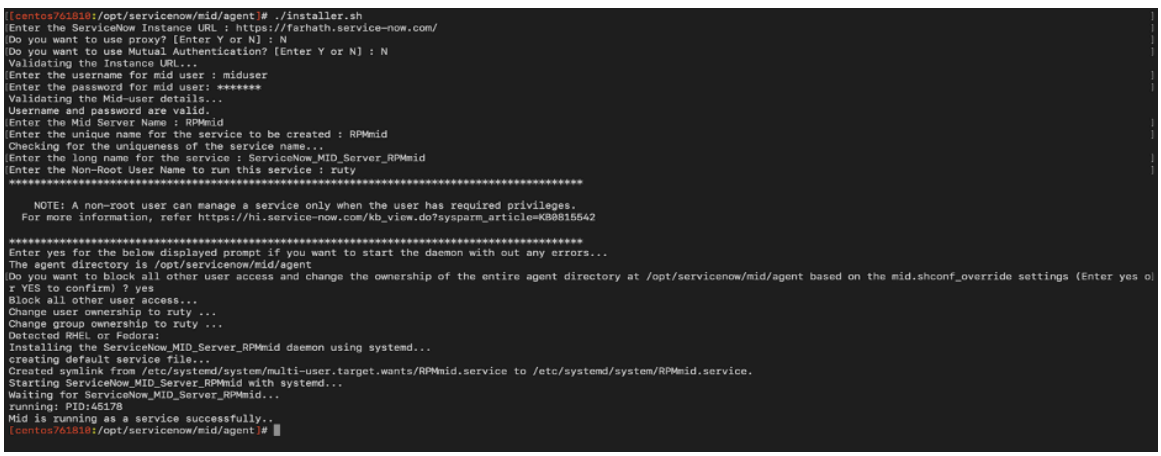
   DEB

   Installieren Sie das DEB-Paket für Debian-Systeme mit dem folgenden Befehl:

   ```
   sudo dpkg -i package_name.deb.
   ```

4. Um den MID-Server-Service zu konfigurieren, führen Sie den folgenden Befehl aus dem Agent-Ordner als Anwender mit Stammberechtigung aus, und geben Sie die erforderlichen Eingaben an.

   ```
   ./installer.sh
   ```



5. Die **installer.sh** Das Skript enthält die folgenden Eingaben.

   Instanz-URL

   Geben Sie die vollständige URL Ihrer Instanz ein, z. B.: `https://mycompanyinstace.service-now.com`

   MID-Server-Anwendername

   Geben Sie den Benutzernamen des bereits erstellten MID-Server-Benutzers ein. Der MID-Server-Benutzer muss über die Rolle „mid_server“ verfügen.

   MID-Server-Passwort

   Legen Sie das Passwort für den aktuellen MID-Server-Anwender fest.

   MID-Server-Name

   Legen Sie den Namen des MID-Servers fest.

   Proxy-Serverinformationen (optional).

   mid.proxy.use_proxy

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ermöglicht dem MID-Server, einen Web-Proxy für den Zugriff auf die ServiceNow-Instanz zu verwenden.

mid.proxy.host

Legen Sie diesen Parameter fest, um den Host des Web-Proxys zu definieren.

mid.proxy.port

Legen Sie diesen Parameter fest, um den Port des Web-Proxys zu definieren.

mid.proxy.username

Wenn der Web-Proxy einen Anwendernamen erfordert, legen Sie diesen Parameter fest, um diesen Anwendernamen zu definieren.

mid.proxy.password

Wenn der Web-Proxy ein Passwort erfordert, legen Sie diesen Parameter fest, um dieses Passwort zu definieren.

Der MID-Server kann Proxy-Server umgehen, deren DNS/IP-Adresse im Konfigurationsparameter aufgeführt ist **mid.cloud.discovery.proxy.exclusion.list** . Siehe MID-Server-Eigenschaft Weitere Informationen finden Sie unter .

Um einen MID-Server als Daemon-Service auszuführen, sind auch die folgenden Eigenschaften erforderlich.

app_name

Legen Sie einen eindeutigen Namen für den aktuellen MID-Server fest

App_Long_Name

Legen Sie einen eindeutigen langen Namen für den MID-Server fest.

Run_as_user

Legen Sie den Anwendernamen fest, um den Service als nicht-Stammanwender auszuführen.

Ergebnis

Sobald alle Eingaben eingegeben wurden, wird der MID-Server automatisch als Daemon-Service ausgeführt und startet den Service.

Linux-MID-Server – stille Installation

Die automatische Installation des MID-Servers verwendet vordefinierte Parameter und erfordert keine Anwendereingabe, nachdem er initiiert wurde. Sie können die automatische Installation auf mehreren Computern gleichzeitig verwenden, um schnell ein Netzwerk einzurichten und sicherzustellen, dass alle MID-Server über die gleichen Installationseinstellungen verfügen.

Um eine stille Installation mit dem Linux-Installationsprogramm durchzuführen, führen Sie den folgenden Befehl aus:

```
./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://instance_name.service-now.com
 -MUTUAL_AUTH N -MID_USERNAME username -MID_PASSWORD password -USE_PROXY
 N -MID_NAME mid -APP_NAME mid -APP_LONG_NAME ServiceNow_MID_Server_Mid
 -NON_ROOT_USER nonrootuser
```

Die folgenden Felder können über die Befehlszeile übergeben werden:

INSTANCE_URL

Geben Sie die URL Ihrer Instanz ein, z. B.: https://mycompanyinstance.service-now.com

MUTUAL_AUTH

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legen Sie diesen Wert auf „Y“ fest, um die gegenseitige Authentifizierung anstelle der Standardauthentifizierung zu verwenden. Andernfalls legen Sie sie auf N. fest

Hinweis: Wenn **MUTUAL_AUTH** = Y Geben Sie dann den Pfad zum Zertifikat mit an **CERTIFICATE_PATH** .

CERTIFICATE_PATH

Wenn die gegenseitige Authentifizierung aktiviert ist, geben Sie den Pfad zum Zertifikat an.

MID_USERNAME

Geben Sie den Benutzernamen des bereits erstellten MID-Server-Benutzers ein. Der MID-Server-Benutzer muss über die Rolle „mid_server“ verfügen.

MID_PASSWORD

Geben Sie das Passwort für den Anwender ein.

USE_PROXY

Legen Sie diesen Wert auf Y fest, wenn Ihr MID-Server über einen Proxy kommuniziert, um eine Verbindung mit der Instanz herzustellen.

Hinweis: Wenn **USE_PROXY** = N Überspringen Sie dann die anderen Proxy-Details.

PROXY_HOST

Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse des Proxy-Servers ein. Fügen Sie das Protokoll nicht in den Hostnamen ein. Beispiel: `proxyserver.domain.com` Ist richtig, aber `https://proxyserver.domain.com` Ist falsch.

PROXY_PORT

Geben Sie den Port ein, den der Proxy-Server zur Kommunikation verwendet. Wenn dieser Wert leer ist, verwendet das Installationsprogramm die Standardportnummer des Proxy-Servers.

PROXY_USERNAME

Geben Sie den Anwendernamen ein, der Administratorrechte für den Proxy-Server hat.

PROXY_PASSWORD

Geben Sie das Passwort für den Anwendernamen ein.

MID_NAME

Geben Sie den Namen des MID-Servers ein.

APP_NAME

Geben Sie den Servicenamen an. Sie muss für den aktuellen MID-Server eindeutig sein.

APP_LONG_NAME

Geben Sie den langen Namen des Service an.

NON_ROOT_USER

Geben Sie den Anwendernamen an, um den Service als nicht-Stammanwender auszuführen.

Im Folgenden finden Sie einen Beispielbefehl für einen MID-Server, der einen Proxy und gegenseitige Authentifizierung verwendet:

```
./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://instance_name.service-now.com MUTUAL_AUTH
Y –CERTIFICATE_PATH <path-to-certificate> -USE_PROXY Y -PROXY_HOST <ip>
-PROXY_PORT <port> -PROXY_USERNAME <username> -PROXY_PASSWORD <password>
-MID_NAME proxymid -APP_NAME proxymid -APP_LONG_NAME servicenow_proxy_mid
-NON_ROOT_USER nonrootuser
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Um den MID-Server neu zu konfigurieren, führen Sie aus installer.shBefehl erneut. Durch die Neukonfiguration des MID-Servers wird die alte Konfiguration gelöscht.

```
[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]# ./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://itomqcopper02.service-now.com MUTUAL_AUTH N -MID_USERNAME midserver -MI
D_PASSWORD midserver -USE_PROXY N -MID_NAME RPMSilentmid -APP_NAME silentMid -APP_LONG_NAME servicenow_mid_server_silentMid -NON_ROOT_USER ruty
ServiceNow_MID_Server_RPMmid (installed with systemd) is running: PID:52604, Wrapper:STARTED, Java:STARTED

******* WARNING : Proceeding further will destroy the old configuration *******
Do you want to proceed ? [Enter Y or N] : Y
```

Führen Sie Linux-MID-Server als nicht-Stammanwender aus

Führen Sie MID-Server als nicht-Stammanwender auf einem Linux-Computer aus, um die Sicherheit zu verbessern. Mehrere MID-Server können als Services installiert werden, damit sie nach einem Systemneustart von selbst starten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Stamm

Dieser Prozess gilt nur, wenn Sie den MID-Server manuell mithilfe der ZIP-Datei installiert haben. Wenn Sie den MID-Server mit dem Verfahren in installiert haben MID-Server unter Linux installieren, Wird der MID-Server bereits als nicht-Stammanwender ausgeführt.

Unterstützte Versionen für dieses Verfahren sind Linux Red hat 6 oder höher, Ubuntu 1404 oder höher und CentOS 6 oder höher.

Prozedur

1. Stoppen Sie jeden MID-Server, der auf dem Host ausgeführt wird, mit dem Befehl **Bin/mid.sh-Stopp** .
2. Entfernen Sie alle MID-Server auf dem Host mit dem Befehl **Bin/mid.sh entfernen** .
3. Bearbeiten Sie die Datei Mid.shconf_override .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
#####################################################################
# To put any changes into effect, re-install the service using the commands
# bin/mid.sh stop then bin/mid.sh remove followed by bin/mid.sh install
#####################################################################

# Uncomment the lines below and set some name for the current MID server.
# This allows multiple MID Servers to run as a service on the same host.
#APP_NAME="this_mid_app_name"
#APP_LONG_NAME="this_mid_long_app_name"

# Put a username here to run the service as a non-root user.
# The specified user will be the owner of the entire agent directory.
# If left empty, the owner is unchanged.
RUN_AS_USER=

# Put a group name here that will be the group owner of the entire agent directory.
# If left empty, the group is unchanged.
GROUP_NAME=

# Set a flag to control whether the script will prompt for confirmation before
# changing the owner or group of the agent directory
PROMPT_BEFORE_OWNERSHIP_CHANGE=true
```

4. Fügen Sie den Namen des MID-Servers mithilfe der Zeilen hinzu **APP_NAME=** Und **APP_LONG_NAME=** Um es als Service auszuführen.
   Um Fehler zu vermeiden, die **APP_NAME** Von jedem MID-Server muss eindeutig sein.
5. **Wahlweise:** Um mehrere MID-Server als Services auf demselben Host auszuführen, fügen Sie einen hinzu **APP_NAME** Und **APP_LONG_NAME** Für jede Instanz.

```
[root@CentOS6 ~]# cat /opt/midservers/mid_centos6_1/bin/mid.shconf_override
APP_NAME="mid_centos6_1"
APP_LONG_NAME="ServiceNow MID Server MID_CENTOS6_1"

[root@CentOS6 ~]# cat /opt/midservers/mid_centos6_2/bin/mid.shconf_override
APP_NAME="mid_centos6_2"
APP_LONG_NAME="ServiceNow MID Server MID_CENTOS6_2"
```

6. Fügen Sie den Namen des nicht-Stammanwenders hinzu, um den Account mithilfe der Zeile zu betreiben **RUN_AS_USER=** .
7. **Wahlweise:** Fügen Sie den Namen der Gruppe hinzu, um über die Zeile Eigentümer des gesamten Mitarbeiterverzeichnisses zu sein **GROUP_NAME=** .
8. Legen Sie die Linie fest **PROMPT_BEFORE_OWNERSHIP_CHANGE=** Bis **Wahr** Fordert den Anwender zur Bestätigung auf, bevor Änderungen an Dateiberechtigungen angewendet werden.
   Die Änderung der Dateiberechtigung wird rekursiv auf den gesamten Agent-Ordner und alles darin angewendet. Die Änderungen umfassen das Blockieren des Zugriffs anderer Anwender auf den gesamten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Agent-Ordner und das Ändern des Besitzers in **$RUN_AS_USER** Wenn angegeben, wird die Gruppe in geändert **$GROUP_NAME** Wenn angegeben.

9. Installieren Sie den MID-Server mit dem Befehl neu **Bin/mid.sh-Installation** .

> **Hinweis:**
>
> Um Fehler zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass Sie alle vorhandenen MID-Server-Services anhalten und entfernen, bevor Sie neue Services starten. Während der ersten Installation muss ein Stammanwender anrufen **Bin/mid.sh-Installation** . Bei der Neuinstallation DES MID-Servers werden die Änderungen in angewendet Mid.shconf_override . Dann der in angegebene nicht-Stammanwender Mid.shconf_override Kann den Service ohne erhöhte Berechtigungen starten/stoppen/neu starten.

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen zum Verwalten der Durchsetzung von Allow-Listen und Dateiberechtigungen finden Sie unter Durchsetzung der Dateiberechtigung für Windows MID-Server. Das Ausführen eines Linux-MID-Servers mit einem nicht-Stamm-Account kann in einigen Systemen zu Problemen mit PolicyKit führen. Siehe PolicyKit-Probleme mit Linux-MID-Servern, die nicht-Stamm-Accounts verwenden Weitere Informationen finden Sie unter .

Konfigurieren Sie einen Linux-MID-Server für die Verwendung einer vorhandenen JRE

Sie können wählen, eine vorhandene JRE für Ihre MID Server anstatt der mit der MID Server Installer bereitgestellten OpenJDK zu verwenden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Ihre JRE-Version unterstützt wird. Unter Systemanforderungen des MID-Servers finden Sie weitere Details.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Ihre eigene JRE verwenden, sind Sie für ein Upgrade nach Bedarf verantwortlich. Ein detailliertes Verfahren und Vorsichtsmaßnahmen zum Ändern der JRE finden Sie unter KB0778272 .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dieser Datei im Installationsverzeichnis MID Server:
   agent/conf/wrapper-override.conf
2. Fügen Sie diese Zeile in die Datei ein, um die vorhandene ausführbare Java-Datei anzugeben, die Sie verwenden möchten:
   `wrapper.java.command={Your_java_executable}`

   Weitere Informationen finden Sie in der Java Service Wrapper-Eigenschaft Dokumentation .
3. Speichern Sie die Datei.

Linux-MID-Server deinstallieren

Der MID Server wird als eigenständiger Dienst ausgeführt. Sie können einen eigenständigen MID Server-Dienst entfernen, um Aufgaben wie das erneute Bereitstellen des MID Servers auf einem anderen Host-Computer oder das Ändern des eindeutigen Namens eines MID Servers bei der Bereitstellung mehrerer MID Server zu unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Führen Sie aus **uninstall.sh** Skript im Agent-Ordner, um den Service zu entfernen und RPM/DEB zu deinstallieren.

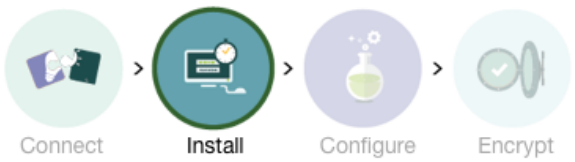
```
[[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]# ./uninstall.sh
Uninstalling MID Server RPM package : agent-19.itomqcopper.0.268-172.el7.x86_64
Preparing packages...
Running 'mid.sh remove' to uninstall MID server
Detected RHEL or Fedora:
Stopping servicenow_mid_server_silentMid...
Waiting for servicenow_mid_server_silentMid to exit...
Stopped servicenow_mid_server_silentMid.
Removing servicenow_mid_server_silentMid daemon from systemd...
Removed symlink /etc/systemd/system/multi-user.target.wants/silentMid.service.
agent-19.itomqcopper.0.268-172.el7.x86_64
[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]#
```

Ergebnis
Der MID-Server-Service wird deinstalliert.

Nächste Maßnahme
Validieren Der MID-Server, um ihn für die Verwendung vorzubereiten.

MID-Server unter Windows installieren

Installieren Sie MID-Server mit dem geführten Windows-Installationspaket für MID-Server. Das Paket enthält ein Installationsprogramm, das OpenJDK automatisch für die Ausführung in der Umgebung konfiguriert. Der MID-Server kann eine vorhandene JRE anstelle des bereitgestellten OpenJDK verwenden. Deinstallieren Sie den MID-Server, um ihn erneut bereitzustellen.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Überprüfen Sie, ob der Hostcomputer den Anforderungen entspricht Systemanforderungen des MID-Servers.
- Der MID-Server erfordert die mindestens PowerShell-Version 3,0 und unterstützt Versionen bis zu PowerShell 5,1.
- Stellen Sie sicher, dass der Suchservice für Microsoft Application Experience auf dem MID-Server-Host aktiviert ist. Wenn dieser Service deaktiviert ist, schlägt das automatische Upgrade des MID-Servers möglicherweise fehl, wodurch der MID-Server ausfällt. Informationen zum Verwalten von Problemen mit dem Application Experience-Service finden Sie unter KB0597552 .

Java 17.0.12 ist im Paket enthalten MID-Server Installationsprogramm-Paket und wird auf dem Host für alle neuen installiert MID Servers. Das Installationsprogramm konfiguriert Java 17.0.12 automatisch für die Ausführung in Ihrer Umgebung. Es ist keine weitere Konfiguration erforderlich. Diese Version unterstützt beide 64-Bit-Versionen Windows MID Servers Und 64-Bit Linux MID Servers. Die MID-Server Erfordert mindestens JRE-Version 17.0,10 und die empfohlene Version 17.0,12. Wenn Sie eine niedrigere Version als 17.0,10 verwenden, können Verschlüsselungsprobleme auftreten.

Hinweis: ServiceNow Unterstützt keine Neuinstallationen von 32-Bit-MID-Servern oder Upgrades auf Version Rome mehr. Neue MID-Server-Installationen werden über das RPM- und MSI-Installationsprogramm auf den folgenden Betriebssystemen blockiert:

- CentOS 7
- Windows Server 2008
- Windows Server 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID-Server können mit der ZIP-Datei manuell auf jedem Betriebssystem installiert werden, Windows 10 wird jedoch nicht unterstützt. Nicht unterstützte MID-Server – automatisches Upgrade auf Rome – Erstellen Sie einen Problemdatensatz in MID-Serverproblemen (ecc_Agent_issue). Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Plattformänderungen für MID-Server [KB0863694] .

Tests haben gezeigt, dass MID-ServerFunktioniert wie erwartet mit OracleJava 11 Version 17.0,10. Wenn Sie JRE auf eine andere Version aktualisieren müssen, wenden Sie sich an den entsprechenden Account-Vertreter, um Support zu erhalten.

Aktualisierte MID-Server verwenden je nach Betriebssystemversionen möglicherweise andere Java-Versionen.

- MID-Server, die von früheren Versionen aktualisiert wurden, verwenden das OpenJDK, das mit dem MID-Server-Installationsprogramm bereitgestellt wird. Diese Version von der OpenJDK wurde getestet und zertifiziert für die Verwendung mit diesen MID Servern.
- MID Servers Bei einem Upgrade auf andere Betriebssystemversionen wird auch das Upgrade der JRE automatisch auf die mit dem Installationspaket bereitgestellte Version durchgeführt.

Installieren Sie einen MID-Server unter Windows mit der geführten Installation

Installieren Sie MID-Server mit dem geführten Windows-Installationspaket für MID-Server. Das Paket enthält ein Installationsprogramm, das OpenJDK automatisch für die Ausführung in der Umgebung konfiguriert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder mid_server

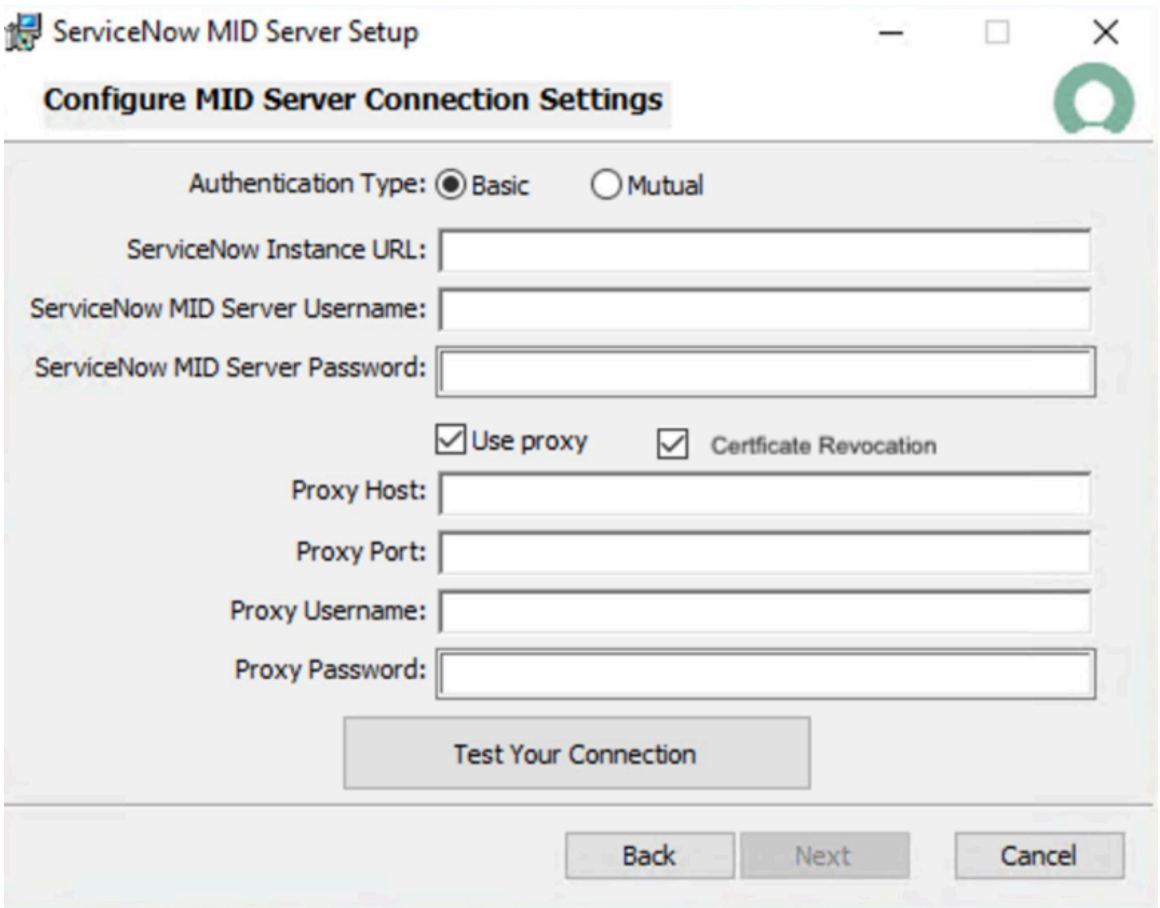
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das geführte native Windows-Installationsprogramm für MID-Server konfiguriert den MID-Server mit den bereitgestellten Einstellungen. Das Installationsprogramm erstellt den MID-Serverservice und weist ihn dem angegebenen Anwender zu. Das Installationsprogramm legt die Dateiberechtigungen für den MID-Server-Installationsordner fest. Das Installationsprogramm ermöglicht die Konfiguration von Proxy-Einstellungen. Optional kann das Installationsprogramm den MID-Server automatisch starten.

Prozedur

1. Laden Sie in der -Instanz die MID-Server-Installationsdatei von herunter **MID-Server** > **Herunterladen**an.
2. Melden Sie sich an dem Windows-Host-Computer an, auf dem Sie den MID-Server installieren möchten.
3. Platzieren Sie die msi-Datei des Installationsprogramms auf dem gewünschten MID-Server-Host.
4. Öffnen Sie das Installationsprogramm mit Administratorberechtigungen.
5. Geben Sie unter Verwendung des Installationsprogramms die folgenden Informationen ein.



Feld	Beschreibung
Authentifizierungstyp	**Standard** Anwendername- und passwortbasierte Authentifizierung. **Gegenseitig** Client-zertifikatbasierte Authentifizierung. Siehe Einheitlicher

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Schlüsselspeicher FÜR MID-Server Weitere Informationen zur gegenseitigen Authentifizierung. **Hinweis:** Durch Auswahl der gegenseitigen Authentifizierung werden die Felder „MID-Server-Anwendername“ und „Passwort“ deaktiviert. Die deaktivierten Felder werden nicht in geschrieben **config.xml** .
ServiceNow-Instanz-URL	Geben Sie die vollständige URL Ihrer Instanz ein, zum Beispiel: `https://mycompanyinstace.service-now.com`
ServiceNow-MID-Server-Benutzername	Geben Sie den Namen des MID-Server-Benutzers ein, den Sie bereits erstellt haben. Der MID-Server-Benutzer muss über die Rolle „mid_server“ verfügen.
ServiceNow-MID-Server-Passwort	Geben Sie das Passwort für den unter **ServiceNow-MID-Server-Benutzername** eingetragenen Benutzer ein.
Zertifikatwiderruf	Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert, um Zertifikatwiderrufungsrichtlinien zu aktivieren, um die Sicherheit zu verbessern. Weitere Informationen zum Widerruf von Zertifikaten finden Sie unter Richtlinien für die Zertifikatprüfung des MID-Servers. Beim Testen einer Verbindung mit aktiviertem Zertifikatwiderruf überprüft das Installationsprogramm, ob der OCSP-Port 80 geöffnet ist und auf die Entrust-Seite zugegriffen werden kann. Wenn der Verbindungstest aufgrund der Zertifikatwiderrufsprüfung fehlschlägt, muss der Fehler entweder korrigiert und erneut getestet werden, oder die Zertifikatwiderrufsprüfung muss deaktiviert werden. Die Zertifikatwiderrufsprüfung ist für eine erfolgreiche Installation nicht erforderlich.
Proxy verwenden	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn Ihr MID-Server über einen Proxy eine Verbindung zur Instanz herstellt.

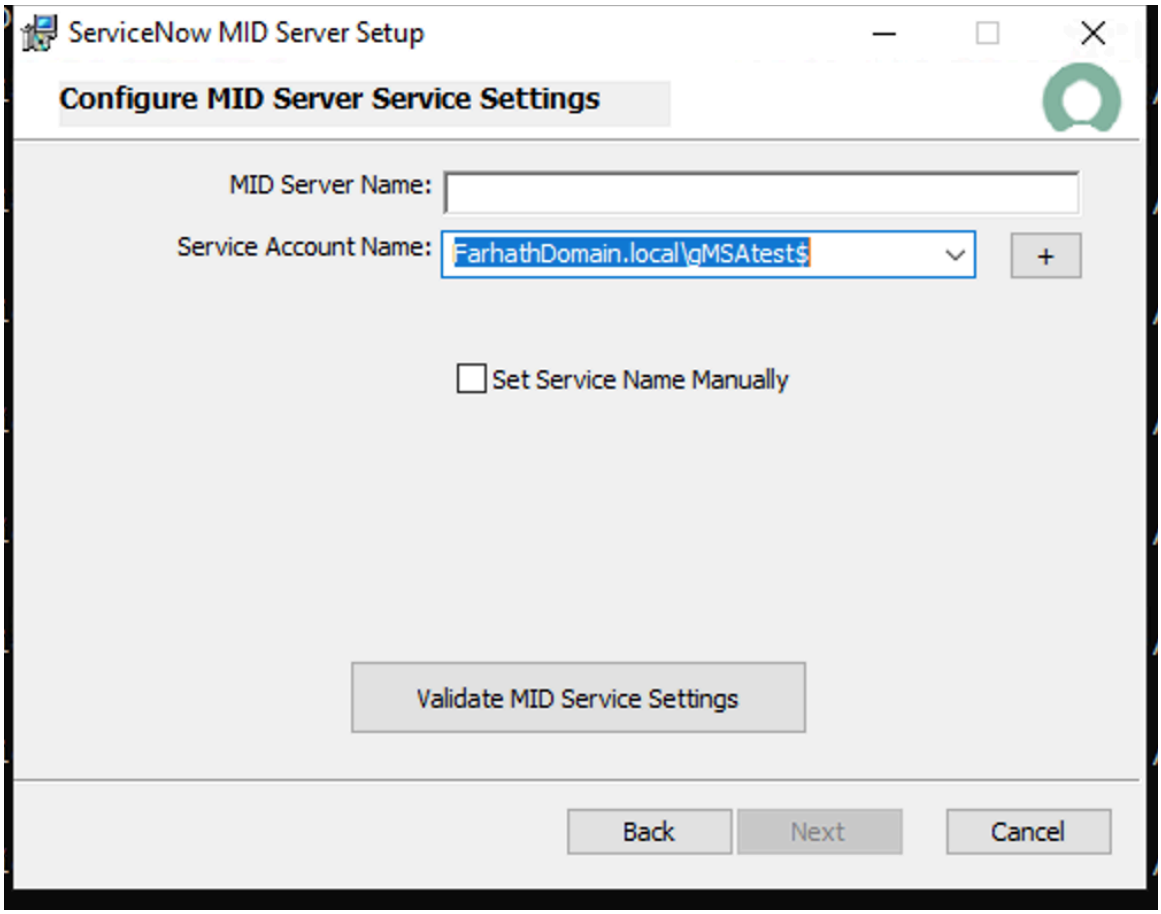
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Ihr Proxy-Server muss die Standardauthentifizierung verwenden, damit der MID-Server eine Verbindung zur Instanz herstellen kann. Der MID-Server kann Proxy-Server umgehen, deren DNS/IP-Adresse im Konfigurationsparameter aufgeführt ist **mid.cloud.discovery.proxy.exclusion.list** . Siehe MID-Server-Eigenschaft Weitere Informationen finden Sie unter .
Proxy-Host	Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse des Proxy-Servers ein. Fügen Sie das Protokoll nicht in den Hostnamen ein. Geben Sie beispielsweise `proxyserver.domain.com` ein, und nicht `https://proxyserver.domain.com`.
Proxy-Port	Geben Sie den Port ein, über den der Proxy-Server kommuniziert. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, sollte die Standardportnummer des Proxy-Servers verwendet werden.
Proxy-Benutzername	Geben Sie den Namen des Benutzers ein, der über Administratorrechte für den Proxy-Server verfügt.
Proxy-Passwort	Geben Sie das Passwort für den Benutzernamen ein.

6. Klicken Sie auf **Verbindung testen**, um die Anmeldeinformationen und Instanzinformationen zu validieren.
   Wenn ein Fehler auftritt, überprüfen Sie die von Ihnen eingegebenen Informationen.
7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
8. Konfigurieren Sie MID-Server Parameter für Name und Service-Account (siehe Tabelle).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Feld	Beschreibung
MID-Server-Name	Geben Sie einen MID-Server-Namen ein. ⚠ **Warnung:** MID-Servernamen dürfen nicht mit beginnen **mid.server** .
Name Des Service-Accounts	Anwendername des Service-Accounts, der zum Ausführen des MID-Server-Service verwendet wird. Informationen zum Erstellen von Service-Accounts finden Sie unter Windows-Servicekonto mit „als Service anmelden“ [KB0867669] erstellen . Das Feld „Service-Account-Name“ ist ein bearbeitbares Dropdown-Menü. Wählen Sie entweder einen Wert aus der Dropdown-Liste aus, oder geben Sie einen neuen Wert in das Textfeld ein. Nur die Accounts mit *log on as service*Richtlinie wird in der Dropdown-Liste angezeigt. Gruppen-Managed Service-Accounts (GMSA), die erben *log on as service*Richtlinien aus ihren Gruppen werden nicht in der Dropdown-Liste angezeigt. Sie können den MID-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Server-Service jedoch mit diesen Accounts installieren, indem Sie den Namen des Service-Accounts manuell in die Dropdown-Liste „bearbeitbar“ eingeben. Der Name kann drei Formate haben. **a.** Wenn sich der Service-Account lokal auf dem Computer befindet, können Sie nur den Namen angeben. Beispiel: My_Local_Service_Account **b.** Wenn sich der Service-Account lokal auf dem Computer befindet, können Sie „.“ angeben. Als Domänenname für den Account. Beispiel: .\My_Local_Service_Account **c.** Jeder Account kann das Format {Domain}\{username} haben. Beispiel: MY-COMPUTER-DOMAIN \my_Domain_Service_Account Fügen Sie einen neuen lokalen Service-Account hinzu, indem Sie auswählen **+** Schaltfläche. Mit dieser Schaltfläche wird geöffnet **Konfigurieren Sie Einen Neuen Lokalen Anwender** Fenster mit drei Feldern. ○ **Service-Account-Name:** Geben Sie den Namen des neuen Service-Accounts ein. ○ **Service-Account-Passwort:** Geben Sie das Passwort des neuen Service-Accounts ein. ○ **Passwort erneut eingeben:** Bestätigen Sie das Passwort des neuen Service-Accounts. Wenn ein GMSA-Anwender (Managed Service Account) ausgewählt wird, wird das Passwortfeld entfernt, da Passwörter für GMSA-Anwender vom Active Directory verwaltet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

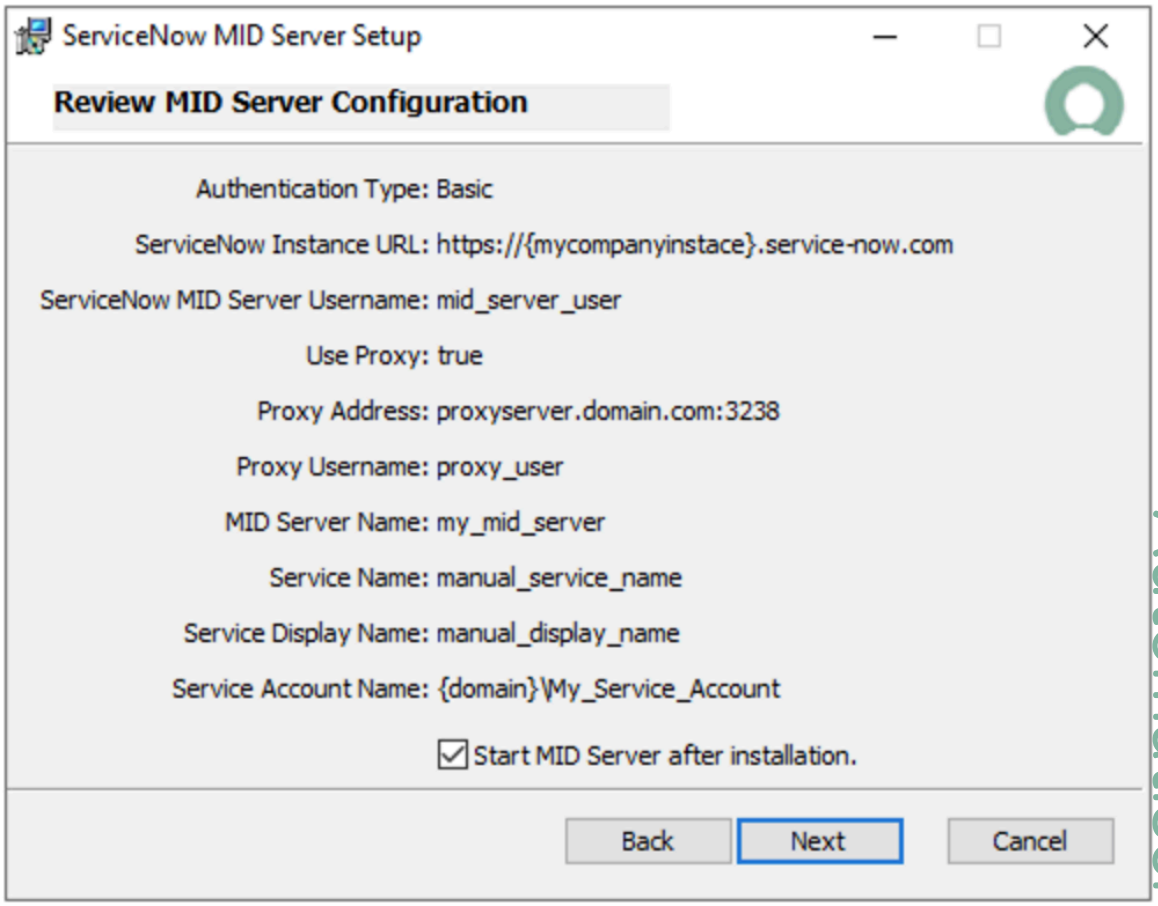
Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die angegebenen Service-Account-Anmeldeinformationen müssen zusätzlich zu einem gültigen Account die folgenden Anforderungen erfüllen. ○ Der Anwender kann kein lokales System oder ein Administrator-Account (lokaler Administrator, Domänenadministrator usw.) sein. ○ Der bereitgestellte Service-Account verfügt über *log on as service*Recht, die erforderlich ist, damit ein Account als verwendet werden kann *log on user*Für einen Service.
Passwort Des Service-Accounts	Passwort des Service-Accounts, der zum Ausführen des MID-Server-Service verwendet wird.
Legen Sie Den Servicenamen Manuell Fest	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie den Servicenamen und den Anzeigenamen für Ihren MID-Server manuell festlegen möchten. Hinweis: Ihr Proxy-Server muss die Standardauthentifizierung verwenden, damit der MID-Server eine Verbindung zur Instanz herstellen kann.
MID-Service-Wrapper-Name	Ändern Sie dieses Feld bei Bedarf. Es wird automatisch durch das Anhängen des Präfix `snc_mid_` an den MID-Server-Namen aufgefüllt. In den meisten Fällen ist hier keine Änderung notwendig.
MID-Server-Wrapper-Anzeigename	Ändern Sie dieses Feld bei Bedarf. Es wird automatisch durch das Anhängen des Präfix `ServiceNow MID Server_` an den MID-Server-Namen aufgefüllt. In den meisten Fällen ist hier keine Änderung notwendig.

9. Klicken Sie Auf **Als Nächstes** Und wählen Sie einen Zielordner für die Installation aus.

   Anwender können manuell einen vorhandenen, gültigen Dateipfad eingeben oder über die Schaltfläche „Ändern“ eine Browserseite öffnen, auf der sie den Installationsort auswählen können.

10. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Zusammenfassung anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wählen Sie Aus **Starten Sie DEN MID-Server nach der Installation** Wenn Sie den MID-Server sofort nach der Installation starten möchten. Wenn Sie zusätzliche Konfigurationsänderungen vornehmen möchten, lassen Sie dieses Kontrollkästchen deaktiviert, bevor Sie den MID-Server starten. Wenn gegenseitige Authentifizierung ausgewählt wurde, werden die Felder „Anwendername“ und „Passwort“ des MID-Servers entfernt.

Hinweis: Wenn der MID-Server nicht startet, kann die Ursache ein doppelter Name oder mehrere Services sein, die auf denselben ausführbaren Pfad verweisen. Dies kann geschehen, wenn Sie zuvor MID-Server haben, die nicht über das Installationsprogramm installiert wurden. Details siehe MID-Server kann nicht gestartet werden.

11. Klicken Sie auf **MID-Server-Listenseite**.
    Das Installationsprogramm öffnet die MID-Serverliste aus Ihrer Instanz.
12. Wählen Sie den Namen des MID-Servers aus der Liste.

    Hinweis: Es kann einige Sekunden dauern, bis der MID-Server eine Verbindung zu Ihrer Instanz hergestellt hat.

    Das System zeigt den MID-Server-Datensatz an.
13. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Validieren**.
    Die MID-Server-Anzeige **Validiert** ändert sich zu **Ja**.

Nächste Maßnahme

Informationen zum Upgrade des MID-Servers finden Sie unter MID-Server-Upgrades Für Verfahren und Anforderungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Deinstallieren Sie einen Windows MID-Server mit dem geführten Installationsprogramm

Das geführte native Windows-Installationsprogramm für MID-Server unterstützt auch die geführte Deinstallation des MID-Servers.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Es gibt drei Möglichkeiten, einen MID-Server nach der Installation mit dem geführten nativen Windows-Installationsprogramm zu deinstallieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf dem MID-Server-Host zu **Systemsteuerung** > **Programme** > **Programme und Funktionen** > **Deinstallieren Sie ein Programm**an.
   a. Deinstallieren Sie das Programm mit dem Namen des MID-Servers.
2. **Wahlweise:** Alternativ navigieren Sie zu **Einstellungen** > **Apps**
   a. Deinstallieren Sie das Programm mit dem Namen des MID-Servers.
3. **Wahlweise:** Der MID-Server kann auch mit dem Skript für die automatische Deinstallation deinstalliert werden.
   Dies ist nützlich, um mehrere MID-Server zu deinstallieren. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Installation und Deinstallation von Windows MID Server

Anmeldeinformationen für den Windows MID-Server-Dienst konfigurieren

Anmeldeinformationen für den MID-Server-Dienst sind erforderlich, um den MID-Server-Dienst auf dem Host-Computer zu verwalten, einschließlich der Möglichkeit, automatische Upgrades durchzuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie den MID-Server mit dem nativen Installationsprogramm installiert haben, müssen Sie dieses Verfahren nicht abschließen. Um den Serviceanwender jedoch nach der Installation aus irgendeinem Grund zu ändern, verwenden Sie dieses Verfahren.

Windows-Service-Anmeldeinformationen steuern die Berechtigungsstufe auf dem Gerät. Der Anwender darf kein lokales System oder ein Administrator-Account (lokaler Administrator, Domänenadministrator usw.) sein. Der bereitgestellte Service-Account muss über verfügen **Melden Sie sich als Service an** Recht, was eine Anforderung für die Verwendung eines Accounts als ist **Melden Sie sich Anwender an** Für einen Service.

Hinweis:

Die Anmeldeinformationen für den Windows-Dienst sind nicht identisch mit den Anmeldeinformationen des MID-Servers, die die Kommunikation zwischen dem MID-Server und der Instanz ermöglichen. Sie müssen beide Anmeldeinformationen separat konfigurieren. Weitere Informationen zu den MID-Server-Benutzer-Anmeldeinformationen finden Sie unter MID-Server-Benutzer erstellen und die Rolle erteilen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Windows-Dienstekonsole.
2. Doppelklicken Sie auf `ServiceNow <MID-Servername>` Service für jeden MID-Server.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Einloggen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie einen nicht-Administratoranwender aus, und geben Sie das Passwort für diesen Anwender an.
5. In der Registerkarte **Allgemeines** stellen Sie den **Starttyp** ein.
   Das Feld ist standardmäßig auf **Automatisch** gesetzt.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Starten Sie den ServiceNow <MID-Server-Name>-Dienst neu, und stellen Sie sicher, dass ServiceNow\<MID-Server-Name>\agent\logs\agent0.log keine Fehlernachrichten enthält.
   Wenn der MID-Server nicht startet, lesen Sie unter ServiceNow wissensartikel Überprüfen Sie das Agent-Protokoll auf MID-Server-Fehler (artikel KB0535148).
8. Navigieren Sie in der Instanz, mit der dieser MID-Server verbunden ist, zu **MID-Server** > **Server**an.

   Wenn Discovery Ist installiert, navigieren Sie alternativ zu **Discovery** > **MID-Server**an. Alle mit dieser Instanz verbundenen MID-Server werden aufgelistet.
9. Stellen Sie sicher, dass der Status des soeben installierten MID-Servers lautet **Aktiv** .

Automatische Installation und Deinstallation von Windows MID Server

Die automatische Installation des MID-Servers verwendet vordefinierte Parameter und erfordert keine Anwendereingabe, nachdem er initiiert wurde. Sie können die automatische Installation auf mehreren Computern gleichzeitig verwenden, um schnell ein Netzwerk einzurichten und sicherzustellen, dass alle MID-Server über die gleichen Installationseinstellungen verfügen.

Automatische MID-Server-Installation

Hinweis: Alle Befehle zur automatischen Installation/Deinstallation müssen mit Administratorberechtigungen ausgeführt werden.

Um den MID-Server automatisch auf einem Windows-System zu installieren, laden Sie das an den Knowledge Base-artikel angehängte Skript herunter Automatische Installation und Deinstallation von Windows MID Server . Platzieren Sie die Datei auf dem Hostcomputer des Ziel-MID-Servers, und führen Sie den folgenden Befehl in der Eingabeaufforderung aus. Sie können das Skript auch direkt aus powershell ausführen.

```
powershell -Befehl „.\SilentInstall.ps1 -<parameter_name1> „<Wert für Parameter1>“
 -<parameter_name2> „<Wert für Parameter2>“ usw.“
```

Das Skript überprüft die folgenden obligatorischen Parameter:

- *MSI_FILE_NAME*: Der Name der für die Installation verwendeten MSI-Datei.
- *INSTALL_LOCATION* : Der Speicherort für die Installation des MID-Servers.
- *INSTANCE_URL*: Die ServiceNow-Zielinstanz, mit der der MID-Server eine Verbindung herstellt.
- *MID_USERNAME*: Der Name des Instanz-Accounts.
- *MID_PASSWORD*: Das Passwort des Instanz-Accounts.
- *MID_NAME*: Der Name des MID-Servers.
- *SERVICE_ACCOUNT_NAME*: Der Name des Service-Accounts.
- *SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD*: Das Passwort des Service-Accounts.

Die folgenden Parameter sind optional:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *LOG_NAME*: Aktiviert die Protokollierung und fügt Protokolle in die Datei ein, die von diesem Parameter benannt wird.
- *START_MID*: Legt fest, dass der MID-Server nach Abschluss der Installation automatisch startet.
- *USE_PROXY*: Aktiviert die Verwendung eines Proxy. Wenn Sie diesen Befehl wählen, werden die folgenden Parameter obligatorisch.
  - *PROXY_HOST*: Der Name des Proxy-Hosts.
  - *PROXY_PORT*: Die Portnummer des Proxy.
  - *PROXY_USERNAME*: Der Proxy-Anwendername. Wenn kein Anwendername vorhanden ist, geben Sie ein **„“** .
  - *PROXY_PASSWORD*: Das Proxy-Passwort. Wenn kein Passwort vorhanden ist, geben Sie ein **„“** .
- *MANUAL_SERVICE_NAME*: Der Servicename. Wenn Sie diesen Befehl wählen, werden die folgenden Parameter obligatorisch:
  - *SERVICE_NAME*: Der Servicename.
  - *SERVICE_DISPLAY_NAME*: Der Anzeigename des Service.
- *MUTUAL_AUTH*: Aktiviert die gegenseitige Authentifizierung. Wenn dieser Switch aktiviert ist, *MID_USERNAME*Und *MID_PASSWORD*Sind nicht erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Einheitlicher Schlüsselspeicher FÜR MID-Server.

Hinweis: Die Parameter *START_MID*, *USE_PROXY*, *MUTUAL_AUTH*, Und *MANUAL_SERVICE_NAME*Sind Switches. Sie verwenden das Format **-<switch_param_name>** Und folgt kein Wert.

Nachdem das Skript ausgeführt wurde, überprüfen Sie, ob die MID-Server-Dateien, der Service und der Eintrag in „Programme und Funktionen“ installiert sind. Wenn Sie die Protokollierung aktiviert haben, überprüfen Sie die Protokollinformationen in der von angegebenen Datei *LOG_NAME*Parameter.

Ein Beispiel für den Befehl zur stillen MID-Server-Installation:

```
powershell – Befehl „.\SilentInstall.ps1 -MSI_FILE_NAME 'MID-Installer.msi'
 -INSTALL_LOCATION 'C:\Anwender\Administrator' -INSTANCE_URL
 'https://my-instance-name.service-now.com' -MID_USERNAME 'Mid_Server'
 -MID_PASSWORD 'Mid_password' -MID_NAME 'Silent_Install_MID'
 -Service_ACCOUNT_NAME 'DOMAIN\my_Account_Account' -Service_PASSWORD
 'Service_Log' -LOG'_NAME
```

Ein Beispielbefehl mit *START_MID*Wechseln:

```
powershell -Befehl „.\SilentInstall.ps1 -MSI_FILE_NAME 'MID-Installer-Wix.msi'
 -INSTALL_LOCATION 'C:\Anwender\Administrator' -INSTANCE_URL
 'https://my-instance-name.service-now.com' -MID_USERNAME
 'DOMAIN\my_Service_Account' -MID_password 'Mid_password' -MID_NAME
 'Silent_Install_MID' -Service_Account' -Service_Account' -SERVICE_NAME
 'DOMAIN\My_Account' -Service_Account' -Service_Password 'MID_NAME' -NAME'
 -Log_NAME' -NAME
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Deinstallation des MID-Servers

Um den MID-Server automatisch auf einem Windows-System zu deinstallieren, laden Sie das an den Knowledge Base-artikel angehängte Skript herunter Automatische Installation und Deinstallation von Windows MID Server . Führen Sie dann das Skript mithilfe der Eingabeaufforderung aus. Sie kann auch direkt aus powershell ausgeführt werden.

```
powershell -Befehl „.\SilentUninstall.ps1 -MID_NAME „<Wert für MID_NAME>“ -LOG_NAME „<Wert für LOG_NAME>“
```

Das Skript erfordert den obligatorischen Parameter *MID_NAME*, Dies ist der Name des MID-Servers, den Sie deinstallieren möchten.

Der optionale Parameter *LOG_NAME*Aktiviert die Protokollierung der Deinstallation und legt Protokolle in die Datei ab, die von diesem Parameter benannt wird.

Nachdem das Skript ausgeführt wurde, überprüfen Sie, ob die MID-Server-Dateien, der Service und der Eintrag in „Programme und Funktionen“ deinstalliert wurden. Wenn Sie die Protokollierung aktiviert haben, überprüfen Sie die Protokollinformationen in der von angegebenen Datei *LOG_NAME*Parameter.

Ein Beispiel für den Befehl zur stillen Deinstallation des MID-Servers:

```
powershell – Befehl „.\SilentUninstall.ps1 -MID_NAME „silent_install_cmd“ -LOG_NAME 'uninstall.txt'"
```

Installieren Sie manuell einen MID-Server unter Windows

Installieren Sie MID-Server mit dem ZIP-Dateiinstallationspaket, und überprüfen Sie, ob es aktiv ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder mid_server

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Klicken Sie auf diesen Link, um das Installationsvideo anzuzeigen: MID-Server wird unter Linux installiert

MID-Server können so konfiguriert werden, dass sie mit nicht administrativen Accounts ausgeführt werden. Die Verwendung von nicht-Administratorkonten in Verbindung mit der Durchsetzung von Dateiberechtigungen kann die Sicherheit verbessern, indem der Zugriff auf MID-Server-Dateien eingeschränkt wird. Wenn Sie einen MID-Server mit einem nicht-Administratoraccount ausführen möchten, gibt es Einschränkungen, die das Verhalten anderer Anwendungen ändern. Die folgenden Verhaltensänderungen können auftreten:

- Der MID-Server-Account benötigt die entsprechenden Anmeldeinformationen, um einen Discovery-Zeitplan auszuführen. Wenn die Anmeldeinformationen unzureichend sind, greift der MID-Server auf die Berechtigungen des Anwenderaccounts zurück. Ein nicht-Administrator-Anwenderaccount verfügt möglicherweise nicht über die erforderlichen Berechtigungen für den Zugriff auf das Discovery-Ziel.
- Erweiterte Anwendungsabhängigkeitszuordnung (ADME) und dateibasierte Discovery (FBD) funktionieren möglicherweise nicht standardmäßig. Um dieses Problem zu beheben, müssen nicht-Administratoranwender die Berechtigung zum Lesen/Schreiben im Admin-Freigabeordner erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich an dem Windows-Host-Computer an, auf dem Sie den MID-Server installieren möchten.
2. Erstellen Sie auf der obersten Ebene des Laufwerks einen Ordner für den MID-Server, z. B. ServiceNow \MID-Server1.
3. Laden Sie die MID-Archivdatei in den neuen Ordner herunter.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Archiv, und wählen Sie **Alle extrahieren**.
5. Navigieren Sie zum Verzeichnis service-now\<*MID-Server-Name*>\Agent, das erstellt wurde, als die Datei extrahiert wurde.
6. Um den MID-Server manuell zu konfigurieren, bearbeiten Sie die Datei config.xml mit einem Texteditor wie WordPad:

   a. Suchen Sie das Element `<parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com" />`Element und ändern Sie den Wert in die URL Ihrer Instanz.

   b. Geben Sie die MID-Benutzer-Anmeldeinformationen in die Felder der Parameter mid.instance.username und mid.instance.password ein.
   Standardmäßig verwendet der MID-Server die Basic Authentication für SOAP-Nachrichten. Der Passwortwert ist auch eine verschlüsselte Authentifizierung.

   c. **Wahlweise:** Suchen Sie nach `<parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE" />`Element und ändern Sie den Wert für den MID-Servernamen.

   d. **Wahlweise:** Geben Sie die Verbindungsinformationen für den Proxy-Server ein.
   Entfernen Sie die entsprechenden Kommentar-Tags aus den Proxy-Konfigurationsinformationen.

   Example
   Sie können beispielsweise diese Parameter konfigurieren:

   - `mid.proxy.use_proxy`
   - `mid.proxy.host`
   - `mid.proxy.port`
   - `mid.proxy.username`
   - `mid.proxy.password`

7. **Wahlweise:** Wenn Sie den MID-Server als nicht-Administrator-Anwender installieren möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Bearbeiten Sie .\conf\Wrapper-override.conf Datei.

   b. Heben Sie den Kommentar von auf Wrapper.ntservice.Account Eigenschaft und geben Sie den Namen des Service-Accounts an.

   c. Heben Sie den Kommentar entweder auf wrapper.ntservice.password.prompt , Oder Kommentar aufheben Wrapper.ntservice.password Und geben Sie ein Passwort an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wird Aktiviert wrapper.ntservice.password.prompt Fordert bei der Installation des Service zur Eingabe eines Passworts auf. Wird Aktiviert Wrapper.ntservice.password Legt sofort ein Passwort fest, ist jedoch weniger sicher.

d. Heben Sie den Kommentar von auf Wrapper.ntservice.permissions.1.Account Und geben Sie den Namen des Service-Accounts an.

e. Kommentar Aufheben Wrapper.ntservice.permissions.1.allow Bearbeiten Sie es jedoch nicht.

f. Kommentar Aufheben wrapper.name Und geben Sie den gewünschten Servicenamen an, und heben Sie den Kommentar auf Wrapper.displayname Und geben Sie den gewünschten Anzeigenamen an.
Die wrapper.name Muss auf dem Host eindeutig sein, und kein anderer Service kann denselben Namen verwenden.

8. Ausführen start.bat Zum Starten des MID-Servers.
Wenn wrapper.ntservice.password.prompt Wurde in Schritt 7c festgelegt. Geben Sie das Passwort ein, wenn Sie dazu aufgefordert werden. Wenn kein Passwort vorhanden ist, fahren Sie fort, ohne eines einzugeben.

9. In der -Instanz in **Zugehörige Links** , Wählen Sie aus **Validieren** .
Die MID-Server-Anzeige **Validiert** ändert sich zu **Ja**.

Deinstallieren Sie einen Windows MID-Server nach der manuellen Installation

Der MID Server wird als eigenständiger Dienst ausgeführt. Sie können einen eigenständigen MID Server-Dienst entfernen, um Aufgaben wie das erneute Bereitstellen des MID Servers auf einem anderen Host-Computer oder das Ändern des eindeutigen Namens eines MID Servers bei der Bereitstellung mehrerer MID Server zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Dieses Verfahren gilt nur für Anwender, die den MID-Server mithilfe der ZIP-Datei installieren.

Prozedur

1. Halten Sie den ausgeführten MID-Server-Service mit einem der folgenden Verfahren an:

- **Windows-Befehlszeile** : Von der MID-Server-Startseite (Service Desk-Mitarbeiter) Verzeichnis, ausführen stop.bat .
- **Windows-Servicekonsole** : Klicken Sie in der Windows-Servicekonsole mit der rechten Maustaste auf **ServiceNow** *MID-Servername* Und wählen Sie dann aus **Anhalten** .

2. Wechseln Sie über eine Eingabeaufforderung zu \Agent\bin Verzeichnis im MID-Server-Installationsverzeichnis, und doppelklicken Sie auf UninstallMID-NT.bat Datei.

Nächste Maßnahme

Validieren Der MID-Server, um ihn für die Verwendung vorzubereiten.

Konfigurieren Sie einen MID-Server unter Windows, um eine vorhandene JRE zu verwenden

Sie können wählen, eine vorhandene JRE für Ihre MID Server anstatt der mit der MID Server Installer bereitgestellten OpenJDK zu verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Ihre JRE-Version unterstützt wird. Unter Systemanforderungen des MID-Servers finden Sie weitere Details.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Ihre eigene JRE verwenden, sind Sie für ein Upgrade nach Bedarf verantwortlich. Ein detailliertes Verfahren und Vorsichtsmaßnahmen zum Ändern der JRE finden Sie unter KB0778272 .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dieser Datei im Installationsverzeichnis MID Server:
   agent/conf/wrapper-override.conf
2. Fügen Sie diese Zeile in die Datei ein, um die vorhandene ausführbare Java-Datei anzugeben, die Sie verwenden möchten:
   `wrapper.java.command={Your_java_executable}`

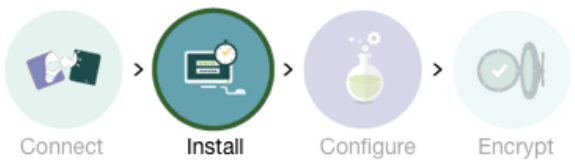
   Weitere Informationen finden Sie in der Java Service Wrapper-Eigenschaft Dokumentation .
3. Speichern Sie die Datei.

MID-Server validieren

Sie müssen den MID-Server nach der Installation manuell validieren, damit er Automatisierungsaufgaben ausführen kann. Sie können einen MID-Server, von dem Sie annehmen, dass er gefährdet ist, für ungültig erklären, um zu verhindern, dass er auf die Anmeldeinformationen für die Automatisierung in der Instanz zugreift oder ausgehende ECC-Probes ausführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin, admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Stellen Sie sicher, dass die MID-Server-Version mit der Instanz kompatibel ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Validierung wird der Zugriff auf die Anmeldeinformationen zur Automatisierung auf vertrauliche MID-Server begrenzt.

Wenn Sie einen MID-Server validieren, geben Sie die Funktionen an, die er verwenden kann, die Anwendungen, die ihn verwenden, und die IP-Bereiche, die er erkunden darf. Sie werden aufgefordert, die ersten Auswahlkriterien festzulegen, wenn Sie MID-Server validieren, für die noch keine Fähigkeiten, Anwendungen oder IP-Bereiche konfiguriert sind. Sie müssen die anfänglichen Auswahlkriterien nicht festlegen, um den MID-Server zu validieren. Weitere Informationen zu Fähigkeiten, Anwendungen und IP-Bereichen finden Sie unter MID-Server-Auswahl.

Hinweis: Beim Upgrade werden MID-Server, die bereits in Ihrer Instanz konfiguriert sind, automatisch validiert. Dadurch wird die Unterbrechung von Automatisierungsaufgaben verhindert, die MID-Server möglicherweise ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Upgrades.

Prozedur

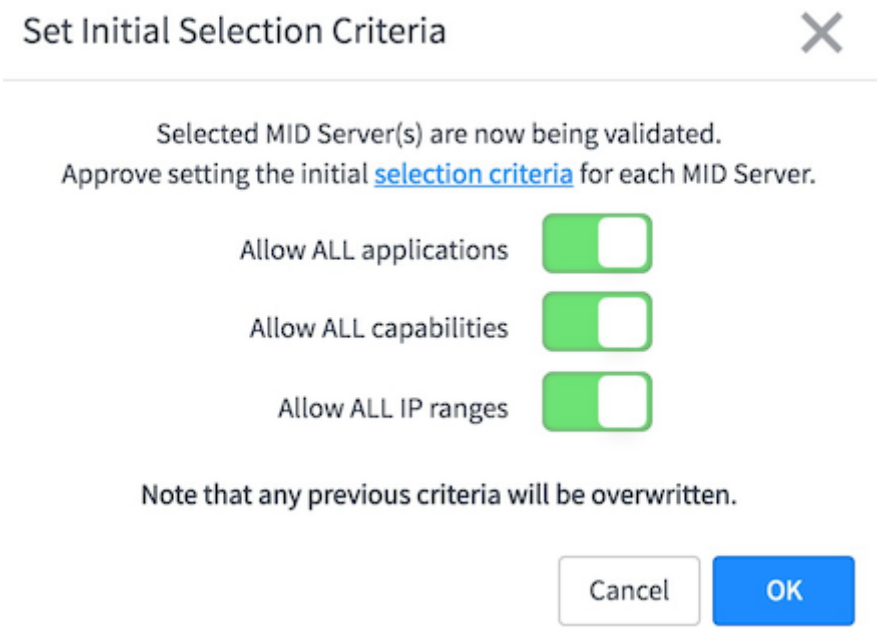
1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Server**an.
2. Öffnen Sie den von Ihnen erstellten neuen MID-Server aus der Liste der MID-Server.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Validieren**.
   Das Fenster „Erste Auswahlkriterien festlegen“ wird angezeigt, wenn in den zugehörigen Listen „Unterstützte Anwendungen“, „IP-Bereiche“ oder „Fähigkeiten“ keine Datensätze vorhanden sind.
4. Verwenden Sie im Fenster „Erste Auswahlkriterien festlegen“ die Schalter, um die Auswahlkriterien für diesen MID-Server zu aktivieren oder zu deaktivieren:
   - **ALLE Fähigkeiten zulassen** : Zulassen, dass alle Funktionen für Orchestration und Ereignismanagement diesen MID-Server verwenden.

     Hinweis: Die Warnungszusammenfassung für Service-Mapping und Ereignismanagement und RCA, die Funktionen in früheren Releases verwendet haben, basieren auf der Anwendung für die Auswahl des MID-Servers.

   - **ALLE Anwendungen zulassen** : Zulassen, dass alle Anwendungen, die MID-Server verwenden, diesen MID-Server verwenden.
   - **ALLE IP-Bereiche zulassen**: Alle IP-Bereiche für diesen MID-Server zulassen, so dass er mit allen IP-Adressen kommunizieren kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Auswahlkriterien festlegen



Wenn Sie auf **Abbrechen** klicken, wird die Validierung fortgesetzt, es werden jedoch keine Fähigkeiten, Anwendungen oder IP-Bereiche hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf **OK**.

   Das Feld **Validiert** im Dashboard ist auf **Validierung läuft** gesetzt, und anschließend auf **Ja**, nachdem die Validierung abgeschlossen ist.

6. Um einen MID-Server für ungültig zu erklären, öffnen Sie den Datensatz für den MID-Server, von dem Sie vermuten, dass er ein Sicherheitsproblem hat.

7. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Für ungültig erklären**.
   Wenn ein MID-Server für ungültig erklärt wird, löscht er den Speicher und startet neu. Der MID-Server generiert beim Neustart ein neues Key-Paar.

Nächste Maßnahme

Testen Sie die Netzwerkkonnektivität Um sicherzustellen, dass der MID-Server automatisch aktualisiert werden kann.

Zugehörige Informationen

Geben Sie einen MID-Server erneut ein

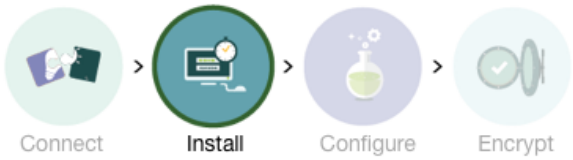
Testen Sie die MID-Server-Konnektivität

Bestätigen Sie, dass der MID-Server-Host mit der Instanz kommunizieren kann. Beheben Sie alle Probleme mit der Netzwerkkonnektivität, z. B. Konflikte mit Firewalls, Zugriffssteuerungslisten und Weiterleitungsfehler. Für automatische Upgrades ist eine erfolgreiche Kommunikation erforderlich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Computer, der den MID-Server hostet, muss auf eine dieser URLs zugreifen können, um ein automatisches Upgrade durchzuführen:

- HTTPS: `https://install.service-now.com` am Standard-HTTPS-Port (443)
- HTTP: `http://install.service-now.com` am Standard-HTTPS-Port (80)

Prozedur

1. Verwenden Sie PING, um die Konnektivität mit dem Host im Netzwerk zu testen (Ping<Host-IP>).
2. Wenn keine Ping-Antwort zurückgegeben wird, verwenden Sie TRACEROUTE, um zu sehen, wo der Verkehr möglicherweise gestoppt wurde (traceroute<Host>).
3. Verwenden Sie TELNET, um eine Verbindung zu einem der TCP-Ports herzustellen (Telnet<Host> <Port>).
4. Verwenden Sie ein SNMP-Scan-Tool, um festzustellen, ob ein potenzielles Netzwerkgerät reagiert.
5. Beheben Sie die wahrscheinlichsten Probleme im Zusammenhang mit der Netzwerkverbindung:
   - *Routing:* Stellen Sie sicher, dass der MID-Server-Host über Netzwerkzugriff auf die IP-Bereiche verfügt, die Sie zu ermitteln versuchen.
   - *Firewalls:* Bestätigen Sie den Zugriff auf die physischen Firewalls, die eine große Umgebung wie das Rechenzentrum schützen. Bestätigen Sie den Zugriff auf alle logischen Firewalls, die einen einzelnen Computer schützen. Die Kommunikation mit dem MID-Server wird innerhalb der Firewall initiiert und erfordert daher keine speziellen Firewall-Regeln oder VPNs.
   - *Access Control Lists (ACL):* Vergewissern Sie sich, dass ACLs die auf IP-Adressen basierende Liste auf SNMP-Netzwerkgeräten enthalten, die die Kommunikation mit einem bestimmten Ziel ermöglicht.
   - *Beheben Sie alle Probleme mit Ihren Netzwerkteams, um Ihre Topologie besser zu verstehen.* Stellen Sie bei Bedarf zusätzliche MID-Server bereit, um Ihr Netzwerk zu schützen. Konfigurieren Sie den Zugriff Ihres vorhandenen MID-Server-Hosts auf Netzwerkkomponenten.
6. Stellen Sie sicher, dass der MID-Serverdienst auf dem Host ausgeführt wird:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *Windows*: Suchen Sie in der Windows-Dienstekonsole den **ServiceNow-[MID-Server-Namen]**, und stellen Sie sicher, dass jeder MID-Server über den Wert **Status Gestartet** verfügt.
- *Linux*: Stellen Sie sicher, dass agent0.log.0.lck im Verzeichnis /servicenow/MID-Server-Name]/Agent erscheint.

7. Öffnen Sie nach jedem MID-Server-Neustart agent0.log.0 , und befassen Sie sich mit allen Fehlermeldungen.
8. Von ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **MID-Server** > **Server**an.
9. Überprüfen Sie, ob alle mit der Instanz verbundenen MID-Server aufgelistet sind.
10. Stellen Sie sicher, dass der **Status** für die MID-Server **aktiv** ist.

Nächste Maßnahme

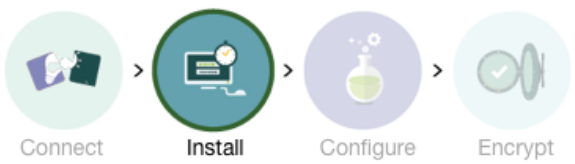
Damit ist die Installation eines einzelnen MID-Servers abgeschlossen. Fahren Sie bei Bedarf mit fort Stellen Sie mehrere MID-Server auf einem einzigen Host bereit In Ihrem Netzwerk. Andernfalls beginnen Sie Konfigurieren Ihres MID-Servers .

Installieren Sie mehrere MID-Server auf einem einzigen System

Installieren Sie mehrere MID-Server auf demselben Hostcomputer. Mehrere MID-Server können sich gegenseitig beim Lastenausgleich unterstützen und Domänentrennung verwenden. Die Anzahl der erforderlichen MID-Server wird durch Faktoren wie Netzwerkrichtlinien, Sicherheitsbeschränkungen und die Zuverlässigkeit des Hostcomputers bestimmt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, mid_server



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere MID-Server auf einem installieren Linux Oder Windows Host oder auf einer virtuellen Maschine. Die Installation mehrerer MID-Server kann abhängig von Ihrer Netzwerkkonfiguration andere Installationsschritte erfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Nur ein MID-Server-Service kann ein Daemon auf einem Linux-Host sein. Dies ist eine Einschränkung des Tanuki-Wrapper-Service.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei dem Host-System oder der virtuellen Maschine an, auf dem bzw. auf der Sie mehrere MID-Server installieren möchten.
2. Erstellen Sie ein Verzeichnis für jeden MID-Server auf der obersten Ebene des Laufwerks.

   Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen und beschreibenden Namen für jeden MID-Server erstellen, z. B. MIDServer_SMS_Int oder MIDServer_Disc1.

3. Extrahieren Sie die heruntergeladene MID-Server-Archivdatei in jedes MID-Server-Verzeichnis.
   Wenn die Extraktion abgeschlossen ist, sollte für jeden MID-Server ein Verzeichnispfad ähnlich dem folgenden vorhanden sein: ServiceNow<MID-Servername>\Agent .
4. Führen Sie für jeden MID-Server das für das Betriebssystem des Hosts geeignete Installationsprogramm aus.

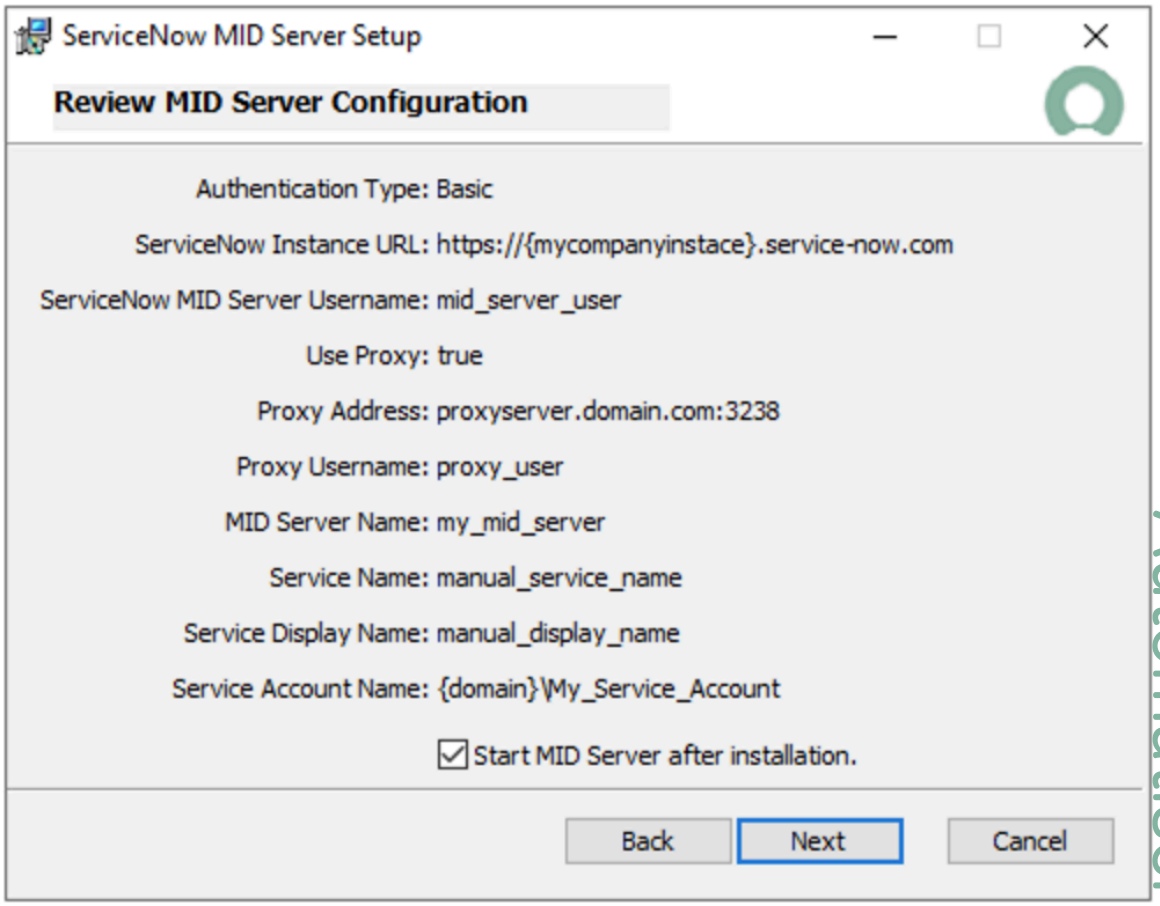
   MID-Server-Installationsprogramme

Betriebssystem	Pfad des Installationsprogramms
Windows	/agent/start.bat
Linux	/agent/installer.sh

5. Geben Sie unter Verwendung des Installationsprogramms die folgenden Informationen ein.
   - URL zu Ihrer Instanz
   - Benutzer-Anmeldeinformationen zum Ausführen des MID-Servers
   - Proxy-Server-Verbindungsdetails
   - MID-Server-Name
   - Name und Anzeigename des MID-Server-Service-Wrappers (nur Windows-Systeme)

   Hinweis: Der MID-Server-Benutzer muss über die Rolle „mid_server“ verfügen.
6. Klicken Sie im Installationsprogramm auf **MID-Server starten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Der lokale Host startet den MID-Server.

7. Klicken Sie auf **MID-Server-Listenseite**.
   Das Installationsprogramm öffnet die MID-Serverliste aus Ihrer Instanz.
8. Wählen Sie den Namen des MID-Servers aus der Liste.

   Hinweis: Es kann einige Sekunden dauern, bis der MID-Server eine Verbindung zu Ihrer Instanz hergestellt hat.

   Das System zeigt den MID-Server-Datensatz an.
9. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Validieren**.
   Die MID-Server-Anzeige **Validiert** ändert sich zu **Ja**.

Nächste Maßnahme

Alle MID-Server-Installationsverfahren sind abgeschlossen. Fahren Sie mit fort Konfigurieren Sie Ihren MID-Server .

Mehrere MID Server-Bereitstellungen

Je nachdem, wie Sie den MID-Server verwenden (für eine externe Integration, Discovery, Service-Mapping, Oder Orchestration) Und die darauf platzierte Last können Sie feststellen, dass es erforderlich ist, mehrere MID-Server in Ihrem Netzwerk bereitzustellen.

Im Folgenden sind die Faktoren, die die Anzahl der MID-Server bestimmen, die Ihr Netzwerk benötigt, um externe Anwendungen zu unterstützen, die in ServiceNow integriert werden können:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Sicherheitsbeschränkungen in Ihrem Netzwerk
- Ihre Netzwerkrichtlinien
- Die Menge an Datenverkehr zwischen ServiceNow und den Integrationen
- Die Zuverlässigkeit der MID-Server-Computer

Netzwerkrichtlinien und Sicherheit

Sicherheitsrichtlinien in Ihrem Netzwerk (z. B. Firewalls zwischen Netzwerksegmenten) können eine direkte Kommunikation zwischen Ihrer Instanz und der Datenquelle einer Integration (JDBC, LDAP usw.) unmöglich machen. Um Daten für die Instanz abzurufen, können Sie einen MID-Server installieren, der sowohl auf die Datenquelle als auch auf die Instanz zugreifen kann.

Diese Netzwerkrichtlinien können bestimmen, ob Sie in Ihrer Umgebung mehrere MID-Server installieren müssen:

- **Access Control Lists (ACL)**: Wenn Ihre Sicherheitsrichtlinie den Zugriff auf Netzwerkgeräte (z. B. Switches und Router) mit einer ACL steuert, müssen Sie möglicherweise einen oder mehrere MID-Server auf einem Computer im Netzwerk installieren, der sich bereits in der ACL befindet.
- **DMZ**: Ihre Netzwerkrichtlinie erfordert möglicherweise die Installation eines oder mehrerer MID-Server in Ihrer DMZ, um die dortigen Geräte zu testen. Dies ist in Netzwerken üblich, die die Ports, die in der internen Firewall geöffnet sind, genau regeln.
- **Probe-Typen**: Wenn Sie Probes für verschiedene Betriebssysteme durchführen, erfordert Ihre Netzwerkrichtlinie möglicherweise einen separaten MID-Server für jeden Probe-Typ (z. B. einen MID-Server für Windows-WMI-Probes und einen weiteren für SSH-Probes unter UNIX).

Lastenausgleich

Stellen Sie mehrere MID-Server bereit, wenn Kapazität ein Problem darstellt, z. B. wenn Discovery schnell Informationen über Tausende von Konfigurationselementen sammeln muss. In einer Umgebung mit hohem Volumen kann es erforderlich sein, mehrere MID-Server als Load Balancer für bestimmte Transaktionen bereitzustellen. Beispielsweise können JDBC-Datenübertragungen die Ressourcen eines MID-Servers binden, sodass er nicht auf andere Anforderungen reagieren kann. Die folgenden Vorgänge zwischen einer Integration erfordern möglicherweise separate MID-Server in einem stark ausgelasteten Netzwerk:

- Dateiexporte
- Laufende Skripts
- JDBC-Datenquellen
- Lesen von Dateien

Modell „hohe Verfügbarkeit“

Installieren Sie MID-Server nicht für kritische Integrationen auf einem Computer, auf dem eine geplante Unterbrechung oder eine Unterbrechung durch überlastete Prozesse auftreten kann. Wenn dies erforderlich ist, sollten Sie diese Arten von MID-Servern auf dedizierten Computern bereitstellen, um eine hohe Zuverlässigkeit zu gewährleisten.

Hinweis: Integrieren Sie keine externe Anwendung auf einem für ServiceNow Discovery oder Orchestration bereitgestellten MID-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

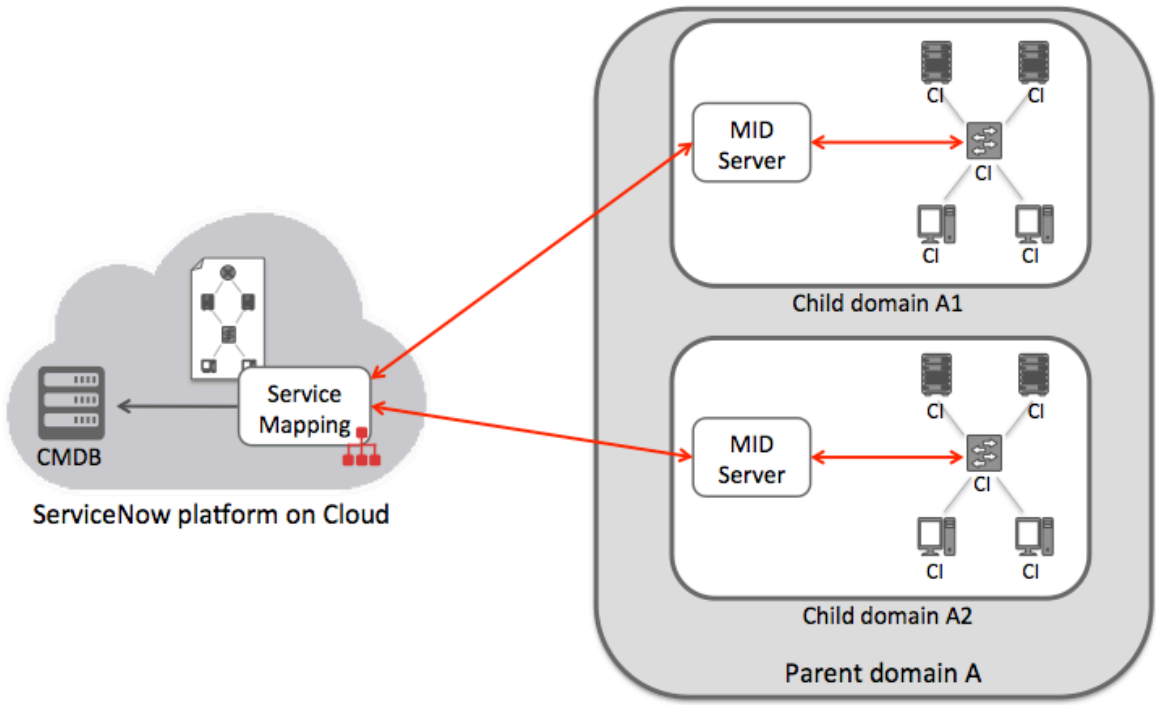
WAN (Wide Area Network)

Berücksichtigen Sie bei der Festlegung, wo MID-Server in einem WAN bereitgestellt werden sollen, die verfügbare Bandbreite zwischen Ihren lokalen Netzwerken. Installieren Sie in den meisten Fällen einen MID-Server in jedem LAN, um Geräte lokal zu testen, anstatt MID-Server bereitzustellen, die Geräte über langsame WAN-Verbindungen testen müssen. Eine Alternative zu dieser Art der Bereitstellung ist die Installation von MID-Servern, die andere LANs über VPN-Verbindungen testen, die schnelle Internetverbindungen nutzen. Wenn die Bandbreite Ihrer WAN-Verbindungen mit der Ihrer Internetverbindung vergleichbar ist, hat die Ausführung von MID-Server-Probes über WAN-Verbindungen keine Auswirkungen auf die Leistung.

Domänentrennung

Platzieren Sie die MID-Server in Bereitstellungen, in denen die Domänentrennung aktiviert ist und Domänen so konfiguriert sind, dass sie eine Hierarchie bilden, auf der niedrigsten Domänenebene.

Bereitstellen von MID-Servern mit Domänentrennung



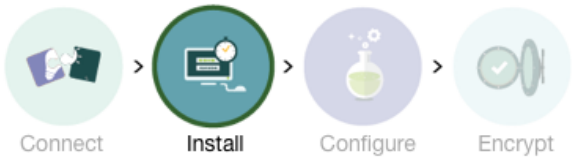
Geführtes Setup „MID-Server verwenden“

Das geführte Setup des MID-Servers bietet eine Reihe von Aufgaben, mit denen Sie einen MID-Server mit dem richtigen Anwenderaccount installieren und den MID-Server validieren können. Wenn Sie zum ersten Mal einen MID-Server einrichten, ist dies eine gute Möglichkeit, einen in Ihrer Umgebung schnell einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie werden durch eine Reihe von Konfigurationsaktivitäten geführt, die einen vollständig qualifizierten MID-Server erstellen. Mit einem Fortschrittsindikator auf jedem Bildschirm können Sie Ihren Fortschritt bei jeder Aufgabe überwachen.

Jede Konfigurationsaktivität stellt die folgenden Ressourcen bereit, die Ihnen helfen:

- Kontextbezogene eingebettete Hilfe.
- Links zur umfassenden Dokumentation auf der ServiceNow-Produktdokumentationswebsite.

Wichtig: Sie müssen die MID-Server-Konfiguration abschließen, bevor Sie ein anderes geführtes Setup für IT Operations Management starten können.

Prozedur

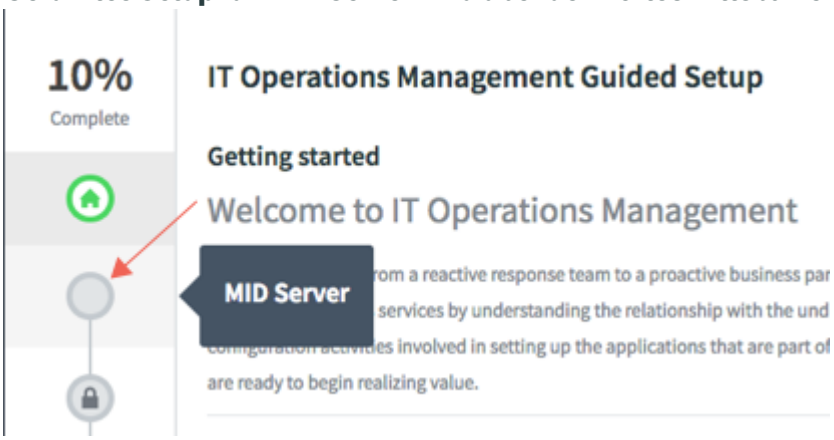
1. Navigieren zu **Alle** > **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für ITOM**an.
   Der Willkommensbildschirm „geführtes Setup für IT Operations Management“ wird angezeigt.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wenn keine der Installations- und Konfigurationsaufgaben des MID-Servers abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Erste Schritte** .
   - Wenn Sie eine der Installations- und Konfigurationsaufgaben des MID-Servers abgeschlossen haben, klicken Sie auf **Fahren Sie Fort** Um zur Aufgabenliste zurückzukehren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie das MID-Server-Symbol in der Fortschrittsleiste auf der linken Seite des Kategoriebildschirms aus, um den MID-Server-Kategoriebereich jederzeit anzuzeigen.

Geführtes Setup für MID-Server wird über den Fortschrittsbalken fortgesetzt

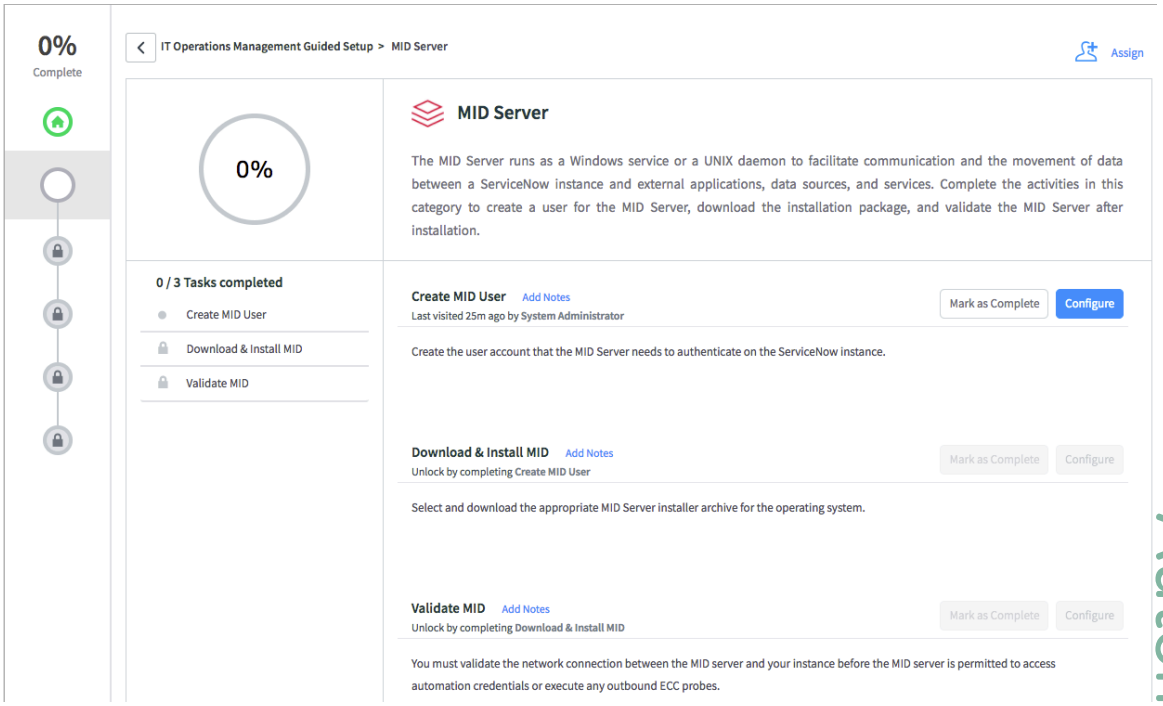


3. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
   Der Kategoriebildschirm „geführtes Setup für IT Operations Management“ wird angezeigt. Die Steuerungen zum Starten der MID-Server-Aufgaben befinden sich oben in der Liste. Diese Aufgabe muss abgeschlossen sein, bevor Sie die anderen Anwendungen einrichten können, die auf dem MID-Server basieren.

4. Klicken Sie im Bereich MID-Server auf **Erste Schritte** .
   Die Liste der MID-Server-Aufgaben wird mit einer Beschreibung jeder Aufgabe angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



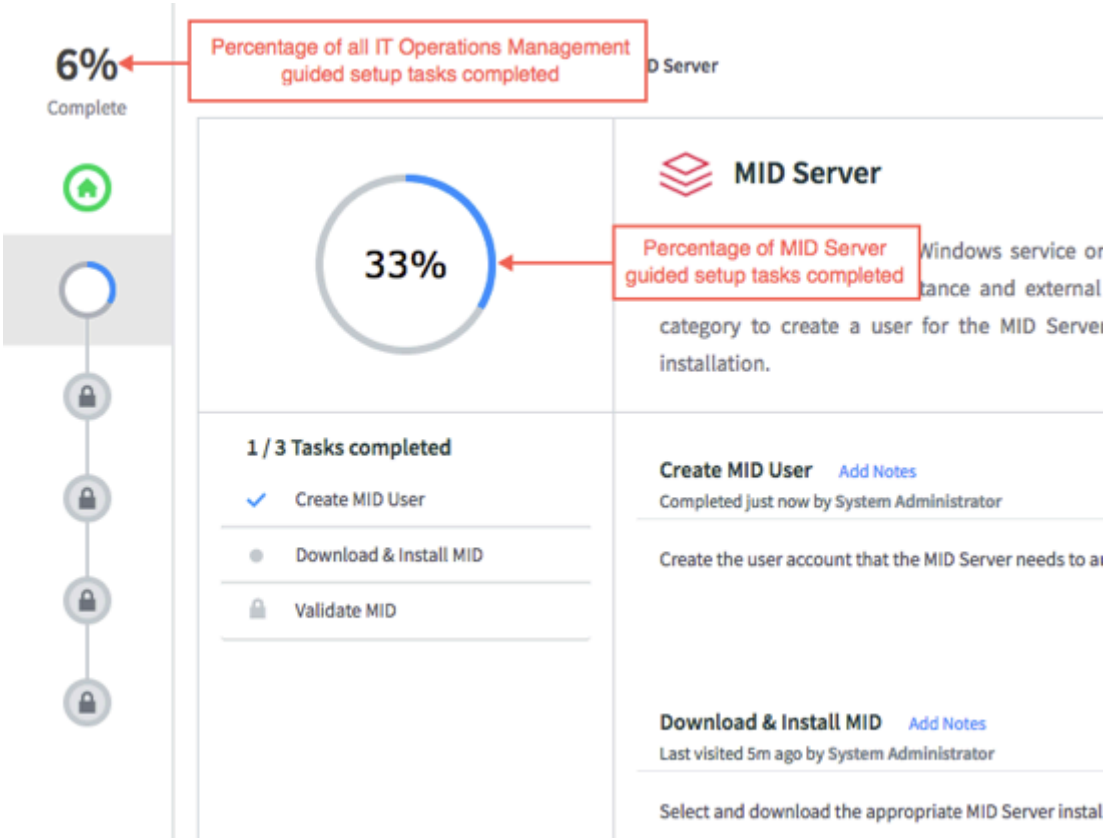
5. Klicken Sie Auf **Konfigurieren** Um den MID-Server-Anwender zu erstellen, und befolgen Sie die Anweisungen im Hilfebereich, der auf der rechten Seite des Bildschirms angezeigt wird.

   Wichtig: Wenn Sie MID-Server vor dem Starten des geführten Setups manuell konfiguriert haben, wählen Sie aus diesen Informationen aus, um jede bestimmte Aufgabe abzuschließen.

6. Wenn Sie die angeforderten Informationen für den MID-Server-Anwender bereitgestellt haben, klicken Sie auf **Übermitteln** , Und klicken Sie dann auf **Als abgeschlossen markieren** Unten im Hilfebereich. Die Ansicht kehrt zur Aufgabenliste zurück. Beachten Sie, dass der zirkuläre Fortschrittsindikator für die Kategorie 33 % der MID-Server-Konfiguration abgeschlossen anzeigt. Der Fortschrittsindikator auf der linken Seite des Bildschirms zeigt den Fertigstellungsprozentsatz für alle IT Operations Management-Aufgaben an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Klicken Sie Auf **Konfigurieren** Für die nächste Aufgabe: **MID herunterladen und installieren** .

Java 17.0.12 ist im Paket enthalten MID-Server Installationsprogramm-Paket und wird auf dem Host für alle neuen installiert MID Servers. Das Installationsprogramm konfiguriert Java 17.0.12 automatisch für die Ausführung in Ihrer Umgebung. Es ist keine weitere Konfiguration erforderlich. Diese Version unterstützt beide 64-Bit-Versionen Windows MID Servers Und 64-Bit Linux MID Servers. Die MID-Server Erfordert mindestens JRE-Version 17.0,10 und die empfohlene Version 17.0,12. Wenn Sie eine niedrigere Version als 17.0,10 verwenden, können Verschlüsselungsprobleme auftreten.

8. Validieren Sie Ihren neuen MID-Server.

Nächste Maßnahme

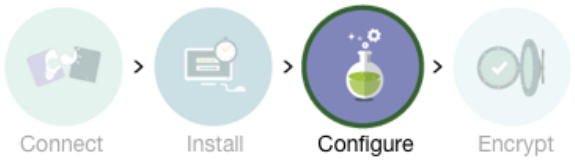
Falls erforderlich, Stellen Sie mehrere MID-Server auf einem einzigen Host bereit In Ihrem Netzwerk. Andernfalls fahren Sie mit fort Konfigurieren Sie Ihren MID-Server .

MID-Server werden konfiguriert

Stellen Sie nach der Installation und Validierung Ihrer MID-Server sicher, dass sie Zugriff auf ausreichende Systemressourcen haben, testen Sie die richtigen Ziele, und kommunizieren Sie wie erwartet mit der Instanz. Konfigurieren Sie MID-Server-Auswahlkriterien, erstellen Sie Cluster für den Failover-Schutz, und richten Sie MID-Server in verschiedenen Domänen ein, um Daten zu schützen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Einige dieser Konfigurationsverfahren basieren auf Daten, die auf dem MID-Server gefunden wurden Verweist auf Homepage . Auf dieser Seite finden Sie Links zu den Parametern, Eigenschaften und privilegierten Befehlen, die Sie zum Optimieren des Verhaltens Ihrer MID-Server benötigen. Sie können Steuerungen auf einzelne MID-Server oder auf alle MID-Server in Ihrer Umgebung anwenden. Denken Sie daran, den MID-Server nach jeder Konfigurationsänderung neu zu starten, damit diese Änderungen wirksam werden.

MID-Server-Auswahl

MID-Server werden basierend auf drei Kriterien zur Verwendung ausgewählt: Anwendungen, IP-Adresse oder -Bereich und Fähigkeiten. Sie können bestimmte Anwendungen für einen bestimmten MID-Server festlegen, z. B. Discovery oder Orchestration. Sie können eine IP-Adresse oder einen Bereich angeben, in dem ein MID-Server arbeiten darf. Einige Anwendungen erfordern bestimmte Fähigkeiten und sind daher auf MID-Server mit diesen Fähigkeiten beschränkt.

MID Server auswählen

Konfigurieren Sie, wie Ihre Instanz einen MID-Server auswählt, entweder nach Anwendung, IP-Adressbereichen, Netzwerkfähigkeit oder Verhalten.

MID-Server-Fähigkeiten

Erstellen Sie Fähigkeiten, die die spezifischen Funktionen eines MID-Servers innerhalb eines IP-Adressbereichs definieren.

Automatische Zuweisung des IP-Bereichs des MID-Servers

Konfigurieren Sie das System so, dass ein qualifizierter MID-Server automatisch einem Subnetz anhand des IP-Adressbereichs dieses Subnetzes zugewiesen wird.

Eine IP-Adresse einem DNS-Namen zuordnen

Ordnen Sie Hostserver-DNS-Namen IP-Adressen zu, wenn Ihr MID-Server Ressourcen innerhalb definierter IP-Bereiche verwaltet.

Konfigurieren Sie DEN MID-Server als vertrauenswürdigen WinRM-Host

Fügen Sie Server, die Teil von WinRM sind, als vertrauenswürdige Hosts auf allen MID-Servern hinzu, die Discovery oder Service-Mapping für die Discovery verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchsetzung der Dateiberechtigung für Windows MID-Server

Um die Sicherheit zu verbessern, erzwingen Windows MID-Server Einschränkungen für Windows-Dateiberechtigungen. Dadurch wird verhindert, dass gefährdete Accounts auf nicht autorisierte Dateien zugreifen, indem ihre Berechtigungen auf das für ihre Rolle erforderliche Minimum beschränkt werden.

MID-Server-Cluster

MID-Server-Cluster sind Gruppen von MID-Servern, die einander in Form von Lastenausgleich und Failover-Schutz unterstützen. Arbeit, die an einen MID-Server gesendet wird, der Teil eines Clusters ist, wird automatisch zwischen allen MID-Servern in diesem Cluster ausgeglichen. MID-Server in einem Failover-Cluster verfügen jeweils über eine konfigurierte Reihenfolge, in der die Plattform bestimmt, welcher MID-Server im Fehlerfall als Nächstes verwendet wird.

Erstellen Sie einen MID-Server-Cluster

Erstellen Sie einen MID-Server-Cluster für Lastenausgleich und Failover-Schutz.

Thread-Verwendung festlegen

Legen Sie die Anzahl der Threads fest, die Ihr MID-Server für die gewünschte MID-Server-Geschwindigkeit verwendet, basierend auf Hardwarefähigkeiten und konkurrierenden Anwendungen, die auf dem Host ausgeführt werden.

Domänentrennung

Die Domänentrennung trennt MID-Server basierend auf den Datensätzen, auf die sie zugreifen können. Die in der Datei config.xml eines MID-Servers konfigurierten Anmeldeinformationen bestimmen, welche Datensätze der MID-Server lesen, aktualisieren oder erstellen kann. Sie können MID-Server-Richtliniendatensätze angeben, die nur MID-Server aus derselben Domäne verwenden können.

MID-Serverdomänentrennung

Richten Sie Ihre MID-Server in verschiedenen Domänen ein, um die Datensätze und Anmeldeinformationen einzuschränken, auf die ein MID-Server zugreifen kann.

Synchronisieren Sie eine JAR-Datei mit MID-Servern

Laden Sie eine JAR-Datei in eine Instanz hoch, und synchronisieren Sie sie mit allen mit dieser Instanz verbundenen MID-Servern. Verwenden Sie die JAR-Dateisynchronisierung, um Richtlinien zu erstellen, die nur ein MID-Server aus derselben Domäne verwenden kann.

MID-Server, die für die Discovery ohne Anmeldeinformationen verwendet werden

MID-Server, die für verwendet werden Discovery ohne Anmeldeinformationen Erfordert eine spezielle Konfiguration, um Nmap-Befehle (Network Mapper) auf Zielcomputern auszuführen.

Installieren und deinstallieren Sie Nmap auf einem MID-Server

Sie müssen Nmap auf jedem MID-Server installieren, der auf einem Windows-Host ausgeführt wird. Wenn diese MID-Server über die entsprechende Fähigkeit verfügen, können sie grundlegende Informationen zu CIs in Ihrem Netzwerk erkennen, wenn die normale Authentifizierung fehlschlägt.

MID-Server-Erweiterungen

vCenter-Ereignissammler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

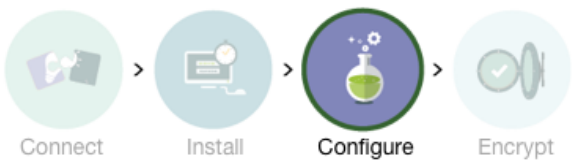
Der vCenter-Ereignissammler horcht auf vCenter-bezogene Ereignisse und aktualisiert die CMDB entsprechend. Mit dem Ereignissammler kann die CMDB zusätzlich zu den von Discovery erkannten Aktualisierungen mit Änderungen an virtuellen Maschinen (VMs) aktualisiert werden. Eine Änderung an einer VM wird vom vCenter-Server als Ereignis an den vCenter-Ereignissammler gesendet. Wenn ein Ereignis empfangen wird, wird die CMDB entsprechend aktualisiert. Full vCenter Discovery muss nicht erneut ausgeführt werden. Bei einigen Ereignissen, z. B. eingeschalteten und ausgeschalteten Ereignissen, muss Discovery nicht erneut ausgeführt werden. Bei den meisten Ereignissen wird Discovery nur auf der erforderlichen vCenter-Ressource ausgeführt.

SNMP-Trap-Sammlererweiterung

Der SNMP-Trap-Sammler ist eine MID-Server-Erweiterung, die SNMP-Traps von den Geräten in Ihrem Netzwerk abhört. Nach Erhalt einer Trap sendet der MID-Server die Trap zur weiteren Verarbeitung durch das Ereignismanagement an die Instanz. Wenn das Ereignismanagement nicht aktiv ist, werden Traps nicht verarbeitet und von der Instanz verworfen.

MID-Server-Auswahl

Sie können die Auswahl des MID-Servers nach Anwendung, IP-Adressbereichen, Netzwerkfähigkeit oder Verhalten konfigurieren. Bestimmte MID-Server können bestimmten Aufgaben zugewiesen werden, oder der MID-Server kann automatisch ausgewählt werden. MID-Server können Domänentrennung verwenden, um den Umfang von Erkennungen und Ereignismanagement zu beschränken.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Die von den meisten Anwendungen verwendete MID-Auswahl verfügt über drei Modi zur Auswahl eines MID-Servers:

- **Wählen Sie automatisch MID-Server aus** : Wählt basierend auf MID-Server-Kriterien aus, unabhängig davon, ob sie Mitglieder eines Clusters sind.
- **Verwenden Sie einen bestimmten MID-Server** : Die automatische Neuzuweisung an einen anderen MID-Server wird nicht unterstützt.
- **Verwenden Sie einen bestimmten MID-Server-Cluster** : Die automatische Neuzuweisung an einen anderen MID-Server wählt nur Mitglieder des angegebenen Clusters aus.

Informationen zu Agent Client Collector finden Sie unter Automatische MID-Server-Auswahl .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID-Server-Kriterien

MID-Server bieten folgende Arten von Kriterien, anhand derer eine Anwendung feststellen kann, welcher MID-Server verwendet werden soll:

- **Anwendung**: Die Anwendung, die Sie auf dem MID-Server angeben. Sie können diese Anwendungen für einen bestimmten MID-Server festlegen:
  - Discovery
  - Orchestration
  - Service Mapping
  - Event Management
  - Operational Intelligence
  - Cloud-Management

  Eine Option für **ALLE** Anwendungen ist ebenfalls verfügbar. Standardmäßig enthält diese Option alle Anwendungen. Sie können festlegen, welche Anwendungen in der Angabe **ALLE** enthalten sind.
- **IP-Adresse oder -Bereich**: Die IP-Adresse oder die IP-Bereiche, in denen der MID-Server arbeiten darf. Sie können eine IP-Adresse oder einen IP-Bereich sowohl in der Anwendung angeben, z. B. in einem Discovery-Zeitplan oder in einer Orchestration-Aktivität, als auch für den MID-Server. Wenn die in der Anwendung konfigurierte IP-Adresse mit der IP-Adresse übereinstimmt oder in den zulässigen IP-Bereich fällt, die bzw. der auf dem MID-Server konfiguriert ist, ist eine Übereinstimmung möglich, und der MID-Server übergibt diese Kriterien. Informationen dazu, wie die Instanz den verfügbaren MID-Servern automatisch IP-Bereiche (Subnets) zuweist, finden Sie unter Automatische Zuweisung des IP-Bereichs des MID-Servers.
- **Fähigkeiten** : Die Netzwerkfähigkeit Eine Anwendung muss verwenden, z. B. PowerShell Orchestration-Aktivität Oder Workflow-Studio PowerShell-Schritt . Einige Anwendungen wie Cloud-Management erfordern eine bestimmte Fähigkeit.

> **Hinweis:** Discovery und Service Mapping können auch Verhalten verwenden, die den Typ der Port-Probes bestimmen, die während der Port-Scan-Phase von Discovery verwendet werden. Sowohl Discovery als auch Service-Mapping verwenden ein Verhalten zur Erkennung Erstellen Sie ein Discovery-Verhalten für Unix-basierte Lastenausgleichsmodule . Andere Anwendungen verwenden kein Verhalten. Verhalten werden nicht für die automatische Auswahl, für Standard-MID-Server oder für bestimmte MID-Server verwendet (siehe unten). Siehe Discovery-Verhalten Weitere Informationen finden Sie unter .

So wählt eine Anwendung einen MID-Server aus

Wenn Sie keinen bestimmten MID-Server angeben, der von einer Anwendung verwendet werden soll, versucht die Anwendung, einen auszuwählen. Jede Anwendung greift auf unterschiedliche Kriterien zurück, um einen geeigneten MID-Server auszuwählen.

Anwendung	Unterstützte Anwendung auf dem MID-Server	IP-Adressbereich	Fähigkeit
Discovery (Wählen Sie **MID-Server automatisch auswählen** im	Die Anwendung **Discovery** bzw. **ALLE** muss auf dem MID-Server festgelegt sein.	Discovery verwendet IP-Bereiche, die Sie auf konfigurieren Formular „Discovery-Zeitplan“ Um zu sehen, ob sie in die IP-Bereiche fallen, die Sie auf dem MID-Server	N/V **Hinweis:** Alle konfigurierten Verhalten werden ignoriert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Unterstützte Anwendung auf dem MID-Server	IP-Adressbereich	Fähigkeit
Discovery-Zeitplan)		oder konfigurieren **ALLE** Die Option „IP-Bereiche“ muss auf dem MID-Server ausgewählt sein.	
Orchestration	Die Anwendung **Orchestration** oder die Option **ALLE** muss auf dem MID-Server festgelegt sein.	Die Ziel-IP-Adresse, die Sie in einer Orchestration-Aktivität konfigurieren, muss innerhalb der IP-Bereiche liegen, die Sie auf dem MID-Server konfigurieren, oder die Option **ALLE** muss auf dem MID-Server ausgewählt sein.	Die für eine Orchestration-Aktivität erforderliche Fähigkeit muss mit den von Ihnen auf dem MID-Server konfigurierten Fähigkeiten übereinstimmen, oder die MID-Server-Fähigkeit muss auf **ALLE** gesetzt sein.
Service-Mapping	Die Anwendung **Service Mapping** oder **ALLE** muss auf dem MID-Server festgelegt sein.	Die Endpunkt-IP-Adresse muss innerhalb des IP-Bereichs liegen, den Sie auf dem MID-Server konfigurieren, oder die Option **ALLE** muss auf dem MID-Server ausgewählt sein.	Eine der unterstützten Service-Mapping-Fähigkeiten (für neue Installationen) muss auf dem MID-Server konfiguriert sein, oder die MID-Server-Fähigkeit muss auf festgelegt sein **ALLE** .
Ereignismanagement	Die Anwendung **Event Management** oder **ALLE** muss auf dem MID-Server festgelegt sein.	Die in den Ereignis-Connector-Instanzen konfigurierte IP, z. B. Konfigurieren Sie die Ereignissammlung aus HPOM , Muss innerhalb des auf dem MID-Server konfigurierten IP-Bereichs liegen.	
Cloud-Management	N/V	N/V	Die Fähigkeit **Cloud Management** oder **ALLE** muss hinzugefügt werden.

Modus: MID-Server automatisch auswählen

Während der ersten Arbeitszuweisung an einen MID-Server oder beim Failover vorhandener Arbeit von einem heruntergefahrenen MID-Server auf einen anderen MID-Server wählt die MID-Auswahl einen Satz geeigneter MID aus einer bestimmten Statusebene aus, indem sie die folgenden Schritte einmal durchläuft. Wenn bei einem Schritt mindestens ein Server gefunden wird, werden alle verbleibenden Schritte übersprungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Geeignete MID-Server mit Status = aktiv.
2. Standard-MID-Server (falls definiert) mit Status = aktiv.
3. Geeignete MID-Server mit Status = Upgrade oder Angehalten.
4. Standard-MID-Server (falls definiert) mit Status = Upgrade oder Angehalten.
5. Geeignete MID-Server mit dem Status „Upgrade fehlgeschlagen“, „Entleeren“, „Entleeren“, „Entleeren fehlgeschlagen“ oder „ausgefallen“.
6. Standard-MID-Server (wenn definiert).

Alle Schritte, die sich unterhalb der minimalen Statusebene einer Anwendung befinden, werden übersprungen. Viele Anwendungen (z. B. Discovery) lassen hochgesetzte oder verschlechterte MID-Server zu, andere Anwendungen lassen nur MID-Server zu.

Modus: Verwenden Sie einen bestimmten MID-Server-Cluster

Während der ersten Arbeitszuweisung an einen MID-Server oder beim Failover vorhandener Arbeit von einem heruntergefahrenen MID-Server auf einen anderen MID-Server wählt die MID-Auswahl einen Satz geeigneter MID aus einer bestimmten Statusebene aus, indem sie die folgenden Schritte einmal durchläuft. Wenn bei einem Schritt mindestens ein Server gefunden wird, werden alle verbleibenden Schritte übersprungen.

1. Geeignete MID-Server mit Status = aktiv.
2. Geeignete MID-Server mit Status = Upgrade oder Angehalten.
3. Geeignete MID-Server mit dem Status „Upgrade fehlgeschlagen“, „Entleeren“, „Entleeren“, „Entleeren fehlgeschlagen“ oder „ausgefallen“.

Alle Schritte, die sich unterhalb der minimalen Statusebene einer Anwendung befinden, werden übersprungen. Viele Anwendungen (z. B. Discovery) lassen hochgesetzte oder verschlechterte MID-Server zu, andere Anwendungen lassen nur MID-Server zu.

Ein MID-Server wird je nach Clustertyp aus einer Gruppe von MID-Servern auf der höchsten Statusebene wie folgt ausgewählt:

- **Lastenausgleich-Cluster** : Wählt zufällig einen MID-Server innerhalb der Statusebene aus.
- **Failover-Cluster** : Wählt einen MID-Server mit der Ordnungsnummer der besten Cluster-Datensätze (0 = am besten) aus.

Modus: Verwenden Sie einen bestimmten MID-Server

Discovery and Event Management können einen MID-Server verwenden, den Sie speziell angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Auswahl eines speziellen MID-Servers ist nicht identisch mit der Angabe des Standard-MID-Servers für eine Anwendung. Es wird immer ein spezieller MID-Server verwendet. Wenn er **Inaktiv** ist oder nicht validiert wurde, führt die Anwendung keine Befehle für den MID-Server aus. Ein Standard-MID-Server stellt eine Ausweichlösung dar, die verwendet wird, wenn durch die automatische Auswahl von MID-Servern kein geeigneter MID-Server gefunden wird.

Anwendung	So wird ein spezieller MID-Server festgelegt	Kriterien, die der Standard-MID-Server erfülle
Discovery	Wählen Sie den MID-Server im Discovery-Zeitplan aus. **Hinweis:** Sie können auch angeben Ein Cluster von MID-Servern .	Wenn Sie einen MID-Server ohne die Anwendun **Discovery** oder **ALLE** auswählen, fügt er auton **Discovery**-Anwendung hinzu.
Orchestration	N/V	N/V
Service Mapping	N/V	N/V
Ereignismanagement	Wählen Sie einen oder mehrere MID-Server in der Ereignissammlung der Connector-Instanz aus, z. B. Konfigurieren Sie die Ereignissammlung aus HPOM .	N/V
Cloud Management	N/V	N/V

Hinweis: Wenn ein MID-Server Ressourcen innerhalb definierter IP-Bereiche für Orchestration verwaltet, müssen Sie den vollqualifizierten Domänennamen (FQDN) eines Servers seiner IP-Adresse zuordnen, um bestimmte Aktivitäten auszuführen, z. B. Exchange-Aktivitäten.

Domänentrennung

Wenn Sie die Domänentrennung verwenden, können Sie die MID-Server so konfigurieren, dass sie sich in separaten Domänen befinden. Die Domäne, in der sich der MID-Server befindet, hat Einfluss darauf, wie die Anwendung die Domäne auswählt:

Discovery und Service Mapping: Im Discovery-Zeitplan sind die zur Auswahl verfügbaren MID-Server und -Cluster auf die Domäne des Benutzers beschränkt, der den Zeitplan konfiguriert. Dies gilt auch für die automatische Auswahl: Nur MID-Server in derselben Domäne wie der Benutzer können automatisch ausgewählt werden.

MID-Server-Auswahltest für Service-Mapping

Wenn Service Mapping aktiv ist, können Sie in einer Vorschau ansehen, welchen MID-Server Service Mapping für ein bestimmtes Zielgerät oder einen bestimmten Computer verwendet. Navigieren Sie dazu zu **Service-Mapping** > **MID-Server** Und klicken Sie auf **MID-Auswahltest** . Geben Sie die IP-Adresse sowie eine optionale Anwendung und Fähigkeit ein, und klicken Sie auf **OK**. Der Name des MID-Servers, den Service Mapping verwendet, wird im Fenster angezeigt.

Verwandte Themen

Konfigurieren Sie einen Standard-MID-Server für jede Anwendung

Sie können einen Standard-MID-Server konfigurieren, den eine Anwendung verwenden kann, wenn alle anderen möglichen MID-Server nicht verfügbar sind. Sie können die Liste der Anwendungen einschränken, die in der Definition von ALLE enthalten sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin oder admin

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwendungen sind nur verfügbar, wenn ihre jeweiligen Plugins aktiviert sind.

Der Standard-MID-Server wird verwendet, wenn Anwendungen bei der automatischen Auswahl keinen geeigneten MID-Server finden können, der den konfigurierten Kriterien entspricht. Der Standard-MID-Server für die Anwendung **ALLE** wird verwendet, wenn der Standard-MID-Server für die konkrete Anwendung nicht verfügbar ist. Einige Anwendungen bieten außerdem eine Eigenschaft zum Festlegen des Standard-MID-Servers.

Wichtig: Wenn Sie einen MID-Server für ALLE IP-Bereiche (Typ **Einschließen**) konfigurieren und auch einen IP-Bereich des Typs: **Ausschließen** für denselben MID-Server erstellen, ignoriert das System den ausgeschlossenen IP-Bereich für diesen MID-Server.

Der Standard-MID-Server muss für die Verwendung keine Kriterien (Anwendung, IP-Bereich, Verhalten oder Fähigkeit) erfüllen. Die Angabe eines Standard-MID-Servers ist optional, und Sie können einen MID-Server als Standard für mehrere Anwendungen verwenden.

Anwendung	Zusätzliche Hinweise
Discovery	Discovery versucht, den Standard-MID-Server zu verwenden, wenn im Discovery-Zeitplan **MID-Server automatisch auswählen** angegeben ist und Discovery keinen MID-Server mit der richtigen Anwendung und dem richtigen IP-Bereich finden kann.
Orchestration	Orchestration versucht, den Standard-MID-Server zu verwenden, wenn keine MID-Server mit den Fähigkeiten gefunden werden können, die in der Orchestration-Aktivität definiert werden. Sie können auch einen Standard-MID-Server angeben. Der Wert in dieser Eigenschaft wird automatisch mit dem Standard-MID-Server synchronisiert, den Sie in der Anwendung Orchestration auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Zusätzliche Hinweise
Warnungszusammenfassung und RCA	Nicht zutreffend. Der MID-Server wird ausgewählt, wenn er die RCA-Fähigkeit hat. Es wird zum korrekten MID-Server nach Domäne geleitet.
Service Mapping	Wenn es keine MID-Server mit übereinstimmender Anwendung, Fähigkeit oder übereinstimmendem IP-Bereich gibt, verwendet Service-Mapping den Standard-MID-Server.
Event Management	Sie können einen Standard-MID Server für Event Management mithilfe der Systemeigenschaft „mid.server.connector_default“ angeben. Event Management verwendet nicht den Standard-MID-Server im Anwendungsdatensatz.
Cloud Management	N/V

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Anwendungen**an.
   Die Liste der installierten Anwendungen, die MID-Server verwenden können, wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Namen einer installierten Anwendung.
3. Wählen Sie einen MID-Server aus der Liste im Feld **Standard-MID-Server**.
4. Um weitere MID-Server für diese Anwendung auszuwählen, klicken Sie auf **Bearbeiten** in der Zugehörigen Liste **MID-Server**, und wählen Sie alternative MID-Server aus, die diese Anwendung verwenden darf.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anwendungen auswählen, die in die Definition von ALLE für einen MID-Server aufgenommen werden sollen

Sie können die Liste der Anwendungen einschränken, die in der Definition von ALLE enthalten sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die ALLE-Anwendung für einen MID-Server angeben. Dies bedeutet, dass der MID-Server mit allen Anwendungen arbeiten kann, für die MID-Server erforderlich sind, z. B. Discovery, Event Management, Service Mapping usw. Möglicherweise möchten Sie jedoch nicht, dass alle Anwendungen in die Definition von ALLE einbezogen werden. Sie können beispielsweise Service-Mapping aus der Definition „ALLE“ ausschließen, wenn Sie bereits einen dedizierten MID-Server für die Arbeit mit Service-MAPPING haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Anwendungen**an.
   Die Liste der installierten Anwendungen, die MID-Server verwenden können, wird angezeigt.
2. Wenn Sie die Spalte **In Anwendung ALLE eingeschlossen** nicht sehen können, können Sie die Liste personalisieren und die Spalte hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

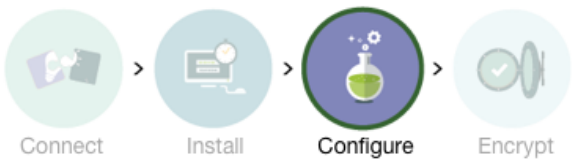
3. Doppelklicken Sie für jede Anwendung auf den Wert in der Spalte **In Anwendung ALLE eingeschlossen**.
4. Ändern Sie den Wert zu **true** (einschließen) oder **false** (ausschließen).

IP-Adressbereich für MID Server konfigurieren

Sie können manuell einen IP-Adressbereich konfigurieren, den der MID-Server durchsuchen soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin oder admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwendungen wie Discovery und Orchestration können einen IP-Bereich oder die spezifische IP-Adresse eines Ziels angeben. Wenn die Anwendung nach einem MID-Server sucht, der während der automatischen Auswahl verwendet werden soll, wählt sie einen MID-Server aus, dessen IP-Bereich den Anwendungsbereich oder die spezifische IP-Adresse der Anwendung enthält. Anwendungen verwenden auch andere Kriterien, z. B. die unterstützte Anwendung oder Fähigkeit des MID-Servers. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Auswahl.

Hinweis: Dies ist eine manuelle Konfigurationsprozedur. Informationen dazu, wie das System ausgewählten MID-Servern automatisch IP-Adressbereiche zuweisen kann, finden Sie unter Automatische Zuweisung des IP-Bereichs des MID-Servers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Anwendungen verwenden IP-Bereiche wie folgt:

- **Orchestration**: Verwenden Sie die IP-Adresse des Zielcomputers (zusammen mit der Fähigkeit), um den richtigen MID-Server für Orchestration-Aktivitäten auszuwählen. Informationen zum Konfigurieren der IP-Adresse finden Sie unter dem Verfahren in diesem Thema.
- **Service Mapping**: Wählen Sie den MID-Server aus, dessen IP-Adressbereich mit der IP in der Discovery-Anforderung übereinstimmt. Siehe MID-Serverkonfiguration für Service-Mapping Weitere Informationen finden Sie unter .
- **Discovery**: Kann einen IP-Adressbereich nach denselben Kriterien wie Service Mapping auswählen. Discovery kann auch verwenden Schneller IP-Bereich Die Sie im Discovery-Zeitplan angeben.

Tipp: Sie können auch verwenden **ALLE** IP-Bereich, der die Verwendung des MID-Servers mit einem beliebigen IP-Adressbereich ermöglicht, den eine Anwendung angibt. Dadurch kann der MID-Server nur auf IP-Bereiche zugreifen. Dies bedeutet jedoch nicht, dass der MID-Server tatsächlich alle IP-Bereiche erreichen kann. Um mit einer Anwendung zu funktionieren, muss der MID-Server Zugriff auf die IP-Bereiche haben, die die Anwendung benötigt.

Gültige IP-Adressbereiche können wie folgt sein:

Eine IP-Adresse im Dezimalpunkt- oder Hexadezimal-Format. Dem hexadezimalen Format kann explizit 0x vorangestellt werden, dies ist nicht zwingend erforderlich. Hier finden Sie Beispiele:

- 10.11.144.155
- 0x0A0B909B
- 0A0B909B

Ein IP-Adressbereich im Dezimalpunkt- oder Hexadezimal-Format. Hier finden Sie Beispiele:

- 10.11.144.150-10.11.144.160
- 0x0A0B9096-0x0A0B90A0
- 10.11.144.150-0x0A0B90A0

Eine IP-Netzwerkadresse, deren Netzmaske nach einem Schrägstrich (/) in regulärer Schreibweise (0-32 einschließlich) oder in IP-Adressennotation angegeben ist. Hier finden Sie Beispiele:

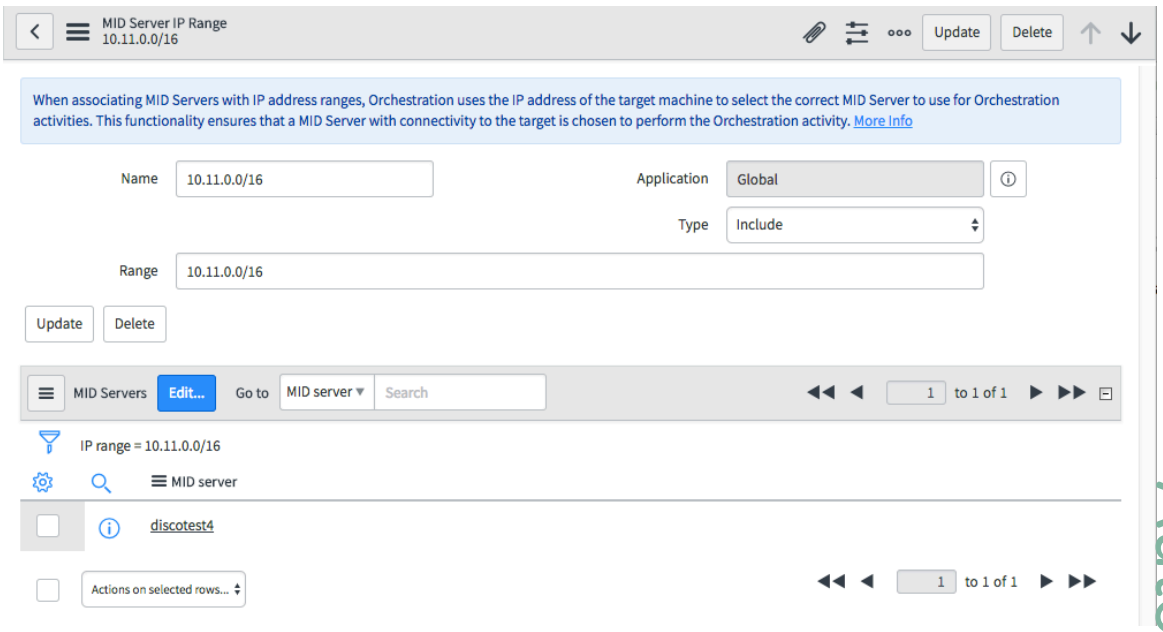
- 10.11.144.0/24 10.11.144.0/255.255.255.0
- 10.11.144.0/0xFFFFFF00
- 0x0A0B9000/24
- 0x0A0B9000/0xFFFFFF00

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **IP-Bereiche**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IP-Adressbereiche



Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen ein.
Anwendung	Anwendungsbereich für diesen IP-Bereich. Der Standardwert ist **Global**.
Typ	Wählen Sie die Art des Bereichs: ○ **Einschließen**: den angegebenen IP-Bereich einschließen. ○ **Ausschließen**: den IP-Adressbereich ausschließen. **Hinweis:** Wenn ein MID-Server für **ALLE** Anwendungen konfiguriert ist, werden alle zum Ausschluss konfigurierten IP-Adressen vom System ignoriert. Wenn Sie Standard-MID-Server für separate Anwendungen in Ihrem System konfigurieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Konfigurieren Sie einen Standard-MID-Server für jede Anwendung.
Bereich	Geben Sie den Bereich in einem gültigen Format ein.
Zugehörige Liste	
MID-Server	Die MID-Server, die diesen IP-Adressbereich verwenden können.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wichtig: IP-Bereiche, die manuell zugewiesen werden, bevor Sie die automatische Zuweisung in Discovery-Schnellstart verwenden, sind wie folgt betroffen:

- Einzelne IP-Bereiche werden beibehalten und an die vom System automatisch zugewiesenen Bereiche für den angegebenen MID Server angehängt.
- Wenn der MID-Server mit der Bereichswahl **ALLES** konfiguriert wurde, überschreibt die Funktion für die automatische Zuweisung diese Bezeichnung mit den gefundenen Bereichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Öffnen Sie den IP-Bereich-Datensatz **ALLE**, und konfigurieren Sie die MID-Server, die Sie mit einem beliebigen Satz von IP-Adressen verwenden möchten.

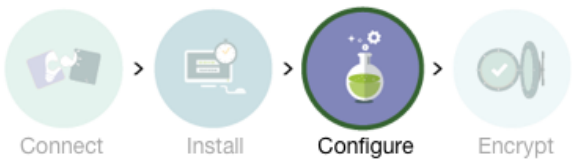
MID-Server-Auswahlfilter überschreiben

Verwenden Sie die Überschreibungsfunktion, um eine eigene Filterbedingung zu schreiben, die die normalen MID-Server-Auswahlkriterien für eine Anwendung überschreibt. Eine Überschreibung hat Vorrang vor dem Standardfilter und kann für eine bestimmte Auswahlbedingung definiert werden.

Vorbereitungen

Bevor Sie versuchen, einen Überschreibungsfilter zu erstellen, müssen Sie sich mit den Kriterien vertraut machen, die die Plattform zur Auswahl der MID-Server verwendet. Unter MID-Server-Auswahl finden Sie weitere Details.

Erforderliche Rolle: Administrator



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Die Überschreibungsfunktion ist nur für Cloud-Management und Cloud-Discovery vorgesehen. Der Filter **Überschreiben nach Fähigkeit** wird standardmäßig bereitgestellt.

Im Basis-ServiceNow-System sind vier MID-Server-Auswahlfilter enthalten. Diese Filter werden auf alle MID-Server angewendet, bis das System eine übereinstimmende Bedingung findet:

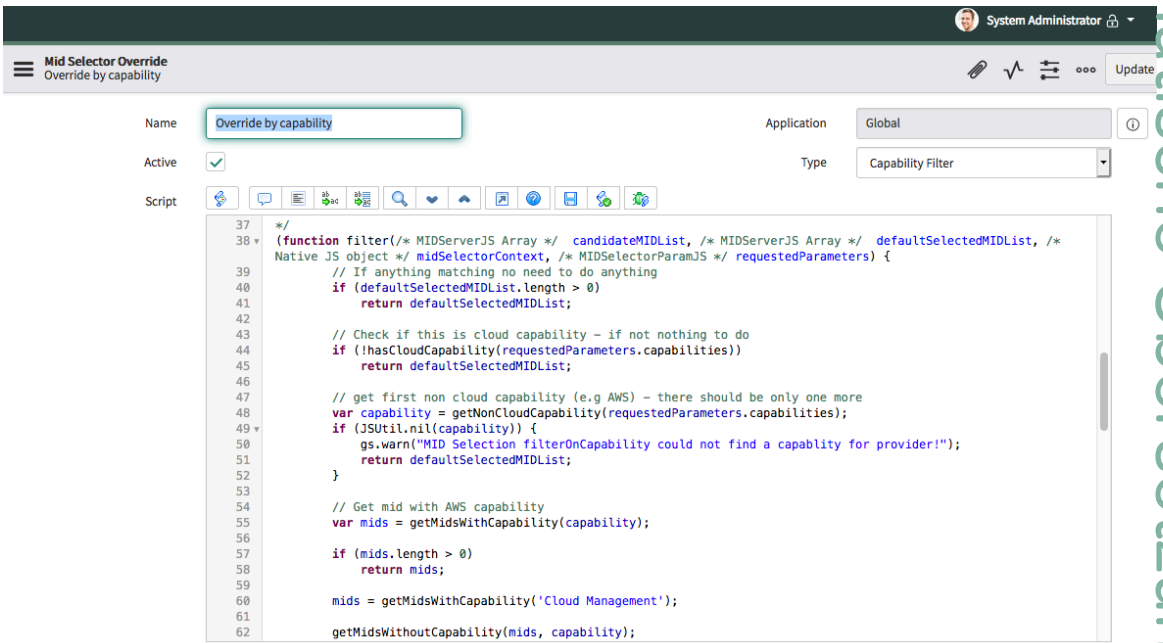
- Statusfilter
- App-Filter
- Fähigkeitfilter
- IP-Filter

Wichtig: Das Überschreibungs-Feature ermöglicht mehrere Filtertypen, aber nur einen Überschreibungsfilter für jeden Filtertyp. Der Filtertyp **Wahlschalter überschreiben** überschreibt alle anderen Filter und übernimmt die vollständige Kontrolle über die Auswahl des MID-Servers. Wenn dieser Typ aktiv ist, wird nur dieser Filter angewendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Überschreiben der MID-Auswahl**an.
   Die Liste der MID-Server-Überschreibungen wird angezeigt.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Um einen neuen Filter zu erstellen.
3. Füllen Sie diese Felder aus:
   - **Name**: Eindeutiger Name für diese Überschreibung. Stellen Sie sicher, dass Sie den Überschreibungstyp anhand des Namens identifizieren können.
   - **Skript**: Bedingung für diesen Filter. Erstellen Sie in diesem Feld die MID-Server-Auswahllogik für Ihre Überschreibung. Verwenden Sie dazu die Anweisungen in der Funktionsvorlage. Sehen Sie sich den Filter **Überschreiben nach Fähigkeit** als Beispiel an, bevor Sie mit dem Erstellen des Filters beginnen.
   - **Typ**: Typ der zu konfigurierenden Überschreibung. Wählen Sie einen der vier Standardfilter aus, die mit Ihrer Bedingung überschrieben werden sollen, oder wählen Sie **Wahlschalter überschreiben**, um einen Filter zu erstellen, der alle anderen überschreibt.
4. Wählen Sie **Absenden**.



Example:
Der Cloud-Discovery-Zeitplan wählt MID-Server basierend auf Anwendungen und Fähigkeiten aus. Um verschiedene MID-Server für verschiedene Service-Accounts auszuwählen, können Sie anpassen **Überschreibung der MID-Auswahl** . Nach der Zeile `(Funktionsfilter(/* MIDServerJS-Array */ candidateMIDList, /* MIDServerJS-Array */ defaultSelectedMIDList, /* natives JS-Objekt */ midSelectorContext, /* MIDSelectorParamJS */ requestedParameters) {` Fügen Sie den folgenden Code mit Ihren Informationen hinzu:

```
var result = [];

 if (JSON.parse(midSelectorContext).service_account_id == '[example-account-id]') {
  for (var mid in defaultSelectedMIDList) {
   if (defaultSelectedMIDList[mid].sysId == '[example-MID-1]' ||
 defaultSelectedMIDList[mid].sysId == '[example-MID-2]')
    result.push(defaultSelectedMIDList[mid]);
```

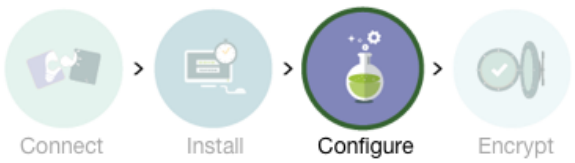
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 }
 return result;
}
```

Automatische Zuweisung des IP-Bereichs des MID-Servers

Discovery-Schnellstart kann qualifizierten MID-Servern automatisch IP-Adressbereiche, sogenannte Subnetze, zuweisen. Diese automatische Subnetzzuweisung erfordert SNMP-Anmeldeinformationen für schreibgeschützten Zugriff auf Router, die Discovery verwendet. Das Formular „Automatisierungsstatussatz“ zeigt Zusammenfassungsdetails der Subnetz-Erkennungen und der IP-Bereichszuweisungen für zugehörige MID-Server an.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Um einem Subnetz automatisch zugewiesen zu werden, muss ein MID-Server folgende Bedingungen erfüllen:

- Er muss sich im Betriebszustand **(Aktiv)** befinden.
- Er muss erfolgreich validiert worden sein.
- Er muss in der Lage sein, auf ein oder mehrere Subnetze in Ihrem Netzwerk zuzugreifen.

Die Subnetzzuweisungen, die die Instanz für Ihre MID-Server vornimmt, werden in der Tabelle „Automatisierungsstatussatz“ [automation_status_set] gespeichert. Weitere Informationen zur automatischen Zuweisung des MID-Servers finden Sie unter Discovery-Schnellstart .

Wichtig: Sie müssen mindestens einen MID-Server automatisch zuweisen, um einen Zeitplan automatisch erstellen zu können.

Erforderliche SNMP-OIDs für die automatische Zuweisung des IP-Bereichs des MID-Servers

Kunden, die Netzwerkdienstanbieter verwenden, müssen einen bestimmten SNMP-Zugriff anfordern, um die automatische Zuweisung des MID-Server-IP-Bereichs zu verwenden.

Die automatische Zuweisung des IP-Bereichs erfordert SNMP-Anmeldeinformationen für den Read-Only-Zugriff auf alle Router, die Discovery zum Erkennen von Subnetzen verwendet. Darüber hinaus muss Ihr Dienstanbieter den folgenden SNMPWALK-Zugriff gewähren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- iso.org.dod.internet.mgmt.mib-2.ip.ipRouteTable (1.3.6.1.2.1.4.21)
  - ipRouteDest (1.3.6.1.2.1.4.21.1.1)
  - ipRouteNextHop (1.3.6.1.2.1.4.21.1.7)
  - ipRouteType (1.3.6.1.2.1.4.21.1.8)
  - ipRouteMask (1.3.6.1.2.1.4.21.1.11)
- iso.org.dod.internet.mgmt.mib-2.ip.ipForward.ipCidrRouteTable (1.3.6.1.2.1.4.24.4)
  - ipCidrRouteDest (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.1)
  - ipCidrRouteMask (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.2)
  - ipCidrRouteNextHop (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.4)
  - ipCidrRouteType (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.6)

Automatisierungsstatussätze und IP-Bereichszuweisungen anzeigen

Das Formular „Automatisierungsstatussatz“ enthält zusammenfassende Details einer Subnetz-Discovery und die nachfolgenden IP-Bereichszuweisungen für MID-Server, die für die automatische Subnetzzuweisung ausgewählt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

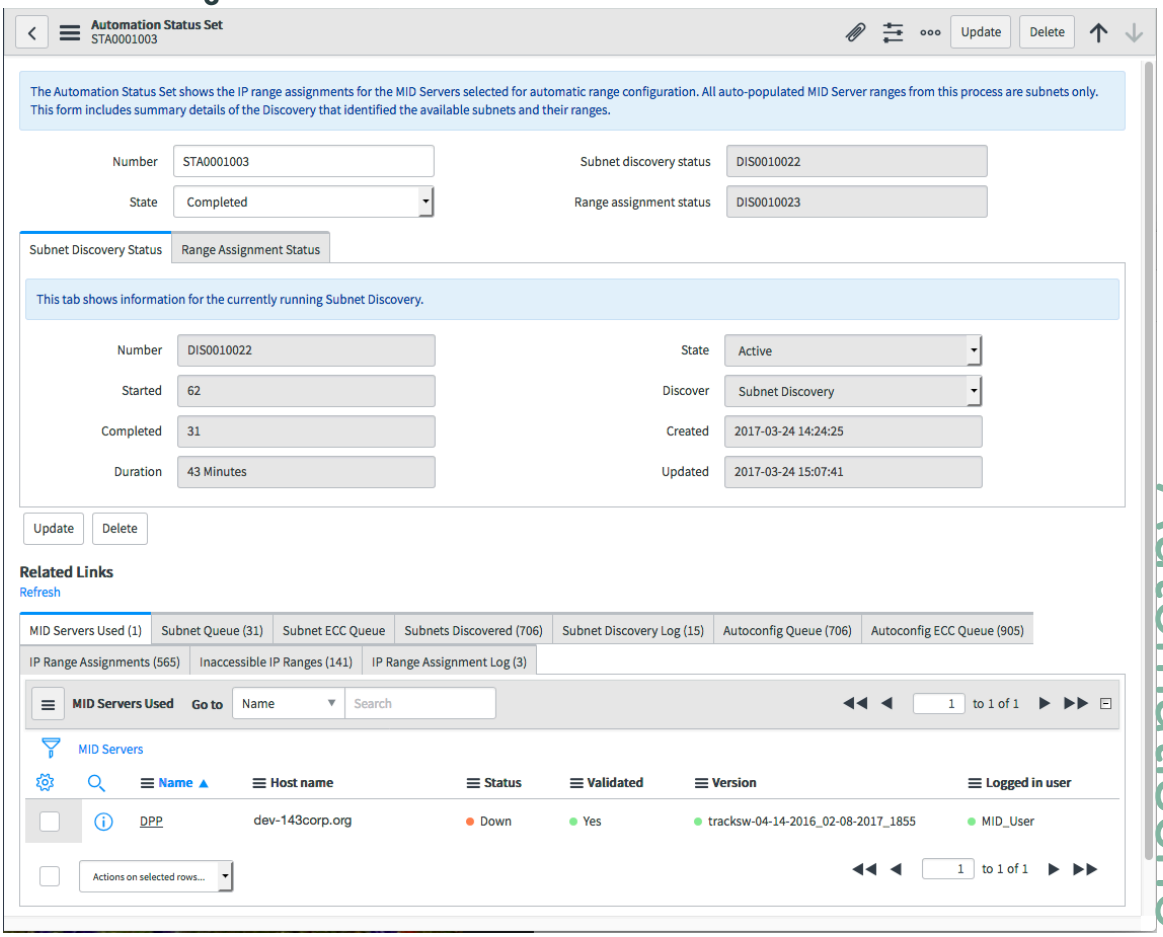
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Automatisierungstatussätze**an.
2. Wählen Sie einen Statusdatensatz für eine Subnetz-Discovery aus, die Sie anzeigen möchten.
   Das Formular enthält schreibgeschützte Statusinformationen zur ausgewählten Discovery, den gefundenen Subnetzen und dem Bereichszuweisungsprozess für die MID-Server, die Sie für die automatische Zuweisung ausgewählt haben.

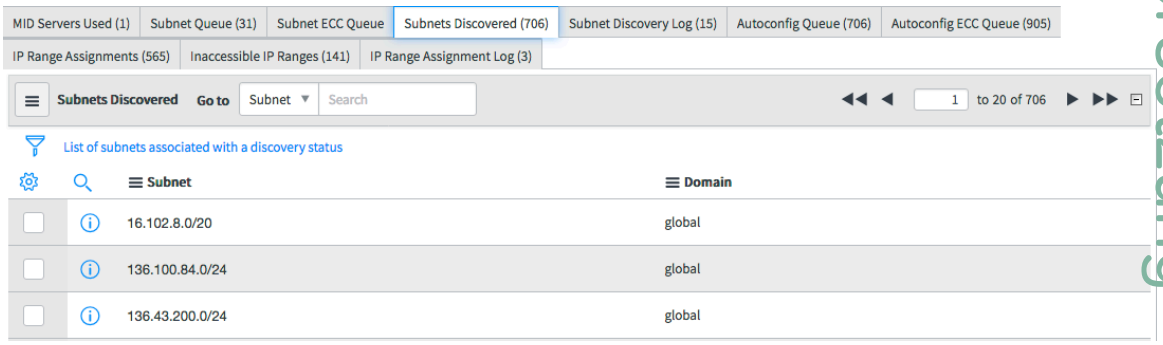
> **Wichtig:** IP-Bereiche, die manuell zugewiesen werden, bevor Sie die automatische Zuweisung in Discovery-Schnellstart verwenden, sind wie folgt betroffen:
>
> - Einzelne IP-Bereiche werden beibehalten und an die vom System automatisch zugewiesenen Bereiche für den angegebenen MID Server angehängt.
> - Wenn der MID-Server mit der Bereichswahl **ALLES** konfiguriert wurde, überschreibt die Funktion für die automatische Zuweisung diese Bezeichnung mit den gefundenen Bereichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisierungsstatussatz-Formular



3. Wählen Sie die Zugehörige Liste **Erkannte Netze**, um die Liste der für die Zuweisung verfügbaren Subnetze anzuzeigen.

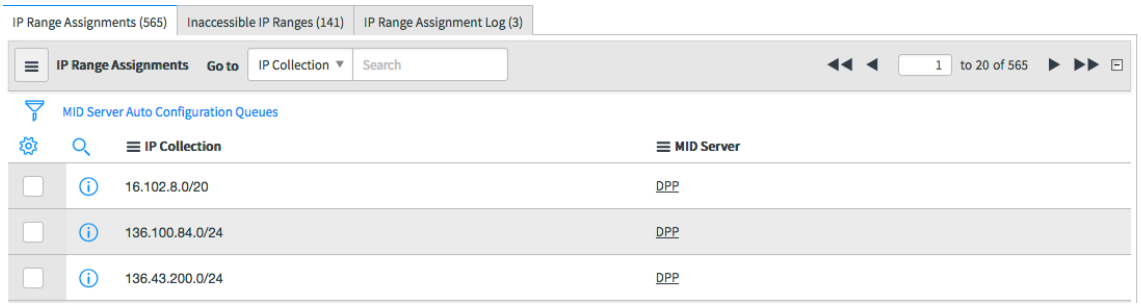


4. Wählen Sie die Zugehörige Liste **IP-Bereichszuweisungen**, um die IP-Bereiche anzuzeigen, die einem MID-Server zugewiesen wurden.

Automatische Übersetzung

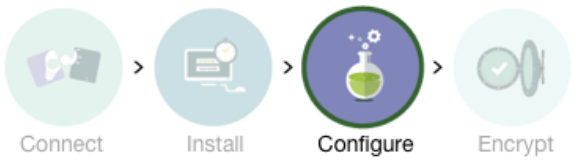
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

> **Warnung:** Von Discovery identifizierte IP-Bereiche werden in der Tabelle „IP-Sammlung“ [ip_address_collection] gespeichert, die nur für die automatische Zuweisung des MID-Server-IP-Bereichs im Jakarta-Release verwendet wird. Diese Tabelle ist für die zukünftige Entwicklung bestimmt und **darf nicht** in Anpassungen verwendet werden, einschließlich Spaltenergänzungen, Business Rules oder Skriptaktionen.



Durchsetzung der Dateiberechtigung für Windows MID-Server

Um die Sicherheit zu verbessern, erzwingen Windows MID-Server Windows-Dateiberechtigungsbeschränkungen. Die Durchsetzung beschränkt den Zugriff auf die MID-Server-Dateien auf eine eingeschränkte Allow-Liste von Anwendern und Gruppen.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Die Durchsetzung der Dateiberechtigung für Windows MID-Server wird beim Start in Orlando auf dem MID-Server wirksam. Standardmäßig ist der Agent-Ordner auf vier Anwenderaccounts und -Gruppen gesperrt: Die lokale Administratorgruppe, den Systemaccount, den Erstellerbesitzer und den Anwenderaccount, den der Windows MID-Server verwendet. Die Liste der zulässigen Anwenderaccounts wird von einer Allow-Liste verwaltet, die durch den MID-Server-Parameter gesteuert wird `mid.windows_host.file_permissions.allow_list`. Dieser Parameter verwendet eine Zeichenfolge aus kommagetrennten Gruppennamen, Anwendernamen und Sicherheitsbezeichnern (SID). Gruppen- und Anwendernamen müssen den SAM-Account-Benennungsanforderungen entsprechen. Domänenaccounts müssen mithilfe der SID angegeben werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dateiberechtigungsänderungen zurücksetzen

Änderungen an den Dateiberechtigungen werden aufgezeichnet, und die zuletzt verwendeten Einstellungen werden in gespeichert /Etc Ordner als Sicherung. Die Datei ist Fileperm.aclSave . Öffnen Sie eine Eingabeaufforderung, und führen Sie den Befehl aus Icacls <agent_folder> /restore <agent_folder>/etc/fileperm.aclsave Wobei „<agent_folder>“ der Name Ihres Agent-Ordners ist.

Führen Sie einen MID-Server als nicht-Administrator aus

Um einen MID-Server als nicht-Administratoranwender auszuführen, muss er zuerst mit einem Administratorkonto installiert werden. Fügen Sie dann den nicht-Administrator-Anwender hinzu, um die Liste zulassen, und starten Sie den MID-Server neu. Sobald die neuen Durchsetzungsregeln ausgeführt wurden, kann der MID-Server zum nicht-Administratorservice-Account gewechselt werden. Siehe Installieren Sie manuell einen MID-Server unter Windows Weitere Informationen zum Einrichten von Windows MID-Servern ohne Administrator, oder Führen Sie Linux-MID-Server als nicht-Stammanwender aus Für Linux-MID-Server.

Eine IP-Adresse einem DNS-Namen zuordnen

Ordnen Sie die IP-Adresse einem DNS-Namen zu, um sicherzustellen, dass der entsprechende MID-Server ausgewählt ist. Die Konfiguration des IP-Adressbereichs bestimmt, welcher MID-Server ausgewählt ist. Wenn der MID-Server Ressourcen innerhalb definierter IP-Bereiche verwaltet, müssen die DNS-Namen aller Host-Server einer IP-Adresse zugeordnet sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Durch die Zuordnung einer IP-Adresse zu einem DNS-Namen wird sichergestellt, dass der entsprechende MID-Server basierend auf der IP-Adressbereichskonfiguration ausgewählt wird. Andernfalls wird Orchestration auf den Standard-MID-Server zurückgesetzt.

Wenn Discovery den Server nicht erkennen und den DNS-Namen in eine IP-Adresse auflösen kann, müssen Sie die Zuordnung manuell erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Die Plattform ist nicht zugeordnet **Localhost** Automatisch auf 127.0.0.1. Sie müssen diese Zuordnung mit diesem Verfahren erstellen.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter **cmdb_ci_dns_name.list** ein.

   Eine Liste mit DNS-Namen wird angezeigt.

2. Überprüfen Sie die Liste für Ihren Host-Server.

   Wenn der Server nicht in der Liste angezeigt wird, fahren Sie mit diesem Verfahren fort.

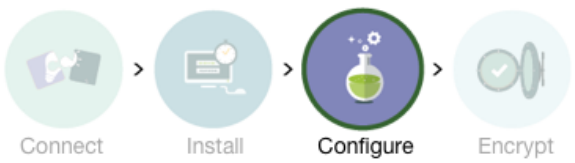
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Geben Sie den vollqualifizierten Domänennamen (FQDN) des Host-Servers in das Feld **Name** ein.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie im Kontextmenü **Speichern** aus.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **IP-Adresse** auf **Neu**.
7. Geben Sie im Feld **IP Adresse** die IP-Adresse Ihres Host-Servers ein.
8. Wählen Sie im Feld **Nic eth0** aus oder Ihren bevorzugten Netzwerkschnittstellencontroller (Network Interface Controller, NIC).
9. Lassen Sie das Feld **Netzmaske** leer.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie die MID-Server-Fähigkeiten

MID-Server-Fähigkeiten definieren die spezifischen Funktionen eines MID-Servers innerhalb eines IP-Adressbereichs, sodass eine Anwendung den am besten geeigneten MID-Server auswählen kann. Konfigurieren Sie Fähigkeiten auf MID-Servern für Anwendungen wie Orchestration, Cloud-Management, Und Service-Mapping.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sm_admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mehrere Anwendungen verwenden Funktionen, IP-Bereiche und MID-Server-Auswahl Um den Pool von MID-Servern einzugrenzen, benötigen die Anwendungen.

Hinweis: Es ist mindestens eine Funktion für jeden der MID-Server, die Orchestration nutzt, erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server für Orchestration.

Die folgenden Funktionen sind standardmäßig mit Discovery verfügbar:

Alle	IBM	DNS auflösen
Ansible	JDBC	REST
AWS	NetApp	SNMP
Azure	Nmap	SOAP
Chef	OpenStack	SSH
Cloud-Management	PowerShell	VMware
Google	Ursachenanalyse (RCA)	WMI

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Fähigkeiten**an.
2. Wählen Sie eine vorhandene Fähigkeit aus, oder wählen Sie aus **ALLE** Um alle Fähigkeiten einzubeziehen.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass jeder IP-Adressbereich über MID-Server mit den erforderlichen Funktionen zum Abschließen der Orchestration-Aktivitäten in diesem Netzwerksegment verfügt.

3. Erstellen Sie eine neue Funktion:
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Konfigurieren Sie den Wert für eine benutzerdefinierte Funktion.

      Example
      Ein Beispiel ist eine Funktion für **DOMAIN** mit einem Wert von **service-now**.

   c. Wählen Sie **Absenden**.
4. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** In der zugehörigen Liste MID-Server, um der Fähigkeit MID-Server hinzuzufügen.
5. Wählen Sie einen oder mehrere MID-Server für diese Fähigkeit aus **Verfügbar** Liste.
6. Wählen Sie **Speichern**.

   Die hier definierte Funktion wird auch im Primärdatensatz für diesen MID-Server angezeigt.

MID-Server-Fähigkeiten

MID-Server-Funktionen definieren die speziellen Funktionen eines MID-Servers innerhalb des Bereichs einer IP-Adresse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

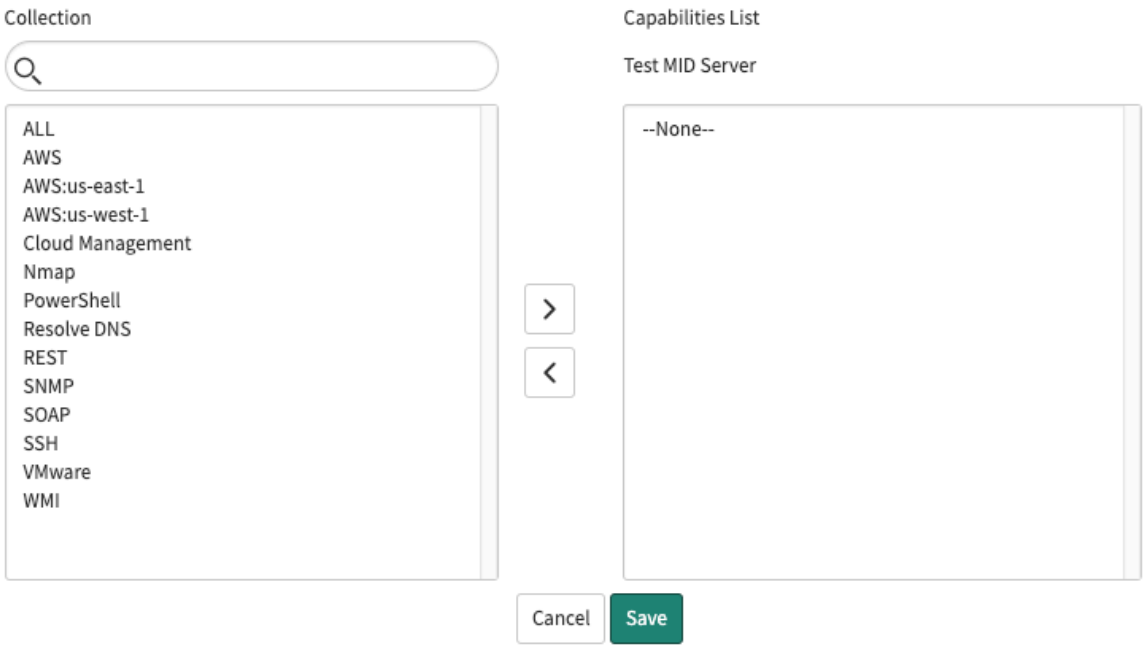
Nmap-Funktion

Die **Nmap** Die Fähigkeit wird nur MID-Servern zugewiesen, für die der Scanner der Netzwerkzuordnung (Nmap) installiert wurde Discovery ohne Anmeldeinformationen . Diese Funktion kann keinem MID-Server manuell hinzugefügt oder von diesem entfernt werden. Anweisungen zum Installieren oder Deinstallieren von Nmap finden Sie unter Installieren und deinstallieren Sie Nmap auf einem MID-Server.

MID-Server-Funktionswerte

Funktionen, die im Basissystem bereitgestellt werden, haben keine definierte Wertzeichenfolge. Der Fähigkeitswert kann leer, ein einzelner Wert oder ein * (Platzhalter) sein. Ein MID-Server, der für die Verwendung einer Funktion ohne Wert konfiguriert ist, kann jedes Gerät mithilfe des Protokolls dieser Funktion finden. Wenn eine Funktion einen definierten Wert hat, findet der MID-Server, der diese Funktion verwendet, nur die Geräte, die dieses Protokoll verwenden und die genau mit der Wertzeichenfolge übereinstimmen. Die Ausnahme ist die Funktion Resolve DNS (DNS auflösen), die so konfiguriert ist, dass ein beliebiger DNS-Name in eine IP-Adresse mit einer teilweisen Übereinstimmung von Zeichenfolgen aufgelöst wird. * (Platzhalter) entspricht einer Anforderungsfähigkeit, die einen nicht leeren Wert angibt.

Ab dem Madrid-Release wird der **[Fähigkeitsname]:[Wert]** Eine Kombination wird im Slushbucket angezeigt, wenn Sie einem MID-Server eine Fähigkeit hinzufügen. Mit dieser Kombination können Sie alle Funktionen anzeigen, die unterschiedliche Werte haben, auch wenn der Name der Funktion identisch ist. Wenn Sie beispielsweise die Cloud-Management-Funktion verwenden und das Wertfeld verwenden, um das logische Rechenzentrum US-West in einem der Fähigkeitsdatensätze anzugeben, können Sie die Kombination in der Liste **Sammlung** ansehen.



MID-Server-Auswahl

Der MID-Server wird basierend auf den verfügbaren Fähigkeiten mithilfe eines Algorithmus ausgewählt. Die Auswahl erstellt eine Liste geeigneter MIDs mithilfe von Filtern in der folgenden Reihenfolge: **Serverstatus** > **applications** > **IP-Bereich** > **capabilities**an. Der Algorithmus durchsucht die Fähigkeiten in der folgenden Reihenfolge. Wenn ein Schritt mindestens einen MID-Server findet, werden die verbleibenden Schritte übersprungen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. **Genaue Wertübereinstimmung:** Suchen Sie nach jedem MID-Server, der Fähigkeiten mit Name/Wert-Paaren enthält, die genau mit allen angeforderten Name/Wert-Paaren der Fähigkeit übereinstimmen. Leer ist ein gültiger Wert. * Werte (Platzhalter) werden ignoriert.
2. **Übereinstimmung mit Platzhalterwert:** Entspricht einer genauen Wertübereinstimmung, ermöglicht aber auch, dass ein nicht leerer Anforderungswert mit MID-Server-Fähigkeitsdatensätzen übereinstimmt, die den Wert * enthalten.
3. **Name der speziellen Fähigkeit „ALLE“:** Suchen Sie nach jedem MID-Server, der den speziellen Fähigkeitsnamen „ALLE“ enthält, wobei das Wertfeld der Fähigkeit ignoriert wird.

Hinweis: Wenn der angeforderte Fähigkeitsname in der Tabelle „ecc_Agent_Capability“ nicht vorhanden ist, **BadArgumentException** Wird ausgelöst, anstatt auf die Fähigkeit „ALLE“ zurückzugreifen.

Skripterstellung für das Value-Matching der MID-Server-Funktion

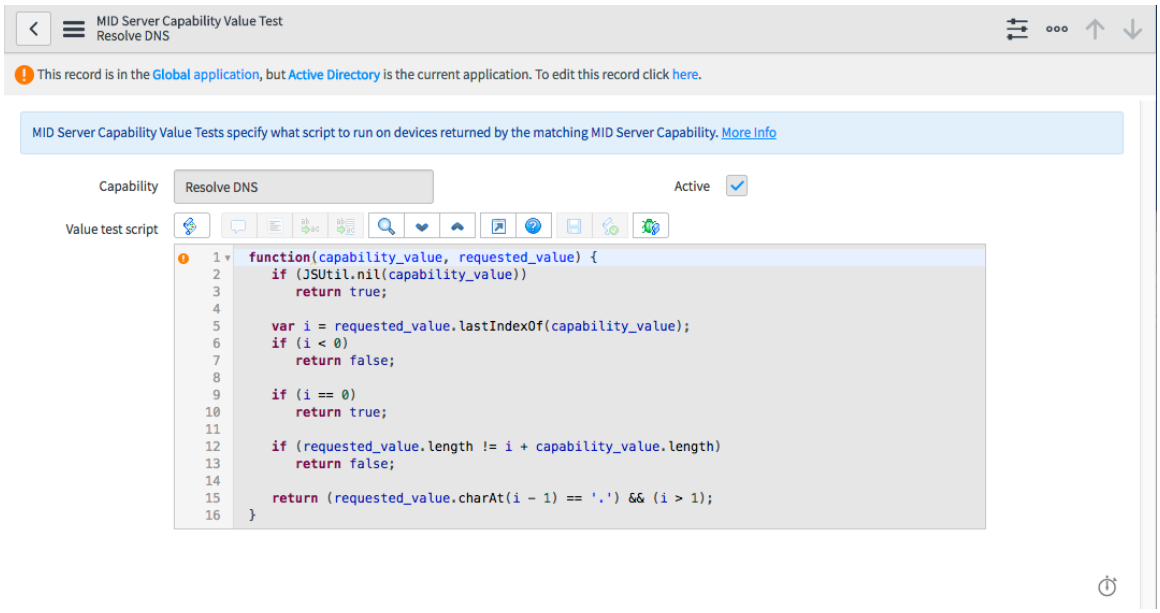
Sie können Wertetests verwenden, um Funktionen zu erstellen, mit denen Geräte mithilfe von Werten gesucht werden, ohne dass eine exakte Zeichenfolge erforderlich ist. Die Aktion für diese Werte wird durch ein benutzerdefiniertes Skript gesteuert.

Die Funktion „DNS auflösen“ ist im Basissystem enthalten und ist so konfiguriert, dass DNS-Namen in IP-Adressen für Geräte aufgelöst werden, deren Namen mit einem angegebenen Domänen-Namen enden. Die eingegebene Funktion **Wert** wird während der Verarbeitung automatisch mit einem Punkt vorangestellt, um der Domänen-Syntax zu entsprechen. Dieser Wert kann eine oder mehrere Unterdomänen enthalten, muss jedoch das Ende der Domänen-Zeichenfolge enthalten. Übereinstimmende Geräte müssen mit der identischen Syntax enden. Das Skript für die Funktion „DNS auflösen“ bestimmt, ob ein Gerätename den Kriterien entspricht, die in **Wert** definiert sind. Wenn eine Übereinstimmung vorhanden ist, führt die Plattform die Adressauflösung automatisch aus. Wenn zum Beispiel der Wert für die Funktion „DNS auflösen“ `service-now.com` lautet, findet der MID-Server mit dieser Funktion `Lnxlab01.sandiego.service-now.com` und `dbsrv101.sanjose.service-now.com`. Wenn der Wert in `sandiego.service-now.com` geändert wird, dann findet der MID-Server nur `lnxlab01`.

Hinweis: Wenn das Feld **Wert** in der Funktion „DNS auflösen“ leer ist, dann stimmen alle Domänen überein.

Um das Skript für die Bewertung dieser Fähigkeit anzuzeigen, navigieren Sie zu **MID-Server** > **Fähigkeitswerttests** Und wählen Sie aus **DNS auflösen** Aus der Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



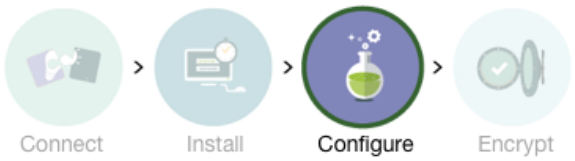
Ein MID-Server-Cluster konfigurieren

Gruppieren Sie mehrere MID-Server, um Cluster zu bilden, und konfigurieren Sie dann Cluster für Failover-Schutz oder Lastenausgleich. Lastenausgleichscluster verteilen die Arbeit automatisch zwischen jedem MID-Server, um Stabilität und Leistung zu verbessern und Failover zu handhaben. Failover-Cluster haben eine konfigurierte Reihenfolge, mit der bestimmt wird, welcher MID-Server als Nächstes verwendet werden soll, wenn ein Fehler auftritt.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass alle MID-Server im Cluster dieselben haben Fähigkeiten (Unterstützte Anwendungen, IP-Bereiche und Fähigkeiten). Ein MID-Server darf nicht zu mehr als einem Cluster gehören.

Erforderliche Rolle: Administrator



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen neuen Cluster, oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Cluster.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Cluster**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Um einen neuen Cluster zu erstellen oder den Datensatz eines vorhandenen Clusters zur Bearbeitung zu öffnen.
3. Benennen Sie das Cluster und wählen Sie den Cluster-Typ aus: **Failover** oder **Lastenausgleich**.
4. Klicken Sie im Kontextmenü mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Enthält MID-Server** auf **Bearbeiten**.
6. Wählen Sie im Slush-Bucket die entsprechenden MID-Server für dieses Cluster aus.

MID-Server-Cluster

MID-Server-Cluster aktivieren mehrere MID-Server mit den geeigneten Funktionen, die zum Lastenausgleich und zu Ausfallsicherheit gruppiert werden.

Externe Datenquellen

Aus Leistungs- und Zuverlässigkeitsgründen sollten diese Datenquellen nicht mit MID-Server-Clustern verwendet werden. Diese externen Datenquellen sollten nur mit dedizierten MID-Servern verwendet werden.

- LDAP
- Sätze exportieren
- JDBC-Datenquellen

Hinweis: Wenn ein MID-Server in einem Cluster ausfällt, startet der Failover-MID-Server zu Beginn der ECC-Warteschlangenaufgabe erneut, auch wenn viele der Informationen aus der JDBC-Datenquelle bereits zurückgegeben wurden. Dies kann zu doppelten Daten führen. Weitere Informationen finden Sie unter Die Verwendung von MID-Server-Clustern für JDBC-Datenquellen kann zu doppelten und veralteten Daten führen [KB0727739] artikel in der HI Knowledge Base.

So funktionieren Cluster

MID-Server in Clustern müssen in der Lage sein, eine Verbindung zur Instanz und zu allen Geräten herzustellen, mit denen sie kommunizieren sollen. Wenn alle MID-Server in einem Cluster inaktiv sind, wird die Erkennung abgebrochen. Stellen Sie sicher, dass alle MID-Server zu einer verwendeten Zugriffssteuerungsliste (ACL) hinzugefügt werden. MID-Server-Cluster werden von einer Business Rule namens „MID-Server-Cluster-Management“ verwaltet, die prüft, ob der einem Auftrag in der ECC-Warteschlange zugewiesene MID-Server einem Cluster angehört.

Lastenausgleich

Wenn die Cluster-Business Rule feststellt, dass ein MID-Server Teil eines Lastenausgleichs-Clusters ist, verteilt die Anwendung, die den MID-Server verwendet, automatisch die Arbeit zwischen den MID-Servern in diesem Cluster. Es ist empfehlenswert, MID-Server mit denselben Funktionen in einem Lastenausgleichs-Cluster zusammenzufügen.

Failover-Schutz

MID-Server in einem Failover-Cluster verfügen jeweils über eine konfigurierte Reihenfolge, in der die Plattform bestimmt, welcher MID-Server im Fehlerfall als Nächstes verwendet wird. MID-Server in einem Failover-Cluster arbeiten unabhängig voneinander und haben keinen Lastausgleich mit anderen MID-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servern in diesem Cluster (obwohl sie auch Mitglieder von Lastenausgleichs-Clustern sein können). Wenn ein MID-Server ausfällt, wählt die Business Rule „MID-Server-Cluster-Management“ den höchsten verfügbaren MID-Server in der Reihenfolge aus, um die Arbeit zu übernehmen. Der ausgewählte MID-Server prüft die ECC-Warteschlange und startet mit Jobs, die entweder den Status „Verarbeitung“ oder „Bereit“ sind.

Hinweis: Das MID-Server-Clustering unterstützt die ECC-Warteschlangenthemen nicht `Befehl` Oder `Systembefehl` . Wenn diese Befehle empfangen werden, leiten die gruppierten MID-Server die ECC-Warteschlange nicht zu einem anderen MID-Server um. Die Datensätze der ECC-Warteschlange bleiben in der ECC-Warteschlange, ohne verarbeitet zu werden.

Konfigurieren Sie einen Failover-MID-Server mit mindestens denselben Funktionen wie der zu entlastende MID-Server.

Hinweis: Wenn ein MID-Server ausfällt, während Shazzam-Probe Wird ausgeführt, und die automatische Auswahl ist konfiguriert, Failover ist nicht verfügbar. Die Shazzam-Erkennung stoppt. Discovery wählt nicht automatisch einen anderen MID-Server aus.

Cluster-Event des MID-Servers

Das folgende Event wird ausgelöst, wenn die Plattform keinen MID-Server mit den entsprechenden Funktionen zum Ersetzen eines MID-Servers in einem Failover-Cluster findet. Verwenden Sie dieses Event, um eine E-Mail zu erstellen, um die entsprechenden Benutzer über den Ausfall des Clusters zu informieren.

Cluster-Event des MID-Servers

Ereignis	Tabelle	Beschreibung	Business-Regel
mid_server.cluster.down	MID-Server-Cluster [ecc_agent_cluster]	Ein MID-Server-Cluster ist fehlgeschlagen	Cluster-Management des MID-Servers

Ein bestimmtes MID-Server-Cluster angeben

Sie können ein bestimmtes MID-Server-Cluster für einen Discovery-Zeitplan angeben. Der Erkennungsprozess verwendet nur dieses Cluster. Sie können keine Cluster verketten oder keinen einzelnen MID-Server angeben, der zu mehreren Clustern gehört.

Verteilte MID-Server-Cluster für Operational Intelligence

Die *Verteilt* Der MID-Server-Clustertyp wird ausschließlich in Operational Intelligence verwendet, das Ereignismanagement-Ereignisse analysiert und Anomaliewarnungen generiert. Diese MID-Server kommunizieren miteinander, um die Arbeitsauslastung zu verteilen und auszugleichen. Weitere Informationen finden Sie unter Verteilte MID-Server-Cluster für Operational Intelligence

Manager Für Intelligente Arbeitsauslastung

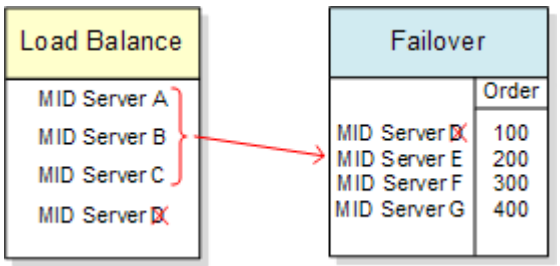
Mit Smart Workload Manager weist eine Anwendung MID-Servern Aufträge basierend auf der tatsächlichen Last zu. Die Anwendung verwendet möglicherweise eine clusterbasierte MID-Server-Auswahl. In Fällen, in denen einige MID-Server im Cluster Aufträge langsam verarbeiten, werden den MID-Servern, die Datensätze schneller verarbeiten, weitere Aufträge zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Instanz kennt einzelne MID-Server im Cluster und ihre Arbeitsauslastungskapazität. Arbeitszuweisungen werden basierend auf den Echtzeit-Leistungs- und Metrikdaten jedes MID-Servers dynamisch verteilt. Durch Berücksichtigung wichtiger Faktoren wie die aktuelle Größe der Aufgabenwarteschlange, Verarbeitungsgeschwindigkeit und Systemlast werden Aufgaben effizienter zugewiesen, um eine Überlastung einzelner Server zu verhindern und die allgemeine Systemstabilität zu verbessern. MID-Server mit geringerer Arbeitsauslastung und höherer Verarbeitungsgeschwindigkeit erhalten mehr Aufgaben.

Kombination von Legacy-Clustern

Die Kombination von MID-Server-Clustern ist nur zur Verwendung mit Legacy-Auswahlmethoden vorgesehen. Ein MID-Server kann zu beiden Cluster-Typen gleichzeitig hinzugefügt werden. Dieses Diagramm zeigt ein Szenario, in dem ein MID-Server aus einem Lastenausgleichs-Cluster (MID-Server D) auch in einem Failover-Cluster vorhanden ist. Wenn der MID-Server D ausfällt, steht der MID-Server E im Failover-Cluster dem Lastenausgleichs-Cluster zur Verfügung, um die zuvor dem MID-Server D zugewiesenen Aufgaben auszuführen.

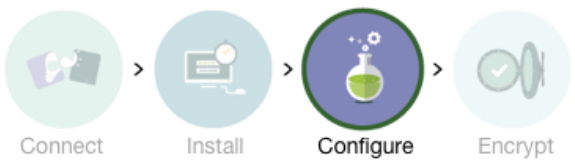


Verwendung des MID-Server-Threads festlegen

Ändern Sie die Anzahl der vom MID-Server verwendeten Threads entsprechend den Leistungsanforderungen. MID-Server, die um die CPU-Zeit mit anderen Programmen konkurrieren, können weniger Threads als der Standard verwenden. MID-Server, die mehr Geschwindigkeit benötigen und über einen ausreichend leistungsfähigen Hostcomputer verfügen, können mehr Threads verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die drei Parameter definieren die maximale Anzahl von Worker-Threads, die in jedem Pool gleichzeitig ausgeführt werden können: *threads.interactive.max*, *threads.expedited.max*, Und *threads.max*. Das Ändern der Thread-Parameter kann sich auf die Leistung des MID-Servers auswirken.

Der interaktive Thread-Pool ist für die Ausführung interaktiver Nachrichten einschließlich Systembefehlen und Heartbeats konzipiert. Sie sind normalerweise leichtgewichtig, sodass der Standardwert normalerweise nicht geändert werden muss. Der beschleunigte Thread-Pool ist für die Ausführung von Nachrichten konzipiert, die eine höhere Priorität als die Standardnachrichten haben, aber weniger als interaktive. Wenn Sie keine Anwendungen haben, die eine Menge beschleunigter Nachrichten erzeugen, müssen Sie den Standardwert für nicht ändern *threads.expedited.max*.

Der Standard-Thread-Pool ist der am meisten genutzte Pool. Die meisten Probes verwenden es und können viele Systemressourcen wie CPU, Arbeitsspeicher usw. beanspruchen. Sie können den MID-Server so festlegen, dass er nur fünf Threads ohne Probleme verwendet. Um die Geschwindigkeit des MID-Servers zu erhöhen, wenn der Host leistungsstark genug ist oder leicht mit anderen Programmen geladen ist, können Sie die Thread-Einstellung erhöhen.

Die Thread-Einstellung hängt von der Beschränkung der CPU-Geschwindigkeit, des Arbeitsspeichers und des Betriebssystems des Hostcomputers ab. Möglicherweise müssen Sie experimentieren, um die optimale Thread-Anzahl zu finden, die am besten funktioniert, wenn der MID-Server ausgelastet ist, damit die Hardwarebeschränkungen des Hostcomputers nicht ausgeschöpft werden. Dies bedeutet, dass Sie möglicherweise die Thread-Anzahl verfeinern müssen, um Ihre Situation optimal zu erfüllen. Die folgenden allgemeinen Bemerkungen können nützlich sein:

- PowerShell ist ressourcenintensiv, und Threads werden möglicherweise nicht linear skaliert.
- Die meisten MID Server-Aufgaben erfordern Dateihandles, um ihre Arbeit zu erledigen.
  - Windows: Auf dem Windows-Betriebssystem sind Dateihandles in einer festen Menge verfügbar. Wenn Sie zu viele MID Server-Threads auf einem Windows-Host konfigurieren, kann der MID-Server alle Dateihandles verbrauchen, bevor er sich der maximalen CPU-Auslastung nähert. Diese Situation wird als Fehler *Keine Dateihandles mehr vorhanden* im MID-Server-Protokoll angezeigt und gibt an, dass der MID-Server versucht, zu viele Threads zu verwenden.
  - UNIX und Linux: UNIX und Linux Hosts haben ein anderes Schema für die Zuordnung von Dateihandles. Im Allgemeinen können Sie die Verwendung des MID Server-Threads auf diesen Betriebssystemen erhöhen, bis die CPU des Hosts überlastet ist. Informationen zur Überwachung der CPU-Auslastung finden Sie in der Dokumentation zum Betriebssystem.
- Jeder Thread auf dem MID-Server benötigt etwas Speicher. Wie viel Speicher genau von Aufgabe zu Aufgabe variiert, hängt von der erkannten Ausrüstung ab. Möglicherweise müssen Sie die Anzahl der Threads erhöhen, indem Sie den Speicherplatz erhöhen, den Java benötigt. Wenn Sie nicht genügend Arbeitsspeicher konfigurieren, wird der Fehler *Platz im Hauptspeicher reicht nicht aus* im MID-Server-Protokoll angezeigt.
- Sie können „Threads.max“ auf 200 festlegen. Diese Einstellung muss jedoch je nach Betriebssystem möglicherweise geändert werden. Beispielsweise wird bei Windows-basierten MID Servern, auf denen Discovery ausgeführt wird, Powershell verwendet, was ressourcenintensiv ist. In diesem Fall könnten Sie die CPU-Leistung des Hostcomputers mit nur 50 Threads ausschöpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Befolgen Sie die nachstehenden Schritte, um die Datei config.XML zu ändern. Alternativ können Sie auch die Verbindungsparameter threads.max verwenden. Siehe MID-Server-Verbindungsparameter Für weitere Details.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Datei **\agent\config.xml** mit einem beliebigen Texteditor.
2. Suchen Sie die folgenden Zeilen:

```
<!-- MID Server Threads --><parameter name="threads.max" value="25"/>
```

3. Bearbeiten Sie den Wert.
   Beachten Sie die oben beschriebenen Vorsichtsmaßnahmen.
4. Speichern Sie den Datensatz.
5. Starten Sie den MID Server-Service neu.

Installieren und deinstallieren Sie Nmap auf einem MID-Server

Wenn Sie sich entscheiden, Discovery ohne Anmeldeinformationen in Ihrem Netzwerk zu verwenden, müssen Sie Nmap auf jedem Windows MID-Server installieren, den Sie zu diesem Zweck verwenden möchten. Selbst gehostete Kunden, deren Netzwerksicherheit keine Downloads von install.service-now.com zulassen, müssen einen bestimmten manuellen Prozess verwenden, um Nmap zu installieren und zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

- Weisen Sie allen bereitgestellten MID-Servern die IP-Bereiche des MID-Servers zu. Die schnellste und zuverlässigste Möglichkeit, dies zu tun, ist mit Automatische Zuweisung des IP-Bereichs des MID-Servers Funktion, die in verfügbar ist Discovery-Schnellstart Assistent. Diese Methode stellt sicher, dass der Satz von MID-Servern, die für den Zugriff auf einen IP-Adressbereich konfiguriert sind, umfassend ist.
- Identifizieren Sie die IP-Bereiche, die Sie mit Discovery ohne Anmeldeinformationen durchsuchen möchten. Stellen Sie sicher, dass auf diese Bereiche nur von MID-Servern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mit installierter Nmap zugegriffen werden kann, die auf unterstützten Windows-Hosts ausgeführt werden.

- Verwenden Sie die Option **Alles** zur Auswahl von IP-Bereichen und beachten Sie diese Anforderungen:
  - Beschränken Sie die Verwendung dieser Funktion nur auf Windows-MID-Server.
  - Stellen Sie sicher, dass Nmap auf jedem dieser MID-Server installiert ist.
  - Stellen Sie sicher, dass die MID-Server auf das gesamte Kundennetzwerk zugreifen können.
- Beachten Sie beim Erstellen eines Discovery-Zeitplans mit aktivierter Nmap die folgenden Voraussetzungen für die Auswahloptionen des MID-Servers:
  - **Spezifisches MID-Cluster**: Stellen Sie sicher, dass Nmap auf allen MID-Servern im Cluster installiert ist, auf denen jeder MID-Server im Cluster für den Zugriff auf dieselben IP-Adressbereiche konfiguriert ist.
  - **MID-Server automatisch auswählen**: Wenn Sie die Erkennung mit Discovery horizontal ausführen, stellen Sie sicher, dass Nmap auf mindestens einem der MID-Server installiert ist, der auf die konfigurierten MID-Server-IP-Bereiche des Discovery-Zeitplans zugreifen kann.
  - **Spezifischer MID-Server**: Stellen Sie sicher, dass Nmap auf jedem MID-Server installiert ist, der auf die konfigurierten MID-Server-IP-Bereiche des Zeitplans zugreifen kann.

> **Hinweis:** Installieren Sie Nmap auf allen MID-Servern, die auf die konfigurierten MID-Server-IP-Bereiche des Discovery-Zeitplans zugreifen können, um die Erkennung ohne Anmeldeinformationen für Service Mapping zu verwenden.

Erforderliche Rolle: agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Discovery – IP Based“ [com.snc.discovery.ip_based] stellt eine Verbindung zum Installationsprogramm für Nmap und zu den Programmierelementen bereit, mit denen ein Windows-MID-Server genehmigte Skripts auf Ziel-CIs für die Discovery ohne Anmeldeinformationen ausführen kann. MID-Server, auf denen Nmap installiert ist, können einen Nmap-Befehl ausführen, der für die umgekehrte DNS-Namensauflösung konfiguriert ist, MAC-Adressen ermittelt oder Betriebssysteminformationen zu Ziel-CIs ohne Verwendung von Anmeldeinformationen erfasst. Das Plugin „Discovery – IP Based“ wird automatisch aktiviert, wenn die Plugins Discovery [com.snc.discovery] oder Event Management und Service Mapping Core [com.snc.service-watch] aktiviert werden.

Service-Mapping und Nmap

Die Dienstzuordnung prüft nicht das Vorhandensein von **Nmap** und wählt den MID-Server nur auf der Grundlage der IP-Adresse aus. Um sicherzustellen, dass von Service Mapping kein MID Server ohne **Nmap**-Funktion ausgewählt wird, installieren Sie Nmap auf allen MID Servern, die den IP-Adressbereichen zugewiesen sind, für die Discovery ohne Anmeldeinformationen verfügbar sein soll. Wenn von Service Mapping ein MID Server für die Discovery ohne Anmeldeinformationen ausgewählt wird, für den keine Nmap-Funktionen vorhanden sind, wird diese Fehlermeldung in der Zuordnung am Standort des erkannten CIs angezeigt: `Nmap ist nicht auf dem MID Server installiert. Stellen Sie sicher, dass alle MIDs, die für die Verarbeitung der ausgewählten IP-Adresse konfiguriert sind, über eine Nmap-Fähigkeit verfügen. Nmap-Stammverzeichnispfad ist nicht vorhanden: <path>`

Amazon Web Service AWS

Die Ausführung von Nmap-Scans zu oder von einer beliebigen Ressource innerhalb der Amazon Web Service AWS-Umgebung ist streng reguliert und erfordert die Erlaubnis von AWS über das Formular AWS-Schwachstellen-/Penetrationstestanforderung . AWS erlaubt nur das Testen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

von EC2- und RDS-Instanzen, die Sie besitzen. Tests mit anderen AWS-Diensten oder AWS-eigenen Ressourcen sind nicht zulässig. Darüber hinaus muss ein Nmap-Scan einer zulässigen Instanz innerhalb eines genehmigten Zeitfensters durchgeführt werden. Aus diesen Gründen ist die Discovery ohne Berechtigungsnachweise in einer AWS-Umgebung nicht angemessen. Wenn ein Verstoß gegen die entsprechenden Richtlinien auftritt, kann dies zum Ausschluss des Dienstes führen.

Unterstützte Betriebssysteme

Nmap wird in allen Editionen dieser Betriebssysteme unterstützt, einschließlich virtueller Maschinen und 64-Bit-Systeme:

- Windows 2012
- Windows 2016

MID Server-Anforderungen

Nmap kann auf MID-Servern installiert werden, die diese Anforderungen erfüllen:

- Status ist **In Betrieb**.
- MID-Server wird überprüft.
- Der MID-Server hat noch nicht die Funktion **Nmap**MID-Server-Fähigkeiten.
- MID-Server muss als lokaler Administrator angemeldet sein, wenn Nmap nicht bereits installiert ist. Administratorrechte sind nur für den Installationsprozess erforderlich. Sobald Nmap installiert ist, können nicht-Administratorbenutzer die Discovery ohne Anmeldeinformationen verwenden und ausführen.

Hinweis: Wenn mehrere MID-Server auf demselben Hostcomputer installiert sind und einer von ihnen Nmap bereits mit einem Administratoranwender installiert hat, können die anderen MID-Server die Discovery ohne Anmeldeinformationen mit einem nicht-Administratoranwender aktivieren.

Warnung: Der MID-Server-Installationspfad darf die folgenden Zeichen nicht enthalten:

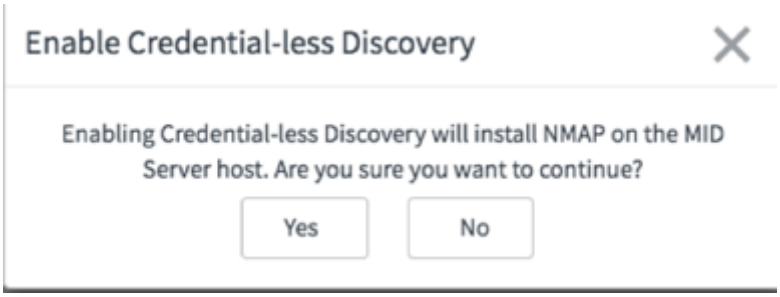
- **( )**
- **{ }**
- **[ ]**

Das Nmap-Installationsprogramm ersetzt diese Zeichen durch Leerzeichen. Dies verhindert, dass das Installationsprogramm den richtigen Pfad findet, und die Installation schlägt fehl. Ein Beispiel für einen fehlgeschlagenen Pfad ist C:\MIDServers \MID(1)\Agent .

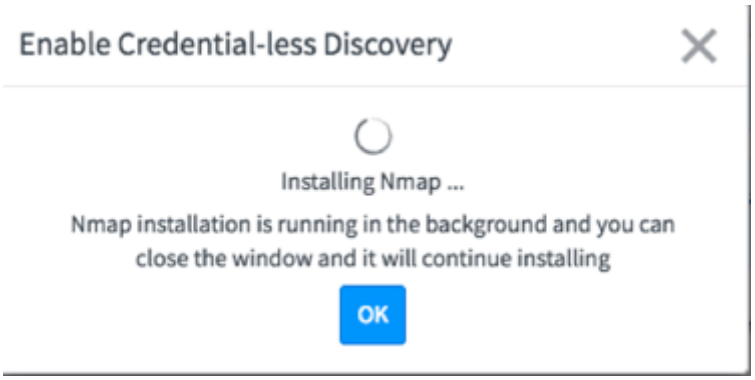
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Server**an.
2. Öffnen Sie den gewünschten MID-Server-Datensatz.
3. Wählen Sie unter **Verwandte Links Discovery ohne Anmeldeinformationen aktivieren**. Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf **Ja**, um mit der Installation fortzufahren.
   Die Instanz führt das Nmap-Installationsprogramm von https://install.service-now.com, eine Website in einem ServiceNow-Rechenzentrum, von der aus Installationsprogramme für die Plattform abrufbar sind. Diese Benachrichtigung wird während der Installation angezeigt:



   Die Tabelle **Protokolle** im MID-Server-Datensatz zeigt die Nachricht: Ausführen des Systembefehls: installNmap an.

5. Klicken Sie auf **OK**, wenn Sie das Dialogfeld ausblenden möchten, während das Installationsprogramm weiterhin im Hintergrund ausgeführt wird.
   Durch die Installation von Nmap wird auch Npcap auf dem Host installiert, sofern es noch nicht installiert ist. Npcap ist die Paketerfassungsbibliothek von Nmap für Windows, mit der Nmap Port-Scans schnell durchführen und die Familie des Betriebssystems identifizieren kann, das auf dem Ziel ausgeführt wird. Npcap wird einmal auf dem Host installiert und kann von jeder anderen Anwendung verwendet werden, die dies erfordert, wie z. B. Wireshark.

   Hinweis: Wenn auf dem Windows-MID-Server-Host bereits eine neuere Version von Npcap installiert ist, wird Nmap ohne Npcap installiert. Wenn eine ältere Version von Npcap auf dem Host installiert ist, wird sie vom Nmap-Installationsprogramm auf die neuere Version aktualisiert.

   Der Installationsprozess hat eines der folgenden Ergebnisse:

   - **Erfolg**: Diese Bedingungen weisen auf eine erfolgreiche Installation hin:
     - Die Version von Nmap wird im Feld **Nmap-Version** im MID-Server-Datensatz installiert
     - Der **Verwandte Link** ändert sich zu **Discovery ohne Anmeldeinformationen deaktivieren**.
     - Die Funktion **Nmap** wird dem MID-Server zugewiesen und wird auf der Registerkarte **Funktionen** des MID-Server-Datensatzes angezeigt.
   - **Fehler**: Wenn die Installation fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung in der Tabelle MID-Serverproblem [ecc_agent_issue] protokolliert. Wenn Sie das Installationsprogramm erneut erfolgreich ausführen, wird das Problem mit **Gelöst** gekennzeichnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Um Nmap für einen ausgewählten MID-Server zu deinstallieren, wählen Sie **Discovery ohne Anmeldeinformationen deaktivieren** unter **Verwandte Links** im MID-Server-Datensatz
   Dieses Dialogfeld wird während des Deinstallationsvorgangs angezeigt:

   Die Registerkarte **Protokolle** im MID-Server-Datensatz zeigt die Nachricht: Ausführen des Systembefehls: uninstallNmap an.

> **Wichtig:** Da Npcap von anderen Anwendungen verwendet werden kann, wird Npcap bei der Deinstallation von Nmap nicht automatisch deinstalliert. Sie müssen Npcap manuell deinstallieren, nachdem Sie sich davon überzeugt haben, dass keine weiteren Abhängigkeiten vorhanden sind.

Zugehörige Informationen

Discovery ohne Anmeldeinformationen

Nmap auf einem selbst gehosteten System installieren

Verwenden Sie dieses Verfahren, um Nmap auf MID-Server-Host-Computern in einer selbst gehosteten Umgebung zu installieren, in der der Netzwerkzugriff auf die Website ServiceNow® install.service-now.com nicht möglich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, maint

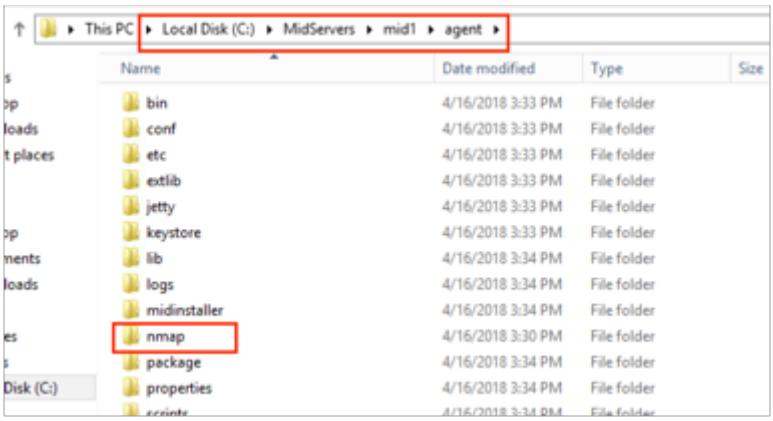
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen Nmap manuell auf jedem MID-Server-Host installieren und dann die Instanz so konfigurieren, dass die Discovery ohne Anmeldeinformationen ausgeführt wird.

> **Hinweis:** Dieses Verfahren gilt nicht für selbst gehostete Kunden, auf deren MID-Server-Hosts zugreifen können install.service-now.com Innerhalb ihres Netzwerks.

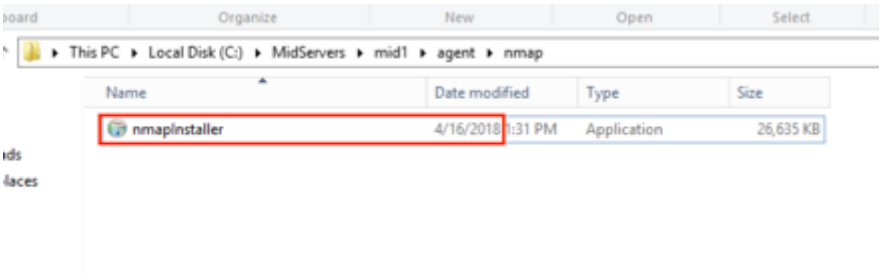
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Eigenschaften** (Tabelle „MID-Servereigenschaft“ [ecc_Agent_property]) und öffnen Sie den Datensatz für `mid.nmap.version`Eigenschaft.
   Diese Eigenschaft enthält die Version von Nmap, die Sie installieren müssen. Notieren Sie die Versionsnummer.
2. Laden Sie die korrekte Installationsdatei von einer der folgenden URLs herunter:
   - https://nmap.org/dist/ : Wenn die Nmap-Version in der Eigenschaft 7,94 ist, ist die von Ihnen benötigte ausführbare Datei https://nmap.org/dist/nmap-7.94-setup.exe .
   - https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/thirdparty/nmap/nmap-setup-xxx-windows.exe. Wenn die Nmap-Version in der Eigenschaft 7,94 ist, ist die von Ihnen benötigte ausführbare Datei https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/thirdparty/nmap/nmap-setup-7.94-windows.exe
3. Erstellen Sie einen Ordner mit dem Namen nmap im Ordner MID-Server-Agent jedes MID-Servers, den Sie für die Discovery ohne Anmeldeinformationen verwenden möchten.

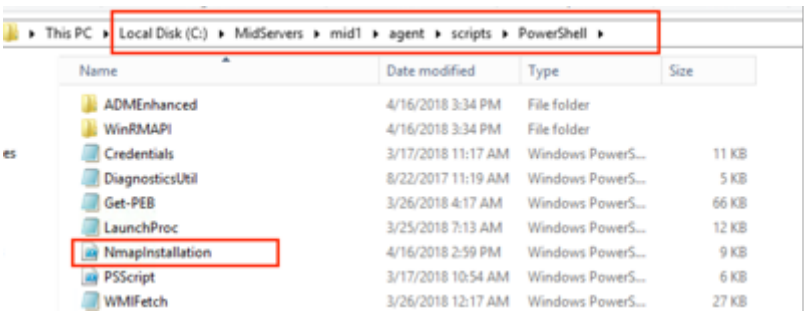
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Kopieren Sie die heruntergeladene Nmap-Installationsdatei in den Ordner nmap und benennen Sie sie in nmapInstaller.exe um.



5. Führen Sie das Skript agent\scripts\PowerShell\NmapInstallation.ps1 aus und übergeben Sie die folgenden Parameter in der Reihenfolge, in der sie angezeigt werden.
Dieses Skript führt die Datei nmapInstaller.exe aus.



   a. *$operation*: Aufgabe, die NmapInstallations.ps1 Wird verarbeitet. Um Nmap zu installieren, ist die Aufgabe **Installieren**.

   b. *$nmap_root_path*: Vollständiger Pfad für nmap Ordner, den Sie in Schritt 4 erstellen.

   c. *$nmap_self_installer*: Vollständiger Pfad für nmapInstaller.exe Datei, die Sie in Schritt 5 kopiert haben.

   d. *$nmap_command*: Vollständiger Pfad für den Nmap-Installationsbefehl. Die NmapInstallations.ps1 Skript installiert Nmap in nmap Ordner, der in Schritt 4 erstellt wurde. Dieser Parameter ist *$nmap_root_path\nmap.exe*.

   e. *$nmap_uninstall_command*: Vollständiger Pfad für den Nmap-Deinstallationsbefehl. Dieser Befehl ist *$nmap_root_path\Uninstall.exe*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. *$nmap_npcap_version*: Die mit Nmap installierte Npcap-Version. Dieser Wert muss mit dem Wert von übereinstimmen *mid.nmap.npcap.version*Eigenschaft in der Tabelle „MID-Servereigenschaft“ [ecc_Agent_property].

g. *$nmap_safe_scripts*: Liste der Safe-Skripts, die Nmap verwendet. Sie können diese Liste aus abrufen *mid.nmap.safe.scripts*Eigenschaft in der Tabelle „MID-Servereigenschaft“ [ecc_Agent_property].

6. Legen Sie die Parameter im Skript NmapInstallation.ps1 in dieser Reihenfolge auf:
./NmapInstallations.ps1 $operation $nmap_root_path $nmap_self_installer $nmap_command $nmap_uninstall_command $nmap_npcap_version $nmap_safe_scripts

   Das Skript könnte beispielsweise so aussehen:

```
PS C:\MidServers\mid1\agent\scripts\PowerShell> .\NmapInstallation.ps1 "install"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap" "C:\MidServers\mid1\agent\nmap\nmapInstaller.exe"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap\nmap.exe"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap\Uninstall.exe" "0.91"
"allseeingeye-info.nse,amqp-info.nse,db2-das-info.nse,drda-info.nse,freelancer-info.nse,
ike-version.nse,mcafee-epo-agent.nse,mqtt-subscribe.nse,openlookup-info.nse,oracle-tns-ve
rsion.nse,
quake1-info.nse,quake3-info.nse,rfc868-time.nse,rpcinfo.nse,snmp-info.nse,ventrilo-info.nse,
weblogic-t3-info.nse,xmpp-info.nse"
```

7. Fügen Sie nach der abgeschlossenen Installation die Funktion **Nmap** zu jedem MID-Server hinzu, den Sie für die Discovery ohne Anmeldeinformationen verwenden möchten.

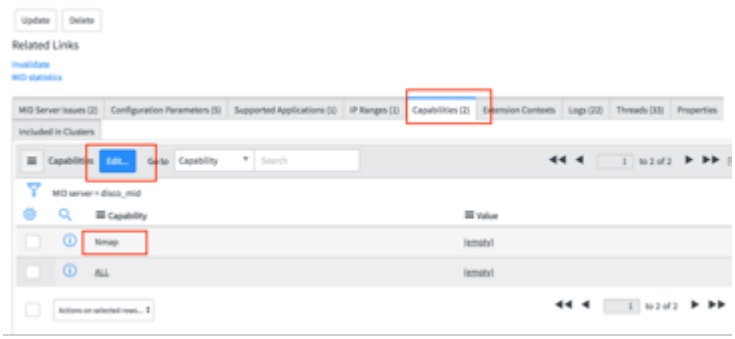
   Wichtig: Nur ein Benutzer des Typs **Wart** kann die Funktion **Nmap** zu einem MID-Server hinzufügen. Kontakt Kundenservice und Support Zum anfordern eines temporären Elements **wartung** Zugriff auf Ihre Instanz.

   a. Öffnen Sie in der Instanz den MID-Server-Datensatz.

   b. Wählen Sie die zugehörige Liste **Funktionen** aus.

   c. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

   d. Wählen Sie **Nmap** aus der Liste der verfügbaren Funktionen und klicken Sie auf **Speichern**.



Nmap auf einem selbst gehosteten System deinstallieren

Verwenden Sie dieses Verfahren, um Nmap in einer selbst gehosteten Umgebung zu deinstallieren, die keinen Netzwerkzugriff auf die Website von ServiceNow install.service-now.com zulässt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, maint

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nmap muss manuell von jedem MID Server-Host-Computer deinstalliert und anschließend in der ServiceNow-Instanz deaktiviert werden.

Prozedur
1. Ausführen *`Uninstall.exe`*In `nmap` Ordner auf jedem MID-Server-Host, der für die Discovery ohne Anmeldeinformationen konfiguriert ist.
2. Löschen Sie nach Abschluss der Deinstallation den Ordner `nmap` im dem Ordner `Agent`.
3. Entfernen Sie die **Nmap**-Funktion von jedem MID-Server-Datensatz.

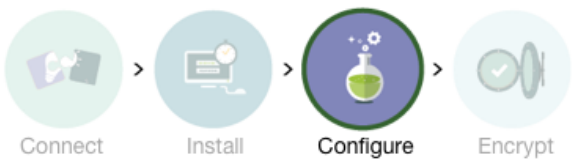
   ⚠ **Warnung:** Nur ein Benutzer des Typs **maint** kann die Funktion **Nmap** von einem MID-Server entfernen. Kontakt Kundenservice und Support Zum anfordern eines temporären Elements **wartung** Zugriff auf Ihre Instanz.

   a. Öffnen Sie in der Instanz den MID-Server-Datensatz.
   b. Wählen Sie die zugehörige Liste **Funktionen** aus.
   c. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
   d. Löschen Sie **Nmap** aus der Liste der aktiven Funktionen und klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie DEN MID-Server als vertrauenswürdigen WinRM-Host

In Umgebungen mit Windows Remote Management (WinRM) Discovery oder Service-Mapping können Server mithilfe des WinRM-Protokolls ermittelt werden. Fügen Sie Server, die Teil von WinRM sind, als vertrauenswürdige Hosts auf allen hinzu MID Servers Das Discovery Oder Service-Mapping Für Discovery verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: mid_admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

MID-Server können nicht auf Server mit dem WinRM-Protokoll zugreifen, wenn diese Server nicht als vertrauenswürdige Hosts für MID-Server konfiguriert sind.

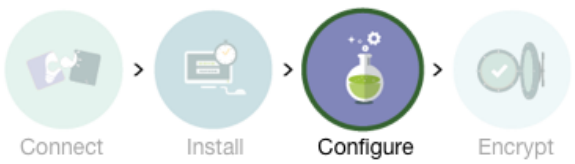
Führen Sie diese Prozedur auf jedem aus MID-Server aus, welches von Service-Mapping oder Discovery verwendet wird.

Prozedur

1. Öffnen Sie auf MID-Server die Befehlszeilen-Shell.
2. Führen Sie den folgenden Befehl aus, um alle Server zu den TrustedHosts-Listen hinzuzufügen:
   winrm-s winrm/config/Client „@{TrustedHosts="*"}“
3. Um bestimmte Server zur TrustedHosts-Liste hinzuzufügen, führen Sie den Befehl mit den durch Kommas getrennten Hosts anstelle des Sternchens (*) aus. Beispiel:
   winrm-winrm/config/Client „@{TrustedHosts=„serverA,serverB,serverC“}“

MID-Serverdomänentrennung

Verwenden Sie die Anwenderrolle „MID-Server“, um MID-Server für den Zugriff auf separate Domänen zu konfigurieren. Die Anmeldeinformationen in config.xml Datei eines MID-Servers bestimmt, auf welche Domänen er zugreifen kann. Bestimmte MID-Server-Richtliniendatensätze können nur für die Verwendung durch MID-Server aus derselben Domäne eingeschränkt werden.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Die Datensätze, die von einem MID-Server gelesen, aktualisiert oder erstellt werden können, werden von den Anmeldeinformationen bestimmt, die für diesen MID-Server in der Datei config.xml im konfiguriert sind. Dies sind die Benutzeranmeldeinformationen, mit denen ein MID-Server auf die Instanz zugreift, und angibt, auf welche Datensätze der Domäne der MID-Server zugreifen kann.

Sie können Versionen dieser spezifischen MID Server-Richtlinieneinträge erstellen, die nur ein MID Server aus derselben Domäne verwenden kann. Diese Prozesstrennung wird für Datensätze in Tabellen unterstützt, die die MID Server-synchronisierten Dateien [ecc_agent_sync_file] erweitern:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- MID Server-MIB-Datei [ecc_agent_mib]
- MID Server-JAR-Datei [ecc_agent_jar]
- MID Server-Skriptdatei [ecc_agent_script_files]

Hinweis: Anlagen in MIB- oder JAR-Dateisätzen werden möglicherweise nicht wie in einer Umgebung angezeigt, in der die Domäne nicht getrennt ist. Die Anhänge werden nicht angezeigt, weil die Tabelle **Anhänge** [sys_attachment] durch Daten getrennt ist. Wenn Daten zwischen Domänen aufgeteilt werden, kann ein Datensatz in einer untergeordneten Domäne nicht auf Datensätze in einer übergeordneten Domäne zugreifen.

Richten Sie die Domänentrennung für MID-Server ein

Richten Sie die Domänentrennung über die MID-Server-Benutzerrolle und die MID-Server-Konfigurationsdatei ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin oder admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie einen MID-Server-Anwender Innerhalb einer angegebenen Domäne mit dem entsprechenden *mid_server*Rolle.
2. Geben Sie diesen Benutzer in der Datei **config.xml** des MID-Servers an.
   Wenn Sie festlegen MID-Server-Anwenderanmeldeinformationen In config.xml Datei, stellen Sie sicher, dass sie sich in der richtigen Domäne befinden.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die MID-Server-Domäne ändern müssen:

1. Stoppen Sie den MID-Server und löschen Sie den Datensatz ecc_agent.
2. Aktualisieren Sie den MID-Server config.xml mit dem neuen Benutzer in der neuen Domäne und starten Sie den MID-Serverdienst neu.

Wenn Sie Versionen bestimmter MID-Server-Dateien erstellen müssen, die nur MID-Server in Ihrer Domäne verwenden können:

1. Öffnen oder erstellen Sie einen Datensatz in einem dieser MID Server-Module:
   - **SNMP-MIBs**
   - **JAR-Dateien**
   - **Skript-Dateien**
2. Aktualisieren Sie eine vorhandene Domänenrichtlinie, oder übermitteln Sie einen neuen Datensatz.

Hinweis: Anlagen in MIB- oder JAR-Dateisätzen werden möglicherweise nicht wie in einer Umgebung angezeigt, in der die Domäne nicht getrennt ist. Die Anhänge werden nicht angezeigt, weil die Tabelle **Anhänge** [sys_attachment] durch Daten getrennt ist. Wenn Daten zwischen Domänen aufgeteilt werden, kann ein Datensatz in einer untergeordneten Domäne nicht auf Datensätze in einer übergeordneten Domäne zugreifen.

Konfigurieren Sie einen MID-Server mit mehreren Domänen

Sie können einen MID-Server in der globalen Domäne erstellen, der Ziele in anderen Domänen untersuchen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Vor dem Konfigurieren eines MID-Servers mit mehreren Domänen:

- Aktivieren Sie das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ [com.glide.domain.msp_extensions.installer].
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz ist Domäne getrennt .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Typ **sys_properties.list** im Navigationsfilter und **Enter** drücken.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **glide.ecc.enable_multidomain_mid**.
3. Legen Sie den Wert der Eigenschaft auf **true** fest.

   Hinweis: Die Aktivierung dieser Eigenschaft hat keine Auswirkungen auf vorhandene MID-Server. MID-Server in einer Domäne bleiben vor dem Festlegen dieser Eigenschaft in dieser Domäne.

4. Erstellen Sie einen MID-Server in der globalen Domäne.
   Ein MID-Server, der in der globalen Domäne erstellt wurde, nachdem diese Eigenschaft auf **true** festgelegt wurde, kann jede Domäne durchsuchen, für die Anmeldeinformationen vorliegen. Dieser MID-Server ist jedoch darauf beschränkt, nur die Anmeldeinformationen für die Zieldomänen zu verwenden, die von den ECC-Warteschlangen-Eingaben angefordert werden.

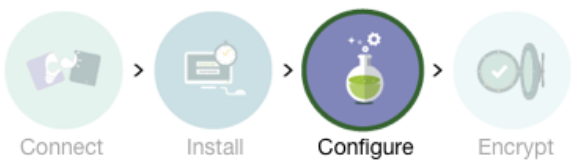
   Warnung: Wenn Sie die Eigenschaft **glide.ecc.enable_multidomain_mid** auf **false** setzen, nachdem der MID-Server mit mehreren Domänen in der globalen Domäne erstellt wurde, schreibt dieser alle Daten, die er erhält, in die globale Domäne und nicht in die korrekten Domänen.

Synchronisieren Sie eine JAR-Datei mit MID-Servern

Sie können eine JAR-Datei in eine Instanz hochladen und mit allen MID-Servern synchronisieren oder benutzerdefinierte Probes schreiben, die die synchronisierte JAR-Datei verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, agent_admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Tabelle „JAR-Datei für MID-Server“ [ecc_agent_jar] ist nach Domänen getrennt. Sie können Versionen dieser Richtlinien erstellen, die nur ein MID-Server aus derselben Domäne verwenden kann. Anweisungen dazu finden Sie unter Richten Sie die Domänentrennung für MID-Server ein.

Warnung: Durch das Synchronisieren einer JAR-Datei mit diesem Verfahren werden alle mit der Instanz verbundenen MID-Server automatisch neu gestartet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **JAR-Dateien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die folgenden Felder aus:
   - **Name:** Ein eindeutiger und beschreibender Name zur Identifizierung der Datei in der Instanz.
   - **Version:** Eine Versionsnummer für die Datei, falls eine verfügbar ist.
   - **Quelle:** Speicherort der JAR-Datei zu Referenzzwecken. Quellinformationen werden vom System nicht verwendet.
   - **Beschreibung:** Kurze Beschreibung der JAR-Datei und ihres Zwecks in der Instanz.
4. Klicken Sie auf das Büroklammersymbol im Banner.

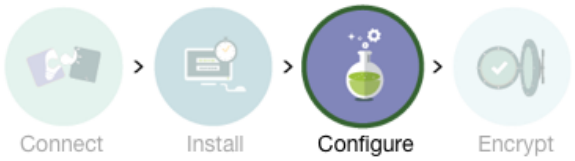
5. Klicken Sie im Dialogfeld „Anhänge“ auf **Durchsuchen**, und wählen Sie die Datei aus, die Sie anhängen möchten.

   Die Plattform hängt die JAR-Datei an den Datensatz an und startet die MID-Server neu, um die Datei zu synchronisieren. Es ist nicht erforderlich, den Datensatz zu aktualisieren, um die Datei anzuhängen.

vCenter-Ereignissammler

Der vCenter-Ereignissammler ist eine MID Server-Erweiterung, die vCenter-bezogene Ereignisse überwacht und die CMDB entsprechend aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Mit dem Ereignissammler kann die CMDB zusätzlich zu den von Discovery erkannten Aktualisierungen mit Änderungen an virtuellen Maschinen (VMs) aktualisiert werden. Eine Änderung an einer VM wird vom vCenter-Server als Ereignis an den vCenter-Ereignissammler gesendet. Wenn ein Ereignis empfangen wird, wird die CMDB entsprechend aktualisiert. Full vCenter Discovery muss nicht erneut ausgeführt werden. Bei einigen Ereignissen, z. B. eingeschalteten und ausgeschalteten Ereignissen, muss Discovery nicht erneut ausgeführt werden. Bei den meisten Ereignissen wird Discovery nur auf der erforderlichen vCenter-Ressource ausgeführt.

Wenn beispielsweise eine VM deaktiviert ist, sendet der vCenter-Server das Ereignis `VmPoweredOffEvent`. Der vCenter-Ereignissammler empfängt und verarbeitet das Ereignis, und die CMDB wird aktualisiert, um zu berücksichtigen, dass der Status der entsprechenden VM auf festgelegt ist **Aus**.

Wichtig:

Mit dieser Erweiterung kann Discovery nur den Status einer VM ändern, die in der CMDB vorhanden ist. Wenn ein Ereignis mit „CreatedEvent“ in seinem Namen auftritt, z. B. VmCreatedEvent, scannt Discovery diese VM und erstellt dann das CI anhand der erfassten Daten. Wenn ein neues Ereignis mit diesem CI auftritt, kann Discovery den vorhandenen Datensatz aktualisieren, ohne einen weiteren Scan zu starten.

Unterstützung für vCenter-Ereignissammler Domänentrennung Durch Übernahme der Domäne des angegebenen MID-Servers im Kontext der Ereigniserfassung. Die MID-Server-Konfiguration mit mehreren Domänen wird jedoch nicht unterstützt.

Siehe Discovery für VMware vCenter Für unterstützte Versionen von vCenter.

Wie vCenter-Ereignisse verarbeitet werden

Der MID-Server horcht auf die vCenter-Ereignisse, die im Formular „vCenter-Ereignissammler“ konfiguriert sind. Wenn eines dieser Ereignisse von vCenter zurückgegeben wird, analysiert die Instanz die Nutzlast mit einer Business-Regel, die das vCenter-Ereignis in ein Systemereignis (sysevent) konvertiert. Die Instanz verwendet dann dieses sysevent, um Aufgaben wie E-Mail-Benachrichtigungen auszuführen.

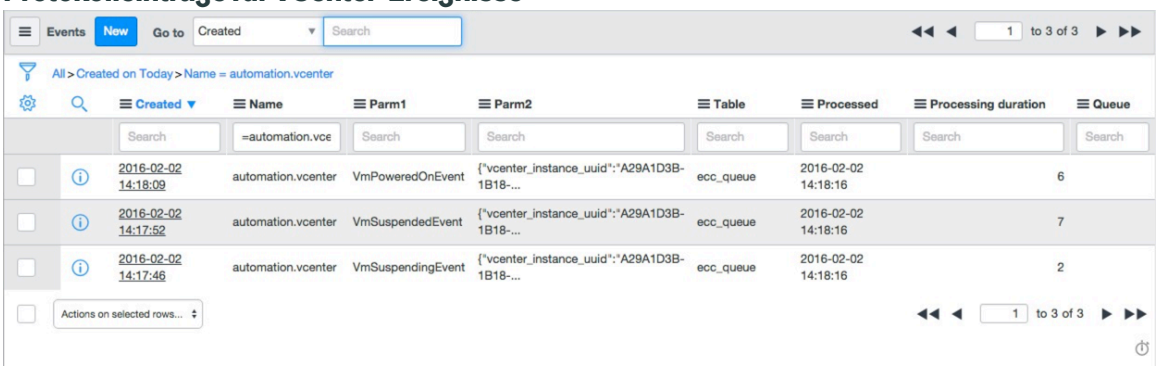
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn der MID-Server angehalten wird, wenn ein vCenter-Ereignis auftritt, verarbeitet der MID-Server das Ereignis weiterhin. In diesem Fall kann der Ereignissammler einen Status von anzeigen **Gestartet** .

Die resultierenden sysevents enthalten diese Werte:

- **Name** : Name des Systemereignisses, das aus dem vCenter-Ereignis erstellt wurde. Dieser Wert ist immer `automation.vcenter`.
- **Parameter 1** : VCenter-Ereignis, das zurückgegeben wurde. Dieses Ereignis muss einem Ereignissammlerdatensatz zugeordnet sein.
- **Parm2** : Von vCenter bereitgestellte Ereignisdaten im JSON-Format.

Protokolleinträge für vCenter-Ereignisse



Unterstützte vCenter-Ereignisse

Die folgenden Ereignisse sind die einzigen vCenter-Ereignisse, die vom Basissystem verarbeitet werden, wenn Discovery Ist aktiviert. Wenn Sie Ihre Instanz von einer früheren Version aktualisiert haben, werden die Standardereignisse möglicherweise nicht mit späteren Releases hinzugefügt. Um die fehlenden Ereignisse zu verwenden, fügen Sie sie manuell hinzu.

VCenter-Ereignisse

Ereignisname	Beschreibung	Startet Probe
VM-Ereignisse		
VmPoweredOnEvent	Die VM wurde aus dem Status „ausgeschaltet“ eingeschaltet oder aus dem Status „Angehalten“ fortgesetzt. Dieses Ereignis wird gesendet, wenn die VM eingeschaltet wird. Die Zeit, die zum Starten des Host-Betriebssystems benötigt werden kann, wird nicht berücksichtigt.	Keine
DrsVmPoweredOnEvent	Die VM wurde von einem verteilten Ressourcenzeitplan (Distributed Resource Schedule, DRS) aktiviert, der die Arbeitsauslastung zwischen verfügbaren Ressourcen ausgleicht.	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

VCenter-Ereignisse (Fortsetzung)

Ereignisname	Beschreibung	Startet Probe
VmRestartedOnAlternateHostEvent	Die VM wurde auf einem anderen Host neu gestartet, da der ursprüngliche Host fehlgeschlagen ist.	Keine
VmPoweredOffEvent	Die VM wurde ausgeschaltet. Wenn das Host-BS heruntergefahren wird, wird dieses Ereignis gesendet, nachdem das Host-BS heruntergefahren wurde und die VM in den Status „ausgeschaltet“ versetzt wurde.	Keine
VmPowerOffOnIsolationEvent	Die VM wurde auf einem isolierten Host in einem HA-Cluster ausgeschaltet.	Keine
VmShutdownOnIsolationEvent	Die VM wurde auf einem isolierten Host in einem HA-Cluster heruntergefahren.	Keine
VmSuspendedEvent	Die VM ist angehalten. Dieses Ereignis wird gesendet, nachdem die VM-Aussetzung abgeschlossen ist.	Keine
VmRelocatedEvent	Die VM wurde verschoben, während sie offline war (entweder angehalten oder ausgeschaltet). Eine VM-Migration der VM auf einen anderen Host oder die Migration eines von der VM verwendeten Speichers löst das Ereignis aus. Verschiebt Beziehungen.	Keine
VmMigratedEvent	Eine oder beide der folgenden Ereignisse treten auf: • Die VM wurde mit vMotion auf einen anderen ESX-Server migriert. • Der Speicher für die VM wurde bei laufendem Betrieb migriert. Aktualisiert nur Beziehung und Deep Discovery.	Keine
DrsVmMigratedEvent	Migration einer VM, die von einem DRS empfohlen wird. Verschiebt Beziehungen.	Keine
VmRemovedEvent	Die VM-Instanz wurde aus vCenter gelöscht.	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

VCenter-Ereignisse (Fortsetzung)

Ereignisname	Beschreibung	Startet Probe
VmClonedEvent	Die VM wurde erfolgreich geklont. Erstellt neue Datensätze und führt eine schnelle Discovery durch.	VMWare – vCenter-VMs
VmCreatedEvent	Die VM wurde erfolgreich erstellt. Erstellt neue Datensätze und führt eine schnelle Discovery durch.	VMWare – vCenter-VMs
VmDeployedEvent	Die VM wurde erfolgreich bereitgestellt. Erstellt neue Datensätze und führt eine schnelle Discovery durch.	VMWare – vCenter-VMs
VmDiscoveredEvent	Das vCenter erkennt die VM erfolgreich. Erstellt neue Datensätze und führt eine schnelle Discovery durch.	VMWare – vCenter-VMs
VmRegisteredEvent	Die VM wurde erfolgreich registriert. Erstellt neue Datensätze und führt eine schnelle Discovery durch.	VMWare – vCenter-VMs
VmReconfiguredEvent	Die VM wurde neu konfiguriert. Erstellt neue Datensätze und führt eine schnelle Discovery durch.	VMWare – vCenter-VMs
VmInstanceUuidAssignedEvent	Der VM wurde eine neue Instanz-UUID zugewiesen. Aktualisiert die VM-Instanz-UUID.	Keine
VmRenamedEvent	Die VM wurde erfolgreich umbenannt. Ändert den Namen.	Keine
VmUuidAssignedEvent	Der VM wurde eine neue BIOS-UUID zugewiesen. Fügt die UUID der VM hinzu.	Keine
VmMacAssignedEvent	Der VM wurde eine neue MAC-Adresse zugewiesen. Weist dem Ereignis eine MAC-Adresse zu und löst die VMware-VM-nics-Probe aus.	VMware – vCenter-VM-NICs

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

VCenter-Ereignisse (Fortsetzung)

Ereignisname	Beschreibung	Startet Probe
VmMacChangedEvent	Die MAC-Adresse einer VM wurde geändert. Weist dem Ereignis eine MAC-Adresse zu und löst die VMware-VM-nics-Probe aus.	VMware – vCenter-VM-NICs
VmGuestShutdownEvent*	Herunterfahren der Gast-VM.	Keine
VmStoppingEvent	Die VM wurde angehalten.	Keine
VmZurücksetzungEreignis	Die VM wird zurückgesetzt.	Keine
Cluster-Ereignisse		
ClusterCreatedEvent	Ein Cluster wurde erstellt.	VMware – vCenter-Cluster
ClusterReconfiguredEvent	Ein Cluster wurde neu konfiguriert.	VMware – vCenter-Cluster
ClusterDestroyedEvent	Ein Cluster wurde zerstört.	Keine
Datenspeicher-Ereignisse		
DatastoreRenamedEvent	Ein Datenspeicher wurde umbenannt.	Keine
VMFSDatastoreCreatedEvent	Ein VM File System (VMFS)-Datenspeicher wurde erstellt.	VMware – vCenter-Datenspeicher
DatastoreDiscoveredEvent	VirtualCenter wurde ein Host hinzugefügt, und Datenspeicher wurden erkannt.	VMware – vCenter-Datenspeicher
NASDatastoreCreatedEvent	Ein Über Netzwerk Angeschlossener Speicher (NAS)-Datenspeicher wurde erstellt.	VMware – vCenter-Datenspeicher
LocalDatastoreCreatedEvent	Ein lokaler Datenspeicher wurde erstellt.	VMware – vCenter-Datenspeicher
VMFSDatastoreExpandedEvent	Ein Datenspeicher wurde erweitert.	VMware – vCenter-Datenspeicher
DatastoreDestroyedEvent	Ein Datenspeicher wurde aus VirtualCenter entfernt.	Keine
Netzwerkereignisse		
DVPortgroupCreatedEvent	Eine Portgruppe wurde erstellt.	VMware – vCenter-Netzwerke
DVPortgroupRenamedEvent	Eine Portgruppe wurde umbenannt.	Keine
DVPortgroupDestroyedEvent	Eine Portgruppe wurde zerstört.	Keine
Resourcepool-Ereignisse		
ResourcePoolDestroyedEvent	Ein Ressourcenpool wurde zerstört.	Keine
ResourcePoolCreatedEvent	Ein Ressourcenpool wurde erstellt.	VMware – vCenter-Cluster
ResourcePoolMovedEvent	Ein Ressourcenpool wurde verschoben.	VMware – vCenter-Cluster

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

VCenter-Ereignisse (Fortsetzung)

Ereignisname	Beschreibung	Startet Probe
ResourcePoolReconfiguredEvent	Ein Ressourcenpool wurde neu konfiguriert.	VMware – vCenter-Cluster
DVS-Ereignisse		
DvsCreatedEvent	Ein verteilter virtueller Switch wurde erstellt.	VMware – vCenter-Netzwerke
DvsRenamedEvent	Ein verteilter virtueller Switch wurde umbenannt.	Keine
DvsDestroyedEvent	Ein verteilter virtueller Switch wurde zerstört.	Keine
Rechenzentrumsereignisse		
DatacenterCreatedEvent	Ein Rechenzentrum wurde erstellt.	VMware – vCenter-Rechenzentren
DatacenterRenamedEvent	Ein Rechenzentrum wurde umbenannt.	Keine

Konfigurieren Sie die vCenter-Ereignissammlererweiterung, und führen Sie sie aus

Konfigurieren Sie die Erweiterung vCenter-Ereignissammler im MID-Server-Modul, und fügen Sie dann unterstützte Ereignisse hinzu oder entfernen Sie sie.

Vorbereitungen

Führen Sie vor der Konfiguration von Ereignissammlern die folgenden Aufgaben aus:

- Stellen Sie einen MID Server bereit und starten Sie ihn.
- Stellen Sie sicher, dass der MID-Server Zugriff auf das vCenter hat.
- Führen Sie die Discovery im vCenter aus.

Erforderliche Rolle: agent_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mehrere MID Servers Kann dieselbe vCenter-Instanz abhören, und Sie können mehrere Ereignissammler für verschiedene vCenter zu einer einzelnen hinzufügen MID-Server. Stellen Sie sicher, dass Sie die Ereignisse im Ereignissammlerdatensatz konfigurieren, die die richtige angeben MID-Server.

Hinweis: Sie können dem vCenter-Ereignissammler Ereignisse hinzufügen. Jedoch wird nicht jedes Ereignis von den Ereignishandlern des Basissystems unterstützt. Wenn Sie andere Ereignisse verarbeiten möchten als die, die im Basis-Discovery-System unterstützt werden, müssen Sie eine Skriptaktion erstellen, um die Ereignisse zu verarbeiten. Anweisungen finden Sie unter Skriptaktionen . Als Referenz verarbeitet die Instanz die vCenter-Ereignisse im Basissystem mit einer Skriptaktion namens `Discovery: Process vCenter events`. Bearbeiten oder löschen Sie diese Skriptaktion nicht.

So konfigurieren Sie die Erweiterung des vCenter-Ereignisprozessors:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Erweiterungen** > **vCenter-Ereignissammlung**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Oder öffnen Sie eine vorhandene Erweiterung.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus der Tabelle aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

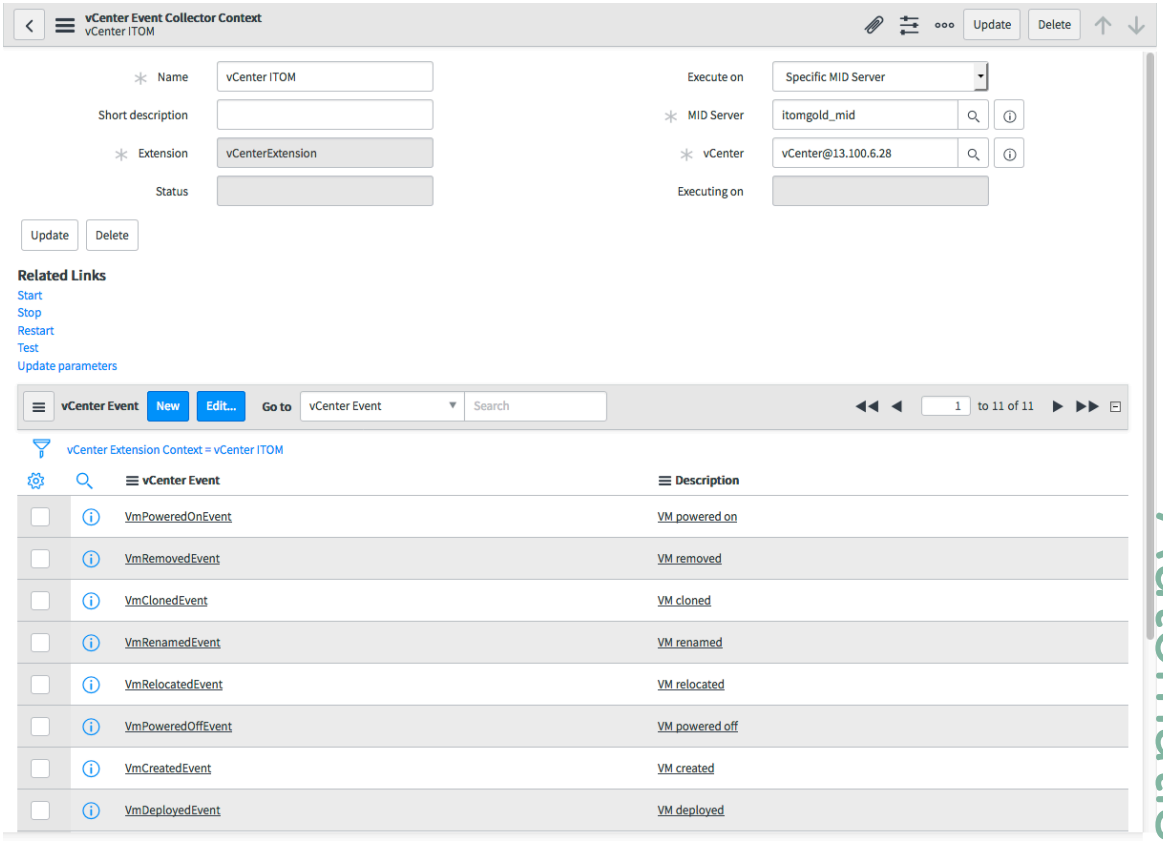
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern** Im Kontextmenü. Die **VCenter-Ereignis** Zugehörige Liste wird angezeigt, die die Standardereignisse enthält, für die das System konfiguriert ist.
5. Um ein anderes vCenter-Ereignis auszuwählen, klicken Sie auf **Bearbeiten** In **VCenter-Ereignis** Zugehörige Liste, und suchen Sie nach dem Ereignis.

   Der Slushbucket zeigt nicht alle verfügbaren Ereignisse in der Eröffnungsliste an. Verwenden Sie den Filter, um nach nicht angezeigten Ereignissen zu suchen.
6. Unter **Zugehörige Links** Klicken Sie auf **Starten** Um die Ereignisse in dieser Sammlung zu speichern und den Sammler zu starten.
   Die zugehörigen Links in diesem Formular funktionieren wie folgt:

In der vCenter-Ereignisprozessorerweiterung verfügbare Befehle

Zugehöriger Link	Beschreibung
Start	Startet den Collector, falls er nicht läuft. Von der Erweiterung wird eine Verbindung zum angegebenen vCenter-Server hergestellt, indem die VMware-Anmeldeinformationen im Anmeldeinformationssatz aufgelistet werden, bis eine Verbindung hergestellt werden kann. Als Nächstes weist die Erweiterung den vCenter Server an, die im Collector Context angegebenen Ereignisse anzugeben.
Stoppen	Stoppt den laufenden Collector auf dem konfigurierten MID Server. Wenn die Erweiterung nicht läuft, wird keine Aktion ausgeführt.
Neu starten	Stoppt und startet den Collector auf dem konfigurierten MID Server.
Test	Testet die Parameter auf Gültigkeit. Wenn die IP-Adresse, der Hostname und die Gruppe von Ereignissen gültig sind, gibt der Test einen erfolgreichen Status zurück. Wenn einer der Parameter falsch ist, wird ein Fehler angezeigt. Die Ausführung eines Tests hat keine Auswirkungen auf derzeit laufende Erweiterungen.
Parameter aktualisieren	Sendet aktualisierte Parameter an den Collector. Alle Änderungen, die Sie am Kollektor vornehmen, während der MID Server ausgeführt wird, werden beim Speichern nicht sofort wirksam. Wenn Sie auf dieses Steuerelement klicken, während der Collector nicht ausgeführt wird, wird keine Aktualisierung vorgenommen. Bei der vCenter-Erweiterung prüft der Collector zunächst die Parameter auf Gültigkeit. Wenn die Parameter gültig sind, trennt sich die Erweiterung vom vCenter-Server und stellt die Verbindung mit den neuen Parametern wieder her.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für diese vCenter-Ereignissammlererweiterung zur einfachen Identifizierung.
Kurzbeschreibung	Eine Beschreibung dieses Sammlers.
Erweiterung	[Schreibgeschützt] der Sammlertyp wird automatisch auf festgelegt **VCenterExtension** .
Status	Dieses Feld wird automatisch mit dem Status des Sammlers ausgefüllt. Dieses Feld ist leer, bis der Sammler gestartet wird. Nach der Ausgabe eines Befehls an den Sammler wird einer der folgenden Werte angezeigt: ○ **Gestartet**: Der Sammler läuft. ○ **Angehalten**: Der Sammler läuft nicht. ○ **Offline**: Der MID Server ist nicht erreichbar. ○ **Fehler** : Der Sammler ist mit einem Fehler fehlgeschlagen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der MID-Server verarbeitet vCenter-Ereignisse weiterhin, auch wenn er angehalten wird. Der Status des Ereignissammlers kann als angezeigt werden **Gestartet** .
Fehlermeldung	Nachricht, die Fehler beschreibt, die dazu führen, dass Befehle wie **Starten** oder **Stoppen** fehlschlagen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Wert im Feld **Status Error** lautet.
Ausführen auf	Speicherort für die Ausführung dieser Sammlung. Die möglichen Optionen sind **Bestimmter MID-Server** Oder **Spezifischer MID-Server-Cluster** .
MID-Server	Der Name des festgelegten MID-Servers, wenn Sie ausgewählt haben **Bestimmter MID-Server** In **Ausführen am** Feld. Der Name des festgelegten MID-Server-Clusters, wenn Sie ausgewählt haben **Spezifischer MID-Server-Cluster** . Wenn Sie die Option MID-Server-Cluster ausgewählt haben, bestimmt ein Algorithmus, welcher Server im Cluster den Sammler ausführt.
vCenter	Die IP-Adresse oder der Hostname des vCenter-Servers.
Ausführung auf	[Schreibgeschützt] der Name des MID-Servers, auf dem der Sammler ausgeführt wird. Dieses Feld zeigt den Namen des MID Servers an, auch wenn der MID Server nicht erreichbar ist. Wenn der Sammler vom Anwender angehalten wird, ist dieses Feld leer.

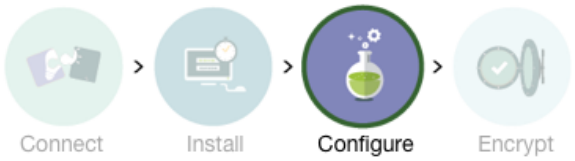
Zugehörige Informationen

VMware-Erkennung

SNMP-Trap-Sammlererweiterung

Der SNMP-Trap-Sammler ist eine MID-Server-Erweiterung, die SNMP-Traps von den Geräten in Ihrem Netzwerk abhört.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Nach Erhalt einer Trap sendet der MID-Server die Trap zur weiteren Verarbeitung durch das Ereignismanagement an die Instanz. Wenn das Ereignismanagement nicht aktiv ist, werden Traps nicht verarbeitet und von der Instanz verworfen.

Damit die SNMP-Trap-Sammlererweiterung Traps von Netzwerkgeräten empfängt, muss jedes Gerät den MID-Server angeben, der die SNMP-Trap-Sammlererweiterung ausführt, als Empfänger der Traps. Informationen zur Konfiguration Ihrer Hardware finden Sie in der Dokumentation zum Netzwerkgerät. Im Allgemeinen sollte die SNMP-Trap-Sammlererweiterung nur auf einem MID-Server pro VLAN ausgeführt werden. Mehrere MID-Server-Empfänger im selben VLAN verursachen doppelte Daten in der CMDB. Wenn Netzwerkgeräte durch VLANs getrennt sind, sind möglicherweise Trap-Sammlungen auf mehreren MID-Servern installiert.

Um mehrere SNMP-Trap-Sammlererweiterungen zu konfigurieren, konfigurieren Sie jede in einem separaten Datensatz mit einem eindeutigen Namen und einem festgelegten MID-Server.

Konfigurieren Sie die SNMP Trap Collector-Erweiterung

Damit die SNMP-Trap-Sammlererweiterung Traps von Netzwerkgeräten empfängt, muss jedes Gerät den MID-Server angeben, der die SNMP-Trap-Sammlererweiterung ausführt, als Empfänger der Traps.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Erweiterungen.** > **MID-SNMP-Trap-Listener**
2. Klicken Sie Auf **Neu** Oder öffnen Sie eine vorhandene Erweiterung.
3. Füllen Sie die Felder aus der Tabelle entsprechend aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für diese SNMP-Trap-Sammlererweiterung zur einfachen Identifizierung.
Kurzbeschreibung	Eine Beschreibung der MID-Server-Erweiterung, wenn mehr Beschreibung als die **Name** Ist erforderlich.
Erweiterung	[Schreibgeschützt] der Erweiterungstyp wird automatisch auf festgelegt **TrapExtension** .
UDP-Port	Die Portnummer, die Ihre Netzwerkhardware beim Senden einer Trap an den angegebenen MID-Server verwendet. Portnummern 1024 und höher werden empfohlen. Portnummern 1023 und niedriger können vom System reserviert sein und zu Zugriffsverletzungen für MID-Server führen, die nicht mit administrativen Anmeldeinformationen ausgeführt werden.
Status	[Schreibgeschützt] der Status der Trap-Sammlererweiterung. Dieses Feld ist leer, bis die Erweiterung ausgeführt wird. Nach der Ausführung kann der Wert folgendermaßen lauten: ○ **Gestartet:** Die Erweiterung wird ausgeführt. ○ **Gestoppt:** Die Erweiterung wird nicht ausgeführt. ○ **Offline**: Der MID Server ist nicht erreichbar. ○ **Fehler:** Die Erweiterung ist mit einem Fehler fehlgeschlagen.
Ausführen auf	Der Speicherort für die Ausführung dieser Erweiterung: A **Bestimmter MID-Server** Oder ein **Spezifischer MID-Server-Cluster** . Die empfohlene Einstellung ist **Spezifischer MID Server**. Netzwerkhardware muss normalerweise für das Senden an eine bestimmte IP-Adresse konfiguriert werden. Wenn der Listener zu einem anderen MID-Server im Cluster verschoben wird, wird die Trap nicht empfangen.
MID-Server	Der Name des festgelegten MID-Servers, wenn Sie ausgewählt haben **Bestimmter MID-Server** In **Ausführen am** Feld. Der Name des festgelegten MID-Server-Clusters, wenn Sie ausgewählt haben **Spezifischer MID-Server-Cluster** In **Ausführen am** Feld. Wenn Sie ausgewählt haben **Spezifischer MID-Server-**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	Cluster , Bestimmt ein ServiceNow-Algorithmus, welcher Server im Cluster die Erweiterung ausführt.
Ausführung auf	[Schreibgeschützt] Der Name des MID Servers, auf dem die Erweiterung ausgeführt wird. Dieses Feld zeigt den Namen des MID Servers an, auch wenn der MID Server nicht erreichbar ist. Wenn die Erweiterung vom Benutzer gestoppt wird, ist dieses Feld leer.

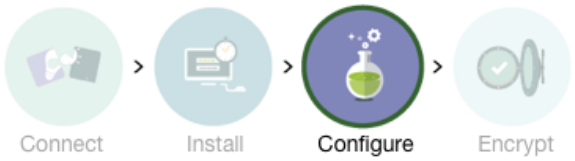
5. In **Zugehörige Links** , Führen Sie eine der folgenden Aktionen für die SNMP-Trap-Sammlererweiterung aus:

Zugehöriger Link	Beschreibung
Start	Startet die Erweiterung, wenn sie derzeit nicht ausgeführt wird. Die Erweiterung wird auf dem konfigurierten MID-Server und der konfigurierten Portnummer gestartet.
Stoppen	Stoppt die laufende Erweiterung auf dem konfigurierten MID Server. Wenn die Erweiterung nicht läuft, wird keine Aktion ausgeführt.
Neu starten	Stoppt und startet dann die Erweiterung auf dem konfigurierten MID-Server und der konfigurierten Portnummer.
Test	Überprüft, ob der konfigurierte MID-Server die SNMP-Trap-Sammlererweiterung auf dem angegebenen Port ausführen kann. Die Ausführung eines Tests hat keine Auswirkungen auf derzeit laufende Erweiterungen.
Parameter aktualisieren	Wenn Sie Änderungen an der Erweiterungskonfiguration vornehmen, verwenden Sie diese Option, um die Parameter der derzeit ausgeführten Erweiterung zu aktualisieren. Zunächst werden die Parameter auf Gültigkeit getestet. Wenn die Parameter gültig sind, wird die Verbindung von der Erweiterung getrennt und mit den neuen Parametern wiederhergestellt.

MID-Server Ressourcenreservierung

Mit dieser Funktion können Ressourcen reserviert werden, bevor einem Thread eine Aufgabe zugewiesen wird. Wenn die von der Aufgabe benötigten Ressourcen nicht verfügbar sind, wartet diese Aufgabe im MID-Server Arbeitswarteschlange, während dem Thread andere Aufgaben zugewiesen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Für Discovery, MID-Server Aufgaben sind die ausgeführten Probes oder Muster. Während Probes auf der Ausführung auf warten MID-Server, Stellen sie Ressourcenanforderungen (CPU, Arbeitsspeicher usw.) bereit, und wenn sie nicht erfüllt werden können, wartet die Probe in der Arbeitswarteschlange, bis die Ressourcen verfügbar sind.

Hinweis: MID-Server Ressourcenreservierung verzögert die Ausführung der Probe, bis Ressourcen verfügbar sind. Dies basiert auf äußerst flexiblen Kriterien. Die MID-Server Die Funktion „Ressourcenreservierung“ ist für fortgeschrittene Anwender gedacht und sollte erst konfiguriert werden, wenn ein Problem identifiziert wurde. Diese Konfiguration hängt vollständig von den Problemdetails ab.

Mit MID-Server Die Ressourcenreservierung ermöglicht eine bessere Verwendung von Threads, da den Threads keine Aufgabe zugewiesen ist, die sie nicht abschließen kann.

Features:

- Ressourcenreservierungen gelten für einen einzelnen MID-Server Nur
- Ressourcen können vom System oder abhängig sein MID-Server Eigenschaften
- Ressourcen können von Probe-Parametern abhängen, sodass Sie die Anzahl der aktiven Probes und Muster für eine bestimmte IP-Adresse begrenzen können
- Meldet die Ressourcennutzung
- Erweiterbar (der Kunde definiert seine eigenen Ressourcen)
- Skriptfähig

Vorteile:

- Verhindert, dass PowerShell-Probes die Ausführung anderer Probes beeinträchtigen
- Kann verwendet werden, um die Auswirkung zu begrenzen Discovery Hat auf einem Zielsystem
- Kann verwendet werden, um die Anzahl der „großen“ Probes zu begrenzen, die von ausgeführt werden MID-Server Gleichzeitig
- Kann zum Drosseln verwendet werden Discovery(Um die Auswirkung auf die Instanz zu minimieren)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden MID-Server Ressourcenreservierung

Eine Ressource ist nur ein Name und eine Anzahl. Definieren Sie den Namen der Ressource, welche Probes sie verwenden und wie viele der Ressourcen diese Probes verwenden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

- Stellen Sie sicher, dass MID-Server Eigenschaft **mid.probe.wait.resources** Ist zum Aktivieren auf „wahr“ festgelegt MID-Server Ressourcenreservierung. Das Ändern dieser Eigenschaft erfordert einen Neustart von MID-Server.
- Wählen Sie einen Ressourcennamen aus. Alles in { } im Namen wird durch den Probe-Parameter mit diesem Namen ersetzt. Dieser Name wird normalerweise für Ressourcen pro Host verwendet. Beispielsweise bedeutet „ssh{Source}“, dass auf jedem erkannten Host eine separate Ressource mit dem Namen „ssh“ verfügbar ist. („Source“ ist der Name des Probe-Parameters, der die IP-Adresse enthält, die geprüft wird.)
- Entscheiden Sie, wie die Anzahl der von Probes oder Mustern verwendeten Ressource angegeben werden soll.
  - Jede Probe verwendet eine konstante Anzahl der Ressource: Erstellen Sie eine Ressource „einfacher Wert“.
  - Die Anzahl der verwendeten Ressourcen hängt von einer Systemeigenschaft ab: Erstellen Sie eine „expandierende“ Ressource.
  - Die Anzahl hängt von mehreren Faktoren ab: Erstellen Sie eine „geskriptete“ Ressource.
  - Erweitern: Alles in { } wird durch das System oder ersetzt MID-Server Eigenschaft mit diesem Namen. Logische Operatoren sind zulässig, z. B. „{MID.Windows.Management_Protocol}“.toLowerCase() == „winrm“? 1:0
  - Geskriptet: Das Skript wird ausgewertet. Der Rückgabewert wird erweitert.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine neue Ressource.
   a. Navigieren Sie zu **Discovery-Definition** > **Begrenzte Ressourcen** > **Einfacher Wert** Und klicken Sie auf **Neu** .
   b. Geben Sie einen Ressourcennamen ein.
   c. Geben Sie die Anzahl der verwendeten Ressourcen ein, und klicken Sie auf **Speichern** .
2. Definieren Sie, welche Probes die Ressource verwenden.
3. Navigieren Sie zur gewünschten Registerkarte, und wählen Sie aus der Liste aus.
   - **Verwendet von Thema** Registerkarte: Schließt alle Probes mit diesem Thema ein. Klicken Sie Auf **Thema Umkehren** Um alle Probes ohne dieses Thema einzubeziehen. Beispiel: SSHCommand mit Thema umkehren, bedeutet alle Probes außer SSH. Heartbeat- und Warteschlangennachrichten werden immer ausgeschlossen.
   - **Von Probes verwendet** Registerkarte: Enthält eine Liste von Probes. Klicken Sie Auf **Probes-Liste Umkehren** Um alle Probes ohne diese Probe einzubeziehen. Horizontale Discovery-Probe bedeutet „auf alle Muster anwenden“.
   - **Von Mustern verwendet** Registerkarte: Enthält eine Liste von Mustern. Sie können auch auf Musterliste umkehren klicken.
4. Definieren Sie die Verfügbarkeit auf der MID-Server.
5. Navigieren Sie zu **Discovery-Definition** > **Begrenzte Ressourcen** > **MID-Ressourcen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ressource: Dies ist der Verweis auf die Ressource.
- Verfügbar: Anzahl verfügbar. Alles in Klammern wird durch das System oder ersetzt MID-Server Eigenschaft.
- MID-Server: MID-Server Um dies auf anzuwenden. (Leer) bedeutet alle.

6. Legen Sie die Ressourcenreihenfolge fest.
   a. Klicken Sie in **Reihenfolge** Feld jeder Ressource.
   b. Geben Sie die Zahl ein.
   c. Klicken Sie zum Speichern auf das Häkchen.

Hinweis: Weniger wertvolle Ressourcen sollten eine niedrigere Reihenfolge haben. Diese Ressourcen werden reserviert und aufbewahrt, bis Ressourcen höherer Ordnung erhalten werden können. Beispielsweise sind sowohl die Gesamtzahl der PowerShell-Sitzungen (Ressource ist „PowerShell“) als auch die Anzahl der gleichzeitigen Sitzungen auf einem beliebigen Host (Ressource ist „PowerShell{Host}“) begrenzt. Daher sollte die PowerShell{Host}-Ressource eine niedrigere Reihenfolge haben. Wenn Sie zuerst PowerShell beziehen, würde sich dies auf alle anderen PowerShell-Probes auswirken. Das Abrufen von „PowerShell{Host}“ wirkt sich zuerst nur auf andere PowerShell-Probes für diesen Host aus.

7. Überprüfen Sie den Ressourcenstatus, den Sie eingerichtet haben.
   a. Führen Sie eine Discovery aus.
   b. Ressourcenstatus Beobachten.
   c. Klicken Sie Auf **Ressourcenstatus abrufen** Von MID-Server Seite oder Ansicht in einer ECC-Eingabenutzlast.

      Ergebnis des Abrufen des Ressourcenstatus:

      - PowerShell{Source} hat zusätzliche Einträge für jede {Source} mit einer aktuellen Zuteilung.
      - „Reserviert von“ kann mehrere Ressourcen anzeigen, wenn die Probe mehr als eine Ressource erfordert.

      Ergebnis der ECC-Eingabenutzlast:

      - Das Attribut resource_wait ist nur vorhanden, wenn die Probe auf eine Ressource warten musste.
      - Die angezeigte Zeit wird in Millisekunden angegeben.
      - Die Probe hat möglicherweise auf mehrere Ressourcen gewartet, mit unterschiedlicher Wartezeit für jede.

Wie MID-Server Ressourcenreservierung funktioniert

Zusätzlich zur Arbeitswarteschlange enthält der MID-Server eine Wartewarteschlange. Bei der Auswahl einer Aufgabe zur Ausführung wird die Wartewarteschlange immer zuerst überprüft. Wenn keine Aufgabe in der Wartewarteschlange ausgeführt werden kann, wird die Arbeitswarteschlange versucht. Probes und Muster in der Wartewarteschlange reservieren alle erforderlichen Ressourcen, bis sie ausgeführt werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die erste Probe oder das erste Muster in der Warteschlange enthält verfügbare Ressourcen. Es wird eine der Ressourcen mit dem niedrigsten Auftrag benötigt, die verfügbar ist. Nachdem die erforderliche Anzahl von Ressourcen mit dem niedrigsten Rang abgerufen wurde, wechselt die Probe oder das Muster zu den Ressourcen mit dem nächstniedrigsten Rang usw. Mit der Reihenfolge kann der Anwender konfigurieren, welche Ressourcen mehr oder weniger wichtig sind. Ressourcen der niedrigsten Reihenfolge werden zuerst erfasst, da das Halten dieser Ressourcen weniger Auswirkungen auf die Ausführung anderer Probes und Muster hat.

Tabellen

Mid_Limited_resource

- Definiert die von einer Probe oder einem Muster verwendeten Ressourcen.
- Erweitert um Mid_Limited_resource_value, Mid_Limited_resource_extended und Mid_Limited_resource_script, die jeweils ein einzelnes zusätzliches Feld enthalten.
  - Mid_Limited_resource_value fügt der Basistabelle ein einzelnes Feld mit dem Namen „Wert“ hinzu.
  - Mid_Limited_resource_Expanding fügt ein Feld mit dem Namen „Expanded“ hinzu.
  - Mid_Limited_resource_script fügt ein Feld mit dem Namen „Skript“ hinzu.

Mid_resource

- Legt die in einem verfügbaren Ressourcen fest MID-Server.
- Werte aus dieser Tabelle werden in „ecc_Agent_property“ kopiert.
- Eine Business-Regel in dieser Tabelle erstellt die entsprechende MID-Server Eigenschaften.
- Enthält einen Verweis auf eine Ressource und die verfügbare Nummer. Wenn sich die verfügbare Zahl innerhalb von { } befindet, ist dies der Name einer Systemeigenschaft, MID-Server Konfiguration, oder MID-Server Eigenschaft (alle drei Orte sind aktiviert). {mid.powershell_api.session_pool.max_size} ist also der Wert davon MID-Server Konfiguration, die die Größe des PowerShell-Sitzungspools festlegt.

Basis: Tabelle „Mid_Limited_resource“

Bezeichnung	Spalte	Typ	Größe	Informationen
Ressourcenname	name	Zeichenfolge	100	Nicht erweiterter Name der Ressource
Aktiv	aktiv	Boolean		Ermöglicht die temporäre Deaktivierung
Thema umkehren	Invert_topic	Boolean		
Probenliste umkehren	Invert_Probe_list	Boolean		
Musterliste umkehren	Invert_pattern_list	Boolean		

Hinweis: Es gibt m2m-Tabellen, die einen MID_Limited_resource-Datensatz Themen, Probes und Mustern zuordnen. Die Felder „invert_“ ändern die Liste von „Aufnahme“ in „Ausschluss“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungen: Tabellen „Mid_Limited_resource_value“, „Mid_Limited_resource_Expanding“ und „Mid_Limited_resource_script“

Bezeichnung	Spalte	Typ	Größe	Informationen
Wert	Wert	Ganzzahl		
Erweiterung	Wird erweitert	Zeichenfolge	1000	Eine geringfügig erweiterte Version der Verfügbarkeitsnummer, da sie logische und ternäre Vorgänge akzeptiert, z. B. „{MID.Windows.Management_Protoco == „WinRM“? 1 : 0. Wenn das Verwaltungsprotokoll WinRM ist, ergibt dies 1, andernfalls 0.
Skript	script	Zeichenfolge	4000	Das Skript wird ausgewertet. Wenn das Ergebnis eine Zeichenfolge ist, wird sie erweitert

Tabelle „Mid_resource“

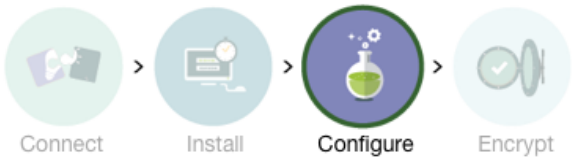
Bezeichnung	Spalte	Typ	Größe	Informationen
Aktiv	aktiv	Boolean		Ermöglicht die temporäre Deaktivierung
Verfügbar	Verfügbar	Zeichenfolge	255	Nummer dieser Ressource, die für verfügbar ist MID-Server
MID-Server	ecc_egent	Referenz		Verweis auf MID-Server Oder leer für alle
Reihenfolge	Bestellen	Ganzzahl		Reihenfolge, in der Ressourcen zugeordnet werden
Ressource	Ressource	Referenz		Verweis auf die Ressource

Containerisierter MID-Server

Der containerisierte MID-Server verwendet ein Docker-Image des MID-Servers, mit dem Sie MID-Server schnell skalieren können. MID-Server werden mit Orchestration-Tools wie OpenShift oder Kubernetes bereitgestellt. Orchestration-Tools können ihre Bereitstellung und Wartung automatisieren und bei Bedarf neue Container hinzufügen oder fehlerhafte Container automatisch ersetzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Um containerisierte MID-Server zu verwenden, können Sie Docker-Rezepte für Linux von der Download-Seite des MID-Servers herunterladen. Verwenden Sie die Rezepte, um die Docker-Images für das aktuelle Release zu erstellen. Die Rezepte werden gezippt und signiert. Einige Funktionen sind für das Washington DC-Familienrelease veraltet. Siehe [KB1559617] veraltete Container-MID-Serverfunktionen in Washington DC Weitere Informationen finden Sie unter .

Containerisierte MID-Server-Systemanforderungen:

- AlmaLinux wird unterstützt.
- Die Rezepte können nicht zum Erstellen von Images für vorherige MID-Server-Versionen verwendet werden.
- Discovery von NMAP und CyberArk werden nicht unterstützt.
- Andere Anwendungen wie Orchestration und Integration Hub sind nicht zertifiziert.

Sobald die Docker-Images verfügbar sind, können Sie neue MID-Server-Container erstellen und mit Konfigurationsparametern konfigurieren, die über Umgebungsvariablen oder geheime Dateien übergeben werden. Docker-, Openshift- und Kubernetes-Geheimnisse werden unterstützt. Die MID-Server-Anwendung im Container wird als Prozess von einem nicht-Administratoranwender ausgeführt.

Wenn zum ersten Mal ein containerisierter MID-Server-Datensatz in der Instanz erstellt wird, wird eine zufällige UUID erstellt und auf festgelegt **Container_ID** Spalte. Während der Startsequenz wird dieser Wert durch die tatsächliche Container-ID ersetzt. Die Container-ID kann verwendet werden, um zwischen containerisierten und regulären MID-Servern zu unterscheiden. Die Container-ID der nicht containerisierten MID-Server hat einen Null- oder leeren Wert.

Um die ausgefallenen MID-Server auf der Instanz automatisch zu bereinigen, wird täglich eine geplante Aufgabe namens verwaiste Container-MID-Server löschen ausgeführt. Dieser Auftrag entfernt verwaiste containerisierte MID-Server, wenn sie länger ausgefallen sind als

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der vom festgelegte Wert **max_Retention_days** Eigenschaft. Der Auftrag erstellt auch jeden Tag vor dem Entfernungstag ein MID-Server-Problem, wenn der Wert kleiner oder gleich dem Wert von ist **Warn_days** Verbleibend. Die Standardwerte für **max_Retention_days** Und **Warn_days** Sind 30 bzw. 7.

Automatisches Upgrade

Das automatische Upgrade funktioniert für containerisierte MID-Server genauso wie für normale MID-Server. Es wird jedoch empfohlen, das automatische Upgrade für containerisierte MID-Server zu deaktivieren. Wenn ein neues Image benötigt wird, erstellen Sie ein neues Image, und stellen Sie es bereit, indem Sie die YAML-Bereitstellungsdatei aktualisieren und dann erneut anwenden.

Das automatische Upgrade des containerisierten MID-Servers wird von gesteuert **mid.container.autoupgrade.enabled** Konfigurationsparameter und ist standardmäßig auf „wahr“ festgelegt. Der Konfigurationsparameter ist schreibgeschützt und kann daher nicht von der Instanz synchronisiert werden.

Fügen Sie den Konfigurationsparameter einem MID-Server-Profil hinzu, und verwenden Sie ihn mit neuen Bereitstellungsanforderungen. Die Einstellungen werden dann in die Bereitstellungs-YAML-Datei aufgenommen, wenn die Bereitstellungsanforderung exportiert oder manuell einer vorhandenen Bereitstellungs-YAML-Datei hinzugefügt und erneut angewendet wird.

Integritätsprüfung

Eine INTEGRITÄTSPRÜFUNGSREGEL wird implementiert, um den Integritätsstatus des MID-Servers basierend auf dem Heartbeat alle 5 Minuten zu überprüfen. Wenn in den letzten 30 Minuten keine Heartbeat-Aktivität aufgetreten ist, wird dies als Fehler betrachtet. Nach 3 aufeinanderfolgenden Fehlern wird sie in der Docker-ps-Befehlsausgabe fehlerhaft.

Um weitere Integritätsprüfung-Details anzuzeigen, führen Sie Folgendes aus docker-Inspektionsbefehl : docker-Inspektion --Format={{JSON .State.Health}} <container-id>

Grundlegende Containervorgänge

Grundlegende Vorgänge werden auf Containerseite unterstützt. Sie können beispielsweise einen ausgeführten Container mithilfe von Docker-Befehlen anhalten, starten oder neu starten.

docker-Stopp-<container_id>

Dieser Befehl fährt den containerisierten MID-Server herunter.

docker-Start-<container_id>

Dieser Befehl startet einen containerisierten MID-Server, wenn er angehalten wird.

docker startet <container_id> neu

Mit diesem Befehl wird ein MID-Server heruntergefahren und neu gestartet.

Erstellen Sie ein MID-Server-Docker-Image

Erstellen Sie ein MID-Server-Docker-Image Mit den bereitgestellten Rezepten zur Bereitstellung eines containerisierten MID-Servers. Der containerisierte MID-Server verwendet ein Docker-Image des MID-Servers, mit dem Sie MID-Server schnell skalieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

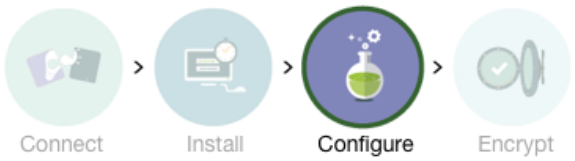
Containerisierte MID-Server-Bereitstellung und automatische Konfiguration

Mit Bereitstellungs- und automatische Konfigurationsfunktion , Kann ein Agent-Administrator alle erforderlichen MID-Server-#Einstellungen in einem MID-Server-Profil auf der Instanz eingeben und dann eine Bereitstellungsanforderung an den K8s-Cluster senden. Nachdem die Anforderung#verarbeitet wurde, werden die neuen MID-Server automatisch erstellt und automatisch konfiguriert. Sie sind#in Sekunden einsatzbereit. #Wenn das MID-Serverprofil geändert wird, können die zugehörigen containerisierten MID-Server auch bei Bedarf aktualisiert werden.

MID-Server-Docker-Image für Linux erstellen

Stellen Sie containerisierte MID-Server unter Linux bereit, indem Sie ein Docker-Image mit den bereitgestellten Rezepten erstellen. Der containerisierte MID-Server verwendet ein Docker-Image des MID-Servers, mit dem Sie MID-Server schnell skalieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Voraussetzungen:

Der Host muss verwenden Docker-Engine und Befehlszeilenschnittstelle (CLI) 20.10.4 oder höher .

Aktualisieren Sie die Bibliothek auf die neueste verfügbare Version oder mindestens die höchste Version mit einer Sicherheitskorrektur. Wenn identifizierte Probleme Teil einer transitiven Abhängigkeit sind, suchen Sie nach einer Version der abhängigen Bibliothek, die eine neuere transitive Version enthält. Wenn die transitive Abhängigkeit nicht durch ein Upgrade der abhängigen Bibliothek aktualisiert werden kann, sollten Sie erwägen, die Abhängigkeit auszuschließen und direkt eine sichere Version einzubeziehen.

Hinweis: Überprüfen Sie die Docker-Verfügbarkeit, indem Sie den Docker-Versionsbefehl als Administrator ausführen. Siehe Dokumentation zum Docker-Versionsbefehl Weitere Informationen finden Sie unter .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Laden Sie die Linux Docker-Rezept-ZIP-Datei von der Downloadseite des MID-Servers herunter, und überprüfen Sie ihre Signatur.
   Weitere Informationen zur Downloadseite des MID-Servers und zur Signaturverifizierung finden Sie unter MID-Server-Dateien herunterladen .
2. Entpacken Sie die ZIP-Datei in einen Ordner.
3. **Wahlweise:** Sie können das aktuelle Verzeichnis in den neuen Ordner ändern.
4. Um ein Image zu erstellen, führen Sie den Build-Befehl aus: > Docker-Build-<path-to-docker-recipe> [--Tag <docker-tag>]

   Weitere Informationen zum Befehl finden Sie unter Dokumentation zum Docker-Build-Befehl . Der Pfad zur Docker-Datei kann ein relativer Pfad oder das aktuelle Verzeichnis sein, wenn sich die Datei im Docker-Rezeptverzeichnis befindet.

   Das Standard-Image-Tag wird standardmäßig in der .env-Datei mit bereitgestellt **DOCKER_TAG** Parameter. Sie können diesen Parameter exportieren, bevor Sie einen Docker-Befehl ausführen, indem Sie den folgenden Befehl ausführen: > $(grep DOCKER_TAG .env) exportieren . Sie können ersetzen <docker-tag> Mit **DOCKER_TAG** Wert in allen folgenden Befehlen.

   Der Build-Befehl verwendet die folgenden Build-Argumente:

Eigenschaft	Beschreibung
MID_INSTALLATION_URL	Der Link zum Herunterladen von MID-Server Installationsdatei. Standardmäßig ist er auf den Download-Link für die ZIP-Datei für die Linux 64-Bit-Installation festgelegt, die auf bereitgestellt wird MID-Server Download-Seite.
MID_INSTALLATION_FILE	Der Name eines lokalen MID-Server Installationsdatei. Der Standardwert ist leer. Wenn dieser Parameter nicht leer ist, verwendet das Rezept die lokale Datei, anstatt sie vom Installationsserver herunterzuladen. Dieser Parameter verwendet nur den Dateinamen, nicht den vollständigen Pfad. Vor dem Build muss die lokale Datei in kopiert werden Asset/ Unterordner des Rezeptverzeichnisses. MID-Server Releases vor Rome Werden nicht unterstützt. Beispiel: > Docker Build <path-to-dockerfile> --build-arg MID_INSTALLATION_FILE=<mid.installation.file.name>) --Tag <docker-tag>
MID_SIGNATURE_VERIFICATION	Die Signatur von MID-Server Installationsdatei muss verifiziert werden. Der Standardwert ist „WAHR“. Bei „WAHR“ überprüft der Build-Prozess immer die digitale Signatur des MID-Server Installationsdatei, ob sie vom Remote-Server oder einer lokalen Datei heruntergeladen wird. Andernfalls wird die Signaturverifizierung übersprungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Beispiel: > Docker-Build-<path-to-dockerfile> --build-arg MID_SIGNATURE_VERIFICATION=false --Tag-<docker-tag>
USER_ID UND GROUP_ID	Wenn nicht angegeben, erstellt Docker standardmäßig eine MID-Server Anwender mit Anwender-ID = 1001 und Gruppen-ID = 1001. Sie können eine anwenderdefinierte Anwender-ID und Gruppen-ID an einen Container übergeben, indem Sie die####Build-Argumente USER_ID und GROUP_ID verwenden. Docker erstellt einen Anwender für MID-Server#Mit der angegebenen Anwender-ID und Gruppen-ID Innerhalb des Containerbilds alle Dateien unter MID-Server Installationsordner sind Eigentum dieses Anwenders und der Stammgruppe (ID=0). Wenn das Image auf der Kubernetes-Plattform bereitgestellt wird, dies MID-Server Anwender wird der Containeranwender, der den MID-Server ausführt. Wenn das Image auf einer OpenShift-#Plattform bereitgestellt wird, kann OpenShift eine beliebige Anwender-ID ohne Administrator als Container-Anwender zuweisen, der den ausführt MID-Server. Dieser Anwender gehört jedoch immer zur Stammgruppe. In beiden Fällen hat der Containeranwender vollständigen Zugriff auf MID-Server Dateien. Auf diese Weise kann dasselbe Image sowohl in Kubernetes als auch in OpenShift bereitgestellt werden.

5. **Wahlweise:** Nachdem das Image erfolgreich erstellt wurde, können Sie das Image auflisten, das mit dem folgenden Befehl erstellt wurde: > Docker-Image LS

Nächste Maßnahme

Um Speicherplatz zu sparen, führen Sie die folgenden Befehle aus, um die freistehenden Bilder zu entfernen, wenn nicht verwendete Bilder oder Zwischenbilder vorhanden sind:

```
$ docker rmi $(docker images --filter "dangling=true" -q --no-trunc)
```

Zum Beispiel vor dem Entfernen von freistehenden Bildern der Befehl docker-Image-LS Zeigt möglicherweise etwas Ähnliches an:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
REPOSITORY                    TAG                                        IMAGE ID      CREATED
  SIZE
mid                           trackdiscocopper-10-09-2020_10-14-2021_2200   4542b6ab34af
 21 seconds ago      1.01GB
<none>                        <none>                                     1cdae087a970   About a minute
 ago   1.38GB
```

Nachdem Sie die freistehenden Bilder entfernt haben, den Befehl `docker-Image-LS` Zeigt Folgendes an:

```
REPOSITORY                    TAG                                        IMAGE ID      CREATED
  SIZE
mid                           trackdiscocopper-10-09-2020_10-14-2021_2200   4542b6ab34af
 About a minute ago   1.01GB
```

Starten Sie den containerisierten MID-Server

Der containerisierte MID-Server verwendet ein Docker-Image des MID-Servers, mit dem Sie MID-Server schnell skalieren können. MID-Server werden mit Orchestration-Tools wie Docker Swarm bereitgestellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Voraussetzungen:

- Linux-Hosts müssen die 64-Bit-Architektur der AlmaLinux-Verteilung verwenden, und AlmaLinux-Distribution wird empfohlen.
- Der Host muss verwenden Docker-Engine und Befehlszeilenschnittstelle (CLI) 20.10.4 oder höher .

  Hinweis: Überprüfen Sie die Docker-Verfügbarkeit, indem Sie den Docker-Versionsbefehl als Administrator ausführen. Siehe Dokumentation zum Docker-Versionsbefehl Weitere Informationen finden Sie unter .

Prozedur

1. Sobald das Image verfügbar ist, starten Sie den neuen MID-Server mit dem Docker-Befehl „Ausführen“, und geben Sie Optionen für eine Umgebungsdatei oder eine Umgebungsvariable an: docker-Ausführung –- env-file <env_file_name_here> <Docker_Tag oder image_ID>

   Hinweis: Übergeben Sie mit diesem Befehl keine vertraulichen Daten, da Sicherheitsschwachstellen auftreten können. Um vertrauliche Daten zu übergeben, verwenden Sie die Verfahren Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen containerisierten MID-Server mit Docker-Geheimnissen Und Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen containerisierten MID-Server mit Kubernetes-Geheimnissen.

   Weitere Informationen finden Sie auf den Docker-Dokumentationsseiten für Der LS-Befehl des Docker-Images , Der Docker-Ausführungsbefehl , Und Gibt Optionen für eine Umgebungsdatei oder eine Umgebungsvariable an . Die Umgebungsdatei ist eine einfache Textdatei im Format Name=Wert. Wenn eine Variable sowohl in der Umgebungsdatei als auch in angegeben ist `--env` Option hat die in der Befehlszeile definierte Variable Vorrang.

   Bereitstellungsanforderungen sind zwar die empfohlene Methode zum Starten containerisierter MID-Server, können aber alternativ mit Umgebungsvariablen konfiguriert werden. Wenn der Container zum ersten Mal gestartet wird, verwendet das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Initialisierungsskript die Umgebungsvariablen und konfiguriert die MID-Server-Anwendung mit den folgenden Umgebungsvariablen:

MID_INSTANCE_URL

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „url“ fest.

MID_INSTANCE_USERNAME

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.instance.username’ fest.

MID_INSTANCE_PASSWORD

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.instance.password’ fest.

MID_SERVER_NAME

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „Name“ fest.

MID_PROXY_HOST

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.proxy.host’ fest. Diese Variable ist nicht obligatorisch und nur erforderlich, wenn ein Proxy eingerichtet wird.

MID_PROXY_PORT

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.proxy.port’ fest.

MID_PROXY_USERNAME

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.proxy.username’ fest.

MID_PROXY_PASSWORD

Diese Variable legt den Konfigurationsparameter „mid.proxy.password’ fest.

MID_SECRETS_FILE

Diese Variable gibt den vollständigen geheimen Dateinamen an, der vertrauliche Daten wie Passwörter oder Zertifikat enthält.

MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE

Diese Variable gibt den vollständigen Dateinamen der Client-Zertifikatdatei an, die für das Setup der automatischen Validierung verwendet wird.

2. **Wahlweise:** Um eine Liste von Containern anzuzeigen, führen Sie den Docker-Container-LS-Befehl aus: docker-Container LS [-a]

Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen containerisierten MID-Server mit Docker-Geheimnissen

Sie können containerisierte MID-Server mit Konfigurationsparametern konfigurieren, die über Umgebungsvariablen oder geheime Dateien übergeben werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Docker Swarm-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können vertrauliche Daten, z. B. Passwörter oder Zertifikate, mit an einen containerisierten MID-Server übergeben Docker-Geheimnis . Setup und Start Docker-Swarm Bevor Sie dieses Verfahren verwenden.

Stellen Sie beim Erstellen von Bereitstellungen sicher, dass die Replikate auf 1 festgelegt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Platzieren Sie die sensiblen Daten in mid-secrets.properties
2. Erstellen Sie ein Docker-Geheimnis mit dem Befehl zum Erstellen des Docker-Geheimnisses: docker-Geheimnis MID-Secrets erstellen mid-secrets.properties

   Der erste Mid-Geheimnisse Stellt das Geheimnis im Docker-Swarm dar, während das zweite mid-secrets.properties Parameter stellt den Dateipfad zum Lesen des Geheimnisses im Dateisystem des Hostcomputers dar. Sie können alle erstellten Geheimnisse auflisten, indem Sie den Befehl ausführen docker-Geheimnisliste .

   Weitere Informationen zum geheimen Docker-Befehl finden Sie unter Die geheime Docker-Dokumentation .
3. Aktualisieren Sie **MID_SECRETS_FILE** Umgebungsvariable mit dem Pfad zur geheimen Datei im Container.
   Der Standardpfad für Docker-Swarm-Geheimnisse unter Linux ist /Run/Secrets/mid-secrets.properties .
4. Stellen Sie den MID-Server-Image-Container mit dem Befehl zum Erstellen des Docker-Service in Swarm bereit: docker-Service erstellen --Name MID-Service --Secret mid-secrets.properties --env-file Mid.env <Docker-Tag oder image-ID>

   Stellen Sie sicher, dass --Secret-Kennzeichnung Wird bereitgestellt, damit der Containerservice den angegebenen Geheimnissen zugeordnet werden kann.

Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen gegenseitig authentifizierten containerisierten MID-Server mit Docker-Geheimnissen

Sie können containerisierte MID-Server mit Konfigurationsparametern konfigurieren, die über Umgebungsvariablen oder geheime Dateien übergeben werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Erforderliche Rolle: Docker Swarm-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Zertifikatbasierte Authentifizierung Ist auf aktiviert Instanz , Der MID-Server kann für konfiguriert werden automatische Validierung mit einem Client-Zertifikat für gegenseitige Authentifizierung (PEM-Datei). Dies kann durch Festlegen des vollständigen Pfads zur PEM-Zertifikatdatei im Container mit erfolgen `MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE` Umgebungsvariable. Sie können beispielsweise die Variable auf aktualisieren `MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE= /Run/secrets/certificate.pem` In Mid.Umgebung Datei.

Sie können die PEM-Zertifikatdatei mit Docker oder an einen Container übergeben Kubernetes Geheimnis. Im Folgenden finden Sie einen Beispielbefehl zum Übergeben der PEM-Zertifikatdatei an einen Container: docker-Service erstellen --Name MID-Service --Secret mid-secrets.properties --Secret <certificate-secret-name> --env-file Mid.env <Docker-Tag oder image-ID>

Das gegenseitige PEM-Zertifikat wird während der Initialisierung auf dem MID-Server installiert. MID-Server stellt dann eine Verbindung zur Instanz her und validiert automatisch. Wenn der MID-Server eine Verbindung mit der Instanz herstellt und die gegenseitige Authentifizierung erfolgreich aktiviert ist, werden Sie M Beobachten Sie einige der folgenden Einträge im MID-Agent-Protokoll:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anwenderdefiniertes Zertifikat wurde im MID-Schlüsselspeicher installiert
- MID für die Verwendung der gegenseitigen Authentifizierung konfiguriert

Prozedur

1. Bereiten Sie das PEM-Paket für die gegenseitige Authentifizierung vor.
2. Erstellen Sie ein Docker-Geheimnis mit dem Befehl zum Erstellen des Docker-Geheimnisses: `docker-Secret – Mutual-auth-Secret-<mutual-auth-pem-file-on-local-filesystem>` erstellen.

   Sie können alle erstellten Geheimnisse auflisten, indem Sie den Befehl ausführen `docker-Geheimnisliste` .
3. Aktualisieren Sie **MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE** Umgebungsvariable mit dem Pfad zur geheimen Datei im Container.

   Der Standardpfad für Docker-Swarm-Geheimnisse unter Linux ist `/Run/Secrets/<mutual-auth-pem-file-name>` .
4. Stellen Sie den MID-Server-Image-Container mit dem Befehl „Erstellen“ des Docker-Service in Swarm bereit: `d ocker-Service erstellen --Name MID-Service --Secret Mutual-auth-Secret --env-file Mid.env <Docker-Tag oder image-ID>`

   Stellen Sie sicher, dass `--Secret` Kennzeichnung wird angegeben, damit der Containerservice den angegebenen Geheimnissen zugeordnet werden kann.
5. Stellen Sie den containerisierten MID-Server auf dem Pod mit bereit **Bereitstellung.yml** Und führen Sie den folgenden Befehl aus: `Kubectl create -f Deployment.yml`

Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen containerisierten MID-Server mit Kubernetes-Geheimnissen

Sie können containerisierte MID-Server mit Konfigurationsparametern konfigurieren, die über Umgebungsvariablen oder geheime Dateien übergeben werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kubernetest-Administrator

Setup und Start Kubernertes-Cluster Bevor Sie dieses Verfahren verwenden. Weitere Informationen zu Kubernetes-Geheimnissen finden Sie unter Dokumentation zu Kubernertes-Geheimnissen .

Hinweis: Kubernetes funktioniert nicht direkt mit einem lokalen Image. Laden Sie das MID-Server-Image in eine öffentliche Registrierung hoch, oder richten Sie eine lokale Registrierung ein. Siehe Die offizielle Docker-Anweisung Beim Erstellen einer Docker-Registrierung.

Stellen Sie beim Erstellen von Bereitstellungen sicher, dass die Replikate auf 1 festgelegt sind.

Prozedur

1. Platzieren Sie die sensiblen Daten entsprechend in mid-secrets.properties.
2. Erstellen Sie ein Kubernetes-Geheimnis mit dem folgenden Befehl: `Kubectl erstellt ein generisches MID-Secret --from-file=mid-secrets.properties`
3. **Wahlweise:** Sie können alle erstellten Geheimnisse auflisten, indem Sie den folgenden Befehl ausführen: `Kubectl – Geheimnisse abrufen`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Aktualisieren Sie **MID_SECRETS_FILE** Umgebungsvariable mit dem Pfad zur geheimen Datei im Container.
   Der Pfad ist in definiert Datenfeld beim Erstellen einer Konfigurationsdatei für ein Geheimnis .

5. Erstellen Sie eine Bereitstellung mit dem folgenden Beispiel -YML- Inhalt:

```
apiVersion: apps/v1
kind: Deployment
metadata:
 name: basic-example
spec:
 selector:
  matchLabels:
   app: MIDServerManagement
   provider: ServiceNow
 replicas: 1
 template:
  metadata:
   labels:
    app: MIDServerManagement
    provider: ServiceNow
  spec:
   containers:
    - name: basic-example-container
     imagePullPolicy: IfNotPresent
     image: "mid:imageTag"
     env:
      - name: MID_INSTANCE_URL
       value: " https://exampleinstance.service-now.com/"
      - name: MID_INSTANCE_USERNAME
       value: "mid_server_user_name”
      - name: MID_SECRETS_FILE
       value: "/opt/snc_mid_server/secrets/mid-secrets.properties“
      - name: MID_SERVER_NAME
       value: "Basic-Example-MID"
     volumeMounts:
      - mountPath: "/opt/snc_mid_server/secrets"
       name: "mid-mount-secret"
       readOnly: true
   volumes:
   - name: "mid-mount-secret"
    secret:
     secretName: "mid-secret"
```

Hinweis: Es gibt viele Möglichkeiten, eine Bereitstellung oder einen Pod zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Kubernetes-Bereitstellungsanweisungen .

6. Stellen Sie den containerisierten MID-Server mit „Deployment.yml“ auf dem Pod bereit, und führen Sie den folgenden Befehl aus: Kubectl create -f Deployment.yml

Übergeben Sie vertrauliche Daten an einen gegenseitig authentifizierten containerisierten MID-Server mit Kubernetes-Geheimnissen

Sie können containerisierte MID-Server mit Konfigurationsparametern konfigurieren, die über Umgebungsvariablen oder geheime Dateien übergeben werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kubernetest-Administrator

Voraussetzungen:

Wenn Zertifikatbasierte Authentifizierung Ist auf aktiviert Instanz , Der MID-Server kann für konfiguriert werden automatische Validierung mit einem Client-Zertifikat für gegenseitige Authentifizierung (PEM-Datei). Dies kann durch Festlegen des vollständigen Pfads zur PEM-Zertifikatdatei im Container mit erfolgen *MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE* Umgebungsvariable. Sie können die PEM-Zertifikatdatei mit an einen Container übergeben Kubernetes Geheimnis.

Das gegenseitige PEM-Zertifikat wird während der Initialisierung auf dem MID-Server installiert. MID-Server stellt dann eine Verbindung zur Instanz her und validiert automatisch. Wenn der MID-Server eine Verbindung mit der Instanz herstellt und die gegenseitige Authentifizierung erfolgreich aktiviert ist, werden Sie M Beobachten Sie einige der folgenden Einträge im MID-Agent-Protokoll:

- Anwenderdefiniertes Zertifikat wurde im MID-Schlüsselspeicher installiert
- MID für die Verwendung der gegenseitigen Authentifizierung konfiguriert

Prozedur

1. Bereiten Sie das PEM-Paket für die gegenseitige Authentifizierung vor.
2. Erstellen Sie ein Kubernetes-Geheimnis mit dem folgenden Befehl: Kubectl erstellt ein generisches Geheimnis für gegenseitige Authentifizierung – Secret --from-file=<mutual-auth-pem-file>
3. **Wahlweise:** Sie können alle erstellten Geheimnisse überprüfen, indem Sie den folgenden Befehl ausführen: Kubectl – Geheimnisse abrufen
4. Aktualisieren Sie **MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE** Umgebungsvariable mit dem Pfad zur geheimen Datei im Container.
5. Erstellen Sie eine Bereitstellung mit dem folgenden Beispiel-YML-Inhalt:

```
6. apiVersion: apps/v1
7. kind: Deployment
8. metadata:
9.   name: mutual-auth-example
10. spec:
11.   selector:
12.     matchLabels:
13.       app: MIDServerManagement
14.       provider: ServiceNow
15.   replicas: 1
16.   template:
17.     metadata:
18.       labels:
19.         app: MIDServerManagement
20.         provider: ServiceNow
21.     spec:
22.       containers:
23.         - name: mutual-auth -container
24.           imagePullPolicy: IfNotPresent
25.           image: "mid:imageTag”
26.           env:
27.             - name: MID_INSTANCE_URL
28.               value: "https://exampleinstance.service-now.com/"
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        - name: MID_INSTANCE_USERNAME
          value: "mid_server_user_name"
        - name: MID_SERVER_NAME
          value: "Mutual-Auth-Deployment-MID"
        - name: MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE
          value: "/opt/snc_mid_server/mutual-auth/yourpemfile.pem"
      volumeMounts:
        - mountPath: "/opt/snc_mid_server/mutual-auth"
          name: "mid-mount-mutual-auth"
          readOnly: true
    volumes:
    - name: "mid-mount-mutual-auth"
      secret:
        secretName: "mid-mutual-auth-secret"
```

6. Stellen Sie den containerisierten MID-Server auf dem Pod mit bereit **Bereitstellung.yml** Und führen Sie den folgenden Befehl aus: Kubectl create -f Deployment.yml

Containerisierte MID-Server-Bereitstellung und automatische Konfiguration

Ein Agent-Administrator kann ein MID-Serverprofil eingeben und eine Bereitstellungsanforderung auf der Instanz erstellen. Sie/er kann die Bereitstellungsanforderung dann in eine YAML-Datei exportieren und sie verwenden, um MID-Server für Kubernetes- oder OpenShift-Cluster bereitzustellen.

---

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Containerisierte MID-Server verwenden ein Docker-Image des MID-Servers, mit dem Sie MID-Server schnell bereitstellen können. Die Dokumentation für MID-Server-Docker-Image für Linux erstellen Stellt Schritte für die manuelle Vorbereitung und Bereitstellung bereit. Die folgende automatische Konfiguration DES containerisierten MID-Servers vereinfacht den Prozess und macht ihn skalierbar.

MID-Server-Profil

Ein MID-Server-Profil enthält alle Einstellungen, die zum Konfigurieren eines neuen MID-Servers erforderlich sind, mit Ausnahme vertraulicher Daten wie Passwörter und Zertifikate. Vertrauliche Daten müssen über Geheimnisse weitergegeben werden, die im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

K8s-Cluster erstellt wurden. Der Anwender gibt nur geheime Namen und Standorte in die Bereitstellungsanforderung ein. Ein **Agent_admin** Zum Erstellen oder Ändern von Profilen ist eine Rolle erforderlich. MID-Server-Profile werden in den folgenden Tabellen gespeichert:

- Mid_Server_Profile
- Mid_Profile_config
- Mid_Profile_Wrapper_config
- Mid_Profile_property
- Mid_Profile_Application_m2m
- Mid_Profile_Capability_m2m
- Mid_Profile_ip_Range_m2m
- Mid_Profile_Cluster_m2m

Während der Bereitstellung wird **Mid_Profile_config** Und **Mid_Profile_Wrapper_config** Parameter werden an den K8s-Cluster gesendet. Diese Parameter füllen aus config.xml Und Wrapper-override.conf Des neuen MID-Servers. Die anderen Parameter werden von der automatischen Konfiguration in der Instanz verwendet. Der Anwender kann über das Modul auf das MID-Server-Profil zugreifen **MID-Serverprofile** In der Instanz.

Der Name des MID-Servers ist in einem Profil nicht erforderlich, da ein Profil zum Bereitstellen mehrerer MID-Server verwendet werden kann. Stattdessen wird der Anwender aufgefordert, im Rahmen einer neuen Bereitstellungsanforderung MID-Server-Namen einzugeben. Für **Mid_Profile_Wrapper_config** , Der Anwender kann beliebige Parameter eingeben, die er in anzeigen möchte Wrapper-override.conf . Zum Beispiel:

Name	Wert
Wrapper.Java.maxMemory	2048
Wrapper.Java.zusätzlich.3	-Djavax.net.debug=ssl:handshake

Andere Profileinstellungen können auf die gleiche Weise eingegeben werden wie in einem MID-Server-Datensatz.

MID-Server-Bereitstellungsanforderung

Nach dem Erstellen eines MID-Serverprofils kann der Anwender eine neue Bereitstellungsanforderung stellen, um den Bereitstellungsprozess vorzubereiten. Eine Bereitstellungsanforderung kann für verschiedene Container-Orchestratoren unterschiedlich sein. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Bereitstellungsanforderung.

MID-Bereitstellungsanforderung für manuelle Bereitstellung exportieren

Der Anwender kann sie in eine YAML-Datei für die K8s-Bereitstellung exportieren. Der Anwender kann die YAML-Datei in den K8s-Cluster herunterladen und neue MID-Server mit dem folgenden Befehl bereitstellen: Kubectl Apply –f <yaml_file>

Docker-Image-Vorbereitung

Um ein Docker-Image vorzubereiten, erstellen Sie zuerst ein MID-Server-Image auf einem K8s-Cluster, wie in erläutert Erstellen Sie ein MID-Server-Docker-Image . Laden Sie das erstellte Image in eine Image-Registrierung hoch, und rufen Sie das Image mit dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

folgenden Befehl in ein lokales Image ab: `docker-Abrufregistrierung/MID:<tag>` . Siehe Docker-Registrierungseinrichtung für containerisierten MID-Server II: Automatische Konfiguration [KB1001380] Informationen zu Einschränkungen beim Abrufen eines Bildes direkt aus einer Remote-Registrierung.

Kubernetes-Vorbereitung

Siehe auch So erstellen und bereitstellen Sie containerisierte MID-Server in Kubernetes mit StatefulSets [KB1325173] .

Setup des Kubernetes-Service-Accounts

Stellen Sie sicher, dass für den Service-Account die richtige RBAC-Einrichtung zum Erstellen, Löschen und Auflisten von Berechtigungen für Ressourcen vorhanden ist. Die folgende Beispiel-YAML-Datei verwendet den Standard-Service-Account:

```
apiVersion: rbac.authorization.k8s.io/v1
 kind: ClusterRoleBinding
 metadata:
   name: default-service-acccount-as-cluster-admin
 subjects:

 - kind: ServiceAccount
   # Reference to upper's `metadata.name`
   name: default
   # Reference to upper's `metadata.namespace`
   namespace: default
 roleRef:
   kind: ClusterRole
   name: cluster-admin
   apiGroup: rbac.authorization.k8s.io
```

Sie können einen anwenderdefinierten Service-Account auswählen und zuweisen **ClusterRole** Zu diesem Service-Account und Namensbereich. Der standardmäßige Namensbereich ist **Standard** . Das folgende Beispiel für eine YAML-Datei verwendet einen anwenderdefinierten Namensbereich: **Mynamespace** .

```
apiVersion: rbac.authorization.k8s.io/v1
 kind: ClusterRoleBinding
 metadata:
   name: custom-serviceacccount-as-cluster-admin
 subjects:

 - kind: ServiceAccount
   # Reference to upper's `metadata.name`
   name: mycustomserviceaccount
   # Reference to upper's `metadata.namespace`
   namespace: mynamespace
 roleRef:
   kind: ClusterRole
   name: cluster-admin
   apiGroup: rbac.authorization.k8s.io
```

Setup des Kubernetes-Geheimnisses

Geheimnisse werden für erstellt **mid-secrets.properties** Oder PEM-Dateien für gegenseitige Authentifizierung. Weitere Informationen zum Erstellen eines Geheimnisses finden Sie im Abschnitt in Containerisierter MID-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie neue containerisierte MID-Server automatisch

Wenn ein MID-Server zum ersten Mal mit der Instanz verbunden wird, wird ein MID-Server-Datensatz erstellt. Der MID-Server-Datensatz wird mit Container-ID, Profil-ID und Bereitstellungsname gefüllt. Die **MID aus Profil automatisch konfigurieren** Die Geschäftsregel wird ausgelöst, wenn der neue MID-Server-Datensatz mit einer Profil-ID in aktualisiert wird **Profil_ID** Feld. Die Business-Regel sucht nach den Profileinstellungen, die dieser Profil-ID zugeordnet sind, und konfiguriert den neuen MID-Server entsprechend.

Synchronisieren Sie DAS MID-Serverprofil mit vorhandenen MID-Servern

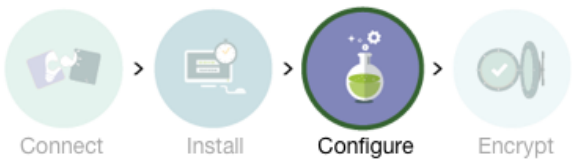
Das MID-Server-Profil kann nicht mit den Einstellungen vorhandener MID-Server synchronisiert sein, wenn der Anwender das Profil lange nach der automatischen Konfiguration der zugehörigen MID-Server aktualisiert. Der Anwender kann die Profileinstellungen mit dem vorhandenen MID-Server synchronisieren, indem er auswählen **Mit MID-Servern synchronisieren** In der Instanz.

Hinweis: Beim Anwenden von Clustereinstellungen aus dem MID-Server-Profil auf einen MID-Server schlägt die Clusterzuweisung fehl, wenn dem MID-Server keine Fähigkeit zugewiesen ist. Sie wird von der Business-Regel „MID-Serverfähigkeit validieren“ in der Tabelle „ecc_Agent_Cluster_member_m2m“ gesteuert. Wenn Sie einem Cluster einen MID-Server zuweisen möchten, stellen Sie sicher, dass er über einige Fähigkeiten verfügt.

MID-Server-Bereitstellungsanforderung

Nach dem Erstellen eines MID-Serverprofils kann der Anwender eine neue Bereitstellungsanforderung stellen, um den Bereitstellungsprozess vorzubereiten. Eine Bereitstellungsanforderung kann für verschiedene Container-Orchestratoren unterschiedlich sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_admin



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Anwender kann über das App-Modul auf die MID-Server-Bereitstellungsanforderung zugreifen **MID-Bereitstellungsanforderungen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Derzeit wird nur die K8s-Bereitstellung unterstützt. Die K8s-Bereitstellungsanforderung enthält einen Verweis auf ein MID-Server-Profil, Informationen zu einem MID-Server-Docker-Image, K8s-Geheimnisse, K8s-Bereitstellungsbezeichnungen und eine Liste von MID-Server-Namen, die den neuen MID-Servern zugewiesen werden sollen.

Prozedur

1. Geben Sie Informationen zum Container-Image ein.

   In diesem Abschnitt geben Sie an, welches Image mit dieser Bereitstellungsanforderung verwendet wird und woher es abgerufen werden kann.

   Image-Registrierungspfad und -Repository

   Geben Sie eine Registrierungsadresse und einen Port sowie einen Repository-Namen ein, in dem das Image gespeichert wird. Die Syntax ist `My.Registry.address:Port/Repositoryname` .

   Image-Tag

   Geben Sie ein Tag ein, das das Container-Image identifiziert.

2. Geben Sie die Namen des MID-Servers an.

   Eine Bereitstellungsanforderung kann gestellt werden, um mehrere MID-Server zu erstellen. Sie können die MID-Servernamen manuell eingeben, andernfalls generiert das System sie automatisch. Wenn Sie die Namen manuell eingeben, muss jeder MID-Servername eindeutig sein.

3. Geben Sie die Kubernetes-Clusterinformationen ein.

   K8s-Namespace

   Geben Sie einen K8s-Namespace ein, in dem sich die neuen MID-Server befinden. Der Standardwert ist **default**.

   K8s-Servicekonto

   Geben Sie einen K8s-Service-Account-Namen ein, der diese Bereitstellungsanforderung verarbeitet. Der Standardwert ist **default**.

   Name des MID-Geheimnisses

   Geben Sie den Namen eines K8s-Geheimnisobjekts ein, das MID-Server-Geheimnisse enthält.

   Pfad zu Datei mit MID-Geheimnissen

   Geben Sie den absoluten Pfad der geheimen MID-Server-Datei im Container ein.

   Gegenseitige MID-Authentifizierung für PEM-Geheimnisname

   Geben Sie den Namen eines K8s Secret-Objekts ein, das das PEM-Zertifikat für gegenseitige MID-Authentifizierung enthält.

   Pfad zur PEM-Datei zur gegenseitigen MID-Authentifizierung

   Geben Sie den absoluten Pfad der PEM-Datei für gegenseitige MID-Authentifizierung im Container ein.

   K8s-Bereitstellungsbezeichnung

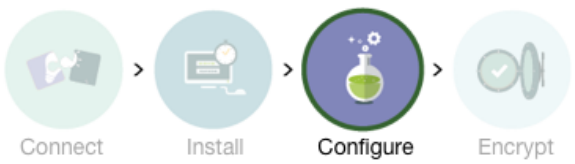
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geben Sie eine Bereitstellungsbezeichnung ein, die eine Liste von Schlüssel-Wert-Paaren ist. Die Bezeichnung ist an die K8s-Bereitstellung angehängt. Eine gültige Bezeichnung muss maximal 63 Zeichen lang und darf leer sein. Sofern die Bezeichnung nicht leer ist, muss sie mit einem alphanumerischen Zeichen beginnen und enden und darf nur Bindestriche, Unterstriche, Punkte und alphanumerische Zeichen enthalten.

Nächste Maßnahme
Wenn eine Anforderung bereit ist, kann der Anwender auswählen **In YAML-Datei exportieren** Um eine YAML-Datei für die K8s-Bereitstellung zu generieren und an denselben Datensatz anzuhängen. Sobald eine Anforderung verarbeitet wurde, wird der gesamte Datensatz als schreibgeschützt festgelegt. Es gibt eine geplante Aufgabe, die Bereitstellungsanforderungen entfernt, die älter als 365 Tage sind.

Containerisierte automatische Skalierung des MID-Servers

MID-Server können über StatefulSet mit einer beliebigen Anzahl von Replikaten bereitgestellt werden. Sie können automatisch skaliert werden, indem sie Kubernetes Horizontal Pod Autoscaler (HPA) nutzen. Der automatische Skalierer für den horizontalen Pod aktualisiert automatisch eine Arbeitsauslastungsressource (z. B. Bereitstellung oder StatefulSet), um den Bedarf anzupassen.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Kubernetes kann je nach Arbeitsauslastung eine beliebige Anzahl von zustandsbehafteten MID-Server-Replikaten hinzufügen oder entfernen. HPA unterstützt nur CPU- und Arbeitsspeichermetriken. MID-Server können als statusbehaftete Anwendung bereitgestellt werden, indem die folgenden Informationen im Abschnitt „StatefulSet“ des Bereitstellungsanforderungsformulars angegeben werden:

- Name
- Headless-Servicename
- Anspruch auf persistentes Volume (PVC)
- Parameter, z. B. Speicherklasse, Zugriffsmodi und Speicheranforderung
- Die Ressourcenanforderung/-Grenze

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das PVC deklariert das gewünschte persistente Volume, auf dem der MID-Server config.xml, Metadatendateien und mehrere seiner Unterordner speichert.

Während Arbeitsauslastungsschwankungen kann ein Pod mit einem ausgeführten MID-Server-Container entfernt und durch einen neuen ersetzt werden. StatefulSet stellt sicher, dass dasselbe persistente Volume an den neuen Pod angehängt wird, wodurch der MID-Server seinen Status fortsetzen kann.

Die einzigen Unterordner, die auf dem persistenten Volume bereitgestellt werden können, sind diejenigen, die bei einer neuen MID-Server-Installation anfänglich leer sind. Die **config.xml** Datei- und andere Metadatendateien müssen gesichert werden, wenn der Pod während des Starts heruntergefahren und wiederhergestellt wird.

Bereitstellungsanforderungen, die als YAML-Dateien exportiert werden, können verwendet werden, um eine StatefulSet-Arbeitsauslastung und neue MID-Server-Pods im Kubernetes-Cluster zu erstellen.

Wenn Sie Änderungen an der YAML-Datei für die Bereitstellung vornehmen und sie erneut anwenden, werden die vorhandenen Pods der Bereitstellung neu erstellt. Bei der Bereitstellung von StatefulSet werden die Konfigurationsdateien aus dem Sicherungsordner wiederhergestellt. Das init-Skript muss die Änderungen der Bereitstellungsumgebung erkennen und auf die Konfigurationsdateien anwenden, bevor der MID-Server gestartet wird.

Aktivierung der automatischen HPA-Skalierung

Die automatische HPA-Skalierung kann für jede vorhandene StatefulSet-Arbeitsauslastung aktiviert werden, indem ein HPA-Controller erstellt wird.

Wenn Sie eine Bereitstellungsanforderung erstellen, können Sie entweder HPA-Version 1 oder Version 2 auswählen.

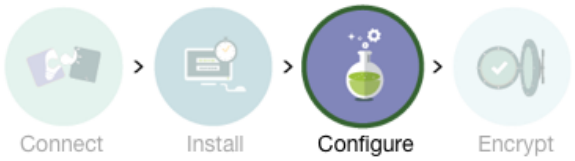
Wenn Sie eine Bereitstellungsanforderung in der Instanz mit einer HPA-Konfiguration erstellen, wenden Sie die exportierte YAML-Datei an, und die automatische HPA-Skalierung funktioniert sofort.

Konfigurieren Sie einen MID-Server für IPv6

A MID-Server Konfiguriert für IPv6 kann eine Verbindung zu herstellen ServiceNow Und verwenden DiscoveryÜber IPv6 für bestimmte Adressen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein reines IPv6 MID-Server Muss nicht für IPv6 konfiguriert werden. Es wird standardmäßig mit IPv6 und verbunden **ecc_Agent** Datensatz für den MID-Server wird automatisch mit IPv6 gefüllt. Wenden Sie sich an den Support, um sicherzustellen, dass Ihre Instanz IPv6 aktiviert ist.

Auf einem Dual-Stapel-Host die MID-Server Standardmäßig wird IPv4 verwendet. Mit dem folgenden Verfahren wird ein doppelter Stapel konfiguriert MID-Server Zur Verwendung von IPv6. Die folgenden Tabellen werden während des Upgrades auf Tokio automatisch aktualisiert, um IPv4 und IPv6 zu unterstützen:

- **ecc_agent**
- **ecc_Agent_Router**
- **ecc_Agent_ip_address**
- **ecc_Agent_Command_Audit_log**

Bei Verwendung von DiscoveryÜber IPv6 gelten die folgenden Anforderungen:

Windows-Discovery

Ab wird nur WinRM unterstützt Zurich Release. Die Anforderungen für WinRM über IPv6 sind mit IPv4 identisch. WinRM muss auf beiden ausgeführt werden MID-Server Host und Ziel, und das Ziel muss als vertrauenswürdiger Host auf diesem konfiguriert werden MID-Server.

Unix-Discovery

Ab wird nur SNC SSH unterstützt Zurich Release. Für die Verwendung von SNC SSH über IPv6 ist keine zusätzliche Konfiguration erforderlich. J2SSH und Maverick werden nicht unterstützt, aber wenn ihre Protokolle über IPv6 verwendet werden, wird der Befehl ausgeführt, ohne die richtigen Ergebnisse zu garantieren. In diesem Fall wird die folgende Fehlermeldung in den MID-Serverprotokollen gemeldet: `IPv6 wird derzeit für MID-Server mit Maverick (J2SSH) nicht unterstützt, der Befehl wird jedoch ausgeführt.`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie in zum Wrapper für die Java-VM-Konfiguration Agent/conf/Wrapper-override.conf .
2. Öffnen Sie die Datei, heben Sie die Kommentare auf, und ändern Sie die folgende Codezeile in „wahr“:

   ```
   #wrapper.java.additional.109=-Djava.net.preferIPv6Addresses=false
   ```

   Ändern Sie die vorherige Zeile wie folgt:

   ```
   wrapper.java.additional.109=-Djava.net.preferIPv6Addresses=true
   ```

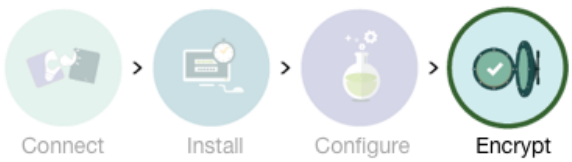
3. Starten Sie neu MID-Server.
   Die MID-Server Ist jetzt für die Verbindung mit der Instanz über IPv6 konfiguriert.

   Hinweis: Für Doppelstapel MID Servers, Das Ändern des Wrappers wirkt sich nicht auf die in ausgefüllten Daten aus **ecc_Agent** Datensatz, der standardmäßig IPv4 ist.

4. Um zu aktualisieren **ecc_Agent** Datensatz um IPv6 gegenüber IPv4 zu bevorzugen, geben Sie Folgendes an MID-Server Konfigurationsparameter und auf „wahr“ festlegen: **Mid.prefer_ipv6_address** .
5. Starten Sie neu MID-Server.
   Der doppelte Stapel MID-Server Füllt die relevanten Felder in aus **ecc_Agent** Datensatz mit IPv6-Adressen. Die Tabellen **ecc_Agent_Router** Und **ecc_Agent_ip_address** Werden sowohl mit IPv4- als auch IPv6-Einträgen auf einem Dual-Stapel-Host ausgefüllt.

Sichern und Verschlüsseln von MID-Server-Daten

Nach der Konfiguration Ihres MID-Servers können Sie Sicherheit hinzufügen, indem Sie MID-Server-Parameterwerte in verschlüsseln config.xml Datei. Die Verschlüsselung schützt Daten, die der MID-Server an die ECC-Warteschlange zurückgibt. Andere verfügbare Sicherheitsoptionen umfassen die Autorisierung von SOAP-Anforderungen, die Einschränkung des Zugriffs auf die MID-Server-Konfigurationsdatei und die Einrichtung sicherer Socket-Layer-Verbindungen (SSL).



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

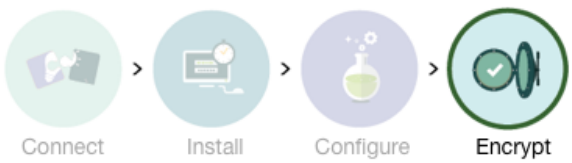
Funktionsweise der Passwortverschlüsselung für MID-Server

Die *username*Und *password*Werden anfänglich in festgelegt config.xml Datei auf dem MID-Server. Wenn der MID-Server die Anmeldeinformationen abruft, ersetzt er das Klartextpasswort mithilfe eines AES256-Verschlüsselungsalgorithmus automatisch durch ein verschlüsseltes Passwort. Im Zuge der kontinuierlichen Bemühungen zur Verbesserung der MID-Server-Sicherheit wurde der Verschlüsselungsalgorithmus verbessert. Der MID-Server verwaltet auch einen Verschlüsselungsschlüssel, der bei jedem Start generiert wird und im Arbeitsspeicher und nicht auf der Festplatte verbleibt. Wenn Anmeldeinformationen von der Instanz an den MID-Server gesendet werden müssen, findet der folgende Prozess statt:

1. Die Instanz ruft verschlüsselte ab *password*Und unverschlüsselt *username*Aus der Instanzdatenbanktabelle.
2. Die Instanz entschlüsselt den verschlüsselten *password*, Und verschlüsselt sie dann erneut mit dem MID-Server-Verschlüsselungsschlüssel.
3. Die *username*Und erneut verschlüsselt *password*Werden über die verschlüsselte TLS-Sitzung an den MID-Server gesendet, die bereits zwischen dem MID-Server und der Instanz eingerichtet wurde.
4. Der MID-Server empfängt die Anmeldeinformationen und entschlüsselt *password*Im Arbeitsspeicher, bevor die Anmeldeinformationen für Remote-Vorgänge verwendet werden. Das Anmeldepasswort wird zu keinem Zeitpunkt unverschlüsselt auf der Festplatte gespeichert.

Richtlinien für die Zertifikatprüfung des MID-Servers

MID-Server verwendet drei Arten von Sicherheitsprüfungen, um externen Datenverkehr zu schützen. Die Sicherheitsprüfungen verwenden TLS/SSL-Zertifikatvalidierung, Hostnamenvalidierung und OCSP-Validierung, um die Sicherheit zu verbessern. Steuern Sie diese Sicherheitsprüfungen mit der Tabelle „Richtlinien für Zertifikatprüfung für MID-Server“.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

TLS/SSL-Zertifikatvalidierung

Die TLS/SSL-Verschlüsselungssicherheit verwendet eine asymmetrische Verschlüsselung, auch als öffentliche Schlüsselverschlüsselung bezeichnet. Diese Verschlüsselung verwendet zwei kryptografische Schlüssel: Den öffentlichen Schlüssel und den privaten Schlüssel. Der öffentliche Schlüssel wird zur Verschlüsselung von Daten verwendet und ist öffentlich sichtbar. Der private Schlüssel wird für die Entschlüsselung von Daten verwendet, und seine Sicherheit ist für die Überprüfung der Authentizität unerlässlich. Weitere Informationen zur Vorbereitung Ihres Netzwerks finden Sie unter MID-Server TLS/SSL-Zertifikatprüfungsrichtlinie Quebec – Upgrade-Informationen [KB0867397] an.

Bei der TLS/SSL-Zertifikatvalidierung versucht der MID-Server, eine Verbindung zu einem Webserver herzustellen, der mit einem TLS- oder SSL-Zertifikat gesichert ist. Der Webserver sendet eine Kopie seines TLS/SSL-Zertifikats an den MID-Server. Der MID-Server überprüft die Authentizität des Zertifikats und sendet eine Nachricht an den Webserver. Der Webserver antwortet mit einer digital signierten Akzeptanz für die Initiierung einer TLS/SSL-verschlüsselten Sitzung. Danach kann der MID-Server mit der verschlüsselten Kommunikation mit dem Webserver beginnen.

Validierung des Hostnamens

Die Überprüfung des Hostnamens ist Teil von HTTPS, das eine Serveridentitätsprüfung umfasst, um sicherzustellen, dass der Client mit dem richtigen Server kommuniziert. Diese Prüfung verhindert das Senden von Informationen an einen Server, nachdem sie von einem Mann in der Mitte des Angriffs weitergeleitet wurden.

Bei der Prüfung wird überprüft, ob der `DnsName` Des vom Server gesendeten Zertifikats stimmt mit der URL überein, die für die Anforderung verwendet wurde. Gemäß RFC 6125 sollte die Überprüfung des Hostnamens anhand des subjektAlternativeName-Felds dNSName des Zertifikats durchgeführt werden. In einigen Legacy-Implementierungen wird die Prüfung anhand des Felds „Common Name“ des Zertifikats durchgeführt. Wenn die Namen nicht übereinstimmen, wird die Verbindung beendet.

Hinweis: Die Hostnamenvalidierung leitet den Hostnamen aus dem validierten Zertifikat ab, das vom Server vorgelegt wird. Daher ist die TLS-Zertifikatvalidierung eine Voraussetzung für die Validierung des Hostnamens.

Online Certificate Status Protocol (OCSP)

OCSP umfasst die Kontaktaufnahme mit dem Remote-Zertifizierungsstellenserver und die Überprüfung des Zertifikats, bevor der MID-Server weiter mit dem Zielserver kommuniziert. Gefährdete Zertifikate können eine Sicherheitslücke sein, insbesondere wenn diese Zertifikate die Möglichkeit haben, andere Zertifikate zu signieren. Wenn Zertifikate beschädigt oder gefälscht wurden, kann eine Zertifizierungsstelle einen Client informieren, welche Zertifikate ungültig sind und nicht verwendet werden sollen.

Ein OCSP-Responder (ein Server, der normalerweise vom Zertifikataussteller ausgeführt wird) gibt eine signierte Antwort zurück, dass das Zertifikat „gut“, „widerrufen“ oder „unbekannt“ ist. Wenn die Anforderung nicht verarbeitet werden kann, wird möglicherweise ein Fehlercode zurückgegeben.

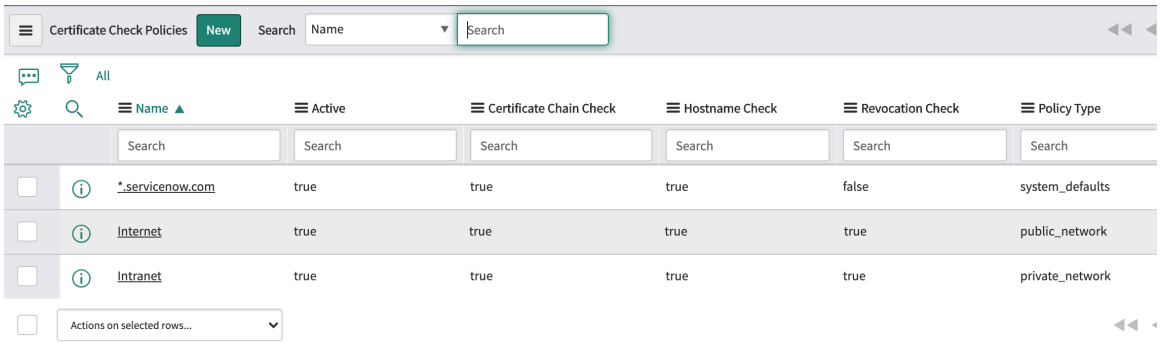
Der Aussteller des Zertifikats kann eine andere Berechtigung als OCSP-Beantworter delegieren. Dadurch wird eine Kette von Zertifikaten erstellt, die verifiziert werden müssen. Das Zertifikat des Beantworters muss vom Aussteller des betreffenden Zertifikats ausgestellt werden. Das Zertifikat des Beantworters muss eine bestimmte Erweiterung enthalten, die es als OCSP-Signaturberechtigung markiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: OCSP-Prüfungen sind sekundäre HTTP-Aufrufe, die an einen OCSP-Responder vorgenommen werden. Der primäre Aufruf kann die Verbindung basierend auf der Antwort des OCSP-Responders beenden.

MID-Server-Sicherheitsrichtlinie

MID-Server-Sicherheitsrichtlinien steuern den gesamten HTTPS-Datenverkehr, der vom MID-Server stammt. Dies umfasst HTTPS-Verbindungen vom MID-Server zu einem Internetendpunkt, ServiceNow-URLs, Intranet-Endpunkte sowie Cloud-Endpunkte.



Diese Verbindungen können weiter in 4 Sicherheitsrichtlinien klassifiziert werden:

ServiceNow-Endpunktrichtlinie

Diese Richtlinie ist der Systemstandard ausschließlich für ServiceNow-URLs. Auf dem MID-Server config.xml , Es gibt Bootstrap-Eigenschaften, die nur zum Herstellen der ersten Verbindung mit der Instanz verwendet werden und mit der Richtlinie „System_default“ aktualisiert werden.

Internetrichtlinie

Diese Richtlinien decken alle HTTPS-Verbindungen ab, die vom MID-Server zu einem beliebigen Endpunkt im Internet initiiert wurden.

Intranet-Richtlinie

Diese Richtlinien decken die reservierten IP-Subnetze ab, z. B. selbst gehostete Netzwerke.

Überschriebene Richtlinie

Sie können bestimmte Endpunkte oder URLs mit dieser Richtliniendefinition überschreiben. Überschriebene Richtlinien haben während des Vorgangs die höchste Rangfolge.

Beide Tabellen können bearbeitet werden, um IP-Bereiche ein- oder auszuschließen und zu steuern, welche Art von Zertifikatvalidierungsprüfungen durchgeführt werden müssen. Aktivieren Sie alle Zertifikatvalidierungsprüfungen, um die Sicherheit zu maximieren. In der Quebec-Version sind alle Richtlinien und Prüfungen standardmäßig für neue Installationen aktiviert.

Für Upgrades von Kunden sind die Zertifizierungsvalidierungsprüfungen in der Intranet-Richtlinie standardmäßig deaktiviert. Um die Sicherheit zu verbessern, konfigurieren und aktivieren Sie die Richtlinie für Endpunkte im internen Netzwerk.

Hinweis: Interne Endpunkte oder URLs müssen ein gültiges VON CA signiertes Zertifikat für eine erfolgreiche Verbindung besitzen.

Importieren Sie für Endpunkte, die ein selbstsigniertes Zertifikat hosten, das Zertifikat entweder in den MID-Server-Truststore, oder deaktivieren Sie die Richtlinienprüfungen, die diesen Host validieren. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Zertifikaten finden Sie unter Fügen Sie SSL-Zertifikate für den MID-Server hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wechseln Sie nach dem Upgrade auf Quebec zur Tabelle „Richtlinien für Zertifikatprüfung“, und nehmen Sie bei Bedarf Änderungen an der Richtlinienkonfiguration vor. Sobald der MID-Server hochgefahren und eine Verbindung zur Instanz hergestellt wurde, beginnt jede nachfolgende HTTPS-Verbindung, die vom MID-Server stammt, mit der Anwendung dieser Zertifikatprüfungen zur Laufzeit. Unsichere Verbindungen werden mit entsprechenden Fehlermeldungen unterbrochen.

Verwenden Sie Die Instanzsicherheitsrichtlinie

Der Konfigurationsparameter des MID-Servers **mid.ssl.use.instance.security.policy** Steuert, ob der MID-Server seine Bootstrap-Parameter anstelle der Sicherheitsrichtlinie aus der Instanz verwendet. Standardmäßig **mid.ssl.use.instance.security.policy** Ist in auf „falsch“ festgelegt **config.xml** Daher werden die Bootstrap-Richtlinien nicht von den Instanzen überschrieben

Diese Standardeinstellung kann einige Probleme beim Setup des MID-Servers verhindern. Wenn der Host beispielsweise den OCSP-Responder nicht erreichen kann, wird eine neue MID-Server-Installation nicht durch die Richtlinie einer Instanz unterbrochen, die eine OCSP-Verbindung erfordert.

Der Konfigurationsparameter **mid.ssl.use.instance.security.policy** Kann für jeden MID-Server festgelegt werden. Bei „wahr“ synchronisiert der MID-Server alle Richtlinien mit der Instanz, und die Bootstrap-Konfigurationsparameter werden von überschrieben ***.servicenow.com** Richtlinie für die Instanz **Mid_cert_Check_Policy** Tabelle. Die endgültigen Richtlinien aktualisieren die Richtlinienzuordnung im MID-Server-Arbeitsspeicher sowie im **config.xml** .

Die Standardparameter in **config.xml** Sind:

- `<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_hostname" value="true"/>`
- `<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_chain" value="true"/>`
- `<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_revocation" value="false"/>`
- `<parameter name="mid.ssl.use.instance.security.policy" value="false"/>`

Selbst gehostete oder lokale Instanzen müssen den folgenden Parameter für hinzufügen **config.xml** : `<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.target_endpoint" value="FQDN_OF_THE_INSTANCE"/>`

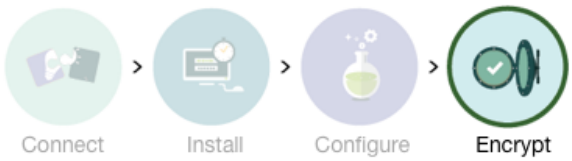
Verschlüsseln oder entschlüsseln Sie die Werte der MID-Server-Konfigurationsdatei

Der Wert eines beliebigen MID-Server-Parameters in config.xml Datei kann verschlüsselt werden. Die Attribute für alle verschlüsselten Werte werden in der Konfigurationsdatei verwaltet, einschließlich des Sicherheitsattributs des Anmeldepassworts.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Verzeichnis Agent, das bei der Installation des MID-Servers erstellt wurde, und öffnen Sie die Datei config.xml mit einem Texteditor wie WordPad.
2. Suchen Sie den Parameter, den Sie verschlüsseln möchten, oder fügen Sie ihn hinzu.
   Sie können beispielsweise Ihre Proxy-Server-Passwörter schützen, indem Sie diesen Parameter konfigurieren:

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" value="securepassw0rd"/>
   ```

3. Fügen Sie das Verschlüsselungsattribut hinzu **Secure="wahr"** .

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" secure="true" value="securepassw0rd"/>
   ```

4. Starten Sie den MID-Server neu.
5. Öffnen Sie config.xml Datei.
   Das verschlüsselte Passwort wird wie folgt angezeigt:

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" secure="true"
   value="encrypted:rhrfUNYRzZAI8/BkTtZmNA=="/>
   ```

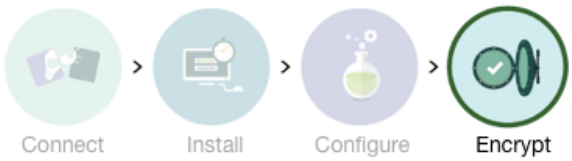
   an.
6. Um diesen oder einen anderen Wert in zu entschlüsseln config.xml Datei und Wert in Klartext anzeigen:
   a. Halten Sie den MID-Server an.
   b. Legen Sie fest **Secure="wahr"** Attribut zu **Falsch** .
   c. Ersetzen Sie den verschlüsselten Wert durch den Klartextwert.
   d. Starten Sie den MID-Server neu.

Sicherheit der MID-Server-Konfigurationsdatei

Vertrauliche MID Server-Konfigurationsdaten können durch verschiedene Schemata geschützt werden, einschließlich interner und externer Datenverschlüsselung und externer Datenspeicherung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



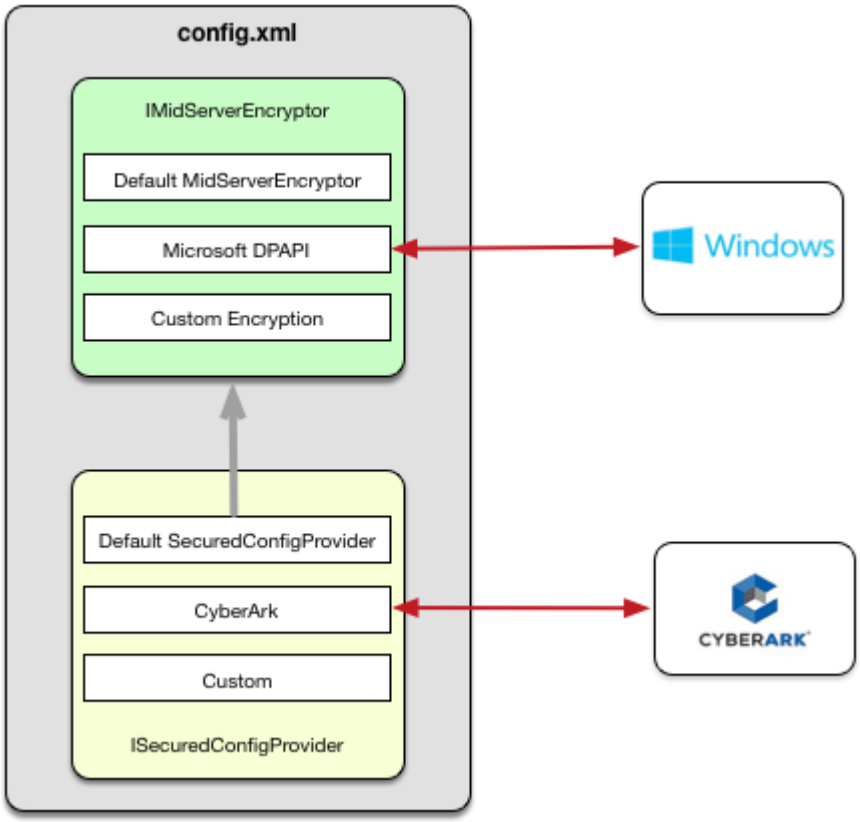
1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Der MID-Server bietet die folgenden integrierten Sicherheitsoptionen für Inhalte in der Datei **config.xml**:

- **Standard-Sicherheitsanbieter**: Sichert die Daten in der Datei **config.xml** durch Verschlüsselung. Bei einem Neustart des MID-Servers werden alle unverschlüsselten Daten verschlüsselt und in die Datei **config.xml** geschrieben. Der Standardsicherheitsanbieter bietet die folgenden Verschlüsselungsoptionen:
  - **Standardverschlüsselung**: Standardprozess zum Verschlüsseln von Daten in der MID-Server-Datei **config.xml**. Unter Verschlüsseln oder entschlüsseln Sie die Werte der MID-Server-Konfigurationsdatei finden Sie weitere Details.
  - **Windows-Datenschutz-API (DPAPI)**: Das Betriebssystem führt die Datenverschlüsselung anstelle des MID-Servers durch. Die DPAPI-Verschlüsselung basiert auf dem Konto des angemeldeten Benutzers. Wenn dieses Schema verwendet wird, können die Daten nur von demselben Benutzerkonto entschlüsselt werden. Wenn sich das Konto ändert, müssen die Daten erneut verschlüsselt werden.
  - **Benutzerdefinierte Verschlüsselung**: Implementieren der IMidServerEncrypter-Schnittstelle, um Ihr eigenes benutzerdefiniertes Verschlüsselungsschema zur Verwaltung vertraulicher **config.xml**-Daten zu erstellen.
-
- **CyberArk** : Datensicherheit wird von bereitgestellt CyberArk-Integrationskonfiguration , Der vertrauliche Daten aus dem verschiebt **config.xml** Datei in einem sicheren CyberArk-Tresor. Diese Lösung verschlüsselt die Daten nicht.
- **Kundenspezifischer externer Speicher**: Implementieren der ISecuredConfigProvider-Schnittstelle, um Ihr eigenes benutzerdefiniertes externes Speichersystem zur Verwaltung sensibler **config.xml**-Daten zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesicherte Inhalte und Verschlüsselungsschemata



MID Server-Konfigurationsdaten mit DPAPI verschlüsseln

Die Windows Data Protection API (DPAPI) verschlüsselt vertrauliche Daten aus der Datei **config.xml**, basierend auf dem MID Server-Benutzerkonto.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die DPAPI-Verschlüsselung bietet eine weitere Sicherheitsstufe für Daten wie Anmeldeinformationen, IP-Adressen und URLs in der MID-Server-Datei **config.xml**. Das Betriebssystem führt die Datenverschlüsselung anstelle des MID-Servers durch. Die DPAPI-Verschlüsselung basiert auf dem Konto des angemeldeten Benutzers. Wenn dieses Schema verwendet wird, können die Daten nur von demselben Benutzerkonto entschlüsselt werden. Wenn sich das Konto ändert, müssen die Daten erneut verschlüsselt werden.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Datei **config.xml** in einem Texteditor.
   Diese Datei befindet sich im Ordner **/agent** in Ihrem MID-Server-Installationspfad.
2. Aktivieren Sie diesen Parameter und diesen Wert:
   `<parameter name="mid.secure_encrypter"`
   `value="com.service_now.mid.services.config.WindowsDPAPIEncrypter"/>`
3. Speichern Sie die Konfigurationsdatei.
4. Starten Sie den MID-Server neu.
   Beliebige Werte in Klartext in der Datei **config.xml** werden vom Betriebssystem verschlüsselt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Befolgen Sie diese Schritte, wenn Sie das zur Verschlüsselung verwendete MID-Server-Benutzerkonto ändern müssen.

   a. Stoppen Sie den MID-Serverdienst.

   b. Öffnen Sie die Datei **config.xml** in einem Texteditor.
   Diese Datei befindet sich im Ordner **/agent** in Ihrem MID-Server-Installationspfad.

   c. Geben Sie alle verschlüsselten Werte erneut in Klartext ein.

   d. Nehmen Sie die Änderungen am MID-Server-Benutzerkonto in der ServiceNow®-Instanz vor.

   e. Starten Sie den MID Server-Service neu.
   Die Daten werden vom Betriebssystem basierend auf dem neuen MID Server-Benutzerkonto erneut verschlüsselt.

CyberArk als sicheren Konfigurationsanbieter nutzen

Sie können einen CyberArk-Tresor verwenden, um vertrauliche Daten aus der MID-Server-Datei **config.xml** zu sichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Bevor Sie CyberArk als gesicherte Konfigurationsanbieter konfigurieren, stellen Sie sicher, dass **JavaPasswordSDK.jar** Ist in verfügbar <mid_installation_folder>/Agent/extlib Ordner.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

CyberArk wird normalerweise verwendet, um Anmeldeinformationen in seinem externen Tresor zu sichern. Ein MID-Server-Parameter in der **config.xml**-Datei ermöglicht jedoch das Speichern anderer Datentypen in CyberArk.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Datei **config.xml** in einem Texteditor.
   Diese Datei befindet sich im Ordner **/agent** in Ihrem MID-Server-Installationspfad.
2. Aktivieren Sie diesen Parameter und diesen Wert:
   `<parameter name="mid.secure_config.provider" value="com.service_now.mid.services.config.CyberArkSecuredConfigProvider"/>`
3. Konfigurieren Sie bestimmte Daten, die im CyberArk-Tresor gesichert werden sollen.
   Verwenden Sie das folgende Beispiel als Leitfaden.

   a. Sichern Sie die MID-Server-Anmeldeinformationen, indem Sie diesen Parameter so festlegen, dass er dem entspricht **ID** Und **Typ** Für diese Daten in Ihrem CyberArk-Integrationskonfiguration .

```
<parameter name="mid.instance.username" secure="true" value="cyberark:
 id=<CyberArk ID>, type=<CyberArk type>"/>
<parameter name="mid.instance.password" secure="true" value="cyberark: id=<CyberArk
 ID>, type=<CyberArk type>"/>
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Sichern Sie die URL der Instanz, indem Sie diesen Parameter so anpassen, dass er zur **ID** und zum **Typ** für diese Daten in Ihrer CyberArk-Konfiguration passt.
`<parameter name="url" secure="true" value="cyberark: id=<CyberArk ID>, type=<CyberArk type>"/>`

4. Speichern Sie die Konfigurationsdatei.
5. Starten Sie den MID-Server neu.

Sicherheitsschemata der MID Server-Konfigurationsdatei ändern

Der MID-Server bietet verschiedene Schemata zum Schutz vertraulicher Daten in der Datei **config.xml** und ermöglicht es Ihnen, zwischen diesen Optionen zu wechseln, um Ihre Sicherheitsanforderungen zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Stoppen Sie den MID-Serverdienst.
2. Öffnen Sie die Datei **config.xml** in einem Texteditor.
   Diese Datei befindet sich im Ordner **/agent** in Ihrem MID-Server-Installationspfad.
3. Geben Sie alle verschlüsselten Werte erneut in Klartext ein.
4. Deaktivieren Sie das vorherige Sicherheitsschema und konfigurieren Sie den MID-Server für die Verwendung des neuen Providers.
5. Starten Sie den MID Server-Service neu.
   Die Daten werden basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Sicherheitsschema erneut gesichert oder verschlüsselt.

MID-Server-ISecuredConfigProvider-Schnittstelle

Verwenden Sie die Methoden in dieser Schnittstelle, um benutzerdefinierte Anbieter zu erstellen, die gesicherte Parameterwerte in der MID-Server-Datei **config.xml** verwalten.

Hinweis: Diese Methoden sind in der Datei **snc-automation-api.jar** enthalten, die sich im Installationsordner des MID-Servers befindet.

Initialisieren

Diese Methode initialisiert den Provider mit zusätzlichen Konfigurationsparametern und gibt keinen Wert zurück.

Beispiel

```
void intialize(java.util.Properties properties,
        IMidServerEncrypter encrypter)
    throws java.lang.Exception
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter

Parameter	Beschreibung
Eigenschaften	Initialisierungseigenschaften.
encrypter	Zu verwendender Verschlüsselungscode, wenn der Anbieter auf Verschlüsselung basiert.

Ausnahme

java.lang.Exception

isParameterValueSecured

Diese Methode prüft, ob der Parameterwert gesichert wurde oder nicht. Diese Methode gibt einen Wert des Typs **boolean** zurück.

Beispiel

boolean isParameterValueSecured(java.lang.String paramValue)

Parameter

Parameter	Beschreibung
paramValue	Der Parameterwert.

Ergebnisse

Der Parameter gibt **true** zurück, wenn der Parameterwert gesichert ist.

secureParameterValue

Diese Methode sichert den Parameterwert, wenn er nicht gesichert wurde. Diese Methode gibt einen Wert des Typs **Zeichenfolge** zurück.

Beispiel

```
java.lang.String secureParameterValue(java.lang.String unsecuredParameterValue)
                    throws java.lang.Exception
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
unsecuredParameterValue	Der ungesicherte Parameterwert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rückgaben

Diese Methode gibt den nicht verwendeten Parameterwert zurück.

Ausnahme

java.lang.Exception

unsecuredParameterValue

Diese Methode gibt den ungesicherten Wert des Parameters zurück. Diese Methode gibt einen Wert des Typs **Zeichenfolge** zurück.

Beispiel

```
java.lang.String unsecuredParameterValue(java.lang.String parameterName)
                                 throws java.lang.Exception
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
parameterName	Der Parametername.

Rückgaben

Dieser Parameter gibt den ungesicherten Wert zurück.

Ausnahme

java.lang.Exception

MID-Server-IMidServerEncrypter-Schnittstelle

Verwenden Sie die Methoden in dieser Schnittstelle, um einen benutzerdefinierten externen Verschlüsseler für die MID-Server-Datei **config.xml** zu erstellen.

Hinweis: Diese Methoden sind in der Datei **snc-automation-api.jar** enthalten, die sich im Installationsordner des MID-Servers befindet.

initialize

Diese Methode initialisiert den Verschlüsseler mit zusätzlichen Konfigurationsparametern und gibt keinen Wert zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

```
void intialize(java.util.Properties properties)
    throws java.lang.Exception
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
Eigenschaften	Initialisierungseigenschaften.

Ausnahme

java.lang.Exception

encrypt

Diese Methode verschlüsselt die unverschlüsselten Daten und gibt einen Wert des Typs **Byte[]** zurück.

Beispiel

```
byte[] encrypt(byte[] unencryptedData)
    throws java.lang.Exception
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
unencryptedData	Die Daten unverschlüsselt.

Rückgaben

Verschlüsselte Daten

Ausnahme

java.lang.Exception

decrypt

Diese Methode entschlüsselt verschlüsselte Daten und gibt einen Wert des Typs **Byte[]** zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

```
byte[] decrypt(byte[] encryptedData)
      throws java.lang.Exception
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
encryptedData	Die Daten wurden entschlüsselt.

Rückgaben

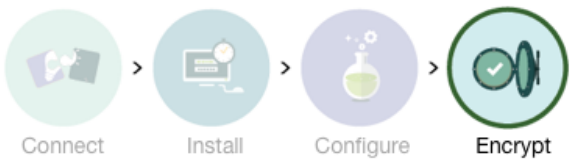
Entschlüsselte Daten

Ausnahme

java.lang.Exception

Anmeldeinformationen für die MID-Server-Authentifizierung und SOAP-Anforderungen

Legen Sie Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung fest, um die Aufrufdaten des Webservice zu aktualisieren. Für zusätzliche Sicherheit können Sie die Standard-Authentifizierung für jede eingehende SOAP-Anforderung an den MID-Server erzwingen.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Standardauthentifizierungsnachweise und SOAP-Anforderungen

Sie können die Standardauthentifizierung für jede Anforderung durchsetzen. Der MID-Server kann nicht über einen Proxyserver kommunizieren, wenn der Proxyserver nur die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

NTLM-Authentifizierung unterstützt. Sie können die Standardauthentifizierung mit einem Proxyserver verwenden oder eine Ausnahme für den MID-Server-Host erstellen.

Die Bereitstellung grundlegender Authentifizierungsinformationen, unabhängig davon, ob dies erforderlich ist, bietet einen zusätzlichen Vorteil. Der Webservice-Aufruf erstellt oder aktualisiert Daten mit den angegebenen Anmeldeinformationen. Wenn Sie beispielsweise einen Incident-Datensatz erstellen, haben die Journalfelder die Benutzer-ID des authentifizierten Basisbenutzers anstelle des Standardbenutzers. Mit diesem Verhalten können Sie Daten identifizieren, die von einem bestimmten MID-Server hinzugefügt wurden.

Sie können grundlegende Authentifizierungsinformationen für SOAP-Anforderungen festlegen. Jede SOAP-Anforderung enthält einen Autorisierungsheader, wie im Standard-Authentifizierungsprotokoll angegeben.

Die Einstellung zum Erzwingen einer strengen Sicherheit steuert, wie die Instanz, die von Ihnen für den MID-Server angegebenen Anmeldeinformationen verwendet. Wenn die Einstellung aktiviert ist, müssen Sie eine Benutzer-ID mit Zugriff auf die Tabellen angeben, auf die der MID-Server zugreifen möchte. Wenn die Einstellung deaktiviert ist, kann der MID-Server mit jeder gültigen Benutzer-ID auf alle Tabellen zugreifen.

Standard-Autorisierung für eingehende SOAP-Anforderungen anfordern

Erzwingen Sie die Standardauthentifizierung für jede eingehende SOAP-Anforderung an den MID-Server.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Webservices**an.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Standard-Autorisierung für eingehende SOAP-Anforderungen anfordern**.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Um grundlegende Authentifizierungsinformationen für einen MID-Server bereitzustellen, navigieren Sie zu C:\Program Files\ServiceNow\<MID-Server-Name>\agent und bearbeiten Sie die Datei config.xml wie folgt:

   a. Suchen Sie das Element `<parameter name="mid.instance.username" value=""/>`Und geben Sie den Anwendernamen des Instanzadministrators als Wert ein.

      Example
      Sie können beispielsweise eingeben `<parameter name="mid.instance.username" value="admin"/>.`

   b. Suchen Sie das Element `<parameter name="mid.instance.password" value=""/>`Und geben Sie das konfigurierte Passwort für diese Instanz als Wert ein.

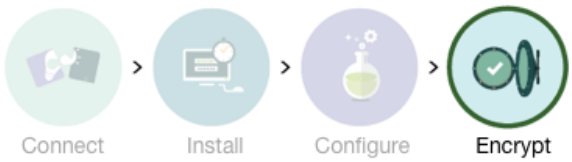
      Example
      Sie können beispielsweise eingeben `<parameter name="mid.instance.password" value="abc123"/>.`

Einheitlicher Schlüsselspeicher FÜR MID-Server

Der einheitliche Schlüsselspeicher DES MID-Servers ermöglicht allen Produkten auf dem MID-Server die Verwendung allgemeiner Zertifikate und Schlüsselpaare. Mit dieser Funktion

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können Anwendungen denselben sicheren Kommunikationskanal für den MID-Server verwenden, den der MID-Server für die Verbindung mit der Instanz verwendet.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Beim Starten des MID-Servers wird der allgemeine Name (CN) des Zertifikats überprüft, um festzustellen, ob ein anwenderdefiniertes Zertifikat installiert wurde. Wenn ein anwenderdefiniertes Zertifikat erkannt wird, wird die Erstellung des Zertifikats/Schlüsselpaars übersprungen, und im Datensatz „ecc_Agent“ wird ein Attribut festgelegt, das die Verwendung eines anwenderdefinierten Zertifikats angibt.

Wenn ein anwenderdefiniertes Zertifikat verwendet wird **Schlüssel erneut eingeben** UI-Aktion ist in der Instanz für den MID-Server deaktiviert. Eine neue UI-Aktion wurde aufgerufen **Entfernen Sie das anwenderdefinierte Schlüsselpaar** Ist verfügbar, um mit einem selbst signierten Zertifikat zu wechseln. Durch die Verwendung dieser Aktion entfernt der MID-Server das anwenderdefinierte Zertifikat und generiert ein neues selbstsigniertes Zertifikat, ähnlich der Option „erneut Schlüssel“.

Wenn ein MID aktualisiert wird, werden alle installierten anwenderdefinierten Zertifikate beibehalten.

PEM-Paketunterstützung

Der einheitliche Schlüsselspeicher DES MID-Servers unterstützt PEM-Paketzertifikate und Schlüsselpaare.

Beispiel für ein PEM-Paket

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----

MIIEvQIBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBKcwggSjAgEAAoIBAQC0pj5O8QKFpHy9

...

oPdU+h0grs9SJp6rFx0PzDY=

-----END PRIVATE KEY-----
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
Bag Attributes
    friendlyName: <myCustomCert>
    localKeyID: 54 69 6D 65 20 31 35 39 35 33 35 34 32 30 38 30 35 31
subject=/C=US/ST=CA/L=Santa Clara/CN=epic1016883
issuer=/C=US/ST=CA/L=Santa Clara/CN=epic1016883
-----BEGIN CERTIFICATE-----
MIIDKzCCAhOgAwIBAgIEPqMQqDANBgkqhkiG9w0BAQsFADBGMQswCQYDVQQGEwJV
...
4g53RN+LqtJVeeQkZvIbZOfuSqypdVfudkS8dqxQALb8IuHUV7JOcBvOT79mSTs=
-----END CERTIFICATE-----
```

Installieren Sie anwenderdefinierte Zertifikate im zentralen Schlüsselspeicher DES MID-Servers

Installieren Sie anwenderdefinierte Zertifikate, um die Sicherheitskanäle für verschiedene Anwendungen zu vereinheitlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Beim Installieren des Zertifikats auf einem MID-Server, der in Linux gehostet wird, install-certificate.sh Kann nicht reagieren, wenn die Anzahl des Linux-Entropiepools weniger als einige hundert beträgt. Überprüfen Sie die Entropieanzahl des Linux-Pseudo-Zufallszahlgenerators (PRNG) mit dem folgenden Befehl:

```
cat /proc/sys/kernel/random/entropy_avail
```

Wenn die Entropieanzahl zu niedrig ist, können Sie einen Entropiegenerator wie RNGD oder Haveged installieren. Weitere Informationen zur Installation von Haveged für CentOS und Ubuntu finden Sie unter So richten Sie zusätzliche Entropie für Cloud-Server mit Haveged ein .

Prozedur

1. Wenn der MID-Server ausgeführt wird, halten Sie den MID-Server an.

   Hinweis:

   Wenn der Eintrag für den Alias **DefaultSecurityKeyPairHandle** Wird geändert. Sie müssen den MID-Server für ungültig erklären, bevor Sie ihn stoppen.

2. Erstellen Sie ein PEM-Paketzertifikat und ein Schlüsselpaar, indem Sie einen der folgenden Befehle im Installationsordner des MID-Servers ausführen.
   - Generieren Sie selbstsignierte Zertifikate für nicht-MTLS-Anwendungsfälle mit dem folgenden Befehl:

     ```
     openssl req -newkey rsa:2048 -nodes -keyout key.pem -x509 -days 365 -out certificate.pem
     ```

   - Exportieren Sie den Schlüsselspeicher mit dem folgenden Befehl in ein PEM-Paket:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
openssl pkcs12 -in <myCustomCert>.p12 -nodes -out <myCustomCert>.pem
```

- Ruft nur Zertifikate im PEM-Format mit dem folgenden Befehl ab:

```
openssl pkcs12 -in <myCustomCert>.p12 -out <myCustomCert>.pem -clcerts -nokeys
```

- Ruft nur Schlüssel im PKCS#8-Format mit dem folgenden Befehl ab:

```
openssl pkcs12 -in <myCustomKey>.p12 -out <myPrivateKey>.key -nocerts -nodes
```

- Installieren Sie das Zertifikat oder die Zertifikatkette und den privaten Schlüssel für Windows-Hosts mit dem folgenden Befehl:

```
bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <file path to PEM bundle>
```

- Installieren Sie das Zertifikat oder die Zertifikatkette und den privaten Schlüssel für Linux-Hosts mit dem folgenden Befehl:

```
bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <file path to PEM bundle>
```

Hinweis:

Header und Fußzeile der PEM-Syntax müssen wie folgt lauten:

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

Die Kopf- und Fußzeile der PKCS#8-Syntax müssen wie folgt lauten:

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

3. Starten Sie den MID-Server.
4. Validieren Sie den MID-Server mit der Instanz.
5. **Wahlweise:** Um den MID-Server auf die Verwendung eines selbst generierten Zertifikats zurückzusetzen, wählen Sie den MID-Server in der Instanz aus, und verwenden Sie die UI-Aktion **Anwenderdefiniertes Zertifikat entfernen** .

Hinweis: Der MID-Server kann auch mit wiederhergestellt werden **Ungültig Machen** UI-Aktion. Durch das Invalidieren eines MID-Servers werden alle installierten anwenderdefinierten Zertifikate entfernt und ein neues selbstsigniertes Zertifikat für den MID-Server erstellt.

Nächste Maßnahme

Die *manage-certificates*Hat die folgenden Funktionen, und die Skripts müssen im Agent-Ordner ausgeführt werden.

Gegenseitige Authentifizierung aktivieren

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -m`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -m`.

Gegenseitige Authentifizierung entfernen und Standardauthentifizierung wiederherstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -b <myUserName myPassword>`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -b <myUserName myPassword>`.

Neue Zertifikate und Zertifikatketten mit einem angegebenen Alias hinzufügen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <fileName>`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <fileName>`.

Die `Alias` Ist ein eindeutiger Name für das zu importierende Zertifikat. Der MID Server erfordert ein benutzerdefiniertes Zertifikat für die gegenseitige Authentifizierung mit dem Standardaliasnamen `defaultsecuritykeypairhandle`. Um die MTLS-Kommunikation zwischen dem MID Server und der Instanz zu konfigurieren, muss der Zertifikateintrag dem Schlüsselspeicher mit dem Aliasnamen `defaultsecuritykeypairhandle` hinzugefügt werden.

Die `Dateiname` Ist ein Dateipfad, der ein PEM-Zertifikat oder eine Zertifikatkette und einen privaten PCKS#8-Schlüssel enthalten kann. Der Dateipfad zum PEM-Bundle kann mehrere Zertifikate und einen einzelnen privaten Schlüssel enthalten. Die Kopf- und Fußzeile jedes PEM-Zertifikats muss wie folgt lauten:

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

Die Kopf- und Fußzeile der PKCS#8-Syntax müssen wie folgt lauten:

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

Eine Ausnahme wird ausgelöst, wenn die Validierung der Zertifikatkette fehlschlägt. Wenn die Datei mehrere Zertifikate enthält, müssen diese entsprechend geordnet sein: untergeordnetes Zertifikat, Zwischenzertifikate, dann Stammzertifikate.

Zertifikatdetails für den angegebenen Alias anzeigen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -g <alias>`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -g <alias>` .

Dieser Befehl zeigt Informationen wie den eindeutigen Antragstellernamen, den Ausstellernamen und das Ablaufdatum aus dem Zertifikat an.

Alle vorhandenen Aliasse auflisten

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -l`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -l`.

Dieser Befehl listet alle Aliasnamen auf, die in *`agent_keystore`* verfügbar sind.

Zertifikate mit einem Alias löschen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -d <alias>`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -d <alias>`.

Dieser Befehl löscht den Alias und den Datensatz aus dem Schlüsselspeicher. Der Eintrag für Alias *`DefaultSecurityKeyPairHandle`* kann mit diesem Befehl gelöscht werden.

Alle Einträge aus dem Schlüsselspeicher entfernen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -r`

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -r`.

Dieser Befehl löscht die vorhandenen Einträge aus dem Schlüsselspeicher, mit Ausnahme von Alias *`DefaultSecurityKeyPairHandle`*.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie die gegenseitige Authentifizierung des MID-Servers

Stellen Sie den MID-Server-Schlüsselspeicher mit einer Sicherung wieder her

Wenn der Schlüsselspeicher beschädigt wird oder versehentlich gelöscht wird, können Sie eine Sicherung des MID-Server-Schlüsselspeichers wiederherstellen. Dies ist besonders nützlich für Schlüsselspeicher mit anwenderdefinierten Schlüsselpaaren, da andernfalls die Neuerstellung anwenderdefinierter Schlüsselpaardaten schwierig und zeitaufwändig sein kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Agent-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ab dem Release Tokyo erstellt der MID-Server automatisch eine Sicherung von **Agent_Keystore** Datei, wenn sie geändert wird. Sicherungen werden in gespeichert **Security_Backup** Unter dem Agent-Ordner. Sie werden außerhalb des Sicherheitsordners gespeichert, um vor versehentlichem Löschen oder Beschädigungen des Sicherheitsordners zu schützen.

Im Sicherungsordner befindet sich eine dedizierte Sicherungsprotokolldatei: **keystore_backup_audit_trail.log** . Dieses Protokoll verfolgt Sicherungsdateien und Sicherungsaktivitäten. Jeder Sicherungsprotokolleintrag hat den Namen der Sicherungsdatei mit einem Zeitstempel, einer Übereinstimmung **Keypairs.Mid_ID** , Und eine Liste der Aliasse von Schlüsselpaaren in der Sicherung.

Hinweis: Aus Sicherheitsgründen sollte der Sicherungsschlüsselspeicher dieselben Attribute wie der ursprüngliche Schlüsselspeicher haben, z. B. Besitzer, Gruppe und Berechtigungen. Diese Attribute stellen sicher, dass der MID-Server auf Dateisystemebene denselben Schutz hat.

Die Schlüsselspeicher-Sicherungen können mit den MID-Server-Eigenschaften geändert werden **Mid.Keystore.max_Backups** , **Mid.Keystore.max_live_Backups** , Und **Mid.Keystore.Backup_overwrite_timespan** . Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Eigenschaften.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. MID-Server stoppen.
2. Navigieren Sie zu **Security_Backup** Und zeigen Sie an **keystore_backup_audit_trail.log** Um auszuwählen, welche Sicherung wiederhergestellt werden soll.
3. Kopieren Sie diese Sicherung in **Agent_Keystore** Datei im Sicherheitsordner.
   Überprüfen Sie die Dateiberechtigungen, um sicherzustellen, dass sie denselben Besitzer und dieselben Berechtigungen wie die ursprüngliche hat. Wenn **Agent_Keystore** Ist an diesem Standort bereits vorhanden. Überschreiben Sie es mit der Sicherung.
4. Überprüfen **config.xml** Um sicherzustellen, dass **Keypairs.Mid_ID** Stimmt mit der in der Audit-Protokolldatei überein.
5. **Wahlweise:** Wenn **Keypairs.Mid_ID** Nicht übereinstimmen, aktualisieren **config.xml** Um sie abzugleichen.
6. Navigieren Sie zur Instanz, und erklären Sie den MID-Server für ungültig.
   Dadurch wird ein erstellt **Delete_Mid_Keypair** Systembefehl in **ecc_Queue** .
7. Alle suchen **Delete_Mid_Keypair** Geben Sie Nachrichten für den MID-Server aus, und markieren Sie sie als verarbeitet.
   Das Ziel besteht darin, den MID-Server als ungültig zu markieren, ohne die Löschung des Schlüsselpaars auszulösen. Sofern die Systembefehle nicht als verarbeitet markiert sind, löscht der MID-Server **Standardmäßige Sicherheitsschlüssel-Handle** Schlüsselpaar, unabhängig davon, ob es sich um einen anwenderdefinierten oder automatisch generierten Schlüssel handelt.
8. Starten Sie den MID-Server neu.
9. Navigieren Sie zur Instanz, und validieren Sie den MID-Server.

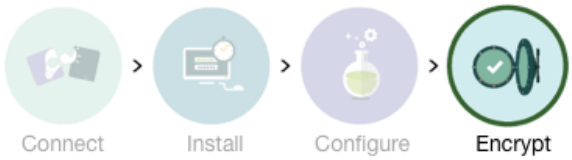
Aktivieren Sie die gegenseitige Authentifizierung des MID-Servers

Konfigurieren Sie den MID-Server so, dass ein Clientzertifikat für die Authentifizierung bei der Instanz verwendet wird. Dadurch wird vermieden, dass im Schlüsselspeicher Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung für die Konfiguration des MID-Servers erstellt werden müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die gegenseitige Authentifizierung VON MID-Server entfernt den MID-Server-Anwendernamen und das Passwort und stellt ein Clientzertifikat für die Authentifizierung bereit. Wenn ein Server eine Authentifizierung anfordert, wird stattdessen dieses Zertifikat gesendet. Zur Verwendung der gegenseitigen Authentifizierung muss die zertifikatbasierte Authentifizierung aktiviert sein. Siehe Richten Sie die zertifikatbasierte Authentifizierung ein Für das Verfahren.

Wenn ein neuer MID-Server mit gegenseitiger Authentifizierung erstellt wird, werden Funktionen nicht automatisch hinzugefügt. Ein Administrator muss seinem Datensatz in der Instanz Fähigkeiten hinzufügen. Vorhandene MID-Server mit Standardauthentifizierung mit Funktionen werden jedoch beibehalten, wenn zur gegenseitigen Authentifizierung gewechselt wird.

Ein MID-Server mit gegenseitiger Authentifizierung kann nicht als UI-Aktion für die Instanz erneut eingegeben oder validiert werden.

Selbstsignierte Zertifikate werden bei der gegenseitigen Authentifizierung nicht unterstützt. Intern signierte Zertifikate werden nur unterstützt, wenn sie von einer privaten Zertifizierungsstelle signiert wurden. Kommerziell signierte Zertifikate werden unterstützt, wenn sie von einer allgemein vertrauenswürdigen Zertifizierungsstelle signiert werden, z. B. von Browsern und Betriebssystemen vertrauenswürdige Zertifikate.

Im Quebec-Release kann ein MID-Server, der die Integritätsprotokollanalyse verwendet, nicht mit gegenseitiger Authentifizierung konfiguriert werden.

Prozedur

1. Wenden Sie sich an den ServiceNow-Support, um die gegenseitige Authentifizierung auf dem MID-Server anzufordern.
2. Erhalten Sie ein Zertifikat und einen privaten Schlüssel von einer anerkannten Zertifizierungsstelle.

   Die gegenseitige Authentifizierung des MID-Servers unterstützt nur das PEM-Paketformat und den privaten Schlüssel im PCKS#8-Format. Das Paket muss sowohl den privaten Schlüssel als auch das Zertifikat enthalten. Öffnen Sie das Zertifikat mit einem

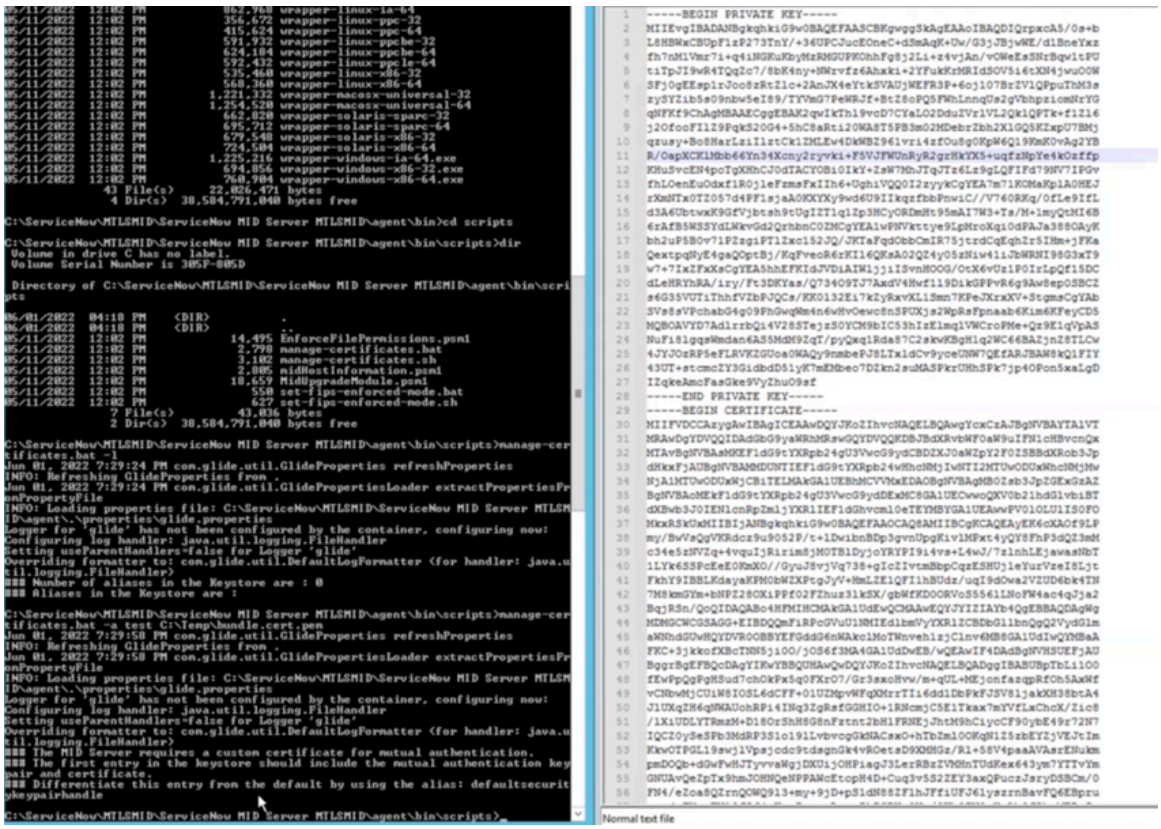
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Texteditor, und überprüfen Sie, ob es im Textformat vorliegt. Die Header- und Fußzeile der PEM-Syntax lautet wie folgt:

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```



Sie können den Inhalt eines PEM-Zertifikats mit lesen `openssl` Befehl unter Linux oder Windows wie folgt: `openssl x509 – in cert.crt – Text` . Der private Schlüssel muss das PKCS#8-Format aufweisen. Die Header- und Fußzeile der PKCS#8-Syntax lautet wie folgt:

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

#Sie können den Inhalt eines privaten Schlüssels mit überprüfen `openssl` Befehl unter Linux oder Windows wie folgt: `openssl rsa – in private.key – prüfen`

Hinweis: Wenn Ihr Zertifikat nicht im PKCS#8-Format vorliegt, wird ein Fehler angezeigt: `– SCHWERWIEGENDER HAUPTFEHLER *** *** – kein gültiger privater Schlüssel gefunden`

3. Teilen Sie das PEM-Zertifikat in 3 verschiedene PEM-Dateien auf.
   a. Privater Schlüssel und Blattzertifikat
   b. Blattzertifikat
   c. Zwischenzertifikate und Stammzertifikat
4. Laden Sie in der Instanz die Datei mit den Zwischen- und Stammzertifikaten in die Tabelle „CA-Zertifikatkette“ hoch: **sys_CA_certificate.list** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie einzeln anstelle eines Bündels hochladen, beginnen Sie mit dem Stammzertifikat und dann mit den Zwischenzertifikaten. Es ist vorzuziehen, diese Datei als PEM-Paket hochzuladen, dessen Typ auf CA-Zertifikat festgelegt ist, anstatt sie in mehrere Dateien aufzuteilen.

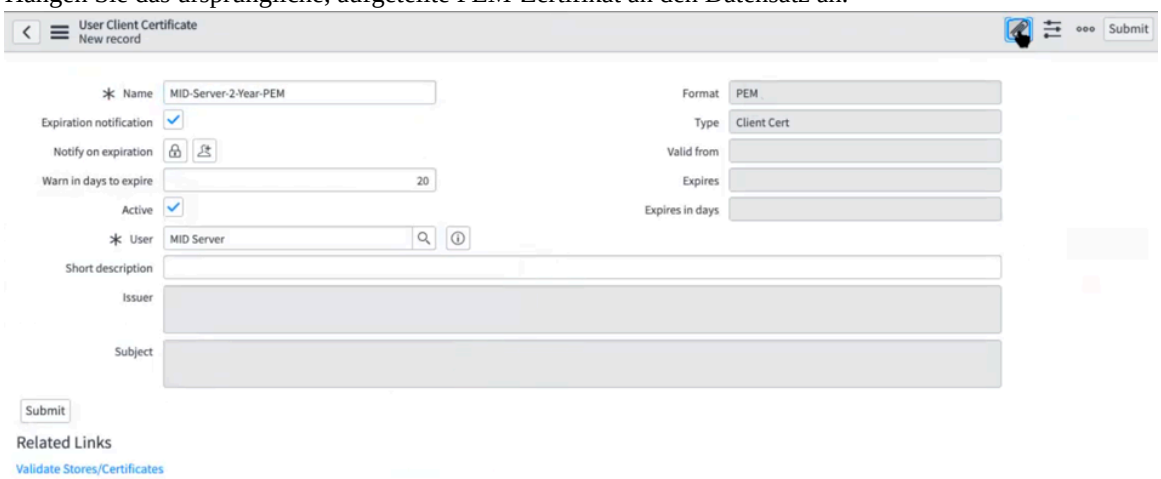
5. Überprüfen Sie den hochgeladenen CA-Zertifizierungsdatensatz in der Instanz, und warten Sie auf **Veröffentlichungsstatus** Um in zu ändern **Ist Vorhanden** .

   Hinweis: Fahren Sie erst fort, wenn der Veröffentlichungsstatus auf aktualisiert wurde **Ist Vorhanden** .

6. Navigieren Sie in der -Instanz zu **sys_user_certificate.list** .
7. Hängen Sie nur das Blattzertifikat an **sys_user_certificate.list** Ohne den privaten Schlüssel.
8. Wenn der MID-Server validiert ist, erklären Sie den MID-Server für ungültig, bevor Sie fortfahren.
9. Erstellen Sie einen neuen Datensatz.

   Hinweis: Der Datensatz muss den Namen des MID-Servers und den enthalten **Anwenderrolle** Muss sein **MID-Server** .

10. Hängen Sie das ursprüngliche, aufgeteilte PEM-Zertifikat an den Datensatz an.



   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die angehängte Datei nur das Zertifikat enthält.

11. Wenn der MID-Server ausgeführt wird, halten Sie den MID-Server an.
12. Führen Sie auf dem MID-Server-Hostcomputer die folgenden Befehle aus, um das Zertifikat und den privaten Schlüssel zu installieren und zu verwalten.

    Führen Sie das Skript aus dem Stamm des Agent-Verzeichnisses aus, da die JAR-Dateien im Klassenpfad erforderlich sind. Das Sicherheitsverzeichnis wird dann im Stammordner des Agent erstellt und vom MID-Server verwendet. Beispiel: `Bin/Skripts/manage-certificates.bat -m`.

    Die *`manage-certificates`*Hat die folgenden Funktionen, und die Skripts müssen im Agent-Ordner ausgeführt werden.

    Gegenseitige Authentifizierung aktivieren

    Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -m`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -m`.

Gegenseitige Authentifizierung entfernen und Standardauthentifizierung wiederherstellen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -b <myUserName myPassword>`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -b <myUserName myPassword>`.

Neue Zertifikate und Zertifikatketten mit einem angegebenen Alias hinzufügen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <fileName>`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <fileName>`.

Die `Alias` Ist ein eindeutiger Name für das zu importierende Zertifikat. Der MID Server erfordert ein benutzerdefiniertes Zertifikat für die gegenseitige Authentifizierung mit dem Standardaliasnamen `defaultsecuritykeypairhandle`. Um die MTLS-Kommunikation zwischen dem MID Server und der Instanz zu konfigurieren, muss der Zertifikateintrag dem Schlüsselspeicher mit dem Aliasnamen `defaultsecuritykeypairhandle` hinzugefügt werden.

Die `Dateiname` Ist ein Dateipfad, der ein PEM-Zertifikat oder eine Zertifikatkette und einen privaten PCKS#8-Schlüssel enthalten kann. Der Dateipfad zum PEM-Bundle kann mehrere Zertifikate und einen einzelnen privaten Schlüssel enthalten. Die Kopf- und Fußzeile jedes PEM-Zertifikats muss wie folgt lauten:

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

Die Kopf- und Fußzeile der PKCS#8-Syntax müssen wie folgt lauten:

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

Eine Ausnahme wird ausgelöst, wenn die Validierung der Zertifikatkette fehlschlägt. Wenn die Datei mehrere Zertifikate enthält, müssen diese entsprechend geordnet sein: untergeordnetes Zertifikat, Zwischenzertifikate, dann Stammzertifikate.

Zertifikatdetails für den angegebenen Alias anzeigen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -g <alias>`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -g <alias>` .

Dieser Befehl zeigt Informationen wie den eindeutigen Antragstellernamen, den Ausstellernamen und das Ablaufdatum aus dem Zertifikat an.

Alle vorhandenen Aliasse auflisten

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -l`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -l`.

Dieser Befehl listet alle Aliasnamen auf, die in *`agent_keystore`* verfügbar sind.

Zertifikate mit einem Alias löschen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -d <alias>`.

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -d <alias>`.

Dieser Befehl löscht den Alias und den Datensatz aus dem Schlüsselspeicher. Der Eintrag für Alias *`DefaultSecurityKeyPairHandle`* kann mit diesem Befehl gelöscht werden.

Alle Einträge aus dem Schlüsselspeicher entfernen

Verwenden Sie für Windows den folgenden Befehl: `bin/scripts/manage-certificates.bat -r`

Verwenden Sie für Linux den folgenden Befehl: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -r`.

Dieser Befehl löscht die vorhandenen Einträge aus dem Schlüsselspeicher, mit Ausnahme von Alias *`DefaultSecurityKeyPairHandle`*.

13. Starten Sie den MID-Server.

Zugehörige Informationen

Installieren Sie anwenderdefinierte Zertifikate im zentralen Schlüsselspeicher DES MID-Servers

Einheitlicher Schlüsselspeicher FÜR MID-Server

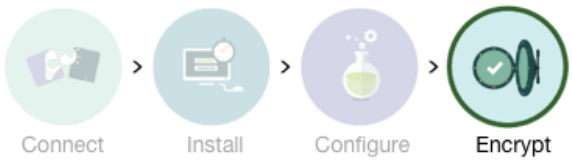
Integration von Azure Key Vault für MID-Server

Die MID-Server-Integration mit dem Azure Key Vault ermöglicht die Ausführung von Orchestration, Discovery und Service-Mapping, ohne Anmeldeinformationen in der Instanz zu speichern.

Vorbereitungen

Um die erforderliche Anwendung auf der Instanz zu installieren, navigieren Sie zu **Plugin-Manager** > **Externer Anmeldeinformationsspeicher und -Verwaltung**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Erforderliche Rolle: ID des Anwendungsbereichs „Speicher und Verwaltung externer Anmeldeinformationen“ ist erforderlich: Com.sn_Mid_extcredstrg

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Einrichten des Zugriffs auf den Azure Key Vault befindet sich der MID-Server entweder in der Azure-Umgebung oder auf einem externen virtuellen Computer. Dieses Verfahren behandelt die Einrichtung des Azure Key Vault für einen MID-Server in der Azure-Umgebung.

Weitere Informationen zu bestimmten Azure- und Azure Key Vault-Verfahren finden Sie unter Azure Key Vault-Dokumentation .

Prozedur

1. Erstellen Sie in der Azure-Cloud-Umgebung eine virtuelle Maschine.
2. Navigieren Sie zum Abschnitt Identität dieser virtuellen Maschine.
3. Aktivieren Sie die vom System zugewiesene Identität.
   Sobald sie aktiviert ist, haben Sie die Möglichkeit, dieser Identität eine Rolle zuzuweisen.
4. Navigieren Sie zu **Fügen Sie Rollenzuweisung hinzu** Menü.
5. Legen Sie den Umfang auf Ihr Abonnement fest.
6. Fügen Sie die Key Vault-Administratorrolle hinzu.
7. Legen Sie die Ressource auf den Schlüsselspeicher fest, den Sie in den MID-Server integrieren möchten.

Azure Key Vault-Integration für MID-Server für externe virtuelle Computer

Die MID-Server-Integration mit dem Azure Key Vault ermöglicht die Ausführung von Orchestration, Discovery und Service-Mapping, ohne Anmeldeinformationen in der Instanz zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Externe Anmeldeinformationsspeicher- und -Verwaltungsanwendung (Bereichs-ID: **Com.sn_Mid_extcredstrg**) Ist erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Einrichten des Zugriffs auf den Azure Key Vault befindet sich der MID-Server entweder in der Azure-Umgebung oder auf einem externen virtuellen Computer. Dieses Verfahren behandelt die Einrichtung des Azure Key Vault für einen MID-Server, der sich auf einer externen virtuellen Maschine befindet.

Weitere Informationen zu bestimmten Azure- und Azure Key Vault-Verfahren finden Sie unter Azure Key Vault-Dokumentation .

MID-Server können den Vault-Anmeldeinformations-Resolver verwenden, um Geheimnisse direkt aus dem Vault zu verbrauchen, um die Discovery durchzuführen. Die Anwendung „externer Anmeldeinformationsspeicher und -Verwaltung“ bietet eine sofort einsatzbereite Integration für externe Anmeldeinformationsanbieter. MID-Server unterstützen zertifikatbasierte Authentifizierung, wenn eine Verbindung mit Azure Key Vault hergestellt wird. Dies bietet eine sicherere und flexiblere Möglichkeit zur Authentifizierung, insbesondere für Enterprise-Umgebungen, die Zertifikatanmeldeinformationen gegenüber Client-Geheimnissen bevorzugen. Weitere Informationen zum Verwalten von Zertifikaten finden Sie unter Einheitlicher Schlüsselspeicher FÜR MID-Server.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Azure-Portal zu App-Registrierungen.
2. Erstellen Sie eine neue Anwendung für den MID-Server.
3. Notieren Sie sich das **Mandanten-ID** Und **Client-ID** Da diese später verwendet werden.
4. Geben Sie der Anwendung die API-Berechtigung für Azure Key Vault an.
5. Navigieren Sie zu **Zertifikate und Geheimnisse** Für die neue Anwendung.
6. Generieren Sie ein neues geheimes Clientgeheimnis, und notieren Sie sich dieses geheime Clientgeheimnis. An dieser Stelle sollten Sie haben **Client_ID** , **Mandant_ID** , Und **Secret_key** Für die Anwendungsregistrierung.
7. Fügen Sie dem MID-Server die folgenden Parameter hinzu **config.xml** Mithilfe der aufgezeichneten Werte.

```
<parameter name="ext.cred.azure.vault_name" secure="false"
 value="<azure_key_vault_name>"/> (optional)
<parameter name="ext.cred.azure.tenant_id" secure="true" value="<tenant_id_value>"/>
<parameter name="ext.cred.azure.client_id" secure="true" value="<client_id_value>"/>
<parameter name="ext.cred.azure.secret_key" secure="true"
 value="<secret_key_value>"/>
```

Unterstützte Anmeldeinformationen für die Azure Key Vault-Integration

Der MID-Server unterstützt angegebene Anmeldeinformationen für die Integration mit dem Azure Key Vault.

Liste der Anmeldeinformationen

SNMPV3-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "snmpv3",
  "user": "<user_value>",
  "authentication_key": "<authentication_key_value>",
  "privacy_protocol": "<privacy_protocol_value>",
  "privacy_key": "<privacy_key_value>",
  "authentication_protocol": "<authentication_protocol_value>",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  "snmp_context": "<snmp_context_value>"
}
```

VMware-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "vmware",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

SSH-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "ssh",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

Windows-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "windows",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>",
  "domain": "<domain_value>" // If it is null or empty, user name will become
`.\user`
}
```

Azure-Service-Prinzipal-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "azure",
  "client_id": "<client_id_value>",
  "tenant_id": "<tenant_id_value>",
  "secret_key": "<secret_key_value>"
}
```

Privater SSH-Schlüssel-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "ssh_private_key",
  "password": "<password_value>", // optional
  "user": "<user_value>",
  "ssh_certificate": "<ssh_certificate_value>",
  "ssh_private_key": "<ssh_private_key_value>",
  "ssh_passphrase": "<ssh_passphrase_value>" // optional
}
```

AWS-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "aws",
  "access_key": "<access_key_value>",
  "secret_key": "<secret_key_value>"
}
```

API Key-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "api_key",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  "api_key": "<api_key_value>"
}
```

Passende Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "<applcation_type>", // generated by JSON builder: TODO
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

Azure Enterprise Agreement-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "ea_azure",
  "access_key": "<access_key_value>",
  "enrollment_number": "<enrollment_number>"
}
```

Azure SAS-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "azure_sas",
  "sas_key": "<sas_key_value>",
  "sas_key_name": "<sas_key_name_value>"
}
```

Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung

```
{
  "type": "basic_auth",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

CIM-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "cim",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

Cloud-Foundry-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "sn_itom_pattern_pcf",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>",
  "ssh_private_key": "<ssh_private_key_value>",
  "ssh_passphrase": "<ssh_passphrase_value>"
}
```

Google-API-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "gcp",
  "email": "<email_value>",
  "secret_key": "<secret_key_value>"
}
```

Anmeldeinformationen für SSL-Schlüsselspeicher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
{
  "type": "keystore",
  "keystore_password": "<keystore_password_value>",
  "keystore_path": "<keystore_path_value>",
  "key_password": "<key_password_value>"
}
```

JMS-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "jms",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

SNMP-Community-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "snmp",
  "password": "<password_value>"
}
```

SSL-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "keystore",
  "user": "<user_value>",
  "password": "<password_value>",
  "additional_properties": "<additional_properties_value>",
  "key_password": "<key_password_value>",
  "keystore": "<keystore_value>",
  "keystore_password": "<keystore_password_value>",
  "keystore_type": "<keystore_type_value>",
  "ssl_provider_name": "<ssl_provider_name_value>",
  "security_protocol": "<security_protocol_value>",
  "truststore": "<truststore_value>",
  "truststore_password": "<truststore_password_value>",
  "truststore_type": "<truststore_type_value>"
}
```

IBM-Anmeldeinformationen

```
{
  "type": "ibm",
  "user": "<user_value>",
  "password": "<password_value>",
  "softlayer_user": "<softlayer_user_value>",
  "softlayer_key": "<softlayer_key_value>",
  "bluemix_key": "<bluemix_key_value>"
}
```

Gov Cloud-Support für Azure Key Vault-Integration

Möglicherweise müssen Sie die Authentifizierung und die Vault-URL überschreiben, wenn Sie in Cloud-Umgebungen von Behörden arbeiten. Die folgenden Beispiele gelten für Clouds der US-Regierung.

Authentifizierungs-Endpunkt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Clouds der US-Regierung: https://login.microsoftonline.us/%s/oauth2/v2.0/token

Für Cloud-Support der US-Regierung: <paramter name="ext.cred.azure.vault_auth_endpoint" value="https://login.microsoftonline.us/%s/oauth2/v2.0/token"/>

Umfang:

Für Clouds der US-Regierung: https://vault.usgovcloudapi.net/.default

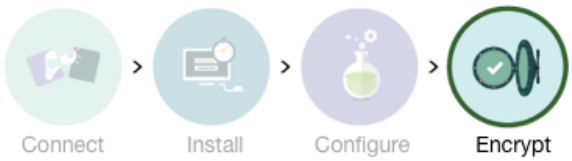
<paramter name="ext.cred.azure.endpoint_scope" value="https://vault.usgovcloudapi.net/.default"/>

Clouds der Bundesregierung Deutschland: https://vault.microsoftazure.de/.default

Für Clouds der chinesischen Regierung: https://vault.azure.cn/.default

MID-Server Audit-Protokoll des Befehls

Das Befehls-Audit-Protokoll zeichnet die von ausgeführten Befehle auf MID-Server Für Discovery Anwendung. Überprüfen Sie die Befehle, um nach Anomalien oder Fehlern zu suchen.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

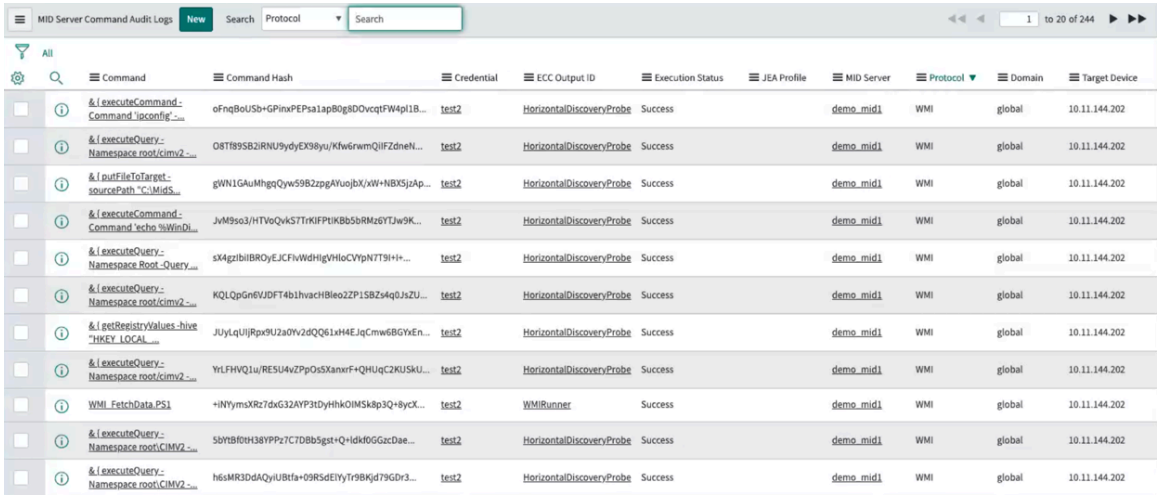
Das Audit-Protokoll für MID-Server-Befehle ist ein Datensatz der Befehle MID-Server Wird während der Discovery ausgeführt. Zum Beispiel kann die Ausführung eines Musters viele separate Befehle ausführen. Die MID-Server Das Befehls-Audit-Protokoll unterstützt Powershell-Befehle für WMI und WinRM. Für SSH-Befehle unterstützt das Audit-Protokoll SSNC, aber nicht J2SSH. In Quebec unterstützt das Befehls-Audit-Protokoll nur die Aufzeichnung der während der Discovery ausgeführten Befehle.

Aktivieren Sie das Audit-Protokoll des Befehls

Die MID-Server Audit-Protokoll ist mit aktiviert MID-Server Eigenschaft `mid.log.command_audit.enable`, Der standardmäßig auf „falsch“ festgelegt ist. Fügen Sie die Eigenschaft in hinzu **MID-Server-Eigenschaften** Tabelle [ecc_Agent_property_list.do]. Nach der Aktivierung wird die aktiviert MID-Server Auf Befehls-Audit-Protokolle wird in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Instanz zugegriffen, indem Sie zu navigieren **MID-Server** > **Befehlsauditprotokolle** [ecc_Agent_command_Audit_log_list.do]. Um diese Tabelle anzuzeigen oder zu ändern, muss der Anwender über die Rolle verfügen **Agent_Security_admin** .



Daten, die in den Befehls-Audit-Protokollen aufgezeichnet wurden

Die MID-Server Das Befehls-Audit-Protokoll zeichnet den Namen des Befehls und den Befehls-Hash auf. Wenn eine Probe beispielsweise während der Discovery keinen Befehl ausführt, sondern stattdessen ein Skript ausführt, wird der Skriptname aufgezeichnet. Der Befehlshash wird basierend auf dem Inhalt des Skripts berechnet, unabhängig vom Namen. Daher wirkt sich das Ändern des Namens nicht auf den Befehlshash aus.

Wenn eine Probe, z. B. ein WMIRunner, einen Befehl mit mehreren WMI-Feldern ausführt, erstellt WMI ein Skript, um diese Felder abzufragen. Das Skript wird vorübergehend auf erstellt MID-Server Host im temporären Ordner. Nachdem das Skript ausgeführt wurde, wird es aus dem temporären Ordner entfernt. Das Skript erhält einen Namen basierend auf den Feldern und einer zufälligen Zahl. Der Hash-Schlüssel ist jedoch bei denselben Inhalten immer derselbe.

Das Befehls-Audit-Protokoll meldet den Ausführungsstatus entweder als Erfolg oder als Fehler. Der Datensatzeintrag ist ein Erfolg, wenn der Befehl ausgeführt wurde, oder ein Fehler, wenn er nicht ausgeführt werden konnte. Das Befehls-Audit-Protokoll berücksichtigt das Ergebnis des ausgeführten Befehls nicht. Beispiel: Ein Befehl, der ausgeführt wird, aber die Datenerfassung fehlschlägt, wird im Ausführungsstatus weiterhin als Erfolg aufgeführt.

Discovery unterstützt JEA-Profile für WinRM. Die MID-Server Das Befehls-Audit-Protokoll zeichnet das JEA-Profil des Discovery-Befehls auf, falls verfügbar. Siehe Microsoft Just Enough Administration (JEA) für Discovery Weitere Informationen zu JEA-Profilen.

Standardmäßig wird die Tabelle alle sieben Tage rotiert. Weitere Informationen finden Sie unter Tabellenrotation .

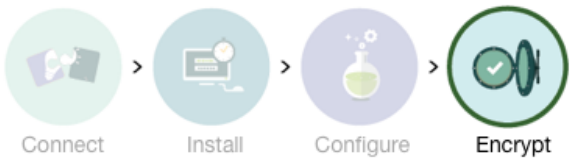
Geben Sie einen MID-Server erneut ein

Geben Sie einen MID-Server erneut ein, um einen neuen privaten Schlüssel zu generieren. Private Schlüssel werden verwendet, um Automatisierungsanmeldeinformationen zu entschlüsseln, damit MID-Server Informationen sicher übertragen können. Schlüsselpaare werden anfänglich generiert, wenn ein MID-Server validiert wird, und MID-Server sollten regelmäßig neu eingegeben werden, um die Sicherheitsanforderungen zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der MID-Server wieder online ist, überprüft das System den neuen Schlüssel automatisch und der MID-Server nimmt die Verarbeitung von Automatisierungsaufgaben wieder auf.

Automatisierungsberechtigungen werden gesichert, indem sie vor der Übertragung in der Instanz mit dem vertrauenswürdigen öffentlichen Schlüssel des MID-Servers verschlüsselt werden. Beim Erstellen des MID-Servers wird ein Schlüsselpaar generiert, das aus einem öffentlichen und einem privaten Schlüssel besteht. Nach der Überprüfung des MID-Servers kann der private Schlüssel zum Entschlüsseln von Anmeldeinformationen für die Automatisierung verwendet werden. Sie sollten den MID-Server gelegentlich neu eintippen, um die Sicherheitsanforderungen Ihres Unternehmens zu erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Server**an.
2. Öffnen Sie den MID-Server, dessen Schlüsselpaare Sie drehen möchten.
3. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **Neuen Schlüssel erstellen**.

Zugehörige Informationen

MID-Server validieren

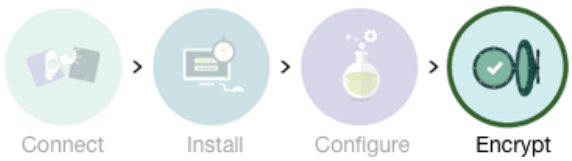
Fügen Sie SSL-Zertifikate für den MID-Server hinzu

Konfigurieren Sie den MID-Server für die Verbindung mit einer Quelle über SSL.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können dem MID-Server Zertifikate hinzufügen, um über SSL/TLS auf eine von zwei Arten zu kommunizieren:

- Fügen Sie der gebündelten JRE TrustStore-Datei Zertifikate wie folgt direkt hinzu.
- Geben Sie eine andere TrustStore-Datei für den MID-Server an. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie einen externen TrustStore für den MID-Server an.

Überprüfen Sie beide Methoden, um zu bewerten, welche Ihren Anforderungen am besten entsprechen.

Während des MID-Upgrades wird der gebündelte TrustStore überschrieben. Der MID-Server versucht, Zertifikate vom vorhandenen TrustStore zum eingehenden zu migrieren. Um migriert zu werden, müssen Zertifikate die folgenden Kriterien erfüllen:

Quebec (zurückportiert auf Orlando Patch 10 und Paris Patch 4)

- X.509 v3-Zertifikate
- Die Erweiterung für grundlegende Einschränkungen wird als „falsch“ ausgewertet (oder ist nicht vorhanden).

Rom (zurückportiert auf Paris Patch 7 und Quebec Patch 2)

- X.509-Zertifikate
- Jedes Zertifikat, das in der Quelle vorhanden ist, aber nicht im Ziel-TrustStore

Zertifikate, die die Kriterien nicht erfüllen, werden überschrieben. Alternativ können Sie eine externe TrustStore-Datei angeben, die von MID-Server-Upgrades nicht betroffen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie einen externen TrustStore für den MID-Server an

In Familien von Rom und späteren Versionen kann die während des Upgrades verwendete Migrationsstrategie über den Konfigurationsparameter MID-Server konfiguriert werden `mid.truststore.migration.strategy`. Er kann die folgenden Werte annehmen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Migrieren_delta** : Die Standardstrategie (oben für Rom beschrieben)
- **Migrieren_nicht_CA** : Eine Strategie, die der oben beschriebenen für die Quebec-Familie entspricht
- **Nicht_migrieren** : Deaktiviert die TrustStore-Migration während des Upgrades, obwohl im Falle eines Überschreibens eine Sicherung des ursprünglichen TrustStore vorgenommen wird

Während dieses Migrationsprozesses wird eine Sicherung der ursprünglichen Truststores und der Upgrade-Truststores erstellt und im Arbeitsverzeichnis des Service Desk-Mitarbeiters gespeichert: …\Agent\Arbeit\Truststore_Migration\ <time epoch seconds>\ . Der ursprüngliche TrustStore wird in umbenannt Cacerts_before Und das Upgrade TrustStore wird in umbenannt Cacerts_from_Upgrade .

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Eingabeaufforderung und navigieren Sie zu dem Ordner, der das JRE Keytool enthält. Dies ist der Speicherort der von Ihnen installierten JRE. Ein Beispielpfad kann sein: C:\Programme\Java\jre1.8.0_161\bin
2. Importieren Sie ein Zertifikat mit diesem Befehl in den Cacerts-Schlüsselspeicher des MID-Servers: `Keytool -Import -alias <certificate alias> -file „<Pfad zu Zertifikat>“ -Schlüsselspeicher „<Pfad zur JRE >\lib\Security\cacerts“`

   Sie können beispielsweise Folgendes eingeben: `Keytool -Import -alias MyCA -file „C:\myca.cer“ -Schlüsselspeicher „C:\Program Files\Java\jre1.8.0_161\lib\Security\cacerts“`

   Hinweis: Das Keytool fordert Sie zur Eingabe eines Zertifikatpassworts auf. Wenn das Zertifikat für eine ZERTIFIZIERUNGSSTELLE bestimmt ist, fragt das Keytool auch, ob der Zertifizierungsstelle vertraut werden soll. Informationen zum Hinzufügen eines Zertifikats zu einer Instanz finden Sie unter Laden Sie ein Zertifikat in eine Instanz hoch .
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie eine Liste der aktuellen Zertifikate an, indem Sie den folgenden Befehl ausführen: `keytool.exe -list -Schlüsselspeicher „C:\Mid Server\Agent\Jre\lib\Security\cacerts“`

Geben Sie einen externen TrustStore für den MID-Server an

Die MID-Server-JVM kann einen TrustStore außerhalb des MID-Installationsverzeichnisses verwenden, damit alle dem TrustStore hinzugefügten Zertifikate während eines Upgrades nicht überschrieben werden. Es ist wichtig, dass sich diese TrustStore-Datei außerhalb des MID-Installationsverzeichnisses befindet und der Truststore-Speicherort durch Hinzufügen zusätzlicher Parameter zu den MID-Servern angegeben werden kann Wrapper-override.conf Datei.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie im MID-Server-Host zu Wrapper-override.conf Datei.
2. Geben Sie einen externen TrustStore an, indem Sie einen anwenderdefinierten Parameter an das Ende Ihrer MID anhängen Wrapper-override.conf Datei.
   Beispiel: Auf einem Windows-MID mit einem externen TrustStore, der unter gefunden wurde C:\external_Truststore\cacerts , Das Ende der Datei würde ähnlich wie folgt aussehen:

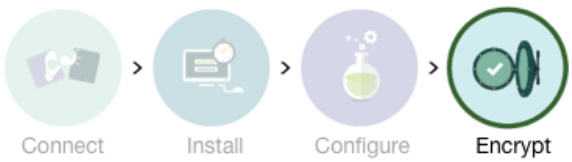
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
# Add additional custom parameters below

wrapper.java.additional.3=-Djavax.net.ssl.trustStore=C:\external_truststore\cacerts

wrapper.java.additional.4=-Djavax.net.ssl.trustStorePassword=<truststore's password>
```

Hinweis: Wenn Sie andere zusätzliche Parameter in dieser Datei angegeben haben, kann sich der numerische Bezeichner, in diesem Fall 3 und 4, unterscheiden.

Kryptografische SSH-Algorithmen für MID-Server

Der MID-Server verwendet SSH-Clients, um viele Discovery-Aktionen auszuführen. Während des SSH-Handshake bestimmen sowohl der Client als auch der Server zuerst, welche Algorithmen beide Parteien unterstützen, und dann wählt der Client den Algorithmus mit der höchsten Priorität aus. Für den Host-Schlüsselalgorithmus wählt der Client den Algorithmus mit der höchsten Priorität aus, den beide Parteien unterstützen, der dem Schlüsseltyp entspricht.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Standardmäßig unterstützte SSH-Algorithmen nach Priorität

Schlüsselaustausch-Algorithmus

1. ecdh-sha2-nistp256
2. ecdh-sha2-nistp384
3. ecdh-sha2-nistp521
4. diffie-hellman-Group-Exchange-sha256
5. diffie-hellman-group14-sha256
6. diffie-hellman-group16-sha512
7. diffie-hellman-group14-sha1
8. diffie-hellman-group1-sha1
9. diffie-hellman-Group-Exchange-sha1

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hostschlüsselalgorithmus (Wird für die Signatur des öffentlichen Schlüssels während der Authentifizierung verwendet)

1. ssh-ed25519-cert-v01@openssh.com
2. rsa-sha2-512-cert-v01@openssh.com
3. rsa-sha2-256-cert-v01@openssh.com
4. ssh-ed25519
5. ecdsa-sha2-nistp256
6. ecdsa-sha2-nistp384
7. ecdsa-sha2-nistp521
8. rsa-sha2-512
9. rsa-sha2-256
10. ssh-rsa-cert-v01@openssh.com
11. ssh-rsa
12. ssh-dss

Verschlüsselungsalgorithmus

1. aes128-ctr
2. aes192-ctr
3. aes256-ctr
4. aes128-cbc
5. aes192-cbc
6. aes256-cbc

MAC-Algorithmus

1. hmac-sha2-256
2. hmac-sha1
3. hmac-sha2-512
4. hmac-sha1-96
5. hmac-md5-96
6. hmac-md5

Passen Sie die Prioritätsliste der SSH-Algorithmen an

Die Prioritäten des MID-Server-SSH-Algorithmus können basierend auf den Sicherheitsanforderungen angepasst werden. Jeder Algorithmus wird von einer der folgenden MID-Server-Eigenschaften gesteuert.

Hinweis: Glide-Import in der Instanz verwendet die Standardalgorithmusliste. Die vier MID-Server-Eigenschaften wirken sich nicht auf den Glide-Import aus, da er nicht auf dem MID-Server ausgeführt wird. SNCSSH wird für Glide-Import in Instanz für SFTP und SCP verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Schlüsselaustausch-Algorithmen: **Mid.ssh.algorithms.kex**
- Hostschlüsselalgorithmen: **Mid.ssh.algorithms.Host_key**
- Verschlüsselungsalgorithmen: **Mid.ssh.algorithms.Cipher**
- MAC-Algorithmen: **Mid.ssh.algorithms.mac**

Die Eigenschaften akzeptieren kommagetrennte Listen mit Operatoren. Der Vorname in der Liste hat die höchste Priorität, der Nachname in der Liste hat die niedrigste Priorität. Durch das Hinzufügen einer kommagetrennten Liste ohne Operatoren wird die Standardalgorithmusliste ersetzt. Die folgenden Operatoren basieren auf der OpenSSH-Standardsyntax und ändern die Algorithmusprioritätsliste.

- Die **+** Der Operator fügt die kommagetrennte Liste von Algorithmen an die Standardalgorithmusliste an.
- Die **–** Der Operator entfernt die kommagetrennte Liste von Algorithmen aus der Standardalgorithmusliste.
- Die **^** Der Operator platziert die kommagetrennte Liste von Algorithmen an den Anfang der Standardalgorithmusliste.

mid.ssh.algorithms.cipher	-aes128-ctr
mid.ssh.algorithms.host_key	+ssh-rsa
mid.ssh.algorithms.kex	diffie-hellman-group1-sha1, diffie-hellm...
mid.ssh.algorithms.mac	^hmac-md5

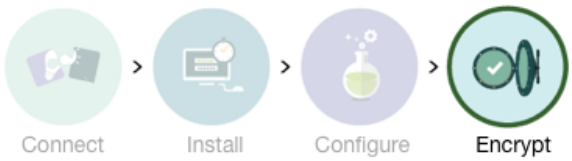
Hängen Sie eine Skriptdatei an einen synchronisierten MID-Server an

Sie können eine Skriptdatei anhängen, um sie mit einem verbundenen MID-Server zu synchronisieren. Durch Windows Internet Explorer erweiterte Sicherheitsblöcke werden heruntergeladene Dateien blockiert, die potenziell gefährlich sind. Durch die Synchronisierung der Dateien wird dieses Sicherheitsproblem jedoch vermieden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: **admin**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erhöhte Sicherheit in Windows-Browsern, wie z. B. Internet Explorer, blockieren heruntergeladene Dateien, die nach ihrer Einschätzung potentiell gefährlich sind. Dies würde Dateien blockieren, die zur Verwendung durch den MID-Server heruntergeladen wurden. Sie müssen jede Datei manuell über den Browser entsperren.

Um dieses Problem zu umgehen, verwenden Sie die Dateisynchronisierung. Bei der Dateisynchronisierung müssen Sie proaktiv Skriptdateien aus Ihrer Instanz entnehmen und auf dem MID-Server speichern. Die Dateien auf der Instanz und auf dem MID-Server bleiben synchronisiert. Der MID-Server muss jedoch nicht mehr die gesamte Datei herunterladen. Durch die Dateisynchronisierung wird auch verhindert, dass Aktualisierungen, die Sie in diesen Skriptdateien vornehmen, während des Upgrades einer Instanz überschrieben werden.

Sie können mehrere Dateien anhängen, die letzte angehängte Datei wird jedoch mit dem MID-Server synchronisiert. Wenn Sie den Anhang löschen, wird die Skriptdatei inaktiv, und die synchronisierte Datei wird vom MID-Server gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Skriptdateien**an.
2. Öffnen Sie die Datei, an die Sie die Skriptdatei anhängen möchten, oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Datei zu erstellen.
3. Wählen Sie **Anhang verwenden** und klicken Sie dann auf das Büroklammersymbol, um den Anhang hinzuzufügen.
   Wenn das Feld **Anhang verwenden** aktiviert ist, überschreibt eine angehängte Skriptdatei das in der Datei enthaltene Feld **Skript**. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird das Skript im Feld **Skript** anstelle des Anhangs verwendet.

   Der Name des Skriptdateianhangs muss mit dem Namen der MID-Server-Skriptdatei übereinstimmen, da der Datensatz andere Anhänge enthalten kann.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um den Synchronisierungsprozess zu initiieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sicher, dass der Dateiname mit dem Skriptnamen übereinstimmt. Wenn Sie die Fehlermeldung erhalten: Dateityp nicht zulässig oder Mime-Typ stimmt nicht mit dem Dateiinhalt überein fordern Sie an, dass Ihr Administrator die Überprüfung des MIME-Typs für Anhänge deaktiviert. Die Systemeigenschaft **glide.security.file.mime_type.validation** steuert diese Einstellung.

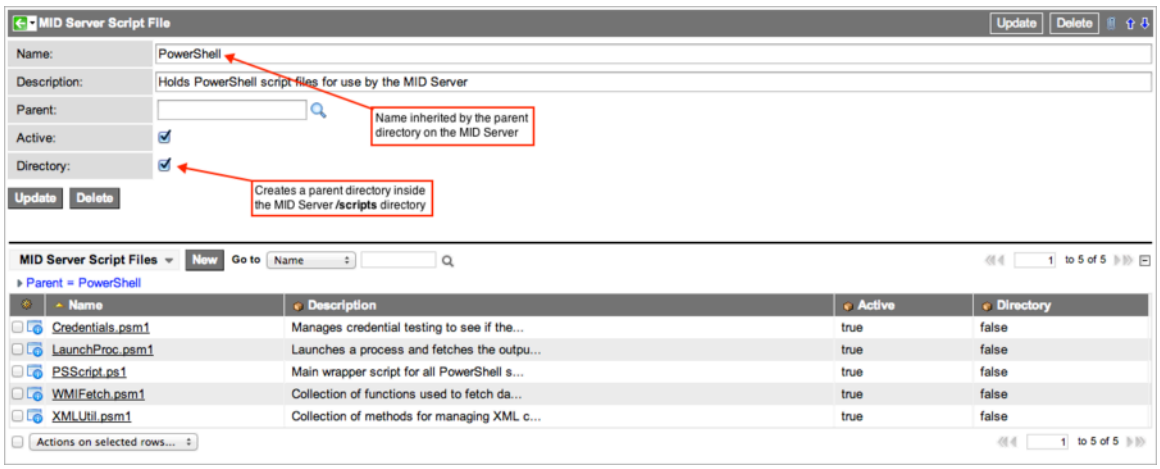
Skriptdateisynchronisation für Windows erweiterte Sicherheit aktivieren

Durch Windows Internet Explorer erweiterte Sicherheitsblöcke werden heruntergeladene Dateien blockiert, die potenziell gefährlich sind.

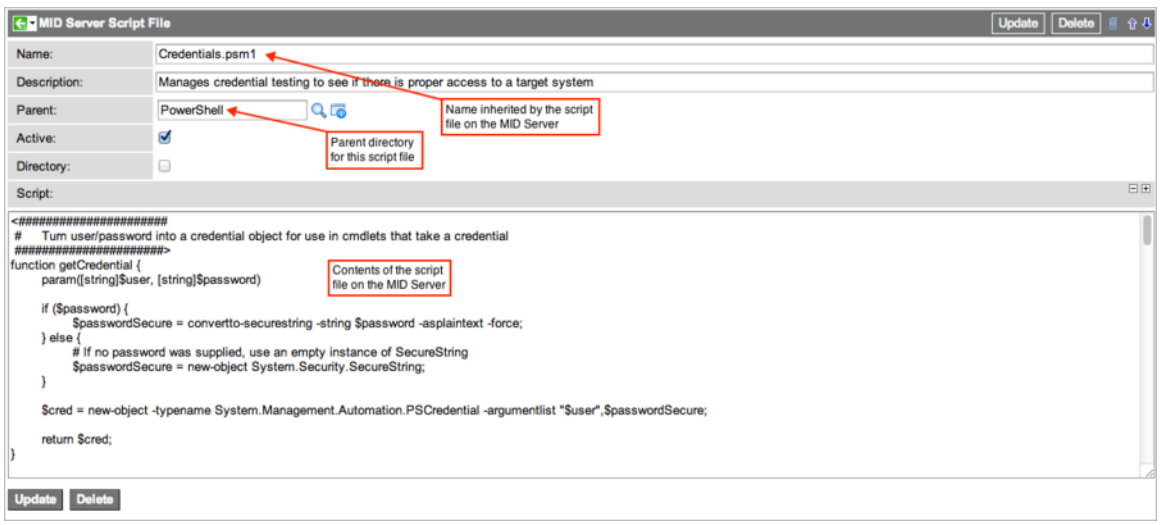
Mit dem MID-Server synchronisierte Skriptdateien werden auf der Instanz in der MID-Server-Skriptdatei gespeichert [ecc_Agent_script_file] Tabelle, auf die Sie in zugreifen können **MID-Server** > **Skriptdateien** Modul.

Wenn der MID-Server zum ersten Mal eine Verbindung zur Instanz herstellt, erstellt die Instanz ein Verzeichnis mit dem Namen \scripts im MID-Server-Root. Die Instanz erstellt dann ein übergeordnetes Verzeichnis im Pfad \scripts\<übergeordneter Name> mithilfe von Definitionen aus der Tabelle ecc_agent_script_file. Schließlich erstellt die Instanz die Skriptdateien selbst im übergeordneten Verzeichnis unter Verwendung der Datensätze aus der Tabelle ecc_agent_script_file.

Der Datensatz für das übergeordnete Verzeichnis sieht folgendermaßen aus:



Die Instanz erstellt jede Skriptdatei im übergeordneten Verzeichnis auf dem MID-Server unter Verwendung des Datensatzes *Name* aus der Tabelle ecc_agent_script_file als Dateiname und als *Skript*-Feld-Payload als Dateiinhalt. Ein Skriptdateisatz sieht folgendermaßen aus:



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

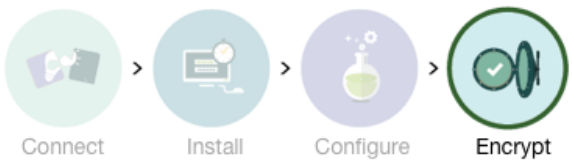
Die Synchronisierung der Skriptdatei funktioniert weiterhin so, als ob das Skript manuell dem Formular hinzugefügt wurde.

Anweisungen dazu, wie eine Skriptdatei hinzugefügt wird, finden Sie unter Hängen Sie eine Skriptdatei an einen synchronisierten MID-Server an.

Hinweis: Die Tabelle „MID-Server-Skriptdatei“ [ecc_agent_script_file] ist nach Domänen getrennt. Sie können Versionen dieser Richtlinien erstellen, die nur ein MID-Server aus derselben Domäne verwenden kann. Anweisungen dazu finden Sie unter Richten Sie die Domänentrennung für MID-Server ein.

Erzwungener Modus für MID-Server-FIPS

Der MID-Server unterstützt die IL-5-Umgebung National Security Cloud (NSC), die eine FIPS-Validierung aller verwendeten Kryptografie erfordert. Der MID-Server kann im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt werden, in dem nur kryptografische Algorithmen verwendet werden, die FIPS-validiert sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Die Federal Information Processing Standards sind eine Gruppe von Standards, die vom National Institute of Standards and Technology für die Verwendung in Computersystemen zusammengestellt werden. Es gibt viele FIPS-Veröffentlichungen, aber aus Gründen dieser Diskussion beziehen wir uns speziell auf FIPS 140-2: Sicherheitsanforderungen für kryptografische Module . Kryptografische Algorithmen können einen vom NIST angegebenen Validierungsprozess durchlaufen. Für die Zwecke unserer neuen sicheren Cloud-Umgebung verwendet der MID-Server Algorithmen, die von einem solchen Prozess validiert wurden.

Nur MID-Server der Rome-Releasefamilie oder höher mit einer JRE-Version von 11.0,9+11 oder höher können so festgelegt werden, dass sie im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt werden.

Erzwungener FIPS-Modus

Die folgenden Algorithmen sind für die Verwendung in diesen SSH-Funktionen durch den MID-Server im erzwungenen FIPS-Modus nicht verfügbar.

Schlüsselaustausch:

diffie-hellman-group1-sha1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mac:

- hmac-md5
- hmac-md5-96

Die folgenden Einschränkungen gelten jetzt für SNMP zur Verwendung durch den MID-Server im erzwungenen FIPS-Modus.

- SNMP v1 und v2 sind vollständig deaktiviert.
- Für SNMP v3 sind die folgenden Protokollverwendungen vom MID-Server im erzwungenen FIPS-Modus nicht zulässig:
  - Authentifizierungsprotokoll: Keine oder MD5
  - Datenschutzprotokoll: Keine oder DES

Andere Funktionen, die den MID-Server verwenden, können betroffen sein, wenn sie im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie in der spezifischen Dokumentation dieser Funktionalität.

Aktivieren Sie den erzwungenen Modus für MID-Server-FIPS

Der MID-Server kann im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt werden, in dem nur kryptografische Algorithmen verwendet werden, die FIPS-validiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie einen neuen MID-Server bereit, oder aktualisieren Sie vorhandene MID-Server auf das Rome-Familienrelease oder höher.
2. Fahren Sie den MID-Server herunter.
3. Führen Sie das folgende gebündelte Skript aus, das bereitgestellt wird, um MID so zu konvertieren, dass sie im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt wird:
   - Für Windows-Hosts: `> <MID-Installationsverzeichnis>\Agent\bin\scripts\set-fips-enforced-mode.bat auf`
   - Für Linux-Hosts: `$ <MID-Installationsverzeichnis>/Agent/bin/scripts/set-fips-enforced-mode.sh auf`

   Erfolg wird in der Konsole protokolliert, einschließlich des Speicherorts der geänderten Dateien und aller während des Konvertierungsprozesses generierten Sicherungen. Wenn programmgesteuert aufgerufen, wird der Erfolg durch einen 0-Rückgabecode angezeigt.
4. Starten Sie den MID-Server.

Nächste Maßnahme

Der Modus, in dem der MID ausgeführt wird, kann mit zwei Methoden bestätigt werden:

1. Überprüfen Sie die Mitarbeiterprotokolle nach dem Start, und suchen Sie nach der folgenden Protokollzeile: `Wird im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt`
2. Überprüfen Sie die Tabelle „ecc_Agent“ in der Instanz, und suchen Sie nach dem Wert von **FIPS erzwungen** boolesche Spalte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konvertieren Sie den MID-Server manuell in den erzwungenen FIPS-Modus

Der MID-Server kann im erzwungenen FIPS-Modus ausgeführt werden, in dem nur kryptografische Algorithmen verwendet werden, die FIPS-validiert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um den MID-Server bei Verwendung einer externen JRE manuell in den erzwungenen FIPS-Modus zu konvertieren, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen, während der MID-Server heruntergefahren wird:

- Konvertieren Sie den TrustStore der JRE in den BCFKS-Typ.
- Legen Sie den Standardschlüsselspeichertyp der JRE auf BCFKS fest.
- Legen Sie die Kennzeichnung für erzwungenen FIPS-Modus in der Konfigurationsdatei des MID-Servers fest.

Prozedur

1. Konvertieren Sie den Cacerts-Dateityp der JRE in BCFKS, indem Sie verwenden Java-Keytool Mit einem Befehl ähnlich wie:
   `$ keytool – Importkeystore – srckeystore <source keystore path>-Srcstoretype <source keystore type>-Srcstorepass changeit -destkeystore <Zielschlüsselspeicher-Pfad> -Deststoretype BCFKS -deststorepass changeit -Provider org.bouncycastle.jcajce.provider.BouncyCastleFipsProvider -providerpath <BouncyCastle-FIPS-JAR-Pfad>`

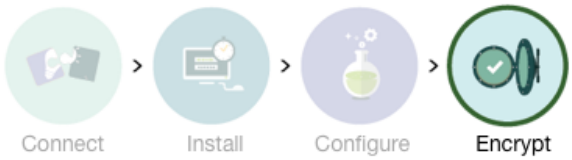
   Hinweis: MID-Installationen in Rom und späteren Versionen enthalten ein BouncyCastle-JAR, das für diesen Zweck geeignet ist. Sie finden Sie unter: …/Agent/lib/bc-fips.jar

2. Der Standardschlüsselspeichertyp der JRE kann in festgelegt werden <JRE-Installationsverzeichnis> \conf\Security\java.security Datei.
3. Suchen Sie in dieser Datei nach Schlüsselspeicher.Typ Linie und legen Sie ihren Wert wie folgt fest: Keystore.type=bcfks
4. In den MID-Servern …/Agent/conf/Wrapper-override.conf Datei, heben Sie den Kommentar der FIPS-Zeile auf, und legen Sie ihren Wert auf „wahr“ fest.
   Die Zeile muss lauten: Wrapper.Java.additional.106=-Dorg.bouncycastle.fips.approved_only=wahr

MID-Server-Governance

Verbessern MID-ServerSicherheit durch Festlegen einer automatischen Zeitüberschreitung, um sie für ungültig zu erklären und inaktiv herunterzufahren MID Servers. Sie können diese Funktion aktivieren und den Zeitüberschreitungszeitraum für Inaktivität global und für jeden festlegen MID-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Übersicht über MID-Server-Governance

MID Server Governance verhindert, dass vergessene MID-Server, die mit ServiceNow-Instanzen verbunden sind, verwendet werden, wenn die Instanz gefährdet ist. MID Server Governance zeichnet die letzte Statusänderung des Validierungs-/Invalidierungsprozesses für MID-Server auf.

Diese Funktion ist standardmäßig nicht aktiviert und sofort als Teil des MID-Server-Plugins verfügbar. Nach der Aktivierung läuft die MID-Server-Authentifizierung nach einem vorher festgelegten Zeitraum der Inaktivität ab, es sei denn, sie ist explizit so konfiguriert, dass sie nie abläuft.

Aktivieren und konfigurieren Sie MID-Server-Governance

MID Server Governance ist für alle MID-Server aktiviert, indem die folgende Systemeigenschaft „wahr/falsch“ festgelegt wird: **mid.inactivity.timeout.enabled** . Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht definiert. Die globale Inaktivitätszeitüberschreitung wirddurch Festlegen der folgenden Ganzzahlsystemeigenschaft angegeben: **mid.inactivity.timeout.days** . Die Eigenschaft verwendet eine Ganzzahl, die die Zeitüberschreitung in Tagen angibt. Die Standardzeitüberschreitung beträgt 30 Tage, wenn nicht angegeben.

Sie können die Zeitüberschreitung für einen bestimmten MID-Server überschreiben, indem Sie angeben **mid.inactivity.timeout.days** Als Konfigurationsparameter auf diesem MID-Server. Ein Zeitüberschreitungswert von 0 deaktiviert die MID-Server-Governance auf diesem MID-Server. Daher können Sie eine globale Zeitüberschreitung festlegen und auch Zeitüberschreitungen für bestimmte MID-Server ändern oder deaktivieren.

Sie müssen den MID-Server nicht neu starten, nachdem Sie die Governance-Konfiguration geändert haben. Governance funktioniert entweder mit Standard- oder gegenseitiger Authentifizierung.

Aktivitätsnachverfolgung

Der MID-Server analysiert die Aktivität, indem er eingehende und ausgehende ECC-Warteschlangennachrichten nachverfolgt. Einmal pro Stunde meldet der MID-Server die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

letzte Aktivität an die Instanz, die im Datensatz „ecc_Agent“ gespeichert ist, und überprüft, ob die Zeitüberschreitung bei Inaktivität erreicht wurde. Wenn die Zeitüberschreitung bei Inaktivität erreicht wurde und der MID-Server aktiv ist, wird der MID-Server für ungültig erklärt und heruntergefahren. Wenn die Zeitüberschreitung erreicht wird, wenn der MID-Server ausgefallen ist, bestimmt ein Auftrag in der Instanz, ob der MID-Server inaktiv ist, und macht ihn in der Instanz für ungültig.

Wenn die Zeitüberschreitung für die automatische Invalidierung aufgrund von Inaktivität bevorsteht, wird auf der Seite „MID-Server“ eine Meldung angezeigt, die Folgendes angibt:

- Eine Infonachricht, wenn 3-7 Tage vor der Zeitüberschreitung bei Inaktivität verbleiben.
- Eine Fehlermeldung, wenn weniger als 3 Tage vor der Zeitüberschreitung bei Inaktivität verbleiben.
- Nachdem ein MID automatisch für ungültig erklärt wurde, wird eine Fehlermeldung angezeigt, die das Datum angibt, an dem der MID automatisch für ungültig erklärt wurde.

Automatisch für ungültig erklärter Status wird gelöscht

Nachdem ein MID-Server automatisch für ungültig erklärt wurde, muss der Status für automatisch für ungültig erklärt manuell gelöscht werden, damit der MID erfolgreich wiederhergestelltwird. Der MID-Server wird sofort heruntergefahren, wenn er neu gestartet wird, ohne diesen Status zu löschen. Darüber hinaus wird ein MID-Problem protokolliert, das dieses Vorkommen angibt.

Der automatisch für ungültig erklärte Status eines MID-Servers kann durch Auswahl von gelöscht werden **Löschen Sie automatisch für ungültig erklärt** UI-Aktion auf der Seite DER MID-Serverinstanz. Nach dem Aufrufen dieser UI-Aktion sollte der Anwender seinen MID-Server starten und mit dem üblichen Validierungsprozess fortfahren.

Feld „Zweck“

Der Zweck ist ein Textfeld, das der Kunde jederzeit aktualisieren kann, um die beabsichtigte Nutzung des MID-Servers anzugeben. Dieses Feld ist rein beschreibend und weist keine weiteren Interaktionen auf.

MID-Server-Referenz

MID-Server-Referenzinformationen enthalten Systemanforderungen und andere Informationen, die Sie benötigen, um einen MID-Server für Ihre spezifischen Anforderungen zu konfigurieren.

Systemanforderungen des MID-Servers

Verwenden Sie diese Mindestsystemanforderungen, um Ressourcen zuzuweisen Für Computer, die hosten MID Servers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

MID-Server Unterstützte Systeme

Windows Server

Um Windows-basierte Server zu erkennen, führen Sie aus Service-Mapping Muster, oder ausführen Orchestration Befehle für Windows-Geräte, die MID-Server Muss auf einem installiert sein Windows Server. Die MID-Server Unterstützt diese Windows Betriebssysteme, einschließlich virtueller Computer und 64-Bit-Systeme:

- Windows Server 2012
- Windows Server 2016
- Windows Server 2019
- Windows Server 2022
- Windows Server 2025

Linux

Die MID-Server Wird auf diesen unterstützt Linux Versionen für virtuelle Computer und 64-Bit-Systeme:

- Linux Red hat 6 und höher
- Ubuntu 1404 (Ubuntu 14) und höher
- CentOS 7 und höher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: ServiceNow Unterstützt keine Neuinstallationen von 32-Bit-MID-Servern oder Upgrades auf Version Rome mehr. Neue MID-Server-Installationen werden über das RPM- und MSI-Installationsprogramm auf den folgenden Betriebssystemen blockiert:

- CentOS 7
- Windows Server 2008
- Windows Server 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID-Server können mit der ZIP-Datei manuell auf jedem Betriebssystem installiert werden, Windows 10 wird jedoch nicht unterstützt. Nicht unterstützte MID-Server – automatisches Upgrade auf Rome – Erstellen Sie einen Problemdatensatz in MID-Serverproblemen (ecc_Agent_issue). Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Plattformänderungen für MID-Server [KB0863694] .

Sicherheitsanforderungen

Um hohe Sicherheitsstandards zu erfüllen, die MID-Server Führt eine x.509-Zertifikatvalidierung für HTTPS-Datenverkehr durch, wenn eine Verbindung mit hergestellt wird ServiceNow®. Wenn zwischen ein Netzwerkgerät oder Proxy vorhanden ist MID-Server Und die Instanz, die diese Appliance ein digitales Zertifikat vorlegen muss, das von einer vertrauenswürdigen ZERTIFIZIERUNGSSTELLE signiert wurde. Wenn Sie ein selbstsigniertes Zertifikat oder ein Zertifikat verwenden, das von einer internen ZERTIFIZIERUNGSSTELLE signiert wurde, importieren Sie das Zertifikat in MID-Server Truststore. Weitere Informationen zum Hinzufügen von SSL-Zertifikaten finden Sie unter Fügen Sie SSL-Zertifikate für den MID-Server hinzu.

OCSP-Verbindungsanforderungen

Das Online Certificate Status Protocol (OCSP) ist das Protokoll, mit dem der Sperrstatus von SSL/TLS-Zertifikaten bestimmt wird. Wenn Zertifikate ausgetauscht und validiert werden, muss vom MID Server bestimmt werden, ob das Zertifikat gesperrt wurde und nicht vertrauenswürdig ist.

Bei OCSP wird ein Client, z. B. ein MID Server, dafür verwendet, ein Zertifikat von einer HTTP-Website zu erhalten. Vom Client wird eine Anforderung an einen OCSP-Responder gesendet: einen Server, der von der Zertifizierungsstelle (Certificate Authority, CA) betrieben wird, die das Zertifikat ausgestellt hat. In der Antwort des OCSP-Responders an den Client wird angegeben, ob das Zertifikat gültig ist oder gesperrt wurde.

Damit eine Verbindung hergestellt werden kann, benötigt der MID Server Zugriff auf Folgendes:

- *.service-now.com oder <instance_name>.service-now.com
- install.service-now.com
- http://ocsp.entrust.net
- http://ocsp.digicert.com (oder ein anderer CA OCSP-Responder)

SSL/TLS-Zertifikate werden zwar immer mit einem Ablaufdatum ausgestellt, doch unter bestimmten Umständen muss ein Zertifikat gesperrt werden, bevor es abläuft (z. B. wenn der zugehörige private Schlüssel kompromittiert wurde). Daher muss die aktuelle Gültigkeit des Zertifikats einer Website unabhängig vom Ablaufdatum des Zertifikats immer von Clients überprüft werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von Clients kann keine Verbindung hergestellt werden, wenn sie den Sperrstatus eines Zertifikats nicht überprüfen können. Firewalls und Proxy-Konfigurationen können Aufrufe auf die OCSP Entrust- und DigiCert-Server blockieren, wodurch der MID-Server nicht funktioniert. Möglicherweise müssen Sie Ihre Firewall-Berechtigungen ändern, damit der OCSP-Datenverkehr durchläuft. Weitere Informationen und Lösungen finden Sie im HI Knowledge Base-artikel [KB1216223] .

PowerShell-Anforderungen

Die MID-Server Erfordert die mindestens PowerShell-Version 3,0 und unterstützt Versionen bis zu PowerShell 5,1. Weitere Informationen zu PowerShell-Anforderungen finden Sie in der Microsoft-Dokumentation. Um Ihre aktuelle PowerShell-Version mithilfe der -Instanz zu finden, wechseln Sie zu **ecc_Agent_list.do** . Mit **Aktualisieren Sie Die Personalisierungsliste** Zahnradsymbol hinzufügen **Host-PowerShell-Version** Zur ausgewählten Spalte. Sortieren Sie dann die Liste der MID-Server nach ihrer PowerShell-Version, um veraltete zu finden MID Servers. Alternativ können Sie die PowerShell-Version auf dem Hostcomputer finden, indem Sie den Befehl verwenden **$Host.Version** In der PowerShell-Konsole des Hosts. Die PowerShell-Version wird als PSVersion aufgeführt.

Java-Version-Unterstützung

Java 17.0.12 ist im Paket enthalten MID-Server Installationsprogramm-Paket und wird auf dem Host für alle neuen installiert MID Servers. Das Installationsprogramm konfiguriert Java 17.0.12 automatisch für die Ausführung in Ihrer Umgebung. Es ist keine weitere Konfiguration erforderlich. Diese Version unterstützt beide 64-Bit-Versionen Windows MID Servers Und 64-Bit Linux MID Servers. Die MID-Server Erfordert mindestens JRE-Version 17.0,10 und die empfohlene Version 17.0,12. Wenn Sie eine niedrigere Version als 17.0,10 verwenden, können Verschlüsselungsprobleme auftreten.

Tests haben gezeigt, dass MID-ServerFunktioniert wie erwartet mit OracleJava 11 Version 17.0,10. Wenn Sie JRE auf eine andere Version aktualisieren müssen, wenden Sie sich an den entsprechenden Account-Vertreter, um Support zu erhalten.

Aktualisierte MID-Server verwenden je nach Betriebssystemversionen möglicherweise andere Java-Versionen.

- MID-Server, die von früheren Versionen aktualisiert wurden, verwenden das OpenJDK, das mit dem MID-Server-Installationsprogramm bereitgestellt wird. Diese Version von der OpenJDK wurde getestet und zertifiziert für die Verwendung mit diesen MID Servern.
- MID Servers Bei einem Upgrade auf andere Betriebssystemversionen wird auch das Upgrade der JRE automatisch auf die mit dem Installationspaket bereitgestellte Version durchgeführt.

Hinweis: Linux-MID-Server erfordern Glibc-Version 2,17. Die Bibliothek muss für JRE 11 aktualisiert werden. Auf 64-Bit-Linux-Systemen muss die 32-Bit GNU C-Bibliothek (glibc) installiert werden. Der Installationsbefehl für CentOS lautet: `yum install glibc.i686`

MID-Server JRE-Downgrade-Support

Wenn ServiceNow® Instanz wird von heruntergestuft Quebec , Dann MID-Server Ist auch herabgestuft. Das Downgrade der JRE kann jedoch nur erfolgen, wenn die Instanz auf einen der folgenden Patches heruntergestuft wird.

- New York Patch 12
- Orlando-Patch 9
- Paris-Patch 3

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn MID-Server Ist von heruntergestuft Quebec Um einen anderen Patch als angegeben zu verwenden, befolgen Sie die Anweisungen in Java 11 auf MID-Servern installieren [KB0752451] .

Java Service Wrapper

Die MID-Server Das Installationsprogramm enthält den Tanuki Software Java Service Wrapper, Version 3,5.40.

JVM-Speichergröße einstellen

Die MID-Server Wird mit 1 GB JVM-Arbeitsspeicher installiert. Wenn die empfohlene Speichergröße für Ihr Produkt mehr als 1 GB beträgt, lesen Sie unter Legen Sie die JVM-Arbeitsspeichergröße des MID-Servers fest, wie Sie die Standardeinstellung überschreiben können.

Bereitstellungstypen

Die Systemanforderungen für Ihre Instanz werden durch die Anforderungen der einzelnen von Ihnen verwendeten Produkte bestimmt, die einen erfordern MID-Server. Einige Anwendungen, z. B. Integritätsprotokoll-Analytics , Haben zusätzliche Systemanforderungen in der Dokumentation aufgeführt.

Standardbereitstellungen

Die folgenden Produkte gelten als „Standard“, da sie MID Servers Geben Sie denselben minimalen Speicherplatz und Arbeitsspeicherbedarf frei:

- Discovery
- Ereignismanagement
- Integrationen
- Orchestration
- Service-Mapping

Die Mindeststandardanforderungen beziehen sich sowohl auf die Bereitstellung eines einzelnen Produkts als auch auf eine kombinierte Produktbereitstellung. Sie können eine einzelne bereitstellen MID-Server Für mehrere Standardprodukte, ohne die Datenträger- oder Arbeitsspeicheranforderungen erheblich zu erhöhen.

Bereitstellungen bei hoher Ressourcennutzung

Cloud-Management-Plattform (CMP) Und Operational Intelligence sind verarbeitungsintensiv und erfordern jeweils mehr Ressourcen MID-Server Als die Standardprodukte. Installieren MID Servers Für diese Produkte auf dedizierten Hosts, die nicht unterstützen MID Servers Für andere Produkte.

Empfohlen MID-Server Mindestanforderungen

MID-Server Leistung und Systemanforderungen sind von meinen mehreren Faktoren abhängig, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:

- Die Größe der Kundeninfrastruktur und der spezifischen Funktion (Fähigkeit) MID-Server Ist für die Ausführung konfiguriert.
- Die Anzahl von MID Servers Auf dem Host installiert.
- Die Anzahl der Threads pro MID-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anzahl und Art anderer Anwendungen, die auf ausgeführt werden MID-Server Host.
- Architektur- und Designverbesserungen über ServiceNow Releases. Beispiel: PowerShell für verwenden Windows Discovery In Orlando oder Änderung der standardmäßigen Java Garbage Collection-Richtlinie in Quebec .

Daher gibt es keine einheitliche Größenanforderung, die für alle geeignet ist MID-Server Bereitstellungen. Die folgenden dokumentierten Größenanpassungsrichtlinien können ein Ausgangspunkt für Bereitstellungen sein. Kunden müssen jedoch überwachen MID-Server Leistung und Ressourcennutzung kontinuierlich, optimieren und skalieren Sie sie dann MID Servers Nach Bedarf.

MID-Server Mindestsystemanforderungen

Die minimale CPU-Konfiguration, die für erforderlich ist MID-Server Ist ein Quadcore-Prozessor mit einer Geschwindigkeit von 2+ GHz für einen Windows Server 2012 R2-Host mit einem einzelnen MID-Server Bereitgestellt und mit Standardkonfiguration von 25 gleichzeitigen Threads.

MID-Server CPU-Auslastung

Meiste davon MID-Server Anwendungen, z. B. Discovery, Wurden entwickelt, um ihre Leistung zu maximieren, was zur Maximierung der Ressourcennutzung für führt MID-Server. Infolgedessen können einige Kunden Segmente mit sehr hoher CPU-Auslastung im Bereich von 90 bis 100 % beobachten, während der MID-Server Wird ausgeführt Discovery Zeitpläne oder ähnliche Anwendungen.

Die Segmente mit sehr hoher CPU-Auslastung sollten kein Grund zur Sorge sein, da sie mit dem Architekturdesign zur Maximierung des Durchsatzes übereinstimmen und keine negativen Auswirkungen auf die Discovery-Leistung haben. Die MID-Server Die Ressourcennutzung des Hosts kehrt nach automatisch in den Normalzustand zurück Discovery Ausführung wird erfolgreich gestoppt.

Kunden, die häufige und lange Segmente mit sehr hoher CPU-Auslastung bemerken, sollten Folgendes vermeiden:

- Mehrere werden ausgeführt MID-Server Auf demselben Host, wenn diese MID Servers Es wird erwartet, dass aktive Arbeitsauslastungen gleichzeitig verarbeitet werden, z. B. Überschneidungen Discovery Zeitpläne.
- Freigabe von MID-Server Host mit anderen Anwendungen.
- Konfigurieren von Leistungswarnungen, die ausschließlich auf der CPU-Auslastung basieren, in MID-Server Host. Bei Bedarf müssen diese Warnungen in Verbindung mit anderen Leistungsüberwachungen verwendet werden.

Zusätzliche Leistungsüberwachung für konfigurieren MID-Server Host

Während CPU-Auslastung auf MID-Server Ist ein guter Indikator für die Last auf dem Host und bietet nur eingeschränkte Transparenz. Zusätzliche Überwachung mit Warteschlangenlänge des Systemprozessors auf Windows Betriebssysteme und Lastdurchschnitte für UNIX Betriebssysteme sind entscheidend.

- **Länge der Prozessorwarteschlange (Windows OS):** Die Anzahl der Threads, die bereit sind, aber derzeit aufgrund eines anderen aktiven Threads nicht auf dem Prozessor ausgeführt werden können. Ein Engpass beim Prozessor kann auftreten, wenn die Anzahl der Threads in der Warteschlange über

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

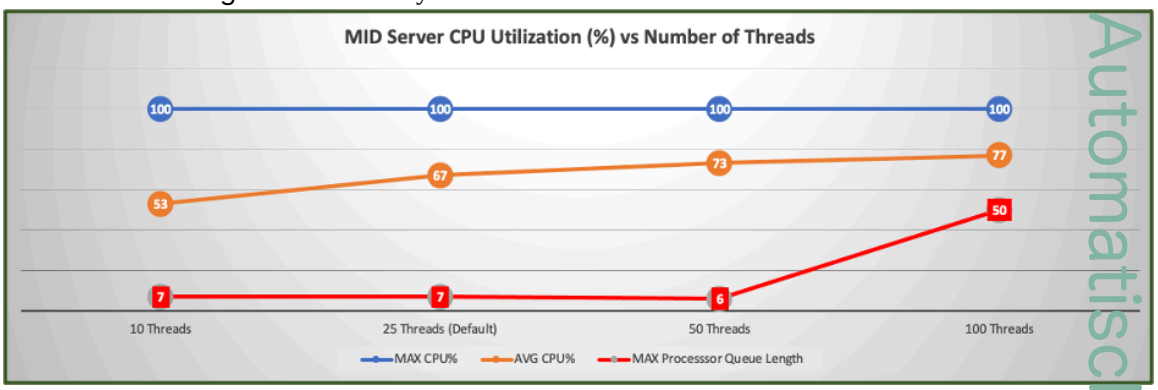
einen kontinuierlichen Zeitraum mehr als doppelt so viele Prozessorkerne aufweist.

- **Lastdurchschnitte (Unix-BS):** Die durchschnittliche Systemlast auf einem Linux-Server für einen definierten Zeitraum. Dies ist der CPU-Bedarf auf einem Server, der die Summe der ausgeführten und der wartenden Threads enthält. Normalerweise gibt der Befehl „Top“ oder „Betriebszeit“ den Lastdurchschnitt des Servers mit Ausgabe an.

MID-Server CPU-Performance-Fallstudien

Die Auswirkung der Änderung der Anzahl der MAX-Threads für MID-Server CPU-Auslastung

Basierend auf dem internen Benchmarking sind im Folgenden Beispieldaten für aufgeführt MID-Server CPU-Auslastung während der Ausführung Cloud-Discovery Für 10.000 Server.



In diesen Tests wurde festgestellt, dass die maximale CPU-Auslastung 100 % unabhängig von der Anzahl der Threads und dem Betriebssystem beträgt. Die durchschnittliche CPU-Auslastung war proportional zur Anzahl der Threads. Die Erhöhung der Anzahl von Threads führte nicht unbedingt zu sofortigem CPU-Druck. Durch das Erhöhen der Anzahl der Threads von Standard 25 auf 50 wurde kein zusätzlicher CPU-Druck erzeugt, wie durch die maximale Länge der Prozessorwarteschlange angezeigt. Die Erhöhung des maximalen Threads-Werts auf 100 führte jedoch zu einer erheblichen Erhöhung der Länge der Prozessorwarteschlange, was auf den CPU-Druck hinweist.

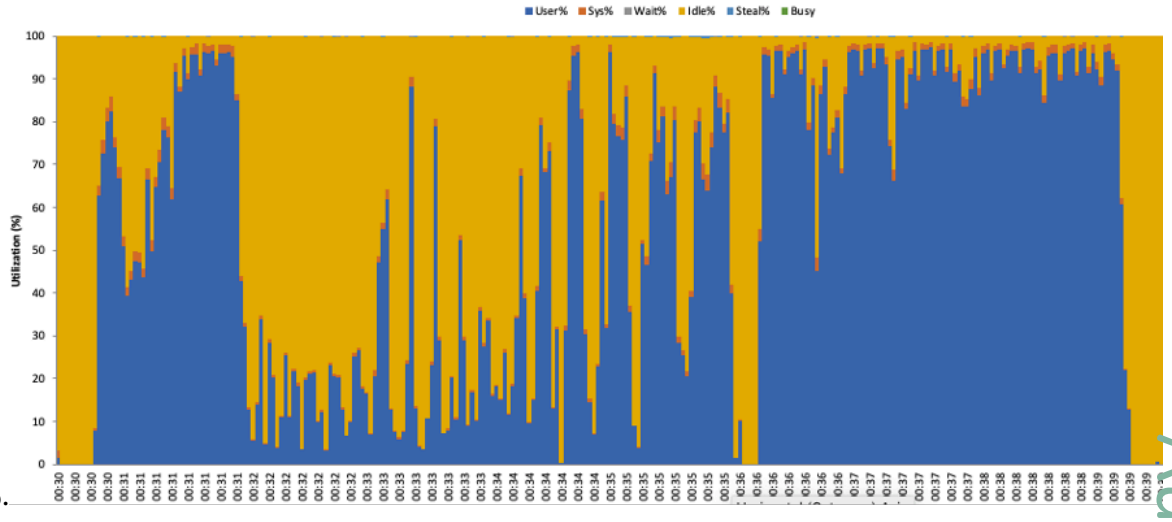
Die Auswirkung der Freigabe MID-Server Mit anderen Anwendungen oder MID Servers Bei CPU-Auslastung

Die Ausführung von Discovery ist ein CPU-intensiver Vorgang für MID-Server. Bereitstellung anderer Anwendungen oder MID Servers Auf demselben Host erzeugt zusätzlichen CPU-Druck auf dem Host. Dieser Druck führt zu Leistungsauswirkungen für ausgeführte Anwendungen, einschließlich MID-Server. Die folgenden Beispiele sind Beispieldatenpunkte für die CPU-Auslastung MID-Server Mit verschiedenen Lastmustern:

Automatische Übersetzung

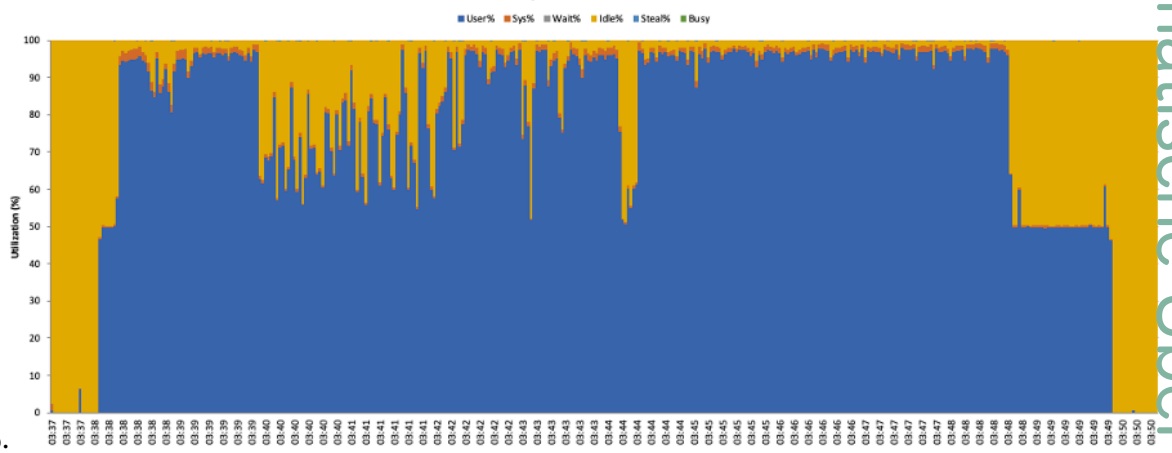
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dedizierter Host für einen einzelnen MID-Server: Die durchschnittliche CPU-Auslastung beträgt 48



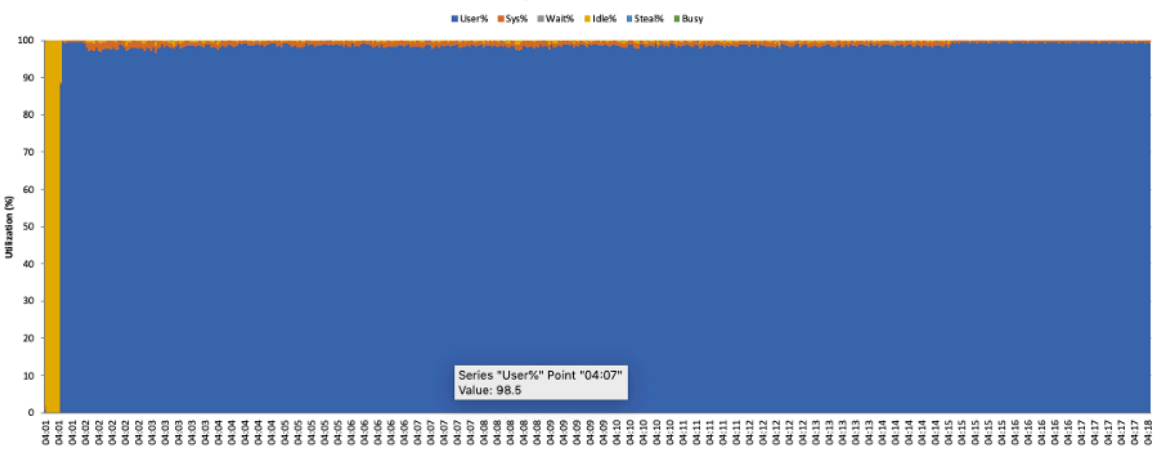
%.

Host, der von einem MID-Server und einer anderen Anwendung mit mittlerer Last gemeinsam genutzt wird: Die durchschnittliche CPU-Auslastung beträgt 77



%.

Host, der von einem MID-Server und einer anderen Anwendung mit hoher Last geteilt wird: Die durchschnittliche CPU-Auslastung beträgt 97 %.



Hochskalieren MID-Server Und seine Auswirkungen auf MID-Server CPU-Ressourcenauslastung

Wenn MID-Server Ist stark auf CPU-Ressourcen beschränkt, wodurch skaliert wird MID-Server Durch das Hinzufügen weiterer CPUs trägt der Host dazu bei, den Ressourcendruck zu verringern. Dies kann jedoch nicht unbedingt die

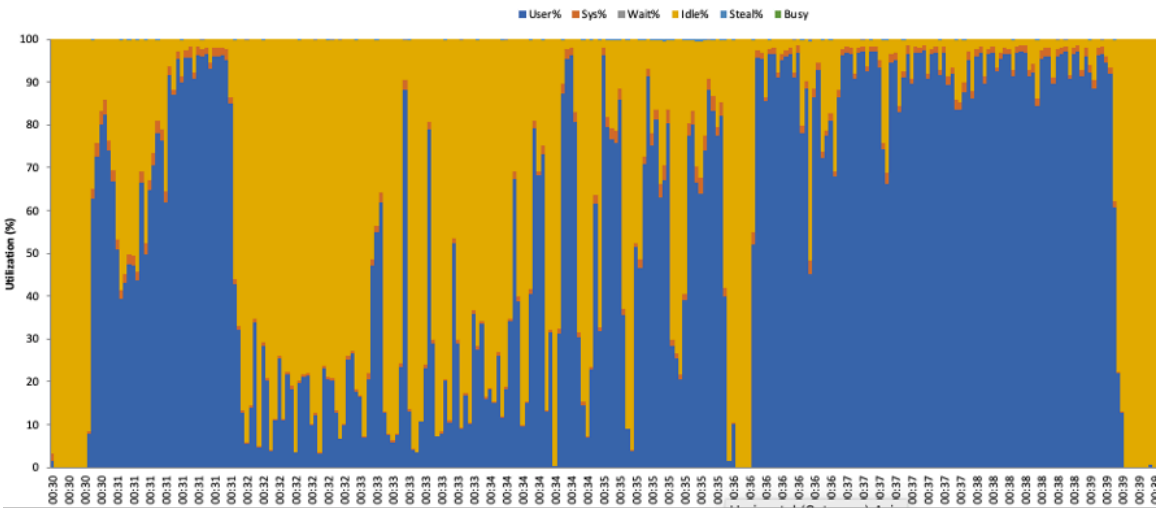
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

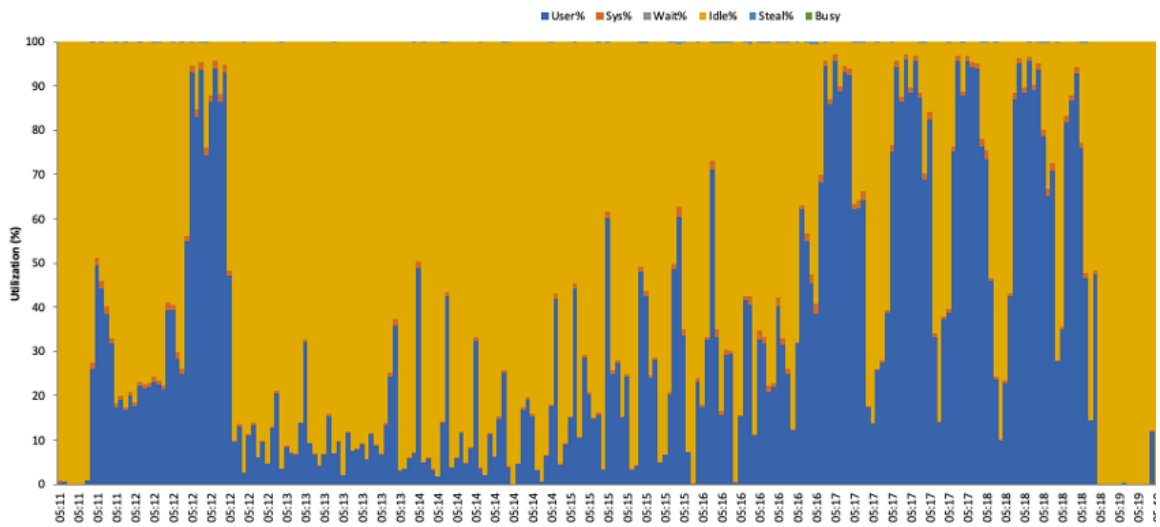
Segmente mit sehr hoher CPU-Auslastung beseitigen. MID-Server Anwendungen wie Discovery, Die zur Maximierung der Leistung entwickelt wurden, werden weiterhin zusätzliche verfügbare CPU-Ressourcen verwendet. Die folgenden Beispiele sind beispielhafte CPU-Auslastungsdatenpunkte für eine CPU mit 4 CPUs MID-Server Host und eine 8 CPU MID-Server Host, der gleich ausgeführt wird Discovery Zeitpläne:

Parameter	4 CPU	8 CPU
Durchschnittliche CPU %	48 %	28 %
Max. CPU %	98%	98 %

CPU-Auslastung des MID-Servers bei Bereitstellung auf einem Host mit 4 CPU:



CPU-Auslastung des MID-Servers bei Bereitstellung auf einem 8-CPU-Host:



Leistungsüberwachung

Um sicherzustellen, dass MID-Server Ressourcenzuteilungen sind für Ihre Umgebung ausreichend. Überwachen Sie die Leistung während Spitzenzeiten der Produktausführung von MID-Server-Dashboard .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID-Server-Upgrades

Führen Sie ein manuelles oder automatisches Upgrade von MID-Servern über die Instanz durch. Das automatische Upgrade des MID-Servers wird ausgelöst, wenn die Instanz aktualisiert wird und der MID-Server nicht mehr dieselbe Version hat. Das neue MID-Server-Paket wird von install.service-now.com heruntergeladen, ersetzt das alte, und der MID-Server beginnt mit der neuen Version.

Warnung: Der MID-Server kann auf einem Windows-Host kein automatisches Upgrade durchführen, wenn der Windows Application Experience-Service deaktiviert ist. Informationen zum angezeigten Fehler und Anweisungen zum erneuten Aktivieren dieses Service finden Sie unter KB0597552 .

Upgrade-Anforderungen für MID-Server

Zugriff auf die MID-Server-Download-Site

Der MID-Server-Hostcomputer muss Zugriff auf die ServiceNow-Download-Website unter haben install.service-now.com Dient zum automatischen Upgrade. Wenn Sie über eine selbst gehostete ServiceNow-Umgebung verfügen, die den Zugriff auf die Download-Site blockiert, müssen Sie das MID-Server-Installationspaket manuell in Ihre MID-Server-Hosts importieren. Anweisungen finden Sie unter KB0760123 In der selbst gehosteten Knowledge Base.

MID-Server-Zugriff auf OCSP blockiert

Firewalls und Proxy-Konfigurationen können Aufrufe auf die OCSP Entrust- und DigiCert-Server blockieren, wodurch der MID-Server nicht funktioniert. Möglicherweise müssen Sie Ihre Firewall-Berechtigungen ändern, damit der OCSP-Datenverkehr durchläuft. Weitere Informationen und Lösungen finden Sie im HI Knowledge Base-artikel [KB1216223] .

Kompatibilität des MID-Server-Betriebssystems

Das Upgrade von Windows- oder Linux-MID-Servern mit 32-Bit-Betriebssystemen wird nicht unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter [KB0863694] .

Der MID-Server kann auf einem Windows-Host nicht aktualisiert werden, wenn der Windows-Anwendungs-Experience-Service deaktiviert ist. Informationen zum angezeigten Fehler und Anweisungen zum erneuten Aktivieren dieses Service finden Sie unter KB0597552 .

Das MID-Server-Upgrade wird von einigen Virenschutzprogrammen blockiert, die auf Windows-Hosts ausgeführt werden. Informationen zu den Fehlern und einer Liste dieser Virenschutzprogramme finden Sie unter KB0870329 .

Jedes Linux-MID-Server-Upgrade, dessen Service unter dem System in Madrid oder niedriger installiert ist, muss den Service nach dem Upgrade neu installieren. Wenn Sie den Service in vorherigen Upgrades nicht manuell neu installiert haben und Ihr MID-Server-Service noch unter Madrid oder niedrigeren Versionen installiert ist, installiert der MID-Server den Service während des Upgrades automatisch neu. Um den Service neu zu installieren, muss DER MID-Server als Administratoranwender ausgeführt werden. Wenn Ihr MID-Server-Upgrade den Service neu installieren muss, stellen Sie sicher, dass der MID-Server-Anwender Administrator ist, oder Sie können den Service vor dem Upgrade manuell neu installieren. Informationen zur manuellen Neuinstallation des Service finden Sie unter KB0821436 .

Wann muss der MID-Server aktualisiert werden

Jeder MID-Server mit einer anderen Version als die Instanzversion muss aktualisiert werden. Die folgenden beiden Systemeigenschaften steuern die Version aller MID-Server:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **mid.buildstamp**: Identifiziert die MID-Server-Version mit einem auf dem Erstellungsdatum basierenden Identifier. Diese Eigenschaft verwendet das Format von **Mm-TT-JJJJ-hhmm** . Der MID-Server sucht stündlich nach Versionsinformationen. Wenn keine Überschreibungsversion konfiguriert ist, prüft der MID-Server die Eigenschaft **mid.buildstamp** für die zu verwendende Version. Diese Eigenschaft setzt sich beim Neustart oder Upgrade der Instanz auf die Standardversion (die Version, die Ihrer Instanzversion entspricht) zurück, sodass alle Benutzeränderungen zu diesem Zeitpunkt verloren gehen. Das System fügt den Release-Namen und die Patch-Informationen an das Datums- und Uhrzeitformat an.

  Warnung: Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht sichtbar und sollte nicht konfiguriert werden.

- **mid.version.override**: Legt eine Überschreibungsbedingung für die aktuelle Version für alle MID-Server in Ihrer Umgebung fest. Diese Aktion pinnt die MID-Server an eine einzige Version an und deaktiviert das automatische Upgrade-Feature. Diese Eigenschaft ist im Basissystem nicht sichtbar und muss der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzugefügt werden, wenn sie festgelegt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .

Wenn die MID-Server stündlich die Version überprüfen, wird zuerst die Eigenschaft **mid.version.override** geprüft. Wenn diese Eigenschaft leer ist, beziehen die MID-Server ihre Versionsinformationen von der Eigenschaft **mid.buildstamp**. Wenn eine Überschreibungsversion konfiguriert ist, verwenden die MID-Server diesen Wert und ignorieren die Versionsinformationen in der Eigenschaft **mid.buildstamp**. Dieser Überschreibungswert bleibt beim Neustart der Instanz erhalten und wird an die MID-Server übergeben. Der Wert in der Eigenschaft **mid.version.override** wird während eines Upgrades gelöscht. Dadurch wird der MID-Server gezwungen, sich auf die in der Eigenschaft **mid.buildstamp** angegebene Version zurückzusetzen.

Zusätzlich zu **Mid.Version.Überschreibung** , Die MID-Server-Version kann auch mit dem Konfigurationsparameter gesteuert werden **Mid.angeheftet.Version** Welche den MID-Server an eine bestimmte Version anheftet.um einen MID-Server anzuheften, legen Sie fest **Mid.angeheftet.Version** Parameter mit dem Namen dieser Version in **config.xml** Datei jedes MID-Servers. Verwenden Sie das Format **<version>-mm-tt-jjjj** . Diese Einstellung überschreibt die Eigenschaftseinstellung für die angepinnte Version des MID-Servers. Anweisungen finden Sie unter Fügen Sie einen MID-Server-Parameter hinzu . Der in diesem Parameter festgelegte Wert wird von einem Upgrade nicht beeinflusst.

Warnung: Verwenden **Mid.Version.Überschreibung** Und **Mid.angeheftet.Version** Wird nicht empfohlen. Die verschiedenen Versionen auf dem MID-Server und der Instanz können zu Ausfällen auf dem MID-Server führen.

Upgrade-Methoden

Automatisch

Das automatische Upgrade kann von der Instanz oder vom MID-Server selbst ausgelöst werden. Diese Funktionalität ist standardmäßig verfügbar. Das automatische Upgrade erfolgt in folgenden Situationen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Instanz aktualisiert wird und der MID-Server für diese Version sich von der aktuell auf dem MID-Server befindlichen Version unterscheidet. Die Instanz sendet **Automatisches Upgrade** Systembefehl für die verbundenen MID-Server.
- Jede Stunde überprüft der MID-Server mit der Instanz, ob eine andere Version für ein Upgrade verfügbar ist. Sie können diesen Zeitraum nicht ändern.

Manuell

Starten Sie das Upgrade manuell, indem Sie auf einen zugehörigen Link im MID-Server-Datensatz klicken. Verwenden Sie diese Methode, wenn Sie nicht bis zur nächsten stündlichen automatischen Aktualisierung warten möchten oder wenn das Upgrade fehlgeschlagen ist und Sie ein Upgrade erzwingen möchten. Siehe Führen Sie ein manuelles Upgrade des MID-Servers durch Für Anweisungen.

Upgradeprozess

1. **Prüfung vor dem Upgrade:** Bevor der tatsächliche MID-Server-Upgrade-Prozess gestartet wird, führt der MID-Server eine Reihe von Tests aus, um sicherzustellen, dass der Hostcomputer die Mindestanforderungen erfüllt. Bei diesem automatischen Test aufgetretene Fehler verhindern den Upgrade-Vorgang, bis die Probleme behoben sind. Der Test vor dem Upgrade ist standardmäßig aktiviert, kann jedoch durch Hinzufügen und Festlegen einer Systemeigenschaft deaktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Pre-Upgrade-Test.
2. **Pakete herunterladen:** Der MID-Server lädt Upgradepakete von install.service-now.com herunter. Diese Pakete sind im ZIP-Format und werden in den Agent-Ordner im heruntergeladen **Paket/eingehend** Ordner.
3. **Verifizierung Der Digitalen Signatur**

   Nach dem Herunterladen jedes Pakets überprüft MID-Server die digitale Signatur des Pakets. Wenn die Verifizierung fehlschlägt, wird eine Ausnahme ausgelöst. Der Fehler wird im Agent-Protokoll und in der MID-Server-Problemtabelle aufgezeichnet.

   Wenn die Pakete manuell heruntergeladen und ersetzt werden, können Sie die Signatur manuell überprüfen. Um die Signatur eines Installations- oder Upgradepakets manuell zu überprüfen, verwenden Sie das Jarsigner-Tool, das kostenlos mit JDK verfügbar ist. Im Folgenden finden Sie den jarsigner-Befehl zum Initiieren der Verifizierung: `Jarsigner – Verify – verbose – certs – strikter <zip-file>`

   Die Ausgabe sollte dem folgenden Beispiel ähnlich sein:

```
- Signed by "CN=ServiceNow Inc., O=ServiceNow Inc., L=Santa Clara, ST=California, C=US"
Digest algorithm: SHA-256
Signature algorithm: SHA256withRSA, 2048-bit key
Timestamped by "CN=Symantec SHA256 TimeStamping Signer - G3, OU=Symantec Trust
 Network, O=Symantec Corporation, C=US" on Tue Nov 05 19:55:37 UTC 2019
Timestamp digest algorithm: SHA-256
Timestamp signature algorithm: SHA256withRSA, 2048-bit key

jar verified.

The signer certificate will expire on 2021-08-09.
The timestamp will expire on 2029-03-22.
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Zip-Dateien Werden Extrahiert:** Nach dem Herunterladen aller erforderlichen Pakete extrahiert der MID-Server die ZIP-Dateien.
   - **Vor Rom** : Die ZIP-Dateien werden in einen Ordner unter dem vom Betriebssystem definierten temporären Ordner extrahiert. Der Ordnername ist eine zufällig generierte Nummer. Der temporäre Ordner des Betriebssystems wird durch die Systemeigenschaft angegeben **java.io.tmpdir** . Auf einem UNIX-Host ist der Wert für diese Eigenschaft normalerweise /Tmp Oder /Var/tmp .
   - **Ab Rom** : Der MID-Server vermeidet die Verwendung von vom Betriebssystem definierten temporären Ordnern während des MID-Server-Upgrades. Die ZIP-Dateien werden in einen Ordner im extrahiert **Arbeit/Upgrade_Temp** Ordner unter dem Agent-Ordner. Das Format des Ordnernamens ist eine zufällig generierte Zahl. Wenn Sie zum vorherigen Verhalten wechseln und einen vom Betriebssystem definierten temporären Ordner verwenden möchten, können Sie hinzufügen **mid.upgrade.use_os_temp_folder** An MID-Server **config.xml** Datei und legen Sie sie auf „wahr“ fest. Um das Verhalten für alle MID-Server zu ändern, können Sie es der MID-Server-Eigenschaft [ecc_Agent_property] hinzufügen, wobei das Feld MID-Server leer ist.

   Hinweis: Wenn Sie verwenden KB0747569 Zum Ändern von **java.io.tmpdir** Und Sie möchten es für zukünftige Upgrades aus Rom behalten, legen Sie fest **mid.upgrade.use_os_temp_folder** Auf „wahr“ nach dem Upgrade auf Rom. Wenn **mid.upgrade.use_os_temp_folder** Ist dann nicht auf „wahr“ festgelegt **java.io.tmpdir** Wird während des MID-Server-Upgrades und des Ordners unter nicht angewendet Agent\Arbeit \Upgrade_Temp Wird verwendet.

5. **Ersetzen Sie alte Pakete durch die aktualisierten Pakete:** Nach dem Herunterladen und Extrahieren der Upgrade-Pakete ersetzt der MID-Server alte Dateien durch die neuen Dateien und beginnt mit der neuen Version. Um die Pakete zu ersetzen, startet der MID-Server einen Prozess mit dem Namen „ ServiceNow AI Platform„ Verteilungs-Upgrade und wird heruntergefahren. ServiceNow AI Platform Das Verteilungs-Upgrade wartet, bis der MID-Server ordnungsgemäß heruntergefahren ist, und ersetzt dann die erforderlichen Dateien wie folgt:
   - **Vor Rom:** Der Prozess löscht alle Dateien und Ordner in den Ordnern „bin“, „lib“ und „Jre“ und kopiert die neuen Dateien in diese Ordner.
   - **Ab Rom:** Der Prozess ersetzt die Dateien in bin, lib und JRE nur, wenn sich die neue Version der Datei von der alten Version unterscheidet. **ServiceNow-Plattformverteilungs-Upgrade** Bereinigt die Upgradedateien nicht, und die unveränderten Dateien werden beibehalten.

   Wenn die Neuinstallation des Service als Teil des MID-Server-Upgrades erforderlich war, installiert ServiceNow Platform Distribution Upgrade den Service neu, bevor der MID-Server gestartet wird. Weitere Informationen finden Sie unter KB0821436 .

   Hinweis:

   Wenn das Upgrade des MID-Servers in diesem Schritt fehlschlägt, bleibt der MID-Server inaktiv. Einige Antiviren blockieren den Dateiersatz in diesem Schritt. Weitere Informationen finden Sie unter KB0870329 .

6. **Starten Sie den MID-Server:** Nachdem alle erforderlichen Dateien durch die neue Version ersetzt wurden ServiceNow AI Platform Das Verteilungs-Upgrade startet den MID-Server. Wenn der MID-Server die neue Version bereitstellt, werden alle temporären Ordner bereinigt, die zum Extrahieren der Upgradedateien verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Upgradeprotokollnachrichten

Die MID-Server-Protokollnachrichten sind in den folgenden Protokolldateien verfügbar:

- Protokollnachrichten zur Prüfung vor dem Upgrade sind in der Datei agent.log im Ordner „Agent/Protokolle“ verfügbar. Die Nachricht **Validierungstests vor dem Upgrade werden durchgeführt.** Gibt an, dass die Prüfung vor dem Upgrade gestartet wurde. Wenn alle obligatorischen Tests bestanden wurden, wird die Meldung angezeigt **Validierungstests vor dem Upgrade erfolgreich. Upgrade-Prozess wird fortgesetzt.** Gibt das Ende der Prüfung vor dem Upgrade an.

- Protokollnachrichten zum Herunterladen fehlender Dateien sind auch in Agent.log verfügbar. Jeder Paketdownload beginnt mit **Paket wird von https://install.service-now.com/ PACKAGEINFO auf PACKAGENAME.ZIP heruntergeladen** Nachricht. Der Download-Fortschritt und die Größe der heruntergeladenen Datei werden im Protokoll überwacht. Nach dem Herunterladen jedes Pakets **Paket wurde erfolgreich aus https://install.service-now.com/ PACKAGEINFO heruntergeladen** Gibt den erfolgreichen Download an.

- Das Extrahieren der ZIP-Dateien ist der letzte Schritt, der in verfügbar ist **agent.log** . Die Nachricht **MID-Server wird aktualisiert** Gibt den Beginn dieses Schritts und die Nachricht an **Paket PACKAGE.ZIP wird in „EXTRAHIEREND_TMP_FOLDER“ extrahiert** Wird für jede Paketextraktion angezeigt. Wenn alle erforderlichen ZIP-Dateien erfolgreich extrahiert wurden, startet der MID-Server ServiceNow AI Platform Verteilungs-Upgrade-Prozess und die Nachricht **MID-Server wird gestoppt. Bootstrapping-Upgrade wird durchgeführt** Zeigt das Ende dieses Schritts an, bevor der MID-Server ausfällt.

ServiceNow AI Platform Verteilungs-Upgrade-Protokolle enthalten Protokollnachrichten für den Prozessstart und zum Ersetzen von Dateien während des MID-Server-Upgrades. Die Upgradeprotokollnachrichten werden zwischen den Nachrichten platziert ********** **UPGRADE DER HAUPTANMELDUNG STARTEN********** Und ********** **UPGRADE DER HAUPTANMELDUNG ENDE********** . ServiceNow AI Platform Protokollnachrichten des Verteilungs-Upgrades finden Sie in den folgenden Protokolldateien:

- In **glide-dist-upgrade.log** Datei unter temporärem Extraktionsordner. Diese Datei ist im Ordner „Upgrade-Wrapper/logs“ im Ordner „Temp. Extraktion“ verfügbar. Diese Protokolldatei enthält Prozessprotokollnachrichten und Upgradeprotokollnachrichten.
- In **dist-upgrade.log** Datei in Agent\Protokolle Ordner. Diese Datei enthält nur den Upgrade-Teil von Protokollnachrichten. Wenn beim Prozessstart ein Problem aufgetreten ist, müssen Sie sich dies ansehen **Glide-dist-Upgrade.log.**
- In **wrapper.log** Unter Agent\Protokolle Ordner. Nach dem Ersetzen von Dateien ServiceNow AI Platform Verteilungs-Upgrade wird angehängt **glide-dist-upgrade.log** In die Datei wrapper.log.

Aktualisieren Sie die Wrapper-Konfiguration mit Upgrade-Wrapper-override.conf

Die Wrapper-Konfiguration für Glide-dist-Upgrade Kann mit aktualisiert werden Upgrade-Wrapper-override.conf Datei. Erstellen Sie eine Datei mit dem Namen Upgrade-Wrapper-override.conf In Service Desk-Mitarbeiter/Konf Ordner. Alle Konfigurationen in Upgrade-Wrapper-override.conf Werden während des Upgradeprozesses verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch Ändern der Konfiguration mit Upgrade-Wrapper-override.conf , Debug-Protokolle können in aktiviert werden dist-Upgrade Wrapper-Ebene und Änderungen können getestet werden.

Beispielsweise kann die Standardzeitüberschreitung für bestimmte Befehle auf JVM-Ebene nicht lang genug sein. Die Zeitüberschreitung kann mit erhöht werden Upgrade-Wrapper-override.conf Für dist-Upgrade Wrapper-Konfiguration.

MID-Server-status

Wird aktualisiert…

Der MID-Server-Status wird während des Upgrades in Upgrade geändert. Der Upgradestatus ähnelt dem **Angehalten** status. Dadurch wird eine potenzielle Fehlkommunikation zwischen der neuen Version der Instanz und der vorherigen Version des MID-Servers während des Upgrades vermieden. Im Zustand Wird aktualisiert können Sie den MID-Server nicht fortsetzen oder neu starten. Sie können jedoch dieselben Aktionen ausführen, die Sie ausführen können, wenn sich der MID-Server im Zustand Angehalten befindet.

Hinweis: Wenn Sie eine Istanbul-Instanz verwenden, jedoch ein Upgrade eines Vor-Istanbul-MID-Servers zu Istanbul durchführen, sind diese Upgrade-Zustände nicht verfügbar. Sie sind nur für MID-Server verfügbar, die sich bereits in Istanbul befinden.

Upgrade Fehlgeschlagen

Wenn das Upgrade im Schritt „Prüfung vor dem Upgrade“ oder „Pakete herunterladen/extrahieren“ fehlgeschlagen ist, werden fehlgeschlagene Upgrades je nach Version, die Sie aktualisieren, unterschiedlich behandelt.

- Upgrade auf ein anderes Major-Release (z. B. Istanbul auf das nächste vollständige Release): Der Status ändert sich in **Upgrade Fehlgeschlagen** .
- Upgrade von einer Nebenversion innerhalb eines Release (z. B. „Jakarta“ Patch 1 auf Patch 2): Der MID-Server verwendet weiterhin die aktuell ausgeführte Version. Es wird kein Upgrade durchgeführt, und der Status ändert sich schließlich zu **Aktiv**, vorausgesetzt der MID-Server funktionierte bereits ordnungsgemäß.
- Wenn das Upgrade im letzten Schritt fehlgeschlagen ist und die alte Version von Paketen durch die neue Version von Paketen ersetzt wurde, bleibt der MID-Server erhalten **Ausgefallen** .

MID-Server-Upgradeverlauf

Verwenden Sie das Modul „MID-Server-Upgradeverlauf“ zur Behebung von Problemen mit MID-Server-Upgrades. Das Modul enthält einen Datensatz jedes Instanz-Upgrades. Diese Datensätze enthalten Schritt-für-Schritt-Statusdetails für den Upgradeprozess jedes MID-Servers. Wenn ein Fehler auftritt, wird er im Schritt vermerkt, und eine Nachricht mit weiteren Details wird dynamisch generiert. Der Tabellenbereinigungsauftrag löscht automatisch Probleme, die seit 30 Tagen nicht erkannt wurden, unabhängig von ihrem Status. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Upgradeverlauf .

JRE TrustStore-Zertifikatmigration während JRE-Updates

Für JRE-Updates nach dem Upgrade auf Quebec migriert der MID-Server vorhandene selbstsignierte Zertifikate im JRE TrustStore zum TrustStore der neuen JRE-Version. Wenn diese Zertifikate migriert werden, wird ihren Aliassen die Zeichenfolge „snc_“ vorangestellt.

Damit ein Zertifikat migriert werden kann, muss es:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein X509-Zertifikat
- Zertifikatstandard v3
- Legen Sie die Erweiterung der Standardeinschränkung auf „falsch“ fest (d. h. es handelt sich nicht um EINE CA-Ausgabe).

Der MID-Server identifiziert, wann ein JRE-Upgrade stattfinden soll, und beginnt den Migrationsprozess. Vor der Migration erstellt der MID-Server eine Sicherung des ursprünglichen TrustStore als Fallback im Falle eines Fehlers. Bei einem Fehler kann der TrustStore für die Sicherung manuell wiederhergestellt werden.

MID-Server-Pre-Upgrade-Test

Vor einem Upgrade führt der MID-Server Tests aus, um Probleme zu identifizieren, die dazu führen könnten, dass der Upgradeprozess fehlschlägt oder zu einem Ausfall des MID-Servers führt.

Jeder MID-Server enthält einen AutoUpgrade-Monitor, der die MID-Server-Version mit der der Instanz vergleicht, um festzustellen, ob der MID-Server aktualisiert werden muss. Wenn der AutoUpgrade-Monitor feststellt, dass die Version des MID-Servers veraltet ist, führt er für diesen MID-Server Pre-Upgrade-Validierungstests durch. Wenn ein Problem entdeckt wird, wird eine Nachricht in der Tabelle MID-Server-Problem [ecc_agent_issue] protokolliert, und das Upgrade wird blockiert. Die Überwachung für das automatische Upgrade wird stündlich ausgeführt, bis alle Tests bestanden sind. Wenn keine Blockierungsprobleme vorliegen, lädt der MID-Server das entsprechende Upgrade-Paket herunter und beginnt mit dem Upgrade-Vorgang. Die Prüfung vor dem Upgrade des MID-Servers wird auch für die Upgrades ausgeführt, die von der Instanz ausgelöst wurden, als die Instanz aktualisiert wurde, sowie für manuelle Upgrades.

Pre-Upgrade-Tests

Das vor-Upgrade führt zwei Sätze von Tests aus: **Obligatorische Tests** Und **Warnungstests** . Jeder obligatorische Test muss bestanden werden, um das MID-Server-Upgrade zu starten. Wenn ein obligatorischer Test nicht bestanden wurde, wird der Test im Agent-Protokoll und in aufgezeichnet Aktives MID-Server-Problem Wird in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_Agent_issue] erstellt. Diese Fehler werden vor dem eigentlichen MID-Server-Upgrade veröffentlicht und müssen behoben werden, bevor das Upgrade fortgesetzt werden kann. MID-Server stoppt den Upgradeprozess und ändert den Status basierend auf MID-Server-status. Wenn ein Warnungstest nicht bestanden wurde, wird dem Agent-Protokoll und DER MID-Server-Problemtabelle eine Meldung hinzugefügt, die Prüfung vor dem Upgrade wird jedoch fortgesetzt, und das MID-Upgrade wird nicht beendet.

Validierungstests vor dem Upgrade überprüfen die folgenden obligatorischen Tests:

- Mindestens 1 GB freier Speicherplatz
- Zugriff auf die Download-Website unter install.service-now.com
- Überprüfen Sie die digitale Signatur einer heruntergeladenen Beispieldatei
- Ausführungsberechtigung, die Folgendes umfasst:
  - Extrahieren Sie einen ZIP-Archiver in einen temporären Ordner
  - Kopieren Sie die Datei aus dem temporären Ordner in den Agent-Ordner
  - Lesen Sie eine Textdatei, und validieren Sie den Inhalt
  - Löschen Sie die Inhalte der vor-Upgrade-Prüfung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der MID-Server-Hostcomputer ist kein 32-Bit-System
- Auf Linux-MID-Servern ist die glibc-Version mindestens 2,17

Auf Windows MID-Servern führt die Validierung vor dem Upgrade die folgenden Warnungstests aus:

- Alle Blocker-Services des MID-Server-Upgrades werden auf dem Hostcomputer ausgeführt
- Status der Anwendungs-Experience auf dem Hostcomputer
- Der MID-Server muss als nicht-Administrator-Anwender ausgeführt werden. Wenn der aktuelle Wert ist **Melden Sie sich als Anwender an** Account für den MID-Server ist **LocalSystem** Oder ist ein Anwender, der Teil der Administratorgruppe ist, schlägt das Upgrade fehl und generiert ein Fehlerprotokoll.

Fehler, die das Upgrade blockieren

Diese Nachrichten beschreiben das Fehlschlagen eines obligatorischen Tests und werden in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_Agent_issue] veröffentlicht. Bei einem Ausfall bei einem dieser Tests wird das Upgrade blockiert.

Nicht genügend freier Speicherplatz. Das System meldet <n>-Bytes frei

Diese Meldung wird angezeigt, wenn weniger als 1 GB freier Speicherplatz auf dem MID-Server-Host erkannt wird. Dieser Fehler wird auch in das Agent-Protokoll des MID-Servers geschrieben.

Updates können nicht vom Installationsserver heruntergeladen werden

Diese Meldung gibt an, dass entweder der MID-Server-Host nicht berechtigt ist, das Installationspaket von install.service-now.com herunterzuladen, oder Netzwerkprobleme verhindern, dass eine Verbindung hergestellt wird. Dieser Fehler wird auch in das Agent-Protokoll des MID-Servers geschrieben.

Signaturverifizierung fehlgeschlagen:<message>

Diese Meldung gibt an, dass eine Verifizierungsausnahme aufgetreten ist, wenn die Prüfung vor dem Upgrade versucht, die digitale Signatur der heruntergeladenen Prüfungsdatei zu verifizieren.

Digitale Signatur kann nicht verifiziert werden:<message>

Diese Nachricht gibt an, dass der Verifizierungssignaturprozess durch eine Ausnahme unterbrochen wurde.

Inhalte der ZIP-Datei für die Prüfung vor dem Upgrade können nicht extrahiert werden

Diese Meldung gibt an, dass der Service-Account auf dem MID-Server-Host nicht berechtigt ist, das ZIP-Archiv vor dem Upgrade in den temporären Ordner zu extrahieren.

Ordner <Upgrade Check file path> kann nicht erstellt werden

Diese Meldung gibt an, dass der MID-Server-Service-Account nicht über die Berechtigung zum Erstellen des UpgradeCheck-Ordners für die Dateien vor dem Upgrade im Agent-/Paketpfad verfügt.

Dateiberechtigungen können nicht verifiziert werden: <message>

Diese Meldung gibt an, dass beim Überprüfen von Dateiberechtigungen eine Ausnahme aufgetreten ist, z. B. eine Datei, die nicht vorhanden ist, oder ein Zugriffsfehler.

MID-Server-Windows-Service wird nicht als LocalSystem oder lokaler Administrator ausgeführt

Diese Nachricht warnt, dass der Windows-Service nicht mit den gewünschten Berechtigungen ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Upgrade-Fehler: Der Hostcomputer erfüllt nicht die Mindestsystemanforderungen zum Upgrade des MID-Servers.

Das MID-Upgrade wird auf einem 32-Bit-Host nicht unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter KB0863694 Weitere Informationen finden Sie unter .

Upgrade-Fehler: Host erfüllt nicht die Mindestsystemanforderungen zum Upgrade des MID-Servers. Weitere Informationen finden Sie in der MID-Server-Produktdokumentation in der Glibc-Bibliothek

Dieser Fehler kann nur für Linux-MID-Server auftreten. Siehe Java-Versionsunterstützung Weitere Informationen finden Sie unter .

Nicht blockierende Warnungen

Diese Warnungen werden in der Tabelle „MID-Server-Problem“ [ecc_agent_issue] angezeigt und verhindern nicht, dass ein Windows-MID-Server aktualisiert wird:

$logOnAsUser kann nicht analysiert werden

Diese Meldung warnt, dass der Wert „als Anwender anmelden“ für den Windows-Service nicht in einem der folgenden erwarteten Formate vorliegt:

- user@domain.company.com
- Domäne\Benutzer

Anmeldung kann nicht als Anwendergruppen gesucht werden

Wenn die Instanz versucht, nach den Gruppenmitgliedschaften des angemeldeten Anwenders zu suchen, wird die ausgeführt **Netzanwender-<username>** Befehl. Nach diesem Befehl erwartet die Instanz vom Windows-Dienst eine bestimmte Ausgabestruktur und gibt diese Warnung aus, wenn die erwartete Ausgabe nicht mit der tatsächlichen Ausgabe übereinstimmt.

Diese PowerShell-Warnungen werden nur in das MID-Server-Agent-Protokoll geschrieben. Da PowerShell keinen MID-Server verwenden muss, wird ein Upgrade eines Windows-MID-Servers durch diese Konfigurationsprobleme nicht verhindert. Diese Warnungen können jedoch auf Probleme in Ihrer Umgebung hinweisen, die Aufmerksamkeit erfordern.

PowerShell-Upgradeprüfungen werden übersprungen, da PowerShell nicht verwendbar ist

PowerShell 3,0 (mindestens) ist nicht installiert, oder powershell.exe ist für den MID-Server-Serviceanwender nicht verfügbar.

Powershell-Test wird übersprungen: Zielordner wurde nicht initialisiert

Powershell-Test wird übersprungen: Servicename kann nicht erkannt werden

Service CiscoAMP, der auf dem MID-Server-Host-Computer ausgeführt wird, wird als MID-Server-Upgrade-Blocker identifiziert

Weitere Informationen finden Sie unter KB0870329 .

Die Anwendungs-Experience ist auf dem MID-Server-Host deaktiviert, was dazu führen kann, dass der automatische UPGRADEPROZESS fehlschlägt und der MID-Server ausfällt. Aktivieren Sie den Service auf dem Host, um ein erfolgreiches automatisches Upgrade sicherzustellen

Weitere Informationen finden Sie unter KB0597552 .

Upgrade wird fortgesetzt, während des UpgradeCheck ist jedoch das folgende Problem aufgetreten: <exception message>

Diese Meldung zeigt an, dass beim Ausführen des PowerShell-Teils der Tests vor dem Upgrade ein Problem aufgetreten ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pre-Upgrade-Prüfung deaktivieren

Ein als **mid.upgrade.run_precheck** benannter MID-Server-Konfigurationsparameter wird standardmäßig auf **true** gesetzt, wodurch das Ausführen des automatischen Pre-Upgrade-Tests erlaubt wird. Um diese Tests für einen einzelnen MID-Server zu deaktivieren, fügen Sie diesen Parameter der Datei config.xml dieses MID-Servers hinzu, und legen Sie ihn auf fest **Falsch** . Um diese Tests für alle MID-Server zu deaktivieren, fügen Sie der Tabelle „MID-Server-Eigenschaft“ [ecc_agent_property] einen neuen Datensatz hinzu, der **mid.upgrade.run_precheck** genannt ist. Setzen Sie den Wert dieser Eigenschaft auf **false**, und lassen Sie das Feld **MID-Server** leer.

Fixieren eines MID-Servers an eine bestimmte Version

Sie können alle MID-Server in Ihrer Umgebung auf eine bestimmte Version *anpinnen*, indem Sie eine Systemeigenschaft festlegen, oder Sie können bestimmte Versionen für einzelne MID-Server konfigurieren.

Hinweis: In den meisten Fällen sollten Sie den MID-Server nicht an eine bestimmte Version anheften. Wenn Sie den MID-Server anheften, kann er nicht mehr mit der Instanz synchronisiert werden und zu Funktionsstörungen führen. Lassen Sie stattdessen die Instanz bestimmen, welche MID-Server-Version verwendet werden soll.

Eigenschaften der Versionssteuerung

Diese Systemeigenschaften steuern die Version für alle MID-Server:

- **mid.buildstamp**: Identifiziert die MID-Server-Version mit einem auf dem Erstellungsdatum basierenden Identifier. Diese Eigenschaft verwendet das Format von **Mm-TT-JJJJ-hhmm** . Der MID-Server sucht stündlich nach Versionsinformationen. Wenn keine Überschreibungsversion konfiguriert ist, prüft der MID-Server die Eigenschaft *mid.buildstamp* für die zu verwendende Version. Diese Eigenschaft setzt sich beim Neustart oder Upgrade der Instanz auf die Standardversion (die Version, die Ihrer Instanzversion entspricht) zurück, sodass alle Benutzeränderungen zu diesem Zeitpunkt verloren gehen. Das System fügt den Release-Namen und die Patch-Informationen an das Datums- und Uhrzeitformat an.

  Warnung: Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht sichtbar und sollte nicht konfiguriert werden.

- **mid.version.override**: Legt eine Überschreibungsbedingung für die aktuelle Version für alle MID-Server in Ihrer Umgebung fest. Diese Aktion pinnt die MID-Server an eine einzige Version an und deaktiviert das automatische Upgrade-Feature. Diese Eigenschaft ist im Basissystem nicht sichtbar und muss der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzugefügt werden, wenn sie festgelegt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .

  Wenn die MID-Server stündlich die Version überprüfen, wird zuerst die Eigenschaft *mid.version.override* geprüft. Wenn diese Eigenschaft leer ist, beziehen die MID-Server ihre Versionsinformationen von der Eigenschaft *mid.buildstamp*. Wenn eine Überschreibungsversion konfiguriert ist, verwenden die MID-Server diesen Wert und ignorieren die Versionsinformationen in der Eigenschaft *mid.buildstamp*. Dieser Überschreibungswert bleibt beim Neustart der Instanz erhalten und wird an die MID-Server übergeben.

  Wichtig: Der Wert in der Eigenschaft **mid.version.override** wird während eines Upgrades gelöscht. Dadurch wird der MID-Server gezwungen, sich auf die in der Eigenschaft *mid.buildstamp* angegebene Version zurückzusetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsparameter für die Versionssteuerung

Um bestimmte MID-Server an eine gewünschte Version anzuheften, legen Sie fest **Mid.angeheftet.Version** Parameter mit dem Namen dieser Version in **config.xml** Datei jedes MID-Servers. Verwenden Sie das Format **<version>-mm-tt-jjjj** . Diese Einstellung überschreibt die Eigenschaftseinstellung für die angepinnte Version des MID-Servers. Die MID-Server-Version wird alle 20 Minuten oder jedes Mal überprüft, wenn der MID-Server neu gestartet wird. Zu diesem Zeitpunkt wird die angeheftete Version angewendet. Anweisungen dazu finden Sie unter Fügen Sie einen MID-Server-Parameter hinzu.

Hinweis: Der in diesem Parameter festgelegte Wert wird von einem Upgrade nicht beeinflusst.

Führen Sie ein manuelles Upgrade des MID-Servers durch

Sie können MID-Server jederzeit manuell aktualisieren, wenn Sie nicht auf das automatische Upgrade warten möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: mid_server oder admin

Damit das Upgrade ausgeführt werden kann, müssen sich MID-Server im Zustand **Aktiv** befinden und Validiert sein. Der MID-Server führt automatisch aus Test vor dem Upgrade Vor dem Upgrade. Alle während dieses Tests aufgetretenen Fehler müssen gelöst werden, damit das Upgrade fortgesetzt werden kann.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der MID-Server wird auf die Version aktualisiert, die durch den Buildstamp in der Instanz oder durch die von Ihnen definierte Upgrade-Eigenschaft bestimmt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Discovery** > **MID-Server** oder **Orchestration** > **MID-Serverkonfiguration** > **MID-Server**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz des MID-Servers, den Sie aktualisieren möchten.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **MID aktualisieren**.
4. Bestätigen Sie, dass Sie das Upgrade durchführen möchten.

MID Server-Probleme lösen

Beheben Sie Probleme mit dem MID-Server, um Lösungen zu finden. Überwachen Sie den MID-Server, um Warnungen zu Problemen zu erhalten, sobald sie auftreten. Es gibt Problembehandlungsverfahren, um bestimmte Probleme mit dem MID-Server zu beheben. Die Knowledge Base zu Hi enthält mehrere Artikel, die Sie bei der Behandlung von Problemen mit MID-Server unterstützen.

MID-Server überwachen

Die Überwachung eines MID-Servers umfasst die Überprüfung von Einträgen in Protokolldateien, die Bestätigung der Netzwerkkonnektivität und die Überprüfung des MID-Server-Status.

- Wenn sich der MID-Server auf einem Windows-Host befindet, navigieren Sie zur Windows-Servicekonsole, und suchen Sie den Servicenamen, der mit dem Namen übereinstimmt, der in angezeigt wird Wrapper-override.conf Datei. Wenn der MID-Server-Prozess der einzige Java-Prozess ist, der auf dem Host ausgeführt wird, überwachen Sie den von java.exe verwendeten Speicher und warnen Sie bei weniger

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

als dem konfigurierten maximalen Speicher, der in im Verzeichnis ~\agent\conf\wrapper-override.conf definiert ist.

- Stellen Sie sicher, dass die Datei agent0.log.0.lck im Verzeichnis ~\agent\logs erscheint, um sicherzugehen, dass der MID-Server ausgeführt wird und die Systemaktivität in der Datei agent0.log.0 protokolliert.

- Überprüfen Sie die folgenden Protokolle auf Warnungen, kritische und schwerwiegende Fehler: ~\Agent\Logs\agent0.log.0 ~\Agent\Logs\wrapper.txt Siehe Den Inhalt der ECC-Warteschlange für einen MID Server verwalten Um zu sehen, wie Protokolleinträge aus der Instanz geöffnet werden.

- Testen Sie die MID-Server-Konnektivität Um zu bestätigen, dass der MID-Server-Host mit der Instanz kommunizieren kann. Beheben Sie alle Probleme mit der Netzwerkkonnektivität, z. B. Konflikte mit Firewalls, Zugriffssteuerungslisten und Weiterleitungsfehler.

- Navigieren Sie von der MID-Server-Instanz zur **MID-Server**-Seite und überprüfen Sie den Status des MID-Servers. Um weitere Informationen zu erhalten, klicken Sie auf einen **Namen**.

- Richten Sie E-Mail-, SMS- und Push-Benachrichtigungen ein, damit Sie gewarnt werden, wenn Probleme mit MID-Servern auftreten. Die Benachrichtigung **MID-Server Inaktiv** ist standardmäßig aktiviert. Siehe Benachrichtigungen Für Details.

Java Flight Recorder

Java Flight Recorder (JFR) verwendet ein Artikulate-Datenmodell, um interne und anwendungsspezifische Arbeitsspeichernutzung und Thread-bezogene Details der Java Virtual Machine (JVM) zu analysieren. Auf Hosts mit Java 14 oder höher ermöglicht Ereignis-Streaming die Analyse bestimmter JVM- oder Anwendungsereignisse.

Die JFR-Dateiaktionen **JFR-Aufzeichnung starten** , **JFR-Aufzeichnung stoppen** , Oder **JFR-Datei schreiben** , Werden in der Instanz in den zugehörigen Links des MID-Servers aufgerufen. Durch Starten und Beenden der JFR-Aufzeichnung können Sie JFR-Daten bei Bedarf auf den Datenträger ausgeben. Während die JFR-Aufzeichnung aktiviert ist, können Sie auf der Seite der MID-Serverinstanz in die JFR-Datei schreiben.

Die JFR-Datei wird von einem Planer gelöscht, um die Daten nach 24 Stunden zu bereinigen. Dieses Standardverhalten kann überschrieben werden, indem der folgende Konfigurationsparameter in hinzugefügt wird **config.xml** : `<parameter name="mid.jfr.data.clean.interval" value="<time in milisec>"/>`

Anwenderdefinierte JFR-Ereignisse können in die JFR-Datei geschrieben werden. Um das Schreiben von Ereignissen zu deaktivieren, fügen Sie dem den folgenden Konfigurationsparameter hinzu **config.xml** : `<parameter name="mid.jfr.record.aprobe" value="false”/>`

Problembehandlungsverfahren

Die folgenden Verfahren enthalten Informationen zur Lösung bestimmter Probleme mit dem MID-Server. Knowledge Base-Artikel behandeln auch eine Vielzahl von Problemen. Wenn Probleme auftreten, die in diesen Verfahren nicht behandelt werden, durchsuchen Sie die Knowledge Base nach zugehörigen Artikeln. Wenn beispielsweise Symptome auftreten,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

z. B. wenn der MID-Server ausfällt oder nicht reagiert oder CIs während der Discovery dupliziert werden, finden Sie weitere Informationen unter KB0597571 Für Informationen und empfohlene Lösungen.

Aktive MID-Server-Probleme

Die ServiceNow® Instanz verfügt über eine dedizierte Tabelle, in der aktive Probleme mit MID-Servern veröffentlicht werden und Administratoren benachrichtigt werden, wenn ein MID-Server in Gefahr ist, seine Ressourcen zu überschreiten.

Aktive MID-Server-Anmeldeinformationsprobleme nach dem Klonen

Das System bietet automatische Prozesse zur Erkennung und Benachrichtigung über mögliche MID-Server-Anmeldeinformationen nach dem Klonen von Instanzen.

Schwellenwertwarnungen für MID-Server-Ressource

Die Instanz zeigt Warnungen an, wenn ein MID-Server seine Ressourcenschwellenwerte für die CPU- und JVM-Arbeitsspeicherauslastung verletzt. Dadurch können Benutzer E-Mail-Benachrichtigungen oder benutzerdefinierte Skripts erstellen, wenn ein Verstoß auftritt.

MID Server-Benutzerkonnektivitätsprobleme

Die Instanz schreibt Probleme mit MID-Server-Benutzeranmeldungen und Netzwerkkonnektivität in die Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] und erstellt Events, die Sie in benutzerdefinierten Skripts oder zum Senden von E-Mail-Benachrichtigungen verwenden können.

Interpretieren der Debugging-Ausgabe des MID-Server-Anwenders

Die Debugging-Ausgabe aus dem Systemprotokoll ist entweder in einer Zusammenfassungs- oder Detailansicht für MID-Server-Benutzerprobleme verfügbar, muss jedoch manuell aktiviert werden.

MID-Server-Upgradeverlauf

Verwenden Sie dieses Modul, um Fehler zu beheben, die während des MID-Server-Upgradeprozesses auftreten. Die Tabelle „MID-Server-Upgrade-Verläufe“ enthält einen Datensatz jedes Instanz-Upgrades. Die Tabelle „Phasen des MID-Server-Upgrades“ zeigt den Status jedes MID-Servers und seinen Upgradefortschritt an, einschließlich aller aufgetretenen Fehler.

Aktive MID-Server-Probleme

Die ServiceNow® Instanz verfügt über eine dedizierte Tabelle, in der aktive Probleme mit MID-Servern veröffentlicht werden und Administratoren benachrichtigt werden, wenn ein MID-Server in Gefahr ist, seine Ressourcen zu überschreiten.

In der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] wird eine Anzahl häufiger Probleme angezeigt, die bei einem MID-Server auftreten können. Fehlerkontrollprozesse versuchen, die wahrscheinlichste Ursache des Problems zu ermitteln. Informative Fehlermeldungen benennen den betroffenen MID-Server und erklären die mögliche Ursache des Problems. Die Tabelle ecc_agent_issue speichert ihre Datensätze 30 Tage lang.

Um auf Datensätze in dieser Tabelle zuzugreifen, navigieren Sie zu **MID-Server** > **Serverprobleme**an.

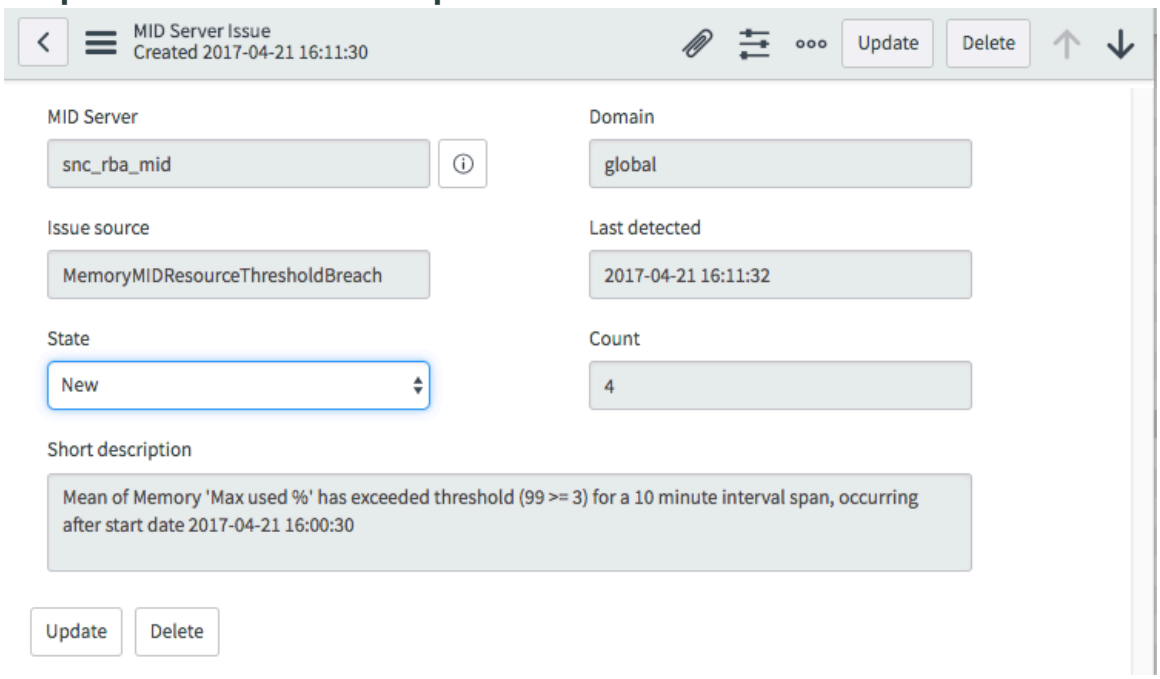
Unterstützte aktive MID Server-Probleme:

- Ungültige Anwenderanmeldeinformationen nach Instanzklonen .
- Nicht Unterstützt Java Runtime Environment (JRE) Auf dem MID-Server-Host.
- Nähert Sich Ressourcenschwellenwerte Für CPU-Auslastung und JVM-Arbeitsspeicher.
- Fehler während dem Testen vor dem Upgrade entdeckt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anwenderauthentifizierung Und Autorisierungsfehler.
- Netzwerk Konnektivitätsunterbrechungen Und Rollenkonfigurationsfehler.

Beispieldatensatz für MID-Serverprobleme



MID-Server kann nicht gestartet werden

Wenn ein neu installierter MID-Server nicht startet oder vorzeitig heruntergefahren wird, kann eine falsche Konfiguration Schuld daran sein.

Doppelte MID-Servernamen

Wenn der MID Server-Dienst gestartet wird, stellt er sicher, dass er der einzige aktive (nicht inaktivierte) MID Server mit diesem Namen ist. Wenn der MID Server einen anderen aktiven MID Server mit demselben Namen erkennt, wartet der startende MID Server 5 Minuten und sendet eine weitere Abfrage. Der MID-Server wiederholt diese Abfrage 12 Mal und protokolliert jeden Versuch im Agent-Protokoll. Wenn die IP-Adresse oder das Startverzeichnis eines vorhandenen MID-Servers geändert wird, wird dieser MID-Server für ungültig erklärt. Wenn der MID-Server nach diesem Zyklus noch ein Duplikat erkennt, wird ein Datensatz in erstellt MID-Server-Problem [ecc_Agent_issue] Tabelle und wird heruntergefahren.

Hinweis: Der Datensatz in der MID Server-Issue-Tabelle [ecc_agent_issue] kann von der Instanz nicht automatisch aufgelöst werden. Schließen Sie diesen Datensatz zu Abrechnungszwecken manuell. Markieren Sie entweder das Problem als **Gelöst** oder löschen Sie es.

Aktualisierte MID-Server, auf denen mehrere Services ausgeführt werden

Ab dem New York-Release stellt eine Batch-Datei im MID-Server-Installationspaket sicher, dass nur ein Windows-MID-Server-Service für einen ausführbaren Pfad (MID-Server-Installationsordner) konfiguriert ist. Vorherige Versionen wurden für diese Konfiguration nicht überprüft. Aktualisierte MID-Server, auf denen mehrere Services mit demselben ausführbaren Pfad ausgeführt werden, können nicht gestartet werden. Wenn dieses Problem auftritt, führen Sie das folgende Verfahren aus, um den MID-Server so neu zu konfigurieren, dass nur ein Service verwendet wird:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Löschen Sie den unerwünschten Windows-Service, indem Sie ausführen **sc.exe Löschen <** ***Servicename*** **>** Über die Befehlszeile.
2. Öffnen Sie Wrapper-override.conf Datei im MID-Server-Installationsordner.
3. Ändern Sie **wrapper.name** Und **Wrapper.displayname** Parameter für den Servicenamen, den Sie beibehalten möchten.
4. Starten Sie den MID-Server neu.

Aktive MID-Server-Anmeldeinformationsprobleme nach dem Klonen

Das System bietet automatische Prozesse zur Erkennung und Benachrichtigung über mögliche MID-Server-Anmeldeinformationen nach dem Klonen von Instanzen.

Während des Klonens einer Instanz wird nicht die Tabelle „MID-Server“ [ecc_agent] aus der Quellinstanz kopiert, sondern die Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Infolgedessen stimmen die in die Zielinstanz kopierten Benutzeranmeldeinformationen des MID-Servers möglicherweise nicht mit denen überein, die von den vorhandenen MID-Servern des Ziels verwendet werden. Fehlerhafte Anmeldeinformationen können dazu führen, dass diese MID-Server für die Zielinstanz nicht verfügbar sind. Prozesse in der Instanz benachrichtigen Sie, wenn ein MID-Server nach einem Instanzklon aufgrund eines Verdachts auf fehlerhafte Anmeldeinformationen ausfällt.

Tabelle für Probleme mit Anmeldeinformationen nach dem Klonen

Die Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] speichert aktive MID-Serverprobleme nach dem Klonen einer Instanz. Die Datensätze in dieser Tabelle zeigen den aktuellen Status des MID-Servers, die Auswertungszeiten und der **Ursprung des Problems**. In Fällen, in denen ein MID-Server für eine geklonte Instanz wegen möglicher ungültiger Anmeldeinformationen inaktiv ist, der **Ursprung des Problems** ist **InstanceClone**. Daten aus der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_Agent_issue] werden in einer zugehörigen Liste in einem MID-Server-Datensatz angezeigt . Datensätze in dieser Tabelle werden entfernt, wenn sie seit 30 Tagen nicht erkannt wurden. Laufende Probleme werden wieder angezeigt, sobald sie auftreten.

Bereinigungsskript und regelmäßige Aufgaben nach dem Klonen

Ein Bereinigungsskript mit dem Namen `Ungültige MID-Server-Anmeldeinformationen nach dem Klonen` wird nach dem Klonen für die Zielinstanz aufgerufen und ruft eine Skripteinbindung mit dem Namen `BadMIDCredentialAfterClone` auf. Diese Skripteinbindung plant die Ausführung der folgenden Aufträge in der Tabelle „Zeitplanelement“ [sys_trigger]:

- `BadMIDCredentialAfterClone-1`: Wird 15 Minuten nach der Ausführung des Klons ausgeführt.
- `BadMIDCredentialAfterClone-2`: Wird 75 Minuten nach der Ausführung des Klons ausgeführt.

Diese Aufträge protokollieren in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] alle MID-Server, die auf der Zielinstanz vor dem Klonen vorhanden waren und sich im Status **Ausgeschaltet** befinden. Diese MID-Server sind nicht für die normale Verarbeitung verfügbar und möglicherweise aufgrund ungültiger Anmeldeinformationen, die aus dem Klonvorgang resultieren inaktiv. Der Status der MID-Server, die der Zielinstanz nach dem Klon hinzugefügt wurden, wird nicht ausgewertet.

Hinweis: Das MID-Serverprotokoll zeigt an, dass der mit der Zielinstanz verknüpfte MID-Server-Benutzer nicht authentifiziert werden konnte oder die richtige Rolle fehlte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule, die auf fehlerhafte Anmeldeinformationen prüft

Die Business Rule **Auf fehlerhafte MID-Anmeldeinformationen prüfen** überwacht die Tabelle „MID-Server“ [ecc_agent] für MID-Server, die aus dem Status **Ausgeschaltet** in den Status **In Betrieb** wechseln. Wenn die Business Rule einen MID-Server findet, der diesen Übergang durchführt, versucht die Regel, einen passenden MID-Server in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] zu finden, für den eine Problemquelle **InstanceClone** und ein anderer Status als **Gelöst** vorliegt. Wenn eine Übereinstimmung gefunden wird, aktualisiert die Business Rule den Status des MID-Servers in der Tabelle [ecc_agent_issue] in **Gelöst**.

MID-Server-Probleme lösen

Die Fehlermeldung in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] benennt den betroffenen MID-Server-Benutzer. Diese Meldung wird jedes Mal angezeigt, wenn die Business-Regel einen MID-Server findet, der aufgrund vermuteter fehlerhafter Anmeldeinformationen ausgefallen ist: MID-Server nicht funktionsfähig (Status: Ausgefallen), möglicherweise aufgrund des letzten Klons. Überprüfen Sie die Anmeldeinformationen für den angemeldeten Benutzer „local-midserver“.

Versuchen Sie, das Problem zuerst zu beheben, indem Sie die Anmeldeinformationen des Benutzers mit den Anmeldeinformationen vergleichen, die der betroffene MID-Server erwartet. Wenn die Anmeldeinformationen nicht korrekt sind, beheben Sie das Problem und überprüfen Sie den Status des MID-Servers erneut. Wenn die Anmeldeinformationen korrekt sind, der MID-Server jedoch nicht aktiv ist, prüfen Sie die Knowledge Base auf andere mögliche Ursachen.

Schwellenwertwarnungen für MID-Server-Ressource

Die Instanz zeigt Warnungen an, wenn ein MID-Server seine Ressourcenschwellenwerte für die CPU- und JVM-Arbeitsspeicherauslastung verletzt. Dadurch können Benutzer E-Mail-Benachrichtigungen oder benutzerdefinierte Skripts erstellen, wenn ein Verstoß auftritt.

Die Tabelle „MID-Server“ [ecc_agent_issue] warnt Benutzer, wenn ein MID-Server die konfigurierten Schwellenwerte der zugewiesenen CPU- und Speicherressourcen überschreitet. Diese Warnungen werden veröffentlicht, bevor der MID-Server eine Leistungsverschlechterung oder einen Fehler aufgrund von nicht genügendem Arbeitsspeicher aufweist. Dadurch kann der Administrator die Ressourcen erhöhen und Ausfallzeiten vermeiden. Administratoren können ein registriertes Event verwenden, um eine E-Mail-Benachrichtigung an ausgewählte Empfänger zu senden, sie über Schwellenwertverletzungen zu informieren oder ein benutzerdefiniertes Skript für andere Aufgaben zu erstellen. Die Instanz aktualisiert weiterhin die Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue], um die nicht gelösten Probleme aktuell zu halten.

Standardmäßig sind CPU- und Speicherschwellenalarme deaktiviert, und es werden keine Alarme in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] veröffentlicht. Um beide Arten der Benachrichtigung zu aktivieren, fügen Sie diese Eigenschaften der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu, und setzen Sie deren Werte auf **true**:

- **mid.threshold.resource.breach.enable.cpu.alerts**
- **mid.threshold.resource.breach.enable.memory.alerts**

Details zum Hinzufügen von Systemeigenschaften zur Plattform finden Sie unter Fügen Sie eine Eigenschaft mithilfe von sys_properties.list hinzu .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswertungsvorgang

Diese Verarbeitung erfolgt unabhängig davon, ob die Alarmierung aktiviert ist oder nicht:

1. Alle 10 Minuten übermittelt jeder MID-Server seine CPU- und Speicherverbrauchsmesswerte an die Instanz. Die Instanz fügt CPU-Metriken in das Feld **Mittlere CPU-Auslastung %** der Tabelle „ECC-Agent-Skalarmetriken“ [ecc_agent_scalar_metric] und Speichermetriken in das Feld **Max. verwendeter Speicher %** der Tabelle „ECC-Agent-Speichermetriken“ [ecc_agent_memory_metric] ein.
2. Nach dem erfolgreichen Einfügen werden für jede Tabelle die folgenden Business Rules ausgeführt, die eine Skripteinbindung aufrufen, die eine entsprechende Funktion aufruft. Für jede Funktion wird ein Durchschnitt der in die Tabellen eingefügten Metrik-Sets basierend auf den konfigurierten Samplingintervallen ermittelt.
   - **CPU-Mittelwert für den MID-Serverstatus aktualisieren**: Ruft die Skripteinbindung `MIDResourceThresholdBreach.checkCpuUsage()` auf.
   - **Maximalen Speicher des MID-Serverstatus aktualisieren**: Ruft die Skripteinbindung `MIDResourceThresholdBreach.checkMemoryUsage` auf.

   Für jede Funktion wird ein Durchschnitt der in die Tabellen eingefügten Metrik-Sets basierend auf den konfigurierten Schwellenwerten und Samplingintervallen ermittelt. Die Instanz sucht zunächst bei jedem MID-Server nach Konfigurationsparametern, die benutzerdefinierte Schwellenwerte oder Samplingintervalle für diesen MID-Server festlegen. Wenn keine Konfigurationsparameter für diese Attribute gefunden werden, sucht die Instanz in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] nach benutzerdefinierten Werten, die verwendet werden sollen. Wenn keine Eigenschaften gefunden werden, verwendet die Instanz den Standardschwellenwert und die Intervallwerte aus dem Code.

Hinweis: Sowohl die Prozentsätze der Schwellenwerte als auch die Samplingintervalle sind konfigurierbar. Unter Schwellenwerte und Samplingintervalle konfigurieren finden Sie weitere Details.

Alarmierungsprozess

Wenn die Warnung für CPU- oder Speicherschwellenwerte aktiviert ist, findet folgende Verarbeitung statt:

1. Wenn der aggregierte durchschnittliche Metrikwert dem konfigurierten Prozentschwellenwert entspricht oder überschreitet, löst die Instanz aus `mid.threshold.resource.breach`Ereignis. Administratoren können dieses Ereignis zum Erstellen verwenden E-Mail-Benachrichtigungen Für Warnungen bei Schwellenwertverletzungen oder zum Erstellen eines anwenderdefinierten Skripts.
2. Die Instanz fügt einen Datensatz des Verstoßes mit dem **Status Neu** und der **Anzahl** 1 in die Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] ein und veröffentlicht dann eine Nachricht mit allen relevanten Details des Verstoßes. Ein Beispiel für diese Nachricht ist Mittlere CPU-Auslastung % hat Schwellenwert (96>=91) für eine 40-Minuten-Intervall überschritten, der nach dem Startdatum 2017-01-11 14:25:19 auftritt. Diese Meldung erscheint im Feld **Kurzbeschreibung** des Formulars „MID-Serverproblem“ und im Event. Sie können einen beliebigen Teil der Nachricht in Ihre E-Mail-Benachrichtigungen kopieren.

MID-Serverproblemstatus

Wenn der Administrator zum ersten Mal ein Problem in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] überprüft, kann der Administrator den **Status** des

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problems in **Bestätigt** ändern, um anzuzeigen, dass das Problem angegangen wird. Jedes Mal, wenn die Instanz einen Verstoß entdeckt, versucht sie, den Verstoß mit einem vorhandenen Problem abzugleichen. Wenn für einen MID-Server bereits ein Problemdatensatz für diese Verletzung mit dem **Status Neu** oder **Bestätigt** vorhanden ist, aktualisiert die Instanz das Feld **Zuletzt erkannt** mit dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit und erhöht das Feld **Anzahl** im vorhandenen Datensatz. Dadurch wird die Erstellung doppelter Datensätze in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] verhindert und die Anzahl der Wiederholungen des Incidents nach dem ersten Incident aufgezeichnet. Der Administrator kann die MID-Server-Ressourcen schrittweise erhöhen und die Auswirkungen auf das Feld **Anzahl** beobachten. Wenn der Zähler aufgehört hat, die Werte zu erhöhen, weiß der Administrator, dass der MID-Server über ausreichende Ressourcen verfügt. Wenn die MID-Server-Ressource entsprechend angepasst wurde, setzt der Administrator den **Status** auf **Gelöst**. Wenn eine neue Schwellenwertverletzung protokolliert wird, die zu einem MID-Serverproblem mit einem **Status** von **Gelöst** passt, erstellt die Instanz einen neuen Problemdatensatz.

Hinweis: Jeder Datensatz in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue], der seit 30 Tagen nicht aktualisiert wurde, wird unabhängig von seinem Status gelöscht.

Empfehlungen zur Lösung von Ressourcenproblemen

Administratoren haben die Möglichkeit, Ressourcenprobleme mit einem MID-Server zu beheben, wenn sie über das Event benachrichtigt werden. Folgen Sie diesen Empfehlungen, um die Belastung der MID-Server-Ressourcen zu reduzieren:

- **JVM-Speicher**:
  - Weisen Sie dem MID-Server mehr maximalen Arbeitsspeicher zu. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die JVM-Arbeitsspeichergröße des MID-Servers fest.
  - Fügen Sie weitere MID-Server hinzu, um die Arbeitsauslastung gemeinsam zu nutzen. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Cluster.
  - Reduzieren Sie den Umfang der gleichzeitigen Verarbeitung für den MID-Server. Dies umfasst die Segmentierung von IP-Adressbereichen in kleinere Segmente für einen Discovery-Zeitplan oder das Laden kleinerer Datensegmente innerhalb eines Importauftrags.
- **CPU**: Reduzieren Sie die Aktivität auf dem Host oder migrieren Sie den MID-Server auf einen neuen Host mit mehr verfügbaren Ressourcen.

  Hinweis: MID-Server kann während der Discovery eine Ressourcenauslastungsspitze erstellen, insbesondere die Erkennung für eine große Anzahl von Zielen oder die gleichzeitige Ausführung mehrerer Power Shell-Sitzungen. Die Ressourcennutzung des MID-Server-Hosts kehrt automatisch in den Normalzustand zurück, nachdem die Discovery-Ausführung erfolgreich beendet wurde. Um die CPU-Auslastung zu verringern, hosten Sie den MID-Server auf einem dedizierten Computer. Wenn Probleme mit der Ressourcennutzung auftreten, stellen Sie sicher, dass auf jedem dedizierten Hostcomputer nur ein MID-Server ausgeführt wird. Wenn der MID-Server in einer öffentlichen Cloud gehostet wird, fügen Sie weitere CPU-Ressourcen hinzu, und vermeiden Sie das Problem mit lauten Nachbarn. Weitere Informationen finden Sie unter Hohe CPU-Auslastung auf Host mit MID-Server [KB0597639] .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen, die für die Auswertung der Ressourcenschwellenwerte verwendet werden

Tabelle	Beschreibung
MID-Serverproblem [ecc_agent_issue]	Speichert Daten zu verschiedenen Arten von MID-Server-Problemen, einschließlich Verstößen gegen konfigurierte CPU- und Speicherschwellenwerte. Felder, die für Verletzungen gegen Ressourcenschwellenwerte verwendet werden, sind: • **count**: Häufigkeit, mit der ein zuvor gemeldeter Schwellenwertverstoß auftritt, wenn das Event nicht als **Gelöst** markiert ist. • **last_detected**: Aktuelles Datum und Uhrzeit, zu dem ein Schwellenwertverstoß erkannt wurde. Dieses Feld wird jedes Mal aktualisiert, wenn ein zuvor erkannter Verstoß gefunden wird, sofern er nicht als **Gelöst** markiert ist. • **message**: Beschreibende Nachricht, die die Bedingungen zusammenfasst, unter denen das Schwellenwertverletzungs-Event ausgelöst wurde. Diese Meldung enthält den tatsächlich berechneten Prozentsatz an CPU und Arbeitsspeicher sowie die konfigurierten Schwellenwerte, die verletzt wurden. • **mid_server**: Name des MID-Servers, bei dem die Verletzung des Ressourcenschwellenwerts auftritt. • **Quelle**: Die Problemquelle für den Verstoß. Dies sind die möglichen Ursachen: ○ **CpuMIDResourceThresholdBreach**: Ursachen der CPU-Schwellenwertprobleme. ○ **MemoryMIDResourceThresholdBreach**: Ursachen für das Schwellenwertproblem des Arbeitsspeichers.
MID-Serverstatus [ecc_agent_status]	Speichert die für CPU- und Speicherressourcen verwendeten Prozentsätze, gemittelt über konfigurierbare Intervalle für jede Ressource. Die verwendeten Felder sind: • Mittlere CPU-Auslastung % • Max. genutzter Speicher %

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
ECC-Agent-Skalarmetrik [ecc_agent_scalar_metric]	Speichert die von jedem MID-Server eingefügten CPU-Auslastungsdaten alle 10 Minuten. Das Tabellenfeld, das für die Warnung des Ressourcenschwellenwerts verwendet wird, lautet **Mittelwert**.
ECC-Agent-Speichermetrik [ecc_agent_memory_metric]	Speichert die von jedem MID-Server eingefügten Speicherbelegungsdaten alle 10 Minuten. Das Tabellenfeld, das für die Warnung der Ressourcenschwellenwerte verwendet wird, lautet **max_used_pct**.

Business Rules, die auf Schwellenwertverletzungen prüfen

Business Rule	Beschreibung
Den CPU-Mittelwert für den MID-Serverstatus aktualisieren	Wird ausgeführt, nachdem der MID-Server einen Datensatz in die Tabelle „ECC-Agent-Skalarmetrik“ [ecc_agent_scalar_metric] eingefügt hat. Diese Business Rule löst die Skripteinbindungsfunktion `MIDResourceThresholdBreach` aus, die Schwellenwerteinstellungen auswertet, um festzustellen, ob der MID-Server seine konfigurierten CPU-Ressourcenschwellenwerte verletzt hat.
Aktualisieren Sie den maximalen Speicher des MID-Serverstatus	Wird ausgeführt, nachdem der MID-Server einen Datensatz in die Tabelle „ECC-Agent-Speichermetrik“ [ecc_agent_memory_metric] eingefügt hat. Diese Business Rule löst die Skripteinbindungsfunktion `MIDResourceThresholdBreach` aus, die Schwellenwerteinstellungen auswertet, um festzustellen, ob der MID-Server die konfigurierten Schwellenwerte für Speicherressourcen verletzt hat.

Schwellenwerte und Samplingintervalle konfigurieren

Sie können die standardmäßigen Prozentsätze der Schwellenwerte und Samplingintervalle verwenden oder benutzerdefinierte Werte mit einer der folgenden Methoden konfigurieren:

- Fügen Sie Systemeigenschaften hinzu In die Instanz und ändern Sie die Standardwerte für alle MID-Server.
- Konfigurationsparameter hinzufügen, um die Standardressourcenwerte für einzelne MID-Server zu ändern.

Die Systemeigenschaften und die Konfigurationsparameter verwenden dieselben Namen.

Eigenschafts-/Konfigurationsparameter	Beschreibung
mid.threshold.mean_cpu.aggregate_interval_span	Anzahl der 10-Minuten-Einheiten im Intervall für das Sampling von CPU-Auslastungsdaten. Das Standardintervall beträgt 30 Minuten (3 x 10 Minuten).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschafts-/Konfigurationsparameter	Beschreibung
	Standard: 3
mid.threshold.mean_cpu.percent	Prozentsatz der Nutzung der gesamten CPU-Ressourcen, die eine Alarmmeldung zur Schwellenwertverletzung auslösen. **Standard**: 95
mid.threshold.mean_max_memory.aggregate_interval_span	Anzahl von 10-Minuten-Einheiten im Intervall für das Sampling von Speicherbelegungsdaten. Das Standardintervall beträgt 30 Minuten (3 x 10 Minuten). **Standard**: 3
mid.threshold.mean_max_memory.percent	Prozentsatz der Nutzung der gesamten Speicherressourcen, die eine Warnmeldung zur Schwellenwertverletzung auslösen. **Standard**: 95

MID Server-Ressourcenberichte

Das MID Server-Dashboard enthält zwei Berichte, die Ihnen Einblick in den Verbrauch von CPU- und JVM-Speicherressourcen geben. Diese Berichte zeigen die Nutzung der letzten 30 Tage an.

- **Durchschnittlicher Prozentsatz der verwendeten CPU**: Der tägliche Durchschnitt der CPU-Auslastung zeigt, wie viel CPU-Verarbeitung der MID-Server-Host verbraucht. Auf demselben Host bereitgestellte MID-Server melden dieselbe CPU-Auslastung.
- **Durchschnittlicher Prozentsatz des maximal verwendeten Arbeitsspeichers** : Der maximal verwendete Prozentsatz (`max_used_pct`) Ist eine nützliche Metrik, um festzustellen, ob der MID-Server über genügend Arbeitsspeicherressourcen verfügt. Diese Metrik ist ein Prozentsatz des maximal verwendeten Speichers im Verhältnis zum insgesamt verfügbaren Speicher. Wenn Sie dies im Laufe der Zeit ändern, wird visualisiert, wie viel Speicher der MID-Server benötigt.

MID Server-Benutzerkonnektivitätsprobleme

Die Instanz schreibt Probleme mit MID-Server-Benutzeranmeldungen und Netzwerkkonnektivität in die Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] und erstellt Events, die Sie in benutzerdefinierten Skripts oder zum Senden von E-Mail-Benachrichtigungen verwenden können.

Datensätze in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] können Aufschluss darüber geben, warum sich Ihr MID-Server-Benutzer nicht anmelden kann oder warum ein MID-Server keine Verbindung zur Instanz herstellen kann. Das System zeigt in dieser Tabelle Datensätze für Verbindungsprobleme an, die aussagekräftige Fehlermeldungen enthalten, die auf mögliche Ursachen hinweisen. Standardmäßig wird eine regelmäßige Aufgabe namens MIDUserConnectivity alle vier Stunden ausgeführt und die MIDUserConnectivity-Skripteinbindung zur Bewertung der MID-Server-Verbindungsaktivität gestartet. Datensätze in der Tabelle „MID-Server“ [ecc_agent_issue] spiegeln den Status der MID-Server-Anmeldeversuche und der Konnektivität zum Zeitpunkt der Ausführung der regelmäßigen Aufgabe wider.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aus Sicht der Instanz ist besitzt der MID-Server den Status **Ausgeschaltet**, wenn:

- die Benutzerauthentifizierung fehlschlägt
- die Benutzerautorisierung fehlschlägt
- Netzwerkprobleme verhindern, dass MID-Server eine TCP-/IP-Verbindung aufbauen

Hinweis: Um einen Benutzer mit einem MID-Server zu verknüpfen, navigieren Sie zur Datei servicenow/<MID-Server-Name>/agent/config.xml. und geben Sie die Benutzeranmeldeinformationen in die Parameter **mid.instance.username** und **mid.instance.password** ein. Stellen Sie sicher, dass Sie den MID-Server neu starten, um Ihre Änderungen zu aktivieren.

So werden Probleme protokolliert

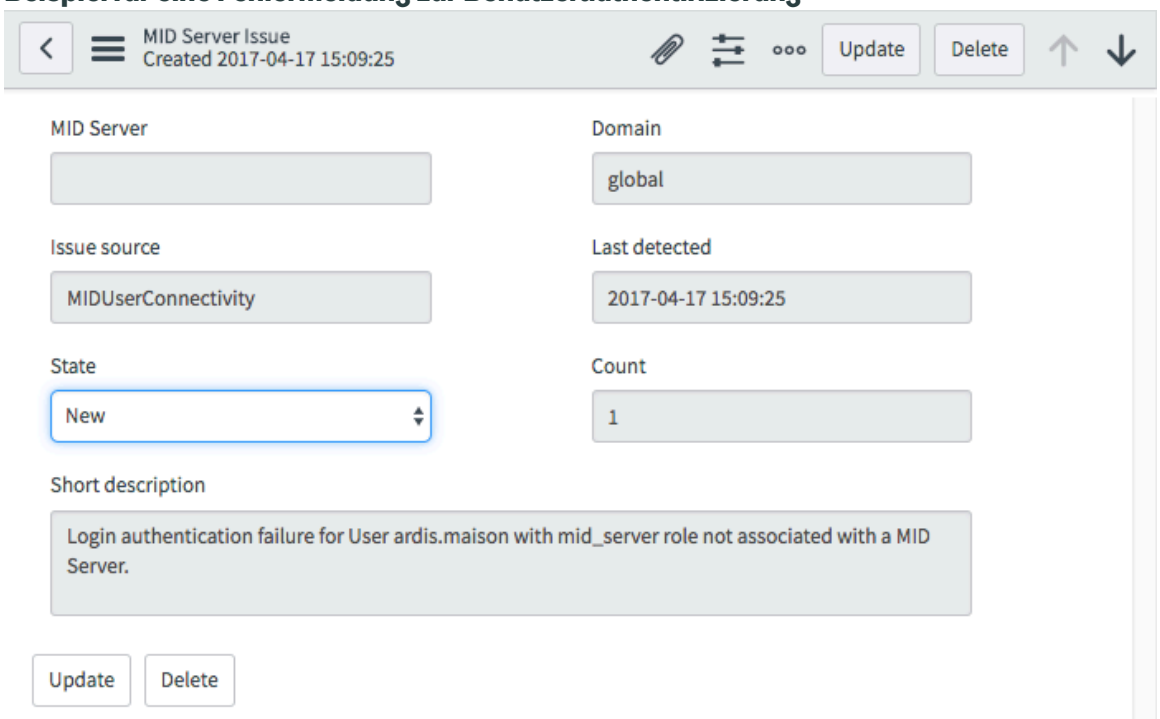
Fehler bei der Benutzerauthentifizierung und Autorisierungsprobleme werden automatisch in der Agent-Protokolldatei des MID-Servers protokolliert. Die Nachricht für beide ist dieselbe: **Benutzer kann nicht authentifiziert werden oder die richtigen Rollen fehlen.** Wenn das Problem mit der Autorisierung zusammenhängt, zeigt die Datei agent.log die Liste der fehlenden Rollen an.

Wenn das Debugging aktiviert ist, werden Probleme mit dem MID-Server im Systemprotokoll (syslog) protokolliert und können als Zusammenfassung oder detailliert angezeigt werden. Sie können das Samplingintervall auch von den voreingestellten 4 Stunden in ein kürzeres Zeitintervall ändern, um Ihre Wiederherstellungsmaßnahmen zu verfolgen. Anweisungen zum Aktivieren und Konfigurieren des Debugging für MID-Server-Benutzerprobleme finden Sie unter Die Maßnahmen zur Fehlerbehebung bei Problemen mit der MID Server-Benutzerkonnektivität testen.

Bereitgestellte Daten

Wenn bei der Instanz Benutzerkonnektivitätsprobleme auftreten, wird ein Datensatz in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] geöffnet.

Beispiel für eine Fehlermeldung zur Benutzerauthentifizierung



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Tabelle MID-Serverprobleme enthält folgende Felder:

MID-Server-Problemfelder

Feld	Beschreibung
Zuletzt erkannt	Datum und Uhrzeit, zu der das Problem zuletzt erkannt wurde.
Kurzbeschreibung	Inhalte der generierten Nachricht, die ein mögliches Problem mit dem benannten Benutzer oder dem MID-Server angibt.
MID-Server	Leer in der Jakarta-Version.
Ursprung des Problems	Der Prozess, der das Problem identifiziert hat. Bei allen Problemen mit der MID-Server-Benutzerkonnektivität lautet der Ursprung `MIDUserConnectivity`.
Status	Der aktuelle Status des Problems. Mögliche Status sind: • **Neu**: Anfangsstatus, bei der die Instanz das Problem erstellt. • **Bestätigt**: Status, wenn der Administrator das Problem zum ersten Mal untersucht. • **Gelöst**: Endstatus, festgelegt durch die Instanz; zeigt an, dass das Problem gelöst wurde. Wenn die regelmäßige Aufgabe bei der erneuten Ausführung nicht auf das Problem stößt, legt die Instanz diesen Wert automatisch fest.
Domäne	Domäne, die dem MID-Server-Benutzerkonto zugeordnet ist.
Anzahl	Anzahl der Fälle, in denen ein Problem erkannt wurde Jedes Mal, wenn die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird und dasselbe Problem auftritt, wird dieses Feld inkrementiert.

Benutzerauthentifizierungsfehler

Die Anmeldeinformationen, die die Instanz zur Authentifizierung eines MID-Server-Benutzers verwendet, werden in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] konfiguriert. Wenn der MID-Server-Benutzer versucht, sich mit ungültigen Anmeldeinformationen bei der Instanz anzumelden, lehnt die Instanz die Verbindung ab und schreibt das Event **login.failed** in die Events-Tabelle [sysevents] für den Benutzer. Administratoren können dieses Ereignis in einem anwenderdefinierten Skript oder in verwenden E-Mail-Benachrichtigungen Für Authentifizierungsfehler.

Hinweis: Wenn die Benutzerauthentifizierung fehlschlägt, wird keine Benutzerautorisierung versucht.

Benutzerkonten, die einem MID-Server zugeordnet sind

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine der folgenden Meldungen in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] zeigt einen Authentifizierungsfehler für Benutzerkonten an, die einem MID-Server zugeordnet sind:

- **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*>, der 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet ist. Überprüfen Sie das Passwort auf dem MID-Server.**
- **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*>, der <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet ist. Überprüfen Sie das Passwort auf den MID-Servern.**

Die notwendigen Bedingungen für das Anzeigen dieser Meldungen sind:

- Das Feld **Status** in der Tabelle „MID-Server“ [ecc_agent], das dem MID-Server zugeordnet ist, gibt an, dass der MID-Server den Status **Ausgeschaltet** hat.
- Der in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] angegebene Benutzer ist der Benutzer, für den ein oder mehrere MID-Server für die Authentifizierung und Autorisierung konfiguriert sind, wenn eine Verbindung zur Instanz hergestellt wird. Der Datensatz in der Tabelle [ecc_agent_config] muss die folgenden Werte aufweisen:
  - Das Feld „Parametername“ [param_name] wurde auf **mid.instance.username** gesetzt.
  - Das Feld „Wert“ [value] wurde auf den Benutzernamen gesetzt, der dem Feld „Benutzer-ID“ [user name] in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] entspricht.
- Die Events-Tabelle [sysevent] enthält Posts, die zeigen, dass der letzte mit dem Benutzer verbundene Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums fehlgeschlagen ist. Der in der Tabelle [sysevent] erstellte Datensatz enthält die folgenden Feldwerte:
  - Das Feld „Eventname“ [name] ist auf **login.failed** festgelegt.
  - Das Feld „Parm1“ [parm1] ist auf den Namen des Benutzers festgelegt.

Hinweis: Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Benutzerkonten mit der Rolle „mid_server“, die keinem MID-Server zugeordnet sind

Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn sich ein Benutzer mit der Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist, nicht authentifizieren kann: **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**

Die notwendigen Bedingungen für das Anzeigen dieser Meldung sind:

- Die Tabelle „Benutzerrollen“ [sys_user_has_role] enthält einen Datensatz, der die sys_id, die dem in der Tabelle [sys_user] gespeicherten Benutzerdatensatz zugeordnet ist, mit der sys_id verknüpft, die dem in der Tabelle [sys_user_role] gespeicherten Datensatz der Rolle „mid_server“ zugeordnet ist.
- Der Benutzer wird in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] nicht als der Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.
- Die Events-Tabelle [sysevent] enthält Posts, die zeigen, dass der letzte mit dem Benutzer verbundene Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums fehlgeschlagen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Tabelle [sysevent] enthält einen Datensatz, in dem das Feld „Eventname“ [name] auf **login.failed** festgelegt ist.
- Das Feld „Parm1“ [parm1] ist auf den Namen des Benutzers festgelegt, der dem Feld „Benutzer-ID“ [user name] in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] entspricht.

Hinweis: Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Fehler bei der Benutzerautorisierung

Die Benutzerautorisierungsprüfung findet statt, nachdem der MID-Server die Instanz erfolgreich authentifiziert hat. In diesem Schritt stellt das System sicher, dass das mit einem MID-Server verknüpfte Benutzerkonto die erforderlichen Mindestrollen erhält. Ein SOAP-Webdienst, `MIDServerCheck` genannt, führt die Rollenprüfung für die Instanz durch. Wenn der MID-Server-Anwender über die richtigen Rollen verfügt, ist die Verbindung und zulässig `login`Ereignis wird in die Tabelle „Ereignisse“ [sysevents] geschrieben. Wenn der Benutzer nicht die richtigen Rollen hat, schreibt die Instanz ein Event **login.authorization.failed** in die Events-Tabelle [sysevents]. Dieses Event enthält eine durch Kommas getrennte Liste der fehlenden Rollen des Benutzers. Administratoren können dieses Ereignis in anwenderdefinierten Skripts oder in verwenden E-Mail-Benachrichtigungen Für Autorisierungsfehler.

Die Autorisierung kann fehlschlagen, wenn einem Benutzer die Rolle „mid_server“ oder eine der wichtigen SOAP-Rollen fehlt, wie in den folgenden Fällen:

- Wenn der Benutzer die Rolle soap_script besitzt, wird der SOAP-Webdienst `MIDServerCheck` ausgeführt, um nach den entsprechenden MID-Server-Rollen zu suchen. Wenn dem Benutzer die Rolle „mid_server“ oder eine der anderen SOAP-Rollen fehlt, schlägt die Autorisierung fehl, und das Event **login.authorization.failed** wird erstellt.
- Wenn dem Benutzer die Rolle soap_script fehlt, ist dieser Benutzer nicht berechtigt, den SOAP-Webdienst `MIDServerCheck` zu starten, der alle erforderlichen MID-Server-Rollen prüft. Die Autorisierung schlägt fehl, aber das Event **login.authorization.failed** wird nicht erstellt. In diesem Fall zeigt die Instanz diese Meldung an: **Konnektivität des MID-Server-Benutzers <Benutzername> kann von der Instanz nicht erkannt werden**.

Benutzer, die mit einem oder mehreren ausgefallenen MID-Servern verbunden sind

Eine der folgenden Meldungen in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] zeigt einen Berechtigungsfehler für Benutzerkonten an, die mit einem MID-Server mit dem Status **Ausgeschaltet** verbunden sind:

- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*>, der 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet ist. Rolle mid_server erneut zuweisen, um alle erforderlichen Rollen zu erteilen.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*>, der <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet ist. Rolle mid_server erneut zuweisen, um alle erforderlichen Rollen zu erteilen.**

Die Skripteinbindung **MIDUserConnectivity** identifiziert aktive Benutzer, die einem oder mehreren nicht aktiven MID-Servern zugeordnet sind, deren letzter Anmeldeversuch innerhalb des Berichtszeitraums die Benutzerautorisierung fehlgeschlagen ist. Diese Nachricht wird generiert, wenn Benutzerautorisierungsfehler erkannt und vom Skript erstellenden Webdienst MIDServerCheck gemeldet werden. Benutzerautorisierungsfehler werden jedoch nicht für Benutzer gemeldet, denen die Rolle soap_script nicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zugewiesen ist. In diesem Fall werden Probleme mit dem Benutzer von der Netzwerkkonnektivitätsmeldung gemeldet.

Diese Nachricht wird in folgenden Fällen der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] angezeigt:

- Der Benutzer verfügt über die Rolle „mid_server“ oder auch nicht.
- Der Benutzer ist in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] als Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.
- Die Events-Tabelle [sysevent] enthält Posts, die zeigen, dass der letzte mit dem Benutzer verbundene Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums fehlgeschlagen ist. Die Tabelle [sysevent] enthält einen Datensatz mit diesen Einstellungen:
  - Das Feld „Eventname“ [name] ist auf **login.authorization.failed** festgelegt.
  - Das Feld „Parm1“ [parm1] ist auf den Namen des Benutzers festgelegt, der dem Feld „Benutzer-ID“ [user name] in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] entspricht.

Hinweis: Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Benutzer mit der richtigen Rolle, die keinem MID-Server zugeordnet sind

Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn sich ein Benutzer mit der Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist, nicht authentifizieren kann: **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**

Diese Nachricht wird generiert, wenn Benutzerautorisierungsfehler erkannt werden, bei denen das Benutzerkonto mit der Rolle „mid_server“ nicht als konfigurierter MID-Server-Benutzer in der Tabelle [ecc_agent_config] identifiziert wird. Möglicherweise war das Benutzerkonto zum Zeitpunkt des Ausfalls einem MID-Server zugeordnet.

Diese Nachricht wird in folgenden Fällen der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] angezeigt:

- Dem Benutzer ist die Rolle „mid_server“ zugewiesen. Die Tabelle „Benutzerrollen“ [sys_user_has_role] enthält einen Datensatz, der die sys_id, die dem in der Tabelle [sys_user] gespeicherten Benutzerdatensatz zugeordnet ist, mit der sys_id verknüpft, die dem in der Tabelle [sys_user_role] gespeicherten Datensatz der Rolle „mid_server“ zugeordnet ist.
- Der Benutzer wird in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] nicht als der Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.
- Die Events-Tabelle [sysevent] enthält Posts, die zeigen, dass der letzte mit dem Benutzer verbundene Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums fehlgeschlagen ist. Die Tabelle [sysevent] enthält einen Datensatz mit diesen Einstellungen:
  - Das Feld „Eventname“ [name] ist auf **login.authorization.failed** festgelegt.
  - Das Feld „Parm1“ [parm1] ist auf den Namen des Benutzers festgelegt, der dem Feld „Benutzer-ID“ [user name] in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] entspricht.

Hinweis: Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Netzwerkprobleme

Ein Netzwerkproblem kann verhindern, dass der MID-Server eine Verbindung zum TCP-/IP-Server der Instanz herstellt, um eine Sitzung zu beginnen. In diesem Fall kennzeichnet die Instanz den MID-Server als **Ausgeschaltet**, weil die Instanz den MID-Server-Takt nicht innerhalb des vorgeschriebenen Intervalls von 5 Minuten empfangen hat.

Benutzer, die mit den ausgefallenen MID-Servern verbunden sind, die nicht versucht haben, sich anzumelden

Eine der folgenden Meldungen in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] benennt Benutzer, die MID-Servern zugeordnet sind und während des Berichtszeitraums nicht versucht haben, sich anzumelden:

- **Benutzer <*Benutzername*> ist 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**
- **Benutzer <*Benutzername*> ist <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

Die MIDUserConnectivity-Skripteinbindung meldet aktive Benutzer, die mit ausgefallenen MID-Servern verknüpft sind, deren Netzwerkverbindung von der Instanz nicht erkannt werden kann.

Diese Nachricht wird in folgenden Fällen der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] angezeigt:

- Der Benutzer verfügt über die Rolle „mid_server“ oder auch nicht.
- Der Benutzer ist in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] als Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.
- Es gibt keine Anmeldeversuche, weder fehlgeschlagene noch erfolgreiche, die im geplanten Berichtszeitraum in der Events-Tabelle [sysevent] für den Benutzer erfasst wurden.

Hinweis: Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Benutzer, die nicht mit den MID-Servern verbunden sind, die nicht versucht haben, sich anzumelden

Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn sich ein Benutzer mit der Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist, nicht innerhalb des konfigurierten Berichtsintervalls angemeldet hat: **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ ist keinem MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

Die MIDUserConnectivity-Skripteinbindung meldet aktive Benutzer mit der Rolle „mid_server“, die nicht mit einem MID-Server verknüpft sind, deren Netzwerkkonnektivität von der Instanz nicht erkannt werden kann.

Diese Nachricht wird in folgenden Fällen der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] angezeigt:

- Dem Benutzer ist die Rolle „mid_server“ zugewiesen. Die Tabelle „Benutzerrollen“ [sys_user_has_role] enthält einen Datensatz, der die sys_id, die dem in der Tabelle [sys_user] gespeicherten Benutzerdatensatz zugeordnet ist, mit der sys_id

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verknüpft, die dem in der Tabelle [sys_user_role] gespeicherten Datensatz der Rolle „mid_server“ zugeordnet ist.

- Der Benutzer wird in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] nicht als der Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.
- Es gibt keine Anmeldeversuche, weder fehlgeschlagene noch erfolgreiche, die im geplanten Berichtszeitraum in der Events-Tabelle [sysevent] für den Benutzer erfasst wurden.

Hinweis: Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Konfigurationsprobleme

Jede der folgenden Nachrichten, die oben beschrieben wurden, können auf ein Konfigurationsproblem hinweisen:

- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**
- **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ ist keinem MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

Dies sind einige häufige Konfigurationsfehler:

- Ein Administrator hat es versäumt, den Benutzerdatensatz mit dem MID-Server-Datensatz zu verknüpfen, wie in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] angezeigt. Diese Tabelle ist schreibgeschützt und kann nicht direkt aktualisiert werden. Um einen Benutzer mit einem MID-Server zu verknüpfen, konfigurieren Sie den Benutzernamen und das Passwort in der MID-Server-Datei config.xml, und starten Sie den MID-Server neu.
- Während der Neukonfiguration eines MID-Servers für die Verwendung eines anderen Kontos für die TCP-/IP-Verbindung hat der Administrator die Rolle „mid_server“ noch nicht aus dem Konto entfernt oder das Konto gelöscht.
- Es wurde ein Mehrzweckbenutzerkonto erstellt und eine große Anzahl von Rollen einschließlich der Rolle mid_server erteilt, obwohl dieses Konto niemals als MID-Serverkonto verwendet werden sollte.

Benutzer, der erfolgreich authentifiziert und autorisiert wurde, die Rolle „mid_server“ jedoch nicht benötigt

Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn sich ein Benutzer mit der Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist, erfolgreich anmeldet: **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ erfolgreich verbunden, jedoch keinem MID-Server zugeordnet. Die Rolle „mid_server“ sollte nur für die Verwendung mit dem MID-Server reserviert sein.**

Die MIDUserConnectivity-Skripteinbindung meldet aktive Benutzer mit der Rolle „mid_server“, die nicht als konfigurierter MID-Server-Benutzer identifiziert werden und deren letzter Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums erfolgreich war. Diese Nachricht legt nahe, dass die Anmeldeinformationen des Benutzers von einem Systemadministrator oder einem Prozess verwendet werden, der nicht auf einem MID-Server ausgeführt wird. Die Annahme hier ist, dass die Rolle „mid_server“ nur für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungen verwendet werden sollte, die auf einem MID-Server bereitgestellt werden. Das Vorhandensein dieser Nachricht erinnert den Systemadministrator daran, überflüssige mid_server-Rollen aus Benutzerkonten zu entfernen, für die sie nicht erforderlich sind.

Diese Nachricht wird in folgenden Fällen der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] angezeigt:

- Dem Benutzer ist die Rolle „mid_server“ zugewiesen.
- Der Benutzer wird in der Tabelle „Konfigurationsparameter des MID-Servers“ [ecc_agent_config] nicht als der Benutzer identifiziert, für den ein oder mehrere MID-Server zur Verwendung für die Authentifizierung und die Autorisierung bei der Verbindung mit der Instanz konfiguriert ist bzw. sind.
- Die Event-Tabelle [sysevent] enthält Posts, die zeigen, dass der letzte mit dem Benutzer verbundene Anmeldeversuch während des geplanten Zeitraums erfolgreich war. Die Tabelle [sysevent] enthält einen Datensatz mit diesen Einstellungen:
  - Das Feld „Eventname“ [name] ist auf **login** festgelegt.
  - Das Feld „Parm1“ [parm1] ist auf den Namen des Benutzers festgelegt, der dem Feld „Benutzer-ID“ [user name] in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] entspricht.

Hinweis: Das Feld „MID-Server“ [mid_server] in der Tabelle „MID-Serverprobleme“ [ecc_agent_issue] ist leer (= NULL).

Die Maßnahmen zur Fehlerbehebung bei Problemen mit der MID Server-Benutzerkonnektivität testen

Nachdem Sie versucht haben, ein in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] aufgetretenes Problem mit der Benutzerkonnektivität zu beheben, können Sie die Korrekturmaßnahmen testen, ohne bis zum nächsten geplanten Berichtszeitraum warten zu müssen, indem Sie das Samplingintervall verkürzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie das Samplingintervall mit dieser Prozedur neu, und überprüfen Sie dann die Ergebnisse in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue]. Sie können eine beliebige Zeitspanne für das Beispiel festlegen. Sie sollten jedoch ein Fenster von mindestens 5 Minuten definieren, da dies das Standardintervall des MID Server-Takts ist, das seinen Status meldet. Die empfohlene Methode zum Konfigurieren eines kürzeren Samplingintervalls besteht darin, den Code aus der regelmäßigen MIDUserConnectivity-Aufgabe zu kopieren und zu ändern und ihn dann manuell im Hintergrundskript-Dienstprogramm auszuführen.

Warnung: Bearbeiten Sie das Skript nicht im Zeitplandatensatz von MIDUserConnectivity. Wenn Sie an diesem Datensatz Änderungen vornehmen, wird er beim Upgrade der Instanz nicht aktualisiert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie die regelmäßige MIDUserConnectivity-Aufgabe.
3. Kopieren Sie diese Zeile aus dem Feld **Dieses Skript ausführen**:
   `MIDUserConnectivity(0).checkConnectivity(4 * (60 * 60 * 1000));`

   Dieser Code legt das 4-Stunden-Samplingintervall in Millisekunden fest und deaktiviert das Debugging mit dem Wert **MIDUserConnectivity(0)**.
4. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Fügen Sie den Code aus der regelmäßigen Aufgabe in das Feld **Skript ausführen** ein.
6. Stellen Sie das Samplingintervall auf 5 Minuten ein, indem Sie die Zeitberechnung zu **(5 * 60 * 1000)** ändern.
   Der modifizierte Befehl sieht folgendermaßen aus: `MIDUserConnectivity(0).checkConnectivity (5 * 60 * 1000);`
7. Klicken Sie auf **Skript ausführen**.
8. Öffnen Sie den Datensatz des MID-Servers, auf dem das Problem aufgetreten ist, und wählen Sie die zugehörige Liste **MID-Serverprobleme** aus.
   Das Problem wird wie folgt aktualisiert:
   - Wenn das Problem weiterhin besteht, wird die Spalte **Anzahl** inkrementiert und die Spalte **Zuletzt erkannt** zeigt das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit an.
   - Wenn das Problem nicht mehr besteht, ändert das System den **Status** in **Gelöst**.
9. **Wahlweise:** Sie können das Debugging aktivieren, indem Sie eine Ebene auswählen und das Skript dann erneut ausführen, um die Aufgliederung für jede ausgewertete Bedingung anzuzeigen.
   Verwenden Sie diese Einstellungen, um eine Debugging-Ebene auszuwählen:
   - Geben Sie für eine Zusammenfassungsansicht **MIDUserConnectivity(1)** ein.
   - Für eine detaillierte Ansicht geben Sie **MIDUserConnectivity(2)** ein.

   Einzelheiten zum Typ der bereitgestellten Debugging-Informationen finden Sie unter Interpretieren der Debugging-Ausgabe des MID-Server-Anwenders.

Interpretieren der Debugging-Ausgabe des MID-Server-Anwenders

Die Debugging-Ausgabe aus dem Systemprotokoll ist entweder in einer Zusammenfassungs- oder Detailansicht für MID-Server-Benutzerprobleme verfügbar, muss jedoch manuell aktiviert werden.

Um das Debugging zu aktivieren und alle Verbindungsprobleme in einem der verfügbaren Formate anzuzeigen, müssen Sie eine Methode manuell für Ihre Instanz ausführen. Anweisungen zum Aktivieren des Debugging finden Sie unter Die Maßnahmen zur Fehlerbehebung bei Problemen mit der MID Server-Benutzerkonnektivität testen. Informationen zu den einzelnen Fehlerbedingungen und zur Erstellung von Datensätzen in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] finden Sie unter MID Server-Benutzerkonnektivitätsprobleme.

Verfügbare Formate

Sie können die Instanz so konfigurieren, dass eine einfache Zusammenfassung des Problems oder eine detaillierte Ausgabe generiert wird, die Benutzer und MID-Server identifiziert. Zusammenfassungen bieten einen schnellen Überblick über die Problembedingungen nach Anzahl, während Sie in der Detailansicht Rollen, MID-Server-Zuordnungen und Anmeldeaktivitäten nach benannten Benutzern überprüfen können.

In diesem zusammenfassenden Beispiel eines Berechtigungsproblems wertet die Instanz jede Bedingung aus und gibt an, wie viele Benutzer diese Bedingung erfüllten. Sie sehen, dass ein MID-Server inaktiv ist und dass einer von zwei für einen MID-Server konfigurierten Benutzern die Autorisierung fehlgeschlagen ist. Da dies eine Zusammenfassung ist, werden weder der MID-Server noch die Benutzer benannt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel Zusammenfassung der Debug-Ausgabe

```
[0:00:00.014] Script completed in scope global: script

*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: jobSchedulerDateTime
  Java Object: com.glide.glideobject.GlideDateTime = 2017-02-21 17:35:08
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: jobSchedulerDateTime (current users display format and timezone)
  Java Object: java.lang.String = 2017-02-21 09:35:08
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) user(s) with the mid_server role defined
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) down MID Servers with a configured 'mid.instance.username' parameter
*** Script: MIDUserConnectivity: found (2) configured MID Server UserIds
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) with the MID Server role NOT also associated with a configured MID Server user
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period failed
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period failed due to user authorization
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period succeeded
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) configured MID Server users where connectivity to the MID by the instance can not be detected
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) new message(s) skipped by the auto-resolver
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```

Authentifizierungsfehler

Wenn ein MID Server-Benutzer sich nicht in der Instanz authentifizieren kann, zeigt das System diese Fehlernachrichten in der detaillierten Ausgabe an:

- **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*>, der 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet ist. Überprüfen Sie das Passwort auf dem MID-Server.**
- **Fehler bei der Anmeldeauthentifizierung für Benutzer <*Benutzername*>, der <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet ist. Überprüfen Sie das Passwort auf den MID-Servern.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server", der keinem MID-Server zugeordnet ist.**

In diesem Beispiel konnten drei Benutzer mit der Rolle „mid_server", **midserver2**, **local-midserver** und **ardis.maison**, nicht authentifiziert werden. Zwei dieser Benutzer wurden für MID-Server konfiguriert, die den Status **Ausgeschaltet** besitzen und der andere Benutzer wurde für keinen MID-Server konfiguriert. Jeder dieser Benutzer hat einen Authentifizierungsfehler und wird in der entsprechenden Fehlermeldung benannt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführliches Debugging-Protokoll für Authentifizierungsfehler

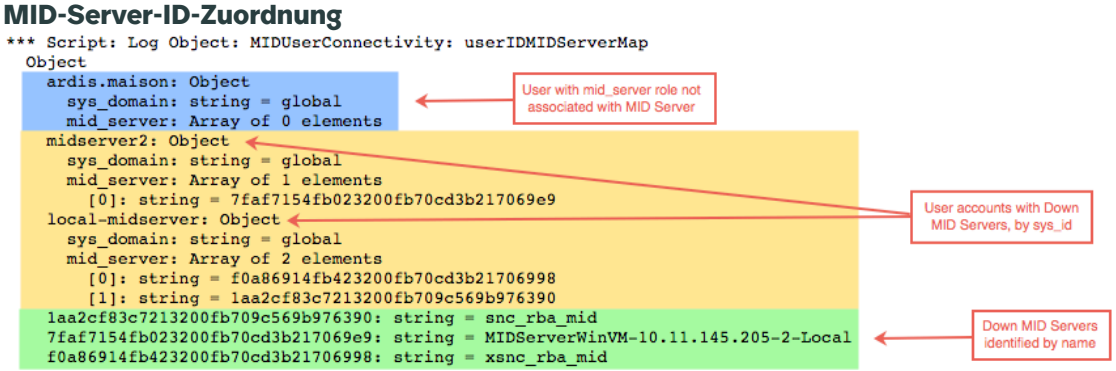
MID-Server-ID-Zuordnung

Die Debug-Ausgabe listet alle MID-Server auf, die als **Ausgeschaltet** gekennzeichnet sind und ordnet sie anhand der **sys_id** des MID-Servers ihren Benutzerkonten zu. Diese Zuordnung enthält alle Benutzerkonten mit der Rolle „mid_server“, unabhängig davon, ob sie einem MID-Server zugeordnet sind oder nicht. Wenn es keine MID-Server mit dem Status **Ausgeschaltet** gibt, wird die Zuordnung nicht in der Debugging-Ausgabe angezeigt.

Die Zuordnung wird in drei Abschnitten dargestellt:

- Benutzerkonten, die keinem MID-Server zugeordnet sind.
- Benutzerkonten mit MID-Servern, die den Status **Ausgeschaltet** besitzen, identifiziert durch ihre **sys_id**.
- Die **sys_id** von jedem MID-Server mit dem Status **Ausgeschaltet**, anhand des Namens identifiziert.

MID-Server-ID-Zuordnung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechtigungsfehler

Wenn einem Benutzer eine der erforderlichen Rollen fehlt, generiert die Instanz die folgenden Berechtigungsfehlermeldungen:

- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*>, der 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet ist. Rolle mid_server erneut zuweisen, um alle erforderlichen Rollen zu erteilen.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*>, der <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet ist. Rolle mid_server erneut zuweisen, um alle erforderlichen Rollen zu erteilen.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server", der keinem MID-Server zugeordnet ist.**

In diesem Beispiel konnten drei Benutzer mit der Rolle „mid_server", **midserver2**, **local-midserver** und **ardis.maison**, nicht autorisiert werden. Ein Benutzer ist keinem MID-Server zugeordnet, die anderen beiden jedoch. Das System hat einen Berechtigungsfehler protokolliert. Dies zeigt an, dass dem Benutzer mindestens eine wichtige Rolle fehlt. Um herauszufinden, welche Rollen fehlen, sehen Sie sich die durch Kommas getrennte Liste im Feld **Parm2** im Event-Datensatz **login.authorization.failed** an. Dieser Datensatz ist der letzte Anmeldeversuch in der Event-Tabelle [sysevent] für das Benutzerkonto innerhalb des Berichtszeitraums.

Ausführliches Debugging-Protokoll für Authentifizierungsfehler

```
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRole
  Array of 3 elements
    [0]: string = ardis.maison
    [1]: string = midserver2          <-- Users with mid_server role
    [2]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: downMIDServerConfiguredUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2          <-- Users associated with Down MID Servers
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDMIDServerMap
  Object
    ardis.maison: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 0 elements
    midserver2: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 1 elements
        [0]: string = 7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9
    local-midserver: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 2 elements
        [0]: string = f0a86914fb423200fb70cd3b21706998
        [1]: string = laa2cf83c7213200fb709c569b976390
    laa2cf83c7213200fb709c569b976390: string = snc_rba_mid
    7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9: string = MIDServerWinVM-10.11.145.205-2-Local
    f0a86914fb423200fb70cd3b21706998: string = xsnc_rba_mid
*** Script: Log Object: configuredMIDServerUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2          <-- Users configured for MID Servers
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRoleNotAssociatedWithConfiguredMIDServer
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison        <-- User not associated with MID Server
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWithIssues
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver     <-- Users with issues
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptAuthorizationFailed
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver     <-- Users with failed authorization
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptSuccessful
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWhereConnectivityToMidCanNotBeDetectedByInstance
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: doNotAutoResolveMessages
  Array of 3 elements
    [0]: string = Login authorization failure for User midserver2 associated with 1 down MID Server.  Re-assign mid_server role to grant all required roles.
    [1]: string = Login authorization failure for User local-midserver associated with 2 down MID Servers.  Re-assign mid_server role to grant all required roles.
    [2]: string = Login authorization failure for User ardis.maison with mid_server role not associated with a MID Server.
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed

                                      Authorization issues involving these users
```

Netzwerkprobleme

Für diese Benutzer, die mit MID-Servern verbunden sind, aber während des Berichtszeitraums nicht versucht haben, sich anzumelden, gibt es möglicherweise Netzwerkprobleme:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Benutzer <*Benutzername*> ist 1 ausgeschalteten MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**
- **Benutzer <*Benutzername*> ist <*n*> ausgeschalteten MID-Servern zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

Für diese Benutzer OHNE Zuordnung zu einem MID-Server, die aber während des Berichtszeitraums nicht versucht haben, sich anzumelden, gibt es möglicherweise Netzwerkprobleme: **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ ist keinem MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

In diesem Beispiel wurden keine Anmeldeversuche für **midserver2**, **local-midserver** und **ardis.maison** gefunden, die alle die Rolle „mid_server“ haben. Zwei dieser Benutzer sind den mit **Ausgeschaltet** markierten MID-Servern zugeordnet. Der andere Benutzer ist keinem MID-Server zugeordnet. Keiner dieser Benutzer hat versucht, sich innerhalb des konfigurierten Berichtsintervalls beim System anzumelden. Das System geht davon aus, dass diese Benutzer versuchen würden, sich anzumelden, es sei denn, Netzwerkprobleme hinderten sie daran.

Hinweis: Der Abtastzeitraum beträgt standardmäßig 4 Stunden. Während des Debugging oder der Fehlerbehebung kann der Samplingzeitraum jedoch auf einen Wert zurückgesetzt werden, der dem Taktintervall des MID-Servers von 5 Minuten oder mehr entspricht.

Ausführliches Debugging-Protokoll für Probleme mit der Netzwerkverbindung

```
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRole
  Array of 3 elements
    [0]: string = ardis.maison
    [1]: string = midserver2
    [2]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: downMIDServerConfiguredUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDMIDServerMap
  Object
    ardis.maison: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 0 elements
    midserver2: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 1 elements
        [0]: string = 7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9
    local-midserver: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 2 elements
        [0]: string = f0a86914fb423200fb70cd3b21706998
        [1]: string = 1aa2cf83c7213200fb709c569b976390
    1aa2cf83c7213200fb709c569b976390: string = snc_rba_mid
    7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9: string = MIDServerWinVM-10.11.145.205-2-Local
    f0a86914fb423200fb70cd3b21706998: string = xsnc_rba_mid
*** Script: Log Object: configuredMIDServerUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRoleNotAssociatedWithConfiguredMIDServer
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWithIssues
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptAuthorizationFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptSuccessful
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWhereConnectivityToMidCanNotBeDetectedByInstance
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: doNotAutoResolveMessages
  Array of 3 elements
    [0]: string = User midserver2 associated with 1 down MID Server.  No login attempts within reporting period.
    [1]: string = User local-midserver associated with 2 down MID Servers.  No login attempts within reporting period.
    [2]: string = User ardis.maison with mid_server role not associated with a MID Server.  No login attempts within reporting period.
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```


Konfigurationsprobleme

Jede der folgenden Nachrichten kann auf ein Benutzerkonfigurationsproblem hinweisen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**
- **Fehler bei der Anmeldeautorisierung für Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“, der keinem MID-Server zugeordnet ist.**
- **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ erfolgreich verbunden, jedoch keinem MID-Server zugeordnet. Die Rolle „mid_server“ sollte nur für die Verwendung mit dem MID-Server reserviert sein.**
- **Benutzer <*Benutzername*> mit Rolle „mid_server“ ist keinem MID-Server zugeordnet. Keine Anmeldeversuche im Berichtszeitraum.**

In diesem Beispiel hat sich ein Benutzer mit der Rolle „mid_server“ innerhalb des konfigurierten Samplingintervalls erfolgreich angemeldet. Dieser Benutzer ist jedoch nicht für einen MID-Server konfiguriert und besitzt möglicherweise eine fehlerhafte Rolle.

Detailliertes Debugging-Protokoll für die Anmeldung des Benutzerkontos bei MID Server

```
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRole
  Array of 3 elements
    [0]: string = ardis.maison
    [1]: string = midserver2
    [2]: string = local-midserver
*** Script: MIDUserConnectivity: no MIDServers are down
*** Script: Log Object: configuredMIDServerUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRoleNotAssociatedWithConfiguredMIDServer
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWithIssues
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptAuthorizationFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptSuccessful
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWhereConnectivityToMidCanNotBeDetectedByInstance
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: doNotAutoResolveMessages
  Array of 1 elements
    [0]: string = User ardis.maison with mid_server role successfully connected but is not associated with a MID Server.  The mid_server role should be reserved for MID Server use only.
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```

Users with mid_server role
Users associated with MID Server
User not associated with MID Server
User with configuration issue
Users with successful login
Potential issue with unused mid_server role

MID-Server-Upgradeverlauf

Verwenden Sie dieses Modul, um Fehler zu beheben, die während des MID-Server-Upgradeprozesses auftreten. Die Tabelle „MID-Server-Upgrade-Verläufe“ enthält einen Datensatz jedes Instanz-Upgrades. Die Tabelle „Phasen des MID-Server-Upgrades“ zeigt den Status jedes MID-Servers und seinen Upgradefortschritt an, einschließlich aller aufgetretenen Fehler.

MID-Server-Upgradeverläufe

Benutzer mit Administratorrollen oder Agent-Administratorrollen können detaillierte Informationen für jedes MID-Server-Upgrade im Modul „Upgradeverlauf“ für MID-Server finden. Jedes Mal, wenn eine Instanz aktualisiert wird, werden alle MID-Server im Status „Hochgefahren“ automatisch aktualisiert. Das Modul „Upgradeverlauf“ verwendet die Tabelle „MID-Server-Upgradeverläufe“ [ecc_Agent_Upgrade_history]. Diese Tabelle enthält die folgenden Informationen:

- Die alte Instanzversion.
- Die neue Version.
- Die Anzahl der erfolgreich aktualisierten MID-Server.
- Die Anzahl der MID-Server mit ausstehenden Upgrades. MID-Server haben ausstehende Upgrades, wenn das Upgrade fehlgeschlagen ist oder ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Phasen des MID-Server-Upgradeverlaufs

Wählen Sie einen Instanzdatensatz aus, um weitere Details zu den mit dieser Instanz aktualisierten MID-Servern anzuzeigen. Die zugehörigen Listen „Ausstehende Upgrades“ und „Upgrade abschließen“ verwenden die Tabelle „MID-Server-Upgrade-Phasen“ [ecc_Agent_Upgrade_history_stage]. MID-Server, die an eine bestimmte Version angeheftet sind, generieren einen Eintrag mit einem leeren MID-Upgrade-Verlauf in der Tabelle „MID-Server-Upgrade-Phasen“ [ecc_Agent_Upgrade_history_stage].

MID-Upgradeverlauf	Bezieht sich auf einen entsprechenden Datensatz in der Tabelle [ecc_Agent_Upgrade_history].
Phase	Zeigt den Fortschritt des MID-Servers in jeder Phase des Upgradeprozesses an.
Status	Zeigt den Status jeder Phase an.
Nachricht	Zeigt dynamisch generierte Nachrichten zu den Upgradephasen an, z. B. den Dateipfad zum Herunterladen von Verzeichnissen oder zum Extrahieren von Ordnern. Außerdem werden Informationen zu aufgetretenen Fehlern angezeigt, auch wenn diese Fehler das Upgrade nicht blockieren.

ECC-Warteschlange des MID-Servers

Die ECC-Warteschlange (External Communication Channel) ist ein Verbindungspunkt zwischen einer Instanz und dem MID-Server. Aufträge, die der MID-Server ausführen muss, werden in dieser Warteschlange gespeichert, bis der MID-Server für die Verarbeitung bereit ist.

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Asynchronous Message Bus

Der MID-Server abonniert Nachrichten, die vom Asynchronous Message Bus (AMB) veröffentlicht wurden, der den MID-Server benachrichtigt, dass er ausstehende Aufgabendatensätze in der ECC-Warteschlange hat. Wenn in der ECC-Warteschlange für diesen MID-Server eine Aufgabe vorhanden ist, setzt der MID-Server den Status auf

Automatische Übersetzung

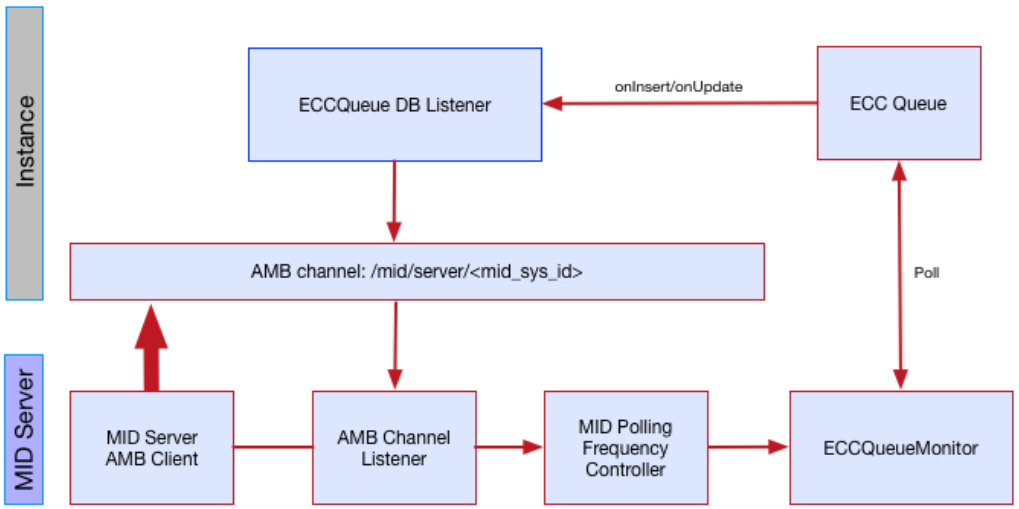
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Verarbeitung“. Nach Beendigung der Arbeit an einem angeforderten Auftrag meldet sich der MID-Server mit den Ergebnissen an die ECC-Warteschlange zurück.

Der MID-Server öffnet eine persistente Verbindung zur Instanz über den AMB-Client und hört auf /Mid/Server/<mid_sys_id> AMB-Kanal. Wenn ein Ausgabedatensatz in die Queue-Tabelle [ecc_queue] eingefügt wird, wird eine AMB-Nachricht an den Kanal des MID Servers gesendet. Der MID-Server empfängt diese Nachricht und fragt die Tabelle „ecc_Queue“ sofort nach Arbeit ab, es sei denn, der MID-Server ist ausgelastet und die Nachrichtenprioritätsstufe ist nicht interaktiv.

Der MID-Server fragt die ECC-Warteschlange im maximalen regulären Intervall ab, das in definiert ist **Mid.Abfrage.Zeit** Konfigurationsparameter (standardmäßig 40 Sekunden), unabhängig von der AMB-Nachrichtenaktivität. Wenn der MID ausgelastet ist und eine AMB-Nachricht mit einer anderen Prioritätsstufe als Interaktiv erneut empfängt, ändert sich die Abrufzeit der Warteschlange in **Mid.Abfrage.Zeit.Standard** (Standardmäßig 5 Sekunden). Diese Abfrage der ECC-Warteschlange in regelmäßigen Abständen erfolgt für den Fall, dass die AMB-Verbindung unterbrochen wird.

Abfragen der ECC-Warteschlange durch den MID Server



Automatische Übersetzung

Hinweis: Der AMB-Client auf dem MID-Server funktioniert nicht in allen Umgebungen und muss unter Umständen deaktiviert werden, um Leistungsprobleme zu vermeiden. Um AMB in Ihrer Umgebung zu deaktivieren, stellen Sie den **mid.disable_amb**-Parameter auf **true** ein. Wenn Sie AMB deaktivieren, erhält der MID-Server keine Benachrichtigungen mehr für jeden neuen ECC-Warteschlangenausgabedatensatz. Siehe **Mid.Abfrage.Zeit** In MID-Server-Parameter Weitere Informationen finden Sie unter .

ECC-Warteschlangeninformationen

Sie können auf die ECC-Warteschlange zugreifen, indem Sie einen der folgenden Pfade verwenden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Discovery** > **Ausgabe und Artefakte** > **ECC-Warteschlange**
- **Discovery** > **Discovery Zeitpläne** > **{Zeitplanname}** > **{Discovery-Statusdatensatz}**
- **ECC** > **Warteschlange**
- **{Discovery-Statusdatensatz}** > **ECC-Warteschlange**

Eine ECC-Warteschlange enthält folgende Informationen:

Feld	Eingabewert
Agent	Der Name des externen Systems, von dem diese Nachrichten stammen, ist entweder von oder zu. Wenn die Nachricht von oder an einen MID-Server gesendet wird, lautet der Agent-Name im Formular `mid.server.xxx`, wobei xxx der Name eines bestimmten MID-Servers ist.
Thema	Der Name des Probe, den der MID-Server ausgeführt hat. Wenn Sie ein Muster für die Discovery verwenden, wird die Horizontale Musterprobe Horizontale Musterprobe Wird angezeigt.
Name	Der eigentliche Befehl, den der Probe ausgeführt hat. Wenn **Thema** zum Beispiel ein SSH-Befehl ist, dann enthält das Feld **Name** den tatsächlich auszuführenden Shell-Befehl. Wenn Sie ein Muster für die Erkennung verwenden, wird Folgendes angezeigt: **Muster-Startprogramm:** gefolgt vom Namen des Musters und der mehrseitigen Nummer.
Quelle	Die IP-Adresse, für die die Erkennung ausgeführt werden soll. Einige Probes werden mit mehreren IP-Adressen ausgeführt. In diesen Fällen enthält dieses Feld eine von Menschen lesbare Beschreibung.
Antwort an	Dieses optionale Feld enthält einen Verweis (sys_id) auf die Nachricht der ECC-Warteschlange, auf die diese Nachricht reagiert. Discovery verwendet dieses Feld umfassend, um die Hierarchie der Nachrichten zu verfolgen, die aus einer bestimmten geplanten Discovery resultieren. Klicken Sie auf das Datensatzsymbol für den Wert in diesem Feld, um den Datensatz der ECC-Warteschlange für die Aktivität zu öffnen, die den aktuellen Probe- oder Sensordatensatz erzeugt hat.
Warteschlange	Ein Indikator, ob diese Nachricht eine Eingabenachricht oder eine Ausgabenachricht war.
Status	Der Status des aktuellen Datensatzes der ECC-Warteschlange. Die Zustände werden automatisch aktualisiert.
Verarbeitet	Die Uhrzeit, zu der diese Nachricht erstellt wurde.
Erstellt	Die Uhrzeit, zu der diese Nachricht erstellt wurde.
Sequenz	Die eindeutige Sequenznummer für diese Nachricht. Dieser Wert wird automatisch generiert, wenn ein Datensatz der ECC-Warteschlange eingefügt wird. Ihre Verwendung ist veraltet.
Fehlerzeichenfolge	Eine Fehlermeldung, wenn während der Verarbeitung ein Fehler aufgetreten ist. Dieses Feld ist im Standardformular ausgeblendet, sofern kein Fehler aufgetreten ist.
Payload	Der Textkörper der Nachricht im XML-Format. Das zurückgegebene XML-Datei hat ein Root-Tag von `<results>`, welches ein oder mehrere Tags des Typs `<result>` enthält und ein einzelnes `<parameterd>`-Tag. Die Parameter sind einfach ein Echo der an den MID-Server im Probe gesendeten Parameter. Sie unterscheiden sich von Probe zu Probe, aber im Allgemeinen teilen sie den Probes die Details mit, was zu tun ist und wie sie sich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eingabewert
	verhalten sollen. Die Ergebnis-Tags sind die interessantesten: Sie enthalten die durch den Probe tatsächlich generierten Daten.

Steuerungen der ECC-Warteschlange

Das Formular der ECC-Warteschlange enthält folgende verwandte Links:

Verwandter Link	Beschreibung
Erneut ausführen	Führt den Probe erneut aus. Sie können Probes erneut ausführen, wenn Sie eine fehlgeschlagene Discovery oder andere unerwartete Ergebnisse feststellen.
Zu CMDB-Element wechseln	Öffnen Sie den CI-Datensatz für das CI, das während der Ermittlung aktualisiert wurde.
Gehe zu Sensor	Öffnen Sie den Datensatz für den zugehörigen Sensor.

ECC-Warteschlangenwiederholungsrichtlinie

Das Plugin „ECC-Warteschlangenwiederholungsrichtlinie“ (com.glideapp.ecc_retry_Policy) muss aktiviert werden, um die Module „ECC-Warteschlangenwiederholungsrichtlinie“ und „Warteschlangenwiederholungsaktivität“ anzeigen zu können.

Den Inhalt der ECC-Warteschlange für einen MID Server verwalten

Mit der ECC-Warteschlange können Sie Nachrichten der ECC-Warteschlange erstellen, auf Protokolleinträge des MID-Servers zugreifen und Statistiken von einem einzelnen MID-Server-Datensatz abrufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, mid_server

Prozedur

1. Senden Sie Remote-Befehle über einen MID-Server direkt aus der ECC-Warteschlange an ein Hosting-Gerät, ohne dass Discovery ausgeführt wird.

   a. Navigieren Sie zur ECC-Warteschlange und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Erstellen Sie eine Nachricht mit diesen Einstellungen:

   - **Agent**: Der Name des MID-Servers, der den Befehl ausführt.
   - **Thema**: Befehl
   - **Name**: Der eigentliche Befehl, den Sie verarbeiten möchten. Für Windows wird dies in einer DoS-Befehlszeilenstruktur ausgedrückt. Für Linux könnte die Struktur ein Bash-Befehlszeileneintrag sein.
   - **Warteschlange**: Ausgabe
   - **Nutzlast**: Mit den richtigen XML-Tags können Sie den Befehl hier anstelle im Feld **Name** eingeben. Der Vorteil dabei ist, dass der Befehl nicht durch die Länge des Feldes **Name** von 120 Zeichen eingeschränkt wird. Verwenden Sie das folgende XML-Format für den Befehl:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
<parameters>
  <parameter name="name" value="ACTUAL_COMMAND_LINE"/>
</parameters>
```

2. Greifen Sie auf Einträge in der ECC-Warteschlange zu, die die Protokolle **agent0.log.0** und **wrapper.log** für einen einzelnen MID-Server anzeigen.

   a. Öffnen Sie einen MID-Server-Datensatz.

   b. Unter **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **MID-Protokolle, Dateien und Thread-Dump abrufen** .
   Die Datensätze der ECC-Warteschlange werden in der Liste mit dem folgenden Filter angezeigt:

   - [Topic] [is] [SystemCommand]
   - [Source] [is] [grabLog]
   - [Agent] [is] [*Ihr MID-Server*]

   Es werden nur die Einträge **agent0.log.0** und **wrapper.log** angezeigt. Auf diese Protokolle kann auch über den Dateipfad `~\agent\logs\` zugegriffen werden.

   c. Um einen Protokolleintrag zu öffnen, klicken Sie auf den Link unter der Spalte **Erstellt**.

3. Erhalten Sie Zugriff auf das Thema **queue.stats** für nützliche Informationen zu einzelnen MID-Servern, z. B. Speicher- und CPU-Nutzungsdaten.

   a. Öffnen Sie einen MID-Server-Datensatz.

   b. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **MID-Statistiken**.
   Die Datensätze der ECC-Warteschlange werden in der Liste mit dem folgenden Filter angezeigt:

   - [Topic] [is] [queue.stats]
   - [Agent] [is] [*Ihr MID-Server*]

MID-Server-Dashboard

Das MID Server-Dashboard ist ein zentraler Ort für MID Server-Benutzer, um den laufenden Betrieb zu überwachen. Das Dashboard besteht aus Berichten und Messgeräten, die Informationen aus der MID Server-Tabelle „Status“ anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

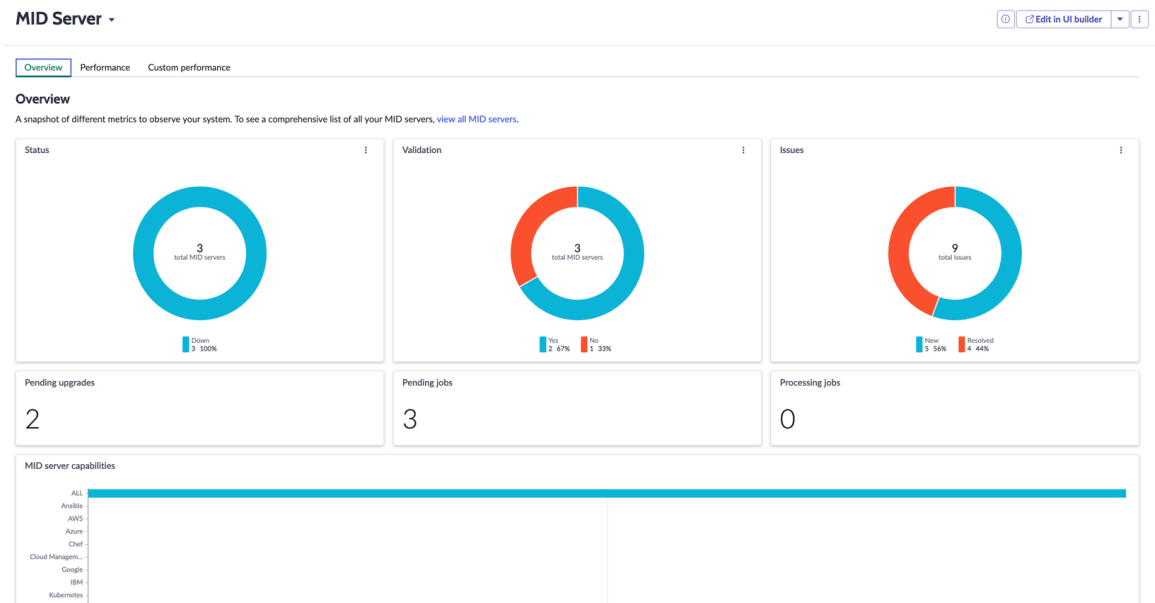
1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Das MID-Server-Dashboard ist über verfügbar **MID-Server** > **Dashboard** Modul.

Nach dem Upgrade auf Version 1.3.1 des Discovery-Administratorarbeitsbereichs (August 2024 Store) können Sie zu navigieren **Arbeitsbereiche** > **Discovery-Administratorarbeitsbereich** > **Einblicke** Und verwenden Sie das erweiterte Dashboard.

Registerkarte „MID-Server-Übersicht“

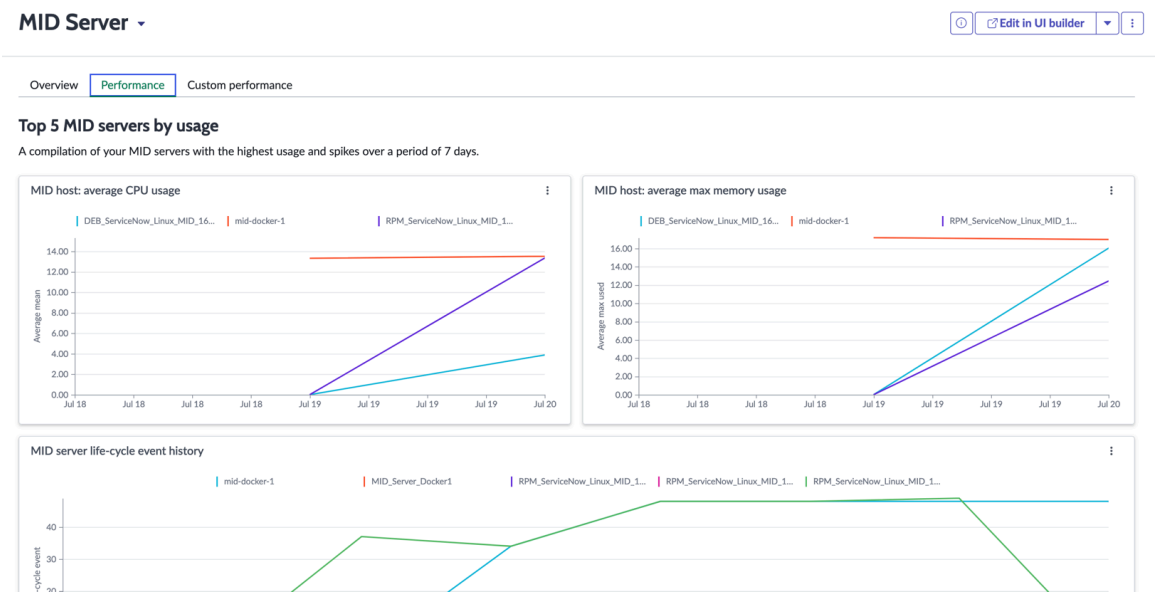
Die Registerkarte Übersicht enthält Diagramme, die den Status von MID-Servern anzeigen, einschließlich Validierungsproblemen oder ausstehenden Upgrades und Aufgaben. Auf der Registerkarte werden auch die MID-Server nach Fähigkeit angezeigt.



Registerkarte „MID-Serverleistung“

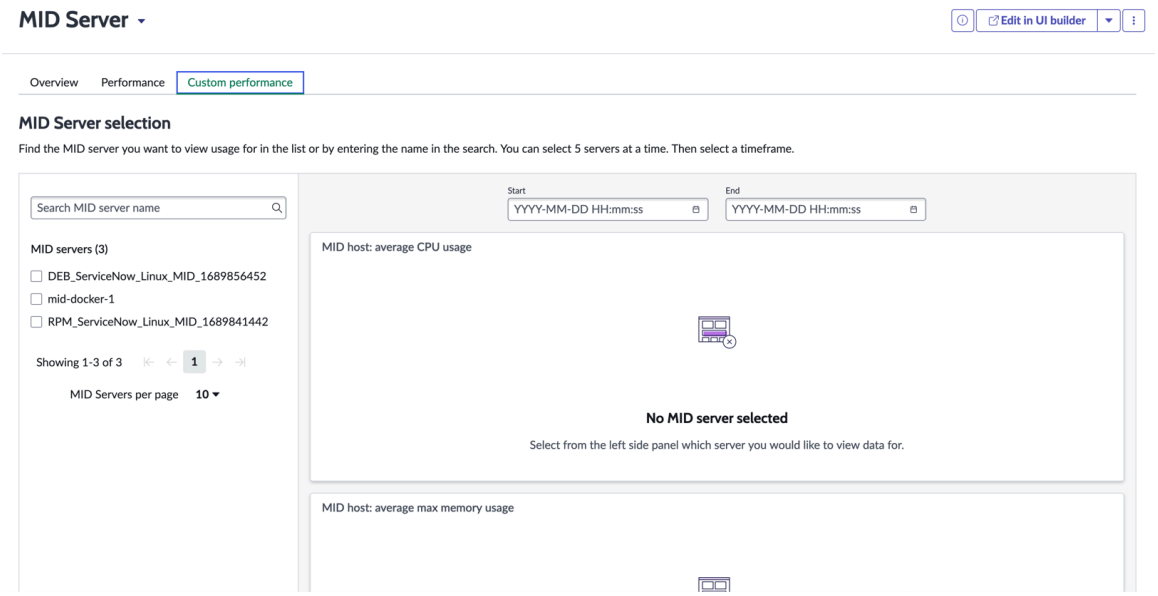
Auf der Registerkarte Leistung werden Informationen zur CPU- und Arbeitsspeichernutzung des MID-Servers angezeigt, einschließlich des Lebenszyklus-Ereignisverlaufs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Registerkarte „Anwenderdefinierte Leistung des MID-Servers“

Auf der Registerkarte Anwenderdefinierte Leistung können Anwender anwenderdefinierte MID-Server-Auswahlkriterien festlegen, um bestimmte MID-Server in einem ausgewählten Zeitrahmen anzuzeigen.

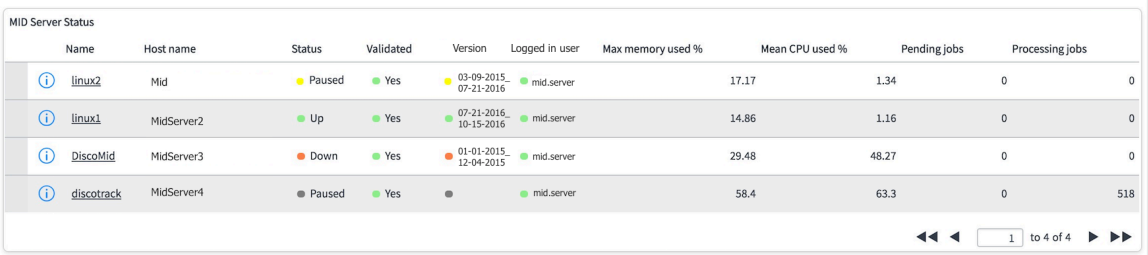


MID-Server-Statusanzeige

Die Statusanzeige des MID Servers im Dashboard zeigt grundlegende Informationen zu jedem MID Server an. Diese Informationen stammen aus der MID Server-Tabelle „Status“ [ecc_agent_status].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzeige des MID-Server-Dashboards



Wenn die Version nicht kompatibel ist, wird der MID-Server-Status im MID-Server-Dashboard nicht in **Ausgeschaltet** geändert. Es scheint also unter Umständen noch Befehle zu verarbeiten, obwohl dies tatsächlich nicht der Fall ist. Sie müssen den MID-Server überprüfen **Version** Im Dashboard.

Siehe KB0535181 , um weitere Informationen zur Fehlerbehebung für den MID-Server zu erhalten.

Die Symbole in der Spalte **Version** zeigen Folgendes an:

- **Rot**: Inkompatibel. Der MID-Server und die Instanz gehören nicht zum selben Release. Sie müssen den MID Server aktualisieren und sich vergewissern, dass er nicht durch die Eigenschaft mid.version.override an eine ältere Version angepinnt ist. Der MID-Server wird erst aktualisiert, wenn der Parameter gelöscht wird.
- **Gelb**: Kompatibel, aber ein Upgrade wird empfohlen. Dies zeigt an, dass die MID-Server-Version zur selben Familie gehört wie die Instanz, jedoch nicht zur selben Version.
- **Grün**: Kompatibel. Kein Upgrade erforderlich.
- **Grau**: Inkompatibel. Die Instanz kann die Version nicht erkennen.

Spalte	Beschreibung
Name	Der Name des MID Servers.
Host-Name	Der Name des Systems, das den MID Server hostet.
Status	Der Status des MID Servers.
Validiert	Gibt an, ob der MID Server validiert wurde.
Max. verwendeter Speicher %	Die höchste prozentuale Nutzung des Arbeitsspeichers auf dem System, auf dem sich der MID Server befindet, im konfigurierten Samplingintervall. Das Standardintervall beträgt 30 Minuten, dieser Wert kann jedoch vom Benutzer konfiguriert werden. Unter Schwellenwertwarnungen für MID-Server-Ressource finden Sie weitere Details.
Mittlere CPU-Auslastung %	Die durchschnittliche prozentuale CPU-Auslastung des Systems, auf dem sich der MID Server befindet, im konfigurierten Samplingintervall. Das Standardintervall beträgt 30 Minuten, dieser Wert kann jedoch vom Benutzer konfiguriert werden. Unter Schwellenwertwarnungen für MID-Server-Ressource finden Sie weitere Details.
Ausstehende Aufgaben	Anzahl ausstehender Aufgaben in der ECC-Warteschlange für diesen MID Server.
Aktive Aufgaben	Anzahl der Aufgaben der ECC-Warteschlange für diesen MID Server, die verarbeitet werden.
Version	Die Version des MID Servers. Ein Symbol zeigt die Gültigkeit des MID-Servers an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
	• **Rot**: Inkompatibel. Der MID-Server und die Instanz gehören nicht zum selben Release. Sie müssen den MID Server aktualisieren und sich vergewissern, dass er nicht durch die Eigenschaft mid.version.override an eine ältere Version angepinnt ist. Der MID-Server wird erst aktualisiert, wenn der Parameter gelöscht wird. • **Gelb**: Kompatibel, aber ein Upgrade wird empfohlen. Dies zeigt an, dass die MID-Server-Version zur selben Familie gehört wie die Instanz, jedoch nicht zur selben Version. • **Grün**: Kompatibel. Kein Upgrade erforderlich. • **Grau**: Inkompatibel. Die Instanz kann die Version nicht erkennen.
Anwender	Der Anmeldename des Benutzers. Ein Symbol zeigt die Gültigkeit des Benutzers an: • **Rot**: Inkompatibel. Der Anwender hat nicht Rolle „Mid_Server“ Oder der Anwender stimmt nicht mit dem Wert in überein Parameter mid.instance.username (Im config.xml Konfigurationsdatei). Konfigurieren Sie den MID Server-Benutzer erneut, und Vergewissern Sie sich, dass es funktioniert. • **Grün**: Kompatibel. Der Benutzer hat die Rolle „mid_server“ und stimmt mit dem Benutzer in der Konfigurationsdatei überein. **Hinweis:** Der Benutzer kann auch eine der SOAP-Rollen haben, die an die Rolle „mid_server“ vererbt werden.

MID Server-Eigenschaften

Eigenschaften steuern das Verhalten aller MID-Server oder eines bestimmten MID-Servers.

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Die MID-Server-Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „MID-Servereigenschaft“ [ecc_Agent_property] und können durch Navigieren zu aufgerufen werden **MID-Server** > **Eigenschaften**an. Um diese Eigenschaften festzulegen, müssen Sie sie hinzufügen, falls sie nicht bereits vorhanden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID Server-Eigenschaften

Alias_Filtering_Behavior

Legt das Verhalten von Discovery-Aliassen fest. Verhaltensweisen definieren, wie streng das System die Verwendung von Anmeldeinformationsaliasen in Discovery-Zeitplänen erzwingt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Lose

Die Auswahlmöglichkeiten für Verhalten sind:

- **Strikt**: Für die Anmeldeinformationen definierte Aliasse müssen mit den für die Probe konfigurierten Aliassen übereinstimmen.
- **Lose**: Die Anmeldeinformationen der Probe werden verwendet, wenn sie alle im Zeitplan angegebenen Aliasse enthalten.

Com.Glide.closure_max_rows_per_table

Legt die maximale Anzahl von Zeilen fest, die in einer Tabelle zulässig sind. Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht sichtbar und muss hinzugefügt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 200000

concurrent.dist.download

Legt die Anzahl der gleichzeitigen automatischen MID-Server-Upgrades fest, die von der Instanz zulässig sind. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist 2, sodass der MID-Server 2 der 4 Semaphore verwenden kann, die in der Instanz für das Upgrade verfügbar sind. Wenn Ihre Instanz mehr als 4 INT-Semaphoren enthält, können Sie den Wert dieser Eigenschaft erhöhen, um weitere gleichzeitige Upgrades zuzulassen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2

glide.stored_proc.data_type.validation

Beendet die Überprüfung von Datentypen in gespeicherten Prozedurparametern. Verwenden Sie diese Eigenschaft, wenn Sie mit Orchestration eine gespeicherte Prozedur in MySQL-, Oracle DB- und MS-SQL-Datenbanken ausführen und die Datentypüberprüfung vermeiden möchten. Starten Sie den MID-Server-Dienst neu, nachdem Sie den Wert dieser Eigenschaft geändert haben.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.http.proxy_host

Legen Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Proxy-Servers fest.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

glide.http.proxy_port

Legen Sie die Portnummer für den Proxy-Server fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: keiner

glide.http.proxy_username

Legen Sie den Proxy-Server-Anwendernamen fest. Wenn sich der Proxy-Server mit Anwendername und Passwort authentifiziert, geben Sie einen Wert für diese Eigenschaft ein.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

glide.http.proxy_password

Legen Sie das Proxy-Server-Passwort fest. Wenn sich der Proxy-Server mit Anwendername und Passwort authentifiziert, geben Sie einen Wert für diese Eigenschaft ein.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

Mid.Discovery.max_ci_count_per_page

Definiert die maximale CI-Anzahl pro Seite.

- Typ: Ganzzahl (Bytes)
- Standardwert: 500

Mid.Discovery.max_related_count_per_page

- Typ: Ganzzahl
- Standard: 100

Mid.Discovery.max_Relation_count_per_page

Teilt die Nutzlast basierend auf der Anzahl der darin enthaltenen Beziehungen auf.

- Typ: Ganzzahl
- Standard: 10000

Mid.Discovery.max_total_items_size_per_page

Teilt die Nutzlast basierend auf der Größe der Elemente auf.

- Typ: Ganzzahl
- Standard:

mid.aws.sts.assume_role.disable_credential_caching

Legen Sie diese Eigenschaft auf fest **Wahr** Um das Zwischenspeichern temporärer Anmeldeinformationen für zu verhindern Cloud-Discovery. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriffs-Setup für AWS-Service-Accounts Zugriffs-Setup für AWS Servicekonten an.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid.aws.sts.assume_role.credential_ttl_minutes

Legen Sie die Anzahl der Minuten fest, für die Sie temporäre Anmeldeinformationen zwischenspeichern möchten Cloud-Discovery. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriffs-Setup für AWS-Service-Accounts Zugriffs-Setup für AWS Servicekonten an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

mid.ca.certificate.api.request.retry.count

Gibt an, wie oft die Zertifikatimport-Abfrage wiederholt wird, nachdem die Quotengrenze aufgetreten ist.

- Typ: Ganzzahl
- Standard: 3

mid.ca.certificate.api.request.retry.interval

Wird verwendet, um den Zertifikatimport aus CAS zu verzögern, wenn das Quotenlimit aufgetreten ist.

- Typ: Ganzzahl
- Standard: 30000

mid.cloud.discovery.bypass.proxy

Dieser Konfigurationsparameter akzeptiert eine kommagetrennte Liste von DNS/IP-Adressen von Proxy-Servern. Die aufgeführten Proxy-Server werden während der Cloud-Discovery umgangen. Um Proxys bei mehreren Cloud-Service Providern (z. B. AWS oder Azure) zu umgehen, muss für jeden Anbieter ein separater MID-Server eingerichtet werden. Andernfalls wird die Proxy-Konfiguration des MID-Servers normal befolgt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

Mid.Discovery.file_Transfer_Protocol

Wird verwendet, um die für Probes oder Muster verwendete Dateiübertragungsmethode zu bestimmen.

- Typ: Auswahl (SCP oder SFTP)
- Standard: SCP

mid.discovery.max_pattern_payload_size

Definiert die maximale Gesamt-Payload-Größe für den Payload von Ergebnissen, die aus Mustern stammen.

- Typ: Ganzzahl (Bytes)
- Standardwert: 50000000

mid.discovery.max_payload_size

Gibt die maximale Zeichenfolgenlänge der Discovery-Ergebnisse an, die der MID-Server an die Instanz sendet. Wenn die Discovery-Probe-Ergebnisse den Grenzwert überschreiten, werden sie vom MID-Server verworfen, und eine Warnmeldung wird zurückgegeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unter Probes gilt dies nur für diejenigen Probes, bei denen das Feld *Wird von Discovery verwendet* auf *true* gesetzt ist.Für Muster gilt dies für Horizontale Musterprobe .

Setzen Sie den Wert auf eine beliebige negative Zahl, um das Payload-Limit zu deaktivieren und das Senden von Payloads beliebiger Größe an die Instanz zuzulassen. Zum Beispiel -1.

- Typ: Ganzzahl (Bytes)
- Standardwert: 5000000

Mid.Discovery.multiprobe.Skip_other_on_error

Verhindert Probes in einem Mehrfachprobe Von der Iteration durch verfügbare Anmeldeinformationen, wenn die Probe eines anderen Mitglieds bereits fehlgeschlagen ist oder eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist. Wenn diese Eigenschaft auf festgelegt ist **Falsch** , Jede Probe in der Mehrfachprobe versucht, mit denselben ungültigen Anmeldeinformationen eine Verbindung zum Ziel herzustellen. Diese Bedingung führt zu längeren Probeausführungszeiten auf dem MID-Server.

Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht sichtbar und muss der Tabelle „sys_properties“ hinzugefügt werden, um den Wert zu ändern.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

Mid.Discovery.aws_ssm.KMS_key_Name

Die Verwendung eines dedizierten Schlüssels erhöht die Sicherheit, indem überprüft wird, ob anwendbare Anmeldeinformationen zur Laufzeit verschlüsselt und sicher abgerufen werden, ohne dass sie im nur-Text verfügbar gemacht werden. Dieser Schritt ist optional und nur erforderlich, wenn Sie während der Discovery anwendbare Anmeldeinformationen verwenden möchten. Um den MID-Server so zu konfigurieren, dass die sichere Verarbeitung von Anmeldeinformationen während der SSM-Agent-Discovery unterstützt wird, legen Sie fest **Mid.Discovery.aws_ssm.KMS_key_Name** Eigenschaft für den Namen des AWS-KMS-Schlüssels.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

Mid.Discovery.aws_ssm.KMS_key_Region

Die Verwendung eines dedizierten Schlüssels erhöht die Sicherheit, indem überprüft wird, ob anwendbare Anmeldeinformationen zur Laufzeit verschlüsselt und sicher abgerufen werden, ohne dass sie im nur-Text verfügbar gemacht werden. Dieser Schritt ist optional und nur erforderlich, wenn Sie während der Discovery anwendbare Anmeldeinformationen verwenden möchten. Um den MID-Server so zu konfigurieren, dass die sichere Verarbeitung von Anmeldeinformationen während der SSM-Agent-Discovery unterstützt wird, legen Sie fest **Mid.Discovery.aws_ssm.KMS_key_Region** Eigenschaft für die Region, in der sich der Schlüssel befindet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mid.Discovery.aws_ssm.s3_Bucket_Name

Da die SSM-Befehlskonsole ein Limit von 000 Zeichen aufweist, müssen Ergebnisse, die diesen Grenzwert überschreiten, in einem S3-Bucket gespeichert und aus diesem abgerufen werden. Für Put File-Befehle dient der S3-Bucket auch als Übertragungspunkt zwischen dem MID-Server und der AWS-Umgebung, wodurch die Dateizustellung an Zielgeräte über SSM ermöglicht wird. Um den MID-Server so zu konfigurieren, dass diese S3-basierten Vorgänge unterstützt werden, legen Sie fest **Mid.Discovery.aws_ssm.s3_Bucket_Name** Eigenschaft für den Namen des S3-Buckets, der für die SSM-Agent-Discovery verwendet wird.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

Mid.Discovery.aws_ssm.s3_Bucket_Region

Da die SSM-Befehlskonsole ein Limit von 000 Zeichen aufweist, müssen Ergebnisse, die diesen Grenzwert überschreiten, in einem S3-Bucket gespeichert und aus diesem abgerufen werden. Für Put File-Befehle dient der S3-Bucket auch als Übertragungspunkt zwischen dem MID-Server und der AWS-Umgebung, wodurch die Dateizustellung an Zielgeräte über SSM ermöglicht wird. Um den MID-Server für die Unterstützung dieser S3-basierten Vorgänge zu konfigurieren, legen Sie die Region des Buckets in fest **Mid.Discovery.aws_ssm.s3_Bucket_Region** Eigenschaft.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

Mid.Discovery.aws_ssm.linux.Fallback_root_user

Wenn **Glide.Discovery.enable_ssm** Eigenschaft ist aktiviert, AWS SSM Discovery unter Linux verwendet standardmäßig den Stammanwender für die Befehlsausführung. Wenn Sie keine alternativen Anwenderanmeldeinformationen für Ihre EC2-Instanzen konfigurieren möchten, müssen Sie aktivieren **Mid.Discovery.aws_ssm.linux.Fallback_root_user** Eigenschaft, um Fallback zur Stammausführung zuzulassen. Wenn diese Option aktiviert ist, wird automatisch ein Datensatz in der Tabelle „AWS SSM-Instanzanwender“ [aws_ssm_instance_user_credentials] mit dem Anwendernamen „Stamm“ erstellt. Wenn Sie diese Eigenschaft jedoch auf „falsch“ setzen, müssen Sie nicht-Stamm-Anmeldeinformationen konfigurieren, um Discovery-Befehle auszuführen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.eccq.max_payload_size

Gibt die maximale Zeichenfolgenlänge eines Payloads an, den der MID-Server an die Instanz sendet. Der MID-Server überprüft die Größe des Payloads, bevor er an die Instanz gesendet wird. Wenn die Payload-Größe den Grenzwert überschreitet, verwirft der MID-Server diesen und gibt eine Fehlermeldung im Payload aus.

- Typ: Ganzzahl (Bytes)
- Standardwert: 20000000

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mid.http_classy.allow_credentials_over_http

Ermöglicht der HTTP-Klassifizierungsprobe, während der Discovery Anmeldeinformationen über das HTTP-Protokoll zu senden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

> ⚠ **Warnung:** Wenn Sie diese Einstellung aktivieren, können Anmeldeinformationen Sicherheitsrisiken wie man-in-the-Middle (MitM)-Angriffen ausgesetzt werden. Daher wird dringend empfohlen, diese Eigenschaft auf festzulegen **Falsch** Und verwenden Sie HTTPS, wann immer möglich.

mid.install_server.base_uri

Das Ändern dieser Systemeigenschaft erfordert Wartungsberechtigungen. Der MID-Server verwendet den Wert, der als Basis-URL angegeben wird, wenn Anforderungen für Update-Dateien gestellt werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: https://install.service-now.com

Mid.jdbc.Datenstrom.max.Datensatz.Größe

Gibt die maximale Datensatzgröße in KB an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 64
- Höchstwert: 128

Mid.jdbc.Datenstrom.Fehler.wenn.Attachement.limit.überschritten

Gibt an, ob Daten mit bis zu 4 GB (vier Anhänge mit jeweils einer Größe von 1 GB) aus dem RDBMS abgerufen werden können. Standardmäßig schlägt ein Flow oder eine Aktion mit einem Fehler fehl, wenn Daten von mehr als 4 GB abgerufen werden sollen. Legen Sie den Wert auf fest Falsch Dient zum Abrufen von Daten der Größe 4 GB ohne Fehler.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: wahr

Mid.Keystore.max_Backups

Gibt die maximale Anzahl von Sicherungen aus manuellen Schlüsselspeichervorgängen über an **Manage_certificate** Skript. Wenn 0 oder negativ ist, wird keine Sicherung erstellt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3

Mid.Keystore.max_live_Backups

Gibt die maximale Anzahl von Live-Sicherungen vom ausgeführten MID-Server an. Wenn 0 oder negativ ist, wird keine Sicherung erstellt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2

Mid.Keystore.Backup_overwrite_timespan

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt die Anzahl der Sekunden ab der aktuellen Sicherungszeit an, um zu bestimmen, ob eine letzte Sicherung in dieser Zeitspanne durch die neue ersetzt werden soll, anstatt eine neue Sicherung zu erstellen und somit die älteste Sicherung zu entfernen, wenn die Anzahl der Sicherungen den Höchstwert überschreitet.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

mid.log.command_audit.enable

Aktiviert das Audit-Protokoll des MID-Server-Befehls.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: falsch

Mid.powershell.target_Base_dir

Gibt den Speicherort des Zielbasisordners an, der für die Discovery mit WMI verwendet wird. Wenn eine andere Netzwerkfreigabe auf dem Ziel jedes Fensters bereitgestellt wird, kann der Ordner durch Aktualisieren dieser Eigenschaft geändert werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: admin$\temp

mid.probe.collect_debug_info

Eine optionale Eigenschaft zum Sammeln von Debug-Informationen. Wenn diese Eigenschaft auf festgelegt ist Wahr , Die Probe sammelt Debug-Informationen für Anmeldeinformationen, wenn sie ausgeführt wird, und gibt diese Informationen in die Nutzlast der ECC-Eingabenachricht ein. Es hat keine Auswirkungen auf die Funktionsweise von Discovery.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.probe.use_legacy_forward_dns

Aktiviert die Legacy-DNSNameResolver-Probe und deaktiviert die Standard-DNSNameResolver-Probe. Weitere Informationen finden Sie unter Von Orchestration verwendete Probes .

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.probe.use_legacy_reverse_dns

Aktiviert die Legacy-DNS-Probe und deaktiviert die Standard-DNS-Probe. Wenn Probleme mit den Funktionen der Standard-DNS-Probe auftreten, verwenden Sie diese Eigenschaft, um diese Funktionen zu deaktivieren. Die standardmäßigen Funktionen der DNS-Probe umfassen eine leichte und schnellere Ausführung durch parallele Ausführung, während die Legacy-Probe vom MID-Server gedrosselt wird, da sie seriell ausgeführt wird. Die Standardprobe verwendet DNS-Suche durch das Host-Betriebssystem des MID-Servers, um den vom Betriebssystem verwalteten DNS-Cache zu verwenden, während die Legacy-Probe dies nicht tut. Nachdem eine DNS-Suche durch die Standardprobe in Windows-Systemen fehlschlägt, versucht das Betriebssystem daher auch nach dem NETBIOS-Namen zu suchen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid.process_flow.log_listener.max_size

Legt die maximale Speichergröße in Bytes fest, die für das Speichern von Protokollnachrichten für Flow Designer-Aktionen, die auf einem MID-Server ausgeführt werden, verfügbar ist. Der MID-Server speichert, bis der Speicher-Grenzwert erreicht ist, verwirft zusätzliche Protokollnachrichten und sendet die Nachrichten zusammen mit dem Ausführungsplan an die Instanz zurück.

- Typ: Ganzzahl (Bytes)
- Standardwert: 10485760

mid.property.jdbc_operations

Gibt dem JDBCOrchestrationProbe an, welche JDBC-Operationen ausgeführt werden dürfen. Bearbeiten Sie diesen Eigenschaftswert, damit JDBC-Orchestration-Aktivitäten weitere Operationen ausführen können. Alle Operationen werden durch Kommas getrennt. Wählen Sie einen MID-Server im Feld **MID-Server**, um bestimmte Operationen für diesen MID-Server zu definieren, oder lassen Sie das Feld leer, um die Liste der Operationen auf alle MID-Server anzuwenden. Diese Eigenschaft erfordert das Orchestration-Plugin.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: select,update,insert,delete,show,create,describe,begin,if,end,not,exists

mid.property.jms.command.allowed_factory_names

Kommagetrennte Liste der Java Messaging Service (JMS) Connection Factorys, die der MID-Server für eine benutzerdefinierte JMS-Aktivität oder -Aktion benötigt. Diese Eigenschaft erfordert das Orchestration-Plugin.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: connectionFactory, queueConnectionFactory, topicConnectionFactory

mid.property.ssh.use_snc

Aktiviert die Verwendung des SNCSSH-Clients für Discovery und Orchestration. Ändern Sie diese Eigenschaft zu **false**, um J2SSH zu verwenden. Diese Eigenschaft gilt für alle mit der Instanz verbundenen MID-Server.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.property.powershell.use_base64_password

Wenn die Anmeldeinformationen auf bestimmte MID-Server festgelegt sind, kann die Eigenschaft auch auf dieselben MID-Server festgelegt werden. Wenn Sie das Feld MID-Server leer lassen, gilt dies für alle MID-Server.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.sa.prefer_powershell

Aktiviert MID-Server, um PowerShell-Remoting zu verwenden.

Hinweis: Es wird nicht empfohlen, diese Eigenschaft zu ändern, da sie veraltet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.sa.ssh.use_sncssh

Schaltet SSH zwischen nicht interaktivem und interaktivem Modus um. „Wahr“ entspricht dem nicht interaktiven Modus und ermöglicht es Probes, Sitzungen mit dem Gerät zu öffnen, ohne auf eine Eingabeaufforderung zu warten. „Falsch“ entspricht dem interaktiven Modus, der interaktive Sitzungen mit dem Gerät für Netzwerkgeräte und Server erfordert.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr

Mid.sa.Windows.allowable_errors

Legt die maximale Anzahl zulässiger Fehler fest, bevor DER MID-Server eine Discovery beendet. Der Standardwert ist -1, was verhindert, dass der MID-Server eine Discovery beendet. Wenn dieser Wert jedoch auf einen Wert von 0 oder größer festgelegt ist, besteht das Verhalten darin, dass das Muster ausbricht, sobald es den von dieser Eigenschaft festgelegten Grenzwert überschreitet.

Wenn Sie dies beispielsweise auf 0 festlegen, bricht das Muster nach dem ersten Fehler aus, oder wenn der Kunde auf 2 festgelegt hat, bricht es nach dem dritten Fehler aus.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: -1

mid.servicewatch.max_concurrent_connections

Gibt die maximale Anzahl gleichzeitiger Aufgaben an, die von einem MID-Server an einen einzelnen Host gesendet werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 7

mid.shazzam.regulator.interval_ms

Legt das Intervall in Millisekunden fest, in dem Shazzam Pakete starten kann.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.shazzam.regulator.packets_per_interval

Legt die Anzahl der Pakete fest, die festgelegt werden Shazzam Kann im Zeitintervall gestartet werden, das durch die Eigenschaft mid.shazzam.regulator.interval_ms angegeben wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

Mid.Shazzam.Threads

Gibt die Anzahl der gleichzeitigen Threads an, die Shazzam verwendet. Wenn Sie diesen Parameter oder den Parameter MID.shazzam.max_Scanners_per_Thread auf 0 festlegen, wird die Shazzam-Multithread-Optimierung deaktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5

Mid.shazzam.max_Scanners_per_Thread

Gibt die Anzahl der gleichzeitigen Scanner an, die von jedem Shazzam-Thread verarbeitet werden. Wenn Sie diesen oder den Parameter „MID.shazzam.Threads“ auf 0 festlegen, wird die Shazzam-Optimierung deaktiviert.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

Mid.sm.disolog.max_log_size

Begrenzt die Länge der Protokollanweisungen im Horizontal-Discovery-Protokoll. Wenn die Ergebnisse gekürzt werden, wird **Befehlsergebnisse** Meldet „Ergebnis ist größer als [Wert] Zeichen und wurde vom Protokollierer gekürzt.“

- Typ: Ganzzahl (Zeichen)
- Standardwert: 1000

Mid.sm.disolog.max_object_size

Begrenzt die Länge des Objekts im horizontalen Discovery-Protokoll. Objekte in der Protokollanweisung werden auf die Anzahl der Zeichen gekürzt, die vom Wert dieser Eigenschaft festgelegt werden. Diese Eigenschaft wirkt sich nur auf die Größe der Objektzeichen im Horizontal-Discovery-Protokoll aus. Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn ein Objekt durch diese Eigenschaft „die maximale Objektgröße hat den maximalen Grenzwert von [Wert] erreicht. Verwenden Sie zum Anpassen die MID-Eigenschaft „MID.sm.discolog.max_object_size“.

- Typ: Ganzzahl (Zeichen)
- Standardwert: 5000

mid.snmp.use_getbulk

Gibt an, ob GETBULK verwendet werden soll, um eine große Datenmenge in Batches zu empfangen. Dies kann verwendet werden, um alle MID-Server global zu konfigurieren.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

GETBULK kann auch auf Probe-Ebene oder für einen einzelnen MID-Server festgelegt werden. Einstellungen werden in ihrer Prioritätsfolge aufgelistet:

- Parameter für SNMP-Probes
- MID Server-Konfigurationsparameter
- MID Server-Eigenschaften

Mid.ssh.algorithms.kex

Ändert die Prioritätsliste des Schlüsselaustausch-SSH-Algorithmus. Die Eigenschaft akzeptiert kommagetrennte Listen mit Operatoren. Der Vorname in der Liste hat die höchste Priorität, der Nachname in der Liste hat die niedrigste Priorität. Durch das Hinzufügen einer kommagetrennten Liste ohne Operatoren wird die Standardalgorithmusliste ersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Kryptografische SSH-Algorithmen für MID-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ecdh-sha2-nistp256,ecdh-sha2-nistp384,ecdh-sha2-nistp521,diffie-hellman-Group-Exchange-sha256,diffie-hellman-group14-sha256,diffie-hellman-group16-sha512,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-Group-sha1

Mid.ssh.algorithms.Host_key

Ändert die Prioritätsliste des SSH-Algorithmus für Host-Schlüssel. Die Eigenschaften akzeptieren kommagetrennte Listen mit Operatoren. Der Vorname in der Liste hat die höchste Priorität, der Nachname in der Liste hat die niedrigste Priorität. Durch das Hinzufügen einer kommagetrennten Liste ohne Operatoren wird die Standardalgorithmusliste ersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Kryptografische SSH-Algorithmen für MID-Server.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ecdsa-sha2-nistp256,ecdsa-sha2-nistp384,ecdsa-sha2-nistp521,rsa-sha2-256,rsa-sha2-512,ssh-rsa,ssh-dss

Mid.ssh.algorithms.Cipher

Ändert die Prioritätsliste des SSH-Algorithmus der Verschlüsselung. Die Eigenschaften akzeptieren kommagetrennte Listen mit Operatoren. Der Vorname in der Liste hat die höchste Priorität, der Nachname in der Liste hat die niedrigste Priorität. Durch das Hinzufügen einer kommagetrennten Liste ohne Operatoren wird die Standardalgorithmusliste ersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Kryptografische SSH-Algorithmen für MID-Server.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: aes128-ctr,aes192-ctr,aes256-ctr,3des-ctr,aes128-cbc,aes192-cbc,aes256-cbc,3des-cbc

Mid.ssh.algorithms.mac

Ändert die Prioritätsliste des MAC-SSH-Algorithmus. Die Eigenschaften akzeptieren kommagetrennte Listen mit Operatoren. Der Vorname in der Liste hat die höchste Priorität, der Nachname in der Liste hat die niedrigste Priorität. Durch das Hinzufügen einer kommagetrennten Liste ohne Operatoren wird die Standardalgorithmusliste ersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Kryptografische SSH-Algorithmen für MID-Server.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: hmac-sha2-256,hmac-sha1,hmac-sha2-512,hmac-sha1-96,mac-md5-96,hmac-md5-md5

shazzam.chunk_size

Maximale Anzahl von IP-Adressen, die Shazzam parallel scannen kann. Diese Eigenschaft steuert hauptsächlich den Verbrauch ausgehender Ports.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

mid.use_net_tools

Aktiviert oder deaktiviert die Verwendung von NET-Tools-Befehlen während der Discovery von Geräten, die auf ausgeführt werden Linux Betriebssystem. Beginnt ab Quebec, ITOM-Transparenz Unterstützt die iproute2-Befehle für die Discovery. Standardmäßig ITOM-Transparenz Und Discovery-Muster verwenden zuerst net-Tools-Befehle, und nur dann als Fallback können iproute2-Befehle verwendet werden. Wenn alle Linux-basierten Geräte und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungen in Ihrem IT-Netzwerk iproute2-Befehle verwenden, deaktivieren Sie net-Tools-Befehle, um den Discovery-Prozess effizienter zu gestalten.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path

Steuert, ob `netstat`Befehl wird mit dem vollständigen Installationspfad ausgeführt. Dieser Befehl listet offene Ports auf Linux Server während der Prozesserkennungsphase der Top Down-Discovery.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.servicewatch.num_paths_linux_netstat_to_check

Definieren Sie die maximale Anzahl von Installationspfaden, die während der Discovery von verwendet werden sollen Linux Server. Diese Eigenschaft ist relevant, wenn Sie die Top Down-Discovery für ausführen Linux Server mit mehreren netstat-Installationspfaden, und `mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path`Eigenschaft ist auf „wahr“ festgelegt.

Die Top-Down-Discovery versucht, auszuführen `netstat`Befehl, der jeden dieser Installationspfade verwendet. Das Ergebnis der ersten erfolgreichen Ausführung wird verwendet, um die Liste der offenen Ports zu bestimmen.

- Typ: Wahr | Ganzzahl
- Standardwert: 5

mid.servicewatch.use_full_linux_ss_path

Steuert, ob `ss`Befehl wird mit dem vollständigen Installationspfad ausgeführt. Dieser Befehl listet offene Ports auf Linux Server während der Prozesserkennungsphase der Top Down-Discovery.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.servicewatch.num_paths_linux_ss_to_check

Definieren Sie die maximale Anzahl von Installationspfaden, die während der Discovery von verwendet werden sollen Linux Server. Diese Eigenschaft ist relevant, wenn Sie die Top Down-Discovery für ausführen Linux Server mit mehreren ss-Installationspfaden, und `mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path`Eigenschaft ist auf „wahr“ festgelegt.

Die Top-Down-Discovery versucht, auszuführen `ss`Befehl, der jeden dieser Installationspfade verwendet. Das Ergebnis der ersten erfolgreichen Ausführung wird verwendet, um die Liste der offenen Ports zu bestimmen.

- Typ: Wahr | Ganzzahl
- Standardwert: 5

MID-Server-Eigenschaften erstellen

Verwenden Sie eine MID-Server-Eigenschaft, um das Verhalten aller MID-Server oder eines bestimmten MID-Servers zu steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie legen die MID-Server-Eigenschaften fest, um die MID-Server-Parameter zu überschreiben. Konfigurieren Sie die MID-Server-Eigenschaften im MID-Server-Plugin. Konfigurieren Sie keine MID-Server-Eigenschaften in der Datei **glide.properties**, die sich im Eigenschaftenverzeichnis des Agenten befindet. Die Datei **glide.properties** wird während des Upgrade-Vorgangs überschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Eigenschaften**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus (siehe Tabelle).

Felder der MID-Server-Eigenschaften

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen der Eigenschaft ein.
Wert	Sie können den Wert eingeben, den die Eigenschaft haben soll. **Hinweis:** Wenn Sie JDBC-Vorgänge über die Eigenschaften „mid.property.jdbc_operations“ ändern, können Sie Verben wie BEGIN, END, IF oder allgemeine PL/SQL-Blockanweisungen eingeben. Dies hilft, CREATE- oder ALTER-Anweisungen ausführen zu können. Sie müssen möglicherweise den MID-Server neu starten, bevor Sie einige der Anweisungen ausführen.
MID-Server	Lassen Sie dieses Feld leer, um eine MID-Server-Eigenschaft festzulegen, die sich auf alle MID-Server auswirkt. Um eine MID-Server-Eigenschaft für einen bestimmten MID-Server festzulegen, wählen Sie den MID-Server aus.

4. Starten Sie nach dem Festlegen der Eigenschaften des MID-Servers den MID-Server neu, um sicherzustellen, dass die Eigenschaften mit der Instanz synchronisiert werden.

MID-Server-Parameter

Parameter steuern das Verhalten eines bestimmten MID-Servers und haben eine niedrigere Priorität als die MID-Server-Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Informationen zum Hinzufügen eines Parameters zu einem MID-Server finden Sie unter Fügen Sie einen MID-Server-Parameter hinzu.

Wichtig: Änderungen an Parametern werden nur wirksam, wenn der MID-Server gestartet (oder neu gestartet) wird.

Hinweis: Der Wert von beliebig MID-Server Der Parameter in der Datei config.xml kann verschlüsselt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verschlüsseln oder entschlüsseln Sie die Werte der MID-Server-Konfigurationsdatei.

Erforderliche Parameter

Hinweis: Wenn Sie Sonderzeichen in einer XML-Konfigurationsdatei verwenden, müssen Sie diese kodieren.

URL

Gibt die URL zur zugeordneten Instanz an. Normalerweise ähnelt die URL „https://instance.service-now.com“, wobei Sie *instance* durch den Instanznamen ersetzen. Wenn Sie eine eigene Instanz hosten, verwenden Sie die von Ihrer Organisation festgelegte URL.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid_sys_id

Zeichnet den eindeutigen Identifier des MID-Server-Datensatzes auf. Dieser Parameter sollte leer sein, wenn Sie einen MID-Server zum ersten Mal konfigurieren. Ändern Sie den Wert nicht.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: automatisch eingestellt (GUID)

name

Verwenden Sie diesen Parameter, um einen für Sie sinnvollen Namen anzugeben. Wenn Sie diesen Parameter nicht angeben, verwendet der MID-Server den Standardwert. Ein Satz von Business Rules synchronisiert den Namen in der Konfigurationsdatei mit dem Namen im MID-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Server-Datensatz. Die Business Rules stellen sicher, dass das Ändern des Namens an einem Ort auch den Namen am anderen Ort ändert.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: HIER_IHREN_MID-SERVER-NAMEN_EINGEBEN

mid.instance.username oder glide.glidesoap.username

Wenn die Authentifizierung der ServiceNow-Instanz standardmäßig aktiviert ist, legen Sie diesen Parameter fest, um den Benutzernamen festzulegen, den der MID-Server zum Anmelden bei der Instanz verwenden soll. Dieser Benutzer sollte über die Rolle „mid_server“ in der ServiceNow-Instanz verfügen, um auf notwendige Tabellen und Felder zuzugreifen. Mit diesem Parameter können Sie Benutzernamen mit Sonderzeichen definieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.instance.password oder glide.glidesoap.password

Wenn die Authentifizierung Ihrer ServiceNow-Instanz standardmäßig aktiviert ist, legen Sie diesen Parameter fest, um das Passwort festzulegen, das der MID-Server zum Anmelden bei der Instanz verwenden soll. Mit diesem Parameter können Sie Passwörter mit Sonderzeichen definieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

CIM-Parameter

mid.cim.batch.size

Gibt die maximale Anzahl von Nachrichten an, die gleichzeitig an einen CIM-Server gesendet werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.cim.request.interval

Gibt die Anzahl von Millisekunden an, die zwischen Anforderungen an denselben Common Information Model Object Manager (CIMOM) gewartet werden soll.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0

mid.cim.host.connection.limit

Gibt die maximale Anzahl gleichzeitiger Verbindungen zu jedem CIMOM an. Ein Wert von Null deaktiviert gleichzeitige Verbindungen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0

Verbindungsparameter

glide.mid.fast.responses

Weist den MID-Server an, zu versuchen, Nachrichten an die Instanz zu senden, sobald sie bereit sind. Normalerweise beenden die MID-Server Nachrichten an den ServiceNow Instanz seriell (d. h. jeweils eine Nachricht). Da viele Probes parallel ausgeführt werden können, können mehrere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachrichten gleichzeitig an die Instanz übertragen werden. Wenn Sie diesen Parameter auf **true** setzen, kann die Zeit zwischen der Beendigung eines Probes und der Ankunft seiner Antwort bei der Instanz verringert werden. Bei mehreren gleichzeitigen Nachrichten werden jedoch Ressourcen verbraucht, was die Reaktionsfähigkeit der Instanz insgesamt verringert. Wenn Kommunikationsprobleme auftreten, kann der Wert dieses Parameters auch einen Stau auf dem MID-Server verursachen, da Threads, die normalerweise zum Ausführen von Probes verwendet werden, unter Umständen zum Senden von Nachrichten verwendet werden. Lassen Sie diesen Parameter im Allgemeinen bei Ihrer Konfiguration aus. Ihn auf **true** zu setzen, ist nur unter ganz besonderen Umständen sinnvoll.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.mid.max.sender.queue.size

Setzt eine Obergrenze für die Größe der Warteschlange. Der MID-Server beginnt mit dem Löschen von Nachrichten in der Warteschlange, wenn dieser Grenzwert überschritten wird. Wenn der MID-Server Nachrichten an die ServiceNow-Instanz schneller generiert, als er sie senden kann, werden sie vorübergehend im Dateisystem des MID-Server-Hosts in eine Warteschlange gestellt. Diese Warteschlange ist normalerweise ziemlich klein und wird vollständig geleert, sobald die Verarbeitung des MID-Servers für einen kurzen Zeitraum verlangsamt wird. Diese Warteschlange kann jedoch größer werden, wenn Kommunikationsprobleme zwischen dem MID-Server und der Instanz auftreten, insbesondere wenn auf dem MID-Server eine Integration ausgeführt wird.

Der Parameter hat die Form {Nummer}{Multiplikator}, wobei {Nummer} eine beliebige positive Dezimalzahl einschließlich nicht ganzer Zahlen ist, und der optionale Multiplikator eine beliebige Schreibweise von Bytes, Kilobytes, Megabytes, Gigabytes oder Terabytes (nur das erste Zeichen wird geprüft, und es wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden). Der Standardmultiplikator ist Byte. Leerzeichen werden großzügig toleriert. Die folgenden Zeichenfolgen stellen alle gültige Parameter dar: „1000000000“, „0,5 m“, „5 GB“, „7,67 Gigas“, „145,69392 Meg“ und „1,1 Terra“.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 0,5 GB

instance.date.format

Gibt das Format an, das die Instanz für Datum und Uhrzeit verwendet. Das Festlegen dieses Parameters hat vor allem zufolge, dass der MID-Server seine Start- und Stoppzeiten für den MID-Server-Datensatz in ServiceNow aktualisiert. Das Format dieser Datums-/Zeitzeichenfolge ist identisch mit dem von der Java-Klasse SimpleDateFormat verwendeten Format.

- Typ: Zeichenfolge (Datumsformat)
- Standardwert: jjjj-MM-tt HH:mm:ss

mid.disable_amb

Deaktiviert die AMB-Benachrichtigungen (Asynchronous Message Bus) für neue ECC-Warteschlangenausgabenachrichten. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Asynchronous Message Bus in Asynchronous Message Bus. Wenn AMB aktiviert ist, verwendet der MID-Server ein anderes Standardabfrageintervall als wenn AMB deaktiviert ist. Siehe **Mid.Abfrage.Zeit** Parameter für weitere Details. Wenn Sie ein Abrufintervall mit dem Parameter **mid.poll.time** festlegen, verwendet der MID-Server diesen Wert unabhängig davon, ob der AMB-Client aktiviert ist oder nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Mid.https.Truststore.password

Legt das Truststore-Passwort fest, das für HTTPS-Verbindungen mit dem AMB-Client (Asynchronous Message Bus) erforderlich ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

Mid.https.Truststore.path

Pfad zum Truststore, der vom MID-Server für TLS-Transaktionen verwendet werden soll (Asynchronous Message Bus (AMB)-Client). Fügen Sie diesen Parameter nur hinzu, wenn Sie den Standardpfad ändern möchten.

- Typ: Zeichenfolge
- Standard: Pfad zum JRE-Truststore, der mit dem MID-Server gebündelt ist

mid.instance.skip_basic_auth

Ermöglicht dem MID-Server die Verbindung mit einer Instanz mithilfe von Cookies anstelle von Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung. Wenn auf festgelegt **Wahr** , Verwendet es zuerst Cookies. Wenn die Verbindung jedoch fehlschlägt, versucht der MID-Server erneut, eine Verbindung mithilfe der Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung herzustellen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.jmx.enabled

Aktiviert einen JMX-Server auf dem MID-Server, der einige Verwaltungsinformationen für JMX-Konsolen bereitstellt. Die Implementierung von JMX erfordert eine zusätzliche Konfiguration der Java-Laufzeitumgebung. Das Setzen dieses Parameters auf **true** ist nur für Personen mit detaillierten Kenntnissen der Java-Sicherheitsarchitektur und einem besonderen Bedarf an JMX zu empfehlen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.poll.time

Legt das standardmäßige MID-Server-Abfrageintervall (in Sekunden) fest. Das Abfrageintervall ist die Zeit, die der MID-Server wartet, bevor er die ECC-Warteschlange auf Arbeit überprüft, wenn der MID-Server nicht ausgelastet ist. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Asynchronous Message Bus in .

Wenn **Mid.deaktivieren.amb** Ist auf „falsch“ festgelegt (Standardeinstellung), siehe Abschnitt „Asynchroner Nachrichtenbus“ in Asynchronous Message Bus Um weitere Informationen dazu zu erhalten **Mid.Abfrage.Zeit** Wird verwendet.

Wenn **Mid.deaktivieren.amb** Ist auf „wahr“ festgelegt, erfolgt die Abfrage für einen festen **Mid.Abfrage.Zeit** Intervall, aber die Abfrage wechselt zu mit

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mid.Abfrage.Zeit.Standard (Standardmäßig 5 Sekunden), wenn der MID-Server ausgelastet ist.

- Typ: Ganzzahl (Sekunden)
- Standardwert: 40 wenn **Mid.deaktivieren.amb** Ist „falsch“ oder „5“, wenn **Mid.deaktivieren.amb** Ist „wahr“.

mid.probe.wait.resources

Gibt an, ob die Probeausführung verzögert wird, bis Ressourcen verfügbar sind. Wird zum Aktivieren verwendet MID-Server-Ressourcenreservierung .

Hinweis: Erfordert einen Neustart des MID-Servers.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.property.long_runner

Gibt den Namen eines Script Include an, die lange ausgeführte Befehle verwaltet.

Hinweis: Diese Eigenschaft gilt bis zum Rome Nur Version. Wenn Ihre Instanz eine spätere Version hat, müssen Sie die Systemeigenschaft konfigurieren. `glide.eccprobe.longrunner.class`.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: LongRunner

threads.interactive.max

Legt die maximale Anzahl von interaktiven Worker-Threads fest, die gleichzeitig im interaktiven Thread-Pool ausgeführt werden können. Siehe Thread-Nutzung des MID-Servers festlegen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10

threads.expedited.max

Legt die maximale Anzahl beschleunigter Worker-Threads fest, die gleichzeitig im beschleunigten Thread-Pool ausgeführt werden können. Siehe Thread-Nutzung des MID-Servers festlegen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 20

threads.max

Legt die maximale Anzahl von Standard-Worker-Threads fest, die gleichzeitig im Standard-Thread-Pool ausgeführt werden können. Mit diesem Parameter können Sie direkt steuern, welche CPU-Ressourcen der MID-Server auf dem Computer verwendet, auf dem er gehostet wird. Siehe Thread-Nutzung des MID-Servers festlegen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 25

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Sie können „Threads.max“ auf 200 festlegen. Diese Einstellung muss jedoch je nach Betriebssystem möglicherweise geändert werden. Beispielsweise wird bei Windows-basierten MID Servern, auf denen Discovery ausgeführt wird, Powershell verwendet, was ressourcenintensiv ist. In diesem Fall könnten Sie die CPU-Leistung des Hostcomputers mit nur 50 Threads ausschöpfen.

Parameter für Anmeldeinformationen

mid.aws.instance_profile_name

Name der AWS IAM-Rolle, die in der EC2-Instanz konfiguriert ist. Wenn konfiguriert, verwendet der MID-Server die temporären Anmeldeinformationen, die dieser Rolle vom AWS-Instanzprofil gewährt werden, um Cloud-Ressourcen zu erkennen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Keine (Anwender muss einen nicht leeren Wert angeben)

mid.credentials.provider

Gibt den Java-Klassennamen des Anmeldeinformationsanbieters an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: com.service_now.mid.creds.standard.StandardCredentialsProvider

mid.secure_credentials.key_pairs.provider

Klasse, die der MID-Server zum Generieren sicherer Schlüsselpaare verwendet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: com.service_now.mid.keypairs.provider.standard.StandardKeyPairsProvider

Debug-Parameter

debug.logging

[Veraltet] Gibt an, ob die Protokollierung von MID-Server-Ereignissen und -Nachrichten (sowohl gesendete als auch empfangene) aktiviert werden soll. Normalerweise wird dieser Parameter nur von Entwicklern verwendet, er ist jedoch gelegentlich bei der Problembehandlung hilfreich. Beachten Sie, dass das Einstellen dieses Parameters auf **true** zu intensiver Protokollierung auf dem MID-Server führt und möglicherweise erheblichen Speicherplatz belegt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Dieser Parameter wurde durch ersetzt `mid.log.level`Parameter.

debuggen

[Veraltet] gibt an, ob die Debug-Protokollierung auf dem MID-Server aktiviert werden soll. Normalerweise wird dieser Parameter nur von Entwicklern verwendet, er ist jedoch gelegentlich bei der Problembehandlung hilfreich. Beachten Sie, dass das Einstellen dieses Parameters auf **true** zu intensiver Protokollierung auf dem MID-Server führt und möglicherweise erheblichen Speicherplatz belegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Dieser Parameter wurde durch ersetzt *mid.log.level*Parameter.

file.probe.template.debug

Gibt an, ob Vorlagen für Datei-Probes debuggt werden sollen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false

mid.cim.debug

Gibt an, ob die Debug-Protokollierung für CIM, WBEM, SLP oder SMI-S aktiviert werden soll.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.ssh.debug

Aktiviert SSH-Debug-Informationen in der Protokolldatei. Die Parameterverwendung hängt davon ab, ob der ServiceNow-SSH-Client aktiviert ist.

Wenn der ServiceNow-SSH-Client aktiviert ist, funktioniert der Parameter wie folgt:

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: falsch

  Die folgenden Zeichenfolgenwerte sind für den ServiceNow-SSH-Client gültig:

  - true: Aktiviert SSH-Debug-Informationen in der Protokolldatei.
  - false: Deaktiviert SSH-Debug-Informationen in der Protokolldatei.
  - <IP-Adressen>: Geben Sie an, für welche IP-Bereiche SSH-Debug-Informationen in der Protokolldatei aktiviert werden sollen. Sie können IP-Adressen in den folgenden Formaten eingeben:
    - Ein IP-Bereich, der durch einen Schrägstrich und die Anzahl der Bits im Subnetz definiert ist. Beispielsweise durchsucht der String 10.10.10.0/24 24-Bit-IP-Adressen von 10.10.10.0 bis 10.10.10.254.
    - Ein IP-Bereich, der durch einen Bindestrich definiert wird. Der String 10.10.11.0-10.10.11.165 durchsucht beispielsweise die IP-Adressen von 10.10.11.0 bis 10.10.11.165.
    - Eine durch Kommas getrennte Liste bestimmter IP-Adressen. Zum Beispiel durchsucht die Zeichenfolge 10.10.11.200,10.10.11.235 die IP-Adressen 10.10.11.200 und 10.10.11.235.
  - verzögert: Protokolliert SSH-Debug-Informationen im Speicher, sofern keine Fehler oder Warnungen auftreten. Wenn ein Fehler oder eine Warnung auftritt, veröffentlicht die Plattform die Debug-Informationen in der Protokolldatei. Dadurch wird sichergestellt, dass nur der Teil der Protokolldatei aufgezeichnet wird, der sich auf den Fehler oder die Warnung bezieht. Wenn kein Fehler oder keine Warnung erkannt wird, löscht die Plattform die nicht verwendeten Protokolldaten aus dem Speicher, sobald die Sitzung geschlossen wird. In jeder Sitzung werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bis zu 1000 Protokollnachrichten gespeichert. Wenn die Sitzung 1000 Protokollnachrichten überschreitet, verwirft das verzögerte Protokoll die älteste Protokollnachricht, um Platz für die neueste Protokollnachricht zu schaffen.

Wenn der ServiceNow-SSH-Client deaktiviert ist, aktiviert bzw. deaktiviert der Parameter SSH-Debug-Informationen in der Protokolldatei:

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Hinweis: Der MID-Server-Parameter **mid.ssh.debug** Betrifft nur SNCSSH und J2SSH. Um die Protokollierung des Maverick-Client-Debugging zu aktivieren, legen Sie den Konfigurationsparameter des MID-Servers fest **Mid.Protokoll.Ebene** Bis `Debuggen, com.maverick=debug` .

mid.log.level

Gibt die Protokollierungsebene für den MID-Server an. Mögliche Werte sind:

- debuggen
- info
- warn
- error

Hinweis: Die Groß- und Kleinschreibung hat keinen Einfluss auf die Werte.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: info

mid.http.idle_connection_monitor.debug

Aktiviert die Debug-Protokollierung für den Idle Connection Monitor.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

DNS-Parameter

mid.dns_scan.regulator.interval_ms

Gibt das Intervall zwischen DNS-Scans in Millisekunden an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10

mid.dns_scan.regulator.packets_per_interval

Gibt die Anzahl der Reglerpakete pro DNS-Scan an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.dns_scan.default_name_servers

Gibt die Host-Namen oder IP-Adressen der Standardnamenserver an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.dns_scan.default_name_servers

Gibt die Host-Namen oder IP-Adressen der Standardnamenserver an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.dns_scan.additional_name_servers

Gibt die Host-Namen oder IP-Adressen von zusätzlichen Nameservern an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.dns_scan.load_balancing_enable

Gibt an, ob das Load Balancing von Namenservern aktiviert werden soll.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.probe.use_legacy_forward_dns

Aktiviert die Legacy-DNSNameResolver-Probe und deaktiviert die Standard-DNSNameResolver-Probe. Weitere Informationen finden Sie unter Von Orchestration verwendete Probes .

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.probe.use_legacy_reverse_dns

Aktiviert die Legacy-DNS-Probe und deaktiviert die Standard-DNS-Probe. Wenn Probleme mit den Funktionen der Standard-DNS-Probe auftreten, verwenden Sie diesen Parameter, um diese Funktionen zu deaktivieren. Die standardmäßigen Funktionen der DNS-Probe umfassen eine leichte und schnellere Ausführung durch parallele Ausführung, während die Legacy-Probe vom MID-Server gedrosselt wird, da sie seriell ausgeführt wird. Die Standardprobe verwendet DNS-Suche durch das Host-Betriebssystem des MID-Servers, um den vom Betriebssystem verwalteten DNS-Cache zu verwenden, während die Legacy-Probe dies nicht tut. Nachdem eine DNS-Suche durch die Standardprobe in Windows-Systemen fehlschlägt, versucht das Betriebssystem daher auch nach dem NETBIOS-Namen zu suchen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Event Management-Parameter

mid.probe.event.bulk_size

Gibt die maximale Größe einer Event-Payload in MB an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 120

mid.probe.event.wait_time

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wartezeit in einer leeren Warteschlange zum Senden von Events.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000

mid.probe.event.send.enabled

Aktiviert oder deaktiviert das Senden von Events.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.probe.event.queue.max_size

Gibt die maximal zulässige Größe für die Event-Warteschlange an, bevor eingehende Events abgelehnt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100.000

mid.probe.event.max.retry_time

Die maximale Anzahl von Sekunden, DIE MID-Neuversuche zum Senden von Ereignissen enthält.

- Typ: Ganzzahl
- Standard: 1800

mid.probe.event.queue.use_bulk

Gibt an, ob Events einzeln oder in einem Massenvorgang an den Server gesendet werden. Wenn dieser Parameter als ausgewertet wird **Wahr** Dann werden Ereignisse in Massen an den Server gesendet.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.probe.event.suppress.whitespaces

Erlaubt Zeilenumbrüche in Beschreibungsfeldern für mehrzeilige Ereignisse. Wenden Sie diesen Parameter auf jeden MID-Server an, der mit Ereignis-Connector-Instanzen verwendet wird. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt:

alle

Mit dieser Einstellung werden alle Leerzeichen entfernt.

Verlassen_wie_ist

Diese Einstellung behält alle Leerzeichen bei.

Keep_newline

Diese Einstellung behält nur „New_line“ bei und entfernt alle anderen Leerzeichen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standard: Alle

mid.em.metric.metric_to_ci_map_limit

Gibt die maximale Anzahl aktiver Metriken an, die pro CI-Map zulässig sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 200.000

mid.em.metric_binding_timeout_seconds

Gibt die Anzahl Sekunden an, die gewartet werden muss, bevor nicht behandelte Events erneut gesendet werden

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300

mid.em.metric_binding_timeout_max_seconds

Gibt die maximale Anzahl Sekunden an, die gewartet werden muss, bevor nicht bearbeitete Events erneut gesendet werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10800

mid.em.metric_max_elapsed_time_before_refresh

Gibt die maximale Anzahl an Sekunden an, bevor der Metrik-Quelltyp-Cache im Speicher aktualisiert wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

mid.em.matric_max_sql_string_length_for_types

Gibt die maximale Länge der Zeichenfolge (bestehend aus Typen) an, die für einen SQL-Befehl verwendet wird

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30000

mid.em.statistics_report_perioon_sec

Gibt den Zeitraum in Sekunden zwischen Statistikberichten an die Instanz an. Verwenden Sie **0**, um die Berichterstellung zu deaktivieren. Dieser Parameter erfordert einen Neustart.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

mid.em.metric_connector_max_run_time_seconds

Gibt die maximale Anzahl von Sekunden an, um Metriken in jedem Zyklus zu erfassen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300

mid.em.metric_connector_history_min

Gibt die Anzahl der Minuten an, die zum Abrufen von Metriken im Verlauf zurückgegangen werden soll.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 180

mid.em.metric_event_logging

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt die Stufe der Metrik- und Event-Protokollierung an. Die Auswahlmöglichkeiten sind:

- Keine
- alle
- events
- metrics
- metrics:<Filter>
- events:<Filter>

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.em.metric_connector_late_arrivals_delay

Gibt die Anzahl der Sekunden an, die beim Erfassen von Metriken verzögert werden soll.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30

FTP-Verbindungsparameter

mid.ftp.max_pool_size

Gibt die maximale Größe des FTP-Verbindungspools in Megabyte an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 25

mid.ftp.max_per_target

Gibt die maximale Anzahl der FTP-Verbindungen pro Ziel an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5

mid.ftp.max_conn_idle_time

Gibt die maximale Zeit in Millisekunden an, die eine FTP-Verbindung im Pool inaktiv bleiben kann.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300000

mid.filesystem.max.ls

Gibt die maximale Anzahl von Dateien an, die mit dem Befehl „filesystem list directory“ zurückgegeben werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10.000

Protokollierungsparameter

disable_monitors

Gibt an, ob die aktive Suche nach Monitoren in der Instanz durch den MID-Server deaktiviert werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.show.queries

Legt fest, ob der MID-Server Details zu jeder Abfrage an die ServiceNow-Instanz protokollieren soll. Normalerweise wird dieser Parameter nur von Entwicklern verwendet, er ist jedoch gelegentlich bei der Problembehandlung hilfreich. Beachten Sie, dass das Einstellen dieses Parameters auf **true** zu intensiver Protokollierung auf dem MID-Server führt und möglicherweise erheblichen Speicherplatz belegt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

disable.remote.logging

Verhindert, dass der MID-Server Informationen in dem MID-Serverprotokoll in der Instanz protokolliert. In der Instanz werden ohnedies relativ wenige Informationen protokolliert. Durch das Einstellen dieses Parameters auf **true** wird jedoch die gesamte Protokollierung in der Instanz ausgeschlossen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

disable.status

Verhindert, dass der MID-Server alle 10 Minuten einen Statusbericht an die Instanz sendet.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Mid.file_Cleaner.disabled

Dateien und leere Ordner in den folgenden Ordnern können von dieser MID-Dateibereinigung gelöscht werden. Dateien, auf die zuletzt vor mehr als 30 Tagen zugegriffen wurde, werden gelöscht. Sie wird beim Start und danach alle 24 Stunden ausgeführt. Sie können die Ausführung der Dateibereinigung erzwingen, indem Sie den MID-Server-Service neu starten.

Ordner/Dateien bereinigt:

- `\Agent\Import`
- `\Agent\Export` – Wird von der Funktion „Exportsatz“ verwendet.
- `\ Agent\Arbeit\Monitore\ECCSender\output_error` – Wird für ECC-Eingabenutzlasten verwendet, die aus irgendeinem Grund nicht eingefügt werden können
- `\Agent\Arbeit\Monitore\ECCSender\output_oversize` – Wird zum Speichern von Kopien von Nutzlasten verwendet, die nicht an die Instanz gesendet werden, da sie den von festgelegten Grenzwert überschreiten **Mid.eccq.max_Payload_size** , Der standardmäßig auf 20000000 Byte festgelegt ist
- `\Agent\Protokolle` – Speziell JFR-Dumps

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MTLs-Protokollparameter

Fügen Sie diese Parameter zu hinzu config.xml Datei in /Agent Verzeichnis, in MID-Server Installationsverzeichnis.

mid.httpclient.protocol.myprotocol.path

Gibt den Pfad zum Schlüsselspeicher an. Der Pfad kann absolut oder relativ sein. Stellen Sie sicher, dass Sie im Parameternamen ersetzen **MyProtocol** Mit dem Namen Ihres Protokolls.

Typ: Zeichenfolge.

mid.httpclient.protocol.myprotocol.port

Gibt die Portnummer für das Protokoll an. Stellen Sie sicher, dass Sie im Parameternamen ersetzen **MyProtocol** Mit dem Namen Ihres Protokolls.

Typ: Zeichenfolge.

mid.httpclient.protocol.myprotocol.password

Gibt das mTLS-Anmeldeinformationspasswort an. Stellen Sie sicher, dass Sie im Parameternamen ersetzen **MyProtocol** Mit dem Namen Ihres Protokolls. Fügen Sie das Verschlüsselungsattribut hinzu *secure="true"*Zum Verschlüsseln des Passworts mit Standard MID-Server Verschlüsselung.

Typ: Zeichenfolge.

Musterparameter

Mid.Parsing.max_field_size

Legt die maximale Zeichenlänge von Zeichenfolgen fest, die während der Ausführung von Mustern als temporäre Variablen gespeichert werden. Zeichenfolgen, die länger als der Wert dieses Parameters sind, werden gekürzt, um dem Wert zu entsprechen. Verwenden Sie den Parameter, um den Grenzwert beim Analysieren längerer Zeichenfolgen zu erhöhen.

⚠ **Warnung:** Das Überschreiten der maximalen Feldgrößengrenzen der SQL-Datenbankimplementierung führt zu Fehlern.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1024

mid.sa.discovery.pattern_string_attributes.deduplicate

Reduziert den Arbeitsspeicherverbrauch für Musterausführungskontextattribute, indem doppelte Zeichenfolgen eliminiert werden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

Proxy-Server-Parameter

mid.instance.use_proxy oder mid.proxy.use_proxy

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Ihr MID-Server über einen Web-Proxy gehen muss, um auf zuzugreifen ServiceNow Instanz, legen Sie diesen Parameter auf fest **Wahr** Um den MID-Server anzuweisen, den Proxy zu verwenden. Sie müssen auch den Host und den Port des Proxy-Servers sowie möglicherweise den Benutzernamen und das Passwort festlegen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.proxy.host

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy für den Zugriff auf die ServiceNow-Instanz durchlaufen muss, stellen Sie diesen Parameter ein, um den Host des Proxys festzulegen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.proxy.password

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy durchlaufen muss, um auf die ServiceNow-Instanz zuzugreifen, und Ihr Proxy ein Passwort erfordert, legen Sie diesen Parameter fest, um dieses Passwort zu definieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.proxy.port

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy für den Zugriff auf die ServiceNow-Instanz durchlaufen muss, stellen Sie diesen Parameter ein, um den Port des Proxys festzulegen.

- Typ: Ganzzahl (0-65535)
- Standardwert: 80

mid.proxy.username

Wenn der MID-Server einen Web-Proxy durchlaufen muss, um auf die ServiceNow-Instanz zuzugreifen, und der Proxy einen Benutzernamen erfordert, legen Sie diesen Parameter fest, um diesen Benutzernamen zu definieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

Überschreibungsparameter für Anforderungszeitüberschreitung

Mid.sa.Cloud.Request_timeout

Legt die Zeitüberschreitung in Millisekunden für Cloud-Anforderungen fest. Dieser Parameter überschreibt **Glide.http.Timeout** Systemeigenschaft, die die maximale Anzahl von Millisekunden angibt, die gewartet werden soll, bevor eine ausgehende REST-Transaktion abläuft.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30000

Mid.http_classy.Request_timeout

Legt die Zeitüberschreitung in Millisekunden für HTTP-Klassifizierungsanforderungen mit der Probe „HTTP – Classify“ fest. Dieser Parameter überschreibt **Glide.http.Timeout** Systemeigenschaft, die die maximale Anzahl von Millisekunden angibt, die gewartet werden soll, bevor eine ausgehende Transaktion abläuft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30000

Sicherheitsparameter

Mid.Windows_Host.file_permissions.allow_list

Legt eine Aufnahmeliste für die Durchsetzung von Windows-Dateiberechtigungen fest, um die Sicherheit zu verbessern. Der Parameter verwendet eine Zeichenfolge aus kommagetrennten Gruppennamen, Anwendernamen und SIDs. Gruppen- und Anwendernamen müssen den SAM-Account-Benennungsanforderungen entsprechen. Domänenaccounts können mithilfe der SID angegeben werden.

- Typ: Zeichenfolge (kommagetrennte Gruppen- und Anwendernamen)
- Standardwert: keiner

Mid.Windows_Host.file_permissions.enforce

Ermöglicht dem MID-Server, die Durchsetzung von Windows-Dateiberechtigungen zu verwenden, um die Sicherheit zu verbessern. Dieser Parameter wird auf festgelegt **Falsch** Verhindert, dass der MID-Server die Aufnahmeliste für Dateiberechtigungen aktualisiert, die Dateiberechtigungen werden jedoch nicht zurückgesetzt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

Shazzam-Parameter

mid.shazzam.regulator.interval_ms

Legt das Intervall in Millisekunden fest, in dem Shazzam Pakete starten kann. Dieser Parameter funktioniert mit *`mid.shazzam.regulator.packets_per_interval`*Parameter zum Festlegen der Anzahl der in diesem Intervall zulässigen Pakete. Standardmäßig startet Shazzam pro Millisekunde ein Paket.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.shazzam.regulator.packets_per_interval

Legt die Anzahl der Pakete fest, die Shazzam im konfigurierten Zeitintervall starten kann. Dieser Parameter funktioniert mit *`mid.shazzam.regulator.interval_ms`*Parameter, der dieses Intervall festlegt. Standardmäßig startet Shazzam pro Millisekunde ein Paket.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.shazzam.chunk_size

Gibt die maximale Anzahl von IP-Adressen an, die Shazzam parallel durchsucht. Dieser Parameter steuert hauptsächlich die ausgehende Port-Nutzung.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

Mid.Shazzam.Threads

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt die Anzahl der gleichzeitigen Threads an, die Shazzam verwendet. Wenn Sie diesen Parameter oder den Parameter MID.shazzam.max_Scanners_per_Thread auf 0 festlegen, wird die Shazzam-Multithread-Optimierung deaktiviert.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5

Mid.shazzam.max_Scanners_per_Thread

Gibt die Anzahl der gleichzeitigen Scanner an, die von jedem Shazzam-Thread verarbeitet werden. Wenn Sie diesen oder den Parameter „MID.shazzam.Threads“ auf 0 festlegen, wird die Shazzam-Multithread-Optimierung deaktiviert.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 500

SNMP-Konfigurationsparameter

mid.snmp.enable_auto_public

Gibt an, ob die öffentliche SNMP-Community-Zeichenfolge automatisch verwendet werden soll, wenn keine anderen SNMP-Anmeldeinformationen erfolgreich waren.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.snmp.request.timeout

Gibt den Wert für den Timeout der ersten OID-Anforderung in Millisekunden an. Für nachfolgende Anforderungen (z. B. Tabellen-OIDs), die *`mid.snmp.session.timeout configuration`*Parameter (siehe unten) wird wirksam.

Hinweis: Sie können diesen Parameter mit überschreiben *`timeout`*SNMP-Probe-Parameter.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1500

mid.snmp.session.timeout

Gibt den Timeout-Wert für die nachfolgende OID-Anforderung in Millisekunden an. Die SNMP-Kommunikation hat keinen Status und keine Sitzung oder Verbindung im normalen Sinne. Das System betrachtet eine positive Antwort von der ersten OID-Anforderung als ein Zeichen, dass auf nachfolgende Anfragen sofortige Antworten erwarten werden sollen. Obwohl der Standardwert kurz ist, kann es nützlich sein, diesen Parameterwert auf den gleichen Wert zu erhöhen, der für verwendet wird *`mid.snmp.request.timeout`*.

Hinweis: Sie können diesen Parameter mit überschreiben *`establish_session_timeout`*SNMP-Probe-Parameter.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 500

mid.snmp.use_getbulk

Gibt an, ob GETBULK verwendet werden soll, um eine große Datenmenge in Batches zu empfangen. Dies kann verwendet werden, um einen einzelnen MID-Server zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: True

GETBULK kann auch auf Probe-Ebene oder global für alle MID-Server festgelegt werden. Einstellungen werden in ihrer Prioritätsfolge aufgelistet:

- Parameter für SNMP-Probes
- MID Server-Konfigurationsparameter
- MID Server-Eigenschaften

mid.snmp.use_snmp4j

Snmp4j-Bibliothek für die SNMP-Kommunikation verwenden. Dies ist eine strikte Anforderung für SNMPv3. Dieser Parameter darf nur auf festgelegt werden **Falsch** Basierend auf Ratschlägen von Kundenservice und Support.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.snmp.use_snmp_v1_v2c

Versuchen Sie, mit den Protokollversionen SNMPv1 und SNMPv2c zu kommunizieren. Möglicherweise ist die Konfiguration von erforderlich SNMP-Community Anmeldeinformationen . Dieser Parameter ist eine Alternative und **Keine strikte Anforderung für SNMPv3.**

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.snmp.use_snmp_v3

Versucht die Kommunikation mit der SNMPv3-Protokollversion. Erfordert die Konfiguration von SNMPv3-Anmeldeinformationen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

SSH-Discovery-Parameter

Standardmäßig ist der MID-Server für die Suche nach SSH-Befehlen in den folgenden Pfaden und den Standardpfaden des angemeldeten Benutzers konfiguriert:

- /usr/sbin
- /usr/bin
- /bin
- /sbin

mid.connection_cache

Gibt an, ob Verbindungen zwischengespeichert werden sollen. Setzen Sie den Parameter auf **false**, um Verbindungs-Caching deaktivieren. Dieser Parameter gilt nur für SSH-Verbindungen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mid.ssh.disable_history

Steuert, ob der Shell-Sitzungsverlauf auf dem Zielhost gespeichert wird und ob `HISTFILE=/dev/null` Befehl wird ausgeführt. Legen Sie diese Eigenschaft auf fest **Falsch** Um den Verlauf auf dem Zielhost beizubehalten und sicherzustellen, dass `HISTFILE=/dev/null` Befehl wird nicht an das Zielgerät gesendet.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.ssh.set_path

Gibt an, ob die Umgebungsvariable PATH für SSH-Befehle festgelegt werden soll.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.ssh.local

Gibt an, ob Befehle für den MID-Server-Host-Computer (localhost) über SSH und nicht über eine Konsole ausgeführt werden sollen. Dadurch können lang laufende Befehle ordnungsgemäß ausgeführt werden. Dieser Parameter gilt nur für den älteren SSH-Client.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.ssh_connections_per_host

Steuert die Anzahl der gleichzeitigen Probes, die der MID-Server auf einem bestimmten Host ausführen kann. Das Verringern der Anzahl gleichzeitiger Verbindungen kann Discovery verlangsamen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert:

  7 für den ServiceNow-Client

  3 für den Legacy-SSH-Client.

mid.ssh.sudo_preserve_environment

Gibt an, ob Sudo verwendet werden soll, um die Umwelt für SSH zu erhalten.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Mid.ssh.Terminal.width

Steuert die maximale Anzahl von Zeichen pro Zeile bei der Verarbeitung von sudo -l im Terminal. Wenn der Wert zu niedrig ist, kann die Ausgabe in mehrere Zeilen aufgeteilt werden und sich auf den Parser auswirken. Legen Sie den Wert auf eine ausreichende Größe fest, um Ausgaben nach Bedarf zu verarbeiten.

- Typ: int
- Standardwert: 255

mid.ssh.path_override

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überschreibt die Standardpfade, die vor der Ausführung eines Befehls festgelegt wurden. Geben Sie einen oder mehrere Überschreibungspfade durch einen Doppelpunkt (:) getrennt ein. Der Standardpfad ist /usr/sbin: /usr/bin:/bin:/sbin.

- Typ: Zeichenfolge (eine durch Doppelpunkte getrennte Liste von Verzeichnissen)
- Standardwert: keiner

Der ServiceNow-SSH-Client akzeptiert die folgenden Präfixe vor dem Wert path_overide.

- *append*: Hängt den Überschreibungspfad an das Ende des Hostpfads an. Dies ist das Standardverhalten.
- *replace*: Ersetzt den Hostpfad durch den Wert path_overide.
- *prepend*: Hängt den Überschreibungspfad an die Vorderseite des Hostpfads an.

mid.ssh.use_snc

Aktiviert den ServiceNow-SSH-Client (SNCSSH) auf einzelnen MID-Servern. SNCSSH ist eine ServiceNow-Implementierung eines SSH-Clients und standardmäßig für alle MID-Server auf neuen Instanzen über eine MID-Server-Eigenschaft aktiv. Das Aktivieren des ServiceNow-SSH-Clients deaktiviert den älteren J2SSH-Client.

Wichtig: Das Mischen von SSH-Client-Typen für MID-Server, die mit derselben Instanz verbunden sind, ist nicht empfehlenswert.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.ssh.max_retries

Gibt an, wie oft eine SSH-Operation nach einem Timeout maximal wiederholt werden darf. Zwischen den einzelnen Verbindungsversuchen geht das System für jeweils zwei Sekunden in den Ruhezustand. Standardmäßig wiederholt der MID-Server den Versuch nur einmal. Setzen Sie den Parameter auf *0*, um Wiederholungen zu deaktivieren.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1

mid.ssh.alt_rm

Legt einen anderen Befehl zum Entfernen der SSH-Datei fest.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

mid.ssh.initial_delay_ms

Verzögert das Senden von SSH-Probe-Befehlebefehlen an einen Server, nachdem die Verbindung zum Ziel für die angegebene Zeit (in Millisekunden) hergestellt wurde. Dieser Parameter gilt nur für den älteren SSH-Client.

- Typ: Ganzzahl (Millisekunden)
- Standardwert: 0

mid.ssh.suppress_history

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterdrückt die Generierung der SSH-Verlaufsdatei. Dieser Parameter gilt nur für den älteren SSH-Client.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.ssh.socket_timeout

Gibt den Timeout-Wert für den SSH-Socket an, um Probleme zu vermeiden, die durch ein Socket-Timeout verursacht werden. Einige Geräte, z. B. Systeme mit eingebetteten Controllern wie USVs und PDUs, für die SSH aktiviert ist, benötigen mehr Zeit, um auf eine Authentifizierungsanforderung zu antworten. Der Standardwert von 2 Minuten stellt sicher, dass bei solchen Anforderungen kein vorzeitiges Timeout auftritt.

- Typ: Ganzzahl (Millisekunden)
- Standardwert: 120000 (2 Minuten)

mid.ssh.channel_timeout

Gibt die Zeit an, die der MID-Server auf Aktivität auf dem SSH-Socket wartet, bevor die Verbindung geschlossen wird. Wenn auf dem SSH-Socket keine Aktivität für den angegebenen Timeout-Wert erfolgt ist, schließt der MID-Server die Verbindung. Einige Geräte, z. B. Systeme mit eingebetteten Controllern wie USVs und PDUs, für die SSH aktiviert ist, benötigen möglicherweise mehr Zeit, um auf eine Authentifizierungsanforderung zu antworten.

- Typ: Ganzzahl (Millisekunden)
- Standardwert: 120000 (2 Minuten)

mid.ssh.session_timeout

Gibt an, wie lange eine zwischengespeicherte Sitzung nach der letzten Verwendung im Speicher verbleibt. Zu kleine Werte können die Leistung beeinträchtigen. Dieser Parameter gilt nur für den ServiceNow-SSH-Client.

- Typ: Ganzzahl (Millisekunden)
- Standardwert: 300000 (5 Minuten)

mid.ssh.command_timeout_ms

Die Timeout-Dauer in Millisekunden für die Ausführung eines SSH-Befehls.

- Typ: Ganzzahl (Millisekunden)
- Standardwert: 300000 (5 Minuten)

mid.ssh.use_keyboard_interactive

Verwendet den interaktiven Tastatur-Authentifizierungsmodus in SSH-Daemons, auf denen er aktiviert ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

> ⚠ **Warnung:** In Mac OS X Sierra und später mit der Authentifizierungsreihenfolge von ist ein Problem aufgetreten **Passwort** Und **Tastatur-interaktiv** Modi, die dazu führen können, dass Discovery fehlschlägt. Einzelheiten zu diesem Problem und zur erforderlichen Konfiguration für die SSH-Authentifizierung finden Sie unter KB0623600 .

mid.ssh.dh_group_length_min

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt die minimale Gruppenlänge in Bits an, die zum Generieren eines „gemeinsamen geheimen“ Schlüssels im Diffie-Hillman-Schlüsselaustausch verwendet wird. Je größer der Schlüssel, desto sicherer ist die SSH-Verbindung, jedoch auf Kosten der Leistung.

- Typ: Ganzzahl (Bits)
- Standardwert: 1024

mid.ssh.dh_group_length_max

Gibt die maximale Gruppenlänge in Bits an, die zum Generieren eines „gemeinsamen geheimen“ Schlüssels im Diffie-Hillman-Schlüsselaustausch verwendet wird. Je größer der Schlüssel, desto sicherer ist die SSH-Verbindung, jedoch auf Kosten der Leistung.

- Typ: Ganzzahl (Bits)
- Standardwert: 8192

mid.ssh.shells_supported

Definiert die vom MID-Server unterstützten Bourne-kompatiblen Shells. Dieser Wert ist eine durch Kommas getrennte Liste unterstützter Shells, z. B. **ksh**, **dsh**, **bash** und **sh**.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ksh, bash, sh

mid.ssh.discard_lrc_error

Fehlerausgabe für lang laufende Befehle verwerfen und das Verhalten von älteren Versionen emulieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: j2ssh - true, sncssh - false

mid.ssh.pool_thread_ratio

Verhältnis der Kapazität des SSH-Sitzungspools zur konfigurierten MID-Server-Thread-Anzahl (max. Threads), ausgedrückt in Prozent. Die Anzahl der zulässigen Poolkapazitätssitzungen wird in diesem Parameter festgelegt. Unabhängig von dem in diesem Parameter eingestellten Wert lässt das System niemals zu, dass die Poolkapazität 25 Sitzungen unterschreitet.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 150

mid.ssh.disable_privilege_check

Dieser Parameter hat keine Auswirkung, wenn das Ziel einen anderen privilegierten Befehl als sudo verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Privilegierte Befehle für MID-Server.

Der Rest dieses Abschnitts gilt nur für Ziele, die sudo ausführen. Wenn dieser Parameter auf festgelegt ist **Wahr** , Der MID-Server geht davon aus, dass der in den Anmeldeinformationen konfigurierte Anwender die Berechtigung hat, den angegebenen Befehl mit sudo auszuführen. Der MID-Server geht davon aus, dass der Zielanwender eine beliebige Befehlszeichenfolge nach sudo für das Ziel ausführen kann. Wenn dieser Parameter auf festgelegt ist **Falsch** , Der MID-Server führt „sudo -l“ auf dem Ziel aus, um sicherzustellen, dass der Befehl, der sudo folgt, über die Berechtigung zur Ausführung auf dem Ziel verfügt. Unabhängig vom Wert dieses Parameters validiert der MID-Server immer, dass sudo selbst für das Ziel ausgeführt werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einige Releases zeigen diesen Parameter nicht in der Pull-down-Liste „MID-Konfigurationsparameter“ an. In diesem Fall können Sie diesen Parameter optional in MID-Eigenschaften hinzufügen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Aktualisierungsparameter

mid.pinned.version

Name der Version, an die dieser MID-Server angeheftet ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: MID-Buildstamp

> **Hinweis:** Um den MID-Buildstamp für Ihre Instanz anzuzeigen, geben Sie **stats.do** in den Navigationsfilter ein. Ein Beispiel für das Buildstamp-Format ist **london-06-27-2018__patch3-10-24-2018_11-11-2018_0542** .

mid.upgrade.use_proxy

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy für den Zugriff auf die Upgrade-URL durchlaufen muss, setzen Sie diesen Parameter auf **true**, um den MID-Server anzuweisen, den Proxy zu verwenden. Sie müssen auch den Host und den Port des Proxyservers einstellen. Wenn der Benutzername und das Passwort des Instanz-Proxys festgelegt sind, werden sie auch für den Upgrade-Proxy verwendet.

> **Hinweis:** Dieser Parameter dient nicht zur Steuerung von mit konfigurierten Proxy-Details **glide.mid.autoupgrade.proxy*** Parameter.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.mid.autoupgrade.proxy_host oder glide.glidesoap.proxy_host

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy durchlaufen muss, um auf die Upgrade-URL zuzugreifen, definieren Sie hier den Host des Proxys.

- Typ: Zeichenfolge (URL)
- Standardwert: keiner

glide.mid.autoupgrade.proxy_port oder glide.glidesoap.proxy_port

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy für den Zugriff auf die Upgrade-URL durchlaufen muss, definieren Sie hier den Port des Proxys.

- Typ: Ganzzahl (0-65535)
- Standardwert: 80

glide.mid.autoupgrade.proxy_user

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy für den Zugriff auf die Upgrade-URL durchlaufen muss, definieren Sie hier den Benutzernamen des Proxys.

- Typ: Zeichenfolge (URL)
- Standardwert: keiner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

glide.mid.autoupgrade.proxy_password

Wenn Ihr MID-Server einen Web-Proxy durchlaufen muss, um auf die Upgrade-URL zuzugreifen, definieren Sie hier das Passwort des Proxys.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

Windows Discovery-Parameter

mid.powershell_api.session_pool.max_size

Gibt die maximale Anzahl von Sitzungen an, die im Sitzungspool zulässig sind.

Hinweis: Das Einstellen oder Ändern dieses Parameters erfordert einen Neustart des MID Servers.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 25

mid.powershell_api.session_pool.target.max_size

Gibt die maximale Anzahl von Sitzungen an, die im Pool pro Zielhost zulässig sind.

Hinweis: Das Einstellen oder Ändern dieses Parameters erfordert einen Neustart des MID Servers.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2

mid.sa.prefer_powershell

Aktiviert MID-Server, um PowerShell-Remoting zu verwenden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.powershell_api.winrm.use_ssl

Erfordert die Verwendung von SSL-Zertifikaten für HTTPS-Verbindungen mit WinRM.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.powershell_api.winrm.additional_pssesion_options

Steuert die erweiterten Optionen für eine PSSession. Weitere Informationen zu erweiterten Optionen für eine PSSession finden Sie unter https://docs.microsoft.com/en-us/powershell/module/microsoft.powershell.core/new-pssessionoption?view=powershell-6 .

mid.powershell_api.winrm.remote_https_port

Konfiguriert den Port für das Verbinden zu Windows-Servern mit PowerShell über HTTPS.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5986

mid.powershell_api.winrm.remote_port

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguriert den Port für das Verbinden zu Windows-Servern mit PowerShell über HTTP.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5985

mid.powershell_api.winrm.skip_ssl_cert_check

Überspringt die Prüfung für das SSL-Zertifikat, wenn WinRM für HTTPS-Verbindungen verwendet wird.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.powershell_api.winrm.skip_ssl_cert_check_options

Überspringt spezifische Prüfungen für SSL-Zertifikate, wenn WinRM für HTTPS-Verbindungen verwendet wird. Konfigurieren Sie MID-Server, um Prüfungen für Zertfifikate aus einer Certification Authority (CA) zu überspringen, aus dem Common Name (CN), der den mit dem Zertifikat verknüpften Host festlegt, und für widerrufene Zertifikate.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: -SkipCACheck -SkipCNCheck -SkipRevocationCheck

mid.powershell.use_credentials

Legt die Anmeldeinformationen fest, die Discovery mit PowerShell verwendet werden sollen. Die Einstellung **wahr** lässt MID-Server Proben ausführen mit den Windows Anmeldeinformationen aus der entsprechenden Tabelle. Um Proben mit den Anmeldeinformationen des Benutzers für den Service MID-Server auszuführen, stellen Sie diesen Parameter auf **falsch** ein.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

mid.powershell.path

Ermöglicht es einem Administrator, auf eine bestimmte PowerShell auf einem MID-Server zu verweisen, wenn mehr als eine PowerShell installiert ist. Geben Sie den Pfad zum Ordner an, das die ausführbare PowerShell-Datei enthält, zum Beispiel C:\mypowershell oder C:\mypowershell \. ServiceNow hängt automatisch die Zeichenfolge „powershell.exe“ an den Pfad an. Konfigurieren Sie diesen Parameter, wenn sowohl 32-Bit- als auch 64-Bit-PowerShells auf demselben MID-Server aktiv sind und die richtige PowerShell für den Kontext gestartet werden muss. 64-Bit Windows verwendet die Dateisystemumleitung und der MID-Server wird als 32-Bit-Anwendung ausgeführt. Wenn ein Pfad in %WinDir%\System32 festgelegt werden soll, leitet Windows automatisch auf %WinDir%\SysWOW64 um. Geben Sie den Pfad als %WinDir%\Sysnative an, um eine Umleitung zu vermeiden. Legen Sie statt C:\WINDOWS\system32\WindowsPowerShell\v1.0\ zum Beispiel C:\WINDOWS\sysnative\WindowsPowerShell\v1.0\ fest.

Hinweis: Bei einer 64-Bit-Version von Windows XP kann ein Microsoft-Hotfix erforderlich sein, um diese Funktion zu aktivieren.

Um Anwendungen zu finden, die auf einem 64-Bit-Windows-Computer ausgeführt werden, muss MID-Server auf einem 64-Bit-Windows-Host-Computer ausgeführt werden.

- Typ: Zeichenfolge (Pfad)
- Standardwert: keiner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mid.powershell.enforce_utf8

Aktivieren Sie diesen Parameter, um Befehle auf einem Windows-Zielsystem zu zwingen, die UTF-8-codierte Ausgabe zurückzugeben. Bei Deaktivierung kann das Zielsystem seine Standardcodierung verwenden. Dieser Parameter ist nur gültig, wenn PowerShell aktiviert ist.

Dieser Wert wird auf festgelegt **Falsch** Kann zu falschen Werten in der CMDB führen, wenn nicht-ASCII-Zeichen von einer Probe zurückgegeben werden.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

mid.powershell.local_mid_service_credential_fallback

Aktiviert das automatische Zurückgreifen auf MID-Server Service-Anmeldeinformationen, wenn alle anderen Anmeldeinformationen fehlschlagen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.powershell_api.idle_session_timeout

Gibt den Wert für den Timeout von PowerShell-Sitzungen im Leerlauf in Sekunden an.

Hinweis: Das Einstellen oder Ändern dieses Parameters erfordert einen Neustart des MID-Server.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

mid.powershell.command.parameter_passing

Aktivieren Sie diesen Parameter, um die Übergabe von PowerShell-Parametern von der Befehlszeile aus zuzulassen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

mid.powershell.command.script.parameter_passing

Aktivieren Sie diesen Parameter, um die Übergabe von PowerShell-Skripts von der Befehlszeile aus zuzulassen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

mid.windows.management_protocol

Ermöglicht Administratoren die Auswahl des für die Geräte- und Prozessklassifizierung verwendeten Windows-Verwaltungsprotokolls. Zu den Optionen gehören: WMI und WinRM.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: WMI

mid.windows.probe_timeout

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legt das Timeout-Intervall für alle Windows-Probes auf einem bestimmten MID Server fest. Dieser Wert wird von den Werten überschrieben, die für einzelne Probes mit dem Probe-Parameter „wmi_timeout“ konfiguriert wurden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300

Mid.powershell.jea.append_username

Gibt an, ob der Anwendername des aktuellen Anwenders an den JEA-Endpunkt angehängt wird.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: False

Mid.powershell.jea.Endpunkt

JEA-Konfigurationsname (Endpunkt) auf Remote-Servern, mit denen der MID-Server eine Verbindung herstellt. Auf JEA_DISCO_BASIC festlegen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: „“

Fügen Sie einen MID-Server-Parameter hinzu

Verwenden Sie einen MID-Server-Parameter, um das Verhalten eines bestimmten MID-Servers zu steuern.

Vorbereitungen

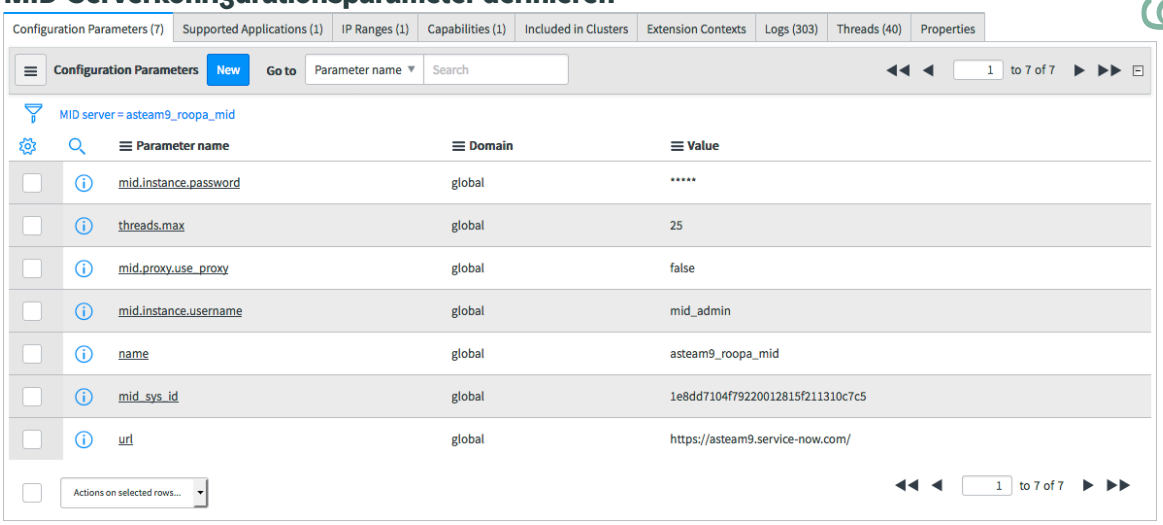
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Server**an.
2. Wählen Sie aus der Liste der MID-Server einen zu konfigurierenden MID-Server aus.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste **Konfigurationsparameter** aus.

Dadurch werden alle Parameter angezeigt, die sich derzeit in der Konfigurationsdatei des MID-Servers befinden. Wenn Passwörter vorhanden sind, werden diese aus Sicherheitsgründen in Sternchen angezeigt. Siehe MID-Server-Parameter Für eine Liste der verfügbaren Parameter.

MID-Serverkonfigurationsparameter definieren



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie zum Hinzufügen von Parametern auf **Neu** und füllen Sie dann das Formular aus.
   Nachdem das Formular gesendet wurde, wird die Konfigurationsdatei für diesen MID-Server geändert, um den neuen Parameter aufzunehmen. Änderungen an vorhandenen Parametern werden auch in der MID-Server-Konfigurationsdatei angezeigt. Änderungen an der MID-Server-Konfigurationsdatei werden nicht sofort ausgeführt, sondern beim nächsten Neustart des MID-Servers. Das MID-Server-Formular enthält einen Link zum Neustarten des MID-Servers.

   Hinweis: ServiceNow verhindert, dass Sie Änderungen speichern, z. B. das Ändern oder Löschen von Parametern, durch die der MID-Server die Kommunikation mit der Instanz verliert. Beispielsweise können Sie den URL-Parameter nicht ändern. Alle Änderungen an diesen geschützten Parametern müssen direkt in vorgenommen werden config.xml Datei für diesen MID-Server.

5. **Wahlweise:** Legen Sie Parameter in fest config.xml Datei.
   Die Konfiguration des MID-Servers wird durch eine XML-Datei mit dem Namen config.xml gesteuert. Diese Datei befindet sich in /Agent Verzeichnis im Verzeichnis der MID-Server-Istallation. Sie können diese Datei direkt bearbeiten, um Konfigurationsänderungen an geschützten Parametern vorzunehmen. Viele Konfigurationsänderungen, z. B. solche, die die Kommunikation zwischen dem MID-Server und der Instanz ServiceNow nicht beeinträchtigen können auch aus der Instanz gemacht werden.

   Die Struktur der Datei config.xml ist einfach ein äußeres Parameter-Tag und eine Reihe innerer Parameter-Tags. Jedes Parameter-Tag hat den Namen und die Value-Attribute.

   - Um den Wert eines Parameters zu ändern, bearbeiten Sie das Value-Attribut.
   - Um einen Parameter hinzuzufügen, fügen Sie ein weiteres Parametertag mit seinem Namen und Wert hinzu.
   - Um einen Parameter zu löschen, löschen Sie den gesamten Parameter-Tag.

   Die Reihenfolge der Parameter innerhalb der Datei ist nicht wichtig. Beachten Sie die grünen Kommentarbereiche im Beispiel. Verwenden Sie diese Elemente, um der Konfigurationsdatei nützliche Kommentare hinzuzufügen.

   Hinweis: Wenn Sie den MID-Server für die Verwendung mit einem Proxyserver konfigurieren, müssen Sie die Kommentartags um die von Ihnen konfigurierten Proxy-Abschnitte entfernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

config.xml-Datei des MID Servers

```
- <parameters>
    <!-- MID Server Configuration -->
    <parameter name="url" value="https://example.service-now.com"/>
    <parameter name="refresh_rate" value="65"/>
    <parameter name="name" value="Super Duper MID Server #1"/>
    <parameter name="mid_sys_id" value=""/>
    <!-- MID Server Threads -->
    <parameter name="threads.max" value="25"/>
    <!-- MID Server proxy configuration -->
    <parameter name="mid.proxy.host" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.port" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.username" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.password" value=""/>
  - <!--

            MID Server to instance configuration options

              mid.instance.use_proxy
                  - when talking to instance, should we use the proxy config?

              mid.instance.username
              mid.instance.password
                  - supply username and password if instance has basic authentication enabled

    -->
    <parameter name="mid.instance.use_proxy" value="true"/>
    <parameter name="mid.instance.username" value=""/>
    <parameter name="mid.instance.password" value=""/>
  - <!--

            MID Server upgrade options

              mid.upgrade.use_proxy
                 - when talking to upgrade server, should we use the proxy config?

              mid.upgrade.branch
                 - define a branch our MID Server is pinned to

    -->
    <parameter name="mid.upgrade.use_proxy" value="true"/>
    <parameter name="mid.upgrade.branch" value=""/>
</parameters>
```

Hinweis: Die Beispieldatei hier stammt aus einem Firefox-Browser. Herkömmliche Texteditoren wie Notepad, WordPad oder TextEdit zeigen keine Farben und variablen Schriftarten an.

Einstellungen und Priorität für MID-Server-Konfigurationsparameter

Die Einstellungen des MID-Servers befinden sich in mehreren Tabellen, und der MID-Server priorisiert sie in einer festgelegten Reihenfolge. MIDConfigParameter muss mit den richtigen Typstil-Buildern definiert werden.

Priorität der MID-Server-Einstellungen

MID-Server-Einstellungen können sich sowohl in der Konfigurationsparametertabelle als auch in den Eigenschaftentabellen befinden. MID-Server priorisieren die Einstellungen in der folgenden Reihenfolge:

1. MID-Konfigurationsparameter
2. MID-Eigenschaft (spezifischer MID)
3. MID-Eigenschaft (global)

Ungültige Datensatzvermeidung

Vermeiden Sie die Erstellung doppelter Datensätze in der MID-Eigenschaftstabelle, da sie ungültige Datensätze verursachen können. Doppelte Eigenschaften haben denselben Namen und sind demselben MID-Server zugewiesen.

Vermeiden Sie gleichermaßen die Erstellung globaler Konfigurationsparameter, da sie nicht unterstützt werden. Globale Konfigurationsparameter sind Konfigurationsparameter ohne

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zugewiesenen MID-Server. Wenn eine Einstellung auf alle MID-Server angewendet werden soll, verwenden Sie eine globale MID-Eigenschaft.

MID-Server-Dateibereinigung

Auf dem MID-Server wird ein Überwachungs-Thread ausgeführt, um alte Dateien zu bereinigen, die Größe und Menge der Dateien im Installationsordner zu verwalten und Leistungsprobleme mit den MID-Servern zu vermeiden.

Dateien und leere Ordner in den folgenden Ordnern können von dieser MID-Dateibereinigung gelöscht werden. Dateien Letzter Zugriff Vor mehr als 30 Tagen werden gelöscht.

Er wird beim Start und danach alle 24 Stunden ausgeführt. Sie können die Ausführung der Dateibereinigung erzwingen, indem Sie den MID-Server-Service neu starten.

Ordner/Dateien bereinigt:

- \Agent\Import
- \Agent\Export: Wird von der Exportsatzfunktion verwendet.
- \Agent\Work\Monitors\ECCSender\output_error – wird seit San Diego für ECC-Eingabenutzlasten verwendet, die aus irgendeinem Grund nicht eingefügt werden können (siehe PRB1521761/KB0995569).
- \Agent\work\Monitors\ECCSender\output_oversize: Wird seit Eureka/Fuji zum Speichern von Kopien von Nutzlasten verwendet, die nicht an die Instanz gesendet werden, da sie größer sind als der von MID.eccq.max_Payload_size festgelegte Grenzwert, der standardmäßig auf 20000000 Byte festgelegt ist (siehe PRB598334)
- \Agent\Logs – speziell JFR-Dumps (Utah-Release)

Protokollierung

Im Protokoll DES MID-Server-Agent wird angezeigt, dass dieser Monitor mit dem MID-Server gestartet und heruntergefahren wird.

```
2022-10-21T13:08:58.330+0200 INFO (MIDServer) [Main:265] Initializing MID Server
2022-10-21T13:10:36.527+0200 INFO (StartupSequencer) [Monitors:307] Enabling monitor:
 FileCleanerMonitor
...
2022-10-24T09:29:35.193+0200 INFO (MIDServer) [MIDServerState:160] MID Server stopping
2022-10-24T09:29:38.591+0200 INFO (MIDServer) [Instance:928] interrupting thread
 FileCleanerMonitor.21600
```

Um genau zu sehen, wann es ausgeführt wird, aktivieren Sie das Debuggen mit dem Parameter Mid.log.level=Debuggen .

```
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\import
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\export
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\work\monitors\ECCSender\output_error
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\work\monitors\ECCSender\output_oversize
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\logs
```

Es gibt keine Protokollierung für einzelne Löschungen von Dateien/Ordnern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Deaktivieren der MID-Dateibereinigung

Export-Sätze schreiben Dateien in die Ordner „MID Server Agent\Export“. Die Idee besteht dann darin, dass eine anwenderdefinierte Implementierung auf der Kundenseite diese Dateien übernimmt und an einen anderen Ort verschiebt, sodass diese Dateien nur für kurze Zeit im Installationsverzeichnis der MID-Server-Anwendung verbleiben müssen.

Die MID-Dateibereinigung kann für alle Ordner vollständig deaktiviert werden, indem der MID-Server-Konfigurationsparameter hinzugefügt wird **Mid.file_Cleaner.disabled=wahr** . Wenn der Parameter nicht vorhanden ist, d. h. der sofort einsatzbereite Status, wird er standardmäßig auf „falsch“ gesetzt, und die Dateibereinigung wird ausgeführt.

Klicken Sie im MID-Server-Formular in der zugehörigen Liste „Konfigurationsparameter“ auf Neu, wählen Sie Mid.file_Cleaner.disabled aus, und geben Sie den Wert „wahr“ ein.

Dies kann auch manuell der Datei config.xml hinzugefügt werden: `<parameter name="mid.file_cleaner.disabled" value="true"/>` . Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Parameter.

Geschützte MID-Server-Datensätze und reservierte Zeichen

Einige MID-Server-Datensätze können nicht geändert werden. Bestimmte Sonderzeichen sind in XML vordefiniert und können nicht in Passwörtern verwendet werden.

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

MID-Server-Datensätze, die nicht geändert werden können

Diese Datensätze können nicht geändert oder gelöscht werden.

Tabelle	Datensatz
Öffentliche Seite [sys_public]	InstanceInfo
Geskripteter Webservice [sys_web_service]	• InstanceInfo • GetMIDInfo • MIDAssignedPackages

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Datensatz
	• MIDFieldForFileProvider • MIDFileSyncSnapshot • MIDServerCheck • MIDServerFileProvider

Sonderzeichen in einer XML-Datei verwenden

Die XML-Spezifikation definiert fünf vordefinierte Entitäten, die Sonderzeichen darstellen, und setzt voraus, dass alle XML-Prozessoren diese berücksichtigen. Wenn diese Zeichen in einem Passwort verwendet werden, treten unerwartete Ergebnisse auf.

Die folgenden Zeichen stehen für die fünf vordefinierten Entitäten:

- "
- &
- '
- <
- >

Wenn Sie die vordefinierten Entitätszeichen in einer XML-Datei verwenden, z. B. in der MID-Server-Konfigurationsdatei, müssen Sie diese kodieren. So kodieren Sie vordefinierte Entitäten in ein XML-Dokument:

- **"** wird durch **"** ersetzt.
- **&** wird durch **&** ersetzt.
- **'** wird durch **'** ersetzt.
- **<** wird durch **<** ersetzt.
- **>** wird durch **>** ersetzt.

So geben Sie z. B. das Passwort `test&` in der MID-Server-Datei „config.xml“ an:

```
<parameter encrypt="true" name="mid.instance.password" value="test&"/>
```

Privilegierte Befehle für MID-Server

Um bestimmte Informationen auf einem Host-Server zu ermitteln, muss der MID-Server SSH-Befehle mit höheren Berechtigungen ausführen. Die Plattform bietet standardisierte privilegierte Befehle, die der MID-Server verwenden kann, und die Möglichkeit, zusätzliche Befehle im System hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Ein Beispiel für Informationen, für die erhöhte Berechtigungen erforderlich sind, sind Informationen zu Speicherfestplatten auf einem Host-Server, die mit dem Befehl `fdisk -l` abgerufen werden. Wenn Ihr System Sudo-Befehle nicht verwenden kann, müssen Sie die Hosts in Ihrem Netzwerk so konfigurieren, dass sie einen der anderen privilegierten Befehle verwenden. Sie können verschiedene privilegierte Befehle für verschiedene Hosts konfigurieren. Discovery unterstützt jedoch nur einen privilegierten Befehl pro Host.

Wichtig: Sie können unterstützte privilegierte Befehle bearbeiten, jedoch nicht löschen.

Eine Liste möglicher SSH-Befehle, die Stammberechtigungen erfordern, finden Sie unter SSH-Anmeldeinformationen .

Anforderungen an privilegierte SSH-Eskalationsbefehle

Befehl	Beschreibung
Sudo	• Der Gastgeber muss den Befehl `sudo -S -p <Passwort>` unterstützen und die korrekte Liste der zulässigen SSH-Befehle zurückgeben. • Für Discovery bereitgestellte Anmeldeinformationen müssen den Befehl `sudo -S -p <Passwort> <Befehle>` ausführen können.
pbrun	• Der Gastgeber muss den Befehl `pbrun -v` unterstützen und die korrekte Version von PowerBroker zurückgeben. • Für Discovery bereitgestellte Anmeldeinformationen müssen `pbrun <Befehle>` ausführen können. • Discovery unterstützt keine anderen Optionen für **pbrun -**, z. B. eine Passwortaufforderung. • Die Instanz muss den Ziel-Host über SSH erreichen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen an privilegierte SSH-Eskalationsbefehle (Fortsetzung)

Befehl	Beschreibung
pfexec	• Der Gastgeber muss den Befehl *pfexec id -a* unterstützen und die richtige ID zurückgeben. • Für Discovery bereitgestellte Anmeldeinformationen müssen *pfexec <Befehle>* ausführen können. • Discovery unterstützt keine anderen Optionen für **pfexec -**, z. B. eine Passwortaufforderung.
dzdo	• Der Gastgeber muss den Befehl *command -v dzdo* unterstützen und den Pfad an dzdo in der Standardausgabe zurückgeben. • Anmeldeinformationen, die für Discovery zur Verfügung gestellt werden, müssen in der Lage sein, „dzdo <Befehle>“ auszuführen. • Discovery unterstützt keine anderen Optionen für *dzdo -*, aber Discovery unterstützt die Passwortauthentifizierung für dzdo.

Langfristige Befehle mit Sudo

Konfigurieren Sie J2SSH und ServiceNow SSH, um zu verhindern, dass lange laufende Befehle mit sudo fehlschlagen, wenn der MID-Server die Verbindung trennt.

ServiceNow Mit SSH können Probes Sudo für einzelne Befehle oder ein ganzes Skript mit langer Ausführungsdauer ausführen. Dies wird auch für unterstützt *pbrun*Und *pfexec*Privilegierte Befehle.

Sudo für individuelle Befehle

Sie können Sudo für einzelne Befehle innerhalb eines Probes ausführen, jedoch nur, wenn alle folgenden Sudoer-Konfigurationen auf dem Ziel ausgeführt werden:

- Die Option `!requiretty` ist erforderlich.
- Erlauben Sie dem Benutzer, dass einzelne Befehle in den angegebenen Anmeldeinformationen mit der Konfiguration `NOPASSWD` konfiguriert werden.
- Das Ziel gibt einen einzelnen Sudo-Aufruf im Befehl oder die referenzierten Skripts an. Legen Sie beispielsweise sudo als fest „`Sudo fdisk -i`“ Oder „`${sudo:fdisk -i}`“ Statt „`Must_sudo`“ Für das gesamte Skript.

Hinweis: Das Ausführen von Sudo gegen einzelne Befehle mit ServiceNow SSH erstellt detaillierte und nützliche Einträge in den Sudo-Protokollen auf dem Zielcomputer.

Sudo für ein gesamtes Skript ausführen

Wenn eine der erforderlichen Sudoer-Konfigurationsanforderungen für einzelne Befehle nicht erfüllt ist, wendet Discovery Sudo auf die anfänglichen und vollständigen Probes an und führt Sudoer nicht remote innerhalb des Befehls aus. Diese Bedingung kann durch die Einstellung von **must_sudo** im Probe erzwungen werden. Dadurch werden alle Sudo-Befehle im Probe eliminiert.

Dieser Ansatz verhindert, dass Befehle mit langer Laufzeit fehlschlagen, wenn der Probe die Verbindung trennt, sie können jedoch keine einzelnen Befehle in der Sudoers-Konfiguration angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Protokollierung

Die Protokolle aus ServiceNow SSH-Sudo-Aktivität, die für ein gesamtes Skript ausgeführt werden, zeigen kryptische Einträge wie z. B. /tmp/.run.aef13123fe124123, die verhindern, dass Administratoren zulässige Befehle steuern und den genauen Befehl kennen, der ausgeführt wurde. Wenn Sudo gegen einzelne Befehle ausgeführt wird, werden detailliertere Protokolleinträge erstellt, z. B. /sbin/fdisk –l.

Fügen Sie einen neuen privilegierten Befehl zur Verwendung durch den MID-Server hinzu

Fügen Sie der Tabelle „Privilegierter Befehl“ [privileged_command] einen neuen privilegierten Befehl hinzu, der für Ihre MID-Server verfügbar ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wichtig: Löschen Sie keine der unterstützten Befehle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Privilegierter Befehl** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie diese Felder aus:
   - **Befehl**: Der Name des privilegierten Befehls.
   - **Passwortabfrage**: Die Passwortaufforderung, die dem Benutzer für diesen privilegierten Befehl angezeigt wird, oder ein regulärer Ausdruck, der dieser Passwortaufforderung entspricht. Wenn dieses Feld leer ist, ist für diesen privilegierten Befehl kein Passwort erforderlich, und es wird keine Eingabeaufforderung angezeigt. SUDO-Befehle erfordern keine Passwortaufforderung.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie den MID-Server für die Verwendung bestimmter privilegierter Befehle

Sie können den MID-Server so konfigurieren, dass er bestimmte Befehle in einer definierten Reihenfolge verwendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

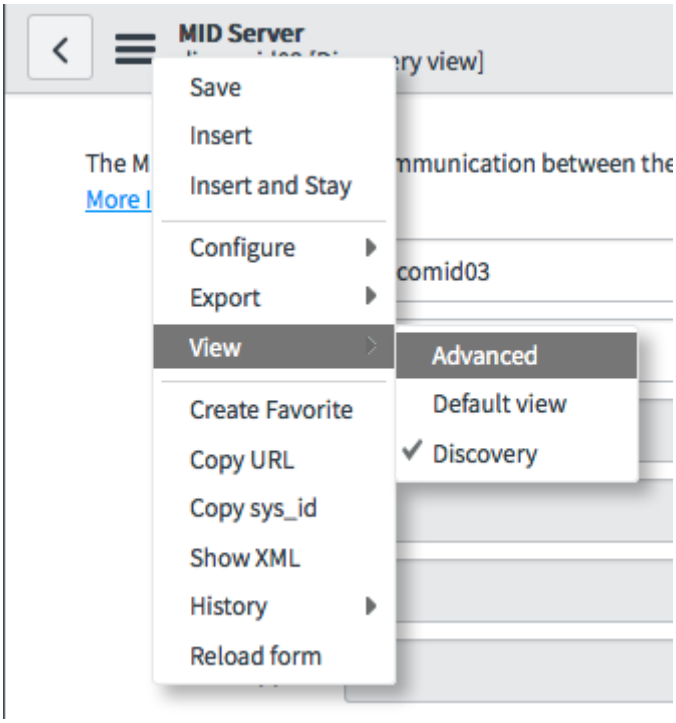
Prozedur

1. Navigieren Sie mit einem der folgenden Pfade zur Liste der MID-Server:
   - **MID-Server** > **Server**
   - **Discovery** > **MID-Server**
   - **Orchestration** > **MID-Server**
2. Wählen Sie den MID-Server aus, den Sie konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie auf das Menüsymbol in der Kopfzeile, und wählen Sie aus **Ansicht** > **Erweitert** Aus dem Kontextmenü.

Automatische Übersetzung

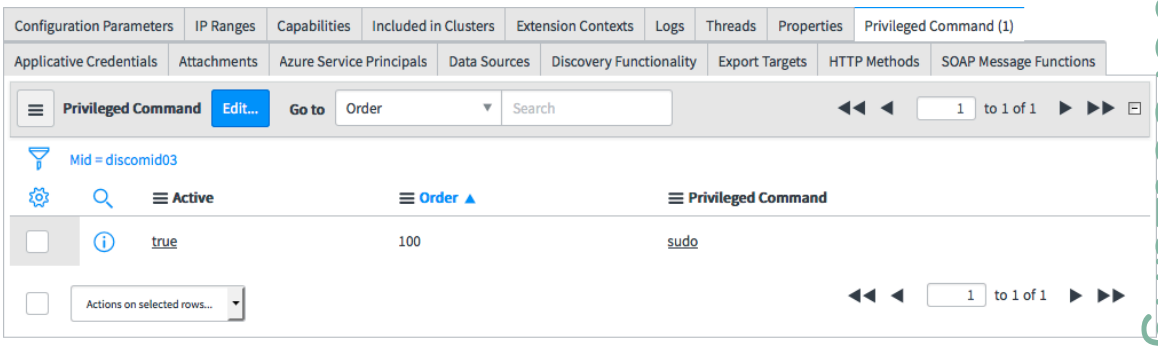
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Ansicht auswählen



4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Privilegierter Befehl** auf **Bearbeiten**.
5. Wählen Sie den Befehl aus, den dieser MID-Server verwenden soll, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Standardreihenfolge der privilegierten Befehle ist 100. Sie können die Reihenfolge jedoch nach Bedarf ändern. Der privilegierte Befehl mit der kleinsten Nummer wird zuerst versucht.

Liste der privilegierten Befehle, die für einen MID-Server verwendet werden sollen



Einen privilegierten Befehl für das pbrun-Profil erstellen

Sie können eine spezielle Konfiguration für erstellen `pbrun`Privilegierter Befehl, der die Ausführung als Profil ermöglicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: discovery_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Von allen privilegierten Befehlen nur die `pbrun`Der Befehl kann so konfiguriert werden, dass er als Profil ausgeführt wird, und nur eines dieser speziellen Befehle `pbrun`Konfigurationen können auf einem MID-Server funktionieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Bearbeiten Sie die vorhandene `pbrun`Datensatz zu diesem Zweck. Das System ignoriert alle zusätzlichen Befehle, die Sie für erstellen `pbrun`.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Privilegierter Befehl**an.
2. Wählen Sie **pbrun** aus der Liste.
3. Bearbeiten Sie im Datensatz „privilegierter Befehl“ den Wert in **Befehl** Feld zur Verwendung des Formats `pbrun -u <profile>`.
   Sie können beispielsweise festlegen `pbrun -u admin`Als Befehl zur Ausführung mit einem Administratorprofil.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Zurück zu MID-Server werden konfiguriert.

MIDSystem-Methoden

MIDSystem-Variablen (referenziert durch den Variablennamen ms) Stellen Sie eine Vielzahl von Methoden bereit, um Informationen zum MID-Server zu erhalten.

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Methodenübersicht	Beschreibung
log(String message)	Protokolliert die angegebene Nachricht mit einem Standardpräfix, um anzuzeigen, dass die Nachricht von JavaScript generiert wurde.
getConfigParameter(String parameter name)	Gibt den Wert des genannten Konfigurationsparameters zurück.
include(String script include)	Fügen Sie die MID-Server-Skripteinbindung mit dem angegebenen Namen in den aktuellen Kontext ein.
getName()	Gibt den Namen des MID-Servers zurück.
getSysID()	Gibt die sys_id des MID-Servers zurück.
toJavaScript(Object)	Konvertiert das angegebene Java-Objekt in das entsprechende JavaScript-Objekt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In diesem Beispiel wird eine Nachricht in das Protokoll geschrieben:

```
ms.log('Attempting to log in with user: ' + this.getParameter('user'));
```

Starten Sie einen MID-Server manuell, halten Sie ihn an, und starten Sie ihn neu

Wenn Sie den nicht gestartet haben MID-Server Am Ende des Installationsverfahrens können Sie den MID-Server manuell starten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer des MID-Server-Service-Accounts oder ein Windows-Administrator-Account

Dieses Verfahren gilt nur für Anwender, die den MID-Server mithilfe der ZIP-Datei installieren. Das Windows MID Server-Installationsprogramm schließt die Installation automatisch ab.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Agent-Verzeichnis in dem Verzeichnis, das Sie für erstellt haben MID-Server Installationsdateien.
   Zum Beispiel könnte der Pfad C:\ServiceNow\MID-Server1\Agent lauten.
2. Starten Sie den MID-Server, indem Sie ausführen start.bat Datei.
3. Um den MID-Server anzuhalten, führen Sie aus stop.bat Datei.
4. So starten Sie einen angehaltenen MID-Server neu:
   - Wenn der MID-Server angehalten wird, führen Sie aus start.bat Datei.
   - Wenn der MID-Server ausgeführt wird, führen Sie aus restart.bat Datei.

MID-Server-Takt

Die Instanz überprüft den MID-Server alle 5 Minuten mithilfe eines Synthetic-Transaktionsüberwachungssystems auf eine Antwort.

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf Takt prüfen

ServiceNow-Instanzen senden alle 5 Minuten eine synthetische Transaktion über den Takt-Probe an jeden MID-Server. Der Takt-Probe funktioniert genauso wie ein normaler Probe und wird durch das Schreiben eines Ausgabedatensatzes in die ECC-Warteschlange gesendet. Ein MID-Server ruft den Datensatz ab, sobald er die ECC-Warteschlange nach Arbeit abfragt. Der MID-Server verarbeitet den Probe wie alle anderen Probes und sendet eine Antwort an die Instanz. Wenn die Instanz keine Antwort von einem MID-Server erkennt, markiert die Instanz diesen MID-Server als **Ausgefallen** . Wenn der MID-Server antwortet, betrachtet die Instanz den MID-Server als funktionsfähig und ordnungsgemäß mit der Instanz kommuniziert.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Ihr MID-Server auf **port 443** kommunizieren kann. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Netzwerkkonnektivität des MID-Servers und Systemanforderungen des MID-Servers.

Systemereignisse

Wenn ein MID-Server von einem Status in einen anderen übergeht, wird eines der folgenden Events ausgelöst:

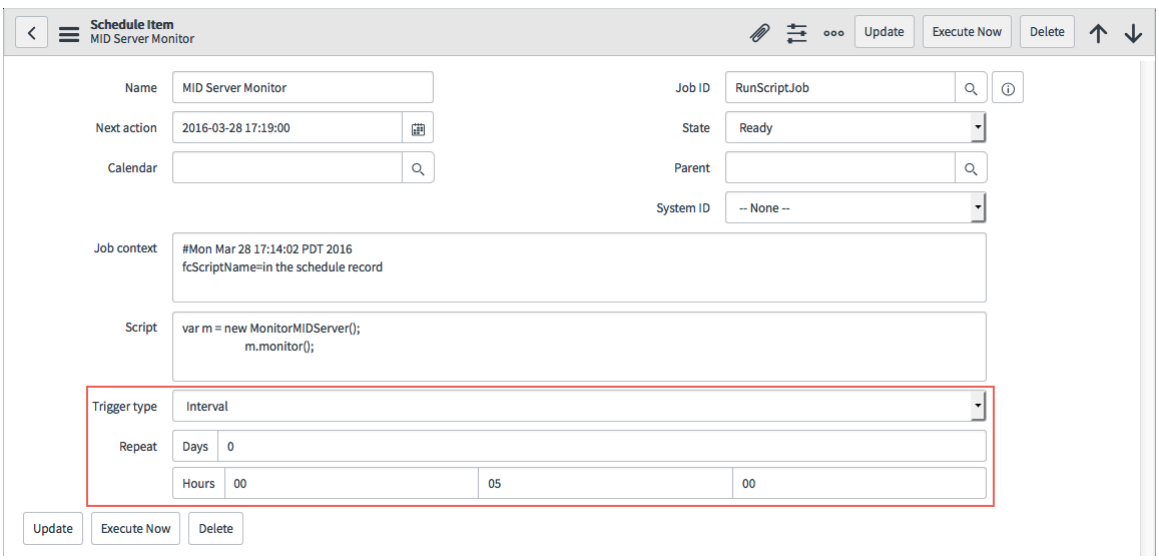
- *mid_server.up*: Der MID-Server geht vom Status **Ausgeschaltet**, **Angehalten** oder **Update läuft** in den Status *In Betrieb* über.
- *mid_server.down*: Der MID-Server geht vom Status *In Betrieb* in den Status *Ausgeschaltet* über.
- *mid_server.paused*: Der MID-Server wird angehalten.
- *mid_server.upgrading*: Der MID-Server wird automatisch aktualisiert, da die Instanz gerade aktualisiert wird.

Mit diesen Events können Sie Benachrichtigungen senden oder Aktionen auslösen, die Sie in Skripts angeben.

Geplante Aufgabe

Um das Auslöserintervall für die Heartbeat-Probe zu ändern, navigieren Sie zu **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben**an. Öffnen Sie den Datensatz **MID-Server-Monitor** und bearbeiten Sie das Intervall.

MID-Server-Takt-Auslöserintervall



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legen Sie die JVM-Arbeitsspeichergröße des MID-Servers fest

Der MID-Server startet mit einer JVM-Standardspeicherzuordnung. Sie können diese Einstellung jedoch in der Konfigurationsdatei ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Basis ServiceNow System, ist der JVM-Arbeitsspeicher des MID-Servers auf 1024 MB festgelegt, was in konfiguriert ist \Agent\conf\Wrapper-override.conf Datei im MID-Server-Installationsverzeichnis. Diese Einstellung ist möglicherweise nicht für die Verwendung des MID-Servers in Ihrer Organisation geeignet. Wenn der MID-Server mehr belastet werden soll, weisen Sie ihm mehr Ressourcen zu. Wenn sich der MID-Server in einer kleinen Zweigstelle befindet und in einer Umgebung ausgeführt wird, in der die Speicherzuordnung von einem Druckserver, einem Mail-Server oder einem Web-Proxy-Server gemeinsam genutzt wird, muss möglicherweise die Zuordnung reduziert werden.

Hinweis: Eine vollständige Liste der Mindestanforderungen für den MID-Server finden Sie unter Systemanforderungen des MID-Servers.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Datei \ServiceNow\<MID-Server-Name>\agent\conf\wrapper-override.conf in einem Texteditor.
   Weitere Informationen zu dieser Datei finden Sie unter Mehrere MID-Server auf einem einzigen System installieren.
2. Suchen Sie die folgenden Zeilen in der Datei:

```
# OPTIONAL: Maximum Java Heap Size (in MB)
#wrapper.java.maxmemory=1024
```

3. Bearbeiten Sie die Speicherzuordnung.
4. Entfernen Sie das Kommentar-Tag (#) aus dem Speicherzuordnungsparameter.
   `#Wrapper.Java.maxMemory=1024` .
   Der resultierende Code lautet wie folgt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
# OPTIONAL: Maximum Java Heap Size (in MB)
wrapper.java.maxmemory=1024
```

5. Speichern Sie die Datei.
6. Starten Sie den MID Server-Service neu.

Halten Sie den MID-Server an

Halten Sie den MID-Server an, um zu verhindern, dass er die zu bearbeitende ECC-Warteschlange vorübergehend abfragt oder Discovery-Ergebnisse an die Instanz zurücksendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_admin

1. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
2. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
3. MID Server konfigurieren
4. Sicherheit des MID Servers konfigurieren
5. Sicherstellen, dass vom MID Server eine Verbindung zu Elementen inner- und außerhalb Ihres Netzwerks hergestellt werden kann
6. MID Server auf einem Linux- oder Windows-Host herunterladen und installieren
7. MID Server konfigurieren
8. Sicherheit des MID Servers konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nur validierte MID-Server anhalten. Möglicherweise möchten Sie den MID-Server anhalten, wenn Ihre Netzwerkinfrastruktur geändert wird. Dadurch wird verhindert, dass Anwendungen wie Discovery während eines bestimmten Wartungsfensters Fehler auslösen.

Ein angehaltener MID-Server verarbeitet weiterhin Befehle, die bereits abgerufen wurden, bevor er angehalten wurde. Wenn Sie den MID-Server fortsetzen, ruft der MID-Server neue Befehle zur Verarbeitung auf.

Hinweis: Discovery weist weiterhin Jobs zu den MID-Servern zu, die den Status **Angehalten** besitzen. MID-Servern, die den Status **Ausgefallen** haben, sind keine Jobs zugewiesen.

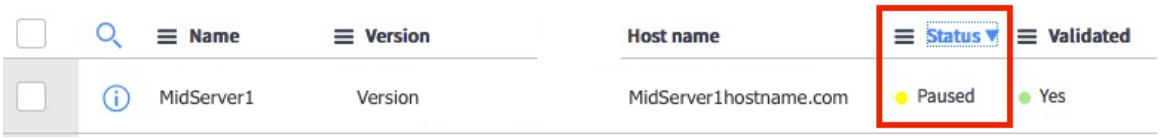
Prozedur

1. Öffnen Sie den MID-Server-Datensatz.
2. Wählen Sie einen laufenden MID-Server aus, der validiert wurde.
3. Wählen Sie im MID-Server-Formular die Option aus **MID anhalten** unter **Verwandte Links**.
   Der Status des MID-Servers ändert sich zu **Angehalten**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein angehaltener MID-Server



4. Um die MID-Server-Verarbeitung fortzusetzen, wählen Sie **MID fortsetzen** unter **Links zu verwandten Themen**.

MID Server-Pause

Der MID-Server kann in einen Status **Angehalten** gesetzt werden, um vorübergehend zu verhindern, dass die zu bearbeitende ECC-Warteschlange abgerufen wird oder Discovery-Ergebnisse an die Instanz zurückgesendet werden.

Im Gegensatz zum Stoppen des MID-Servers aus der Windows oder Linux-Serverbefehlszeile auf der MID-Server-Maschine, ist das Anhalten des MID-Servers etwas, das Sie von der Instanz ausführen können. Die Anhaltefunktion des MID-Servers ist ab der Istanbul-Version verfügbar.

Hinweis: Sie können nur validierte MID-Server anhalten.

Sie können diese Aktionen weiterhin ausführen, wenn der MID-Server angehalten ist:

- Greifen Sie auf die MID Server-Protokolle zu und löschen Sie Protokolleinträge.
- Anzeigen der MID-Serverstatistiken. Während sich der MID-Server im Status **Angehalten** befindet, wird keine Statistik mehr erstellt. Sie können jedoch immer noch die erstellten Statistiken anzeigen, bevor Sie den MID-Server pausiert haben.
- Rufen Sie den MID-Server-Thread-Dump ab.
- Machen und speichern Sie Konfigurationsänderungen und Eigenschaftsänderungen auf dem Server. Die Änderungen werden wirksam, nachdem der MID-Server wieder aufgenommen wurde.
- Löschen Sie die ECC-Warteschlange.

Der MID-Server-Takt funktioniert weiterhin, solange sich der MID-Server im Status **Angehalten** befindet. Wenn der MID-Server aktualisiert wird, während er sich im Status **Angehalten** befindet, ändert sich der Status des MID-Servers nach dem erfolgreichem Upgrade automatisch in **In Betrieb**. Er kehrt nicht in den Status **Angehalten** zurück.

Während MID-Server-Auswahl , Angehaltene MID-Server können weiterhin ausgewählt werden, werden jedoch unter MID-Servern priorisiert, die nicht angehalten sind.

Events, die während der MID-Serverpause auftreten

Die Ereignissammler **vCenter** und **SNMP** werden weiterhin ausgeführt und Events werden weiter verarbeitet, wenn Sie den MID-Server anhalten. Diese Events sind nicht Teil der normalen synchronen Kommunikation des MID-Servers mit der Instanz, die Sie in der ECC-Warteschlange sehen. Events werden weiterhin an die Instanz weitergeleitet und können sogar Aktionen für Datensätze in der Instanz auslösen, z. B. eine CI-Aktualisierung. Wenn vCenter beispielsweise feststellt, dass eine virtuelle Maschine ausfällt oder gelöscht wird, ändert ein vCenter-Events den Status des entsprechenden CI-Datensatzes für diese virtuelle Maschine.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beenden Sie die Ausführung der Erweiterungen, um zu verhindern, dass diese Events verarbeitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Konfigurieren Sie die vCenter-Ereignissammlererweiterung, und führen Sie sie aus
- Konfigurieren Sie die SNMP Trap Collector-Erweiterung

Remotetabellen

Verbinden Sie mit ServiceNow AI Platform In Drittparteiquellen oder in eine andere Instanz, damit Sie externe Daten abrufen und optional im Arbeitsspeicher zwischenspeichern können.

Sie können externe Daten in Listen oder Formularen anzeigen und mit standardmäßigen Glide-Skripts verarbeiten. Sie können die Daten auch so gruppieren, sortieren, aggregieren und filtern, wie Sie es für interne Standardtabellen tun. Wenn die Bearbeitung für eine Remote-Tabelle aktiviert ist, können Sie Daten in der externen Quelle aus der Remote-Tabelle in der Instanz einfügen, aktualisieren und löschen.

Remotetabellenkomponenten

Verwenden Sie die folgenden Komponenten, um ein externes Daten-Framework zu erstellen:

Remotetabellen

Sie erstellen Remotetabellen, um das Schema für die Daten zu beschreiben, die Sie aus einer externen Quelle abrufen möchten.

Die Tabellendefinition befindet sich in ServiceNow AI Platform, Aber die Zeilen oder externen Datensätze befinden sich im Arbeitsspeicher. Sie erstellen eine Remotetabelle auf die gleiche Weise, wie Sie eine interne Standardtabelle erstellen. Sie definieren Spalten und Steuerungen und legen den Anwendungszugriff dafür fest, wie Sie es für eine interne Tabelle tun würden. Im Gegensatz zu einer internen Tabelle ruft eine Remotetabelle ihre Datensätze nicht aus dem ab ServiceNow AI Platform Datenbank. Ruft seine Datensätze aus der Ausführung eines zugehörigen Abfrageskripts für eine externe Datenquelle ab.

Weitere Informationen zum Erstellen von Remotetabellen finden Sie unter Erstellen Sie eine Remote-Tabelle.

Skriptdefinitionen

Sie erstellen Skriptdefinitionen und ordnen sie einer Remote-Tabelle zu. Die externen Daten, die Sie mit dem Abfrageskript abgerufen haben, können im Arbeitsspeicher zwischengespeichert werden. Sie können auch festlegen, wie diese Daten zwischengespeichert werden und wie lange die Daten im Arbeitsspeicher zwischengespeichert werden. Jedes Mal, wenn Sie eine Liste aktualisieren, die die externen Daten aus einer Remote-Tabelle enthält, wird das zugehörige Abfrageskript erneut ausgeführt. Für bearbeitbare Remotetabellen können Sie zusätzlich zur Abfrageskriptdefinition Skriptdefinitionen zum Einfügen, Aktualisieren und Löschen erstellen.

Weitere Informationen zu Skriptdefinitionen und deren Zuordnung zu einer Remote-Tabelle finden Sie unter Erstellen Sie Skriptdefinitionen für eine Remote-Tabelle.

Funktionsweise von Remotetabellen

Mithilfe einer Remote-Tabelle können Sie die Daten aus externen Quellen oder aus einer anderen Instanz mit REST- oder SOAP-Services abrufen. Die externen Daten befinden sich im Arbeitsspeicher im schreibgeschützten Modus, wodurch die Daten in temporär oder flüchtig sind ServiceNow AI Platform. Sie können dann die externen Daten anzeigen und aktualisieren, ohne sie zu importieren oder zu speichern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie zeigen die externen Daten in Listen oder Formularen auf die gleiche Weise an, wie Sie intern gespeicherte Daten anzeigen. Sie können diese Daten bearbeiten, indem Sie standardmäßige Glide-Datensätze, Geschäftsregeln, Remote-APIs, Skripting, Tabellenreferenzfelder verwenden, Services und Entwicklungstools in ServiceNow AI Platform. Wenn die Bearbeitung für eine Remote-Tabelle aktiviert ist, können Sie Daten in der externen Quelle aus der Remote-Tabelle in der Instanz einfügen, aktualisieren und löschen.

Wichtig: Wenn die aus der externen Quelle abgerufene Datengröße klein ist, verwenden Sie den Standardgrenzwert für 1000 Zeilen in einer Remote-Tabelle, um die Abfragezeiten zu minimieren. Wenn die abgerufene Datengröße groß ist und möglicherweise weniger leistungsfähig ist, können Sie in der Skriptdefinition die Option Erweitert auswählen **Erweiterte Kapazität** Feld zur Unterstützung einer großen Anzahl von Zeilen.

Lebenszyklus externer Daten innerhalb von ServiceNow AI Platform

Die Daten, die Sie aus einer externen Quelle abrufen, haben eine begrenzte Dauer oder einen Lebenszyklus innerhalb von ServiceNow AI Platform.

- Wenn Sie ein Skript ausführen, das einer Remote-Tabelle zugeordnet ist, verbleiben die abgerufenen Daten im Arbeitsspeicher, solange die Liste oder das Formular angezeigt wird. Nachdem Sie die Liste oder das Formular geschlossen haben, werden diese externen Daten aus dem Arbeitsspeicher gelöscht. Wenn Sie die externen Daten in dieser Remote-Tabelle das nächste Mal verwenden oder anzeigen, wird der Arbeitsspeicher aus dem externen System neu gefüllt.
- Wenn Sie jedoch Caching-Parameter für das Skript definiert haben, bleiben die externen Daten für die angegebene Caching-Dauer im Arbeitsspeicher zwischengespeichert.

  Wenn Sie beispielsweise festlegen, dass die externen Daten 300 Sekunden lang zwischengespeichert werden sollen, bleiben sie 5 Minuten im Speicher zwischengespeichert. Nach Ablauf dieser Zeit werden die zwischengespeicherten Daten aus dem Arbeitsspeicher gelöscht. Wenn Sie die externen Daten in dieser Remote-Tabelle das nächste Mal verwenden oder anzeigen, wird der Cache aus dem externen System aktualisiert.

Praktische Anwendungen für Remotetabellen

Richten Sie Remote-Tabellen in Ihrem Unternehmen ein, und verwenden Sie sie, wenn:

- Sie möchten externe Daten zur vorübergehenden Verwendung abrufen, ohne sie in zu speichern ServiceNow AI Platform. Sie können beispielsweise eine Remotetabelle erstellen, die wetterbezogene Daten abruft, die auf einer Homepage angezeigt werden, wenn sich ein Anwender anmeldet. Sie erstellen dann eine zugehörige Abfrageskriptdefinition, die diese Daten aus einer Wetterquelle einer Drittpartei abruft, die auf dem Standort des Anwenders basiert.
- Sie möchten Kundendetails abrufen, die in einer externen CRM-Anwendung (Customer Relationship Management) gespeichert sind, um sie in anzuzeigen Kundenservice-Management Funktionen wie Mitarbeiterbereich.

  Hinweis: Um mehr über den Datenabruf für zu erfahren Kundenservice-Management, Siehe Integration von Drittpartei-Daten für CSM .

- Sie möchten Personaldaten aus Human Capital Management (HCM)-Anwendungen wie Workday oder SAP SuccessFactors zur Verwendung in abrufen und anzeigen HR-Servicebereitstellung Funktionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachfilterung und Sortierung

Wenn Sie ein Remote-Tabellenskript ausführen, werden Abfragebedingungen nach dem Filtern und Sortieren angewendet, nachdem einer Tabelle Zeilen hinzugefügt wurden. Diese angewendeten Bedingungen unterstützen alle anderen erforderlichen Abfragen, die das Skript nicht verarbeitet. Wenn Sie Nachfilterung und Sortierung anwenden, funktionieren die Remote-Tabellenabfragen wie interne Standardtabellen-Abfragen.

Wenn Sie Remote-Tabellenskripts erstellen, verarbeiten Sie im Allgemeinen die häufigsten und umfangreichsten Abfragen im Skript. Das Nachfiltern von Abfragen und Sortieren kann lange dauern und sich nachteilig auf die Leistung Ihrer Instanz auswirken. Verwenden Sie stattdessen einen kleinen Datensatz, damit das Nachfiltern und Sortieren nicht viel Zeit in Anspruch nimmt.

Bestimmen Sie basierend auf Ihren Anwendungsfällen, ob Sie eine engere Abfrage im externen Anruf oder eine umfassendere Abfrage versuchen sollten. Da die interne Filterung und Sortierung für große Ergebnissätze kostspielig sein kann, verwenden Sie eine engere Abfrage, wenn die Daten keine zusätzliche Filterung erfordern. Verwenden Sie eine umfassendere Abfrage, wenn eine allgemeinere Abfrage einen kleinen Ergebnissatz zurückgibt und zusätzliches Filtern und Sortieren erfordert.

Unterschiede zwischen Remote-Tabellen und IntegrationHub

Wählen Sie aus, ob eine Remote-Tabelle oder verwendet werden soll IntegrationHub Dient zur Verarbeitung externer Daten.

- Wenn Sie externe Daten vorübergehend zwischenspeichern möchten, verwenden Sie Remotetabellen.
- Wenn Sie erweiterte Import- und Transformationsoptionen wünschen, einschließlich Workflow-Studio, Oder wenn Sie anwenderdefinierte Integrationen entwickeln möchten, verwenden Sie IntegrationHub.

Hinweis: Wenn Sie eine Remotetabelle erstellen, die die Daten aus einer externen Quelle verwendet, die sich außerhalb von befindet ServiceNow AI Platform, Sie müssen einen haben IntegrationHub Abonnementberechtigung. Um mehr über zu erfahren IntegrationHub, Siehe Integrations-Hub .

Aktivieren Sie das Plugin „Remote-Tabellen“

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Remote-Tabellen“ (com.Glide.script.vtable) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Remotetabellen aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Remote-Tabellen

Plugin	Beschreibung
Remotetabellen [com.glide.script.vtable]	Unterstützt Remotetabellen und zugehörige Skriptdefinitionen, die zum Abrufen und optionalen Cache-Speicher von Daten aus externen Quellen verwendet werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins für Remote-Tabellen (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Transformationsservice [Com.Glide.transform]	Unterstützt die Verwendung von Transformations-APIs, die den Remote-Tabellen zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Erstellen Sie eine Remote-Tabelle

Erstellen Sie eine Remotetabelle mit Daten, die aus einer externen Quelle abgerufen wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Delegated_Developer oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Tabelle als Remote-Tabelle festlegen, beachten Sie die folgenden Punkte:

- Bevor Sie eine Remotetabelle erstellen, müssen Sie über ein gutes Verständnis der externen Datenquellen verfügen. Beispiel: Wenn Sie CRM-Daten zur Verwendung in abrufen möchten Kundenservice-Management, Sie müssen verstehen, wie die Daten in der externen CRM-Quelle strukturiert sind.
- Eine Remotetabelle benötigt einen externen primären Schlüssel, um ihre temporären Daten mit den Daten zu verknüpfen, die in der externen Quelle gespeichert sind. Wenn Sie eine Tabelle als Remote festlegen, wird nur ein sys_ID-Feld automatisch generiert und im Abschnitt „Spalten“ angezeigt, den sie als primären Schlüssel zur Verwendung in Glide-Datensätzen verwendet. Alle primären Schlüsselwerte der externen Tabelle werden in Zeichenfolgenwerte konvertiert.
- Im Gegensatz zu standardinternen Tabellen können Sie eine Remote-Tabelle nicht von einer anderen Tabelle erweitern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Remotetabellen** > **Tabellen**an.

   Tipp: Sie können auch eine Remotetabelle mithilfe des Standardformulars für Tabellen aus erstellen **Systemdefinition** > **Tabellen**an.

2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Hinweis: Sie erstellen eine Remotetabelle auf die gleiche Weise wie eine normale Tabelle, legen sie jedoch als Remotetabelle fest. Die folgenden Steuerungen unterscheiden sich darin, wie sie funktionieren und was Sie eingeben, wenn Sie eine Remote-Tabelle erstellen:

Kontrolldiagramm	Beschreibung
Name	Tabellenname, der basierend auf der Tabellenbezeichnung und einem Präfix wie folgt automatisch ausgefüllt wird: ○ Für eine Remote-Tabelle in einer bereichsbezogenen Anwendung wird dem Namen ein Namespace-Bezeichner und die Zeichenfolge vorangestellt `st_` Gibt an, dass es sich um ein Remote-Element handelt und Teil einer Anwendung ist. ○ Für eine Remote-Tabelle in der globalen Anwendung wird dem Namen die Zeichenfolge vorangestellt `u_st_` . Sie können das Präfix nicht ändern. Sie können jedoch den Rest des Tabellennamens ändern. Der Name darf nur Kleinbuchstaben, alphanumerische ASCII-Zeichen und Unterstriche (_) enthalten.
Erweitert Tabelle	Option, die nicht verfügbar ist, wenn Sie auswählen **Remote-Tabelle** Option zum Festlegen, dass diese Tabelle Remote ist. Sie wird nicht mehr angezeigt, da Sie Remote-Tabellen nicht aus anderen Tabellen erweitern können.
Remotetabelle	Option, um diese Tabelle als Remote-Tabelle zu bestimmen. Eine Remotetabelle ist eine Tabelle, der Sie eine Skriptdefinition zum Abrufen von Daten aus einer externen Datenquelle zuordnen können. Im Gegensatz zu einer internen Standardtabelle stammen die Daten nicht aus Datensätzen in der aktuellen Instanz. Weitere Informationen zu Remote-Tabellen finden Sie unter Remotetabellen.

4. Verwenden Sie im Abschnitt Spalten die **Tabellenspalten** Eingebettete Liste zum Hinzufügen von Spalten zur Remotetabelle wie beim Erstellen von Spalten für eine interne Standardtabelle.
5. Definieren Sie im Abschnitt Steuerungen zusätzliche Remote-Tabellenoptionen, wie Sie es tun, wenn Sie zusätzliche Tabellenoptionen für eine normale Tabelle definieren.
6. Definieren Sie im Abschnitt „Anwendungszugriff“ den Umfangsschutz für die Remote-Tabelle, wie Sie es tun, wenn Sie zusätzliche Tabellenoptionen für eine normale Tabelle definieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für Anwendungszugriff .
7. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Eine Tabelle erstellen

Erstellen Sie Skriptdefinitionen für eine Remote-Tabelle

Definieren Sie Skripts für eine Remotetabelle, um Daten aus einer externen Datenquelle abzurufen oder Daten in der externen Quelle zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Delegated_Developer mit Berechtigungen „Skripting zulassen“ oder „admin“

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die ServiceNow AI Platform Ruft die Daten für die Remote-Tabelle ab und speichert sie, indem das Abfrageskript für eine externe Datenquelle ausgeführt wird, damit Sie sie anzeigen oder ändern können. Sie können auch festlegen, wie diese externen Daten zwischengespeichert werden und wie lange die Daten im Arbeitsspeicher zwischengespeichert werden, bis das Skript erneut ausgeführt werden muss.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Remotetabellen** > **Definition**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Kontrolldiagramm	Beschreibung
Name	Name des Skripts, das Sie erstellen, um der ausgewählten Remote-Tabelle zuzuordnen.
Tabelle	Name der Remote-Tabelle, die Sie dem Skript zuordnen möchten, das Sie erstellen. ○ Für eine Remote-Tabelle in einer bereichsbezogenen Anwendung wird dem Namen ein Namespace-Bezeichner und die Zeichenfolge vorangestellt `st_` Gibt an, dass es sich um ein Remote-Element handelt und Teil einer Anwendung ist. ○ Für eine Remote-Tabelle in der globalen Anwendung wird dem Namen die Zeichenfolge vorangestellt `u_st_` .
Anwendung	Anwendung, die dieser Remote-Tabelle zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder eine Remotetabelle aus einem Anwendungsdatensatz erstellen, wird das Feld standardmäßig auf diese Anwendung festgelegt. Andernfalls ist das Feld standardmäßig auf festgelegt **Global** . Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt werden, z. B. Module und Sicherheitsregeln, werden dieser Anwendung standardmäßig zugewiesen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Skripts, das Sie der Remote-Tabelle zuordnen. Sie können mehrere inaktive Skriptdefinitionen für eine Remote-Tabelle haben, aber nur eine aktive Skriptdefinition. Wenn Sie eine Skriptdefinition aktivieren, ordnen Sie sie der Remote-Tabelle zu, damit Sie die externen Daten abrufen und zwischenspeichern können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontrolldiagramm	Beschreibung
Erweitert	Option zum Zugriff auf erweiterte Einstellungen für das Zwischenspeichern und Bearbeiten. Caching-Einstellungen legen fest, wie das Speicher-Caching in ausgeführt werden soll ServiceNow AI Platform Für diese Remote-Tabelle. **Hinweis:** Nur fortgeschrittene Anwender sollten Caching-Parameter für eine Remote-Tabelle festlegen.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie ausgewählt haben **Erweitert** Option: Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Erweitert“ aus.

Hinweis: Standardmäßig werden die externen Daten vom Anwender im Arbeitsspeicher zwischengespeichert.

Feld	Beschreibung
Cache-Gültigkeitsdauer	Cache-Gültigkeitsdauer, ausgedrückt in Sekunden, die externe Daten im Arbeitsspeicher für diese Remote-Tabellenskriptdefinition zwischengespeichert werden. Geben Sie beispielsweise ein 300 Zum Speichern der Daten im Arbeitsspeicher für 5 Minuten. Der Standardwert ist 0, d. h. Daten werden nicht zwischengespeichert und jedes Mal abgerufen. Der Höchstwert beträgt 60 Minuten (3600 Sekunden).
Cache-Isolationsstufe	Cache-Abfrageergebnisse für jeden Anwender oder für alle Anwender. ○ Cache pro Anwender: Die zwischengespeicherten Abfrageergebnisse müssen für den angemeldeten Anwender spezifisch sein. Dies ist der Standardwert. ○ Gemeinsam genutzter Systemcache: Die zwischengespeicherten Abfrageergebnisse müssen für alle Anwender identisch sein.
Erweiterte Kapazität	Option zum Auswählen der erweiterten Kapazität zur Unterstützung von mehr als 1000 Zeilen in einer Remote-Tabelle. **Hinweis:** Wenn die aus der externen Quelle abgerufene Datengröße klein ist, verwenden Sie den Standardgrenzwert für 1000 Zeilen in einer Remote-Tabelle, um die Abfragezeiten zu minimieren. Sie können auswählen **Erweiterte Kapazität** Feld, wenn die abgerufene Datengröße groß ist und weniger leistungsfähig sein kann. Dieses Feld wird nicht unterstützt, wenn **Bearbeitbar** Ist ausgewählt.
Bearbeitbar	Option zur Unterstützung der Bearbeitung der Remote-Tabelle und ihrer externen Datenquelle aus der Instanz. Verwenden Sie `v_Record` API zum Anpassen von Skriptdefinitionen zum Einfügen, Aktualisieren und Löschen von Daten in die Tabelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Passen Sie die folgenden Skriptdefinitionen mit an `v_table` , `v_query` , Und `v_Record` APIs.

   Weitere Informationen zu diesen APIs finden Sie unter v_table: Bereichsbezogen, Global , v_query: Bereichsbezogen, Global , Und v_Record – Umfang, Global .

Skriptdefinition	Beschreibung
Abfrage	Die Abfrageskriptdefinition ruft Daten aus der externen Quelle ab, die in die Remote-Tabelle aufgenommen werden sollen. Passen Sie im Abschnitt „Abfrage“ das Skript mit an `v_table` Und `v_query` APIs. Jedes Mal, wenn eine Liste, die externe Daten aus einer Remote-Tabelle enthält, aktualisiert wird, werden die zugehörigen Abfrageskripts ausgeführt. (**function** executeQuery(v_table, v_query) { *// Parameters:* *// v_table - object to record response:* *// v_table.addRow({ ... }) - adds a row to the result set.* *// keys are the column names of the table definition.* *// sys_id must be non-empty and uniquely identify each row.* *// the above rule will be strictly enforced for editable tables, and generate warnings for read-only tables.* *// sys_id will be supplied to the Update, and Delete scripts to specify the row's identity.* *// v_query - the query definition:* *// v_query.getEncodedQuery() - encoded querystring* *// v_query.getCondition(field) - encoded querystring for the given field (includes field name, operator, and value)* *// v_query.getParameter(field) - parameter for the given field (only includes value for equality conditions)* *// v_query.isGet() - whether the query is a single get by sys_id* *// v_query.getSysId() - parameter for sys_id field* *// v_query.isTextSearch() - whether the query contains a text query parameter* *// v_query.getTextSearch() - text search query parameter (internal field name 123TEXTQUERY321)* *// v_query.getFirstRowWanted() - the first row to include, don't use with caching* *// v_query.getLastRowWanted() - the last row to include, don't use with caching* *// v_query.setLastErrorMessage(message) - the message is visible from GlideRecord.getLastErrorMessage()* *// Sample code:* *// try {*

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skriptdefinition	Beschreibung
	`// retrieve-rows-from-external-system; // if (there-was-an-error) { // var message = ...; // v_query.setLastErrorMessage(message); // return; // } // // for (var row in rows) { // v_table.addRow(row); // } // } catch (ex) { // var message = ex.getMessage(); // v_query.setLastErrorMessage(message); // }`  `})(v_table, v_query);`
Einfügen	Die Insert-Skriptdefinition fügt der externen Quelle einen Datensatz hinzu. Diese Skriptdefinition ist nur verfügbar, wenn Sie Erweitert ausgewählt haben **Bearbeitbar** Option. Passen Sie im Abschnitt Einfügen das Skript mit an `v_Record` API. Jedes Mal, wenn ein Datensatz einer Remote-Tabelle hinzugefügt wird, werden die zugehörigen Einfügeskripts ausgeführt. `function executeInsert(v_record) { // Parameters: // v_record is a map of field names and values containing the sys_id of the // record and the fields that need to be inserted in the record on the // remote system (source of data) // v_record.<field_name> - fields in the remote table GlideRecord // v_record.setLastErrorMessage(message) - signal an error // Sample code: // try { // update-external-system; // if (there-was-an-error) { // var message = ...; // v_record.setLastErrorMessage(message); // } // } catch (ex) { // var message = ex.getMessage(); // v_record.setLastErrorMessage(message);`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skriptdefinition	Beschreibung
	`// }` `})(v_record);`

Aktualisieren	Die Update-Skriptdefinition ändert einen Datensatz in der externen Quelle. Diese Skriptdefinition ist nur verfügbar, wenn Sie Erweitert ausgewählt haben **Bearbeitbar** Option. Passen Sie im Abschnitt „Aktualisieren“ das Skript mit an `v_Record` API.
	
	Jedes Mal, wenn ein Datensatz in einer Remote-Tabelle aktualisiert wird, werden die zugehörigen Update-Skripts ausgeführt.
	
	Hinweis: Wenn mehrere Anwender denselben Datensatz gleichzeitig aktualisieren, stammt der Wert im Remote-System aus dem letzten ausgeführten Update-Aufruf.
	
	`(function executeUpdate(v_record, v_changed_fields) {`
	`// Parameters:`
	`// v_record - a map of field names and values containing the sys_id of the record`
	`// v_record.<field_name> - fields in the remote table GlideRecord`
	`// v_record.setLastErrorMessage(message) - signal an error`
	`// v_changed_fields - a map of field names and values containing the sys_id of the record`
	`// v_changed_fields.<field_name> - changed fields in the remote table GlideRecord`
	
	`// Sample code:`
	`// try {`
	`// update-external-system;`
	`// if (there-was-an-error) {`
	`// var message = ...;`
	`// v_record.setLastErrorMessage(message);`
	`// }`
	`// } catch (ex) {`
	`// var message = ex.getMessage();`
	`// v_record.setLastErrorMessage(message);`
	`// }`
	`})(v_record, v_changed_fields);`

Löschen	Die Skriptdefinition „Löschen“ entfernt einen Datensatz aus der externen Quelle. Diese Skriptdefinition ist nur verfügbar, wenn Sie Erweitert ausgewählt haben **Bearbeitbar** Option. Passen Sie im Abschnitt Löschen das Skript mit an `v_Record` API. Jedes Mal, wenn ein Datensatz aus einer Remote-Tabelle gelöscht wird, werden die zugehörigen Löschskripts ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skriptdefinition	Beschreibung

	(function executeDelete(v_record) {
	// Parameters:
	// v_record - a map of field names and values containing (among others) the
	// sys_id of the record that needs to be deleted on the remote system
	// v_record.<field_name> - fields in the remote table GlideRecord
	// v_record.setLastErrorMessage(message) - signal an error
	
	// Sample code:
	// try {
	// update-external-system;
	// if (there-was-an-error) {
	// var message = ...;
	// v_record.setLastErrorMessage(message);
	// }
	// } catch (ex) {
	// var message = ex.getMessage();
	// v_record.setLastErrorMessage(message);
	// }
	})(v_record);

6. Wählen Sie **Absenden**.

Beispiel 1: Abrufen aller Incident-Datensätze aus einer externen Quelle

Dies sind Beispiele für Skriptdefinitionen, die Sie zum Abrufen und Zwischenspeichern von Daten aus Quellen außerhalb Ihrer aktuellen Instanz erstellen können. In diesem ersten Beispiel erstellen wir ein Skript, um alle Incident-Datensätze aus einer externen Quelle zu laden.

Informationen zur Remotetabellen-API finden Sie unter:

- v_query: Bereichsbezogen, Global
- v_Record – Umfang, Global
- v_table: Bereichsbezogen, Global

```
/**
 * Using `v_query`, add the rows to `v_table`
 */
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 fetchAllIncidents(v_table, v_query);
 /**
  * fetch all incidents records from the remote instance
  */
 function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
  // Create a RestMessage first which calls an external REST service
  try {
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
  var response = restMessage.execute();
  var responseBody = response.getBody();

  // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
  // at the bottom of the list view
  if (response.haveError()) {
   v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
   // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
   // gs.debug() messages visible in session debugger
   // gs.debug(response.getErrorMessage());
   return;
  }
 } catch (ex) {
  v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
  // gs.debug(ex.message);
  return;
 }
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime etc. For
example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
 }
}
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and elements in the
response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}

})(v_table, v_query);
```

Diese Code-Fragmente sind in diesem Skript von Bedeutung:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
 // Create a RestMessage first which calls an external REST service
 try {
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
  var response = restMessage.execute();
  var responseBody = response.getBody();

  // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
  // at the bottom of the list view
  if (response.haveError()) {
   v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
   // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
   // gs.debug() messages visible in session debugger
   // gs.debug(response.getErrorMessage());
   return;
  }
 } catch (ex) {
  v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
  // gs.debug(ex.message);
  return;
 }
```

Sie können eine RestMessage erstellen und sie direkt im Skript verwenden. In diesem Beispiel wird eine RESTMessageV2-API mit dem Namen verwendet `Remote-Instanz-Incidents` , Und die Funktion `Alle Incidents` , Wodurch alle Incident-Daten abgerufen werden. Sobald eine Antwort vom Server zurückgegeben wurde, wird eine Fehlermeldung angezeigt, wenn beim Datenabruf Probleme auftreten.

Hinweis: Weitere Informationen zur Verwendung von RESTMessageV2 und zum Definieren einer Direktnachricht finden Sie unter RESTMessageV2: Bereichsbezogen, Global Und Beispiel für Direct RESTMessageV2 .

Wenn beim Datenabruf keine Probleme auftreten, wird der Datentext für die Datensätze abgerufen.

```
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime
etc. For example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
```

Anschließend verwendet sie die Transformator-API, um erforderliche Datenumwandlungen durchzuführen, extrahiert Zeilen und fügt dann der Remotetabelle eine Zeile für jeden Datensatz hinzu.

```
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and
elements in the response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}

})(v_table, v_query);
```

GetTransformerDefinition Definiert das Schema des Datensatzes im externen API-Antworttext. Jedes der Felder im Tabellenskript wird einem Element im externen Datensatz zugeordnet. Externe Datenelemente außerhalb dieser Zuordnung werden nicht unterstützt oder abgerufen.

Hinweis: Sie müssen eine sys_ID in der Transformatordefinition einem Element in den externen Daten zuordnen. In diesem Fall wird die sys_ID der externen sys_ID des Incidents zugeordnet Die maximale Länge der sys_ID beträgt 32 Zeichen. Sie führen diese sys_ID-Zuordnung durch, damit Formulare, die die externen Daten verwenden, ordnungsgemäß funktionieren können.

Zugehörige Informationen

Debugging der Skriptdefinitionen der Remote-Tabelle

TransformerDefinition-API: Bereichsbezogen, Global

TransformerRuleList-API: Bereichsbezogen, Global

TransformerScripted-API: Bereichsbezogen, Global

Beispiel 2: Abrufen bestimmter Datensätze aus einer Drittparteiquelle

In diesem Beispiel erstellen wir ein Skript, um bestimmte Arten von Incident-Datensätzen aus einer Drittparteiquelle abzurufen.

Informationen zur Remotetabellen-API finden Sie unter:

- v_query: Bereichsbezogen, Global
- v_Record – Umfang, Global
- v_table: Bereichsbezogen, Global

```
/**
 * Using `v_query`, add the rows to `v_table`
 */
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 if (v_query.isGet()) {
  bySysId(v_table, v_query, v_query.getSysId());
 }
 else if (v_query.getParameter("caller_id")) {
  byCallerId(v_table, v_query, v_query.getParameter("caller_id"));
 }
 else {
  fetchAllIncidents(v_table, v_query);
 }
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
/**
 * fetch all incidents records from the remote instance
 */
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
 // Create a RestMessage first which calls an external REST service
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
/**
 * fetches a specific record from the remote instance with Sys Id being `sys_id`
 */
function bySysId(v_table, v_query, sys_id) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'By SysId'
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By SysId');
 // sets variable 'sys_id'
 restMessage.setStringParameterNoEscape("sys_id", sys_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
/**
 * fetches records from the remote instance with Caller (caller_id) being `caller_id`
 */
function byCallerId(v_table, v_query, caller_id) {
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By CallerId');
 restMessage.setStringParameterNoEscape("caller_id", caller_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
/**
 * Adds rows to `v_table` using `restMessage`
 */
function loadData(v_table, v_query, restMessage) {
 try {
  var response = restMessage.execute();
  var responseBody = response.getBody();

  // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
  // at the bottom of the list view
  if (response.haveError()) {
   v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
   // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
   // gs.debug() messages visible in session debugger
   // gs.debug(response.getErrorMessage());
   return;
  }
 } catch (ex) {
  v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
  // gs.debug(ex.message);
  return;
 }
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime etc. For example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
 }
}
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and elements in the response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}
})(v_table, v_query);
```

Diese Code-Fragmente sind in diesem Skript von Bedeutung:

```
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
 // Create a RestMessage first which calls an external REST service
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
```

Sie können eine RestMessage erstellen und sie direkt im Skript verwenden. In diesem Beispiel wird eine RESTMessageV2-API mit dem Namen verwendet `Remote-Instanz-Incidents` , Und die Funktion `Alle Incidents` , Wodurch alle Incident-Daten abgerufen werden. Sobald eine Antwort vom Server zurückgegeben wurde, wird eine Fehlermeldung angezeigt, wenn beim Datenabruf Probleme auftreten.

```
function bySysId(v_table, v_query, sys_id) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'By SysId'
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By SysId');
 // sets variable 'sys_id'
 restMessage.setStringParameterNoEscape("sys_id", sys_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
```

Wenn Sie einen bestimmten Datensatz mit abfragen `GlideRecord.get(„<sys_id>“)` , Dann `v_query.isGet()` ` Ist „Wahr“ . Ruft den spezifischen Datensatz aus dem externen Service ab.

```
function byCallerId(v_table, v_query, caller_id) {
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By CallerId');
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 restMessage.setStringParameterNoEscape("caller_id", caller_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
```

Sie können auch andere spezifische Abfragebedingungen im Skript verarbeiten, z. B. mit `Anrufer_ID` Im vorangehenden Code-Fragment. Der Rest dieses Skripts funktioniert ähnlich wie Beispiel 1.

```
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}
})(v_table, v_query);
```

Wenn beim Datenabruf keine Probleme auftreten, wird der Datentext für die Datensätze abgerufen. Anschließend verwendet sie die Transformator-API, um erforderliche Datenumwandlungen durchzuführen, extrahiert Zeilen und fügt dann der Remotetabelle eine Zeile für jeden Datensatz hinzu.

`GetTransformerDefinition` Definiert das Schema des Datensatzes im externen API-Antworttext. Jedes der Felder im Tabellenskript wird einem Element im externen Datensatz zugeordnet. Externe Datenelemente außerhalb dieser Zuordnung sind in der Remote-Tabelle nicht verfügbar.

Beispiel 3: Fügen Sie einen Datensatz in eine externe Quelle ein

In diesem Beispiel erstellen wir ein Skript, um einen Incident-Datensatz in die externe Quelle einzufügen.

Informationen zur Remotetabellen-API finden Sie unter:

- v_query: Bereichsbezogen, Global
- v_Record – Umfang, Global
- v_table: Bereichsbezogen, Global

```
(function executeInsert(v_record) {
 var gr = new GlideRecord("incident");
 gr.setNewGuidValue(v_record.sys_id);

 delete v_record["sys_id"];
 gr.number = v_record.u_number;
 gr.short_description = v_record.u_short_description;
 if (!gr.insert()) {
  v_record.setLastErrorMessage("Error on insert: " + gr.getLastErrorMessage());
 }
})(v_record);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel 4: Aktualisieren Sie einen Datensatz in einer externen Quelle

In diesem Beispiel erstellen wir ein Skript, um einen Incident-Datensatz in der externen Quelle zu aktualisieren.

Hinweis: Wenn mehrere Anwender denselben Datensatz gleichzeitig aktualisieren, stammt der Wert im Remote-System aus dem letzten ausgeführten Update-Aufruf.

Informationen zur Remotetabellen-API finden Sie unter:

- v_query: Bereichsbezogen, Global
- v_Record – Umfang, Global
- v_table: Bereichsbezogen, Global

`v_changed_fields` Ist eine Zuordnung geänderter Feldnamen und -Werte.

```
(function executeUpdate(v_record, v_changed_fields) {

 var gr = new GlideRecord('incident');
 if (gr.get(v_changed_fields.sys_id)) {
  Object.keys(v_changed_fields).map(function(k) {
    switch (k){
    case "u_number" :
     gr.number = v_changed_fields.u_number;
     break;
    case "u_short_description" :
     gr.short_description = v_changed_fields.u_short_description;
     break;
   }
  });
 gr.update();
} else {
 v_record.setLastErrorMessage("Missing record to update, " + v_changed_fields.sys_id);
}

})(v_record, v_changed_fields);
```

Beispiel 5: Löschen Sie einen Datensatz in einer externen Quelle

In diesem Beispiel erstellen wir ein Skript zum Löschen eines Incident-Datensatzes aus der externen Quelle.

Informationen zur Remotetabellen-API finden Sie unter:

- v_query: Bereichsbezogen, Global
- v_Record – Umfang, Global
- v_table: Bereichsbezogen, Global

```
(function executeDelete(v_record) {

    var gr = new GlideRecord('incident');
    if (gr.get(v_record.sys_id)) {
        gr.deleteRecord();
    } else {
        v_record.setLastErrorMessage("Record not found");
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    }
})(v_record);
```

Erstellen Sie eine Flow-Definition für eine Remote-Tabelle

Erstellen Sie einen Flow für eine Remote-Tabelle, und erstellen Sie ihn, damit Sie Daten aus einer externen Quelle abrufen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Remotetabellen** > **Definition**an.
   Eine Liste aller Remote-Tabellendefinitionen wird angezeigt.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Dient zum Erstellen einer neuen Flow-Definition.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Kontrolldiagramm	Beschreibung
Name	Name des Skripts, das Sie erstellen, um es der ausgewählten Remote-Tabelle zuzuordnen.
Tabelle	Name der Remote-Tabelle, die Sie dem Skript zuordnen möchten, das Sie erstellen. ○ Für eine Remote-Tabelle in einer bereichsbezogenen Anwendung wird dem Namen ein Namespace-Bezeichner und die Zeichenfolge vorangestellt `st_` Gibt an, dass es sich um ein Remote-Element handelt und Teil einer Anwendung ist. ○ Für eine Remote-Tabelle in der globalen Anwendung wird dem Namen die Zeichenfolge vorangestellt `u_St_` .
Flow	Option zum Erstellen und Definieren eines eigenen Flows durch Nutzung der vorhandenen Funktionen. Konfigurieren Sie die Zuordnung des Flows, und verknüpfen Sie sie mit der erforderlichen Remote-Tabelle. Wenn die Remote-Tabelle abgefragt wird, wird der Flow ausgelöst, und die Daten werden abgerufen. Siehe Definieren des Flows Weitere Informationen finden Sie unter . **Hinweis:** Der Abschnitt „Skript“ wird nicht angezeigt, wenn **Flow** Feld hat einen Eintrag.
Anwendung	Anwendung, die dieser Remote-Tabelle zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder eine Remotetabelle aus einem Anwendungsdatensatz erstellen, wird das Feld standardmäßig auf diese Anwendung festgelegt. Andernfalls ist das Feld standardmäßig auf festgelegt **Global** . Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt werden, z. B. Module und Sicherheitsregeln, werden dieser Anwendung standardmäßig zugewiesen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Skripts, das Sie der Remote-Tabelle zuordnen. Sie können mehrere inaktive Skriptdefinitionen für eine Remote-Tabelle haben, aber nur eine aktive Skriptdefinition.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontrolldiagramm	Beschreibung
Erweitert	Option zum Zugriff auf den Abschnitt „Caching“, um festzulegen, wie das Speicher-Caching in ausgeführt werden soll ServiceNow AI Platform Für diese Remote-Tabelle. **Hinweis:** Nur fortgeschrittene Anwender sollten Caching-Parameter für eine Remote-Tabelle festlegen.

4. Geben Sie im Abschnitt „Caching“ an, wie diese Daten zwischengespeichert werden und wie lange die Daten im Speicher des zwischengespeichert werden ServiceNow AI Platform:

Feld	Beschreibung
Cache-Gültigkeitsdauer	Cache-Gültigkeitsdauer, ausgedrückt in Sekunden, die externe Daten im Arbeitsspeicher für diese Remote-Tabellenskriptdefinition zwischengespeichert werden. Geben Sie beispielsweise ein 300 Zum Speichern der Daten im Arbeitsspeicher für 5 Minuten. Der maximale Wert, den Sie eingeben können, beträgt 60 Minuten (3600 Sekunden).
Erweiterte Kapazität	Option zum Auswählen der erweiterten Kapazität zur Unterstützung von mehr als 1000 Zeilen in einer Remote-Tabelle. **Hinweis:** Wenn die aus der externen Quelle abgerufene Datengröße klein ist, verwenden Sie den Standardgrenzwert für 1000 Zeilen in einer Remote-Tabelle, um die Abfragezeiten zu minimieren. Sie können auswählen **Erweiterte Kapazität** Feld, wenn die abgerufene Datengröße groß ist und weniger leistungsfähig sein kann.

Hinweis: Standardmäßig werden die externen Daten vom Anwender im Arbeitsspeicher zwischengespeichert.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Definieren Sie eine Flow-Logik

Legen Sie die Auslöser und Aktionen fest, um eine Remote-Tabellen-Flow-Logik zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie aus **Flow** Feld im Formular „Flow-Definitionen“.
   Das Dialogfeld Flow-Eigenschaften wird angezeigt.
2. Legen Sie fest **Auslöser** Und verknüpfen Sie die erforderliche Remote-Tabelle.
   Für den Auslöser festlegen werden die Flow-Pillen in der rechten Navigation erstellt.
3. Legen Sie die Aktionselemente im Abschnitt „Remote-Tabellendatensatz erstellen“ fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Legen Sie die Aktion auf Remote-Tabellendatensatz erstellen fest.

b. Ziehen Sie die Abfrage-ID-Pille per Drag-and-Drop aus der rechten Navigation.

> **Hinweis:** Die Abfrage-ID ist die ID der Abfrage, die die Ausführung des Flows ausgelöst hat. Es ist ein obligatorischer Schritt, die Abfrage-ID an die Aktion „Remote-Tabellendatensatz erstellen“ zu übergeben, um den Auslöser der Aktion zuzuordnen.

c. Wählen Sie Aus **Fertig** Zum Speichern der Aktion.

4. **Wahlweise:** Fügen Sie der Flow-Logik Bedingungen hinzu, wenn Sie einen anderen Flow-Pfad erstellen möchten.

   a. Füllen Sie das Feld Bedingungsbezeichnung aus.

   b. Legen Sie die Bedingung fest, indem Sie die Abfrageparameter-Pille aus der rechten Navigation ziehen und ablegen.

   c. Wählen Sie das Symbol „Funktion hinzufügen“ neben der Abfrageparameter-Pille, um Details hinzuzufügen.
   Das Dialogfeld „Such-Transformationsfunktionen“ wird angezeigt.

   d. Wechseln Sie zu **Dienstprogramme** Und wählen Sie je nach Abfrageparametertyp die nächste Funktion aus.
   Wenn die Bedingung beispielsweise so festgelegt ist, dass nach einem Namen gesucht wird, können Sie zu wechseln **Dienstprogramme** > **Element aus Name/Werten abrufen**an. Füllen Sie aus **Schlüssel** Details und wählen Sie aus **Anwenden** . Die **Schlüssel** Das Feld muss den gesuchten Parameter angeben.

   > **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass **Schlüssel** Ist mit dem Spaltennamen und nicht dem Bezeichnungsnamen identisch.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie der Flow-Logik ein Protokoll hinzu.

   a. Wählen Sie Protokoll als **Aktion** Und wählen Sie ein aus **Ebene** .

   b. Legen Sie das Feld Nachricht fest, indem Sie die Abfrageparameter-Pille per Drag-and-Drop aus der rechten Navigation ziehen.

   c. Wählen Sie Aus **Fertig** Dient zum Erstellen von Protokollen für die festgelegte Bedingung.

Debugging der Skriptdefinitionen der Remote-Tabelle

Sie können Sitzungs-Debugging für Skriptdefinitionen von Remote-Tabellen aktivieren. Um die Protokollierung der Skriptdefinition in einem Sitzungs-Debug-Protokoll zu aktivieren, legen Sie fest *glide.script.vtable.log.debug*Eigenschaft bis **Wahr** .

Wenn Sie Remote-Tabellenskriptdefinitionen erstellen, können Sie verwenden `gs.debug()` Befehl zum Hinzufügen von Debug-Protokollen, die im Sitzungs-Debugger sichtbar sind. Der Sitzungs-Debugger enthält auch Debug-Protokolle mit [RemoteTable]-Tags mit jeweils den folgenden Informationen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Abfragedefinition
- Anzahl der in der Remote-Tabelle geladenen Zeilen
- Anzahl der Aggregatzeilen (Wenn GlideAggregate)

Längere Verwendung von *glide.script.vtable.log.debug*Die Eigenschaft kann sich auf die Leistung auswirken, daher ist es am besten, ihren Wert auf festzulegen **Falsch** Wenn Sie eine Debugging-Sitzung beenden.

Hinweis: Wenn Sie sich nicht auf dem Anwendungsknoten befinden, der Ihr Remote-Tabellenskript verarbeitet hat, werden die resultierenden Protokollanweisungen möglicherweise nicht angezeigt. Wenden Sie sich in diesem Fall an den technischen Support.

Verwenden Sie *v_query.setLastErrorMessage(message)* API zum Festlegen der letzten Fehlermeldung, die unten in der Listenansicht angezeigt wird. Im Skript können Sie diese Nachricht mit abrufen *GlideRecord.getLastErrorMessage()* API. Weitere Informationen zu diesen APIs finden Sie unter Text Für Anzeige .

Zugehörige Informationen

Verfügbare Systemeigenschaften

Skript-Debugger und Sitzungsprotokollierung

Domänentrennung und Remotetabellen

Domänentrennung wird in Remotetabellen nicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht über Domänentrennung

Die Domänentrennung ermöglicht eine vollständige Datentrennung für domänenspezifische Benutzer.

Funktionsweise der Domänentrennung mit Remotetabellen

Wenn Sie interne Standardtabellen erstellen, können Sie ein sys_Domain-Feld hinzufügen, was zur Domänentrennung der in der Tabelle gespeicherten Daten führt. Diese Funktionalität wird nicht unterstützt, wenn Sie nativ Remotetabellen erstellen, was zu einer fehlenden Domänentrennung für Zeilen führt, die einer Remotetabelle hinzugefügt werden.

Skriptdefinitionen, die Sie erstellen und einer Remote-Tabelle zuordnen, können jedoch domänengetrennt (Daten) sein. Wenn Sie das Skript erstellen, können Sie DomainSupport-APIs einschließen, die Domänentrennung unterstützen. Wenn die Skriptdefinition domänengetrennt ist, können nur Anwender, die zur angegebenen Domäne gehören, die Daten in der Remote-Tabelle anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

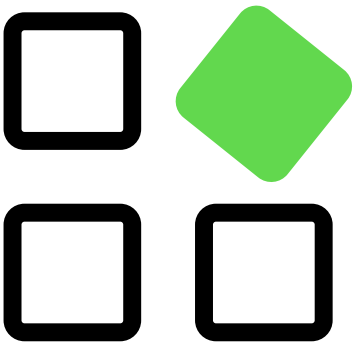
Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Skriptdefinitionen für eine Remote-Tabelle

Domänentrennung

Verwalten Sie Inhaltsfunktionen

Behandeln Sie alle erforderlichen Aspekte der Dokument- und Knowledge Base-Verwaltung für Ihr Unternehmen mit mehreren ServiceNow Produkte.

Dokumentenservices	Wissensmanagement	Antwortvorlagen
		
Erstellen, verwalten und aktualisieren Sie Ihre Dokumente mit dieser Suite von Produkten, die für Ihre Instanz verfügbar ist.	Erstellen und teilen Sie Wissensartikel, und stellen Sie Informationen zur Selbsthilfe für Anwender und zur Problembehandlung bereit.	Nutzen Sie wiederverwendbaren Text, um anfordernden Personen im Mitarbeiterchat standardmäßige Chatantwortnachrichten anzuzeigen.

Dokumentenservices

Kümmern Sie sich um Ihre gesamte Dokumentation über ServiceNow® Dokumentenservices. Rufen Sie Speicherplatz und Nachverfolgung für große Mengen von Dokumenten mit ab Dokumentverwaltung. Überprüfen Sie Dateien mit bis zu 50 MB ohne Herunterladen mit Dokument-Viewer. Der Zugriff auf elektronische Dokumente wird einfach über verwaltete Dokumente mit anpassbaren Anwenderparametern gesteuert. Integrieren Sie Drittanbieter für die Dokumentverarbeitung, einschließlich Microsoft OneDrive, Microsoft Azure AD, Und mehr.

Wissensmanagement

Halten Sie Ihre Anwender mit Knowledge Bases auf dem Laufenden, die auf Ihre zugeschnitten sind ServiceNow Instanz. Die Wissensmanagement Das Plugin ermöglicht die Freigabe von Artikeln für die Aufgabenlösung, Selbsthilfe, Problembehandlung und alle anderen Informationen, die für Ihr Unternehmen relevant sind. Erstellen und verwalten Sie Artikel, steuern Sie den Zugriff auf Lesen, Beiträge und Feedback, und delegieren Sie Administratorrollen nach Bedarf für mehrere Gruppen und separate Workflows.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

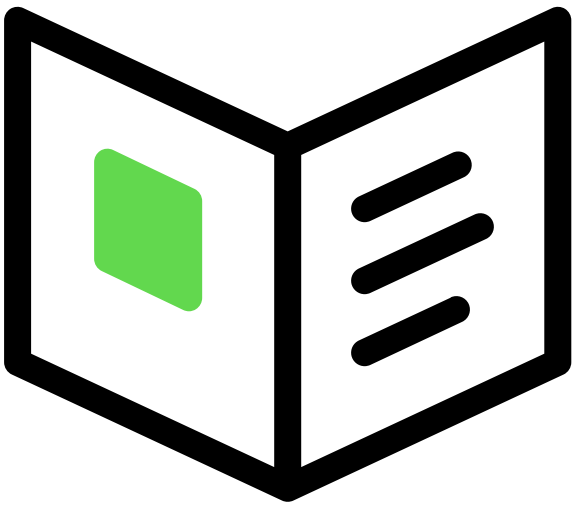
Antwortvorlagen

Lösen Sie Fälle oder unterstützen Sie Probleme schneller und effizienter mit Antwortvorlagen, bei denen es sich um wiederverwendbare Textausschnitte handelt. Verwenden Sie Antwortvorlagen in Mitarbeiterchat Sitzungen, um Ihren Anwendern schnelle und konsistente Nachrichten bereitzustellen.

Dokumentenservices

Dokumentenservices bietet eine breite Palette von Services im Zusammenhang mit Dokumentverwaltung, -erstellung, -wartung und -konvertierung und der Integration mit Drittanbietern wie Microsoft SharePoint.

Dokumentenmanagement



Verwalten Sie eine große Anzahl von Dokumenten effizient

Dokument-Viewer

Zeigen Sie Dokumente direkt in an ServiceNow AI Platform®

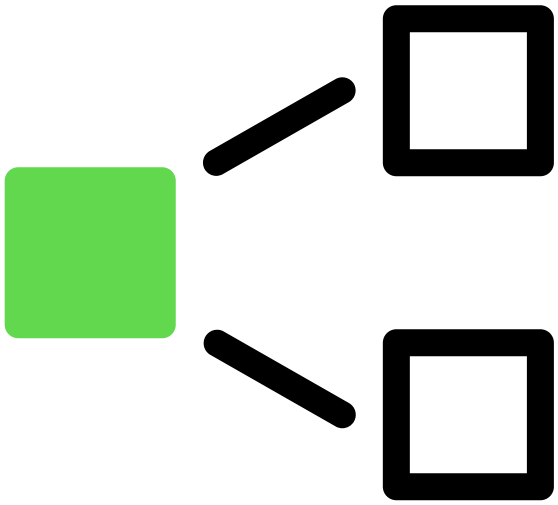
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwaltete Dokukmente

Kontrollieren Sie Dokumente in Ihrer Instanz

Dokumentenservices-
Framework für mehrere Anbieter



Integrieren Sie Anbieter mit ServiceNow Instanz

Dokumentenmanagement

Verwalten Sie eine große Anzahl von Dokumenten effizient. Dokumentverwaltung bietet Speicherplatz und ein Nachverfolgungssystem zum einfachen Hochladen, Abrufen und Löschen von Dokumenten.

Dokument-Viewer

Zeigen Sie Dokumente direkt in ServiceNow AI Platform® an, anstatt sie herunterladen zu müssen. Dokument-Viewer unterstützt die Anzeige verschiedener Dateitypen in der Plattform. Die maximale Dokumentdateigröße beträgt 50 MB. Aktivieren Sie Dokument-Viewer und die Tabellen, die Sie damit auf der Instanzebene verwenden möchten.

Verwaltete Dokumente

Kontrollieren Sie elektronische Dokumente in Ihrer Instanz. Dokumente können den verwalteten Dokumentzyklus durchlaufen, nachdem die Parameter vom Administrator festgelegt und das Knowledge Document-Plugin installiert wurden.

Multi Provider Document Services Framework

Integrieren Sie Anbieter mit Ihrer ServiceNow-Instanz, um Dateien zu speichern und hochzuladen, Versionen hinzuzufügen und Informationen von Dokumentanbietern herunterzuladen.

- Upgrade auf Zurich
- Entwicklerschulungen
- Domänentrennung und Dokumentverwaltung

Apps zur Dokumenterstellung

- PDFGenerationAPI-API
- Dokument-API

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- DocumentListService-API
- DocumentService-API

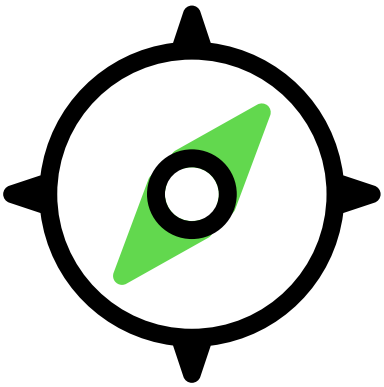
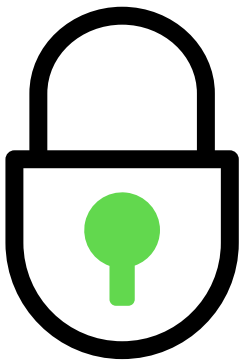
Problembehandlung und Hilfe

- Fragen in der Plattform -Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Dokumentenmanagement

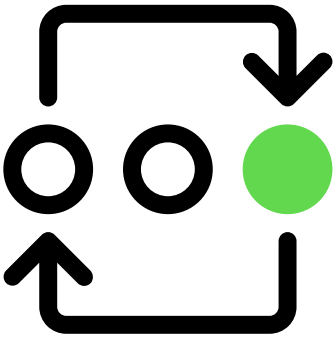
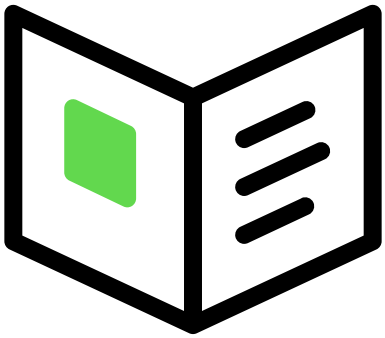
Die Dokumentverwaltung Anwendungen ermöglichen die effiziente Verwaltung einer großen Anzahl von Dokumenten. Mit der Anwendung „Dokumentenmanagement“ können Sie erstellen, freigeben, hochladen, nachverfolgen, und verwalten Sie Dokumente während des gesamten Lebenszyklus des Workflows.

Erste Schritte

Untersuchen	Aktivieren	Zugriff
		
Dokumentverwaltung erkunden	Dokumentverwaltung aktivieren	Zugriff Dokumentverwaltung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz	
		
Dokumentverwaltung verwenden	Referenz Dokumentverwaltung	

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Dokumentverwaltung Erkunden

Mit ServiceNow® Dokumentverwaltung Anwendung können Sie eine große Anzahl von Dokumenten effizient verwalten. Dokumente einfach hochladen, abrufen, freigeben und löschen.

Dokumentverwaltung – Übersicht

Mit Dokumentverwaltung Anwendung können Sie Dokumente während des gesamten Lebenszyklus des Workflows erstellen, hochladen, nachverfolgen und verwalten.

Verwenden Sie das Dokument-Repository, um Dokumente einfach hochzuladen, abzurufen, freizugeben, zu löschen und zu signieren. Dokumente können auch mit anderen Datensätzen im System verknüpft werden.

https://player.vimeo.com/video/1083888930?h=085b783dc8&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Dokumentverwaltung – Vorteile

Vorteil	Funktion
Klassifizieren Sie Dokumente für die Organisation. Geben Sie Dokumente frei, um mit internen und externen Anwendern zusammenzuarbeiten.	Dokument-Repository
Sichern Sie Ihre Dokumente, indem Sie einschränken, wer darauf zugreifen kann. Geben Sie Dokumente für ausgewählte Anwender und Anwendergruppen frei, die über Leser-, Verfasser- und Besitzerberechtigungen verfügen.	Dokumentsicherheit und -Zugriff

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion
Verwalten Sie Versionen von Dokumenten. Versionen können eine Datei oder eine URL sein.	Dokumentversionen
Verknüpfen Sie einen Dokumentdatensatz mit anderen Datensätzen, bei denen es sich um eine andere Tabelle oder einen anderen Datensatz auf der Plattform handeln kann.	Dokumentreferenzen
Verknüpfen Sie Dokumente mit anderen Datensätzen auf der Plattform.	Dokumente werden mit einem übergeordneten Datensatz verknüpft
Erstellen Sie Dokumentlisten, und fügen Sie einer einzelnen Liste mehrere Dokumente hinzu.	Dokumentverwaltung-Listen
Fügen Sie Dokumente in Aktivitätenströme ein, um Aktualisierungen von angehängten Dokumenten an einen beliebigen Datensatz einzubeziehen und nachzuverfolgen.	Dokumentanhänge in einem Aktivitätenstrom
Senden Sie Dokumente zur Überprüfung und Genehmigung vor der Veröffentlichung.	Dokumentgenehmigungs- und Veröffentlichungsprozess
Signieren Sie PDF-Dokumente digital, indem Sie Ihre PIV-Karte (Personal Identity Verification) oder CAC-Karte (Common Access Card) verwenden.	Digitale Signatur für PDF-Dokumente mit CAC- oder PIV-Smartcards
Integrieren Dokumentverwaltung Mit externen Cloud-Anbietern zum Bearbeiten, Freigeben und Zusammenarbeiten an Dokumenten.	Integration von Dokumentmanagement mit externen Inhaltsanbietern
Schwärzen Sie vertrauliche Daten aus Dokumenten.	Schwärzen Sie vertrauliche Daten aus Dokumenten

Plugin Dokumentverwaltung

Mit ServiceNow® Dokumentverwaltung Plugin (**com.snc.platform_document_management**) Können Sie Dokumente erstellen, eine große Anzahl von Dokumenten effizient verwalten und jede Version nachverfolgen. Das Plugin ist unabhängig, hat keine Abhängigkeiten von vorhandenen Plugins und wurde auf den vorhandenen erstellt **sys_attachment** Framework.

Übersicht

Es gibt Dokumentverwaltung Rollen, die der Systemadministrator zuweisen kann, um den Lebenszyklus von Dokumenten beizubehalten. Der Systemadministrator installiert das Plugin und weist dann Anwendern eine oder mehrere dieser Rollen zu.

Der Systemadministrator installiert Dokumentverwaltung Plugin (**com.snc.platform_document_management**).

Die Anwendung enthält vier Module:

- Dokumente
- Referenzen
- Listen
- Listeneinträge

Aktivieren Dokumentverwaltung

Aktivieren Sie das Dokumentverwaltung Plugin.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit Dokumentverwaltung installiert:

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Dokumentenmanagement installierte Komponenten .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Dokumentverwaltung Plugin (com.snc.platform_document_management) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Dokumentsicherheit und -Zugriff

Dokumentzugriffsberechtigungen für Anwender und Gruppen bieten Ihnen Sicherheit für Ihre Dokumente.

Besitzerzugriff auf Dokumente

Standardmäßig verfügt der Dokumentbesitzer über alle Berechtigungen für das Dokument und kann Folgendes tun:

- Aktualisieren Sie die Dokumentparameter
- Laden Sie Dokumentversionen hoch
- Erstellen Sie Dokumentreferenzen
- Geben Sie ein Dokument für andere Anwender frei
- Löschen Sie ein Dokument

Hinweis:

Wenn sich der Dokumentbesitzer ändert, erhält der neue Besitzer alle Rechte für das Dokument, und der vorherige Besitzer verliert den Zugriff. Wenn der vorherige Besitzer Zugriff auf das Dokument behalten möchte, sollte das Dokument freigegeben werden, anstatt den Besitzerzugriff zu übertragen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentzugriffseinstellungen

Sie können über drei verschiedene Einstellungen auf Dokumente zugreifen.

Dokumentzugriffseinstellungen

Zugriff	Beschreibung
Nach referenzierten Datensätzen	Wenn ein Dokument auf einen übergeordneten Datensatz verweist, hat jeder Anwender mit Zugriff auf den übergeordneten Datensatz Zugriff auf das Dokument.
Administratorzugriff	Alle Dokumentanwender mit Administratorzugriff können auf das Dokument zugreifen.
Freigegebene Berechtigungen	Ermöglicht die Freigabe eines Dokuments für andere Anwender wie Leser, Autor oder Besitzer auf verschiedenen Berechtigungsstufen, z. B.: • Anwenderberechtigungen • Gruppenberechtigungen • Rollenberechtigungen • Berechtigungen für Anwenderkriterien

Berechtigungen und Rollen freigeben

Anwender können anderen Anwendern basierend auf ihrem eigenen Zugriff auf das Dokument Berechtigungen erteilen. Die Berechtigungsstufen sind:

- Besitzer
- Autor
- Leser

Um Dokumente für andere Anwender und Gruppen freizugeben, müssen Sie Schreibzugriff auf den Dokumentdatensatz und die Rollen haben, die auf verschiedenen Ebenen freigegeben werden können.

Berechtigungen und Rollen freigeben

Freigabeberechtigungen	Anwenderberechtigungen erforderlich	Erforderliche Rolle
Anwenderberechtigungen	Alle Anwender, auch wenn ihnen keine Rolle zugewiesen ist	Keine Rolle erforderlich. Alle Anwender können Dokumente für andere Anwender freigeben
Gruppenberechtigungen	Autoren und Besitzer können Zugriff basierend auf ihren Zugriffsberechtigungen zuweisen	dm_user_Group_read
Rollenberechtigungen	Autoren und Besitzer können Zugriff basierend auf ihren Zugriffsberechtigungen zuweisen	dm_user_role_read

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechtigungen und Rollen freigeben (Fortsetzung)

Freigabeberechtigungen	Anwenderberechtigungen erforderlich	Erforderliche Rolle
Berechtigungen für Anwenderkriterien	Autoren und Besitzer können Zugriff basierend auf ihren Zugriffsberechtigungen zuweisen	dm_user_Criteria_read

Dokumente für Anwender freigeben

Weisen Sie Anwendern Leser-, Schreib- oder Besitzberechtigungen zu, damit sie Dokumente lesen, herunterladen, aktualisieren oder löschen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwenderberechtigung wird allen Anwendern zugewiesen, auch wenn ihnen keine Rolle zugewiesen ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
3. Wählen Sie aus **Freigabeberechtigungen** Kontrollkästchen.
4. Wählen Sie aus **Anwenderberechtigungen** Registerkarte.
5. Wählen Sie Aus **Neu** Und wählen Sie die Berechtigungsstufe aus der Dropdown-Liste aus.
6. Wählen Sie den Datensatz für den Anwender aus, dem Sie die Berechtigung zuweisen möchten.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Dokumente für Gruppen freigeben

Weisen Sie Anwendergruppen als Autor oder Besitzer basierend auf Ihren Zugriffsberechtigungen Zugriff zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: dm_user_Group_read

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
3. Wählen Sie aus **Freigabeberechtigungen** Kontrollkästchen.
4. Wählen Sie aus **Gruppenberechtigungen** Registerkarte.
5. Wählen Sie Aus **Neu** Und wählen Sie die Berechtigungsstufe aus der Dropdown-Liste aus.
6. Wählen Sie die Anwendergruppe aus, der Sie die Berechtigung zuweisen möchten.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumente für Rollen freigeben

Weisen Sie als Autor oder Besitzer Zugriff und Berechtigungen basierend auf Anwenderrollen zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: dm_user_role_read

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Öffnen Sie den erforderlichen Dokumentdatensatz.
3. Wählen Sie aus **Freigabeberechtigungen** Kontrollkästchen.
4. Wählen Sie aus **Rollenberechtigungen** Registerkarte.
5. Wählen Sie Aus **Neu** Und wählen Sie die Berechtigungsstufe aus der Dropdown-Liste aus.
6. Wählen Sie die Anwenderrolle aus, der Sie die Berechtigung zuweisen möchten.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Dokumente mit Anwenderkriterien freigeben

Weisen Sie als Autor oder Besitzer Zugriff auf ein Dokument basierend auf den Anwenderkriterienberechtigungen zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: dm_user_Criteria_read

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
3. Wählen Sie aus **Freigabeberechtigungen** Kontrollkästchen.
4. Wählen Sie aus **Anwenderkriterienberechtigungen** Registerkarte.
5. Wählen Sie Aus **Neu** Und wählen Sie die Berechtigungsstufe aus der Dropdown-Liste aus.
6. Wählen Sie die Anwenderkriterien aus, denen Sie die Berechtigung zuweisen möchten.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Dokumentverwaltung Verwenden

Verwenden Dokumentverwaltung Zum einfachen Hochladen, Abrufen, Freigeben, Veröffentlichen und Löschen von Dokumenten.

Dokument-Repository

In Dokumentverwaltung Anwendung können Sie Dokumente im Dokument-Repository erstellen, anzeigen, aktualisieren und freigeben. Wenn neue Dokumente erstellt werden, werden sie in einem Datensatz mit Metadaten wie Name, Beschreibung, Typ usw. platziert. Der Datensatz enthält alle Versionen des Dokuments, damit Sie die Dokumente nachverfolgen und aktualisieren können.

Sie können auf das Dokument zugreifen, indem Sie eine seiner Versionen öffnen. Ein Dokument kann zahlreiche Versionen enthalten. Der Dokumentdatensatz enthält Verweise auf die Dokumente und keine tatsächlichen Dokumentdateien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie einem Datensatz ein Dokument hinzufügen möchten, laden Sie es als Anhang hoch. Jedes Mal, wenn Sie das Dokument aktualisieren, können Sie eine neue Version erstellen. Alternativ können Sie den Link zu einem Dokument im Feld URL angeben. Sie können den Überprüfungs- und Genehmigungs-Workflow einbeziehen, bevor Sie ein Dokument veröffentlichen.

Sie können den Dokumentlink generieren und für autorisierte Anwender freigeben, um zusammenzuarbeiten oder den Link auf einer beliebigen Seite einzubeziehen. Die Standardversion des freigegebenen Dokuments hat öffentlichen Zugriff und kann von jedem innerhalb oder außerhalb der Organisation aufgerufen werden.

Erstellen Sie einen Dokumentdatensatz

Erstellen Sie Dokumentdatensätze, und fügen Sie Standardversionen für die Dokumente ein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Neue Dokumentdatensatzfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Dokuments.
Besitzer	Name des Dokumentbesitzers.
Überprüfer	Name der Überprüfer, falls vorhanden.
Vorlage	Option, um zu bestimmen, ob das Dokument eine Vorlage ist.
Abteilung	Name der Abteilung, die das Dokument erstellt hat.
Typ	Der Typ des Dokuments basierend auf dem Inhalt: richtlinie, Richtlinie, Verfahren oder Vertrag.
Klassifizierung	Klassifizierung des Dokuments : Öffentlich, eingeschränkt oder vertraulich.
Zielgruppe	Zielgruppe des Dokuments, entweder intern oder extern. **Hinweis:** Die **Zielgruppe** Feld ist in der Standardansicht ausgeblendet.
Status	Der Status, in dem sich das Dokument befindet: Entwurf, Absenden, Überprüfen oder Abgeschlossen.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Dokuments.
Standardversion	Die Dokumentversion, die für den Dokumentdownload verwendet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Standardmäßig ist die neueste Version die Standardversion.

4. Wählen Sie die Zugriffseinstellung aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Dokumentversionen

In ServiceNow® Dokumentverwaltung Anwendung, Dokumente werden als Versionen im Datensatz angezeigt. Sie zeigen diese Versionen als zugehörige Liste im Dokumentdatensatz an. Ein Dokument kann viele Versionen haben.

Der Begriff „Dokument“ bezieht sich auf den Containerdatensatz, der Dokumentinformationen wie Name, Beschreibung, Typ und andere Metadaten enthält. Der Dokumentdatensatz enthält zwar nicht die tatsächliche Dokumentdatei, enthält jedoch Versionen im Datensatz, die Sie öffnen, aktualisieren und nachverfolgen können.

Verwenden Sie das Anhangssymbol (📎) Zum Hinzufügen von Dokumenten zu einem Datensatz.

Alternativ können Sie den Link zu einem Dokument im Feld URL angeben. Sie greifen dann auf die tatsächlichen Dokumente zu, indem Sie die Versionen in der zugehörigen Liste auswählen.

Überprüfung und Genehmigung der Dokumentversion

Alle Genehmiger- und Überprüfer-Anwender haben Lesezugriff auf die Dokumente, die sie genehmigen.

Ein Dokument kann einen Überprüfer oder mehrere Überprüfer und keine Genehmiger haben und umgekehrt. Anwender mit den Rollen admin und Platform_document_Management_adminhaben die Möglichkeit, Genehmigungs- und Überprüfungsregeln zu erstellen.

Dokumentbesitzer haben die Möglichkeit:

- Initiieren Sie die Genehmigung, und überprüfen Sie den Workflowfür eine Dokumentversion.
- Veröffentlichen Sie die genehmigte Version.
- Sehen Sie sich den Aktivitätenstrom des Genehmigungs- und Überprüfungs-Workflows an.
- Verfolgen Sie das Dokument nach **Versionsstatus** .

Bei mehreren Dokumentversionen wird die neueste überprüfte und genehmigte Version veröffentlicht, und die vorherigen Versionen werden außer Kraft gesetzt.

Erstellen Sie eine Dokumentversion

Erstellen Sie eine Dokumentversion für jedes Dokument.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente** Und klicken Sie auf den Dokumentdatensatz.
2. Scrollen Sie nach unten zu **Versionen** Registerkarte.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie den Dateityp aus, den Sie hochladen möchten, und fügen Sie Informationen zur Datei unter hinzu **Notizen** .
   - Um eine Datei hochzuladen, wählen Sie aus **Anhang** , Wählen Sie das Dateisymbol, und wählen Sie die Datei aus.
   - Um eine Verknüpfung mit einem Dokument herzustellen, wählen Sie aus **URL** Und stellen Sie den Link bereit.
5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Um die Version zur Überprüfung und Genehmigung zu übermitteln, gehen Sie zurück, wählen Sie die Version aus, und wählen Sie aus **Version Übermitteln** .

Dokumentversionen vergleichen

Mit dem Dokumentversionsvergleich können Sie Unterschiede zwischen zwei Versionen eines Dokuments anzeigen und Änderungen wie hinzugefügten, entfernten oder geänderten Inhalt hervorheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie im Navigationsfilter ein `sys_property.list` Und stellen Sie sicher *`glide.documents.compare.enabled`*Eigenschaft ist auf festgelegt **Wahr** .

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Experience für UI Builder Wenn bereits eine Experience erstellt wurde, fahren Sie mit Schritt 5 fort.
2. Seite aus einer Vorlage erstellen .
3. Wechseln Sie zur erstellten Seitenvorlage, und wählen Sie aus **Vorlage verwenden** .
4. Wechseln Sie zur Homepage, und wählen Sie aus **Arbeitsbereiche** .
5. Wählen Sie den Arbeitsbereich und den Datensatz aus.
6. Wählen Sie aus **Dokumente** Wählen Sie das Dokument aus der Liste der Dokumente aus.
7. Wählen Sie aus **Versionen** Registerkarte.
8. Wählen Sie aus **Vergleichen** Schaltfläche.
9. Wählen Sie aus **Quellversion** Und **Zielversion** Sie möchten vergleichen und auswählen **Vergleichen** .

   Hinweis: Beide Versionen müssen im gleichen Format vorliegen. Nur die Formate .doc und .docx werden unterstützt.

10. Ein neuer **Vergleichen** Die Registerkarte wird geöffnet und zeigt die Vergleichszusammenfassung mit Änderungen insgesamt, bearbeitet, gelöscht und Formatänderungen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Sie können die Änderungen überprüfen und haben die Möglichkeit, die Redlines an der Seite auszublenden, indem Sie auswählen **Blenden Sie Redlines aus** .
12. Um das Dokument herunterzuladen, wählen Sie aus **Redlines-Dokument herunterladen** Die Änderungen werden angezeigt.

Laden Sie ein Dokument herunter

Laden Sie eine angehängte Dokumentversion basierend auf der ausgewählten Standardversion herunter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Um ein Dokument herunterzuladen , Der Versionsdateityp muss ein Anhang und keine URL sein.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie den Datensatz aus.
3. Wählen Sie aus **Dokumente** Registerkarte.
4. Wählen Sie die Dokumente aus, die Sie herunterladen möchten.
5. In **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Dropdown-Menü auswählen **Dokument Herunterladen** .

Link zum Freigeben eines Dokuments

Erstellen und steuern Sie die Dokumentfreigabe basierend auf der Klassifizierung für freigegebene Links mit öffentlichem Zugriff.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Besitzer oder Autor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die **Dokument freigeben** Die Schaltfläche ist nur sichtbar, wenn das Dokument über eine gültige Standardversion verfügt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie den Datensatz aus, für den Sie den Dokumentlink freigeben möchten.
3. Wählen Sie im Datensatz die Option aus **Freigeben** Um den Dokumentlink freizugeben .

   Hinweis: Um die Erstellung und Freigabe von Permalinks basierend auf Dokumentklassifizierungen einzuschränken, wechseln Sie zur Systemeigenschaft `com.snc.documents.permalink.allowed_classification`Und fügen Sie den Klassifizierungstyp unter dem Eigenschaftswert hinzu.

4. Wählen Sie für Link-Gültigkeit die Option aus **Dauerhaft** Um den Link dauerhaft beizubehalten, oder wählen Sie aus **Link Ablaufen Lassen Am** , Und wählen Sie das Ablaufdatum des Links aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn eine Klassifizierung, die zuvor für die Erstellung von Permalink zugelassen war, eingeschränkt wird, kann kein neuer Permalink für Dokumente erstellt werden, wenn die Klassifizierung in eingeschränkt geändert wird. Vorhandene Permalinks funktionieren jedoch weiter, bis sie ihr Ablaufdatum erreicht haben oder explizit gelöscht werden.

5. Wählen Sie das Kopierlink-Symbol ( ) Zum Kopieren und Freigeben des Dokumentlinks zum Herunterladen des Dokuments.

Wichtig: Der generierte Permalink kann unabhängig von der Dokumentklassifizierung öffentlich aufgerufen werden.

6. Wählen Sie **Fertig**.

Ändern Sie den Zugriff auf freigegebene Links

Ändern Sie den Zugriff auf den freigegebenen Link für das Dokument, um den Link inaktiv zu machen, oder ändern Sie das Ablaufdatum.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die Permalinks-Tabelle der zugehörigen Liste hinzugefügt wird.

Erforderliche Rolle: Besitzer oder Autor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Scrollen Sie nach unten zu **Dokumente Permalinks** Registerkarte.
3. Für das Dokument:
   - Um den Link zu deaktivieren, wählen Sie in der Spalte aktiv die Option aus **Falsch** .
   - Um das Ablaufdatum hinzuzufügen oder zu ändern, wählen Sie in der Spalte Ablauf das Datum aus.

Wichtig: Der generierte Permalink kann unabhängig von der Dokumentklassifizierung öffentlich aufgerufen werden.

Konfigurieren Sie Dokumentberechtigungen

Legen Sie Freigabeberechtigungen für externe Cloud-Dateien mithilfe der Dokumentkonfiguration fest.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Administration** > **Dokumentkonfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie ein **Name** , Und **Reihenfolge** .
4. Wählen Sie den Anbieter und die Tabelle aus.
5. Legen Sie die Bedingungen fest, die erfüllt werden sollen.
6. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unter Dokumentkonfigurationen wird eine neue Konfiguration erstellt.

7. Um Berechtigungsregeln festzulegen, wählen Sie die Konfiguration aus, indem Sie auf den Namen klicken.
8. Wählen Sie **Neu**.
9. Legen Sie die Bedingungen fest, die für den Dokumentzugriff erfüllt werden sollen.
10. Von **Anwenderfelder** , Wählen Sie Felder aus, und fügen Sie sie hinzu.
11. Wählen Sie interne Berechtigungen aus der Dropdown-Liste interne Berechtigungen aus.
12. Wählen Sie externe Berechtigungen aus der Dropdown-Liste „externe Berechtigungen“ aus.
13. Wählen Sie **Absenden**.

Löschen Sie einen Dokumentlink

Löschen Sie einen freigegebenen Link, um den vorhandenen Anwenderzugriff auf das Dokument zu entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Besitzer oder Autor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie den Datensatz aus, für den Sie den Link freigeben möchten.
3. Wählen Sie im Datensatz die Option aus **Dokument Freigeben** .
4. Wählen Sie das Löschsymbol ( ), um den freigegebenen Link zu löschen.
5. Wählen Sie im Dialogfeld aus **Löschen** Zur Bestätigung.

Löschen Sie Dokumente

Löschen Sie Dokumente im Dokument-Repository.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator mit Administratorzugriff

oder

Zugriffsberechtigung: Besitzer

oder

Anwender: Besitzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Löschen Sie entweder ein einzelnes Dokument oder mehrere Dokumente.
   - Um ein einzelnes Dokument zu löschen, öffnen Sie den Dokumentdatensatz, und wählen Sie aus **Löschen** .
   - Um mehrere Dokumente zu löschen, wählen Sie die Dokumentdatensatzeinträge aus, und wählen Sie im Dropdown-Menü Aktionen für ausgewählte Zeilen die Option aus **Löschen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentgenehmigungs- und Veröffentlichungsprozess

Ein Überprüfer genehmigt oder lehnt das Dokument ab. Ein Dokument kann mehrere Überprüfer haben. Während des Genehmigungsprozesses wird das Dokument vom Genehmiger genehmigt oder abgelehnt. Ein Dokument durchläuft den Genehmigungsprozess nach dem Überprüfungsprozess. Ein Dokument wird nach dem Überprüfungs- und Genehmigungsprozess veröffentlicht.

Ein Dokument kann einen Überprüfer oder mehrere Überprüfer und keine Genehmiger haben und umgekehrt. Sie müssen über die Rolle Platform_document_Management_admin oder admin verfügen, um Genehmigungs- und Überprüfungsregeln zu erstellen.

Anwender, die Dokumente erstellen können, haben die Möglichkeit, Folgendes zu tun:

- Fügen Sie einem Dokument Genehmiger und Überprüfer hinzu.
- Initiieren Sie den Genehmigungs- und Überprüfungs-Workflowfür eine Dokumentversion.
- Veröffentlichen Sie die genehmigte Version.
- Sehen Sie sich den Aktivitätenstrom des Genehmigungs- und Überprüfungs-Workflows an.

Alle Genehmiger und Prüfer haben Lesezugriff auf die Dokumente, die sie genehmigen.

Überarbeitungsregel für Dokumentgenehmigung

Die Dokumentgenehmigungs- und Überarbeitungsregel wird basierend auf den im Bedingungsgenerator definierten Bedingungen erstellt, um zu bestimmen, welche Dokumente die Genehmigungsregel verwenden. Nachdem die Genehmigungsregel gespeichert wurde, werden Überprüfer und Genehmiger hinzugefügt, wenn die Bedingungen im Feld „Bedingung“ erfüllt sind.

Hinweis: Dokumentüberprüfer und Genehmiger, die direkt aus dem Dokumentdatensatz hinzugefügt werden, werden der Dokumentgenehmigungs- und Überarbeitungsregel nicht hinzugefügt.

Dokumentüberprüfung

Wenn der Überprüfer das Dokument ablehnt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, und die Überprüfung wird abgebrochen. Der Autor, der Besitzer und der Überprüfer sollten besprechen, welche Änderungen am Dokument vorgenommen werden müssen. Wenn der Überprüfer das Dokument genehmigt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, dass die Überprüfung erfolgreich war, und das Dokument kann in die Genehmigungsphase übergehen. Wenn einem Dokument mehrere Überprüfer zugewiesen sind, bestimmt der zuerst handelnde Überprüfer, was mit dem Dokument geschieht. Zum Beispiel gibt es zwei Überprüfer, A und B.

Wenn Prüfer A zuerst handelt und das Dokument ablehnt, wird der Überprüfungsprozess beendet, und der Überarbeitungsstatus wird auf Abgebrochen festgelegt. Prüfer B erhält eine E-Mail-Benachrichtigung, dass die Überprüfung abgelehnt wurde und der Status in „nicht mehr erforderlich“ geändert wird. Wenn Überprüfer A zuerst handelt und das Dokument genehmigt, wird der Überprüfungsprozess angehalten, und das Dokument kann in die Genehmigungsphase übergehen. Der Status von Überprüfer B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert.

Dokumentgenehmigung

Nachdem das Dokument überprüft wurde, senden Sie es zur Genehmigung. Wenn das Dokument keinen Genehmiger hat, wird der Genehmigungsprozess ausgelassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der endgültige Genehmiger das Dokument genehmigt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt. Nachdem die endgültige Genehmigung erfolgreich war, ändert sich die Dokumentphase in „bereit für Veröffentlichung“ in der Liste „Dokumentversionen“.

Wenn mehrere Genehmiger vorhanden sind, funktioniert der Genehmigungsprozess sequenziell, und mehrere Genehmiger können einer einzelnen Sequenz zugewiesen werden. Zum Beispiel:

- Sequenz 1: Genehmiger A und B
- Sequenz 2: Genehmiger C und D
- Sequenz 3: Genehmiger E

Die Sequenzen finden in aufsteigender chronologischer Reihenfolge statt, Genehmiger A und B erhalten zuerst die Genehmigungsanforderung (Genehmiger C, D und E sind noch nicht Teil des Prozesses). Ähnlich wie beim Überprüfungsprozess bestimmt der erste Genehmiger, der innerhalb einer Sequenz handelt, was mit dem Dokument geschieht. Wenn Genehmiger A zuerst handelt und das Dokument ablehnt, wird der Genehmigungsprozess beendet, und der Status wird auf Abgebrochen festgelegt. Der Status von Genehmiger B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert. Wenn Genehmiger A zuerst handelt und das Dokument genehmigt, wird der Prozess angehalten, und der Status von Genehmiger B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert. Das Dokument wechselt dann zur Genehmigungssequenz 2. Nachdem mindestens ein Genehmiger in jeder Sequenz das Dokument genehmigt hat, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, dass das Dokument genehmigt wurde.

Veröffentlichen Sie ein Dokument

Nachdem ein Dokument erstellt und bearbeitet wurde, kann die Überarbeitung zur Entwurfsüberprüfung und endgültigen Genehmigung übermittelt werden. Nach der endgültigen Genehmigung kann das Dokument veröffentlicht werden.

Wenn der Genehmigungs- und Veröffentlichungsprozess wiederholt wird, wird die veröffentlichte Überarbeitung beim Veröffentlichen der neuen Überarbeitung deaktiviert. Alle Workflows, die für frühere Überarbeitungen ausgeführt wurden, werden bei der Veröffentlichung des Dokuments abgebrochen.

Erstellen Sie eine Überarbeitungsregel für Dokumentgenehmigungen

Erstellen Sie eine Überarbeitungsregel für Dokumentgenehmigungen für den Dokumentüberprüfungs- und -Genehmigungsprozess.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Platform_document_Management_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Genehmigungs- und Überarbeitungsregeln**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular für Genehmigungsüberarbeitungsregel

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Identifier für die Genehmigungsregel.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Genehmigungsregel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dokumentbedingungen	Ein Condition Builder, der bestimmt, welche Dokumente diese Genehmigungsregel verwenden.
Aktiv	Aktiviert die Regel.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie einen Überprüfer hinzu

Fügen Sie der Dokumentgenehmigungs- und Überprüfungsregel für die Dokumentüberprüfung einen oder mehrere Prüfer hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Platform_document_Management_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das in dieser Aufgabe beschriebene Verfahren gilt für neu erstellte Datensätze. Wechseln Sie für vorhandene Datensätze zum Dokumentdatensatz, und wählen Sie das Symbol für zusätzliche Aktionen (☰) Und wählen Sie aus **Aktualisieren Sie Genehmiger und Prüfer** Um die Regeln abzugleichen und Überprüfer hinzuzufügen.

Hinweis: Dokumentüberprüfer können direkt über den Dokumentdatensatz hinzugefügt werden, werden jedoch nicht der Dokumentgenehmigungs- und Überarbeitungsregel hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Genehmigungs- und Überarbeitungsregeln**an.
2. Wechseln Sie zu der Regel, der Sie einen Überprüfer oder Genehmiger hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie aus **Überprüfer** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. In **Überprüfer** Geben Sie den Namen des Überprüfers ein.
6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Wiederholen Sie die Schritte 3–6, um mehrere Prüfer hinzuzufügen.

Fügen Sie einen Genehmiger hinzu

Fügen Sie der Dokumentgenehmigungs- und Überprüfungsregel für die Dokumentgenehmigung einen oder mehrere Genehmiger hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Platform_document_Management_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das in dieser Aufgabe beschriebene Verfahren gilt für neu erstellte Datensätze. Wechseln Sie für vorhandene Datensätze zum Dokumentdatensatz, und wählen Sie das Symbol für zusätzliche Aktionen (☰) Und wählen Sie aus **Aktualisieren Sie Genehmiger und Prüfer** Um die Regeln abzugleichen und Genehmiger hinzuzufügen.

Hinweis: Der Dokumentüberprüfer und der Genehmiger können direkt über den Dokumentdatensatz hinzugefügt werden, werden jedoch nicht der Dokumentgenehmigungs- und Überarbeitungsregel hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Genehmigungs- und Überarbeitungsregeln**an.
2. Wechseln Sie zu der Regel, der Sie einen Überprüfer oder Genehmiger hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie aus **Genehmiger** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. In **Genehmiger** Geben Sie den Namen des Überprüfers ein.
6. In **Sequenz** Geben Sie die Sequenz für den Genehmiger ein.

   Hinweis: Das Dokument wird basierend auf der eingegebenen Sequenznummer in aufsteigender Reihenfolge an Genehmiger gesendet. Wenn zwei Genehmiger dieselbe Sequenznummer haben, ist nur die Genehmigung eines Genehmigers erforderlich, um zum nächsten Genehmiger in der Sequenz zu wechseln oder das Dokument zu veröffentlichen, wenn sich in der Sequenz kein Genehmiger befindet.

7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Wiederholen Sie die Schritte 3–7, um mehrere Genehmiger hinzuzufügen.

Senden Sie eine Dokumentversion zur Überprüfung und Genehmigung

Senden Sie eine Dokumentversion zur Überprüfung und Genehmigung, bevor Sie das Dokument veröffentlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie den Dokumentdatensatz aus.
3. Wählen Sie die Version aus, und wählen Sie aus **Version Übermitteln** .

Genehmigen oder lehnen Sie eine Dokumentversion ab

Genehmigen Sie eine Dokumentversion, oder lehnen Sie sie ab, nachdem der Überprüfungsprozess abgeschlossen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**an.
2. Wählen Sie das angeforderte Dokument zur Genehmigung aus.
3. Wählen Sie Aus **Genehmigen** Um die Dokumentversion zu genehmigen oder auszuwählen **Ablehnen** Zum Ablehnen der Dokumentversion.

Genehmigen oder lehnen Sie eine Dokumentversion per E-Mail ab

Genehmigen oder lehnen Sie eine Dokumentversionsanforderung direkt aus Ihrer E-Mail ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: approver_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die E-Mail-Adresse für die Genehmigungsanforderung.
2. Wählen Sie Aus **Klicken Sie hier, um zu genehmigen** Um die Dokumentversion zu genehmigen oder auszuwählen **Klicken Sie hier, um abzulehnen** Zum Ablehnen der Dokumentversion.

Veröffentlichen Sie ein Dokument

Veröffentlichen Sie eine Dokumentüberarbeitung, die genehmigt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem ein Dokument erstellt und bearbeitet wurde, kann eine Version zur Entwurfsüberprüfung und endgültigen Genehmigung übermittelt werden. Nach der endgültigen Genehmigung kann das Dokument veröffentlicht werden. Die veröffentlichte Version wird zur Standardversion des Dokuments.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie den Dokumentdatensatz aus.
3. Scrollen Sie nach unten zu **Versionen** Registerkarte.
4. Wählen Sie die Dokumentversion aus, die genehmigt wurde.
5. Wählen Sie Aus **Version Veröffentlichen** .

Digitale Signatur für PDF-Dokumente mit CAC- oder PIV-Smartcards

Verwenden Sie digitale Signaturen, um die Dokumentsignierung nahtlos zu gestalten und manuelle Eingriffe zu vermeiden, indem Sie Ihre Smart Card „persönliche Identitätsverifizierung“ (PIV) oder „Common Access Card“ (CAC) verwenden.

CAC- oder PIV-Karten

Die Common Access Card (CAC) und die persönliche Identifizierungsverifizierung (PIV) sind Smartcards, die für die allgemeine Identifizierung und Authentifizierung des Anwenderzugriffs verwendet werden. CAC und PIV enthalten ein eindeutiges digitales Zertifikat und Anwenderinformationen wie ein Foto, eine persönliche Identifikationsnummer (PIN) und eine Signatur, um jeden Anwender zu identifizieren.

PDF-Dokumente signieren

ServiceNow Ermöglicht die Integration von mit Adobe, Sowie konfigurieren und verwenden Sie PIV- oder CAC-Smartcards als Authentifikator für die digitale Signatur von PDF-Dokumenten. Diese Integration bietet die Flexibilität, PIV- oder CAC-Karten zum Schutz kritischer und wertvoller Assets zu verwenden.

Die Adobe Acrobat Reader Mit der Desktop-Anwendung können Sie PDF-Dateien mit CAC- oder PIV-Smartcards digital signieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Um eine PDF-Datei mit CAC- oder PIV-Smartcards digital zu signieren, sollten Sie Folgendes tun:

- Installieren Adobe Acrobat Reader Auf Ihrem Desktop.
- Konfigurieren Sie Ihren Google Chrome Oder Mozilla Firefox Browser zum Öffnen heruntergeladener PDFs in Adobe Acrobat Reader.

Dokumentvorlage für digitale Signatur

Die digitale Signatur für Dokumente ist mit einer Dokumentvorlage konfiguriert. Sie müssen Dokumentvorlagen und Signierungs-Workflows für die digitale Signatur mithilfe von Smartcards definieren, um automatisch ausgefüllte Dokumente zu generieren und zu senden, die von verschiedenen Teilnehmern signiert werden sollen.

Um die digitale Signatur für CAC- oder PIV-Smartcards zu konfigurieren, müssen Sie wie folgt vorgehen:

- Verwenden Dokumentvorlagen Dient zum Erstellen und Hochladen eines PDF-Dokuments
- Richten Sie Zertifikate in der Tabelle „sys_ca_certificate“ ein
- Richten Sie ein Zuordnungszertifikat in der Tabelle „sys_user_certificate“ ein
- Überprüfen Sie `com.snc.pdfsigning.validation.method`Eigenschaft
- Signieren und überprüfen Sie das PDF-Dokument

Installieren Sie die Dokumentvorlagenintegration mit digitalen Signaturen mithilfe einer Smartcard

Sie können installieren Integration von Dokumentvorlagen mit digitalen Signaturen mithilfe von Smart Cards Anwendung (Com.sn.dt-Digital-Signature-Smart-Card-Integration), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Integration von Dokumentvorlagen mit digitalen Signaturen mithilfe von Smart Cards Anwendung (Com.sn.dt-Digital-Signature-Smart-Card-Integration) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Richten Sie eine Dokumentvorlage zum Signieren von Dokumenten mit einer CAC- oder PIV-Smartcard ein

Richten Sie eine Dokumentvorlage für PDF mit einer Common Access Card (CAC) oder einer PIV-Karte (Personal Identification Verification) ein. Richten Sie Zertifikate ein, um den Prozess zum Ausfüllen, Überprüfen und Signieren eines Dokuments online zu automatisieren und zu vereinfachen.

Vorbereitungen

Adobe Acrobat Reader Muss auf Ihrem Desktop installiert sein.

Die Anwendung Dokumentvorlagen muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentvorlagen konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_doc.admin, sn_doc.Reader oder admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Dokumentvorlage.
   a. PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren an.

      Hinweis: Die **Signaturtyp** Feld muss sein **Smart Cards Für Digitale Signatur** .

   b. Felder für die PDF-Dokumentvorlage zuordnen

   c. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Die Dokumentvorschau** Zum Definieren der Bezeichnung und Platzierung der Schaltfläche zum Senden der Signatur.

   d. Erstellen Sie Teilnehmer für die PDF-Dokumentvorlage an.

   e. Um den Teilnehmern Vorlagen zuzuordnen, wechseln Sie zu **Vorlagenzuordnung** Wählen Sie auf der Registerkarte den Feldnamen aus, und fügen Sie den Teilnehmernamen hinzu. Um Felder zuzuordnen, wählen Sie das Feld aus dem aus **Zuordnungsfeld** Dropdown-Menü.

      Hinweis: Den Textfeldern können vorab ausgefüllte Werte zugeordnet sein, und die Feldtypen für digitale Signatur müssen den Teilnehmern zugeordnet werden.

   f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   g. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

2. Richten Sie die zertifikatbasierte Authentifizierung ein .
3. Konfigurieren Sie Ihre Browsereinstellungen, um die heruntergeladenen PDF-Dokumente automatisch in zu öffnen Adobe Acrobat Reader.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Google Chrome, Siehe PDF-Download-Einstellung für Google Chrome an.

Für Mozilla Firefox Und Apple Safari, Siehe Konfigurieren Sie den Browser so, dass das Adobe PDF-Plugin zum Öffnen von PDF-Online-Dateien verwendet wird .

4. Konfigurieren Adobe Acrobat Reader Um Ihren Downloadstandort als privilegierten Standort hinzuzufügen.
   a. In Adobe Acrobat Reader, Wechseln Sie zu **Einstellungen** > **Sicherheit (Erweitert)**an.
   b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Den Ordnerpfad Hinzu** Und fügen Sie Ihren Downloadstandort als privilegierten Standort hinzu.
   c. Wählen Sie **OK**.

Nächste Maßnahme

Signieren Sie Dokumentvorlagen für PDF-Dokumente mit der CAC- oder PIV-Smartcard

Eigenschaftswert für digitale Signatur mit CAC- oder PIV-Smartcards

Geben Sie die Methode an, die zum Identifizieren und Validieren des Anwenders verwendet wird, der die PDF-Datei mit signiert hat *`com.snc.pdfsigning.validation.method`*Eigenschaft.

Der Eigenschaftswert *`com.snc.pdfsigning.validation.method`*Wird verwendet, um den Anwender zu identifizieren und zu validieren, der die PDF-Datei signiert hat. Die Identifizierung des Anwenders ist erforderlich, um zu überprüfen, ob der richtige Anwender die PDF-Datei signiert hat. Das IT-Team eines Kunden kann definieren, wie eine PDF-Datei validiert werden kann, abhängig von den Richtlinien und ausgestellten Zertifikaten.

Eigenschaftswert und Aktion

Wert	Aktion
common_name	Verwendet das Feld Common Name (CN) im Betreff des Zertifikats, um zu überprüfen, ob ein Zertifikat in der Tabelle „sys_user_certificate“ vorhanden ist, das einem Anwender zugeordnet ist.
E-Mail	Verwendet die E-Mail-IDs im Zertifikat, um einen Anwender in ServiceNow mit einer übereinstimmenden E-Mail-ID zu finden.
Beliebig (Standardwert)	Verwendet beide oben genannten Validierungsmethoden, um einen Anwender aufzulösen.
Ignorieren	Für die Signaturfelder wird keine Anwendervalidierung durchgeführt.

Signieren Sie Dokumentvorlagen für PDF-Dokumente mit der CAC- oder PIV-Smartcard

Verwenden Sie die PDF-Dokumentvorlage, um die digitale Signatur zu initiieren, ein ausgefülltes PDF-Dokument mithilfe einer Common Access Card (CAC) oder einer PIV-Karte (Personal Identification Verification) zu überprüfen und zu generieren.

Vorbereitungen

Adobe Acrobat Reader Muss auf Ihrem Desktop installiert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Signieren von Dokumenten muss eine Dokumentvorlage eingerichtet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine Dokumentvorlage zum Signieren von Dokumenten mit einer CAC- oder PIV-Smartcard ein.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Initiieren Sie den PDF-Dokumentsignierungsprozess mit einer anwenderdefinierten Implementierung mithilfe eines Skripts.
   Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentvorlagen verwenden: Anwenderdefinierter Anwendungsfall .

   Hinweis: HR-Fälle können diesen Schritt überspringen, da die anwenderdefinierte Implementierung mit Skripts für Fälle im Zusammenhang mit nicht-HR-Anwendungen gilt.

2. Signieren Sie das PDF-Dokument im Serviceportal.
   - Um durch das Mitarbeiter-Center zu navigieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   - Um durch meine Dokumentaufgaben zu navigieren, navigieren Sie zu**Self-Service** > **Meine Dokumentaufgaben**an.
3. Wählen Sie die Dokumentaufgabe aus, die Ihnen zugewiesen ist.
4. Überprüfen Sie das PDF-Dokument, und wählen Sie aus **Dokument Signieren** Um das Dokument oder zu signieren **Ablehnen** Um das Dokument abzulehnen.
   Das signierte Dokument wird in als PDF-Dokument geöffnet Adobe Acrobat Reader.
5. Wechseln Sie zum Signierort, um auf das zugeordnete Zertifikat oder die digitale ID-Datei zu klicken und auszuwählen.
6. Geben Sie das Passwort für die digitale ID-Datei ein, und wählen Sie aus **Signieren** , Und speichern Sie die signierte Kopie.
7. Wählen Sie im PDF-Dokument Senden aus, um das signierte PDF-Dokument zu senden.
   Das signierte Dokument wird zur Verifizierung in die Dokumentaufgabe hochgeladen.
8. Wechseln Sie zu **Meine Dokumentaufgaben** Und wählen Sie das Dokument aus, überprüfen Sie es, und wählen Sie es aus **Validieren Sie Das Dokument** Um das Dokument zu validieren oder auszuwählen **Ablehnen** Um das Dokument abzulehnen.
   Die Signatur wurde nach der Dokumentvalidierung erfolgreich erfasst und authentifiziert.

Überprüfen Sie das digital signierte Dokument

Überprüfen Sie das digital signierte PDF-Dokument, um es entweder zu genehmigen oder abzulehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie entweder über das Mitarbeiter-Center oder über meine Dokumentaufgaben zu Ihren Dokumentaufgaben.
   - Um durch das Mitarbeiter-Center zu navigieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   - Um durch meine Dokumentaufgaben zu navigieren, navigieren Sie zu**Self-Service** > **Meine Dokumentaufgaben**an.
2. Wählen Sie die Ihnen zugewiesene Dokumentvorlagenaufgabe aus, und überprüfen Sie das Dokument.
3. Um das Dokument zu genehmigen oder abzulehnen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus.
   - Wählen Sie aus, um das Dokument zu genehmigen **Genehmigen** .
   - Wählen Sie aus, um das Dokument abzulehnen **Ablehnen** Und geben Sie einen Grund für die Ablehnung an.

Dokumentreferenzen

Referenzen werden verwendet, um einen Dokumentdatensatz mit anderen Datensätzen zu verknüpfen, bei denen es sich um eine andere Tabelle oder einen anderen Datensatz auf der Plattform handeln kann.

Eine Referenz ist eine Verknüpfung oder Zuordnung zwischen einem Dokument und einem Ziel oder einem übergeordneten Datensatz.

Sie können Referenzen direkt hinzufügen und alle Dokumentreferenzen in anderen Datensätzen auf der Plattform anzeigen, indem Sie zu navigieren **Dokumente** > **Referenzen**an.

Sie können Dokumentreferenzen direkt aus Referenzen oder aus dem Dokumentdatensatz erstellen und verknüpfen.

Erstellen Sie Dokumentreferenzen aus dem Dokumentdatensatz

Verknüpfen Sie den Dokumentdatensatz mit anderen Datensätzen in einer anderen Tabelle oder einem anderen Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie das Dokument aus.
3. In **Dokumentreferenzen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
   Im Dialogfeld die **Dokument** Das Feld spiegelt das von Ihnen ausgewählte Dokument wider.
4. In **Zieldatensatz** Feld das Symbol Dokumente mit Liste suchen auswählen .
5. Im Dialogfeld Dokument auswählen für **Tabellenname** Feld die Tabelle für den Datensatz auswählen, mit dem Sie das Dokument verknüpfen möchten.
6. In **Dokument** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( ) Und wählen Sie den Datensatz aus, mit dem Sie das Dokument verknüpfen.
7. Wählen Sie **OK**.
8. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentreferenz aus Referenzen erstellen

Verknüpfen Sie Dokumentreferenzen direkt aus der Referenzliste mit einem beliebigen Datensatz. Sie können alle Dokumente, die mit Tabellen und Zieldatensätzen verknüpft sind, einfach anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente** > **Referenzen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie das Dokument aus.
4. In **Zieldatensatz** Feld das Symbol Dokumente mit Liste suchen auswählen .
5. Im Dialogfeld Dokument auswählen für **Tabellenname** Feld die Tabelle für den Datensatz auswählen, mit dem Sie das Dokument verknüpfen möchten.
6. In **Dokument** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( ) Und wählen Sie den Datensatz aus, mit dem Sie das Dokument verknüpfen.
7. Wählen Sie **OK**.
8. Wählen Sie **Absenden**.

Löschen Sie eine Dokumentreferenz aus dem Dokumentdatensatz

Entfernen Sie eine Dokumentreferenz, und heben Sie die Verknüpfung mit einem Dokumentdatensatz auf.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator mit Administratorzugriff

oder

Zugriffsberechtigung: Besitzer

oder

Anwender: Besitzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Mit dieser Aktion wird die Verknüpfung des Dokuments aufgehoben, das Dokument jedoch nicht gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie das Dokument aus.
3. In **Dokumentreferenzen** Wählen Sie die Dokumente aus, deren Verknüpfung aufgehoben werden soll.
4. In **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Dropdown-Menü auswählen **Entfernen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumente werden mit einem übergeordneten Datensatz verknüpft

Dokumente können mit Datensätzen verknüpft werden, die als „übergeordnete Datensätze“ bezeichnet werden. Sie können eine Dokumentversion erstellen und über einen übergeordneten Datensatz darauf verweisen. Sie können Dokumentreferenzen auch im übergeordneten Datensatz anzeigen, bearbeiten, herunterladen oder löschen.

Hinweis:

Die Begriffe „anderer Datensatz“ und „übergeordneter Datensatz“ werden austauschbar verwendet und beziehen sich auf alle Datensätze, mit denen Dokumente verknüpft sind.

Sie können Referenzen verwenden, um einen Dokumentdatensatz mit einer anderen Tabelle oder einem anderen Datensatz auf der Plattform zu verknüpfen.

Aktivieren Sie die Anzeige zugehöriger Dokumente in einem übergeordneten Datensatz

Fügen Sie dem Datensatz die zugehörige Liste „Dokumente“ hinzu, um Dokumente im Zusammenhang mit dem Datensatz verknüpfen und anzeigen zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz (z. B. Incident, Interaktion usw.).
2. Wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen** .
3. Verschieben **Dokumente** Aus der Liste verfügbar in die Liste ausgewählt.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Die zugehörige Liste „Dokumente“ wird den zugehörigen Listen hinzugefügt, die im Datensatz verfügbar sind.

Erstellen Sie einen Dokumentdatensatz in einem übergeordneten Datensatz

Fügen Sie Dokumente zu hinzu Ein übergeordneter Datensatz, sodass er direkt aus dem Datensatz heruntergeladen, freigegeben oder angezeigt werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie aus **Dokumente** Registerkarte.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Neue Dokumentdatensatzfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Dokuments.
Besitzer	Name des Dokumentbesitzers.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Überprüfer	Name der Überprüfer.
Vorlage	Option, um zu bestimmen, ob das Dokument eine Vorlage ist.
Abteilung	Name der Abteilung.
Typ	Der Typ des Dokuments basierend auf dem Inhalt, z. B. Leitfaden, Richtlinie, Verfahren, oder Vertrag.
Klassifizierung	Klassifizierung des Dokuments, z. B. öffentlich, eingeschränkt oder vertraulich.
Zielgruppe	Zielgruppe des Dokuments, entweder intern oder extern.
Status	Der Status, in dem sich das Dokument befindet: Entwurf, Absenden, Überprüfen oder Abgeschlossen.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Dokuments.
Standardversion	Die Dokumentversion, die für den Dokumentdownload verwendet wird. Standardmäßig ist die neueste Version die Standardversion.

5. Wählen Sie die Zugriffseinstellungen aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Laden Sie eine Dokumentversion in einen übergeordneten Datensatz hoch

Laden Sie eine Dokumentversion für jedes Dokument im übergeordneten Datensatz hoch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie aus **Dokumente** Registerkarte.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Dokumentnamen.
4. Wählen Sie Aus **Version Hochladen** .
5. Wählen Sie den Dateityp aus, den Sie hochladen möchten, und fügen Sie Informationen zur Datei unter hinzu **Notizen** .
   - Um eine Datei hochzuladen, wählen Sie aus **Anhang** , Wählen Sie das Dateisymbol, und wählen Sie die Datei aus.
   - Um eine Verknüpfung mit einem Dokument herzustellen, wählen Sie aus **URL** Und stellen Sie den Link bereit.
6. Wählen Sie **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Dokumentversion

Laden Sie ein Dokument aus dem übergeordneten Datensatz herunter

Laden Sie Dokumente, die sich auf einen übergeordneten Datensatz beziehen, direkt aus dem Datensatz herunter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Zum Herunterladen eines Dokuments muss der Versionsdateityp ein Anhang und keine URL sein.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum erforderlichen Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie aus **Dokumente** Registerkarte.
3. Wählen Sie die Dokumente aus, die Sie herunterladen möchten.
4. In **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Dropdown-Menü auswählen **Dokument Herunterladen** .

Verknüpfen Sie vorhandene Dokumente mit einem übergeordneten Datensatz

Verknüpfen Sie Dokumente, die sich in Ihrem Repository befinden, mit einem übergeordneten Datensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Sie müssen über ausreichende Berechtigungen verfügen, um auf das Dokument zuzugreifen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum erforderlichen Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie aus **Dokumente** Registerkarte.
3. Wählen Sie **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie die Dokumente aus, die Sie verknüpfen möchten.
5. In **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Dropdown-Menü auswählen **Dokumente Verknüpfen** .

Heben Sie die Verknüpfung von Dokumenten mit einem übergeordneten Datensatz auf

Entfernen und heben Sie die Verknüpfung von Dokumenten mit einem übergeordneten Datensatz auf, wenn sie nicht mehr relevant sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Diese Aktion hebt die Verknüpfung des Dokuments mit dem übergeordneten Datensatz auf, löscht es jedoch nicht aus dem Repository.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie aus **Dokumente** Registerkarte.
3. Wählen Sie die Dokumente aus, deren Verknüpfung aufgehoben werden soll.
4. In **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Dropdown-Menü auswählen **Entfernen** .

Löschen Sie ein Dokument aus einem übergeordneten Datensatz

Löschen Sie Dokumente direkt aus einem übergeordneten Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator mit Administratorzugriff

oder

Zugriffsberechtigung: Besitzer

oder

Anwender: Besitzer

Prozedur

1. Navigieren Sie zum erforderlichen Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie aus **Dokumente** Registerkarte.
3. Wählen Sie die Dokumente aus, die Sie löschen möchten, und öffnen Sie sie.
4. Wählen Sie **Löschen**.

Dokumentverwaltung-Listen

Listen sind eine Sammlung von Vorlagendokumenten, die Sie zum Erstellen von Dokumenten verwenden können, die mit anderen Zieldatensätzen verknüpft sind. Nur Anwender mit der Administratorrolle können auf Listen zugreifen.

Dokumentlisten

Ein Benutzer mit der Administratorrolle kann Dokumentlisten erstellen und einer einzelnen Liste mehrere Dokumente hinzufügen. Nur Anwender mit der Administratorrolle können auf Listen zugreifen.

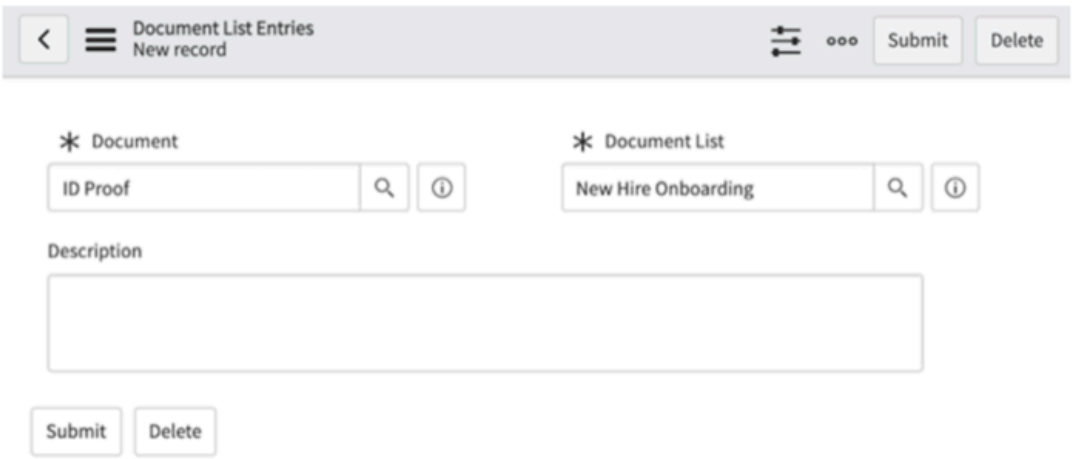
Example: Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Während des Onboarding neuer Mitarbeiter müssen Mitarbeiter mehrere Dokumente wie ID, Schulungszertifikate usw. hochladen. Ihre Organisation kann Dokumente als Vorlagen erstellen und in einer Liste gruppieren. Wenn Sie diese Liste dann auf einen Zieldatensatz verweisen, werden alle Vorlagendokumente in der Liste erstellt und mit dem Zieldatensatz verknüpft.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentlisteneinträge

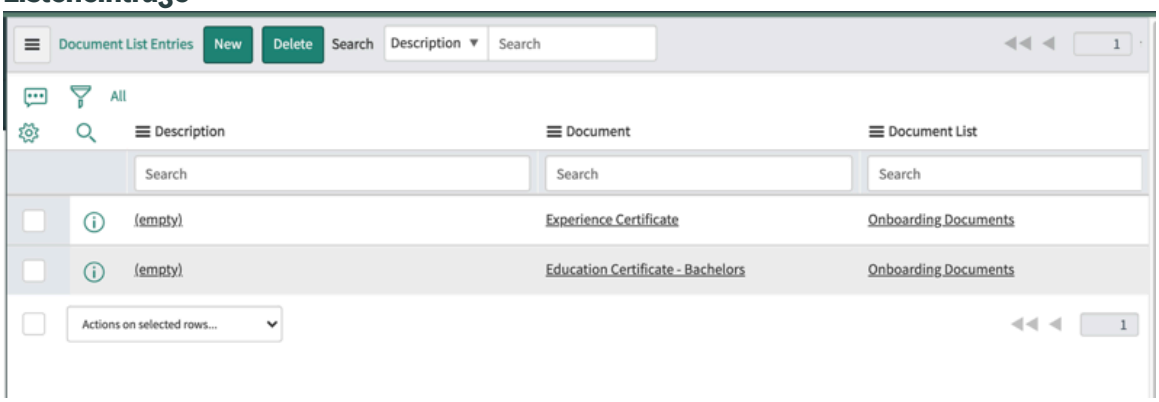


Listeneinträge

Listeneinträge sind eine Zuordnung eines Vorlagendokuments zu einer Dokumentliste. Nur Vorlagendokumente können mit einer Liste verknüpft werden, z. B. wenn Dokumente über verfügen **Vorlage** Im Dokumentdatensatz ausgewählte Option. In der zugehörigen Liste Dokumentlisteneinträge werden die Listeneinträge angezeigt.

Hinweis: Anwender können nur Dokumente verknüpfen, auf die sie Zugriff haben.

Listeneinträge



Zugehörige Informationen

Gruppieren Sie Dokumentvorlagen in einer Liste zum Erstellen und Verknüpfen von Dokumenten mit einem Zieldatensatz

Fügen Sie einer Dokumentliste eine Dokumentvorlage hinzu

Gruppieren Sie Dokumentvorlagen in einer Liste zum Erstellen und Verknüpfen von Dokumenten mit einem Zieldatensatz

Gruppieren Sie Dokumentvorlagen in einer Liste, damit alle Vorlagendokumente in der Liste automatisch erstellt und mit dem Zieldatensatz verknüpft werden können, wenn auf die Liste verwiesen wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Platform_document_Management_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente** > **Listen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung der Liste an.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Dokumentvorlagen erstellen

Zugehörige Informationen

Fügen Sie einer Dokumentliste eine Dokumentvorlage hinzu

Fügen Sie einer Dokumentliste eine Dokumentvorlage hinzu

Fügen Sie einer Dokumentliste ein Vorlagendokument hinzu, in dem Dokumentvorlagen zum Erstellen und Verknüpfen mit einem übergeordneten Datensatz gruppiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Platform_document_Management_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Nur Dokumentvorlagen können mit einer Liste verknüpft werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumente** > **Dokumente** > **Listeneinträge**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Listeneintragsfelder

Feld	Beschreibung
Dokument	Name der Dokumentvorlage
Dokumentliste	Name der Liste.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Dokumentlisteneintrags.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie Dokumente mithilfe von Dokumentlisten für einen Zieltabellendatensatz

Sie können Dokumente in einem Zieltabellendatensatz über erstellen und referenzieren `DocumentListService` API.

Vorbereitungen

Siehe DocumentListService-API Thema

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Sie können keine Dokumente über Dokumentlisten mit der Anwenderoberfläche (UI) erstellen. Dies muss mit APIs erfolgen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentanhänge in einem Aktivitätenstrom

Fügen Sie Dokumente in Aktivitätenströme ein, um Aktualisierungen von angehängten Dokumenten an einen beliebigen Datensatz einzubeziehen und nachzuverfolgen.

Sie können angehängte Dokumente in Aktivitätenstrom-Journalfelder wie Arbeitsnotizen oder Kommentare einbeziehen und nachverfolgen, die Aufgabendatensätze anzeigen.

Um dem Aktivitätenstrom eines Datensatzes Dokumente hinzuzufügen und anzuhängen, müssen Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Aktivieren Sie Dokumentaktionen im Aktivitätenstrom
- Aktivieren Sie Dokumente im Datensatz
- Fügen Sie dem Datensatz Dokumente hinzu

Dokumentaktionen in einen Aktivitätenstrom einschließen

Fügen Sie Dokumentaktionen in einen Aktivitätenstrom ein, um Aktualisierungen angehängter Dokumente in einem Datensatz anzuzeigen und nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um dem Aktivitätenstrom eines Datensatzes Dokumente hinzuzufügen und anzuhängen, müssen Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Aktivieren Sie Dokumentaktionen im Aktivitätenstrom
- Aktivieren Sie Dokumente im Datensatz
- Fügen Sie dem Datensatz Dokumente hinzu

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Wählen Sie aus **Glide.Dokumente.Journal.aktiviert** Eigenschaft.
3. Legen Sie im Formular fest **Wert** Feld bis **Wahr** .
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wählen Sie aus **Glide.Dokumente.Anhängen.Felder** .
6. Im Formular in der **Wert** Feld den Feldnamen hinzufügen, den der Datensatz widerspiegeln soll. Sie geben beispielsweise „work_Notes“ für ein **Arbeitsnotizen** Feld.

   Verwenden Sie ein Komma, um mehrere Feldnamen hinzuzufügen.

   Hinweis: Dokumentaktualisierungen werden nur übertragen, wenn die Feldnamen vorhanden sind.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Schwärzen Sie vertrauliche Daten aus Dokumenten

Maskieren Sie vertrauliche Inhalte oder Daten manuell aus Ihren PDF-Dokumenten. Datenschwärzung ist in konfigurierbaren Arbeitsbereichen verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenschwärzung

Nur Dokumente im Status „veröffentlicht“ oder „Entwurf“ sind für die Datenschwärzung berechtigt.

Vertrauliche Daten können geschwärzt werden, indem nach einem Stichwort gesucht oder ein beliebiger Bereich in PDF ausgewählt und überzeichnet wird, der maskiert werden muss. Die Option „Suchen und Schwärzen“ gilt nur für Text und nicht für Bilder.

Hinweis:

- Absätze oder Stichwörter, die in mehrere aufeinanderfolgende Zeilen aufgeteilt sind, können nicht zusammen geschwärzt werden, wenn die Option „Suchen und Schwärzen“ für ein Stichwort oder einen Ausdruck verwendet wird.
- In einigen Fällen werden bei der Suche und Schwärzung Sonderzeichen, die dem Text vorangestellt oder angehängt sind, z. B. „manuell:“ oder „.PDF“, möglicherweise nicht ausgeblendet.
- In einigen Fällen können sich die Text- oder Schwärzmarkierungen während der manuellen Schwärzung mit anderen Abschnitten der PDF-Datei überschneiden. Diese Überschneidung kann dazu führen, dass der ursprüngliche Text entfernt und durch Leerzeichen ersetzt wird.
- Datenschwärzung ist nicht möglich, wenn die PDF-Datei nicht analysierbare Bilder enthält, z. B. Bilder im JBIG2-Format.

Schwärzen Sie Daten aus Dokumenten

Schwärzen Sie vertrauliche Daten aus PDF-Dokumenten, indem Sie Stichwörter suchen oder Text auswählen.

Vorbereitungen
Die zugehörige Liste „Dokumente“ muss für den Arbeitsbereich konfiguriert werden.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie im Arbeitsbereich zum erforderlichen Datensatz (z. B. Incident).
2. Wählen Sie aus **Dokumente** Registerkarte.
3. Wählen Sie das Dokument und die Version aus.
4. Wählen Sie das angehängte PDF-Dokument aus, und öffnen Sie es.
5. Wählen Sie das Schwärzungssymbol aus Zum Aktivieren der Datenschwärzung.
6. Geben Sie unter ein Stichwort ein **Suchen Sie nach einem Stichwort, das schwärzt werden soll** Und wählen Sie das Suchsymbol .

Hinweis:

Das manuelle Suchen und Schwärzen von Daten gilt nur für Text und nicht für Text in Bildern oder andere Strichvorlagen.

Wenn die Schwärzung nicht erfolgreich ist, überprüfen Sie, ob ein Problem mit dem PDF-Format vorliegt, und schwärzen Sie manuell, indem Sie den Text hervorheben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie aus, um einen Bereich auszuwählen und darüber zu zeichnen, um Daten zu schwärzen **Zeichnen und schwärzen** .
8. Um den Vorgang rückgängig zu machen, wählen Sie die Option „Rückgängig machen“ aus .
9. Wählen Sie Aus **Schwärzung anwenden** .
10. Wählen Sie **Änderungen speichern**.
11. Zum Verwerfen wählen Sie das Symbol Schließen Im Dokumentbereich Schwärzen.

Integration von Dokumentmanagement mit externen Inhaltsanbietern

Integrieren Dokumentverwaltung Mit externen Cloud-Anbietern zum Bearbeiten, Freigeben und Zusammenarbeiten an Dokumenten für Core-UI.

Integration mit externer Cloud

Dokumente bearbeiten, freigeben und zusammenarbeiten in:

- Microsoft OneDrive
- Microsoft SharePoint
- Google Drive

Authentifizierung

Mit der Authentifizierung können Anwender sich bei ihren Accounts in authentifizieren ServiceNow Verwenden einer sicheren Verbindung zwischen der Identität des Anwenders und der entsprechenden Microsoft OneDrive Oder Google Drive Account, mit dem Anwender direkt über auf ihre Dateien zugreifen, sie anzeigen und verwalten können ServiceNow.

Informationen zur persönlichen Authentifizierung finden Sie unter Persönliche Authentifizierung.

Hängen Sie ein Dokument von einem externen Anbieter an

Hängen Sie Dokumente aus einer externen Cloud wie an Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint, Oder Google Drive Bis Dokumentverwaltung.

Vorbereitungen

Aktivieren Multi-Provider Dokumentenservices Framework

Für Microsoft OneDrive:

- Setup Microsoft OneDrive Für Dokumentenservices
- Registrieren Microsoft OneDrive Als OAuth-Anbieter für Dokumentenservices

Für Google Drive, Einrichten Dokumentenservices Framework für Google Drive.

Konfigurieren Sie die Berechtigung für Rollen oder Gruppen Indem Sie auswählen **mp_document_admin** Aus der Dokumentliste.

Erforderliche Rolle: mp_document_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatz oder aus Erstellen Sie einen Dokumentdatensatzan.
3. Wählen Sie aus **Stellen Sie Eine Verbindung Mit Einem Externen Anbieter Her** Kontrollkästchen.
4. Wählen Sie Aus **Vom Anbieter anhängen** .
5. Wählen Sie den externen Anbieter aus.
   - Für Microsoft OneDrive, Geben Sie den Ordnerpfad und den Dateinamen ein.

     Um den Ordnerpfad abzurufen, wechseln Sie zur Datei in Microsoft OneDrive Und überprüfen Sie den Ordnerpfad.
   - Für Google Drive Geben Sie den Dateinamen und die Datei-URL ein.

     Um den Dateinamen abzurufen, wechseln Sie zur Datei in Google Drive, Rechtsklicken und auswählen **Freigeben** > **Freigeben** > **Link kopieren**an.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie nur die URL verknüpfen möchten, wählen Sie aus **Verknüpfen Sie nur die URL der externen Datei mit dem Dokument** Kontrollkästchen.

   Hinweis: Alle Google Drive Dateiformate werden nur für Link-URL unterstützt.
7. Wählen Sie Aus **Anhängen** .

   Hinweis:
   - Nur die neueste Version des Anbieters ist angehängt.
   - Für nicht unterstütztes Format können URLs verknüpft werden, die Version ist jedoch nicht in der Versionstabelle verfügbar.

   Eine neue Version wird erstellt. Wählen Sie aus **Versionen** Registerkarte zum Anzeigen der Versionen und des angehängten Dokuments.
8. Wählen Sie aus **Einstellungen Für Externen Anbieter** Registerkarte zum Anzeigen der Anbieterdetails und der externen Datei-URL.
9. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie die Cloud-URL** Oben, um das Dokument in der externen Cloud zu öffnen.

In hochladen Cloud

Dokumente aus hochladen Dokumentverwaltung Bis Ein Externe Cloud wie Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint, Oder Google Drive.

Vorbereitungen

Aktivieren Multi-Provider Dokumentenservices Framework

Für Microsoft OneDrive:

- Setup Microsoft OneDrive Für Dokumentenservices
- Registrieren Microsoft OneDrive Als OAuth-Anbieter für Dokumentenservices

Für Google Drive, Einrichten Dokumentenservices Framework für Google Drive.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Berechtigung für Rollen oder Gruppen Indem Sie auswählen **mp_document_admin** Aus der Dokumentliste.

Erforderliche Rolle: mp_document_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatz oder aus Erstellen Sie einen Dokumentdatensatzan.
3. Für einen neu erstellten Datensatz: Erstellen Sie eine Dokumentversionan.
4. Wählen Sie aus **Stellen Sie Eine Verbindung Mit Einem Externen Anbieter Her** Kontrollkästchen.
5. Wählen Sie Aus **Hochladen in Cloud** .
6. Wählen Sie den externen aus Cloud Und geben Sie den Ordnerpfad ein.
7. Wählen Sie Aus **Standardversion hochladen** Um eine Standardversion hochzuladen oder auszuwählen **Laden Sie die lokale Datei hoch** Zum Anhängen einer lokalen Datei.

   Hinweis: Durch das Hochladen einer lokalen Datei wird eine Version in der Instanz erstellt.

8. **Wahlweise:**
   - Zum Hochladen einer Standardversion können Sie auswählen **Aus Instanz entfernen** Kontrollkästchen zum Entfernen der angehängten Version aus der Datenbank.

     Hinweis: Die entfernte Anhangsversion wird weiterhin zur Nachverfolgung angezeigt.

   - Zum Hochladen einer lokalen Version können Sie auswählen **Instanz nicht speichern** Kontrollkästchen, um den Anhang nicht in der Datenbank zu speichern.

     Hinweis: Der Anhang wird nicht in der Datenbank gespeichert, es wird jedoch eine neue Version zur Nachverfolgung erstellt.

9. Wählen Sie **Hochladen** aus.

   Hinweis: Nur die neueste Version wird hochgeladen.

10. Wählen Sie aus **Einstellungen Für Externen Anbieter** Registerkarte zum Anzeigen der Anbieterdetails und der externen Datei-URL.
11. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie die Cloud-URL** Oben, um das Dokument in der externen Cloud zu öffnen.

Herunterladen Versionen Aus der Cloud

Herunterladen Dokumentversionen von einem externen Cloud Bis Dokumentverwaltung.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie die Berechtigung für Rollen oder Gruppen Indem Sie auswählen **mp_document_admin** Aus der Dokumentliste.

Erforderliche Rolle: mp_document_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Bis Herunterladen Die Dokumente Aus der Cloud , Wählen Sie aus **Versionen** Registerkarte und wählen Sie aus **Ausgefallen Von Cloud** .
3. Wählen Sie **Herunterladen**.
   Wenn das externe Cloud-Dokument aktualisiert wurde, wird eine neue Version unter erstellt **Versionen** Registerkarte.
4. Wählen Sie aus **Extern Cloud Einstellungen** Registerkarte zum Anzeigen der Anbieterdetails und der externen Datei-URL.
5. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie die Cloud-URL** Oben, um das Dokument in der externen Cloud zu öffnen.

Laden Sie Versionen in eine externe Cloud hoch

Laden Sie Dokumentversionen hoch Dokumentverwaltung In eine externe Cloud.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie die Berechtigung für Rollen oder Gruppen Indem Sie auswählen **mp_document_admin** Aus der Dokumentliste.

Erforderliche Rolle: mp_document_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumente** > **Dokumente**an.
2. Um Dokumente in eine externe Cloud hochzuladen, wählen Sie aus **Versionen** Registerkarte und wählen Sie aus **In die Cloud hochladen** .
3. Wählen Sie die Standardversion aus, falls verfügbar, oder hängen Sie eine lokale Datei an.
4. **Wahlweise:**
   - Wählen Sie Aus **Aus Instanz entfernen** Kontrollkästchen zum Entfernen der angehängten Version aus der Datenbank

     Hinweis: Die entfernte Anhangsversion wird weiterhin zur Nachverfolgung angezeigt.

   - Wählen Sie Aus **Instanz nicht speichern** Kontrollkästchen, um den Anhang nicht in der Datenbank zu speichern.

     Hinweis: Der Anhang wird nicht in der Datenbank gespeichert, es wird jedoch eine neue Version zur Nachverfolgung erstellt.
5. Wählen Sie Aus **Hochladen** Um fortzufahren.
6. Wählen Sie aus **Einstellungen Für Externe Cloud** Registerkarte zum Anzeigen der Anbieterdetails und der externen Datei-URL.
7. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie die Cloud-URL** Oben, um das Dokument in der externen Cloud zu öffnen.

Referenzen

In den folgenden Abschnitten werden die installierten Komponenten und Rollen für beschrieben Dokumentverwaltung, Zusammen mit Domänentrennung und unterstützten Browserinformationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Dokumentverwaltung installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Dokumentverwaltung-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator	Bietet Zugriff auf „Erstellen“, „Lesen“, „Aktualisieren“ und „Löschen“ auf das Dokument und es S zugehörige Tabellen. Administrator Anwender haben Zugriff auf die Module „Listen“ und „Listeneinträge“.	Platform_document_Management_admin

Freigabeberechtigungsrollen

Rollenname	Beschreibung
dm_sharing_levels_user	Diese Rolle enthält die folgenden Rollen: • dm_user_role_read • dm_user_Group_read • dm_user_Criteria_read Bietet die Möglichkeit, Dokumente auf allen Ebenen (Gruppe, Rolle und Anwenderkriterien) freizugeben.
dm_user_role_read	Bietet Lesezugriff auf die Anwenderrollentabelle und die Möglichkeit, Dokumente basierend auf Anwenderrollen freizugeben.
dm_user_Group_read	Bietet Lesezugriff auf die Anwendergruppentabelle und die Möglichkeit, Dokumente basierend auf Anwendergruppen freizugeben.
dm_user_Criteria_read	Bietet Lesezugriff auf die Tabelle „Anwenderkriterien“ und die Möglichkeit, Dokumente basierend auf Anwenderkriterien freizugeben.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
ds_document	Speichert Dokumentdatensätze mit Dokumentmetadaten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
ds_document_Version	Speichert Dokumentversionen, die die tatsächliche Dokumentdatei oder URL enthalten, in der Datei.
ds_document_references	Speichert Referenzen zwischen Dokumentdatensätzen und anderen Datensätzen. **Hinweis:** Die Datensätze können aus einer beliebigen anderen Tabelle und einem anderen Datensatz auf der Plattform stammen Unterstützt eine viele-zu-viele-Beziehung zwischen Dokumenten und Zieldatensätzen.
ds_document_lists	Speichert Dokumentlisten, bei denen es sich um eine Sammlung von Vorlagendokumenten handelt, die zum Erstellen und Verknüpfen von Dokumenten mit anderen Datensätzen verwendet werden.
ds_document_list_entry	Speichert Zuordnungen zwischen Vorlagendokumenten und Dokumentlisten.
ds_document_user_CAN_Access_mtom	Speichert Berechtigungen, die Anwendern für den Zugriff auf Dokumente als Leser, Autor oder Besitzer gewährt werden.
ds_document_ug_CAN_Access_mtom	Speichert Berechtigungen, die Anwendergruppen für den Zugriff auf Dokumente als Leser, Autor oder Besitzer bereitgestellt werden.
ds_document_ur_CAN_Access_mtom	Speichert Berechtigungen, die Anwenderrollen für den Zugriff auf Dokumente als Leser, Autor oder Besitzer bereitgestellt werden.
ds_document_uc_CAN_Access_mtom	Speichert Berechtigungen, die Anwenderkriterien für den Zugriff auf Dokumente als Leser, Autor oder Besitzer bereitgestellt werden.
ds_document_permalink	Speichert den Permalink und das Ablaufdatum für das Dokument.

Hinweis: Die Tabellen „Dokumente“ [ds_document] und „Versionen“ [ds_document_Version] können erweitert werden.

Dokumentverwaltung Rollen

Dokumentverwaltung Wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Administrator [Platform_document_Management_admin]

Bietet Zugriff auf Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen für das Dokument. Administratoranwender haben Zugriff auf die Module „Listen“ und „Listeneinträge“.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- dm_sharing_levels_user
- dm_user_role_read
- dm_user_Group_read
- dm_user_Criteria_read

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Domänentrennung und Dokumentverwaltung

Domänentrennung wird für Dokumentverwaltung unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Enthält alle Aspekte von **Standard** Level-Support.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Dokumentverwaltung Bietet einen Ansatz auf Zugriffsebene, um den Dokumentzugriff zu steuern und den Anwendern Sicherheit zu bieten.

So funktioniert Domain Separation in Dokumentverwaltung

Wenn Domänen in getrennt sind Dokumentverwaltung, Anwender können Dokumente nur in ihrer eigenen (Mandanten-)Domäne anzeigen und verwalten und Zugriffsrechte gewähren.

Ein Anwender in der übergeordneten Domäne hat Zugriff auf Dokumente in der untergeordneten Domäne.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Anwender ein Dokument, eine Dokumentliste oder Dokumenteinträge erstellt, ist seine Domäne mit der Domäne des Anwenders identisch.

Wenn sich der Besitzer des Dokuments ändert, werden die zugehörigen Versionen, referenziert , Die Domäne des und-Berechtigungsdatensatzes wird mit der Domäne des übergeordneten Dokuments aktualisiert.

Anwendungsfälle

- **Dokumente**

  Dokumente können nur innerhalb ihrer Domäne bearbeitet oder aufgerufen werden. Der Zugriff auf ein Dokument kann ungültig werden, wenn ein Anwender zu einer anderen Domäne als der Domäne des Dokuments gehört.

  - Anwender in der globalen Domäne können in allen Domänen auf Dokumente zugreifen, wenn dem Anwender Lesezugriff gewährt wird.
  - Anwender in einer nicht globalen Domäne können nur auf Dokumente in derselben Domäne und globalen Domäne zugreifen, wenn dem Anwender Dokumentzugriff gewährt wird.

- **Tabelle „Versionen“, „Referenzen“ und „Berechtigungen“**
  - Anwender können nur dann auf die Datensätze der Versionen, Referenzen und Berechtigungstabelle zugreifen, wenn sie Zugriff auf das übergeordnete Dokument haben.
  - Wenn ein Anwender Zugriff auf den Zieldatensatz in der Referenztabelle hat, wird der Zugriff auf das übergeordnete Dokument nur gewährt, wenn geerbte Zugriff für das Dokument aktiviert ist und sich der Anwender in derselben Domäne wie das übergeordnete Dokument befindet.

- **Listen- und Listeneinträge**

  Listen- und Listeneinträge weisen eine Domäne auf, die auf die aktuelle Anwenderdomäne verweist, und können von Anwendern mit Dokumentadministratorrechten aufgerufen werden.

Bekannte Probleme

Wenn ein Dokument Referenzen enthält und der Besitzer des Dokuments geändert wird und keinen Zugriff auf den Zieldatensatz einer der Referenzen hat, ist der Referenzdatensatz für den neuen Besitzer möglicherweise nicht sichtbar.

Beispiel: Wenn der Dokumentbesitzer Anwender A (Domäne: D1) in Anwender B (Domäne: D2) geändert wird und Anwender B keinen Zugriff auf den Zieldatensatz der Referenztabelle hat , Anwender B kann den Referenzdatensatz möglicherweise nicht anzeigen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Dokument-Viewer

Dokument-Viewer Ermöglicht Ihnen, Dokumente direkt in anzuzeigen ServiceNow AI Platform Anstatt sie herunterladen zu müssen.

Dokument-Viewer Unterstützt die Anzeige verschiedener Dateitypen in der Plattform, einschließlich A UTF-8-Zeichencodierte PDF-Datei. Die maximale Dokumentdateigröße

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

beträgt 50 MB. Zu verwenden Dokument-Viewer, Aktivieren Sie es auf Instanzebene und für die Tabellen, für die Sie es verwenden möchten.

Hinweis: Dokument-Viewer Unterstützt auch FedRAMP-Instanzen.

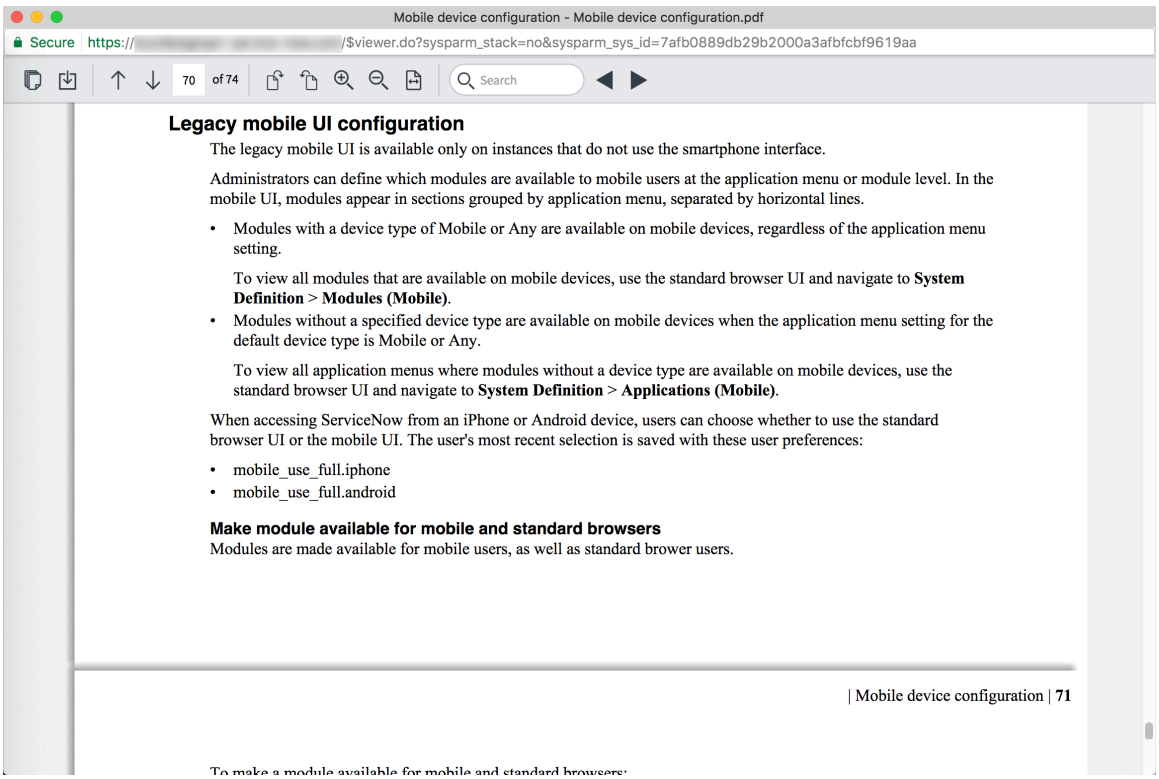
Sie können die folgenden Dateitypen anzeigen:

- Ms Word (.doc) und (.docx)
- Ms PowerPoint (.ppt) und (pptx)
- Ms Excel (.xls) und (.xlsx)
- PDF
- PNG
- JPEG

Hinweis: Die Option Rotieren funktioniert nicht für Bilder.

Andere Dokumenttypen, z. B. ZIP- oder EXE-Dateien, werden automatisch heruntergeladen, ohne dass erforderlich ist Dokument-Viewer. Der Dokument-Viewer konvertiert Word-Dokumente und Tabellenkalkulationen zuerst in PDF, um sie anzuzeigen. Dies kann einige Zeit dauern, bis die Datei beim ersten Mal gerendert wird.

PDF-Ansicht in Dokument-Viewer



Hinweis:

Sie können PDF-Anhänge nur mit im Dokument herunterladen.

In der folgenden Tabelle werden die in der Dokument-Viewer verwendeten Symbole beschrieben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Symbole im Dokument-Viewer

Symbol	Beschreibung
	Schalten Sie die Sidebar ein/aus, um eine Vorschau aller Seiten im Dokument anzuzeigen.
	Laden Sie den Anhang herunter.
	Mit den Pfeilschaltflächen nach oben oder unten blättern. Sie können auch scrollen oder Ihre Tastaturpfeiltasten verwenden.
	Drehen Sie die Seite nach rechts.
	Drehen Sie die Seite nach links.
	Vergrößern oder verkleinern Sie das Dokument.
	Erhöhen Sie die Seite auf die volle Breite des Dokument-Viewers.
	Suchen Sie im Dokument nach Stichwörtern. Verwenden Sie die Pfeile, um zum nächsten Suchergebnis zu wechseln.

Zugehörige Informationen

Anhänge mit Dokument-Viewer anzeigen

Dokument-Viewer aktivieren

Dokument-Viewer aktivieren

Aktivieren Sie den Dokument-Viewer, um Dokumente direkt anzuzeigen, anstatt sie herunterzuladen, um sie in ihren nativen Anwendungen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Dokument-Viewer ist standardmäßig aktiviert. Aktivieren Sie sie auf Instanzebene, und aktivieren Sie sie dann auf Tabellenebene für die Tabellen, in denen Sie sie verwenden möchten. Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft vorhanden ist **Com.snc.documentviewer.enable_document_Viewer** Ist auf „wahr“ festgelegt, oder erstellen Sie sie, wenn sie nicht bereits vorhanden ist. Um den Dokument-Viewer zu deaktivieren, erstellen Sie die Systemeigenschaft **Com.snc.documentviewer.enable_document_Viewer** Manuell und auf „falsch“ festlegen.

Prozedur

1. Aktivieren Dokument-Viewer Auf Instanzebene
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
   b. Geben Sie Ein ServiceNow-Dokumentanzeige Oder Com.snc.Dokumentbetrachter Im Feld Suche.
   c. Wählen Sie **Installieren** aus.
2. Aktivieren Dokument-Viewer Für die Tabellen, in denen Sie sie verwenden möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Lexikon**an.

b. Suchen Sie nach der Tabelle, und öffnen Sie den Datensatz mit dem Typfeld **Sammlung** .

c. Geben Sie Ein Verwenden Sie Den Dokument-Viewer In **Attribut** Feld.

d. Geben Sie Ein Wahr In **Wert** Feld.
Der Dokument-Viewer ist auf Tabellenebene aktiviert. Wiederholen Sie diesen Vorgang für jede Tabelle, für die Sie aktivieren möchten Dokument-Viewer.

Zugehörige Informationen

Deaktivieren Dokument-Viewer

Dokument-Viewer-Plugins

Mit Dokument-Viewer, Sie können Dokumente direkt in anzeigen ServiceNow Plattform, anstatt sie herunterladen zu müssen. Zwei neue Plugins verbessern die Experience und bieten weitere Optionen für die Dokumentanzeige. Sie können mit anderen Personen zusammenarbeiten, den Versionsverlauf direkt in kopieren, löschen, wiederherstellen und anzeigen ServiceNow Instanz.

Übersicht

Im vorherigen ServiceNow Releases, nicht alle Dokumente konnten freigegeben und für die Teamzusammenarbeit verwendet werden. Mit neuen Plugins für die Plattform Dokument-Viewer, Jetzt können Sie:

- Arbeiten Sie mit zusammen (bearbeiten, freigeben) Microsoft OneDrive Und kopieren Sie Dokumente in Ihren ServiceNow Instanz.
- Laden Sie ein Richtliniendokument hoch, das in erstellt wurde ServiceNow Instanz als Microsoft 365 Dokument in Microsoft 365 SharePoint.
- Hängen Sie freigegebene Links an einen Datensatz an. Durch Klicken auf den Link wird das Dokument in geöffnet Microsoft 365 SharePoint.
  - Der Link kann für einen Kollegen freigegeben werden, der das Dokument in Echtzeit anzeigen und bearbeiten kann.
  - Die aktuelle Version kann auch in angezeigt werden ServiceNow Instanz.
- Verwenden Sie Zusammenarbeitstools wie Microsoft 365 Zum Überprüfen und Miterstellen von Dokumenten.

Plugins

Um diese Funktion zu verwenden, installieren Sie die folgenden Plugins:

- Microsoft OneDrive Spoke
- Microsoft OneDrive Dokumentservice-Spoke
- Microsoft Azure AD-Spoke für IntegrationHub
- Dokumentenservice-Framework für mehrere Anbieter

Siehe Liste der Plugins (Rome) Für eine vollständige Liste von ServiceNow Plugins.

Nach der Installation können Sie die Basissystem-Subflows verwenden oder anpassen. Konfigurieren Sie die Subflows in der Tabelle „Dokumentaktionen“. Nach der Konfiguration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können sie als UI-Aktionen aus Listenansichten oder über Skripteinbindungs-APIs aufgerufen werden.

Microsoft OneDrive Integrations-Plugin

Arbeiten Sie in zusammen Microsoft OneDrive Und führen Sie Aktionen zum Kopieren, Löschen, Wiederherstellen und Versionieren von Dokumenten direkt in aus ServiceNow Instanz. Diese Integration ist bidirektional (führt in beide Richtungen aus): Änderungen werden in beiden widergespiegelt Microsoft OneDrive Und in der -Instanz.

Microsoft Azure AD Spoke für IntegrationHub

Die Microsoft Azure AD-Spoke Für IntegrationHub Stellt Aktionen bereit, die Prozessanalysten beim Entwerfen von Flows verwenden können. Mit den Aktionen können sie die Verwaltung von Anwendern, Sicherheitsgruppen und Bürogruppen automatisieren. Die Anwenderverwaltung umfasst die Anwendung von Lizenzen, die zur Anwenderbereitstellung in Office 365 führen.

Plugin „Document Service Framework für mehrere Anbieter“ (Glide-Plugin)

Plugin enthält das Datenmodell, das für die Integration mit Drittanbietern von Dokumentenservices erforderlich ist.

Hinweis: So aktivieren Sie ein Plugin:

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugin**an.
2. Geben Sie den Plugin-Namen in das Suchfeld ein.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Tabellen

mp_Provider_Details

- Name Der Anbieterdetails
- Providername
- Attribute

mp_document_Version

- Version
- Dokument
- Version Geändert Von
- Version Zuletzt Geändert

mp_document_activity

- Dokumentname
- SYS_ID des Dokuments
- SYS_ID der Dokumentversion
- Dokumentaktion
- Anbieterdetail
- Notizen

mp_documents

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Dokumentname
- Provider-Details
- Anhang
- URL
- Beschreibung

mp_document_action

- Document_action_Name
- Provider_Detail
- Subflow
- Provider_permission

mp_permission_Configuration

- Entity_type
- Entitäts-ID
- Attribute
- Provider_Group_ID
- Provider_Group_Name
- Berechtigung

mp_Provider_permission

- Berechtigung
- Anbieter
- Attribute
- Beschreibung

mp_Collaborator

- Collaborator_attributes
- Collaborator_email
- Collaborator_ID
- Collaborator_Name
- Provider_Detail
- Anwender

Zugehörige Informationen

Dokument-Viewer

Aktivieren Sie Eingabehilfe-Funktionen für die Konvertierung von DOCX in PDF

Aktivieren Sie *com.snc.document.conversion.accessibility_enabled*Systemeigenschaft zum Aktivieren von Barrierefreiheitsfunktionen für die Konvertierung von DOCX in PDF. Wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die DOCX-Dateien über Unterstützung für Barrierefreiheit verfügen, wird die Unterstützung für Barrierefreiheit in beibehalten Dokument-Viewer Beim Anzeigen der Dateien.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Öffnen Sie *`com.snc.document.conversion.accessibility_enabled`*Systemeigenschaft.
3. Aktualisieren Sie im Feld Wert den Wert auf `Wahr` .
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Anhänge mit Dokument-Viewer anzeigen

Zeigen Sie mithilfe von Dokumente innerhalb der Plattform an Dokument-Viewer Anstatt sie in Ihr eigenes Dateisystem herunterladen zu müssen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher Dokument-Viewer Ist für die Tabelle aktiviert, die den Datensatz enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Den Dokument-Viewer .

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dokument-Viewer Unterstützt die Inline-Anzeige bestimmter Elemente Dokumenttypen Innerhalb der Plattform.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz (Incident, Formular, Liste usw.) mit einem Anhang.
2. Klicken Sie neben dem Namen des Dateianhangs auf Anzeigen.

   Dokument-Viewer Zeigt das Dokument an.

   Wenn das Dokument nicht angezeigt wird, Dokument-Viewer Die Inline-Anzeige in Ihrer Situation wird nicht unterstützt, und eine Nachricht weist Sie an, das Dokument herunterzuladen. Mögliche Gründe:

   - Das hochgeladene Dokument ist plattformverschlüsselt oder Edge-verschlüsselt.
   - Die Dateigröße überschreitet den maximal zulässigen Wert von 50 MB.
   - Das Dokument ist passwortgeschützt, es handelt sich jedoch nicht um eine PDF-Datei.

   Klicken Sie Auf **Dokument Herunterladen** Um das Dokument in der relevanten externen Anwendung anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Dokument-Viewer aktivieren

Deaktivieren Dokument-Viewer

Deaktivieren Dokument-Viewer Auf Instanzebene, um sie zu deaktivieren, oder auf Tabellenebene, um sie für bestimmte Tabellen in der Instanz zu deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu (Com.snc.documentviewer.enable_document_Viewer) ist in Ihrer Instanz vorhanden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Deaktivieren Dokument-Viewer Auf Instanzebene oder für bestimmte Tabellen.

Option	Beschreibung
Deaktivieren Sie den Dokument-Viewer auf Instanzebene	**a.** Suchen Sie nach `sys_properties.list` Im Navigationsfilter. **b.** Legen Sie die Systemeigenschaft fest *`com.snc.documentviewer.enable_document_viewer`*We bis **Falsch** . **c.** Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Deaktivieren Sie den Dokument-Viewer auf Tabellenebene	**a.** Navigieren Sie zu **Systemdefinition** → **Wörterbuch** . **b.** Öffnen Sie die Tabelle, und klicken Sie auf **Neu** Unter **Attribute** Registerkarte. **c.** Suchen Sie nach `Verwenden Sie Den Dokument-Viewer` In **Attribut** Feld. **d.** Geben Sie Ein `Falsch` In **Wert** Feld. **e.** Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Dokument-Viewer aktivieren

PDF-Generierung und -Barrierefreiheit

PDF-Generierungseinstellungen unterstützen Barrierefreiheitsfunktionen wie Tags für Barrierefreiheit für Bildschirmleser, anpassbare Exportformate und Zeitüberschreitungen für Bildabruf für eine optimierte HTML-in-PDF-Konvertierung.

Zugängliche PDF

Um Barrierefreiheit für die PDF-Generierung zu aktivieren, fügen Sie die Barrierefreiheitseigenschaft hinzu *`com.snc.pdf.generation.accessibility`*Und legen Sie den Wert auf fest `Wahr` . Nur Anwender mit Administratorrollen können die Eigenschaft festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .

Informationen zur PDF-Generierungs-API finden Sie unter PDFGenerationAPI: Bereichsbezogen, Global

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitüberschreitung beim Bildabruf in der HTML-zu-PDF-Konversation

Um die Zeitüberschreitungsdauer für die Konvertierung von HTML in PDF festzulegen, aktualisieren Sie den Zeitüberschreitungswert für die Systemeigenschaft `com.snc.pdf.html2pdf.image_retrieval_timeout`. Mit dieser Eigenschaft können Sie eine Zeitüberschreitung des Image-Abrufs in Sekunden angeben.

PDF-Export

Exportieren Sie einen einzelnen Datensatz oder eine Liste von Datensätzen in ein PDF-Format, das Eingabehilfe unterstützt. Wenn diese Funktion aktiviert ist, sind Eingabehilfen-Tags in der PDF-Tag-Struktur verfügbar, damit Anwender, die sich auf Bildschirmleser verlassen, die generierten PDF-Dokumente navigieren, verstehen und mit ihnen interagieren können.

Exportieren Sie eine PDF-Datei, um eine Liste der Datensätze zu erhalten

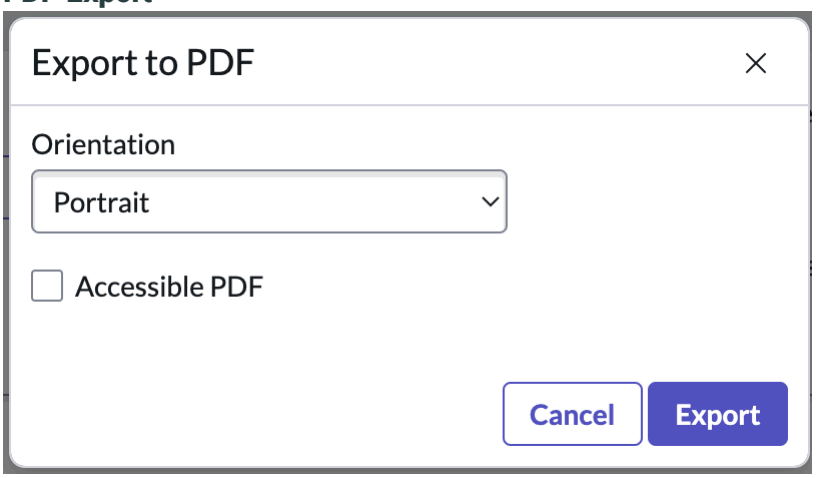
Exportieren Sie eine Liste von Datensätzen in verschiedenen Formaten. Die **Exportieren** Die Option ist im Kontextmenü der Spaltenüberschrift in Liste v2 verfügbar. In Liste v3 ist sie im Listentitelmenü verfügbar.

Die PDF-Exportausrichtung umfasst:

- Hochformat
- Querformat
- Detailliertes Hochformat (exportiert die Liste und das zugehörige Formular für jeden Datensatz).
- Detailliertes Querformat (exportiert die Liste und das zugehörige Formular für jeden Datensatz).

Wenn die Barrierefreiheitseigenschaft aktiviert ist, wird beim Export als PDF ein Popup-Fenster angezeigt, in dem angegeben werden kann, ob eine zugängliche PDF erstellt werden soll oder nicht.

PDF-Export



Um Barrierefreiheit zu aktivieren, wählen Sie aus **Zugängliche PDF-Datei** Kontrollkästchen.

Hinweis: Durch das Hinzufügen von Tags für Eingabehilfe zu einer PDF-Datei wird die Dateigröße erhöht.

Informationen zum Exportieren einer PDF-Liste finden Sie unter Exportieren Sie Daten aus einer Liste .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Exportieren Sie für einen einzelnen Datensatz als PDF

Um einen einzelnen Datensatz aus einem Formular zu exportieren, wählen Sie eine Formular-Headerleiste aus, halten Sie sie gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie den Exporttyp aus.

PDF-Exportausrichtungen umfassen:

- Hochformat
- Querformat

Wenn die Barrierefreiheitseigenschaft aktiviert ist, wird beim Export als PDF ein Popup-Fenster angezeigt, in dem angegeben werden kann, ob eine zugängliche PDF erstellt werden soll oder nicht.

Um Barrierefreiheit zu aktivieren, wählen Sie aus **Zugängliche PDF-Datei** Kontrollkästchen.

Hinweis: Durch das Hinzufügen von Tags für Eingabehilfe zu einer PDF-Datei wird die Dateigröße erhöht.

Informationen zum Generieren eines einzelnen PDF-Datensatzes finden Sie unter Exportieren Sie Daten aus einem Datensatz .

Schutzmaßnahmen für PDF-Generierung und Barrierefreiheit

Statische und dynamische Schutzmaßnahmen sind Schutzmaßnahmen, die zur Aufrechterhaltung der Stabilität während der PDF-Generierung beitragen. Statische Schutzmaßnahmen erzwingen feste Grenzwerte wie die maximale PDF-Größe, während dynamische Schutzmaßnahmen die Echtzeit-Speichernutzung überwachen und Exporte beenden, wenn der Speicherdruck einen definierten Schwellenwert überschreitet.

Statische Schutzmaßnahme für PDF-Generierung und Barrierefreiheit

Eine statische Schutzmaßnahme hilft, Instanzinstabilität während der PDF-Generierung zu verhindern. Wenn die Größe einer generierten PDF-Datei einen maximalen Schwellenwert überschreitet, wird der Exportvorgang automatisch beendet, um zu verhindern, dass große PDF-Exporte übermäßig viel Arbeitsspeicher verbrauchen.

Die Systemeigenschaft `com.snc.pdf.generation.maxsize_mb`Begrenzt die generierte PDF-Größe in MB. Die standardmäßige maximale PDF-Größe beträgt 30 MB.

Hinweis: Wenn der Wert erhöht wird, kann es zu einem Arbeitsspeicherdruck auf der Instanz kommen, um die PDF-Datei zu generieren, und der Knoten kann abstürzen

an.

Dynamische Schutzmaßnahme für PDF-Generierung und Barrierefreiheit

Eine dynamische Schutzvorrichtung trägt dazu bei, Instabilität bei der PDF-Generierung zu verhindern, indem sie übermäßigen Arbeitsspeicherverbrauch überwacht und darauf reagiert. Dynamische Schutzmaßnahmen werden nur ausgelöst, wenn während der PDF-Generierung bestimmte Schwellenwerte für die Speichernutzung überschritten werden.

Die dynamische Schutzmaßnahme kann für die PDF-Generierung aktiviert werden, indem Systemeigenschaften hinzugefügt werden. Wenn diese Option aktiviert ist, überwacht das System kontinuierlich die Speichernutzung des Knotens.

Um Barrierefreiheit für die PDF-Generierung zu aktivieren, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein, und fügen Sie die folgenden Eigenschaften hinzu:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

glide.robustness.memory_guard_enabled

Wenn auf festgelegt Wahr , Aktiviert dies die dynamischen Schutzmaßnahmen für die PDF-Generierung und -Barrierefreiheit

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false

glide.robustness.memory_guard_thresholdpercentage

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 90
- Minimaler Schwellenwert in Prozent = 1
- Maximaler Schwellenwert in Prozent = 100

glide.robustness.memory_guard_time

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60
- Minimale Memory Guard-Zeit = 1
- Maximale Memory Guard-Zeit = 900

Wenn die Arbeitsspeichernutzung den konfigurierten Wert (Standardwert ist 90 %) für die Systemeigenschaft erreicht, beendet die Plattform den laufenden PDF-Export automatisch, und neue PDF-Exportanforderungen werden abgelehnt. Die Schutzmaßnahme blockiert weiterhin PDF-Exporte, bis die Arbeitsspeichernutzung unter den Safe-Schwellenwert fällt.

Verwaltete Dokukmente

Verwenden Sie die ServiceNow®-Applikation „Managed Documents“ zur Steuerung elektronischer Dokumente in Ihrer Instanz.

Nachdem der Administrator Parameter festgelegt und das Knowledge Document-Plugin installiert hat, können Dokumente den Zyklus verwalteter Dokumente durchlaufen.

Wichtig: Von Yokohama Die Workflows wurden konfiguriert und standardisiert, um der neuen Workflow- und Design-Experience zu folgen.

Bestandskunden können veraltete OOB-Workflows weiterhin verwenden, aber ServiceNow Empfiehlt die Übernahme der neuen OOB-Flows. Anwenderdefinierte Workflows werden weiterhin unterstützt, während anwenderdefinierte OOB-Workflows veraltet sind, mit einer Empfehlung, zu neuen Flows zu wechseln. Kunden können jedoch auch Workflows erstellen ServiceNow Empfiehlt die Verwendung von Flows für neue Anforderungen.

Managed Documents – Funktionen

Managed Documents ist eine einfache, ITIL-basierte Lösung zum Erstellen und Verwalten elektronischer Dokumente in Ihrer Instanz.

Diese Applikation fügt jedem Dokument eine Steuerungsebene hinzu, indem Optionen für Workflow, Speicher, Sicherheit und Kategorisierung bereitgestellt werden. Sie kann für eine Vielzahl interner Dokumente verwendet werden, z. B. Richtlinien und Verfahren,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Compliance-Dokumentation und Wissensartikel. Durch die Integration in die Instanz bietet Managed Documents eine nahtlose Alternative zu Systemen von Drittanbietern.

Features

Feature	Beschreibung
Einchecken/ Auschecken	Verfolgung von Überarbeitungen, Genehmigungsverlauf und automatisierte Benachrichtigungen für Genehmiger und Überprüfer. Nützlich für Compliance- und Risikoautoren, Richtlinien- und Verfahrensersteller sowie Vertragsadministratoren.
Kategorisierung	Klassifizierung von Dokumenten für Organisation und Suche.
Zugriffssteuerung	Freigabe von Dokumenten für ausgewählte Benutzer.
Überarbeitungskontrolle	Verfolgung von Änderungen an Dokumenten.
Digitale Signatur zur Genehmigung	Integration in das Plugin „Approval with E-Signature“.
Workflow	Unterstützung der konsistenten Inhaltsüberprüfung und -genehmigung.
Sicherheit	Verwendung strenger Sicherheitseinstellungen.

Managed Documents – Konzepte

Die folgenden Konzepte erläutern Managed Documents: verwaltetes Dokument, Dokumentsammlung, Dokumentüberarbeitungen und Dokumentparameter.

Konzepte

Konzept	Beschreibung
Verwaltetes Dokument	Die Tabelle **„Dokument“ [dms_document]** enthält die Dokumente, die durch den Prozess für verwaltete Dokumente gesteuert werden.
Dokumentsammlung	Die Tabelle **„Dokumentsammlung“ [dms_collection]** ermöglicht das Gruppieren zusammengehöriger Dokumente.
Dokumentüberarbeitungen	Da verwaltete Dokumente klare Datensätze einzelner Versionen eines Dokuments enthalten müssen, werden Überarbeitungen (einschließlich der Datei) über eine zugehörige Liste an den Datensatz des primären Dokuments angehängt. Dokumentüberarbeitungen werden gesteuert, um ein Standardbenennungsschema und konsistente Versionsnummern beizubehalten. Sobald eine Dokumentüberarbeitung fertig ist, kann sie zur Überprüfung eingereicht werden.
Dokumentparameter	**Wichtig:** Parameter steuern nicht die Anwendungs- oder Dokumentsicherheit. Parameter organisieren Dokumente lediglich, sie beeinflussen nicht, wer auf Dokumente zugreifen kann. Um Zugriff auf die Applikation „Managed Documents“ zu gewähren, können Sie eine Rolle zuweisen. Legen Sie Benutzer- und Gruppenberechtigungen fest, um Zugriff auf ein bestimmtes Dokument zu gewähren. Jedes Dokument kann mit vordefinierten Parametern verknüpft werden. Die Parameter können beim Gruppieren von Dokumenten helfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

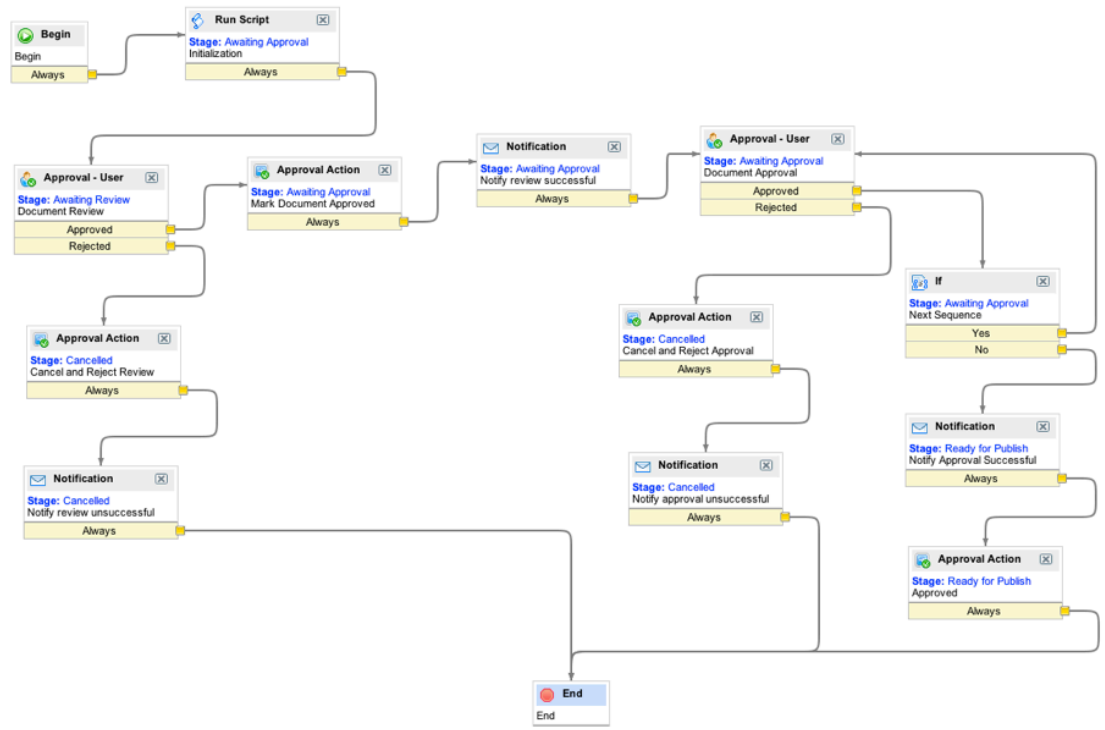
Konzepte (Fortsetzung)

Konzept	Beschreibung
	• Typ: Definiert den Typ des Dokuments, das gesteuert wird. Dokumente desselben Typs verwenden die gleichen Steuerelemente. • Klassifizierung: Definiert die Beschränkungsebene des Dokuments, z. B. öffentlich, beschränkt oder vertraulich. • Zielgruppe: Definiert die Gruppen mit Zugriff auf das Dokument, z. B. intern oder extern. • Namensformate: Definieren das Format von Dokumentnamen und stellen sicher, dass Dokumente desselben Typs das gleiche Namensschema haben, das aus Namenskomponenten zusammengestellt ist. • Namenskomponenten: Definieren die in den Namensformaten verwendeten Dokumentwerte. • Genehmigungsregeln: Definieren die Genehmigungen, die das Dokument haben muss, bevor es veröffentlicht werden kann.

Dokument-Workflow Wird Definiert

Im Basissystem verwenden alle verwalteten Dokumente den **Managed Documents**-Workflow, nachdem das Kontrollkästchen **Aktiv** aktiviert wurde.

Dokumenten-Workflow



Die im Workflow definierten Dokumentparameter werden häufig als Bedingungen verwendet, um spezifischere Workflows auszulösen, z. B. typspezifische oder klassifikationsspezifische Workflows. Wenn verschiedene Arten von Dokumenten unterschiedlichen Workflows folgen sollten, erstellen Sie neue Workflows mit dem grafischen Workflow-Editor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentparameter definieren

Vor der Verwendung der Applikation „Managed Documents“ muss der Benutzer mit der Rolle `document_management_admin` die Parameter festlegen, die die Art der Dokumente definieren, die mit der Applikation verwaltet werden sollen. Managed Documents bietet sowohl grundlegende als auch benutzerdefinierte Parameteroptionen.

Dokumentparameter definieren

Die folgenden Dokumentparameter sollten definiert werden:

- **Typ:** Gibt den Zweck des Dokuments an. Der Typ bestimmt auch das standardmäßige Dokument- und Namensformat.
- **Klassifizierung:** Gibt die dem Dokument zugewiesene Sicherheitsstufe an und legt fest, wer das Dokument anzeigen oder bearbeiten darf.
- **Zielgruppe:** Gibt die vorgesehenen Leser des Dokuments an.
- **Namensformat:** Gibt das Namensformat an, das beim Hinzufügen einer Dokumentüberarbeitung verwendet werden soll.
- **Namenskomponenten:** Sind individuelle Bezeichner, die innerhalb eines Namensformats verwendet werden. Namenskomponenten definieren einen Referenzpfad (häufig durch Dot-Walking), der den für das Dokument spezifischen Wert enthält.
- **Genehmigungsregeln:** Legen fest, welche Genehmiger Dokumenten hinzugefügt werden (zusätzlich zu den im Dokumentdatensatz angegebenen **Überprüfern**).

Typen definieren

Um einen neuen Typ zu definieren, navigieren Sie zu **Verwaltete Dokukmente** > **Administration** > **Typ** Und klicken Sie auf **Neu** .

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für den Typ.
Code	Ein Kurzcode für den Typ. Wird als Namenskomponente für das Namensformat referenziert.
Bezeichnung	Eine Bezeichnung zur Anzeige in der Auswahlliste **Typ**.
Namensformat	Das Namensformat, das Dokumente dieses Typs verwenden sollen.
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Sequenz des Typs in der Auswahlliste angibt.

Die folgenden Typen sind im Basissystem verfügbar.

Name	Code	Bezeichnung	Namensformat	Reihenfolge
--Keine--	NULL	--Keine--	NULL	1
policy	POL	Richtlinie	Standardrichtlinie	2
guideline	GUI	Leitlinie	Standard	3
procedure	PROC	Prozedur	Standard	4
contract	CON	Vertrag	Standard	5

Hinweis: Für Dokumente mit dem **Typ Vertrag** wird eine zugehörige Liste **Verträge** im Dokumentdatensatz angezeigt; sie enthält alle Verträge, denen das Dokument zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren Von Genehmigungsregeln

Navigieren Sie zu , um eine neue Genehmigungsregel zu definieren **Verwaltete Dokukmente** > **Administration** > **Genehmigungsregeln** Und klicken Sie auf **Neu** .

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Identifier für die Genehmigungsregel.
Aktiv	Ein Kontrollkästchen, das anzeigt, ob diese Genehmigungsregel verwendet wird.
Bedingung	Ein Condition Builder, der bestimmt, welche Dokumente diese Genehmigungsregel verwenden.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Genehmigungsregel.

Nachdem die Genehmigungsregel gespeichert wurde, definiert die zugehörige Liste **Genehmiger**, welche Genehmiger hinzugefügt werden, wenn die Bedingungen im Feld **Bedingung** erfüllt sind.

Die folgenden Genehmigungsregeln sind im Basissystem verfügbar.

Name	Bedingung
Interne Richtlinie	Typ=Richtlinie ^ Zielgruppe=Intern
Entwicklungsrichtlinie	Typ=Richtlinie ^ Abteilung=Entwicklung

Zugehörige Informationen

Dokumentparameter definieren

Zielgruppen definieren

Um eine neue Zielgruppe zu definieren, navigieren Sie zu **Verwaltete Dokukmente** > **Administration** > **Zielgruppe** Und klicken Sie auf **Neu** .

Feld	Beschreibung
Zielgruppe	Ein eindeutiger Name für die Zielgruppe.
Zielgruppencode	Ein kurzer Code für die Zielgruppe. Referenziert als Namenskomponente für Namensformat.
Bezeichnung	Eine Bezeichnung zur Anzeige in der Auswahlliste **Zielgruppe**.
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Sequenz der Zielgruppe in der Auswahlliste angibt.

Die folgenden Zielgruppen sind im Basissystem verfügbar.

Zielgruppe	Zielgruppencode	Bezeichnung	Reihenfolge
internal	INT	Intern	1
external	EXT	Extern	2

Zugehörige Informationen

Dokumentparameter definieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klassifizierungen Werden Definiert

Zum Definieren einer neuen Klassifizierung steht das Klassifizierungsformular zur Verfügung.

Navigieren zu **Verwaltete Dokukmente** > **Administration** > **Klassifizierung** Und klicken Sie auf **Neu** .

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für die Klassifizierung.
Code	Ein kurzer Code für die Klassifizierung. Wird als Namenskomponente für das Namensformat referenziert.
Bezeichnung	Eine Bezeichnung zur Anzeige in der Auswahlliste **Klassifizierung**.
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Sequenz dieser Klassifizierung in der Auswahlliste angibt.

Die folgenden Klassifizierungen sind im Basissystem verfügbar.

Name	Code	Bezeichnung	Reihenfolge
public	P	Öffentlich	1
restricted	R	Beschränkt	2
confidential	C	Vertraulich	3

Definieren Von Namenskomponenten

Namenskomponenten definieren die im Namensformat verwendeten Dokumentwerte.

Die Namenskomponente `document.audience.code` führt beispielsweise einen Dot-Walk vom Dokumentdatensatz zum **Code** der Zielgruppe durch.

Navigieren Sie zu , um eine neue Namenskomponente zu definieren **Verwaltete Dokukmente** > **Administration** > **Komponenten** Und klicken Sie auf **Neu** .

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Identifier für die Namenskomponente.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Namenskomponentenwerts.
Wert	Der Pfad zu dem Feld, das den für das Namensformat verwendeten Wert enthält. Wird relativ zu einem aktuellen Überarbeitungsdatensatz definiert. Beispiel: • Geben Sie `revision` ein, um das Feld **Nummer** der Überarbeitung im Überarbeitungsdatensatz zu verwenden. • Geben Sie `document.name` ein, um das Feld **Name** im referenzierten Dokument der Überarbeitung zu verwenden. • Geben Sie `document.audience.code` ein, um das Feld **Code** für die vom Dokument referenzierte Zielgruppe zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieser Dot-Walking-Ansatz ermöglicht es, jeden zur Überarbeitung gehörigen Wert in das Namensformat aufzunehmen.

Hinweis: Die Komponente **revision** ist eine spezielle Komponente, die durch die entsprechende Überarbeitungsnummer ersetzt wird (anstatt einen Wert abzurufen, der zum aktuellen Datensatz gehört). Die Überarbeitung wird entweder automatisch inkrementiert oder verwendet die letzte Überarbeitungsnummer, abhängig von der Einstellung im Dokumentformular.

Die folgenden Komponenten sind im Basissystem definiert.

Name	Kurzbeschreibung	Wert
Zielgruppencode	Zeigt den Code an, der der Dokumentzielgruppe zugewiesen ist.	document.audience.code
Klassifizierungscode	Zeigt den Klassifizierungscode an.	document.classification.code
Dokumentname	Zeigt den Dokumentnamen an.	document.name
Überarbeitung	Zeigt die Dokumentüberarbeitung an.	revision
Typcode	Zeigt den Code an, der dem Dokumenttyp zugewiesen ist.	document.type.code

Definieren Von Namensformaten

Das Namensformat generiert automatisch einen Namen für eine Dokumentüberarbeitung, indem die Namenskomponenten in einem Standardcode so angeordnet werden, dass sie den Benennungskonventionen entsprechen.

Ein Namensformat mit den Namenskomponenten **Typcode**, **Dokumentname** und **Überarbeitungsnummer** sowie dem Trennzeichen **-** wird beispielsweise wie folgt formatiert:

`TYPCODE-Name-ÜberarbNummer.Dateiformat`

In diesem Beispiel hat eine Richtlinie (Code POL) namens `IT-Off-Boarding-Richtlinie` mit der Überarbeitungsnummer **1.0**, die als DOCX-Datei hochgeladen wird, den folgenden Namen:

`POL-IT-Off-Boarding-Richtlinie-1.0.docx`

Um ein neues Namensformat zu definieren, navigieren Sie zu **Verwaltete Dokukmente** > **Administration** > **Namensformate** Und klicken Sie auf **Neu** .

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für das Namensformat.
Trennzeichen	Ein Trennzeichen, das zwischen den einzelnen Komponenten eingefügt wird. Bindestriche (-) und Unterstriche (_) werden häufig verwendet. Die Verwendung alphanumerischer Zeichen kann zu einem verwirrenden Namensformat führen.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Namensformats.

Verwenden Sie die zugehörige Liste, um Namenskomponenten hinzuzufügen. Verwenden Sie das Feld **Reihenfolge**, um die Reihenfolge festzulegen, in der Namenskomponenten verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Namensformate sind im Basissystem definiert.

Name	Trennzeichen	Beschreibung
Standard	_	Das Standardformat. Dokumentname und Überarbeitung getrennt durch einen Unterstrich.
Standardrichtlinie	_	Das Format für den Richtliniendokumenttyp.
Entwicklungsdokumentation	(kein Trennzeichen)	Das Format für den Softwaredokumentationstyp.
Entwicklungsquellen	(kein Trennzeichen)	Das Format für den Entwicklungs- und Codequellentyp.
Intranet-Verbesserung	(kein Trennzeichen)	Das Format für Dokumente, die die Verwendung des Intranets beschreiben.

Domänentrennung und verwaltete Dokumente

Domänentrennung wird in verwalteten Dokumenten nicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Managed Documents-Plugin

Diese Seite beschreibt die Applikationen und Module, die Struktur von Datenbanktabellen sowie Skripts und Rollen.

Struktur von Datenbanktabellen

Die folgenden Tabellen werden hinzugefügt:

Tabellen

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
Dokument [dms_document]	Die Dokumentdetails.
Überarbeitung [dms_revision]	Die Dokumentüberarbeitungen.
Zielgruppe [dms_audience]	Die vorgesehenen Dokumentleser.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen (Fortsetzung)

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
Klassifikationen [Klassifikation]	Die Dokumentbeschränkungsebene, z. B. öffentlich oder vertraulich. (Definiert nicht den Zugriff auf das Dokument. Dokumentsicherheit wird in Benutzer- und Gruppenberechtigungen festgelegt.)
Typ [dms_type]	Der Dokumentzweck.
Komponente [dms_component]	Die Komponenten der Namensformate. Das Wertefeld ist ein Dot-Walking-Ausdruck, der ausgewertet wird. Für die Überarbeitung wird eine Ausnahme gemacht, da sie nicht vorhanden ist, wenn der Überarbeitungsname generiert wird.
Namensformat [dms_name_format]	Die Zusammensetzung der Komponenten zum Generieren von Überarbeitungsnamen.
Genehmigungssequenz [approval_sequence]	Die Genehmigungssequenzen, denen Anwender folgen müssen.
Genehmigungsregel [dms_approval_rule]	Die Kriterien, mit denen die Datensätze der Tabelle „dms_document“ übereinstimmen müssen. Dient zum automatischen Hinzufügen von Genehmigern zu einem Dokument.
Sammlung [dms_collection]	Die vom Benutzer erstellten Dokumentgruppen.

Skripts

Zu „sys_script“ hinzugefügte Business Rules

Regel	Beschreibung
Dokument aktualisieren	Ändert den Status eines Dokuments in Abhängigkeit von seinen Überarbeitungen.
Genehmiger hinzufügen	Füllt die Liste der Genehmigenden im Dokument.

Zu „sys_script_include“ hinzugefügte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
DocumentManagement	Enthält die Hauptlogik für das Managed Documents-Plugin.
DocumentManagementDB	Enthält Methoden zum Ausführen von CRUD-Vorgängen in der Datenbank.
DocumentManagementSecurity	Hilft beim Verwalten der Sicherheit des Managed Documents-Systems.
DocumentManagementAjax	Aktualisiert die Details der temporären Überarbeitung, die beim Öffnen des Formulars zum Hochladen/Einchecken einer Überarbeitung erstellt wird.
DocumentAttachmentAjax	Benennt die Anlagendatei um.
DocumentRevisionWorkflowHelper	Ermöglicht die Durchführung grundlegender Workflow-Vorgänge für eine Revision.
DocumentManagementApprovalMatcher	Hilft beim Abrufen der Benutzer- und Gruppengenehmiger für ein Dokument, das den Genehmigungsregeln entspricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zu „sys_script_include“ hinzugefügte Skripteinbindungen (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
DocumentApproverHelper	Enthält Logik zur Handhabung von Dokumentgenehmigern.
DocumentManagementUtils	Nützliche Methoden.
DocumentReferenceQualifiers	Statische Methoden, die Referenzqualifizierer zurückgeben.

Zu „sys_script_client“ hinzugefügtes Client-Skript

Regel	Beschreibung
Dokumenttypänderung	Aktualisiert das Namensformatfeld im Abschnitt mit Überarbeitungseinstellungen des Dokuments. Jeder Typ hat ein Standardnamensformat.

Rollen

Dieses Plugin führt zwei neue Rollen ein:

Rollen

Rolle	Beschreibung
document_management_user	Mit dieser Rolle kann ein Benutzer auf das Managed Documents-Plugin zugreifen, Dokumente erstellen und nach Dokumenten suchen. Dokumentüberprüfer und -genehmiger benötigen die Rolle „document_management_user“, um auf das Managed Documents-Plugin zugreifen zu können. (Beachten Sie, dass Überprüfer und Genehmiger auch aus einem Genehmigungsdatensatz auf eine Dokumentüberarbeitung zugreifen können.)
document_management_admin	Mit dieser Rolle kann ein Benutzer die Administrationseinstellungen für das Managed Documents-Plugin ändern.

Hinweis: Jedes Dokument verfügt über individuelle Berechtigungen. Selbst wenn ein Benutzer die Rolle „document_management_user“ erhält und über Berechtigungen für die Applikation verfügt, kann er nur Dokumente anzeigen, auf die er Zugriff hat.

Managed Documents-Plugin installieren

Das Managed Documents-Plugin kann von Benutzern mit der Administratorrolle aktiviert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin „verwaltete Dokumente“ (com.snc.document_Management), und wählen Sie aus **Aktivieren/Upgrade Durchführen** .

   Wenn das Plugin von anderen Plugins abhängig ist, werden diese Plugins und deren Aktivierungsstatus aufgelistet.
3. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Einige Plugins enthalten Demo-Datensätze, die Plugin-Features für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen sollen. Das Laden von Demodaten ist eine gute Vorgehensweise, wenn Sie das Plugin zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz aktivieren. Sie können Demodaten laden, nachdem das Plugin aktiviert wurde, indem Sie diesen Prozess wiederholen und das Kontrollkästchen aktivieren.

4. Wählen Sie **Aktivieren**.

Plugin „Wissensdokument“

Das Plugin „Wissensdokument“ erweitert das Plugin „verwaltete Dokumente“, indem es die Funktionalität für verwaltete Dokumente bereitstellt, die in der Knowledge Base veröffentlicht werden sollen.

Mit dem Plugin „Wissensdokument“ installiert

Diese Elemente werden mit dem Plugin „Wissensdokument“ installiert.

Abhängigkeiten

Das Knowledge Document-Plugin hängt vom Managed Documents-Plugin ab. Durch die Aktivierung von Knowledge Document wird auch Managed Documents aktiviert.

Tabellen

Tabellen

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
Knowledge-Datensätze [m2m_document_knowledge]	Eine Many-to-Many-Tabelle, in der die Beziehung zwischen einem Dokument und einem Wissensartikel gespeichert wird.

UI-Aktionen

UI-Aktionen

UI Action	Beschreibung
Link zu Knowledge-Bereich	Erstellt oder aktualisiert einen Wissensartikel, der sich auf das aktuelle Dokument bezieht, abhängig davon, ob bereits ein Wissensartikel vorhanden ist.

Skripts

Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
KnowledgeDocument	Enthält die Hauptlogik für das Knowledge Document-Plugin.
KnowledgeDocumentDB	Klasse, die Daten für das Knowledge Document-Plugin abruft, einfügt und aktualisiert.

Verknüpfen Sie Dokumente mit Wissensartikeln

Verwalten Sie ein Dokument, und greifen Sie über einen artikel auf die neueste Version des Dokuments zu, indem Sie das Dokument mit einem wissensartikel verknüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die folgenden Plugins aktiviert haben:

- Plugin „Wissensdokument“ (com.snc.Knowledge_document)
- Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced)

Das Dokument wurde bereits hochgeladen und veröffentlicht. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Dokument hochladen und Genehmigte Überarbeitungen veröffentlichen.

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der mit dem Dokument verknüpfte artikel gespeichert ist.

Wenn ein wissensartikel bereits mit dem Dokument verknüpft ist, müssen Sie über Mitwirkzugriff auf den artikel verfügen.

Erforderliche Rolle: Document_Management_user und Knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die ursprüngliche oder überarbeitete Version eines Dokuments mit einem wissensartikel verknüpfen. Das Dokument wird als Anhang zum verknüpften artikel angezeigt. Durch die Überarbeitung eines Dokuments wird das an den verknüpften wissensartikel angehängte Dokument nicht automatisch aktualisiert. Daher müssen Sie jedes Mal, wenn Sie ein Dokument überarbeiten, das überarbeitete Dokument erneut mit dem wissensartikel verknüpfen.

Hinweis:

Als Besitzer eines Dokuments oder Administrator können Sie das Dokument mit einem veröffentlichten artikel verknüpfen. Wenn der artikel von einem anderen Anwender ausgecheckt wird, können Sie das Dokument nicht mit dem zugehörigen artikel verknüpfen, es sei denn, der artikel wird veröffentlicht.

Ein verwaltetes Dokument kann nur mit einem artikel verknüpft werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Verwaltete Dokukmente** > **Dokumente** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf das Dokument.
3. Füllen Sie in der zugehörigen Liste Wissenseinstellungen die Felder aus.

Knowledge-Einstellungen

Feld	Beschreibung
Verhalten	Prozess, der ausgeführt wird, wenn **Link zu Wissen** Zugehöriger Link wird angeklickt. Ein Verhalten ist einer der folgenden Typen: ○ **Erstellen Sie immer einen Datensatz** : Ein neuer wissensartikel wird erstellt und mit der zuletzt veröffentlichten Überarbeitung des Dokuments als Anhang verknüpft. ○ **Aktualisieren Sie den vorhandenen Datensatz** : Der verknüpfte wissensartikel wird mit der zuletzt veröffentlichten Überarbeitung des Dokuments als Anhang aktualisiert. Wenn für das Dokument keine Wissensartikel vorhanden sind, wird ein neuer wissensartikel erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sobald Sie eine Verhaltenseinstellung für ein Dokument ausgewählt haben, können Sie sie später bei der Überarbeitung des Dokuments nicht mehr ändern.
Knowledge Base	Knowledge Base, in der der wissensartikel gespeichert ist. Sie können einen wissensartikel nur einer Knowledge Base zuordnen. Wenn Sie eine artikelvorlage verwenden, können Sie diesen Wert nur ändern, wenn die Vorlage in der anderen Knowledge Base verfügbar ist.
Typ	Artikelvorlage zum Erstellen eines wissensartikels mithilfe definierter Felder und Werte. **Hinweis:** Wenn ein wissensartikel erstellt wird, wird **Typ** Feld wird schreibgeschützt.
Gültig bis	Datum, an dem der Artikel abläuft Fügt dem gleichen Feld im wissensartikel Informationen zu „gültig bis“ hinzu.
Kurzbeschreibung	Einige Wörter oder ein kurzer Ausdruck, der den wissensartikel beschreibt. Fügt die Kurzbeschreibung demselben Feld im wissensartikel hinzu.

4. Klicken Sie auf **Link zu Wissen** Zugehöriger Link.
5. **Wahlweise:** Klicken Sie in der angezeigten Informationsnachricht auf den Nachrichtenlink, um den wissensartikel anzuzeigen.

Ergebnis

Das hochgeladene Dokument wird einem wissensartikel als Anhang hinzugefügt. Abhängig von **Verhalten** Feldwert, der in der zugehörigen Liste „Wissenseinstellungen“ angegeben ist, wird der wissensartikel mit dem Dokument erstellt oder aktualisiert.

Dokument erstellen

Nachdem die Managed Documents-Parameter vom Administrator festgelegt wurden, können Dokumente erstellt, angefordert, ausgecheckt, bearbeitet, eingecheckt, kopiert und gegebenenfalls auf eine frühere Version zurückgesetzt werden.

Sobald Dokumente der Applikation „Managed Documents“ hinzugefügt wurden, können sie in Dokumentsammlungen gruppiert werden.

Dokumentgenehmigung

Während des Genehmigungsprozesses wird das Dokument vom Genehmiger genehmigt oder abgelehnt. Ein Dokument durchläuft den Genehmigungsprozess nach dem Überprüfungsprozess.

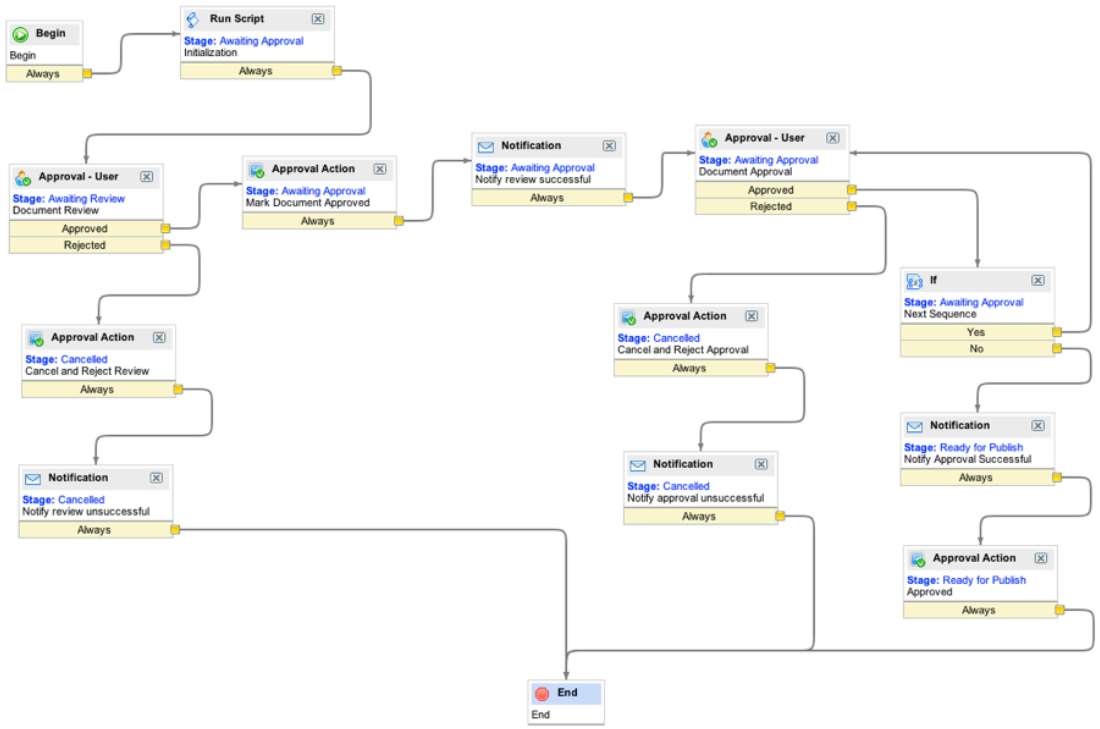
Freigabeworkflow

Nachdem das Dokument überprüft wurde, senden Sie es zur Genehmigung. Wenn das Dokument keinen Genehmiger hat, entfällt der Genehmigungsprozess.

Wenn das Dokument *Aktiv* ist, wird der Workflow *Standard-Dokumentenmanagement* zum Verwalten von Genehmigungen verwendet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow „Standard-Dokumentenmanagement“



Wenn der Genehmiger das Dokument ablehnt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, und die Überprüfung des Dokuments wird abgebrochen. Der Autor, der Besitzer und der Genehmiger sollten besprechen, welche Änderungen an dem Dokument vorgenommen werden müssen. Wenn das Dokument fertig ist, kann eine neue Überprüfung eingeleitet werden.

Wenn der endgültige Genehmiger das Dokument genehmigt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt. Sobald die endgültige Genehmigung erfolgreich ist, ändert sich die Dokumentphase in der Liste der Dokumentüberarbeitungen in *Bereit für die Veröffentlichung*:

Ergebnis des Workflows „Standard-Dokumentenmanagement“

Prozessänderung für mehrere Genehmiger

Wenn es mehrere Genehmiger gibt, läuft der Genehmigungsprozess nacheinander ab, und mehrere Genehmiger können einer einzelnen Sequenz zugewiesen werden. Beispiel:

- Sequenz 1: Genehmiger A und B
- Sequenz 2: Genehmiger C und D
- Sequenz 3: Genehmiger E

Da die Sequenzen in aufsteigender chronologischer Reihenfolge stattfinden, erhalten die Genehmiger A und B die Genehmigungsanforderung zuerst (die Genehmiger C, D und E sind noch nicht Teil des Prozesses). Ähnlich wie beim Überprüfungsprozess bestimmt der erste Genehmiger, der innerhalb einer Sequenz handelt, was mit dem Dokument geschieht. Wenn Genehmiger A zuerst handelt und das Dokument ablehnt, wird der Genehmigungsprozess angehalten, und der Status wird auf „Abgebrochen“ gesetzt. Der Status von Genehmiger B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert. Wenn Genehmiger A zuerst handelt und das Dokument genehmigt, wird der Prozess angehalten, und der Status von Genehmiger B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert. Anschließend wird das Dokument in die Genehmigungssequenz 2 verschoben. Nachdem mindestens ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmiger in jeder Sequenz das Dokument genehmigt hat, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, dass das Dokument genehmigt wurde.

Überprüfungsprozess

Während des Überprüfungsprozesses wird das Dokument vom Überprüfer genehmigt oder abgelehnt. Manchmal hat ein Dokument mehrere Überprüfer.

Wenn der Überprüfer das Dokument ablehnt, werden der Autor und der Besitzer benachrichtigt, und die Überprüfung wird abgebrochen. Der Autor, der Besitzer und der Überprüfer sollten besprechen, welche Änderungen an dem Dokument vorgenommen werden müssen. Wenn der Überprüfer das Dokument genehmigt, werden der Autor und der Besitzer darüber informiert, dass die Überprüfung erfolgreich war und das Dokument in die Genehmigungsphase übergehen kann.

Wenn einem Dokument mehrere Überprüfer zugewiesen sind, bestimmt der zuerst handelnde Überprüfer, was mit dem Dokument geschieht. Angenommen, es gibt zwei Überprüfer, A und B. Wenn Überprüfer A zuerst handelt und das Dokument ablehnt, wird der Überprüfungsprozess angehalten, und der Überarbeitungsstatus wird auf „Abgebrochen“ gesetzt. Überprüfer B erhält eine Benachrichtigungs-E-Mail mit der Information, dass die Überprüfung abgelehnt wurde und sich sein Status in „Nicht mehr erforderlich“ ändert. Wenn Überprüfer A zuerst handelt und das Dokument genehmigt, wird der Überprüfungsprozess angehalten, und das Dokument kann in die Genehmigungsphase übergehen. Der Status von Überprüfer B wird in „Nicht mehr erforderlich“ geändert.

Elektronische Signaturen für die Genehmigung aktivieren

Elektronische Signaturen für die Genehmigung werden aktiviert. Elektronische Signaturen sind hilfreich, wenn Sie eine digitale Signatur für Compliance- oder Auditierungszwecke benötigen.

Vorbereitungen

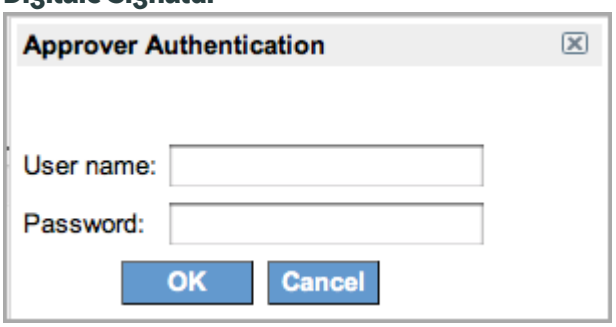
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können aktivieren Genehmigung mit E-Signatur-Plugin Damit Anwender beim Überprüfen und Genehmigen von Dokumenten einen Anwendernamen und ein Passwort eingeben müssen.

Die digitale Signatur wird nicht verfolgt oder im Dokumentdatensatz gespeichert. Benutzer müssen einfach einen Benutzernamen und ein Passwort eingeben, nachdem sie auf die Schaltfläche **Genehmigen** oder **Ablehnen** geklickt haben.

Digitale Signatur



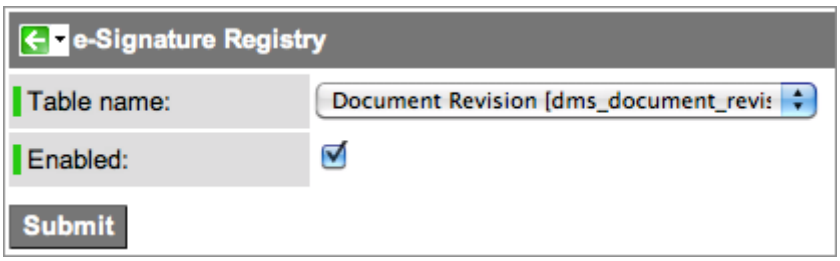
Stellen Sie nach dem Aktivieren des Plugins „Approval with E-Signature“ sicher, dass in der Registrierungstabelle für die E-Signatur eine Zeile für die Tabelle „dms_document_revision“ erstellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **e-Signature-Registry**an.
2. Prüfen Sie, ob *dms_document_revision* bereits aufgeführt und **Aktiviert** auf *wahr* festgelegt ist.
3. Wenn die Tabelle nicht in der Liste enthalten ist, klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld **Tabellenname** den Eintrag *Dokumentüberarbeitung* aus.
5. Wählen Sie *Aktiviert* aus.

Example



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Genehmigte Überarbeitungen veröffentlichen

Veröffentlichen Sie eine Dokumentüberarbeitung, die genehmigt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Dokument erstellt und bearbeitet wurde, kann eine bestimmte Überarbeitung zur Entwurfsüberprüfung und endgültigen Genehmigung gesendet werden. Nach der endgültigen Genehmigung kann das Dokument veröffentlicht werden.

Veröffentlichen Sie die genehmigte Version über die Liste der Dokumentüberarbeitungen.

Hinweis: Zum Veröffentlichen von Dokumenten in der Knowledge Base ist das Knowledge Document-Plugin erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie in der Liste der Dokumentüberarbeitungen auf die Überarbeitung mit der Kennzeichnung **Bereit für die Veröffentlichung**.
3. Klicken Sie auf **Überarbeitung veröffentlichen**, um das Dialogfeld **Veröffentlichen** anzuzeigen.

   Die Überarbeitungsnummer stimmt mit der neuesten Überarbeitungsnummer überein. Wenn die Überarbeitungsnummer bei der Veröffentlichung des Dokuments standardmäßig geändert werden soll, z. B. durch Erhöhen der Versionsnummer auf 1.1 oder 1.0.1, kann die Änderung in diesem Dialogfeld manuell vorgenommen werden.

4. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die veröffentlichte Überarbeitung wird grün hervorgehoben, und der Status der vorherigen Versionen wird automatisch in *Deaktiviert* geändert:

Hinweis: Wenn der Genehmigungs- und Veröffentlichungsprozess wiederholt wird, wird die veröffentlichte Überarbeitung beim Veröffentlichen der neuen Überarbeitung deaktiviert. Alle Workflows, die für frühere Überarbeitungen ausgeführt wurden, werden bei der Veröffentlichung des Dokuments abgebrochen.

Überarbeitungen zur Entwurfsüberprüfung senden

Senden Sie einen Dokumententwurf zur Überprüfung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Dokument erstellt und bearbeitet wurde, kann eine bestimmte Überarbeitung zur Entwurfsüberprüfung und endgültigen Genehmigung gesendet werden. Nach der endgültigen Genehmigung kann das Dokument veröffentlicht werden.

Wenn ein Entwurf des Dokuments fertig ist, senden Sie ihn zur Überprüfung. Wenn für das Dokument keine Überprüfer im Feld „Überprüfer“ des Dokumentdatensatzes angegeben wurden, wird der Überprüfungsprozess ausgelassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die entsprechende Überarbeitung.
3. Wählen Sie **Überarbeitung absenden** aus.

   Die Überarbeitungsphase wird auf *Überprüfung ausstehend* festgelegt.

   Der Name und die Parameter des Dokuments werden schreibgeschützt. Der Dokumentstatus wird auf *Aktiv* festgelegt.

Neue Dokumente erstellen oder anfordern

Nachdem ein Administrator Parameter für die Applikation „Managed Documents“ festgelegt hat, können Sie neue Dokumente erstellen oder anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltete Dokukmente** > **Neu erstellen**an.
2. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neues Dokument – Felder

Feld	Eingabewert
Nummer	Eine Identifikationsnummer für das Dokument. Wird mithilfe der Nummernverwaltung automatisch generiert.
Name	Ein Name für das Dokument. Beachten Sie, dass der Name des Dokuments mit anderen Namenskomponenten (wie vom Namensformat definiert) kombiniert wird, um die Namen der einzelnen Dokumentüberarbeitungen zu erstellen.
Angefordert von	Die Person, die darum bittet, dass das Dokument erstellt oder aktualisiert wird.
Besitzer	Der Genehmiger der Dokumentanforderung. Dieser ist auch für das Festlegen des Abschlussdatums bei Antragstellern und Autoren verantwortlich.
Überprüfer	Der oder die Benutzer, die das Dokument überprüfen und den Besitzern und Autoren Feedback geben.
Abteilung	Die für das Dokument zuständige Abteilung.
Typ	Der Dokumentzweck. Dies ist eine Auswahlliste, die von den Typparametern abgeleitet wird.
Klassifizierung	Die Klassifizierung des Dokuments basierend auf Sicherheit, Zielgruppe und Vertraulichkeit. Dies ist eine Auswahlliste, die von den Klassifizierungsparametern abgeleitet wird. **Hinweis:** Dies steuert keine Funktionalität.
Zielgruppe	Die Dokumentleser, z. B. extern oder intern. Dies ist eine Auswahlliste, die von den Zielgruppenparametern abgeleitet wird. **Hinweis:** Dies steuert keine Funktionalität.
Status	Der aktuelle Status des Dokuments im Bearbeitungs- und Veröffentlichungsprozess.
Ausgecheckt von	Der Benutzer, der das Dokument zurzeit ausgecheckt hat.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Dokuments.
Überarbeitungseinstellungen	
Namensformat	Das Format für den Namen jeder einzelnen Überarbeitung des Dokuments. Weitere Informationen finden Sie unter Namensformat .
Überarbeitungsformat	Sie haben die Wahl zwischen dem zweistelligen (0.x) oder dem dreistelligen (0.0.x) Überarbeitungsformat.
Überarbeitungsnummer automatisch erhöhen	Bei Auswahl dieser Option wird die Überarbeitungsnummer bei jeder Überarbeitung des Dokuments automatisch erhöht.

Die zugehörige Liste *Benutzerberechtigungen* bestimmt, welche Benutzer über die Rechte verfügen, das Dokument anzuzeigen und daran mitzuwirken:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerberechtigungen

Feld	Eingabewert
Anwender	Ein Verweis auf einen Anwender, der zum Lesen berechtigt ist, aber nicht zu einem Dokument beiträgt.
Typ	Eine Auswahlliste, die beschreibt, wie der Benutzer mit dem Dokument interagieren kann. Die Optionen sind: ○ Leser – Der Benutzer kann die Dokumentversionen lesen. ○ Editor – Der Benutzer kann neue Versionen hochladen. ○ Besitzer – Der Benutzer kann das Dokument bearbeiten.

Die zugehörige Liste *Gruppenberechtigungen* bestimmt, welche Gruppen über die Rechte verfügen, das Dokument anzuzeigen und daran mitzuwirken:

Gruppenberechtigungen

Feld	Eingabewert
Gruppe	Ein Verweis auf eine Gruppe von Benutzern, die berechtigt sind, das Dokument zu lesen und daran mitzuwirken.
Typ	Eine Auswahlliste, die beschreibt, wie Gruppenmitglieder mit dem Dokument interagieren können. Die Optionen sind: ○ Leser – Gruppenmitglieder können die Dokumentversionen lesen. ○ Editor – Gruppenmitglieder können neue Versionen hochladen. ○ Besitzer – Gruppenmitglieder können das Dokument bearbeiten.

Genehmiger angeben

Sie können Genehmiger für einen Dokumentdatensatz angeben, nachdem Sie diesen gespeichert haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen oder mehrere Genehmiger angeben. Legen Sie beispielsweise mehrere Genehmiger fest, um von einer Person eine Qualitätsprüfung des Dokuments und von einer anderen Person die endgültige Genehmigung durchführen zu lassen. Genehmigern wird eine Nummer zugewiesen. Der Genehmiger mit der niedrigsten Nummer (in der Regel Nummer eins) kommt immer zuerst, dann folgen alle anderen Genehmiger in aufsteigender chronologischer Reihenfolge. Mehrere Genehmiger können dieselbe Sequenznummer haben. Zum Beispiel können zwei Genehmiger eine Qualitätsprüfung durchführen und die Sequenznummer 1 erhalten. Dann können zwei Personen endgültige Genehmiger sein und die Folgenummer 2 erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ aus Und wählen Sie aus **Fügen Sie Einen Genehmiger Hinzu** .
3. Fügen Sie einen Benutzernamen hinzu.
4. Wählen Sie eine Sequenznummer aus der Dropdown-Liste aus.
   Niedrigere Zahlen genehmigen vor höheren Zahlen. Beispielsweise genehmigt Genehmiger Nummer 1 vor Nummer 2.
5. Klicken Sie auf **Benutzer hinzufügen**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5, um weitere Genehmiger hinzuzufügen.

Dokumente einchecken

Checken Sie das Dokument ein, nachdem Sie es überarbeitet haben, damit andere Benutzer das Dokument auschecken können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Überarbeitung hochladen/einchecken**.
3. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, und navigieren Sie zu der überarbeiteten Datei.
4. Klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Überprüfen Sie den Namen und die Überarbeitungsnummer.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Dokumente kopieren

Ein Dokument kann jederzeit dupliziert werden. Dies ist nützlich, wenn Sie ein vorhandenes Dokument als Basis für ein neues Dokument verwenden möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Dokument kopieren** aus.

   Eine Informationsmeldung mit einem Link zum neuen Dokument wird angezeigt:
3. Klicken Sie auf **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Das neue Dokument wird umbenannt und enthält das Wort „Kopieren“.

Hinweis: Nur die neuste Überarbeitung wird kopiert.

Dokumente deaktivieren

Um den Dokumentstatus in *Inaktiv* zu ändern, deaktivieren Sie das Dokument. Dies ist nützlich, wenn Änderungen an einem Dokument in den Wartestatus gesetzt wurden. Ein inaktives Dokument kann jederzeit wieder geöffnet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Dokument deaktivieren** aus.

Hinweis: Um ein Dokument zu aktivieren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und klicken Sie auf **Öffnen Sie Das Dokument Erneut** .

Deaktivierte Dokumente erneut öffnen

Ein Dokument, das deaktiviert wurde, kann erneut geöffnet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Dokument erneut öffnen** aus.

Dokumente zurücksetzen

Ein Dokument kann jederzeit mit einem Rollback auf eine frühere Überarbeitung zurückgesetzt werden. Stellen Sie vor dem Zurücksetzen auf eine frühere Überarbeitung sicher, dass das Dokument nicht ausgecheckt ist und dass Sie über Editor- oder Besitzerberechtigungen für das Dokument verfügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie in der Liste Dokumentüberarbeitungen auf die Überarbeitung, zu der Sie einen Rollback durchführen möchten.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Rollback** aus.
   Das Dialogfeld „Rollback zur Überarbeitung“ wird angezeigt. Der Name und die Überarbeitungsnummer sind neu. Die Notiz gibt die Überarbeitung an, auf die das Dokument zurückgesetzt wird.
4. Ändern Sie ggf. die Informationen im Dialogfeld „Rollback zur Überarbeitung“.
5. Klicken Sie auf **OK**.
   Die neueste Überarbeitung ist jetzt die Überarbeitung, die Sie für das Rollback ausgewählt haben.

Dokumente abbrechen

Ändern Sie den Dokumentstatus in *Abgebrochen*, wenn keine weiteren Änderungen am Dokument vorgenommen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Dokument abbrechen, wird keine Bestätigungsmeldung angezeigt. Stellen Sie daher sicher, dass Sie das Dokument wirklich abbrechen möchten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Dokument abbrechen** aus.

   Eine Informationsnachricht bestätigt den Abbruch:

   Die **Status** Ist auf festgelegt **Abgebrochen** .

Dokumente auschecken

Dokumente in der Applikation „Managed Documents“ können jeweils nur von einem Benutzer überarbeitet werden. Checken Sie das Dokument aus, um es zu überarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

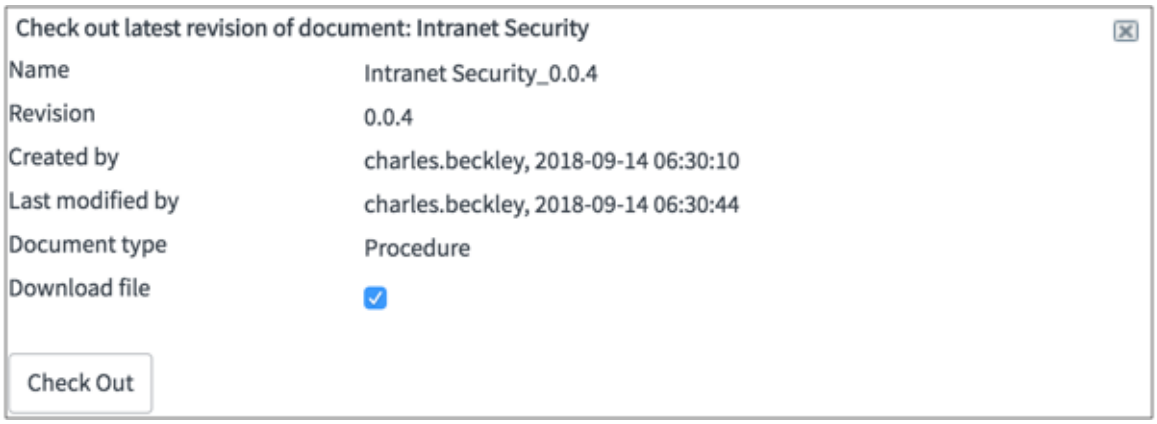
oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Dokument auschecken**.
3. Wählen **Datei herunterladen** aus, um die aktuelle Version des Dokuments herunterzuladen, wenn es ausgecheckt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf **Auschecken**.

Nach dem Auschecken eines Dokuments können Sie das Dokument bearbeiten und die erforderlichen Änderungen vornehmen.

Dokumentsammlungen erstellen

Eine Dokumentsammlung ist eine Gruppe einzelner Dokumente. Nachdem Dokumente in Managed Documents hochgeladen wurden, organisieren Sie die Dokumente, indem Sie sie in Sammlungen zusammenfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltete Dokukmente** > **Dokument** > **Meine Sammlungen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen *Namen* ein.
4. **Wahlweise:** Geben Sie ein *Beschreibung* .
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie auf den Namen der von Ihnen erstellten Sammlung.
7. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
8. Doppelklicken Sie links auf ein verfügbares Dokument, oder wählen Sie ein Dokument aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Seite „Dokumentsammlung“ wird angezeigt, und die einzelnen Dokumente in der Sammlung werden aufgelistet.

Ein Dokument hochladen

Laden Sie ein Dokument in einen gespeicherten Datensatz hoch. Sie können Textdateien, Tabellenkalkulationen, Präsentationen, PDF-Dateien und mehr hochladen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Überarbeitung hochladen/einchecken**.
3. Klicken Sie auf **Datei wählen**, und navigieren Sie zu der Datei.
4. Klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Überprüfen Sie den Namen und die Überarbeitungsnummer.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Nachdem das ursprüngliche Dokument hochgeladen wurde, können nachfolgende Überarbeitungen erstellt werden, indem das Dokument ausgecheckt wird.

Erstellen Sie einen neuen verwalteten Dokumentdatensatz

Konfigurieren Sie die Eigenschaften und Richtlinien für ein verwaltetes Dokument.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltete Dokukmente** > **Neu erstellen**an.
2. Geben Sie im Feld **Name** den Text Richtlinie ein.
3. Fügen Sie im Feld **Angefordert von** Ihren Namen hinzu.
4. Fügen Sie im Feld **Besitzer** Ihren Namen hinzu.
5. Fügen Sie im Feld **Überprüfer** Ihren Namen hinzu.
6. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Richtlinie** aus.
7. Wählen Sie im Feld **Klassifizierung** die Option **Vertraulich** aus.
8. Wählen Sie im Feld **Zielgruppe** die Option **Intern** aus.
9. Aktivieren Sie unter **Überarbeitungseinstellungen** die Option **Überarbeitungsnummer automatisch erhöhen**.

Example

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumente nach Vornahme von Änderungen einchecken

Nachdem Sie Änderungen an einem Dokument vorgenommen haben, checken Sie das überarbeitete Dokument in Managed Documents ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Prozedur

1. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Überarbeitung hochladen/einchecken**.
3. Klicken Sie auf **Datei wählen**, wählen Sie die überarbeitete Datei aus, und klicken Sie auf **Öffnen**.
4. Überprüfen Sie, ob die Felder **Name** und **Überarbeitungsnummer** die aktualisierte Nummer enthalten.
5. Stellen Sie sicher, dass die Option **Einchecken** ausgewählt ist.
6. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Liste der Dokumentüberarbeitungen wird aktualisiert und enthält nun die neueste Überarbeitung.

Dokumente zum Vornehmen von Änderungen auschecken

Nachdem ein Dokument einem verwalteten Dokumentdatensatz hinzugefügt wurde, checken Sie die Datei aus, um Änderungen vorzunehmen. Beim Ein- und Auschecken von Dokumenten werden Dokumentänderungen aufgezeichnet und sichergestellt, dass nur jeweils eine Person das Dokument bearbeitet.

Vorbereitungen

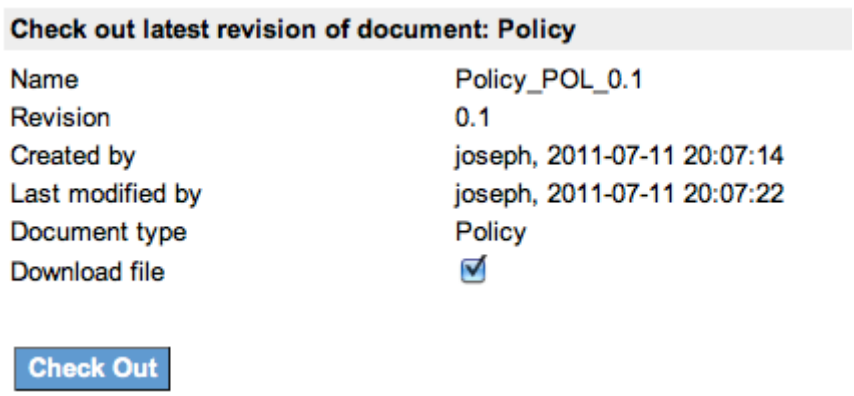
Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Prozedur

1. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Dokument auschecken**.



3. Wählen Sie **Datei herunterladen** aus.
4. Klicken Sie auf **Auschecken**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Öffnen Sie die Datei, und nehmen Sie eine kleine Änderung vor.
6. Speichern Sie das Dokument mit demselben Namen, aber einer neuen Überarbeitungsnummer.
   Beispiel: Richtlinie_POL_02.txt .

Dokumente in Managed Documents veröffentlichen

Nachdem das Dokument überprüft und genehmigt wurde, veröffentlichen Sie es in Managed Documents.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Prozedur

1. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie in der Liste der Dokumentüberarbeitungen auf den Namen der Überarbeitung, die genehmigt wurde und in der Phase „Bereit für die Veröffentlichung“ aufgeführt wird.
3. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Überarbeitung veröffentlichen**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Überarbeitung veröffentlichen“, ob der Name und die Überarbeitungsnummer korrekt sind, und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   In der Liste der Dokumentüberarbeitungen befindet sich die gerade veröffentlichte Überarbeitung jetzt in der Phase „Veröffentlicht“.

Dokumente zur Überprüfung und Genehmigung senden

Wenn ein Dokument fertig ist, versenden Sie es zur Überprüfung und Genehmigung. Wenn im Dokumentdatensatz kein Überprüfer oder Genehmiger angegeben ist, wird das Dokument direkt in die Veröffentlichungsphase verschoben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Prozedur

1. Klicken Sie in der Liste der Dokumentüberarbeitungen mit der rechten Maustaste auf das überarbeitete Dokument, und wählen Sie **Überarbeitung absenden** aus.
   Da Sie sich selbst als Überprüfer angegeben haben, erhalten Sie eine E-Mail-Nachricht mit einer Genehmigungsanforderung.
2. Klicken Sie in der E-Mail-Nachricht auf den Link neben **Klicken Sie hier, um Genehmigungsanforderung anzuzeigen**.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie das Dokument an, indem Sie unter auf den Namen des Anhangs klicken **Dokumentüberarbeitung** .
4. Klicken Sie auf **Genehmigen**.
   Die Seite „Genehmigungen“ wird mit dem soeben genehmigten Dokument angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
6. In der Liste der Dokumentüberarbeitungen befindet sich die genehmigte Überarbeitung jetzt in der Phase „Bereit für die Veröffentlichung“.

Laden Sie ein Dokument als Anhang hoch

Fügen Sie nach dem Erstellen eines Dokumentdatensatzes das Dokument als Anlage zum Datensatz hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Document_Management_admin

oder

Erforderliche Rolle: Document_Management_user

Prozedur

1. Öffnen Sie den Dokumentdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Überarbeitung hochladen/einchecken**.
3. Klicken Sie auf **Datei wählen**.
4. Wählen Sie ein einfaches Dokument aus, z. B. eine Textdatei, und klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Überprüfen Sie, ob der Name Richtlinie_POL_0.1 lautet.
6. Klicken Sie auf **OK**.

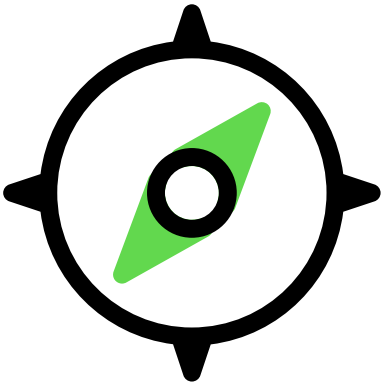
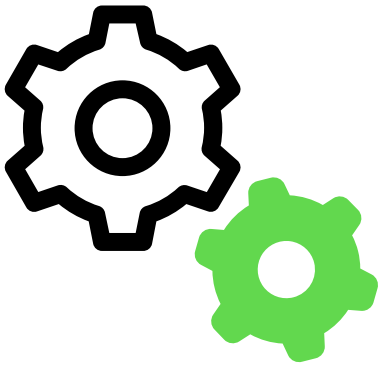
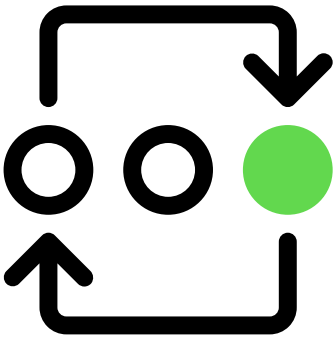
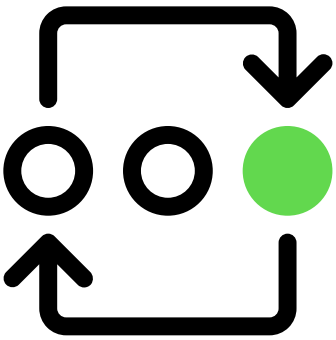
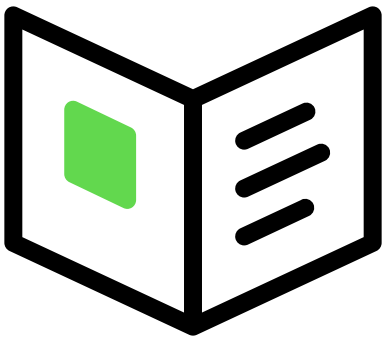
   Das Dokument wird unter den Dokumentüberarbeitungen aufgeführt.

Multi Provider Document Services Framework

Ermöglichen Sie Ihrem Team, in Echtzeit zusammenzuarbeiten und Versionen hinzuzufügen, zu speichern, zu kopieren, zu löschen, wiederherzustellen und laden Sie Dokumente hoch, indem Sie Dokumentanbieter mit integrieren ServiceNow Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen	Aktivieren	Integrieren
		
Multi Provider Document Services Framework erkunden	Multi Provider Document Services Framework aktivieren	Integrieren Sie mit Microsoft OneDrive, Google Drive, Und Microsoft SharePoint
Verwenden	Referenz	
		
Multi Provider Document Services Framework verwenden	Referenz Multi Provider Document Services Framework	

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- Fragen in der Plattform -Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Multi Provider Document Services Framework erkunden

Versionen hinzufügen, speichern, kopieren, löschen, wiederherstellen, und laden Sie Dokumente hoch, indem Sie Dokumentanbieter mit integrieren ServiceNow Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Multi Provider Document Services Framework – Übersicht

In Echtzeit zusammenarbeiten und Versionen hinzufügen, speichern, kopieren, löschen, wiederherstellen und laden Sie Dokumente hoch, indem Sie Dokumentanbieter mit integrieren ServiceNow Instanz.

Multi Provider Document Services Framework – Vorteile

Multi Provider Document Services Framework – Vorteile

Vorteil	Funktion
Verwenden Microsoft OneDrive Und Microsoft SharePoint Zum Kopieren, Löschen, Wiederherstellen und Abrufen von Versionsaktionen für Dokumente direkt in Ihrer ServiceNow-Instanz.	Dokumentenservices Framework für Microsoft OneDrive
Verwenden Google Drive Um Ihre Dokumente zu verwalten, zusammenzuarbeiten und zu synchronisieren und Versionsaktionen für Dokumente direkt in Ihrer ServiceNow-Instanz abzurufen	Dokumentenservices Framework für Google Drive
Erstellen Sie Anbieterdetails für Dokumente mit mehreren Anbietern.	Provider-Details
Erstellen Sie Dokumentaktionen für Multi-Provider-Dokumente.	Dokumentaktionen
Fügen Sie Anbieterberechtigungen für Dokumente mit mehreren Anbietern hinzu.	Provider-Berechtigungen
Konfigurieren Sie die Berechtigung für Rollen und Gruppen für Multi-Provider-Dokumente.	Konfigurieren Sie Berechtigungen

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Multi Provider Document Services Framework finden Sie unter:

- Aktivieren Multi-Provider Dokumentenservices Framework
- Integration mit Dokumentservices
- Multi Provider Document Services Framework verwenden
- Referenz für Multi-Provider-Dokumentservices-Framework

Aktivieren Multi-Provider Dokumentenservices Framework

Sie können aktivieren Framework Für Dokumentservices Für Mehrere Anbieter Plugin (Com.snc.multiprovider_documents) Für Dokumentenservices Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit installiert Framework Für Dokumentservices Für Mehrere Anbieter :

- Plugin
- Rollen
- Tabellen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Framework Für Dokumentservices Für Mehrere Anbieter Plugin (Com.snc.multiprovider_documents) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Integration mit Dokumentservices

Integrieren Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint, Und Google Drive Mit Dokumentenservices.

Integrationsübersicht

- Integration von Dokumentenservices in Microsoft OneDrive

  1. Dokumentenservices Framework für Microsoft OneDrive
  2. Setup Microsoft OneDrive Für Dokumentenservices
  3. Registrieren Microsoft OneDrive Als OAuth-Anbieter für Dokumentenservices

- Integration von Dokumentenservices in Google Drive

  1. Dokumentenservices Framework für Google Drive
  2. Einrichten Dokumentenservices Framework für Google Drive

Integration von Dokumentenservices in Microsoft OneDrive

Verwenden Microsoft OneDrive Dient zum Kopieren, Löschen, Wiederherstellen und Abrufen von Versionsaktionen für Dokumente direkt in ServiceNow Instanz.

Vorteile von Microsoft OneDrive Integration

Erhöhen Sie die Zusammenarbeit durch Integration Microsoft OneDrive Mit ServiceNow Instanz.

Mit Microsoft OneDrive Integration Sie können Folgendes tun:

- Bearbeiten, Freigeben und kopieren Sie Dokumente aus Microsoft OneDrive An Ihren ServiceNow Instanz.
- Bearbeiten, Freigeben und kopieren Sie Dokumente aus einem ServiceNow Instanz an Microsoft OneDrive.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Veröffentlichen Sie ein Dokument, das in erstellt wurde ServiceNow Instanz an Microsoft SharePoint.
- Hängen Sie einen freigegebenen Link an einen Datensatz an.
- Geben Sie Links frei, um in Echtzeit zusammenzuarbeiten und Dokumente zu bearbeiten.
- Ruft die aktuelle Version des Dokuments ab.
- Arbeiten Sie mit zusammen Microsoft 365 Zum Überprüfen, Genehmigen oder Miterstellen von Dokumenten.
- Dokumente von migrieren Microsoft SharePoint An Ihren ServiceNow Instanz.

Aktivierungsinformationen

Zu integrieren Microsoft OneDrive Mit Dokumentenservices, Installieren Sie das Plugin „Multi Provider Document Services Framework“ (Com.snc.multiprovider_documents). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Multi-Provider Dokumentenservices Framework.

Sie müssen auch installieren Dokumentenservices Framework für Microsoft OneDrive.

Dokumentenservices Framework für Microsoft OneDrive

Integrieren Sie Dokumentenservices Framework mit Microsoft OneDrive.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

IntegrationHub-Abonnement

Diese Spoke erfordert ein Integration Hub-Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Gesetzliche Zeitpläne # IntegrationHub # Übersicht .

Spoke-Version

Microsoft OneDrive-Spoke für Dokumentenservices-Framework-Spokev 1.2.2Ist die neueste Version.

Unterstützte Versionen

Diese Spoke wurde für erstellt Microsoft OneDrive Spoke für Dokumentenservices Framework V1.1 , Aber Ist möglicherweise mit späteren Versionen kompatibel.

Schlüsselfunktionen

Microsoft OneDrive Spoke für Dokumentenservices Framework Ermöglicht einem Flow Designer Folgendes:

- Laden Sie Dokumente in hoch Microsoft OneDrive
- Collaborate
- Verwalten Sie Versionen
- Dokumente herunterladen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spoke-Abhängigkeiten

Wenn Sie Probleme beim Installieren der App haben, stellen Sie sicher, dass die folgenden abhängigen Plugins installiert sind:

- Komplexes Objekt (com.Glide.cobject)
- IHUB-Spoke-Util-Paket (com.snc.ihub_Spoke_util_Pack)
- Multi-Provider Dokumentenservices Framework (com.snc.multiprovider_documents)
- Remote-Verzeichnissynchronisierung (com.snc.Remote_Directory_Sync)
- ServiceNow Flow Designer – dynamische Eingaben (com.Glide.Hub.Dynamic_input)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Hinweis: Einige dieser Plugins sind lizenzierbare Funktionen und erfordern entsprechende Lizenzen, wenn sie außerhalb der Spoke-Implementierung verwendet werden.

Spoke-Subflows

Die Microsoft OneDrive Spoke für Dokumentenservices Framework Stellt Beispielsubflows bereit, um die Automatisierung von zu demonstrieren Dokumentenservices Aufgaben. Um einen Beispiel-Subflow anzupassen, kopieren Sie ihn in einen neuen Anwendungsbereich. In den folgenden Tabellen sind die verfügbaren Beispiel-Subflows für V1 und V2 aufgeführt.

Hinweis: Nur V2-Subflows unterstützen den Microsoft SharePoint Website.

V1-Subflows

Subflow	Beschreibung
Fügen Sie Mitarbeitenden Zu Gruppe Hinzu	Fügt die angegebene CollaboratorID als nach Typ angegebenes Mitglied oder Besitzer hinzu.
Dokument Für Zusammenarbeit	Ordnet ein Dokument einer Gruppe oder einem Anwender in zu Microsoft OneDrive.
Dokument Für Zusammenarbeit Mit Empfängertyp	Ordnet ein Dokument einem angegebenen Empfängertyp zu
Verbinden Sie das Dokument über OneDrive mithilfe des Pfads	Verbindet Microsoft OneDrive Dokument.
Kopieren Sie die OneDrive-Dokumentversion	Kopiert das Dokument mit der angegebenen Version aus Microsoft OneDrive Zu einem Anhang in ServiceNow Instanz.
Dokument erstellen	Kopiert das Dokument nach Microsoft OneDrive, Erstellt einen Datensatz in der Tabelle „Multi-Provider-Dokument“ [MP_document] und fügt eine Version in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [MP_document_Version] hinzu.
Gruppe erstellen	Erstellt eine Gruppe wie in angegeben Microsoft OneDrive Und aktualisiert die Tabelle „Konfiguration der Multi-Provider-Berechtigung“ [MP_permission_Configuration].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

V1-Subflows (Fortsetzung)

Subflow	Beschreibung
Dokument löschen	Löscht das Dokument in Microsoft OneDrive Und entfernt die entsprechenden Datensätze in den Tabellen „Multi-Provider-Dokumentversion“ [MP_document_Version].
Dokumentversion löschen	Löscht die angegebene Version des Dokuments in Microsoft OneDrive Und ServiceNow Instanz und löscht einen Datensatz in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [MP_document_Version].
Ruft Alle Dokumentversionen Ab	Ruft alle Dokumentversionen von ab Microsoft OneDrive Und erstellt und aktualisiert Datensätze in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [MP_document_Version].
Dokument von OneDrive abrufen	Kopiert das Dokument aus Microsoft OneDrive An den angegebenen Dokumentnamen. Außerdem wird ein Datensatz in der Tabelle „Multi-Provider-Dokument“ [MP_document] und in allen Dokumentversionen in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [MP_document_Version] erstellt.
Dokumentversion wiederherstellen	Stellen Sie das Dokument auf die Version in zurück Microsoft OneDrive.
Synchronisieren Sie Mitarbeitende	Synchronisiert alle Microsoft Azure Anwender in der Tabelle „Multi Provider Collaborators“ [MP_Collaborators]. Wenn der Anwender gelöscht oder aktualisiert wird, wird der Datensatz des Anwenders in der Tabelle „Multi Provider Collaborators“ [MP_Collaborators] überprüft. Wenn er vorhanden ist, wird der Datensatz gelöscht oder aktualisiert. Wenn der Anwender neu hinzugefügt wird, erstellt er einen Eintrag in der Tabelle „Multi-Provider-Mitarbeitende“ [MP_Collaborators] unter „Multi-Provider-Dokumente“. **Hinweis:** Die geplante Aufgabe mit dem Namen **Synchronisieren Sie Mitarbeitende** Löst den Subflow für Synchronisierungsmitarbeitende aus. Sie können aus der verfügbaren Option Skript ausführen auswählen. Die Standardoption ist **Bei Bedarf** . Der Auftrag wird basierend auf dem festgelegten Zeitplan ausgeführt, und die Mitarbeitenden werden entsprechend synchronisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Automatisch ein Skript Ihrer Wahl ausführen .
Mitarbeiterdatensatz löschen	Löscht den angegebenen Mitarbeitenden-Datensatz aus der Tabelle „Multi Provider Collaborators“ [MP_Collaborators].
Aktualisieren Sie Den Dokumentinhalt	Aktualisiert das angegebene Dokument mit dem bereitgestellten Anhang in Microsoft OneDrive Die der Dokument-ID entspricht. Der Anhangname muss mit dem Namen des Dokuments in übereinstimmen Microsoft OneDrive.
Große Datei hochladen	Lädt einen Anhang zu hoch Microsoft OneDrive. Die maximale Größe der Datei darf 60 MB nicht überschreiten.
Aktuelle URL abrufen	Ruft die neueste URL zu einem Dokument in ab Microsoft OneDrive.
Verbinden Sie das Dokument von	Stellt eine erneute Verbindung zu einem Dokument in her Microsoft OneDrive.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

V1-Subflows (Fortsetzung)

Subflow	Beschreibung
erneut Microsoft OneDrive	**Hinweis:** Stellen Sie vor der Verwendung des Subflows sicher, dass der entsprechende ist Microsoft OneDrive Verbindung und Anmeldeinformationen werden und erstellt Microsoft OneDrive Autorisierungstoken ist verfügbar.

V2-Subflows

Subflow	Beschreibung
Ruft die aktuelle URL des Dokuments ab V2	Ruft die neueste URL von ab Microsoft OneDrive Für die ID des referenzierten Dokuments.
Aktualisieren Sie den Dokumentinhalt V2	Aktualisiert das angegebene Dokument mit dem bereitgestellten Anhangsinhalt in Microsoft OneDrive Entspricht der Dokument-ID aus der Tabelle „Multianbieter-Dokument sys_ID“ Der Anhangname muss mit dem Namen des Dokuments in übereinstimmen Microsoft OneDrive.
Dokument für Zusammenarbeit V2	Ordnet ein Dokument einem angegebenen Empfängertyp zu.
Verbinden Sie das Dokument über OneDrive mit Pfad V2	Verbindet Microsoft OneDrive Dokument, das auch unter Multi-Provider-Dokumente nachverfolgt werden kann.
Kopieren Sie die OneDrive-Dokumentversion V2	Kopiert das Dokument mit der angegebenen Version aus Microsoft OneDrive Zu einem Anhang in ServiceNow Instanz.
Dokument erstellen V2	Kopiert das Dokument nach Microsoft OneDrive Und erstellt einen Datensatz in der Tabelle „Multi-Provider-Dokument“ [MP_document] und in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [MP_document_Version] für Multi-Provider-Dokumente.
Dokument V2 löschen	Löscht das Dokument in Microsoft OneDrive Und entfernt die entsprechenden Datensätze in den Tabellen „Multi-Provider-Dokument“ [MP_document] und „Multi-Provider-Dokumentversion“ [MP_document_Version].
Löschen Sie die Dokumentversion V2	Löscht die bestimmte Version des Dokuments in beiden Microsoft OneDrive Und löscht einen Datensatz in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [MP_document_Version] unter „Multi-Provider-Dokumente“.
Ruft alle Dokumentversionen ab V2	Ruft alle Dokumentversionen von ab Microsoft OneDrive Und erstellt oder aktualisiert Datensätze in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [MP_document_Version] unter „Multi-Provider-Dokumente“. Dieser Subflow unterstützt Dokumente aus verschiedenen Quellen, die von unterstützt werden Microsoft OneDrive.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

V2-Subflows (Fortsetzung)

Subflow	Beschreibung
Dokument von OneDrive V2 abrufen	Kopiert das Dokument aus Microsoft OneDrive An den angegebenen Dokumentnamen. Außerdem wird ein Datensatz in der Tabelle „Multi-Provider-Dokument“ [MP_document] und allen zugehörigen Versionen in der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [MP_document_Version] unter „Multi-Provider-Dokumente“ erstellt.
Verbinden Sie das Dokument von erneut Microsoft OneDrive V2	Stellt eine erneute Verbindung zu einem Dokument in her Microsoft OneDrive. **Hinweis:** Stellen Sie vor der Verwendung des Subflows sicher, dass der entsprechende ist Microsoft OneDrive Verbindung und Anmeldeinformationen werden und erstellt Microsoft OneDrive Autorisierungstoken ist verfügbar.
Dokumentversion V2 wiederherstellen	Stellt das Dokument auf die in bereitgestellte Version zurück Microsoft OneDrive.
Synchronisieren Sie Mitarbeitende V2	Synchronisiert alle Microsoft Azure Anwender in der Tabelle „Mitarbeitende“ [MP_Collaborators] unter „Multi-Provider-Dokumente“.
Große Datei hochladen V2	Lädt einen Anhang zu hoch Microsoft OneDrive. Die maximale Größe der Datei darf 60 MB nicht überschreiten.
Entfernen Sie Die Dokumentzusammenarbeit	Entfernt die Zusammenarbeit an einem Microsoft OneDrive Dokument.
Aktualisieren Sie Die Dokumentzusammenarbeit	Aktualisiert die Zusammenarbeit auf einem Microsoft OneDrive Dokument.

Hinweis: Die V2-Subflows funktionieren nur für Dokumente, die mit den Subflows „Dokument erstellen V2“ oder „Dokument verbinden V2“ an die Plattform angehängt werden.

an.

Spoke-Aktionen

Die Microsoft OneDrive Spoke für Dokumentenservices Framework Stellt Beispielaktionen zur Automatisierung bereit Dokumentenservices Aufgaben, wenn Ereignisse in auftreten ServiceNow. In der folgenden Tabelle sind die verfügbaren Beispielaktionen aufgeführt.

Aktion	Beschreibung
Mitarbeiterdatensatz löschen	Löscht den angegebenen Mitarbeitenden-Datensatz aus der Tabelle „Multi Provider Collaborators“ [MP_Collaborators].
Dokument löschen	Löscht den Dokumentdatensatz aus der Tabelle „Multi-Provider-Dokument“ [MP_document].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
Dokument und Versionen löschen	Löscht das angegebene Dokument und alle seine Versionen aus der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [MP_document_Version].
Dokumentversion löschen	Löscht die angegebenen Versionen eines Dokuments aus der Tabelle „Multi-Provider-Dokumentversion“ [MP_document_Version].
Versionen des Dokuments löschen	Löscht alle Versionen eines angegebenen Dokuments.
Nach Vorhandensein des Zieldatensatzes suchen	Überprüft, ob ein Zieldatensatz in der angegebenen Zieltabelle vorhanden ist.
Dateien und Ordner suchen	Ruft die Liste der Dateien und Ordner unter der angegebenen Ordner-ID für die ausgewählte Quelle und Quell-ID ab. Wenn keine Quelle ausgewählt ist, wird standardmäßig der Inhalt des Stammordners aufgelistet.
Nach Websites basierend auf Abfragezeichenfolge-Stream suchen	Listet alle Websites auf, die die angegebene Abfragezeichenfolge erfüllen.
Delta-Token aktualisieren	Aktualisiert die Systemeigenschaft `deltaToken`Mit dem angegebenen Delta-Token.

Alias-Anforderungen für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie die Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Verbindung und Anmeldeinformationen .

Informationen zum Einrichten der Spoke finden Sie unter .

Setup Microsoft OneDrive Für Dokumentenservices

Integrieren Sie ServiceNow Instanz und Microsoft OneDrive Für Dokumentenservices Durch Erstellen einer anwenderdefinierten OAuth-Anwendung in Dokumentenservices Zur Authentifizierung ServiceNow Anforderungen.

Vorbereitungen

- Fordern Sie an IntegrationHub Abonnement.
- Richten Sie ein, und stellen Sie eine Verbindung her Microsoft Azure AD Spoke, siehe Einrichten Microsoft Entra ID-Spoke Und .

Microsoft OneDrive Anforderungen:

- Microsoft OneDrive Account
- Microsoft Azure Account
- Microsoft OneDrive Anmeldeinformationen des Mandantenadministrators

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie diese Schritte aus Ihrem aus Azure Entwickler-Account. Siehe Azure Produktdokumentation mit Anweisungen zum Erstellen und Konfigurieren anwenderdefinierter Anwendungen.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Azure Registrierungsportal mit Anmeldeinformationen Ihrer Organisation. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Dokumentation zu Microsoft Azure App-Registrierungsportal .
2. Registrieren Sie eine neue anwenderdefinierte Anwendung.
   a. Geben Sie den Anwendungsnamen und den unterstützten Account-Typ an.
   b. Wählen Sie **Registrieren** aus.
   c. Geben Sie die Umleitungs-URL im folgenden Format ein: `https://<instance>.service-now.com/oauth_redirect.do` .

   Eine Übersicht über die grundlegenden Informationen der Anwendung wird angezeigt.
3. Kopieren Sie die Anwendungs-ID in eine Textdatei.
   Sie verwenden diese ID und das im nächsten Schritt generierte geheime Clientgeheimnis, um die App als OAuth-Drittanbieter auf Ihrem zu registrieren ServiceNow Instanz. Die Anwendungs-ID ist die Client-ID, wenn Sie die Anwendung mit verbinden ServiceNow Instanz.
4. Fügen Sie einen geheimen Clientschlüssel hinzu.
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**an.
   b. Geben Sie eine Beschreibung und ein Ablaufdatum an.
   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
5. Aktivieren Sie die Berechtigungen, die die Anwendung unterstützen soll.
   Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Graph-Berechtigungsreferenz Dokumentation.
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**an.
   b. Klicken Sie auf die Microsoft Graph-Kachel.
   c. Wählen Sie die delegierten Berechtigungen oder Anwendungsberechtigungen aus, die die Anwendung unterstützt.

      Mit delegierten Berechtigungen kann die Anwendung als angemeldeter Anwender auf die API zugreifen.

      Mit Anwendungsberechtigungen kann die Anwendung als Hintergrundservice oder Daemon ohne angemeldeten Anwender ausgeführt werden.

      Sie müssen diese API-Berechtigungen in erwähnen **OAuth-Entitätsbereiche** Registerkarte beim Konfigurieren von Anwendungsregistrierung .
   d. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen API-Berechtigungen für Ihre anwenderdefinierte App bereitgestellt werden.

Name	OAuth-Anwendungsbereich
Dateien.Lesen	Dateien.Lesen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	OAuth-Anwendungsbereich
Dateien.Lesen.Alle	Dateien.Lesen.Alle
offline_access	offline_access
Dateien.Lesen/Schreiben	Dateien.Lesen/Schreiben
Dateien.Lesen.Schreiben.alle	Dateien.Lesen.Schreiben.alle
AuditLog.Lesen.alle	AuditLog.Lesen.alle
Verzeichnis.ZugriffAsAnwender.alle	Verzeichnis.ZugriffAsAnwender.alle
Verzeichnis.Lesen.Alle	Verzeichnis.Lesen.Alle
Anwender.Lesen	Anwender.Lesen

e. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.

Nächste Maßnahme

Registrieren Microsoft OneDrive Als OAuth-Anbieter für Dokumentenservices

Registrieren Microsoft OneDrive Als OAuth-Anbieter für Dokumentenservices

Verwenden Sie die während generierten Informationen Microsoft OneDrive Zu registrierende Accountkonfiguration Microsoft OneDrive Als OAuth-Provider und zulassen, dass die Instanz OAuth 2,0-Token anfordert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Auf dem Bildschirm mit dem Titel **Welche Art von OAuth-Anwendung** , Wählen Sie aus **Stellen Sie eine Verbindung zu einem OAuth-Drittanbieter her** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Wert erforderlich
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes.
Client-ID	Anwendungs-ID der OneDrive-Anwendung, die Sie in erstellt haben Microsoft Azure.
Geheimer Clientschlüssel	Das geheime Clientgeheimnis, das Sie beim Erstellen der Anwendung in generiert haben Microsoft Azure.
Standardgewährungstyp	Dieser Wert muss sein **Autorisierungscode** .
Autorisierungs-URL	https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/v2.0/authorize

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert erforderlich
	Beachten Sie, dass Sie dieses Feld entsperren und dann erneut sperren müssen.
Token-URL	`https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/v2.0/token` Beachten Sie, dass Sie dieses Feld entsperren und dann erneut sperren müssen.
Umleitungs-URL	`https://<instance>.service-now.com/oauth_redirect.do` Beachten Sie, dass Sie dieses Feld entsperren und dann erneut sperren müssen.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Ein OAuth-Entitätsprofildatensatz wird erstellt.
6. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsbereiche“ Umfänge hinzu, die den Berechtigungen entsprechen, die Sie bei der Konfiguration von definiert haben Microsoft OneDriveAnwendung.
   a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine neue Zeile ein** .
   b. Geben Sie den Namen und den OAuth-Umfang der Berechtigung ein, die für diese Dokumentenservices Umfänge sind für beide Werte identisch.
      - Dateien.Lesen
      - Dateien.Lesen.Alle
      - offline_access
      - Dateien.Lesen/Schreiben
      - Dateien.Lesen.Schreiben.alle
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Das System validiert die OAuth-Anmeldeinformationen.

Integration von Dokumentenservices in Google Drive

Verwenden Google Drive Um Ihre Dokumente zu verwalten und zu synchronisieren und Versionsaktionen für Dokumente direkt in abzurufen ServiceNow Instanz. Sie können auch an Dokumenten zusammenarbeiten und Anhänge verwalten, die in gehostet werden Google Drive.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteile von Google Drive Integration

Erhöhen Sie die Zusammenarbeit durch Integration Google Drive Mit ServiceNow Instanz.

Mit Google Drive Integration können Sie Folgendes tun:

- Bearbeiten, Freigeben, kopieren und löschen Sie Dokumente aus Google Drive An Ihren ServiceNow Instanz.
- Bearbeiten, Freigeben, kopieren und löschen Sie Dokumente aus einem ServiceNow Instanz an Google Drive.
- Ruft die aktuelle Version des Dokuments ab.
- Arbeiten Sie bei der Überprüfung, Genehmigung oder Miterstellung von Dokumenten zusammen.
- Integrieren Sie mit Google Drive Dient zum Erstellen, Aktualisieren und Zusammenarbeiten an Dokumenten innerhalb der Plattform

Aktivierungsinformationen

Zu integrieren Google Drive Mit Dokumentenservices, Installieren Sie das Plugin „Multi Provider Document Services Framework“ (Com.snc.multiprovider_documents). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Multi-Provider Dokumentenservices Framework.

Dokumentenservices Framework für Google Drive

Integrieren Sie Dokumentenservices Mit Google Drive.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

IntegrationHub-Abonnement

Diese Spoke erfordert ein Integration Hub-Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Gesetzliche Zeitpläne # IntegrationHub # Übersicht .

Unterstützte Versionen

Diese Spoke wurde für erstellt Dokumentenservices Framework V1.0 , Kann jedoch mit Utah und späteren Versionen kompatibel sein.

Schlüsselfunktionen

Dokumentenservices Framework für Google DriveErmöglicht einem Flow Designer:

- Laden Sie das Dokument in hoch Google Drive
- Collaborate
- Verwalten Sie Versionen
- Dokumente herunterladen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spoke-Anforderungen

- Google Drive Spoke
- Google Directory-Spoke
- Google Docs-Spoke

Spoke-Abhängigkeiten

Wenn Sie Probleme bei der Installation der App haben, überprüfen Sie, ob diese abhängigen Plugins installiert sind:

- IHUB-Spoke-Util-Paket (com.snc.ihub_Spoke_util_Pack)
- Multi-Provider Dokumentenservices Framework (com.snc.multiprovider_documents)
- Remote-Verzeichnissynchronisierung (com.snc.Remote_Directory_Sync)
- ServiceNow Flow Designer – dynamische Eingaben (com.Glide.Hub.Dynamic_input)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Hinweis: Einige dieser Plugins sind lizenzierbare Funktionen und erfordern entsprechende Lizenzen, wenn sie außerhalb der Spoke-Implementierung verwendet werden.

Spoke-Subflows

Die Dokumentenservices Framework für Google DriveStellt Beispielsubflows zur Demonstration der Automatisierung bereit Google Drive Aufgaben Für mein Laufwerk und freigegebene Laufwerke . Um einen Beispiel-Subflow anzupassen, kopieren Sie ihn in einen neuen Anwendungsbereich. Verfügbare Beispiel-Subflows:

Subflow	Beschreibung
Dokument erstellen	Kopiert das Dokument nach Google Drive Und erstellt einen Datensatz in der Tabelle „Dokumente“ mit der Ordner-ID und der erstellten Version in der Versionstabelle unter „Multi-Provider-Dokumente“.
Dokument erstellen V1	Kopiert das Dokument nach Google Drive Und erstellt einen Datensatz in der Tabelle „Dokumente“ mit der URL des freigebbaren Ordners und der erstellten Version in der Versionstabelle unter Multi Provider Document Services Framework Dokumente. **Hinweis:** Bei freigegebenen Laufwerken müssen die URL und die URL im folgenden Format angegeben sein und alles dazwischen liegen Laufwerk Und Ordner Muss beim Kopieren der URL entfernt werden. https://drive.google.com/drive/folders/<folder ID>
Gruppe erstellen	Erstellt eine Gruppe wie in angegeben Google Drive Und aktualisiert die Tabelle „Berechtigungskonfigurationen“ unter „Multi-Provider-Dokumente“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow	Beschreibung
Fügen Sie Mitarbeitenden Zu Gruppe Hinzu	Angegebene Gruppen-ID von Google Drive, Dieser Subflow fügt den angegebenen Mitarbeitenden wie durch die Rolle angegeben hinzu.
Dokument Für Zusammenarbeit	Fügt einem bestimmten Anwender, einer bestimmten Gruppe oder Domäne oder einem beliebigen Benutzer eine Berechtigung für eine Datei hinzu. Diese Berechtigung basiert auf einem Berechtigungstyp und einer Rolle und ist die Konfiguration der Zusammenarbeit in Google Drive. Wenn **Anwender** Oder **Gruppe** Ist ausgewählt, ist die E-Mail-Adresse für diese Anwender und Gruppen erforderlich. Wenn **Domäne** Ist ausgewählt, ist der Domänenname erforderlich, für den die Berechtigung erstellt werden soll. Wenn **Jeder** Ist ausgewählt, hat jeder die Berechtigung für die Datei oder den Ordner.
Dokument Von Verbinden Google Drive Mit ID	Verbindet Google Drive Dokument mit der ID und kann unter nachverfolgt werden Multi Provider Document Services Framework Dokumente
Dokument Von Verbinden Google Drive V1	Verbindet Google Drive Dokument, das die freigebbare URL für das Dokument verwendet und unter nachverfolgt werden kann Multi Provider Document Services Framework Dokumente.
Kopieren Google Drive Dokumentversion	Kopiert das Dokument mit der angegebenen Version aus Google Drive Zu einem Anhang in ServiceNow.
Dokument löschen	Löscht das Dokument in Google Drive Und entfernen Sie die entsprechenden Datensätze in Dokumenten- und Versionstabellen.
Dokumentversion löschen	Löscht das Dokument in Google Drive Und entfernen Sie die entsprechenden Datensätze in Dokumenten und Versionstabellen.
Ruft Alle Dokumentversionen Ab	Ruft alle Dokumentversionen von ab Google Drive Und erstellt oder aktualisiert Datensätze in der Versionstabelle unter Multi-Provider-Dokumente.
Dokument Von Abrufen Google Drive	Kopiert das Dokument aus Google Drive Auf den Dokumentnamen, der durch Erstellen eines Datensatzes in der Dokumenttabelle und aller zugehörigen Versionen in der Versionstabelle unter Multi-Provider-Dokumente referenziert wird.
Aktuelle URL des Dokuments abrufen	Erstellt die Webansichts-URL und die Webbearbeitungs-URL für die Datei Bis Verifiziert, ob die Datei tatsächlich in vorhanden ist Google Drive. Verbrauchende APIs sind erforderlich, um zu überprüfen, ob die Datei vorhanden ist oder nicht.
Ruft Die Älteste Dokumentversion Ab	Gibt die älteste Version des Dokuments zurück.
Verbinden Sie Das Dokument Von Erneut Google Drive	Verbindet erneut Google Drive Dokument, das unter Multi-Provider-Dokumente nachverfolgt werden kann.
Synchronisieren Sie Den Mitarbeitenden	Synchronisiert alle Google Drive Anwender in einer Domäne mit der Tabelle „Mitarbeitende“ unter „Multi-Provider-Dokumente“.
Aktualisieren Sie Den Dokumentinhalt	Aktualisiert das Dokument mit dem angehängten Inhalt in Google Drive Entspricht der Dokument-ID aus der Tabelle „Multianbieter-Dokumente sys_ID“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spoke-Aktionen

Die Dokumentenservices Framework für Google DriveStellt Aktionen zur Automatisierung bereit Dokumentenservices Aufgaben, wenn Ereignisse in auftreten ServiceNow Instanz. Folgende Aktionen sind verfügbar:

Aktion	Beschreibung
Dokument und Versionen löschen	Löscht das angegebene Dokument zusammen mit Versionen aus der Multi-Provider-Dokument- und Versionstabelle.
Nach inkrementellen Dateien und Ordnern suchen	Gibt eine Liste von zurück Google Drive Dateien und Ordner unter der angegebenen Ordner-ID.
Stream mit Dateien und Ordnern suchen	Ruft die Liste der Dateien und Ordner im angegebenen Ordner ab.
Dateiüberarbeitung als Anhang kopieren	Kopiert die angegebene Überarbeitungs-ID für eine Datei-ID in einen beliebigen Datensatz in ServiceNow.
Dokumentversion löschen	Löscht die angegebenen Versionen eines Dokuments aus der Multi-Provider-Dokumentversionstabelle.
Existenz des Zieldatensatzes suchen	Überprüft, ob der Zieldatensatz in der angegebenen Zieltabelle vorhanden ist.
Dok-Datei in Anhang kopieren	Kopiert Google dokumentdatei in ServiceNow Als Anhang.
Dokumentüberarbeitung als Anhang kopieren	Kopiert die angegebene Überarbeitungs-ID für einen Google Dokumentdatei-ID für einen beliebigen Datensatz in ServiceNow.
Dateityp-Informationen abrufen	Gibt den Dateityp und die Informationen für den Eingabemime-type zurück.

Alias-Anforderungen für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub Verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen sowie OAuth-Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie die Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren.

Informationen zum Einrichten der Spoke finden Sie unter Einrichten Dokumentenservices Framework für Google Drive.

Einrichten Dokumentenservices Framework für Google Drive

Integrieren Sie eine ServiceNow Instanz und Google Drive-SpokeFür Google Drive Mit Google Drive Zu authentifizierende Anmeldeinformationen ServiceNow Anforderungen.

Vorbereitungen
Fordern Sie ein an IntegrationHub Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Rechtliche Zeitpläne – IntegrationHub-Übersicht .

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Richten Sie ein, und stellen Sie eine Verbindung her Google Drive Spoke.
   Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten Google Drive Spoke .
2. Richten Sie ein, und stellen Sie eine Verbindung her Google Directory-Spoke.
   Weitere Informationen finden Sie unter Google Directory-Spoke .
3. Richten Sie ein, und stellen Sie eine Verbindung her Google Doc-Spoke.
   Weitere Informationen finden Sie unter Google Docs-Spoke .
4. Aktivieren Dokumentenservices Für Google Drive Spoke.
   Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentenservices Framework für Google Drive.

Persönliche Authentifizierung

Die persönliche Authentifizierung ermöglicht es einzelnen Anwendern, sich mit ihren persönlichen Accounts in zu authentifizieren ServiceNow Verwenden einer sicheren Verbindung zwischen der Identität des Anwenders und der entsprechenden Microsoft OneDrive Oder Google Drive Account, mit dem Anwender direkt über auf ihre persönlichen Dateien zugreifen, sie anzeigen und verwalten können ServiceNow.

Persönliche Authentifizierung für Microsoft OneDrive

Die persönliche Authentifizierung ermöglicht Anwendern die sichere Verbindung mit ihrer Person Microsoft OneDrive Accounts zu Dokumentverwaltung. Dies ermöglicht anwenderspezifischen Zugriff auf Dateien, die in gespeichert sind Microsoft OneDrive, Unterstützt die personalisierte Dokumentverarbeitung, z. B. das Anhängen, Anzeigen oder Verwalten von Dateien direkt in ServiceNow Datensätze.

Diese Authentifizierungsmethode verwendet OAuth 2,0, um jeden Anwender zu autorisieren und sicherzustellen, dass Dateizugriff und -Vorgänge unter ihrer eindeutigen Identität ausgeführt werden. Jeder Anwender stellt eine Verbindung zu seinem eigenen her Microsoft OneDrive Account, um Datenschutz und personalisierten Zugriff sicherzustellen.

Weitere Informationen finden Sie unter Persönliche Authentifizierung .

Persönliche Authentifizierung für Google Drive

Persönliche Authentifizierung für Google Drive Ermöglicht Anwendern die sichere Verknüpfung ihrer einzelnen Google-Accounts mit Dokumentenmanagement. Diese Integration ermöglicht Anwendern den Zugriff auf Dateien, das Hochladen und das Verwalten von Dateien von ihren persönlichen aus Google Drive Innerhalb von ServiceNow, Stellt sicher, dass alle Dokumentinteraktionen unter der eindeutigen Identität des Anwenders authentifiziert werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Persönliche Authentifizierung .

Dashboard für persönliche Authentifizierung

Verwenden Sie Ihre persönlichen Anmeldeinformationen, um eine Verbindung zu Drittpartei-Integrationen herzustellen. Zeigen Sie Ihre persönlichen Authentifizierungen über eine vereinfachte, konsolidierte Schnittstelle an, authentifizieren Sie sie, widerrufen Sie sie und verlängern Sie sie. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden des Dashboards für persönliche Authentifizierung .

Hinweis: Anwender mit können auf das Dashboard für die persönliche Authentifizierung zugreifen `sn_Personal_auth.Personal_auth_user` Rolle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die persönliche Authentifizierung für Multi Provider Document Services Framework

Konfigurieren und aktivieren Sie die persönliche Authentifizierung für Microsoft OneDrive Und Google Drive Accounts in Multi Provider Document Services Framework.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für Microsoft OneDrive:

1. Installieren Sie die Microsoft OneDrive-Spoke für Document Services Framework
2. Setup Microsoft OneDrive Für Dokumentenservices
3. Registrieren Microsoft OneDrive Als OAuth-Anbieter für Dokumentenservices

Für Google Drive

1. Installieren Sie das Google Drive-Spoke für Document Services Framework
2. Einrichten Dokumentenservices Framework für Google Drive

Prozedur

1. Aktivieren Sie Das Dashboard Für Persönliche Authentifizierung
2. Richten Sie die persönliche Authentifizierung ein .

Authentifizieren Microsoft OneDrive Account

Aktivieren Sie die persönliche Authentifizierung für Microsoft OneDrive Für Multi Provider Document Services Framework.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Personal_auth.Personal_auth_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **IntegrationHub** > **Persönliche Authentifizierung** > **Persönliche Integrationen**an.
2. Wechseln Sie zu Microsoft OneDrive Kachel „Spoke-Anmeldeinformationen“ auswählen **Authentifizieren** .

Authentifizieren Google Drive Account

Aktivieren Sie die persönliche Authentifizierung für Google Drive Für Multi Provider Document Services Framework.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Personal_auth.Personal_auth_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **IntegrationHub** > **Persönliche Authentifizierung** > **Persönliche Integrationen**an.
2. Wechseln Sie zu Google Drive Kachel „Spoke-Anmeldeinformationen“ auswählen **Authentifizieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Multi Provider Document Services Framework verwenden

Erstellen Sie Anbieterdetails, Dokumentaktionen, Anbieterberechtigungen, und konfigurieren Sie die Berechtigung.

Erstellen Sie Anbieterdetails

Erstellen Sie Anbieterdetails für Dokumente mit mehreren Anbietern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Multi-Provider-Dokument** > **Administrator** > **Berechtigungskonfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld Attribute Name und Wert ein.
4. Geben Sie im Feld Name der Anbieterdetails den Namen ein.
5. Wählen Sie den Anbieternamen aus der Dropdown-Liste aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.

> **Hinweis:** Sobald die Anbieterdetails erstellt wurden, werden automatisch die Dokumentaktionen und Anbieterberechtigungen erstellt.

Erstellen Sie Dokumentaktionen

Erstellen Sie Dokumentaktionen für Multi-Provider-Dokumente.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Multi-Provider-Dokument** > **Administrator** > **Dokumentaktionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie den Namen der Dokumentaktion ein.
4. Wählen Sie Anbieterberechtigung, Subflow und Anbieterdetails aus.
5. Geben Sie im Feld Beschreibung die Beschreibung ein.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie Anbieterberechtigungen

Erstellen Sie Anbieterberechtigungen für Dokumente mit mehreren Anbietern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Multi-Provider-Dokument** > **Administrator** > **Berechtigungskonfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Felder für neue Anbieterberechtigungen

Feld	Beschreibung
Berechtigungen	Name des Dokuments.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Anbieterberechtigung.
Provider-Details	Wählen Sie die Anbieterdetails aus.
Attribute	Name und Wert des Attributs.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Berechtigungen

Konfigurieren Sie die Berechtigung für Rollen und Gruppen für Multi-Provider-Dokumente.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Multi-Provider-Dokument** > **Administrator** > **Berechtigungskonfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie den Entitätstyp aus.
4. Wählen Sie die Entitäts-ID aus, indem Sie auf das Suchsymbol klicken.
5. Wechseln Sie zum Feld Dokumente, und wählen Sie die Rolle aus der Dokumentliste aus.
6. Wählen Sie **OK**.
7. Geben Sie den Namen und Wert der Provider-Gruppenattribute ein.
8. Wählen Sie im Feld Berechtigungen die Berechtigungen aus, die Sie gewähren möchten.
9. Wählen Sie **Absenden**.

Referenz für Multi-Provider-Dokumentservices-Framework

Mit installiert Framework Für Dokumentservices Für Mehrere Anbieter

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Framework Für Dokumentservices Für Mehrere Anbieter Plugin, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Mit Multi-Provider-Framework installierte Rollen

Rolle	Beschreibung
Administrator mp_document_admin	Konfiguriert mehrere Anbieter, Remote-Dokumentaktionen und entsprechende Subflows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Multi-Provider-Framework installierte Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
Dokumentanwender mp_document_user	Erstellt, aktualisiert und löscht Dokumente, die für Anbieter verwaltet werden

Installierte Tabellen

Mit Multi-Provider-Framework installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Multi-Provider-Dokument mp_document	Die mit dem Drittparteianbieter verbundenen Dokumente.
Multi-Provider-Dokumentversion mp_document_Version	Die Versionen im Zusammenhang mit Dokumenten.
Multi-Provider-Dokumentaktivität mp_document_activity	Protokolliert die Aktivität für die Tabelle „Dokument- und Dokumentversionen“ und kann zur Problembehandlung der Aktionen verwendet werden, die für Dokumente und Versionen ausgeführt werden.
Multi-Provider-Mitarbeitende mp_Collaborators	Drittparteianwender, die an zusammenarbeiten ServiceNow Instanz.
Multi-Provider-Detail mp_Provider_Detail	Details der 30-Parteien-Anbieter, die konfiguriert wurden.
Multi-Provider-Dokumentaktion mp_document_action	Die Aktionen, die jedem Subflow zugeordnet sind.
Multi-Provider-Berechtigung mp_Provider_permission	Vom Anbieter zulässige Berechtigungen.
Konfiguration Der Multi-Provider-Berechtigung mp_permission_Configuration	Rollen-/Gruppenzuordnung zu Berechtigungen, die aus der Tabelle „MP_permission“ für jeden Provider bereitgestellt werden.

Multi Provider Document Services Framework Framework-Rollen

Multi Provider Document Services Framework Framework Wird mit diesen Rollen installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management. Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Administrator [mp_document_admin]

Konfigurieren Sie Multi-Provider, Remote-Dokumentaktion und entsprechende Subflows.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Anwender [mp_document_user]

Erstellen, aktualisieren und löschen Sie Dokumente, die für Anbieter verwaltet werden.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

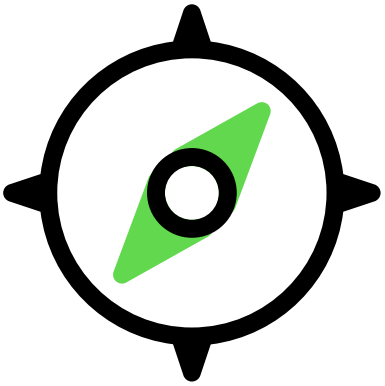
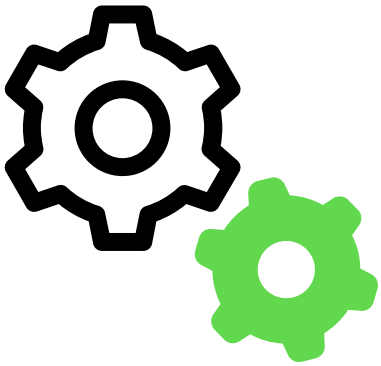
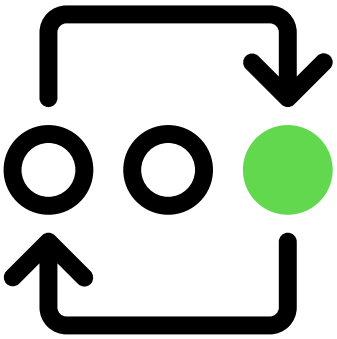
Keine.

Now Assist in Dokumentverwaltung

Verwenden ServiceNow Now Assist In Dokumentverwaltung Um Dokumente zusammenzufassen und die wichtigsten Einblicke zu geben. Sie können Ihren Service Desk-Mitarbeitern ermöglichen, die Dokumente zusammenzufassen und zu verstehen, damit sie schnelle Einblicke geben können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie mehr über Now Assist Für Dokumentenservices	Konfigurieren Now Assist Für Dokumentenservices	Now Assist für Dokumentenservices verwenden

Problembehandlung und Hilfe

- KI und Intelligenz in der ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support an.

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus erfasst diese Anwendung Fallinformationen (für Chatzusammenfassung, Erstellung von Lösungshinweisen, Wissensgenerierung, Anrufzusammenfassung), Chattranskripte (für Chatempfehlung) und E-Mail-Informationen (für E-Mail-Antwort). Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now Assist Abwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation an.

Erkunden Sie Now Assist Now Assist In Dokumentverwaltung

Now Assist In Dokumentverwaltung Verwendet generative KI, um zusammenzufassen und Einblicke zu geben. Es bietet sofortige Zusammenfassungen und Einblicke, reduziert den manuellen Aufwand und verbessert gleichzeitig die Genauigkeit und Konsistenz.

Now Assist In DokumentverwaltungÜbersicht

Now Assist In Dokumentverwaltung Verwendet generative KI, um zusammenzufassen und Einblicke zu geben. Es bietet sofortige Zusammenfassungen und Einblicke, reduziert den manuellen Aufwand und verbessert gleichzeitig die Genauigkeit und Konsistenz.

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Konfiguration und Verwendung von zu erfahren Now Assist In Dokumentverwaltung, Siehe:

- Konfigurieren Now Assist In Dokumentverwaltung
- Now Assist in Dokumentverwaltung verwenden

Konfigurieren Now Assist In Dokumentverwaltung

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie konfigurieren Now Assist In Dokumentverwaltung In der Anwendung, die die Verwendung ihrer generativen KI-Kompetenzen im Anwendungsarbeitsbereich ermöglicht.

Konfiguration – Übersicht

Konfigurieren Sie, wie Agents generative KI-Fähigkeiten verwenden, um die Dokumentzusammenfassung zu generieren.

Konfigurieren Sie die Kompetenz „Dokumentzusammenfassung“ für Now Assist In Dokumentverwaltung

Konfigurieren Sie die Kompetenz „Dokumentzusammenfassung“, um Dokumente mithilfe von zusammenzufassen Now Assist In Dokumentverwaltung Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nowassist_admin.nsa_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Kompetenzen**an.
2. Wählen Sie in der Workflow-Liste aus **Plattform** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. In Now Assist Kompetenzen für Plattform wechseln Sie zur Kompetenz „Dokumentzusammenfassung“, und wählen Sie aus **Kompetenz aktivieren** .
4. Wählen Sie im Abschnitt „Verfügbarkeit definieren“ die Tabellen aus, für die Sie die Dokumentzusammenfassung aktivieren möchten.
5. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt im geführten Setup zu wechseln.
   Ein geführtes Setup führt Sie durch die Konfiguration der allgemeinen Details, Eingabe, Eingabeaufforderung, Verfügbarkeit, Anzeige, Überprüfung und Aktivierung der anwenderdefinierten Kompetenz. Wenn Sie den gesamten Walk-Through abgeschlossen haben, wird die Kompetenz aktiviert.
6. Bestimmen Sie im Abschnitt „Zugriff definieren“ die Rollen, die Zugriff auf diese Kompetenz haben.
7. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt im geführten Setup zu wechseln.
8. Wählen Sie im Abschnitt „Anzeige auswählen“ aus, wo die Dokumentzusammenfassung angezeigt werden soll.
9. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
10. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie aus **Fertig** .
    Das geführte Setup ist abgeschlossen, und die Kompetenz ist aktiviert.

Nächste Maßnahme

Generieren Sie eine Dokumentzusammenfassung. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie mit eine Dokumentzusammenfassung Now Assist In Dokumentverwaltung

Now Assist in Dokumentverwaltung verwenden

Wenn Sie über die Rolle sn_nowassist_admin.nsa_admin verfügen, können Sie verwenden Now Assist In Dokumentverwaltung Um Dokumente schnell zusammenzufassen und Einblicke zu erhalten.

Generieren Sie mit eine Dokumentzusammenfassung Now Assist In Dokumentverwaltung

Generieren Sie mit eine Dokumentzusammenfassung, um schnelle Einblicke in wichtige Informationen aus Dokumenten zu erhalten Now Assist In Dokumentverwaltung.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie die Kompetenz „Dokumentzusammenfassung“. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Kompetenz „Dokumentzusammenfassung“ für Now Assist In Dokumentverwaltung.

Erforderliche Rolle: sn_nowassist_admin.nsa_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Wechseln Sie im Listenabschnitt zur Tabelle, in der die Kompetenz „Dokumentzusammenfassung“ aktiviert ist, und öffnen Sie den Datensatz.
   Zum Beispiel ein Incident-Datensatz.
3. Öffnen Sie das angehängte Dokument, um es im Dokument-Viewer anzuzeigen.
4. Generieren Sie eine Zusammenfassung des Dokuments, indem Sie auswählen **Zusammenfassen** .
   Die Dokumentzusammenfassung wird mit Extrahieren wichtiger Einblicke generiert.
5. **Wahlweise:** Kopieren Sie die Zusammenfassung, indem Sie auf das Kopiersymbol klicken .
   Die Zusammenfassung wird kopiert und kann einfach über E-Mails, Berichte oder Zusammenarbeitstools freigegeben werden.

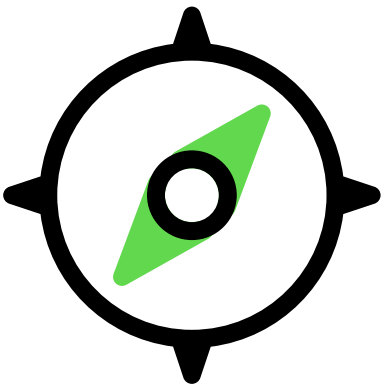
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensmanagement

Die Applikation ServiceNow® Wissensmanagement (KM) ermöglicht das Freigeben von Informationen in Knowledge Bases. Diese Knowledge Bases enthalten Artikel, die Benutzer mit Informationen zu beispielsweise Selbsthilfe, Fehlerbehebung und Aufgabenlösung versorgen.

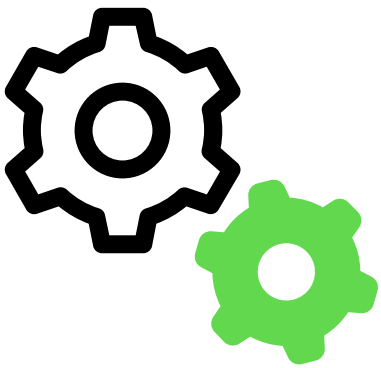
Erste Schritte

Untersuchen



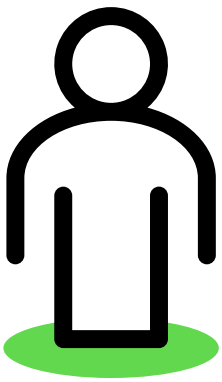
Wissensmanagement erkunden

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihren Wissensmanagement Implementierung

Wissensmanagement verwenden



Suchen Sie nach Informationen zu Selbsthilfe, Problembehandlung und Aufgabenlösung

Erstellen und verwalten Sie Artikel

Erstellen und verwalten Sie Artikel in der Knowledge Base

Wissensmanagement-Referenz

Zusätzliche Informationen zum Konfigurieren und Verwalten Wissensmanagement

Automatische Übersetzung

Analytics- und Reporting-Lösungen

Lösungen für Performance Analytics and Reporting Und Demand Insights-Dashboards zur Verbesserung Ihrer Geschäftsprozesse und -Praktiken

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Wissensmanagement erkunden

Erfahren Sie mehr über Wissensmanagement Mit einem Beispiel-Workflow und überprüfen Sie die Vorteile, die er für verschiedene Anwender in Ihrer Organisation bieten kann.

Wissensmanagement – Übersicht

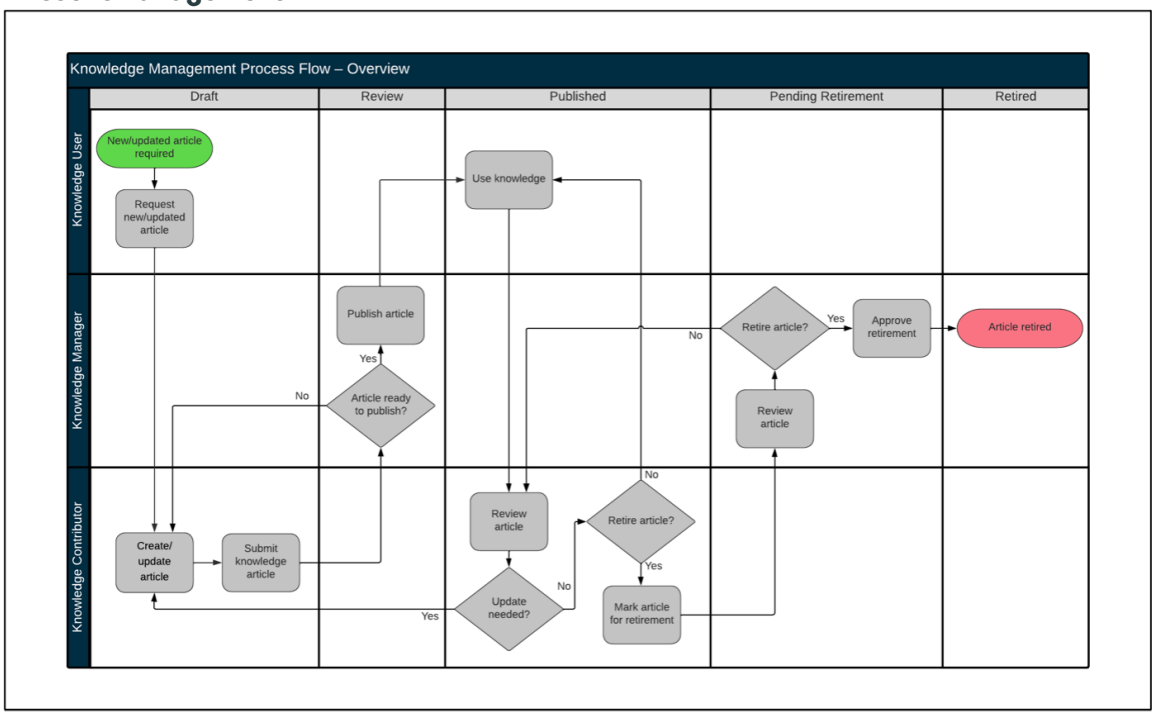
Wissensmanagement unterstützt Prozesse zum Erstellen, Kategorisieren, Überprüfen und Genehmigen von Artikeln. Benutzer können Artikel durchsuchen und Feedback geben.

Zur Unterstützung mehrerer Gruppen können Knowledge Bases einzelnen Managern zugewiesen werden. Für das Veröffentlichen und Zurückziehen von Artikeln können separate Workflows verwendet werden, und für das Steuern von Lesezugriff und Beiträgen können separate Zugriffssteuerungen verwendet werden.

Wissensmanagement – Workflow

Diese Infografik zeigt ein Beispiel für einen End-to-End-Workflow, der zeigt, wie verschiedene Anwender in einer Organisation zusammenarbeiten, um Artikel zu erstellen, freizugeben, zu verwenden und zu verwalten.

Wissensmanagement



In diesem Workflow:

1. Der Wissensanwender benötigt einen neuen oder aktualisierten wissensartikel und fordert ihn an.
2. Der Wissensbeitragende erstellt oder aktualisiert einen artikel und übermittelt ihn dann zur Überprüfung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Der Wissensmanager überprüft den artikel und veröffentlicht ihn entweder oder sendet ihn zur Überarbeitung an den Wissensbeitragenden zurück.
4. Der Wissensanwender liest den artikel und gibt ihn frei. Parallel dazu überprüft ein Wissensmanager Artikel kontinuierlich, um ihre Relevanz zu bestimmen.
5. Der Wissensmanager markiert Artikel, die nicht mehr für die Stilllegung benötigt werden.
6. Ein Wissensmanager überprüft und genehmigt die Außerbetriebnahme des artikels oder lehnt sie ab.

Wissensmanagement – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellen Sie eine konsistente Struktur für Wissensartikel	Wissensartikel-Vorlagen	Knowledge Manager
Erstellen Sie mehrere Knowledge Bases für verschiedene Gruppen in Ihrer Organisation	Knowledge Bases	Wissensadministrator und -Manager
Erstellen Sie eine Kategoriestruktur für jede Knowledge Base mit einer beliebigen Anzahl von Ebenen	wissensartikelkategorien	Knowledge Manager
Definieren Sie Berechtigungen pro Knowledge Base	Anwenderkriterien , Bereichsbezogene Knowledge Bases	Wissensadministrator und -Manager
Integrieren Sie externe Wissensquellen, und durchsuchen Sie sie	Integrationsfunktion für externe Inhalte Und Indizieren und Suchen externer Inhalte in KI-Suche	Administrator
Erstellen Sie Wissensartikel mit generativer KI	Now Assist in Wissensmanagement	Wissensbeitragender
Importieren Sie Word-Dokumente in Wissensartikel und/oder Autorenwissen in Word	Wissensmanagement: Add-in für Microsoft Word , Import von Word-Dokumenten	Wissensbeitragender
Abonnieren Relevante Artikel	Wissensabonnements	Wissensanwender
Geben Sie Feedback, und bewerten Sie Artikel	Feedback und Bewertungen	Wissensanwender
Erhalten Sie eine hohe Qualität der Inhalte und ermöglichen Sie eine ständige Verbesserung	Artikelqualitätsindex (AQI)	Wissensadministrator (erstellt AQI), Knowledge Coach oder Domänenexperte (führt AQI-Überprüfungen durch)
Identifizieren Sie Wissenslücken, und verbessern Sie den Inhalt Ihrer Knowledge Base	Wissensbedarfeinblicke	Wissensmanager oder Domänenexperte
Bestimmen Sie die Nutzung von Wissensinhalten, und bestätigen Sie, dass die richtigen Prozesse und Verfahren für die Inhaltserstellung befolgt werden	Wissensmanagement Lösungen für Performance Analytics and Reporting	Knowledge Manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sitemap-Generator Für Wissen Portal

Die ServiceNow® Sitemap-Generator Mit der Anwendung können Sie XML-Sitemaps effizient definieren und automatisch generieren.

Sitemap-Generator Konfigurationsanforderungen für Wissen Portal

Die Sitemap wird aus einem Skript oder einer statischen XML generiert. Das Validieren von Sitemaps wird nicht automatisch verarbeitet. Stellen Sie daher beim Erstellen einer Sitemap sicher, dass ihr Inhalt die folgenden Anforderungen erfüllt:

- Enthält nur die für konfigurierte Knowledge Base Wissen Portal
- Enthält nur Wissen Portalseiten mit nicht authentifiziertem Anwenderzugriff
- Ausgeschlossen Wissen Portal-URLs, die nicht öffentlich zugänglich sind
- Schließt Seiten aus, die mit einer 301-Umleitung antworten
- Ausgeschlossene stillgelegte und abgelaufene Knowledge Base-Artikel

Informationen zu Sitemap-Anforderungen für die Suchmaschinenoptimierung (Search Engine Optimization, SEO) finden Sie unter Erstellen und übermitteln Sie eine Sitemap In Google Dokumentation.

I18N - Knowledge-Internationalisierung

Mit den optionalen Funktionen zur Wissensinternationalisierung können Wissensanwender Artikel in mehreren Sprachen anzeigen.

Ab dem Release San Diego wird das Plugin „I18N: Wissensmanagement Internationalization v2“ (com.glideapp.Knowledge.i18n2) installiert, wenn ein Sprachpaket aktiviert ist. In Versionen vor San Diego wurde dieses Plugin zusammen mit dem Plugin Internationalization (com.Glide.i18n) installiert.

Wissensinternationalisierung ermöglicht es dem Wissensmanagement-Team, sprachspezifische Wissensartikel zu erstellen und Übersetzungen desselben artikels zueinander zueinander zu halten, damit sie einfach zu verwalten sind. Benutzer können in ihrer eigenen Sprache anzeigen und suchen, Artikel können jedoch bei Bedarf auch in anderen Sprachen angezeigt werden.

Legen Sie eine anwenderdefinierte Sprache für den artikel fest

Ab dem San Diego-Release können Anwender mit erhöhten Berechtigungen eine anwenderdefinierte Sprache hinzufügen, indem sie Spracheinträge in der Auswahltabelle [sys_choice] hinzufügen, um den ausgewählten artikel in mehreren Sprachen anzuzeigen. Auf der artikelseite die **Sprache** Die Liste zeigt alle Sprachen an, für die die artikelsprachübersetzung verfügbar ist.

Legen Sie die Suchsprache für Artikel fest

Sie können die Standardsprache für die Suche nach Artikeln auf eine andere Sprache als die angemeldete Sprache festlegen, indem Sie die Sprache als Wert von angeben *`glide.knowman.search.default_language`*Systemeigenschaft. Wenn beispielsweise Französisch die angemeldete Sprache ist und Sie Englisch als Standardsprache für gesuchte Artikel festlegen möchten, geben Sie Englisch in der Systemeigenschaft an. Sie können auch in der Anwenderoberfläche zu Französisch wechseln, um die französischen Artikel anzuzeigen. Wenn die Systemeigenschaft nicht festgelegt ist, wird die angemeldete Sprache des Anwenders als standardartikelsprache festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Andere Knowledge-Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die gleichzeitige Suche nach verschiedenen Sprachen zu aktivieren, navigieren Sie zu **Knowledge-Administration** > **Wissenssuche** > **Eigenschaften** > **Mehrsprachige Suche aktivieren** Und wählen Sie aus **Ja** Kontrollkästchen. Informationen zum gleichzeitigen Durchführen einer Suche in allen verfügbaren Sprachen finden Sie unter Suchen Sie mit Wissensmanagement V3.

Hinweis: Wenn `glide.knowman.search.default_language`Die Systemeigenschaft ist inaktiv. Sie können jeweils nur eine Sprache durchsuchen. Wenn die Eigenschaft aktiviert ist, können Sie gleichzeitig nach mehreren Sprachen suchen.

Bereichsbezogene Knowledge Bases

Verwenden Sie eine bereichsbezogene Knowledge Base, um Knowledge Bases mit vertraulichen Artikeln zu schützen. Selbst Systemadministratoren und Wissensadministratoren können bereichsbezogene Knowledge Bases nur verwalten, wenn sie explizit durch Anwenderkriterien autorisiert wurden.

Angenommen, Sie haben einen wissensartikel mit vertraulichen Gehaltsabrechnungsinformationen, der nur von der Gehaltsabrechnungsabteilung und nicht von einem Systemadministrator oder Wissensadministrator angezeigt werden soll. Sie können einen wissensartikel mit den vertraulichen Informationen in einer bereichsbezogenen Knowledge Base in der Core-Anwendung Human Resources: Erstellen.

Nur Anwender mit der Administratorrolle einer Anwendung und der Rolle „Knowledge_admin“ können eine bereichsbezogene Knowledge Base verwalten. Sie steuern den Zugriff auf Knowledge Bases einer Anwendung mit aktivierter Anwendungsverwaltung, z. B. HR, über die ACLs der Knowledge-Tabellen in der Anwendung anstelle globaler ACLs. Um den Zugriff auf eine bereichsbezogene Knowledge Base zu definieren, geben Sie entsprechende Anwenderkriterien für Anwender an, einschließlich Systemadministratoren und Wissensadministratoren.

Hinweis: Damit Umfangsmaster-Tabellen den Umfang ableiten und bereichsbezogene ACLS ausführen können, müssen Sie festlegen `glide.enforce_security_scope.<scope_name>`Systemeigenschaft auf „wahr“.

Sie können den Umfang vorhandener Knowledge Bases nicht ändern. Sie bleiben im globalen Bereich. Sie können jedoch eine bereichsbezogene Knowledge Base erstellen, um vertrauliche Wissensartikel zu schützen.

Um eine bereichsbezogene Knowledge Base für eine Anwendung zu erstellen, müssen Sie zusätzlich zur Rolle „Knowledge_admin“ oder „admin“ Zugriff haben, um diese Anwendung in der Anwendungsauswahl anzuzeigen und auszuwählen (siehe Anwendungsauswahl). Bevor Sie beispielsweise eine Knowledge Base in der Anwendung Human Resources: Core erstellen, müssen Sie in der Anwendungsauswahl die Anwendung Human Resources: Core auswählen und dann die Knowledge Base erstellen. Wenn Sie dann eine Knowledge Base erstellen, wird im Knowledge Base-Formular der Anwendungsbereich der Knowledge Base in festgelegt **Anwendung** Feld.

Zugehörige Informationen

- Eine Knowledge Base erstellen
- Anwendungen aus der Anwendungsauswahl auswählen
- Anwendungsverwaltung
- Steuern Sie den Zugriff auf der Knowledge Base-Ebene durch Anwenderkriterien

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösungen für maschinelles Lernen für Wissensmanagement

Maschinelles Lernen in Wissensmanagement Hilft, die Knowledge Governance und die Qualität Ihrer Knowledge Base zu verbessern.

Maschinelles Lernen in Wissensmanagement Hat die folgenden Vorteile:

- Verbessert die Qualität ihrer Knowledge Base durch Vermeidung doppelter Artikel, sodass sie besser geeignet ist für Knowledge-Centred Service (KCS)
- Schlägt zugehörige Artikel vor, mit denen Sie ein Problem oder eine Frage lösen können
- Identifiziert Wissenslücken und verbessert den Inhalt ihrer Knowledge Base mithilfe der Funktion für Wissensbedarfeinblicke.

Predictive Intelligence for Knowledge Management

Die Funktion Predictive Intelligence for Wissensmanagement nutzt Algorithmen des maschinellen Lernens, um verschiedene Wissensmanagement-Fähigkeiten bereitzustellen, z. B. ähnliche Artikel und Wissensbedarfeinblicke.

Lösungsdefinitionen für Predictive Intelligence für Wissensmanagement

Die Lösungsdefinitionen für die Funktion Predictive Intelligence for Wissensmanagement sind im Plugin „Predictive Intelligence for Knowledge Management“ (com.snc.knowledge_ml) verfügbar. Weitere Informationen zum Plugin finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Wissensmanagement.

Lösungsdefinition und Lösungstyp

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
Ähnliche Wissensartikel **Hinweis:** Diese Lösungsdefinition ist als Vorlage für Instanzen verfügbar, in denen die beiden Plugins „Predictive Intelligence for Contextual Search“ (com.snc.contextual_search_ml) und „Predictive Intelligence for Knowledge Management“ (com.snc.knowledge_ml) aktiviert sind.	Ähnlichkeit	Schlägt zugehörige Artikel auf Grundlage ihrer Kurzbeschreibung vor. Sie können die Ergebnisse an folgenden Stellen anzeigen: • Im Abschnitt „Wissensergebnisse“ des Wissensformulars beim Erstellen eines Artikels im Wissensmanagement Serviceportal. Wenn der Abschnitt „Knowledge-Ergebnisse“ nicht im Wissensformular angezeigt wird, müssen Sie möglicherweise das Formular konfigurieren, um hinzuzufügen **Ergebnisse Der Kontextsuche** Feld. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren des Formularlayouts . • Der Abschnitt „zugehörige Artikel“ auf der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösungsdefinition und Lösungstyp (Fortsetzung)

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
		wissensartikelansichtsseite im Wissensmanagement-Serviceportal und Now Mobile Anwendungen. • In Agent Assist im Mitarbeiterbereich, wenn die Option **Ähnliche Artikel (ML)** ausgewählt ist.
Bedarfseinblicke: Wissen in Fallclustern erforderlich	Clustering	Füllt Sammlungen geschlossener und gelöster Kundenservicefälle im Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“.
Bedarfseinblicke: Incident-Clustern erforderlich	Clustering	Füllt Sammlungen geschlossener und gelöster Incidents im Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“.
Bedarfseinblicke: Ähnliche Fälle und Wissen	Ähnlichkeit	Vergleicht die Ähnlichkeit von Incidents mit Knowledge Bases und identifiziert ähnliche geschlossene und gelöste Kundenservicefälle als mögliche Wissenslücken.
Bedarfseinblicke: Ähnliche Incidents und Wissen	Ähnlichkeit	Vergleicht die Ähnlichkeit von Incidents mit Knowledge Bases und identifiziert ähnliche geschlossene und gelöste Incidents als mögliche Wissenslücken.

Zugehörige Informationen

Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden

Erstellen Sie in einen wissensartikel Mitarbeiterbereich

Wissensbedarfeinblicke

Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“

Wissensartikel-Vorlagen

Artikelvorlagen haben vordefinierte Felder, die in einer bestimmten Reihenfolge strukturiert sind. Diese Vorlagen helfen beim Erstellen einer konsistenten Struktur für Wissensartikel.

Mit dem Vorlagen-Feature für Wissensartikel können Sie als Wissensadministrator (Benutzer mit der Rolle knowledge_admin) Artikelvorlagen erstellen, Felder in einer Vorlage hinzufügen oder anpassen und eine Vorlage aktivieren oder deaktivieren.

Als Sicherheitsadministrator (Benutzer mit der Rolle security_admin) können Sie die Sicherheit auf Feldebene in jeder Vorlage so konfigurieren, dass sie für bestimmte Benutzer sichtbar ist.

Als Autor können Sie Artikel mit vordefinierten oder neu erstellten Artikelvorlagen erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vordefinierte Vorlagen für Wissensartikel

Verwenden Sie entweder die Standardvorlage oder eine der vordefinierten Vorlagen für „How to“, „What is“, „FAQ“ oder „KCS“-artikel.

Hinweis:

Wenn Sie ein Upgrade durchführen Wissensmanagement Ab Kingston-Releases verwenden alle vorhandenen Artikel aus der früheren Version automatisch die Standardvorlage der aktualisierten Version. Beispiel: Wenn Sie ein Upgrade durchführen Wissensmanagement Von Jakarta bis Kingston verwenden alle vorhandenen Artikel die Standardvorlage, die in der Kingston-Version verfügbar ist.

Alle vordefinierten Vorlagen sind standardmäßig inaktiv. Wenn Sie keine Vorlage aktivieren, verwenden die Artikel automatisch die Standardvorlage. Als Wissensadministrator können Sie eine Vorlage aktivieren, indem Sie zu navigieren **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**an. Legen Sie dann in der Artikelvorlagenliste das Feld **Aktiv** für eine oder mehrere Vorlagen, die Sie aktivieren möchten, auf „true“ fest.

Vorlagen sind Knowledge Bases zugeordnet. Nur Vorlagen, die aktiv sind und einer Knowledge Base zugeordnet sind, werden angezeigt.

Die Vorlagenstruktur wird in kb_article_template gespeichert, während die Felder für jede Vorlage in kb_article_template_Definition gespeichert werden. Navigieren Sie zum Erstellen und Bearbeiten von Vorlagen zu **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**an.

In der folgenden Tabelle sind die in jeder Vorlage verfügbaren Felder und der Name der Vorlagentabelle aufgeführt.

Vordefinierte Vorlagen für Wissensartikel

Name der Vorlage	Vorlagenfelder	Ordnet auf Tabelle zu.	SEO-Beschreibungs-Tag
FAQ	• Frage • Antwort	FAQ [kb_template_faq]	Frage
Anleitung	• Einführung • Anweisungen	Anleitung [kb_template_how_to]	Einführung
Was ist	• Einführung • Erklärung	Was ist [kb_template_what_is]	Einführung
KCS-Artikel	• Problem • Umgebung • Grund • Lösung	KCS-Artikel [kb_template_kcs_article]	Problem
Standard	Text	kb_knowledge	Text

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensartikelvorlagen aktivieren

Das Feature für Wissensartikelvorlagen wird mit dem Plugin Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert. Nachdem die Funktion aktiviert wurde, wird beim Erstellen eines artikels die Option zum Auswählen einer Vorlage für den artikel angezeigt. Details finden Sie unter Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitertes Plugin.

wissensartikelvorlagen werden deaktiviert

Sie können eine artikelvorlage nicht löschen, da artikelvorlagen eine untergeordnete Tabelle zugeordnet haben. Das Löschen einer Vorlage erfordert auch das Löschen der untergeordneten Tabelle. Aufgrund der Einschränkungen beim Verwerfen von Tabellen werden artikelvorlagen und Vorlagenspalten explizit nicht gelöscht. Stattdessen können Sie die Funktion „Wissensartikelvorlagen“ deaktivieren, indem Sie löschen **Aktiv** Kontrollkästchen im Formular „Artikelvorlage“.

Hinweis: Die Standardvorlage ist standardmäßig verfügbar und kann nicht deaktiviert werden.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie wissensartikelvorlagen

Wissensblöcke

Vereinfachen Sie die Wissenserstellung für Autoren und den Wissensverbrauch für Leser mit Wissensblöcken. Wissensblöcke sind wiederverwendbare Inhaltselemente, die durch Benutzerkriterien gesichert sind, die Sie Wissensartikeln in einer Knowledge Base hinzufügen können. Das Benutzerkriterium steuert, welche Benutzer Blockinhalte in einem Artikel oder der Suche lesen dürfen, wodurch Benutzer einfacher für sie relevante Inhalte lesen können.

Wissensblöcke sind zur Verwendung in verfügbar ServiceNow AI Platform Nur.

Wissensblöcke verwenden

Um Wissensblöcke zu verwenden, muss ein Wissensadministrator oder Manager die Funktion Wissensblöcke für jede Wissensdatenbank, in der die Blöcke genutzt werden, aktivieren.

Aktivieren Sie Wissensblöcke für jede Knowledge Base

Wissensmitarbeiter können Wissensblöcke erstellen und in Artikel in einer Wissensdatenbank einfügen:

Hinweis: Wissensblöcke werden in Artikeln vom Typ Wiki nicht unterstützt. Standardmäßig zeigt der Wissensblock keine angehängten Dateien an. Sie können jedoch sehen, dass Bilder und Text in KB sichtbar sind, die aus Blockdateien erstellt wurden.

- Wissensblock erstellen
- Wissensblöcken zu einem Wissensartikel hinzufügen
- Zeigen Sie eine Vorschau eines wissensartikels mit Wissensblöcken nach Anwender oder Datum an

Inhalte von Wissensblöcken können in einem Artikel oder in einer Suche gelesen oder nicht gelesen werden, basierend auf den in der Wissensdatenbank und auf der Wissensblockebene festgelegten Benutzerkriterien. Siehe Wählen Sie Anwenderkriterien für einen Wissensblock aus Weitere Informationen finden Sie unter .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Feiertagskalender mit standortspezifischem Inhalt des Wissensblocks

Sie sind Teil einer unternehmensweiten HR-Organisation, die eine Wissensdatenbank des Unternehmens pflegt. Sie möchten einen Feiertagskalender erstellen, damit Ihre Mitarbeiter wissen, an welchen Tagen das Unternehmen geschlossen ist. Da das Unternehmen über mehrere Standorte verfügt und Feiertagsdaten je nach Standort des Mitarbeiters variieren, gibt es verschiedene Arten, wie Sie den Wissensartikel erstellen können.

Eine Möglichkeit ist, einen Wissensartikel für jeden Standort zu erstellen, mit einem Artikel für Standort A, einem für Standort B usw.

- Vorteile: vereinfachte Nutzung. Mitarbeiter haben einen einzigen Artikel zum Suchen und Lesen.
- Nachteile: mehr Arbeit für HR. Die Personalabteilung hat mehrere Artikel zum Verwalten und Aktualisieren für jeden Standort, an dem das Unternehmen Mitarbeiter hat.

Eine andere Möglichkeit ist, einen einzelnen Wissensartikel zu erstellen, der Abschnitte für jeden Standort enthält.

- Pros: vereinfachtes Authoring. HR hat einen einzigen Artikel zum Verwalten und Aktualisieren.
- Nachteile: mehr Arbeit für die Mitarbeiter. Der Mitarbeiter muss einen fremden Inhalt durchblättern und ignorieren, um den Abschnitt im Artikel zu finden, der ihn betrifft.

Mit Wissensblöcken können Sie einen einzelnen Wissensartikel mit ortsspezifischem Blockinhalt erstellen, der durch Benutzerkriterien abgesichert ist. Dieser Ansatz trägt dazu bei, die Arbeitsauslastung für Personal und Mitarbeiter zu reduzieren. Als HR-Mitarbeiter müssen Sie nur einen einzigen Artikel verwalten und aktualisieren. Die Mitarbeiter haben einen einzigen Artikel zum Suchen und Lesen. Die Benutzerkriterien stellen sicher, dass nur der für sie relevante Inhalt angezeigt wird.

Wenn Sie einen benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Viewer verwenden

Wenn Sie einen benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Viewer für Ihre Anwendung verwenden, sollten Sie ihn mit der entsprechenden Wissens- oder Wissensblock-API integrieren. (Integration ist nur erforderlich, wenn Sie einen benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Viewer verwenden.)

Integration einer benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Anzeige mit Wissensblöcken

Aktivierungsinformationen

Um in Ihrer Anwendung Wissensblöcke verwenden zu können, müssen Sie Wissensblöcke aktivieren. Informationen dazu, welche Komponenten mit der Funktion installiert werden, finden Sie unter Mit Wissensblöcken installierte Komponenten .

Hinweis: Durch die Aktivierung von Wissensblöcken wird „Knowledge Management Advanced“ automatisch aktiviert, wodurch erweiterte Funktionen wie Artikelversionsverwaltung möglich sind. Wissensblöcke können mit oder ohne Artikelversionsverwaltungsfunktion verwendet werden. Informationen zum Deaktivieren der Funktion finden Sie unter Deaktivieren Sie die Funktion zur artikelversionsverwaltung .

Wissensabonnements

Abonnieren Sie Knowledge Bases und Wissensartikel, um E-Mail-Benachrichtigungen zu neuen Artikeln und artikelüberarbeitungen oder Kommentaren zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine Knowledge Base abonniert:
  - Inhaber von Knowledge Bases abonnieren automatisch alle Artikel in der Knowledge Base, die sie besitzen. Sie erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn neue Artikel in der Knowledge Base erstellt oder überarbeitet (veröffentlicht) werden.
  - Anwender, die eine Knowledge Base abonnieren, erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn neue Artikel in der Knowledge Base erstellt werden oder wenn die vorhandenen Artikel überarbeitet (veröffentlicht) werden.
- Hat einen wissensartikel abonniert:
  - Knowledge-Autoren abonnieren automatisch die von ihnen erstellten Artikel. Sie erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die von ihnen erstellten Artikel ausgecheckt oder von anderen Autoren überarbeitet (veröffentlicht) werden und wenn die Artikel Anwenderkommentare erhalten.
  - Anwender, die einen artikel abonnieren, erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn der artikel überarbeitet (veröffentlicht) wird.

Benutzer können ihre Einstellungen für Knowledge-Benachrichtigen in den **Systemeinstellungen** festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von E-Mail-Benachrichtigungen in Wissensmanagement und Legen Sie Einstellungen für Wissensbenachrichtigungen fest.

Das Knowledge-Abonnement-Feature ist sowohl für die Knowledge Management v3-Benutzerschnittstelle als auch für das Knowledge Management Service Portal verfügbar.

Wenn das Artikelversionierungsfeature aktiviert ist, werden auch die folgenden Benachrichtigungen gesendet:

- Ein Artikel wurde ausgecheckt
- Ein Artikel wird überarbeitet
- Eine neue Version eines Artikels wurde veröffentlicht

Aktivierungsinformationen

Die Funktion „Wissensabonnements“ erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced). Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Wissensabonnements.

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie Wissensabonnements

Versionsnummern des wissensartikels

Artikelversionierung

Wissensbedarfeinblicke

Identifizieren Sie Wissenslücken, und verbessern Sie den Inhalt Ihrer Knowledge Base mit der Funktion „Wissensbedarf – Einblicke“.

Die Funktion „Wissensbedarf-Einblicke“ automatisiert die Erkennung von Wissenslücken in Ihren Knowledge Bases. Wissenslücken sind Themen, zu denen in Knowledge Bases Wissensartikel fehlen.

Die Behebung von Wissenslücken hat die folgenden Vorteile:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verbessern Sie die Effektivität des Selfservice: Selfservice-Anwender erhalten relevantere Informationen für Forschung, Fehlerbehebung und Abfragen.
- Fall- oder Incident-Lösungen erhöhen: Wenn relevante Informationen verfügbar sind, können Sie zukünftige Fälle abwenden.
- Verbesserte Falllösung: Service Desk-Mitarbeiter können relevantere Wissensartikel finden, um Fälle, Incidents, Probleme usw. zu lösen.

Aktivierungsinformationen

Die Funktion „Wissensbedarf-Einblicke“ erfordert das Plugin „Predictive Intelligence für Wissensmanagement“ (com.snc.Knowledge_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence for Knowledge Management und Zusätzliche Plugins für Wissensmanagement.

Dashboards für Bedarfseinblicke

Sie können ein Dashboard für Bedarfseinblicke für Ihre Aufgaben verwenden, um Wissenslücken zu analysieren und Feedback-Aufgaben für Wissenslücken zu erstellen. Standardmäßig enthält die Funktion Wissensbedarf-Einblicke **Bedarfseinblicke für Incidents** , **Bedarfseinblicke für Fälle** , Und **Nachfrageeinblicke: Ähnliche HR-Fälle und -Wissen** Dashboards für Incidents, Kundenservicefälle und HR-Fälle. Für andere Aufgaben können Sie ein Dashboard erstellen. Um auf ein Dashboard für Bedarfseinblicke zuzugreifen, müssen Sie Lesezugriff auf die Aufgaben und die Rolle sn_km_ml.Knowledge_Curation_user haben. Weitere Informationen finden Sie unter Analysieren Sie Wissenslücken über ein Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken.

Zugehörige Informationen

Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“

Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“

Dashboard „Bedarfseinblicke für HR-Fälle“

Self-Serviceanalytik

Die Self-ServiceanalytikMit dem Framework können Sie Informationen über Anwenderaktivitäten und Abwehrergebnisse im Zusammenhang mit diesen Aktivitäten sammeln.

Zeigen Sie die Effektivität von Selfservicekanälen an, indem Sie Berichte und Dashboards basierend auf den von generierten Daten verwenden Self-ServiceanalytikFramework. Dies Self-ServiceanalytikDaten werden vom Self-Service Analytics-Dashboard für den Kundenservice verwendet. Sie können auch verwenden Self-ServiceanalytikFramework in Dashboards anderer Anwendungen, die das Framework für Abonnements und Aktivitäts-Feed verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Self-Service Analytics-Dashboard für Kundenservice .

Die Analyse von Selfservice-Abwendungsmetriken hat die folgenden Vorteile:

- Messen Sie die Selfservice-Effektivität anhand von Selfservice-KPIs.
- Quantifizieren Sie erfolgreiche Selfservice-Interaktionen, um Korrekturmaßnahmen zu ergreifen.
- Definieren Sie anwenderdefinierte Selfservice-KPIs, die auf Ihre Organisation zugeschnitten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivierungsinformationen

Die Self-ServiceanalytikFramework erfordert das Plugin „Self-Service Analytics Core“ (com.snc.self_service_analytics_core). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Self-Service Analytics.

Hinweis: Die Daten für die Communities- und Virtual Agent-Kanäle werden generiert, wenn das Communities-Plugin (com.sn_Communities) und das Glide Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot) aktiviert sind.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Self-Service Analytics

Self-Service Analytics-Konzepte

Lösungen für Performance Analytics and Reporting Für Self-Service Analytics für Kundenservice

Self-Service Analytics-Konzepte

Sie können Ihre Selfservice-Effektivität quantifizieren, indem Sie Fallabwendungen messen.

Die Self-ServiceanalytikMit dem Framework können Sie die Fallabwendung messen, indem Sie Anwenderaktivitätsmuster für ein Abwendungsergebnis definieren. Eine Fallabwendung ist, wenn Sie eine Lösung mithilfe eines der Selfservicekanäle bereitstellen können, z. B. Wissen, Communities, Katalog und Virtual Agent. für einen Anwender, der einen Fall erstellen wollte, wird daher kein Fall erstellt.

Standardmäßig ist Self-ServiceanalytikFramework wird vom Self-Service Analytics-Dashboard für den Kundenservice verwendet. Das Framework kann auch in Dashboards anderer Anwendungen verwendet werden, die Abonnements und Aktivitäts-Feed-Framework verwenden.

Das System enthält vordefinierte Konfigurationen für Self-ServiceanalytikFramework-Komponenten, die Verbrauchern und Kundenkontakten zugeordnet sind. Sie können diese Komponenten auch für andere Anwenderentitäten konfigurieren.

Selfservice-Analytics-Komponenten

Selfservice-Analytics basiert auf dem Aktivitätsmuster, das einem Abwendungsergebnis zugeordnet ist. Es besteht aus den folgenden Hauptkomponenten:

- Aktivitätsmuster (siehe Aktivitätsmusterkomponenten)
- Abwendungsergebnis (siehe Abwendungsergebniskomponenten)

Aktivitätsmusterkomponenten

Aktivitätsmuster

Eine Kombination aus Musterelement, Musterelementgruppe oder beidem für eine Anwenderentität wie Verbraucher oder Kundenkontakte, die mit einem Ergebnis verknüpft ist. Jedes Musterelement oder jede Musterelementgruppe wird als reguläre Ausdrücke implementiert.

Beispiel: Das Aktivitätsmuster Kontakte: Fall: Bestätigte Abwendung ist eine Kombination der Musterelementgruppen Selfservice: Hilfreich und Selfservice-Aktionen: Optional viele.

Abwendungsergebnis

Ein Aktivitätsmuster kann zu einem Abwendungsergebnis führen. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungsergebniskomponenten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Primäre Aktivität

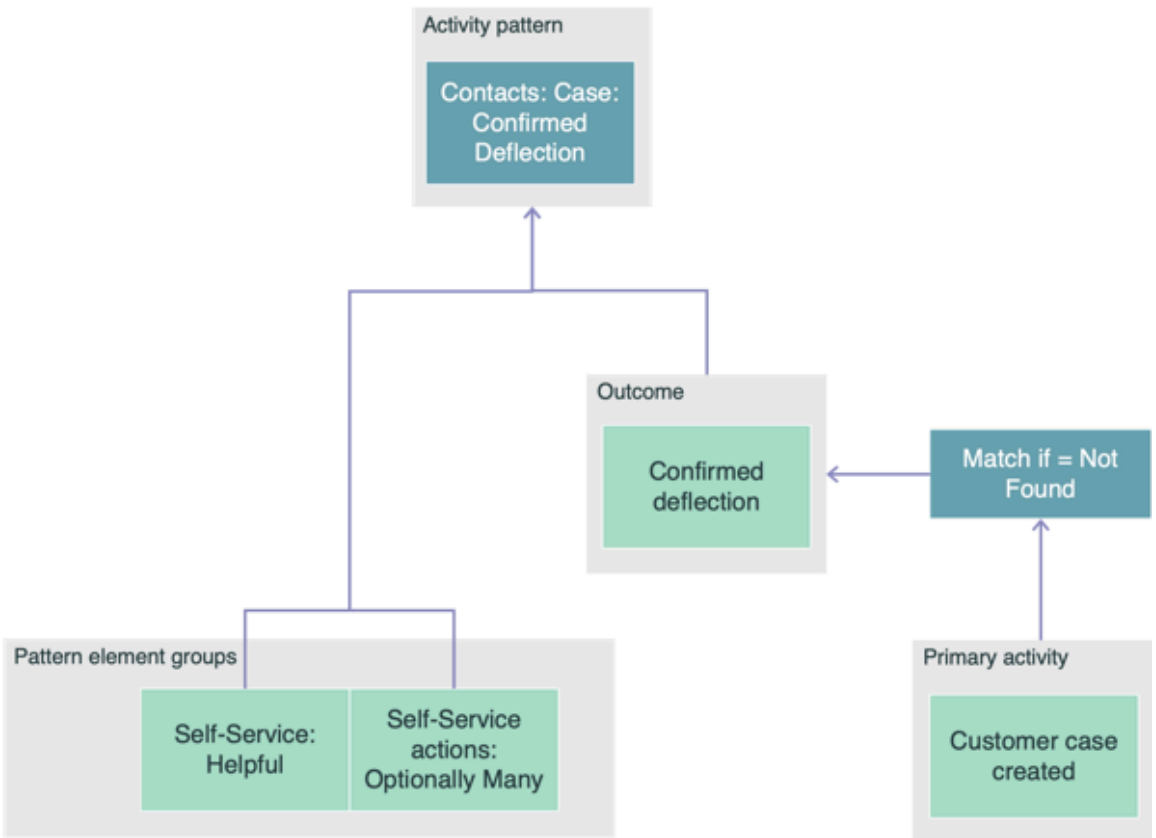
Die endgültige Aktivität, die das Ergebnis bestimmt, das einem Aktivitätsmuster zugeordnet ist, basierend darauf, ob es passiert oder nicht.

Beispiel: Für die primäre Aktivität „Kunde hat einen Fall erstellt“, wenn das System keine Übereinstimmung findet (d. h. ein Fall wurde nicht erstellt), wird das Ergebnis „bestätigte Abwendung“ dem Aktivitätsmuster zugeordnet. Kontakte: Fall: Bestätigte Abwendung.

Musterelementgruppe

Eine logische Kombination aus zwei Musterelementen, einer Musterelementgruppe oder beiden, und wie oft die Kombination auftritt. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten der Musterelementgruppe.

Die folgende Abbildung zeigt die Komponenten des Aktivitätsmusters Kontakte: Fall: Bestätigte Abwendung.



Automatische Übersetzung

Komponenten der Musterelementgruppe

Musterelementgruppe

Eine logische Kombination aus zwei Musterelementen, einer Musterelementgruppe oder beiden, und wie oft die Kombination auftritt. Jede Musterelementgruppe wird als reguläre Ausdrücke implementiert.

Das Vorkommen des Ergebnisses der logischen Kombination ist einer der folgenden Typen:

- Einmal
- Optional einmal
- Optional viele

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mindestens einmal
- Bereich

Beispiel 1: In der folgenden Tabelle ist die Musterelementgruppe „Wissensinteraktionen einmal“ auf „wahr“ festgelegt, wenn sie nur einmal auftritt und entweder der einmal angezeigte Artikel „wahr“ oder der einmal mit positivem Feedback markierte Artikel „wahr“ ist.

Beispiel für Musterelementgruppe 1

Musterelementgruppe	Erstes Element	Zweites Element	Operator	Vorkommen
Wissensinteraktionen einmal	Artikel einmal angezeigt	Artikel einmal mit positivem Feedback markiert	Oder	Einmal

Beispiel 2: In der folgenden Tabelle ist die Gruppe „Selfservice-Interaktionen optional viele Muster“ auf „wahr“ festgelegt, wenn Interaktionen entweder nicht oder mehrmals stattgefunden haben und entweder die Knowledge- oder Kataloginteraktionen einmal „wahr“ oder „Communities“ oder „Virtual Agent-Interaktionen einmal“ auf „wahr“ festgelegt ist.

Beispiel für Musterelementgruppe 2

Musterelementgruppe	Erstes Element	Zweites Element	Operator	Vorkommen
Wissens- oder Kataloginteraktionen einmal	Wissensinteraktionen einmal	Kataloginteraktionen einmal	Oder	Einmal
Communities oder Virtual Agent-Interaktionen einmal	Communities einmal	Virtual Agent-Interaktionen einmal	Oder	Einmal
Selfservice-Interaktionen optional viele	Wissens- oder Kataloginteraktionen einmal	Communities oder Virtual Agent-Interaktionen einmal	Oder	Optional viele

Musterelement

Gibt einen einzelnen Aktivitätstyp an und wie oft er auftritt. Jedes Musterelement wird als reguläre Ausdrücke implementiert.

Beispiel: Das Musterelement „einmal angezeigter Artikel“ gibt an, dass die Aktivität, die einen wissensartikel angezeigt hat, einmal auftreten muss.

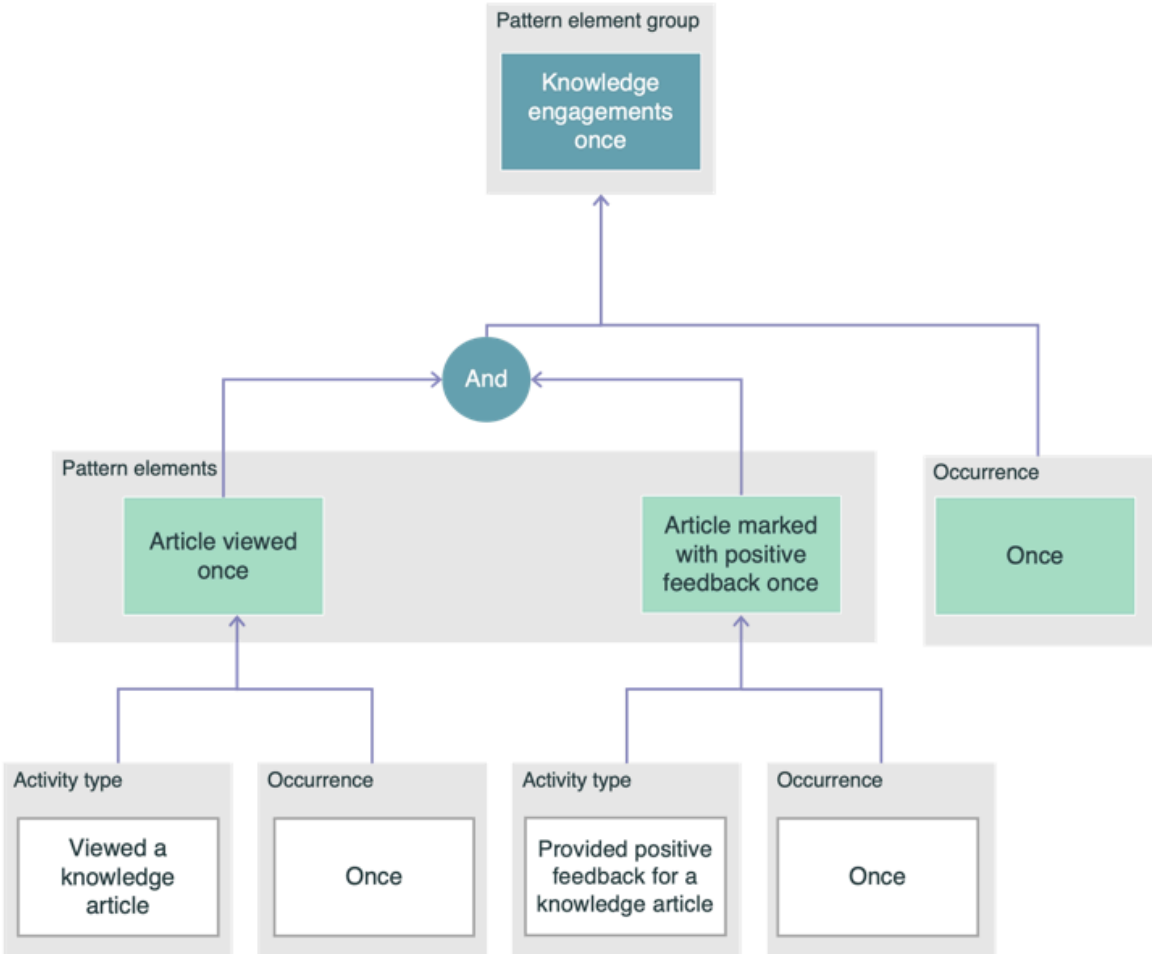
Aktivitätstyp

Eine Aktion, die ein Anwender (Verbraucher oder Kundenkontakt) ausführt.

Beispiel: Der Aktivitätstyp „angezeigter wissensartikel“ tritt auf, wenn ein Anwender einen wissensartikel anzeigt.

Die folgende Abbildung zeigt die Komponenten der Musterelementgruppe Wissensinteraktionen einmal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Aktivitätskontextkomponenten

Aktivitätskontext

Eine Sammlung von Aktivitätsgruppen, die ein Anwender ausführen kann, z. B. Katalog, Wissen, Fall, Communities und Virtual Agent.

Beispiel: Der Aktivitätskontextkontakt ist eine Sammlung von Aktivitätsgruppen „Katalog“, „Wissen“, „Fall“, „Communities“ und „Virtual Agent“, die dem Kundenkontakt zugeordnet sind.

Aktivitätsgruppe

Eine logische Gruppierung von Aktivitätstypen, die für denselben Objekttyp durchgeführt werden, z. B. wissensartikel, Community-Antwort oder Kundenservicefall.

Beispiel: Die Aktivitätsgruppe „Wissen“ ist eine logische Gruppierung der Aktivitäten, die wissensartikel angezeigt und den artikel für einen wissensartikel als hilfreich markiert haben.

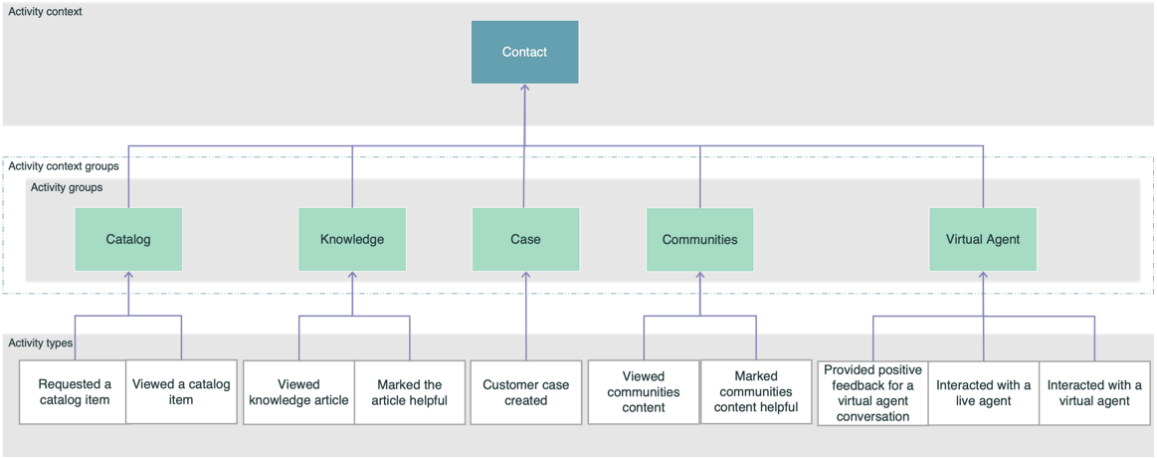
Aktivitätskontextgruppe

Eine Aktivitätsgruppe, die einem Kontext hinzugefügt wurde.

Die folgende Abbildung zeigt die Komponenten des Aktivitätskontextkontakts.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Abwendungsergebniskomponenten

Abwendungsergebnis

Im Kontext der Abwendung kann ein Aktivitätsmuster zu einem der folgenden drei Ergebnisse führen:

Bestätigte Abwendung

Der Selfservice-Inhalt hat die Erstellung eines Falls definitiv verhindert.

Potenzielle Abwendung

Der Selfservice-Inhalt wurde angezeigt, und es wurde kein Fall erstellt. Es ist jedoch unklar, ob der Inhalt der Faktor ist, der die Erstellung des Falls verhindert hat.

Keine Abwendung

Ein Fall wurde erstellt, nachdem der Selfservice-Inhalt angezeigt wurde.

Abwendungskonfiguration

Ordnet ein Fenster (Dauer) einem Aktivitätskontext zu. Das Fenster definiert, wie lange ein System wartet, bis ein Fall mit einem Abwendungsmuster übereinstimmt.

Beispiel: Um die Aktivität „Fall erstellen“ für einen Verbraucher innerhalb eines Tages nachzuverfolgen, legen Sie das Fenster auf 1 Tag fest.

- Wenn der Verbraucher innerhalb dieses Fensters einen Fall erstellt hat, ist das übereinstimmende Abwendungsmuster keine Abwendung.
- Wenn der Verbraucher innerhalb dieses Fensters keinen Fall erstellt hat, ist das übereinstimmende Abwendungsmuster eine potenzielle Abwendung.
- Wenn der Verbraucher keinen Fall erstellt hat und der letzten Aktivität positives Feedback für Self-Service-Kanalinhalte innerhalb dieses Fensters übermittelt wird, ist das übereinstimmende Abwendungsmuster eine bestätigte Abwendung.

Abwendungsmetriken

Eine Transaktionstabelle, die das Ergebnis übereinstimmender Muster speichert. Standardmäßig erfasst die geplante Aufgabe für Self-Service Analytics Daten und speichert die generierten Daten in der Tabelle „Abwendungsmetrik“ [ssa_Deflection_metric].

Abwendungsmuster

Ordnet die Abwendungskonfiguration einem Aktivitätsmuster zu. Ein Abwendungsmuster wird als Tabelle implementiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Self-Service Analytics

Übersetzungsmanagement

Wissensartikel werden in vielen Sprachen verfasst und veröffentlicht. Die Übersetzung dieser Artikel in andere Sprachen als die Sprache, in der sie verfasst wurden, erfordert die Erstellung von Übersetzungsaufgaben. Mit dem Übersetzungsmanagement können Sie diese Übersetzungsaufgaben verwalten.

Die Übersetzungsverwaltungsfunktion ermöglicht die folgenden Übersetzungsaktivitäten:

- Übersetzen Sie veröffentlichte Wissensartikel, denen Übersetzungen fehlen, manuell, oder verwenden Sie die Option „maschinelle Übersetzung“, um sie automatisch zu übersetzen.
- Erstellen Sie Übersetzungsaufgaben automatisch für angegebene Sprachen.
- Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln und automatisch zugewiesene Aufgaben für eine Sprache, eine Knowledge Base oder eine Kategorie für einen Übersetzer oder eine Gruppe von Übersetzern.

Informationen zum Aktivieren des Übersetzungsmanagements finden Sie unter Aktivieren Sie das Übersetzungsmanagement.

Aktivieren von `glide.knowman.translation.enable_translation_task`Die Eigenschaft fügt dem Untermenü Übersetzungsmanagement im Menü Wissen die folgenden Menüoptionen hinzu:

- **Alle offenen Aufgaben**
- **Meine zugewiesenen Aufgaben**
- **Übersetzerzuordnung**

Sie können eine Standardsprache auswählen, wenn Sie sich bei einer Instanz anmelden. Die verfügbaren Sprachen basieren auf den Plugins für Internationalisierungssprachen, die Sie installiert haben.

Zugehörige Informationen

Übersetzen Sie einen wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe

I18N - Knowledge-Internationalisierung

Aktivieren Sie das Plugin „Wissensmanagement – Internationalisierung“

Wissenszentrierte Servicekonfiguration

Knowledge-Centered Service (KCS) ist eine Methode zur Erstellung und kontinuierlichen Verbesserung von Wissen basierend auf der Erfahrung von Service Desk-Mitarbeitern und den Mustern, die bei der Wiederverwendung von Wissen beobachtet werden.

ServiceNow Wissensmanagement Ist ein von KCS (V6) verifiziertes Produkt. Als KCS (V6) verifiziertes Produkt Wissensmanagement Bietet Funktionen zur Verbesserung des Wissens, z. B. artikelqualitätsprüfungen, kontextbezogene Wissenserfassung und Feedback-Management.

Besuchen Sie die folgende Seite im ServiceNow Community Informationen zu den ersten Schritten mit Wissensmanagement Und KCS: Wissensmanagement – Erste Schritte .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivierungsinformationen

Die Knowledge-Center-Service-Konfiguration wird mit dem Plugin „Wissensmanagement-KCS-Fähigkeiten“ (com.snc.Knowledge_kcs_abilities) aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Wissensmanagement-KCS-Fähigkeiten.

Zugehörige Informationen

KCS-artikelstatus verwalten

Artikelqualitätsindex für das Knowledge Management

Bewerten Sie die Qualität von Wissensartikeln anhand des Artikelqualitätsindex (AQI). Der AQI hilft dabei, eine gleichbleibende Qualität der Wissensartikel aufrechtzuerhalten, die einer Knowledge Base zugeordnet sind, in der Artikel von verschiedenen Autoren verfasst werden.

Mithilfe der AQI-Funktion erstellt ein Wissensadministrator (ein Anwender mit der Rolle „Knowledge_admin“) eine Prüfliste und fügt der Prüfliste eine Reihe von „wahr“ oder „falsch“-Fragen hinzu, um die Qualität von Wissensartikeln zu bewerten. Für jede Frage weist Knowledge_Administrator eine Gewichtung basierend auf ihrer Wichtigkeit der Qualitätsmessung zu und hängt die Prüfliste dann an eine Knowledge Base an.

Ein Wissensüberprüfer (ein Anwender mit der Rolle „Knowledge_Coach“ und „Knowledge_Domain_Expert“) führt eine AQI-Überprüfung von Wissensartikeln durch, die an die Knowledge Base angehängt sind, indem er die Fragen „wahr“ oder „falsch“ in der Prüfliste beantwortet. Die artikelqualität wird dann basierend auf der kumulativen Gewichtung aller Antworten bewertet, die in der Prüfliste auf „wahr“ festgelegt sind.

Die durchschnittliche AQI-Bewertung wird auf der Registerkarte Inhaltsqualität von angezeigt Wissensmanagement Dashboard (siehe Wissensmanagement-Dashboard).

Artikelqualitäts-Index aktivieren

Das Feature für den Artikelqualitätsindex wird mit dem Plugin Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitertes Plugin.

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie Den Artikelqualitätsindex

Artikelversionierung

Verwenden Sie die Versionsverwaltungsfunktion für Wissensmanagement-artikel, um mehrere Versionen eines wissensartikels zu erstellen und zu verwalten.

Knowledge Base-Mitwirkende können eine neue Version eines Knowledge Base-Artikels aus einer vorhandenen veröffentlichten Version erstellen. Diese vorhandene Version kann entweder die letzte veröffentlichte Version oder eine ältere veraltete Version sein. Alle Änderungen werden in der neuen Version des Artikels gespeichert und die Informationen im vorhandenen Artikel bleiben gleich.

Wenn Sie veröffentlichte Wissensartikel aus importieren ServiceNow Instanz, die die artikelversionsverwaltung nicht unterstützt, müssen Sie ausführen *`Initialisieren Sie Versionen für Artikel`* Korrekturskript, um das Auschecken und Bearbeiten von artikeln zu aktivieren.

Mit der Funktion zur artikelversionsverwaltung kann ein Wissensanwender:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Checken Sie einen veröffentlichten artikel aus, und erstellen Sie eine andere Version.

  Hinweis: Nur ein Autor (der einen artikel zur Überarbeitung auscheckt), ein Knowledge Base-Besitzer und ein Anwender mit der Rolle „Knowledge_admin“ können einen artikel im Entwurfsstatus bearbeiten.

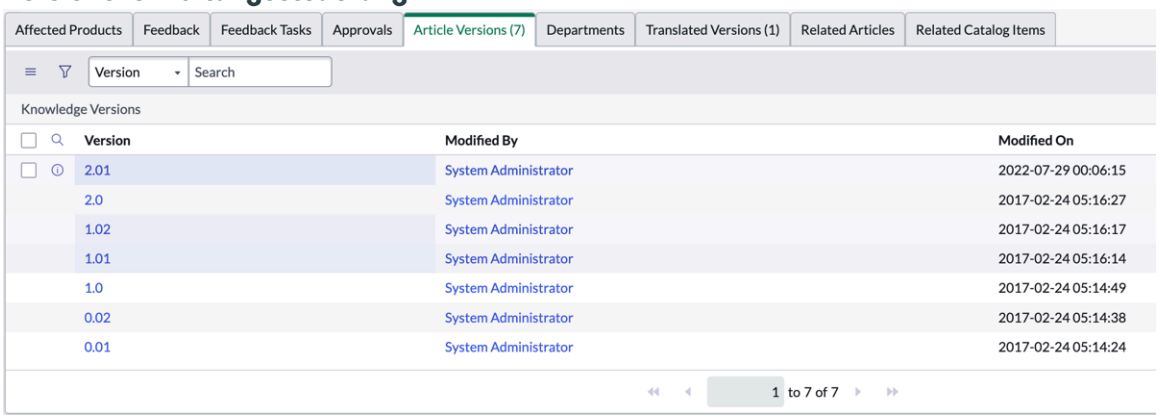
- Wählen Sie eine zuvor veröffentlichte (veraltete) Version eines Artikels aus und aktualisieren Sie diese.
- Rufen Sie einen artikel zurück, der überprüft oder zur Veröffentlichung geplant ist.
- Legen Sie die letzte veröffentlichte Version eines Artikels still.

Hinweis: Nur ein Autor (der einen artikel zur Überarbeitung auscheckt), ein Knowledge Base-Besitzer und ein Anwender mit der Rolle „Knowledge_admin“ können einen artikel im Entwurfsstatus bearbeiten.

Es gibt zwei Arten von Artikelrevisionen: Haupt- und Nebenrevisionen. Nebenrevisionen enthalten Aktualisierungen eines Artikels, der noch nicht veröffentlicht wurde. Hauptrevisionen enthalten Aktualisierungen eines Artikels, der veröffentlicht wurde und Kunden zur Verfügung steht. Um die verschiedenen Überarbeitungen nachzuverfolgen, führt die Funktion zur artikelversionsverwaltung die Versionsnummerierung ein. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern des wissensartikels

Mit der Funktion „artikelversionsverwaltung“ enthält die wissensartikelnummer auch die Versionsnummer. Alle Verweise auf Wissensartikel verwenden dieses Zahlenformat. Beispiel: KB0010003 v2.0. Um auf alle Versionen von wissensartikeln zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Alle** Und öffnen Sie artikel mit mehreren Versionen. In der zugehörigen Liste können Sie auf alle Versionen zugreifen.

Versionsverwaltungssteuerung



Aktivierungsinformationen

Die Funktion zur artikelversionsverwaltung erfordert die Aktivierung des Plugins „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) und des `glide.knowman.versioning.enabled`Eigenschaft, die auf „wahr“ festgelegt werden soll (Standardwert). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitertes Plugin und Eigenschaften der Artikelversionsverwaltung.

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie die artikelversionsverwaltung

Wissensmanagement-FAQ

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besitzgruppen

Konfigurieren Sie Besitzgruppen, und ordnen Sie sie Wissensartikeln zu, um die artikelqualität zu erhalten, Genehmigungen zu verwalten und Feedback rechtzeitig zu lösen.

Um die Wartung von Wissensartikeln zu erleichtern, können Sie einem wissensartikel eine Besitzgruppe zuweisen und den Besitz eines artikels von einer einzelnen Person in eine Gruppe verschieben. Eine Besitzgruppe besteht aus einer Gruppe von Mitgliedern und einem Manager, die für Wissensartikel verantwortlich sind. Zu den Verantwortlichkeiten gehören: Genehmigung von Wissensartikeln, Durchführung von AQI-Prüfungen zur Sicherstellung der artikelqualität und Verwaltung von Feedback-Aufgaben für Wissensartikel.

Wenn ein wissensartikel einer Besitzgruppe zugewiesen wird:

- Nur Mitglieder der Besitzgruppe haben Mitwirkzugriff auf den artikel, auch wenn sie keinen Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base des artikels haben. Sie können den wissensartikel bearbeiten, genehmigen, veröffentlichen und stilllegen, dem sie zugeordnet sind.
- Anwender, die kein Mitglied der Besitzgruppe und kein Autor oder Editor sind, können nicht zum artikel beitragen, auch wenn sie dies haben **Mitwirken** Zugriff auf die Knowledge Base des artikels.

Wann Erstellen Sie einen wissensartikel aus einem Incident in ITSM-Mitarbeiterbereich Oder Wird bearbeitet Ein wissensartikel, müssen Sie möglicherweise das Wissensformular konfigurieren, um hinzuzufügen **Besitzgruppe** Feld.

Aktivierungsinformationen

Um die Verwendung von Besitzgruppen zu aktivieren, aktivieren Sie *glide.knowman.ownership_group.enabled*Eigenschaft. Diese Eigenschaft ist verfügbar, wenn das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) aktiviert ist. Standardmäßig ist die Eigenschaft deaktiviert.

Hinweis: Wenn Sie Besitzgruppen verwenden, versuchen Sie, nicht zu deaktivieren *glide.knowman.ownership_group.enabled*Eigenschaft später. Wenn Sie die Eigenschaft später deaktivieren müssen, stellen Sie sicher, dass Sie alle Wissensartikel, die einer Besitzgruppe zugeordnet sind, manuell neu zuweisen, alle artikelgenehmigungen schließen, die an Besitzgruppen gesendet werden, und alle offenen Feedbackaufgaben lösen, die Besitzgruppen zugewiesen sind.

Beitragszugriff auf veröffentlichte Artikel

Wenn eine Besitzgruppe einem wissensartikel zugeordnet ist, kann der Autor oder Überprüfer des artikels nach der Veröffentlichung des artikels nicht mehr zum artikel beitragen. Sie können dieses Verhalten überschreiben, indem Sie aktivieren *glide.knowman.ownership_group.override*Eigenschaft. Wenn die Eigenschaft auf festgelegt ist `Wahr` , Die Autoren oder Überprüfer von Wissensartikeln, die Besitzgruppen zugeordnet sind, behalten Mitwirkzugriff auf ihre veröffentlichten Artikel. Standardmäßig ist die Eigenschaft auf „falsch“ festgelegt.

Genehmigung von selbst erstellten Artikeln für Mitglieder der Besitzgruppe

Wenn eine Besitzgruppe einem wissensartikel zugeordnet ist, können Mitglieder der Besitzgruppe selbst erstellte Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Sie können dieses Verhalten überschreiben, indem Sie deaktivieren *glide.knowman.ownership_group.allow_self_approval*Eigenschaft. Standardmäßig

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ist diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt. Wenn die Eigenschaft auf festgelegt ist `Falsch` , Mitglieder der Besitzgruppe können keine selbst erstellten Wissensartikel genehmigen.

Zugehörige Informationen

Verwalten Sie Besitzgruppen

Wissensmanagement -Eigenschaften

Automatisierung des Feedback-Managements zur Verbesserung der Inhalte

Verwalten Sie große Mengen an Artikel-Feedback, indem Sie die Generierung von Aufgaben für negatives Feedback aktivieren. Wenn ein artikel schlecht bewertet oder als nicht hilfreich markiert wird, wird eine Feedbackaufgabe generiert.

Wenn dem artikel eine Besitzgruppe zugewiesen ist, wird die Feedback-Aufgabe dem Manager der Besitzgruppe zugewiesen. Besitzgruppenmanager können Aufgaben einem anderen Gruppenmitglied zuweisen, oder Gruppenmitglieder können sich selbst eine Feedback-Aufgabe zuweisen.

Wenn dem artikel keine Besitzgruppe zugewiesen ist, wird die Feedback-Aufgabe dem Autor oder Überprüfer des artikels zugewiesen.

Der Aufgabenverantwortliche kann den Artikel aktualisieren, einen neuen Artikel erstellen, zusätzliches Feedback anfordern oder die Aufgabe erneut zuweisen und eine Benachrichtigung erhalten, nachdem das Feedback aktualisiert oder aufgelöst wurde.

Hinweis: Die Funktion „umsetzbares Feedback“ ist im Wissensmanagement-Serviceportal und verfügbar Mitarbeiterbereich. Um die Funktion „umsetzbares Feedback“ in anderen Serviceportalen zu verwenden, können Sie aktivieren **Wissensartikelansicht** Seite Routenzuordnung.

Beginnend mit New York, der **Wissensartikelansicht** Die Routenzuordnung der Seite ist standardmäßig aktiviert. Bestandskunden mit Releaseversionen vor New York können aktivieren **Wissensartikelansicht** Seite Routenzuordnung. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Seite „Wissensartikelansicht“ beim Upgrade .

Zugehörige Informationen

Verwertbares Wissens-Feedback aktivieren

An einer Feedback-Aufgabe arbeiten

Fortschritt einer Feedback-Aufgabe nachverfolgen

Migrieren Sie zu Wissensmanagement V3

Wenn Sie von v2 zu Knowledge Management v3 migrieren, müssen Sie veraltete Wissensinhalte und alle Anpassungen, die Sie an den Knowledge Base-Anwendungen vorgenommen haben, migrieren.

Das folgende Video enthält weitere Informationen zur Migration von Wissensmanagement v2 bis v3.

Migration von Knowledge Management v2 zu v3

Wissensmanagement V3-Migrationsprozess

Wenn Sie ein Upgrade von Knowledge v2 durchführen, sollten Sie einen mehrstufigen Migrationsprozess in Betracht ziehen. Dieser Prozess stellt sicher, dass Sie auf vorhandene Wissensinhalte zugreifen können, und ermöglicht eine vollständige Migration in Ihrem eigenen Tempo.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie vor dem Upgrade die automatischen Änderungen. Diese Änderungen werden sofort beim Upgrade angewendet und können die vorhandene Funktionalität beeinträchtigen.

1. Migrieren Sie die Wissensfunktionalität, um Ihre anwenderdefinierten Funktionen mit zu verwenden Wissensmanagement V3-Erweiterungen.
2. Migrieren Sie Wissensinhalte zur Verwendung von Wissensmanagement V3-Erweiterungen mit Ihren vorhandenen Wissensartikeln.

Wissensmanagement Wird Konfiguriert

Planen und konfigurieren Sie Ihre Wissensmanagement-Implementierung.

Konfiguration – Übersicht

Besuchen Sie die folgende Seite im ServiceNow Community Für Informationen zum Einrichten Wissensmanagement: Wissensmanagement – Erste Schritte .

Sie können auch verwenden Wissensmanagement Fähigkeiten innerhalb einer Website, die auf Adobe Experience Manager (AEM) basiert. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Adobe Experience Manager .

Geführtes Setup zur Implementierung von Wissensmanagement verwenden

Das geführte Setup bietet eine Reihe von Aufgaben, die Ihnen bei der Konfiguration helfen Wissensmanagement Auf Ihrem Instanz. Dient zum Öffnen des geführten Setups für Wissensmanagement, Navigieren Sie zu **Wissen** > **Administration** > **Geführtes Setup**an. Weitere Informationen finden Sie unter Mit geführtem Setup .

Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitertes Plugin

Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitertes Plugin (com.snc.Knowledge_Advanced) zum Aktivieren erweiterter Funktionen für Wissensmanagement.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Wissensmanagement Das erweiterte Plugin enthält Funktionscode und Demodaten.

Die Wissensmanagement Das Plugin „Advanced Installer“ (com.snc.knowledge_advanced.installer) wird verwendet, um zu aktivieren Wissensmanagement Erweitertes Plugin.

Beginnend mit Xanadu Release, die Wissensmanagement Das erweiterte Plugin wird für neue Kunden automatisch aktiviert.

Hinweis: Die Wissensmanagement Das erweiterte Plugin wird nicht automatisch mit aktiviert Wissensmanagement V3-Anwendung.

Die Wissensmanagement Das Plugin „Advanced Installer“ führt vor der Aktivierung zwei Validierungsschritte aus.

- Bestimmt, ob aktive vorhanden sind Wissensmanagement v2-Knowledge Bases.
- Bestimmt, ob ein eindeutiger Datenbankindex auf der vorhanden ist **Nummer** Feld. Wenn dem Feld **Nummer** eine eindeutige Einschränkung hinzugefügt wurde, schlägt die Aktivierung des Plug-Ins fehl. Beheben Sie dieses Problem, indem Sie die Anweisungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

in befolgen Die Installation des erweiterten Wissensmanagement-Plugins schlägt fehl, wenn bereits ein eindeutiger Index in der Artikelnummer [KB0634959] vorhanden ist. artikel in der Now Support Knowledge Base.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Die Wissensmanagement Das erweiterte Plugin aktiviert die folgenden Funktionen:

- Artikelversionierung
- Artikelabonnements
- Artikelqualitätsindex
- Artikelvorlagen
- Besitzgruppen
- Erstellung von in-Kontext-artikeln
- Übersetzungsmanagement

Demo-Daten sind Teil des Knowledge Management Advanced-Plug-Ins. Wenn der vom Knowledge Management Advanced Installer-Plugin durchgeführte Validierungsschritt erfolgreich abgeschlossen wurde, wird das Knowledge Management Advanced-Plugin automatisch aktiviert. Die Demodaten sind jedoch nicht in dieser Aktivierung enthalten. Um die Demodaten zu laden, wechseln Sie zur Seite des Plugins „Wissensmanagement – Erweitert“, und wählen Sie aus **Nur Demodaten Laden** Zugehöriger Link, und wählen Sie dann aus **OK** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Setup-Anleitung zu Knowledge Management für Administratoren

Bevor Anwender in Ihrer Organisation mit der Erstellung von Knowledge Bases und Wissensartikeln beginnen können, müssen Sie einrichten Wissensmanagement. Arbeiten Sie mit Stakeholdern zusammen, um Anforderungen für die Einrichtung zu definieren Wissensmanagement Effektiv, um die Anforderungen von Anwendern zu erfüllen.

Anforderungen

Erforderliche Rolle: admin.

Bevor Sie beginnen

Treffen mit Stakeholdern

Entscheidungsträger	Verantwortlichkeiten
Knowledge Manager	Definiert und überwacht die Knowledge Management-Prozesse für alltägliche Vorgänge im Zusammenhang mit der Veröffentlichung und Verwendung von Inhalten
Wissensadministrator	Konfiguriert erweiterte Einstellungen für bestimmte Knowledge Management-Funktionen
Wissenscoach	Ermöglicht Benutzern die Einhaltung von Inhaltsstandards
Wissensdomänenexperte	Bietet Domänen-Know-how
Autor der Version	Mitwirkende an einer bestimmten Version eines Artikels.
Ersteller und Prüfer von Inhalten	Erstellen, prüfen und aktualisieren Sie Artikel in den Knowledge Bases.
Community-Manager	Konzentrieren Sie sich auf die Erstellung und Kuratierung sozialer Inhalte.
Linienmanager	Verwalten von Teams, die Wissensartikel erstellen und verwenden

Bestimmen Sie mit Stakeholdern die folgenden Anforderungen

- Wer sind die Nutzer von Inhalten in den Knowledge Bases?
- Wer sind die Autoren, Editoren und Manager für die Artikel der Knowledge Base?
- Was sind die erforderlichen Workflows zum Veröffentlichen und Ausscheiden von Artikeln?
- Was sind die einzigartigen Verhaltensweisen, die für die Implementierung Ihres Wissensmanagements erforderlich sind? Sollten Anhänge beispielsweise in den Suchergebnissen angezeigt werden?
- Möchten Sie Wissensartikel in andere Sprachen übersetzen?

Beschreibung

Weisen Sie Benutzern und Gruppen Wissensrollen zu

Bestimmen Sie welche Wissensmanagement Rollen Sind für jeden Anwender und dann geeignet Weisen Sie diese Rollen zu .

Benutzerdefinierte Knowledge-Workflows erstellen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Standard ist Knowledge-Workflows Erstellen Sie anwenderdefiniert, um Wissensartikel zu veröffentlichen und stillzulegen, die für Ihre Knowledge Bases nicht geeignet sind Workflows Für diese Knowledge Bases.

Knowledge-Eigenschaften konfigurieren

Wenn die Standard-Wissenseigenschaften nicht die Anforderungen der Benutzer erfüllen, konfigurieren Sie die Eigenschaften nach Bedarf neu.

Aktivieren Sie die Unterstützung für andere Sprachen außer Englisch

Wenn andere Sprachen als Englisch unterstützt werden müssen, aktivieren Sie die Plug-Ins für die Knowledge Management-Internationalisierung.

Koordinieren Sie sich mit Wissensmanagern für die Einrichtung der Knowledge Base

Informieren Sie Wissensmanager und Administratoren, dass sie mit der Konfiguration ihrer Knowledge Base beginnen können. Weitere Informationen finden Sie unter Anleitung zur Einrichtung der Knowledge Base für Wissensadministratoren und -manager.

Nächste Schritte

Abhängig von anderen Anforderungen für die Knowledge Bases werden Sie möglicherweise gebeten, bei zusätzlichen Aufgaben zu helfen, z. B. beim Konfigurieren von Knowledge-Zielseiten.

Geführtes Setup zur Implementierung von Wissensmanagement verwenden

Das geführte Setup für Wissensmanagement bietet eine Reihe von Aufgaben, die Ihnen bei der Konfiguration helfen Wissensmanagement In Ihrer Instanz. Zum Öffnen Wissensmanagement Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Wissen** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.

Mehr Informationen zur Nutzung der Anwenderoberfläche des geführten Setups finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

Anleitung zur Einrichtung der Knowledge Base für Wissensadministratoren und -manager

Nach Standard Wissensmanagement Das Setup ist abgeschlossen. Sie können eine Knowledge Base einrichten, in der Anwender Wissensartikel erstellen und veröffentlichen können.

Erstellen Sie mehrere Knowledge Bases für verschiedene Gruppen in Ihrer Organisation, um Informationen innerhalb und zwischen diesen Gruppen freizugeben. Erstellen Sie bereichsbezogene Knowledge Bases, damit nur Anwendungsadministratoren die Knowledge Bases verwalten und den nicht autorisierten Zugriff auf anwendungsspezifische Daten beschränken können.

Administratoren erstellen Knowledge Base und weisen sie einzelnen Managern zu, die für die Steuerung des Verhaltens und des Organisationsschemas jeder Knowledge Base verantwortlich sind.

Jede Knowledge Base enthält Wissensartikel, die Informationen für Benutzer enthalten, z. B. Richtlinien, Versionshinweise oder Anweisungen für eine Aufgabe. Jede Knowledge Base kann auch einen separaten Workflow zum Veröffentlichen und Ausscheiden von Artikeln verwenden.

Anforderungen

Erforderliche Rolle: Knowledge_Administrator, Knowledge_Manager oder admin.

Bevor Sie beginnen

Bestimmen Sie die folgenden Anforderungen für jede Knowledge Base, die Sie einrichten möchten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ob eine bereichsbezogene Knowledge Base erstellt werden soll? Weitere Informationen finden Sie unter Bereichsbezogene Knowledge Bases.
- Wer sind die Knowledge Base-Manager, die für die Genehmigung von Artikeln verantwortlich sind?
- Wer sind die Benutzer und Mitwirkenden dieser Knowledge Base? Der Zugriff für diese Benutzer wird durch Benutzerkriterien definiert.
- Welche Kategorien werden zur Klassifizierung von Artikeln verwendet? Können Benutzer Kategorien erstellen?
- Werden Benutzer der Knowledge Base neue Inhalte erstellen können?

Beschreibung

Knowledge Base einrichten

1. Knowledge Base erstellen
2. Legen Sie fest, durch welche Benutzer Wissensartikel gelesen, erstellt oder bearbeitet werden können, indem Sie Benutzerkriterien für die Knowledge Base auswählen.
3. Definieren Sie den Genehmigungsprozess für Artikel, die Workflows enthalten.
4. Definieren Sie die Wissenskategorien, die für die Organisation von Artikeln in der Knowledge Base benötigt werden.
5. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Knowledge-Homepage wünschen, bitten Sie Ihren ServiceNow Administrator, diese zu erstellen.

Nächste Schritte

Teilen Sie den Benutzern in Ihrer Organisation mit, dass sie mit dem Erstellen und Durchsuchen von Artikeln in der Knowledge Base beginnen können. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Management-Handbuch für Benutzer.

Wenn Sie über die Knowledge_manager-Rolle verfügen, können Sie viele weitere Aufgaben ausführen, um die Wissensbasis zu verwalten. Sie können Artikel anheften, damit sie in den Suchergebnissen und auf Zielseiten hervorgehoben werden. Sie können auch andere Benutzer als Manager einer Knowledge Base zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationsaufgaben für Wissensmanager.

Aktivieren Sie die Sitemap-Konfigurations- und Definitionsdatensätze für Wissen Portal

Fügen Sie Wissensartikel in Ihre Sitemap ein, indem Sie die Sitemap-Konfigurations- und Definitionsdatensätze aktivieren.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie Den Sitemap-Generator
- Verifiziert, ob ein nicht authentifizierter Anwender auf den Knowledge Base-artikel zugreifen kann, indem er als Gastanwender darauf zugreift.
- Stellen Sie sicher, dass die Option öffentlich auf ausgewählt ist Wissen Formular „Artikelansicht“.

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beginnend mit Zurich Release, die Sitemap-Generator Die Konfiguration ist mit dem Basissystem verfügbar und standardmäßig inaktiv.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Sitemap-Generator** > **Sitemap-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie in der Tabelle „UX-Sitemap-Konfigurationen“ [sys_ux_seo_Sitemap_config] den Datensatz „Sitemap_config_KB“ aus.
3. Aktivieren Sie die Generierung von Sitemaps.
   a. Wählen Sie im Formular die aus **Aktiv** Kontrollkästchen.
   b. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Sitemap-Konfigurationsdefinition auf **Typ** Feld und wählen Sie aus **Wahr** Option aus der Liste.
   c. Wählen Sie das Symbol Speichern ( ).
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Alle aktiven Sitemaps werden einmal am Tag neu generiert und enthalten Inhalte aus einer ihrer aktiven Sitemap-Definitionen.

Aktivieren Sie das Plugin „Wissensmanagement – Internationalisierung“

Um die Übersetzung von Knowledge Base-Artikel zu ermöglichen, müssen Sie mehrere Plug-Ins aktivieren.

- Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitertes Plugin
- I18N: Plugin „Wissensmanagement-Internationalisierung v2“ (com.glideapp.Knowledge.i18n2). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin .
- Internationalisierungs-Plugins für jede entsprechende Sprache. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache .

Hinweis:

- Durch die Aktivierung von Internationalisierungs-Plugins für die verfügbaren Sprachen wird automatisch das Plugin „I18N: Internationalization“ (com.Glide.i18n) aktiviert, das stattdessen das Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization“ v2 (com.glideapp.Knowledge.i18n2) aktiviert.
- Beginnend mit San Diego Release, können Sie anfordern ServiceNow Mitarbeiter, die Ihre Sprachtabelle [sys_language] anpassen. Sie können Übersetzungen von Wissensartikeln in eine beliebige Kombination aus Sprache und Region erstellen, die in der Tabelle konfiguriert ist. Diese Kombinationen müssen dem Standard Internet Engineering Task Force (IETF) BCP-47 entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter Das Untertag der Region .

Installierte Komponenten

Das Plugin „I18N:Knowledge Management Internationalization“ v2 (com.glideapp.Knowledge.i18n2) installiert die folgenden Komponenten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine Beziehung namens *Übersetzte Versionen*, die im Knowledge-Formular eine verwandte Liste erstellt, die andere Artikel mit demselben übergeordneten Artikel anzeigt.
- Eine Geschäftsregel mit dem Namen *Knowledge-Anfrage*, die das Knowledge-Portal automatisch filtert und die Suchergebnisse basierend auf der vom Benutzer ausgewählten Sprache automatisch filtert.
- Ein UI-Makro mit dem Namen *kb-Sprachen* .
- Zwei Felder mit dem Namen *Sprache* Und *Übergeordnet* , In der Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge] und im Formular „Wissen“.

Wissensformular-Changes

Das Plugin „I18N:Knowledge Management Internationalization“ v2 (com.glideapp.Knowledge.i18n2) fügt dem Wissensformular die folgenden Felder hinzu:

- **Sprache** : Sprache, in der Sie den wissensartikel erstellen. Die Liste wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base aktivierten Sprachen gefüllt.
- **Übergeordnet** : Die artikelnummer, die den basissprachartikel darstellt. Diese Einstellung hält Übersetzungen desselben Artikels in Bezug zueinander. Erwägen Sie die einheitliche Sprache für den übergeordneten Artikel.

Hinweis: Die **Übergeordnet** Feld verfolgt Übersetzungen von Artikeln.

Zusätzlich wird die damit verbundene Liste Übersetzte Versionen automatisch zum Knowledge-Formular hinzugefügt, nachdem Sie einen Artikel gespeichert haben.

Wissensblöcke aktivieren

Sie können Wissensblöcke [com.snc.knowledge_blocks] aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wissensblöcke aktivieren zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Wissensblöcke

Plugin	Beschreibung
Knowledge Management – Fortgeschritten [com.snc.knowledge_advanced]	Aktiviert erweiterte Funktionen für das Wissensmanagement, z. B. artikelversionsverwaltung. Eine vollständige Liste der Funktionen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ . **Hinweis:** Wissensblöcke können mit oder ohne Artikelversionsverwaltungsfunktion verwendet werden. Informationen zum Deaktivieren des Features finden Sie unter Deaktivieren Sie die Funktion zur artikelversionsverwaltung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Aktivieren Sie Wissensblöcke für jede Knowledge Base

Aktivieren Sie das Wissensblock-Feature für jede Knowledge Base, in der Sie die Blöcke verwenden möchten. Nach der Aktivierung können Sie Wissensblöcke erstellen, um Wissensartikel in einer Knowledge Base hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Wissensblöcke“ [com.snc.Knowledge_Blocks] aktiviert ist.

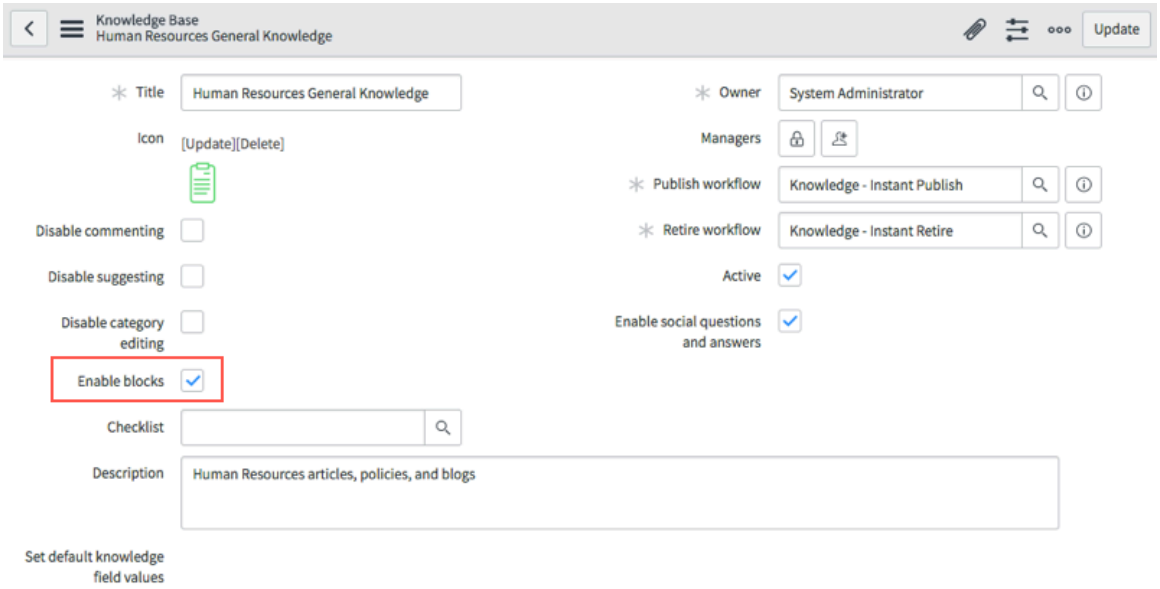
Erforderliche Rolle: Knowledge_admin oder Knowledge_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.
2. Öffnen Sie den Knowledge Base-Datensatz.
3. Wählen Sie im Knowledge Base-Formular die Checkbox **Blöcke aktivieren** aus.

   Hinweis: Wenn **Blöcke aktivieren** Das Kontrollkästchen ist nicht sichtbar. Sie können das Feld dem Formular hinzufügen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader klicken und zu navigieren **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis: Wenn Sie das Wissensblock-Feature später deaktivieren möchten, müssen alle Wissensblöcke in der Knowledge Base gelöscht werden, bevor Sie die Checkbox deaktivieren können.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Wissensblöcke, die in der aktivierten Knowledge Base verwendet werden sollen.

Zugehörige Informationen

Wissensblöcke

Mithilfe von Wissensblöcken

Knowledge blockiert die Erstellung in Mitarbeiterbereich

Konfigurieren Sie das Übersetzungsmanagement

Konfigurieren Sie das Übersetzungsmanagement, um Übersetzungsaufgaben zu erstellen.

Aktivieren Sie das Übersetzungsmanagement

Sie können die Plugins Knowledge Management Advanced (com.snc.Knowledge_Advanced) und I18N:Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.Knowledge.i18n2) für das Übersetzungsmanagement aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

- Übersetzungsmanagement erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Übersetzungsmanagement installieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Plugin „Wissensmanagement – Erweitert“ [Com.snc.Knowledge_Advanced]

  I18N:Plugin „Wissensmanagement-Internationalisierung“ v2 [com.glideapp.Knowledge.i18n2]

  Das Internationalisierungs-Plugin für die Sprachen, die Sie verfügbar machen möchten. Wird automatisch aktiviert, sobald eines der Sprach-Plugins aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für das Übersetzungsmanagement muss auch aktiviert werden `glide.knowman.translation.enable_translation_task`Eigenschaft zum Hinzufügen von Übersetzungsaufgabenoptionen zum Untermenü Übersetzungsmanagement im Wissensmenü.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Fügen Sie eine anwenderdefinierte hinzu Lokalisierungs-Framework Einstellung zum Aktivieren von Massenübersetzungen

Fügen Sie eine anwenderdefinierte hinzu Lokalisierungs-Framework Einstellung zum manuellen Übersetzen mehrerer Wissensartikel.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitertes Plugin.
- Aktivieren Sie Das Lokalisierungs-Framework .
- Aktivieren Sie eine Sprache .
- Massenübersetzung ist mit der Basis verfügbar Zurich Release. Wenn Sie ein Upgrade von einem vorherigen Release durchführen, müssen Sie die folgenden Einstellungen konfigurieren:
  - Aktivieren Sie Lokalisierungs-Framework Indem Sie festlegen `glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation`Systemeigenschaft auf „wahr“.
  - Legen Sie fest `glide.knowman.translation.enable_translation_task`Systemeigenschaft auf „falsch“.
  - Legen Sie die Systemeigenschaft `glide.knowman.translation.enable_localization_framework` auf „true“ fest.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie in der Einstellungsliste aus **Neu** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie einen Namen für die Einstellung ein.
4. Wählen Sie Aus **Wissen** Von **Artefakt** Liste.
5. Wählen Sie die Sprachen aus, in die die Artikel übersetzt werden sollen.
6. Wählen Sie aus **Workflow-Einstellungen** Registerkarte.
7. Wählen Sie Aus **Übersetzung -> Veröffentlichen** Von **Workflow** Liste.
8. Wählen Sie aus **Projekteinstellungen** Registerkarte.
9. Aktivieren Sie die Erstellung von Lokalisierungsprojekten für Massenübersetzungen.
   - Wählen Sie aus, um die manuelle Erstellung zu aktivieren **Projekte aktivieren** . Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Übersetzungsprojekte .
   - Um die automatische Erstellung der Lokalisierungsprojekte zu aktivieren, wählen Sie aus **Projekte aktivieren** Und **Aktivieren Sie die automatische Erstellung** .

     Wenn die automatische Erstellung aktiviert ist, werden ausgewählte Localization Requested Items (LRITMs) automatisch in einem einzigen Lokalisierungsprojekt gebündelt.
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Fordern Sie Massenübersetzungen für mehrere Wissensartikel an.

Fügen Sie eine anwenderdefinierte hinzu Lokalisierungs-Framework Einstellung zum Aktivieren der maschinellen Übersetzung

Fügen Sie eine anwenderdefinierte hinzu Lokalisierungs-Framework Einstellung zum Aktivieren der maschinellen Übersetzung für Massenübersetzungen von Wissensartikeln.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitertes Plugin.
- Aktivieren Sie Das Lokalisierungs-Framework .
- Aktivieren Sie eine Sprache .
- Massenübersetzung ist mit der Basis verfügbar Zurich Release. Wenn Sie ein Upgrade von einem vorherigen Release durchführen, müssen Sie die folgenden Einstellungen konfigurieren:
  - Aktivieren Sie Lokalisierungs-Framework Indem Sie festlegen *glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation*Systemeigenschaft auf „wahr“.
  - Legen Sie fest *glide.knowman.translation.enable_translation_task*Systemeigenschaft auf „falsch“.
  - Legen Sie die Systemeigenschaft *glide.knowman.translation.enable_localization_framework* auf „true“ fest.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie in der Einstellungsliste aus **Neu** .
3. Geben Sie einen Namen für die Einstellung ein.
4. Wählen Sie Aus **Wissen** Von **Artefakt** Liste.
5. Wählen Sie die Sprachen aus, in die die Artikel übersetzt werden sollen.
6. In **Übersetzungseinstellungen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Aktivieren Sie die maschinelle Übersetzung** Kontrollkästchen zum Aktivieren der maschinellen Übersetzung für Wissensartikel.
7. Wählen Sie den gewünschten Übersetzer im aus **Übersetzer** Feld.
8. Wählen Sie aus **Workflow-Einstellungen** Registerkarte.
9. Auswahlvorgang **Automatische Übersetzung** > **Automatisch Veröffentlichen** Aus der Workflow-Liste.
10. Wählen Sie aus **Projekteinstellungen** Registerkarte.
11. Aktivieren Sie die Erstellung von Lokalisierungsprojekten für Massenübersetzungen.
    - Wählen Sie aus, um die manuelle Erstellung zu aktivieren **Projekte aktivieren** . Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Übersetzungsprojekte .
    - Um die automatische Erstellung der Lokalisierungsprojekte zu aktivieren, wählen Sie aus **Projekte aktivieren** Und **Aktivieren Sie die automatische Erstellung** .

      Wenn die automatische Erstellung aktiviert ist, werden ausgewählte Localization Requested Items (LRITMs) automatisch in einem einzigen Lokalisierungsprojekt gebündelt.
12. Wählen Sie die Gruppe aus, die die Rolle Localization_Manager in enthält **Lokalisierungsmanager-Gruppe** Feld.
    Die **Lokalisierungsmanager-Gruppe** Feld wird nur angezeigt, wenn **Projekte aktivieren** Und **Aktivieren Sie die automatische Erstellung** Optionen sind ausgewählt.
13. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Übersetzen Sie Wissensartikel mit Dynamische Übersetzung

Aktivieren Sie Wissensmanagement-KCS-Fähigkeiten

Sie können das Plugin „Wissensmanagement-KCS-Fähigkeiten“ (com.snc.Knowledge_kcs_abilities) aktivieren, um die Verwendung bestimmter KCS-Rollen und KCS-artikelstatus zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Aktivieren Sie Sprachen für eine Knowledge Base

Wählen Sie die Sprachen aus, die auf Knowledge Base-Ebene aktiviert werden sollen. Anwender können dann Artikel nur für ausgewählte Sprachen erstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) und das Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization“ v2 (com.glideapp.Knowledge.i18n2) aktivieren.

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.
2. Wählen Sie eine vorhandene Knowledge Base aus.
3. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um den zu entsperren **Sprachen** Feld im Knowledge Base-Formular.

   Hinweis: Möglicherweise müssen Sie das Knowledge Base-Formular so konfigurieren, dass es enthält **Sprachen** Feld. Klicken Sie auf das Kontextmenü-Symbol des Formulars ( ) Und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**an. Verwenden Sie Slushbucket, um das Sprachfeld hinzuzufügen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Knowledge Management Service Portal konfigurieren

Mit dem Knowledge Management Service Portal können Benutzer dieselben Vorgänge ausführen, die im Knowledge Management V3-Plugin verfügbar sind. Über das Portal können Benutzer Wissensdatenbanken und Artikel anzeigen, nach Informationen suchen, Suchergebnisse sortieren und filtern sowie Feedback geben.

- Für neue Kunden in Madrid und späteren Releases ist das Plugin „Wissensmanagement-Serviceportal“ (com.snc.Knowledge_serviceportal) standardmäßig aktiv.
- Aktivieren Sie für Bestandskunden mit Releaseversionen vor Madrid bei Bedarf das Plugin.
- Konfigurieren Sie Eigenschaften des Wissensmanagement-Serviceportals , Einschließlich der Eigenschaft, die Anwender zum leitet Wissensmanagement Homepage in Wissensmanagement Serviceportal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale** Und klicken Sie auf **Wissensportal** (Das Wissensmanagement-Serviceportal wird als Wissensportal bezeichnet.) Weitere Informationen zum Erstellen einer benutzerdefinierten Schnittstelle finden Sie im Service Portal .
- Systemadministratoren können Portalseiten konfigurieren und Widgets zum Suchen, Sortieren und Filtern von Knowledge Base-Informationen konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren von Widget-Instanzoptionen und zum Konfigurieren von Such-, Sortierungs- und Filterfunktionen finden Sie unter Wissensmanagement-Serviceportal-Widgets
- Führen Sie die folgenden Schritte aus, um dem Wissensserviceportal Knowledge Bases hinzuzufügen.
  1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale**, Und klicken Sie auf **Serviceportal** .
  2. Klicken Sie auf **Knowledge Bases** Zugehörige Liste.
  3. Klicken Sie Auf **Bearbeiten** Um dem Portal eine oder mehrere Knowledge Bases zuzuordnen.

     Hinweis: Wenn keine Knowledge Bases hinzugefügt werden, sind alle Knowledge Bases im Portal verfügbar.

     Wenn Knowledge Bases zugeordnet sind, sind im Portal nur diese Knowledge Bases verfügbar. Alle Suchergebnisse und alle Widgets zeigen nur Ergebnisse aus den zugeordneten Knowledge Bases an.

- **Hinweis:**

  Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Funktionen für Compliance mit Abschnitt 508

Anwender können anzeigen und mit interagieren Wissensmanagement artikelansichtsseite in Wissensmanagement Serviceportal Verwenden von Compliance-Funktionen von Abschnitt 508. Siehe Aktivieren von Barrierefreiheitsfunktionen Weitere Informationen finden Sie unter .

Zugehörige Informationen

Wissensmanagement-FAQ

Importieren Sie ein Word-Dokument in eine Knowledge Base

Importieren Sie ein Word-Dokument mit Wissensmanagement v3 in eine Knowledge Base

Ermöglichen Sie externen oder öffentlichen Anwendern, Wissensartikel im Wissensmanagement-Serviceportal anzuzeigen

Aktivieren Sie die Option, dass Wissensartikel im Knowledge Management Service Portal für externe oder öffentliche Benutzer sichtbar sind.

Vorbereitungen

Das Plugin für das Knowledge Management Service Portal (com.snc.knowledge_serviceportal) muss aktiviert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Wissensmanagement in verwenden Kundenservice-Management (CSM) Anwendung können Sie Wissensartikel automatisch öffentlich machen, indem Sie aktivieren und ausführen `KM-Serviceportal-Seiten öffentlich machen` Korrekturskript, nachdem Sie das Customer Service Management-Plugin (com.sn_customerservice) installiert haben.

Wenn Sie Knowledge Management als eigenständige Anwendung verwenden, führen Sie die Schritte in diesem Verfahren aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten**an.
2. Suchen Sie in der Liste Seiten nach , und wählen Sie aus **kb_HOME** .

   Hinweis: Wenn der Anwendungsbereich nicht auf Wissensmanagement – Serviceportal festgelegt ist, können Sie das Formular nicht bearbeiten, und eine Warnmeldung wird angezeigt. Um das Formular bearbeitbar zu machen, klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**.

3. Ermöglichen Sie öffentlichen oder externen Anwendern, Wissensartikel im Wissensmanagement-Serviceportal anzuzeigen.

Aktion	Beschreibung
Seiten des Knowledge Service Portals für öffentliche Benutzer sichtbar machen	**a.** Wählen Sie im Formular Seite die aus **Öffentlich** Kontrollkästchen. **b.** Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Knowledge Service Portal-Seiten für externe Benutzer sichtbar machen	**a.** Im Formular „Seite“ in **Rollen** Klicken Sie auf das Symbol „Anwenderrollen bearbeiten“ . **b.** Verschieben Sie im Formular „Rollen“ **snc_external** Aus den verfügbaren Rollen in **Verfügbar** Spalte zu **Ausgewählt** Spalte. **c.** Klicken Sie im Formular „Rollen“ auf **Fertig** . **d.** Klicken Sie im Formular „Seite“ auf **Aktualisieren** .

4. Wiederholen Sie die Schritte 2 und 3 für **kb_article_View** Und **kb_search** Seiten.
5. Verwalten Sie den Zugriff auf die Artikel für die Wissensmanagement-Serviceportal-Seiten.

Aktion	Beschreibung
Aktivieren Sie den Zugriff auf die Knowledge Base für die Öffentlichkeit.	Nachdem Sie die Seite wie in Schritt 3 beschrieben auf „öffentlich“ festgelegt haben, stellen Sie sicher, dass die Anwenderkriterien „kann nicht lesen“ und „kann lesen“ nicht festgelegt sind und nicht `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria`Eigensch

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
	ist für die Knowledge Bases, die Sie öffentlichen Anwendern Zugriff gewähren möchten, auf „falsch“ festgelegt.
Aktivieren Sie den Zugriff auf die Knowledge Base für externe Anwender.	Nachdem Sie die Rolle „snc_external“ wie in Schritt 3 beschrieben zur Seite hinzugefügt haben, stellen Sie sicher, dass externe Anwender Lesezugriff auf die Knowledge Bases haben, für die Sie Zugriff gewähren möchten.

Weitere Informationen zum Bereitstellen des Zugriffs auf Knowledge Bases finden Sie unter Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel.

Knowledge Management Service Portal-Widgets

Das Wissensmanagement-Serviceportal verwendet eine Reihe von Widgets, um Suchen zu ermöglichen, Suchergebnisse anzuzeigen und Artikel, zugehörige Artikel und zugehörige Elemente anzuzeigen.

In Wissensmanagement Serviceportal, Wissensmanagement Homepage, Suchergebnisseite und artikelansichtsseite berücksichtigen die Systemeigenschaften des Wissensmanagements V3. Wenn konfiguriert, können Widget-Instanzoptionen die Systemeigenschaften überschreiben.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Benutzer mit der Rolle knowledge_admin oder Admin können die Widgetinstanzoptionen konfigurieren, die auf den Knowledge Management Service Portal-Seiten verwendet werden. Verwenden Menü, das sich über Strg + Rechtsklick öffnet, um auf die Optionen der Widget-Instanz zuzugreifen und zum Konfigurieren einer Widget-Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Widget-Instanzoptionen .

Hinweis: Wechseln Sie vor dem Konfigurieren der Widget-Instanzoptionen in den Bereich Knowledge Management – Service Portal.

Homepage-Widgets:

- Knowledge Homepage – Suche

  Passen Sie die Suchfunktionen für die Homepage an.

- Knowledge Base durchsuchen

  Zeigt Knowledge Base-Kacheln auf der Homepage an.

- Empfohlene Wissensartikel

  Zeigt eine Liste der empfohlenen Artikel auf der Homepage an.

- Nützlichste Wissensartikel

  Zeigt eine Liste der nützlichsten Artikel auf der Homepage an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Meistgesehene Wissensartikel

  Zeigt eine Liste der am häufigsten angezeigten Artikel auf der Homepage an.

Suchergebnisseiten-Widgets:

- Wissens-Breadcrumbs

  Zeigt den Navigationspfad zur aktuellen Seite und ein Suchfeld an, in dem Anwender die Knowledge Base durchsuchen können.

- Knowledge-Suche
- Header des Wissensaspekts

  Zeigt den Titel für die Filteraspekte an.

- Wissen – Feldaspekt

  Zeigen Sie Suchergebnisse an, gefiltert nach Knowledge Base, Wissenskategorie und Autor.

- Wissen – Tag-Aspekt

  Suchergebnisse nach artikel-Tags gefiltert anzeigen.

- Wissensressourcenaspekt

  Zeigen Sie Suchergebnisse an, gefiltert nach artikelressource.

- Wissen – Abfrageaspekt

  Zeigen Sie Suchergebnisse an, gefiltert nach artikelbewertung, Anzahl der artikelansichten und letzter Änderung.

- Wissensergebnis sortieren

  Zeigt Suchergebnisse gefiltert nach Sortieroptionen für zurückgegebene Ergebnisse an.

- Ausgewählter Wissensfilter

  Zeigt die ausgewählten Aspektfilter an und ermöglicht Ihnen das Löschen der Auswahl.

- Wissensergebnis

  Zeigt Suchergebnisse an, gefiltert nach zurückgegebenen Ergebnissen.

Artikelansichtsseiten-Widgets:

- Wissens-Breadcrumbs

  Zeigt den Navigationspfad zur aktuellen Seite an.

- Wissensartikelinhalt

  Passen Sie an, welche Informationen Anwender auf der artikelansichtsseite anzeigen und welche Aktionen sie ausführen können.

- Wissensartikel – Hilfreich

  Ermöglicht Anwendern, den artikel als hilfreich zu markieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kommentare zu Wissensartikeln

  Ermöglicht Anwendern das Hinzufügen von Kommentaren für den artikel.

- Wissensanhänge

  Zeigt artikelanhänge an, wenn der **Anhang Anzeigen** Feld für den artikel ist aktiviert.

  Hinweis: Sie müssen das Widget „Wissensanhänge“ zusätzlich zum Widget „Wissensartikel-Inhalt“ jeder Seite hinzufügen. Wenn dieses Widget nach dem Upgrade nicht automatisch hinzugefügt wird, müssen Sie es manuell hinzufügen.

- Zugehöriges Katalogelement

  Zeigt eine Liste der Katalogelemente an, die dem artikel zugeordnet sind. Das Widget wird nur angezeigt, wenn die zugehörigen Katalogelemente für den ausgewählten artikel verfügbar sind.

- Zugehörige Wissensartikel

  Zeigt eine Liste zugehöriger Artikel mit Informationen an, die dem ausgewählten artikel ähneln. Die zugehörigen Artikel werden manuell zugeordnet, automatisch vorhergesagt oder beides. Die manuell zugeordneten Artikel werden zuerst im Widget angezeigt. Das Widget wird nur angezeigt, wenn die zugehörigen Artikel für den ausgewählten artikel verfügbar sind.

- Betroffene Produkte

  Zeigt die Produkte an, die sich auf die in verfügbaren Wissensartikel beziehen **Betroffene Produkte** Zugehörige Liste für den artikel. Das Widget wird nur angezeigt, wenn die betroffenen Produkte für den ausgewählten artikel verfügbar sind.

- Letzte Aufgaben

  Zeigt die Aufgaben an, die an die in verfügbaren Artikel angehängt sind **Angehängte Aufgaben** Zugehörige Liste für diesen artikel. Das Widget wird nur angezeigt, wenn die zugehörigen Aufgaben für den ausgewählten artikel verfügbar sind.

- Am Nützlichsten

  Zeigt eine Liste von Wissensartikeln an, die Anwender am hilfreichsten fanden.

Service Portal-Plugin „Knowledge Management“ aktivieren

Das Plugin „Wissensmanagement – Serviceportal“ (com.snc.Knowledge_serviceportal) ist standardmäßig für Kunden ab Madrid aktiv. Bestandskunden mit Releaseversionen vor Madrid können das Plugin bei Bedarf aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Plugin erfordert die folgenden Plug-Ins:

- Knowledge Management V3 (com.snc.knowledge3)
- Service Portal für Enterprise Service Management (com.glide.service-portal.esm)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Konfigurieren Sie die Optionen der Such-Widget-Instanz

Konfigurieren Sie die Widget-Instanzoptionen für die Such-Widgets auf der Homepage des Knowledge Management Service Portals und auf der Suchergebnisseite.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Homepage verwendet das Widget „Knowledge-Homepage“ und die Suchergebnisseite das Widget „Knowledge-Suche“. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um die Suchfunktion für diese Seiten anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Knowledge Management Service Portals oder zur Suchergebnisseite.
2. Strg + Rechtsklick auf die Suchleiste.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die Einstellungen für Such-Widgets.

Instanzoption	Seite(n)	Beschreibung
Titel	Knowledge Management Service Portal-Homepage	Der Titel des Such-Widgets. Die Standardeinstellung für die Homepage lautet Willkommen bei Knowledge.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Seite(n)	Beschreibung
Platzhalter suchen	Knowledge Management Service Portal-Homepage	Standardtext, der in der Suchleiste angezeigt wird.
Bootstrap-Farbe	Suchergebnisseite	Die Farbe des Such-Widgets.
Bootstrap-Größe	Suchergebnisseite	Die Größe des Such-Widgets.
Leere Suche zulassen	Suchergebnisseite	Leere Suchen in Knowledge Base zulassen Die Standardeinstellung für die Homepage verwendet die Systemeigenschaft. Die Standardeinstellung für die Suchergebnisseite ist Ja.
Sofortige Suche bei Tastendruck zulassen	Suchergebnisseite	Aktiviert sofortige Suchergebnisse, wenn Sie einen Suchbegriff eingeben. Die Standardeinstellung für die Suchergebnisseite verwendet die Systemeigenschaft.
Wartezeit (ms) zwischen den Suchvorgängen, wenn die Direktsuche aktiviert ist	Suchergebnisseite	Die Zeit in Millisekunden, die zwischen Suchvorgängen gewartet werden soll, wenn die Sofort-Suchfunktion aktiviert ist. Die Standardwartezeit ist 500 ms.
Alternative URL-Parameter für die Suche	Suchergebnisseite	Alternative Parameter, die in der URL der Suchergebnisse angezeigt werden. Standardmäßig enthalten diese Parameter Schlüsselwort und Abfrage.
Alternative URL-Parameter für Sprache	Suchergebnisseite	Alternative Parameter, die in der URL angezeigt werden und die ausgewählte Sprache angeben.
Mindestanzahl von Zeichen für die Suche	Beides	Die Mindestanzahl an Zeichen, die zum Generieren einer Suche erforderlich ist.
Glyphe	Beides	Ein Symbol, das in der Suchleiste angezeigt wird.
CSS	Beides	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer .

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie die Instanzoptionen des Knowledge Base-Kachel-Widgets

Konfigurieren Sie Widget-Instanzoptionen für die Knowledge Base-Kachel-Widgets auf der Knowledge Management Service Portal-Homepage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Homepage verwendet das Widget „Wissensdatenbank durchsuchen“, um Wissensdatenbank-Kacheln anzuzeigen.

Prozedur
1. Navigieren Sie zur Homepage des Knowledge Management Service Portals.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Knowledge Base-Kachel.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für die Knowledge Base-Kachel-Widgets.

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Der Titel, der über den Knowledge Base-Kacheln angezeigt wird. Standardmäßig ist **Ihre Knowledge Bases erkunden** eingestellt.
Bootstrap-Farbe	Die Farbe des Widgets.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer .
Sortieren nach	Die Reihenfolge, in der die Knowledge Base-Kachel auf der Homepage angezeigt werden. Verwenden Sie ein beliebiges Feld in der Knowledge-Tabelle. Wenn dieses Feld leer ist, werden die Kacheln in alphabetischer Reihenfolge angezeigt. Andere verfügbare Optionen umfassen article_count.
Umgekehrte Reihenfolge	Aktivieren Sie diese Checkbox, um Knowledge Base-Kacheln in umgekehrter Reihenfolge anzuzeigen.
Bezeichnung für „Frage veröffentlichen“	Die Bezeichnung der Schaltfläche, über die eine Frage veröffentlicht wurde. Die Standardeinstellung ist **Frage stellen**.
Bezeichnung für „Artikel erstellen“	Die Bezeichnung der Schaltfläche, über die ein Artikel erstellt wurde. Die Standardeinstellung ist **Artikel erstellen**.
URL für „Frage erstellen“	Die Parameter, die beim Senden einer Frage in der URL angezeigt werden.
URL für „Artikel erstellen“	Die Parameter, die beim Erstellen eines Artikels in der URL angezeigt werden.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie die Instanzoptionen des Homepage-Widgets
Konfigurieren Sie Widget-Instanzoptionen für die Widgets, die zum Anzeigen beliebter Artikel auf der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Homepage werden Links zu den empfohlenen, am häufigsten angezeigten und nützlichsten Artikeln mithilfe mehrerer Widgets angezeigt. Die empfohlenen Artikel werden basierend auf den Stichwörtern angezeigt, die den Artikeln zugeordnet sind. Informationen zum Anzeigen von Artikeln im Abschnitt „empfohlene Inhalte“ finden Sie unter wissensartikel anheften . Die am häufigsten angezeigten und nützlichsten Artikel werden basierend auf der höchsten Anzahl von Ansichten und Verwendungen der Artikel angezeigt.

Prozedur
1. Navigieren Sie zur Homepage des Knowledge Management Service Portals.
2. Strg + Rechtsklick auf eines der Widgets.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Widget.

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Der Titel des Widgets.
Bootstrap-Farbe	Die Farbe des Widgets.
Glyphe	Ein Symbol, das im Widget angezeigt wird.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer .
Tabelle	Die Tabelle, die enthält **Quellfeld** Wird verwendet, um die Widget-Optionen für empfohlene, am häufigsten angezeigte und am nützlichsten Artikel bereitzustellen. Die Standardtabelle ist Knowledge (kb_knowledge).
Feld anzeigen	Der Titel, der für jeden Artikel in der Liste angezeigt wird. Standardmäßig ist dies die Kurzbeschreibung des Artikels.
Sekundäre Felder	Zusätzliche Informationen werden für jeden Artikel in der Liste unter dem Titel angezeigt. Diese Informationen enthalten standardmäßig den Autor, die Anzahl der Ansichten, das Datum, an dem der Artikel zuletzt geändert wurde, und die Artikelbewertung.
Maximale Anzahl der anzuzeigenden Datensätze	Die maximale Anzahl von Artikeln, die in die Liste aufgenommen werden sollen.
Anzeigen, auch wenn leer	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Widget anzuzeigen, auch wenn keine Artikel in der Liste vorhanden sind.
Bezeichnung für sekundäre Felder anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Feldbezeichnungen für die zusätzlichen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	Informationen anzuzeigen, die für jeden Artikel angezeigt werden.
Knowledge Base	Um die Artikel, die in dieser Liste angezeigt werden, auf eine bestimmte Knowledge Base zu beschränken, wählen Sie die Knowledge Base aus der Wissensdatenbankliste aus.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie Instanzoptionen des Sortierwidgets

Konfigurieren Sie die Widget-Instanzoptionen für das Knowledge-Sortier-Widget auf der Suchergebnisseite des Knowledge Management Service Portals.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Seite der Suchergebnisse verwendet das Widget zum Sortieren von Wissensergebnissen, um Sortierungsoptionen für Suchergebnisse bereitzustellen. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um die Sortieroptionen anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite der Suchergebnisse des Knowledge Management Service Portals.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Sortieroptionen oben in der Ergebnisliste.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Sortier-Widget.

Instanzoption	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Die Farbe des Such-Widgets.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer .
Relevanz ausblenden	Entfernt die Relevanzsortierungsoption.
Tabelle	Die Tabelle mit den Feldern zum Sortieren der Liste der Wissenselemente. Die Standardtabelle ist **Wissen**.
Sortierfelder	Die Felder zum Sortieren der Liste der Wissenselemente.
Sortierfeldbezeichnungen	Die Bezeichnungen für die Felder, die in den Sortieroptionen angezeigt werden. Der Standardwert ist **Aufrufe: desc, Neueste: desc, Alphabetisch**. Die Sortierreihenfolge für die Sortierfeldbeschriftungen ist aufsteigend.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	Um eine absteigende Reihenfolge zu verwenden, geben Sie **:desc** an.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Widget-Instanzoptionen für Artikellisten konfigurieren

Konfigurieren Sie Widget-Instanzoptionen für die Artikellisten auf der Homepage des Knowledge Management Service Portals.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Homepage verwendet das Artikellisten-Widget, um verschiedene Artikellisten anzuzeigen, darunter „Hervorgehoben“, „Nützlich“ und „Meistgesehen“.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Knowledge Management Service Portals.
2. Strg + Rechtsklick auf eine Kopfzeile in der Artikelliste.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Artikellisten-Widget.

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Titel der Artikelliste.
Bootstrap-Farbe	Die Farbe des Widgets.
Glyphe	Ein Symbol, das im Widget angezeigt wird.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer .
Tabelle	Die Tabelle, in der die Listenartikel gespeichert werden.
Feld anzeigen	Der Titel, der für jeden Artikel in der Liste angezeigt wird. Standardmäßig ist dies die Kurzbeschreibung des Artikels.
Sekundäre Felder	Zusätzliche Informationen werden für jeden Artikel in der Liste unter dem Titel angezeigt. Diese Informationen enthalten standardmäßig den Autor, die Anzahl der Ansichten, das Datum, an dem der Artikel zuletzt geändert wurde, und die Artikelbewertung.
Maximale Anzahl der anzuzeigenden Datensätze	Die maximale Anzahl von Artikeln, die in die Liste aufgenommen werden sollen.
Anzeigen, auch wenn leer	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Artikelliste anzuzeigen, auch wenn sie keine Artikel enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Bezeichnung für sekundäre Felder anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Feldbezeichnungen für die zusätzlichen Informationen anzuzeigen, die für jeden Artikel angezeigt werden.
Knowledge Base	Um die Artikel, die in dieser Liste angezeigt werden, auf eine bestimmte Knowledge Base zu beschränken, wählen Sie die Knowledge Base aus der Wissensdatenbankliste aus.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie die Instanzoptionen des Suchergebnislisten-Widgets

Konfigurieren Sie die Widget-Instanzoptionen für das Ergebnislisten-Widget auf der Suchergebnisseite des Knowledge Management Service Portals.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Seite der Suchergebnisse verwendet das Widget für Wissensergebnisse, um Sortierungsoptionen für Suchergebnisse anzuzeigen. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um die Anzeigeoptionen anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite der Suchergebnisse des Knowledge Management Service Portals.
2. Drücken Sie Strg und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Liste der zurückgegebenen Suchergebnisse.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Widget für die Ergebnisliste.

Instanzoption	Beschreibung
Glyphe	Ein Symbol, das in der Suchleiste angezeigt wird.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer .
Relevanzpunktzahl anzeigen	Zeigt an, mit welcher Relevanz jedes Suchergebnis auf dem Suchbegriff basiert. Die Standardeinstellung verwendet die Systemeigenschaft.
Breadcrumb: Kategorien ausblenden	Blendet die Kategorie im Breadcrumb aus, die unter der Kurzbeschreibung des artikels in der Ergebnisliste angezeigt wird. Die Standardeinstellung verwendet die Systemeigenschaft.
Breadcrumb: Knowledge Base-Trennzeichen	Das Zeichen, das als Trennzeichen zwischen der Knowledge Base und der Kategorie im Breadcrumb verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Breadcrumb: Kategorie-Trennzeichen	Das Zeichen, das als Trennzeichen zwischen Kategorien im Breadcrumb verwendet wird.
Standard-Sortierreihenfolge	Die Standard-Sortierreihenfolge für die Liste der zurückgegebenen Ergebnisse. Die Standard-Sortierreihenfolge lautet **sys_view_count: desc**, wodurch die Ergebnisse nach der Anzahl der Ansichten in absteigender Reihenfolge sortiert werden.
Anlagen in Suchergebnissen aus Knowledge Base anzeigen	Wie Anhänge in der Liste der zurückgegebenen Ergebnisse angezeigt werden. Die Standardeinstellung verwendet die Systemeigenschaft.
Bezeichnung für den Link „Angehängte Artikel anzeigen“	Der Text, der für den Link für angehängte Artikel verwendet wird.
Tabelle	Die Tabelle, in der die in den Suchergebnissen zurückgegebenen Informationen gespeichert werden.
Sekundäre Knowledge-Felder	Felder, die zusätzliche Informationen für jeden Artikel in den Suchergebnissen anzeigen.
Bezeichnung für sekundäre Felder anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Feldbezeichnungen für die zusätzlichen Informationen anzuzeigen, die für jedes Ergebnis angezeigt werden.
Paginierungstyp	Steuert, wie zusätzliche Suchergebnisse für Wissensartikel angezeigt werden. ○ **Standard-Paginierung:** zeigt die Suchergebnisse auf mehreren Seiten an. ○ **Endlos Scrollen:** Zeigt die Suchergebnisse beim Scrollen an. Der als Standard-Paginierungstyp ist **Endlos Scrollen** festgelegt.
Maximale Anzahl von Artikeln, die bei Standard-Paginierung pro Seite angezeigt werden	Die maximale Anzahl von Elementen, die auf einer Seite enthalten sind, wenn die Liste der Suchergebnisse mit Standard-Paginierung angezeigt wird.
Maximale Anzahl von Artikeln, die nach dem ersten Abruf beim endlosen Scrollen angezeigt werden	Die maximale Anzahl von Elementen, die bei der ersten Anzeige der Suchergebnisliste mit endlosem Scrollen enthalten sind.
Maximale Anzahl von Artikeln, die bei nachfolgenden Abrufen während der Funktion des endlosen Scrollens angezeigt werden	Die maximale Anzahl der Elemente, die bei der Aktualisierung der Suchergebnisliste enthalten sind, wenn der Benutzer nach unten scrollt.
Anzahl der Links in der Seitenleiste	Die Anzahl der Links, die in der Seitenleiste angezeigt werden.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen für Filteraspekt-Widget konfigurieren

Konfigurieren Sie Widget-Instanzoptionen für die Filteraspekt-Widgets auf der Wissensmanagement Serviceportal-Suchergebnisseite.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Homepage verwendet mehrere Widgets, um die Elemente in der Suchergebnisliste zu filtern. Es gibt zwei Arten von Aspekt-Widgets:

- Einfache Feldaspekte, die auf den Wissenstabellenfeldern basieren
- Erweiterte Abfrageaspekte auf Grundlage benutzerdefinierter Abfragen der Wissenstabelle

Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um diese Aspekt-Widgets zu konfigurieren:

- Wissensfeldaspekt (zum Filtern nach Knowledge Base, Wissenskategorie und Autor)
- Wissens-Tag-Aspekt (zum Filtern nach Tags)
- Wissensressourcenaspekt (zum Filtern nach Ressource, z. B. Artikeln)
- Wissensabfrageaspekt (zum Filtern nach Bewertung, letzter Änderung und Anzahl der Aufrufe)

> **Hinweis:** Abfrageaspekte werden angezeigt, wenn der Seite mindestens ein Wissensfeldaspekt hinzugefügt wurde.

Verwenden Sie das standardmäßige Widget „Wissenssprache“, um Sprachfilter auf der Seite „Ergebnis der Wissenssuche“ einzubeziehen. Um ein anwenderdefiniertes Sprach-Widget hinzuzufügen, müssen Sie das Widget „Wissenssprache“ auf der Seite „Ergebnis der Wissenssuche“ deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite der Suchergebnisse des Knowledge Management Service Portals.
2. Drücken Sie strg und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Filteraspekt-Widget.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für den ausgewählten Aspekt-Widget-Typ.

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Titel des Filteraspekt-Widgets.
Glyphe	Symbol, das links neben dem Titel angezeigt wird.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Filteraspekt-Widgets auf der linken Seite der Suchergebnisseite angezeigt werden. Wenn leer, werden die Filteraspekt-Widgets alphabetisch sortiert.
Bootstrap-Farbe	Farbe des Header des Filteraspekt-Widgets.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Quelltabelle	Tabelle, die enthält **Quellfeld** Wird verwendet, um die Filteraspekt-Widget-Optionen bereitzustellen. Die Standardtabelle ist Knowledge (kb_knowledge).
Quellfeld	Feld in **Quelltabelle** Das die Filteraspekt-Widget-Optionen bereitstellt. Feldtypen, die als Quellfeld verwendet werden können, sind Zeichenfolge, Glide-Liste, Ganzzahl, Referenz und boolescher Wert.
Aspekt-Identifier	Eindeutiger Name für den anwenderdefinierten Abfrageaspekt, der im Skriptcode verwendet werden kann.
Aspektvorlage	Vorlage, die den Typ der Aspektinteraktion bestimmt. Vorlagen für Aspekt-Widget für Wissensfelder: ○ **Einzelauswahl**: Benutzer können nur einen Filter aus diesem Widget auswählen. ○ **Mehrfachauswahl**: Benutzer können mehr als einen Filter aus diesem Widget auswählen. ○ **Dropdown-Auswahl** : Anwender können mehr als einen Filter aus einem Dropdown-Menü auswählen. Vorlagen für Abfrageaspekt-Widget für Knowledge ○ **Einfache Abfrage**: zeigt eine Bezeichnung für jeden Aspektwert. ○ **Bewertung**: zeigt Bewertungssterne.
Benutzerdefinierte Vorlage	Anwenderdefinierte Vorlage, die die Aspektinteraktion und die Wertauswahl bestimmt.
Aspektoptionen	Anwenderdefinierte Abfrage im JSON-Format für Bezeichnung, ID, Reihenfolge und Abfrage für jeden Aspektwert. Enthält die Tabelle, den Wert (kodierte Abfrage) und den Anzeigewert (kodierte Abfrage).
Reihenfolge nach	Reihenfolge der Filteroptionen im Aspekt-Widget. Die Standardreihenfolge ist **Bezeichnung**, bei der die Optionen in alphabetischer Reihenfolge sortiert werden. Für Referenzfelder können Sie auch einen Auftrag aus der Referenzfeldtabelle angeben.
Minimale Anzahl von Ergebnissen für die Anzeige der Filtersuchleiste	Mindestanzahl der Ergebnisse, die erforderlich sind, um eine Suchleiste oben im Filteraspekt-Widget anzuzeigen.
Minimale Anzahl von Ergebnissen für die Anzeige des Scrollbalkens	Mindestanzahl der Ergebnisse, die zum Anzeigen einer Bildlaufleiste im Filteraspekt-Widget erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Maximale Länge für das Feld Zeichenfolge	Maximale Feldlänge. Nur Felder, deren Länge kleiner als dieser Wert ist, dürfen als Filteraspekt hinzugefügt werden.
Alternative URL-Parameter	Namen der URL-Parameter, die zum Initialisieren dieses Filteraspekts verwendet werden, wenn sie in der URL als Suchparameter verwendet werden.
Höchstwerte abrufen	Option zum Abrufen von Filterwerten aus allen Wissensartikeln in den Suchergebnissen. Auswählen von **Rufen Sie Die Höchstwerte Ab** Die Option kann sich auf die Ladezeit für Suchergebnisse auswirken. Wenn diese Option deaktiviert ist, verbessert sich die Ladezeit basierend auf `glide.knowman.search.facet_depth`Eigenschaftswert. Wenn `glide.knowman.search.apply_acls` Eigenschaft ist auf „wahr“ festgelegt. Ein Filterwert kann in einem Filteraspekt angezeigt werden, auch wenn keine Suchergebnisse für diesen Filterwert vorhanden sind. Beispielsweise kann eine Knowledge Base ohne Artikel als Wert im Knowledge Base-Filteraspekt angezeigt werden.
Leeren Wert anzeigen	Wenn dies aktiviert ist, wird eine leere Filteraspektoption angezeigt, die Benutzer zum Filtern nach Artikeln auswählen können, für die dieses Feld nicht festgelegt ist. Wenn einem Artikel beispielsweise keine Kategorie zugeordnet ist, werden durch Klicken auf die leere Option alle Artikel aufgelistet, denen keine Kategorie zugewiesen ist.
Nur übereinstimmende Ergebnisse der Aspektwerte anzeigen	Erstellt ein dynamisches Filteraspekt-Widget, das nur die Filterwerte anzeigt, die mit den Suchergebnissen übereinstimmen, und nicht alle Werte. Wenn Sie diese Instanzoption deaktivieren, wird die Zeit reduziert, die zum Laden der Filteraspektdaten erforderlich ist.
Kategoriehierarchie anzeigen (nur gültig für kb_category)	Wenn diese Option aktiviert ist, werden Kategorien mit ihrer Hierarchieliste bis zur vierten Ebene angezeigt. Wenn Sie diese Option aktivieren, können Sie jeweils nur eine Kategorie auswählen. Alle Artikel, die in den Unterkategorien über die vierte Ebene hinaus enthalten sind, werden auch auf der vierten Ebene der Kategorie angezeigt. Die nach einer ausgewählten übergeordneten Kategorie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	gefilterten Suchergebnisse enthalten Artikel innerhalb dieser Kategorie und alle zugehörigen untergeordneten Kategorien. **Hinweis:** ○ Wenn die Anzahl der in Suchergebnissen zurückgegebenen Wissensartikel größer ist als die Suchaspekttiefe, werden alle Kategorien in diesem Aspekt angezeigt. Daher sind einige in diesem Aspekt angezeigten Kategorien möglicherweise keinen Wissensartikeln in den Suchergebnissen zugeordnet. Standardmäßig ist die Aspekttiefe auf 300 festgelegt und von einem Administrator in konfiguriert `glide.knowman.search.facet_depth`Eigenschaft. ○ Dient zum Konfigurieren der Widgets der Wissenssuchseite durch Hinzufügen weiterer Filter. Insbesondere wenn Filter für Sprache angewendet werden müssen, sollten sie das OOB-Wissenssprache-Widget verwenden. Das Widget „Feldaspekt“ kann mithilfe von Sprachfeld in Instanzoptionen für ähnliches Verhalten konfiguriert werden. In diesem Fall sollte die OOB-Wissenssprache-Widget-Instanz auf der Seite „Ergebnisse der Wissenssuche“ deaktiviert werden.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Wissensmanagement -Eigenschaften

Benutzeraktion für die Seite der Artikelansicht konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Anwenderaktion für Wissensmanagement artikelansichtsseite in Wissensmanagement Serviceportal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Seite der Artikelansicht verwendet das Widget für Knowledge-Artikelinhalte, um Benutzeraktionen bereitzustellen. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um diese Aktionen anzupassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf der festgelegt ist ServiceNow AI Platform Ist auf Wissensmanagement-Serviceportal festgelegt.

Für die Seite der Artikelansicht verfügbare Benutzeraktionen werden in einem Menü angezeigt, wenn Sie auf das Überlaufsymbol (⋯) in der Kopfzeile des Artikels klicken. Mit diesen Aktionen können Benutzer einen Artikel markieren, einen Artikel bearbeiten oder einen Incident für einen Artikel erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite der Artikelansicht des Knowledge Management Service Portals.
2. Strg + Rechtsklick auf die Kopfzeile des Artikels.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Widget für Knowledge-Artikelinhalte.

Instanzoption	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Die Farbe der Kopfzeile des Widgets.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer .
Alle Aktionen ausblenden	Blendet die Benutzeraktionen in der Kopfzeile des Artikels aus, einschließlich der Schaltfläche **Abonnieren/Abmelden** und des Überlaufsymbols.
Versionsinformationen anzeigen	Zeigt Versionsinformationen für den ausgewählten Artikel an. Erfordert das Knowledge Management Advanced-Plugin (com.snc.knowledge_advanced).
Aktion „Incident erstellen“ anzeigen	Zeigt die Benutzeraktion **Incident erstellen** an, wenn ein Benutzer auf das Überlaufsymbol in der Kopfzeile des Artikels klickt.
Bezeichnung für Aktion „Incident erstellen“	Die Bezeichnung für die Benutzeraktion, die im Menü des Überlaufsymbols angezeigt wird. Die Standardeinstellung ist **Incident erstellen**.
URL für Aktion „Incident erstellen“	Die Ziel-URL für die Benutzeraktion **Incident erstellen**. Wenn keine URL angegeben ist, verwendet das System die URL in `glide.knowman.create_incident_link`Systemeigenscha
Zum aktuellen artikel umleiten	Leitet die artikelansichtsseite zur neuesten zugänglichen Version des artikels um, falls verfügbar. Deaktivieren Sie **Versionsinformationen Anzeigen** Option zum Ausblenden der Versionsinformationen auf der artikelansichtsseite, da jeder Versionslink nur zur aktuellen Version umgeleitet wird.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Instanzoptionen für das Widget „hilfreiche artikel“

Konfigurieren Sie die Instanzoptionen des Widget „hilfreicher Wissensartikel“ für Wissensmanagement artikelansichtsseite in Wissensmanagement Serviceportal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der artikelansichtsseite wird das Widget „Wissensartikel hilfreich“ verwendet, damit Anwender Feedback zur Nützlichkeit des artikels geben, eine Bestätigungsnachricht anzeigen, nachdem Feedback gegeben wurde, und den Prozentsatz der Anwender anzeigen können, die den artikel als nützlich gefunden haben. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um diese Aktionen anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Wissensmanagement artikelansichtsseite in Wissensmanagement Serviceportal.
2. Strg + Rechtsklick **Hilfreich?**
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Widget „Wissensartikel hilfreich“.

Instanzoption	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Die Farbe der Kopfzeile des Widgets.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer .
Informationen zu hilfreichen Prozentsätzen anzeigen	Kontrollkästchen, um die Anzeige des Prozentsatzes der Anwender zu aktivieren, die diesen artikel als hilfreich fanden.
Bezeichnung Für Hilfreiche Aktion	Bezeichnung zum Markieren dieses artikels als hilfreich oder nicht.
Feedback-Nachricht	Text, der angezeigt wird, wenn der Anwender den artikel als hilfreich markiert oder nicht.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie Instanzoptionen für artikelkommentare

Konfigurieren Sie die Instanzoptionen des Widgets „Wissensartikelkommentare“ für Wissensmanagement artikelansichtsseite in Wissensmanagement Serviceportal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die artikelansichtsseite verwendet das Widget „Wissensartikelkommentare“, damit Anwender einen artikel bewerten, einen Kommentar hinzufügen oder vorhandene

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kommentare für den artikel anzeigen können. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um diese Aktionen anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Wissensmanagement artikelansichtsseite in Wissensmanagement Serviceportal.
2. Strg + Rechtsklick auf den Abschnitt „Kommentare“.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die gewünschten Einstellungen für das Widget „Wissensartikelkommentare“.

Instanzoption	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Die Farbe der Kopfzeile des Widgets.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer .
Weitere Optionen	
Anwenderkommentare Anzeigen	Zeigt das Feld an, in dem Anwender Kommentare eingeben können. Verfügbare Optionen: ○ Ja: Zeigt das Feld an, mit dem Anwender Kommentare für den artikel eingeben können. ○ Nein: Blendet das Feld aus, mit dem Anwender Kommentare für den artikel eingeben können. ○ Systemeigenschaft verwenden: Zeigen Sie das Kommentarfeld mithilfe von artikelansichtseigenschaften an, oder blenden Sie es aus.
Fügen Sie Eine Kommentarbezeichnung Hinzu	Bezeichnung für das Feld zum Hinzufügen von Kommentaren.
Maximale Anzahl von Anhängen, die an einen Kommentar angehängt werden können	Maximale Anzahl von Anhängen, die an einen Kommentar angehängt werden können, der für einen wissensartikel enthalten ist.
Maximale Dateigröße in MB, die an einen Kommentar angehängt werden kann	Maximale Dateigröße in MB, die an einen Kommentar angehängt werden kann, der für einen wissensartikel enthalten ist.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie Instanzoptionen des zugehörigen Katalogelement-Widgets

Konfigurieren Sie die Instanzoptionen des zugehörigen Katalogelement-Widgets für Wissensmanagement artikelansichtsseite in Wissensmanagement Serviceportal. Diese Optionen beziehen sich auf die Liste der Katalogelemente, die einem artikel zugeordnet sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf der Seite „wissensartikelansicht“ wird der Abschnitt „zugehörige Elemente“ angezeigt, wenn ein artikel zugehörige Katalogelemente enthält. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um den Abschnitt zugehörige Elemente auf der artikelansichtsseite anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Wissensmanagement Homepage in Wissensmanagement Serviceportal Durch Hinzufügen `/kb` Bis zum Ende Ihrer Instanz-URL.

   Hinweis: Ihr Administrator hat diese Standardnavigation möglicherweise geändert.

2. Suchen und klicken Sie auf den artikel, für den Sie die Instanzoptionen für das zugehörige Katalogelement-Widget ändern möchten.
3. Drücken Sie Strg, und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Abschnitt zugehörige Elemente.
4. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
5. Konfigurieren Sie Einstellungen für das zugehörige Katalogelement-Widget.

Instanzoption	Beschreibung
Quelltabelle	Quelltabelle mit zugehörigen Katalogelementen. Die im Basissystem angegebene Quelltabelle ist zugehörige Katalogelemente (kb_2_sc).
Quellspalte	Feld in der Quelltabelle, das auf den Quelldatensatz verweist. Die im Basissystem angegebene Quellspalte ist wissensartikel (kb_Knowledge).
Titel	Titel, der im Widget-Header angezeigt wird. Der Standardtitel ist zugehörige Elemente.
Max. Anzahl	Maximale Anzahl von Katalogelementen, die in den Abschnitt „zugehörige Elemente“ auf der artikelansichtsseite aufgenommen werden sollen. Die maximale Anzahl, die im Basissystem angegeben ist, ist 5.
Volle Breite Verwenden	Option zum Anzeigen des Widgets in einem 12-Spalten-Raster bei 100 % der verfügbaren Breite. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird das Widget mit 75 % der verfügbaren Breite angezeigt.
Zielspalte	Feld in der Quelltabelle, das auf den Zieldatensatz verweist. Die im Basissystem angegebene Zielspalte ist Katalogelement (sc_Cat_item).
Quell-ID	URL-Parameter, der den eindeutigen Datensatzbezeichner (sys_ID) des Quelldatensatzes enthält. Für die artikelansichtsseite lautet der URL-Parameter, der die Quell-ID enthält, sys_kb_ID

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Ordnen Sie Katalogelemente zu, die sich auf einen artikel beziehen

Konfigurieren Sie die Instanzoptionen des Widget „Wissensbezogene Artikel“

Konfigurieren Sie die Instanzoptionen des Widgets „Wissensbezogene Artikel“ für Wissensmanagement artikelansichtsseite in Wissensmanagement Serviceportal. Diese Optionen beziehen sich auf die Liste der zugehörigen Artikel, die einem artikel zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf der Seite „wissensartikelansicht“ wird der Abschnitt „zugehörige Artikel“ angezeigt, wenn ein artikel zugehörige Artikel enthält. Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um den Abschnitt „zugehörige Artikel“ auf der artikelansichtsseite anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Wissensmanagement Homepage in Wissensmanagement Serviceportal Durch Hinzufügen `/kb` Bis zum Ende der URL für Ihre Instanz.

   Hinweis: Sie können die Standardnavigation ändern, indem Sie die Eigenschaft konfigurieren *`sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url`*.

2. Klicken Sie, um den artikel zu öffnen, für den Sie die Instanzoptionen für das Widget „Wissensbezogene Artikel“ ändern möchten.
3. Drücken Sie auf der artikelseite Strg+Rechtsklick, und wählen Sie aus **Seite in Designer** .
4. Klicken Sie auf der Seite Serviceportal-Designer auf das Bearbeitungssymbol ( ) Auf **Wissensbezogene Artikel** Widget zum Hinzufügen der zugehörigen Artikel.

   Hinweis: Sie können auch hinzufügen **Wissensbezogene Artikel** Widget mit **Widgets** Suchen Sie das Feld, und ziehen Sie das Widget per Drag-and-Drop in das leere Feld.

5. Konfigurieren Sie Einstellungen für das Widget „Wissensbezogene Artikel“.

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Titel, der im Widget-Header angezeigt wird. Der Standardtitel ist zugehörige Artikel.
Bootstrap-Farbe	Farbschema des Widget-Headers. Wählen Sie aus einer Liste gängiger Bootstrap-Farben eine Farbe für Ihr Widget aus.
Glyphe	Symbol, das neben jedem Listenelement angezeigt wird, das im Widget angezeigt wird. Um dieses Feld zu überspringen, wählen Sie die leere Glyphe aus.
CSS	Anwenderdefinierte Konfigurationen, die das Erscheinungsbild der Elemente im Widget bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-SCSS-Primer .
Volle Breite Verwenden	Option zum Anzeigen des Widgets in einem 12-Spalten-Raster bei 100 % der verfügbaren Breite.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird das Widget mit 75 % der verfügbaren Breite angezeigt.
Tabelle	Die Tabelle, die die Wissensartikel enthält, die dem zugeordnet sind **Felder Anzeigen** Und **Sekundäre Felder** . Standardmäßig lautet die Tabelle „Wissen“ (kb_Knowledge).
Feld anzeigen	Der Titel, der für jeden artikel in der Liste der zugehörigen Artikel angezeigt wird. Das im Basissystem angegebene Anzeigefeld ist die Kurzbeschreibung des artikels.
Sekundäre Felder	Zusätzliche Informationen werden für jeden Artikel in der Liste unter dem Titel angezeigt. Die im Basissystem angegebenen sekundären Felder sind Autor, Ansichtsanzahl, Datum der letzten Änderung des artikels und artikelbewertung.
Maximale Anzahl der anzuzeigenden Datensätze	Die maximale Anzahl von Artikeln, die in den Abschnitt „zugehörige Artikel“ auf der artikelansichtsseite aufgenommen werden sollen. Die maximale Anzahl, die im Basissystem angegeben ist, ist 5.
Anzeigen, auch wenn leer	Option zum Anzeigen des Widgets, auch wenn sich keine Artikel in der Liste befinden.
Bezeichnung für sekundäre Felder anzeigen	Optionen zum Anzeigen der Feldbezeichnungen für die zusätzlichen Informationen, die für jeden artikel angezeigt werden.
Knowledge Base	Um die Artikel, die in dieser Liste angezeigt werden, auf eine bestimmte Knowledge Base zu beschränken, wählen Sie die Knowledge Base aus der Wissensdatenbankliste aus.
Quelltabelle	Quelltabelle mit zugehörigen Artikeln. Die im Basissystem angegebene Quelltabelle ist Knowledge (kb_2_kb).
Quellspalte	Feld in der Quelltabelle, das auf den Quelldatensatz verweist. Die im Basissystem angegebene Quellspalte ist wissensartikel (kb_Knowledge).
Zielspalte	Feld in der Quelltabelle, das auf den Zieldatensatz verweist. Die im Basissystem angegebene Zielspalte ist wissensartikel (kb_Knowledge).
Quell-ID	URL-Parameter, der den eindeutigen Datensatzbezeichner (sys_ID) des Quelldatensatzes enthält. Für die artikelansichtsseite lautet der URL-Parameter, der die Quell-ID enthält, sys_kb_ID

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Artikel zuordnen

Eigenschaften des Knowledge Management Service Portals

Suchen Sie mithilfe des Wissensmanagement-Serviceportals

Geben Sie ein oder mehrere Wörter in die Suchleiste des ein Wissensmanagement Serviceportal-Homepage zum Anzeigen aller Suchergebnisse.

Suchergebnisse enthalten Elemente, in denen die Kurzbeschreibung, der Inhalt oder die angehängten Dateien den Suchbegriff enthalten. Zu den Ergebnissen der Wissenssuche gehören standardmäßig Artikel, angehängte Artikel und soziale Fragen und Antworten.

Sie können die Suchergebnisse auch filtern.

Aktivieren Sie die Suche in mehreren Sprachen

Der mehrsprachige Suchaspekt ist verfügbar, wenn mehr als eine unterstützte Sprache aktiviert ist. Alle verfügbaren Sprachen werden im Aspekt angezeigt, und Sie können auswählen, in welchen Sprachen Ihre Suchergebnisse angezeigt werden sollen. Ihre Auswahl wird pro Sitzung beibehalten, aber nicht bei allen Anmeldungen.

1. Um verschiedene Sprachen zu aktivieren, aktivieren Sie I18N: Wissensmanagement Plugin „Internationalisierungs-Plugin v2“ (com.glideapp.Knowledge.i18n2) oder aktivieren Sie eines der Internationalisierungs-Plugins für die gewünschte Sprache.

   Hinweis: Durch die Aktivierung von Internationalisierungs-Plugins für eine der verfügbaren Sprachen wird automatisch I18N aktiviert: Wissensmanagement Plugin „Internationalisierungs-Plugin v2“.

2. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften der Wissenssuche** > **Mehrsprachige Suche aktivieren**an.
3. Wählen Sie aus **Ja** Kontrollkästchen zum Aktivieren der Funktion.

   Hinweis: Wenn diese Eigenschaft nicht aktiviert ist, können Sie jeweils nur nach einer Sprache suchen.

Automatische Korrektur für Suche

Die Wissensmanagement Das Suchtool der Serviceportal-Homepage enthält auch eine automatische Korrekturfunktion. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer einen Tippfehler in einem Suchbegriff automatisch korrigieren, indem Sie auf einen der Vorschläge klicken.

Wenn ein Suchbegriff einen Rechtschreibfehler enthält, zeigt das Suchtool die Suchergebnisseite an und enthält einen oder mehrere vorgeschlagene Begriffe oben auf der Seite unter der Überschrift **Meinten Sie**. Wenn Sie auf einen dieser Vorschläge klicken, werden alle Suchergebnisse angezeigt, die dem ausgewählten Begriff entsprechen.

Benutzer mit der Systemadministratorrolle können diese Funktion aktivieren.

1. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Textsuche**an.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaften auf **true** fest:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Schlagen Sie alternative Suchbuchstaben für die Wissenssuche oder die globale Suche vor (Glide.TS.dym.enable_spell_correct).
- Schlagen Sie zugehörige Suchen nach Wissen oder globaler Suche vor (Glide.ts.dym.enable_Chain_Suggest).

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Integration Wissensmanagement Funktionen mit Serviceportal

Um eine konsistente Anwender-Experience für zu erstellen Wissensmanagement, Integrieren Wissensmanagement Serviceportal Für Endanwender Serviceportal.

Die Wissensmanagement Serviceportal Enthält die folgenden Funktionen:

- Mehrere Knowledge Bases
- A Wissensmanagement artikelansichtsseite mit Feedback-Optionen
- A Wissensmanagement Suchergebnisseite mit Optionen zum Filtern und Sortieren von Suchergebnissen
- Eine Reihe von Widgets zum Aktivieren von Suchen, Anzeigen von Suchergebnissen, Anzeigen von Wissensartikeln usw.

Standardmäßig sind alle Wissensartikel in der Serviceportal Werden zu weitergeleitet Wissensmanagement artikelansichtsseite mit **Wissensartikelansicht** Seite Routenzuordnung. Beim Upgrade von einem vorherigen Release kann ein Systemadministrator aktivieren **Wissensartikelansicht** Seitenroutenzuordnung, um die Funktionen von zu nutzen Wissensmanagement artikelansichtsseite. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Seite „Wissensartikelansicht“ beim Upgrade .

Hinweis: Die Wissensmanagement Serviceportal Unterstützt nur die Zing-Suche und nicht die KI-Suche.

Systemadministratoren führen die folgenden Aufgaben aus, um zu integrieren Wissensmanagement Serviceportal Funktionen mit Serviceportal:

- Integrieren Sie Wissensmanagement Homepage mit Serviceportal Homepagean.
- Integrieren Sie Wissensmanagement Suchergebnisseite mit Serviceportal Suchergebnisseitean.
- Fügen Sie die Systemeigenschaft Wissensmanagement Serviceportal Widgets für den schnellen Zugriff auf Wissensartikel aus dem Serviceportal Homepage (Optional).

Hinweis: Diese Konfigurationen gelten für die Basissystemseiten in Serviceportal Nur.

Zugehörige Informationen

Serviceportal-Seiten

Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals

Verwenden der Suche im Wissensmanagement-Serviceportal

Wissensmanagement-Serviceportal – Funktionen der artikelansicht der Seite

Integrieren Sie Wissensmanagement Homepage mit Serviceportal Homepage

Verwenden Sie eine Seitenroutenzuordnung, um auf die zuzugreifen Wissensmanagement Homepage von Serviceportal Homepage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Das Plugin „Wissensmanagement – Serviceportal“ (com.snc.Knowledge_serviceportal) ist aktiviert.

Hinweis: Dieses Plugin ist standardmäßig für Kunden ab Madrid aktiviert. Bestandskunden mit Releaseversionen vor Madrid müssen das Plugin aktivieren, um diese Konfigurationsaufgabe auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal-Plugin „Knowledge Management“ aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Wissensmanagement Homepage zeigt Wissensartikel, organisiert nach Knowledge Base und Kategorie, empfohlene Inhalte und beliebte Artikel an. Sie verwenden eine Seiten-Routenzuordnung, um auf zuzugreifen Wissensmanagement Homepage von Serviceportal Homepage.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Weiterleitungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Seitenroutenzuordnung“ aus.

Formular „Seitenroutenzuordnung“

Feld	Wert
Serviceportal(e)	Serviceportal
Route von	kb_View2
Route nach	kb_HOME
Aktiv	Ausgewählt

Hinweis: Im Formular „Seitenroutenzuordnung“ können Sie ausfüllen **Kurzbeschreibung** Und **Reihenfolge** Felder nach Bedarf.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Sie können jetzt öffnen Wissensmanagement Homepage von Serviceportal Homepage, indem Sie auf den Knowledge-Link oder das Knowledge Base-Symbol klicken.

Integrieren Sie Wissensmanagement Suchergebnisseite mit Serviceportal Suchergebnisseite

Verwenden Sie ein anwenderdefiniertes Wissenssuche-Widget, um auf die zuzugreifen Wissensmanagement Suchergebnisseite aus der Serviceportal Suchergebnisseite.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Wissensmanagement Suchergebnisseite in Wissensmanagement Serviceportal Enthält Optionen zum Filtern und Sortieren von Suchergebnissen und eine Reihe von Widgets zum Aktivieren von Suchen, Anzeigen von Suchergebnissen, Anzeigen von Artikeln usw. In diesem Verfahren, um auf zuzugreifen Wissensmanagement Suchergebnisseite aus der Serviceportal Suchergebnisseite erstellen Sie in ein anwenderdefiniertes Wissenssuche-Widget mit dem Namen Suche und fügen es dem hinzu Serviceportal Suchergebnisseite.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie in ein anwenderdefiniertes Wissenssuche-Widget mit dem Namen Suche.

   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.

   b. Klicken Sie auf der Seite „Serviceportal“ auf **Widget-Editor** .

   c. Klicken Sie auf **Erstellen eines neuen Widgets**.

   d. Im Dialogfeld Widget hinzufügen in **Widget-Name** Feld eingeben `Suchen Sie In` .
   Die **Widget-ID** Das Feld wird automatisch basierend auf dem Widget-Namen ausgefüllt.

   e. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Die Widget-HTML-Vorlage, das Clientskript und das Serverskript werden im Widget-Editor angezeigt.

   f. Geben Sie im Widget-Editor die folgenden Feldwerte ein, um vorhandenen Text zu ersetzen.

   - In **HTML-Vorlage** Geben Sie den folgenden Code ein, um einen Link zu hinzuzufügen Wissensmanagement Suchergebnisseite im Widget „Suchen in“ von Serviceportal.

     ```
     <div role="list" class="list-group">
       <span class="list-group-item active">${Search Within}</span>
       <a role="link" class="list-group-item" ng-href="{{data.url}}">${Knowledge}</a>
     </div>
     ```

   - In **Serverskript** Geben Sie den folgenden Code ein, um die URL-Parameter für festzulegen Wissensmanagement Suchergebnisseite:

     ```
     (function(){
      var q = encodeURIComponent($sp.getParameter('q'));
      var kb = $sp.getValue('kb_knowledge_base') || "";
      data.url = '/sp?id=kb_search';
      if(q)
       data.url += "&keyword="+q;
      if(kb)
       data.url += "&kb_knowledge_base="+kb;
     })();
     ```

   Hinweis: Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Widget-Entwicklerleitfaden .

   g. Klicken Sie auf **Speichern**.

2. Fügen Sie dem das anwenderdefinierte Knowledge Search-Widget hinzu Serviceportal Suchergebnisseite.

   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.

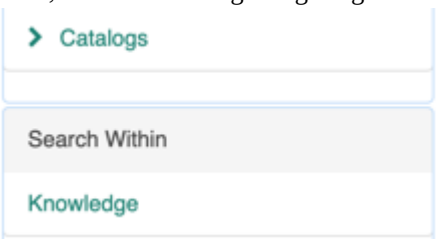
   b. Klicken Sie auf **Designer**.

   c. In **Nach Titel oder ID filtern** Feld eingeben `sp_search` , Die ID für Serviceportal Suchergebnisseite und wählen Sie dann aus **Suchen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. In **Filter-Widget** Feld suchen Sie nach dem Widget „Suchen in“, und ziehen Sie es in den Container, in dem das Widget angezeigt werden soll Serviceportal Suchergebnisseite.



Tipp: Dient zum Überprüfen des Standorts und der Darstellung des neu hinzugefügten Widgets „Suche in“ auf der Serviceportal Suchergebnisseite klicken Sie auf **Vorschau** Registerkarte.

Das Widget „Suche in Wissenssuche“ wird dem hinzugefügt Serviceportal Suchergebnisseite. Klicken Sie Auf **Wissen** Wenn Sie im Widget nach einem Stichwort suchen, werden Sie zum weitergeleitet Wissensmanagement Suchergebnisseite in Wissensmanagement Serviceportal.

Fügen Sie Widgets hinzu, um über den auf Wissensartikel zuzugreifen Serviceportal Homepage

Fügen Sie hinzu Wissensmanagement Serviceportal Widgets empfohlene Artikel, nützlichste Artikel und am häufigsten bewertete Artikel für die Serviceportal Homepage für schnellen Zugriff auf Wissensartikel.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zu finden Wissensmanagement Serviceportal Widgets, siehe Knowledge Management Service Portal-Widgets.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Designer**.
3. Wählen Sie aus Serviceportal Homepage.
4. In **Nach Titel oder ID filtern** Feld eingeben `Index` , Die ID für Serviceportal Homepage, und wählen Sie dann aus **Serviceportal** .
5. In **Filter-Widget** Feld, suchen Sie nach Folgendem Wissensmanagement Serviceportal Widgets, und ziehen Sie sie dann in den Container, in dem sie im angezeigt werden sollen Serviceportal Homepage.

Widget-Name	Widget-Anzeigename
Empfohlene Wissensartikel	Empfohlene Artikel
Wissen – MostUseful-Artikel	Hilfreichste Artikel
Wissen – MostViewed-Artikel	Am häufigsten gelesene Artikel

Tipp: Dient zum Überprüfen des Standorts und Erscheinungsbilds der hinzugefügten Widgets auf der Serviceportal, Klicken Sie auf **Vorschau** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Klicken Sie in einem der hinzugefügten Widgets auf einen wissensartikel-Link Serviceportal Homepage öffnet Wissensmanagement artikelansichtsseite in Wissensmanagement Serviceportal.

Konfigurieren Sie anwenderdefinierte SEO-Tags für kanonische URLs und lokalisierte Wissensartikel

Erkennen Sie relevante Wissensartikel über Suchmaschinen, indem Sie anwenderdefinierte SEO-Tags für kanonische URLs und hinzufügen *hreflang*Tags zur wissensartikelansichtsseite.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktualisieren Sie *SPSEOHeaderTagsArtikelansicht* Skripteinbindung zum Hinzufügen kanonischer URLs und *hreflang*Tags zur wissensartikelansichtsseite. Sie können der wissensartikelansichtsseite auch anwenderdefinierte Header-Tags hinzufügen, indem Sie implementieren *GenerateCustomTagsForSEO* Funktion.

Hinweis: Die Metatags werden der Wissensartikelansicht [kb_article_View] nur hinzugefügt, wenn sie von den in genannten Anwenderagenten angezeigt werden *glide.knowman.serviceportal.seo_user_agent*Systemeigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten unter Verwendung des Service Portal-Designers erstellen und bearbeiten .

Für Informationen zum Standardverhalten von kanonischen URLs und *hreflang*Tags für die wissensartikelansichtsseite finden Sie unter SEO für kanonische URLs und lokalisierte Versionen von Wissensartikeln.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Skripteinbindungen**an.
2. Suchen Sie nach SPSEOHeaderTagsArtikelansicht .
3. In **Name** Klicken Sie auf die Spalte **SPSEOHeaderTagsArtikelansicht** Link.
4. Ändern Sie im Formular „Skripteinbindung“ die Funktionen für Wissensartikel.

Funktionalität	Implementierung
Gibt eine kanonische URL für einen wissensartikel zurück	Ändern Sie *GenerateCanonicalURL* Funktion zur Rückgabe der vollständig qualifizierten kanonischen URL eines wissensartikels als Zeichenfolge. Verwenden Sie beispielsweise das folgende URL-Format für einen wissensartikel im Kundenserviceportal: „https://<instance name>.servicenow-com/csp?ID=kb_article_View&sysparm_article=<article number>„
Geben Sie einen zurück *hreflang*Tag für übersetzte Versionen eines wissensartikels	Ändern Sie *GenerateHrefLangArray* Funktion zum Rückgeben von *hreflang*Array für die aktuelle Sprache und die verfügbaren Übersetzungen für einen wissensartikel. Verwenden Sie beispielsweise das folgende Format für einen wissensartikel, der im Kundenservice-Portal auf Französisch übersetzt wurde: [{locale:'fr', href: 'https://<instance name>.servicenow-com/csp?ID=kb_article_View&sysparm_article=<article number>„ }]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionalität	Implementierung
Gibt einen anwenderdefinierten Header für einen wissensartikel zurück	Ändern Sie `GenerateCustomTagsForSEO` Funktion, um anwenderdefinierte Header-Tags als Array von Zeichenfolgen zurückzugeben, die für die Seite „wissensartikel-Ansicht“ verwendet werden. Verwenden Sie beispielsweise das folgende Format für ein anwenderdefiniertes Tag für einen wissensartikel: [' <meta custom-tag="" property="og:title" content="Service Portal">„]
Gibt einen für SEO optimierten HTML-Inhalt für SEO-Bots zurück	Ändern Sie `GenerateSEOTags` Funktion zum Rückgeben des für SEO optimierten HTML-Inhalts in `Elements.customSEOHTML` .

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Skripteinbindungen finden Sie unter Skripteinbindungen .

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktivieren und konfigurieren KI-Suche Für Wissensmanagement Serviceportal

Aktivieren und definieren Sie KI-Suche Experience in Wissensmanagement Serviceportal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle neuen und vorhandenen Kunden müssen manuell aktivieren KI-Suche In Wissen Portal. Wenn Sie gehen KI-Suche Inaktiv, verwendet das Portal standardmäßig die Zing-Suche.

Prozedur

1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale** Und öffnen Sie **Wissensportal** Datensatz.
2. Wählen Sie im Formular die aus **Aktivieren Sie die KI-Suche** Kontrollkästchen.
3. In **Anwendung Durchsuchen** Feld die Suchkonfiguration des Wissensportals auswählen, die für das Portal verwendet werden soll.
   Eine Suchanwendungskonfiguration definiert Such-Experience-Einstellungen wie die Suchmaschine, die Suchergebnisgrenze und die Vorschlagsgrenze.
4. In **Suchergebniskonfiguration** Legen Sie fest, wie Suchergebnisse angezeigt werden, indem Sie die Knowledge Portal-Suche auswählen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Wichtig:

- Die **Ansichtsanzahl** Und **Bewertung** Aspekte, die in der Zing-Suche verfügbar sind, sind für nicht verfügbar KI-Suche.
- Wenn Sie einen auswählen Knowledge Base Vom Wissensportal aus werden Sie zu weitergeleitet KI-Suche Ergebnisseite. Da Sie keinen Suchbegriff eingeben, wird anstelle eines Suchbegriffs der Platzhalter „***“ angezeigt. Sie können einen Suchbegriff auf der Suchergebnisseite eingeben oder nach Bedarf zusätzliche Filter auswählen, um Ihre Ergebnisse in der ausgewählten Knowledge Base zu verfeinern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

KI-Suche Ist im gesamten Wissensportal aktiviert. Kunden können verwenden KI-SucheÜber die Suchleiste im Portal.

Eine Knowledge Base erstellen

Erstellen Sie eine Knowledge Base, um Benutzern eine Self-Service-Plattform zum Speichern, Freigeben und Verwalten von Inhalten bereitzustellen. Konfigurieren Sie Knowledge Bases in Produkt- oder Servicekategorien und verwalten Sie den Benutzerzugriff auf der Grundlage von Berechtigungen. Passen Sie Workflows für das Veröffentlichen und Ausscheiden von Artikeln in der Knowledge Base an.

Vorbereitungen

Verstehen Sie die Anforderungen zum Aufbau einer Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.
2. Klicken Sie in der Liste Knowledge Bases auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Knowledge Base-Formular die folgenden Felder entsprechend aus:

Knowledge Base-Formular

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Name für die Knowledge Base.
Artikelgültigkeit	Anzahl der Standardtage, für die Artikel nach dem Erstellungsdatum gültig sind. **Hinweis:** Die **Artikelgültigkeit** Das Feld ist zum Festlegen von konfiguriert **Gültig bis** Datum für einen artikel. Die **Gültig bis** Datum ist das Datum, an dem dieser wissensartikel abläuft. Wenn Sie einen artikel in einer Knowledge Base erstellen, wird der Datumswert in der angezeigt **Gültig bis** Das Feld des artikels wird wie folgt berechnet: Erstellt (sys_created_on) + Artikelgültigkeit (in Tagen). Ein artikelautor oder -Editor kann auswählen, ob beibehalten oder geändert werden soll **Gültig bis** Datum (siehe Erstellen Sie einen wissensartikel). Wenn **Artikelgültigkeit** Feld ist leer, das Datum in **Gültig bis** Das Felddatum ist auf den 1. Januar 2100 festgelegt.
Symbol	Ein Bild, das eine visuelle Referenz zur Beschreibung der Knowledge Base bietet. Dieses Bild wird neben allen Artikeln aus dieser Knowledge Base auf der Artikelsuchergebnisseite angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kommentar deaktivieren	Option zum Deaktivieren der Kommentarfunktion. Bei Auswahl können Benutzer keine Artikel in der Knowledge Base kommentieren.
Vorschlag deaktivieren	Option zum Deaktivieren der Bearbeitung von Vorschlägen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Benutzer keine Änderungen an Artikeln in der Knowledge Base vorschlagen.
Kategoriebearbeitungen deaktivieren	Option zum Deaktivieren der Bearbeitung von Wissenskategorien. Wenn ausgewählt, können nur Knowledge Manager Knowledge Base-Kategorien für die Knowledge Base hinzufügen oder bearbeiten.
Bewertung deaktivieren	Option zum Deaktivieren der Bewertung für Wissensartikel. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Anwender den artikel in der Knowledge Base nicht bewerten.
„Als hilfreich markieren“ deaktivieren	Option zum Deaktivieren der Markierung als hilfreich. Wenn diese Option ausgewählt ist, kann der Anwender keinen artikel in der Knowledge Base als hilfreich markieren.
Blöcke aktivieren	Option zum Aktivieren der Funktion „Wissensblöcke“. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie Wissensblöcke erstellen, die Wissensartikeln in einer Knowledge Base hinzugefügt werden.
Prüfliste	Prüfliste zur Bewertung der Qualität von Artikeln in der Knowledge Base.
Anwendung	Anwendungsbereich der Knowledge Base. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch auf die in der Anwendungsauswahl ausgewählte Anwendung festgelegt. Informationen zu einer bereichsbezogenen Knowledge Base finden Sie unter Bereichsbezogene Knowledge Bases.
Besitzer	Der für die Knowledge Base verantwortlicher Benutzer. Ein Eigentümer der Knowledge Base kann andere Rollen zur Knowledge Base zuweisen.
Manager	Benutzer, die Verwaltungsfunktionen in der Knowledge Base ausführen.
Workflow veröffentlichen	Der Workflow zum Veröffentlichen der Artikel in der Knowledge Base. ○ **Knowledge - Instant Publish:** veröffentlicht Artikel in der Knowledge Base ohne Genehmigung. ○ **Knowledge - Approval Publish:** fordert die Genehmigung des Managers der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Knowledge Base an, bevor die Artikel in den veröffentlichten Zustand versetzt werden.
Workflow deaktivieren	Der Workflow zur Archivierung der Artikel in der Knowledge Base. ○ **Knowledge - Instant Retire:** archiviert Artikel in der Knowledge Base ohne Genehmigung. ○ **Knowledge - Approval Retire:** fordert die Genehmigung des Managers der Knowledge Base an, bevor die Artikel in den archivierten Zustand versetzt werden.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Knowledge Base aktiv ist. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, können nur Anwender mit der Administratorrolle oder Wissensadministratoren die zugehörigen Artikel erstellen, suchen oder anzeigen.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung zur Beschreibung der Knowledge Base.
Standardmäßige Knowledge-Feldwerte einstellen	Standardkonfigurationseinstellungen für die Knowledge Base.
Zugehörige Produkte	Liste der Produkte, die sich auf den Inhalt der Knowledge Base beziehen.
Übersetzungsaufgaben automatisch erstellen	Option zum automatischen Erstellen von Übersetzungsaufgaben nach der Veröffentlichung eines artikels. Wenn diese Option ausgewählt ist und ein wissensartikel in dieser Knowledge Base veröffentlicht wird, werden automatisch Übersetzungsaufgaben für die konfigurierten Sprachen erstellt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion und `glide.knowman.translation.enable_translation_tas` ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmanagement und Wissensmanagement -Eigenschaften.
Sprachen	Sprachen, die für die Wissensartikel in dieser Knowledge Base aktiviert sind. Wenn Ihr System mehr Sprachen hat, verwenden Sie diese Option, um nur die Sprachen auszuwählen, in die Sie Wissensartikel in dieser Knowledge Base übersetzen möchten. Sie können später weitere Sprachen hinzufügen. Sie können Sprachen jedoch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	nur entfernen, wenn in dieser Sprache keine Wissensartikel vorhanden sind. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion und `glide.knowman.translation.enable_translation_tas` ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmanagement und Wissensmanagement -Eigenschaften.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Zeigen Sie im Abschnitt mit der Themenliste die folgenden Elemente an, die sich auf die Knowledge Base beziehen, oder konfigurieren Sie sie:

Name	Beschreibung
Wissen	Liste der in dieser Knowledge Base gespeicherten Artikel.
Kann lesen	Liste der Anwenderkriterien, die Lesezugriff gewähren und es Anwendern, die die Kriterien erfüllen, ermöglichen, Artikel in einer Knowledge Base zu lesen. **Hinweis:** Es wird empfohlen, entsprechende Anwenderkriterien zuzuweisen, um den Lesezugriff zu sichern. Siehe , Wählen Sie Anwenderkriterien für eine Knowledge Base aus .
Kann mitwirken	Liste der Anwenderkriterien, die Mitwirkzugriff gewähren und es Anwendern, die die Kriterien erfüllen, ermöglichen, Artikel in einer Knowledge Base zu erstellen und zu modifizieren. **Hinweis:** Es wird empfohlen, entsprechende Anwenderkriterien zuzuweisen, um den Mitwirkzugriff zu sichern. Siehe , Wählen Sie Anwenderkriterien für eine Knowledge Base aus .
Artikelvorlagen	Wenn Sie das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) aktiviert haben **Artikelvorlagen** Zugehörige Liste wird angezeigt. Wenn die zugehörige Liste artikelvorlagen enthält, können Artikel in dieser Knowledge Base nur mit einer der aufgeführten artikelvorlagen erstellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	Wenn **Artikelvorlagen** Zugehörige Liste ist leer. Artikel können mit einer beliebigen artikelvorlage erstellt werden. Klicken Sie Auf **Bearbeiten** Zum Zuordnen von artikelvorlagen zur Knowledge Base. **Hinweis:** Administratoren, Wissensadministratoren und Wissensmanager können die artikelvorlagen für die Knowledge Base bearbeiten.
Empfohlene Inhalte	Liste der Wissensartikel, die auf der Homepage angezeigt werden **Empfohlene Inhalte** Abschnitt basierend auf dem entsprechenden Stichwortsuchsatz für jeden artikel.
Knowledge Base-Kategorien	Liste der mit dieser Knowledge Base verknüpften Kategorien. **Hinweis:** Wenn die Kategorie als inaktiv markiert ist, können Sie der Kategorie keine Artikel zuordnen. Dies hat jedoch keine Auswirkungen auf die vorhandenen Artikel dieser Kategorie.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Steuern Sie den Zugriff auf der Knowledge Base-Ebene durch Anwenderkriterien

Explizite Rollen

Knowledge Base-Workflows

Wissensmanagement -Eigenschaften

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Knowledge-Homepage

I18N - Knowledge-Internationalisierung

Konfigurieren Sie Knowledge Bases für ein Portal

Wählen Sie aus, welche Knowledge Bases in einem Portal angezeigt werden, um die zugehörigen Wissensartikel anzuzeigen. Wenn keine Knowledge Bases konfiguriert sind, können Anwender Artikel aus allen Knowledge Bases im Portal anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**an.
2. Wählen Sie das Portal aus, für das Sie die Suche nach den gewünschten Knowledge Bases aktivieren möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Knowledge Bases auf **Bearbeiten** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die gewünschten Knowledge Bases aus den verfügbaren Elementen in **Sammlung** Spalte zu **Knowledge Bases-Liste** Spalte.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Eine Knowledge Base erstellen

Konfigurieren Sie Wissensabonnements

Konfigurieren Sie Wissensabonnements, indem Sie das Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren und die Abonnementeigenschaften festlegen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) aktiviert ist.

Hinweis: Das Knowledge Management Advanced-Plugin aktiviert die Abonnements und das Aktivitäts-Feed-Framework-Plugin (com.snc.activity_subscriptions).

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Konfigurieren Sie im Bereich **KM-Abonnementeigenschaften** die folgenden Eigenschaften.

Eigenschaft	Beschreibung
Abonnementfunktion für KM aktivieren [glide.knowman.enable_km_subscription]	Aktiviert oder deaktiviert das Wissensabonnement-Feature des Knowledge Managements.
Liste von Rollen (kommagetrennt), die über ein Abonnementfeature verfügen können: [glide.knowman.enable_km_subscription.roles]	Eine durch Kommas getrennte Liste der Rollen, die das Wissensabonnementfeature verwenden und Knowledge Bases und Artikel abonnieren können.
Liste von Workflow-Status (durch Komma getrennt), die über ein Abonnementfeature verfügen können. [glide.knowman.enable_km_subscription.workflow_state]	Eine durch Kommas getrennte Liste der Artikelstatus, für die das Wissensabonnementfeature verfügbar ist. Die Standardstatus umfassen **Entwurf**, **Überprüfung** und **Veröffentlicht**.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurationsaufgaben für Wissensmanager

Durch die Verwendung mehrerer Knowledge Bases kann ein Unternehmen die Verwaltungsaufgaben auf mehrere Benutzer verteilen, die als Knowledge Manager bezeichnet werden.

Als Knowledge Manager können Sie andere Manager zuweisen, Kategoriestrukturen definieren, konfigurieren, welche Benutzer Artikel lesen und beitragen, Artikel verschieben und anfügen können und die meisten Felder im Knowledge Base-Formular ändern können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auch das Veröffentlichen oder Archivieren von Knowledge Base-Artikeln in diesen Knowledge Bases genehmigen.

Der primäre Manager einer Knowledge Base ist der Inhaber dieser Knowledge Base. Jede Knowledge Base muss einen Besitzer haben. Es können beliebig viele zusätzliche Manager für jede Knowledge Base vorhanden sein. Der Besitzer und alle Manager einer Knowledge Base erhalten automatisch die Rolle „Knowledge_Manager“. Wenn die Knowledge Base später deaktiviert wird, wird die Rolle „Knowledge_Manager“ für diese Anwender nicht automatisch entfernt.

Fügen Sie einen wissensartikel zu empfohlenen Inhalten hinzu

Fügen Sie einen wissensartikel hinzu, der im Abschnitt „empfohlene Inhalte“ der Knowledge-Homepage und oben auf der Seite „Knowledge Suchergebnisse“ angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_manager, knowledge_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Hinzufügen eines artikels zu empfohlenen Inhalten erfordert die Zuordnung eines artikels zu bestimmten Stichwörtern. Sie können ein Schlüsselwort im Knowledge Service Portal oder auf der Suchergebnisseite suchen, um Artikel im Bereich "Ausgewählte Inhalte" oder oben in der Ergebnisliste der Knowledge-Suche anzuzeigen.

Hinweis: Die Artikel, die dem Abschnitt „empfohlene Inhalte“ hinzugefügt wurden, werden nicht in den globalen Suchergebnissen und Virtual Agent-Konversationen angezeigt.

- Um Artikel im Bereich "Ausgewählte Inhalte" anzuzeigen, fügen Sie ein Standard-Schlüsselwort in der Eigenschaft **glide.knowman.default_keyword Wert-**feld und fügen Sie allen Artikeln, die Sie in diesem Abschnitt anzeigen möchten, dasselbe Schlüsselwort hinzu.
- Um Artikel oben in der Liste der Wissenssuchergebnisse anzuzeigen, fügen Sie jedem artikel, den Sie oben in der Liste anzeigen möchten, eine Liste von Stichwörtern hinzu (gilt nicht für die KI-Suche).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Knowledge Bases**an.
2. Wählen Sie eine Knowledge Base.
3. Klicken Sie im Formular „Wissen“ auf die zugehörige Liste empfohlene Inhalte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Suchen Sie im Formular „Wissensstichwort“ im Feld Wissen nach dem artikel, und wählen Sie ihn aus.
6. Klicken Sie im Feld Stichwörter auf das Symbol zum Freischalten von Stichwörtern ( ).
7. Wählen Sie das Suchsymbol ( ), um zu öffnen **Wissensstichwörter** Liste.
8. Wählen Sie das Schlüsselwort aus, das Sie für diesen Artikel hinzufügen möchten.

   Hinweis: Wenn Sie ein neues Stichwort erstellen, muss es sich um ein einzelnes Wort handeln und darf keine Leerzeichen enthalten.

9. Wählen Sie das Symbol „Stichwörter entsperren“ ( ), um dem artikel die Stichwörter hinzuzufügen.
10. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Der empfohlene Inhalt im Wissensserviceportal zeigt den artikel an.

Eine Kategorie für die Wissensartikel definieren

Jede Knowledge Base verfügt über eine Hierarchie von Kategorien, in denen die Artikel organisiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Knowledge_admin, Knowledge_Manager, **CanContribute** Zugriff auf die Knowledge Base

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Definieren Sie eine Hierarchie für Kategorien, indem Sie über-/untergeordnete Beziehungen erstellen. Jede Hierarchie besteht aus einer Kategorie der obersten Ebene und einer Struktur von Unterkategorien, die auch als untergeordnete Kategorien bezeichnet werden. Die Kategoriehierarchie wird in gespeichert **Vollständige Kategorie** Feld in der Tabelle „Wissenskategorie“ [kb_category].

Sie können Kategorien für jede Knowledge Base separat erstellen und bearbeiten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.
2. Wählen Sie eine Knowledge Base aus, die Sie verwalten.
3. Erstellen Sie eine Top-Level-Kategorie.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Wissenskategorien auf **Neu** .
   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Wissenskategorie“ aus.

Formular „Wissenskategorie“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung für die Kategorie. Die Bezeichnung wird als Name der Kategorie angezeigt.
Wert	Wert für die Kategorie, die Sie verwenden, wenn Sie in Skripts auf die Kategorie verweisen.
Übergeordnete ID	Komponente der obersten Ebene, die der Kategorie zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf die Komponenten-ID der obersten Ebene festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Kategorie.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine untergeordnete Kategorie.
   a. Erweitern Sie eine vorhandene Kategorie und klicken Sie innerhalb des erweiterten Abschnitts auf **Neu**.
   b. Füllen Sie aus Formular „Wissenskategorie“ .
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Neben der Verwendung von Kategorien, die von einem Knowledge-Manager definiert wurden, können Knowledge Base-Mitwirkende beim Bearbeiten eines Artikels Kategorien hinzufügen und bearbeiten.

Zugehörige Informationen

Wählen Sie eine Artikelkategorie in der Knowledge Base aus

Einen Knowledge Base-Manager zuweisen

Sie können Benutzer als Manager einer Knowledge Base zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Knowledge Bases**an.
2. Wählen Sie eine Knowledge Base aus, die Sie verwalten.
3. Klicken Sie im Feld **Manager** auf das Symbol zum Entsperren.
4. Fügen Sie einen oder mehrere Benutzer hinzu.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Nachdem Sie den Knowledge Base-Datensatz gespeichert haben, erhalten die als Manager ausgewählten Benutzer automatisch die Rolle "knowledge_manager", wenn sie noch nicht vorhanden ist.

Nächste Maßnahme

Sie können einen Knowledge Base-Manager entfernen, indem Sie diesen Benutzer aus dem Feld **Manager** entfernen. Wenn der Benutzer kein Manager einer anderen Knowledge Base ist, wird die Rolle knowledge_manager von diesem Benutzer entfernt.

Konfigurieren Sie Self-Service Analytics

Konfigurieren Sie Self-ServiceanalytikFramework, damit Sie die generierten Metriken in einem Dashboard verwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die von generierten Metriken zu verwenden Self-ServiceanalytikFramework in einem Dashboard einer Anwendung:

Prozedur

1. Aktivieren Sie Self-Service Analytics.
2. Konfigurieren Sie Aktivitätskontexte für Self-Service Analytics.
3. Konfigurieren Sie Musterelemente für Self-Service Analytics.
4. Konfigurieren Sie Musterelementgruppen für Self-Service Analytics.
5. Konfigurieren Sie Aktivitätsmuster für Self-Service Analytics.
6. Richten Sie die Abwendungskonfiguration für Self-Service Analytics ein.
7. Konfigurieren Sie geplante Aufgaben für Self-Service Analytics.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Dashboard „Selfservice-Analysen“ für Customer Service

Aktivieren Sie Self-Service Analytics

Aktivieren Sie das Plugin „Self-Service Analytics Core“ (com.snc.self_service_analytics_core), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Self-Service Analytics Core-Plugin stellt bereit Self-ServiceanalytikFramework zum Konfigurieren von Abwendungskontexten und Aktivitätsmustern zum Sammeln der Metriken für Fallreduzierung (Abwendung). Die Metriken werden im Self-Service Analytics-Dashboard verwendet.

Das Self-Service Analytics Core-Plugin aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Self-Service Analytics Core

Plugin	Beschreibung
Abonnements und Aktivitäts-Feed-Framework [com.snc.activity_subscriptions]	Stellt einen generischen Satz von Artefakten zur Behandlung von Abonnements für ein definiertes abonnierbares Objekt bereit. Jede Entität kann als abonnierbares Objekt definiert werden, und eine Gruppe von Abonnenten kann die Objekte abonnieren. Wenn ein Ereignis im Zusammenhang mit dem abonnierbaren Objekt auftritt, können Aktivitäten nachverfolgt und Abonnenten benachrichtigt werden.

Hinweis: Das Plugin „Self-Service Analytics Core“ wird auch installiert, wenn Sie aktivieren Lösung für Performance Analytics and Reporting Für Self-Service Analytics für Kundenservice. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Lösung für Performance Analytics and Reporting Für Self-Service Analytics für Kundenservice an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Aktivitätskontexte für Self-Service Analytics

Definieren Sie den Typ der Aktivitäten, als die Sie erfassen möchten Self-ServiceanalytikDaten für eine Anwenderentität wie Verbraucher und Kundenkontakte.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ssa_core.self_service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aktivitätstypen, die Sie einem Aktivitätskontext hinzufügen, sind bereits für die Verwendung in Anwendungen vordefiniert, die das Abonnements- und Aktivitäts-Feed-Framework verwenden. Dieses Framework ist verfügbar, wenn Sie das Plugin „Abonnements“ und „Aktivitäts-Feed-Framework“ (com.snc.activity_Subscriptions) installieren. Das Plugin wird aktiviert, wenn Sie das Plugin „Self-Service Analytics Core“ (com.snc.self_service_analytics_core) aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice-Analytics** > **Konfiguration** > **Aktivitätskontext**an.
2. Suchen Sie in der Liste Aktivitätskontexte nach dem Aktivitätskontext für Ihre Anwenderentität, und wählen Sie ihn aus.
   - Wählen Sie für Verbraucher aus **Verbraucher** .
   - Wählen Sie für Kundenkontakte aus **Kontakt** .
   - Klicken Sie für andere Anwenderentitäten als Verbraucher und Kundenkontakte auf **Neu** Um einen weiteren Aktivitätskontext zu erstellen.

   Hinweis: Um die Aktivitätskontexte Verbraucher und Kontakt standardmäßig abzurufen, müssen Sie das Plugin Selfservice Analytics für Kundenservice (com.snc.pa.self_service_analytics_csm) installieren.
3. Überprüfen Sie im Formular „Aktivitätskontext“ die Standardfeldwerte für Verbraucher und Kundenkontakte, oder geben Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration ein.

Formular „Aktivitätskontext“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für Ihren Aktivitätskontext.
Kontexttabelle	Tabelle, die die Anwenderentität enthält, deren Aktionen nachverfolgt und in angezeigt werden müssen Self-ServiceanalytikDashboard. Wenn Sie beispielsweise alle Aktionen für einen Kundenkontakt nachverfolgen möchten, wählen Sie die Tabelle Kontakt [Customer_contact] aus. Wenn Sie alle Aktionen für einen Verbraucher nachverfolgen möchten, wählen Sie die Tabelle Verbraucher [csm_Consumer] aus.
Modul	Modul, das der Anwendung zugeordnet ist, in der die Aktivitätsdaten gespeichert werden.
Anwendung	Umfang der Anwendung. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Domäne	Domäne, in der die Aktivitätsdatensätze vorhanden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wenn Sie einen neuen Aktivitätskontext erstellen, klicken Sie auf **Übermitteln** Und wählen Sie dann den neu erstellten Aktivitätskontext-Link aus der Liste Aktivitätskontexte aus.
5. Ordnen Sie in der zugehörigen Liste Aktivitätskontextgruppen Aktivitätsgruppen einen Aktivitätskontext zu.
   - Überprüfen Sie für Verbraucher und Kundenkontakte die Standardfeldwerte für eine vorhandene Konfiguration.
   - Klicken Sie für andere Anwenderentitäten als Verbraucher und Kundenkontakte auf **Neu** Dient zum Erstellen einer anderen Aktivitätsgruppe oder Zuordnung zu einer vorhandenen Aktivitätsgruppe.

   Füllen Sie für eine neue Aktivitätsgruppenzuordnung im Formular „Aktivitätsgruppe“ die Felder aus, und klicken Sie auf **Übermitteln** . In der zugehörigen Liste Aktivitätskontextgruppen müssen Sie dann die neu erstellte Aktivitätsgruppe auswählen und der Aktivitätsgruppe verfügbare Aktivitätstypen hinzufügen.

Formular „Aktivitätsgruppe“

Feld	Beschreibung
Aktivitätskontext	Aktivitätskontext, der der Aktivitätsgruppe zugeordnet ist.
Aktivitätsgruppe	Option zum Suchen und Auswählen einer Aktivitätsgruppe.
Anwendung	Definiert den Umfang der Anwendung. Dieses Feld wird basierend auf dem Anwendungsbereich automatisch ausgefüllt.
Domäne	Domäne, in der die Aktivitätsdatensätze vorhanden sind.

6. Ordnen Sie in der zugehörigen Liste Aktivitätskontexttypen einen Aktivitätskontext einem Aktivitätstyp zu.
   - Überprüfen Sie für Verbraucher und Kundenkontakte die Standardfeldwerte für eine vorhandene Konfiguration.
   - Klicken Sie für andere Anwenderentitäten als Verbraucher und Kundenkontakte auf **Neu** Um eine weitere Zuordnung zu erstellen oder eine vorhandene Konfiguration zu verwenden.

   Füllen Sie für eine neue Aktivitätstypzuordnung im Formular „Aktivitätsquelle-Kontextzuordnung“ die Felder aus, und klicken Sie auf **Übermitteln** .

Formular „Kontextzuordnung der Aktivitätsquelle“

Feld	Beschreibung
Aktivitätskontext	Aktivitätskontext, der der Aktivitätsquelle zugeordnet ist.
Kontexttabelle	Tabelle, die die Anwenderentität enthält, deren Aktionen nachverfolgt und im Self-Service Analytics-Dashboard angezeigt werden müssen. Dieses Feld wird basierend auf dem ausgewählten Aktivitätskontext automatisch ausgefüllt.
Aktivitätstyp	Aktivitätstyp, den Sie dem Aktivitätskontext zuordnen möchten.
Quelltabelle	Tabelle, aus der die Daten für den Aktivitätskontext ausgefüllt werden.
Filterkriterien	Filterbedingungen, die auf die Quelltabelle angewendet werden.
Erweiterte Zuordnung	Option zum Aktivieren der erweiterten Zuordnung von Aktivitätsquelle und Aktivitätskontext. Sie geben ein Skript in ein **Erweitertes Zuordnungsskript** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Erweitertes Zuordnungsskript	Skript, das verwendet werden soll, wenn die Quell- und Kontextzuordnung nicht ausreicht. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Erweiterte Zuordnung** Option ist ausgewählt.
Modul	Modul, das der Anwendung zugeordnet ist, in der die Aktivitätsdaten gespeichert werden.
Anwendung	Umfang der Anwendung, die die Anwenderentität enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Domäne	Domäne, in der die Aktivitätsdatensätze vorhanden sind.
Aus Aktivitäten abrufen	Option zum Aktivieren einer Business-Regel, die für einen Aktivitätstyp definiert ist.

7. Klicken Sie im Formular „Aktivitätskontext“ auf **Aktualisieren** .

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Musterelemente für Self-Service Analytics.

Konfigurieren Sie Musterelemente für Self-Service Analytics

Konfigurieren Sie ein Musterelement, um einen einzelnen Aktivitätstyp und die Häufigkeit anzugeben. Jedes Musterelement wird als reguläre Ausdrücke implementiert.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie Aktivitätskontexte für Self-Service Analytics.

Erforderliche Rolle: sn_ssa_core.self_service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig enthält das System Musterelemente für die Analyse von Aktivitätsmustern in Knowledge-, Katalog-, Communities- oder Virtual Agent-Selfservicekanälen. Diese Musterelemente sind mit dem Plugin „Self-Service Analytics für Kundenservice“ [com.snc.pa.self_service_analytics_csm] verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice-Analytics** > **Konfiguration** > **Musterelement**an.
2. Ändern Sie in der Liste Musterelemente ein vorhandenes Musterelement, oder klicken Sie auf **Neu** Um ein weiteres Musterelement zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Musterelement“ aus.

Formular „Musterelement“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung des Musterelements.
Aktivitätstyp	Aktivitätstyp, den Sie dem Musterelement zuordnen möchten.
Anwendung	Umfang der Anwendung, die die Anwenderentität enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Vorkommen	Häufigkeit, mit der eine Aktivität stattfinden soll. Ein Aktivitätsvorkommen ist einer der folgenden Typen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Einmal** : Eine Aktivität darf nur einmal aufgetreten sein. Beispielsweise wurde ein artikel nur einmal mit positivem Feedback markiert. ○ **Optional Einmal** : Eine Aktivität ist möglicherweise nicht aufgetreten. Wenn dies der Fall ist, ist sie nur einmal aufgetreten. Beispielsweise wurde entweder keine Kataloganforderung erstellt, oder es wurde nur eine erstellt. ○ **Optional Viele** : Eine Aktivität ist möglicherweise nicht aufgetreten, aber wenn dies der Fall ist, ist sie mehrmals aufgetreten. Beispielsweise wurde entweder keine Kataloganforderung erstellt, oder es wurden mehrere Anforderungen erstellt. ○ **Mindestens Einmal** : Mindestens einmal ist eine Aktivität aufgetreten. Beispielsweise wurde ein Community-Blog einmal oder mehrmals angezeigt. ○ **Bereich** : Eine Aktivität ist so oft aufgetreten, wie in einem Bereich angegeben. Sie geben einen Bereich mit an **Minimum** Und **Maximum** Felder. Wenn Sie beispielsweise einen Bereich von 2 bis 4 angeben Virtual Agent Interaktionen können nur 2, 3 oder 4 Interaktionen aufgetreten sein.
Minimum	Mindestvorkommen einer Aktivität. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Bereich** Ist aus der Liste „Vorkommen“ ausgewählt.
Maximum	Maximales Vorkommen einer Aktivität. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Bereich** Ist aus der Liste „Vorkommen“ ausgewählt.

4. Übermitteln oder aktualisieren Sie das Musterelement.
   - Klicken Sie Auf **Übermitteln** Wenn Sie ein neues Musterelement erstellt haben.
   - Klicken Sie Auf **Aktualisieren** Wenn Sie ein vorhandenes Musterelement geändert haben.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie Musterelementgruppen für Self-Service Analytics.

Konfigurieren Sie Musterelementgruppen für Self-Service Analytics

Definieren Sie eine logische Kombination aus zwei Musterelementen, einer Musterelementgruppe oder beidem und wie oft die Kombination auftritt. Jede Musterelementgruppe wird als reguläre Ausdrücke implementiert.

Vorbereitungen
Konfigurieren Sie Musterelemente für Self-Service Analytics.

Erforderliche Rolle: sn_ssa_core.self_service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig enthält das System Musterelementgruppen zur Analyse von Aktivitätsmustern in den Selfservicekanälen „Wissen“, „Katalog“, „Communities“ und „Virtual Agent“. Diese Musterelemente sind mit dem Plugin „Self-Service Analytics für Kundenservice“ [com.snc.pa.self_service_analytics_csm] verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice-Analytics** > **Konfiguration** > **Musterelementgruppe**an.
2. Konfigurieren Sie entweder eine vorhandene Gruppe, oder erstellen Sie eine neue Gruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie eine vorhandene Gruppe in der Liste Musterelementgruppen aus.
- Erstellen Sie eine neue Gruppe, indem Sie auf klicken **Neu** .

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Musterelementgruppe“ aus.

Formular „Musterelementgruppe“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung der Musterelementgruppe.
Erstes Element	Bedingter regulärer Ausdruck, der aus einem Musterelement oder einer Musterelementgruppe besteht.
Zweites Element	Ein anderer bedingter regulärer Ausdruck, der aus einem Musterelement oder einer Musterelementgruppe besteht.
Anwendung	Umfang der Anwendung, die die Anwenderentität enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Operator	Logischer Operator, der das Ergebnis der Kombination des ersten und zweiten Elements zurückgibt. Gültige Werte sind: ○ **Und** : Sowohl das erste als auch das zweite Element sind „wahr“. ○ **Oder** : Entweder das erste oder das zweite Element ist „wahr“.
Vorkommen	Häufigkeit, mit der ein Musterelement oder eine Musterelementgruppe auftreten muss. Ein Vorkommen ist einer der folgenden Typen: ○ **Einmal** : Darf nur einmal aufgetreten sein. ○ **Optional Einmal** : Ist möglicherweise nicht aufgetreten, ist es aber nur einmal aufgetreten. ○ **Optional Viele** : Ist möglicherweise nicht aufgetreten, aber wenn dies der Fall ist, ist es mehrmals aufgetreten. ○ **Mindestens Einmal** : Ist mindestens einmal aufgetreten. ○ **Bereich** : Ist innerhalb eines Bereichs aufgetreten. Sie geben einen Bereich mit an **Minimum** Und **Maximum** Felder.
Minimum	Mindestvorkommen des Ergebnisses der logischen Kombination des ersten und zweiten Elements. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn „Vorkommen“ auf festgelegt ist **Bereich** .
Maximum	Maximales Vorkommen des Ergebnisses der logischen Kombination des ersten und zweiten Elements. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn „Vorkommen“ auf festgelegt ist **Bereich** .

4. Speichern Sie die Einstellungen für die Musterelementgruppe.
   - Speichern Sie eine neue Musterelementgruppe, indem Sie auf klicken **Übermitteln** .
   - Speichern Sie die Änderungen in einer vorhandenen Musterelementgruppe, indem Sie auf klicken **Aktualisieren** .

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Aktivitätsmuster für Self-Service Analytics.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Aktivitätsmuster für Self-Service Analytics

Konfigurieren Sie ein Aktivitätsmuster, um das Musterelement, die Musterelementgruppe oder beides für eine Anwenderentität zu kombinieren und mit einem Ergebnis zu verknüpfen.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie Musterelementgruppen für Self-Service Analytics.

Erforderliche Rolle: sn_ssa_core.self_service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig enthält das System Aktivitätsmuster für die Aktivitäten, die der Verbraucher einen Fall erstellt hat, und für die der Kunde einen Fall erstellt hat. Diese Musterelemente sind mit dem Plugin „Self-Service Analytics für Kundenservice“ [com.snc.pa.self_service_analytics_csm] verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice-Analytics** > **Konfiguration** > **Aktivitätsmuster**an.
2. Konfigurieren Sie entweder ein vorhandenes Aktivitätsmuster für Ihre Anwenderentität, oder erstellen Sie ein neues.
   - Wählen Sie ein vorhandenes Aktivitätsmuster in der Liste Aktivitätsmuster aus.
   - Erstellen Sie ein neues Aktivitätsmuster, indem Sie auf klicken **Neu** .
3. Überprüfen Sie im Formular „Aktivitätsmuster“ die Standardfeldwerte für ein vorhandenes Aktivitätsmuster, oder geben Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration ein.

Formular „Aktivitätsmuster“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung des Aktivitätsmusters.
Beschreibung	Zusammenfassung des Aktivitätsmusters.
Primäre Aktivität	Aktivität, die in der Aktivitätssequenz nachverfolgt werden soll, nachdem ein Muster mit einem Ergebnis mithilfe der Mustererkennung übereinstimmt. Eine Aktivitätssequenz ist ein Stream von Aktivitäten, die ein Anwender ausführt.
Ergebnis	Ergebnis eines Aktivitätsmusters.
Anwendung	Umfang der Anwendung, die die Anwenderentität enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Abgleichen, wenn	Mustererkennung mithilfe der Funktion „Übereinstimmungen, wenn“, um das Muster einem Ergebnis zuzuordnen. Sie können beispielsweise angeben, dass Sie die Aktivität „Verbraucher hat einen Fall erstellt“ mit dem Ergebnis der bestätigten Abwendung abgleichen möchten, wenn sie nicht gefunden wird.
Domäne	Domäne, in der die Aktivitätsdatensätze vorhanden sind.

4. Klicken Sie Auf **Übermitteln** Und wählen Sie dann den neu erstellten Aktivitätsmuster-Link aus der Liste Aktivitätsmuster aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Elemente Elemente aus, die der primären Aktivität zugeordnet werden sollen, und verwenden Sie die **Reihenfolge** Spalte, um die Reihenfolge der einzelnen Elementzuordnungen zu bestimmen.
   - Um ein vorhandenes Element zu verwenden, wählen Sie ein Element aus, ändern Sie die Felder, und klicken Sie auf **Aktualisieren** .
   - Um ein weiteres Musterelement oder eine andere Musterelementgruppe zu erstellen, klicken Sie auf **Neu** Wählen Sie den Typ des Elements aus, füllen Sie die Felder im Formular aus, und klicken Sie dann auf **Übermitteln** .

   Ein Element kann ein Musterelement oder eine Musterelementgruppe sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Musterelemente für Self-Service Analytics und Konfigurieren Sie Musterelementgruppen für Self-Service Analytics.

   In **Reihenfolge** Spalte gelten die folgenden Bedingungen:
   - Wenn nur eine übereinstimmende Tabellenzuordnung vorhanden ist, verwendet das System diese Zuordnung.
   - Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit derselben Reihenfolge vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit dem älteren Erstellungsdatum.
   - Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit unterschiedlichen Reihenfolgenummern vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit der höchsten Reihenfolge.
6. Klicken Sie im Formular „Aktivitätsmuster“ auf **Aktualisieren** .

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Abwendungskonfiguration für Self-Service Analytics ein.

Richten Sie die Abwendungskonfiguration für Self-Service Analytics ein

Ordnen Sie einem Aktivitätskontext einen Zeitraum zu, der definiert, wie lange ein System auf die Erstellung eines Falls wartet, um einem Abwendungsmuster zu entsprechen.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie Aktivitätsmuster für Self-Service Analytics.

Erforderliche Rolle: sn_ssa_core.self_service_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice-Analytics** > **Konfiguration** > **Abwehrkonfiguration**an.
2. Suchen Sie in der Liste Abwendungskonfigurationen nach der Abwendungskonfiguration für Ihren Aktivitätskontext, und wählen Sie sie aus.
   - Wählen Sie für Kundenkontakte aus **Kontaktfallabwendungskonfiguration** .
   - Wählen Sie für Verbraucher aus **Konfiguration Der Verbraucherfallabwendung** .
   - Klicken Sie für andere Anwenderentitäten als Verbraucher und Kundenkontakte auf **Neu** Dient zum Erstellen einer anderen Abwendungskonfiguration oder zum Ändern einer vorhandenen Konfiguration.
3. Überprüfen Sie im Formular „Abwehrkonfiguration“ die Standardfeldwerte für eine vorhandene Konfiguration, oder geben Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Abwehrkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Abwendungskonfiguration.
Aktivitätskontext	Typ der Aktivitäten, für die Sie Daten erfassen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Aktivitätskontexte für Self-Service Analytics.
Beschreibung	Zusammenfassung der Konfiguration.
Anwendung	Umfang der Anwendung, die die Anwenderentität enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in der Anwendungsauswahl ausgewählten Anwendungsbereich festgelegt.
Fenster	Aktivitätskontextfenster (Dauer) zur Nachverfolgung von Aktivitäten, die einem Abwendungsmuster entsprechen. Beispiel: Um die Aktivität „Fall erstellen“ für einen Verbraucher innerhalb eines Tages nachzuverfolgen, legen Sie das Fenster auf 1 Tag fest. ○ Wenn der Verbraucher innerhalb dieses Fensters einen Fall erstellt hat, ist das übereinstimmende Abwendungsmuster keine Abwendung. ○ Wenn der Verbraucher innerhalb dieses Fensters keinen Fall erstellt hat, ist das übereinstimmende Abwendungsmuster eine potenzielle Abwendung. ○ Wenn der Verbraucher keinen Fall erstellt hat und der letzten Aktivität positives Feedback für Self-Service-Kanalinhalte innerhalb dieses Fensters übermittelt wird, ist das übereinstimmende Abwendungsmuster eine bestätigte Abwendung.

4. Fügen Sie in der zugehörigen Liste Abwendungsmuster vorhandene Abwendungsmuster hinzu, oder ändern Sie sie, um sie der Abwendungskonfiguration zuzuordnen, oder fügen Sie ein neues Muster hinzu.
   Diese zugehörige Liste wird nur angezeigt, wenn eine Abwendungskonfiguration vorhanden ist.
5. Fügen Sie in der zugehörigen Liste Abwendungsmetriken eine vorhandene Abwendungsmetriktabelle hinzu, oder ändern Sie sie, in der die Abwendungsdaten für ein Aktivitätsmuster gespeichert werden, das einem Abwendungstyp zugeordnet ist.
   Diese zugehörige Liste wird nur angezeigt, wenn eine Abwendungskonfiguration vorhanden ist. Alternativ können Sie auch eine Abwendungsmetriktabelle konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Selfservice-Analytics** > **Abwehrmetrik**an.
6. Klicken Sie im Formular „Abwehrkonfiguration“ auf **Aktualisieren** .

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie geplante Aufgaben für Self-Service Analytics.

Konfigurieren Sie geplante Aufgaben für Self-Service Analytics

Planen Sie, wann die Abwendungskonfiguration ausgeführt werden soll, um die Aktivitäten zu generieren, die einem Aktivitätsmuster in einem Aktivitätsfenster entsprechen.

Vorbereitungen

Richten Sie die Abwendungskonfiguration für Self-Service Analytics ein.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie konfigurieren die Dauer der Verarbeitung der Abwendungskonfiguration für eine Anwenderentität. Diese Konfiguration ist für Verbraucher und Kundenkontakte optional. Die geplante Aufgabe erfasst Daten für Self-ServiceanalytikUnd speichert die generierten Daten in der Tabelle „Abwendungsmetrik“ [ssa_Deflection_metric].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Konfigurieren Sie das geplante Skript, das für eine Anwenderentität in einer geplanten Aufgabe verarbeitet wird.
   - Wählen Sie für Verbraucher aus **Abwendungsanalysen für Verbraucher** .
   - Wählen Sie für Kundenkontakte aus **Abwehranalysen für Kontakte** .
   - Klicken Sie für andere Anwenderentitäten als Verbraucher und Kundenkontakte auf **Neu** Und wählen Sie aus **Führen Sie automatisch ein Skript Ihrer Wahl aus** Dient zum Erstellen einer weiteren geplanten Aufgabe oder zum Ändern einer vorhandenen geplanten Aufgabe.
3. Überprüfen Sie im Formular „geplante Skriptausführung“ die Standardfeldwerte für Verbraucher und Kundenkontakte, oder geben Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration ein.

Formular „Geplante Skript-Ausführung“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung der geplanten Skriptausführung.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Skripts am geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit. Die Aufgabe ist standardmäßig inaktiv.
Ausführen	Typ des Zeitplans, für den das Skript ausgeführt werden soll. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Täglich ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ In regelmäßigen Abständen ○ Einmal
Tag	○ Wenn Sie auswählen **Wöchentlich** Als **Ausführen** Wert, der Wochentag. ○ Wenn Sie auswählen **Monatlich** Als **Ausführen** Wert, der Tag des Monats.
Wiederholungsintervall	Wenn Sie auswählen **Regelmäßig** Als **Ausführen** Wert, die Dauer zwischen den einzelnen Skriptausführungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Bei dieser Einstellung werden keine Änderungen hinsichtlich der Sommerzeit berücksichtigt. Wenn Sie beispielsweise einen Zeitraum von einem Tag auswählen, werden der Startzeit des Auftrags 24 Stunden hinzugefügt. Wenn die Startzeit in einem Zeitraum mit Sommerzeit konfiguriert wurde, wird der Auftrag an Tagen mit einem Abstand von einer Stunde ausgeführt, wenn sich diese Zeitzone nicht in der Sommerzeit befindet.
Zeit	Wenn Sie auswählen **Täglich** , **Wöchentlich** , Oder **Monatlich** Als **Ausführen** Wert, die Tageszeit basierend auf einer 24-Stunden-Uhr.
Wird gestartet	Datum und Uhrzeit der ersten geplanten Skriptausführung.
Anwendung	Anwendung, die das Skript enthält.
Bedingt	Option zum Ausführen einer geplanten Aufgabe, wenn bestimmte Bedingungen im zugehörigen Skript erfüllt sind.
Bedingung	Bedingtes Skript, das bestimmt, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden muss. Der letzte Ausdruck des Skripts sollte als boolescher Wert (wahr oder falsch) ausgewertet werden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Bedingung** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.
Dieses Skript ausführen	Skript, das zum geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit ausgeführt werden soll. Kopieren Sie für ein neues geplantes Skript das Skript aus dem vorhandenen Skript (Abwendungsanalysen für Verbraucher oder Abwendungsanalysen für Kontakte), und ändern Sie das `deflectionAnalyticsService.captureDeflectionAnalytics(' sys_ID „)` Feldwert, der die sys_ID Ihres Abwehrkonfigurationsdatensatzes einschließen soll. Informationen zur Identifizierung der sys_ID finden Sie unter Der eindeutige Datensatzbezeichner (sys_ID) .

4. Klicken Sie Auf **Aktualisieren** Für Verbraucher und Kundenkontakte oder **Übermitteln** Zum Speichern einer anwenderdefinierten Konfiguration.

Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel

Bestimmen Sie, ob bestimmte Anwender oder Anwenderkategorien auf Knowledge Bases und Wissensartikel zugreifen können, indem Sie den Mitwirkungs- und Lesezugriff steuern.

Als Wissensadministrator, Manager einer Knowledge Base oder Besitzer einer Knowledge Base können Sie Anwenderkriterien zuweisen, um den Mitwirkungs- und Lesezugriff auf der Knowledge Base-Ebene zu steuern, wobei:

- Der Lesezugriff bestimmt die Möglichkeit, Wissensartikel in einer Knowledge Base anzuzeigen.
- Der Mitwirkzugriff bestimmt die Möglichkeit, Wissensartikel in einer Knowledge Base zu erstellen, zu ändern und stillzulegen.

Als Wissensadministrator, Manager einer Knowledge Base oder Besitzer einer Knowledge Base können Sie Anwenderkriterien oder Rollen oder beides zuweisen, um den Lesezugriff auf der Ebene des wissensartikels zu steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Versuchen Sie, nur Anwenderkriterien zu verwenden, die in eingeführt wurden Wissensmanagement V3, um den Zugriff auf Wissensartikel zu steuern. Rollen wurden zu diesem Zweck in verwendet Wissensmanagement v2. Wenn für eine Knowledge Base keine Anwenderkriterien ausgewählt sind, können alle Anwender lesen, und alle Anwender mit Rollen können zu dieser Knowledge Base beitragen.

Hinweis: Wenn für eine Knowledge Base kein Mitwirkzugriff bereitgestellt wird, muss ein Anwender standardmäßig die Bedingungen für Rollen und Anwenderkriterien für den Lesezugriff erfüllen. Sie können jedoch nur Rollen überschreiben, die für einen wissensartikel festgelegt wurden, und Zugriff über Anwenderkriterien gewähren, indem Sie festlegen `glide.knowman.search.apply_role_based_security`Systemeigenschaft zu `Falsch` . Da diese Eigenschaft standardmäßig nicht verfügbar ist, müssen Sie sie hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .

Anwenderkriterien für Wissenszugriff

Als Wissensadministrator, Manager einer Knowledge Base oder Besitzer einer Knowledge Base steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Bases oder Wissensartikel für einen Anwender durch Anwenderkriterien, die in der folgenden Tabelle beschrieben werden.

Anwenderkriteriendefinitionen

Anwenderkriterien	Ergebnis
Kann nicht mitwirken	Kann nicht in einer Knowledge Base mitwirken (d. h. keine Erstellung, Änderung oder Stilllegung). Das Anwenderkriterium „kann nicht beitragen“ ist nur für Knowledge Bases verfügbar.
Kann mitwirken	Kann Wissensartikel in einer Knowledge Base einbringen (d. h. anzeigen, erstellen, ändern oder stilllegen). Die Anwenderkriterien „kann beitragen“ ist nur für Knowledge Bases verfügbar.
Lesen nicht möglich	Auf Knowledge Base-Ebene können keine Wissensartikel in einer Knowledge Base angezeigt werden. Auf der Ebene des wissensartikels kann kein wissensartikel angezeigt werden.
Kann lesen	Auf Knowledge Base-Ebene kann Wissensartikel in einer Knowledge Base anzeigen. Auf der Ebene des wissensartikels kann einen wissensartikel anzeigen.

Der Zugriff auf die Knowledge Base und ihre Artikel wird basierend auf dem Anwenderkriterienstatus für einen Anwender definiert, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Kombination von Anwenderkriterien für Knowledge Base und wissensartikel

Status	Zugriff
Der Anwender stimmt mit überein, dass auf Knowledge Base-Ebene sowohl beitragen als auch nicht beitragen können	Dem Anwender wird der Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base und ihre Artikel verweigert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kombination von Anwenderkriterien für Knowledge Base und wissensartikel (Fortsetzung)

Status	Zugriff
Der Anwender stimmt mit „kann lesen“ und „nicht lesen“ auf Knowledge Base-Ebene überein	Dem Anwender wird der Lesezugriff auf die Knowledge Base und ihre Artikel verweigert.
Der Anwender stimmt mit „kann auf Knowledge Base-Ebene lesen“ und „auf wissensartikelebene lesen“ nicht überein	Dem Anwender wird der Lesezugriff auf den wissensartikel verweigert.
Der Anwender stimmt mit „kann nicht lesen“ und „kann lesen“ auf der Ebene des wissensartikels überein	Dem Anwender wird der Lesezugriff auf den wissensartikel verweigert.

Anwender mit speziellen Wissensberechtigungen

Anwender mit speziellen Wissensberechtigungen werden nicht basierend auf Anwenderkriterien ausgewertet und haben Zugriff auf Knowledge Bases und Wissensartikel, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Zugriff von Anwendern mit speziellen Berechtigungen auf Knowledge Bases und Wissensartikel

Anwender	Zugriff
Wissensadministrator	• Tragen Sie zu allen Knowledge Bases und ihren Artikeln bei, und lesen Sie sie. • Ändern Sie die Definition aller Knowledge Bases, und weisen Sie ihnen Anwenderkriterien zu. **Hinweis:** Dieser Zugriff gilt nicht für bereichsbezogene Knowledge Bases. Weitere Informationen finden Sie unter Bereichsbezogene Knowledge Bases.
Besitzer einer Knowledge Base	• Tragen Sie zu dieser Knowledge Base bei, und lesen Sie sie. • Ändern Sie die Definition dieser Knowledge Base, und weisen Sie ihr Anwenderkriterien zu.
Manager einer Knowledge Base	• Tragen Sie zu dieser Knowledge Base bei, und lesen Sie sie. • Ändern Sie die Definition dieser Knowledge Base, und weisen Sie ihr Anwenderkriterien zu. **Hinweis:** Wenn die Funktion zur artikelversionsverwaltung aktiviert ist, kann der Manager einer Knowledge Base Wissensartikel anderer Autoren, die sich in befinden, nicht ändern **Entwurf** status. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionierung.
Mitglieder einer Besitzgruppe, die einem wissensartikel zugeordnet ist	Lesen, ändern, genehmigen und stilllegen Sie diesen wissensartikel (siehe Besitzgruppen).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Explizite Rollen und Anwenderkriterien

Explizite Rollen (snc_external und snc_internal) werden Ihrer Instanz hinzugefügt, wenn Ihr Administrator ein Plugin installiert, z. B. das Kundenservice-Plugin (com.sn_customerservice), das auch das Plugin Explicit Roles (com.Glide.Explicit_roles) aktiviert. Wenn Sie eine Knowledge Base mit aktiviertem Plugin „Explicit Roles“ (com.Glide.Explicit_roles) erstellen, fügt die Anwendung automatisch die folgenden vordefinierten Anwenderkriterien auf Knowledge Base-Ebene hinzu:

- **Anwender mit der Rolle „snc_internal“** – Wurde den Anwenderkriterien „kann lesen“ hinzugefügt, sodass nur Anwender mit der Rolle „snc_internal“ Lesezugriff auf die Knowledge Base haben.
- **Anwender mit „snc_internal“ und einer anderen Rolle** – Dem Anwenderkriterium „kann beitragen“ hinzugefügt, sodass nur Anwender mit der Rolle „snc_internal“ und mindestens einer zusätzlichen Rolle Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben.

Wenn Sie ein Upgrade auf Produktversionen durchführen (von Rome Ab), die das Plugin Explicit Roles (com.Glide.Explicit_roles), die vordefinierten Anwenderkriterien, anbieten **Anwender mit der Rolle „snc_internal“** Und **Anwender mit „snc_internal“ und einer anderen Rolle** Werden nicht automatisch zu vorhandenen Knowledge Bases hinzugefügt, die vor der Aktivierung des Plugins „Explicit Roles“ erstellt wurden. Um diese vordefinierten Anwenderkriterien einer vorhandenen Knowledge Base hinzuzufügen, führen Sie aus *Beheben Sie nicht gesicherte Knowledge Bases* Korrekturskript. Weitere Informationen zu expliziten Rollen und Korrekturskripts finden Sie unter Explizite Rollen Und Korrekturskripts .

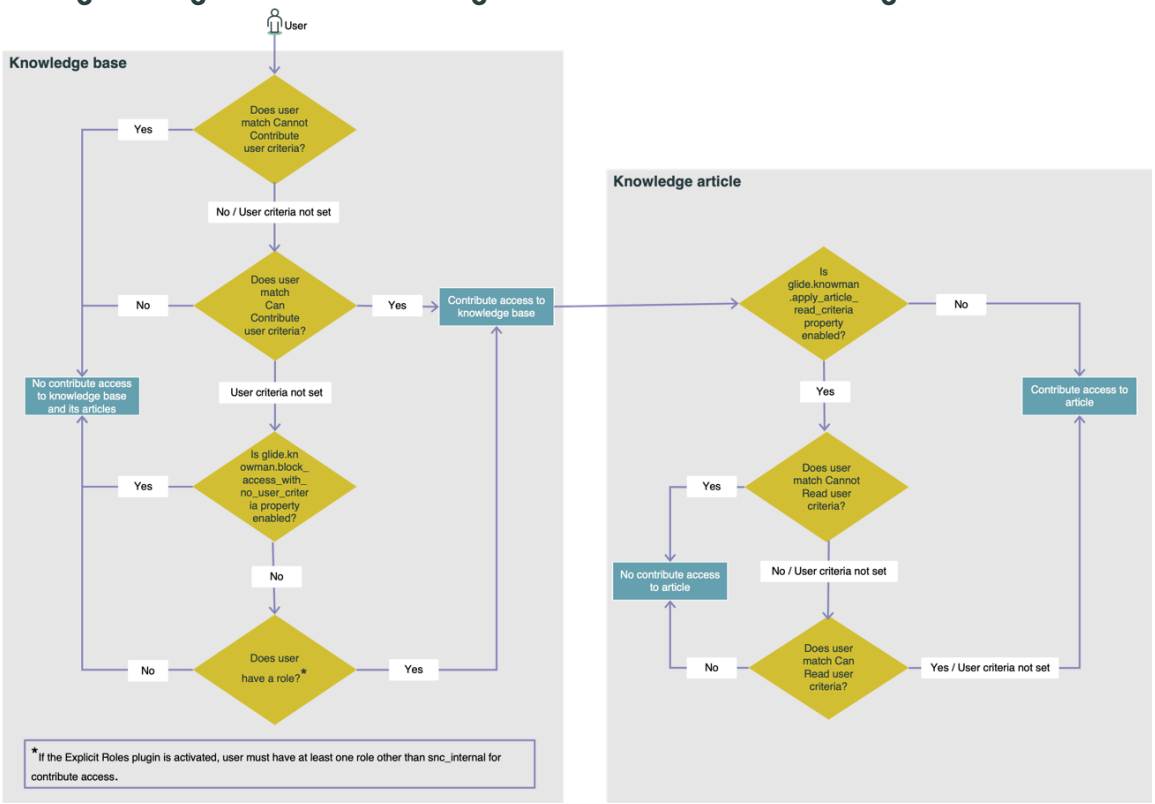
Bestimmen des Beitragszugriffs auf eine Knowledge Base und ihre Artikel anhand von Anwenderkriterien

Das Flussdiagramm in diesem Abschnitt veranschaulicht die Überprüfungen der Anwenderkriterien, die den Beitragszugriff auf Knowledge Base- und artikelebene bestimmen.

Hinweis: Damit ein nicht authentifizierter Anwender Wissensartikel in der Knowledge Base anzeigen kann, stellen Sie sicher, dass die Zielgruppe für die Wissensmanagement-Serviceportal-Seiten auf öffentlich festgelegt ist. Das heißt, auf die Seite kann ohne Authentifizierung zugegriffen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten unter Verwendung des Service Portal-Designers erstellen und bearbeiten .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beitrag zum Zugriff auf eine Knowledge Base und ihr artikel-Flow-Diagramm



Wenn entweder „kann nicht mitwirken“ nicht festgelegt ist oder ein Anwender nicht übereinstimmt, kann nicht mitwirken und zusätzlich kann mitwirken nicht festgelegt ist, wird die `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria`Der Eigenschaftswert wird weiter ausgewertet, um den Mitwirkzugriff zu bestimmen, wie in der folgenden Tabelle erläutert.

Beitragszugriff auf eine Knowledge Base, wenn keine Anwenderkriterien für eine Knowledge Base festgelegt sind

Eigenschaftswert	Ergebnis
wahr	Außer hat kein Anwender Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base Anwender mit speziellen Wissensberechtigungen .
falsch	Alle Anwender, einschließlich nicht authentifizierter Anwender, mit mindestens einer Rolle können zur Knowledge Base beitragen. Wenn das Plugin „Explicit Roles“ (com.Glide.Explicit_roles) aktiviert ist, können Anwender mit mindestens einer anderen Rolle als „snc_internal“ zur Knowledge Base beitragen. Um Knowledge Bases zu überprüfen, die nicht authentifizierten Anwendern zugänglich sind, verwenden Sie die Funktion „Anwenderkriteriendiagnose“. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf Knowledge Bases für nicht authentifizierte Anwender konfigurieren.

Wenn ein Anwender Beitragszugriff auf eine Knowledge Base hat, die `glide.knowman.apply_article_read_criteria`Die Eigenschaft wird ausgewertet, um den Beitragszugriff auf einen artikel in der Knowledge Base zu bestimmen, wie in der folgenden Tabelle erläutert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

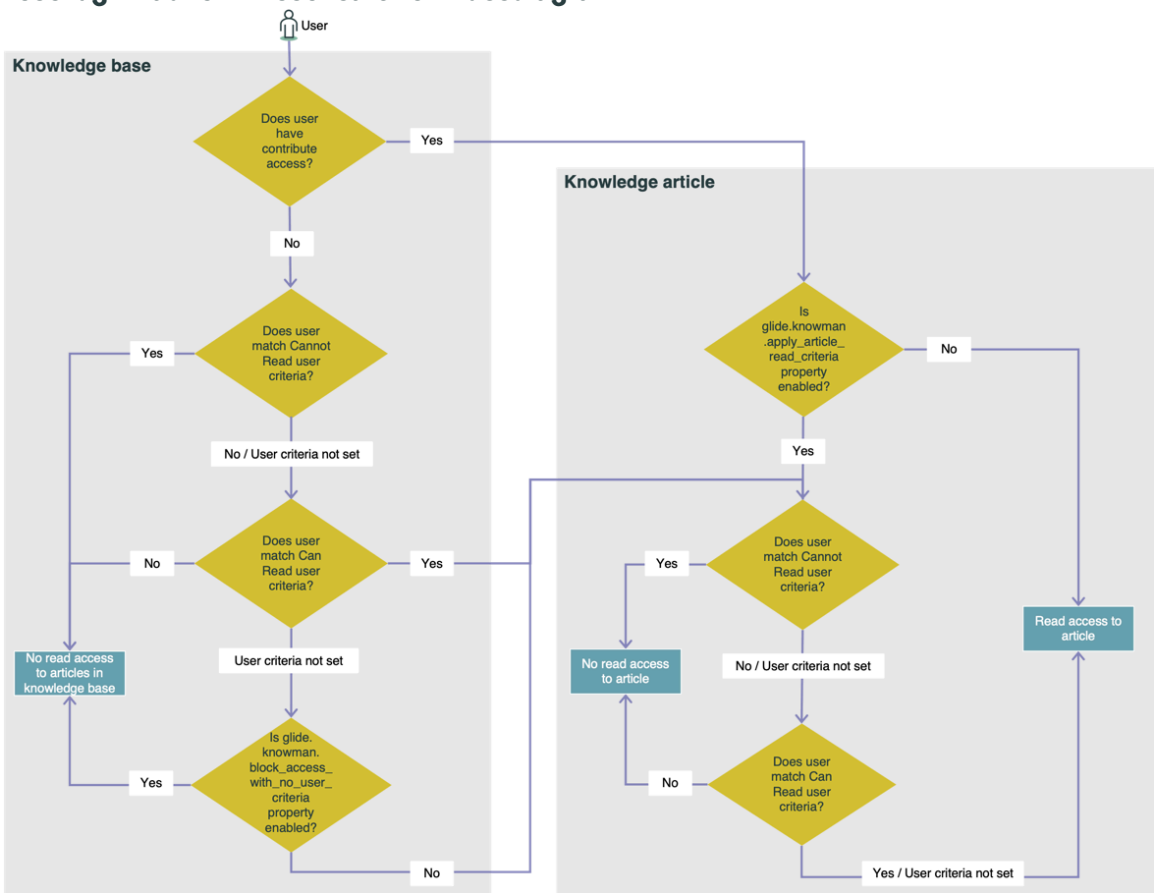
Beitragszugriff auf einen artikel, wenn ein Anwender Beitragszugriff auf eine Knowledge Base hat

Eigenschaftswert	Ergebnis
wahr	Der Lesezugriff auf Artikelebene überschreibt die standardmäßige Mitwirkberechtigung, die vom Mitwirkzugriff auf Knowledge Base-Ebene gewährt wird.
falsch	Der Beitragszugriff auf Knowledge Base-Ebene hat Vorrang vor Anwenderkriterien auf artikelebene, und der Anwender hat Beitragszugriff auf jeden artikel in der Knowledge Base.

Bestimmung des Lesezugriffs auf Artikel in einer Knowledge Base anhand von Anwenderkriterien

Das folgende Flussdiagramm zeigt die Überprüfungen der Anwenderkriterien, die den Lesezugriff auf einen wissensartikel bestimmen.

Lesezugriff auf ein wissensartikel-Flussdiagramm



Wenn entweder „nicht lesen“ nicht festgelegt ist oder ein Anwender nicht mit „nicht lesen“ übereinstimmt und zusätzlich „kann lesen“ nicht festgelegt ist, wird der `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria`Der Eigenschaftswert wird weiter ausgewertet, um den Lesezugriff zu bestimmen, wie in der folgenden Tabelle erläutert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lesezugriff, wenn keine Anwenderkriterien für eine Knowledge Base festgelegt sind

Eigenschaftswert	Ergebnis
wahr	Außer hat kein Anwender Lesezugriff Anwender mit speziellen Wissensberechtigungen Und -Anwender, die über Beitragszugriff auf die Knowledge Base verfügen.
falsch	Alle Anwender, einschließlich nicht authentifizierter Anwender, haben Lesezugriff auf die Knowledge Base, und die Anwenderkriterien auf artikelebene werden weiter ausgewertet. Um Knowledge Bases zu überprüfen, die nicht authentifizierten Anwendern zugänglich sind, verwenden Sie die Funktion „Anwenderkriteriendiagnose“. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf Knowledge Bases für nicht authentifizierte Anwender konfigurieren.

Wenn ein Anwender Beitragszugriff auf eine Knowledge Base hat, die `glide.knowman.apply_article_read_criteria`Die Eigenschaft wird ausgewertet, um den Lesezugriff auf einen artikel in der Knowledge Base zu bestimmen, wie in der folgenden Tabelle erläutert.

Lesezugriff auf einen artikel, wenn ein Anwender Beitragszugriff auf eine Knowledge Base hat

Eigenschaftswert	Ergebnis
wahr	Der Lesezugriff auf Artikelebene überschreibt die standardmäßige Leseberechtigung, die der Mitwirkzugriff auf Knowledge Base-Ebene gewährt.
falsch	Der Beitragszugriff auf Knowledge Base-Ebene hat Vorrang vor Anwenderkriterien auf artikelebene, und der Anwender hat Lesezugriff auf jeden artikel in der Knowledge Base.

Wichtig: Nachdem Sie Anwenderkriterien hinzugefügt haben, können Sie die Diagnosefunktion „Anwenderkriterien“ verwenden, um den Zugriff zu überprüfen, den Anwender auf eine Knowledge Base oder einen wissensartikel haben. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderkriteriendiagnose für Wissensmanagement.

Zugehörige Informationen

Wissensmanagement -Eigenschaften

Konfigurationsaufgaben für Wissensmanager

Wissensmanagement-FAQ

Erstellen Sie Anwenderkriterien für die Steuerung des Zugriffs auf Knowledge Bases und Artikel

Erstellen Sie Anwenderkriterien für die Steuerung des Zugriffs auf Knowledge Bases und Artikel

Steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Bases und Artikel, indem Sie Anwenderkriterien erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_criteria_admin

Hinweis: Um einen Anwenderkriteriendatensatz aus dem Wissensmodul zu erstellen, müssen Sie zusätzlich zur Wissensrolle die Rolle user_Criteria_admin haben. Weitere Informationen zum Zugriff finden Sie unter Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Anwenderkriterien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Anwenderkriterien“ aus.

Formular „Anwenderkriterien“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Anwenderkriterien.
Benutzer	Benutzer, die den Anwenderkriterien entsprechen müssen.
Gruppen	Gruppen, die den Anwenderkriterien entsprechen müssen.
Rollen	Rollen, die den Anwenderkriterien entsprechen. **Hinweis:** ○ Da die Auswertung einer Rolle in der Sitzung zwischengespeichert wird, müssen Sie sich bei jeder Änderung der Rolle erneut anmelden. ○ Anwenderkriterien gelten nicht für Rollen mit erweiterten Berechtigungen.
Erweitert	Option zum Ein- oder Ausblenden der erweiterten Option, die das Feld **Skript** im Formular „Anwenderkriterien“ enthält.
Skript	Ein Skript zum Definieren zusätzlicher Anwenderkriterien, das „true“ oder „false“ zurückgibt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Formular „Anwenderkriterien“ die Option **Erweitert** ausgewählt ist. **Hinweis:** ○ Ein Skript wird in dem Umfang ausgewertet, in dem die Anwenderkriterien erstellt werden. ○ Die Bewertung eines Skripts wird in der Sitzung zwischengespeichert, sodass Sie sich bei jeder Änderung der Bewertung erneut anmelden müssen. Wenn ein geskriptetes Anwenderkriterium für eine Wissensdatenbank definiert sind, wird der Benutzerzugriff auf Knowledge Bases einmal pro Sitzung ausgewertet. Wenn das Skript zu Änderungen führt, nachdem ein Sitzungscache erstellt wurde, wird das Ergebnis in der nächsten Sitzung wirksam. ○ Verwenden Sie nicht `gs.getUser()` oder andere Sitzungs-APIs, da sie bei der Verwendung in Diagnosetools Konflikte verursachen. Verwenden Sie die im Skript verfügbare vordefinierte Variable `user_id`, um die Anwender-ID des Benutzers abzurufen, der zum Auswerten des Skripts verwendet wird. ○ Skripts werden dynamisch ausgewertet. Daher kann sich das Einbinden von Skripts in ein Anwenderkriterium auf die Leistung auswirken.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Anwenderkriterien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Unternehmen	Unternehmen, denen der Benutzerdatensatz entsprechen muss.
Standorte	Standorte, denen der Benutzerdatensatz entsprechen muss.
Abteilungen	Abteilungen, denen der Benutzerdatensatz entsprechen muss.
Alle abgleichen	Eine Option, mit der bestimmt wird, ob alle Elemente aus jedem gefüllten Anwenderkriterienfeld übereinstimmen müssen. Ist diese Option aktiviert, erhalten nur Benutzer Zugriff, die allen Anwenderkriterien entsprechen. Wenn diese Option deaktiviert ist, muss der Benutzer eines oder mehrere der festgelegten Anwenderkriterien erfüllen, um Zugriff zu erhalten. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert, sodass alle erfüllten Bedingungen eine Übereinstimmung ergeben. Betrachten Sie beispielsweise einen Anwenderkriteriendatensatz für Folgendes: ○ Standorte A oder B ○ Unternehmen C oder D Wenn **Alle abgleichen** ausgewählt ist, ergeben nur solche Benutzer eine Übereinstimmung, die alle diese Bedingungen erfüllen. Zum Beispiel ein Benutzer mit einem Standort A und einem Unternehmen C. Wenn **Alle abgleichen** deaktiviert ist, ergeben alle Benutzer, die eine dieser Bedingungen erfüllen, eine Übereinstimmung. Zum Beispiel ein Benutzer mit einem Standort B. **Hinweis:** Wenn Sie **Alle abgleichen** auswählen, stellen Sie sicher, dass keine widersprüchlichen Bedingungen erstellt werden, die niemals erfüllt werden können. Wenn beispielsweise alle Benutzer an Standort A für Unternehmen G arbeiten, können die Bedingungen in diesem Beispiel nicht erfüllt werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Steuern Sie den Zugriff auf der Knowledge Base-Ebene durch Anwenderkriterien

Steuern Sie den Zugriff auf der Ebene von wissensartikeln durch Anwenderkriterien

Steuern Sie den Zugriff auf der Knowledge Base-Ebene durch Anwenderkriterien

Sie geben Anwenderkriterien für eine Knowledge Base an, um zu steuern, welche Anwender Zugriff auf das Lesen und Beitragen von Wissensartikeln zu dieser Knowledge Base erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_manager, knowledge_admin oder admin

Hinweis: Um eine bereichsbezogene Knowledge Base zu verwalten, müssen Sie zusätzlich zur Rolle „Knowledge_admin“ oder „admin“ über die anwendungsspezifische Administratorrolle verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Bereichsbezogene Knowledge Bases.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Anwenderkriterien zuweisen, um den Lese- oder Mitwirkzugriff zu steuern. Sie können beispielsweise allen Anwendern in Ihrer Supportabteilung den Mitwirkzugriff auf eine Knowledge Base ermöglichen, indem Sie einen Anwenderkriteriendatensatz erstellen, bei dem die erforderliche Abteilung auf

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support festgelegt ist, und dann den Anwenderkriteriendatensatz in die Anwenderkriterien „kann mitwirken“ aufnehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel. Versuchen Sie, nur Anwenderkriterien zu verwenden, die in Knowledge Management v3 eingeführt wurden, um den Zugriff auf Knowledge Bases zu steuern. Rollen wurden zu diesem Zweck in Wissensmanagement v2 verwendet.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.
2. Klicken Sie auf den Link zur Knowledge Base, die Sie verwalten.
3. Fügen Sie der Knowledge Base Anwenderkriterien hinzu.

   a. Wählen Sie je nach Anwenderkriterien, die Sie festlegen möchten, eine oder mehrere der relevanten zugehörigen Listen aus.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Kann lesen	Anwender können Wissensartikel in der Knowledge Base lesen.
Lesen nicht möglich	Anwender können Wissensartikel in der Knowledge Base nicht lesen.
Kann mitwirken	Anwender können Wissensartikel in einer Knowledge Base erstellen, ändern und stilllegen. Der Beitragszugriff auf eine Knowledge Base bietet auch Lesezugriff auf alle Artikel in der Knowledge Base.
Kann nicht mitwirken	Anwender können in der Knowledge Base keine Wissensartikel erstellen, ändern, stilllegen oder lesen.

   Hinweis: Wenn die zugehörigen Listen nicht sichtbar sind, konfigurieren Sie das Wissensformular, um sie anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Formular eine zugehörige Liste hinzu .

   b. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „ausgewählt“ die erforderlichen Anwenderkriterien hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie als Anwender mit der Administratorrolle auf, um einen neuen Anwenderkriteriendatensatz hinzuzufügen **Neu** Geben Sie die erforderlichen Felder an, und klicken Sie dann auf **Übermitteln** .
- Klicken Sie als Anwender mit der Rolle „Knowledge_Manager“, „Knowledge_admin“ oder „admin“ auf, um einen vorhandenen Anwenderkriteriendatensatz hinzuzufügen **Bearbeiten** , Verschieben Sie die erforderlichen Anwenderkriterien aus dem **Sammlung** Spalte zu **Wissen** Und klicken Sie dann auf **Speichern** .

4. Klicken Sie im Knowledge Base-Formular auf **Aktualisieren** .

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Anwenderkriterien hinzugefügt haben, können Sie die Diagnosefunktion „Anwenderkriterien“ verwenden, um den Zugriff zu überprüfen, den Anwender auf eine Knowledge Base oder einen wissensartikel haben. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderkriteriendiagnose für Wissensmanagement.

Wichtig: Nachdem Sie Anwenderkriterien hinzugefügt oder geändert haben, müssen Sie sich möglicherweise abmelden und erneut anmelden, um die vorherige Konfiguration zu löschen.

Zugehörige Informationen

Eine Knowledge Base erstellen

Erstellen Sie Anwenderkriterien für die Steuerung des Zugriffs auf Knowledge Bases und Artikel

Steuern Sie den Zugriff auf der Ebene von wissensartikeln durch Anwenderkriterien

Steuern Sie den Zugriff auf der Ebene von wissensartikeln durch Anwenderkriterien

Sie geben Anwenderkriterien für einen wissensartikel an, um zu steuern, welche Anwender Lesezugriff auf den wissensartikel erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Knowledge_manager, Knowledge_admin

Hinweis: Möglicherweise müssen Sie das Formular zum Hinzufügen konfigurieren **Kann Lesen** Und **Lesen Nicht Möglich** Felder.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Versuchen Sie, nur Anwenderkriterien zu verwenden, die in Wissensmanagement v3 eingeführt wurden, um den Zugriff auf Wissensartikel zu steuern. Rollen wurden zu diesem Zweck in Wissensmanagement v2 verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Als Knowledge Base-Besitzer oder Manager, wenn vorhanden `glide.knowman.apply_article_read_criteria`Die Eigenschaft ist aktiviert, und Sie erfüllen die Anwenderkriterien auf artikelebene nicht. Dann ist der artikel in der Portalsuche nicht sichtbar. Um den artikel in der Portalsuche anzeigen zu können, müssen Sie Anwenderkriterien auf artikelebene entsprechend konfigurieren.

Wenn Sie Teil der Besitzgruppe sind, die dem artikel zugeordnet ist, können Sie den artikel unabhängig von den Anwenderkriterien auf artikelebene in der Portalsuche anzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen wissensartikel.

   Hinweis: Sie können nur die neueste Version des wissensartikels aktualisieren.

2. Weisen Sie Zugriff basierend auf Anwenderkriterien zu.

Zugriff	Prozedur
Lesezugriff zulassen	In **Kann Lesen** Suchen Sie nach Anwenderkriterien, und fügen Sie sie hinzu. Um einem Anwender beispielsweise Lesezugriff zu gewähren, suchen Sie nach Anwenderkriterien, denen der Anwender entspricht, und fügen Sie sie diesem Feld hinzu.
Lesezugriff verweigern	In **Lesen Nicht Möglich** Suchen Sie nach Anwenderkriterien, und fügen Sie sie hinzu. Um einem Anwender beispielsweise den Lesezugriff zu verweigern, suchen Sie nach einem Anwenderkriterium, das der Anwender erfüllt, und fügen Sie es diesem Feld hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff	Prozedur
	Hinweis: ○ Wenn Anwender Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base haben, haben sie unabhängig von auch Lesezugriff auf den wissensartikel **Lesen Nicht Möglich** Einstellung. Aktivieren Sie die Eigenschaft (Glide.knowman.apply_article_read_Criteria), um den Mitwirkzugriff auf einen wissensartikel basierend auf zu überschreiben **Kann Lesen** Und **Lesen Nicht Möglich** Anwenderkriterien auf artikelebene. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften. ○ Anwender, die beide erfüllen **Kann Lesen** Und **Lesen Nicht Möglich** Anwenderkriterien werden Lesezugriff auf den wissensartikel verweigert. Die **Lesen Nicht Möglich** Die Einstellung überschreibt den **Kann Lesen** Einstellung für den wissensartikel.

Hinweis: Wenn **Kann Lesen** Und **Lesen Nicht Möglich** Felder sind nicht sichtbar. Konfigurieren Sie das Wissensformular, um sie anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren des Formularlayouts .

3. Klicken Sie im Formular „Wissen“ auf **Aktualisieren** , Und klicken Sie dann auf **Veröffentlichen** Zum Anwenden der Änderungen.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Anwenderkriterien hinzugefügt haben, können Sie die Diagnosefunktion „Anwenderkriterien“ verwenden, um zu überprüfen, welchen Zugriff Anwender auf eine Knowledge Base oder einen wissensartikel haben. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderkriteriendiagnose für Wissensmanagement.

Wichtig: Nachdem Sie Anwenderkriterien hinzugefügt oder geändert haben, müssen Sie sich möglicherweise abmelden und erneut anmelden, um die vorherige Konfiguration zu löschen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Anwenderkriterien für die Steuerung des Zugriffs auf Knowledge Bases und Artikel

Steuern Sie den Zugriff auf der Knowledge Base-Ebene durch Anwenderkriterien

Wissensmanagement konfigurieren – Add-in für Microsoft Word

Konfigurieren Sie das Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word, um Wissensartikel in zu erstellen und darauf zuzugreifen Microsoft Wort.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word zu verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Aktivieren Sie Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word.
2. Wissensmanagement bereitstellen – Add-in für Microsoft Word.
3. Konfigurieren Sie die Sicherheit für das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word.
4. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Herunterladen der Quelle Microsoft Word-Dokument für einen wissensartikel.

Zugehörige Informationen

Erstellen eines wissensartikels in Microsoft Wort

Aktivieren Sie Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word

Aktivieren Sie das Plugin „Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word“ (com.snc.Knowledge.ms_Word), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Wissensmanagement bereitstellen – Add-in für Microsoft Word

Stellen Sie das Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word bereit, um Wissensartikel aus innerhalb von zu erstellen Microsoft Wort.

Vorbereitungen

Zusätzlich zu einer der folgenden Rollen im ServiceNow Instanz müssen Sie Office365-Administrator sein, um das Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word bereitzustellen.

Erforderliche Rolle: admin, sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Office-Add-In-Manifeste**an.
2. Klicken Sie in der Spalte Add-in-Name auf **Wissensmanagement** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie Auf **Manifest Herunterladen** Zum Herunterladen der Add-in-Manifestdatei auf Ihren Desktop.

   Hinweis: Für Releases vor dem Release Paris Patch 3 meldet das heruntergeladene Manifest Validierungsfehler in Office 365. Weitere Informationen zur Behebung solcher Fehler finden Sie unter Wenn Sie das MS-Word-Add-in für Wissen aktivieren, schlägt die Validierung fehl [KB0858357] artikel in der HI Knowledge Base.

4. Stellen Sie das Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word bereit.
   Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie Add-ins im Admin Center bereit .

Zugehörige Informationen

Importieren Sie ein Word-Dokument in eine Knowledge Base

Importieren Sie ein Word-Dokument mit Wissensmanagement v3 in eine Knowledge Base

Konfigurieren Sie die Sicherheit für das Wissensmanagement-Add-in für Microsoft Word

Verwenden Sie *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*Eigenschaft zum Angeben aller übergeordneten Domänen in Microsoft Word Online-Anwendung, in der Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word eingebettet ist.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie das Plugin „Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word“ aktiviert haben und der Anwendungsbereich auf „Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word“ festgelegt ist.
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Domänen, die Sie für angeben Microsoft Word-Anwendung in *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*Eigenschaft wird zum Festlegen von verwendet X-Frame-options Und Inhaltssicherheitsrichtlinie Header. Diese Einstellungen zeigen das Knowledge Management-Add-in für Microsoft Word in der Onlineversion von sicher an Microsoft Word-Dokumente.

Hinweis: Wenn Sie nicht festlegen *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*Richtig ist, dass Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word nicht im Word-Dokument geladen werden kann. Weitere Informationen zur Behebung solcher Fehler finden Sie unter Knowledge Word Office-Manifest schlägt Validierung fehl [KB0860916] artikel in der HI Knowledge Base.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*.
3. In **Wert** Geben Sie eine Domäne ein.
   Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Domänen durch Kommas.

   Beispiel: Um einzugeben Microsoft SharePoint Und Microsoft OneDrive Domänen: https://*Sitename* .sharepoint.com,https://*Sitename* -my.sharepoint.com,https://word-edit.officeapps.live.com

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie das Herunterladen der Quelle Microsoft Word-Dokument für einen wissensartikel

Legen Sie fest *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*Eigenschaft, mit der Anwender die Quelle herunterladen können Microsoft Word-Dokument eines wissensartikels auf der wissensartikelansichtsseite in einem Portal oder Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein wissensartikel mit erstellt wird Microsoft Word: Anwender, die auf die wissensartikelansichtsseite in einem Portal oder Arbeitsbereich zugreifen, können die Quelle herunterladen Microsoft Word-Dokument, wenn *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*Eigenschaft ist auf „wahr“ festgelegt.

Hinweis: Nachdem Sie aktiviert haben *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*Eigenschaft, die Microsoft Word-Quelldokument eines wissensartikels kann auch in Suchergebnissen als Anhang zum artikel angezeigt werden. Daher kann sich das Aktivieren dieser Eigenschaft auf die Suchrelevanz eines wissensartikels auswirken.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*.
3. Im Feld **Wert** geben Sie `wahr` ein.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anwenderkriteriendiagnose für Wissensmanagement

Verwalten Sie den Benutzerzugriff auf eine Knowledge Base oder einen Artikel mithilfe der Diagnose der Benutzerkriterien. Verstehen, welchen Zugriff Benutzer auf eine Knowledge Base oder einen Artikel haben, und bestimmen Sie, welche Benutzerkriterien diese Berechtigungen definieren.

Der Anwenderzugriff auf eine Knowledge Base oder einen artikel kann basierend auf folgenden Faktoren eingeschränkt werden:

- Domänentrennung
- Regeln der Zugriffssteuerungsliste
- Knowledge Base-Workflows
- Benutzerkriterien für eine Knowledge Base oder einen Artikel

Diese Funktion berücksichtigt Domänentrennung und Anwenderkriterien, um den Anwenderzugriff auf Knowledge Bases und Artikel zu bestimmen.

Aktivierungsinformationen

Die Diagnosefunktion „Anwenderkriterien“ wird mit dem Plugin „Wissensmanagement v3“ (com.snc.knowledge3) aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Benutzerzugriff auf eine Knowledge Base diagnostizieren

Ermitteln Sie, welche Benutzer Zugriff auf eine Knowledge Base haben und was diesen Zugriff ermöglicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_manager, knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Greifen Sie auf die Landing Page **Benutzerkriterium-Diagnose** mit einer der folgenden Optionen zu:

Zugreifen	Navigieren zu
Den Anwendungsnavigator verwenden	**Wissen** > **Administration** > **Anwenderkriteriendiagnose**
Aus einer Knowledge Base	**a.** **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an. **b.** Wählen Sie die Knowledge Bases aus, um den Benutzerzugriff zu diagnostizieren. **c.** Klicken Sie im Abschnitt **Verwandte Links** auf **Benutzerkriterien-Diagnose ausführen**. Die Landing Page **Benutzerkriterium-Diagnose** wird mit dem im Vorhinein ausgefüllten Feld **Knowledge Base auswählen** angezeigt.

2. So diagnostizieren Sie den Benutzerzugriff:

   a. Wählen Sie im Feld **Benutzer auswählen** einen Benutzer aus.

   b. Wählen Sie aus der Liste **Datensatztyp auswählen**, **Knowledge Base** aus.

   c. Wählen Sie im Feld **Knowledge Base wählen** eine Knowledge Base aus.
   Jedes Mal, wenn Sie einen anderen Benutzer, einen anderen Datensatztyp oder eine andere Knowledge Base auswählen, wird die Seite aktualisiert und zeigt Daten für den ausgewählten Benutzer an.

   d. Klicken Sie auf **Diagnostizieren**.
   Die Seite zeigt diese Details an:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

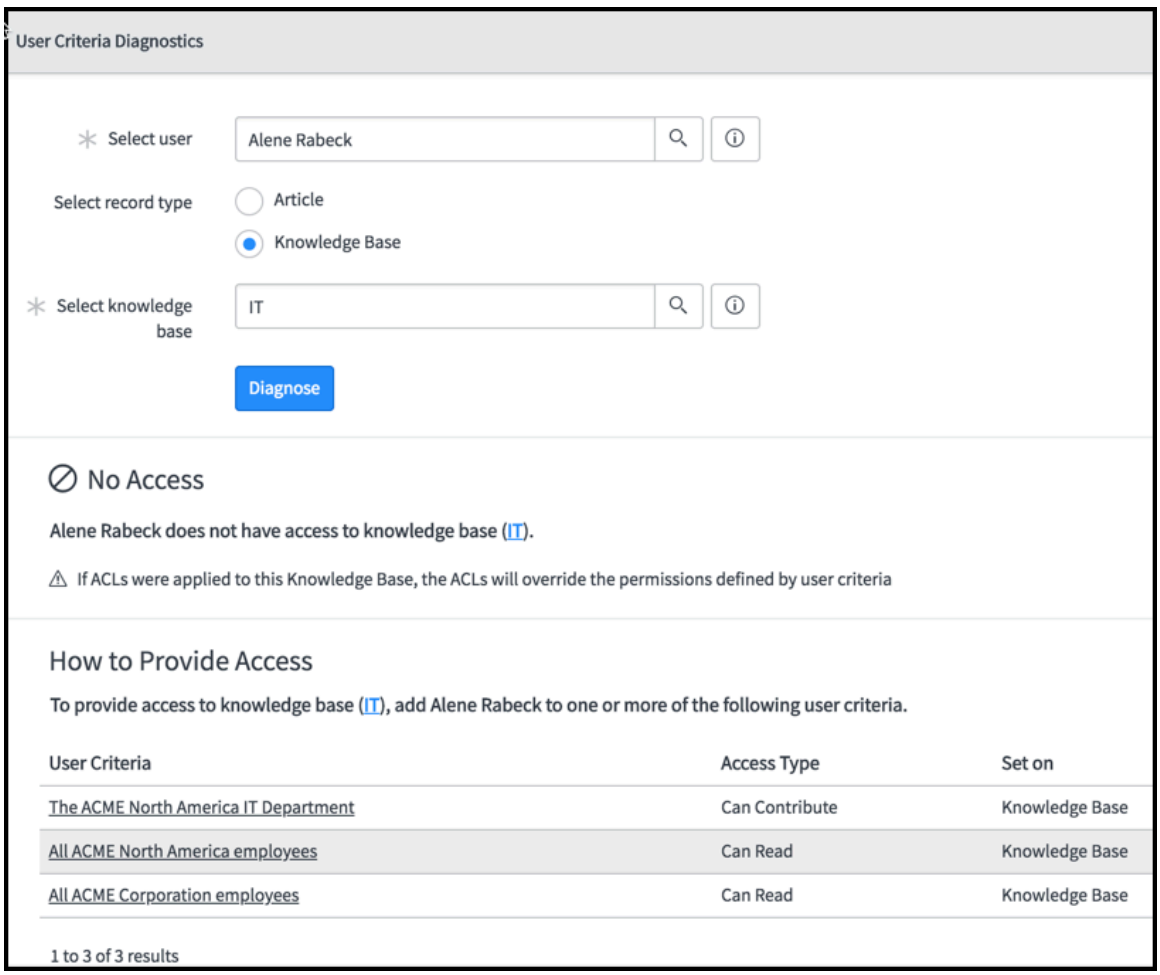
- Gibt an, ob der Anwender basierend auf seiner Domäne Zugriff auf die Knowledge Base hat. Nur Systemadministratoren können Domäneninformationen anzeigen und die Domäne ändern, um einem Anwender Zugriff zu gewähren.
- Welche Benutzerkriterien bieten Lese- und Lesezugriffe für die Benutzer der Knowledge Base und welche Art von Definition der Benutzerkriterien diesen Zugriff ermöglicht.
- Ob eine Rolle, die der Benutzer hat (knowledge _ manager, knowledge _ admin oder owner der Knowledge Base) ermöglicht diesen Zugriff.
- Welche Benutzerkriterien können für einen Benutzer ohne Zugriff auf diese Knowledge Base geändert werden, um den Zugriff zu gewähren.

Example:
Das folgende Bild zeigt ein Beispiel für eine Diagnose, bei der der Benutzer Alene Reback keinen Zugriff auf die IT-Knowledge Base hat.

Alena kann auf die Knowledge Base zugreifen, wenn:

- Alena wird zu einem der in der Knowledge Base vorhandenen Benutzerkriterien hinzugefügt.
- Alena wird zu neuen Benutzerkriterien hinzugefügt, die definiert und zur Knowledge Base hinzugefügt werden.

Klicken Sie auf den Link zur IT-Knowledge Base, und gewähren Sie den Zugriff, indem Sie Alena einem Benutzerkriterium für diese Knowledge Base hinzufügen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerzugriff auf einen Artikel diagnostizieren

Ermitteln Sie, welche Benutzer Zugriff auf einen Artikel haben und was diesen Zugriff ermöglicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_manager, knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Greifen Sie auf die Landing Page **Benutzerkriterium-Diagnose** mit einer der folgenden Optionen zu:

Zugreifen	Navigieren zu
Den Anwendungsnavigator verwenden	**Wissen** > **Administration** > **Anwenderkriteriendiagnose**an.
Aus einem Artikel	**a.** **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an. **b.** Wählen Sie die Knowledge Base aus, die den Artikel enthält, der für den Benutzerzugriff diagnostiziert werden soll. **c.** Wählen Sie in der mit **Knowledge** verbundenen Liste, den Artikel aus. **d.** Klicken Sie im Abschnitt **Verwandte Links** auf **Benutzerkriterien-Diagnose ausführen**. Die Landing Page **Benutzerkriterium-Diagnose** wird mit dem im Vorhinein ausgefüllten Feld **Artikel auswählen** angezeigt.

2. So diagnostizieren Sie den Benutzerzugriff:

a. Wählen Sie im Feld **Benutzer auswählen** einen Benutzer aus.

b. Wählen Sie aus der Liste **Datensatztyp auswählen**, **Artikel** aus.

c. Wählen Sie im Feld **Artikel auswählen**, einen Artikel aus.
Jedes Mal, wenn Sie einen anderen Benutzer, einen anderen Datensatztyp oder eine andere Knowledge Base auswählen, wird die Seite aktualisiert und zeigt Daten für den ausgewählten Benutzer an.

d. Klicken Sie auf **Diagnostizieren**.
Die Seite zeigt diese Details an:

- Gibt an, ob der Anwender basierend auf seiner Domäne Zugriff auf den wissensartikel hat. Nur Systemadministratoren können Domäneninformationen anzeigen und die Domäne ändern, um einem Anwender Zugriff zu gewähren.
- Welche Benutzerkriterien bieten Lese- oder Lesezugriff für diesen Benutzer und welchen Typ dazu Definition der Benutzerkriterien ermöglicht diesen Zugriff.

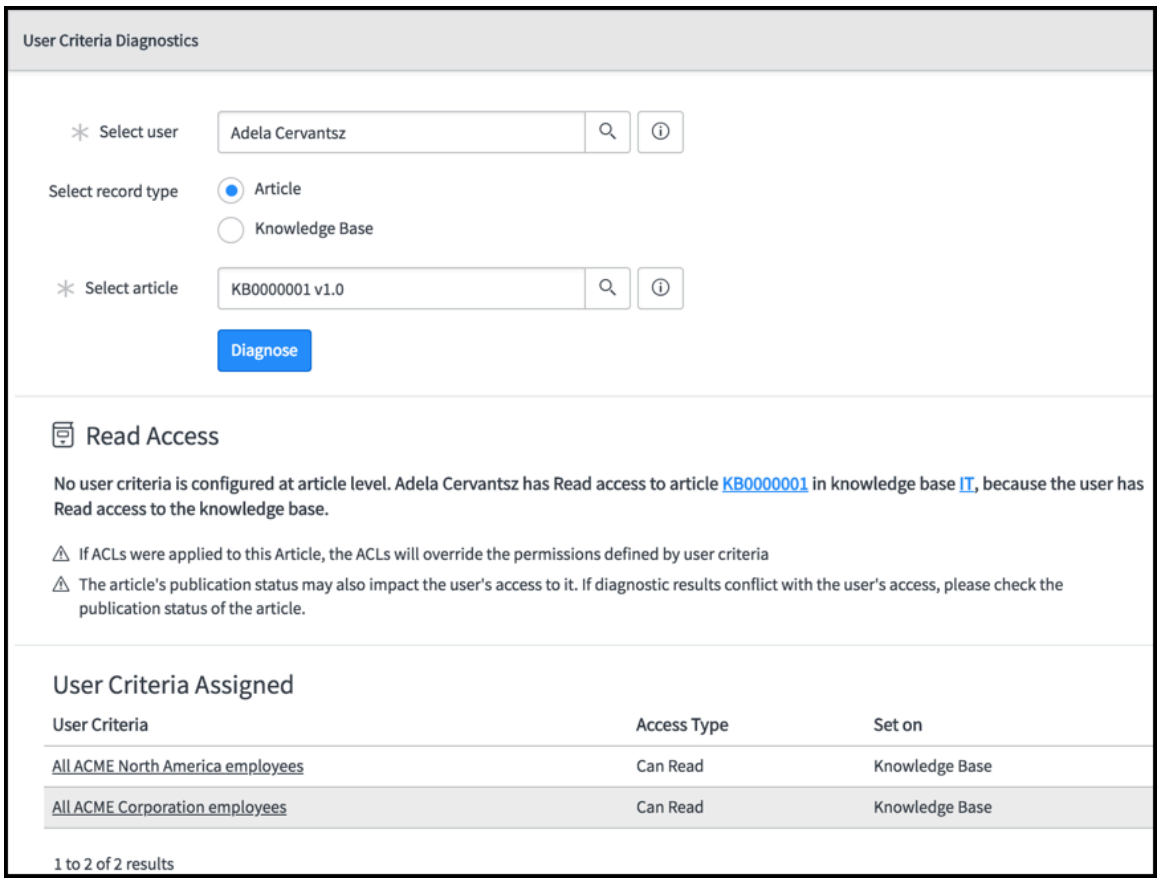
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ob eine Rolle, die der Benutzer hat (knowledge _ manager, knowledge _ admin oder owner der Knowledge Base) ermöglicht diesen Zugriff.
- Welche Benutzerkriterien können für einen Benutzer ohne Zugriff auf diesen Artikel geändert werden, um den Zugriff zu gewähren.

Hinweis: Mitglieder einer Besitzgruppe werden automatisch zugewiesen **Kann Beitragen** Zugriff auf Wissensartikel, denen ihre Besitzgruppe zugeordnet ist.

Example:
Das folgende Bild zeigt ein Beispiel für eine Diagnose, bei der der Benutzer Adela Cervantsz in der IT-Knowledge Base auf den KB-Artikel KB0000001 v5.0 hat, da Adela zu einem der Benutzerkriterium **Leseberechtigung** gehört, welches in der Knowledge Base definiert ist.



Zugriff auf Knowledge Bases für nicht authentifizierte Anwender konfigurieren

Identifizieren Sie Knowledge Bases, die nicht authentifizierten Anwendern zugänglich sind, basierend auf den Anwenderkriterien und den Systemeigenschaftseinstellungen.

Vorbereitungen
Sie müssen das Plugin „Wissensmanagement v3“ (com.snc.knowledge3) aktivieren.

Erforderliche Rolle: knowledge_manager, knowledge_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Anwenderkriteriendiagnose**an.
2. Klicken Sie auf **Zeigen Sie Knowledge Bases an, die nicht authentifizierten Anwendern zugänglich sind** Zugehöriger Link.
3. Überprüfen Sie Knowledge Bases, die nicht authentifizierten Anwendern zugänglich sind.
4. **Wahlweise:** Beschränken Sie nicht authentifizierte Anwender auf den Zugriff auf eine Knowledge Base, indem Sie die Knowledge Base auswählen und ihre Zugriffseinstellungen konfigurieren.
   - Verwenden Sie Anwenderkriterien, um den Zugriff auf die Knowledge Base für nicht authentifizierte Anwender zu bestimmen.

     (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel.
   - Wenn für die Knowledge Base keine Anwenderkriterien angegeben sind, können Sie als Administrator den Wert von festlegen `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria`Systemeigenschaft zu **Wahr** .

     Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.

Sammeln Sie Wissensnutzungsmetriken

Erfassen Sie Metriken wie artikelansichten, Seitenansichten und Portalsuchen, um die Nutzung des aggregierten Wissens durch Anwender nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Legen Sie die Dauer fest, über die die Metriken über zusammengefasst werden `glide.knowman.usage_metrics_duration`Eigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Andere Knowledge-Eigenschaften. Standardmäßig ist der Eigenschaftswert auf 60 Minuten festgelegt.

Sie müssen das Plugin „Wissensmanagement v3“ (com.snc.knowledge3) aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überwachen Sie die Metriken zur Wissensnutzung, um die Gesamteffektivität der Wissensnutzung in den Portalen zu verbessern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Suchen und öffnen Sie **Wissensnutzungsmetriken** Geplante Aufgabe.
3. In **Wissensnutzungsmetriken** Formular wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren der geplanten Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die geplante Aufgabe ist standardmäßig inaktiv.

4. In **Ausführen** Feld auswählen **Regelmäßig** Als Häufigkeit der geplanten Aufgabe.
   Siehe Geplante Aufgaben Thema für andere Häufigkeitsoptionen.
5. In **Wiederholungsintervall** Feld das wiederholte Zeitintervall eingeben, in dem die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll.
   Standardmäßig ist die Dauer auf 60 Minuten festgelegt.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Ändern Sie die Datenaufbewahrungsrichtlinie für Wissensnutzungsmetriken Zum Entfernen unerwünschter und älterer Daten aus der Tabelle „Wissensnutzungsmetriken“ [kb_usage_metrics].

Ändern Sie die Datenaufbewahrungsrichtlinie für Wissensnutzungsmetriken

Entfernen Sie unerwünschte und ältere Daten aus der Tabelle „Wissensnutzungsmetriken“ [kb_usage_metrics] über die Datenaufbewahrungsrichtlinie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wartung und Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Aktivierung der Datenaufbewahrungsrichtlinie für die Tabelle kb_usage_metrics werden Datensätze gelöscht, die Sie nicht mehr benötigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemwartung** > **Tabellenbereinigung**an.
2. In **Tabellenname** Spalte, suchen Sie nach `kb_usage_metrics` Und klicken Sie auf **kb_usage_metrics** Link.
3. Aktivieren Sie im Formular „Automatisches Entleeren“ den Bereinigungsauftrag der Tabelle kb_usage_metrics, indem Sie auswählen **Aktiv** Kontrollkästchen.
4. **Wahlweise:** Passen Sie die Wartezeit des Systems an, bevor die Datensätze gelöscht werden, indem Sie den Wert in ändern **Alter in Sekunden** Feld.
   Standardmäßig ist **Alter in Sekunden** Der Feldwert ist auf 2.592.000 Sekunden festgelegt (entspricht 30 Tagen). Weitere Informationen finden Sie unter Autolush-Formular .
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie wissensartikelvorlagen

Konfigurieren Sie wissensartikelvorlagen, um Inhalte entsprechend Ihren Anforderungen anzupassen und anzuzeigen.

Erstellen Sie eine artikelvorlage, und verwenden Sie sie, um einen wissensartikel zu erstellen

Erstellen Sie neue Artikelvorlagen zusätzlich zu den vordefinierten Vorlagen. Fügen Sie auf Grundlage dessen, wie Sie Ihre Inhalte anpassen und darstellen möchten, neue Felder hinzu.

Vorbereitungen

Sie müssen die folgenden Plugins aktivieren:

- Wissensmanagement erweitert (com.snc.Knowledge_Advanced)
- Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für jede neue Artikelvorlage wird eine untergeordnete Tabelle der Knowledge-Tabelle [kb_knowledge] erstellt. Wenn Sie der Vorlage ein neues Feld hinzufügen, wird der für die Vorlage erstellten Tabelle eine neue Spalte hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**, Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular „Artikelvorlage“ die Felder aus.

Formular „Artikelvorlage“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Artikelvorlage. Der Name darf nur Kleinbuchstaben, alphanumerische ASCII-Zeichen und Unterstriche (_) enthalten.
Beschreibung	Beschreibung der Artikelvorlage

Hinweis: Die Checkbox **Aktiv** ist standardmäßig aktiviert, sodass die Vorlage zur Verwendung verfügbar ist.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
4. Fügen Sie in der zugehörigen Liste Artikelvorlagenfeld Felder zur Vorlage hinzu.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Artikelvorlagenfeld“ aus.

Formular „Artikelvorlagenfeld“

Name	Beschreibung
Feldname	Titel, der auf dem Vorlagenformular angezeigt werden soll.
Feldtyp	Verfügbare Feldtypen: ▪ HTML ▪ Zeichenfolge ▪ Ganzzahl ▪ Datum ▪ Datum und Uhrzeit
Reihenfolge	Position des Feldes in der Artikelseitenansicht und in der Artikelbearbeitungsansicht.
Artikelvorlage	(Schreibgeschützt) Name der Artikelvorlage, die diesem Feld zugeordnet ist.
Vorlagentabelle	(Schreibgeschützt) Name der Tabelle für diese Vorlage.
Vorlagenfeld	(Schreibgeschützt) Name der Vorlagenspalte, die diesem Feld zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Obligatorisch	Option, dieses Feld als Pflichtfeld festzulegen. Wenn diese Option ausgewählt ist, muss dieses Feld ausgefüllt werden.
Erweitern/Reduzieren	Definiert, ob das Vorlagenfeld standardmäßig reduziert oder erweitert angezeigt wird.
Aktiv	Option zum Anzeigen des Felds in der Vorlage.
Überschriftenstil	CSS-Formate, die auf den Vorlagenheader angewendet werden. Um beispielsweise den Hintergrund des Vorlagenheaders in Rot mit einer Schriftgröße von 24 Pixel, der Arial-Schriftfamilie und der weißen Textfarbe anzuzeigen, geben Sie den folgenden Code ein: `Hintergrundfarbe:rot; font-size:24px; font-family:Arial; color:White;`
Feldstil	CSS-Formate, die auf die Vorlagenfelder angewendet werden. Jedes auf Feldebene angewendete CSS-Format wird automatisch auf den Header angewendet, wenn es nicht bereits in angegeben ist **Überschriftenstil** Feld. Um beispielsweise die Seitenbreite von 300 px, den grünen Rahmen von 25 px, den Abstand von 25 px und den Seitenrand von 25 px anzuzeigen, geben Sie den folgenden Code ein: `Breite:300 px; Rahmen:25 px durchgehend grün; Auffüllung:25 px; Rand:25 px;`
Textvorschau	Vorschautext, der in der artikelvorlagenauswahl angezeigt wird. Ein leerer Wert zeigt zufälligen Text an.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Das Feld wird der Vorlage hinzugefügt.

5. **Wahlweise:** In **SEO-Beschreibungs-Tag** Feld, suchen und fügen Sie den Feldnamen der artikelvorlage hinzu.
   Der Inhalt in diesem Feld wird als Meta-Beschreibungs-Tag verwendet, um nach Artikeln zu suchen, die mit dieser Artikelvorlage erstellt wurden.
6. Konfigurieren Sie das Wissensformular, um die Felder anzuzeigen, die Sie der Vorlage hinzugefügt haben.
   a. Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Neu erstellen**an.
   b. Wählen Sie eine Knowledge Base und dann die neu hinzugefügte artikelvorlage aus.
   c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
   d. Wählen Sie die Felder aus, die Sie der artikelvorlage hinzugefügt haben, und verschieben Sie sie **Verfügbar** Spalte zu **Ausgewählt** Spalte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Klicken Sie auf das nach-oben- oder nach-unten-Symbol, um die Felder in der Reihenfolge anzuordnen, in der sie im Wissensformular angezeigt werden sollen.

f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Autoren, die eine Sitzung gestartet haben, bevor eine Vorlage erstellt oder aktiviert wurde, sehen die neu hinzugefügte Vorlage bei ihrem nächsten Login.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie beim Erstellen eines artikels aus einer neuen Vorlage nach doppelten Artikeln suchen möchten, müssen Sie die artikelvorlagentabelle für die Kontextsuche konfigurieren. Im Formular „Tabellenkonfiguration“ die **Suchkontext** Feld muss auf festgelegt werden **Knowledge ML-Suche** . Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Tabelle für eine Kontextsuche .

Konfigurieren Sie die Einstellung für den Vorschautext für eine standardartikelvorlage

Konfigurieren Sie die Einstellung für den Vorschautext, um den Standardvorschautext für eine standardartikelvorlage anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**an.
2. Auf der Seite „Skripteinbindungen“ in **Name** Feld eingeben `ArticleTemplateUtilSNC` .
3. Öffnen Sie den Datensatz articleTemplateUtilSNC.
4. Kopieren Sie auf der Seite „articleTemplateUtilSNC“ den folgenden Code aus dem **Skript** Feld.

```
setPreviewTextForStandardArticle: function(){
        return null;
    },
```

5. Auf der Seite „Skripteinbindungen“ in **Name** Feld eingeben `ArticleTemplateUtil` .
6. Öffnen Sie den Datensatz articleTemplateUtil.
7. Ändern Sie auf der Seite „articleTemplateUtil“ den Code in **Skript** Durch Einfügen des kopierten Codes wie angezeigt.

```
var ArticleTemplateUtil = Class.create();
        ArticleTemplateUtil.prototype = Object.extendsObject(ArticleTemplateUtilSNC,{
        type: 'ArticleTemplateUtil',
    setPreviewTextForStandardArticle: function(){
            return null;
        },
        });
```

8. In **Skript** Feld entfernen `Null` Und geben Sie einen Vorschautext ein.
9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der geänderte Vorschautext, der in der standardartikelvorlagenauswahl angezeigt wird.

Example:

Der folgende Code wird geändert, um anwenderdefinierten Vorschautext anzuzeigen. Sie können auch HTML-Tags hinzufügen, um die Darstellung des Vorschautexts zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var ArticleTemplateUtil = Class.create();
        ArticleTemplateUtil.prototype = Object.extendsObject(ArticleTemplateUtilSNC,{
        type: 'ArticleTemplateUtil',
    setPreviewTextForStandardArticle: function(){
            return 'Demo for standard article';
        },
        });
```

Zugriff auf Felder in einer Artikelvorlage beschränken

Verwenden Sie Verschlüsselungsmodule, um die Sicherheit auf Feldebene in artikelvorlagen festzulegen und die Felder basierend auf Rollenberechtigungen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: security_admin

Hinweis: Verwenden Sie Wissensblöcke, um den Inhalt innerhalb desselben Felds einzuschränken. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensblöcke.

Prozedur

1. Erstellen Sie ein Verschlüsselungsmodul für das zu verschlüsselnde artikelvorlagenfeld. Siehe Erstellen Sie ein kryptografisches Modul Für Details.
2. Ordnen Sie das artikelvorlagenfeld dem Verschlüsselungsmodul zu. Siehe Felder und Anhänge werden verschlüsselt Für Details.

   a. Navigieren zu **Systemsicherheit** > **Feldverschlüsselung** > **Verschlüsselungsfeldkonfigurationen** Und klicken Sie auf **Neu** .

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular für verschlüsselte Feldkonfiguration

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die den artikelvorlagenfeldern zugeordnet ist. Wählen Sie beispielsweise für die Vorlagenfelder wie man artikel die Option aus **Vorgehensweise [kb_template_how_to]** .
Spalte	Zu verschlüsselndes Artikelvorlagenfeld. Nur Felder „Zeichenfolge“, „Datum“, „Datum/Uhrzeit“ und „URL“ werden unterstützt. ▪ **Zeichenfolgen- und URL-Felder** : Sie können einer übergeordneten Tabelle oder einer untergeordneten Tabelle eine neue Verschlüsselungskonfiguration hinzufügen. ▪ **Datums- und Datums-/Uhrzeitfelder** : Sie können Verschlüsselungsfeld-Konfigurationen zum Verschlüsseln der vorhandenen Datums- und Datums-/Uhrzeitfelder erstellen. Sie können eine neue Verschlüsselungskonfiguration nur einer übergeordneten Tabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	hinzufügen. Sie können eine neue Verschlüsselungskonfiguration nicht einer untergeordneten Tabelle hinzufügen. **Hinweis:** Abhängig von der Anzahl der Datensätze, die von den Feldern „Datum“ und „Datum/Uhrzeit“ betroffen sind, kann es einige Minuten dauern, bis die Verschlüsselungskonfiguration erstellt wird. Stellen Sie sicher, dass Sie die Verschlüsselungskonfiguration für die Felder „Datum“ und „Datum/Uhrzeit“ erstellen, wenn das Transaktionsvolumen in der Instanz niedrig ist.
Verschlüsselungsmodul	Verschlüsselungsmodul, das Sie für das Feld „artikelvorlage“ erstellt haben.
Methode	▪ **Einzelnes Verschlüsselungsmodul** : Ermöglicht die Verschlüsselung von Daten nur mit einem einzelnen Verschlüsselungsmodul. Das Feld wird mit dem in definierten Verschlüsselungsmodul verschlüsselt **Verschlüsselungsmodul** Feld. Benutzer, die nicht über das Verschlüsselungsmodul verfügen, können keine Feldwerte anzeigen oder aktualisieren. ▪ **Mehrere Verschlüsselungsmodule** : Ermöglicht die Verschlüsselung von Daten mit mehr als einem Verschlüsselungsmodul. Das Feld wird durch den Verschlüsselungskontext des ersten Anwenders verschlüsselt, der Daten eingegeben hat. Wenn der Anwender über mehrere Verschlüsselungsmodule verfügt, wird der in der Auswahl des Verschlüsselungsmoduls definierte Kontext verwendet. Da das Verschlüsselungsmodul pro Datensatz festgelegt ist, können Felder in einer Liste verschiedene Verschlüsselungsmodule haben. Innerhalb eines einzelnen Datensatzes kann das Feld jedoch nur von einem Modul verschlüsselt werden. **Hinweis:** Massenverschlüsselung ist bei Verwendung von nicht verfügbar **Modul für mehrere Verschlüsselungen** Methode. Nachdem eine Konfiguration mit der Methode „einzelnes Verschlüsselungsmodul“ erstellt wurde, können Sie den Datensatz so aktualisieren, dass mehrere Verschlüsselungsmodule verwendet werden. Sie können jedoch ein Feld mit mehreren Verschlüsselungsmodulen nicht ändern, um ein einzelnes Verschlüsselungsmodul zu verwenden.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Definieren Sie Rollenberechtigungen für das verschlüsselte Feld.

a. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Rollen**an.

b. In **Name** Klicken Sie auf den Link zu der Rolle, die Sie zum Anzeigen dieses Felds zulassen möchten.

c. In **Verschlüsselter Kontext** Feld suchen und den Namen des Verschlüsselungskontexts für das artikelvorlagenfeld auswählen, das für die ausgewählte Rolle gelten soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Möglicherweise müssen Sie das Rollenformular konfigurieren, um hinzuzufügen **Verschlüsselter Kontext** Feld.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Abhängig von ihren für das verschlüsselte Feld definierten Rollenberechtigungen können Anwender das Feld in der artikelvorlage anzeigen.

Zugehörige Informationen

Feldverschlüsselung

SEO-Informationen für Artikel mithilfe von Artikelvorlagen generieren

Verbessern Sie die Suchbarkeit von Wissensartikeln, indem Sie den Inhalt in einem Artikelvorlagenfeld verwenden, um SEO-Tags für Artikel zu erstellen, die mit dieser Vorlage erstellt wurden. Suchmaschinenoptimierung (Search Engine Optimization, SEO) optimiert die Suche in der öffentlichen Suchmaschine.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Wenn Sie die Artikelvorlage **Standard** verwenden, wird der Inhalt des Textfelds verwendet, um die Tags zu generieren.

Sie können die Anzahl der Zeichen definieren, die als Tags in verwendet werden sollen `glide.knowman.seo.pages.meta_description.length`Systemeigenschaft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**an.
2. Wählen Sie die Artikelvorlage.
3. In **SEO-Beschreibungs-Tag** Feld, suchen und wählen Sie ein artikelvorlagenfeld aus.
   Der Inhalt in diesem Feld wird als Meta-Beschreibungs-Tag verwendet, um nach Artikeln zu suchen, die mit dieser Artikelvorlage erstellt wurden.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis: Sie können das Artikelvorlagenfeld, das zum Generieren von SEO verwendet wird, ändern. Änderungen werden nur auf Wissensartikel angewendet, die nach der Änderung erstellt oder aktualisiert wurden. Um das Update auf alle vorhandenen veröffentlichten Artikel anzuwenden, die mit dieser Vorlage erstellt wurden, führen Sie das Korrekturskript `Meta-Beschreibung in KB-Artikeln auffüllen` aus.

Artikelvorlagenseite

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration mit externen Wissensquellen

Verwenden sie das Feature zur Integration externer Inhalte, um Inhalte aus verschiedenen externen Quellen zu integrieren und einheitliche Suchergebnisse in der Knowledge Base zu ermöglichen.

Benutzer speichern und verwalten das Wissen mithilfe verschiedener externer Quellen und durchsuchen jede Quelle getrennt nach relevanten Ergebnissen. Durch die Integration externer Inhalte können alle WebDAV-kompatiblen Quellinhalte von einem einzigen Ort aus erfasst und durchsucht werden. Dadurch erhalten Benutzer ein nahtloses Sucherlebnis über mehrere Wissensquellen hinweg und steigern die Nutzung der Plattform.

Mit dieser Funktion können Wissensadministratoren den externen Inhalt definieren, der in eine Knowledge Base importiert werden soll, und regelmäßig einen Job ausführen, um den Inhalt zu importieren. Wissensbenutzer erleben beim Suchen nach relevanten Inhalten aus verschiedenen Wissensquellen eine nahtlose Benutzererfahrung.

Aktivieren Sie das Plugin „Integration externer Inhalte“

Die Funktion „Integration externer Inhalte“ wird mit dem Plugin „Wissensmanagement – Integration externer Inhalte“ (com.snc.Knowledge.external_Integration) aktiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Das Plugin Knowledge Management – Integration externer Inhalte ist standardmäßig nicht aktiv.

Die folgenden Plug-Ins werden automatisch aktiviert, wenn das Plugin Knowledge Management – Integration externer Inhalte aktiviert wird:

- Zentralisiertes Plugin für Verbindung und Anmeldeinformationen (com.snc.core.automation.connection_credential)
- Knowledge Management V3 Plugin (com.snc.knowledge3)
- Plugin für Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)

Die zugehörigen Listen namens **Wissen** > **Administration** Modul zeigt an **Externe Wissensquellen** Und **Externe Wissensaufträge** Untermodule, wenn das Plugin „Wissensmanagement – Integration externer Inhalte“ aktiviert ist.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Externe Knowledge-Quelle definieren

Erstellen und konfigurieren Sie vor dem Importieren von Inhalten die Verbindung zwischen der WebDAV-konformen externen Wissensquelle A Web Distributed Authoring and Versioning (WebDAV) und dem ServiceNow Knowledge Base, in die Sie Inhalte importieren möchten. Definieren Sie Importparameter für die externe Wissensquelle.

Vorbereitungen

Definieren Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung Und Erste Schritte mit Verbindungen Zur externen Quelle.

Achtung: Diese Funktion erwartet, dass der externe Quellendpunkt ein öffentlich zugänglicher Endpunkt ist. Mid-Server-Konfiguration wird nicht unterstützt.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die Integrationsfunktion für externe Inhalte wird nur die Standardauthentifizierung unterstützt.

Prozedur

1. Definieren Sie die Verbindung der externen Quelle und der Ziel-Knowledge Base.

   a. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Externe Knowledge-Quellen**an.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Anweisung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die externe Quelle ein.
Ziel-Knowledge Base	Wählen Sie die Knowledge Base aus, in der Sie Artikel für den externen Inhalt erstellen möchten.
Verbindungsalias	Wählen Sie den Verbindungsalias für die Verbindung zur externen Quelle.

   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

2. Legen Sie Importparameter für den externen Inhalt fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Parameter** auf **Neu**.

b. Wählen Sie im Feld **Name** den Namen des Parameters aus der Dropdown-Liste aus.

c. Geben Sie im Feld **Wert** den gewünschten Wert für den Parameter ein.
In der folgenden Tabelle sind die Parameter und die entsprechenden Werte aufgeführt, die für die externe Quelle festgelegt werden können.

Parametername	Anweisungen
Maximal zulässige Größe (in MB) für diese Quelle	Legen Sie die maximal zulässige Inhaltsgröße für diese Quelle fest. Sobald dieser Grenzwert erreicht ist, wird kein weiterer Content verarbeitet. Der Standardwert beträgt 400 MB.
Maximal zulässige Größe (in KB) pro Datei/Inhalt in dieser Quelle	Legen Sie die maximal zulässige Größe für jede Datei dieser externen Quelle fest. Wenn eine Datei diese Grenze überschreitet, wird diese Datei nicht verarbeitet. Der Standardwert ist 4000 KB.
Suchergebnisse im ursprünglichen Quellsystem öffnen	Setzen Sie den Wert auf **wahr**, um Suchergebnisse im externen Quellsystem zu öffnen. Setzen Sie den Wert auf **falsch**, um Suchergebnisse in der Ziel-Knowledge Base zu öffnen. Der Standardwert ist **false**.
Ordner mit Namen einschließen, die diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für die Ordnernamen ein, die in diese externe Quelle eingeschlossen werden müssen.
Ordner mit Namen ausschließen, die diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für die Ordnernamen ein, die von dieser externen Quelle ausgeschlossen werden müssen.
Artikel erstellen, wenn Dateinamen diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für Dateinamen ein, die zum Erstellen von Artikeln hinzugefügt werden müssen.
Keine Artikel erstellen, wenn Dateinamen diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für Dateinamen ein, die zum Erstellen von Artikeln ausgeschlossen werden müssen.
Maximales Wiederholungslimit	Maximale Anzahl von Wiederholungsversuchen zum Senden einer Anforderung an die externe Quelle.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Inhalte aus einer externen Wissensquelle importieren

Führen Sie einen Importauftrag manuell aus oder erstellen Sie einen Zeitplan, um den integrierten externen Inhalt zu verarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder knowledge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jeder externen Quelle sind zwei Handler zugeordnet: der **Erfassungs-Handler** und der **Prozess-Handler**, um den Importauftrag auszuführen. Der Erfassungs-Handler verwendet einen WebDAV-Client, um externen Inhalt zum Erstellen von Artikeln zu erhalten. Sie können den Prozess-Handler anpassen, um Artikeln Kategorien zuzuweisen oder zusätzliche Metadaten für die Wissensartikel aufzufüllen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Externe Knowledge-Quellen**an.
2. Wählen Sie die externe Wissensquelle aus, von der Sie Inhalte importieren möchten.
3. In **Handler** Legen Sie einen Zeitplan für die Ausführung der Einkaufs- und Prozesshandler fest.
4. Klicken Sie im Abschnitt „zugehörige Links“ auf **Regelmäßige Aufgabe ausführen**.
5. Um alle Aufgaben anzuzeigen, deren Ausführung zum Importieren von Inhalten für die externe Quelle geplant ist, klicken Sie auf **Ausgaben**.
   Sie können die neuesten Aufgaben öffnen, um den Status zu überwachen.

Ergebnis
Für jede Datei in der externen Inhaltsquelle wird ein leerer wissensartikel erstellt, und die externe Datei wird dem artikel als Anhang hinzugefügt. Die Kurzbeschreibung des artikels wird vom Dateinamen der externen Inhaltsquelle abgeleitet.

Hinweis: Wenn der extern importierte Inhalt infiziert ist, wird eine Benachrichtigung über jede infizierte Datei an die Anwender mit der Rolle „Knowledge_admin“ und gesendet Knowledge Base Besitzer. Die benachrichtigten Anwender können dann die erforderlichen Aktionen für die infizierten Dateien ausführen.

Wissens-Suchergebnisse im Quellsystem öffnen

Während Suchergebnisse in Ihrer Instanz aggregiert werden, können Ihre Anwender auch Funktionen verwenden, die im Quellsystem verfügbar sind (z. B. in Microsoft SharePoint bearbeiten). Um Ergebnisse der Wissenssuche in einem Hostsystem zu öffnen, konfigurieren Sie die URL zum externen Quellsystem, um Artikel aus Suchergebnissen direkt im Quellsystem zu öffnen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass der Importparameter **Suchergebnisse im ursprünglichen Quellsystem öffnen** für die externe Wissensquelle auf **wahr** festgelegt ist.

Sie können dieses Verfahren ausführen, wenn Sie beispielsweise eine Datei als wissensartikel in Microsoft SharePoint haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**an.
2. Öffnen Sie *KBWebDAVContentHandler*.
3. In **Skript** Fenster, überschreiben Sie die Funktion *getFileURL*Verwenden Sie das unten gezeigte Skript.
   Die *getFileURL*Funktion wird unten angezeigt.

```
//fileObj.getName() - Returns name of the file
    //fileObj.getPath() - Returns path to the file from root folder
    //fileObj.getAbsolutePath() - Returns Absolute WebDAV URL of the file
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    //fileObj.getCreationDate() - Returns creation date of the file as GlideDateTime object
    //fileObj.getModifiedDate() - Returns last modified date of the file as GlideDateTime
object
    //fileObj.getContentType() - Returns content type of the file as GlideDateTime object
    //fileObj.getSize() - Returns size of the file
```

```
getFileURL: function(fileObj) {
    //write your logic here
},
```

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Beispielkonfiguration zur Integration von externen Wissensinhalten

Sie können Inhalte aus mehreren externen Quellen integrieren, sodass Ihre Benutzer Wissen von einem einzigen Ort aus abrufen und suchen können. Verwenden Sie diese Beispielkonfiguration, um eine Verbindung zu Ihrem externen Account herzustellen, externe Wissensquellen zu konfigurieren und Inhalt zu importieren, um Suchergebnisse für einheitlichen Inhalt zu aktivieren.

Voraussetzungen für die Integration externer Inhalte

Stellen Sie sicher, dass das Plugin Knowledge Management – Integration externer Inhalte (com.snc.knowledge.external_integration) aktiviert ist und Ihre externe Quelle WebDAV-kompatibel ist.

Integrieren Sie externe Wissensquellen in die Knowledge Management-Anwendung

Erstellen Sie Authentifizierungsnachweise und einen Verbindungsalias, um Ihre externe Wissensquelle mit der ServiceNow Knowledge Management-Anwendung zu verbinden. Definieren Sie Importparameter für Ihre externe Quelle, um integrierte Inhalte zu importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Standardauthentifizierung für Ihren externen Account.

   Hinweis: Das Passwort Ihres externen Accounts ist nicht betroffen, wenn Sie die Standardauthentifizierung aktivieren.

2. Erstellen Sie die Verbindung zu Ihrem externen Account mit den Anmeldeinformationen für Basic Authentication.

   a. Navigieren zu **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Klicken Sie auf **Basisanmeldedaten**.
   Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Anmeldeinformation Zum Beispiel Demo_Auth.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Benutzername	Der Anwendername des externen Accounts, der für die Standardauthentifizierung erstellt wurde.
Passwort	Das externe Account-Kennwort für den Benutzernamen.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Erstellen Sie eine HTTP-Verbindung zu Ihrem externen Account.

a. Navigieren zu **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des Verbindungsalias ein.

Example
Zum Beispiel `Demo_Account`.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Verbindungen** auf **Neu**.
Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Beschreibung
Name	Name für die HTTP-Verbindung Zum Beispiel, `Demo_Connection` .
Berechtigung	Zur Verbindung mit dem externen Account erstellte Anmeldeinformationen. Zum Beispiel `Demo_Auth`.
Verbindungs-URL	WebDAV-URL zu Ihrem externen Account. Dies ist der WebDAV-Endpunkt Ihres externen Accounts. **Hinweis:** Sie können auch Inhalte aus einem bestimmten Ordner importieren, indem Sie den Ordnerpfad an die URL anhängen. Beispiel: https://<web link to your extermal_account>/KnowledgeIT.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Konfigurieren Sie die externe Wissensquelle für das Importieren von Inhalten.

a. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Externe Knowledge-Quellen**an.

b. Klicken Sie auf **Neu** und füllen Sie die folgenden Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die externe Quelle. Zum Beispiel `Demo_knowledge`.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ziel-Knowledge Base	Die Knowledge Base, in der Sie Artikel für den externen Inhalt erstellen möchten. `IT` zum Beispiel.
Verbindungsalias	Verbindungsalias zum Verbinden mit der externen Quelle. Zum Beispiel `Demo_Account`.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.

d. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Parameter“ auf **Neu**.

e. Wählen Sie im Parameterformular den Namen des Importparameters aus, den Sie für Ihre externe Quelle konfigurieren möchten, und legen Sie den Wert für den Parameter fest.
In der folgenden Tabelle sind die Parameter und die entsprechenden Werte aufgeführt, die für die externe Quelle festgelegt werden können.

Parametername	Wert
Maximal zulässige Größe (in MB) für diese Quelle	Maximal zulässige Inhaltsgröße für den Import aus Ihrer externen Quelle. Zum Beispiel `250 MB`.
Maximal zulässige Größe (in KB) pro Datei/Inhalt in dieser Quelle	Maximal zulässige Größe für jeden Artikel, einschließlich Anhänge, die Sie aus dieser externen Quelle importieren können. Zum Beispiel `2000 KB`.
Suchergebnisse im ursprünglichen Quellsystem öffnen	Öffnet Suchergebnisse im externen Quellsystem, wenn dieser Wert auf **wahr** festgelegt ist.
Ordner mit Namen einschließen, die diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Kommagetrennte Liste regulärer Ausdrücke für Ordnernamen, die aus dieser externen Quelle eingefügt werden sollen. Um beispielsweise alle Ordnernamen einzuschließen, die mit den Buchstaben a und b beginnen, geben Sie `a.*,b.*` ein.
Ordner mit Namen ausschließen, die diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Kommagetrennte Liste regulärer Ausdrücke für Ordnernamen, die aus dieser externen Quelle ausgeschlossen werden sollen. Um beispielsweise alle Ordnernamen auszuschließen, die mit den Buchstaben a und b beginnen, geben Sie `a.*,b.*` ein.
Artikel erstellen, wenn Dateinamen diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für Dateinamen, die beim Erstellen von Artikeln berücksichtigt werden sollen. Um zum Beispiel alle Dateinamen mit den Endungen `.docx` und `.pdf` einzuschließen, geben Sie `.*\.docx,.*\.pdf` ein.
Keine Artikel erstellen, wenn Dateinamen diesen Mustern für reguläre Ausdrücke entsprechen	Durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke für Dateinamen, die beim Erstellen von Artikeln ausgeschlossen werden sollen. Um zum Beispiel alle Dateinamen mit den Endungen `.docx`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parametername	Wert
	und .pdf auszuschließen, geben Sie .*\.docx,.*\.pdf ein.
Maximales Wiederholungslimit	Maximale Grenze für die Anzahl, wie oft eine Verbindungsanforderung an die externe Quelle gesendet werden kann. Zum Beispiel 5.

Nächste Maßnahme

Inhalte aus einer externen Wissensquelle importieren

Zugehörige Informationen

Wissens-Suchergebnisse im Quellsystem öffnen

Knowledge Management Service Portal – Suchergebnisseite

Doppelte Wissensartikelnummern

Durch den Import von Wissensartikeln in eine Instanz können Artikel mit doppelten Nummern erstellt werden.

Das Feld Wissensartikel-**Nummer** wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einen neuen Artikel in einer Instanz erstellen. Der Anfangswert für das Feld **Nummer** ist 10.000. So passen Sie diese Nummer an:

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Nummernverwaltung**an.
2. In **Tabelle** Spalte suchen und auswählen **Wissen** .
3. Unter **Zugehörige Links** Wählen Sie aus **Nummernzähler** , Aktualisieren Sie dann das Feld Nummer.
4. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** .

Durch den Import von Wissensartikeln aus einer anderen Instanz oder als Teil der Demo-Daten für eine andere Anwendung wird möglicherweise ein Artikel mit einer bereits verwendeten Nummer eingeführt. Weil das Feld Knowledge-**Nummer** nicht eindeutig indiziert ist, wird der Import ohne Fehler abgeschlossen.

Bei doppelt vorhandenen Wissensartikelnummern können Links zu Seiten mit Artikelansicht, die die Knowledge-Nummer verwenden, inkonsistent sein. Wenn beispielsweise zwei Artikel mit derselben Wissensnummer KB0000033 vorhanden sind, kann der folgende Link einen dieser beiden Artikel zufällig öffnen: *kb_view.do?sysparm_article=KB0000033*. Dies kann in Suchergebnissen der Knowledge Base vorkommen, bei denen durch Klicken auf ein Ergebnis ein anderer Artikel geöffnet wird, statt dem in den Suchergebnissen angezeigten Artikel.

Doppelte Nummern von Wissensartikeln vermeiden

So vermeiden Sie das Einfügen von Wissenartikeln mit doppelten Nummern in eine Produktionsumgebung:

- Importieren Sie keine Demo-Datenartikel in der Produktionsumgebung.
- Überprüfen Sie die Anzahl der Artikel, die eingefügt werden sollen, um sicherzustellen, dass sie nicht bereits verwendet werden.
- Erstellen Sie eine Geschäftsregel vor dem Einfügen in der Knowledge-Tabelle (kb_knowledge), um sicherzustellen, dass die neue Nummer nicht bereits verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auch den Anfangswert für das Feld Knowledge-**Nummer** aktualisieren, damit neu erstellte Artikel nicht mit bestehenden Artikeln in Konflikt stehen.

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Nummernverwaltung**an.
2. In **Tabelle** Spalte suchen und auswählen **Wissen** .
3. In der zugehörigen Liste Steuerungen in **Nummer** Feld die Anzahl auf eine Zahl aktualisieren, die größer ist als der größte Wert, der bereits im System vorhanden ist.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Knowledge-Homepage

Als Systemadministrator können Sie ein Modul erstellen, mit dem Benutzer eine Knowledge-Homepage für eine bestimmte Knowledge Base oder Kategorie öffnen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Dieses Thema erstellt eine veraltete v3-Knowledge-Homepage. Sie können eine Portal-Homepage erstellen und konfigurieren, um ein neues Erscheinungsbild zu erhalten. Informationen hierzu finden Sie unter Knowledge Management Service Portal konfigurieren.

Prozedur

1. Zeigen Sie im Anwendungsnavigator auf den Anwendungsnamen, und klicken Sie auf das Anwendungsbearbeitungssymbol ( ).
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Module** auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Titel** für das Modul ein.
4. Wählen Sie im Feld **Verbindungstyp URL aus (aus Argumenten)**.
5. Fügen Sie im Feld **Argumente** einen oder mehrere der folgenden Werte an `$knowledge.do#/search?`.

Option	Bezeichnung
sysparm_kb = <Wissensbasis sys_id>	Geben Sie in der Knowledge Base sys_id ein, um standardmäßig Knowledge Base-Artikel aus dieser Knowledge Base anzuzeigen. Wenn die angegebene Knowledge Base nicht vorhanden ist, wird beim Zugriff auf das benutzerdefinierte Homepage-Modul die Standard-Knowledge-Homepage angezeigt.
sysparm_category = <Wissenskategorie sys_id>	Geben Sie die sys_id einer Knowledge-Kategorie ein, um standardmäßig Knowledge Base-Artikel aus dieser Kategorie anzuzeigen. Wenn die angegebene Kategorie nicht vorhanden ist, wird beim Zugriff auf das benutzerdefinierte Homepage-Modul die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Standard-Kategorie für die ausgewählte Knowledge Base angezeigt. **Hinweis:** Die in diesem Parameter übergebene Kategorie muss zu der Knowledge Base gehören, die in übergeben wurde *sysparm_kb*Parameter.
sysparm_order = <view_count, last_modified oder relevancy>	Geben Sie die Standardsortierreihenfolge für Artikel ein, in der Artikel erscheinen sollen.

Example:

Zugehörige Informationen

Wissensmanagement Wird Konfiguriert

I18N - Knowledge-Internationalisierung

Zeigen Sie Wissensprotokolle an

Wissensprotokolle zeigen Informationen darüber an, welche Anwender Wissensartikel angezeigt haben, was sie gesucht haben und wo.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Knowledge_admin, Knowledge_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wissensprotokolle erfassen Informationen aus allen verfügbaren Quellen, in denen Anwender auf Wissensartikel zugreifen können, z. B. Kundenservice Portal, Wissensmanagement Serviceportal, Now Mobile, Mitarbeiterbereich, Und Wissensmanagement V3.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Suchprotokoll** Oder **Protokoll Anzeigen** .
2. Zeigen Sie die Suchprotokolle oder Protokolle anzeigen an.

Wissensprotokolle

Protokoll	Beschreibung
Suchprotokoll	Zeigen Sie Datensätze der Suchquelle, Suchbegriffe, den höchsten Klickrang und die Anzahl der Suchergebnisse von Wissenssuchen aus allen verfügbaren Quellen an, in denen Anwender auf Wissensartikel zugreifen können. Das Suchprotokoll zeigt Daten aus der Tabelle „Wissenssuchen“ [ts_query_kb] an. Weitere Informationen zur Suchquelle finden Sie unter Zeigen Sie die Quelle einer wissensartikelsuche an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Protokoll	Beschreibung
Protokoll anzeigen	Zeigen Sie Datensätze an, die zeigen, wer welche Wissensartikel angezeigt hat, wer einen wissensartikel an eine Aufgabe angehängt hat und wann, und identifizieren Sie endgültige Suchbegriffe, wenn die Funktion „Vorauseingabe-Suchvorschläge“ aktiviert ist. Das Ansichtsprotokoll zeigt Daten aus der Tabelle „Wissensverwendung“ [kb_use] an. **Hinweis:** ○ Ein Administrator kann den Bereinigungsauftrag der Tabelle kb_use aktivieren, um ältere Datensätze aus der Tabelle „Wissensverwendung“ [kb_use] zu löschen und die Tabellenleistung zu verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Datenaufbewahrungsrichtlinie für „Protokolle anzeigen“. ○ Im Datensatz „Protokoll anzeigen“ werden keine Informationen für einen wissensartikel angezeigt, auf den in den globalen Suchergebnissen zugegriffen und angezeigt wird.

Durchsuchen Sie Protokollfelder und Beschreibung

Das Protokoll der Wissenssuche speichert den Verlauf aller von den Anwendern durchgeführten Wissenssuchen.

Das Suchprotokoll speichert Informationen aus allen verfügbaren Quellen, in denen Anwender auf Wissensartikel zugreifen können. Zeigt Daten aus der Tabelle „Wissenssuchen“ [ts_query_kb] an.

Hinweis: Das Protokoll der Wissenssuche erfasst nur Daten aus Zing-Suchen. Es funktioniert nicht mit KI-Suchen.

Als Administrator und Wissensmanager können Sie auf das Suchprotokoll zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Suchprotokoll**an.

In der folgenden Tabelle werden einige der Felder im Suchprotokoll beschrieben.

Durchsuchen Sie das Protokollfeld	Beschreibung
Suchbegriff	Suchbegriff, der zum Durchführen der Suche verwendet wird.
Ergebnisse	Anzahl der übereinstimmenden Wissensartikel, die von der Suche zurückgegeben werden.
Anwender	Anwender-ID des Anwenders, der die Suche durchgeführt hat.
Sortierreihenfolge	Sortierreihenfolge (Relevanz, Ansichten, neueste oder alphabetische Reihenfolge) während der Suche.
Endgültiger Suchbegriff	Wenn dieser Wert ist *Wahr* , Der Wert in **Suchbegriff** Ist der endgültige erfolgreiche Suchbegriff, der in der Suchsitzung verwendet wird.
Am häufigsten angeklickter Rang	Der Rang des ersten Suchergebnisses, auf das der Anwender geklickt hat, um die relevanten Suchergebnisse zu erhalten. Eine niedrigere Suchanzahl gibt an, dass der Suchvorgang effizient ist.
Sitzungs-ID	Eindeutiger Bezeichner für die Anwendersitzung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Suchen der Quelle, die zum Suchen eines wissensartikels verwendet wird, finden Sie unter Zeigen Sie die Quelle einer wissensartikelsuche an.

Zeigen Sie Protokollfelder und eine Beschreibung an

Das Protokoll der Wissensansicht speichert den Verlauf der Ansichten von Wissensartikeln und ihre Nutzung.

Das Ansichtsprotokoll zeigt an, wer welche Wissensartikel angezeigt hat und wer wann einen wissensartikel an eine Aufgabe angehängt hat. Identifiziert endgültige Suchbegriffe, wenn die Funktion „Vorauseingabe“ für Suchvorschläge aktiviert ist. Das Ansichtsprotokoll zeigt Daten aus der Tabelle „Wissensverwendung“ [kb_use] an.

Als Administrator und Wissensmanager können Sie auf das Ansichtsprotokoll zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Protokoll anzeigen**an.

In der folgenden Tabelle werden einige der Felder im Ansichtsprotokoll beschrieben.

Zeigen Sie das Protokollfeld an	Beschreibung
Erstellt	Datum und Uhrzeit, zu der der artikel vom Anwender angezeigt oder verwendet wurde.
Artikel	Artikel, der vom Anwender angezeigt oder verwendet wurde.
Anwender	Anwender, der den artikel angezeigt oder verwendet hat
Verwendet	Bei „wahr“ wurde der artikel an eine Aufgabe angehängt (Fall, Incident usw.).
Dashboard zuletzt angesehen am	Wenn dieser Wert auf „wahr“ festgelegt ist, wird angegeben, dass der artikel angezeigt wurde.
Such-ID	Referenz-ID des Suchprotokolls (ts_query_kb). Dadurch wird die von einem Anwender durchgeführte Suche mit dem artikel verknüpft, der aus den Suchergebnissen angezeigt wird.
Sitzungs-ID	Eindeutiger Bezeichner für Anwendersitzung.
Anzeigezeiten	Wie oft der artikel angezeigt wurde.

Zeigen Sie die Quelle einer wissensartikelsuche an

Analysieren Sie Wissenssuchen, indem Sie die Quelle finden, die für die Suche nach einem wissensartikel verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Knowledge_admin, Knowledge_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Suchprotokoll**an.
2. Zeigen Sie die folgenden Daten für einen Suchdatensatz in der entsprechenden Spalte des Suchprotokolls an.

Suchquellendetails

Spalte	Datensatzdaten durchsuchen
Quelldokument	Quelldatensatz in der Quelltabelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Datensatzdaten durchsuchen
	Beispiel: Problem: *Problem_number* , Fall: *Fallnummer* , Incident: *Incident_number* , Serviceportal: *Kundensupport*
Quelltabelle	Bezeichnung und Name der Quelltabelle. Beispiel: Knowledge [kb_Knowledge], Serviceportal [sp_Portal], Fall [sn_customerservice_Case], Incident [Incident], Problem [Problem], KCS-Artikel [kb_template_kcs_article]
Quelltyp	Anwendung, in der die wissensartikelsuche durchgeführt wurde. Die **Quelltyp** Spalte ist auf einen der folgenden Werte festgelegt: ○ **Portal** : Serviceportal-Anwendung ○ **Klassisch** : ServiceNow AI Platform Anwendung ○ **Arbeitsbereich** : Agent Assist In Arbeitsbereich ○ **Knowledge Classic** : Wissensmanagement V3 oder v2 ○ **Sonstiges** : Nicht identifizierbare Quelle
Quell-URL	URL der gesuchten Textabfrage.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie Wissensprotokolle an

Ändern Sie die Datenaufbewahrungsrichtlinie für „Protokolle anzeigen“

Entfernen Sie unerwünschte und ältere Daten aus der Tabelle „Wissensverwendung“ [kb_use] über die Datenaufbewahrungsrichtlinie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Ansichtsprotokoll zeigt Daten aus der Tabelle „Wissensverwendung“ [kb_use] an. Standardmäßig werden alle Datensätze in der Tabelle „Wissensnutzung“ [kb_use] beibehalten. Durch Aktivieren der Datenaufbewahrungsrichtlinie für die Tabelle kb_use werden Datensätze gelöscht, die Sie nicht mehr benötigen. Die gelöschten Daten sind in den Berichten, die in Dashboards wie Self-Service Analytics für Kundenservice und Wissensmanagement-Dashboards verwendet werden, nicht sichtbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Tabellenbereinigung**an.
2. In **Tabellenname** Spalte, suchen Sie nach `kb_use` Und klicken Sie auf **kb_use** Link.
3. Aktivieren Sie im Formular „Automatisches Entleeren“ den Bereinigungsauftrag der Tabelle kb_user, indem Sie auswählen **Aktiv** Kontrollkästchen.
4. **Wahlweise:** Passen Sie die Wartezeit des Systems an, bevor die Datensätze gelöscht werden, indem Sie den Wert in ändern **Alter in Sekunden** Feld.
   Standardmäßig ist **Alter in Sekunden** Der Feldwert ist auf 31.536.000 Sekunden festgelegt (entspricht 365 Tagen). Weitere Informationen finden Sie unter Autolush-Formular .

   Wenn *glide.knowman.view_age.days*Eigenschaft, die die Anzahl der Tage festlegt, die beim Summieren von artikelansichten verwendet werden, ist aktiv **Alter in Sekunden** Der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldwert muss größer als der Wert dieser Eigenschaft sein. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften

an.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erweiterungspunkte für das Knowledge Management verwenden

Verwenden Sie UI-Erweiterungspunkte, um wissensartikel-Header und -Fußzeilen hinzuzufügen und die E-Mail-Vorlage für Benachrichtigungen anzupassen, wenn ein wissensartikel kommentiert wird. Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um das Feedback-Objekt anzupassen, das in der E-Mail-Vorlage für Benachrichtigungen verwendet wird, wenn ein wissensartikel kommentiert wird.

Vorbereitungen

Die Wissensmanagement Das erweiterte Plugin (com.snc.Knowledge_Advanced) muss aktiviert sein, um den UI-Erweiterungspunkt „KMFeedbackNotification“ und den geskripteten Erweiterungspunkt „KMFeedbackObject“ anzuzeigen. Diese Benachrichtigungen sind Teil der Abonnementfunktion, die mit diesem Plugin aktiviert ist.

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Verwendung von Erweiterungspunkten vereinfacht die Integration von Anpassungen, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern.

Zur Verwendung von UI-Erweiterungspunkten in Wissensmanagement, Erstellen Sie eine Implementierung, und ändern Sie die Daten nach Bedarf. Sie können mehrere Implementierungen pro Erweiterungspunkt erstellen, aber für diese Szenarien ist die Verwendung auf nur eine Implementierung beschränkt. Beispielcode wird im Erweiterungspunkt bereitgestellt, der bei Bedarf bearbeitet werden kann.

Im Basissystem wird eine Implementierung für geskriptete Erweiterungspunkte bereitgestellt. Sie können die Daten nach Bedarf ändern und zusätzliche Felder hinzufügen.

Prozedur

1. So verwenden Sie UI-Erweiterungspunkte zum Anpassen von Kopf- und Fußzeilen in Wissensartikeln und der E-Mail-Benachrichtigung, die gesendet wird, wenn ein wissensartikel kommentiert wird:

   a. Navigieren zu **Systemerweiterungspunkte** > **UI-Erweiterungspunkte**an.

   b. Klicken Sie auf den UI-Erweiterungspunkt, den Sie verwenden möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Verwenden Sie die UI-Erweiterungspunkte „KMArticleViewFooter“ und „KMArticleViewHeader“, um den wissensartikelansichtsseiten (kb_View.do) in wissensartikel-Header und -Fußzeilen hinzuzufügen Wissensmanagement V3.
- Verwenden Sie den UI-Erweiterungspunkt „KMFeedbackNotification“, um die E-Mail-Vorlage für Benachrichtigungen anzupassen, wenn ein wissensartikel kommentiert wird.

c. Klicken Sie Auf **Implementierung Erstellen** .

d. Ändern Sie die Daten nach Bedarf.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. So verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte zum Aktualisieren des Feedbackobjekts, das in der E-Mail-Vorlage für Benachrichtigungen verwendet wird, wenn ein wissensartikel kommentiert wird:

a. Navigieren zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.

Hinweis: Verwenden Sie den skriptbasierten Erweiterungspunkt KMFeedbackObject, um das Feedback-Objekt anzupassen, das in der E-Mail-Vorlage für Benachrichtigungen verwendet wird, wenn ein wissensartikel kommentiert wird.

b. In **API-Name** Klicken Sie auf die Spalte `Global.KMFeedbackObjekt` .

c. In **Implementierungen** Zugehörige Liste klicken Sie auf `KMFeedbackObjectBaseImpl` Klasse.

d. Ändern Sie die Daten, und fügen Sie bei Bedarf zusätzliche Felder hinzu.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden

UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden

Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden

Trainieren Sie die Lösungsdefinition für ähnliche Wissensartikel, die in der Funktionalität „Predictive Intelligence für Wissensmanagement“ enthalten ist, um zugehörige Wissensartikel beim Erstellen oder Anzeigen eines wissensartikels zu finden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Predictive Intelligence für Kontextsuche“ (com.snc.contextual_search_ml) und das Plugin „Predictive Intelligence für Wissensmanagement“ (com.snc.Knowledge_ml) aktiviert sind.
Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Diese Lösung gilt nur für OOB-Ähnlichkeitslösungen (sofort einsatzbereit) und nicht für Wissensartikel, die manuell erstellt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen Sie in der Liste Ähnlichkeitsdefinitionen nach der Lösungsdefinition für ähnliche Wissensartikel (ml_sn_global_Knowledge_similar_articles), und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular Ähnlichkeitsdefinition die Standardfeldwerte für Wissensartikel.

   Weitere Informationen zu den Formularfeldern der Ähnlichkeitsdefinition finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

   Hinweis: Wenn der Anwendungsbereich nicht auf Wissensmanagement – maschinelles Lernen festgelegt ist, können Sie das Formular nicht bearbeiten, und eine Warnmeldung wird angezeigt. Um das Formular bearbeitbar zu machen, klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**.

4. Klicken Sie auf **Update & Retrain (Aktualisieren und neu trainieren)**.
5. Öffnen Sie das Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ für die Lösungsdefinition „ähnliche Wissensartikel“ (ml_sn_global_Knowledge_similar_articles).
6. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „ML-Lösungen“ den **Fortschritt** der Trainings-Lösung in der Spalte „Fortschritt“ an.
   Wenn **Fortschritt** Beträgt 100 %, können Sie in der zugehörigen Liste ML-Lösungen hilfreichere zugehörige Artikel einfügen, indem Sie die Ähnlichkeitsbeispiele basierend auf der Ähnlichkeitsbewertung überprüfen und den Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung aktualisieren.
7. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl.

   a. Klicken Sie in der Spalte **Aktiv** auf den Link für die Lösung.

   b. Überprüfen Sie die Ähnlichkeitsbeispiele, indem Sie auf den zugehörigen Link **Ähnlichkeitsbeispiele** auf dem ML-Lösungsformular klicken.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Lösungsähnlichkeitsbeispiele .

   c. Geben Sie in der zugehörigen Liste „Lösungsstatistiken“ auf dem ML-Lösungsformular den erforderlichen Wert im Feld **Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl** ein, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das ML-Lösungsformular, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung .

Ergebnis

Wenn die Lösung abgeschlossen ist, werden die zugehörigen Wissensartikel im Abschnitt „Wissensergebnisse“ im Formular „Wissen“ in angezeigt ServiceNow AI Platform, Im Abschnitt „zugehörige Artikel“ auf der Seite „wissensartikelansicht“ in Wissensmanagement Serviceportal, Und in Agent Assist Wenn **Ähnliche Artikel (ML)** Option ist ausgewählt.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence for Knowledge Management

Wissensmanagement-Serviceportal – Funktionen der artikelansicht der Seite

Einen Knowledge Base-Artikel erstellen

Erstellen Sie in einen wissensartikel Mitarbeiterbereich

Verwenden Now Mobile Für Wissensmanagement

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwertbares Wissens-Feedback aktivieren

Die Funktion „umsetzbares Wissensfeedback“ ist verfügbar, wenn das Plugin „Wissensmanagement-Serviceportal“ (com.snc.Knowledge_serviceportal) aktiviert und die umsetzbaren Wissensfeedback-Eigenschaften aktiviert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion „umsetzbares Feedback“ ist in verfügbar Wissensmanagement Serviceportal Und Mitarbeiterbereich. Um die Funktion „umsetzbares Feedback“ in anderen Serviceportalen zu verwenden, können Sie die Routenzuordnung der Wissensartikelansicht aktivieren. Für neue Kunden ist die Routenzuordnung der Wissensartikelansicht standardmäßig aktiviert.

Hinweis: Das umsetzbare Wissensfeedback wird in nicht unterstützt Wissensmanagement V3.

Eine Feedback-Aufgabe wird für einen artikel erstellt, wenn der artikel gekennzeichnet wird. Zum Generieren von Feedback-Aufgaben, wenn ein artikel als nicht hilfreich markiert oder unter einem festgelegten Wert bewertet wird, müssen Sie die folgenden zugehörigen Eigenschaften festlegen.

Hinweis: Wenn Sie auswählen **Nein** Im Formular „artikel“ wird ein Popup-Fenster mit umsetzbarem Feedback angezeigt. Wählen Sie im Formular „umsetzbares Feedback“ einen der Gründe für die Abgabe von Feedback aus. Wenn Sie wählen **Sonstiges** Ziehen Sie als Grund in Betracht, Feedbackdetails anzugeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Konfigurieren Sie im Abschnitt **Umsetzbare Feedback-Eigenschaften** die folgenden Eigenschaften:

Eigenschaft	Einstellung
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedback-Aufgabe, wenn ein artikel gekennzeichnet wird	Standardmäßig ist die Eigenschaft auf festgelegt **Ja** Und Feedback-Aufgaben werden erstellt, wenn der artikel gekennzeichnet wird.
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedback-Aufgabe, wenn ein artikel als nicht hilfreich markiert ist	Wählen Sie **Ja**.
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedbackaufgabe, wenn ein artikel mit diesem Wert bewertet wird oder darunter liegt. Der Wert „0“ oder „kein“ gibt an, dass umsetzbare Feedbackaufgaben für Feedback vom Bewertungstyp nicht aktiviert sind	Geben Sie einen Wert von 1 bis 5 ein, um die Bewertungsgrenzwert für das Generieren einer Feedback-Aufgabe anzugeben. Zum Beispiel: Wenn Sie diesen Wert auf 3 setzen, wird eine Feedback-Aufgabe generiert, wenn ein Benutzer drei oder weniger Sterne zur Bewertung eines Artikels auswählt. **Hinweis:** Wenn Sie '0' eingeben, generiert ein negatives Artikel-Feedback keine Feedback-Aufgabe.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Umsetzbare Feedbackeigenschaften

Erstellen Sie eine Feldzuordnung aus einem HR-Fall zu einem wissensartikel

Kopieren Sie Informationen aus einem HR-Fall in einen wissensartikel, indem Sie eine anwenderdefinierte Zuordnung zwischen der HR-Falltabelle und der KCS-artikeltabelle erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Knowledge Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) aktiv ist.
- Stellen Sie sicher, dass die Entwickleranwendung auf festgelegt ist **Human Resources: Core** .
- Stellen Sie sicher, dass die KCS-Artikelvorlage aktiv ist.
  1. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**an.
  2. Legen Sie fest **Aktiv** Feld bis **Wahr** Für die KCS-Artikelvorlage.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator ein `csm_table_Map.list` .
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. In **Zuordnungsname** Feld eingeben `HR-Fall – KCS-Artikel` .
4. In **Quelltabelle** Feld eingeben `HR-Fall` .
5. In **Zieltabelle** Feld eingeben `KCS-Artikel` .
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader und **Speichern** .
7. Klicken Sie in der entsprechenden Liste **Grundlegende Feldzuordnungen** auf **Neu**.
8. Erstellen Sie Zuordnungen für die folgenden Felder.

Quellfeld	Zielfeld
Sys-ID	Quellaufgabe
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Abschlussnotizen	Lösung
Beschreibung	Ursache

Hinweis: Sie können bei Bedarf Feldzuordnungen für weitere Felder erstellen.

- In **Quelle** Feld auswählen Sie das Feld in der HR-Quellfalltabelle aus, das die Informationen enthält, die in das Feld in der Zieltabelle der artikelvorlage kopiert werden sollen.
- In **Ziel** Feld wählen Sie das Feld in der Zieltabelle der artikelvorlage aus, in das Sie Informationen aus dem Feld in der Quelltabelle „Incident“ kopieren möchten.

9. Zum Anpassen von wann und wie **Wissen** Das Kontrollkästchen wird angezeigt. Klicken Sie auf **Bedingung** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Festlegen **Erweiterte Bedingung Verwenden** Auf „wahr“.
11. In **Erweiterte Bedingung** Fügen Sie den folgenden Code ein.

```
(function(source) {

   //Only if selected article type is active
   var tem = new GlideRecord("kb_article_template");
   tem.addQuery("child_table", "kb_template_kcs_article");
   tem.addActiveQuery();
   tem.query();
   if (!tem.hasNext())
      return false;

   //Do not allow to create the knowledge again
   var now_GR = new GlideRecord("kb_knowledge");
   now_GR.addQuery("source", source.sys_id);
   now_GR.query();
   if (now_GR.next())
      return false;

   return true;
})(source);
```

12. Um Felder mit erweiterten Skripts zuzuordnen, wählen Sie aus **Erweiterte Feldzuordnung** Kontrollkästchen.
13. Auf der **Erweiterte Feldzuordnung** Fügen Sie den folgenden Code ein.

```
(function(source, target) {
   // Get the first comments from HR case and use it as Issue description for article
   target.short_description = source.short_description + '';
   target.kb_resolution = source.close_notes + '';
   target.kb_cause = source.description;
   target.text = "Working good";
   var notes = source.comments.getJournalEntry(-1);
   var entries = notes.split('\n\n');
   var comment = '';
   if (entries[entries.length - 2]) {
      comment = entries[entries.length - 2];
      var part = comment.toString().indexOf(')');
      if (part != -1) {
         comment = comment.toString().substring(part + 2).replaceAll('\r\n', '<br/>');
      }
   }
   if (comment)
      target.kb_issue = comment;


})(source, target);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der erste Kommentar zu einem HR-Fall wird dem zugeordnet **Problembeschreibung** Feld im wissensartikel.

Hinweis: Wenn dasselbe Quell- oder Zielfeld sowohl in der Basiszuordnung als auch in der erweiterten Feldzuordnung konfiguriert ist, überschreibt die erweiterte Feldzuordnung die grundlegende Feldzuordnung.

Wenn die in der Grundfeldzuordnung und der erweiterten Feldzuordnung konfigurierten Felder unterschiedlich sind, werden die Feldkonfigurationen in der erweiterten Feldzuordnung an die Feldkonfigurationen in der Grundfeldzuordnung angehängt.

Fügen Sie eine Eigenschaft hinzu, um die Erstellung von Wissensartikeln aus HR-Fällen zu ermöglichen

Fügen Sie eine Eigenschaft hinzu, die erforderlich ist, damit Anwender einen wissensartikel aus einem HR-Fall erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass die Entwickleranwendung auf festgelegt ist **Human Resources: Core** .

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Enable_kcs_HR
Beschreibung	Aktivieren Sie Knowledge Centered Services (KCS) für HR-Servicebereitstellung.
Typ	Wahr|Falsch
Wert	Wahr

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Eigenschaft wird hinzugefügt, und Sie können jetzt Wissensartikel aus einem HR-Fall erstellen.

Erstellen Sie eine UI-Aktion, um die Erstellung von Wissensartikeln aus HR-Fällen zu ermöglichen

Erstellen Sie eine UI-Aktion, um das Kontrollkästchen „Wissen“ dem HR-Fallformular hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass die Entwickleranwendung auf festgelegt ist **Human Resources: Core** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Aktionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

Formular „UI-Aktion“

Feld	Beschreibung
Name	Informationen erstellen
Tabelle	HR-Fall
Aktionsname	Create_Knowledge

4. Wählen Sie aus **Client** Kontrollkästchen.
5. Wählen Sie aus **Liste v3 kompatibel** Kontrollkästchen.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Formularschaltfläche**.
7. In **Beim Klicken** Feld eingeben `CreateKnowledgeClient()` .
8. In **Bedingung** Feld eingeben `gs.getProperty("sn_HR_Core.enable_kcs_HR") == 'wahr' und& New global.CSMTableMapUtil (aktuell).findMapByName("sn_HR_Core.HR_Case_kcs_article") und& New global.KBKnowledge().canCreate()` .
9. Geben Sie in das Feld **Skript** den folgenden Code ein.

```
function createKnowledgeClient() {
   if (g_form.modified) {
      alert(new GwtMessage().getMessage('You have unsaved changes. Please save them to
 continue.'));
   }else{
      //Call the UI Action again but skip the 'onclick' function
      gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), 'create_knowledge');
//MUST call the 'Action name' set in this UI Action
   }
}

//Code that runs without 'onclick'
//Ensure call to server-side function with no browser errors
if (typeof window == 'undefined')
   CreateKnowledgeServer();

   function CreateKnowledgeServer(){
   current.update();

   var map = new global.CSMTableMapUtil (current);
   map.findMapByName("sn_hr_core.hr_case_kcs_article");
   var targetURL = map.getTargetURL();
   var referenceLink =
"&sysparm_collection=sn_hr_core_case&sysparm_collectionID="+current.sys_id+"&sysparm
_collection_key=task&sysparm_link_collection=m2m_kb_task&sysparm_collection_related_fi
eld=kb_knowledge&sysparm_referring_url=sn_hr_core_case.do%3fsys_id%3d"+current.sys_
id;
   if(targetURL)
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    action.setRedirectURL(targetURL[0]+referenceLink);
}
```

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Das Erstellen eines Artikels aus einem Kundendienstfall aktivieren

Ermöglichen Sie Autoren durch Kopieren der Falldetails in eine Artikelvorlage, Informationen in einem Fall erneut zu verwenden. Verwenden Sie die vordefinierte Tabelle "Kundendienstquellfall" für die Konfiguration der Artikelvorlagezieltabelle, oder erstellen Sie benutzerdefinierte Konfigurationen zwischen den zwei Tabellen, um Informationen von einem Fall in einen Artikel zu kopieren.

Vorbereitungen

- Das erweiterte Knowledge Management-Plugin muss aktiv sein.
- Die zugehörigen Listen namens Mit installierte Eigenschaften Kundenservice-Management Muss aktiviert sein
- Die vordefinierte KCS-Artikelvorlage oder eine neu erstellte Artikelvorlage muss aktiv sein.

  Hinweis: Sie können einen der folgenden Schritte ausführen, um einen Artikel aus einem Fall zu erstellen:

  - Verwenden Sie das vordefinierte Mapping **Fall KCS-Artikel** so wie es ist oder ändern Sie die Feldzuordnungen zwischen der Fallquellentabelle und der Zielvorlagetabelle der Artikelvorlage.
  - Erstellen Sie eine neue Zieltabelle für Artikelvorlagen, ordnen Sie sie der Fallquellentabelle zu und passen Sie die Feldzuordnungen zwischen ihnen an. Informationen zum Erstellen von Artikelvorlagen finden Sie unter Eine Artikelvorlage erstellen.
- Benutzer der Knowledge Base können über die Schaltfläche **Knowledge erstellen** in einem Fallformular verwenden, um aus Fällen Artikel zu erstellen, wenn sie über die Berechtigung „Kann mitwirken“ für mindestens eine aktive Knowledge Base verfügen. Informationen zu Benutzerberechtigungen finden Sie unter Rollen des Knowledge Managements.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das vordefinierte Mapping **Fall KCS-Artikel** wird in der Tabelle CSM Table Map [csm_table_map] gespeichert. In dieser Konfiguration ist die Quellfalltabelle sn_customerservice_case für die Zielartikeltabelle kb_template_kcs_article konfiguriert, wobei die vier Feldzuordnungen zwischen den Tabellen vorkonfiguriert sind. Sie können die vorhandenen Feldzuordnungen anpassen oder zusätzliche Felder zwischen den Tabellen zuordnen.

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsfilter-Navigator `csm_table_map.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Fall KCS-Artikel**.
3. Verwenden Sie aus der Liste **Zieltabelle** die vordefinierte KCS-Artikelvorlagentabelle, oder wählen Sie die neu erstellte Artikelvorlagentabelle aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Ordnen Sie jedes Kundendienstfall-Feld zu, das zum Erstellen von Knowledge Base-Artikeln verwendet werden muss.

   a. Klicken Sie in der entsprechenden Liste **Grundlegende Feldzuordnungen** auf **Neu**.
   Füllen Sie folgende Felder aus, um Felder zu zuordnen:

   Zuordnung von Kundendienstfalltabellen zu Artikelvorlagetabellen

Feld	Anweisungen
Quellfeld	Wählen Sie das Feld in der Quellfalltabelle aus, das die Informationen enthält, die in das Feld in der Zieltabelle der Artikelvorlage kopiert werden sollen.
Zielfeld	Wählen Sie das Feld in der Artikelvorlagenzieltabelle aus, das die Informationen enthält, die in das Feld in der Quellfalltabelle der Artikelvorlage kopiert werden sollen.

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.

   c. Wählen Sie zum Zuordnen von Feldern mit erweiterten Skripts die Option **Erweiterte Feldzuordnung** und ordnen Sie dann die Felder zwischen der Quell- und der Zieltabelle mithilfe der Skripte der Registerkarte **Erweiterte Feldzuordnung**.

   Hinweis:

   Wenn dasselbe Quell- oder Zielfeld sowohl in der Basiszuordnung als auch in der erweiterten Feldzuordnung konfiguriert ist, überschreibt die erweiterte Feldzuordnung die grundlegende Feldzuordnung.

   Wenn die in der Grundfeldzuordnung und der erweiterten Feldzuordnung konfigurierten Felder unterschiedlich sind, werden die Feldkonfigurationen in der erweiterten Feldzuordnung an die Feldkonfigurationen in der Grundfeldzuordnung angehängt.

   d. Passen Sie an, wann und wie die Schaltfläche **Knowledge erstellen** angezeigt wird, verwenden Sie den Condition Builder in der Registerkarte **Bedingung** oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Bedingung verwenden** und konfigurieren Sie es mithilfe erweiterter Skripts.

   Hinweis: Wenn Sie die Zieltabelle im Mapping **Fall KCS-Artikel** ändern, aktualisieren Sie auch die Skripts mit den Konfigurationsänderungen für die Anzeige dieser Schaltfläche.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurationsaufgaben für Einblicke in Wissensbedarf

Überprüfen Sie die folgenden Konfigurationsaufgaben, um Einblicke in den Wissensbedarf zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Einblicke In Wissensbedarf

Konfigurieren Sie die Funktion „Wissensbedarf-Einblicke“, um zu identifizieren, für welche Themen Wissensartikel fehlen, und um umsetzbare Wissenslücken für fehlende Themen zu erstellen.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence für Wissensmanagement“ (com.snc.Knowledge_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence for Knowledge Management und Zusätzliche Plugins für Wissensmanagement.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie zum Konfigurieren der Funktion „Wissensbedarf-Einblicke“ Wissensmanagement Geführtes Setup. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Diese Aufgabe enthält allgemeine Schritte zum Konfigurieren der Funktion „Wissensbedarf-Einblicke“. Weitere Informationen zur Funktion finden Sie unter Wissensbedarfeinblicke.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie Definitionen von Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungen, um den Vergleich von Knowledge Bases mit einem Aufgabentyp zu ermöglichen .
2. Konfigurieren Sie die Kombination aus Aufgabentabelle und Definitionen der Ähnlichkeits- und Clustering-Lösung, die in einer geplanten Aufgabe für einen Aufgabentyp verarbeitet werden .
3. Konfigurieren Sie geplante Aufgaben für jede Aufgabe .
4. Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Feedbackaufgaben vom Typ Wissenslücke automatisch zuzuweisen .

> **Hinweis:** Wenn keine Zuweisungsregeln konfiguriert sind, kann ein Wissensadministrator oder Wissensmanager später die Funktion „Feedback-Management“ im Wissensmodul verwenden, um eine Feedback-Aufgabe manuell zuzuweisen.

Zugehörige Informationen

Analysieren Sie Wissenslücken über ein Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken

Konfigurieren Sie Lösungsdefinitionen, um Lücken in einer Knowledge Base zu finden

Die Funktion „Wissensbedarf-Einblicke“ findet Wissenslücken, indem Knowledge Bases mit vorhandenen Aufgaben verglichen werden. Um den Vergleich von Knowledge Bases mit einem Aufgabentyp zu ermöglichen, müssen Sie zuerst Definitionen der Ähnlichkeit und Clustering-Lösung konfigurieren.

Vorbereitungen

Diese Aufgabe beschreibt den Prozess zum Konfigurieren einer Lösungsdefinition.
Anstatt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie ein geführtes Setup verwenden. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Geführtes Setup**, Klicken Sie auf **Erste Schritte** , Und scrollen Sie dann zum Abschnitt Wissensbedarf-Einblicke.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie einen Ähnlichkeitstyp und eine Clustering-Lösungsdefinitionen für jeden Aufgabentyp: Incidents, Kundenservicefälle oder andere Aufgaben. Eine Definition einer Ähnlichkeitslösung erfasst und vergleicht Ihre vorhandenen Datensätze mit neuen ähnlichen Datensätzen. Eine Clustering-Lösungsdefinition gruppiert ähnliche Datensätze in Clustern, damit Sie sie gemeinsam bearbeiten oder Muster identifizieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Einblicke in Wissensbedarf** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen Sie in der Liste Lösungsdefinitionen (ML-Ansicht) nach der Definition der Ähnlichkeitslösung für den Aufgabentyp, und wählen Sie sie aus.
   - Wählen Sie für Kundenservicefälle aus **Nachfrageeinblicke: Ähnliche Fälle und Wissen (ml_sn_global_similar_cases_and_KBS)** .
   - Wählen Sie für Incidents aus **Nachfrageeinblicke: Ähnliche Incidents und Wissen (ml_sn_global_similar_Incidents_and_KBS)** .
   - Wählen Sie für HR-Fälle aus **Nachfrageeinblicke: Ähnliche HR-Fälle und -Wissen (ml_x_sn_HR_Core_global_Demand_Insights_similar_HR_Cases_and_Knowledge)** .
   - Klicken Sie für andere Aufgaben als Kundenservicefälle, Incidents und HR-Fälle auf **Neu** Dient zum Erstellen einer weiteren Definition der Ähnlichkeitslösung.
3. Überprüfen Sie im Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ die Standardfeldwerte für Kundenservicefälle oder Incidents, oder geben Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration ein.

Hinweis: Wenn der Anwendungsbereich nicht auf Wissensmanagement – maschinelles Lernen festgelegt ist, können Sie das Formular nicht bearbeiten, und eine Warnmeldung wird angezeigt. Um das Formular bearbeitbar zu machen, klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**.

Formular „Ähnlichkeitsdefinition“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutiger Name für die Ähnlichkeitslösung
Wortkorpus	Definiert, welche Wissensartikel und -Aufgaben für die Analyse von Wissenslücken ausgewählt werden. Wenn Sie keinen relevanten Wortkorpus haben, folgen Sie den Schritten unter Wortkorpus erstellen .
Tabelle	Tabelle, die die wissensartikeldatensätze enthält. Legen Sie den Wert auf Wissen [kb_Knowledge] fest, es sei denn, Sie verwenden eine andere Tabelle zum Speichern von Wissensartikeln. Nachdem Sie einen Tabellenwert zugewiesen haben, wird die Anzahl der Datensätze, die den Filterbedingungen entsprechen, als Link angezeigt.
Felder	Felder aus der Knowledge-Tabelle, die für die Analyse der Wissenslücke ausgewählt sind.
Filter	Filterbedingungen, die auf die Knowledge-Tabelle angewendet werden, um wissensartikeldatensätze für die Analyse von Wissenslücken zu filtern.
Testtabelle	Tabelle, die die Aufgabendatensätze enthält, die Sie mit wissensartikeldatensätzen vergleichen möchten.
Testfelder	Felder aus der Aufgabentabelle, die für die Analyse der Wissenslücke ausgewählt sind.
Verarbeitungssprache	Die dominante Sprache des Datensatzes, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Standardmäßig werden alle Datensätze in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Begriff Verarbeitung beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Diese Schritte können dabei das Tokenisieren von Wörtern, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung umfassen.
Stoppwörter	Allgemeine Begriffe in der Verarbeitungssprache, die von der Suche ausgeschlossen werden, z. B. Präpositionen. Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt. Die Liste für **standardmäßige englische Stoppwörter** wird in Ihrer Auswahl auch angezeigt.
Schulungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der das Modell für die Definition der Ähnlichkeitslösung erneut trainiert werden muss.
Aktualisierungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der neue Datensätze in das Modell für die Definition der Ähnlichkeitslösung aufgenommen werden sollen

4. Übermitteln und trainieren Sie die Lösungsdefinition.
   - Klicken Sie für einen neuen Lösungsdefinitionsdatensatz auf **Übermitteln Und Trainieren** .
   - Klicken Sie für einen vorhandenen Lösungsdefinitionsdatensatz auf **Aktualisieren Und Erneut Trainieren** .
5. **Wahlweise:** Fügen Sie hilfreichere zugehörige Artikel hinzu, indem Sie die Ähnlichkeitsbeispiele basierend auf der Ähnlichkeitsbewertung überprüfen und den Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung aktualisieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Lösungsähnlichkeitsbeispiele Und Aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung .
6. Suchen Sie in der Liste Lösungsdefinitionen (ML-Ansicht) nach der Definition der Clustering-Lösung für den Aufgabentyp, und wählen Sie sie aus.
   - Wählen Sie für Kundenservicefälle aus **Nachfrageeinblicke: Fall-Cluster benötigen Wissen (ml_sn_global_Cases_need_Knowledge_Cluster)** .
   - Wählen Sie für Incidents aus **Nachfrageeinblicke: Incident-Cluster benötigen Wissen (ml_sn_global_Incidents_need_Knowledge_Cluster)** .
   - Wählen Sie für HR-Fälle aus **Bedarfseinblicke: HR-Fallcluster benötigen Wissen (ml_x_sn_HR_Core_global_Demand_Insights_HR_Case_Clusters_need_Knowledge)** .
   - Klicken Sie für andere Aufgaben als Kundenservicefälle und Incidents auf **Neu** Dient zum Erstellen einer weiteren Clustering-Lösungsdefinition.
7. Überprüfen Sie im Formular „Clustering-Definition“ die Standardfeldwerte für Kundenservicefälle oder Incidents, oder geben Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration ein.

   Hinweis: Wenn der Anwendungsbereich nicht auf Wissensmanagement – maschinelles Lernen festgelegt ist, können Sie das Formular nicht bearbeiten, und eine Warnmeldung wird angezeigt. Um das Formular bearbeitbar zu machen, klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Clustering-Definition“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutiger Name für Ihre Clustering-Lösung.
Wortkorpus	Welche Aufgaben für Sammlungen ausgewählt werden.
Tabelle	Tabelle, die die gefilterten Aufgaben enthält, die Wissensartikel erfordern. Legen Sie den Wert auf Aufgabenwissensabdeckung [kb_Task_Knowledge_Coverage] fest, es sei denn, Sie verwenden eine andere Tabelle zum Speichern gefilterter Aufgaben. Nachdem Sie einen Tabellenwert zugewiesen haben, wird die Anzahl der Datensätze, die den Filterbedingungen entsprechen, als Link angezeigt.
Felder	Felder aus der Tabelle „Wissensabdeckung der Aufgabe“, die für die Analyse der Wissenslücke ausgewählt sind.
Filter	Filterbedingungen, die auf die Tabelle „Wissensabdeckung der Aufgabe“ angewendet werden, um wissensartikeldatensätze für die Analyse von Wissenslücken zu filtern.
Verarbeitungssprache	Die dominante Sprache des Datensatzes, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Standardmäßig werden alle Datensätze in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch. **Hinweis:** Der Begriff Verarbeitung beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Diese Schritte können dabei das Tokenisieren von Wörtern, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung umfassen.
Stoppwörter	Allgemeine Begriffe in der Verarbeitungssprache, die von der Suche ausgeschlossen werden, z. B. Präpositionen. Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt. Die Liste für **standardmäßige englische Stoppwörter** wird in Ihrer Auswahl auch angezeigt.
Aktualisierungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der neue und aktualisierte Datensätze in das Modell für die Definition der Clustering-Lösung aufgenommen werden sollen.
Schulungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der das Modell für die Definition der Clustering-Lösung erneut trainiert werden muss.

8. Übermitteln und trainieren Sie die Lösungsdefinition.
   - Klicken Sie für einen neuen Lösungsdefinitionsdatensatz auf **Übermitteln Und Trainieren** .
   - Klicken Sie für einen vorhandenen Lösungsdefinitionsdatensatz auf **Aktualisieren Und Erneut Trainieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Füllen Sie das Formular für die KB-Kurationskonfiguration aus, um die geplanten Aufgaben für Bedarfseinblicke zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Zuordnung von Lösungsdefinitionen zu Aufgabentabellen.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence for Knowledge Management

Eine Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Analysieren Sie Wissenslücken über ein Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken

Konfigurieren Sie die Zuordnung von Lösungsdefinitionen zu Aufgabentabellen

Konfigurieren Sie die Kombination aus Aufgabentabelle und Definitionen der Ähnlichkeits- und Clustering-Lösung, die in einer geplanten Aufgabe für einen Aufgabentyp verarbeitet werden. Sie können eine andere Konfiguration für Bedarfseinblicke erstellen oder eine vorhandene Konfiguration ändern, um eine geplante Aufgabe für Bedarfseinblicke zu definieren.

Vorbereitungen

Diese Aufgabe beschreibt den Prozess zum Konfigurieren einer geplanten Aufgabe.

Anstatt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie ein geführtes Setup verwenden. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Geführtes Setup**, Klicken Sie auf **Erste Schritte** , Und scrollen Sie dann zum Abschnitt Wissensbedarf-Einblicke.

Stellen Sie sicher, dass Sie einen Ähnlichkeitstyp und Lösungsdefinitionen des Clustering-Typs für einen Aufgabentyp konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Lösungsdefinitionen, um Lücken in einer Knowledge Base zu finden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine geplante Aufgabe für jeden Aufgabentyp führt Geschäftsregeln aus und führt dann die Definitionen der Ähnlichkeits- und Clustering-Lösung aus. Im Modul „Konfiguration von Bedarfseinblicken“ konfigurieren Sie die Kombination aus Aufgabentabelle und Definitionen von Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungen, die in einer geplanten Aufgabe für einen Aufgabentyp verarbeitet werden. Diese Konfiguration ist für Kundenservicefälle und Incidents optional.

Hinweis: Für andere Aufgabentypen als Kundenservicefälle und Incidents muss ein Anwender mit der Administratorrolle auch die folgenden Aufgaben ausführen:

- Weisen Sie den Anwendern, die die Wissenslückenanalyse durchführen, die Rolle sn_km_ml.Knowledge_Curation_user und die entsprechenden Rollen für den Aufgabentyp zu. Um Rollen zuzuweisen, führen Sie die geführte Setup-Aufgabe Wissenskuratorrollen zuweisen aus, die im Abschnitt Wissensbedarf-Einblicke von verfügbar ist Wissensmanagement Geführtes Setup.
- Erstellen Sie ein Dashboard für Bedarfseinblicke für den Aufgabentyp. Informationen zum Erstellen eines Dashboards finden Sie unter Erstellen oder konfigurieren Sie ein reaktionsfähiges Dashboard .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Einblicke in Wissensbedarf** > **Konfiguration der Bedarfseinblicke**an.
2. Konfigurieren Sie die Kombination aus Aufgabentabelle und Definitionen der Ähnlichkeits- und Clustering-Lösung, die in einer geplanten Aufgabe verarbeitet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie für Kundenservicefälle aus **sn_customerservice_Case** .
- Wählen Sie für Incidents aus **Incident** .
- Wählen Sie für HR-Fälle aus **sn_HR_Core_Case** .
- Klicken Sie für andere Aufgaben als Kundenservicefälle, Incidents und HR-Fälle auf **Neu** Um eine weitere Kombination zu erstellen.

3. Überprüfen Sie im Formular „KB-Kurationskonfiguration“ die Standardfeldwerte für Kundenservicefälle oder Incidents, oder geben Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration ein.

Formular für KB-Kurationskonfiguration

Feld	Beschreibung
Kurationstabelle	Name der Tabelle, aus der die Daten Informationen abrufen sollen. Wählen Sie beispielsweise für Kundenservicefälle Fall [sn_customerservice_Case] und für Incidents Incident Incident [Incident] aus.
Felder	Felder in der Kurationstabelle, die die ID von Wissensartikeln enthalten, z. B. die wissensartikel-ID KB07276660 in den Feldlösungshinweisen
Abfragebedingung	Bedingungen zum Filtern der Anzahl der Aufgaben aus der Kurationstabelle. Sie können Bedingungen mit dem Bedingungsgenerator erstellen (siehe Bedingungsgenerator).
Definition der Ähnlichkeitslösung	Definition der Ähnlichkeitslösung für Ihren Aufgabentyp. Wählen Sie beispielsweise für Kundenservicefälle aus **Nachfrageeinblicke: Ähnliche Fälle und Wissen** .
Definition der Clusterlösung	Definition der Clustering-Lösung für Ihren Aufgabentyp. Wählen Sie beispielsweise für Kundenservicefälle aus **Demand-Einblicke: Fall-Cluster Benötigen Wissen** .

4. Klicken Sie Auf **Aktualisieren** Für Incidents oder Kundenservicefälle oder **Übermitteln** Zum Speichern einer anwenderdefinierten Konfiguration.

Nächste Maßnahme

Legen Sie die Häufigkeit der geplanten Aufgabe für Ihre Aufgabe fest. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Häufigkeit der Analyse von Wissenslücken fest.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Lösungsdefinitionen, um Lücken in einer Knowledge Base zu finden

Legen Sie die Häufigkeit der Analyse von Wissenslücken fest

Legen Sie die Häufigkeit der geplanten Aufgabe für Ihre Aufgabe fest, um automatisch eine Wissenslückenanalyse auszuführen.

Vorbereitungen

Diese Aufgabe beschreibt den Prozess zum Festlegen der Häufigkeit der Analyse von Wissenslücken.
Anstatt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie ein geführtes Setup verwenden. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Geführtes Setup**, Klicken Sie auf **Erste Schritte** , Und scrollen Sie dann zum Abschnitt Wissensbedarf-Einblicke.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Einblicke in Wissensbedarf** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Wählen Sie in der Liste geplante Aufgaben die geplante Aufgabe für Ihre Aufgaben im aus **Name** Spalte.
   - Wählen Sie für Kundenservicefälle aus **[Wissenskuration]: Fallcluster Generieren** .
   - Wählen Sie für Incidents aus **[Wissenskuration]: Incident-Cluster Generieren** .
   - Wählen Sie für HR-Fälle aus **[Wissenskuration]: HR-Fallcluster generieren** .
   - Erstellen Sie für andere Aufgaben als Kundenservicefälle, Incidents und HR-Fälle eine weitere geplante Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine geplante Aufgabe .
3. Akzeptieren Sie im Formular „geplante Skriptausführung“ entweder den Standardwert, die Analyse einmal pro Quartal (alle 90 Tage) auszuführen, oder ändern Sie die Häufigkeit.

   Hinweis: Um die besten Leistungsergebnisse zu erzielen, versuchen Sie, die Wissenslückenanalyse nicht häufiger als einmal pro Monat durchzuführen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Hinweis: Wenn der Anwendungsbereich nicht auf Wissensmanagement – maschinelles Lernen festgelegt ist, wird eine Warnmeldung angezeigt, und der wird angezeigt **Aktualisieren** Schaltfläche ist nicht verfügbar. Klicken Sie auf das Wort **Hier** Am Ende der Nachricht, um den Umfang zu ändern, und klicken Sie auf **Aktualisieren** .

5. **Wahlweise:** Um den Auftrag sofort auszuführen, klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

Ergebnis
Die Wissenslückenanalyse wird wiederholt zu der in der geplanten Aufgabe konfigurierten Dauer ausgeführt.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Zuweisungsregeln, um Feedback-Aufgaben für Wissenslücken zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie Inhaltsautoren Wissenslücken-Feedback-Aufgaben zu.

Zugehörige Informationen

Analysieren Sie Wissenslücken über ein Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken

Weisen Sie Inhaltsautoren Wissenslücken-Feedback-Aufgaben zu

Erstellen Sie Zuweisungsregeln, um Autoren oder Gruppen von Inhaltserstellern Wissenslücken-Feedback-Aufgaben zuzuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder Assignation_rule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wissenslücken-Feedback-Aufgaben, die über die Funktion „Wissensbedarf-Einblicke“ erstellt wurden, erstellen Feedback-Aufgaben vom Typ **Wissenslücke** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Einblicke in Wissensbedarf** > **Zuweisung von Wissenslücken**an.
2. Klicken Sie in der Liste Zuweisungsregeln auf **Neu** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Zuweisungsregel“ aus.

Formular „Zuweisungsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für die Zuweisungsregel.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuweisungsregel. Nur aktive Zuweisungsregeln werden wirksam.
Gilt für Registerkarte	
Tabelle	Tabelle zum Speichern der Feedback-Aufgaben zu Wissensartikeln. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **Wissensfeedback-Aufgabe [kb_Feedback_Task]** .
Bedingungen	Bedingungen für die Zuweisung von Feedback-Aufgaben vom Typ Wissenslücke. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **[Feedbackaufgabentyp] [ist] [Wissenslücke]** . Sie können je nach Bedarf weitere Bedingungen hinzufügen.
Registerkarte „Zuweisen an“	
Anwender	Anwender hat den Feedback-Aufgabentyp Wissenslücke zugewiesen.
Gruppe	Besitzgruppe hat den Feedback-Aufgabentyp der Wissenslücke zugewiesen.
Registerkarte „Skript“	
Skript	Skript, mit dem Sie komplexere Bedingungen für Zuweisungsregeln mithilfe dynamischer Variablen und Schleifen angeben können.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Zuweisungsregel erstellen

Analysieren Sie Wissenslücken über ein Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken

Analysieren Sie Wissenslücken über ein Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken

Verwenden Sie das Dashboard „Bedarfseinblicke“ für Ihre Aufgaben, um Wissenslücken zu analysieren und Feedback-Aufgaben für Wissenslücken zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie benötigen Lesezugriff auf die Aufgaben, die Sie analysieren möchten, und die Rolle sn_km_ml.Knowledge_Curation_user.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Dashboard für Bedarfseinblicke zeigt Aufgaben als Themen an, für die Ihre Knowledge Bases keine ausreichende Wissensabdeckung haben. Sie können Feedback-Aufgaben für Wissenslücken für ein Thema erstellen und zuweisen, damit Ihre Knowledge Bases besser zum Lösen und Abwenden aller in einer Aufgabe beschriebenen Probleme verwendet werden können. Aufgaben stellen Kundenservicefälle, Incidents, Probleme usw. dar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Einblicke In Wissensbedarf** Und wählen Sie das Dashboard für Bedarfseinblicke für Ihre Aufgaben aus, oder navigieren Sie zu **Alle** > **Self-Service** > **Dashboards**an.
   - Wählen Sie für Kundenservicefälle aus **Bedarfseinblicke für Fälle** .
   - Wählen Sie für Incidents aus **Bedarfseinblicke für Incidents** .
   - Wählen Sie für HR-Fälle aus **Bedarfseinblicke für HR-Fälle** .

   Hinweis: Für andere Aufgaben als Kundenservicefälle, Incidents und HR-Fälle können Sie ein weiteres Dashboard erstellen oder ein vorhandenes Dashboard aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und verwenden Sie Dashboards .

2. Um ähnliche Aufgaben gruppiert anzuzeigen, klicken Sie auf einen Balken im Pareto-Diagramm.
   Jeder Balken stellt eine Sammlung ähnlicher Aufgaben dar, die gruppiert sind, da sie wahrscheinlich dasselbe Thema betreffen. Die Balken, die die größte Anzahl von Aufgaben abdecken, beginnen von links in absteigender Reihenfolge. Die blaue Linie gibt an, wie viele Balken Sie analysieren müssen, um 80 % aller Aufgaben abzudecken, die keine gute Wissensabdeckung aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Pareto-Diagramm für Wissensbedarf-Einblicke.
3. **Wahlweise:** Um ein repräsentatives Beispiel zu generieren, um eine kleinere Liste anzuzeigen, klicken Sie in der Liste Wissenskurationsaufgaben auf **Repräsentatives Beispiel Generieren** .
   Wenn die Liste der Wissenskurationsaufgaben groß ist, können Sie eine repräsentative Beispielteilmenge einer Liste der Wissenskurationsaufgaben generieren. Diese kleinere Liste soll die Merkmale der in der Hauptliste enthaltenen Aufgaben genau widerspiegeln.
4. Analysieren Sie das Beispiel, um eine Feedback-Aufgabe für Wissenslücken zu erstellen oder die Aufgaben in einer Sammlung zu ignorieren.

Aktion	Prozedur
Melden Sie eine Wissenslücke, um eine Feedback-Aufgabe zu erstellen	**a.** Wählen Sie in der Liste Wissenskurationsaufgaben Aufgaben aus, für die Sie eine Wissenslücke erstellen möchten. **Hinweis:** Alle ausgewählten Aufgaben, die bereits als Wissenslücken gemeldet wurden, werden automatisch übersprungen. **b.** Klicken Sie auf **Wissenslücke melden**. **c.** Beschreiben Sie die Wissenslücke im Feld **Beschreibung**. Die **Beschreibung** Das Feld wird automatisch mit häufig angezeigten Wörtern in der zugehörigen Sammlung ausgefüllt. Sie können die Standardbeschreibung überschreiben und eine Zusammenfassung Ihrer Analyse eingeben, damit Wissensautoren über die erforderlichen Informationen verfügen, um einen artikel aus der Feedback-Aufgabe zu erstellen. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Prozedur
Ignorieren Sie eine Sammlung, um zu vermeiden, dass ihre Aufgaben als Wissenslücken gemeldet werden	**a.** Klicken Sie in der Liste Wissenskurati–onsaufgaben auf **Sammlung Ignorieren** . **b.** Klicken Sie Auf **OK** In der Warnmeldung, die angezeigt wird.

Ergebnis

Wenn Aufgaben innerhalb einer Sammlung als Wissenslücken gemeldet werden, wird eine allgemeine Feedback-Aufgabe für alle ausgewählten Aufgaben erstellt und in angezeigt Wissensmanagement Anwendung. Sie können die Zuweisungsregeln verwenden, um einer Besitzgruppe oder einem Autor eine Feedbackaufgabe zuzuweisen. In der Liste Wissenskurationsaufgaben wird der **Ist Wissenslücke erstellt** Spaltenwert für die ausgewählten Aufgaben ist auf festgelegt **Wahr** .

Wenn Sie im Dashboard „Bedarfseinblicke“ eine ignorierte Sammlung auswählen, können Sie Aufgaben innerhalb der Sammlung nicht mehr als Wissenslücken melden.

Zugehörige Informationen

Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“

Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“

Wissensmanagement Verwenden

Verwenden Wissensmanagement Um in Knowledge Bases Informationen zu Selbsthilfe, Problembehandlung und Aufgabenlösung zu suchen und zu finden.

Knowledge Management-Handbuch für Benutzer

Nach dem Einrichten der Wissensdatenbank können Sie mit der Suche und Erstellung von Artikeln beginnen.

Anforderungen

Erforderliche Rolle: Alle Anwender können Wissensartikel lesen. Anwender mit der Knowledge-Rolle oder einer anderen Erfüller-Rolle, z. B. sn_customerservice_Agent, können Wissensartikel in einer Knowledge Base erstellen und bearbeiten, es sei denn, der Knowledge Manager hat eingeschränkten Zugriff auf die Knowledge Base oder die Wissensartikel.

Wenn Sie diese Berechtigungen benötigen, wenden Sie sich an den Wissensmanager oder Wissensadministrator für die Knowledge Base.

Beschreibung

Wissensartikel erstellen

Wenn Sie über die erforderlichen Berechtigungen für eine Knowledge Base verfügen, können Sie Artikel dafür erstellen. Sie können Erstellen Sie einen wissensartikel aus einem Incident in Service Operations-Arbeitsbereich Oder bis Word-Dokumente werden importiert .

Sie können auch Wissensartikel aus Incidents und Problemen erstellen.

Wissensartikel suchen und anzeigen

Sie können auf der Wissens-Homepage eine Wissensdatenbank zum Suchen nach Artikeln und Antworten auswählen. Sie können nur die Wissensdatenbanken anzeigen, auf die Sie Zugriff haben.

Der Zugriff auf Wissen über Ihr mobiles Gerät wird unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Schritte

Nachdem Artikel erstellt wurden, können Sie die folgenden Aufgaben ausführen, um sicherzustellen, dass Artikel in den richtigen Wissensdatenbanken organisiert sind und gegebenenfalls deaktiviert werden. Wenn vorhandene Wissensdatenbanken nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie eine neue Wissensdatenbank anfordern.

- Einen Knowledge Base-Artikel verschieben
- Legen Sie einen wissensartikel außer Kraft
- Eine Knowledge Base anfordern

Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals

Die Wissensmanagement Die Serviceportal-Homepage zeigt Wissensartikel, die nach Knowledge Base und Kategorie organisiert sind, sowie empfohlene Inhalte und beliebte Artikel an. Erfahren Sie, wie Sie auf der Homepage navigieren, um schnell nach nützlichen und relevanten Informationen zu suchen und sie zu finden.

Zur Verwendung des Wissensmanagement-Serviceportals muss das Plugin „Wissensmanagement – Serviceportal“ (com.snc.Knowledge_serviceportal) aktiviert sein.

Hinweis: Sie ist standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv. Bestandskunden oder Upgrade-Kunden müssen das Plugin aktivieren und aktivieren `glide.knowman.serviceportal.enable_redirect`Eigenschaft.

Um die Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals anzuzeigen, fügen Sie hinzu `/kb` Bis zum Ende der URL für Ihre Instanz. Sie können die Standardnavigation ändern, indem Sie die Systemeigenschaft konfigurieren `sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url`.

Ihre Organisation kann die Homepage anpassen, sodass sie sich von der folgenden Abbildung unterscheidet. Sie müssen angemeldet sein, um die Knowledge-Homepage anzuzeigen.

Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals

UI-Komponente	Beschreibung
Wissensprofilmenü	Klicken Sie auf Ihr Profilfoto, um Ihr Wissensprofil anzuzeigen oder sich abzumelden.
Suchen	Geben Sie einen Suchbegriff ein, um Knowledge Bases zu durchsuchen.
Zähler	Zeigt die Anzahl der verfügbaren Knowledge Bases und die Gesamtzahl der Wissensartikel an.
Frage stellen	Diese Aktion ist für angemeldete Anwender mit der Wissensrolle verfügbar. Klicken Sie auf **Frage stellen**, wodurch eine Frageseite geöffnet wird. Füllen Sie die Felder **Frage** und **Details zur Frage** aus und klicken Sie auf **Frage veröffentlichen**, um die Frage zu veröffentlichen.
Überlaufsymbol (⋯)	Klicken Sie auf das Überlaufsymbol, und wählen Sie aus **Artikel Erstellen** Dient zum Erstellen eines wissensartikels.
Durchsuchen Sie Knowledge Bases	Klicken Sie auf eine Knowledge Base, um darin gespeicherte Wissensartikel und Fragen anzuzeigen. Zeigen Sie Zähler an, wie viele Artikel und Fragen in der Knowledge Base gespeichert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
	Klicken Sie Auf **Alle Anzeigen** Zum Anzeigen von bis zu acht verfügbaren Knowledge Bases.
Abonnieren	Klicken Sie Auf **Abonnieren** Um diese Knowledge Base zu abonnieren. Beenden Sie das Abonnement, indem Sie auf **Abmelden** klicken.
Featured	Listet alle Wissensartikel auf, die angeheftet wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen wissensartikel zu empfohlenen Inhalten hinzu.
Am hilfreichsten	Listet die fünf wichtigsten Artikel auf, die als hilfreich markiert wurden.
Am häufigsten angesehen	Listet die fünf wichtigsten Artikel mit den meisten Ansichten auf.

Hinweis: Die Homepage des Knowledge Management Service Portals kann mobil verwendet werden.

Verwenden der Suche im Wissensmanagement-Serviceportal

Zeigen Sie eine Liste der Suchergebnisse sowie Optionen zum Sortieren und Filtern der Elemente in der Liste an. Sie können die Wissenssuche auch in anderen Serviceportalen verwenden.

Hinweis: Wenn Sie eine neue Suche durchführen, werden die Filter, die Sie zuvor auf der Suchergebnisseite des Wissensmanagements ausgewählt haben, nicht gespeichert. Darüber hinaus unterstützt diese Suchfunktion nur die Zing-Suche und nicht die KI-Suche. Sie müssen die Filter erneut auswählen, die Sie für jede Suche anwenden möchten.

Knowledge Management Service Portal – Suchergebnisseite

UI-Komponente	Beschreibung
Suchleiste	Verwenden Sie die Suchleiste oben auf der Seite, um nach zusätzlichen Informationen zu suchen.
Sortieren	Sortieren Sie die Elemente in einer Knowledge Base oder in einer Suchergebnisliste mit der Option Sortiere nach oben in der Liste. • Ansichten: Sortiert nach Anzahl der Artikelansichten. • Neueste: Sortiert nach dem Erstellungs- oder Aktualisierungsdatum. • Alphabetisch: Sortiert alphabetisch nach dem Artikelfeld Kurzbeschreibung. • Relevanz: Sortiert nach Relevanz für den Suchbegriff. In der Kopfzeile wird die Anzahl der Suchergebnisse angezeigt, die aktualisiert werden, wenn der Benutzer Filter auswählt und die Auswahl rückgängig macht. Wenn Sie von der Suchergebnisseite weg navigieren und dann zurückgeben, wird Ihre letzte Sortierauswahl beibehalten.
Suchergebnisliste	Zeigen Sie Wissensartikel und angeheftete Artikel an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knowledge Management Service Portal – Suchergebnisseite (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
	Die Suchergebnisse von wissensartikeln umfassen Artikel, in denen die Kurzbeschreibung, der Textinhalt oder der angehängte Dateiinhalt den Suchbegriff enthält. Zeigen Sie die Kurzbeschreibung des wissensartikels, die Knowledge Base, in der der artikel gespeichert ist, den Autorennamen, die Anzahl der Aufrufe und die Bewertungsinformationen an.
Widget „Sprachfilteraspekt“	Sprache: Listet die Sprachen auf, die aktiviert wurden. Wählen Sie eine oder mehrere Sprachen aus, in denen Suchergebnisse angezeigt werden sollen. Ihre Auswahl wird bei allen Anmeldungen beibehalten. Wenn die Suche in mehreren Sprachen aktiviert ist, können Sie gleichzeitig nach mehreren Sprachen suchen.
Knowledge Base-Filteraspekt-Widget	Knowledge Base: listet die verfügbaren Knowledge Bases auf
Widget „Kategoriefilteraspekt“	Kategorie: Listet die verfügbaren Wissenskategorien auf. **Hinweis:** Zeigt eine Hierarchie von Kategorien an, wenn der Administrator die Instanzoption Kategoriehierarchie anzeigen (gültig nur für kb_category) für das Facet-Widget konfiguriert hat.
Andere Filteraspekt-Widgets	Verwenden Sie Filteraspekte, um Ihre Suchergebnisse zu verfeinern. Die Auswahl, die Sie treffen, filtert die in der Suchergebnisliste angezeigten Elemente. Die Liste der Suchergebnisse wird aktualisiert und zeigt nur die Elemente an, die Ihrer Auswahl entsprechen. Durch das Löschen einer Auswahl aus dem Filteraspekt oder Breadcrumb wird die Filterung in der Liste umgekehrt. Löschen Sie die ausgewählten Filteroptionen durch: • Löschen einer einzelnen Option aus der Kopfzeile der Suchergebnisliste. • Klicken auf Alle löschen in der Kopfzeile der Suchergebnisliste. • Klicken auf Löschen in der Kopfzeile des Filteraspekt-Widgets. • Autor: listet die Namen der Autoren für die in der Suchergebnisliste enthaltenen Wissensartikel auf • Tags: listet die verfügbaren Knowledge-Tags auf • Ressource: Listet die Typen der verfügbaren Elemente auf, z. B. Wissensartikel • Bewertung: listet Artikelbewertungen von 0 bis 5 Sternen auf (durch Klicken auf eine Bewertung werden Artikel mit der ausgewählten Bewertung und höher angezeigt) • Letzte Änderung: listet Auswahlmöglichkeiten basierend auf dem Zeitpunkt der Änderung von Wissensobjekten auf, z. B. letzter Monat oder vergangene Woche • Anzahl der Ansichten: listet die Anzahl der Wissenselement-Ansichten auf, z. B. mehr als 50 oder weniger als 10.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knowledge Management Service Portal – Suchergebnisseite (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
	Legen Sie die Anzahl der Tage fest, die bei der Berechnung der Ansichtsanzahl mit berücksichtigt werden sollen `glide.knowman.view_age.days`Eigenschaft. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Knowledge-Portal-Eigenschaften.
Zusätzliche Suchergebnisse anzeigen	Zeigen Sie je nach Systemeinrichtung zusätzliche Suchergebnisse mit einer der folgenden Optionen an: • Standard-Paginierung: zeigt die Suchergebnisse auf mehreren Seiten an. • Endlos Scrollen: Zeigt die Suchergebnisse beim Scrollen an.

Hinweis: Wenn ein anwenderdefiniertes Widget auf der Seite mit den Ergebnissen der Wissenssuche verwendet `KnowledgeSearchService`Angular-Service, Sie müssen hinzufügen `sn.knowledgeApplication`Abhängigkeit zum Aktivieren der Funktionalität des anwenderdefinierten Widgets.

1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Abhängigkeiten**an.
2. In **Name** Feld, suchen Sie nach `sn.knowledgeApplication`Abhängigkeit.
3. Wenn eine Nachricht angezeigt wird, klicken Sie zum Bearbeiten auf **Hier**.

   Sie müssen sich in befinden **Wissensmanagement: Serviceportal** Zu bearbeitende Anwendung.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die Suchfunktion in Wissensmanagement Serviceportal-Seiten verwenden **Knowledge Base-Suche** Suchkontext zum Abrufen von Ergebnissen. Als Administrator dürfen Sie die Definition dieses Suchkontexts nicht aktualisieren, da dies sich auf das Suchverhalten auswirken kann. Weitere Informationen zur Kontextsuche finden Sie unter Konzepte der Kontextsuche .

Wissensmanagement-Serviceportal – Funktionen der artikelansicht der Seite

Auf der Seite „wissensartikelansicht“ im Wissensmanagement-Serviceportal werden die wissensartikeldetails angezeigt, einschließlich artikelnummer, Kurzbeschreibung und artikelinhalt. Sie können auch Feedback geben oder einen artikel kommentieren.

wissensartikelansichtsseite im Wissensmanagement-Serviceportal

UI-Komponente	Beschreibung
Breadcrumb	Zeigen Sie an, in welcher Knowledge Base sich der wissensartikel befindet.
Header	Zeigen Sie die Nummer des wissensartikels an.
Abonniert	Klicken Sie Auf **Abonnieren** Um den wissensartikel zu abonnieren. Beenden Sie das Abonnement, indem Sie auf **Abmelden** klicken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wissensartikelansichtsseite im Wissensmanagement-Serviceportal (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Aktionen ···	Bearbeiten Sie den wissensartikel, oder kennzeichnen Sie einen artikel, der falsche oder unangemessene Inhalte enthält. Um den artikel zu bearbeiten, müssen Sie über Mitwirkzugriff auf den wissensartikel verfügen. **Hinweis:** Der gekennzeichnete Kommentar wird im Kommentarabschnitt angezeigt, ohne die Seite neu zu laden. Ob der artikel mit erstellt wurde Microsoft Word, Laden Sie den artikel als herunter Microsoft Word-Dokument an Ihren Computer, indem Sie auf klicken **Als Word herunterladen** . Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Artikel ursprünglich mit Microsoft Word erstellt wurde und der Systemadministrator die Eigenschaft *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* aktiviert hat.
Titel des Artikels	Zeigen Sie die Kurzbeschreibung des artikels als Titel des artikels an.
Sprachenliste	Wählen Sie eine Sprache für den ausgewählten artikel aus. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Übersetzungen des wissensartikels in anderen Sprachen verfügbar sind.
Inhalt des wissensartikels	Zeigen Sie den Text und die Bilder des wissensartikels an. Zeigen Sie an, wer den artikel verfasst hat und wann sowie die Anzahl der Aufrufe (einschließlich mehrerer Ansichten desselben Anwenders), die der artikel hat.
Permalink kopieren	Klicken Sie Auf **Permalink Kopieren** Dient zum Kopieren der URL der aktuellen artikelversion in die Zwischenablage. **Hinweis:** Die Version des artikels, die für den Anwender mit dem Permalink geladen wird, hängt von seiner Zugriffsebene auf den artikel ab. Anwender mit Anzeigezugriff sehen die neueste veröffentlichte Version. Anwender mit Beitragszugriff sehen die neueste Version des artikels, auch wenn es sich um einen Entwurf handelt.
Hilfreich?	Geben Sie Feedback zu einem artikel ab, indem Sie ihn als hilfreich markieren oder nicht. Zeigen Sie einen Prozentwert an, wie viele andere Anwender den artikel hilfreich fanden.
Diesen Artikel bewerten	Bewerten Sie einen wissensartikel.
Klicken Sie hier, um diesen artikel zu kommentieren	Fügen Sie einem artikel einen Kommentar hinzu
Anhänge	Zeigen Sie eine Liste von artikelanhängen an, wenn dies der Fall ist **Anhang Anzeigen** Feld für den artikel ist aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wissensartikelansichtsseite im Wissensmanagement-Serviceportal (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Zugehörige Elemente	Zeigen Sie eine Liste der Katalogelemente an, die dem artikel zugeordnet sind. Der Abschnitt wird nur angezeigt, wenn die zugehörigen Katalogelemente für den ausgewählten artikel verfügbar sind.
Zugehörige Artikel	Zeigen Sie eine Liste zugehöriger Artikel mit Informationen an, die dem ausgewählten artikel ähneln. Die zugehörigen Artikel werden manuell zugeordnet, automatisch vorhergesagt oder beides. Die manuell zugeordneten Artikel werden zuerst im Abschnitt angezeigt. Der Abschnitt wird nur angezeigt, wenn die zugehörigen Artikel für den ausgewählten artikel verfügbar sind.
Betroffene Produkte	Zeigen Sie eine Liste der betroffenen Produkte an.
Neueste Aufgaben	Zeigen Sie eine Liste von Aufgaben an, z. B. Incidents, Fälle, Probleme usw. kürzlich dem artikel zugeordnet.
Am hilfreichsten	Zeigen Sie eine Liste der Wissensartikel an, die Anwender am hilfreichsten fanden.
Suchleiste	Verwenden Sie die Suchleiste, um eine neue Suche zu starten. Die Suche wird im aktuellen Portal ausgeführt, in dem Sie den artikel anzeigen.

Hinweis:

- Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender Artikel abonnieren, artikelversionen anzeigen und Feedback für Artikel erstellen, die als nicht hilfreich bewertet werden.
- Die dynamischen Titel gelten nicht für die wissensartikelansichtsseite im Wissensmanagement-Serviceportal.

URL-Parameter des wissensartikels

Sie können einer artikel-URL Parameter hinzufügen, um die neueste Version und eine vorhandene Übersetzung anzuzeigen.

Struktur der wissensartikel-URL

Die wissensartikel-URL wird in den folgenden Strukturen angezeigt:

- Zugriff von **Serviceportal** : https://<instance-name>.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article= <article number>&Sysparm_language=<language code>

  Zum Beispiel die URL https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010053&sysparm_language=EN Gibt den artikel mit der neuesten Version in der ausgewählten Sprache zurück, wenn die Übersetzung für die ausgewählte Sprache vorhanden ist.

  Hinweis: Wenn Sie einen artikel mit den Parametern „sysparm_article“ und „sys_kb_ID“ öffnen, die zu verschiedenen Artikeln gehören, wird der artikel basierend auf „sysparm_article“ geladen.

- Zugriff von **Knowledge Base-Ansicht (kb_View) – UI-Seite** : kb_View.do?sysparm_article=<article number>&Sysparm_language=<language code>“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Beispiel die URL https://yourbusiness.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=KB0010044&sysparm_language=en Gibt den artikel mit der neuesten Version in der ausgewählten Sprache zurück, wenn die Übersetzung für die ausgewählte Sprache vorhanden ist.

Hinweis: Die aufgeführten Parameter können die sys_ID im url-Parameter enthalten.

Parameter

Die folgenden Parameter sind für wissensartikel-URLs verfügbar.

Parameter	Mögliche Werte
Sysparm_article	Gibt die neueste artikelversion zurück. Beispiel: https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010053 .
sysparm_language	Gibt die neueste artikelversion in der Eingabesprache zurück, wenn eine Übersetzung vorhanden ist. Beispiel: https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sys_id=3b07857187032100deddb882a2e3ec .

Verwalten von E-Mail-Benachrichtigungen in Wissensmanagement

Mit Erinnerungen können relevante Anwender Wissensartikel überprüfen und Aufgaben abschließen, die ihnen zugeordnet sind.

Standardmäßig ist Wissensmanagement Die Anwendung enthält die folgenden Arten von E-Mail-Benachrichtigungen:

- E-Mail-Benachrichtigungen für Feedback-Aufgaben zu wissensartikeln.
- E-Mail-Benachrichtigungen für Wissensabonnements.
- E-Mail-Benachrichtigungen für den Workflow zur Veröffentlichung der wissensartikelgenehmigung.
- E-Mail-Benachrichtigungen für Übersetzungsaufgaben.
- E-Mail-Benachrichtigungen für ablaufende Wissensartikel.
- E-Mail-Benachrichtigungen für Überprüfungen des artikelqualitätsindex (AQI).

Sie können entscheiden, ob Sie Wissensbenachrichtigungen erhalten müssen, indem Sie Benachrichtigungseinstellungen festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie Einstellungen für Wissensbenachrichtigungen fest.

E-Mail-Benachrichtigungen für Feedback-Aufgaben zu wissensartikeln

Die E-Mail-Benachrichtigungen für Feedback-Aufgaben zu wissensartikeln sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das Plugin „Wissensmanagement Core“ (com.glideapp.Knowledge) aktiviert.

Die folgende Tabelle beschreibt die Empfängerliste der Benachrichtigungen für wissensartikel-Feedback-Aufgaben und die zugehörigen Bedingungen, wenn eine Benachrichtigung gesendet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für wissensartikel-Feedback-Aufgaben

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM-Feedbackaufgabe: Kommentiert	Einer Anwender-Feedback-Aufgabe wurde ein Kommentar hinzugefügt.	Anwender, dem die Feedbackaufgabe zugewiesen wurde
KM-Feedbackaufgabe: Erstellt	Eine Anwenderfeedback-Aufgabe wurde erstellt.	Anwender, dem die Feedbackaufgabe zugewiesen wurde
KM-Feedbackaufgabe: Informationen vom Einreichenden	Weitere Informationen wurden vom Einreicher einer Anwender-Feedback-Aufgabe angefordert.	Anwender, der die Feedbackaufgabe übermittelt hat
KM-Feedbackaufgabe: Neu zugewiesen	Eine Anwenderfeedback-Aufgabe wurde neu zugewiesen.	Anwender, dem die Feedbackaufgabe neu zugewiesen wurde
KM-Feedbackaufgabe: Lösung akzeptiert	Eine in einer Anwender-Feedback-Aufgabe beschriebene Lösung wurde akzeptiert.	Anwender, dem die Feedbackaufgabe zugewiesen wurde
KM-Feedbackaufgabe: Lösung abgelehnt	Eine in einer Anwender-Feedback-Aufgabe beschriebene Lösung wurde abgelehnt.	Anwender, dem die Feedbackaufgabe zugewiesen wurde
KM-Feedbackaufgabe: Gelöst	Eine Anwenderfeedback-Aufgabe wurde als gelöst festgelegt.	Anwender, der die Feedbackaufgabe übermittelt hat

E-Mail-Benachrichtigungen für Wissensabonnements

Die E-Mail-Benachrichtigungen für Wissensabonnements sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das Plugin „Wissensmanagement Core“ (com.glideapp.Knowledge) aktiviert. Für Benachrichtigungen, die Besitzgruppen zugeordnet sind, muss Ihr Administrator auch das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) aktivieren.

Die folgende Tabelle beschreibt die Empfängerliste der Benachrichtigungen für Wissensabonnements und die zugehörigen Bedingungen, wenn eine Benachrichtigung gesendet wird.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für Wissensabonnements

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM-Abonnementgruppe: Artikel-Checkout	Ein abonnierter wissensartikel wurde ausgecheckt	• Autor (wenn dem artikel keine Besitzgruppe zugeordnet ist) • Besitzgruppenmanager und Mitglieder (wenn dem artikel eine Besitzgruppe zugeordnet ist) • Überarbeitende

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für Wissensabonnements (Fortsetzung)

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
		Hinweis: Der Anwender, der den artikel ausgecheckt hat, erhält die Benachrichtigung nicht.
KM-Abonnementgruppe: Artikel kommentiert	Einem abonnierten wissensartikel wurde ein Kommentar hinzugefügt	• Autor (wenn dem artikel keine Besitzgruppe zugeordnet ist) • Besitzgruppenmanager und Mitglieder (wenn dem artikel eine Besitzgruppe zugeordnet ist) • Überarbeitende
KM-Abonnement: Artikel veröffentlicht	Ein wissensartikel wurde in einer abonnierten Knowledge Base erstellt	• Knowledge Base-Besitzer • Knowledge Base-Abonnenten
KM-Abonnement: Artikel überarbeitet	Ein abonnierter wissensartikel wurde bearbeitet	• Knowledge Base-Besitzer • wissensartikel-Abonnenten • Autor • Überarbeitende
KM-Abonnement: Artikel in abonnierter KB überarbeitet	Ein wissensartikel in einer abonnierten Knowledge Base wurde bearbeitet.	• Knowledge Base-Besitzer • wissensartikel-Abonnenten • Autor • Überarbeitende • Knowledge Base-Abonnent

Hinweis: Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an einen Überprüfer eines wissensartikels gesendet, wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist.

E-Mail-Benachrichtigungen für den Workflow zur Veröffentlichung der wissensartikelgenehmigung

Die E-Mail-Benachrichtigungen für den Workflow zur Freigabe von wissensartikeln sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das Plugin „Wissensmanagement Core“ (com.glideapp.Knowledge) aktiviert.

Die folgende Tabelle beschreibt die Empfängerliste der Benachrichtigungen für den Workflow zur Veröffentlichung der wissensartikelgenehmigung und die zugehörigen Bedingungen, wenn eine Benachrichtigung gesendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für den Workflow zur Veröffentlichung der wissensartikelgenehmigung

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM: artikel zur Veröffentlichung genehmigen	Ein wissensartikel wurde zur Veröffentlichung genehmigt, wobei die Besitzgruppenfunktion deaktiviert ist.	Besitzer und Manager der Knowledge Base
	Ein wissensartikel wurde zur Veröffentlichung mit aktivierter Besitzgruppenfunktion genehmigt.	Besitzgruppenmanager und Mitglieder
KM: Artikel zur Veröffentlichung genehmigt	Ein wissensartikel wurde zur Veröffentlichung genehmigt.	Anwender (Autor oder Überarbeitender), der den artikel zur Genehmigung eingereicht hat
KM: Artikel zur Veröffentlichung abgelehnt	Ein wissensartikel wurde zur Veröffentlichung abgelehnt.	Anwender (Autor oder Überarbeitender), der den artikel zur Genehmigung eingereicht hat

Hinweis: Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an einen Überprüfer eines wissensartikels gesendet, wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist.

E-Mail-Benachrichtigungen für Übersetzungsaufgaben

Die E-Mail-Benachrichtigungen für Übersetzungsaufgaben sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) und das Plugin „I18N: Wissensmanagement Internationalization Plugin v2“ (com.glideapp.Knowledge.i18n2) aktiviert. Das Plugin 18N: Internationalization (com.Glide.i18n) aktiviert das Plugin I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2.

Die folgende Tabelle beschreibt die Empfängerliste der Benachrichtigungen für Übersetzungsaufgaben für Wissensartikel und die zugehörigen Bedingungen, wenn eine Benachrichtigung gesendet wird.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für Übersetzungsaufgaben

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM-Übersetzungsaufgabe: Mir zugewiesen	Eine Übersetzungsaufgabe wurde zugewiesen.	Anwender, dem die Übersetzungsaufgabe zugewiesen wurde
KM-Übersetzungsaufgabe: Geschlossen	Eine Übersetzungsaufgabe wurde geschlossen, nachdem die übersetzte Version des wissensartikels veröffentlicht wurde.	• Anwender, dem die Übersetzungsaufgabe zugewiesen wurde • Anwender, der die Übersetzungsaufgabe übermittelt hat

E-Mail-Benachrichtigungen für ablaufende Wissensartikel

Die E-Mail-Benachrichtigungen für ablaufende Wissensartikel sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das Plugin „Wissensmanagement

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Core“ (com.glideapp.Knowledge) aktiviert und den Wert von festlegt *glide.knowman.enable_article_expiry_notification*Eigenschaft bis `Wahr` . Standardmäßig ist der Eigenschaftswert auf „falsch“ festgelegt.

Wissensartikel haben ein Ablaufdatum, das mit festgelegt wurde **Gültig bis** Feld beim Erstellen des artikels. Artikel werden nach dem Datum „gültig bis“ nicht in Suchergebnissen angezeigt.

Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen sollen. Der Anwender kann dann bestimmen, ob erweitert werden soll **Gültig bis** Datum, an dem weiterhin Zugriff auf den artikel gewährt werden soll.

Hinweis: Um zu erweitern **Gültig bis** Datum eines wissensartikels, siehe Bearbeiten Sie einen wissensartikel

Der Inhalt der E-Mail-Benachrichtigung wird durch die Anzahl der Artikel bestimmt, die im kommenden Monat ablaufen.

- Bis zu 10: Die E-Mail-Benachrichtigung enthält eine Liste von artikellinks, die in Tabellenformat angezeigt und in aufsteigender Reihenfolge nach dem gültigen bis-Datum angeordnet werden. Durch Klicken auf einen Link wird der artikel in geöffnet ServiceNow AI Platform.
- Mehr als 10: Die E-Mail-Benachrichtigung enthält einen **Zeigen Sie die Liste der ablaufenden Artikel an** Link, der beim Zugriff eine Liste in öffnet ServiceNow AI Platform Aller Artikel, die im nächsten Monat ablaufen.

Die folgende Tabelle beschreibt die Empfängerliste der Benachrichtigungen für ablaufende Wissensartikel und die zugehörigen Bedingungen, wenn eine Benachrichtigung gesendet wird.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für ablaufende Wissensartikel

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM: Warnung zum Ablauf des Artikels	Ein artikel mit deaktivierter Besitzgruppenfunktion läuft im nächsten Monat ab.	• Autor • Besitzer und Manager der Knowledge Base • Überprüfer für die aktualisierten und ausgecheckten Versionen
	Ein artikel mit aktivierter Besitzgruppenfunktion läuft im nächsten Monat ab.	• Autor • Besitzer und Manager der Knowledge Base • Überprüfer für die aktualisierten und ausgecheckten Versionen • Besitzgruppenmanager und Mitglieder

Hinweis: Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an einen Überprüfer eines wissensartikels gesendet, wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Benachrichtigungen für Überprüfungen des artikelqualitätsindex (AQI)

Die E-Mail-Benachrichtigungen für eine Überprüfung des artikelqualitätsindex zu Wissensartikeln sind verfügbar, wenn Ihr Administrator das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) aktiviert.

Die folgende Tabelle beschreibt die Empfängerliste der Benachrichtigungen für eine AQI-Überprüfung von Wissensartikeln und die zugehörigen Bedingungen, wenn eine Benachrichtigung gesendet wird.

Empfängerliste der E-Mail-Benachrichtigung für AQI-Überprüfungen

Benachrichtigung	Bedingung	Empfänger
KM: AQI für Artikel	Ein AQI wurde für einen wissensartikel mit deaktivierter Besitzgruppenfunktion durchgeführt und übermittelt.	Anwender (Autor oder Überarbeitender), der den artikel zuletzt aktualisiert hat
KM: AQI für Besitzgruppenartikel	Ein AQI wurde für einen wissensartikel mit aktivierter Besitzgruppenfunktion durchgeführt und übermittelt.	• Anwender (Autor oder Überarbeitender), der den artikel zuletzt aktualisiert hat • Besitzgruppe

Hinweis: Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an einen Überprüfer eines wissensartikels gesendet, wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitertes Plugin

Zusätzliche Plugins für Wissensmanagement

Besitzgruppen

Gültigkeit eines wissensartikels

Wissensabonnements

Legen Sie Einstellungen für Wissensbenachrichtigungen fest

Legen Sie Einstellungen für Benachrichtigung zu Knowledge Bases und Wissensartikeln fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können Benachrichtigungseinstellungen über das Knowledge-Menü oder über das Knowledge Management Service Portal festlegen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite Benachrichtigungseinstellungen.

Standort	Beschreibung
Aus der Wissensanwendung	Klicken Sie auf das Modul **Benachrichtigungs einstellungen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standort	Beschreibung
Aus dem Knowledge Management Service Portal	Klicken Sie in der Portal-Kopfzeile auf den Benutzernamen und dann auf **Benachrichtigungseinstellungen**.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte Benachrichtigungseinstellungen.
3. Klicken Sie auf **Knowledge Base**und aktivieren oder deaktivieren Sie die Benachrichtigungsoptionen der Knowledge Base.
4. Klicken Sie auf **Wissensartikel**und aktivieren oder deaktivieren Sie die Benachrichtigungsoptionen der Wissensartikel.

Verwenden Sie die Homepage von Wissensmanagement v3

Auf der Homepage von Knowledge Management v3 werden Wissensartikel angezeigt, die nach Knowledge Base und Kategorie organisiert sind, sowie empfohlene Inhalte und beliebte Artikel.

Um die standardmäßige Knowledge-Homepage anzuzeigen, navigieren Sie zu **Self-Service** > **Wissen**an.

Hinweis:

- Die Knowledge-Homepage ist nicht mit Internet Explorer 9 oder einer früheren Version kompatibel. Wenn Sie einen dieser Browser verwenden, werden Sie zum alten Knowledge-Portal weitergeleitet.
- Die Knowledge v3-Homepage kann nicht angepasst werden. Verwenden Sie das Knowledge Management Service Portal für eine einfach konfigurierbare Benutzererfahrung.
- Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Wenn Sie über eine Service Management-Anwendung auf Wissen zugreifen, wird die Knowledge-Homepage für die zugehörige Anwendung geöffnet.

Auf der Homepage werden nur veröffentlichte und noch nicht abgelaufene Wissensartikel (d. h. das gültige DO-Datum, das noch nicht erreicht wurde) angezeigt.

Auf der Homepage können Sie ein Word-Dokument in eine Knowledge Base importieren, indem Sie auf klicken **Importieren Sie Artikel** .

Hinweis: Aus Madrid können Sie ein Word-Dokument aus dem Modul „Artikel importieren“ importieren, das im Anwendungsnavigator verfügbar ist. Diese Funktion ist standardmäßig für Kunden ab Madrid aktiv. Bestandskunden mit Releaseversionen vor Madrid verwenden die Word-Importfunktion auf der Knowledge V3-Homepage. Upgrade-Kunden verwenden standardmäßig die Word-Importfunktion auf der Knowledge V3-Homepage. Fügen Sie bei Bedarf das Modul Artikel importieren zum Anwendungsnavigator hinzu. Wenn Sie das -Modul hinzufügen, wird **Importieren Sie Artikel** Schaltfläche wird nicht auf der Knowledge v3-Homepage angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auch einen neuen artikel mit erstellen **Erstellen Sie Einen Artikel** Schaltfläche.

- Ein Word-Dokument importieren
- Erstellen Sie einen wissensartikel aus einem Incident in Service Operations-Arbeitsbereich

Hinweis: Sie müssen über Mitwirkzugriff auf mindestens eine aktive Knowledge Base verfügen, andernfalls werden diese Schaltflächen nicht angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationsaufgaben für Wissensmanager.

Sie können eine Knowledge Base auswählen, um Artikel in dieser Knowledge Base zu durchsuchen. Sie können nur Knowledge Bases anzeigen, auf die Sie zugreifen können.

Artikel werden nach Kategorie oder Tag organisiert. Kategorien werden alphabetisch aufgelistet. Sie können den Inhalt nach der neuesten Aktualisierung oder nach Anzahl der Ansichten sortieren.

Sie können einen artikel kommentieren. Für Kommentare auf der Knowledge V3-Homepage ist keine HTML-Formatierung verfügbar.

Bestandskunden mit Releaseversionen vor New York können auf folgende Weise Feedback-Kommentare zu wissensartikeln anzeigen.

- Auf der Knowledge v3-Homepage.
- Wenn das Plugin „Wissensmanagement – Serviceportal“ (com.snc.Knowledge_serviceportal) im Wissensserviceportal installiert ist.
- Wenn die Eigenschaft „Live-Feed für Wissensfeedback verwenden“ im Live-Feed aktiv ist.

Für neue Kunden mit New York und späteren Releases können Kommentare nur im Wissensserviceportal angezeigt werden.

Ein Administrator kann die Knowledge-Homepage so konfigurieren, dass die Anzahl der Artikel in jeder Kategorie angezeigt wird. Diese Anzahl enthält Artikel aus Unterkategorien. Um die artikelanzahl anzuzeigen, legen Sie fest `glide.knowman.show_number_on_categories`Eigenschaft bis `Wahr`.

Zugehörige Informationen

Eine Kategorie für die Wissensartikel definieren

Importieren Sie ein Word-Dokument mit Wissensmanagement v3 in eine Knowledge Base

Importieren Sie ein Word-Dokument in eine Knowledge Base

Suchen Sie mit Wissensmanagement V3

Suchen Sie über die Suchleiste auf der Knowledge Management v3-Homepage nach Wissensartikeln.

Die Suchergebnisse enthalten nur Artikel und Fragen für diese eine Leseberechtigung besitzen. Die Anzahl der Suchergebnisse berücksichtigt keine Sicherheitsregeln, die für die Artikel festgelegt wurden. Die Anzahl der Artikel, auf die Sie zugreifen können, ist möglicherweise niedriger als die Anzahl, die auf der Suchergebnisseite angezeigt wird. Dokumente, die an Artikel angehängt sind, werden auch in den Suchergebnissen aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Um zu ändern, wie die Anhänge in den Suchergebnissen angezeigt werden, legen Sie fest **So zeigen Sie Anhänge in Knowledge Suchergebnissen an** `glide.knowman.search.attachment`Eigenschaft. Anhänge können mit einem Textausschnitt, nur einem Link oder überhaupt nicht angezeigt werden.

  Warnung: Anhänge, die mit einem Textausschnitt angezeigt werden, können zu Langsamkeit führen.

- Um Platzhalter in Ihrer Suche zu verwenden, navigieren Sie zu **Kontextsuche** > **Suchkontexte** > **Knowledge Base-Suche** Und wählen Sie aus **Aktivieren Sie Platzhaltersuchen** .

Sortieren Sie Wissensinhalte nach Relevanz, neuestem Update oder Anzahl der Ansichten.

Filtern Sie Ergebnisse mithilfe der angezeigten Kontrollkästchen. Filteroptionen werden abhängig vom Suchtext angezeigt.Knowledge-Homepage; browsen und nach Artikeln suchen; Artikel ansehen, Feedback geben; Fragen stellen; Artikel importieren/erstellen

Filteroptionen

Feld	Beschreibung
Knowledge Bases	Wählen Sie eine Knowledge Base für die Suche. Sie können nur Knowledge Bases auswählen, auf die Sie zugreifen können. Wenn Sie keine bestimmte Knowledge Base auswählen, enthalten die Suchergebnisse Artikel und Fragen aus allen Knowledge Bases, auf die Sie zugreifen können. Sie können auch eine Knowledge Base aus der Auswahlliste in der Suchleiste auswählen. Bei gepinnten Artikeln werden nur die Artikel in der ausgewählten Knowledge Base in der entsprechenden Sprache angezeigt.
Kategorien	Wählen Sie eine oder mehrere Knowledge-Kategorien aus. Kategorien werden alphabetisch aufgelistet.
Autoren	Wählen Sie einen oder mehrere Autoren aus.
Sprache	Die mehrsprachige Suchfunktion ist verfügbar, wenn mehrere unterstützte Sprachen aktiviert sind. **1.** Aktivieren Sie zum Aktivieren mehrerer Sprachen das Plugin „I18N: Wissensmanagement Internationalization Plugin v2“ (com.glideapp.Knowledge.i18n2), oder aktivieren Sie eines der Internationalisierungs-Plugins für die gewünschte Sprache. **Hinweis:** Durch die Aktivierung von Internationalisierungs-Plugins für eine der verfügbaren Sprachen wird automatisch das Plugin „I18N: Wissensmanagement Internationalization Plugin v2“ aktiviert. **2.** Um Suchergebnisse in allen verfügbaren Sprachen gleichzeitig anzuzeigen, aktivieren Sie `glide.knowman.enable_multi_language_search`Eigenschaft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filteroptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	a. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Eigenschaften der Wissenssuche** > **Mehrsprachige Suche aktivieren** Und wählen Sie aus **Ja** Kontrollkästchen. **b.** Geben Sie Ein `sys_properties.list` Suchen Sie im Filternavigator nach der zu konfigurierenden Eigenschaft und in der **Wert** Feld eingeben `Wahr` . **Hinweis:** Standardmäßig ist *`glide.knowman.enable_multi_language_search`*Eigenschaft ist nicht aktiviert. Suchergebnisse werden basierend auf der Sprache angezeigt, die Sie im Sprachfilter auf der Suchseite ausgewählt haben.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Zugehörige Informationen

Wissensmanagement -Eigenschaften

Importieren Sie ein Word-Dokument mit Wissensmanagement v3 in eine Knowledge Base

Importieren Sie ein Microsoft Word-Dokument mit der Knowledge Management v3-Homepage, um einen wissensartikel zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff für mindestens eine aktive Knowledge Base verfügen.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Die **Importieren Sie Artikel** Schaltfläche wird unter den folgenden Bedingungen nicht angezeigt:

- Das Modul Artikel importieren ist im Anwendungsnavigator verfügbar.

  Hinweis: Beginnend mit Madrid, Die Funktion „Word-Dokument importieren“ ist standardmäßig aktiviert, und das Modul „Artikel importieren“ wird im Anwendungsnavigator angezeigt. Die Funktion „Word-Dokument importieren“ ist für Bestandskunden, die weiterhin verwenden können, nicht automatisch aktiviert **Importieren Sie Artikel** Option auf der Seite „Wissensmanagement v3“. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie ein Word-Dokument in eine Knowledge Base.

- Sie können nicht zu einer Knowledge Base beitragen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Ein Administrator kann die Sichtbarkeit von steuern **Importieren Sie Artikel** Schaltfläche durch Festlegen der Eigenschaft „Sonstiges Wissen“ **Blenden Sie die Funktionalität „Importieren“ (Schaltfläche und Drag-n-Drop) für alle Anwender aus** (`glide.knowman.import.hide_import_functionality`) Auf „wahr“.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Microsoft Word-Dokumente in den Dateiformaten .doc und .docx importieren.

Hinweis: Die Dateierweiterung muss in Kleinbuchstaben geschrieben sein.

Wenn Sie ein Dokument importieren, wird der Inhalt des Dokuments zum Erstellen des Knowledge Base-Artikels verwendet. Die Artikel unterstützen alle Bearbeitungsfunktionen Wird vom TinyMCE-Editor unterstützt . Alle von TinyMCE unterstützten HTML-Elemente wie Tabellen, Listen und Links sowie Stile wie Fett und Kursiv werden beibehalten. Bilder aus dem Dokument werden als Anhänge zum Knowledge Base-Artikel hinzugefügt und in den Artikeltext eingebettet.

Hinweis:

Sie können mehrere Dateien gleichzeitig importieren. Wenn Sie den Browser schließen oder zu einer anderen Seite navigieren, werden alle laufenden Uploads abgebrochen, jedoch keine Artikel gelöscht, die aus abgeschlossenen Importen erstellt wurden.

Sie können Dokumente nicht von mobilen Geräten in die Knowledge Base importieren.

Die folgenden Stile und Elemente bleiben beim Importieren einer DOC- oder DOCX-Datei in eine Knowledge Base erhalten. Formatierungen und Elemente, die nicht in dieser Liste enthalten sind, werden beim Importieren eines Dokuments möglicherweise nicht beibehalten.

- Titel
- Überschriften

  Hinweis: Es werden nur Standardeinstellungen für Überschriften unterstützt. Für alle Überschriften und Unterüberschriften mit Zahlen werden die Nummern nicht importiert.

- Images

  Hinweis: Bilder sind möglicherweise nicht genau wie im Word-Dokument ausgerichtet, das Sie importieren.

- Links

  Hinweis: Links werden nur für Dokumente im DOCX-Format beibehalten.

- Fettgedruckter Text
- Kursiver Text
- Unterstrichener Text
- Bestellte und nicht bestellte Listen

  Hinweis: Nach dem Import werden die Aufzählungszeichen in einer ungeordneten Liste durch Punkte ersetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tabellen

Hinweis: Es werden nur Standardeinstellungen für Überschriften unterstützt. Benutzerdefinierte Überschriftenformate werden mit den Standardeinstellungen für diese Formate importiert. Tabellenformat und Rahmen werden nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Wissen**an.
2. Wählen Sie eine oder mehrere Dokumentdateien aus, und ziehen Sie sie auf die Knowledge-Homepage.
3. Wählen Sie **Knowledge Base**, um den neuen Artikel hinzuzufügen.
   Sie können nur Knowledge Bases auswählen, zu denen Sie beitragen können.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie eine **Kategorie** aus dieser Knowledge Base heraus.

   Hinweis: Verwenden Sie die Kategorieauswahl, um eine Kategorie hinzuzufügen. Die Auswahl unterscheidet nicht zwischen den verschiedenen Kategorieebenen. Sie können eine Kategorie oder Unterkategorie auswählen und dem Feld **Kategorie** hinzufügen.

5. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Veröffentlichen**, um den Workflow für die Veröffentlichung für jeden importierten Artikel unmittelbar nach dem Import zu starten.
   Dieses Kontrollkästchen gilt nur für den Import in Knowledge Bases der Version 3 und nur, wenn die Eigenschaft **Kontrollkästchen für Veröffentlichung im Popup für den Knowledge-Import anzeigen** im Knowledge Management-Eigenschaftsformular auf **Ja** gesetzt ist. Sie können Artikel, die in Knowledge Bases der Version 2 importiert wurden, nicht automatisch veröffentlichen.

   Artikel der Knowledge Base-Version 2 wechseln in den Zustand **Entwurf**. Artikel der Knowledge Base Version 3 wechseln in den Status **Überprüfung** oder **Veröffentlicht**, in Abhängigkeit von dem Workflow, der der Knowledge Base zugeordnet ist ("Approval Publish" oder "Instant Publish").

6. Wählen Sie **Importieren**.

   Ein neuer Artikel wird in der ausgewählten Knowledge Base und Kategorie mit dem Inhalt des hochgeladenen Dokuments erstellt. Wenn Sie mehrere Dokumente hochgeladen haben, wird für jedes ein Artikel erstellt. Wenn Sie die Internationalisierung von Knowledge Base-Artikeln aktiviert haben, wird die Sprache des neuen Artikels auf die aktuell ausgewählte Systemsprache eingestellt.

   Nach dem Hochladen wird ein Popup-Fenster mit der Nummer und der Kurzbeschreibung der neu erstellten Artikel angezeigt. Klicken Sie auf den Artikel, um den vollständigen Datensatz anzuzeigen.

   Wenn beim Hochladen Fehler auftreten, wird ein Popup-Fenster angezeigt, in dem der Fehler angezeigt wird.

Zugehörige Informationen

Importieren Sie ein Word-Dokument in eine Knowledge Base

Eine Knowledge Base anfordern

Wenn vorhandene Knowledge Base nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie über den Servicekatalog eine neue Knowledge Base anfordern. Wenn die Anforderung genehmigt wird, werden Sie als Eigentümer der neuen Knowledge Base hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn keine Knowledge Base vorhanden ist, die Ihren Anforderungen entspricht, können alle Benutzer eine neue Knowledge Base anfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Servicekatalog**an.
2. Wählen Sie **Können wir Ihnen helfen?**
3. Wählen Sie das Katalogelement **Knowledge Base anfordern** aus.
4. Geben Sie den Grund und einen Namen für die Knowledge Base ein.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Sie werden benachrichtigt, wenn die Anfrage genehmigt oder abgelehnt wird. Wenn die Anforderung genehmigt wird, werden Sie als Eigentümer der neuen Knowledge Base hinzugefügt. Sie können dann Manager zuweisen und Artikel in der neuen Knowledge Base verwalten.

Mit diesem Anforderungsprozess erstellte Wissensdatenbanken sind standardmäßig inaktiv. Sie müssen die Wissensdatenbank aktivieren, um sie für Benutzer verfügbar zu machen.

Zugehörige Informationen

Einen Knowledge Base-Manager zuweisen

Fügen Sie einen wissensartikel zu empfohlenen Inhalten hinzu

Einen Knowledge Base-Artikel erstellen

Importieren Sie ein Word-Dokument in eine Knowledge Base

Importieren Sie ein Word-Dokument, um einen wissensartikel zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen haben **Kann Beitragen** Zugriff auf mindestens eine aktive Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ab Madrid ist die Funktion „Word-Dokument importieren“ standardmäßig aktiviert, und das Modul „Artikel importieren“ wird im Anwendungsnavigator angezeigt. Alle vorhandenen Kunden können verwenden **Importieren Sie Artikel** Option auf der Homepage des Wissensmanagements v3. Kunden, die Versionen vor Madrid verwenden, können die Funktion „Word-Dokument importieren“ aktivieren. Ein Administrator muss zuerst deaktivieren **Importieren Sie Artikel** Option auf der Homepage des Wissensmanagements v3 durch Festlegen von `glide.knowman.import.hide_import_functionality`Eigenschaft auf „wahr“ und Hinzufügen des Moduls „Artikel importieren“ zum Anwendungsnavigator.

Diese Stile und Elemente werden beim Importieren einer .doc- oder .docx-Datei in eine Knowledge Base beibehalten. Formatierungen und Elemente, die nicht in dieser Liste enthalten sind, werden beim Importieren eines Dokuments möglicherweise nicht beibehalten.

- Titel
- Überschriften

> **Hinweis:** Es werden nur Standardeinstellungen für Überschriften unterstützt. Für alle Überschriften und Unterüberschriften mit Zahlen werden die Nummern nicht importiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Images

  Hinweis: Bilder sind möglicherweise nicht genau wie im Word-Dokument ausgerichtet, das Sie importieren.

- Links
- Fettschrift
- Kursiver Text
- Unterstrichener Text
- Bestellte und nicht bestellte Listen

  Hinweis: Nach dem Import werden die Aufzählungszeichen in einer ungeordneten Liste durch Punkte ersetzt.

- Tabellen

  Hinweis: Es werden nur Standardeinstellungen für Überschriften unterstützt. Benutzerdefinierte Überschriftenformate werden mit den Standardeinstellungen für diese Formate importiert. Tabellenformat und Rahmen werden nicht unterstützt.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Artikel importieren**an.
2. Geben Sie die Knowledge Base ein, der der artikel hinzugefügt werden soll.
3. **Wahlweise:** Wählen Sie ein aus **Kategorie** Aus der Knowledge Base heraus.

   Hinweis: Verwenden Sie die Kategorieauswahl, um eine Kategorie hinzuzufügen. Die Auswahl unterscheidet nicht zwischen den verschiedenen Kategorieebenen. Sie können eine Kategorie oder Unterkategorie auswählen und dem Feld **Kategorie** hinzufügen.

4. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Veröffentlichen**, um den Workflow für die Veröffentlichung für jeden importierten Artikel unmittelbar nach dem Import zu starten.

   Hinweis: Die **Veröffentlichen** Das Kontrollkästchen wird nur angezeigt, wenn **Kontrollkästchen „Veröffentlichen“ im Popup-Fenster „Wissensimport“ anzeigen** Eigenschaft ist aktiviert. Um die Eigenschaft zu aktivieren, navigieren Sie zu **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften** Und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für **Kontrollkästchen „Veröffentlichen“ im Popup-Fenster „Wissensimport“ anzeigen** Eigenschaft.

5. Wählen Sie eine oder mehrere Word-Dateien zum Importieren aus.
6. Klicken Sie auf **Importieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein artikel wird in der ausgewählten Knowledge Base und Kategorie mithilfe des Inhalts aus dem hochgeladenen Dokument erstellt.

- Wenn Sie mehrere Dokumente hochgeladen haben, wird für jedes ein Artikel erstellt.
- Wenn Sie Wissensinternationalisierung verwenden, wird die Sprache des artikels auf die ausgewählte Systemsprache festgelegt.
- Wenn der Upload abgeschlossen ist, werden in einem Popup-Fenster die Nummer und die Kurzbeschreibung der Artikel angezeigt. Klicken Sie auf den Artikel, um den vollständigen Datensatz anzuzeigen.
- Wenn während des Uploads Fehler auftreten, wird der Fehler in einem Popup-Fenster angezeigt.
- Wenn **Veröffentlichen** Kontrollkästchen ist aktiviert, Wissensartikel werden in angezeigt **Überprüfen** Oder **Veröffentlicht** status, abhängig vom Workflow, der an die Knowledge Base angehängt ist.
- Wenn **Veröffentlichen** Das Kontrollkästchen ist nicht aktiviert, die Wissensartikel gehen in **Entwurf** status und werden dann vor der Veröffentlichung überprüft.

Zugehörige Informationen

Importieren Sie ein Word-Dokument mit Wissensmanagement V3 in eine Knowledge Base

Wissen auf mobilen Geräten nutzen

Alle Anwender können über Mobilgeräte auf Wissen zugreifen, um nach Wissensartikeln zu suchen und sie anzuzeigen.

Sie können auch kürzlich angezeigte und beliebteste Artikel anzeigen, nach Artikeln suchen, Artikel nach Kategorie durchsuchen und Feedback zu Wissensartikeln von geben Now Mobile. Informationen hierzu finden Sie unter Verwenden Now Mobile Für Wissensmanagement.

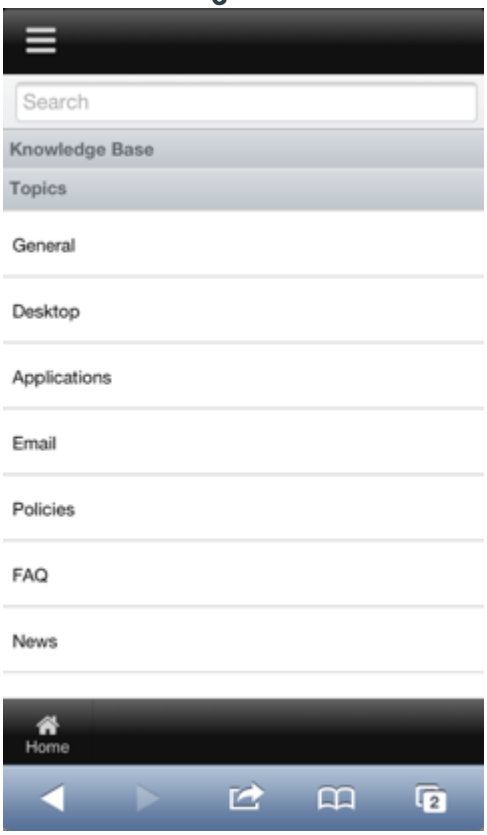
Nach Wissen auf mobilen Geräten suchen

Sie können Knowledge Bases mit einem mobilen Gerät durchsuchen.

Navigieren zu **SELFSERVICE** > **Knowledge Base**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

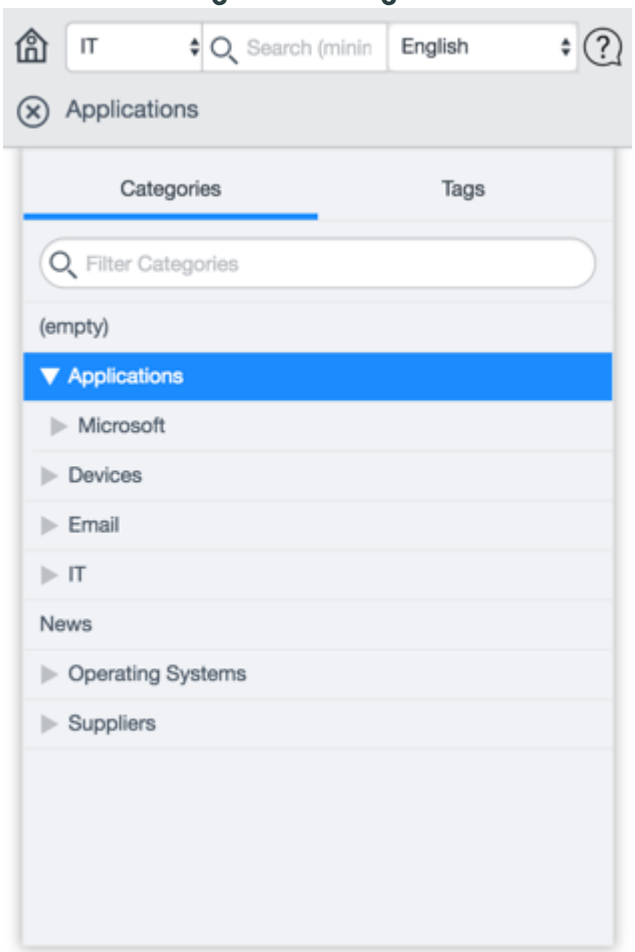
Mobile Knowledge-Ansicht



Durchsuchen Sie das Wissen, indem Sie auf eine Kategorie tippen und Artikel oder Unterkategorien durchsuchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mobile Knowledge Base-Kategorien



Hinweis: Wählen Sie die gewünschte Kategorie aus und klicken Sie auf das Schließen-Symbol ( ) für die ausgewählte Kategorie, um sie in den Suchergebnissen anzuzeigen.

Zeigen Sie Wissensartikel auf Mobilgeräten an

Sie können Inhalte aus Knowledge Base-Artikeln mit einem mobilen Gerät lesen.

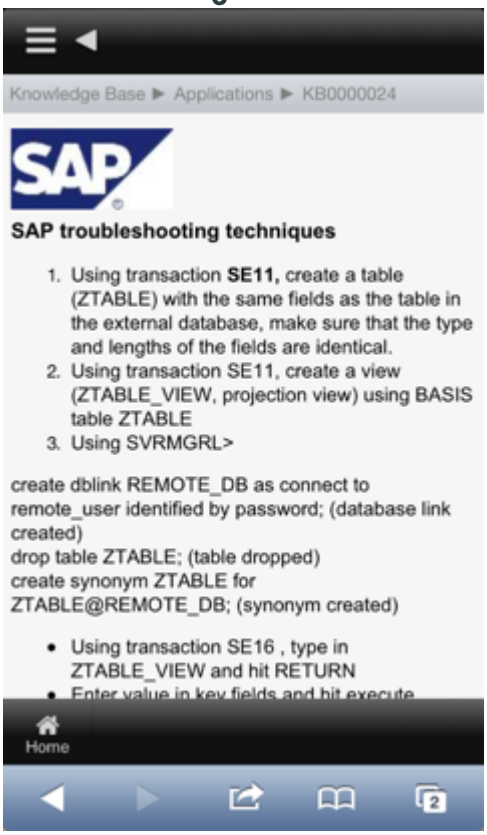
Tippen Sie auf einen Titel, um den artikel anzuzeigen.

Hinweis: In der mobilen Benutzeroberfläche können Sie keine Kommentare zu Knowledge Base-Artikeln bearbeiten oder hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

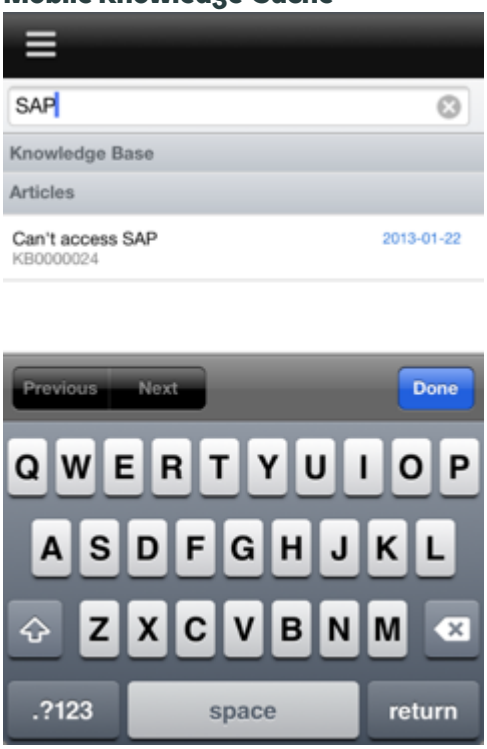
Mobile Knowledge-Artikel-Ansicht



Nach Wissen auf mobilen Geräten suchen

Suchen Sie nach einem bestimmten artikel, indem Sie nach einem bestimmten Begriff suchen.

Mobile Knowledge-Suche



Automatische Übersetzung

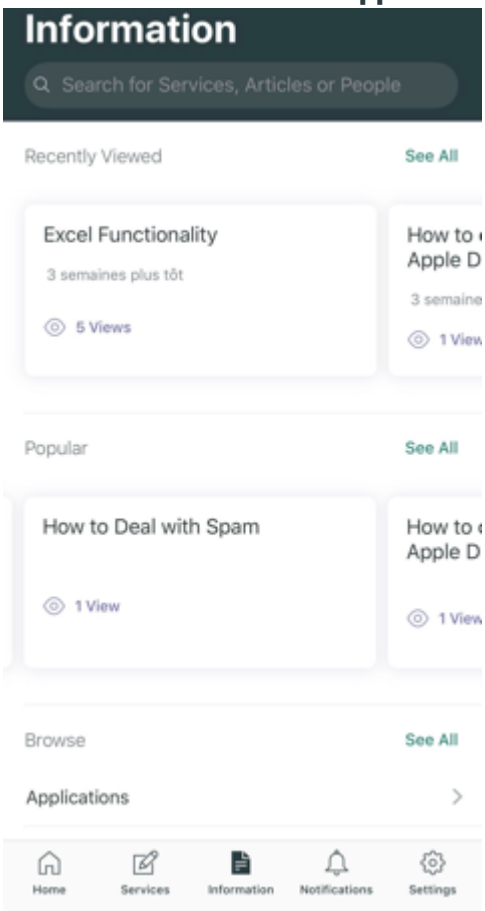
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Now Mobile Für Wissensmanagement

Greifen Sie über das Informations-Applet im von überall auf Wissensartikel zu Now Mobile App. Sie können kürzlich angezeigte und beliebteste Artikel anzeigen, nach Artikeln suchen, Artikel nach Kategorie durchsuchen und Feedback für Artikel geben.

Um über das Informations-Applet auf Artikel zuzugreifen Now Mobile-App müssen Sie zuerst herunterladen ServiceNow Mobile Anwendung auf einer iOS-Plattform aus dem Apple App Store oder auf einer Android-Plattform aus dem Google Play Store.

Now Mobile Informations-Applet



Stellen Sie sicher, dass Ihr Administrator die aktiviert hat Now Mobile App. Weitere Informationen finden Sie unter Now Mobile-App .

Nachdem Sie auf einen artikel zugegriffen haben, können Sie den Autor, das Veröffentlichungsdatum, die Anzahl der Aufrufe und die Gesamtbewertungsdetails des artikels anzeigen. Darüber hinaus können Sie auf Artikel antworten und sie bewerten und zugehörige Elemente, zugehörige Artikel und Anhänge anzeigen.

Verwenden Now Mobile App, können auch externe Anwender auf die Wissensartikel zugreifen und ihnen Feedback geben. Weitere Informationen zu Funktionen und Fähigkeiten externer Anwender finden Sie unter Externe mobile Anwender .

Aktivierungsinformationen

Das Informations-Applet ist im verfügbar Now Mobile App. Das Plugin „ServiceNow Mobile-Anforderung – Wissensmanagement-Bildschirme und Applet-Startprogramm“ (com.glideApp.Knowledge.mobile_requestor) aktiviert das Informations-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Applet. Das Informations-Applet ist standardmäßig für neue Kunden und Upgrade-Kunden aktiviert.

Zugehörige Informationen

Knowledge Bases konfigurieren

Now Mobile-App

Zeigen Sie die beliebtesten oder zuletzt angezeigten Artikel in an Now Mobile Informations-Applet

Zeigen Sie einen artikel in an Now Mobile Informations-Applet

Geben Sie Feedback für einen wissensartikel in ab Now Mobile Informations-Applet

Zeigen Sie die beliebtesten oder zuletzt angezeigten Artikel in an Now Mobile Informations-Applet

Das Informations-Applet auf der Now Mobile Mit der App können Sie über ein Mobilgerät auf Wissensartikel zugreifen.

Vorbereitungen

Sie können Anwenderkriterien für Artikel angeben, um zu steuern, welche Anwender den jeweiligen Artikel lesen können. Wenn für einen artikel keine Anwenderkriterien definiert sind, können alle Anwender den artikel lesen.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung auf Ihre Instanz zu.
2. Auf der Now Mobile App, tippen Sie auf **Informationen** .
3. Greifen Sie auf Ihre zuletzt angezeigten oder die beliebtesten Wissensartikel zu

artikelansichten des Informations-Applets

Abschnitt	Beschreibung
Zuletzt angezeigt	Bis zu fünf der Artikel, die Sie in den letzten 30 Tagen angezeigt haben.
Beliebt	Bis zu fünf der beliebtesten Wissensartikel. Die Now Mobile Die App-Homepage enthält einen ähnlichen Abschnitt, in dem bis zu drei der beliebtesten Artikel angezeigt werden.

Hinweis: Tippen Sie Auf **Alle Anzeigen** Um die vollständige Liste der Artikel im ausgewählten Abschnitt anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Durchsuchen Sie Artikel in Now Mobile Informations-Applet

Suchen Sie in nach einem artikel Now Mobile Informations-Applet

Steuern Sie den Zugriff auf der Ebene von wissensartikeln durch Anwenderkriterien

Durchsuchen Sie Artikel in Now Mobile Informations-Applet

Sie können Artikel innerhalb einer Kategorie in durchsuchen Now Mobile Informations-Applet zum Anzeigen von Artikeln im Zusammenhang mit einem bestimmten Thema oder einer bestimmten Gruppierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Sie können Anwenderkriterien für Artikel angeben, um zu steuern, welche Anwender den jeweiligen Artikel lesen können. Wenn für einen artikel keine Anwenderkriterien definiert sind, können alle Anwender den artikel lesen.

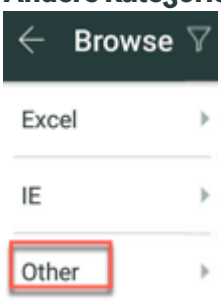
Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung auf Ihre Instanz zu.
2. Auf der Now Mobile App, tippen Sie auf **Informationen** .
3. Tippen Sie im Abschnitt Durchsuchen in der Kategorienliste auf eine Kategorie, um Artikel und untergeordnete Kategorien anzuzeigen, die der ausgewählten Kategorie zugeordnet sind.

   Hinweis: Tippen Sie Auf **Alle Anzeigen** Zum Anzeigen der vollständigen Kategorieliste.

4. Tippen Sie auf weitere Kategorien, bis Sie die Artikelliste anzeigen, die der gewünschten Kategorie zugeordnet ist.
   Die Artikel, die einer übergeordneten Kategorie zugeordnet sind, werden unter einer untergeordneten Dummy-Kategorie gruppiert, die als gekennzeichnet ist **Sonstiges** .

   Andere Kategorie

5. Um einen artikel anzuzeigen, tippen Sie in der Artikelliste auf den Artikel.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen artikel in an Now Mobile Informations-Applet

Steuern Sie den Zugriff auf der Ebene von wissensartikeln durch Anwenderkriterien

Suchen Sie in nach einem artikel Now Mobile Informations-Applet

Sie können in nach einem artikel suchen Now Mobile Informations-Applet.

Vorbereitungen

Sie können Anwenderkriterien für Artikel angeben, um zu steuern, welche Anwender den jeweiligen Artikel lesen können. Wenn für einen artikel keine Anwenderkriterien definiert sind, können alle Anwender den artikel lesen.

Prozedur

1. Auf der Now Mobile App, tippen Sie auf **Informationen** .
2. Tippen Sie Auf **Suchen Sie nach Services, Artikeln oder Personen** , Und geben Sie einen Suchbegriff im Zusammenhang mit dem artikel ein.
3. Tippen Sie auf das Suchsymbol auf Ihrer App-Tastatur.
   Die App zeigt Suchergebnisse an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Tippen Sie Auf **Artikel** Um nur Artikel in den Suchergebnissen anzuzeigen.
5. Tippen Sie in den Suchergebnissen auf einen artikel, um den artikelinhalt anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen artikel in an Now Mobile Informations-Applet

Steuern Sie den Zugriff auf der Ebene von wissensartikeln durch Anwenderkriterien

Zeigen Sie einen artikel in an Now Mobile Informations-Applet

Sie können den Autor, das Veröffentlichungsdatum, die Anzahl der Aufrufe und die Gesamtbewertungsdetails des artikels in anzeigen Now Mobile Informations-Applet. Darüber hinaus können Sie auf Artikel antworten und sie bewerten und zugehörige Elemente und zugehörige Artikel anzeigen.

Vorbereitungen

Sie können Anwenderkriterien für Artikel angeben, um zu steuern, welche Anwender den jeweiligen Artikel lesen können. Wenn für einen artikel keine Anwenderkriterien definiert sind, können alle Anwender den artikel lesen.

Prozedur

1. Auf der Now Mobile App, tippen Sie auf **Informationen** .
2. Suchen Sie nach dem gewünschten artikel, oder wählen Sie ihn aus den Abschnitten aus, die im Informations-Applet verfügbar sind.
   Auf der artikelseite werden der Inhalt und die zugehörigen Informationen für den ausgewählten artikel angezeigt, z. B. Autor, Veröffentlichungsdatum, Anzahl der Aufrufe und Gesamtbewertung. Auf der Seite werden auch die folgenden Abschnitte angezeigt:

UI-Komponente	Beschreibung
Zugehörige Artikel	Bis zu fünf zugehörige Artikel, die manuell zugeordnet, automatisch vorhergesagt oder beides werden. Die manuell zugeordneten Artikel werden zuerst im Abschnitt zugehörige Artikel angezeigt. Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn zugehörige Artikel für den ausgewählten artikel verfügbar sind.
Zugehörige Elemente	Bis zu fünf zugehörige Elemente, die manuell zugeordnet werden. Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn zugehörige Elemente für den ausgewählten artikel verfügbar sind.
Anhänge	Dateien, die an einen artikel angehängt sind. Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn die Anhänge für den ausgewählten artikel verfügbar sind. Um eine Datei anzuzeigen, tippen Sie auf den Dateinamen. Wenn ein artikel mehr als zwei Anhänge enthält, tippen Sie auf den Indikator für die Anzahl der Anhänge, und tippen Sie dann auf den Dateinamen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Tippen Sie Auf **Alle Anzeigen** Um die vollständige Liste der Artikel im Abschnitt „zugehörige Artikel“ oder „zugehörige Elemente“ anzuzeigen.

3. **Wahlweise:** Beantworten Sie den artikel, und bewerten Sie ihn.

Zugehörige Informationen

Geben Sie Feedback für einen wissensartikel in ab Now Mobile Informations-Applet

Steuern Sie den Zugriff auf der Ebene von wissensartikeln durch Anwenderkriterien

Geben Sie Feedback für einen wissensartikel in ab Now Mobile Informations-Applet

Sie können zu Feedback zu Wissensartikeln beitragen, indem Sie einen artikel bewerten, einen artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren und Kommentare für einen artikel in veröffentlichen und beantworten Now Mobile Informations-Applet.

Vorbereitungen

Sie können Anwenderkriterien für Artikel angeben, um zu steuern, welche Anwender den jeweiligen Artikel lesen können. Wenn für einen artikel keine Anwenderkriterien definiert sind, können alle Anwender den artikel lesen.

Prozedur

1. Auf der Now Mobile App, tippen Sie auf **Informationen** .
2. Wählen Sie den gewünschten artikel aus.
3. Tragen Sie zum artikelfeedback bei, indem Sie es bewerten, als hilfreich oder nicht hilfreich markieren oder einen Kommentar hinterlassen.

Aktion	Beschreibung
Bewerten Sie den artikel	Tippen Sie auf die Sternsymbole, die im artikel angezeigt werden, um seine Effektivität auf einer Skala von 1 bis 5 anzuzeigen. Für Bewertungen zwischen 1 und 3 Sternen wird automatisch eine Feedback-Aufgabe für den artikel erstellt und dem Autor oder der Besitzgruppe zugewiesen, wie konfiguriert.
Markieren Sie einen artikel als hilfreich oder nicht hilfreich	Tippen Sie auf das Symbol hilfreich ( ) Oder das Symbol „nicht hilfreich“ ( ).
Geben Sie Ihren Kommentar ein	Geben Sie einen Kommentar in ein **Geben Sie hier Ihren Kommentar ein** Feld und tippen Sie auf **Übermitteln** .
Zeigen Sie alle Kommentare und Antworten an, die für den artikel veröffentlicht wurden	Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt Kommentare.
Gefällt mir ein Kommentar zum artikel	Tippen Sie unter einem Kommentar auf das Like-Symbol ( ).
Antworten Sie auf einen Kommentar zum artikel	Tippen Sie unter einem Kommentar auf das Antwortsymbol ( ), geben Sie Ihren Kommentar in das Textfeld ein, das angezeigt wird, und tippen Sie dann auf **Übermitteln** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
Löschen Sie alle vorherigen Kommentare oder Antworten, die Sie zuvor veröffentlicht haben	Wechseln Sie zu einem Kommentar oder einer Antwort, und tippen Sie dann auf das Löschsymbol ( ). Wenn eine Nachricht angezeigt wird, tippen Sie auf **OK** . Nur Anwender, die den Kommentar veröffentlicht haben, Wissensadministratoren und Wissensbesitzer können einen Kommentar löschen.
Zeigen Sie einen Anhang zu einem Kommentar an	Zeigen Sie Dateien an, falls verfügbar, die an einen Kommentar angehängt sind. Um eine Datei anzuzeigen, tippen Sie auf den Dateinamen. Wenn ein Kommentar mehr als zwei Anhänge enthält, tippen Sie auf den Indikator für die Anzahl der Anhänge, und tippen Sie dann auf den Dateinamen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen artikel in an Now Mobile Informations-Applet

Steuern Sie den Zugriff auf der Ebene von wissensartikeln durch Anwenderkriterien

Verwalten Sie Besitzgruppen

Erstellen Sie Besitzgruppen, und ordnen Sie sie Wissensartikeln zu. Wissensgruppenmanager oder Wissensadministratoren können Besitzgruppen bearbeiten.

Vorbereitungen

Die Wissensmanagement Das erweiterte Plugin (com.snc.Knowledge_Advanced) muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: Anwender mit den Rollen „Knowledge_Domain_Expert“ oder „Knowledge_admin“ können Besitzgruppen erstellen.

Benutzer mit den Rollen „Knowledge_Group_Manager“ oder „Knowledge_admin“ können Besitzgruppen bearbeiten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine Besitzgruppe, indem Sie Mitglieder und einen Manager hinzufügen. Wissensadministratoren genehmigen Besitzgruppen.

Wenn Wissensartikel erstellt werden, können ihnen Besitzgruppen zugeordnet werden. Besitzgruppen verwalten artikelgenehmigungen und Feedback und können Wissensartikel bearbeiten und stilllegen, denen sie zugeordnet sind.

Wissensgruppenmanager können von ihnen verwaltete Besitzgruppen bearbeiten, indem sie Mitglieder ohne Genehmigung hinzufügen oder entfernen. Sie können den in ihren Gruppen zugewiesenen Manager nicht ändern. Nur Wissensadministratoren können Manager neu zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Besitzgruppen** > **Gruppe verwalten**an.
2. Um eine Besitzgruppe zu erstellen, wählen Sie in der Liste Anforderungstyp die Option aus **Erstellen Sie Eine Besitzgruppe** .

   Hinweis: Um eine vorhandene Besitzgruppe zu bearbeiten, wählen Sie in der Liste Anforderungstyp die Option aus **Bearbeiten Sie Die Besitzgruppe** .

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Wissensbesitzgruppe verwalten“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Besitzgruppe.
Gruppen-E-Mail	Eine E-Mail-Adresse für die Besitzgruppe. In diesen Fällen werden E-Mails an Gruppenmitglieder gesendet. ○ Aktivität für Artikel, denen sie zugeordnet sind, z. B. Kommentare. ○ Artikelqualitätsprüfungen (AQI), die für Artikel durchgeführt werden, denen sie zugeordnet sind. Wenn keine Gruppen-E-Mail definiert ist, werden E-Mails an E-Mails einzelner Gruppenmitglieder gesendet.
Beschreibung	Beschreibung, die die Besitzgruppe definiert.
Manager	Manager für die Besitzgruppe.
Gruppenmitglieder	Mitglieder der Besitzgruppe.

4. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
   Die Besitzgruppe wird zur Genehmigung an den Wissensadministrator gesendet. Nach der Genehmigung kann die Besitzgruppe verwendet und einem wissensartikel zugeordnet werden.

   Hinweis: Sie können auch eine Besitzgruppe aus einer vorhandenen Gruppe erstellen.

   a. Navigieren zu **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Gruppen**an.
   b. Klicken Sie auf eine Gruppe.
   c. In **Typ** Feld eingeben `Wissen` .

      Hinweis: Wenn **Typ** Feld wird nicht im Formular angezeigt. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um es hinzuzufügen.

   d. In **Manager** Geben Sie einen Manager ein, und fügen Sie die Rolle „Knowledge_Group_Manager“ hinzu.
   e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Rollen auf **Bearbeiten** Und fügen Sie der Gruppe die Rolle Knowledge_Group_member hinzu.

Verwenden Sie die artikelversionsverwaltung

Verwenden Sie die artikelversionsverwaltung, um mehrere Versionen eines wissensartikels zu erstellen und zu verwalten.

Benutzerdefinierte Dateien manuell aktualisieren

Wenn Sie Dateien angepasst haben, die als Teil des Plug-Ins für Knowledge Management Advanced Installer aktualisiert wurden, werden diese Dateien während der Plugin-Aktivierung übersprungen und müssen manuell aktualisiert werden.

Aktualisieren Sie Ihre Anpassung manuell, um die Änderungen der Artikelversionierung zu berücksichtigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie das Feld **Version** zum Layout des Knowledge-Formulars und zur Ansicht der Knowledge-Liste hinzu, falls dieses noch nicht vorhanden ist.
- Fügen Sie die Auswahl **veraltet** zur Auswahlliste **Workflow** dem Knowledge-Formular hinzu, falls es noch nicht vorhanden ist. Behalten Sie den Wert aufgrund von Abhängigkeiten, die Artikelversionierungsfunktionen zu dieser Auswahl aufweisen, als **veraltet** bei.
- Aktualisieren Sie die **Wissen** > **Meine gekennzeichneten Elemente** und **Self-Service** > **Meine Knowledge Base-Artikel** Module, die die folgende Bedingung in aufnehmen sollen **Filter** Feld, wenn diese Module diese Änderung nicht bereits widerspiegeln: **Überarbeitet von ist (dynamisch) ich** .

Wenn Sie Dashboard-Berichte zur Knowledge Management-Übersicht angepasst haben, werden diese Dateien während der Plugin-Aktivierung übersprungen und müssen manuell aktualisiert werden.

Veröffentlichte Artikel auschecken und neue Versionen erstellen

Erstellen Sie eine neue Version eines Wissensartikels, indem Sie die neueste veröffentlichte Version auschecken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: Wissensbesitzer, Wissensmanager oder Wissensadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen veröffentlichten artikel nur auschecken, wenn bereits eine ausgecheckte Version vorhanden ist. Wenn eine Version ausgecheckt wurde, wird **Zur Kasse** Schaltfläche wird nicht im Header des Wissensformulars angezeigt, und Sie können den wissensartikel nicht bearbeiten. Um Änderungen vorzunehmen, müssen Sie zuerst den wissensartikel veröffentlichen.

Wenn Sie einen artikel auschecken, der Standardwert von **Gültig bis** Feld des artikels wird von abgeleitet **Artikelgültigkeit** Feld, das für die Knowledge Base konfiguriert ist (siehe Erstellen Sie eine Knowledge Base). Wenn **Artikelgültigkeit** Feld ist leer, das Datum in **Gültig bis** Das Felddatum ist auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll.

Wenn Sie einen Artikel auschecken, werden Anlagen aus der Basisversion des Artikels in die neue Artikelversion kopiert und die relativen Pfade zu diesen Anlagen werden ebenfalls aktualisiert.

Hinweis: Bei Artikelversionen, die in früheren Releases erstellt wurden, werden die relativen Pfade zu den Anlagen möglicherweise nicht aktualisiert. Aktivieren Sie zum Aktualisieren das Korrekturskript `Anhang-Links in Artikelversionen korrigieren` und führen Sie es aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Veröffentlicht**an.
2. Wählen Sie den gewünschten Artikel aus der Liste aus.
3. Klicken Sie in der Kopfzeile des Knowledge-Formulars auf **Auschecken**.
   Das System erstellt eine neue Version des Wissensartikels und zeigt dem Benutzer eine Nachricht an. Die Artikelnummer der neuen Version bleibt gleich, die Versionsnummer wird um 0.01 erhöht und der Status ändert sich zu **Entwurf**.
4. Nehmen Sie Ihre Änderungen vor, und klicken Sie auf **Veröffentlichen** .
   Die neue Version des Artikels wird der Wissensliste und der zugehörigen Liste**Artikelversionen** auf dem Wissensformular hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Veraltete Artikel in den aktuellen Status zurücksetzen

Verwenden Sie eine veraltete Version eines Artikels, um eine neue Version zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: Besitzer der Knowledge Base, Knowledge_manager, Knowledge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aktion ist für frühere veröffentlichte Versionen verfügbar, die den Status **Veraltet** haben und nur wenn es keine ausgecheckte Version gibt. Wenn eine Version ausgecheckt wurde, wird die Schaltfläche **Als Aktuelle festlegen** nicht in der Kopfzeile des Knowledge-Formulars angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie einen Artikel mit dem Status **Veraltet**.
3. Klicken Sie auf **Als Aktuelle festlegen** in der Kopfzeile des Knowledge-Formulars.
   Das System zeigt das Wissensformular an. Die Versionsnummer wird auf die neueste Versionsnummer plus 0.01 erhöht und der Status ändert sich zu **Entwurf**. Wenn beispielsweise die letzte veröffentlichte Version eines Artikels 3.0 ist und Sie die veraltete Version 1.0 als aktuelle Version auswählen, erhöht sich die Versionsnummer auf 3.01.

Alle Versionen eines Artikels anzeigen

Zeigen Sie eine Liste aller verfügbaren Versionen für einen ausgewählten Wissensartikel an und zeigen Sie dann die ausgewählte Version auf einer neuen Registerkarte an.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Liste aller verfügbaren Versionen für einen ausgewählten Wissensartikel wird in der zugehörigen Liste **Artikelversionen** auf dem Wissensformular angezeigt. Benutzer mit Lesezugriff können Hauptversionen sehen. Benutzer mit Beitragszugang können Haupt- und Nebenversionen sehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den gewünschten Artikel.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Artikelversionen**, um die zugehörige Liste anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf **Version**, um die gewünschte Artikelversion auf einer neuen Registerkarte anzuzeigen.
5. Falls gewünscht, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Version anzeigen**, um die Seite der Artikelansicht anzuzeigen.

Zwei Versionen eines Artikels vergleichen

Wählen Sie zwei Versionen eines Wissensartikels aus, und vergleichen Sie sie.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Knowledge_manager, Knowledge_admin

Hinweis: Eine bessere Vergleichserfahrung der wissensartikelversionen finden Sie unter wissensartikelversionen in vergleichen Mitarbeiterbereich.

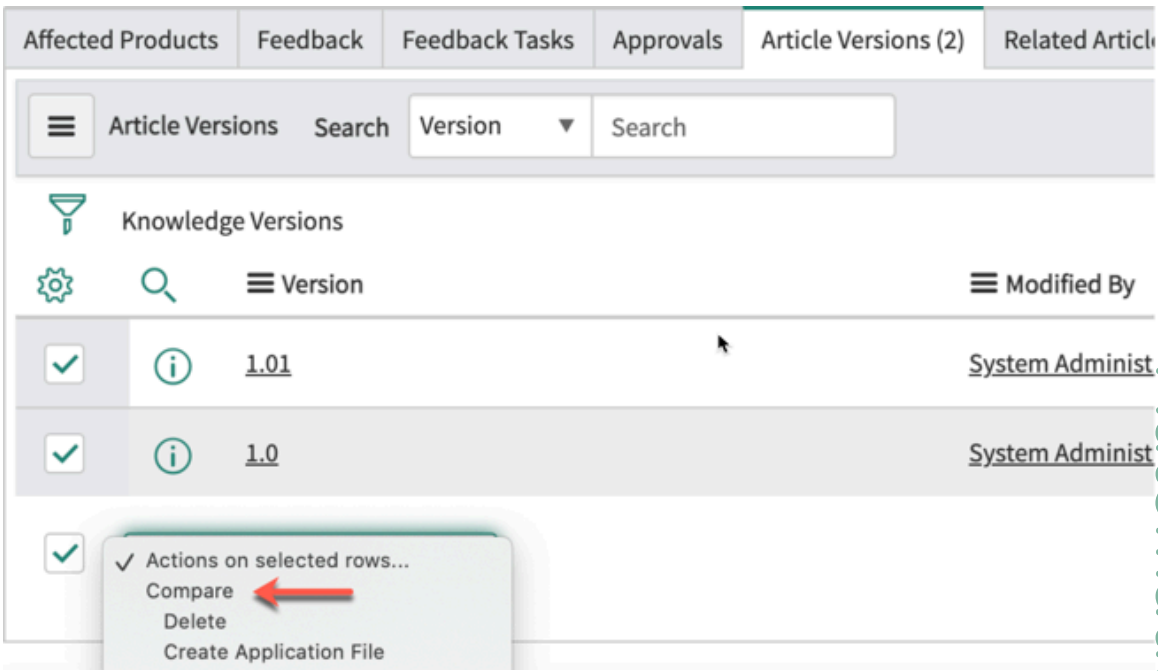
Prozedur

1. Navigieren Sie zu A **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf einen wissensartikel mit mehreren Versionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

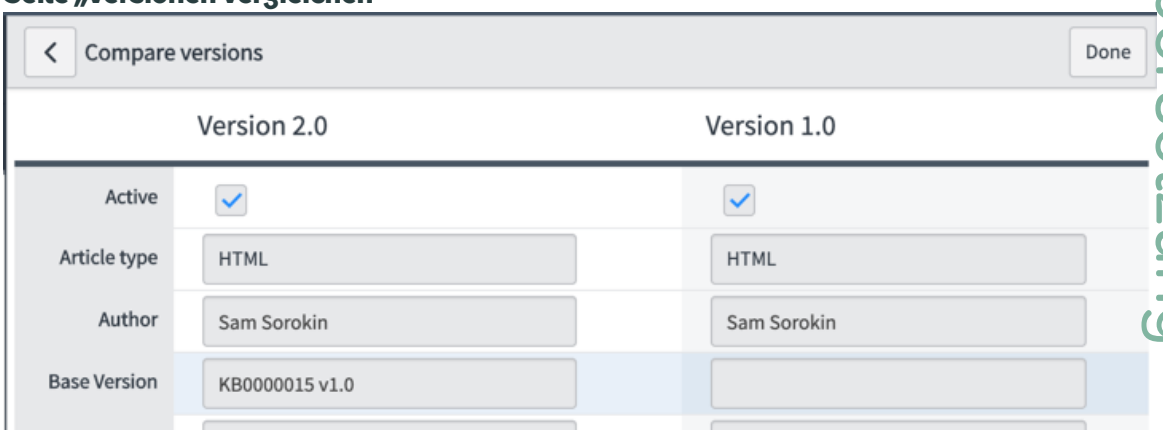
3. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste Artikelversionen die Kontrollkästchen für die beiden Versionen des artikels, die verglichen werden sollen.

Artikelversionen



4. Wählen Sie in der Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die Option aus **Vergleichen** Aus der Liste.
Die Seite „Versionen vergleichen“ wird geöffnet und listet die Felder (einschließlich Artikeltext) für die ausgewählten artikelversionen nebeneinander auf. Unterschiede zwischen den beiden artikelversionen werden hervorgehoben.

Seite „Versionen vergleichen“



5. Klicken Sie Auf **Fertig** Um zum Wissensformular zurückzukehren.

Einen versionierten artikel stilllegen

Sie können die letzte veröffentlichte Version eines Wissensartikels stilllegen. Durch das Stilllegen eines wissensartikels wird keine Version erstellt. Der Artikel wird einfach als **Deaktiviert** gekennzeichnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Wissensadministrator, Wissensmanager und aktueller Herausgeber des versionierten wissensartikels (nicht verfügbar für kcs_Candidate oder kcs_Contributor)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nur einen artikel außer Kraft setzen, der keine ausgecheckte Version hat. Wenn eine Version ausgecheckt wurde, wird **Stilllegen** Schaltfläche wird nicht im Header des Wissensformulars angezeigt.

Hinweis: Für den Workflow „Knowledge - Approval Retire“ geschieht dies nur, wenn die Löschungsanforderung genehmigt wird.

Sie können weiterhin auf veraltete Artikel zugreifen, die an Incidents angehängt wurden, indem Sie zur artikelansichtsseite mit der sys_ID des artikels navigieren. Veraltete Artikel enthalten eine Meldung, dass ein aktualisierter Artikel verfügbar ist.

Wenn die Versionierung deaktiviert ist, wird nur die neueste Version des Artikels in den Suchergebnissen und Listenansichten angezeigt.

Stillgelegte Wissensartikel können nicht von externen Anwendern oder Kunden durchsucht werden. Um einen stillgelegten artikel wiederzuverwenden, erstellen Sie einen artikel mit demselben Inhalt, der nach der Genehmigung veröffentlicht wird.

Beginnend mit Utah Release können Sie einen ersatzartikel geben, während Sie einen wissensartikel stilllegen. Wenn auf den stillgelegten artikel zugegriffen wird, werden Sie automatisch mit einer Anzeigenachricht zum ersatzartikel weitergeleitet Der artikel KBxxx wurde stillgelegt und durch den wissensartikel KBxxx ersetzt . Wenn kein ersatzartikel verfügbar ist, wird auf der Seite die Meldung angezeigt Wissensdatensatz nicht gefunden .

- Artikel mit Ersatz gibt einen Code 301 zurück.
- Artikel ohne Ersatz gibt einen 404-Code zurück.
- Standardmäßig ist `glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire`Die Systemeigenschaft ist auf „wahr“ festgelegt, um einen ersatzartikel für einen stillgelegten artikel bereitzustellen. Das Setup zum Umleiten eines artikels zu einem ersatzartikel ist standardmäßig festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Veröffentlicht**an.
2. Wählen Sie einen Artikel.
3. Klicken Sie auf **Deaktiviert** in der Kopfzeile des Knowledge-Formulars.
   Das System kehrt zur Wissensliste zurück. Der Status des Artikels ändert sich zu **Ausstehende Außerbetriebnahme** und der Status der zuvor veröffentlichten Versionen ändert sich zu **Veraltet**.

   Hinweis: Sie können einen stillgelegten artikel nicht auschecken oder bearbeiten.

Ergebnis

Der ausgewählte artikel wird stillgelegt und kann über aufgerufen werden **Wissen** > **Artikel** > **Deaktiviert**

Deaktivieren Sie die Funktion zur artikelversionsverwaltung

Benutzer mit der Systemadministratorrolle können die Funktion zur artikelversionsverwaltung deaktivieren, indem sie eine Eigenschaft festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Aktivieren Sie die Funktion zur artikelversionsverwaltung** Die Eigenschaft „Glide.knowman.Versioning.enabled“ steuert die Funktion „artikelversionsverwaltung“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch das Festlegen dieser Eigenschaft auf **false** wird das Artikelversionierungsfeature deaktiviert. Wenn es einmal deaktiviert wurde:

- Wird das Feld **Version** aus dem Wissensformular entfernt. Bleibt die Spalte **Version** in der Wissensliste erhalten und kann manuell entfernt werden.
- Wird die zugehörige Liste **Artikelversionen** aus dem Wissensformular entfernt.
- Die Schaltflächen **Deaktivieren**, **Auschecken** und **Zur Aktuellen machen** werden aus dem Wissensformular entfernt.
- Veraltete Artikel werden aus den Ansichten der Wissensliste entfernt.
- Der Versionsverlauf wird nicht auf der Seite für die Artikelansicht angezeigt.

Artikel werden weiterhin im Hintergrund versioniert. Nebenversionen werden erhöht, bis ein Artikel veröffentlicht wird. Anschließend wird die Versionsnummer auf die nächste Hauptversion erhöht.

Benutzer können weiterhin auf veraltete Artikel zugreifen, die an Incidents angehängt wurden. Veraltete Artikel enthalten eine Meldung, dass ein aktualisierter Artikel verfügbar ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Artikelversionierungsfeature aktivieren** im Abschnitt Artikelversionierungseigenschaften.
3. Klicken Sie auf die Checkbox, um die Eigenschaft zu deaktivieren.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Mithilfe von Wissensblöcken

Verwenden Sie Wissensblöcke, um die Erstellung von Wissen für Autoren und den Wissensverbrauch für Leser zu vereinfachen.

Wissensblock erstellen

Erstellen oder ändern Sie einen Wissensblock, um einen wiederverwendbaren Inhalt zu definieren, der in Wissensartikel in einer Knowledge Base eingefügt werden kann. Der Wissensblock wird durch Anwenderkriterien gesichert, die steuern, welche Anwender, Gruppen, Rollen, Unternehmen, Standorte, oder Abteilungen können den Inhalt in einem artikel oder einer Suche lesen oder nicht lesen, sodass Anwender Inhalte, die für sie relevant sind, einfacher anzeigen können.

Vorbereitungen

Wissensblöcke aktivieren

Erforderliche Rolle: Der Benutzer muss über einen Mitarbeiterzugang zur Wissensdatenbank verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Wissensblöcke** > **Neu erstellen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensblock-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Dieses Feld wird automatisch auf eine Wissensblocknummer gesetzt.
Wissensdatenbank	Name der Wissensdatenbank. Die Wissensblockfunktion muss für jede Wissensdatenbank aktiviert werden, für die Sie Blöcke erstellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Wissensblöcke für jede Knowledge Base.
Kategorie	Name der Wissenskategorie oder Unterkategorie.
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensblock. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Funktion „Besitzgruppen“ aktiviert ist. Wissensblöcke können mit oder ohne die Funktion „Besitzgruppen“ verwendet werden. Weitere Informationen zu Besitzgruppen, einschließlich der Aktivierung der Funktion, finden Sie unter Besitzgruppen.
Kann lesen	Benutzerkriterien, um Lesezugriff auf Wissensblockebene zu beantragen. Auf der Wissensbasis- und Wissensblockebene festgelegte Benutzerkriterien steuern, welche Benutzer Blockinhalte innerhalb eines Artikels lesen oder nicht lesen können. Weitere Informationen zur Auswahl von Anwenderkriterien für einen Wissensblock finden Sie unter Benutzerkriterien für einen Wissensblock auswählen.
Kann nicht gelesen werden	Zu verwendende Benutzerkriterien bei „Kann nicht gelesen werden“Zugriff auf Wissensblockebene. Auf der Wissensbasis- und Wissensblockebene festgelegte Benutzerkriterien steuern, welche Benutzer Blockinhalte innerhalb eines Artikels lesen oder nicht lesen können. Weitere Informationen zur Auswahl von Anwenderkriterien für einen Wissensblock finden Sie unter Benutzerkriterien für einen Wissensblock auswählen.
Gültig bis	Datum, an dem der Wissensblock abläuft Nach dem bis heute gültigen Datum: ○ Der Wissensartikel-Artikel-Viewer zeigt abgelaufene Wissensblock-Inhalte nicht mehr im zugehörigen Wissensartikel an. ○ Die Suche gibt keine Wissensartikel mehr zurück, wenn die Schlüsselwörter in den abgelaufenen Blöcken enthalten sind.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Wissensblocks.
Text	Text des Wissensblocks.
Version	Dieses Feld wird automatisch auf eine Versionsnummer gesetzt, wenn die Artikelversionierungsfunktion aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wissensblöcke können mit oder ohne Artikelversionsverwaltungsfunktion verwendet werden. Weitere Informationen zur Versionsverwaltung von artikeln, einschließlich der Deaktivierung der Funktion, finden Sie unter Artikelversionierung.
Artikeltyp	Dieses Feld wird automatisch auf HTML gesetzt. **Hinweis:** Wissensblöcke werden nur mit HTML-Wissensartikeln unterstützt.
Workflow	Dieses Feld wird automatisch auf den Veröffentlichungsstatus des Blocks gesetzt, z. B. Entwurf, Veröffentlicht oder Zurückgezogen.
Quellaufgabe	Nicht zutreffend.

4. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**, um den Block zu erstellen oder zu aktualisieren.
5. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Block zu veröffentlichen.

Hinweis: Alle zusätzlichen Schritte, die zum Veröffentlichen des Wissensblocks erforderlich sind, beispielsweise Genehmigungen, hängen vom Veröffentlichungs-Workflow für die Knowledge Base ab. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Base-Workflows.

Nächste Maßnahme

Nachdem der Wissensblock veröffentlicht wurde, können Sie den Block einem Artikel in der Wissensdatenbank hinzufügen.

Benutzerkriterien für einen Wissensblock auswählen

Steuern Sie, welche Anwender Wissensblockinhalte in einem artikel in einer Knowledge Base lesen können oder nicht, indem Sie Anwenderkriterien auf der Knowledge Base- und Wissensblock-Ebene festlegen. Als Wissensmitarbeiter können Sie Benutzerkriterien auf Wissensblockebene anwenden.

Vorbereitungen

Wissensblöcke aktivieren

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

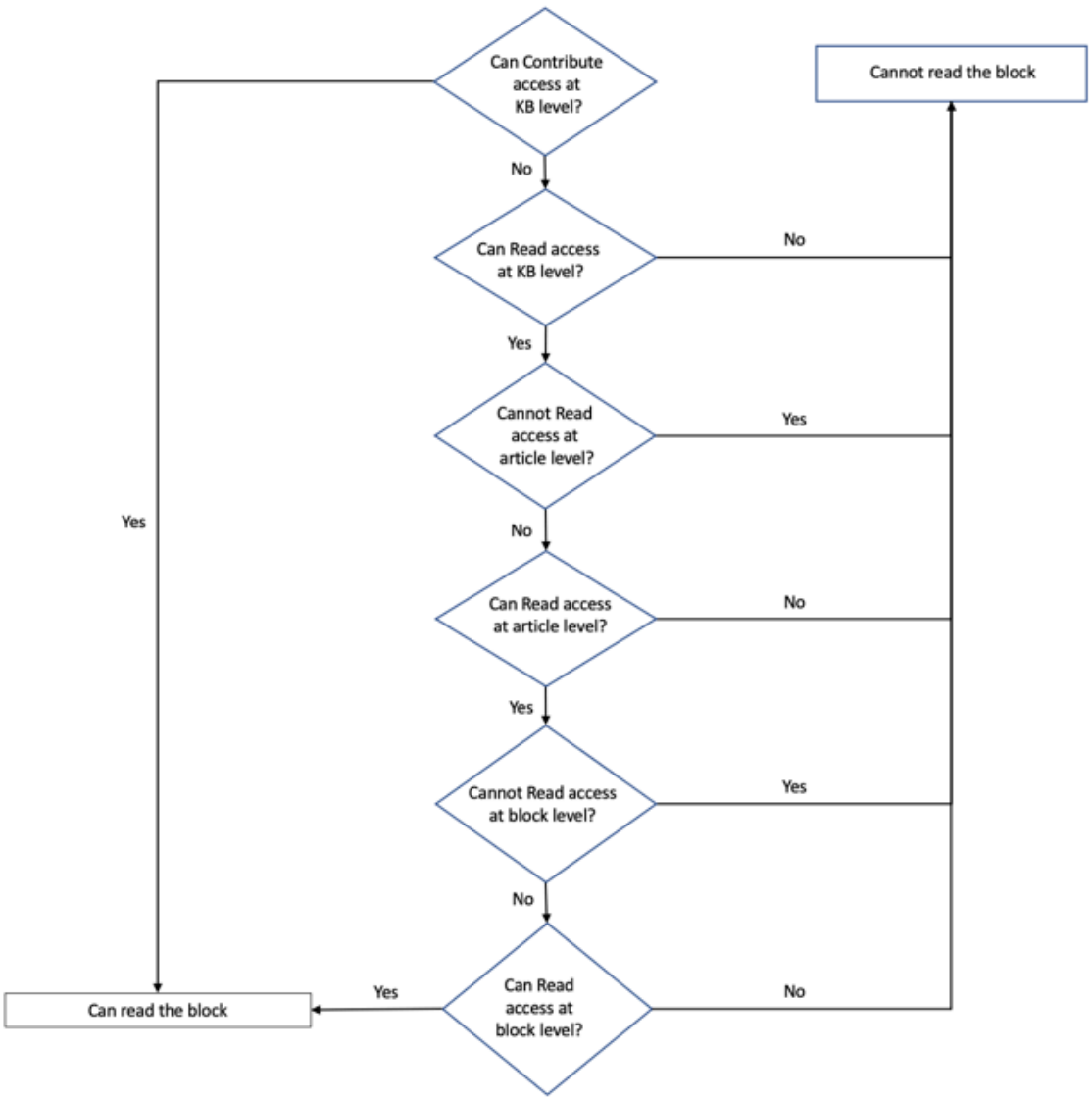
1. Navigieren zu **Wissen** > **Wissensblöcke** > **Alle**an.
2. Wissensblock öffnen
3. Übernehmen Sie die gewünschten Benutzerkriterien für die Felder **Kann lesen** und **Kann nicht lesen**.

Name	Beschreibung
Kann lesen	Benutzerkriterien, um Lesezugriff auf Wissensblockebene zu beantragen.
Lesen nicht möglich	Zu verwendende Benutzerkriterien bei „Kann nicht gelesen werden“Zugriff auf Wissensblockebene.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können vorhandene Anwenderkriteriendatensätze verwenden oder neue Anwenderkriteriendatensätze erstellen. Informationen zum Erstellen eines neuen Datensatzes finden Sie unter Erstellen Sie einen Anwenderkriteriendatensatz in Wissensmanagement .
- Wenn ein Benutzer ein **Kann beitragen**-Kriterium auf der Knowledge Base-Ebene erfüllt, kann er alle Inhalte des Wissensblocks lesen, unabhängig davon, welche Kriterien für **Kann lesen** und **Kann nicht lesen** auf der Wissensblockebene festgelegt sind.
- Wenn ein Benutzer ein **Kann nicht lesen**-Kriterium auf der Wissensblockebene erfüllt, kann er die Inhalte des Wissensblocks nicht lesen, unabhängig davon, welche Kriterien für **Kann lesen** auf der Wissensblockebene festgelegt sind.
- Wenn ein Anwender Zugriff auf einen wissensartikel hat und keinen Zugriff auf einen oder mehrere Blöcke innerhalb des artikels hat, kann der Anwender den Inhalt trotzdem lesen, ohne den Blockinhalt anzugeben.



4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Informationen zum Beenden und Veröffentlichen des Blocks finden Sie unter Wissensblock erstellen.
- Informationen zum Hinzufügen des Blocks zu einem Artikel sowie zur Vorschau des Artikels durch Identitätswechsel verschiedener Benutzer finden Sie unter Wissensblöcken zu einem Wissensartikel hinzufügen.

Wissensblock stilllegen

Sie können einen veröffentlichten Wissensblock stilllegen, sodass Anwender ihn nicht mehr anzeigen oder durchsuchen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Der Benutzer muss über einen Mitarbeiterzugang zur Wissensdatenbank verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Wissensblöcke** > **Veröffentlicht**an.
2. Öffnen Sie den anwendbaren Datensatz.
3. Wählen Sie Aus **Stilllegen** Zum Stilllegen des Wissensblocks.

Hinweis:

- Beginnend mit Zurich Release können Sie den an einen artikel angehängten Wissensblock stilllegen, indem Sie (`glide.knowman.allow_retire_block`) Systemeigenschaft auf „wahr“.
- Alle zusätzlichen Schritte, die erforderlich sind, um den Wissensblock zu entfernen, wie z. B. Genehmigungen, hängen vom Workflow für die Knowledge Base ab. Siehe Knowledge-Workflows Weitere Informationen finden Sie unter .
- Ein Wissensblock kann nur gelöscht werden, wenn er in keinem wissensartikel verwendet wird, einschließlich eines stillgelegten artikels oder einer vorherigen Version eines artikels.

Ergebnis

Der stillgelegte Wissensblock ist im artikel nicht mehr sichtbar.

Wissensblöcken zu einem Wissensartikel hinzufügen

Sie können einen oder mehrere Wissensblöcke in einen wissensartikel in einer Knowledge Base einfügen. Jeder Wissensblock wird durch Anwenderkriterien gesichert, die steuern, wer den Inhalt eines artikels lesen kann oder nicht.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitertes Plugin

Erforderliche Rolle: Der Benutzer muss über einen Mitarbeiterzugang zur Wissensdatenbank verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Knowledge Base-Artikel**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
   Beim Klicken auf **Neu** , Ihnen werden Optionen zur Auswahl einer artikelvorlage bereitgestellt. Die artikelvorlagen werden angezeigt, wenn Sie sie in aktivieren **Wissen** > **Artikelvorlagen**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie die Artikelvorlage.

   Hinweis: Sie können Wissensblöcke in mehr als einem HTML-Feld jeder artikelvorlage hinzufügen oder entfernen, einschließlich anwenderdefinierter Vorlagen.

4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zum Erstellen eines wissensartikels finden Sie unter Erstellen Sie einen wissensartikel aus einem Incident in ITSM-Mitarbeiterbereichan.

   Hinweis: Wissensblöcke werden nur mit HTML-Wissensartikeln unterstützt. Stellen Sie sicher, dass **Artikeltyp** Feld ist auf festgelegt **HTML** .

5. Klicken Sie im artikeltext auf die Stelle, an der ein Block eingefügt werden muss, und klicken Sie dann auf **Fügen Sie Blöcke Hinzu** .

   Wenn die Schaltfläche **Blöcke hinzufügen** nicht sichtbar ist, stellen Sie sicher, dass die Wissensblockfunktion für die Wissensdatenbank aktiviert ist, in der sich der Artikel befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Wissensblöcke für jede Knowledge Base.

   Hinweis: Blöcke können nur dem Textfeld hinzugefügt werden.

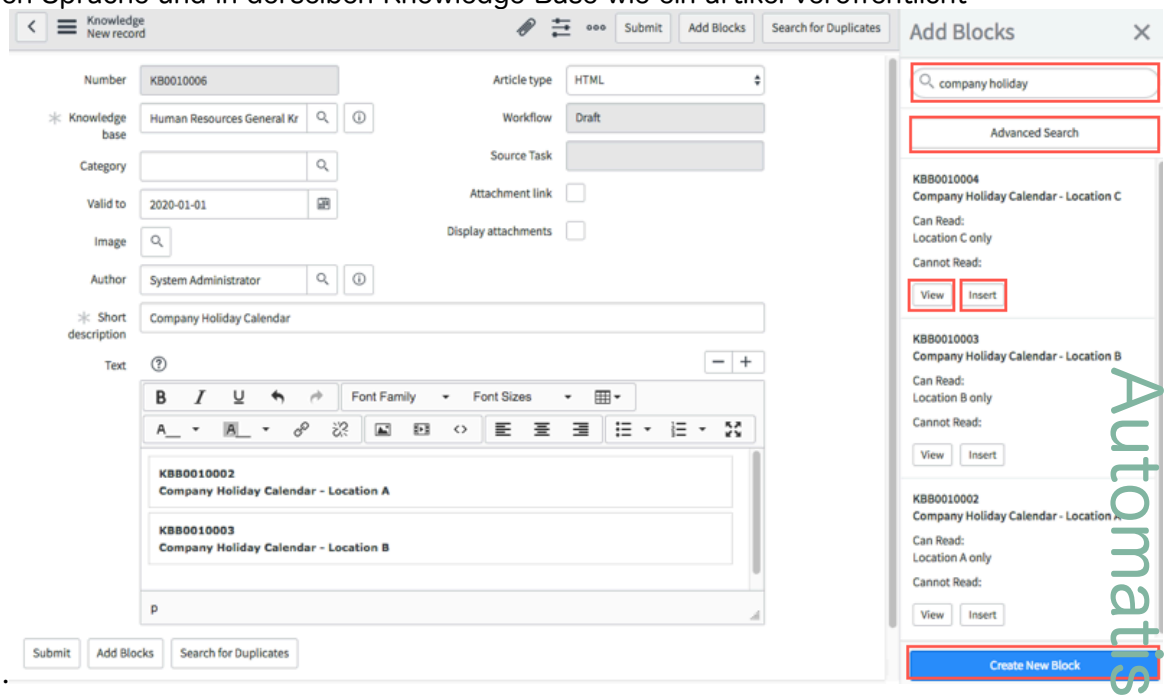
   In **Fügen Sie Blöcke Hinzu** Im Seitenbereich können Sie nach Wissensblöcken suchen, eine erweiterte Suche durchführen, Wissensblöcke anzeigen und in den artikel einfügen. Informationen zur Verwendung des Bedingungsgenerators mit der erweiterten Suche finden Sie unter Bedingungsgenerator . Sie können Blöcke auch direkt über die Seitenleiste erstellen.

   - Sie können die Anzahl der in angezeigten Suchergebnisse konfigurieren **Fügen Sie Blöcke Hinzu** Seitenbereich mit `glide.knowman.add_blocks.search_results`Eigenschaft. Standardmäßig beträgt die Mindestanzahl der angezeigten Suchergebnisse 6 und die maximale Anzahl der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

angezeigten Suchergebnisse 25. Siehe Wissenseigenschaften Weitere Informationen finden Sie unter .

- Wenn Sie Wissensblöcke nicht finden können, stellen Sie sicher, dass die Blöcke in derselben Sprache und in derselben Knowledge Base wie ein artikel veröffentlicht



werden.

6. **Wahlweise:** Ordnen Sie den Wissensblock im artikeltext neu an.

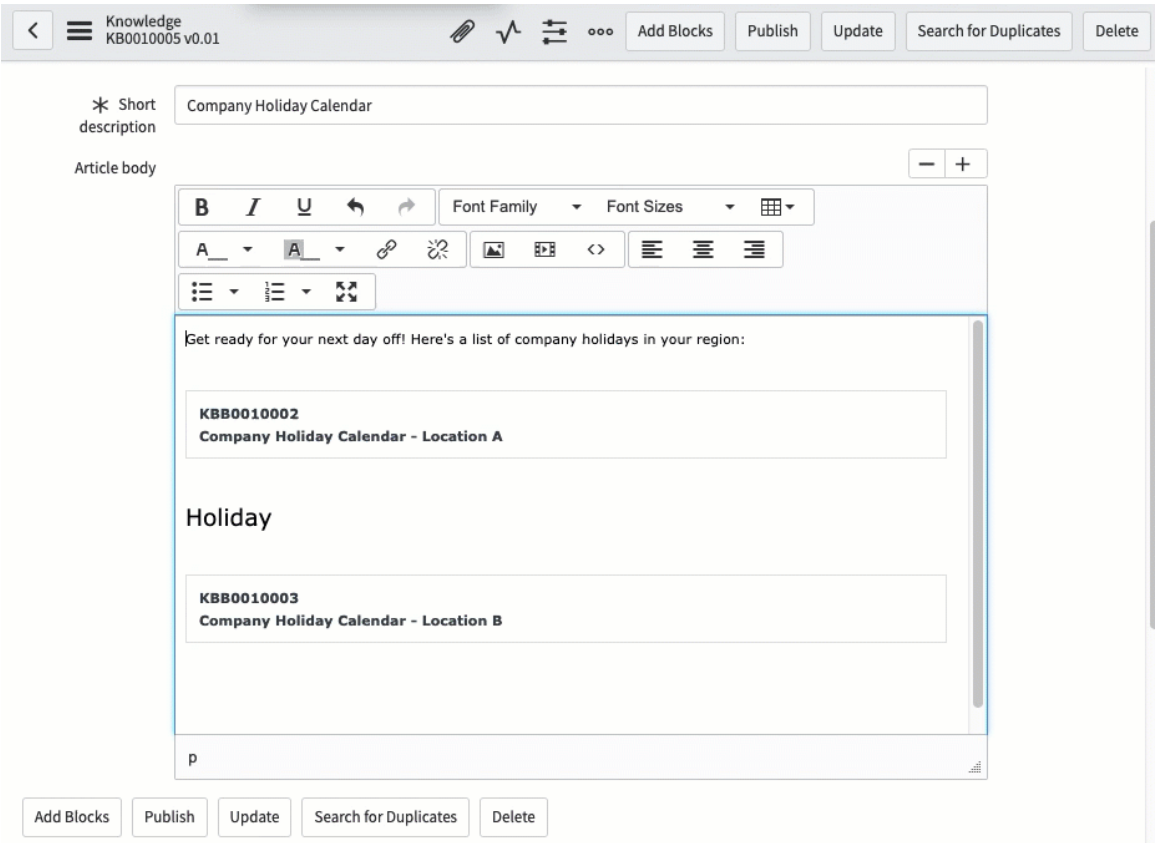
Option	Schritte
Wenn Sie eine Maus verwenden	**a.** Klicken Sie auf den Block, um ihn auszu–wählen. **b.** Ziehen Sie den Block per Drag-and-Drop innerhalb des artikels.
Wenn Sie eine Tastatur verwenden	**a.** Platzieren Sie Ihren Cursor links vom Block. **b.** Drücken Sie die nach-rechts-Taste, um den Block auszuwählen. **c.** Verwenden Sie Strg+x und Strg+V, um den Block auszuschneiden und innerhalb des artikels einzufügen.

Example

(Optional) Das folgende GIF zeigt ein Beispiel dafür, wie ein Anwender einen Wissensblock innerhalb eines artikels mithilfe einer Tastatur verschiebt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**, um den Artikel zu erstellen oder zu aktualisieren.

Hinweis: Sie können eine Vorschau des artikels mit den Blöcken nach Anwender oder, falls veröffentlicht, Datum anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Vorschau eines wissensartikels mit Wissensblöcken anzeigen.

8. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Artikel zu veröffentlichen.

Hinweis: Alle zum Veröffentlichen des Wissensartikels erforderlichen zusätzlichen Schritte, beispielsweise Genehmigungen, hängen vom Veröffentlichungs-Workflow für die Knowledge Base ab. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Base-Workflows.

Vorschau eines wissensartikels mit Wissensblöcken anzeigen

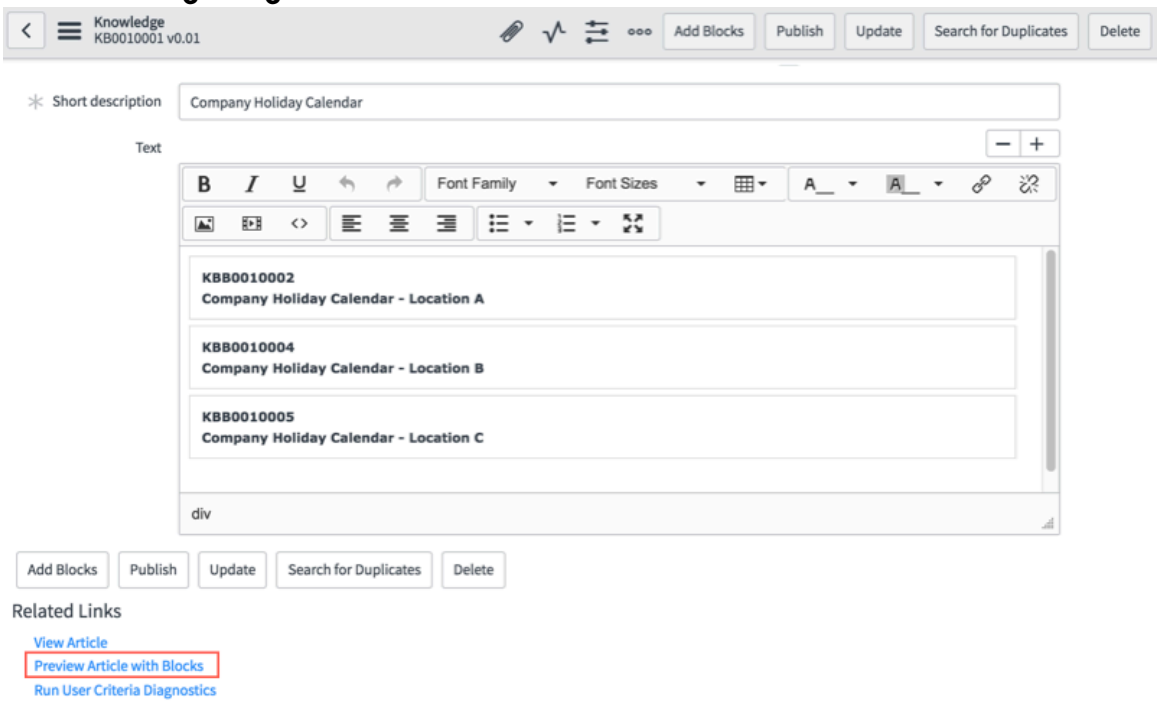
Zeigen Sie eine Vorschau eines wissensartikels mit Wissensblöcken nach Anwender oder, falls veröffentlicht, nach Datum an. Für einen unveröffentlichten artikel können Sie eine Vorschau des artikels nach Anwender anzeigen, indem Sie die Identität verschiedener Anwender annehmen, um zu sehen, wie der artikel Blockinhalte anzeigt oder ausblendet (basierend auf den Anwenderkriterien, die auf der Knowledge Base- und Knowledge-Block-Ebene festgelegt wurden). Bei veröffentlichten Artikeln können Sie eine Vorschau des artikels nach Anwender und Datum anzeigen, um zu sehen, wie der artikel in früheren Versionen für verschiedene Anwender angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Der Benutzer muss über einen Mitarbeiterzugang zur Wissensdatenbank verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**, Und öffnen Sie eines der Module, z. B. **Veröffentlichung Aufgehoben** Oder **Veröffentlicht** .
2. Öffnen Sie den wissensartikel mit Wissensblöcken.
3. Im Abschnitt **Zugehörige Links** klicken Sie auf **Vorschau des Artikels mit Blöcken**.



4. Zeigen Sie eine Vorschau des artikels als eine der folgenden Elemente an.

Option	Details
Nicht veröffentlichter artikel	Zeigen Sie eine Vorschau des artikels nach Anwender an. In **Anzeigen Als** Feld können Sie nach verschiedenen Anwendern suchen und deren Identität annehmen, um zu sehen, wie der artikel basierend auf dem Lesezugriff des Anwenders angezeigt wird.
Veröffentlichter artikel	Vorschau des artikels nach Anwender und Datum anzeigen: ○ In **Anzeigen Als** Feld können Sie nach verschiedenen Anwendern suchen und deren Identität annehmen, um zu sehen, wie der artikel basierend auf dem Lesezugriff des Anwenders angezeigt wird. ○ In **Anzeigen am Datum** Feld können Sie verschiedene Daten auswählen, um zu sehen, wie der artikel in früheren Versionen angezeigt wird.

Knowledge blockiert die Erstellung in Mitarbeiterbereich

Verwenden Sie Inhalte erneut, indem Sie Wissensblöcke in erstellen, bearbeiten und veröffentlichen Mitarbeiterbereich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In können Sie die folgenden Aufgaben im Zusammenhang mit Wissensblöcken ausführen Mitarbeiterbereich:

- Erstellen Sie einen Wissensblock für eine Knowledge Base .
- Verwalten Sie alle unveröffentlichten und veröffentlichten Wissensblöcke, die von Ihnen erstellt wurden .
- Fügen Sie einem wissensartikel Wissensblöcke hinzu .

  Beim Hinzufügen eines Wissensblocks zu einem wissensartikel können Sie Wissensblöcke auch zu allen Feldern hinzufügen, die einer artikelvorlage zugeordnet sind, wenn sie für einen artikel verwendet werden.

- Legen Sie einen Wissensblock außer Kraft, der nicht in Wissensartikeln verwendet wird .

Zeigen Sie einen Wissensblock in an Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie einen Wissensblock in an Mitarbeiterbereich, Einschließlich Blocknummer, Kurzbeschreibung und Blockinhalt.

Vorbereitungen

Sie müssen Lesezugriff auf die Knowledge Base haben, in der der Wissensblock gespeichert ist, den Sie anzeigen möchten.
Erforderliche Rolle: Agent_Workspace_user und Knowledge

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Zeigen Sie Wissensblöcke an, die von Ihnen oder anderen Personen erstellt wurden.
   - Zeigen Sie alle Blöcke an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Wissensblöcke** > **Alle**an.
   - Zeigen Sie von Ihnen erstellte Blöcke an, indem Sie zu einer der beiden navigieren **Listen** > **Wissensblöcke** > **Veröffentlicht** oder **Listen** > **Wissensblöcke** > **Nicht veröffentlicht**an.
3. Klicken Sie auf den Link zum Wissensblock, den Sie anzeigen möchten.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie eine andere Version des Wissensblocks an, indem Sie die Version in der Liste Version auswählen.

   Hinweis: Die Liste „Version“ wird nur angezeigt, wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionierung.

Ergebnis

Die ausgewählte Version des Wissensblocks wird in geöffnet Mitarbeiterbereich. Jede frühere Version des Wissensblocks wird als veraltet angezeigt. Klicken Sie beim Anzeigen einer früheren Version auf die Versionsnummer des Wissensblocks, um eine Liste aller Versionen anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Wissensblockdetails, die in angezeigt werden Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie in einen Wissensblock Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Veröffentlichen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Wissensblockdetails, die in angezeigt werden Mitarbeiterbereich

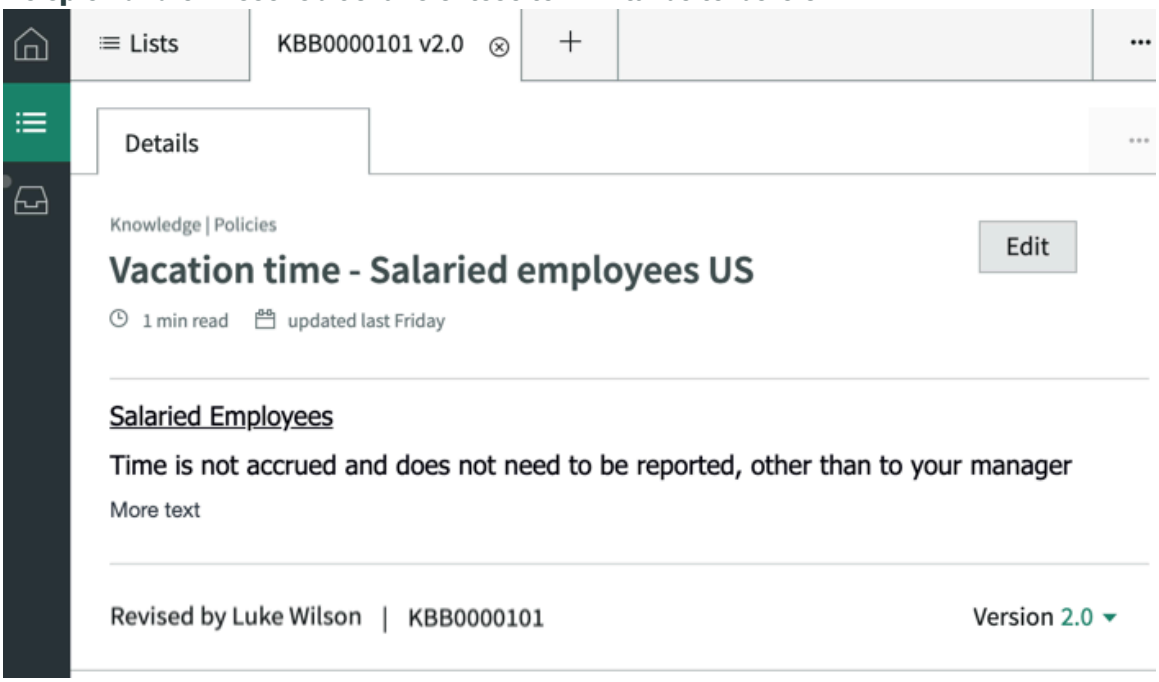
Zeigen Sie die Details eines Wissensblocks in an Mitarbeiterbereich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite „Wissensblockansicht“ in Mitarbeiterbereich Stellt mehrere Details zu einem angezeigten Block bereit.

Beispiel für die Wissensblockansichtsseite in Mitarbeiterbereich



Artikelinformationen, die auf der Wissensblockansichtsseite in angezeigt werden Mitarbeiterbereich

Details	Beschreibung
Knowledge Base	Knowledge Base, in der der wissensartikel und die artikelkategorie gespeichert werden. In der Abbildung ist „Wissen“ die Knowledge Base und „Richtlinien“ die Wissensblockkategorie.
Lesezeit	Durchschnittliche Zeit bis zum Lesen des Wissensblocks, die Ihnen helfen kann, zu entscheiden, ob Sie Zeit zum Lesen des Blocks haben. Die Lesezeit wird basierend auf einer durchschnittlichen Lesegeschwindigkeit von 200 Wörtern pro Minute berechnet. Für Blöcke in Sprachen wie Chinesisch, Japanisch und Koreanisch wird die Lesezeit basierend auf einer durchschnittlichen Geschwindigkeit von 500 Zeichen pro Minute berechnet. Wenn Bilder in einem artikel vorhanden sind, wird die Lesezeit anhand der folgenden Regeln berechnet: • Fügen Sie für das erste Bild 12 Sekunden hinzu, für das zweite Bild 11 Sekunden hinzu usw. • Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, fügen Sie nach dem zehnten Bild 3 Sekunden für jedes Bild hinzu.
Zeitpunkt der letzten Aktualisierung	Zeitpunkt der letzten Aktualisierung des Wissensblocks in Tagen für die aktuelle Woche, Anzahl der Wochen oder Anzahl der Jahre.
Wissensblockinhalt	Text und Bilder im Wissensblock.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikelinformationen, die auf der Wissensblockansichtsseite in angezeigt werden Mitarbeiterbereich (Fortsetzung)

Details	Beschreibung
Erstellt von	Autor des Wissensblocks. Dieses Feld wird nur in der ersten Version eines Wissensblocks angezeigt.
Überarbeitet von	Anwender, der den Wissensblock überarbeitet hat. Dieses Feld wird angezeigt, wenn ein Wissensblock später bearbeitet wurde.
Wissensblocknummer	Eindeutige Nummer, die dem Wissensblock automatisch zugewiesen wird. In der Abbildung ist KBB0000101 die Blocknummer.
Version	Ausgewählte Version des Wissensblocks. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist. In der Abbildung ist 2,0 die ausgewählte Version des Wissensblocks.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensblock in an Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie in einen Wissensblock Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Veröffentlichen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie in einen Wissensblock Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie in einen Wissensblock für eine Knowledge Base Mitarbeiterbereich Dient zur Wiederverwendung eines Inhalts in Wissensartikeln in dieser Knowledge Base.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie die Funktion „Wissensblöcke“ für die Knowledge Base, in der Sie Blöcke erstellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Wissensblöcke für jede Knowledge Base.
- Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der Sie den Wissensblock erstellen möchten.

Erforderliche Rolle: Agent_Workspace_user und Knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch Blöcke erstellen, wenn Sie auf einen artikelbereich zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem wissensartikel in einen Wissensblock hinzu Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob bereits ein Wissensblock zu diesem Thema verfügbar ist.
   a. Navigieren zu **Listen** > **Wissensblöcke** > **Alle**an.
   b. Legen Sie einen Filter fest, um nach möglichen übereinstimmenden Wissensblöcken zu suchen.
      - Klicken Sie auf einen Spaltenheader. Wählen Sie basierend auf dem in der Spalte enthaltenen Datentyp im Abschnitt Filter die Filteroptionen aus, oder geben Sie die Filterbedingungen ein, die Sie anwenden möchten. Für die Spalte Workflow können Sie beispielsweise die folgenden status auswählen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Entwurf
- Prüfung
- Geplant für Veröffentlichung
- Veröffentlicht
- Ausstehende Außerbetriebnahme
- Deaktiviert
- Veraltet

- Klicken Sie auf das Symbol Filterbereich anzeigen ( ), und klicken Sie auf **Erweiterte Ansicht** . Geben Sie im Dialogfeld Erweiterte Ansicht Bedingungen in an **Alle diese Bedingungen müssen erfüllt sein** Feld und klicken Sie auf **Aktualisieren** .

3. Klicken Sie Auf **Neu** In einer Wissensblöcke-Liste.

4. Füllen Sie die Felder im Formular „Wissensblock“ aus.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Wissensblocks. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Knowledge Base	Name der Knowledge Base, der Sie den Wissensblock hinzufügen.
Kategorie	Name der Wissenskategorie oder -Unterkategorie, die der Knowledge Base zugeordnet ist.
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensblock. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Funktion „Besitzgruppen“ aktiviert ist (siehe Besitzgruppen). **Hinweis:** Wissensblöcke können ohne die Funktion „Besitzgruppen“ verwendet werden.
Kann lesen	Benutzerkriterien, um Lesezugriff auf Wissensblockebene zu beantragen. **Hinweis:** Anwenderkriterien, die auf der Knowledge Base- und Wissensblock-Ebene festgelegt sind, welche Anwender Blockinhalte in einem artikel lesen können. (Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerkriterien für einen Wissensblock auswählen.)
Lesen nicht möglich	Zu verwendende Benutzerkriterien bei „Kann nicht gelesen werden“Zugriff auf Wissensblockebene. **Hinweis:** Anwenderkriterien, die auf der Knowledge Base-Ebene festgelegt sind, und Steuerungen auf Wissensblockebene, welche Anwender Blockinhalte in einem artikel lesen können. (Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerkriterien für einen Wissensblock auswählen.)
Gültig bis	Datum, an dem der Wissensblock abläuft Sobald das Datum „gültig bis“ verstrichen ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Auf der Seite „wissensartikelansicht“ werden abgelaufene Wissensblockinhalte im zugehörigen wissensartikel nicht mehr angezeigt. ○ wissensartikelsuchen geben keine Wissensartikel mehr zurück, wenn die Stichwörter nur in den abgelaufenen Blöcken enthalten sind.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Wissensblocks.
Artikeltext	Inhalt des Wissensblocks.
Version	Versionsnummer des Wissensblocks. Dieses Feld wird automatisch auf eine Versionsnummer gesetzt, wenn die Artikelversionierungsfunktion aktiviert ist. **Hinweis:** Wissensblöcke können ohne die Funktion zur artikelversionsverwaltung verwendet werden. Weitere Informationen zur Versionsverwaltung von artikeln, einschließlich der Deaktivierung der Funktion, finden Sie unter Artikelversionierung.
Artikeltyp	Markup-Sprache, die zum Formatieren des Blocks verwendet wird. Dieses Feld wird aufgrund von automatisch auf HTML festgelegt **Hinweis:** Wissensblöcke werden nur mit HTML-Wissensartikeln unterstützt.
Workflow	Veröffentlichungsstatus des Blocks. Dieses Feld wird automatisch auf den Veröffentlichungsstatus des Blocks gesetzt, z. B. Entwurf, Veröffentlicht oder Zurückgezogen.

Hinweis: Sie können ignorieren **Quellaufgabe** Feld, das nicht verwendet wird.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Wissensblock wird gespeichert und in der Liste „nicht veröffentlicht“ der Wissensblöcke in angezeigt Mitarbeiterbereich Und zusätzliche Funktionen werden im Formular verfügbar.
6. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den Block, indem Sie auf klicken **Veröffentlichen** .

   (Optional) Ein Wissensblock wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht.

   ○ **Wissen: Sofortige Veröffentlichung** : Der Wissensblock wird sofort veröffentlicht.
   ○ **Wissen: Genehmigungsveröffentlichung** : Der Wissensblock wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht.

   Nach der Veröffentlichung wird Ihr Wissensblock in den Listen veröffentlicht und in allen Listen unter Wissensblöcken in angezeigt Mitarbeiterbereich. Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensblocks erhöht.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie Wissensblöcke in einer Knowledge Base in Mitarbeiterbereich Dient zum Aktualisieren des wiederverwendeten Inhalts für Artikel in der Knowledge Base.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der Wissensblock gespeichert ist, den Sie bearbeiten möchten. Standardmäßig werden im Wissensblock keine angehängten Dateien angezeigt, sondern nur als Link.
Erforderliche Rolle: Agent_Workspace_user und Knowledge

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissensblöcke** > **Alle**an.
3. Klicken Sie auf einen Wissensblock-Link.
4. Ändern Sie die Felder im Formular „Wissensblock“.
   - Für einen unveröffentlichten Wissensblock wird das Formular Wissensblock geöffnet, wenn Sie den artikel auswählen.
   - Klicken Sie für einen veröffentlichten Wissensblock auf **Bearbeiten** Um auf das Formular „Wissensblock“ zuzugreifen.

     Hinweis: Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, können Sie nur die neueste Version eines Wissensblocks bearbeiten. Klicken Sie Auf **Zur Kasse** Nachdem Sie auf geklickt haben **Bearbeiten** .
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Wissensblock wird gespeichert und in der Liste nicht veröffentlicht unter Wissensblöcke angezeigt. Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Version des Wissensblocks um 0,01 erhöht.
6. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den Wissensblock, indem Sie auf klicken **Veröffentlichen** .
   Der Wissensblock wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht.
   - **Wissen: Sofortige Veröffentlichung** : Der Wissensblock wird sofort veröffentlicht.
   - **Wissen: Genehmigungsveröffentlichung** : Der Wissensblock wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht.

   Nach der Veröffentlichung wird Ihr Wissensblock in den Listen veröffentlicht und in allen Listen unter Wissensblöcken in angezeigt Mitarbeiterbereich. Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensblocks auf die nächste ganze Zahl aktualisiert (z. B. von 2,02 bis 3,0).

Veröffentlichen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Veröffentlichen Sie einen Wissensblock, um ihn zum Hinzufügen zu Wissensartikeln verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der Wissensblock gespeichert ist, den Sie veröffentlichen möchten.
Erforderliche Rolle: Agent_Workspace_user und Knowledge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissensblöcke** > **Nicht veröffentlicht**an.
3. Klicken Sie auf einen Wissensblock-Link.
4. Klicken Sie im Formular Wissensblock auf **Veröffentlichen** .

Ergebnis

Ein Wissensblock wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht.

- **Wissen: Sofortige Veröffentlichung** : Der Wissensblock wird sofort veröffentlicht.
- **Wissen: Genehmigungsveröffentlichung** : Der Wissensblock wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht.

Nach der Veröffentlichung wird Ihr Wissensblock in den Listen veröffentlicht und in allen Listen unter Wissensblöcken in angezeigt Mitarbeiterbereich. Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Version des Blocks erhöht.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Wissensblock in an Mitarbeiterbereich

Genehmigen Sie einen Wissensblock in Mitarbeiterbereich

Genehmigen Sie einen Wissensblock, der auf Ihre Überprüfung in wartet Mitarbeiterbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Agent_Workspace_user und Knowledge

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissensblöcke** > **Nicht veröffentlicht**an.
3. Klicken Sie auf einen Wissensblock-Link, der sich in befindet **Überprüfen** Workflow-Status.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. In der zugehörigen Liste Genehmigungen in **Status** Klicken Sie auf die Spalte **Angefordert** .
   Das Genehmigungsformular wird in einer anderen Registerkarte geöffnet Mitarbeiterbereich.
6. Wählen Sie in der Liste Status die Option aus **Genehmigt** .
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Der genehmigte Wissensblock wird sofort veröffentlicht. Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Versionsnummer des Wissensblocks zur nächsten ganzen Zahl erhöht (z. B. von 2,02 bis 3,0). Im Formular „Wissensblock“ ändert sich der Workflow-Status in **Veröffentlicht** . Die neue veröffentlichte Version des Wissensblocks wird der zugehörigen Liste Blockversionen im Formular Wissensblock hinzugefügt. Die Version ist auch in der Liste alle unter Wissensblöcke in verfügbar Mitarbeiterbereich, Wechseln Sie zu **Wissensblöcke** > **Alle**an.

Fügen Sie einem wissensartikel in einen Wissensblock hinzu Mitarbeiterbereich

Fügen Sie einem wissensartikel in einen Wissensblock hinzu Mitarbeiterbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Sowohl der wissensartikel als auch der Wissensblock müssen sich in derselben Knowledge Base befinden.
- Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen.
- Stellen Sie sicher, dass die Funktion „Wissensblöcke“ für die Knowledge Base aktiviert ist, in der sich der artikel befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Wissensblöcke für jede Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: Agent_Workspace_user und Knowledge

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissensartikel** > **Alle**an.
3. Klicken Sie auf einen vorhandenen artikellink.
   Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

   Hinweis:
   - Wissensblöcke werden nur mit HTML-Wissensartikeln unterstützt. Stellen Sie sicher, dass **Artikeltyp** Feld ist auf festgelegt **HTML** .
   - Wenn ein wissensartikel eine artikelvorlage verwendet, können Sie Wissensblöcke zu allen Feldern hinzufügen, die der artikelvorlage zugeordnet sind.
4. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol „Blöcke hinzufügen“ ( ).
5. Suchen Sie nach dem artikel, dem Sie den Wissensblock hinzufügen möchten.
   Informationen zur Verwendung des Bedingungsgenerators mit der erweiterten Suche finden Sie unter Bedingungsgenerator .
6. Klicken Sie Auf **Einfügen** Um den Wissensblock dem artikel hinzuzufügen.
   Wenn keine Wissensblöcke vorhanden sind, klicken Sie auf **Erstellen Sie Einen Neuen Block** Und befolgen Sie das Verfahren, um einen weiteren Block zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie in einen Wissensblock Mitarbeiterbereich.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern.

   Hinweis: Sie können eine Vorschau des artikels mit den Blöcken anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Vorschau eines wissensartikels mit Wissensblöcken in anzeigen Mitarbeiterbereich.
8. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Artikel zu veröffentlichen.

   Der wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Vorschau eines wissensartikels mit Wissensblöcken in anzeigen Mitarbeiterbereich

Vorschau eines wissensartikels mit Wissensblöcken in anzeigen Mitarbeiterbereich.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist.
Erforderliche Rolle: Agent_Workspace_user und Knowledge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissensartikel** > **Alle**an.
3. Wählen Sie den artikel aus, in dem Sie eine Vorschau eines Wissensblocks anzeigen möchten, und klicken Sie auf **Bearbeiten** .
4. Klicken Sie Auf **Vorschau mit Blöcken** .
   Die artikelbearbeitungsseite wird aktualisiert, um Optionen für die Vorschau eines Wissensblocks anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Blöcke Anzeigen** Um die dem artikel hinzugefügten Wissensblöcke hervorzuheben.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Legen Sie einen Wissensblock in fest Mitarbeiterbereich

Legen Sie einen veröffentlichten Wissensblock außer Kraft, wenn er nicht mehr für Anwender zum Anzeigen oder Suchen verfügbar sein soll.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der Wissensblock gespeichert ist, den Sie stilllegen möchten.
Erforderliche Rolle: Agent_Workspace_user und Knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Wissensblöcke nur stilllegen, wenn sie in keinem Wissensartikel verwendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissensartikel** > **Veröffentlicht**an.
3. Wählen Sie den Wissensblock aus, den Sie stilllegen möchten.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Klicken Sie Auf **Stilllegen** .

Ergebnis

Der Wissensblock wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base stillgelegt.

- **Wissen: Sofortige Stilllegung** : Der Wissensblock wird sofort außer Kraft gesetzt.
- **Wissen: Genehmigung Stilllegen** : Der Wissensblock wird nach Abschluss der Genehmigung stillgelegt.

Wenn sie deaktiviert ist, wird Ihr Wissensblock nicht mehr in der veröffentlichten Liste unter Wissensblöcke in angezeigt Mitarbeiterbereich.

Integration einer benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Anzeige mit Wissensblöcken

Wenn Sie in Ihrer Anwendung eine benutzerdefinierte Such- oder Wissensartikel-Anzeige verwenden, können Sie diese benutzerdefinierte Suche oder Anzeige mit der entsprechenden Wissens- oder Wissensblock-API integrieren.

Hinweis: Die Integration ist nur erforderlich, wenn Sie eine benutzerdefinierte Such- oder Wissensartikel-Anzeige verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KBPortalServiceImpl – Global

Die API KBPortalServiceImpl ist in Knowledge Management V3 [com.snc.knowledge3] als Skripteinbindung enthalten. Sie bietet Methoden zur Verwendung mit Wissen, z. B. die Integration mit einer benutzerdefinierten Suche.

KBPortalServiceImpl: KBPortalServiceImpl()

Instantiiert ein KBPortalServiceImpl-Objekt in einer globalen Anwendung.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Keine		

KBPortalServiceImpl – getResultData(Objektanforderung)

Gibt Suchergebnisse zurück, die auf Stichwörtern des Wissensartikels und auf relevanten Wissensblockinhalten basieren, auf die der Benutzer zugreifen kann.

Wenn Sie das Wissensblock-Feature aktiviert haben und in Ihrer Anwendung eine benutzerdefinierte Suche nach Wissen verwenden, gibt Ihre Suche möglicherweise keine relevanten Artikel zurück, wenn Stichwörter in den Blöcken enthalten sind. Um Suchergebnisse basierend auf Stichwörtern aus dem Artikel und aus relevantem Blockinhalt zurückzugeben, auf die der Benutzer Lesezugriff hat, müssen Sie die Methode getResultData() in Ihrer benutzerdefinierten Suche aufrufen.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Anforderung	Objekt	JSON-Objekt, um die Suche zu verfeinern.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Objekt	Array von Suchergebnissen im JSON-Format basierend auf Stichwörtern aus dem Wissensartikel und aus relevantem Wissensblockinhalt, auf den der Benutzer Lesezugriff hat.

Example: Benutzerdefinierte Suche mit Wissensblöcken integrieren

```
function doKeywordSearch(queryText, count, queryLocation) {
 var results = [];

 // To set up the request.
 var request = {
  keyword: queryText,
  language: "",

  // To pass data to filter on different metadata.
  variables: {
   kb_knowledge_base: ['Knowledge'],
   kb_category: '',
   author: ['']
  },

  // Provide the following.
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  context: gs.getProperty('glide.knowman.sp.search_context', 'Knowledge Search'),
  resource: 'Knowledge',
  order: "relevancy,true",

  // Provide the pagination variables.
  start: queryLocation,
  end: queryLocation+count,

  attachment: false,

  // Provide any additional metadata you want to include in your results.
  knowledge_fields: [
    "number",
    "sys_id",
    "published"
  ]
};

// To execute the search.
var response = new KBPortalServiceImpl();
response.getResultData(request);

// To send the search results back to the UI or to store results in your object.
for (var i = 0; i < response.results.length; i++) {
  result = response.results[i];
  var article = {};
  article.sys_id = result.meta.sys_id.display_value;
  article.number = result.meta.number.display_value;
  article.short_description = article.short_description;
  article.title = result.title;
  article.published = result.meta.published.display_value;
  article.publishedUTC = result.meta.published.display_value;
  article.text = article.text;
  article.score = result.meta.score;
  article.label = article.short_description;
  article.shortDescription = article.short_description;
  results.push(article);
}

return results;
}
```

Automatische Übersetzung

KBBlock – Global

Die API KBBlock ist in den Wissensblöcken [com.snc.knowledge_blocks] als Skripteinbindung enthalten. Sie bietet Methoden zur Verwendung mit dem Wissensblock-Feature, z. B. die Integration mit einer benutzerdefinierten Wissensartikel-Ansicht.

KBBlock: KBBlock()

Instantiiert ein KBBlock-Objekt in einer globalen Anwendung.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Keine		

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KBBlock – getArticleContent(GlideRecord knowledgeRecord)

Ruft Wissensartikel mit relevantem Wissensblockinhalt ab, auf den ein Benutzer Lesezugriff hat.

Wenn Sie die Wissensblockfunktion aktiviert haben und eine benutzerdefinierte Wissensartikel-Anzeige für Ihre Anwendung verwenden, zeigt Ihre Anzeige möglicherweise keine Artikel an, die den relevanten Blockinhalt erweitern. Um den Blockinhalt zu erweitern, auf den ein Benutzer zugreifen kann, müssen Sie die Methode getArticleContent() in Ihrer benutzerdefinierten Ansicht aufrufen.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
KnowledgeRecord	GlideRecord	GlideRecord des anzuzeigenden Wissensartikels.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Wissensartikel mit relevantem Wissensblockinhalt, auf den ein Benutzer Lesezugriff hat.

Example: Benutzerdefinierte Wissensartikel-Anzeige mit Wissensblöcken integrieren

```
// This function returns the article text with expanded block content.
function getArticleText(kbSysId) {
  var knowledgeRecord = new GlideRecord('kb_knowledge');
  var kbText='';
  if(knowledgeRecord.get(kbSysId)) {
    if(new GlidePluginManager().isActive('com.snc.knowledge_blocks')) {
      kbText = new KBBlock();
      kbText.getArticleContent(knowledgeRecord);
    }
    else
      kbText = knowledgeRecord.getValue('text');
    }
  return kbText;
}

// This is an example of how to call the function defined above.
var kbText = getArticleText('01a1ca5b6710130038876c3b5685efd3');
```

Verwenden Sie Wissensabonnements

Verwenden Sie Wissensabonnements, um E-Mail-Benachrichtigungen über neue Artikel und artikelüberarbeitungen oder Kommentare zu erhalten.

Knowledge Base abonnieren

Abonnieren Sie eine Knowledge Base und erhalten Sie Benachrichtigungen, wenn dieser Knowledge Base Artikel hinzugefügt werden.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Wissensabonnements.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können eine Wissensdatenbank entweder über die Knowledge Management v3-Benutzerschnittstelle oder über das Knowledge Management Service Portal abonnieren.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Homepage**an.
2. Klicken Sie auf den Link **Abonnieren** auf der Knowledge Base-Kachel.
   Der Link ändert sich zu **Abonniert** und enthält ein Häkchen.

Ergebnis

Erhalten Sie Benachrichtigungen, wenn Artikel zur abonnierten Knowledge Base hinzugefügt werden.

Knowledge Base-Abonnement beenden

Knowledge Base-Abonnement beenden

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können sich von einer Knowledge Base über die Knowledge Management v3-Benutzerschnittstelle oder das Knowledge Management Service Portal abmelden.

Hinweis: Wenn Sie einen Artikel abonnieren und dann die Knowledge Base abonnieren, werden Sie durch das Abbestellen der Knowledge Base auch von diesem Artikel abgemeldet.

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Homepage**an.
2. Klicken Sie auf den Link **Abonniert** auf der Knowledge Base-Kachel, der auf**Abmelden** umgestellt wird.
   Nach dem Abmelden von der Knowledge Base wird der Link auf **Abonnieren** umgestellt.

Einen Wissensartikel abonnieren

Abonnieren Sie einen wissensartikel in einer Knowledge Base, um E-Mail-Benachrichtigungen zu neuen Artikeln und artikelüberarbeitungen oder Kommentaren zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Wenden Sie sich an Ihren Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Anwender können einen wissensartikel entweder über abonnieren Wissensmanagement V3-Anwenderoberfläche oder das Wissensmanagement-Serviceportal.

Hinweis:

- Benutzer, die bereits eine Knowledge Base abonniert haben, abonnieren auch die Artikel innerhalb dieser Knowledge Base.
- Zum Abonnieren von Artikeln aus dem Basis-Serviceportal (https://<instance name> /Sp?), müssen Sie zu navigieren Wissensmanagement-Serviceportal Seiten (z. B. https:// <instance name> /Sp?ID=kb_HOME) Über das Basis-Serviceportal.
- Informationen zum Verwalten des Wissensabonnements für die Knowledge Base und den wissensartikel finden Sie unter Verwalten Sie Wissensabonnements.
- Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Homepage**an.
2. Klicken Sie auf **Abonnieren** am Anfang des Wissensartikels.
   Das System zeigt eine Informationsmeldung zum artikelabonnement an, und die Schaltfläche schaltet zu um **Abonniert** . Wenn die E-Mail-Benachrichtigung einen artikellink enthält, verweist der Link auf Wissensmanagement Serviceportal. Die E-Mail-Benachrichtigung für einen abonnierten artikel enthält die wissensartikel-ID, die Kurzbeschreibung und den Link zum artikel.

Abonnement eines Wissensartikels beenden

Abonnement eines Wissensartikels beenden

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer können einen Wissensartikel über die Knowledge Management v3-Benutzerschnittstelle oder das Knowledge Management Service Portal abbestellen.

Hinweis: Wenn Sie eine Knowledge Base abonniert haben und sich von einem Artikel in dieser Knowledge Base abmelden, müssen Sie auch die übergeordnete Knowledge Base abbestellen.

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Homepage**an.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Abonniert**, die auf **Abmelden** umgestellt wird.
   Wenn Sie den Wissensartikel abonniert haben, führt diese Aktion zu einer Informationsnachricht darüber, dass das Artikelabonnement entfernt wurde. Wenn Sie auch die übergeordnete Knowledge Base abonniert haben, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.
3. Wenn Sie die übergeordnete Wissensdatenbank abonniert haben, klicken Sie auf **Ja** im Popup-Fenster „Abmelden“.
   Diese Aktion führt zu einer Informationsnachricht darüber, dass das Knowledge Base-Abonnement entfernt wurde.

Verwalten Sie Wissensabonnements

Verwalten Sie Abonnements von Knowledge Bases und Wissensartikeln auf der Seite Benachrichtigungseinstellungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können Wissensabonnements über die Knowledge-Anwendung oder über das Knowledge Management Service Portal verwalten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite Benachrichtigungseinstellungen.

Standort	Beschreibung
Aus der Wissensanwendung	Klicken Sie auf das Modul **Benachrichtigungseinstellungen**. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Plugin „Wissensmanagement Core“ (com.glideapp.Knowledge).
Aus dem Knowledge Management Service Portal	Klicken Sie in der Portal-Kopfzeile auf den Benutzernamen und dann auf **Benachrichtigungseinstellungen**.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte Abonnements.
3. Klicken Sie auf **Knowledge Base** oder **Wissensartikel**, um eine Liste der aktuellen Abonnements anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf **Abonniert**, um sich von einer Knowledge Base oder einem Wissensartikel abzumelden.
   Der Link wird auf **Abgemeldet** umgestellt.

Übersetzungsmanagement verwenden

Verwenden Sie das Übersetzungsmanagement, um Übersetzungsaufgaben zu erstellen und zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Übersetzungszuweisungen für Wissensartikel

Weisen Sie Sprachexperten Wissensartikel zu, um genaue Übersetzungen sicherzustellen. Identifizieren Sie die Sprachexperten, und erstellen Sie Zuweisungsregeln, damit Übersetzungsaufgaben automatisch Sprachexperten und -Gruppen zugewiesen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Übersetzungsaufgaben werden automatisch zugewiesen, sobald die Zuweisungsregeln erstellt wurden. Zuweisungsregeln werden nur angewendet, wenn eine Aufgabe noch keinem anderen Anwender oder einer anderen Gruppe zugewiesen ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Übersetzungsmanagement** > **Übersetzerzuordnung**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Dient zum Erstellen einer neuen Zuweisungsregel.
3. Geben Sie einen Namen für die Zuweisungsregel in ein **Name** Feld.
4. In **Gilt Für** Wählen Sie den Aufgabentyp aus, den Sie zuweisen möchten, indem Sie eine Bedingung festlegen.

   a. Wählen Sie aus **Wissensübersetzungsaufgabe [kb_Translation_Task]** Tabelle aus dem **Tabelle** Dropdown-Liste.

   b. Legen Sie eine Bedingung für die Zuweisung von Aufgaben in fest **Bedingungen** Feld.
   Um beispielsweise Aufgaben für die Übersetzung ins Englische zuzuweisen, legen Sie die Bedingung auf fest **[Übersetzte Sprache][ist][Englisch].**

5. In **Zuweisen An** Wählen Sie den Anwender oder die Gruppe aus, dem Sie die Aufgabe zuweisen möchten.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Skript** Registerkarte zum Eingeben eines Skripts zum weiteren Anpassen der Zuweisungsregel.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Anwender oder die Gruppe gesendet, dem die Aufgabe zugewiesen wurde, mit einem Link zur Übersetzungsaufgabe und zum quellartikel.

Übersetzungsaufgaben automatisch erstellen

Erstellen Sie Übersetzungsaufgaben automatisch in angegebenen Sprachen, um zu vermeiden, dass Übersetzungsaufgaben nach der Veröffentlichung eines artikels manuell erstellt werden müssen. Die verfügbaren Sprachen werden durch die Sprach-Plugins bestimmt, die auf Ihrer Instanz installiert wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.
2. Wählen Sie eine vorhandene Knowledge Base aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Zeigen Sie die von Ihnen installierten Sprachen an, indem Sie auf das Sperrsymbol klicken, um den zu entsperren **Sprachen** Feld.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Sprachen aus, für die Sie Aufgaben erstellen möchten.
5. Wählen Sie Aus **Übersetzungsaufgaben automatisch erstellen** .
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Öffnen Sie einen wissensartikel, und greifen Sie auf die zugehörige Liste Wissensübersetzungsaufgaben zu, um die zugehörigen Übersetzungsaufgaben anzuzeigen.

Massenübersetzung für Wissensartikel

Führen Sie Massenübersetzungen von Wissensartikeln in mehreren Sprachen mit durch Lokalisierungs-Framework Anwendung.

Die Funktion „Massenübersetzungen“ erweitert den Lokalisierungsservice in Wissensmanagement Unterstützung von Kunden in verschiedenen Regionen durch Lokalisierung von Wissensartikeln in der Sprache, die sie sprechen. Sie können mehrere Wissensartikel auswählen und mit in verschiedene Sprachen übersetzen ServiceNow® Lokalisierungs-Framework Anwendung. Sobald der Übersetzungsprozess abgeschlossen ist, können Sie über die Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge] auf den übersetzten artikel zugreifen. Sie können Übersetzungen für bis zu 200 Artikel gleichzeitig anfordern.

Übersetzungs-Workflow

Sie können einen Workflow definieren, um die Aktionen zu bestimmen, die zum Abschließen einer Übersetzung erforderlich sind. Informationen finden Sie unter Workflows im Lokalisierungs-Framework .

Konfiguration der Einstellungen

Definieren Sie mithilfe von Einstellungen die Übersetzungen, den Workflow und die Projekteinstellungen, um eine Übersetzung für aktivierte Sprachen anzufordern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellungen des Lokalisierungs-Frameworks .

Artefaktkonfiguration

Das Wissensartefakt ist in der Tabelle „Artefaktkonfigurationen“ [sn_lf_config] enthalten und standardmäßig aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung des Lokalisierungs-Frameworks für Knowledge Base .

Übersetzungsvalidierungen

Mit der Übersetzungsvalidierung können Sie die Übersetzungsanforderung überprüfen und verwalten, bevor Sie Wissensartikel zur Übersetzung übermitteln. Die auszuführenden Validierungen sind:

- Die angeforderte Sprache ist in der Knowledge Base zulässig.
- Für Blöcke, die im artikel verwendet werden, sind Übersetzungen in der Zielsprache vorhanden.
- Quellartikel befinden sich nicht im Status „stillgelegt“ oder „veraltet“.
- Die Ausgangssprache des artikels unterscheidet sich von der angeforderten Sprache.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der quellartikel darf kein übersetzter artikel sein.
- Die Gesamtzahl der ausgewählten Artikel beträgt weniger als 200.

Verwenden Sie die Massenübersetzung für die manuelle Übersetzung

Übersetzen Sie Wissensartikel durch Massenübersetzungen in verschiedene Sprachen.

Massenübersetzung verwendet ServiceNow® Lokalisierungs-Framework Anwendung, die den Übersetzungsprozess von Wissensartefakten durch konfigurierbare Workflows verbessert. Sie können mehrere Wissensartikel und die bevorzugte Sprache auswählen, in die Sie Ihre Inhalte lokalisieren möchten.

Fordern Sie Massenübersetzungen für mehrere Wissensartikel an

Fordern Sie Übersetzungen für mehrere Wissensartikel über Massenübersetzungen an, um sie in eine oder mehrere Sprachen zu lokalisieren.

Vorbereitungen

Fügen Sie eine anwenderdefinierte hinzu Lokalisierungs-Framework Einstellung zum Aktivieren von Massenübersetzungen.

Erforderliche Rolle: Anfordernde Person für Lokalisierung, um Übersetzungen anzufordern

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**an.
2. Wählen Sie die Artikel aus, die Sie übersetzen möchten.
3. Wählen Sie Aus **Übersetzungen Anfordern** .

   Hinweis: an. Überprüfen Sie die Validierungsliste, um sicherzustellen, dass alle zu übersetzenden Artikel validiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Massenübersetzung für Wissensartikel.

4. In **Übersetzungen Anfordern** Dialogfeld wählen Sie die Sprachen aus, in die Sie die Artikel übersetzen möchten.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Lokalisierungsaufgaben werden für die ausgewählten Elemente in allen ausgewählten Sprachen erstellt. Eine Erfolgsmeldung mit einem Link zur Liste der angeforderten Elemente wird angezeigt. Wählen Sie den Link aus, um die Liste der angeforderten Elemente anzuzeigen.

Übersetzen Sie mehrere Wissensartikel in verschiedene Sprachen

Übersetzen Sie mehrere Wissensartikel, um Ihre Inhalte in verschiedene Gebietsschemata zu lokalisieren.

Vorbereitungen

- Fügen Sie eine anwenderdefinierte hinzu Lokalisierungs-Framework Einstellung zum Aktivieren von Massenübersetzungen.
- Fordern Sie Massenübersetzungen für mehrere Wissensartikel an.

Erforderliche Rolle: Lokalisierungserfüller zur Erfüllung der Übersetzungsanforderung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Wissensübersetzungen** > **Meine Übersetzungsanforderung**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Lokalisierungsanforderungselemente“ das Zahnradsymbol ( ), um hinzuzufügen **Lokalisierungsaufgabe** Zu Ihrer Aufgabenliste.
3. Öffnen Sie eine beliebige Lokalisierungsaufgabe.
4. Wählen Sie auf der Seite Lokalisierungsaufgabe die Option aus **Übersetzen** Im Formularheader.
   Auf der zweispaltigen Vergleichs-UI-Seite wird eine angezeigt **Ausgangssprache** Spalte auf der linken Seite und **Zielsprache** Spalte auf der rechten Seite. Sie können die Anzeige wie folgt festlegen:
   - Wählen Sie Aus **Erweitern Sie alle** Um alle Gruppen auf der Vergleichs-UI zu erweitern.
   - Wählen Sie Aus **Reduzieren Sie alle** Zum Reduzieren aller Gruppen auf der Vergleichs-UI.
   - Wählen Sie Aus **Gruppen mit fehlenden Übersetzungen anzeigen** Um nur die Gruppen anzuzeigen, die bei der Übersetzung des Inhalts keine Übersetzungen haben.
5. Kopieren Sie auf der Vergleichs-UI-Seite den Inhalt aus **Ausgangssprache** Spalte und fügen Sie sie ein **Zielsprache** Spalte.
6. Wiederholen Sie den Prozess zum Kopieren und Einfügen für jeden aufgeführten artikel.
7. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen Sie Übersetzung** .
8. In **Veröffentlichen Sie Übersetzungen** Dialogfeld auswählen **Veröffentlichen Sie Übersetzungen** .

Ergebnis

Die ausgewählten Artikel werden in die ausgewählten Sprachen übersetzt und als Version 0,01 markiert. Auf die Artikel kann über die Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge] zugegriffen werden.

Massenübersetzung für verwenden Dynamische Übersetzung

Übersetzen Sie Wissensartikel mithilfe maschineller Übersetzungen in verschiedene Sprachen.

Dynamische Übersetzung Für die Massenübersetzung werden Inhalte von Wissensartikeln in Echtzeit übersetzt und Ihrem Kunden eine nahtlose Lokalisierungs-Experience geboten. Mit Hilfe des Sprachübersetzers erkennt die dynamische Übersetzung automatisch die Sprache der vom Anwender eingegebenen Texte und zeigt den übersetzten Text auf der Vergleichs-UI-Seite an.

Übersetzen Sie Wissensartikel mit Dynamische Übersetzung

Verwenden Sie maschinelle Übersetzung, um Wissensartikel automatisch in verschiedene Sprachen zu übersetzen.

Vorbereitungen

Fügen Sie eine anwenderdefinierte hinzu Lokalisierungs-Framework Einstellung zum Aktivieren der maschinellen Übersetzung.

Erforderliche Rolle: Anfordernde Person für Lokalisierung, um Übersetzungen anzufordern

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dynamische Übersetzung Verwendet ServiceNow® Lokalisierungs-Framework Dient zum Übersetzen von Wissensartikeln in verschiedene Gebietsschemata ohne manuelles Eingreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**an.
2. Wählen Sie die Artikel aus, die übersetzt werden sollen.
3. Wählen Sie Aus **Übersetzungen Anfordern** .

   Hinweis: .Überprüfen Sie die Validierungsliste, um sicherzustellen, dass alle zu übersetzenden Artikel validiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Massenübersetzung für Wissensartikel.

4. In **Übersetzungen Anfordern** Dialogfeld wählen Sie die Sprachen aus, in die die Artikel übersetzt werden sollen.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Dynamische Übersetzung Initiiert automatisch einen Übersetzungsprozess und erstellt einen übersetzten artikel.

Ergebnis

Die ausgewählten Artikel werden in ausgewählte Sprachen übersetzt und als Version 0,01 markiert. Auf den artikel kann über die Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge] zugegriffen werden.

Übersetzen Sie einen wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe

Beginnen Sie mit der Übersetzung von Artikeln, sobald sie veröffentlicht und Ihnen zur Übersetzung zugewiesen wurden.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „dynamische Übersetzung“ (com.Glide.Dynamic_Translation).
- Aktivieren Sie die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task`. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmanagement .

Erforderliche Rolle: admin, Knowledge_admin oder Knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

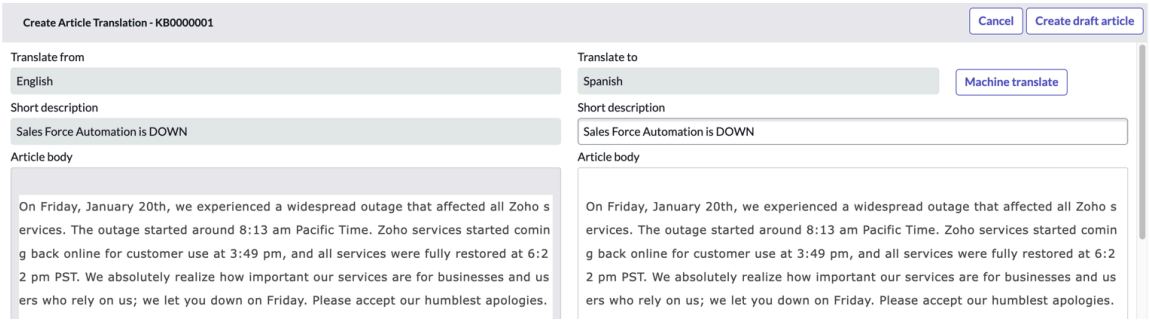
Hinweis: Dieses Verfahren wurde durch ersetzt Lokalisierungs-Framework. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Support für Knowledge Base . Diese Informationen werden für Legacy-Kontext bereitgestellt.

Informationen zur Konfiguration der Übersetzungs-API durch Administratoren finden Sie unter DynamicTranslation-API .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Übersetzungsmanagement** > **Meine zugewiesenen Aufgaben**an.
2. Wählen Sie auf der Seite Wissensübersetzungsaufgaben eine der aufgeführten Ihnen zugewiesenen Übersetzungsaufgaben aus.
3. Wählen Sie **Übersetzen**.
   Die **Übersetzen aus** Und **Übersetzen nach** Bereiche sind nebeneinander angeordnet, um einen einfachen Vergleich zu ermöglichen, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie Aus **Maschinelle Übersetzung** Um automatisch in die Zielsprachen zu übersetzen.
5. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen artikelentwurf** Dient zum Erstellen einer Entwurfsversion des übersetzten artikels.
   Wenn für diese Sprache bereits ein übersetzter artikel vorhanden ist, überschreibt eine neue Entwurfsversion den vorhandenen übersetzten Inhalt.
6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

> **Hinweis:** Standardmäßig wird die übersetzte Version immer als v1.0 erstellt, sodass die übergeordnete Version für alle übersetzten Versionen gleich bleibt. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzte KB-Artikel zeigen immer die übergeordnete Version 1,0 an, unabhängig von der für die Übersetzung verwendeten Version .

Ergebnis

Der neu erstellte Entwurf wird in aufgeführt **Übersetzte Versionen** Registerkarte.

Übersetzen Sie Wissensblöcke in einem artikel

Wenn ein ausgewählter artikel darauf hinweist, dass in einem Wissensblock eine Übersetzung fehlt, müssen Sie den Wissensblock übersetzen, bevor Sie den artikel übersetzen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Übersetzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Übersetzungsmanagement** > **Meine zugewiesenen Aufgaben**an.
2. Wählen Sie auf der Seite Wissensübersetzungsaufgabe eine Übersetzungsaufgabe aus, und klicken Sie auf **Übersetzen** .
   Eine Nachricht, die angibt, dass der wissensartikel einen oder mehrere Wissensblöcke enthält, für die Übersetzungen fehlen, wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf den Link in der Nachricht, um die Liste der Blöcke anzuzeigen, die übersetzt werden müssen.
4. Klicken Sie auf den Block, der übersetzt werden muss, und klicken Sie auf **Übersetzen** .
   Die neu übersetzten Blöcke Wird in angezeigt **Übersetzte Blockversionen** Zugehörige Liste.

Zugehörige Informationen

Wissensblöcken zu einem Wissensartikel hinzufügen

Fehlende Übersetzungen für verfügbare Sprachen anfordern

Erstellen Sie Übersetzungsaufgaben manuell, wenn für einen artikel nicht Übersetzungsaufgaben für alle von Ihnen konfigurierten Sprachen erstellt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: keine
- Überprüfen Sie, ob `glide.knowman.translation.enable_translation_task`Eigenschaft ist auf „wahr“ festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Veröffentlicht**an.
2. Wählen Sie einen artikel aus der Liste der veröffentlichten Artikel aus.
3. Klicken Sie auf **Übersetzungen anfordern** Zugehöriger Link.
4. Wählen Sie die Sprachen aus der Liste aus, die nicht ausgewählt sind, was darauf hinweist, dass ihnen keine Übersetzungsaufgaben zugeordnet sind.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Übersetzungsaufgaben für die Sprachen werden erstellt und auf der Registerkarte Wissensübersetzungsaufgaben aufgelistet.

An einer Feedback-Aufgabe arbeiten

Sie können den Status einer Aufgabe ändern und durch artikelfeedback generierte Aufgaben lösen oder neu zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Wenn dem artikel keine Besitzgruppe zugewiesen ist, steht Ihnen die Feedback-Aufgabe als Autor oder Überprüfer des artikels zur Verfügung.
- Wenn dem artikel eine Besitzgruppe zugewiesen ist, wird Ihnen als Besitzgruppenmanager eine Feedback-Aufgabe zugewiesen. Als Manager können Sie die Aufgabe einem anderen Gruppenmitglied zuweisen. Alle Gruppenmitglieder sehen die Feedbackaufgabe in **Alle Offenen Aufgaben** . Als Gruppenmitglied können Sie die Aufgabe sich selbst neu zuweisen, um in anzuzeigen **Meine Zugewiesenen Aufgaben** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Feedback-Management** > **Meine zugewiesenen Aufgaben**an.
2. Wählen Sie eine Feedback-Aufgabe aus.
3. Überprüfen Sie das Feedback der einreichenden Person.
   Wenn eine Feedback-Aufgabe generiert wird, wird die Informationen im Artikel-Feedbackformular wie folgt in das Feedback-Aufgabenformular kopiert:

Formularfeld „Feedback-Aufgabe“	Informationen aus dem Artikel-Feedbackformular
Grund	Der ausgewählte Grund für das Feedback.
Beschreibung	Text im Feld **Details**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfeld „Feedback-Aufgabe“	Informationen aus dem Artikel-Feedbackformular
Hinweis: Wenn das Feedback negativ ist und das Feld **Details** leer ist, gibt dieses Feld an, ob der Artikel nicht hilfreich oder schlecht bewertet wurde.	

4. Arbeiten Sie an der Feedbackaufgabe.

Ändern Sie den Status der Feedback-Aufgabe in	Wenn Sie möchten
In Bearbeitung	Beginnen Sie mit der Arbeit an der Feedback-Aufgabe. Sie können die Feedbackaufgabe speichern und den artikel oder bearbeiten Erstellen Sie einen neuen artikel Ob die Informationen im vorhandenen artikel irrelevant oder veraltet sind.
Warten auf Informationen	Fordern Sie eine Erklärung von der Person, die das Feedback eingereicht hat, an. In **Zusätzliche Kommentare** Geben Sie Informationen ein, die Sie benötigen, vom einreichenden Mitarbeiter, und wählen Sie aus **Aktualisieren** . Dies löst eine E-Mail-Benachrichtigung für die Person aus, die die Feedback-Aufgabe eingereicht hat. Verwenden **Arbeitsnotizen** Feld, um alle Arbeiten an der Feedbackaufgabe intern mit dem Wissensteam nachzuverfolgen.
Gelöst	Lösen Sie die Feedback-Aufgabe. In **Lösungscode** Wählen Sie den Code für die Lösung des artikels aus den verfügbaren Optionen aus: ○ Aktualisierter Artikel ○ Erstellter Artikel ○ Aktualisierte Suchkonfiguration ○ Keine Aktion ○ Andere In **Lösungshinweise** Geben Sie den Grund für die Lösung ein, und wählen Sie aus **Aktualisieren** . Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Feedback-Übermittler gesendet. Die E-Mail-Benachrichtigung enthält die Portal-URL für den artikel, aus dem der Feedbackübermittler das Feedback annehmen oder ablehnen kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern Sie den Status der Feedback-Aufgabe in	Wenn Sie möchten
Geschlossen	Schließen Sie die Feedback-Aufgabe, ohne dass der einreichende Benutzer die Feedback-Lösung akzeptieren muss. **Hinweis:** Wenn der Einreicher die Feedback-Lösung akzeptiert, wird der Status für die Feedback-Aufgabe automatisch auf **Geschlossen** gesetzt. Sie können alle geschlossenen Feedback-Aufgaben in Ihrer Warteschlange anzeigen, indem Sie zu navigieren **Wissen** > **Feedback-Management** > **Meine geschlossenen Aufgaben**an.

Fortschritt einer Feedback-Aufgabe nachverfolgen

Überwachen Sie offene und geschlossene Feedback-Aufgaben und verfolgen Sie die Zeitdauer nach, über die eine Feedback-Aufgabe in jedem Status verbleibt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: Besitzer der Knowledge Base, Knowledge_manager, Knowledge_admin oder Admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu den offenen oder geschlossenen Aufgaben, die Sie nachverfolgen möchten.

An	Navigieren zu
Offene Feedback-Aufgaben anzeigen	**Wissen** > **Feedback-Management** > **Alle offenen Aufgaben** Und wählen Sie eine Feedback-Aufgabe aus.
Geschlossene Feedback-Aufgaben anzeigen	**Wissen** > **Feedback-Management** > **Alle geschlossenen Aufgaben** Und wählen Sie eine Feedback-Aufgabe aus.

2. Wählen Sie im Bereich der zugehörigen Liste **Wissensfeedback-Aufgabenmetriken** Feedback-Aufgabenmetrik aus, um die Start- und Endzeit sowie die Dauer der Feedback-Aufgabe anzuzeigen.

Hinweis:

- Wenn Sie ein Wissensadministrator sind, können Sie die Feedback-Aufgaben und Aufgabenmetriken von Artikeln in den Knowledge Bases anzeigen. Wenn Sie ein Wissensinhaber oder Wissensmanager sind, können Sie Feedback-Aufgaben und Aufgabenmetriken aller Artikel in den Knowledge Bases anzeigen, die Sie besitzen oder verwalten.
- Möglicherweise müssen Sie das Formular zum Hinzufügen konfigurieren **Wissensfeedback-Aufgabenmetriken** Im Abschnitt „zugehörige Liste“. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Formular eine zugehörige Liste hinzu .
- Der Status der Feedback-Aufgabe ist von Änderungen im artikelstatus nicht betroffen. Wenn der artikel stillgelegt wird, muss der Feedbackbesitzer oder die Gruppe, die der Feedbackaufgabe zugewiesen ist, die Feedbackaufgabe schließen oder lösen.

Verwenden Sie Den Artikelqualitätsindex

Verwenden Sie den artikelqualitätsindex (AQI), um die Qualität von Wissensartikeln zu bewerten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine AQI-Prüfliste

Erstellen Sie eine Prüfliste von Fragen, anhand derer Korrekturleser die Qualität von Wissensartikel bewerten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikelqualitätsindex** > **AQI-Prüflisten**, Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Beschreibung
Prüfliste	Name für die Prüfliste.
Beschreibung	Beschreibung der Checkliste

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
4. Fügen Sie in der zugehörigen Liste **Checklistenfragen** Fragen zur Checkliste hinzu.
   Fügen Sie Fragen hinzu und passen Sie die Gewichtung der Fragen an, bis die Gesamtgewichtung aller Fragen 100 entspricht. Die Gewichtung definiert die Punktzahl, die der Gesamtpunktzahl der AQI-Review des Artikels hinzugefügt wird, wenn die Antwort auf diese Frage **wahr** ist. Die maximale Punktzahl, die auf einen Artikel in einer AQI-Review angewendet werden kann, beträgt 100.

   Hinweis: Der Standard-AQI-Punktzahl für das Bestehen beträgt 70. Sie können die Punktzahl für das Bestehen in den Eigenschaften des Artikelqualitätsindex ändern.

   So fügen Sie eine Frage hinzu:

   a. Klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie folgende Felder aus:

Prüflistenfragenformular

Feld	Beschreibung
Frage	Text für die Frage zur Bewertung von Artikeln.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Frage
Reihenfolge	Wert für die Anzeigereihenfolge der Fragen in der Checkliste. Je niedriger der Wert im Feld **Reihenfolge** ist, umso früher wird die Frage in der Checkliste angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Bevor Sie einen Wert für die Anzeigereihenfolge vergeben, überlegen Sie, wie viele Fragen Sie für die Checkliste erstellen werden. Wenn Sie beispielsweise fünf Fragen in einer Prüfliste haben, können Sie den Wert in Schritten von 20 zuweisen. Dadurch wird sichergestellt, dass Sie über genügend Werte verfügen, die zugewiesen werden können, wenn Sie der Prüfliste später Fragen hinzufügen.
Gewichtung	Ein Wert für die Frage, um die Artikelqualität zu bewerten. Dieser Wert wird zur AQI-Punktzahl addiert, wenn die Antwort auf die Frage **wahr** ist. **Hinweis:** ▪ Die Gesamtgewichtung aller Fragen darf 100 nicht überschreiten. ▪ Die Summe der Gewichtungen aller Fragen in einer Checkliste muss 100 betragen, um einer Knowledge Base zugeordnet zu werden.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Nachdem Sie der Checkliste Fragen hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Aktualisieren** auf dem Formular der AQI-Checkliste.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie eine Checkliste erstellt haben, weisen Sie sie einer Knowledge Base zu.

Weisen Sie einer Knowledge Base eine AQI-Prüfliste zu

Bevor ein Wissensprüfer mit der AQI-Überprüfung beginnen kann, müssen Sie einer Knowledge Base eine AQI-Prüfliste zuweisen.

Vorbereitungen

Sie können einer Knowledge Base eine Prüfliste nur zuweisen, wenn die Gewichtung aller Fragen in der Prüfliste 100 beträgt. Jeder Knowledge Base kann eine Prüfliste zugewiesen werden. Eine Prüfliste kann jedoch mehreren Knowledge Base zugewiesen werden.

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.

2. Klicken Sie auf eine Knowledge Base, der Sie eine Checkliste zuweisen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie im Knowledge Base-Formular auf das Suchsymbol im Feld **Checkliste**, und wählen Sie die AQI-Checkliste aus, die Sie anwenden möchten.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einer Knowledge Base einer AQI-Checkliste zugewiesen haben, können Sie mit der Durchführung von AQI-Prüfungen beginnen.

Entfernen Sie eine AQI-Prüfliste aus einer Knowledge Base

Bevor Sie eine Prüfliste bearbeiten können, die einer Knowledge Base zugewiesen ist, müssen Sie sie aus der Knowledge Base entfernen.

Vorbereitungen

Eine Prüfliste mit ausstehenden AQI-Überprüfungen kann erst entfernt werden, wenn alle der Prüfliste zugeordneten AQI-Überprüfungen abgeschlossen sind.
Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**an.
2. Klicken Sie auf eine Knowledge Base, aus der Sie eine Checkliste entfernen möchten.
3. Löschen Sie im Knowledge Base-Formular den Namen der AQI-Checkliste aus dem Feld **Checkliste**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Löschen Sie Fragen aus einer AQI-Prüfliste

Durch das Löschen einer Frage in einer Prüfliste wird der Text in der Frage der zuvor durchgeführten AQI-Prüfungen gelöscht, die die Prüfliste verwenden. Das Löschen einer AQI-Frage aus einer Prüfliste wirkt sich nicht auf die Punktzahl der zuvor durchgeführten AQI-Prüfungen aus. Der Text der Frage wird jedoch nicht in der Prüfliste angezeigt.

Vorbereitungen

Sie können Fragen aus einer Prüfliste löschen, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Prüfliste ist nicht an eine Knowledge Base angehängt. Weitere Informationen finden Sie unter Entfernen Sie eine AQI-Prüfliste aus einer Knowledge Base.
- Es sind keine AQI-Prüfungen mit der Prüfliste in Bearbeitung.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikelqualitätsindex** > **AQI-Prüflisten**an.
2. Klicken Sie auf die AQI-Checkliste, aus der Sie eine oder mehrere Fragen löschen möchten.
3. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste der Checklistenfragen die Checkbox neben den Fragen, die Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen für ausgewählte Zeilen Löschen**.
5. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Löschen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führen Sie die Überprüfung des Artikelqualitätsindex durch

Führen Sie die Überprüfung des Artikelqualitätsindex (AQI) durch, um die Qualität des artikels zu bewerten.

Vorbereitungen

Der Knowledge Base muss eine AQI-Prüfliste zugewiesen sein.
Erforderliche Rolle: knowledge_domain_expert, knowledge_coach, knowledge_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie `glide.knowman.aqi.article_workflow_states`Eigenschaft zum Festlegen der artikel-Workflow-status, in denen Sie AQI-Überprüfungen durchführen können. Sie können mehrere AQI-Reviews für einen Artikel durchführen. Wenn Sie mehrere AQI-Reviews für dieselbe Version des Artikels durchführen, wird die neueste AQI-Punktzahl im Feld **Letzter AQI** im Artikel angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** Und klicken Sie auf **Veröffentlicht** .
2. Klicken Sie auf einen artikellink.

   Hinweis: Um den artikel zu lesen und gleichzeitig die AQI-Überprüfung durchzuführen, öffnen Sie den artikel auf zwei separaten Registerkarten oder Fenstern in Ihrem Browser. Sie können den artikel dann von einer Registerkarte oder einem Fenster lesen und die AQI von einer anderen Registerkarte oder einem anderen Fenster aus durchführen.

3. Führen Sie die AQI-Überprüfung durch.

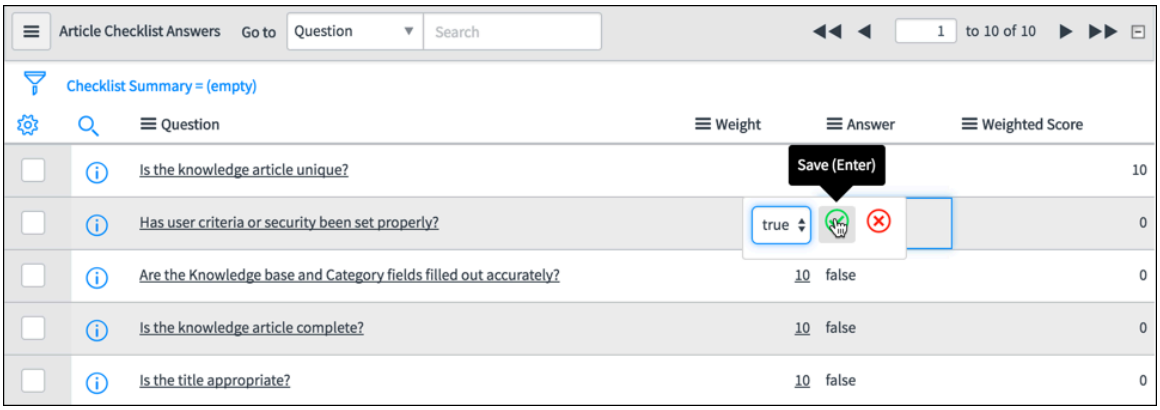
Option	Anweisungen
Die AQI-Review wurde noch nicht gestartet.	Klicken Sie in der Kopfzeile des Formulars auf **AQI durchführen**.
Die AQI-Review wurde begonnen und steht noch aus.	Klicken Sie auf **AQI fortsetzen** in der Formular-kopfzeile.

4. Lesen Sie die Fragen in der zugehörigen Liste **Antworten Artikelprüfliste**, und bewerten Sie, welche zutreffend sind.

   Doppelklicken Sie auf die Zelle **Antwort** für jede Frage, die wahr ist, wählen Sie **true** aus, und klicken Sie auf das grüne Häkchen.

   Hinweis: Die zugehörige **Gewichtete Wertung** wird auf die AQI-Bewertung angewendet, wenn die Antwort auf **true** gesetzt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:

- Wenn Sie mehrere AQI-Reviews für dieselbe Version durchführen, wird der neueste AQI-Score im Feld **Neuste AQI** des Artikels angezeigt.
- Wenn Sie Wissensmanagement in der Kundenservice-Management-Anwendung verwenden, können Sie Wissen automatisch veröffentlichen, indem Sie nach der Installation des Plugins „Kundenservice-Management“ (com.sn_customerservice) das Korrekturskript `KM Serviceportal-Seiten veröffentlichen` ausführen.

Standardpaginierung: zeigt die Suchergebnisse auf mehreren Seiten an.

Endlos-Scrollen: zeigt die Suchergebnisse beim Scrollen an.

5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

An	Aktion ausführen
Senden Sie die vollständige AQI-Review ab.	Klicken Sie auf **Absenden**. Das Formular wird aktualisiert und die Gesamtpunktzahl der AQI-Review wird im Feld **AQI-Punktzahl** angezeigt. Das System sendet eine E-Mail-Benachrichtigung wie folgt: ○ Wenn die AQI-Review für die erste Version des Artikels durchgeführt wurde, sendet das System eine E-Mail-Benachrichtigung an den Autor des Artikels. ○ Wenn die AQI-Review für nachfolgende Versionen des Artikels durchgeführt wurde, sendet das System eine E-Mail-Benachrichtigung an den Autor und den Ersteller der Artikelversionen. **Hinweis:** Die Benachrichtigung enthält die Punktzahl und das Ergebnis der AQI-Review. Sie können den Inhalt und das Design der Benachrichtigungs-E-Mails anpassen. In Fällen, in denen die Besitzgruppe aktiviert ist, werden die E-Mail-Benachrichtigungen auch an die Besitzgruppe gesendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Aktion ausführen
Speichern Sie die ausstehende Review, um sie später abzuschließen.	Klicken Sie auf **Aktualisieren** und kehren Sie zurück zur Liste **Zusammenfassungen Artikel-Checkliste**. Die Checkliste mit ausstehenden Reviews wird der Warteschlange **Meine ausstehenden AQI-Checklisten** hinzugefügt. Wenn Sie die AQI-Überprüfungen abschließen möchten, navigieren Sie zu **Wissen** > **Meine ausstehenden AQI-Prüflisten** Und schließen Sie die Überprüfungen ab.

Nächste Maßnahme

Um alle von Ihnen abgeschlossenen AQI-Prüfungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Meine abgeschlossenen AQI-Prüflisten**an.

Zeigen Sie alle ausstehenden und abgeschlossenen AQI-Überprüfungen an

Zeigen Sie Prüflisten aller Anwender an, um die ausstehenden und abgeschlossenen Überprüfungen zu überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikelqualitätsindex**
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um alle abgeschlossenen AQI-Checklisten anzuzeigen, wählen Sie **Alle abgeschlossenen AQI-Checklisten**.
   - Um alle ausstehenden AQI-Prüflisten anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle ausstehenden AQI-Prüflisten** .

Löschen Sie AQI-Überprüfungen

Löschen Sie eine AQI-Überprüfung, die versehentlich erstellt wurde oder nicht mehr erforderlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- So löschen Sie einen AQI im Status „übermittelt“: administrator oder Wissensadministrator
- So löschen Sie einen AQI, der sich nicht im Status „übermittelt“ befindet: Wissensadministrator oder der Überprüfer, der den AQI initiiert hat

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Meine ausstehenden AQI-Prüflisten**an.
2. Wählen Sie alle Prüflistenüberprüfungen aus, die Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KCS-artikelstatus verwalten

Verwalten Sie die Bereitschaft von KCS-Artikeln, und halten Sie sich an regulierte Informationen mithilfe von KCS-artikelstatus.

Informationen zu den status von KCS-artikeln finden Sie unter KCS v6-Praxisleitfaden .

Informationen zu allen KCS-Rollen finden Sie unter Wissensmanagement Rollen.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das Plugin „KCS-Fähigkeiten für Wissensmanagement“ (com.snc.Knowledge_kcs_Capabilities), um die Verwendung von KCS-Rollen (kcs_Contributor, kcs_Publisher und kcs_Candidate) und Metadatenfeldern für den Status des KCS-artikels (Governance und Konfidenz) zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Wissensmanagement-KCS-Fähigkeiten.

Hinweis: Wenn Sie kein Administrator sind und entweder die Rollen „kcs_Contributor“ oder „kcs_Candidate“ haben, können Sie einen artikel nicht stilllegen.

Artikelkonfidenz

Der Konfidenzstatus eines artikels gibt an, wo sich der artikel in seinem Lebenszyklus befindet. Nur Benutzer mit der Rolle „Knowledge_Coach“, „Knowledge_admin“, „kcs_Contributor“ oder „kcs_Publisher“ können den Wert von ändern **Vertrauen** Feld.

Für Artikel, die vor der Aktivierung des Plugins „Wissensmanagement-KCS-Fähigkeiten“ (com.snc.Knowledge_kcs_abilities) vorhanden waren, die **Vertrauen** Feld wird automatisch auf festgelegt **Keine** .

Wenn ein artikel erstellt wird, nachdem das Plugin „Wissensmanagement-KCS-Fähigkeiten“ (com.snc.Knowledge_kcs_Capabilities) aktiviert wurde, wird der **Vertrauen** Das Feld wird automatisch basierend auf dem Workflow-Status des artikels festgelegt.

Artikel-Workflow-status und Konfidenzwerte

Workflow-Status	Konfidenzfeldwert
Entwurf, Überprüfung oder Veröffentlichung geplant	In Arbeit
Veröffentlicht	• Validiert: Für Artikel, die von Anwendern mit der Rolle „Knowledge_Coach“, „kcs_Contributor“ oder „kcs_Publisher“ veröffentlicht wurden. • Nicht validiert: Für Artikel, die von Anwendern mit einer anderen Rolle als Knowledge_Coach, kcs_Contributor oder kcs_Publisher veröffentlicht wurden.
Ausstehende Stilllegung oder veraltet	Wie im veröffentlichten Workflow-Status.
Deaktiviert	Archiviert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikel-Governance

Der Governance-Status eines artikels gibt an, welche Anwender Artikel verwalten können, die für eine regulatorische Anforderung spezifisch sind, entweder Experience-basiert oder Compliance-basiert. Anwender mit Beitragszugriff auf einen wissensartikel können den Wert von ändern **Governance** Feld.

Zugehörige Informationen

Wissensartikel aus einem Incident in ITSM-Mitarbeiterbereich erstellen

Erstellen Sie in einen wissensartikel Mitarbeiterbereich

Erstellung von wissensartikeln aus einem Incident

Ermöglichen Sie Anwendern, Informationen aus einem Incident schnell und einfach in einem wissensartikel wiederzuverwenden.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Erstellung eines wissensartikels aus einem Incident zu ermöglichen. Sie können einen wissensartikel aus einem Incident mithilfe der Incident-KCS-Artikelvorlage erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie mithilfe einer artikelvorlage einen wissensartikel aus einem Incident .

Erstellen Sie eine Feldzuordnung aus einem Incident zu einem wissensartikel

Kopieren Sie Informationen aus einem Incident in einen wissensartikel, indem Sie eine anwenderdefinierte Zuordnung zwischen der Incident-Tabelle und der KCS-artikeltabelle erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

- Sie müssen das Plugin „Knowledge Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) aktivieren.
- Sie müssen die KCS-Artikelvorlage aktivieren.
  1. Navigieren zu **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**an.
  2. Legen Sie fest **Aktiv** Feld bis **Wahr** Für die KCS-Artikelvorlage.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator ein `csm_table_Map.list` .
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. In **Zuordnungsname** Feld eingeben `Incident-KCS-Artikel` .
4. In **Quelltabelle** Feld eingeben `Incident` .
5. In **Zieltabelle** Feld eingeben `KCS-Artikel` .
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader und **Speichern** .
7. Klicken Sie in der entsprechenden Liste **Grundlegende Feldzuordnungen** auf **Neu**.
8. Erstellen Sie Zuordnungen für die folgenden Felder.

Quellfeld	Zielfeld
Sys-ID	Quellaufgabe
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Lösungsnotizen	Lösung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie können bei Bedarf Feldzuordnungen für weitere Felder erstellen.

- In **Quelle** Feld auswählen Sie das Feld in der Quelltabelle „Incident“ aus, das die Informationen enthält, die in das Feld in der Zieltabelle der artikelvorlage kopiert werden sollen.
- In **Ziel** Feld wählen Sie das Feld in der Zieltabelle der artikelvorlage aus, in das Sie Informationen aus dem Feld in der Quelltabelle „Incident“ kopieren möchten.

9. Zum Anpassen von wann und wie **Wissen** Das Kontrollkästchen wird angezeigt. Klicken Sie auf **Bedingung** Registerkarte.
10. Um Felder mit erweiterten Skripts zuzuordnen, wählen Sie aus **Erweiterte Feldzuordnung** Kontrollkästchen.
11. Auf der **Erweiterte Feldzuordnung** Fügen Sie den folgenden Code ein.

```
(function (source,target) {
   // Get the first comments from incident and use it as Issue description for article
   var notes = source.comments.getJournalEntry(-1);
   var entries = notes.split("\n\n");
   var comment = "";
   if(entries[entries.length-2]){
      comment = entries[entries.length-2];
      var part = comment.toString().indexOf(")");
      if(part != -1){
comment = comment.toString().substring(part+2).replaceAll("\r\n","<br/>");
   }
   }if(comment)
      target.kb_issue = comment;
})(source,target);
```

Der erste Kommentar zu einem Incident wird dem zugeordnet **Problembeschreibung** Feld im wissensartikel.

Hinweis: Wenn dasselbe Quell- oder Zielfeld sowohl in der Basiszuordnung als auch in der erweiterten Feldzuordnung konfiguriert ist, überschreibt die erweiterte Feldzuordnung die grundlegende Feldzuordnung.

Wenn die in der Grundfeldzuordnung und der erweiterten Feldzuordnung konfigurierten Felder unterschiedlich sind, werden die Feldkonfigurationen in der erweiterten Feldzuordnung an die Feldkonfigurationen in der Grundfeldzuordnung angehängt.

Fügen Sie eine Eigenschaft hinzu, um die Erstellung von wissensartikeln aus Incidents zu ermöglichen

Fügen Sie eine Eigenschaft hinzu, die erforderlich ist, damit Anwender einen wissensartikel aus einem Incident erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Enable_kcs_Incident
Beschreibung	Aktivieren Sie Knowledge Centered Services (KCS) für Incident-Management.
Typ	Wahr|Falsch
Wert	Wahr

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine UI-Aktion, um die Erstellung von Wissensartikeln aus Incidents zu ermöglichen

Erstellen Sie eine UI-Aktion, um das Kontrollkästchen „Wissen“ dem Incident-Formular hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **System-UI** > **UI-Aktionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

Formular „UI-Aktion“

Feld	Beschreibung
Name	Informationen erstellen
Tabelle	Incident
Aktionsname	Create_Knowledge

4. Wählen Sie aus **Client** Kontrollkästchen.
5. Wählen Sie aus **Liste v3 kompatibel** Kontrollkästchen.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Formularschaltfläche**.
7. In **Beim Klicken** Feld eingeben `CreateKnowledgeClient()` .
8. In **Bedingung** Feld eingeben `gs.getProperty("enable_kcs_Incident") == 'wahr' und& New global.CSMTableMapUtil (aktuell).findMapByName("Incident_kcs_article") und& New global.KBKnowledge().canCreate()` .
9. Geben Sie in das Feld **Skript** den folgenden Code ein.

```
function createKnowledgeClient() {
   if (g_form.modified) {
      alert(new GwtMessage().getMessage('You have unsaved changes. Please save them to
 continue.'));
   }else{
      //Call the UI Action again but skip the 'onclick' function
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), 'create_knowledge');
//MUST call the 'Action name' set in this UI Action
    }
}

//Code that runs without 'onclick'
//Ensure call to server-side function with no browser errors
if (typeof window == 'undefined')
    CreateKnowledgeServer();

function CreateKnowledgeServer(){
    current.update();

    var map = new global.CSMTableMapUtil (current);
    map.findMapByName("incident_kcs_article");
    var targetURL = map.getTargetURL();
        if(targetURL)
        action.setRedirectURL(targetURL[0]);
}
```

Wissensinhaltsmigration von v2 nach v3

Um die in Knowledge Management Version 3 verfügbare neue Funktionalität mit älteren Artikeln verwenden zu können, müssen Sie diese Artikel aus der Standard-Knowledge Base migrieren.

Um Knowledge-Content zu migrieren, verschieben Sie Artikel aus der Standard-Knowledge Base, indem Sie den Wert der **Knowledge Base** für jeden Artikel ändern. Der Status des Artikels bleibt beim Verschieben von Artikeln unverändert. Nachdem Sie eine neue Knowledge Base ausgewählt haben, weisen Sie jedem Artikel eine Kategorie zu, indem Sie die in der neuen Knowledge Base definierte Kategoriestruktur verwenden.

Nach der Migration eines Knowledge Base-Artikels wird die alte Feedback-Funktion automatisch durch die neuen Feedback-Mechanismen ersetzt. Altes Feedback wird in die Live Feed-Nachrichtentabelle [live_message] kopiert, um sicherzustellen, dass zuvor eingereichtes Feedback für Knowledge Base-Artikel der Version 3 verfügbar ist.

Erstellen und Verwalten von Artikeln

Teilen Sie Ihre Ideen und Erfahrungen, indem Sie einen wissensartikel erstellen. Überprüfen und geben Sie Feedback zu Wissensartikeln, und lösen Sie Probleme selbst, anstatt sich an den Kundenservice oder einen internen Help Desk zu wenden.

Einen Knowledge Base-Artikel erstellen

An der Knowledge Base-Mitwirkende können Artikel in einer Knowledge Base erstellen und bearbeiten, um Informationen innerhalb Ihres Unternehmens auszutauschen.

Vorbereitungen
Um eine Artikelvorlage anzuzeigen, müssen Sie die Artikelvorlagenfunktion aktivieren und die gewünschten Vorlagen aktivieren.

Erforderliche Rolle: Knowledge, Knowledge_Manager, Knowledge_admin, Knowledge_Coach, Knowledge_Domain_Expert, Knowledge_Group_member, Administrator. Sie müssen über Mitwirkzugriff auf mindestens eine aktive Knowledge Base verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwender mit mindestens einer Rolle können Wissensartikel erstellen und bearbeiten. Diese Benutzer werden als Knowledge Base-Mitwirkende bezeichnet. Anwender ohne Rolle können Artikel lesen und Feedback abgeben, aber keine Artikel erstellen oder bearbeiten.

In einigen Knowledge Bases können möglicherweise nur bestimmte Anwender mitwirken. Ein Mitglied der IT-Abteilung kann beispielsweise Knowledge Base-Artikel in der IT-Knowledge Base erstellen, beispielsweise Informationen zur Desktop-Unterstützung oder Artikel, die die IT-Prozesse des Unternehmens beschreiben.

Prozedur

1. Es gibt drei Möglichkeiten, Wissensartikel zu erstellen.
   - Navigieren zu **Self-Service** > **Wissen** Und wählen Sie das Symbol Artikel erstellen.
   - Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Neu erstellen**an.
   - Wählen Sie auf der Wissensmanagement-Homepage das Symbol mehr (···) Und dann auswählen **Artikel Erstellen** .
2. Wählen Sie auf der Seite Neuen artikel erstellen eine Knowledge Base aus.
   Die Liste der artikelvorlagen, die im nächsten Schritt ausgewählt werden sollen, wird nach den artikelvorlagen gefiltert, die für die ausgewählte Knowledge Base verfügbar sind.

   Hinweis:

   Auf der Seite Neuen artikel erstellen können Sie bis auswählen **Wechseln Sie zu einer älteren Version dieser Seite** Oder **Zur aktualisierten Version dieser Seite wechseln (empfohlen)** .
3. Wählen Sie die Artikelvorlage.
4. Wählen Sie **Weiter**.
   Das Wissensformular wird basierend auf der ausgewählten artikelvorlage angezeigt.
5. Füllen Sie die Felder des Wissensformulars aus.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Anzahl	Nummer des artikels. Dieses Feld wird automatisch auf eine Zahl festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Doppelte Wissensartikelnummern.
Knowledge Base	Die für diesen Artikel ausgewählte Knowledge Base. **Hinweis:** Ein Artikel kann nur einer Knowledge Base zugeordnet werden. Sie können die Knowledge Base ändern, aber nur, wenn die ausgewählte artikelvorlage in der Knowledge Base verfügbar ist.
Kategorie	Die Kategorie für diesen Artikel. Wählen Sie zuerst eine **Knowledge Base**, bevor Sie eine Kategorie auswählen können. Artikel ohne Kategorie werden auf der Knowledge-Homepage in der (leeren) Kategorie angezeigt.
Besitzgruppe	Die Besitzgruppe für diesen wissensartikel. Eine Besitzgruppe ist eine Gruppe von Mitgliedern und einem Manager, die für Genehmigungen, die Sicherstellung der artikelqualität und die Feedbackaufgaben verantwortlich sind. Besitzgruppen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	können Wissensartikel, denen sie zugeordnet sind, veröffentlichen, bearbeiten und zurückziehen. **Hinweis:** Wenn keine Besitzgruppe zugewiesen ist, wird der artikel automatisch zur Genehmigung an den Wissensadministrator und den Wissensmanager weitergeleitet.
Sprache	Sprache, in der Sie den artikel erstellen. Die Liste wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base aktivierten Sprachen gefüllt.
Veröffentlichungsdatum planen	Datum in der Zukunft, an dem der artikel automatisch veröffentlicht wird. Wenn Genehmigungen aktiviert sind, muss der Genehmigungsprozess vor diesem Datum abgeschlossen werden.
Gültig bis	Das Datum, an dem dieser Knowledge Base-Artikel abläuft. Artikel erscheinen nicht in den Suchergebnissen nach dem **Gültig-bis**-Datum oder wenn das **Gültig-Bis**-Datum leer ist. Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines wissensartikels. Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von E-Mail-Benachrichtigungen in Wissensmanagement. **Hinweis:** Wenn das Systemdatumsformat oder die Anwendereinstellungen auf die Verwendung des Jahresformats jj eingestellt sind, können Probleme auftreten, wenn das Datum **Gültig bis** auf das Standarddatum festgelegt ist. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, oder ändern Sie die Anwendereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Uhrzeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren .
Vertrauen	Reifegrad eines Artikels basierend auf seiner Vollständigkeit und Wiederverwendbarkeit.
Version	Version des artikels. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Übergeordnet	Nummer des artikels, der den basissprachartikel darstellt. Diese Einstellung hält Übersetzungen desselben Artikels in Bezug zueinander. Erwägen Sie die einheitliche Sprache für den übergeordneten Artikel. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „I18N: Wissensmanagement Internationalisierung v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter I18N - Knowledge-Internationalisierung. **Hinweis:** Die **Übergeordnet** Das Feld enthält nur die erste Version des übergeordneten artikels. Dieses Feld wird von der Übersetzungsverwaltungsfunktion verwendet, um die Beziehung zwischen dem quellartikel und seinen Übersetzungen beizubehalten.
Artikeltyp	Die Art des Artikels, entweder HTML oder Wiki. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der Standardvorlage sichtbar.
Workflow	[Schreibgeschützt] der Veröffentlichungsstatus des artikels, z. B. **Entwurf** , **Wird Überprüft** , Oder **Veröffentlicht** . Beim Einfügen eines neuen Artikels aus einem vorhandenen Artikel wird der Status des neuen Artikels auf **Entwurf** zurückgesetzt.
Quelle	Die Aufgabe, für die dieser Knowledge Base-Artikel erstellt wurde, als Reaktion darauf, falls vorhanden. Dieses Feld wird automatisch festgelegt, wenn Sie den Knowledge Base-Artikel aus einem Aufgabendatensatz erstellen.
Link zu Anhang	Option zum automatischen Herunterladen einer angehängten Datei, wenn ein Anwender auf den artikel zugreift, anstatt die artikelansicht zu öffnen. Fügen Sie dem Artikel einen oder mehrere Anhänge hinzu, um diese Option zu verwenden. **Hinweis:** Sie können mehrere Dateien anhängen, aber die meisten Webbrowser erlauben Benutzern, nur die erste herunterzuladen. Um sicherzustellen, dass alle Dateien heruntergeladen werden, bündeln Sie sie in einem Archiv, z. B. mit WinZip, und hängen Sie das Archiv an. Die Linkoption „Anhang“ gilt nur für Artikel, auf die über Suchlinks zugegriffen wird. Artikel, auf die als Links in anderen Wissensartikeln zugegriffen wird, replizieren dieses Verhalten nicht.
Anhänge anzeigen	Option zum Anzeigen von Anhängen für Anwender, die diesen wissensartikel anzeigen. Anhänge werden unter dem Artikeltext angezeigt. Fügen Sie dem Artikel einen oder mehrere Anhänge hinzu, um diese Option zu verwenden.
Governance	Ein Attribut eines Artikels, mit dem Sie vertrauliche, kritische oder regulierte Informationen steuern können. Nicht alle Artikel haben die gleiche Anforderung für Compliance-Überprüfungen. Einige Artikel bauen auf der kollektiven Erfahrung der Personen auf, die den jeweiligen Artikel verwenden (erfahrungsbasiert). Andere Artikel enthalten Richtlinien oder rechtliche Informationen, die eine strikte Kontrolle erfordern (Compliance-basiert).
Kurzbeschreibung	Der Titel des Artikels. Dieser Titel wird beim Durchsuchen und Suchen eines wissensartikels und oben im artikel angezeigt. Sie können bis zu 100 Zeichen in dieses Feld eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn die Kontextsuche aktiviert ist, werden die Wissensartikel, die dem eingegebenen Kurzbeschreibungstext ähneln, im Abschnitt „Wissensergebnisse“ angezeigt.
Artikeltext	Inhalt für den Artikel. Beim Durchsuchen und Suchen eines wissensartikels wird eine Vorschau des Inhalts angezeigt. Verwenden Sie die Bearbeitungsfunktionen im HTML-Editor, um Inhalte zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeitungsfunktionen für Wissensartikel im HTML-Editor.
Meta	Tags zur Optimierung der Suche aus externen Suchmaschinen. Trennen Sie mehrere Einträge durch Kommas. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren des Formularlayouts . **Hinweis:** Wenn KI-Suche Ist für das Wissensmanagement-Serviceportal aktiviert, die Tags, die Sie der hinzufügen **Meta** Feld ist nicht indiziert. Zur Feinabstimmung KI-Suche Ergebnisse kann Ihr Administrator Ergebnisverbesserungsregeln konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche im Serviceportal .

Hinweis: Die Felder **Vertrauen** und **Governance** werden angezeigt, wenn das Plugin „Knowledge Management KCS Capabilities“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter KCS-artikelstatus verwalten.

6. Um eine Vorschau des artikels anzuzeigen, wählen Sie aus **Artikel Anzeigen** Link im Abschnitt „zugehörige Links“ unter dem Formular.

   Hinweis:

   Das Anzeigen des artikels über diesen Link dient nur dazu, eine Vorschau des bearbeiteten artikels zu erleichtern, und wird nicht zur tatsächlichen Anzahl der Ansichten des artikels auf der Dokumentwebsite hinzugefügt.

7. **Wahlweise:** Um nach ähnlichen Artikeln zu suchen, geben Sie den Text in ein **Zugehörige Suche** Feld oder fahren Sie mit dem Standardtext im Abschnitt „Knowledge-Ergebnisse“ fort.
   Wenn der Abschnitt „Knowledge-Ergebnisse“ nicht im Wissensformular angezeigt wird, kann ein Administrator das Formularlayout so konfigurieren, dass es hinzugefügt wird **Ergebnisse Der Kontextsuche** Feld zum Formular.
   - Um Wissensartikel zu finden, die eine hohe Textähnlichkeit mit dem eingegebenen Suchtext aufweisen, wählen Sie **Ähnliche Artikel (ML)**.

     Hinweis: Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Funktion Predictive Intelligence aktiviert ist und Ihr Administrator die Ähnlichkeitslösung für Wissensmanagement trainiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

   - Um Wissensartikel zu finden, die dem eingegebenen Suchtext entsprechen, wählen Sie aus **Artikel Durchsuchen** .

8. **Wahlweise:** Um den gesamten artikel in einem Popup-Fenster anzuzeigen, wählen Sie den Link zum artikeltitel aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um den artikel zu erstellen.
10. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Suchen Sie nach Duplikaten** Für alle redundanten Inhalte in vorhandenen Artikeln.
11. **Wahlweise:** Wenn die Nachricht **SEO-Vorschläge zu diesem Artikel finden Sie hier** verfügbar ist, wählen Sie den Link , um Vorschläge zur Verbesserung Ihres Artikels zu überprüfen.
    Es werden Vorschläge gemacht, mit denen Sie Ihren Artikel im Sinne der Suchmaschinenoptimierung und Barrierefreiheit verbessern können, z. B. das Entfernen mehrerer **Überschriften 1-** oder <H1>-Tags.
    Vorschläge werden für die Tags „Überschrift 1 <h1>“, „Anker <a>“ und „Bild <img>“ bereitgestellt.
12. **Wahlweise:** Fügen Sie entweder den artikeldetails hinzu, ändern Sie sie, oder veröffentlichen Sie den artikel.
    - Fügen Sie den artikeldetails hinzu, oder ändern Sie sie.

      (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen wissensartikel.
    - Veröffentlichen Sie den artikel, indem Sie auswählen **Veröffentlichen** .

      Ein wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:

      - **Wissen: Sofortige Veröffentlichung** : Der wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
      - **Wissen: Genehmigungsveröffentlichung** : Der wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

        Hinweis: Wenn eine Besitzgruppe einem wissensartikel zugeordnet ist, können Mitglieder der Besitzgruppe selbst erstellte Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er deaktiviert `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval`Eigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

      Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung.

      Wenn ein artikel für einen Gastanwender sichtbar ist, wird eine Nachricht angezeigt, die lautet Dieser artikel ist möglicherweise für nicht authentifizierte Anwender sichtbar, nachdem er veröffentlicht wurde. Möchten Sie trotzdem fortfahren?

      Nach der Veröffentlichung wird der wissensartikel in den Listen veröffentlicht und alle angezeigt. Um die veröffentlichte Liste anzuzeigen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Artikel** > **Veröffentlicht**an. Um die Liste alle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.

      Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Versionsnummer des wissensartikels zur nächsten ganzen Zahl erhöht (z. B. von 2,02 bis 3,0). Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern des wissensartikels.

Nächste Maßnahme

Nach dem Speichern des artikeldatensatzes können Sie Tags hinzufügen, um den artikel zu organisieren.
Nachdem Sie einen wissensartikel erstellt und veröffentlicht haben, können Sie die folgenden Aktionen im Zusammenhang mit dem artikel ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fordern Sie Übersetzungen für den wissensartikel an. Weitere Informationen finden Sie unter Fehlende Übersetzungen für verfügbare Sprachen anfordern.
- Legen Sie den wissensartikel außer Kraft. Wählen Sie Aus **Stilllegen** Zum Aktivieren des Stilllegungsworkflows. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie einen wissensartikel außer Kraft.
- Übersetzen Sie den wissensartikel direkt aus dem wissensartikel. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzen Sie einen wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe.
- Löschen Sie den veröffentlichten wissensartikel. Wählen Sie **Löschen**. Wenn **Löschen** Schaltfläche wird nicht angezeigt. Wählen Sie das Symbol „weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie dann aus **Löschen** .

Hinweis: Nur Anwender mit der Administratorrolle können einen veröffentlichten wissensartikel löschen.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Artikel zuordnen

Predictive Intelligence for Knowledge Management

Bearbeiten Sie einen wissensartikel

Bearbeiten Sie Wissensartikel in einer Knowledge Base, um Informationen zu aktualisieren, die in Ihrer Organisation geteilt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit mindestens einer Rolle können Wissen bearbeiten. Diese Benutzer werden als Knowledge Base-Mitwirkende bezeichnet. Anwender ohne Rolle können Artikel lesen und Feedback abgeben, aber keine Artikel bearbeiten.

Wissensmanager können Anwenderkriterien jedoch konfigurieren, um den Zugriff auf bestimmte Knowledge Bases zu beschränken. Beispielsweise können nur Mitglieder der IT-Abteilung Wissensartikel in der IT Knowledge Base erstellen oder bearbeiten, z. B. Informationen zum Desktop-Support oder Artikel, die IT-Prozesse des Unternehmens beschreiben.

Hinweis:

- Wenn die Funktion zur artikelversionsverwaltung aktiviert ist, kann der Autor den artikel nicht bearbeiten, wenn er bereits vom Beitragenden ausgecheckt wurde. Wenn die Funktion deaktiviert ist, können alle Anwender mit Beitragszugriff auf einen artikel die Entwurfsversion des artikels bearbeiten. Ein Administrator kann die Funktion zur artikelversionsverwaltung deaktivieren, indem er die -Einstellung festlegt `glide.knowman.versioning.enabled`Eigenschaft (von **Systemeigenschaft** [sys_properties] Tabelle) an **Falsch** .
- Wenn eine Besitzgruppe einem wissensartikel zugeordnet ist, kann der Autor oder Überprüfer des artikels nach der Veröffentlichung des artikels nicht mehr zum artikel beitragen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er aktiviert `glide.knowman.ownership_group.override`Eigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.
- Wenn `glide.knowman.translation.enable_translation_task`Eigenschaft ist aktiviert. Sie können die Knowledge Base vorhandener Artikel nicht ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**an.
2. Wählen Sie einen artikel aus der aus **Veröffentlicht** Oder **Veröffentlichung Aufgehoben** Kategorie.
3. Klicken Sie im Formular „Wissen“ auf **Bearbeiten** .

   Hinweis: Wenn der Wissensartikel mit Microsoft Word erstellt wurde, können Sie den Artikel nur in Microsoft Word bearbeiten. Wählen Sie in diesem Fall **In Word öffnen**, um den Artikel in Word Online zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Microsoft Wort.

   Wenn Sie den Artikel mit dem HTML-Editor bearbeiten möchten, können Sie die Verknüpfung des Artikels mit Word aufheben. Weitere Informationen finden Sie unter Heben Sie die Verknüpfung von Wissensartikeln mit verknüpften auf Microsoft Word-Dokumente.

4. Wenn die Funktion zur artikelversionsverwaltung aktiviert ist, klicken Sie auf **Zur Kasse** Für einen veröffentlichten wissensartikel.
   Sie können nur die neueste Version eines wissensartikels bearbeiten.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Wenn Sie einen wissensartikel bearbeiten, wird im ein Standardwert angezeigt **Gültig bis** Feld. Sie können auswählen, ob der Standard beibehalten oder geändert werden soll **Gültig bis** Datum.

   Hinweis: Wenn die Funktion der Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion basierend auf den folgenden Kriterien automatisch festgelegt:

   - Wenn in der Knowledge Base, die dem Artikel zugeordnet ist, das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird der Wert des Datums **Gültig bis** aus der früheren Version des Artikels beibehalten.
   - Wenn in der Knowledge Base, die mit dem Artikel verknüpft ist, das Feld **Artikelgültigkeit** nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit).

   Wenn Sie einen Wissensartikel in eine andere Knowledge Base verschieben, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion automatisch anhand der folgenden Kriterien festgelegt:

   - Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base leer ist, wird der frühere Datumswert **Gültig bis** für den Wissensartikel beibehalten.
   - Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit).

   Wenn der Wörterbuchwert des Felds **Gültig bis** geändert wird, überschreibt dieser Wörterbuchwert den Standardwert des Felds **Gültig bis**, der gemäß dem Feld **Artikelgültigkeit** berechnet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines wissensartikels.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der artikel wird gespeichert. Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Version des wissensartikels um 0,01 erhöht. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern des wissensartikels

6. **Wahlweise:** Wenn die Nachricht **SEO-Vorschläge zu diesem Artikel finden Sie hier** verfügbar ist, wählen Sie den Link , um Vorschläge zur Verbesserung Ihres Artikels zu überprüfen.
   Es werden Vorschläge gemacht, mit denen Sie Ihren Artikel im Sinne der Suchmaschinenoptimierung und Barrierefreiheit verbessern können, z. B. das Entfernen mehrerer **Überschriften 1-** oder `<H1>`-Tags.
   Vorschläge werden für die Tags „Überschrift 1 `<h1>`“, „Anker `<a>`“ und „Bild `<img>`“ bereitgestellt.
7. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den artikel, indem Sie auf klicken **Veröffentlichen** .
   Der wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:
   - **Wissen: Sofortige Veröffentlichung** : Der wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
   - **Wissen: Genehmigungsveröffentlichung** : Der wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

   Hinweis:

   - Wenn eine Besitzgruppe einem wissensartikel zugeordnet ist, können Mitglieder der Besitzgruppe selbst erstellte Artikel zur Veröffentlichung genehmigen.
     Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er deaktiviert `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval`Eigenschaft.
     Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen
   - Wenn ein artikel für einen Gastanwender sichtbar ist, wird eine Nachricht angezeigt, die lautet Dieser artikel ist möglicherweise für nicht authentifizierte Anwender sichtbar, nachdem er veröffentlicht wurde. Möchten Sie trotzdem fortfahren?

   Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung.

   Nach der Veröffentlichung wird der wissensartikel in den Listen veröffentlicht und alle angezeigt. Um die veröffentlichte Liste anzuzeigen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Artikel** > **Veröffentlicht**an. Um die Liste alle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.

   Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Versionsnummer des wissensartikels zur nächsten ganzen Zahl erhöht (z. B. von 2,02 bis 3,0). Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern des wissensartikels.

Zugehörige Informationen

Artikelversionsverwaltungsänderungen

Bearbeitungsfunktionen für Wissensartikel im HTML-Editor

Verbessern Sie die Lesbarkeit und Nützlichkeit von Wissensartikeln, indem Sie den artikeltext mit dem HTML-Editor formatieren.

Der in Wissensartikeln verfügbare HTML-Editor verwendet den integrierten TinyMCE-Editor. Die Textformatierung wird beibehalten, wenn der Inhalt in einem Portal angezeigt wird.

Die HTML-Symbolleiste im HTML-Editor enthält ein Array von Symbolen, mit denen Sie den Textkörper Ihres wissensartikels bearbeiten und formatieren können. Sie können den HTML-Editor auch verwenden, um dem wissensartikel Bilder, Links, Audio und Video hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Ihr Administrator kann die HTML-Symbolleiste im HTML-Editor konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie TinyMCE-Attribute an .

Mit dem HTML-Editor können Sie die folgenden Funktionen ausführen:

- Rechtschreibprüfung beim Eingeben im Abschnitt „Artikeltext“ eines wissensartikels.

  Der HTML-Editor überprüft automatisch die Rechtschreibung, während Sie eingeben, und unterstreicht Rechtschreibung- und Grammatikfehler in Rot.

- Zeigen Sie den auf den ausgewählten Text angewendeten Stil und die Wortanzahl im unteren Bereich des HTML-Editors an.
- Formatierung anwenden .
- Fügen Sie ohne Formatierung ein .
- Fügen Sie Tabellen ein, und ändern Sie Zellen, Zeilen und Spalten einer Tabelle .
- HTML-Inhalt einschließen .
- Fügen Sie einen Code-Fragment ein, oder bearbeiten Sie ihn .
- Fügen Sie an der aktuellen Position des Cursors ein einfaches Inhaltsverzeichnis ein .
- Suchen und ersetzen Sie Text .
- Identifizieren und lösen Sie Probleme mit Barrierefreiheit in einem wissensartikel mithilfe der Barrierefreiheitsprüfung in der Symbolleiste .
- Machen Sie Änderungen rückgängig, die Sie während der aktuellen Sitzung der Inhaltsbearbeitung vorgenommen haben .

Verwalten von HTML-Inhalten in Wissensartikeln

Mit dem HTML-Editor können Sie HTML-Inhalte in Wissensartikeln verwalten.

Sie können die folgenden Funktionen für HTML-Inhalte in Wissensartikeln ausführen:

- Fügen Sie einen Hyperlink über das Symbol „Link einfügen/bearbeiten“ (ein) Verfügbar in der HTML-Symbolleiste. Weitere Informationen finden Sie unter Link zu einer Website in HTML-Feldern .
- Fügen Sie ein Bild über das Symbol „Bild einfügen/bearbeiten“ (ein) Verfügbar in der HTML-Symbolleiste. Weitere Informationen finden Sie unter Bilder in HTML-Felder einbetten .
- Betten Sie ein Video aus der Videobibliothek, einem Anhang oder einer URL ein, indem Sie das Symbol „Video einfügen/bearbeiten“ (verwenden) Verfügbar in der HTML-Symbolleiste. Sie können der Videobibliothek auch Videos hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Videos in HTML-Felder einbetten .
- Kopieren Sie Inhalte aus externen Quellen, und fügen Sie sie als einfachen Text in den Editor ein. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhalte in den HTML-Editor ein .
- Zeigen Sie den HTML-Quellcode an, und bearbeiten Sie ihn mithilfe des Quellcodesymbols (<>) Verfügbar in der HTML-Symbolleiste. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Funktionen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Informationen zum Einfügen oder Bearbeiten eines Code-Fragments finden Sie unter Formatieren Sie einen Code-Fragment automatisch in Wissensartikeln.

- Erweitern Sie das HTML-Feld, um die vollständige Formularansicht zu verwenden, um die Bearbeitung zu erleichtern, indem Sie das Vollbildsymbol verwenden ( ). Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Funktionen .

Formatierungsoptionen für Wissensartikel

Mit dem HTML-Editor können Sie Formatierungen auf einen wissensartikel anwenden.

Sie können die Optionen in der HTML-Symbolleiste verwenden, um die folgende Formatierung im wissensartikeltext anzuwenden:

- Ändern Sie die Schriftart oder Schriftgröße von Wissensartikeln.
- Formatieren Sie Text als fett, kursiv, unterstrichen oder durchgestrichen.
- Ändern Sie die Textfarbe und die Texthintergrundfarbe.
- Erstellen Sie Listen mit Aufzählungszeichen und Nummern.
- Ändern Sie den Absatzeinzug.
- Wenden Sie Stile auf Text an.
- Inhalt automatisch formatieren, aus dem kopiert wurde Microsoft Word Entspricht dem Format des artikels.
- Erstellen Sie reduzierbare Abschnitte in einem artikel, um den Inhalt ein- oder auszublenden.
- Fügen Sie Lesezeichen in den artikelinhalt ein, die mit bestimmten Textteilen mit einer ID verknüpft werden können.
- Identifizieren und lösen Sie Probleme mit Barrierefreiheit in einem wissensartikel mithilfe der Barrierefreiheitsprüfung in der Symbolleiste.

Weitere Informationen finden Sie unter Formatierungssymbole für HTML-Felder .

Fügen Sie Inhalte ohne Formatierung in den wissensartikel ein

Fügen Sie Inhalte in den Text eines wissensartikels ein, ohne die Inhaltsformatierung zu kopieren.

Vorbereitungen

Öffnen Sie den Wissensartikel, in dem Sie den HTML-Editor verwenden möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den HTML-Editor auch verwenden, wenn Sie einen Wissensartikel mit der Wissensmanagement-Anwendung in der ServiceNow AI Platform-Schnittstelle oder in Mitarbeiterbereich erstellen oder bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in der ServiceNow AI Platform-Schnittstelle finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel erstellen oder Bearbeiten Sie einen wissensartikel. Dient zum Erstellen oder Bearbeiten eines wissensartikels in Mitarbeiterbereich, Siehe Erstellen Sie in einen wissensartikel Mitarbeiterbereich Oder Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Kopieren Sie Ihren Text aus einer Inhaltsquelle.
2. Klicken Sie auf das Symbol als Text einfügen ( ) In der HTML-Symbolleiste.
3. Platzieren Sie im Abschnitt Artikeltext den Cursor an der Stelle, an der Sie den Inhalt einfügen möchten, klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie aus **Einfügen** Aus dem Kontextmenü.

Hinzufügen von Tabellen zu Wissensartikeln

Sie können Tabellen einfügen und die Zellen, Zeilen und Spalten einer Tabelle in einem wissensartikel ändern.

Sie können Ihren Wissensartikeln Tabellen hinzufügen, indem Sie auf das Tabellensymbol (klicken) In der HTML-Symbolleiste und Auswahl der gewünschten Tabellenoptionen. Sie können beispielsweise die Höhe und Breite von Zeilen und Spalten, den Abstand zwischen Zellentext und Zellenrahmen anpassen und die Farben von Zellen ändern.

Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie dem HTML-Feld eine Tabelle hinzu .

Fügen Sie ein Bild in einen wissensartikel ein

Fügen Sie ein Bild mit dem HTML-Editor in einen wissensartikel ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Anwender mit Mitwirkzugriff

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.
2. Wählen Sie einen Wissensartikel aus.
3. Im Formular „wissensartikel“ in **Artikeltext** Feld, platzieren Sie den Cursor an der Stelle, an der Sie ein Bild einfügen möchten.
4. Wählen Sie in der Symbolleiste des HTML-Editors das Symbol Bild einfügen/bearbeiten ( ).
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Bild einfügen/bearbeiten“ das Symbol Hochladen ( ).
6. Wählen Sie ein Bild aus.
7. Wählen Sie **Öffnen**.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Das Bild ist im wissensartikel enthalten.

Formatieren Sie einen Code-Fragment automatisch in Wissensartikeln

Fügen Sie einem Code-Fragment in Wissensartikeln mit dem HTML-Editor Syntaxhervorhebung hinzu.

Vorbereitungen

Öffnen Sie den Wissensartikel, in dem Sie den HTML-Editor verwenden möchten.

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den HTML-Editor auch verwenden, wenn Sie einen Wissensartikel mit der Wissensmanagement-Anwendung in der ServiceNow AI Platform-Schnittstelle oder in Mitarbeiterbereich erstellen oder bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in der ServiceNow AI Platform-Schnittstelle finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel erstellen oder Bearbeiten Sie einen wissensartikel. Dient zum Erstellen oder Bearbeiten eines wissensartikels in Mitarbeiterbereich, Siehe Erstellen Sie in einen wissensartikel Mitarbeiterbereich Oder Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Platzieren Sie im Abschnitt Artikeltext den Cursor an der Stelle, an der Sie das Code-Fragment einfügen möchten.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Codebeispiel einfügen/bearbeiten“ ( ) In der HTML-Symbolleiste.
3. Wählen Sie im Dialogfeld Codebeispiel einfügen/bearbeiten eine Markup- oder Programmiersprache aus der Liste Sprache aus.
4. Geben Sie im Textfeld nach der Liste Sprache Ihren Code ein.
   Alternativ können Sie den Code aus einer externen Quelle kopieren und einfügen.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie den Code, indem Sie auf das Codefragment und dann auf das Symbol „Codebeispiel einfügen/bearbeiten“ ( ).

Fügen Sie ein Inhaltsverzeichnis in Wissensartikel ein

Fügen Sie basierend auf den Überschriften in Ihrem wissensartikel ein hierarchisches Inhaltsverzeichnis (toc) ein.

Vorbereitungen

Öffnen Sie den Wissensartikel, in dem Sie den HTML-Editor verwenden möchten.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den HTML-Editor auch verwenden, wenn Sie einen Wissensartikel mit der Wissensmanagement-Anwendung in der ServiceNow AI Platform-Schnittstelle oder in Mitarbeiterbereich erstellen oder bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in der ServiceNow AI Platform-Schnittstelle finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel erstellen oder Bearbeiten Sie einen wissensartikel. Dient zum Erstellen oder Bearbeiten eines wissensartikels in Mitarbeiterbereich, Siehe Erstellen Sie in einen wissensartikel Mitarbeiterbereich Oder Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Sie können ein Inhaltsverzeichnis nur generieren, wenn Ihr artikel Überschriftenebenen von Überschrift 1 bis Überschrift 3 verwendet und ein standardartikel ist.

Hinweis: Verwenden Sie Formatauswahl, um Überschriftenebenen im artikel festzulegen. Sie können die HTML-Symbolleiste auch mithilfe von TinyMCE-Attributen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie TinyMCE-Attribute an .

Prozedur

1. Platzieren Sie im Abschnitt Artikeltext den Cursor an der Stelle, an der Sie das Inhaltsverzeichnis einfügen möchten.
2. Klicken Sie auf das Inhaltsverzeichnissymbol ( ) In der HTML-Symbolleiste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn das Inhaltsverzeichnissymbol in der Symbolleiste nicht angezeigt wird, fügen Sie es mithilfe der in verfügbaren Schritte hinzu Passen Sie TinyMCE-Attribute an .

3. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie ein vorhandenes Inhaltsverzeichnis, indem Sie es auswählen und dann auf das Update-Symbol ( ) In der HTML-Symbolleiste.

Ergebnis

Der HTML-Editor sucht nach den Überschriften in Ihrem Inhalt, einschließlich ihrer Ebenen (z. B. Überschrift 2 oder Überschrift 3). Dann wird automatisch ein Inhaltsverzeichnis generiert, das nur Links zu den Überschriftenebenen von Überschrift 1 bis Überschrift 3 enthält. Die Links zu Überschriftenebenen werden eingerückt, um die Überschriftenhierarchie anzuzeigen.

Suchen und ersetzen Sie Text in Wissensartikeln

Nehmen Sie globale Änderungen am Inhalt eines wissensartikels vor, indem Sie bestimmten Text mit dem HTML-Editor suchen und ersetzen.

Vorbereitungen

Öffnen Sie den Wissensartikel, in dem Sie den HTML-Editor verwenden möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den HTML-Editor auch verwenden, wenn Sie einen Wissensartikel mit der Wissensmanagement-Anwendung in der ServiceNow AI Platform-Schnittstelle oder in Mitarbeiterbereich erstellen oder bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in der ServiceNow AI Platform-Schnittstelle finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel erstellen oder Bearbeiten Sie einen wissensartikel. Dient zum Erstellen oder Bearbeiten eines wissensartikels in Mitarbeiterbereich, Siehe Erstellen Sie in einen wissensartikel Mitarbeiterbereich Oder Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Platzieren Sie den Cursor im Abschnitt Artikeltext an einer beliebigen Stelle.
2. Klicken Sie auf das Symbol Suchen und ersetzen ( ) In der HTML-Symbolleiste.
3. Im Dialogfeld Suchen und ersetzen in **Suchen** Feld den Suchbegriff eingeben, den Sie suchen möchten.
4. Geben Sie den Ersatztext für den Suchbegriff in ein **Ersetzen Sie durch** Feld.
   Wenn Sie wiederholte Vorkommen des Suchtexts löschen möchten, lassen Sie die **Ersetzen Sie durch** Feld leer.
5. **Wahlweise:** Grenzen Sie den Umfang der Suche ein.
   - Um die Suche auf Text zu beschränken, der genau der Groß-/Kleinschreibung des Suchbegriffs entspricht, wählen Sie aus **Groß-/Kleinschreibung zuordnen** Kontrollkästchen.
   - Um die Suche auf Text zu beschränken, der nur einem oder mehreren vollständigen Wörtern entspricht, wählen Sie aus **Ganze Wörter** Kontrollkästchen.
6. Suchen oder ersetzen Sie den Suchbegriff.

An	Diese Aktion ausführen
Suchen Sie Instanzen des Suchtexts	Klicken Sie Auf **Suchen** .
Ersetzen Sie einzelne Instanzen des gefundenen Texts durch den in eingegebenen Ersatztext Er setzen Sie durch Feld	Klicken Sie Auf **Ersetzen** . Verwenden Sie **Zurück** Und **Als Nächstes** Schaltflächen, um zur vorherigen bzw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
	nächsten Instanz des Suchbegriffs zu navi–gieren.
Ersetzen Sie alle Instanzen des Suchtexts auto-matisch im Feld ausgewählt	Klicken Sie Auf **Alle ersetzen** .

Ergebnis
Wenn keine weiteren Vorkommen des Begriffs gefunden werden können oder der Suchbegriff überhaupt nicht im Inhalt gefunden wird, wird eine Meldung angezeigt, die angibt, dass die angegebene Zeichenfolge nicht gefunden wurde.

Prüfung der Barrierefreiheit in der Symbolleiste

Mit der Barrierefreiheitsprüfung in der Symbolleiste können Sie Probleme im Zusammenhang mit Barrierefreiheit in einem identifizieren und lösen Wissen artikel.

Vorbereitungen
Öffnen Sie Wissen artikel, in dem Sie die Barrierefreiheitsprüfung verwenden möchten.

Erforderliche Rolle: Anwender mit Mitwirkzugriff

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.
2. Wählen Sie ein aus Wissen artikel.
3. Wählen Sie aus **Barrierefreiheitsprüfung** Symbol In der Symbolleiste des artikeltexts.
4. Zeigen Sie Probleme im Zusammenhang mit Barrierefreiheit in an **Barrierefreiheitsprüfung** Fenster zusammen mit Vorschlägen für die Lösung jedes Problems.
5. Wählen Sie Aus **Reparieren** Um den Vorschlag zu implementieren, oder **Ignorieren** .
   Wenn der artikel keine Probleme mit der Barrierefreiheit enthält, dann wird **Barrierefreiheitsprüfung** Im Fenster wird eine Erfolgsmeldung angezeigt:

   ```
   Keine Probleme mit Barrierefreiheit erkannt
   ```

Machen Sie Eingabemaaktionen oder Formatierungen beim Erstellen von Wissensartikeln rückgängig oder wiederholen Sie sie

Machen Sie Eingabeaktionen oder Formatierungen, die Sie während der aktuellen Sitzung der Bearbeitung eines wissensartikels mit dem HTML-Editor vorgenommen haben, schnell rückgängig.

Vorbereitungen
Öffnen Sie den Wissensartikel, in dem Sie den HTML-Editor verwenden möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können den HTML-Editor auch verwenden, wenn Sie einen Wissensartikel mit der Wissensmanagement-Anwendung in der ServiceNow AI Platform-Schnittstelle oder in Mitarbeiterbereich erstellen oder bearbeiten. Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Wissensartikels in der ServiceNow AI Platform-Schnittstelle finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel erstellen oder Bearbeiten Sie einen wissensartikel. Dient zum Erstellen oder Bearbeiten eines wissensartikels in Mitarbeiterbereich, Siehe Erstellen Sie in einen wissensartikel Mitarbeiterbereich Oder Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Platzieren Sie den Cursor im Abschnitt „Artikeltext“.
2. Machen Sie eine Tippaktion oder Formatänderung rückgängig oder wiederholen Sie sie.
   - Um die vorherige Änderung rückgängig zu machen, klicken Sie auf das Rückgängig-Symbol ( ).
   - Um eine rückgängig gemachte Änderung zu wiederholen, klicken Sie auf das Symbol „Wiederholen“ ( ).

Hinweis: Rückgängig machen ( ) Und wiederholen ( ) Symbole sind basierend auf der Anzahl der Aktionen verfügbar, die gespeichert sind, um rückgängig zu machen, oder bestimmten Aktionen, die nicht rückgängig gemacht werden können.

Zugehörige Artikel zuordnen

Entdecken Sie ähnliche Informationen in Artikeln zu einem Thema, während Sie einen artikel anzeigen. Sie können zugehörige Artikel manuell zuordnen oder die Anwendung zugehörige Artikel automatisch mithilfe von ML-Algorithmen (maschinelles Lernen) anzeigen lassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Um den artikel zu bearbeiten, müssen Sie über Zugriff auf Wissensbeitragende für den zugehörigen verfügen Knowledge Base.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie beim Bearbeiten eines artikels zugehörige Artikel manuell zugeordnet haben, werden diese Artikel im Abschnitt „zugehörige Artikel“ auf der wissensartikelansichtsseite vor den zugehörigen Artikeln aufgelistet, die gründlich vorhergesagt werden WissensmanagementÄhnlichkeitslösung.

Hinweis: Ein Administrator kann die Lösungsdefinition für trainieren Wissensmanagement Innerhalb von Predictive Intelligence Funktion zum Suchen nach zugehörigen Artikeln. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

Diese Aufgabe enthält Schritte zum manuellen Zuordnen zugehöriger Artikel beim Bearbeiten eines artikels.

Prozedur

1. Auf der ServiceNow AI Platform, Öffnen Sie den wissensartikel, für den Sie zugehörige Artikel zuordnen möchten.
2. Klicken Sie im Wissensformular auf die zugehörige Liste zugehörige Artikel.
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
4. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die gewünschten Artikel aus den verfügbaren Artikeln in **Sammlung** Spalte zu **Liste Der Zugehörigen Artikel** Spalte.
5. Klicken Sie auf das nach-oben- oder nach-unten-Symbol, um die Artikel in der Reihenfolge anzuordnen, in der sie im Abschnitt „zugehörige Artikel“ auf der artikelansichtsseite angezeigt werden sollen, und klicken Sie dann auf **Speichern** .

Hinweis: Wissensadministratoren können mithilfe der Instanzoptionen die Anzahl der Artikel konfigurieren, die im Abschnitt „zugehörige Artikel“ angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen wissensartikel

Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden

Konfigurieren Sie die Instanzoptionen des Widget „Wissensbezogene Artikel“

Ordnen Sie Katalogelemente zu, die sich auf einen artikel beziehen

Ordnen Sie Katalogelemente im Zusammenhang mit einem wissensartikel manuell zu, damit Mitarbeiter das zugehörige Produkt oder den zugehörigen Service anfordern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge

Um den artikel zu bearbeiten, müssen Sie über Zugriff auf Wissensbeitragende für den zugehörigen verfügen Knowledge Base.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den wissensartikel, für den Sie zugehörige Katalogelemente zuordnen möchten.
3. Klicken Sie im Wissensformular auf die zugehörige Liste zugehörige Katalogelemente.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Verschieben Sie im Formular Mitglieder bearbeiten die gewünschten Katalogelemente aus den verfügbaren Katalogelementen in **Sammlung** Spalte zu **Liste Der Zugehörigen Katalogelemente** Spalte.
6. Klicken Sie auf das nach-oben- oder nach-unten-Symbol, um die Artikel in der Reihenfolge anzuordnen, in der sie im Abschnitt „zugehörige Elemente“ auf der artikelansichtsseite angezeigt werden sollen, und klicken Sie dann auf **Speichern** .

   Hinweis: Wissensadministratoren können mithilfe der Instanzoptionen die Anzahl der Katalogelemente konfigurieren, die im Abschnitt „zugehörige Elemente“ angezeigt werden.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen wissensartikel

Servicekatalog Elemente

Konfigurieren Sie Instanzoptionen des zugehörigen Katalogelement-Widgets

Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung

Legen Sie eine bestimmte Uhrzeit und einen bestimmten Tag fest, um einen wissensartikel automatisch zu veröffentlichen.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist, den Sie für die Veröffentlichung planen möchten.

Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ .
- Die Funktion zur artikelversionsverwaltung ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionierung.

Erforderliche Rolle: knowledge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** Und klicken Sie auf **Veröffentlichung Aufgehoben** .
2. Wählen Sie einen artikellink aus.
3. In **Geplantes Veröffentlichungsdatum** Klicken Sie auf das Symbol Datum und Uhrzeit auswählen .

   Möglicherweise müssen Sie das Wissensblockformular so konfigurieren, dass es enthält **Geplantes Veröffentlichungsdatum** Feld. Klicken Sie auf das Kontextmenü-Symbol des Formulars ( ) Und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**an. Verwenden Sie Slushbucket, um das Feld Geplantes Veröffentlichungsdatum hinzuzufügen.

   Wichtig: Sie müssen festlegen **Geplantes Veröffentlichungsdatum** Mindestens 24 Stunden ab dem aktuellen Datum. Um den artikel vor 24 Stunden zu veröffentlichen, klicken Sie auf **Veröffentlichen Sie den artikel** Im Formular verfügbar.

4. Wählen Sie ein beliebiges zukünftiges Datum aus dem Kalender aus.
5. In **Zeit** Geben Sie eine Zeit im Format hh:mm:ss ein.
6. Wählen Sie das Symbol „Speichern“ (Eingabetaste) .
7. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** Zum Aktivieren des Veröffentlichungs-Workflows.
   Der artikel ist in der Liste alle verfügbar. Gehe zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.

   Tipp: Wenn Sie die geplante Veröffentlichung eines artikels abbrechen und den artikel wieder in den Status Entwurf versetzen möchten, klicken Sie auf **Rückruf** .

Ergebnis

Der wissensartikel wird am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht, abhängig von den folgenden Workflow-Einstellungen seiner Knowledge Base:

- Wenn der Knowledge Base-Workflow auf festgelegt ist **Wissen: Sofortige Veröffentlichung** , Der wissensartikel wird automatisch am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht. Die **Workflow** Feld im Wissensformular des artikels wird auf aktualisiert **Veröffentlichung geplant** .
- Wenn der Knowledge Base-Workflow auf festgelegt ist **Wissen: Genehmigungsveröffentlichung** , Der wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht. Die **Workflow** Feld im Wissensformular des artikels wird auf aktualisiert **Überprüfen** .

  Der Abschluss der Genehmigung wirkt sich wie folgt auf die geplante Veröffentlichung aus:

  - Wenn die Genehmigungen vor dem geplanten Veröffentlichungsdatum abgeschlossen werden, wird die **Workflow** Feld im Wissensformular des artikels wird auf aktualisiert **Veröffentlichung geplant** Und der artikel wird am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht.
  - Wenn die Genehmigungen nach dem geplanten Veröffentlichungsdatum abgeschlossen werden, wird der artikel sofort nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen wissensartikel

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikel zurückrufen, der gerade überprüft wird

Rufen Sie einen Artikel, der gerade überprüft wird, zurück, um weitere Änderungen vorzunehmen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Besitzgruppen nicht aktiviert sind, können nur der Autor des artikels, Wissensadministratoren oder Systemadministratoren den artikel zurückrufen.

Wenn Besitzgruppen aktiviert sind, können der Autor des artikels, der Besitzgruppenmanager, die Besitzgruppenmitglieder, Wissensadministratoren oder Systemadministratoren einen artikel zurückrufen.

Das Zurückrufen eines Artikels im Status **Prüfung** führt zu einem Nebenversionsinkrement.

Wenn sich ein überarbeiteter artikel in befindet **Überprüfen** status, nur der entsprechende Versionsüberprüfer kann den artikel zurückrufen, um zusätzliche Änderungen vorzunehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie einen Artikel im Status **Prüfung**.
3. Klicken Sie auf **Zurückrufen** in der Kopfzeile des Knowledge-Formulars.
   Das System setzt den Status des Artikels auf **Entwurf** zurück, erhöht die Versionsnummer um 0.01 und zeigt dem Benutzer eine Nachricht an.

Artikel genehmigen, der gerade überprüft wird

Genehmigen Sie einen Artikel, der gerade geprüft wird, und erstellen Sie eine neue veröffentlichte Version.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Besitzer und Wissensmanager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Artikel in der **Rezension** Status, nur die Benutzer, die in der **Zulassungen** verwandte Liste kann den Artikel ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Nicht veröffentlicht**an.
2. Öffnen Sie einen Artikel im Status **Prüfung** und überprüfen Sie den Text.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Freigaben** auf **Angefordert** in der Spalte **Status**, um das Genehmigungsformular für den Artikel anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf **Genehmigen**.

Ergebnis

Das System zeigt das Wissensformular an. Die Versionsnummer des Artikels erhöht sich auf die nächste ganze Zahl (z. B. von 2.02 auf 3.0) und der Status ändert sich zu **Veröffentlicht**. Die neue veröffentlichte Version des Artikels wird der Wissensliste und der zugehörigen Liste **Artikelversionen** auf dem Wissensformular hinzugefügt.

Legen Sie einen wissensartikel außer Kraft

Initiieren Sie den Stilllegungs-Workflow, um einen wissensartikel stillzulegen. Besitzer und Manager der Knowledge Base können Artikel anzeigen, nachdem sie stillgelegt wurden,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können jedoch auf der Knowledge-Homepage und dem Portal nicht nach stillgelegten Artikeln suchen.

Einem Knowledge Base-Artikel ist ein ähnlicher Archivierungs-Workflow wie der Veröffentlichungs-Workflow zugeordnet. Auf diese Weise können Administratoren diese Workflows konfigurieren und gegebenenfalls einen Genehmigungs- und Überprüfungsprozess für das Zurückziehen von Knowledge Base-Artikeln definieren.

Klicken Sie beim Bearbeiten eines Artikels auf **Archivieren**, um den mit diesem Artikel verknüpften Archivierungs-Workflow zu starten. Nur Wissensadministrator, Wissensmanager und der neueste Herausgeber des versionierten wissensartikels (nicht verfügbar für kcs_Candidate oder kcs_Contributor) können einen wissensartikel stilllegen. Weitere Informationen finden Sie unter Einen versionierten artikel stilllegen. Wenn der artikel vor der Außerbetriebnahme genehmigt werden muss, wechselt der artikel in den Status „Genehmigung ausstehend“, und der Workflow wird entweder nach der Genehmigung abgeschlossen oder abgebrochen, wenn er von einem erforderlichen Genehmiger abgelehnt wird. Die artikelnummer, die dem stillgelegten artikel zugeordnet ist, kann nicht wiederverwendet werden. Informationen zum Status eines wissensartikels finden Sie unter status des wissensartikels .

Hinweis:

- Nur Administratoren und Wissensadministratoren können die stillgelegten Wissensartikel anzeigen. Um einen stillgelegten artikel wiederzuverwenden, können Administratoren und Wissensadministratoren den artikel erneut veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie einen stillgelegten artikel erneut.
- Ein artikel und seine Übersetzungen haben eine übergeordnete/untergeordnete Beziehung. Wenn Sie einen übergeordneten artikel stilllegen, werden nicht automatisch alle übersetzten untergeordneten Artikel stillgelegt.

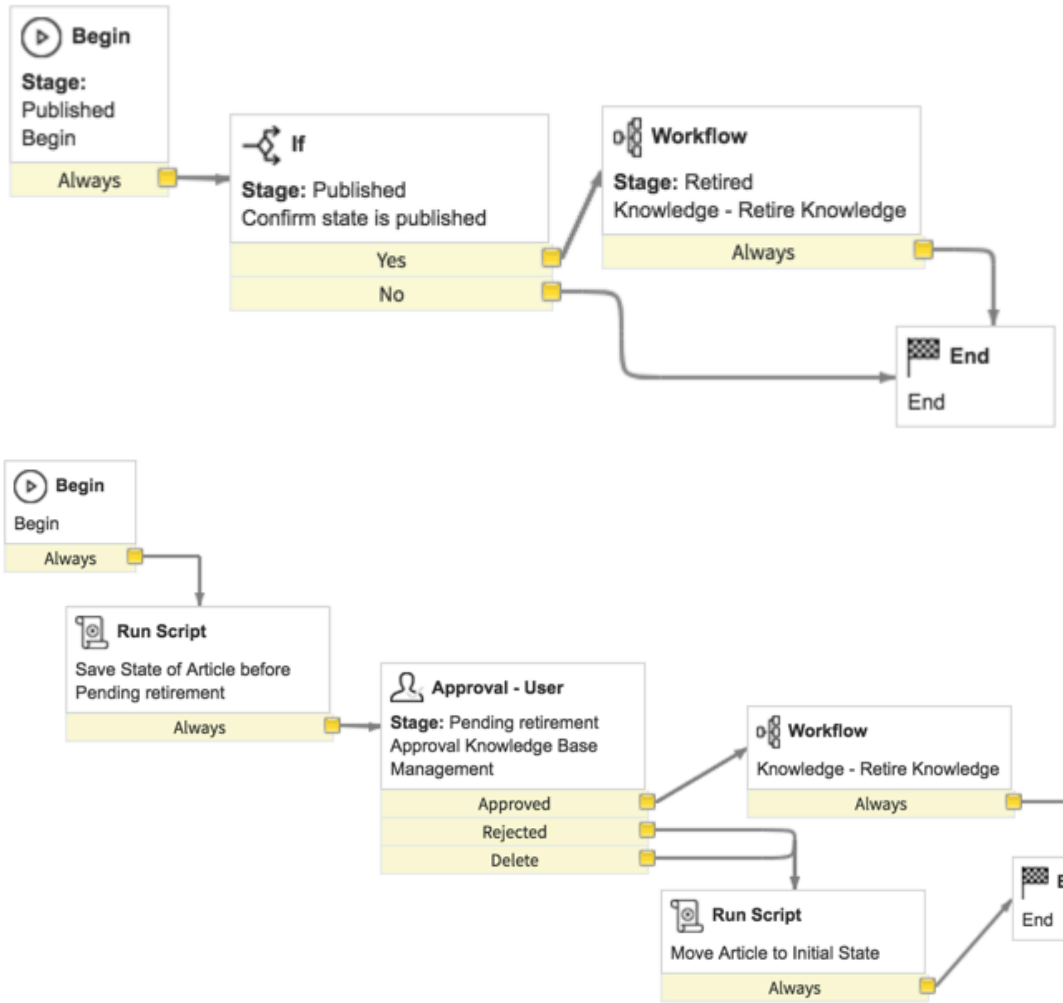
Beginnend mit San Diego Release können Sie einen ersatzartikel bereitstellen, während Sie einen wissensartikel stilllegen. Wenn auf den stillgelegten artikel zugegriffen wird, wird der Anwender automatisch mit einer Anzeigenachricht zum ersatzartikel weitergeleitet Der artikel KBxxx wurde stillgelegt und durch den wissensartikel KBxxx ersetzt . Wenn kein ersatzartikel verfügbar ist, wird auf der Seite die Meldung angezeigt Wissensdatensatz nicht gefunden . Die Funktion „Stilllegen mit Ersatz“ wird im klassischen Arbeitsbereich nicht unterstützt.

Hinweis:

- Artikel mit Ersatz gibt einen Code 301 zurück.
- Artikel ohne Ersatz gibt einen 404-Code zurück.
- Standardmäßig ist `glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire`Systemeigenschaft ist auf festgelegt Wahr Dient zur Bereitstellung eines ersatzartikels für einen stillgelegten artikel.
- Mit der Aktion „Stilllegen“ im klassischen Arbeitsbereich wird der artikel nur stillgelegt und unabhängig von der Einstellung von kein Ersatz bereitgestellt `glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflows für sofortige Stilllegung und Genehmigung Stilllegung



Veröffentlichen Sie einen stillgelegten artikel erneut

Veröffentlichen Sie einen stillgelegten artikel sofort erneut.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) aktivieren.

Erforderliche Rolle: administrator oder Wissensadministrator

Hinweis: Sie benötigen eine bereichsbezogene Administratorrolle, um einen stillgelegten artikel in erneut zu veröffentlichen Bereichsbezogene Knowledge Bases.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es kann Fälle geben, in denen Sie einen stillgelegten artikel erneut veröffentlichen müssen. Beispielsweise möchte ein Administrator einen artikel vorübergehend stilllegen, wenn seine Informationen derzeit nicht gelten, dies wird er jedoch zu einem späteren Zeitpunkt tun. Ein Administrator oder Wissensadministrator, der stillgelegte Artikel anzeigen kann, kann diese sofort erneut veröffentlichen, ohne einen Genehmigungs-Workflow durchlaufen zu müssen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Deaktiviert**an.
2. Wählen Sie einen stillgelegten artikel aus, und klicken Sie auf **Erneut Veröffentlichen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Der artikel wird sofort als zuletzt veröffentlichte Version veröffentlicht.

Einen Knowledge Base-Artikel verschieben

Sie können Artikel zwischen Knowledge Bases verschieben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Der Anwender muss über Beitragenden-Zugriff auf die Knowledge Base verfügen.

Hinweis:

- Wenn die Versionsverwaltung aktiviert ist und Sie einen artikel von einer Knowledge Base in eine andere verschieben, wird die neueste Version eines artikels in die neue Knowledge Base verschoben. Die vorherigen Versionen des artikels verbleiben jedoch in der alten Knowledge Base. Es wird empfohlen, den artikel aus der alten Knowledge Base zu entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie einen wissensartikel außer Kraft.
- Sie können einen artikel zwar von einer Knowledge Base in eine andere verschieben, erwägen Sie jedoch, einen artikel in einer neuen Knowledge Base zu erstellen.

Prozedur

1. Bearbeiten Sie einen Knowledge Base-Artikel.
2. Ändern Sie den Feldwert **Knowledge Base**.
   Nach dem Verschieben eines Artikels werden Sie im Dialogfeld "Standardwerte übernehmen" aufgefordert, bestimmte Felder des Artikels mit Standardwerten aus der neuen Knowledge Base zu füllen. Wenn die neue Knowledge Base keine Standardwerte enthält, wird das Dialogfeld nicht angezeigt.
3. Klicken Sie auf **OK**, um Felder mit den Standardwerten zu überschreiben, oder auf **Stornieren**, um alle Felder unverändert zu lassen.

   Ein Knowledge-Manager kann Standardwerte für Artikel in Knowledge Bases definieren, die Sie mit dem Feld **Standardwerte für die Knowledge Base-Feldwerte festlegen** im Knowledge Base-Formular verwalten.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kommentieren Sie einen wissensartikel

Kommentieren Sie einen wissensartikel, oder antworten Sie auf einen Kommentar.

Vorbereitungen
Sie müssen das Plugin „Wissensmanagement V3“ (com.snc.knowledge3) aktivieren.

Erforderliche Rolle: Anwender mit Lesezugriff. Nicht authentifizierte Anwender und Anwender mit nur der Rolle „snc_external“ können keine Anhänge für Kommentare hinzufügen oder anzeigen.

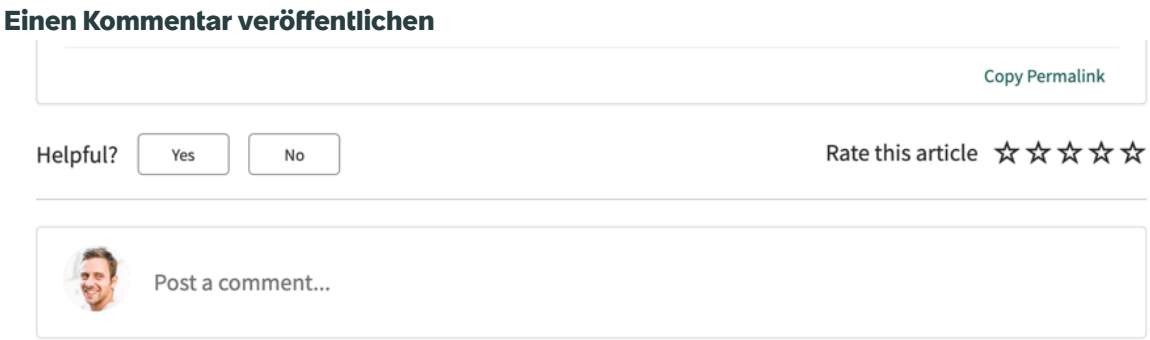
Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Wissensmanagement-Serviceportal.
2. Klicken Sie auf den artikel, den Sie kommentieren oder auf einen Kommentar antworten möchten.
3. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen Sie einen Kommentar** .
   Wenn Sie auf einen vorhandenen Kommentar antworten möchten, wählen Sie aus **Antwort**



4. Geben Sie Ihren Kommentar oder Ihre Antwort ein, und fügen Sie nach Bedarf Links, Bilder und Anhänge hinzu.

   Hinweis: Anhänge zu Kommentaren, die im Wissensmanagement-Serviceportal veröffentlicht werden, werden nicht im Live-Feed angezeigt. Wenn Anhänge zu Kommentaren im Live-Feed veröffentlicht werden, werden sie im Wissensmanagement-Serviceportal angezeigt.

   Wenn Virenschutz aktiviert ist, werden alle Anhänge automatisch auf Viren gescannt, sobald der Kommentar veröffentlicht wurde. Anhänge werden erst angezeigt, wenn der Scan abgeschlossen und erfolgreich war.

   Wenn Sie der Autor des Kommentars sind, können Sie ihn löschen. Alle Kommentare und Antworten darunter werden automatisch gelöscht.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Hinweis: Wenn die Eigenschaft „Live-Feed für Wissensfeedback verwenden“ aktiviert ist, können Sie Kommentare nur im Live-Feed anzeigen. Standardmäßig ist sie auf „inaktiv“ festgelegt.

   Kommentare, die vor dem Upgrade auf Release-Version New York im Live-Feed veröffentlicht wurden, werden im Wissensmanagement-Serviceportal nicht hierarchisch angezeigt. Kommentare, die nach dem Upgrade auf Release-Version New York im Live-Feed veröffentlicht wurden, werden hierarchisch im Wissensserviceportal angezeigt.

Die folgende Tabelle veranschaulicht, wie Kommentare und Antworten auf Kommentare je nachdem angezeigt werden, wo Sie sie anzeigen.

Anzeige von Kommentaren und Antworten auf Kommentare

Anzeigen von	HTML-Formatierung	Hierarchie	Anhänge
Service Portal für Knowledge Management	Ja	Ja	Ja

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzeigen von	HTML-Formatierung	Hierarchie	Anhänge
Live-Feed	Nein	Ja	Ja
Knowledge Management v3	Nein	Nein	Nein

Erstellen Sie Wissen aus Incident oder Problem

Erstellen Sie einen wissensartikel, damit die Lösung beim nächsten Auftreten des Problems leicht zu finden ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Informationen zum Erstellen eines wissensartikels aus einem Incident finden Sie unter Erstellen Sie einen wissensartikel aus einem Incident .

Informationen zum Erstellen eines wissensartikels aus einem Problem finden Sie unter Erstellen Sie einen Known Error-artikel .

Abhängig vom Wert von `glide.knowman.submission.workflow`Eigenschaft, Wissen, das aus einem Incident oder Problem erstellt wurde, erfordert möglicherweise zusätzliche Genehmigung. Wenn diese Eigenschaft "wahr" ist, wird ein Übermittlungsdatensatz anstelle eines Knowledge Base-Artikels erstellt. Ein Benutzer mit der Knowledge-Rolle muss die Übermittlung genehmigen, um einen Knowledge Base-Artikel erstellen zu können.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen gelösten Incident oder ein gelöstes Problem.
2. Wählen Sie aus **Wissen** Kontrollkästchen im Formular.
   Möglicherweise müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass es enthält **Sprachen** Feld. Klicken Sie auf das Kontextmenü-Symbol des Formulars ( ) Und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**an. Verwenden Sie Slushbucket, um das Sprachfeld hinzuzufügen.
3. Schließen Sie den Incident oder das Problem.
   Ein neuer Entwurf für einen Wissensartikel wird erstellt.
4. Wenn eine zusätzliche Genehmigung erforderlich ist, navigieren Sie zu **Wissen** > **Artikel** > **Offene eingereichte Artikel**an.
5. Wählen Sie einen Übermittlungsdatensatz aus.
6. Überprüfen Sie die Einreichung, um sicherzustellen, dass Inhalt und Einstellungen korrekt sind.
7. Klicken Sie auf **Artikel erstellen**.
   Ein neuer Entwurf für einen Wissensartikel wird erstellt. Auf diese Weise erstellte Artikel werden der in der Eigenschaft angegebenen Knowledge Base hinzugefügt `glide.knowman.task_kb`.

Erstellen Sie eine artikelversion, indem Sie ein Word-Dokument importieren

Importieren Sie ein Word-Dokument in einen wissensartikel, um eine neue Version zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) installiert ist.
- Sie können nur neue Versionen in Artikel hochladen, die sich in befinden **Entwurf** Oder **Veröffentlicht** status.
- Sie können keine neuen Versionen in Artikel hochladen, die mit einer artikelvorlage erstellt wurden oder wenn der artikeltyp lautet **Wiki** .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**an.
2. Klicken Sie auf einen artikel.
3. Klicken Sie auf **Neue Version Hochladen** Zugehöriger Link.

   Hinweis: Jeder in TinyMCE geschriebene Text wird überschrieben, sobald die Datei importiert wurde.

4. Fügen Sie die Datei hinzu, die Sie importieren möchten.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Anhänge Kopieren** Kontrollkästchen, um alle Anhänge in den wissensartikel zu kopieren.

   Hinweis: Wenn der artikel veröffentlicht wird, werden die Anhänge einer neuen artikelversion hinzugefügt. Wenn sich der artikel im Entwurf befindet, werden die Anhänge dem vorhandenen wissensartikel hinzugefügt. Der Artikelentwurf wird erst in der Knowledge Base (KB, Wissensdatenbank) für Benutzer angezeigt, wenn er überprüft und veröffentlicht wurde.

6. Klicken Sie auf **Importieren**.
   Eine Entwurfsversion wird erstellt und an Genehmiger gesendet, um sie zu genehmigen oder abzulehnen. Sobald der artikel genehmigt wurde, wird er in angezeigt **Artikelversionen** Zugehörige Liste.

Mit visuell lesbaren URLs für Wissen artikelseite

Visuell lesbare URLs enthalten besser lesbare Stichwörter in die URL-Struktur.

Visuell lesbare URLs sind kurze und einfache Webadressen, die relevante Stichwörter auf der wissensartikelseite verwenden, die leichter zu verstehen sind. Anwender haben eine bessere Vorstellung davon, was sie finden, wenn sie auf den Link zugreifen.

Die Vorteile der Verwendung visuell lesbarer URLs anstelle technischer URLs umfassen:

- Verbessert die Lesbarkeit der URL, um es für einen Menschen leichter zu verstehen
- Verbessert die Suchmaschinenoptimierung (Search Engine Optimization, SEO) und die Klickrate

Visuell lesbare URLs für aktivieren Wissen Artikelansichtsseite

Aktualisieren Sie eine visuell lesbare URL-Struktur in Wissen Artikelansichtsseite zur Verbesserung der Suchrangliste und Klickraten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sp_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Upgrade von einem Release vor durchführen Zurich Release, müssen Sie die Funktion „visuell lesbare URLs“ für aktivieren Wissen Artikelansichtsseite. Beginnend mit Zurich Release, diese Funktion ist standardmäßig aktiviert.

Hinweis: Um die Funktion „visuell lesbare URLs“ zu deaktivieren, ändern Sie `glide.service_portal.enable_human_readable_urls`Systemeigenschaftswert auf „falsch“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten**an.
2. Suchen Sie im Formular „Seiten“ nach der ID kb_article_View Und wählen Sie es aus.
3. Wählen Sie in der Informationsnachricht im Formular „Seite“, die angibt, dass Sie die aktuelle Anwendung ändern müssen, um den Datensatz zu bearbeiten, das Wort aus **Hier** .
4. Im Formular „Wissensartikelansicht“ in **Visuell lesbare url-Struktur** Geben Sie das Feld ein %Short_descr Variable.

   Hinweis: Sie können auch eine Variable erstellen, um Informationen aus verschiedenen Datenquellen hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie visuell lesbare Stichwörter zu Seiten-URLs hinzu .
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die *`%Short_descr`* Die Variable wird der URL-Struktur hinzugefügt und ermöglicht einfachere, nicht technische Wörter in der URL.

Example: Wissensartikelansichtsseite mit visuell lesbaren Stichwörtern in der URL

Die folgende Beispiel-URL zeigt die Stichwörter aus dem Wissen artikel KB0000007. Die URL berücksichtigt *en*Als bevorzugte Sprache und zeigt an Wissen artikelinhalt in englischer Sprache.

```
https://<instance>.com/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007
```

Diese artikel-URL enthält die Feldvariablen und Stichwörter in der folgenden Tabelle.

Feldvariablen in der URL-Struktur

Feld	Variable	Stichwörter
Kategorie	%Kategorie	häufig gestellte Fragen
Kurzbeschreibung	%Short_descr	Was ist ein Cookie?

Wählen Sie eine Artikelkategorie in der Knowledge Base aus

Knowledge Base-Artikel in einer Knowledge Base werden nach Kategorien gruppiert. Diese Gruppen können Sie bei der Definition der Knowledge Base-Taxonomie unterstützen und Benutzern dabei helfen, Artikel in dieser Knowledge Base zu finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Knowledge Base-Mitwirkender können Sie beim Bearbeiten eines Knowledge Base-Artikels Kategorien mithilfe der Kategorieauswahl auswählen und Kategorien hinzufügen oder bearbeiten, wenn sie für die Knowledge Base aktiviert sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Referenzsymbol neben dem Feld **Kategorie**.
2. Wählen Sie eine vorhandene Kategorie aus oder klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen der Kategorie (+), um eine neue Kategorie hinzuzufügen.
   Nachdem Sie eine Kategorie ausgewählt haben, können Sie auf das Stift-Symbol klicken, um diese Kategorie umzubenennen. Drücken Sie die Eingabetaste oder klicken Sie außerhalb der ausgewählten Kategorie, um die Änderung zu speichern.

   Hinweis: Klicken Sie auf **Stornieren** Wenn Sie eine Kategorie auswählen, wird die Auswahl einer neuen Kategorie abgebrochen. Die Änderungen, die Sie an den Kategorien vornehmen, werden jedoch nicht rückgängig gemacht, z. B. das Umbenennen oder Hinzufügen neuer Kategorien.

3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie eine Unterkategorie oder fügen Sie eine hinzu.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Ordnen Sie einen wissensartikel einer Taxonomiekategorie zu

Ordnen Sie einen wissensartikel einem Taxonomiethema zu, um eine einheitliche Klassifizierungsstruktur für verschiedene Arten von Inhalten zu erstellen.

Vorbereitungen
Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, die den wissensartikel enthält.

Erforderliche Rolle: knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Taxonomiefunktion können Sie einen artikel mit einem oder mehreren Themen aus mehreren Taxonomien verknüpfen. Es hilft Ihnen, eine einheitliche Inhaltskategorisierung für Inhaltstypen wie Katalogelemente, Wissensartikel und Community-Posts zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Einheitliche Taxonomie für Mitarbeiter-Center

Hinweis: Sie können nur Artikel mit dem Status Entwurf, Überprüfung oder veröffentlicht zuordnen.

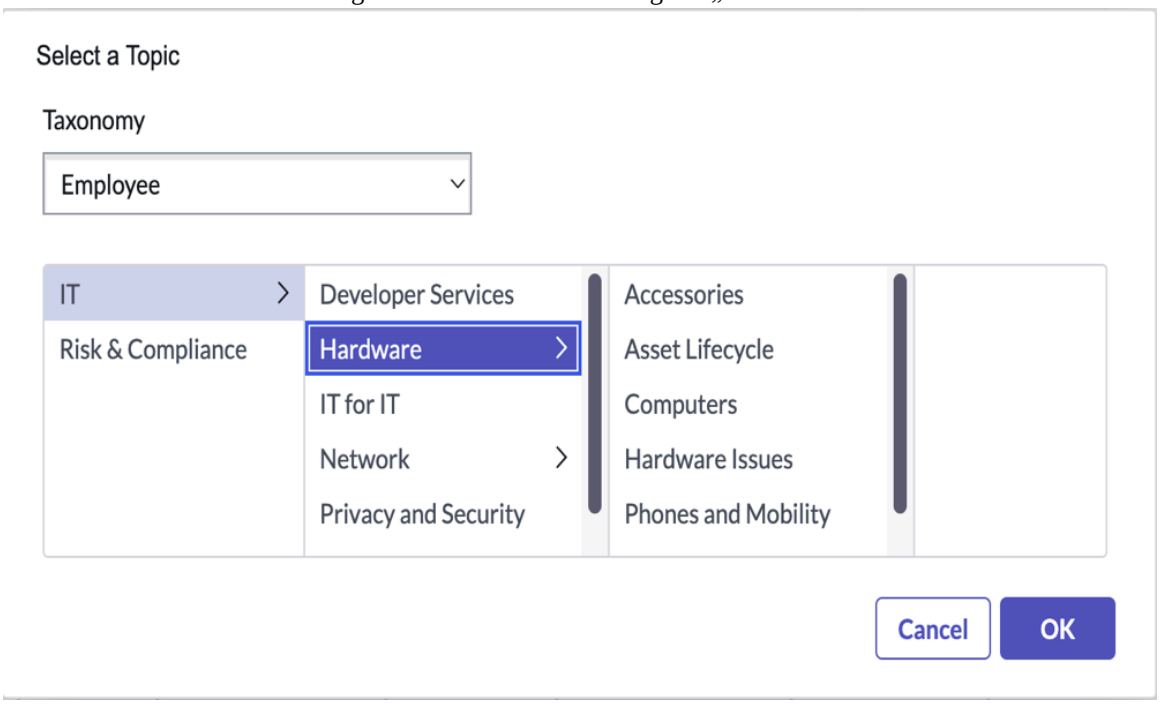
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**an.
2. Klicken Sie auf der artikelseite auf den artikel, den Sie einem Taxonomiethema zuordnen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste zugewiesene Themen auf **Hinzufügen** .

   Hinweis: Als Administrator müssen Sie das Formular möglicherweise so konfigurieren, dass verbundene Inhalte # Wissen in die zugehörige Liste aufgenommen werden. Klicken Sie auf das Kontextmenü-Symbol des Formulars Und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**an. Fügen Sie mit Slushbucket verbundene Inhalte # Wissen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie eine Taxonomiekategorie aus der Liste im Dialogfeld „Themenauswahl“ aus.



5. Wählen Sie ein Thema aus einer Themenauswahlliste aus, und klicken Sie auf **OK** .

Ergebnis

Der ausgewählte artikel ist einer Taxonomiekategorie zugeordnet, um das Durchsuchen von Inhalten zu verbessern.

Erstellen eines wissensartikels in Mitarbeiterbereich

Schließen Sie Ihre Aufgabe effizient ab, indem Sie Wissensartikel in erstellen, bearbeiten und veröffentlichen Mitarbeiterbereich.

Wissensmanagement Funktionen, die für Service Desk-Mitarbeiter und Autoren spezifisch sind, sind in verfügbar Arbeitsbereich. Führen Sie alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Wissensverwaltung aus, z. B. Erstellen einer Knowledge Base, Verwalten des Zugriffs auf Wissensartikel, Aktivieren einer artikelvorlage usw. mit ServiceNow AI Platform Schnittstelle.

In können Sie die folgenden wissensbezogenen Aufgaben ausführen Arbeitsbereich:

- Erstellen Sie einen wissensartikel mithilfe einer Standard- oder anwenderdefinierten artikelvorlage.
- Verwalten Sie alle unveröffentlichten und veröffentlichten Wissensartikel, die von Ihnen erstellt wurden.
- Behandeln Sie Feedback-Aufgaben, die Ihnen zugewiesen sind.
- Vergleichen Sie zwei wissensartikelversionen.
- Fordern Sie Übersetzungen für veröffentlichte nicht übersetzte Wissensartikel an.
- Schließen Sie die Ihnen zugewiesenen Übersetzungsaufgaben ab.
- Ordnen Sie einem wissensartikel zugehörige Artikel und zugehörige Katalogelemente zu.
- Fügen Sie einem wissensartikel betroffene Produkte hinzu.
- Verwenden Agent Assist Um zu vermeiden, Wissensartikel mit doppeltem Inhalt zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Authoring-Experience für Wissensartikel in Arbeitsbereich Ist ähnlich wie in ServiceNow AI Platform Mit den folgenden Ausnahmen:

- Wissensblöcke können nicht erstellt oder Wissensartikeln zugeordnet werden. Sie können jedoch Artikel anzeigen, die Wissensblöcke enthalten.
- Wissensartikel vom Typ „Wiki“ werden nicht unterstützt.
- wissensartikelkategorien können nicht erstellt werden.

Aktivierungsinformationen

Die Wissensliste in Arbeitsbereich Ist mit der Aktivierung des Plugins „Mitarbeiterbereich“ (com.Glide.Core-ui-components) verfügbar. Wenn Sie das Plugin „Mitarbeiterbereich“ installieren und aktivieren, das Plugin „sn-component-Workspace-Knowledge“ für die Verwendung Wissensmanagement In Arbeitsbereich Ist auch installiert und aktiviert.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie in einen wissensartikel Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich

Arbeiten Sie in an einer Feedbackaufgabe Mitarbeiterbereich

wissensartikelversionen in vergleichen Mitarbeiterbereich

Fordern Sie Übersetzungen für fehlende Sprachen in an Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie einen wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie einen wissensartikel in an Mitarbeiterbereich, Einschließlich artikelnummer, Kurzbeschreibung und artikelinhalt.

Vorbereitungen

Sie müssen Lesezugriff auf den wissensartikel haben.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Zeigen Sie Wissensartikel an, die von Ihnen oder anderen Personen erstellt wurden.
   - Zeigen Sie alle Artikel an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.
   - Zeigen Sie von Ihnen erstellte Artikel an, indem Sie zu entweder navigieren **Listen** > **Wissen** > **Meine Artikel – veröffentlicht** oder **Listen** > **Wissen** > **Meine Artikel – nicht veröffentlicht**an.
3. Klicken Sie auf den Link zum wissensartikel, den Sie anzeigen möchten.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie den wissensartikel in einer anderen Sprache an, indem Sie eine Sprache in der Liste Sprache auswählen.

   Hinweis: Die Liste Sprache wird basierend auf den verfügbaren übersetzten Versionen des artikels ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Kopieren Sie den Link zum wissensartikel in Ihre Zwischenablage, indem Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ (⋯) Und dann auf klicken **Link kopieren** .
6. **Wahlweise:** Laden Sie den Artikel als Microsoft Word-Dokument auf Ihren Computer herunter, indem Sie das Symbol für weitere Aktionen (⋯) und dann **Als Word herunterladen** wählen.

   Hinweis: Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Artikel ursprünglich mit Microsoft Word erstellt wurde und der Administrator die Eigenschaft `sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download` aktiviert hat.

7. **Wahlweise:** Zeigen Sie eine andere Version des wissensartikels an, indem Sie die Version des wissensartikels in der Liste Version auswählen.

   Hinweis: Die Liste „Version“ wird nur angezeigt, wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist.

Ergebnis

Die ausgewählte Version des artikels wird auf einer wissensartikelansichtsseite geöffnet, die auf einer anderen Registerkarte in angezeigt wird Mitarbeiterbereich. Der Registerkartenname enthält die Nummer des wissensartikels und seine Versionsnummer.

Zugehörige Informationen

- Details zu wissensartikeln in anzeigen Mitarbeiterbereich
- Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel
- Geben Sie Feedback für einen wissensartikel in ab Mitarbeiterbereich
- Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Details zu wissensartikeln in anzeigen Mitarbeiterbereich

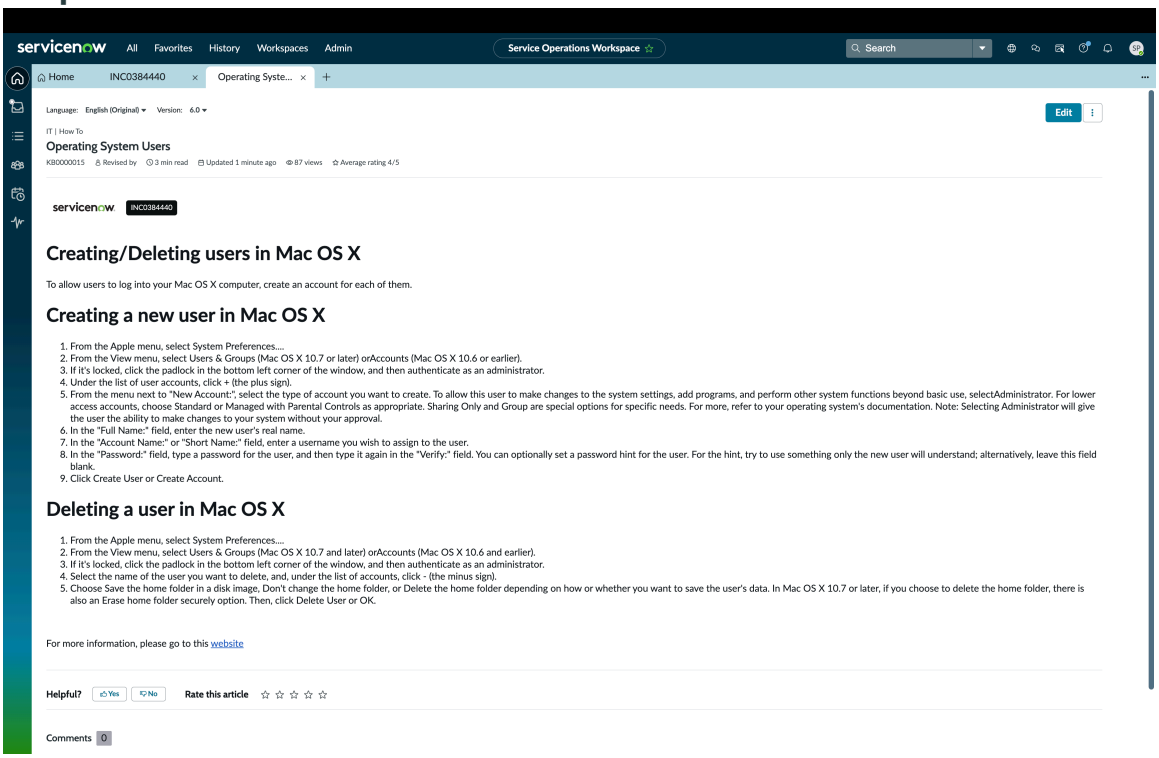
Zeigen Sie die Details eines wissensartikels in an Mitarbeiterbereich.

Die Seite „wissensartikel-Ansicht“ in Mitarbeiterbereich Stellt mehrere Details zu einem angezeigten artikel bereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die wissensartikelansicht in Mitarbeiterbereich



Artikelinformationen, die auf der wissensartikelansichtsseite in angezeigt werden Mitarbeiterbereich

Details	Beschreibung
Knowledge Base	Knowledge Base, in der der wissensartikel und die artikelkategorie gespeichert werden. In der Abbildung ist ES die Knowledge Base, und Ankündigungen sind die wissensartikelkategorie.
Lesezeit	Durchschnittliche Zeit bis zum Lesen des wissensartikels, die Ihnen helfen kann, zu entscheiden, ob Sie Zeit zum Lesen des artikels haben. Die Lesezeit wird basierend auf einer durchschnittlichen Lesegeschwindigkeit von 200 Wörtern pro Minute berechnet. Für Artikel in Sprachen wie Chinesisch, Japanisch und Koreanisch wird die Lesezeit basierend auf einer durchschnittlichen Geschwindigkeit von 500 Zeichen pro Minute berechnet. Wenn Bilder in einem artikel vorhanden sind, wird die Lesezeit anhand der folgenden Regeln berechnet: • Fügen Sie für das erste Bild 12 Sekunden hinzu, für das zweite Bild 11 Sekunden hinzu usw. • Wenn mehr als 10 Bilder vorhanden sind, fügen Sie nach dem zehnten Bild 3 Sekunden für jedes Bild hinzu.
Zeitpunkt der letzten Aktualisierung	Zeitpunkt der letzten Aktualisierung des wissensartikels in Tagen für die aktuelle Woche, Anzahl der Wochen oder Anzahl der Jahre.
Anzahl der Aufrufe	Anzahl der Anzeigen des wissensartikels in den letzten Tagen, die von Ihrem Systemadministrator in festgelegt wurden `glide.knowman.view_age.days`Eigenschaft. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Knowledge-Portal-Eigenschaften.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikelinformationen, die auf der wissensartikelansichtsseite in angezeigt werden Mitarbeiterbereich (Fortsetzung)

Details	Beschreibung
Durchschnittliche Bewertung	Ergebnis der gewichteten durchschnittlichen Bewertung des wissensartikels basierend auf numerischen Bewertungen von 1 bis 5. Die durchschnittliche Bewertung wird für die nächste Version des artikels übernommen.
Inhalt des wissensartikels	Text und Bilder des wissensartikels.
Erstellt von	Autor des wissensartikels. Dieses Feld wird nur in der ersten Version eines wissensartikels angezeigt.
Überarbeitet von	Anwender, der den artikel überarbeitet hat. Dieses Feld wird angezeigt, wenn ein wissensartikel später bearbeitet wurde.
Artikelnummer	Eindeutige Nummer, die dem wissensartikel automatisch zugewiesen wird. In der Abbildung ist KB0010090 die artikelnummer.
Version	Ausgewählte Version des wissensartikels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist. In der Abbildung ist 1,01 die ausgewählte Version des artikels.
Sprache	Sprache des ausgewählten artikels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Übersetzungen des wissensartikels in anderen Sprachen verfügbar sind.
Anhänge	Liste der artikelanhänge. Dieses Feld wird angezeigt, wenn der Wissensadministrator die Anzeige auf der wissensartikelansichtsseite aktiviert hat.

Zugehörige Informationen

- Zeigen Sie einen wissensartikel in an Mitarbeiterbereich
- Erstellen Sie in einen wissensartikel Mitarbeiterbereich
- Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich
- Veröffentlichen Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Geben Sie Feedback für einen wissensartikel in ab Mitarbeiterbereich

Geben Sie Feedback zu einem wissensartikel ab, indem Sie den artikel bewerten, ihn als hilfreich oder nicht hilfreich markieren und Kommentare für den artikel in veröffentlichen und beantworten Mitarbeiterbereich.

Vorbereitungen

Sie müssen Lesezugriff auf den wissensartikel haben.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.
3. Klicken Sie auf den Link zum wissensartikel, den Sie anzeigen möchten.
4. Geben Sie Feedback für den artikel ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
Den Artikel kennzeichnen	Klicken Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ), und klicken Sie dann auf **Artikel Kennzeichnen** Um einen artikel zu melden, der falsche oder unangemessene Inhalte enthält. Ein Dialogfeld wird angezeigt, in dem Sie den Grund für die Kennzeichnung angeben können. Für den artikel wird automatisch eine Feedbackaufgabe erstellt und dem Autor oder der Besitzgruppe zugewiesen, wie konfiguriert.
Bewerten Sie den artikel	Klicken Sie auf die Sternsymbole, die im artikel angezeigt werden, um seine Effektivität auf einer Skala von 1 bis 5 anzugeben. -Administratoren können konfigurieren *glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedbac* genschaft, um sicherzustellen, dass Feed–backaufgaben automatisch erstellt und zu–gewiesen werden, wenn eine niedrigere Bewertung veröffentlicht wird. Weitere In–formationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.
Geben Sie Ihren Kommentar ein	In **Geben Sie hier Ihren Kommentar ein** Textfeld, geben Sie einen Kommentar ein, und klicken Sie auf **Kommentar Veröffentlichen** .
Zeigen Sie alle Kommentare und Antworten an, die für den wissensartikel veröffentlicht wurden	Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt Kommentare. Klicken Sie auf, um Antworten anzuzeigen oder auszublenden, die einem Kommentar hinzugefügt wurden **Antworten anzeigen** Oder **Antworten ausblenden** , Bzw. . Um Antworten anzuzeigen, die allen Kommentaren hinzugefügt wurden, klicken Sie auf **Alle Antworten anzeigen** .
Gefällt mir ein Kommentar zum wissensartikel	Klicken Sie unter dem Kommentar auf das Symbol „gefällt mir“ ( ).
Antworten Sie auf einen Kommentar zum artikel	Klicken Sie unter dem Kommentar auf das Antwortsymbol ( ), geben Sie Ihren Kommentar in das Textfeld ein, das angezeigt wird, und klicken Sie dann auf **Übermitteln** .
Löschen Sie alle vorherigen Kommentare oder Antworten	Wechseln Sie zu einem Kommentar oder einer Antwort, und klicken Sie dann auf das Löschsymbol ( ). Wenn eine Nachricht angezeigt wird, klicken Sie auf **Ja, löschen** . **Hinweis:** Nur Anwender, die den Kommentar veröffentlicht haben, Wissensadministratoren und Wissensbesitzer können einen Kommentar löschen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Arbeiten Sie in an einer Feedbackaufgabe Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie in einen wissensartikel Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie in einen wissensartikel Mitarbeiterbereich Um Informationen in Ihrer Organisation freizugeben.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der Sie den wissensartikel erstellen möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch einen wissensartikel erstellen, wenn Sie einen Wissensblock hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem wissensartikel in einen Wissensblock hinzu Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob ein wissensartikel zu diesem Thema bereits verfügbar ist, indem Sie zu wechseln **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel** Und Festlegen eines Filters, um nach möglichen übereinstimmenden Artikeln zu suchen.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Erstellen Sie den Wissensartikel, indem Sie entweder eine Artikelvorlage auswählen oder die Standardvorlage verwenden.

Option	Bezeichnung
Ausgewählte Artikelvorlage	Wählen Sie eine Artikelvorlage aus, um mithilfe definierter Felder und Werte einen Wissensartikel zu erstellen. Im Dialogfeld „Artikel erstellen“: **a.** Wählen Sie eine Knowledge Base aus der Liste „Knowledge Base“ aus. **b.** Wählen Sie in der Liste „Artikelvorlage“ die gewünschte Artikelvorlage aus. **Hinweis:** Die Liste „Artikelvorlage“ wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base konfigurierten Artikelvorlagen gefüllt. **c.** Wählen Sie **Artikel erstellen**. Das Dialogfeld „Artikel erstellen“ ist verfügbar, wenn die Funktionen Artikelversionsverwaltung und Wissensartikelvorlagen aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionierung und Wissensartikel-Vorlagen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Standardvorlage	Erstellen Sie einen Wissensartikel mit der Standard-vorlage.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis: Wenn Sie eine Artikelvorlage verwenden, variieren die verfügbaren Felder.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Knowledge Base	Knowledge Base, in der der Wissensartikel gespeichert ist. Ein Artikel kann nur einer Knowledge Base zugeordnet werden. Wenn Sie eine Artikelvorlage verwenden, können Sie diesen Wert nur ändern, wenn die Vorlage in der anderen Knowledge Base verfügbar ist.
Kategorie	Die Kategorie des Wissensartikels. Dieser Wert hilft Benutzern, den Artikel in einer ausgewählten Kategorie zu finden. Sie können nur Kategorien auswählen, die innerhalb der ausgewählten Knowledge Base verfügbar sind. Artikel ohne Kategorie werden in der (leeren) Kategorie angezeigt.
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensartikel. Eine Besitzgruppe besteht aus einer Gruppe von Mitgliedern und einem Manager, die für Genehmigungen und Feedbackaufgaben verantwortlich sind. Besitzgruppen können Wissensartikel, denen sie zugeordnet sind, veröffentlichen, bearbeiten und zurückziehen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enabled` aktiviert ist. Wenn keine Besitzgruppe zugewiesen ist und Genehmigungen erforderlich sind, um einen Wissensartikel zu veröffentlichen, wird er zur Genehmigung automatisch an den Wissensadministrator und Wissensmanager übermittelt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.
Version	Automatisch generierte Artikelversionsnummer. Diese Zahl wird erhöht, wenn Änderungen an einem veröffentlichten Artikel vorgenommen werden. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Funktion der Artikelversionsverwaltung aktiviert wurde.
Workflow	Veröffentlichung des Workflow-Status des Wissensartikels, z. B. **Entwurf**, **Wird überprüft** oder **Veröffentlicht**. Für einen neuen Artikel wird der Workflow-Status auf **Entwurf** gesetzt.
Sprache	Die Sprache, in der Sie den Wissensartikel erstellen. Die Liste wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base aktivierten Sprachen gefüllt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „I18N: Wissensmanagement Internationalisierung v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter I18N - Knowledge-Internationalisierung.
Kurzbeschreibung	Titel des Wissensartikels. Dieser Titel erscheint bei der Suche nach Wissensartikeln und oben im Artikel. Sie können bis zu 100 Zeichen in dieses Feld eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wissensartikel, die dem Kurzbeschreibungstext ähneln, werden in Agent Assist angezeigt.
Artikeltext	Inhalt für den Wissensartikel. Verwenden Sie die Bearbeitungsfunktionen im HTML-Editor, um Inhalte zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeitungsfunktionen für Wissensartikel im HTML-Editor.
Quellaufgabe	Aufgabe, aus der dieser Wissensartikel erstellt wurde. Dieses Feld wird automatisch festgelegt, wenn Sie den Wissensartikel aus einer Aufgabe wie einem Incident oder einem Kundenservicefall oder aus einem Übermittlungsdatensatz erstellen.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum in der Zukunft, an dem der Wissensartikel automatisch veröffentlicht wird. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.
Gültig bis	Das Datum, an dem dieser Knowledge Base-Artikel abläuft. Artikel erscheinen nicht in den Suchergebnissen nach dem **Gültig-bis**-Datum oder wenn das **Gültig-Bis**-Datum leer ist. Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines wissensartikels. Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von E-Mail-Benachrichtigungen in Wissensmanagement. **Hinweis:** Wenn das Systemdatumsformat oder die Anwendereinstellungen auf die Verwendung des Jahresformats jj eingestellt sind, können Probleme auftreten, wenn das Datum **Gültig bis** auf das Standarddatum festgelegt ist. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, oder ändern Sie die Anwendereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Uhrzeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren .
Vertrauen	Reifegrad eines Artikels basierend auf seiner Vollständigkeit und Wiederverwendbarkeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Artikeltyp	Typ des Artikels, wird automatisch auf HTML festgelegt. Dieses Feld ist nur in der Standardvorlage verfügbar. **Hinweis:** Der Wiki-Artikeltyp wird in Mitarbeiterbereich nicht unterstützt.
Anhänge anzeigen	Option zum Anzeigen von Anhängen im Wissensartikel. Wenn der Artikel Anhänge hat, werden diese unter dem Text eines Wissensartikels auf der Ansichtsseite des Wissensartikels aufgelistet.
Link zu Anhang	Option, um angehängte Artikel beim Zugriff des Benutzers automatisch herunterzuladen, anstatt den Artikel zu öffnen. Die Linkoption „Anhang“ gilt nur für Artikel, auf die über Suchlinks zugegriffen wird. **Hinweis:** Sie können zwar mehrere Dateien anhängen, die meisten Webbrowser erlauben jedoch nur das Herunterladen der ersten Anlage. Um sicherzustellen, dass alle Dateien heruntergeladen werden, bündeln Sie sie in einem Archiv, und hängen Sie das Archiv an. Artikel, auf die über Links in anderen Wissensartikeln zugegriffen wird, replizieren dieses Verhalten nicht.
Governance	Ein Attribut eines Artikels, mit dem Sie vertrauliche, kritische oder regulierte Informationen steuern können. Nicht alle Artikel haben die gleiche Anforderung für Compliance-Überprüfungen. Einige Artikel bauen auf der kollektiven Erfahrung der Personen auf, die den jeweiligen Artikel verwenden (erfahrungsbasiert). Andere Artikel enthalten Richtlinien oder rechtliche Informationen, die eine strikte Kontrolle erfordern (Compliance-basiert).
Problem	Kurze Beschreibung eines Problems. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Umgebung	Details der Umgebung, die beim Auftreten des Problems vorhanden war. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Ursache	Die Ursache des Problems. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Lösung	Zur Lösung des Problems verwendete Methode. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Frage	Text, der als Frage angezeigt werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der FAQ-Vorlage verfügbar.
Antwort	Text, der als Antwort auf eine enthaltene Frage angezeigt werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der FAQ-Vorlage verfügbar.
Einführung	Einführung in das Thema.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist nur in Anleitungs- und Was-ist-Vorlagen verfügbar.
Anweisungen	Anweisungen für ein Gewusst-wie-Thema. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der Gewusst-wie-Vorlage verfügbar.
Erklärung	Erklärung zu einem Was-ist-Thema. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der Was-ist-Vorlage verfügbar.

Hinweis: Die Felder **Vertrauen** und **Governance** werden angezeigt, wenn das Plugin „Wissensmanagement – KCS-Fähigkeiten“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter KCS-Artikelstatus verwalten.

6. **Wahlweise:** Recherchieren Sie Inhalte im Zusammenhang mit dem Wissensartikel, den Sie mit Agent Assist erstellen.

   a. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Agent Assist ( ).
   Die Suchergebnisse in Agent Assist zeigen Standardinhalte basierend auf der textbasierten Suche an.

   b. Klicken Sie auf ein Symbol für die Suchressource ( ), und wählen Sie dann eine Suchressource aus.
   Um beispielsweise Wissensartikel anzuzeigen, wählen Sie **Wissensartikel**.

   c. **Wahlweise:** In den Suchergebnissen können Sie auf ein Ressourcenelement klicken, z. B. einen Wissensartikel, um dessen Inhalt in Agent Assist anzuzeigen.

      Tipp: Zur besseren Lesbarkeit können Sie die Größe des kontextbezogenen Seitenbereichs von Agent Assist ändern. Um eine vollständige Ansicht des Inhalts des ausgewählten Ressourcenelements zu erhalten, wählen Sie **Vollständige Ansicht**. Der Inhalt des Ressourcenelements wird auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereich geöffnet.

7. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob Ihre Inhalte mit den Inhalten in einem vorhandenen Artikel übereinstimmen.

   a. Geben Sie Ihren Suchtext in das Textfeld in Agent Assist ein, oder behalten Sie den Standardtext bei, der die Kurzbeschreibung des Wissensartikels ist.

   b. Wählen Sie das Nachschlage-Symbol ( ).

   c. Wählen Sie eine Suchressource aus, indem Sie auf das Symbol für die Suchressource ( ) klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um Wissensartikel zu finden, die eine hohe Textähnlichkeit mit dem eingegebenen Suchtext aufweisen, wählen Sie **Ähnliche Artikel (ML)**.

  Hinweis: Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Funktion Predictive Intelligence aktiviert ist und Ihr Administrator die Ähnlichkeitslösung für Wissensmanagement trainiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

- Um Wissensartikel zu finden, die dem eingegebenen Suchtext entsprechen, wählen Sie **Wissensartikel**.

8. **Wahlweise:** Hängen Sie eine Datei mit unterstützenden Informationen an, indem Sie auf das Anhangssymbol (klicken) Im kontextbezogenen Seitenbereich und Auswahl der Datei.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Wissensblock hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem wissensartikel in einen Wissensblock hinzu Mitarbeiterbereich.
10. Klicken Sie auf **Speichern**.
    Der artikel wird gespeichert und in der Liste meine Artikel – nicht veröffentlicht angezeigt, und zusätzliche Funktionen werden im Formular verfügbar.
11. **Wahlweise:** Fügen Sie entweder den artikeldetails hinzu, ändern Sie sie, oder veröffentlichen Sie den artikel.
    - Fügen Sie den artikeldetails hinzu, oder ändern Sie sie.

      (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

    - Veröffentlichen Sie den artikel, indem Sie auf klicken **Veröffentlichen** .

      Ein wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:

      - **Wissen: Sofortige Veröffentlichung** : Der wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
      - **Wissen: Genehmigungsveröffentlichung** : Der wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

        Hinweis: Wenn eine Besitzgruppe einem wissensartikel zugeordnet ist, können Mitglieder der Besitzgruppe selbst erstellte Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er deaktiviert `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval`Eigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

      Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.

      Nach der Veröffentlichung wird Ihr wissensartikel in den Listen meine Artikel – veröffentlicht und alle Artikel angezeigt. Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Versionsnummer des wissensartikels aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern des wissensartikels.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen wissensartikel erstellt und veröffentlicht haben, können Sie die folgenden Aktionen im Zusammenhang mit dem artikel ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fordern Sie Übersetzungen für den wissensartikel an. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie Übersetzungen für fehlende Sprachen in an Mitarbeiterbereich.
- Legen Sie den wissensartikel außer Kraft. Klicken Sie Auf **Stilllegen** Zum Aktivieren des Stilllegungsworkflows. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie einen wissensartikel außer Kraft.
- Übersetzen Sie den wissensartikel direkt aus dem wissensartikel. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzen Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich.
- Löschen Sie den veröffentlichten wissensartikel. Klicken Sie auf **Löschen**. Wenn **Löschen** Schaltfläche wird nicht angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ), und klicken Sie dann auf **Löschen** .

Hinweis: Nur Anwender mit der Administratorrolle können einen veröffentlichten wissensartikel löschen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Arbeiten Sie in an einer Feedbackaufgabe Mitarbeiterbereich

Geben Sie Feedback für einen wissensartikel in ab Mitarbeiterbereich

Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel

Knowledge Base-Workflows

Wissensartikel-Vorlagen

Mit Agent Assist im Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie Wissen aus Incident oder Problem

Veröffentlichen Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Veröffentlichen Sie einen wissensartikel, um ihn Anwendern zur Verfügung zu stellen.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist, den Sie veröffentlichen möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Meine Artikel – nicht veröffentlicht**an.
3. Klicken Sie auf einen wissensartikel-Link.
4. Klicken Sie im Formular „Wissen“ auf **Veröffentlichen** .

Ergebnis

Ein wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Wissen: Sofortige Veröffentlichung** : Der wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
- **Wissen: Genehmigungsveröffentlichung** : Der wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

Hinweis: Wenn eine Besitzgruppe einem wissensartikel zugeordnet ist, können Mitglieder der Besitzgruppe selbst erstellte Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er deaktiviert `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval`Eigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.

Nach der Veröffentlichung wird Ihr wissensartikel in den Listen meine Artikel – veröffentlicht und alle Artikel angezeigt. Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Version des artikels basierend auf erhöht Versionsnummernmuster .

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie in einen wissensartikel Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Knowledge Base-Workflows

Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Bearbeiten Sie Wissensartikel in einer Knowledge Base Mitarbeiterbereich Dient zum Aktualisieren von Informationen, die in Ihrer Organisation geteilt werden.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist, den Sie bearbeiten möchten.

Hinweis:

- Wenn die Funktion zur artikelversionsverwaltung aktiviert ist, können nur der Wissensadministrator, Wissensmanager und der Autor die ausgecheckte Version eines artikels bearbeiten. Wenn die Funktion deaktiviert ist, können alle Anwender mit Beitragszugriff auf einen artikel die Entwurfsversion des artikels bearbeiten. Ein Administrator kann die Funktion zur artikelversionsverwaltung deaktivieren, indem er die -Einstellung festlegt `glide.knowman.versioning.enabled`Eigenschaft (von **Systemeigenschaft** [sys_properties] Tabelle) an **Falsch** .
- Wenn eine Besitzgruppe einem wissensartikel zugeordnet ist, kann der Autor oder Überprüfer des artikels nach der Veröffentlichung des artikels nicht mehr zum artikel beitragen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er aktiviert `glide.knowman.ownership_group.override`Eigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.
- Wenn `glide.knowman.translation.enable_translation_task`Eigenschaft ist aktiviert. Sie können die Knowledge Base vorhandener Artikel nicht ändern.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.
3. Klicken Sie auf einen wissensartikel-Link.
4. Klicken Sie im Formular „Wissen“ auf **Bearbeiten** .

   Hinweis: Wenn der Wissensartikel mit Microsoft Word erstellt wurde, können Sie den Artikel nur in Microsoft Word bearbeiten. Wählen Sie in diesem Fall **In Word öffnen**, um den Artikel in Word Online zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Microsoft Wort.

   Wenn Sie den Artikel mit dem HTML-Editor bearbeiten möchten, können Sie die Verknüpfung des Artikels mit Word aufheben. Weitere Informationen finden Sie unter Heben Sie die Verknüpfung von Wissensartikeln mit verknüpften auf Microsoft Word-Dokumente.

5. Wenn die Funktion zur artikelversionsverwaltung aktiviert ist, klicken Sie auf **Zur Kasse** Für einen veröffentlichten wissensartikel.
   Sie können nur die neueste Version eines wissensartikels bearbeiten.
6. Greifen Sie auf die relevanten zugehörigen Listen zu, um die Informationen zu ändern.

Zugehörige Listen für das Wissensformular

Zugehörige Liste	Beschreibung
Details	Wissensartikelinhalt und seine Metadaten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Liste	Beschreibung
	Hinweis: Wenn die Funktion der Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion basierend auf den folgenden Kriterien automatisch festgelegt: ○ Wenn in der Knowledge Base, die dem Artikel zugeordnet ist, das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird der Wert des Datums **Gültig bis** aus der früheren Version des Artikels beibehalten. ○ Wenn in der Knowledge Base, die mit dem Artikel verknüpft ist, das Feld **Artikelgültigkeit** nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit). Wenn Sie einen Wissensartikel in eine andere Knowledge Base verschieben, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion automatisch anhand der folgenden Kriterien festgelegt: ○ Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base leer ist, wird der frühere Datumswert **Gültig bis** für den Wissensartikel beibehalten. ○ Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit). Wenn der Wörterbuchwert des Felds **Gültig bis** geändert wird, überschreibt dieser Wörterbuchwert den Standardwert des Felds **Gültig bis**, der gemäß dem Feld **Artikelgültigkeit** berechnet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines wissensartikels.
Feedback	Feedback, dass zu den veröffentlichten Versionen des Artikels empfangen wurde. Um weitere Details zum Feedback anzuzeigen, wählen Sie in der Spalte **Kommentare** einen Link für die gewünschte Version eines Artikels.
Feedbackaufgaben	Details zur für eine Wissensartikelversion erstellten Feedbackaufgabe.
Genehmigungen	Genehmigungsverlauf des Wissensartikels.
Artikelversionen	Versionsverlauf des Wissensartikels.
Übersetzte Versionen	Übersetzte Versionen des Wissensartikels. Diese zugehörige Liste wird nur angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion aktiviert ist. Wählen Sie **Neu**, um einen Wissensartikel zu übersetzen. Die Schaltfläche **Neu** in dieser zugehörigen Liste wird angezeigt, wenn die Eigenschaft *glide.knowman.translation.enable_translation_task* deaktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Übersetzungsaufgaben	Aufgaben, die für die Übersetzung des Artikels übermittelt wurden. Diese zugehörige Liste wird angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion und die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` zum Aktivieren der Erstellung von Übersetzungsaufgaben aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.
Zugehörige Artikel	Zugehörige Artikel, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie einen zugehörigen artikel in zu Mitarbeiterbereich.
Zugehörige Katalogelemente	Zugehörige Katalogelemente, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie ein zugehöriges Element in zu Mitarbeiterbereich.
Betroffene Produkte	Produkte, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem wissensartikel in ein betroffenes Produkt hinzu Mitarbeiterbereich.

7. **Wahlweise:** Recherchieren Sie Inhalte im Zusammenhang mit dem Wissensartikel, den Sie mit Agent Assist erstellen.

   a. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Agent Assist ( ).
   Die Suchergebnisse in Agent Assist zeigen Standardinhalte basierend auf der textbasierten Suche an.

   b. Klicken Sie auf ein Symbol für die Suchressource ( ), und wählen Sie dann eine Suchressource aus.
   Um beispielsweise Wissensartikel anzuzeigen, wählen Sie **Wissensartikel**.

   c. **Wahlweise:** In den Suchergebnissen können Sie auf ein Ressourcenelement klicken, z. B. einen Wissensartikel, um dessen Inhalt in Agent Assist anzuzeigen.

   Tipp: Zur besseren Lesbarkeit können Sie die Größe des kontextbezogenen Seitenbereichs von Agent Assist ändern. Um eine vollständige Ansicht des Inhalts des ausgewählten Ressourcenelements zu erhalten, wählen Sie **Vollständige Ansicht**. Der Inhalt des Ressourcenelements wird auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereich geöffnet.

8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob Ihre Inhalte mit den Inhalten in einem vorhandenen Artikel übereinstimmen.

   a. Geben Sie Ihren Suchtext in das Textfeld in Agent Assist ein, oder behalten Sie den Standardtext bei, der die Kurzbeschreibung des Wissensartikels ist.

   b. Wählen Sie das Nachschlage-Symbol ( ).

   c. Wählen Sie eine Suchressource aus, indem Sie auf das Symbol für die Suchressource ( ) klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um Wissensartikel zu finden, die eine hohe Textähnlichkeit mit dem eingegebenen Suchtext aufweisen, wählen Sie **Ähnliche Artikel (ML)**.

  Hinweis: Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Funktion Predictive Intelligence aktiviert ist und Ihr Administrator die Ähnlichkeitslösung für Wissensmanagement trainiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

- Um Wissensartikel zu finden, die dem eingegebenen Suchtext entsprechen, wählen Sie **Wissensartikel**.

9. **Wahlweise:** Arbeiten Sie mit Anhängen.
   - Hängen Sie eine Datei mit unterstützenden Informationen an, indem Sie auf das Anhangssymbol (klicken) Im kontextbezogenen Seitenbereich und Auswahl der Datei.
   - Laden Sie einen vorhandenen Anhang herunter, entfernen Sie ihn oder benennen Sie ihn um, indem Sie auf das Menüsymbol (klicken) Für den Anhang angezeigt.
10. Klicken Sie auf **Speichern**.
    Der artikel wird gespeichert und in der Liste meine Artikel – nicht veröffentlicht angezeigt. Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Version des wissensartikels um 0,01 erhöht. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern des wissensartikels.
11. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den artikel, indem Sie auf klicken **Veröffentlichen** .
    Der wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:
    - **Wissen: Sofortige Veröffentlichung** : Der wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
    - **Wissen: Genehmigungsveröffentlichung** : Der wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

      Hinweis: Wenn eine Besitzgruppe einem wissensartikel zugeordnet ist, können Mitglieder der Besitzgruppe selbst erstellte Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er deaktiviert `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval`Eigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

    Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.

    Nach der Veröffentlichung wird der wissensartikel in den Listen meine Artikel – veröffentlicht und alle Artikel angezeigt. Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Versionsnummer des wissensartikels zur nächsten ganzen Zahl erhöht (z. B. von 2,02 bis 3,0). Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern des wissensartikels.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie in einen wissensartikel Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie einen wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Mit Agent Assist im Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie Wissen aus Incident oder Problem

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ordnen Sie einen zugehörigen artikel in zu Mitarbeiterbereich

Entdecken Sie ähnliche Informationen in Artikeln zu einem Thema, während Sie einen wissensartikel anzeigen. Sie können zugehörige Artikel manuell zuordnen oder die Anwendung zugehörige Artikel automatisch mithilfe von ML-Algorithmen (maschinelles Lernen) anzeigen lassen.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist, für den Sie zugehörige Artikel hinzufügen möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie beim Bearbeiten eines artikels in manuell zugehörige Artikel zugeordnet haben Mitarbeiterbereich, Diese Artikel werden im Abschnitt zugehörige Artikel auf der Seite „wissensartikelansicht“ in aufgeführt Wissensmanagement Serviceportal Vor den zugehörigen Artikeln, die gründlich vorhergesagt werden WissensmanagementÄhnlichkeitslösung.

Hinweis: Ein Administrator kann die Lösungsdefinition für trainieren Wissensmanagement Innerhalb von Predictive Intelligence Funktion zum Suchen nach zugehörigen Artikeln. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

Diese Aufgabe enthält Schritte zum manuellen Zuordnen zugehöriger Artikel beim Bearbeiten eines artikels in Mitarbeiterbereich. Sie können zugehörige Artikel auch manuell zuordnen, wenn Sie einen artikel aus bearbeiten Wissensmanagement Anwendung in ServiceNow AI Platform Schnittstelle. Weitere Informationen finden Sie unter Zugehörige Artikel zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.
3. Klicken Sie auf den Link zum wissensartikel, für den Sie zugehörige Artikel zuordnen möchten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste zugehörige Artikel auf **Neu** .
5. Füllen Sie die Felder im Formular „zugehörige Artikel“ aus.

Formular „zugehörige Artikel“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuordnung zum zugehörigen wissensartikel.
Zugehöriger Wissensartikel	wissensartikel, der zugehörige Informationen enthält. Sie können auf das Datensatzsuchsymbol (🔍), um auf die Liste der verfügbaren Wissensartikel zuzugreifen.
Wissensartikel	Nummer des wissensartikels, dem Sie den zugehörigen wissensartikel hinzufügen.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der artikel im Abschnitt „zugehörige Artikel“ auf angezeigt werden soll Wissensmanagement artikelansichtsseite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Ein niedrigerer Wert bedeutet, dass ein wissensartikel die höhere Priorität hat, um im Abschnitt „zugehörige Artikel“ angezeigt zu werden. Der Standardwert ist 100.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Die zugeordneten Artikel sind im Abschnitt zugehörige Artikel auf verfügbar Wissensmanagement artikelansichtsseite in Wissensmanagement Serviceportal. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement-Serviceportal – Funktionen der artikelansicht der Seite.

Hinweis: Da Systemadministratoren die Anzahl der Wissensartikel konfigurieren können, die im Abschnitt „zugehörige Artikel“ angezeigt werden, werden möglicherweise nicht alle zugeordneten zugehörigen Artikel im Abschnitt „zugehörige Artikel“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Instanzoptionen des Widget „Wissensbezogene Artikel“.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Ordnen Sie ein zugehöriges Element in zu Mitarbeiterbereich

Ordnen Sie Katalogelemente im Zusammenhang mit einem wissensartikel in manuell zu Mitarbeiterbereich Damit Mitarbeiter das zugehörige Katalogelement anfordern können.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist, für den Sie zugehörige Artikel hinzufügen möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe enthält Schritte zum Zuordnen zugehöriger Katalogelemente beim Bearbeiten eines artikels in Mitarbeiterbereich. Sie können auch zugehörige Katalogelemente zuordnen, wenn Sie einen artikel aus bearbeiten Wissensmanagement Anwendung in ServiceNow AI Platform Schnittstelle. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Katalogelemente zu, die sich auf einen artikel beziehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Veröffentlicht** Für einen veröffentlichten artikel oder **Listen** > **Wissen** > **Nicht veröffentlicht** Für einen unveröffentlichten artikel.
3. Klicken Sie auf den Link zum wissensartikel, dem Sie ein zugehöriges Element zuordnen möchten.
4. Klicken Sie im Wissensformular auf die zugehörige Liste zugehörige Katalogelemente.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular „zugehörige Katalogelemente“ aus.

Formular „Zugehörige Elemente“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuordnung zum zugehörigen Katalogelement.
Katalogelement	Katalogelement im Zusammenhang mit dem wissensartikel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie können auf das Datensatzsuchsymbol ( ), um auf eine Liste der verfügbaren Katalogelemente zuzugreifen.
Wissensartikel	Nummer des wissensartikels, dem Sie das zugehörige Katalogelement hinzufügen.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der das Katalogelement im Abschnitt „zugehörige Elemente“ auf angezeigt werden soll Wissensmanagement artikelansichtsseite. Ein niedrigerer Wert bedeutet, dass ein Katalogelement die höhere Priorität hat, um im Abschnitt „zugehörige Elemente“ angezeigt zu werden. Der Standardwert ist 100.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Die zugeordneten Katalogelemente werden im Abschnitt zugehörige Elemente auf aufgeführt Wissensmanagement artikelansichtsseite in Wissensmanagement Serviceportal.

Hinweis: Da Systemadministratoren die Anzahl der Katalogelemente konfigurieren können, die im Abschnitt „zugehörige Elemente“ angezeigt werden, werden möglicherweise nicht alle zugeordneten zugehörigen Katalogelemente im Abschnitt „zugehörige Elemente“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Instanzoptionen des zugehörigen Katalogelement-Widgets.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Servicekatalog Elemente

Fügen Sie einem wissensartikel in ein betroffenes Produkt hinzu Mitarbeiterbereich

Fügen Sie einem wissensartikel betroffene Produkte hinzu, um die dem wissensartikel zugeordneten Produkte anzuzeigen

Vorbereitungen

Das Plugin „Wissensproduktberechtigungen“ (com.snc.kb_Product_entitlements) muss aktiviert sein, um die Anwendung „Wissensproduktberechtigungen“ verwenden zu können. Durch die Installation dieses Plugins wird die zugehörige Liste „Betroffene Produkte“ dem Wissensformular hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensproduktberechtigungen .

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist, für den Sie betroffene Produkte hinzufügen möchten.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe enthält Schritte zum Hinzufügen betroffener Produkte zu einem wissensartikel in Mitarbeiterbereich. Sie können betroffene Produkte auch mit einem wissensartikel hinzufügen Wissensmanagement Anwendung in ServiceNow AI Platform Schnittstelle. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Knowledge Base oder einem wissensartikel ein zugehöriges Produkt hinzu .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.

2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.

3. Klicken Sie auf den Link zum wissensartikel, dem Sie ein zugehöriges Produkt hinzufügen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie im Formular „Wissen“ in der zugehörigen Liste Betroffene Produkte auf **Neu** .
5. Im Formular „Wissen zu Produkten“ in **Konfigurationselement** Klicken Sie auf das Symbol für die Suche nach Datensatz ( ).
6. Klicken Sie im Dialogfeld Konfigurationselement auf das zugehörige Produkt.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich

Legen Sie eine bestimmte Uhrzeit und einen bestimmten Tag für die Veröffentlichung eines wissensartikels in fest Mitarbeiterbereich Automatisch.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist, den Sie für die Veröffentlichung planen möchten.
Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ .
- Die Funktion zur artikelversionsverwaltung ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionierung.

Hinweis: Sie können auch einen wissensartikel für die Veröffentlichung über planen Wissensmanagement Anwendung in ServiceNow AI Platform Schnittstelle. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Meine Artikel: Nicht Veröffentlichte Artikel**an.
3. Klicken Sie auf einen artikellink.
4. In **Geplantes Veröffentlichungsdatum** Klicken Sie auf das Symbol „Kalender anzeigen“ ( ).
5. Wählen Sie ein beliebiges zukünftiges Datum im Kalender aus.
6. In **Wählen Sie Zeit Aus** Geben Sie eine Zeit im Format hh:mm:ss ein.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie Auf **Veröffentlichen** Zum Aktivieren des Veröffentlichungs-Workflows.

Tipp: Wenn Sie die geplante Veröffentlichung eines artikels abbrechen und den artikel wieder in den Status Entwurf versetzen möchten, klicken Sie auf **Rückruf** .

Ergebnis

Der wissensartikel wird am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht, abhängig von den folgenden Workflow-Einstellungen seiner Knowledge Base:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Knowledge Base-Workflow auf festgelegt ist **Wissen: Sofortige Veröffentlichung** , Der wissensartikel wird automatisch am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht. Die **Workflow** Feld im Wissensformular des artikels wird auf aktualisiert **Veröffentlichung geplant** .
- Wenn der Knowledge Base-Workflow auf festgelegt ist **Wissen: Genehmigungsveröffentlichung** , Der wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht. Die **Workflow** Feld im Wissensformular des artikels wird auf aktualisiert **Überprüfen** .

  Der Abschluss der Genehmigung wirkt sich wie folgt auf die geplante Veröffentlichung aus:

  - Wenn die Genehmigungen vor dem geplanten Veröffentlichungsdatum abgeschlossen werden, wird die **Workflow** Feld im Wissensformular des artikels wird auf aktualisiert **Veröffentlichung geplant** Und der artikel wird am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht.
  - Wenn die Genehmigungen nach dem geplanten Veröffentlichungsdatum abgeschlossen werden, wird der artikel sofort nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen wissensartikel im Mitarbeiterbereich

Knowledge Base-Workflows

Arbeiten Sie in an einer Feedbackaufgabe Mitarbeiterbereich

Beginnen Sie mit der Arbeit an einer Feedbackaufgabe, fordern Sie Klärungen an, und lösen oder schließen Sie die Feedbackaufgabe in Mitarbeiterbereich. Sie können alle Feedback-Aufgaben anzeigen, die Ihnen oder Ihrer Besitzgruppe zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist, an dem Sie arbeiten möchten.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Feedbackaufgabe wird basierend auf den folgenden Arten von Feedbackquellen erstellt.

Quelle	Beschreibung
Anwenderfeedback	wissensartikel wurde als nicht hilfreich markiert oder mit niedrigen Bewertungen versehen.
Internes Feedback	wissensartikel wurde gekennzeichnet.
Wissenslücke	Die Feedback-Aufgabe für Wissenslücken wurde für eine oder mehrere Aufgaben mit der Funktion „Wissensbedarf – Einblicke“ erstellt.
Wissenslücke – manuell	Die Wissenslücken-Feedback-Aufgabe wurde manuell aus einer Aufgabe erstellt, z. B. einem Kundenservicefall oder einem Incident.
Nicht erfolgreiche Suche	Die Feedback-Aufgabe für Wissenslücken wurde aus dem Bericht „nicht erfolgreiche Suchen“ im Dashboard „Self-Service Analytics für Kundenservice“ erstellt.
Sonstige	Feedback für einen wissensartikel aus anderen Quellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quelle	Beschreibung
	Hinweis: Beim Upgrade Ihrer Instanz wird für alle vorhandenen Datensätze, für die kein Feedbackaufgabentyp festgelegt ist oder die nicht mit unterstützten Typen übereinstimmen, automatisch der Feedbackaufgabentyp auf festgelegt **Sonstiges** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken **Listen** > **Wissen** > **Meine Aufgaben – Feedback**an.
3. Klicken Sie auf den Link zu einer Feedbackaufgabennummer.
4. Überprüfen Sie im Formular „Wissensfeedback-Aufgabe“ das vom Einreichenden gegebene Feedback.
5. Arbeiten Sie an der Feedbackaufgabe.

An	Diese Aktion ausführen
Beginnen Sie mit der Arbeit an der Feedbackaufgabe	Wählen Sie in der Liste Status die Option aus **In Arbeit** . Sie können die Feedbackaufgabe speichern, den wissensartikel bearbeiten, für den die Feedbackaufgabe hinzugefügt wurde, oder einen anderen wissensartikel aus einer Feedbackaufgabe erstellen, wenn die Informationen im vorhandenen artikel irrelevant oder veraltet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen wissensartikel aus einer Feedback-Aufgabe in Mitarbeiterbereich und Bearbeiten Sie einen wissensartikel aus einer Feedback-Aufgabe in Mitarbeiterbereich.
Fordern Sie eine Klärung vom Feedbackgeber an	**a.** Wählen Sie in der Liste Status die Option aus **Warten auf Informationen** . **b.** In **Zusätzliche Kommentare** Geben Sie die Informationen ein, die Sie vom Einreicher der Feedbackaufgabe benötigen. Wenn Sie das Feedback-Aufgabenformular speichern, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Übermittler der Feedback-Aufgabe gesendet.
Lösen Sie die Feedbackaufgabe	**a.** Wählen Sie in der Liste Status die Option aus **Gelöst** . **b.** Wählen Sie in der Liste Lösungscode einen Code für die Lösung der Feedbackaufgabe aus. **c.** In **Lösungshinweise** Geben Sie den Grund für die Lösung ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
	Wenn Sie das Feedback-Aufgabenformular speichern, wird eine E-Mail-Benachrichti–gung an den Feedback-Übermittler gesen–det, um das Feedback anzunehmen oder abzulehnen. **Hinweis:** Wenn der Einreicher die Feed-back-Lösung akzeptiert, wird der Status für die Feedback-Aufgabe automatisch auf **Ge schlossen** gesetzt.
Schließen Sie die Feedbackaufgabe, ohne dass der einreichende die Feedbacklösung akzeptieren muss	Wählen Sie in der Liste Status die Option aus **Ge schlossen** .

6. **Wahlweise:** Geben Sie im Abschnitt Verfassen Kommentare ein, die alle Betrachter sehen können, oder Arbeitsnotizen, die nur interne Anwender sehen können.
7. **Wahlweise:** Verfolgen Sie die für jeden Status für eine Feedback-Aufgabe aufgewendete Zeit, indem Sie auf klicken **Wissensfeedback-Aufgabenmetriken** Registerkarte und dann auf einen Link zum Status in klicken **Wert** Spalte.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Die Feedbackaufgabe wird aktualisiert.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen wissensartikel aus einer Feedback-Aufgabe in Mitarbeiterbereich

Wenn der aktuelle wissensartikel bei der Arbeit an einer wissensartikel-Feedback-Aufgabe das Problem nicht behandelt, können Sie einen weiteren wissensartikel innerhalb der Aufgabe erstellen. Eine Feedback-Aufgabe wird für einen wissensartikel erstellt, wenn der artikel gekennzeichnet, als nicht hilfreich markiert oder als niedrig bewertet wird oder eine Wissenslücken-Feedback-Aufgabe für ein Thema erstellt wird.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist.
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Feedback-Aufgabe wird auf folgende Weise erstellt:

- Wenn ein Anwender Feedback für den wissensartikel gibt. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Feedback für einen wissensartikel in ab Mitarbeiterbereich.
- Wenn Feedback-Aufgaben für Wissenslücken für ein Thema über ein Dashboard für Bedarfseinblicke erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Analysieren Sie Wissenslücken über ein Dashboard für Bedarfseinblicke, und erstellen Sie Feedback-Aufgaben für Wissenslücken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Wechseln Sie zu Ihrer Aufgabenliste.
   - Informationen zu Feedbackaufgaben, die durch Wissenslücken erstellt wurden oder wenn ein wissensartikel als nicht hilfreich oder als niedrig bewertet wurde, finden Sie unter **Wissen** > **Meine Aufgaben – Feedback**an.
   - Für Aufgaben, die erstellt wurden, als ein artikel gekennzeichnet wurde, wechseln Sie zu **Wissen** > **Meine Aufgaben – gekennzeichnet**an.
3. In **Nummer** Klicken Sie auf den Link zu einer Feedback-Aufgabe, die Ihnen oder Ihrer Besitzgruppe zugewiesen ist.
4. Klicken Sie auf **Artikel erstellen**.
5. Erstellen Sie den Wissensartikel, indem Sie entweder eine Artikelvorlage auswählen oder die Standardvorlage verwenden.

Option	Bezeichnung
Ausgewählte Artikelvorlage	Wählen Sie eine Artikelvorlage aus, um mithilfe definierter Felder und Werte einen Wissensartikel zu erstellen. Im Dialogfeld „Artikel erstellen“: **a.** Wählen Sie eine Knowledge Base aus der Liste „Knowledge Base“ aus. **b.** Wählen Sie in der Liste „Artikelvorlage“ die gewünschte Artikelvorlage aus. **Hinweis:** Die Liste „Artikelvorlage“ wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base konfigurierten Artikelvorlagen gefüllt. **c.** Wählen Sie **Artikel erstellen**. Das Dialogfeld „Artikel erstellen“ ist verfügbar, wenn die Funktionen Artikelversionsverwaltung und Wissensartikelvorlagen aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionierung und Wissensartikel-Vorlagen.
Standardvorlage	Erstellen Sie einen Wissensartikel mit der Standardvorlage.

6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis: Wenn Sie eine Artikelvorlage verwenden, variieren die verfügbaren Felder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Knowledge Base	Knowledge Base, in der der Wissensartikel gespeichert ist. Ein Artikel kann nur einer Knowledge Base zugeordnet werden. Wenn Sie eine Artikelvorlage verwenden, können Sie diesen Wert nur ändern, wenn die Vorlage in der anderen Knowledge Base verfügbar ist.
Kategorie	Die Kategorie des Wissensartikels. Dieser Wert hilft Benutzern, den Artikel in einer ausgewählten Kategorie zu finden. Sie können nur Kategorien auswählen, die innerhalb der ausgewählten Knowledge Base verfügbar sind. Artikel ohne Kategorie werden in der (leeren) Kategorie angezeigt.
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensartikel. Eine Besitzgruppe besteht aus einer Gruppe von Mitgliedern und einem Manager, die für Genehmigungen und Feedbackaufgaben verantwortlich sind. Besitzgruppen können Wissensartikel, denen sie zugeordnet sind, veröffentlichen, bearbeiten und zurückziehen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enabled` aktiviert ist. Wenn keine Besitzgruppe zugewiesen ist und Genehmigungen erforderlich sind, um einen Wissensartikel zu veröffentlichen, wird er zur Genehmigung automatisch an den Wissensadministrator und Wissensmanager übermittelt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.
Version	Automatisch generierte Artikelversionsnummer. Diese Zahl wird erhöht, wenn Änderungen an einem veröffentlichten Artikel vorgenommen werden. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Funktion der Artikelversionsverwaltung aktiviert wurde.
Workflow	Veröffentlichung des Workflow-Status des Wissensartikels, z. B. **Entwurf**, **Wird überprüft** oder **Veröffentlicht**. Für einen neuen Artikel wird der Workflow-Status auf **Entwurf** gesetzt.
Sprache	Die Sprache, in der Sie den Wissensartikel erstellen. Die Liste wird basierend auf den für die ausgewählte Knowledge Base aktivierten Sprachen gefüllt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „I18N: Wissensmanagement Internationalisierung v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter I18N - Knowledge-Internationalisierung.
Kurzbeschreibung	Titel des Wissensartikels. Dieser Titel erscheint bei der Suche nach Wissensartikeln und oben im Artikel. Sie können bis zu 100 Zeichen in dieses Feld eingeben. **Hinweis:** Wissensartikel, die dem Kurzbeschreibungstext ähneln, werden in Agent Assist angezeigt.
Artikeltext	Inhalt für den Wissensartikel. Verwenden Sie die Bearbeitungsfunktionen im HTML-Editor, um Inhalte zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeitungsfunktionen für Wissensartikel im HTML-Editor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Quellaufgabe	Aufgabe, aus der dieser Wissensartikel erstellt wurde. Dieses Feld wird automatisch festgelegt, wenn Sie den Wissensartikel aus einer Aufgabe wie einem Incident oder einem Kundenservicefall oder aus einem Übermittlungsdatensatz erstellen.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum in der Zukunft, an dem der Wissensartikel automatisch veröffentlicht wird. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.
Gültig bis	Das Datum, an dem dieser Knowledge Base-Artikel abläuft. Artikel erscheinen nicht in den Suchergebnissen nach dem **Gültig-bis**-Datum oder wenn das **Gültig-Bis**-Datum leer ist. Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines wissensartikels. Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von E-Mail-Benachrichtigungen in Wissensmanagement. **Hinweis:** Wenn das Systemdatumsformat oder die Anwendereinstellungen auf die Verwendung des Jahresformats jj eingestellt sind, können Probleme auftreten, wenn das Datum **Gültig bis** auf das Standarddatum festgelegt ist. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, oder ändern Sie die Anwendereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Uhrzeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren .
Vertrauen	Reifegrad eines Artikels basierend auf seiner Vollständigkeit und Wiederverwendbarkeit.
Artikeltyp	Typ des Artikels, wird automatisch auf HTML festgelegt. Dieses Feld ist nur in der Standardvorlage verfügbar. **Hinweis:** Der Wiki-Artikeltyp wird in Mitarbeiterbereich nicht unterstützt.
Anhänge anzeigen	Option zum Anzeigen von Anhängen im Wissensartikel. Wenn der Artikel Anhänge hat, werden diese unter dem Text eines Wissensartikels auf der Ansichtsseite des Wissensartikels aufgelistet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Link zu Anhang	Option, um angehängte Artikel beim Zugriff des Benutzers automatisch herunterzuladen, anstatt den Artikel zu öffnen. Die Linkoption „Anhang“ gilt nur für Artikel, auf die über Suchlinks zugegriffen wird. **Hinweis:** Sie können zwar mehrere Dateien anhängen, die meisten Webbrowser erlauben jedoch nur das Herunterladen der ersten Anlage. Um sicherzustellen, dass alle Dateien heruntergeladen werden, bündeln Sie sie in einem Archiv, und hängen Sie das Archiv an. Artikel, auf die über Links in anderen Wissensartikeln zugegriffen wird, replizieren dieses Verhalten nicht.
Governance	Ein Attribut eines Artikels, mit dem Sie vertrauliche, kritische oder regulierte Informationen steuern können. Nicht alle Artikel haben die gleiche Anforderung für Compliance-Überprüfungen. Einige Artikel bauen auf der kollektiven Erfahrung der Personen auf, die den jeweiligen Artikel verwenden (erfahrungsbasiert). Andere Artikel enthalten Richtlinien oder rechtliche Informationen, die eine strikte Kontrolle erfordern (Compliance-basiert).
Problem	Kurze Beschreibung eines Problems. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Umgebung	Details der Umgebung, die beim Auftreten des Problems vorhanden war. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Ursache	Die Ursache des Problems. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Lösung	Zur Lösung des Problems verwendete Methode. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der KCS-Artikelvorlage verfügbar.
Frage	Text, der als Frage angezeigt werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der FAQ-Vorlage verfügbar.
Antwort	Text, der als Antwort auf eine enthaltene Frage angezeigt werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der FAQ-Vorlage verfügbar.
Einführung	Einführung in das Thema. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in Anleitungs- und Was-ist-Vorlagen verfügbar.
Anweisungen	Anweisungen für ein Gewusst-wie-Thema. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur in der Gewusst-wie-Vorlage verfügbar.
Erklärung	Erklärung zu einem Was-ist-Thema.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist nur in der Was-ist-Vorlage verfügbar.

Hinweis: Die Felder **Vertrauen** und **Governance** werden angezeigt, wenn das Plugin „Wissensmanagement – KCS-Fähigkeiten“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter KCS-Artikelstatus verwalten.

7. **Wahlweise:** Recherchieren Sie Inhalte im Zusammenhang mit dem Wissensartikel, den Sie mit Agent Assist erstellen.

   a. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Agent Assist ( ).
   Die Suchergebnisse in Agent Assist zeigen Standardinhalte basierend auf der textbasierten Suche an.

   b. Klicken Sie auf ein Symbol für die Suchressource ( ), und wählen Sie dann eine Suchressource aus.
   Um beispielsweise Wissensartikel anzuzeigen, wählen Sie **Wissensartikel**.

   c. **Wahlweise:** In den Suchergebnissen können Sie auf ein Ressourcenelement klicken, z. B. einen Wissensartikel, um dessen Inhalt in Agent Assist anzuzeigen.

   Tipp: Zur besseren Lesbarkeit können Sie die Größe des kontextbezogenen Seitenbereichs von Agent Assist ändern. Um eine vollständige Ansicht des Inhalts des ausgewählten Ressourcenelements zu erhalten, wählen Sie **Vollständige Ansicht**. Der Inhalt des Ressourcenelements wird auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereich geöffnet.

8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob Ihre Inhalte mit den Inhalten in einem vorhandenen Artikel übereinstimmen.

   a. Geben Sie Ihren Suchtext in das Textfeld in Agent Assist ein, oder behalten Sie den Standardtext bei, der die Kurzbeschreibung des Wissensartikels ist.

   b. Wählen Sie das Nachschlage-Symbol ( ).

   c. Wählen Sie eine Suchressource aus, indem Sie auf das Symbol für die Suchressource ( ) klicken.

   - Um Wissensartikel zu finden, die eine hohe Textähnlichkeit mit dem eingegebenen Suchtext aufweisen, wählen Sie **Ähnliche Artikel (ML)**.

     Hinweis: Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Funktion Predictive Intelligence aktiviert ist und Ihr Administrator die Ähnlichkeitslösung für Wissensmanagement trainiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

   - Um Wissensartikel zu finden, die dem eingegebenen Suchtext entsprechen, wählen Sie **Wissensartikel**.

9. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der artikel wird gespeichert und in der Liste meine Artikel – nicht veröffentlicht angezeigt, und zusätzliche Funktionen werden im Formular verfügbar.

10. **Wahlweise:** Fügen Sie entweder den artikeldetails hinzu, ändern Sie sie, oder veröffentlichen Sie den artikel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie den artikeldetails hinzu, oder ändern Sie sie.

  (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich.

- Veröffentlichen Sie den artikel, indem Sie auf klicken **Veröffentlichen** .

  Ein wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:

  - **Wissen: Sofortige Veröffentlichung** : Der wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
  - **Wissen: Genehmigungsveröffentlichung** : Der wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

  Hinweis: Wenn eine Besitzgruppe einem wissensartikel zugeordnet ist, können Mitglieder der Besitzgruppe selbst erstellte Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er deaktiviert `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval`Eigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.

  Nach der Veröffentlichung wird Ihr wissensartikel in den Listen meine Artikel – veröffentlicht und alle Artikel angezeigt. Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Versionsnummer des wissensartikels aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern des wissensartikels.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen wissensartikel erstellt und veröffentlicht haben, können Sie die folgenden Aktionen im Zusammenhang mit dem artikel ausführen:

- Fordern Sie Übersetzungen für den wissensartikel an. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie Übersetzungen für fehlende Sprachen in an Mitarbeiterbereich.
- Legen Sie den wissensartikel außer Kraft. Klicken Sie Auf **Stilllegen** Zum Aktivieren des Stilllegungsworkflows. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie einen wissensartikel außer Kraft.
- Übersetzen Sie den wissensartikel direkt aus dem wissensartikel. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzen Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich.
- Löschen Sie den veröffentlichten wissensartikel. Klicken Sie auf **Löschen**. Wenn **Löschen** Schaltfläche wird nicht angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ), und klicken Sie dann auf **Löschen** .

  Hinweis: Nur Anwender mit der Administratorrolle können einen veröffentlichten wissensartikel löschen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Lösungen mit finden Agent Assist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie einen wissensartikel aus einer Feedback-Aufgabe in Mitarbeiterbereich

Wenn Sie an einer wissensartikelaufgabe arbeiten, können Sie den wissensartikel innerhalb der Aufgabe bearbeiten. Eine Feedback-Aufgabe wird für einen wissensartikel erstellt, wenn der artikel gekennzeichnet, als nicht hilfreich markiert oder als niedrig bewertet wird oder eine Wissenslücken-Feedback-Aufgabe für ein Thema erstellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist.

Hinweis: Wenn die Funktion zur artikelversionsverwaltung aktiviert ist, können nur der Wissensadministrator, Wissensmanager und der Autor die ausgecheckte Version eines artikels bearbeiten. Wenn die Funktion deaktiviert ist, können alle Anwender mit Beitragszugriff auf einen artikel die Entwurfsversion des artikels bearbeiten. Ein Administrator kann die Funktion zur artikelversionsverwaltung deaktivieren, indem er die -Einstellung festlegt `glide.knowman.versioning.enabled`Eigenschaft (von **Systemeigenschaft** [sys_properties] Tabelle) an **Falsch** .

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Wechseln Sie zu Ihrer Aufgabenliste.
   - Informationen zu Feedbackaufgaben, die durch Wissenslücken erstellt wurden oder wenn ein wissensartikel als nicht hilfreich oder als niedrig bewertet wurde, finden Sie unter **Wissen** > **Meine Aufgaben – Feedback**an.
   - Für Aufgaben, die erstellt wurden, als ein artikel gekennzeichnet wurde, wechseln Sie zu **Wissen** > **Meine Aufgaben – gekennzeichnet**an.
3. In **Nummer** Klicken Sie auf den Link zu einer Feedback-Aufgabe, die Ihnen oder Ihrer Besitzgruppe zugewiesen ist.
4. Klicken Sie Auf **Bearbeiten Sie Den Artikel** .
5. Wenn die Funktion zur artikelversionsverwaltung aktiviert ist, klicken Sie auf **Zur Kasse** Für einen veröffentlichten wissensartikel.
   Sie können nur die neueste Version eines wissensartikels bearbeiten.
6. Greifen Sie auf die relevanten zugehörigen Listen zu, um die Informationen zu ändern.

Zugehörige Listen für das Wissensformular

Zugehörige Liste	Beschreibung
Details	Wissensartikelinhalt und seine Metadaten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Liste	Beschreibung
	Hinweis: Wenn die Funktion der Artikelversionsverwaltung aktiviert ist, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion basierend auf den folgenden Kriterien automatisch festgelegt: ○ Wenn in der Knowledge Base, die dem Artikel zugeordnet ist, das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird der Wert des Datums **Gültig bis** aus der früheren Version des Artikels beibehalten. ○ Wenn in der Knowledge Base, die mit dem Artikel verknüpft ist, das Feld **Artikelgültigkeit** nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit). Wenn Sie einen Wissensartikel in eine andere Knowledge Base verschieben, wird der Standardwert für das Datum **Gültig bis** in der aktualisierten Artikelversion automatisch anhand der folgenden Kriterien festgelegt: ○ Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base leer ist, wird der frühere Datumswert **Gültig bis** für den Wissensartikel beibehalten. ○ Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base nicht leer ist, wird das Datum für **Gültig bis** automatisch so aktualisiert, dass das Datum der Aktualisierung des Artikels als Ausgangspunkt gewählt wird und dann die Anzahl der Tage im Feld **Artikelgültigkeit** hinzuaddiert werden (Artikelaktualisierungsdatum + Artikelgültigkeit). Wenn der Wörterbuchwert des Felds **Gültig bis** geändert wird, überschreibt dieser Wörterbuchwert den Standardwert des Felds **Gültig bis**, der gemäß dem Feld **Artikelgültigkeit** berechnet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Gültigkeit eines wissensartikels.
Feedback	Feedback, dass zu den veröffentlichten Versionen des Artikels empfangen wurde. Um weitere Details zum Feedback anzuzeigen, wählen Sie in der Spalte **Kommentare** einen Link für die gewünschte Version eines Artikels.
Feedbackaufgaben	Details zur für eine Wissensartikelversion erstellten Feedbackaufgabe.
Genehmigungen	Genehmigungsverlauf des Wissensartikels.
Artikelversionen	Versionsverlauf des Wissensartikels.
Übersetzte Versionen	Übersetzte Versionen des Wissensartikels. Diese zugehörige Liste wird nur angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion aktiviert ist. Wählen Sie **Neu**, um einen Wissensartikel zu übersetzen. Die Schaltfläche **Neu** in dieser zugehörigen Liste wird angezeigt, wenn die Eigenschaft *glide.knowman.translation.enable_translation_task* deaktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Übersetzungsaufgaben	Aufgaben, die für die Übersetzung des Artikels übermittelt wurden. Diese zugehörige Liste wird angezeigt, wenn die Übersetzungsverwaltungsfunktion und die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task` zum Aktivieren der Erstellung von Übersetzungsaufgaben aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.
Zugehörige Artikel	Zugehörige Artikel, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie einen zugehörigen artikel in zu Mitarbeiterbereich.
Zugehörige Katalogelemente	Zugehörige Katalogelemente, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie ein zugehöriges Element in zu Mitarbeiterbereich.
Betroffene Produkte	Produkte, die dem Wissensartikel zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem wissensartikel in ein betroffenes Produkt hinzu Mitarbeiterbereich.

7. **Wahlweise:** Recherchieren Sie Inhalte im Zusammenhang mit dem Wissensartikel, den Sie mit Agent Assist erstellen.

   a. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Agent Assist ( ).
   Die Suchergebnisse in Agent Assist zeigen Standardinhalte basierend auf der textbasierten Suche an.

   b. Klicken Sie auf ein Symbol für die Suchressource ( ), und wählen Sie dann eine Suchressource aus.
   Um beispielsweise Wissensartikel anzuzeigen, wählen Sie **Wissensartikel**.

   c. **Wahlweise:** In den Suchergebnissen können Sie auf ein Ressourcenelement klicken, z. B. einen Wissensartikel, um dessen Inhalt in Agent Assist anzuzeigen.

   Tipp: Zur besseren Lesbarkeit können Sie die Größe des kontextbezogenen Seitenbereichs von Agent Assist ändern. Um eine vollständige Ansicht des Inhalts des ausgewählten Ressourcenelements zu erhalten, wählen Sie **Vollständige Ansicht**. Der Inhalt des Ressourcenelements wird auf einer anderen Registerkarte in Mitarbeiterbereich geöffnet.

8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob Ihre Inhalte mit den Inhalten in einem vorhandenen Artikel übereinstimmen.

   a. Geben Sie Ihren Suchtext in das Textfeld in Agent Assist ein, oder behalten Sie den Standardtext bei, der die Kurzbeschreibung des Wissensartikels ist.

   b. Wählen Sie das Nachschlage-Symbol ( ).

   c. Wählen Sie eine Suchressource aus, indem Sie auf das Symbol für die Suchressource ( ) klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um Wissensartikel zu finden, die eine hohe Textähnlichkeit mit dem eingegebenen Suchtext aufweisen, wählen Sie **Ähnliche Artikel (ML)**.

  Hinweis: Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Funktion Predictive Intelligence aktiviert ist und Ihr Administrator die Ähnlichkeitslösung für Wissensmanagement trainiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für Knowledge Management trainieren, um zugehörige Artikel zu finden.

- Um Wissensartikel zu finden, die dem eingegebenen Suchtext entsprechen, wählen Sie **Wissensartikel**.

9. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der artikel wird gespeichert und in der Liste meine Artikel – nicht veröffentlicht angezeigt. Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Version des wissensartikels um 0,01 erhöht. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern des wissensartikels.
10. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den artikel, indem Sie auf klicken **Veröffentlichen** .
    Der wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:
    - **Wissen: Sofortige Veröffentlichung** : Der wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
    - **Wissen: Genehmigungsveröffentlichung** : Der wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

      Hinweis: Wenn eine Besitzgruppe einem wissensartikel zugeordnet ist, können Mitglieder der Besitzgruppe selbst erstellte Artikel zur Veröffentlichung genehmigen. Ein Administrator kann dieses Verhalten überschreiben, indem er deaktiviert `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval`Eigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

    Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung in Mitarbeiterbereich.

    Nach der Veröffentlichung wird der wissensartikel in den Listen meine Artikel – veröffentlicht und alle Artikel angezeigt. Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Versionsnummer des wissensartikels zur nächsten ganzen Zahl erhöht (z. B. von 2,02 bis 3,0). Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern des wissensartikels.

Zugehörige Informationen

Arbeiten Sie in an einer Feedbackaufgabe Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen wissensartikel aus einer Feedback-Aufgabe in Mitarbeiterbereich

Zeigen Sie einen wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Geben Sie Feedback für einen wissensartikel in ab Mitarbeiterbereich

Mit Agent Assist im Mitarbeiterbereich

wissensartikelversionen in vergleichen Mitarbeiterbereich

Wählen Sie zwei Versionen eines wissensartikels in aus, und vergleichen Sie sie Mitarbeiterbereich Um die Unterschiede zwischen ihnen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Hinweis: Informationen zum Vergleich der wissensartikelversionen in der Next Experience-UI finden Sie unter Zwei Versionen eines Artikels vergleichen.

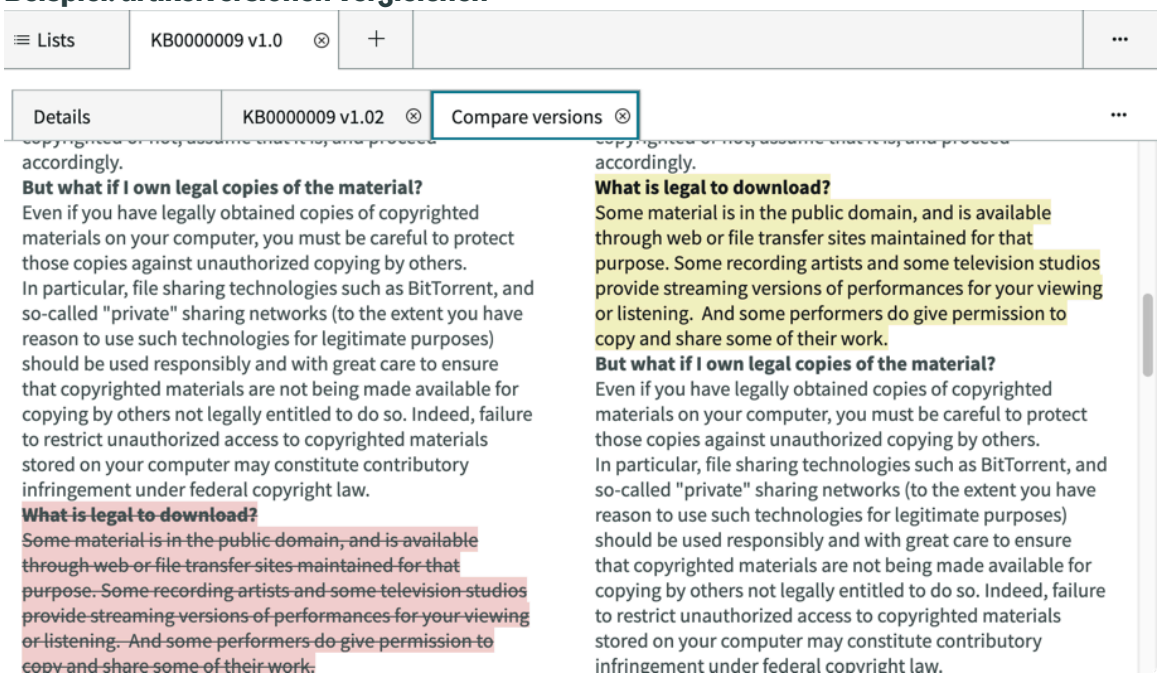
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.
3. Klicken Sie auf den Link zu einem wissensartikel, für den Sie zwei Versionen vergleichen möchten.
4. Klicken Sie Auf **Bearbeiten** Zum Öffnen des Formulars „wissensartikel“.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Artikelversionen die beiden Versionen des artikels aus, die verglichen werden sollen.
6. Klicken Sie auf **Vergleichen**.

Ergebnis

Die **Versionen vergleichen** Die Registerkarte wird in geöffnet Mitarbeiterbereich Und listet die Felder für die ausgewählten Versionen nebeneinander auf. Alle Unterschiede zwischen den beiden Versionen werden wie im folgenden Beispielbild dargestellt hervorgehoben.

Beispiel: artikelversionen vergleichen



Zugehörige Informationen

Artikelversionierung

Rufen Sie einen artikel zurück, der in überprüft wird Mitarbeiterbereich

Rufen Sie einen artikel zurück, der überprüft wird, um den Genehmigungsprozess zu stoppen.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist, den Sie zurückrufen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sicher, dass die Funktion zur artikelversionsverwaltung aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionierung.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Autor eines wissensartikels, Wissensadministratoren und Systemadministratoren können den artikel zurückrufen. Wenn einem wissensartikel eine Besitzgruppe zugewiesen ist, können der Besitzgruppenmanager und die Besitzgruppenmitglieder den wissensartikel auch zurückrufen.

Wenn sich eine Version eines wissensartikels in befindet **Überprüfen** Workflow-Status können Sie nur die entsprechende Version zurückrufen, um zusätzliche Änderungen vorzunehmen. Das Zurückrufen des artikels führt zu einem geringfügigen Versionsschritt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.
3. Klicken Sie auf den Link zum artikel in **Überprüfen** Workflow-Status, den Sie zurückrufen möchten.
4. Klicken Sie im Formular „Wissen“ auf **Rückruf** .

Ergebnis

Der artikel wird im Bearbeitungsmodus geöffnet, und der Workflow-Status des artikels wird in geändert **Entwurf** . Die Versionsnummer des artikels erhöht sich um 0,01.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Knowledge Base-Workflows

Genehmigen Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Genehmigen Sie einen wissensartikel, der auf Ihre Überprüfung in wartet Mitarbeiterbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Funktion zur artikelversionsverwaltung aktiviert ist, können nur Anwender, die als Genehmiger zugewiesen sind, einen wissensartikel ändern, der sich in befindet **Überprüfen** status. Wenn Sie kein Genehmiger sind, den artikel jedoch ändern müssen, sollten Sie den artikel zurückrufen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie einen artikel zurück, der in überprüft wird Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Wissen** > **Meine Artikel – nicht veröffentlicht**an.
3. Klicken Sie in auf einen artikellink **Überprüfen** Workflow-Status.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. In der zugehörigen Liste Genehmigungen in **Status** Klicken Sie auf die Spalte **Angefordert** .
   Das Genehmigungsformular wird in einer anderen Registerkarte geöffnet Mitarbeiterbereich.
6. Wählen Sie in der Liste Status die Option aus **Genehmigt** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der genehmigte wissensartikel wird sofort oder im Zeitplan veröffentlicht d Veröffentlichungsdatum, wenn der artikel zur Veröffentlichung geplant ist. Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Versionsnummer des wissensartikels zur nächsten ganzen Zahl erhöht (z. B. von 2,02 bis 3,0). Im Formular „Wissen“ des artikels ändert sich der Workflow-Status in **Veröffentlicht** . Die neue veröffentlichte Version des artikels wird der zugehörigen Liste Artikelversionen im Wissensformular hinzugefügt. Die Version ist auch in der Liste alle Artikel in verfügbar Mitarbeiterbereich, Wechseln Sie zu **Wissen** > **Alle Artikel**an.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen wissensartikel in an Mitarbeiterbereich

Fordern Sie Übersetzungen für fehlende Sprachen in an Mitarbeiterbereich

Fordert die Übersetzung eines veröffentlichten wissensartikels in verfügbare Sprachen an, indem Sie eine Übersetzungsaufgabe in erstellen Mitarbeiterbereich.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist. Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) ist aktiviert.
- I18N: Plugin „Wissensmanagement-Internationalisierung v2“ (com.glideapp.Knowledge.i18n2) ist aktiviert.

  Hinweis: Das Plugin 18N: Internationalization (com.Glide.i18n) aktiviert das Plugin I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2.

- Die *glide.knowman.translation.enable_translation_task*Eigenschaft ist auf festgelegt Wahr In ServiceNow AI Platform Schnittstelle. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.
3. Klicken Sie auf den Link zu einem wissensartikel, für den Sie eine Übersetzungsaufgabe erstellen möchten.
4. Klicken Sie im Formular „Wissen“ auf **Bearbeiten** .
5. Klicken Sie Auf **Übersetzungen anfordern** .
6. Wählen Sie im Dialogfeld Übersetzung anfordern eine oder mehrere verfügbare Sprachen in der Liste Sprachen auswählen aus.
   Wenn eine Sprache ausgegraut angezeigt wird, wird bereits eine Übersetzung ausgeführt oder wurde für diese Sprache abgeschlossen. Einige Sprachen sind möglicherweise nicht verfügbar, wenn der Systemadministrator nur bestimmte Sprachen für die Knowledge Base konfiguriert hat, in der sich der artikel befindet.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Übersetzungsaufgabe wird für den artikel in den ausgewählten Sprachen erstellt und je nach Konfiguration einer Gruppe oder einem Anwender zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Übersetzungszuweisungen für Wissensartikel

Übersetzen Sie einen wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe in Mitarbeiterbereich

Übersetzen Sie einen wissensartikel in Mitarbeiterbereich

Übersetzen Sie veröffentlichte Wissensartikel, um sie in anderen Sprachen verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist.
Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) ist aktiviert.
- I18N: Plugin „Wissensmanagement-Internationalisierung v2“ (com.glideapp.Knowledge.i18n2) ist aktiviert.

  Hinweis: Das Plugin 18N: Internationalization (com.Glide.i18n) aktiviert das Plugin I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2.

- Die *glide.knowman.translation.enable_translation_task*Eigenschaft ist auf festgelegt `Wahr` In ServiceNow AI Platform Schnittstelle. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.

  Hinweis: Wenn *glide.knowman.translation.enable_translation_task*Eigenschaft ist auf festgelegt `Falsch` , Übersetzen Sie den wissensartikel, indem Sie auf klicken **Neu** In der zugehörigen Liste der übersetzten Version eines Wissensformulars. Das Wissensformular, das zum Übersetzen des artikels angezeigt wird, basiert auf der artikelvorlage des Quell-wissensartikels. Sie können Ihre Übersetzungsinhalte im Formular „Wissen“ eingeben. Weitere Informationen zum Formular „Wissen“ finden Sie unter Erstellen Sie in einen wissensartikel Mitarbeiterbereich.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Mitwirkzugriff auf einen wissensartikel haben, können Sie einen wissensartikel direkt aus dem Wissensformular übersetzen.
Wenn Ihr Systemadministrator Sprachen für die Knowledge Base konfiguriert hat, können Sie nur in diese Sprachen übersetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Knowledge Base erstellen.

Hinweis: Die Übersetzungsverwaltungsfunktion ist für Wissensblöcke in nicht verfügbar Mitarbeiterbereich.

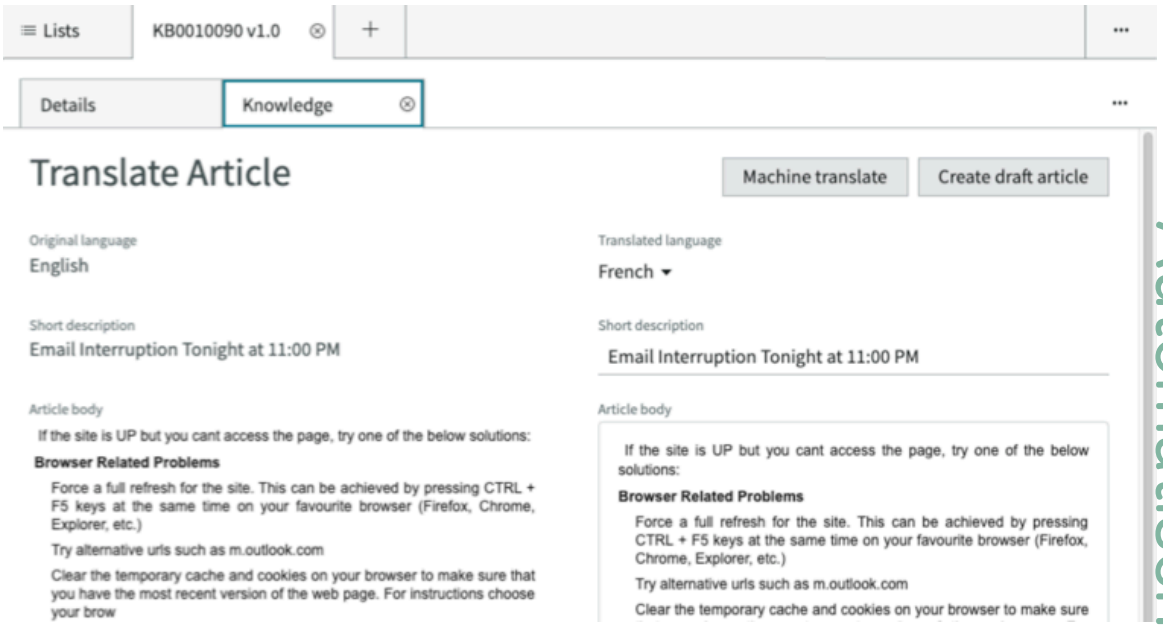
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel**an.
3. In **Nummer** Klicken Sie auf den Link zu einem wissensartikel, den Sie übersetzen möchten.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Klicken Sie auf **Übersetzen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die **Übersetzen** Die Schaltfläche ist nicht verfügbar, wenn `glide.knowman.translation.enable_translation_task`Eigenschaft ist deaktiviert, Übersetzungen des wissensartikels sind in allen verfügbaren Sprachen verfügbar, oder für alle verfügbaren Sprachen wurde bereits eine Übersetzungsaufgabe erstellt.

Die Abschnitte der Originalsprache und der übersetzten Sprache werden zur einfachen Anzeige nebeneinander angezeigt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Der Text im Abschnitt „übersetzte Sprache“ wird weiterhin im ursprünglichen Sprachinhalt angezeigt.



6. Geben Sie die Übersetzung im Abschnitt „übersetzte Sprache“ an.
   - Wenn dynamische Übersetzung aktiviert ist, klicken Sie auf **Maschinelle Übersetzung** Dient zum automatischen Ersetzen des Entwurfsinhalts im Abschnitt „übersetzte Sprache“ durch maschinell übersetzte Inhalte in der Zielsprache.

     Hinweis: Eine Standardübersetzerkonfiguration muss verfügbar sein. Informationen zum Konfigurieren der Übersetzungs-API finden Sie unter Dynamische Übersetzung .

     Wenn Sie auf klicken **Maschinelle Übersetzung** , Jeder Entwurfsinhalt im Abschnitt „übersetzte Sprache“ wird automatisch durch den maschinell übersetzten Inhalt ersetzt.

   - Wenn keine dynamische Übersetzung verfügbar ist, ersetzen Sie den Entwurfsinhalt im Abschnitt „übersetzte Sprache“ durch Ihren übersetzten Text.
7. Klicken Sie Auf **Erstellen Sie einen artikelentwurf** Dient zum Erstellen einer Entwurfsversion des übersetzten artikels.
8. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnis

Wenn die übersetzte Version des wissensartikels veröffentlicht wird, wird der übersetzten Version eine neue Wissensnummer zugewiesen. Die übersetzte Version ist in der Liste alle Artikel in verfügbar Mitarbeiterbereich. Außerdem wird die zugehörige Liste „übersetzte Versionen“ im Wissensformular des ursprünglichen und übersetzten wissensartikels mit allen übersetzten Versionen aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Fordern Sie Übersetzungen für fehlende Sprachen in an Mitarbeiterbereich

Übersetzungsmanagement

Übersetzen Sie einen wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe in Mitarbeiterbereich

Übersetzen Sie einen veröffentlichten wissensartikel, für den Ihnen eine Übersetzungsaufgabe zugewiesen wurde.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist.
Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) ist aktiviert.
- I18N: Plugin „Wissensmanagement-Internationalisierung v2“ (com.glideapp.Knowledge.i18n2) ist aktiviert.

  Hinweis: Das Plugin 18N: Internationalization (com.Glide.i18n) aktiviert das Plugin I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2.

- Die *glide.knowman.translation.enable_translation_task*Eigenschaft ist auf festgelegt `Wahr` In ServiceNow AI Platform Schnittstelle. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Übersetzungsaufgabe wird für einen wissensartikel erstellt, wenn eine Übersetzungsanforderung übermittelt wird, oder ihre Knowledge Base so konfiguriert ist, dass automatisch Übersetzungsaufgaben erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie Übersetzungen für fehlende Sprachen in an Mitarbeiterbereich und Eine Knowledge Base erstellen.

Hinweis: Die Übersetzungsverwaltungsfunktion ist für Wissensblöcke in nicht verfügbar Mitarbeiterbereich.

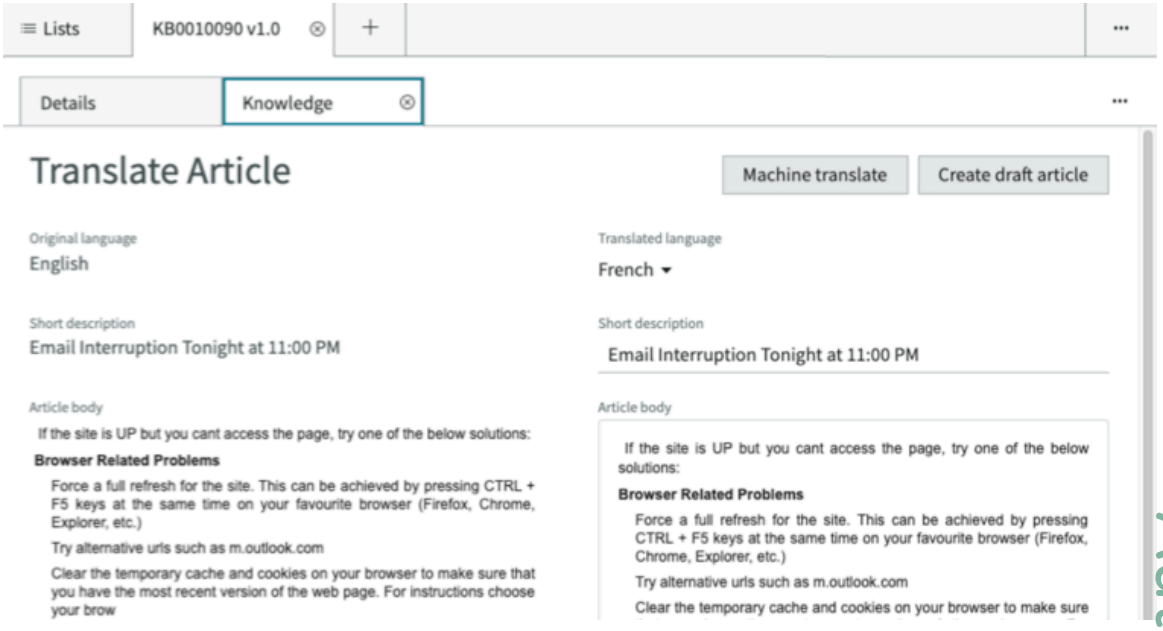
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken **Listen** > **Wissen** > **Meine Aufgaben – Übersetzung**an.
3. In **Nummer** Spalte klicken Sie auf den Link zu einer Übersetzungsaufgabe.
4. Klicken Sie auf **Übersetzen**.

   Hinweis: Die **Übersetzen** Die Schaltfläche ist nicht verfügbar, wenn *glide.knowman.translation.enable_translation_task*Eigenschaft ist deaktiviert, Übersetzungen des wissensartikels sind in allen verfügbaren Sprachen verfügbar, oder für alle verfügbaren Sprachen wurde bereits eine Übersetzungsaufgabe erstellt.

   Die Abschnitte der Originalsprache und der übersetzten Sprache werden zur einfachen Anzeige nebeneinander angezeigt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Standardmäßig enthält der Abschnitt „übersetzte Sprache“ den ursprünglichen Sprachinhalt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Geben Sie die Übersetzung im Abschnitt „übersetzte Sprache“ an.
   - Wenn dynamische Übersetzung aktiviert ist, klicken Sie auf **Maschinelle Übersetzung** Dient zum automatischen Ersetzen des Entwurfsinhalts im Abschnitt „übersetzte Sprache“ durch maschinell übersetzte Inhalte in der Zielsprache.

     Hinweis: Eine Standardübersetzerkonfiguration muss verfügbar sein. Informationen zum Konfigurieren der Übersetzungs-API finden Sie unter Dynamische Übersetzung .

     Wenn Sie auf klicken **Maschinelle Übersetzung** , Jeder Entwurfsinhalt im Abschnitt „übersetzte Sprache“ wird automatisch durch den maschinell übersetzten Inhalt ersetzt.

   - Wenn keine dynamische Übersetzung verfügbar ist, ersetzen Sie den Entwurfsinhalt im Abschnitt „übersetzte Sprache“ durch Ihren übersetzten Text.
6. Klicken Sie Auf **Erstellen Sie einen artikelentwurf** Dient zum Erstellen einer Entwurfsversion des übersetzten artikels.
7. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnis

Wenn die übersetzte Version des wissensartikels veröffentlicht wird, wird der übersetzten Version eine neue Wissensnummer zugewiesen. Die übersetzte Version ist in der Liste alle Artikel in verfügbar Mitarbeiterbereich. Außerdem wird die zugehörige Liste „übersetzte Versionen“ im Wissensformular des ursprünglichen und übersetzten wissensartikels mit allen übersetzten Versionen aktualisiert.

Zugehörige Informationen

Fordern Sie Übersetzungen für fehlende Sprachen in an Mitarbeiterbereich

Übersetzungsmanagement

Erstellen eines wissensartikels in Microsoft Wort

Erstellen und greifen Sie in auf Wissensartikel zu Microsoft Word durch Bereitstellung des Knowledge Management – Add-ins für Microsoft Word.

Anwender mit Beitragszugriff auf eine Knowledge Base können Wissensartikel in öffnen, erstellen, bearbeiten, veröffentlichen und suchen Wissensmanagement Bereich in Microsoft

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wort. Ein Anwender mit Lesezugriff auf eine Knowledge Base kann den artikel in anzeigen Microsoft Wort. Die Wissensmanagement– Das Add-in für Microsoft Word ist in der Online-Version von verfügbar Microsoft Nur Word.

Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word funktioniert mit Anwendungen, die in die Online-Version von integriert sind Microsoft Wort wie Microsoft SharePoint Und Microsoft OneDrive.

Berücksichtigen Sie die folgenden Punkte, wenn Sie das Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word verwenden, um Wissensartikel zu verwalten:

- Die URL wird für Word-Dokumente, die in erstellt wurden, automatisch generiert Microsoft SharePoint Und Microsoft OneDrive Nur mit Geschäftskonten.

  Für andere Anwendungen, Account-Typen und anwenderdefinierte SharePoint-URLs müssen Sie die URL manuell in eingeben **Dokument-URL** Feld im Wissensformular in Microsoft Wort. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie in einen wissensartikel Microsoft Wort.

- Die Konvertierungszeit eines wissensartikels aus einem Microsoft Word-Dokument hängt von der Dokumentgröße ab.
- Kopf- und Fußzeilen, die den Seiten in entsprechen Microsoft Word-Dokument wird wie im wissensartikel angezeigt. Sie können Kopf- und Fußzeilen in entfernen Microsoft Word-Dokument vor dem Erstellen oder Aktualisieren des wissensartikels.

Hinweis: Als Administrator müssen Sie einen Datensatz mit eingeschränkten Anruferzugriffsberechtigungen für erstellen Microsoft Word-Add-in zum Veröffentlichen eines wissensartikelinhalts in bereichsbezogenen Knowledge Bases. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigung .

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das Plugin „Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word“ (com.snc.Knowledge.ms_Word), um von innerhalb von auf Wissensartikel zuzugreifen Microsoft Word-Online-Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen wissensartikel in an Microsoft Wort

Erstellen Sie in einen wissensartikel Microsoft Wort

Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Microsoft Wort

Veröffentlichen Sie einen wissensartikel in Microsoft Wort

Wissensmanagement konfigurieren – Add-in für Microsoft Word

Melden Sie sich bei an ServiceNow Instanz zum Erstellen von Wissensartikeln in Microsoft Wort

Erstellen und arbeiten Sie in an Wissensartikeln zusammen Microsoft Word, indem Sie sich bei anmelden ServiceNow Instanz aus der Word Online-Anwendung.

Vorbereitungen

Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der Sie den wissensartikel erstellen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Systemadministrator und Office 365-Administrator haben das Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word konfiguriert. (Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement konfigurieren – Add-in für Microsoft Word.)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen sich bei authentifizieren ServiceNow Instanz-Anmeldeinformationen für den Zugriff auf und das Erstellen von Wissensartikeln mit Microsoft Wort. Möglicherweise müssen Sie sich auch erneut authentifizieren, wenn Ihre Sitzung abgelaufen ist.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem Office 365-Account an.
2. Von Microsoft 365-App-Startprogramm , Wählen Sie das Symbol aus, um zu starten Microsoft Word-App. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Office 365-App-Startprogramm .
3. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument** , Oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte Startseite auf das Wissenssymbol ( ).
5. Klicken Sie im Bereich Wissensmanagement des Word-Dokuments auf **Melden Sie sich bei ServiceNow an** .
   Die ServiceNow Die Anmeldeseite wird in einer separaten Registerkarte Ihres Browsers geöffnet.
6. Auf der ServiceNow Anmeldeseite, geben Sie Ihr ein ServiceNow Anmeldeinformationen.

Ergebnis

Nach erfolgreicher Authentifizierung wird ServiceNow Die Registerkarte „Instanzbrowser“ wird geschlossen, und Sie werden zu weitergeleitet Microsoft Registerkarte „Word-Browser“. Auf der Microsoft Word-Dokument, im Bereich Wissensmanagement wird der Willkommensbildschirm angezeigt.

Zeigen Sie einen wissensartikel in an Microsoft Wort

Zeigen Sie einen wissensartikel in an Microsoft Wort, einschließlich artikelnummer, Kurzbeschreibung und artikelinhalt.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass der Administrator das Knowledge Management-Add-in für Microsoft Word konfiguriert hat. (Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement konfigurieren – Add-in für Microsoft Word.)
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei an ServiceNow Instanz zum Erstellen von Wissensartikeln in Microsoft Wort.
- Sie müssen Lesezugriff auf den wissensartikel haben.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Account angemeldet haben.

Prozedur

1. Von Microsoft 365-App-Startprogramm , Wählen Sie das Symbol aus, um zu starten Microsoft Word-App. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Office 365-App-Startprogramm .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument** , Oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte Startseite des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Greifen Sie im Bereich Wissensmanagement des Word-Dokuments auf den artikel zu.
   - Im Bereich Wissensmanagement in **Suchen** Geben Sie die Nummer oder Beschreibung des wissensartikels ein.
   - Klicken Sie im Bereich Wissensmanagement auf eine Knowledge Base, um eine Liste von Wissensartikeln in der Knowledge Base anzuzeigen. Alle Knowledge Bases und zugehörigen Wissensartikel, für die Sie Beitrags- oder Lesezugriff haben, werden im Bereich Wissensmanagement angezeigt
5. Klicken Sie im Bereich Wissensmanagement auf den Link zum wissensartikel, den Sie anzeigen möchten.

> **Tipp:** Um zur vorherigen Ansicht im Bereich Wissensmanagement zurückzukehren, klicken Sie auf das linke Caret-Symbol ( ). Um zum Zielbildschirm zurückzukehren, klicken Sie auf das Startsymbol ( ).

Ergebnis

Ob ein wissensartikel aus erstellt wurde Wissensmanagement Anwendung in ServiceNow AI Platform-Schnittstelle wird der artikelinhalt im Dokumentbereich und die artikeldetails im Wissensmanagement-Bereich von angezeigt Microsoft Word-Dokument.

Wenn ein wissensartikel mit einem anderen Word-Dokument erstellt wurde, wird das Dokument in einer neuen Browserregisterkarte mit dem Inhalt im Dokumentbereich und den artikeldetails im Wissensmanagement-Bereich dieses Dokuments geöffnet.

> **Hinweis:** Wenn der artikel eine Vorlage verwendet, wird der artikel in geöffnet ServiceNow AI Platform Schnittstelle in einer neuen Browserregisterkarte. Sie können keine Artikel mit Vorlagen in bearbeiten Microsoft Wort.

Die folgenden artikeldetails werden im Bereich Wissensmanagement angezeigt.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte wissensartikelnummer.
Knowledge Base	Knowledge Base, in der der Wissensartikel gespeichert ist. Ein Artikel kann nur einer Knowledge Base zugeordnet werden.
Kategorie	Die Kategorie des Wissensartikels. Dieser Wert hilft Benutzern, den Artikel in einer ausgewählten Kategorie zu finden. Sie können nur Kategorien auswählen, die innerhalb der ausgewählten Knowledge Base verfügbar sind. Artikel ohne Kategorie werden in der (leeren) Kategorie angezeigt.
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensartikel. Eine Besitzgruppe besteht aus einer Gruppe von Mitgliedern und einem Manager, die für Freigaben und Feedbackaufgaben verantwortlich sind. Besitzgruppen können Wissensartikel, denen sie zugeordnet sind, veröffentlichen, bearbeiten und zurückziehen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enabled` aktiviert ist. Wenn keine Besitzgruppe zugewiesen ist und Freigaben erforderlich sind, um einen Wissensartikel zu veröffentlichen, wird er zur Genehmigung automatisch an den Wissensadministrator und Wissensmanager übermittelt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Workflow	Veröffentlichung des Workflow-Status des Wissensartikels, z. B. **Entwurf**, **Wird überprüft** oder **Veröffentlicht**. Für einen neuen Artikel wird der Workflow-Status auf **Entwurf** gesetzt.
Kurzbeschreibung	Titel des Wissensartikels. Dieser Titel erscheint bei der Suche nach Wissensartikeln und oben im Artikel. Sie können bis zu 100 Zeichen in dieses Feld eingeben.
Dokument-URL	URL des artikels für den Zugriff auf die Online-Version in Microsoft Wort. Die URL wird für Word-Dokumente, die in erstellt wurden, automatisch generiert Microsoft SharePoint Und Microsoft OneDrive Nur mit Geschäftskonten. Für andere Anwendungen und Account-Typen müssen Sie die URL manuell in eingeben **Dokument-URL** Feld. **Hinweis:** Vermeiden Sie das Kopieren der Browser-URL, da dies möglicherweise nicht immer funktioniert. Verwenden Sie je nach Tool für die Zusammenarbeit für Ihr Word-Dokument die URL, die speziell für die Freigabe mit anderen Anwendern generiert wurde. Bei manueller Eingabe der URL: • Für Microsoft SharePoint, Verwenden Sie die von der Word Online-Anwendung generierte URL für bestimmte Anwender, die Zugriff auf das Dokument haben möchten. • Verwenden Sie für Box den freigegebenen Box-Link. Weitere Informationen finden Sie unter Freigegebene Links Werden Erstellt .
Version	Automatisch generierte Artikelversionsnummer. Diese Zahl wird erhöht, wenn Änderungen an einem veröffentlichten Artikel vorgenommen werden. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Funktion der Artikelversionsverwaltung aktiviert wurde.
Gültig bis	Das Datum, an dem dieser Knowledge Base-Artikel abläuft. Wenn das Datum **Gültig bis** verstrichen ist oder wenn das Datum **Gültig bis** leer ist, werden entsprechende Artikel nicht in den Suchergebnissen angezeigt. Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von E-Mail-Benachrichtigungen in Wissensmanagement. **Hinweis:** Ob das Systemdatumsformat oder die Anwendereinstellungen auf die Verwendung von festgelegt sind jj Jahresformat, können Probleme auftreten, wenn **Gültig bis** Datum ist auf das Standarddatum festgelegt. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, oder ändern Sie die Benutzereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Uhrzeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren .
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum in der Zukunft, an dem der Wissensartikel automatisch veröffentlicht wird. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung in Microsoft Wort.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie in einen wissensartikel Microsoft Wort

Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Microsoft Wort

Erstellen Sie in einen wissensartikel Microsoft Wort

Erstellen Sie in einen wissensartikel Microsoft Word zum Verfassen und zur Zusammenarbeit an Inhalten mit Word.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass der Administrator das Knowledge Management-Add-in für Microsoft Word konfiguriert hat. (Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement konfigurieren – Add-in für Microsoft Word.)
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei an ServiceNow Instanz zum Erstellen von Wissensartikeln in Microsoft Wort.
- Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der Sie den wissensartikel erstellen möchten.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Account angemeldet haben.

Prozedur

1. Von Microsoft 365-App-Startprogramm , Wählen Sie das Symbol aus, um zu starten Microsoft Word-App von Ihrem Office 365-Account aus und öffnen Sie ein Word-Dokument.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Office 365-App-Startprogramm .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument** , Oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf der Registerkarte Startseite des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).
4. Klicken Sie im Bereich Wissensmanagement des Word-Dokuments auf **Artikel Erstellen** .
5. Füllen Sie die Felder des Wissensformulars aus.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte wissensartikelnummer.
Knowledge Base	Knowledge Base, in der der Wissensartikel gespeichert ist. Ein Artikel kann nur einer Knowledge Base zugeordnet werden.
Kategorie	Die Kategorie des Wissensartikels. Dieser Wert hilft Benutzern, den Artikel in einer ausgewählten Kategorie zu finden. Sie können nur Kategorien auswählen, die innerhalb der ausgewählten Knowledge Base verfügbar sind. Artikel ohne Kategorie werden in der (leeren) Kategorie angezeigt.
Besitzgruppe	Besitzgruppe für den Wissensartikel. Eine Besitzgruppe besteht aus einer Gruppe von Mitgliedern und einem Manager, die für Freigaben und Feedbackaufgaben verantwortlich sind. Besitzgruppen können Wissensartikel, denen sie zugeordnet sind, veröffentlichen, bearbeiten und zurückziehen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.knowman.ownership_group.enabled` aktiviert ist. Wenn keine Besitzgruppe zugewiesen ist und Freigaben erforderlich sind, um einen Wissensartikel zu veröffentlichen, wird er zur Genehmigung automatisch an den Wissensadministrator und Wissensmanager übermittelt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzgruppen.
Workflow	Veröffentlichung des Workflow-Status des Wissensartikels, z. B. **Entwurf**, **Wird überprüft** oder **Veröffentlicht**. Für einen neuen Artikel wird der Workflow-Status auf **Entwurf** gesetzt.
Kurzbeschreibung	Titel des Wissensartikels. Dieser Titel erscheint bei der Suche nach Wissensartikeln und oben im Artikel. Sie können bis zu 100 Zeichen in dieses Feld eingeben.
Dokument-URL	URL des artikels für den Zugriff auf die Online-Version in Microsoft Wort. Die URL wird für Word-Dokumente, die in erstellt wurden, automatisch generiert Microsoft SharePoint Und Microsoft OneDrive Nur mit Geschäftskonten. Für andere Anwendungen und Account-Typen müssen Sie die URL manuell in eingeben **Dokument-URL** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Vermeiden Sie das Kopieren der Browser-URL, da dies möglicherweise nicht immer funktioniert. Verwenden Sie je nach Tool für die Zusammenarbeit für Ihr Word-Dokument die URL, die speziell für die Freigabe mit anderen Anwendern generiert wurde. Bei manueller Eingabe der URL: ○ Für Microsoft SharePoint, Verwenden Sie die von der Word Online-Anwendung generierte URL für bestimmte Anwender, die Zugriff auf das Dokument haben möchten. ○ Verwenden Sie für Box den freigegebenen Box-Link. Weitere Informationen finden Sie unter Freigegebene Links Werden Erstellt .
Version	Automatisch generierte Artikelversionsnummer. Diese Zahl wird erhöht, wenn Änderungen an einem veröffentlichten Artikel vorgenommen werden. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Funktion der Artikelversionsverwaltung aktiviert wurde.
Gültig bis	Das Datum, an dem dieser Knowledge Base-Artikel abläuft. Wenn das Datum **Gültig bis** verstrichen ist oder wenn das Datum **Gültig bis** leer ist, werden entsprechende Artikel nicht in den Suchergebnissen angezeigt. Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt. Ein Artikelautor oder -editor kann auswählen, ob das Standarddatum für **Gültig bis** beibehalten oder geändert werden soll. Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von E-Mail-Benachrichtigungen in Wissensmanagement. **Hinweis:** Ob das Systemdatumsformat oder die Anwendereinstellungen auf die Verwendung von festgelegt sind jj Jahresformat, können Probleme auftreten, wenn **Gültig bis** Datum ist auf das Standarddatum festgelegt. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, oder ändern Sie die Benutzereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Uhrzeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum in der Zukunft, an dem der Wissensartikel automatisch veröffentlicht wird. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung in Microsoft Wort.

6. Geben Sie im Bereich Dokument des Word-Dokuments den artikelinhalt ein.
7. Klicken Sie im Bereich Wissensmanagement des Word-Dokuments auf **Übermitteln** .
8. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den artikel, indem Sie auf klicken **Veröffentlichen** .

   (Optional) Ein wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:

   - **Wissen: Sofortige Veröffentlichung** : Der wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
   - **Wissen: Genehmigungsveröffentlichung** : Der wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

   Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung in Microsoft Wort.

   Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Versionsnummer des wissensartikels aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern des wissensartikels.

Nächste Maßnahme

Sie können die Dokument-URL freigeben, damit Anwender das Dokument miterstellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenarbeit und Miterstellung von Dokumenten .

Bearbeiten Sie einen wissensartikel in Microsoft Wort

Verwenden Microsoft Word zum Bearbeiten eines wissensartikels, der ursprünglich in erstellt wurde Microsoft Wort.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass der Administrator das Knowledge Management-Add-in für Microsoft Word konfiguriert hat. (Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement konfigurieren – Add-in für Microsoft Word.)
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei an ServiceNow Instanz zum Erstellen von Wissensartikeln in Microsoft Wort.
- Sie müssen über Mitwirkzugriff auf den wissensartikel verfügen.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Account angemeldet haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Sie können keinen wissensartikel bearbeiten, der eine artikelvorlage in Word verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Von Microsoft 365-App-Startprogramm , Wählen Sie das Symbol aus, um zu starten Microsoft Word-App. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Office 365-App-Startprogramm .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument** , Oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte Startseite des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).
4. Greifen Sie im Bereich Wissensmanagement des Word-Dokuments auf den artikel zu.
   - Im Bereich Wissensmanagement in **Suchen** Geben Sie die Nummer oder Beschreibung des wissensartikels ein.
   - Klicken Sie im Bereich Wissensmanagement auf eine Knowledge Base, um eine Liste von Wissensartikeln in der Knowledge Base anzuzeigen. Alle Knowledge Bases und zugehörigen Wissensartikel, für die Sie Beitrags- oder Lesezugriff haben, werden im Bereich Wissensmanagement angezeigt. Sie können jedoch Wissensartikel bearbeiten, für die Sie Mitwirkzugriff haben.
5. Klicken Sie im Bereich Wissensmanagement auf den Link zum wissensartikel, den Sie bearbeiten möchten.
6. Wenn der Dokumentbereich des Word-Dokuments Inhalte enthält, behalten Sie den Inhalt bei, oder ersetzen Sie ihn.
   - Um den vorhandenen Inhalt im Word-Dokument mit dem Inhalt aus dem ausgewählten artikel zu überschreiben, klicken Sie auf **Ersetzen** .
   - Um den vorhandenen Inhalt im Word-Dokument beizubehalten, klicken Sie auf **Beibehalten** .

   Hinweis: Wenn Sie den artikel speichern, ersetzt der Word-Dokumentinhalt den artikelinhalt.
7. Wenn die Funktion zur artikelversionsverwaltung aktiviert ist, klicken Sie auf **Zur Kasse** Für einen veröffentlichten wissensartikel.
   Sie können nur die neueste Version eines wissensartikels bearbeiten.
8. Bearbeiten Sie den Inhalt des artikels in Microsoft Wort.
   - Bearbeiten Sie den artikelinhalt online mit Microsoft Word in Ihrem Browser.
   - Bearbeiten Sie den artikelinhalt mit der Word Desktop-App auf Ihrem Computer. In diesem Fall müssen Sie nach der Bearbeitung der Desktopversion des artikelinhalts in Ihrem Browser zur Onlineversion zurückkehren, um den artikelinhalt in Ihrem zu speichern ServiceNow Instanz.

   Tipp: Wenn mehrere Personen mit Beitragszugriff auf den wissensartikel dasselbe Dokument gemeinsam erstellen müssen, können Sie die Dokument-URL freigeben. Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenarbeit und Miterstellung von Dokumenten .
9. Klicken Sie im Bereich Wissensmanagement auf **Speichern** .
10. **Wahlweise:** Veröffentlichen Sie den artikel, indem Sie auf klicken **Veröffentlichen** Im Bereich Wissensmanagement.
    Der wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht.
    - **Wissen: Sofortige Veröffentlichung** : Der wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
    - **Wissen: Genehmigungsveröffentlichung** : Der wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung in Microsoft Wort.

Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Versionsnummer des wissensartikels zur nächsten ganzen Zahl erhöht (z. B. von 2,02 bis 3,0). Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern des wissensartikels.

Heben Sie die Verknüpfung von Wissensartikeln mit verknüpften auf Microsoft Word-Dokumente

Heben Sie die Verknüpfung eines wissensartikels mit einem verknüpften auf Microsoft Word-Dokument zum Bearbeiten des artikels direkt aus dem Wissensformular in ServiceNow AI Platform.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der artikel mit dem Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word erstellt wurde.
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein wissensartikel mit dem Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word erstellt wird, können Sie den artikel nur mit dem verknüpften Word-Dokument in der Word Online-Anwendung bearbeiten. Wenn Sie jedoch das verknüpfte Word-Dokument löschen oder verschieben, ist die URL zum Word-Dokument und zum artikel defekt. Daher können Sie den artikel nicht mehr mit dem verknüpften Word-Dokument bearbeiten. So fahren Sie mit der Bearbeitung solcher Artikel fort:

- Geben Sie die neue Dokument-URL für das Word-Dokument manuell in ein **Dokument-URL** Feld im Wissensformular in Microsoft Wort. Weitere Informationen zum Feld finden Sie unter Erstellen Sie in einen wissensartikel Microsoft Wort.
- Heben Sie die Verknüpfung des artikels mit dem verknüpften Word-Dokument auf, indem Sie die Schritte in diesem Verfahren ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel**an.
2. Wählen Sie einen artikel aus der aus **Veröffentlicht** Oder **Veröffentlichung Aufgehoben** Kategorie.
3. Klicken Sie im Formular „Wissen“ auf **Verknüpfung mit Word aufheben** Zugehöriger Link.

> **Wichtig:**
>
> Wenn Sie die Verknüpfung eines artikels mit aufheben Microsoft Word, kann sich auf die HTML-Formatierung im Editor auswirken. Diese Formatierungsänderung kann sich darauf auswirken, wie Wissensartikel während der Bearbeitung und Anzeige angezeigt werden und funktionieren.

Veröffentlichen Sie einen wissensartikel in Microsoft Wort

Verwenden Sie die Word Online-Anwendung, um einen wissensartikel zu veröffentlichen, der ursprünglich in erstellt wurde Microsoft Word, um es Anwendern zur Verfügung zu stellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass der Administrator das Knowledge Management-Add-in für Microsoft Word konfiguriert hat. (Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement konfigurieren – Add-in für Microsoft Word.)
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei an ServiceNow Instanz zum Erstellen von Wissensartikeln in Microsoft Wort.
- Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der Sie den wissensartikel veröffentlichen möchten.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Account angemeldet haben.

Prozedur

1. Von Microsoft 365-App-Startprogramm , Wählen Sie das Symbol aus, um zu starten Microsoft Word-App. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Office 365-App-Startprogramm .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument** , Oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte Startseite des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).
4. Greifen Sie im Bereich Wissensmanagement des Word-Dokuments auf den artikel zu.
   - Im Bereich Wissensmanagement in **Suchen** Geben Sie die Nummer oder Beschreibung des wissensartikels ein.
   - Klicken Sie im Bereich Wissensmanagement auf die Knowledge Base, um eine Liste der Wissensartikel in der Knowledge Base anzuzeigen.
5. Klicken Sie im Bereich Wissensmanagement auf den Link zum wissensartikel, den Sie veröffentlichen möchten.
6. Klicken Sie im Formular „Wissen“ auf **Veröffentlichen** .

Ergebnis

Ein wissensartikel wird abhängig von der Workflow-Einstellung seiner Knowledge Base veröffentlicht:

- **Wissen: Sofortige Veröffentlichung** : Der wissensartikel wird sofort veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.
- **Wissen: Genehmigungsveröffentlichung** : Der wissensartikel wird nach Abschluss der Genehmigung veröffentlicht, es sei denn, seine Veröffentlichung ist zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung in Microsoft Wort.

Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, wird die Version des artikels basierend auf erhöht Versionsnummernmuster .

Planen Sie einen wissensartikel für die Veröffentlichung in Microsoft Wort

Legen Sie eine bestimmte Uhrzeit und einen bestimmten Tag für die Entwurfsversion eines in erstellten wissensartikels fest Microsoft Wort, das automatisch veröffentlicht werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist, den Sie für die Veröffentlichung planen möchten.
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei an ServiceNow Instanz zum Erstellen von Wissensartikeln in Microsoft Wort.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Account angemeldet haben.

Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ .
- Die Funktion zur artikelversionsverwaltung ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionierung.
- Das Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word ist aktiviert. (Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement konfigurieren – Add-in für Microsoft Word.)

Prozedur

1. Von Microsoft 365-App-Startprogramm , Wählen Sie das Symbol aus, um zu starten Microsoft Word-App. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Office 365-App-Startprogramm .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument** , Oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte Startseite des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).
4. Im Bereich Wissensmanagement des Word-Dokuments in **Suchen** Geben Sie die Kurzbeschreibung des wissensartikels ein.
5. Klicken Sie auf den Link zum wissensartikel im Status Entwurf, für den Sie die Veröffentlichung planen möchten.

   Hinweis: Der wissensartikel muss ursprünglich mit erstellt worden sein Microsoft Wort.

6. In **Geplantes Veröffentlichungsdatum** Klicken Sie auf das Symbol „Kalender anzeigen“ .
7. Wählen Sie ein beliebiges zukünftiges Datum aus dem Kalender aus.
8. In **Wählen Sie Zeit Aus** Geben Sie eine Zeit im Format hh:mm:ss ein.
9. Klicken Sie auf **OK**.
10. Klicken Sie Auf **Veröffentlichen** Zum Aktivieren des Veröffentlichungs-Workflows.

    Tipp: Wenn Sie die geplante Veröffentlichung eines artikels abbrechen und den artikel wieder in den Status Entwurf versetzen möchten, klicken Sie auf **Rückruf** .

Ergebnis

Wenn Genehmigungen deaktiviert sind, wird der Status des wissensartikels in geändert **Für Veröffentlichung geplant** Und der artikel wird automatisch am geplanten Veröffentlichungsdatum veröffentlicht.

Wenn Genehmigungen aktiviert sind, wird der Status des wissensartikels in Überprüfen geändert. Wenn der artikel genehmigt wird, wird der Status des artikels in „Geplant für Veröffentlichung“ geändert. Wenn der artikel nach dem geplanten Veröffentlichungsdatum genehmigt wurde, wird der artikel sofort veröffentlicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Versionsnummer des wissensartikels wird basierend auf dem Veröffentlichungs-Workflow erhöht. Weitere Informationen finden Sie unter Versionsnummern des wissensartikels.

Zugehörige Informationen

Knowledge Base-Workflows

Artikel genehmigen, der gerade überprüft wird

Rufen Sie einen artikel zurück, der in überprüft wird Microsoft Wort

Rufen Sie einen wissensartikel zurück, der mit überprüft und erstellt wird Microsoft Wort zum Stoppen des Genehmigungsprozesses.

Vorbereitungen

- Sie müssen über Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base verfügen, in der der wissensartikel gespeichert ist, den Sie zurückrufen möchten.
- Sie müssen sich über die Anwendung Word Online bei Ihrer ServiceNow-Instanz angemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei an ServiceNow Instanz zum Erstellen von Wissensartikeln in Microsoft Wort.
- Sie müssen sich bei Ihrem Office 365-Account angemeldet haben.

Stellen Sie sicher, dass der Systemadministrator die folgenden Einstellungen überprüft:

- Das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ .
- Die Funktion zur artikelversionsverwaltung ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionierung.
- Das Knowledge Management – Add-in für Microsoft Word ist aktiviert. (Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement konfigurieren – Add-in für Microsoft Word.)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Autor eines wissensartikels, Wissensadministratoren und Systemadministratoren können einen artikel zurückrufen. Wenn einem wissensartikel eine Besitzgruppe zugewiesen ist, können der Besitzgruppenmanager und die Besitzgruppenmitglieder den wissensartikel auch zurückrufen.
Wenn sich eine Version eines wissensartikels im Status „Überprüfen“ befindet, können Sie nur die entsprechende Version zurückrufen, um zusätzliche Änderungen vorzunehmen. Das Zurückrufen des artikels führt zu einem geringfügigen Versionsschritt.

Prozedur

1. Von Microsoft 365-App-Startprogramm , Wählen Sie das Symbol aus, um zu starten Microsoft Word-App. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Office 365-App-Startprogramm .
2. Klicken Sie im Abschnitt Neu auf **Neues leeres Dokument** , Oder öffnen Sie ein vorhandenes Microsoft Word-Dokument.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte Startseite des Word-Dokuments auf das Wissenssymbol ( ).
4. Im Bereich Wissensmanagement des Word-Dokuments in **Suchen** Feld den Titel oder die Beschreibung des wissensartikels eingeben.
5. Klicken Sie auf den Link zum artikel im Status „Überprüfung“, den Sie zurückrufen möchten.
6. Klicken Sie im Formular „Wissen“ auf **Rückruf** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Der artikel wird im Bearbeitungsmodus geöffnet, und der Status des artikels wird in Entwurf geändert. Die Versionsnummer des artikels erhöht sich um 0,01.

Knowledge Base-Artikel aus Kundendienstfällen erstellen

Wiederverwenden von Informationen aus einem Kundendienstfall durch Erstellen von Knowledge Base-Artikeln aus Fällen.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die Erstellung von Artikeln aus Kundendienstfällen ermöglichen.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder knowledge

Prozedur

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**an.
2. Wählen Sie einen Fall aus, aus dem Sie einen Knowledge Base-Artikel erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Knowledge erstellen**.
   Die relevanten Felder werden automatisch aus dem Fall in den geöffneten Datensatz kopiert.
4. Geben Sie im Feld **Knowledge Base** den Namen der Knowledge Base ein, in der dieser Artikel angezeigt werden soll.
5. Klicken Sie auf **Senden**.

Geben Sie Feedback zu Wissensartikeln

Sie können Feedback zu Knowledge Base-Artikeln anzeigen und dazu beitragen.

Feedback-Optionen

Sie können Feedback für Knowledge Base-Artikel auf folgende Weise einreichen:

- Kennzeichnen Sie einen Artikel als falsch oder unangemessen.
- Geben Sie einen Bewertungswert für den Artikel an.
- Markieren Sie einen Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich.
- Zeigen Sie Kommentare an, fügen Sie einen neuen Kommentar hinzu oder beantworten Sie vorhandene Kommentare.

Benutzer können Kommentare direkt im Artikel anzeigen. Wissensmanager können die anderen Arten von Feedback anzeigen, indem sie zu navigieren **Wissen** > **Feedback**an.

Hinweis: Weitere Informationen zu den Eigenschaften und Bewertungsoptionen der wissensartikelansicht, die in Artikeln angezeigt werden, finden Sie unter Eigenschaften der Knowledge Base-Artikelansicht.

Administratoren und Knowledge-Manager können einige Feedback-Optionen mithilfe der Felder im Knowledge Base-Formular deaktivieren. Administratoren können die Feedback-Optionen mithilfe von Eigenschaften konfigurieren.

Artikel kennzeichnen

Sie können einen Artikel mit falschem oder unangemessenem Inhalt kennzeichnen. Klicken Sie auf **Artikel kennzeichnen** in der Kopfzeile des Artikels, um ein neues Fenster zu öffnen, in welches Sie die vorgeschlagenen Änderungen eingeben können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Markierte Kommentare werden nicht auf der Seite "Artikelansicht" angezeigt. Benutzer mit den Rollen admin, Knowledge_admin und Knowledge_Manager können auf gekennzeichnete Artikel zugreifen, indem sie zu navigieren **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Alle gekennzeichnet**an. Anwender mit der Wissensrolle können auf ihre gekennzeichneten Artikel zugreifen, indem sie zu navigieren **Alle** > **Wissen** > **Feedback-Management** > **Meine gekennzeichneten Elemente**an.
- Bei Deaktivierung können der Autor des Artikels und die Benutzer mit den Rollen admin, knowledge_admin und knowledge_manager alle gekennzeichneten Kommentare sehen. Andere Benutzer können nur ihre eigenen gekennzeichneten Kommentare sehen.

Hinweis:

- Sie können das Markieren für einen Artikel erst deaktivieren, wenn Sie das Markieren für alle Feedback-Kommentare für diesen Artikel deaktiviert haben.
- Wenn „Vorschlag deaktivieren“ auf Knowledge Base-Ebene aktiviert ist, wird die aktiviert **Artikel Kennzeichnen** Schaltfläche wird für keinen wissensartikel angezeigt

Markierte Kommentare werden in der Knowledge Feedback-Tabelle (kb_feedback) gespeichert, nicht jedoch in der Live Feed Messages-Tabelle (live_message).

Artikel bewerten

Mit den fünf Sternen unter dem Titel des Artikels können Sie die Wirksamkeit des Artikels auf einer Skala von 1 bis 5 angeben.

Hinweis: Wenn **Bewertung deaktivieren** Auf Knowledge Base-Ebene aktiviert ist, wird die Schaltfläche Artikel bewerten für keinen wissensartikel angezeigt.

Artikel markieren

Ist diese Frage hilfreich? am unteren Rand des Artikels können Sie die Nützlichkeit des Artikels anhand der Antworten **Ja** oder **Nein** angeben. Die **Ja** Und **Nein** Optionen sind auf der wissensartikelansichtsseite immer verfügbar, auch wenn Sie zuvor eine Option ausgewählt haben.

Hinweis: Wenn **Deaktivieren Sie „als hilfreich markieren“** Auf Knowledge Base-Ebene aktiviert ist, wird die Schaltfläche „Artikel markieren“ für keinen wissensartikel angezeigt.

Kommentare

Wissenskommentare am unteren Rand des artikels verwenden Live-Feed, um eine Konversation um einen wissensartikel zu ermöglichen. Sie können beispielsweise Antworten zu Kommentaren veröffentlichen, Anhänge hinzufügen oder ähnliche Kommentare hinzufügen. Die *`glide.knowman.use_live_feed`*Die Eigenschaft steuert die Anzeige von wissensartikelkommentaren. Wenn diese Option aktiviert ist, verwendet das System Live-Feed, um Feedback zu Wissensartikeln zu verwalten und anzuzeigen.

Hinweis: Nicht authentifizierte Anwender und Anwender mit nur der Rolle „snc_external“ können keine Anhänge für Kommentare hinzufügen oder anzeigen.

Zugehörige Informationen

Automatisierung des Feedback-Managements zur Verbesserung der Inhalte

Eine Knowledge Base anfordern

Wissensartikel aus einem Incident in ITSM-Mitarbeiterbereich erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensmanagement-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten verwenden können Wissensmanagement.

Domänentrennung und Knowledge Management

Die Domänentrennung wird in Wissensmanagement unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Enthält alle Aspekte von **Standard** Level-Support.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Trennung von Domänen funktioniert auf verschiedenen Zugriffsebenen einer Anwendung unterschiedlich. Im Wissensmanagement sind Daten, anfordernde Personen und Erfüller-Zugriff auf Knowledge Bases domänengetrennt.

So funktioniert die Domänentrennung im Knowledge Management

Im Wissensmanagement gelten die folgenden Regeln:

Daten: Auf der Datenebene der Domänentrennung wird die Sichtbarkeit der Daten von einer Domäne zur anderen getrennt. Knowledge Bases, Benutzerkriterien, Artikel, Kategorien, Artikel-Feedback, Artikelversionen, Artikelvorlagen und externe Quellen sind im Basissystem domänengetrennt.

Hinweis: Die Daten in einer Domäne können in keiner anderen Domäne angezeigt werden. Beispiel: Wenn Sie einen erstellen Wissensmanagement artikel in einer Domäne A mit einer artikelvorlage, die sich nicht in Domäne A befindet, ist der artikel in Domäne A nicht sichtbar. Ähnlich, wenn Sie einen erstellen Wissensmanagement artikel in der globalen Domäne mithilfe einer Vorlage, die sich nicht in der globalen Domäne befindet, ist der artikel möglicherweise nicht in allen Domänen sichtbar.

Anfordernde Person: Aktivitäten der anfordernden Person werden innerhalb von Mandantendomänen unterstützt. Anwender können Artikel ihrer Domäne, einer beliebigen untergeordneten Domäne und globalen Domänen durchsuchen, anzeigen, kommentieren und bewerten, wenn Feedback aktiviert ist und die Knowledge Base-Einstellungen ihnen Lesezugriff auf Artikel gewähren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Benutzer in der globalen Domäne können auf Artikel in allen Domänen zugreifen, wenn auf Knowledge Base- und/oder Artikelebene Lesezugriff gewährt wird.
- Anwender in der übergeordneten Domäne können auf Artikel in dieser Domäne, global und allen ihren untergeordneten Domänen zugreifen, wenn Lesezugriff auf Knowledge Base- und/oder artikelebene gewährt wird.
- Benutzer in der untergeordneten Domäne können auf Artikel in dieser Domäne und in der globalen Domäne zugreifen, wenn auf Knowledge Base- und/oder Artikelebene Lesezugriff gewährt wird.

Erfüllende Personen: Die Anwendung kann von der erfüllenden Person innerhalb der Mandantendomänen als eine von Mandantendomänen betriebene Anwendung verwendet werden. Benutzer dürfen Artikel in Knowledge Bases ihrer Domäne, einer beliebigen untergeordneten Domäne und der globalen Domäne verfassen, wenn für die Knowledge Base Benutzerkriterien eingerichtet sind, die den Beitragszugriff gewähren.

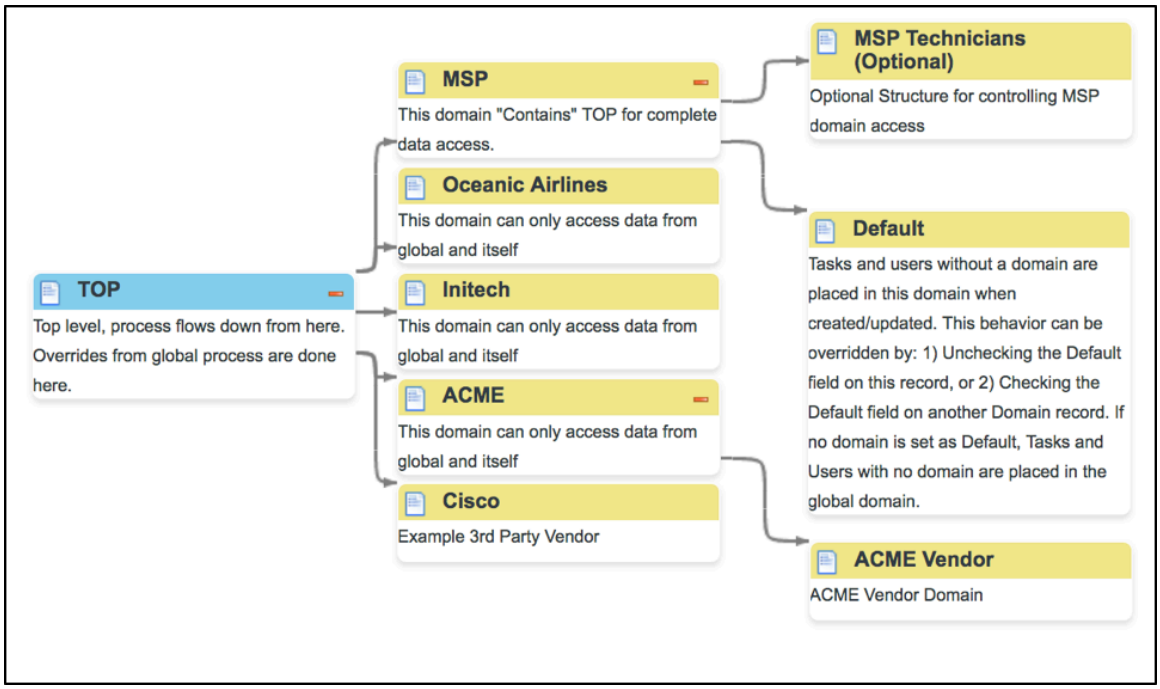
- Artikel werden automatisch in der aktuellen Domäne des Benutzers gespeichert, wenn der Artikel erstellt wird.
- Wenn Glide.knowman.allow_Edit_global_articles Die Systemeigenschaft ist aktiviert. Anwender aus einer anderen Domäne als der globalen Domäne können globale Artikel auschecken und bearbeiten. Andernfalls können Systemadministratoren und Anwender aus einer anderen Domäne als der globalen Domäne keine globalen Artikel auschecken und erhalten eine entsprechende Warnmeldung. Abhängig von ihrem Zugriff können Anwender ihre Domäne in die globale Domäne ändern, um die globalen Artikel auszuchecken und zu bearbeiten.
- Domänen von versionierten Artikeln werden gemäß der Domäne der aktuellen artikelversion verwaltet. Dies umfasst die Aktualisierung der Domäne für die Tabellen kb_Version, kb_Knowledge, kb_Feedback und sys_attachment.
- Wenn Domänen eine andere Domäne enthalten: Wenn Domäne A Domäne B enthält, können Anwender mit Zugriff auf Domäne A Artikel in Domäne B erstellen, indem sie den Domänenbereich umschalten. Weitere Informationen zum Umschalten des Domänenbereichs finden Sie unter Sichtbarkeitsdomänen und enthält Domänen .

Siehe Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel Um zu erfahren, wie Sie Mitwirken steuern und den Lesezugriff auf Knowledge Bases und Wissensartikel lesen können.

Anwendungsfälle

Dieses Bild zeigt eine grundlegende Domänenhierarchie, die im Basissystem verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anwendungsfälle für die anfordernden Personen

Benutzerdomäne	Knowledge Base-Domäne	Benutzerkriterien-Domäne lesen	Artikel-Domäne	Ergebnis
Global	Global	Global	Global	Kann Artikel anzeigen, kommentieren, bewerten.
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	
Übergeordnete Domäne (TOP)	Global	Global	Global	
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	
Untergeordnete Domäne (TOP / ACME)	Global	Global	Global	Kann Artikel anzeigen, kommentieren, bewerten.
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerdomäne	Knowledge Base-Domäne	Benutzerkriterien-Domäne lesen	Artikel-Domäne	Ergebnis
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	

Anwendungsfälle für die erfüllenden Personen

Benutzerdomäne	Knowledge Base-Domäne	An der Benutzerkriterien-Domäne mitwirken	Artikel-Domäne	Ergebnis
Global	Global	Global	Global	Kann Artikel verfassen, aktualisieren, anzeigen, kommentieren und bewerten.
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	
Übergeordnete Domäne (TOP)	Global	Global	Global	
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	
Untergeordnete Domäne (TOP / ACME)	Global	Global	Global	Kann Artikel verfassen, aktualisieren, anzeigen, kommentieren und bewerten.
	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	Übergeordnete Domäne (TOP)	
	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	Untergeordnete Domäne (TOP / ACME	
	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	MSP-Domäne (TOP / MSP)	

Bekannte Probleme

- Die folgenden AQI-Tabellen sind nicht nach Domänen getrennt:
  - AQI-Prüfliste [kb_Quality_checklist]
  - Prüflistenfrage [kb_Checklist_question]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Antwort auf Artikelprüfliste [kb_article_Checklist_answer]

  Hinweis: Die Antworttabelle der Artikelprüfliste enthält das Feld Reihenfolge nicht. Die Anwendung zeigt die Liste in zufälliger Reihenfolge an.

- Der von einem Benutzer für einen Artikel bereitgestellte Kommentar wird in der Domäne des Artikels und nicht in der Benutzerdomäne gespeichert.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Zusätzliche Plugins für Wissensmanagement

Nach Wissensmanagement Ist aktiviert, können Sie zusätzliche Plugins aktivieren, die Zugriff auf verschiedene zusätzliche Wissensmanagement-Funktionen bieten.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um diese zusätzlichen Plugins aktivieren zu können. Nähere Einzelheiten finden Sie unter Plugin aktivieren .

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Plugin	Beschreibung
Wissensmanagement Core (com.glideapp.Knowledge)	Installiert den Kern Wissensmanagement Elemente, die verwendet werden, um die Arbeit anderer wissensbezogener Plugins zu ermöglichen, z. B. Knowledge V3, Knowledge Advanced und Knowledge Service Portal. Dieses Plugin ist standardmäßig aktiviert.
Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)	Installiert das Plugin „Knowledge Management Advanced“. Durch die Aktivierung/Aktualisierung auf dieses Plugin werden die Wissensartikel und Knowledge Bases validiert, um sicherzustellen, dass das Knowledge Advanced-Plugin erfolgreich installiert werden kann. Wenn die Validierung fehlschlägt, überprüfen Sie die Plugin-Aktivierungsprotokolle, und befolgen Sie die Anweisungen, um Fehler zu beheben. Sobald Sie alle Probleme behoben haben, führen Sie dieses Plugin erneut aus.
Wissensmanagement erweitert (com.snc.Knowledge_Advanced)	Fügt erweiterte Funktionen zu hinzu Wissensmanagement Z. B. Versionssteuerung und Abonnements. Dieses Plugin erfordert, dass alle Knowledge Bases die Version Knowledge V3 haben. Verwenden Sie das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“, um dieses Plugin zu aktivieren.
Predictive Intelligence für Wissensmanagement (com.snc.Knowledge_ml)	Stellt verschiedene bereit Wissensmanagement Fähigkeiten, die auf Lösungen für maschinelles Lernen basieren. Zum Beispiel Funktionen wie ähnliche Artikel und Wissensbedarf-Einblicke. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin	Beschreibung
	möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren. **Hinweis:** Wenn Sie das Plugin „Predictive Intelligence für Wissensmanagement“ (com.snc.Knowledge_ml) installieren und aktivieren, wird auch das Plugin „Predictive Intelligence für Kontextsuche“ (com.snc.contextual_search_ml) aktiviert.
Performance Analytics – Inhaltspaket – Wissensmanagement (com.snc.PA.Knowledge_v2)	Aktiviert das Performance Analytics-Inhaltspaket für Analytics und Reporting Wissensmanagement Lösung. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.
Wissensmanagement V3 (com.snc.knowledge3)	Aktiviert Support für Wissensmanagement V3. Aktivieren Sie dieses Plugin, wenn Sie ein Upgrade von Eureka oder früheren Versionen durchführen.
I18N: Plugin zur Wissensmanagement-Internationalisierung v2 (com.glideapp.Knowledge.i18n2)	Hilft beim Erstellen und Verwalten von Übersetzungen eines artikels in verschiedenen Sprachen, sodass Übersetzungen beim Erstellen und Anzeigen von Artikeln einfach verwaltet werden können. Durch die Aktivierung von Internationalisierungs-Plugins für eine der verfügbaren Sprachen wird dieses Plugin automatisch aktiviert.
Wissensdokument (com.snc.Knowledge_document)	Fügt dem Plugin „verwaltete Dokumente“ wissensbasierte Funktionalitäten hinzu. Sie können einen wissensartikel aus einem Dokument erstellen oder ein Wissensdokument auf eine neuere Überarbeitung aktualisieren.
Wissensmanagement – Integration externer Inhalte (com.snc.Knowledge.external_Integration)	Fügt externe Inhaltssuchfunktionen zu hinzu Wissensmanagement Anwendung. Nach der Konfiguration erstellt diese Funktion eine Kopie des externen Inhalts in ServiceNow als Wissensartikel und indiziert die Artikel dann über die Zing-Suche. Sie müssen über entsprechende Wiederverwendungs- und Kopierrechte verfügen, bevor Sie eine externe Quelle so konfigurieren, dass sie mit dieser Funktion durchsucht werden kann.
Wissensmanagement-Wiki-Support (com.glideapp.knowledge2.wiki)	Ermöglicht die Speicherung von Wissensartikeln im Wiki-Typfeld anstelle des HTML-Typfelds.
Wissensmanagement-KCS-Fähigkeiten (com.snc.Knowledge_kcs_abilities)	Aktiviert die Verwendung von KCS-Rollen (kcs_Contributor, kcs_Publisher und kcs_Candidate) und die Verwendung der Metadatenfelder für den KCS-artikelstatus (Governance und Konfidenz).
Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word (com.snc.Knowledge.ms_Word)	Aktiviert die Erstellung von Inhalten in Microsoft Word und Veröffentlichung als wissensartikel mit einem Word-Add-in.
Wissensblöcke (com.snc.Knowledge_Blocks)	Ermöglicht Ihnen das Erstellen wiederverwendbarer Inhaltsblöcke, die in vorhandene Wissensartikel aufgenommen werden können. Diese Funktion kann bestimmten Anwendern nur Teile eines artikels anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin	Beschreibung
Wissensübersicht (com.sn_Knowledge_overview)	Ermöglicht Ihnen das Generieren von Berichten, um einen Überblick über Knowledge Base- und artikeldaten zu geben.

Mit Knowledge Management Core installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Wissensmanagement Core“ (com.glideapp.Knowledge) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen und Tabellen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Demodaten sind verfügbar.

Installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Wissen [Wissen]	Benutzer mit der Knowledge-Rolle können zur Standard-Knowledge Base beitragen und auf das Knowledge-Applikationsmenü zugreifen. Die Wissensrolle ist eine Erfüllerrolle und keine Rolle für anfordernde Personen.	Keine.
Wissensadministrator [Knowledge_admin]	Der Wissensadministrator kann neue Knowledge Bases erstellen und alle Knowledge Bases verwalten.	Der Wissensadministrator enthält die Wissensrolle.
Knowledge Manager [Knowledge_Manager]	Knowledge-Manager führen Verwaltungsfunktionen für die von ihnen verwalteten Knowledge Bases aus, z. B. das Definieren von Kategorien, das Anheften wichtiger Artikel und die Genehmigung von Änderungen an Artikeln. Benutzer, die als Manager einer Knowledge Base ausgewählt wurden, erhalten diese Rolle automatisch.	Wissensmanager enthält die Rolle „Wissensadministrator“.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
CSM-Tabellenzuordnung [csm_table_Map]	Speichert Informationen zur Zuordnungsquelle und Zieltabelle. Wenn Sie beispielsweise einen wissensartikel aus einem Kundenservicefall erstellen, ist die Quelltabelle Kundenservicefall [sn_customerservice_Case] und die Zieltabelle „Wissen“ [kb_Knowledge].
CSM-Feldzuordnung [csm_field_Map]	Speichert Informationen zu den Feldern, die aus der Quelltabelle der Zieltabelle in einer bestimmten Tabellenzuordnung (CSM-Tabellenzuordnung) zugeordnet sind. Wenn Sie beispielsweise einen wissensartikel aus einem Kundenservicefall [sn_customerservice_Case] erstellen, wäre der Quellfeldwert Case.short description, und der Zielfeldwert Knowledge.short description.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Zugehörige Artikel [kb_2_kb]	Speichert Informationen zu zugehörigen Wissensartikeln.
Zugehörige Katalogelemente [kb_2_sc]	Speichert Informationen zu zugehörigen Katalogelementen.
Wissenskategorie [kb_category]	Speichert die Kategorie eines wissensartikels.
Wissensfeedback-Aufgabe [kb_Feedback_Task]	Speichert Informationen zur Feedback-Aufgabe für einen wissensartikel.
Knowledge Feedback [kb_Feedback]	Speichert Informationen zu gekennzeichneten Kommentaren zu einem wissensartikel.
Wissensstichwort [kb_keyword]	Speichert Informationen zu Stichwörtern, die den empfohlenen Wissensartikeln zugeordnet sind, auf der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.
Knowledge Base [kb_knowledge_base]	Speichert Informationen zu Knowledge Bases, in denen Wissensartikel gespeichert werden.
Wissensstichwort [kb_Knowledge_keyword]	Speichert Informationen im Zusammenhang mit der Zuordnung zwischen Wissensartikeln und Stichwörtern.
Wissen [kb_knowledge]	Speichert Wissensartikel, organisiert nach Knowledge Base und Kategorie, sowie empfohlene Inhalte und beliebte Artikel.
Wer kann an der Knowledge Base mitwirken? [kb_uc_CAN_Mitwirken_mtom]	Speichert Informationen darüber, wer eine Knowledge Base lesen und schreiben kann.
Wer kann Knowledge Base lesen? [kb_uc_CAN_read_mtom]	Speichert Informationen darüber, wer eine Knowledge Base lesen kann.
Wer kann nicht an der Knowledge Base mitwirken? [kb_uc_cannot_Mitwirken_mtom]	Speichert Informationen darüber, wer in einer Knowledge Base nicht lesen und schreiben kann.
Wer kann Knowledge Base nicht lesen? [kb_uc_cannot_read_mtom]	Speichert Informationen darüber, wer eine Knowledge Base nicht lesen kann.
Wissensnutzung	Speichert Informationen darüber, wie oft Artikel angezeigt werden und wie oft Wissensartikel in einem Incident, Problem oder Fall verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[kb_use]	
Produktbezogenes Wissen [m2m_kb_ci]	Speichert Informationen zu den Produkten im Zusammenhang mit Wissensartikeln.
Likes für Wissenskommentare [m2m_kb_Feedback_Likes]	Speichert Informationen zu Anwendern, die einen Kommentar in Wissensfeedback mögen.
Auf Aufgaben angewendetes Wissen [m2m_kb_Task]	Speichert Informationen zu Artikeln, die an Aufgaben angehängt sind (Incident, Fall oder Problem).

Mit Wissensblöcken installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Aktivierung des Wissensblöcke-Plug-Ins installiert einschließlich Tabellen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Wissensblock [kb_knowledge_block]	Wissensblöcke-Tabelle **Hinweis:** Diese Tabelle erweitert die Knowledge [kb_knowledge]-Tabelle.
KB-Wissen an Block [m2m_kb_knowledge_to_block]	Tabelle „KB-Wissen an Block“
KB-Wissen an Blockverlauf [m2m_kb_to_block_history]	KB-Wissen über die Block-Verlaufstabelle.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Wissensmanagement Rollen

Für die Verwendung der Knowledge Management-Funktion sind bestimmte Rollen erforderlich.

Hinweis: Die Anwenderkriterien bestimmen den Zugriff auf Wissensartikel. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten des Zugriffs auf Knowledge Bases und Wissensartikel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Rollen „kcs_Candidate“, „kcs_Contributor“ und „kcs_Publisher“ enthalten auch die Wissensrolle. Weitere Informationen zu diesen KCS-bezogenen Rollen finden Sie unter KCS v6-Praxisleitfaden .

Wissen [wissen]

Benutzer mit der Knowledge-Rolle können zur Standard-Knowledge Base beitragen und auf das Knowledge-Applikationsmenü zugreifen. Die Wissensrolle ist eine Erfüllerrolle und keine Rolle für anfordernde Personen. Anfordernde Personen können die Wissensartikel anzeigen, kommentieren und Feedback dazu geben. Eine anfordernde Person kann jedoch keine Artikel erstellen oder bearbeiten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Wissensmanager [Knowledge_Manager]

Wissensmanager führen administrative Funktionen für die Knowledge Bases aus, die sie verwalten, indem sie Kategorien definieren, wichtige Artikel anheften und Änderungen an Artikeln genehmigen. Benutzer, die als Manager einer Knowledge Base ausgewählt wurden, erhalten diese Rolle automatisch. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Wissensadministrator [Knowledge_admin]

Der Wissensadministrator kann alle administrativen Aufgaben ausführen, die mit der Wartung des Wissensmanagementsystems verbunden sind. Der als Wissensadministrator ausgewählte Anwender kann Änderungen an allen Knowledge Bases mit Ausnahme der Scoped Knowledge Base vornehmen. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Wissenscoach [Knowledge_Coach]

Wissenscoaches können Umfragen zu Artikeln im Artikelqualitätsindex (AQI) durchführen, Wissensartikel schreiben, bearbeiten und überprüfen und das Team in Best Practices coachen. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Wissensdomänenexperte [Knowledge_Domain_Expert]

Knowledge-Domain-Experten führen AQI-Umfragen zu Artikeln durch und können Knowledge-Management-Artikel schreiben, bearbeiten und überprüfen. Ein Wissensdomänenexperte verfolgt die Integrität der Knowledge Base. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Erwägungen

Keine.

Administrator [admin]

Administratoren können Knowledge-Workflows konfigurieren, Wissenseigenschaften festlegen und Wissensformulare und Dashboards verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Wissensgruppenmanager [Knowledge_Group_Manager]

Wissensgruppenmanager können Mitglieder in Besitzgruppen hinzufügen oder entfernen, die von ihnen verwaltet werden. Sie können den in ihren Gruppen zugewiesenen Manager nicht ändern. Der Manager kann nur vom Wissensadministrator neu zugewiesen werden. Wissensgruppenmanager werden standardmäßig Feedback-Aufgaben zugewiesen. Sie können Aufgaben einem anderen Gruppenmitglied neu zuweisen, oder Gruppenmitglieder können sich selbst eine Feedback-Aufgabe zuweisen. Die Rolle „Knowledge_Group_member“ ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensgruppenmitglied [Knowledge_Group_member]

Mitglieder der Wissensgruppe sind Teil einer Besitzgruppe, die Wissensartikeln zugeordnet werden kann. Sie können Wissensartikel genehmigen, sich selbst Feedback-Aufgaben zuweisen und daran arbeiten sowie Wissensartikel bearbeiten, denen ihre Besitzgruppe zugewiesen ist. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

KCS-Kandidat [kcs_Candidate]

Knowledge-Centered Service (KCS)-Kandidaten verstehen die Grundlagen des Knowledge-Centered Service (KCS). Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

KCS-Beitragender [kcs_Contributor]

Beitragende des Knowledge Centered Service (KCS) können Wissensartikel in ihren Produktbereichen erstellen oder validieren, ohne von einem Knowledge Coach überprüft zu werden. Sie können auch Artikel für eine breite Sichtbarkeit der Zielgruppe erstellen und genehmigen. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

KCS-Herausgeber [kcs_Publisher]

Herausgeber von Knowledge-Centered Service (KCS) sind Autoren, die sich mit KCS-Standards vertraut machen und mehr nach außen gerichtete Artikel erstellen. Die Wissensrolle ist eine untergeordnete Rolle.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Wissensmanagement -Eigenschaften

Als Administrator können Sie das Aussehen und die Funktionalität vieler Knowledge Base-Funktionen mit konfigurieren Wissensmanagement Eigenschaften.

Sie können auf zugreifen Wissensmanagement Eigenschaften, indem Sie zu navigieren **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**an.

Knowledge-Portal-Eigenschaften

Die Eigenschaften des Knowledge-Portals steuern das Aussehen und die Funktionalität der alten Portalseite. Diese Portalseite enthält die neuesten Knowledge Base-Artikel und deren Veröffentlichungsdatum, sortiert nach Themen.

Eigenschaft	Beschreibung
Anzahl der Spalten auf Wissensportalseiten (`glide.knowman.columns`)	Legen Sie die Anzahl der Spalten für das Anordnen von Themen im Knowledge-Porta fest. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird in nicht unterstützt Wissensmanagement V3-Seiten.
Maximale Anzahl von Artikeln pro Inhaltsblock auf der Homepage (`glide.knowman.content_block_limit`)	Geben Sie die maximale Anzahl der Artikel ein, die in den Abschnitten der Knowledge-Homepage Am hilfreichsten und Am häufigsten angesehen angezeigt werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird in nicht unterstützt Wissensmanagement V3-Seiten.
Leere Wissensthemen und -Kategorien auslassen (*glide.knowman.show_only_populated*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Themenabschnitte nur anzuzeigen, wenn Artikel für das Thema vorhanden sind. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um alle Themenabschnitte anzuzeigen, auch solche, denen keine Artikel zugewiesen sind **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nicht für die Kategorie „Neu“. Diese Eigenschaft gilt nur für die Standard-Knowledge Base und das Legacy-Knowledge-Portal. Wissensmanagement V3-Artikel geben kein Thema an. Daher gilt diese Eigenschaft nur für Seiten der Knowledge Base-Version 2. Diese Eigenschaft wird in nicht unterstützt Wissensmanagement V3-Seiten.
Beschreibungen des Wissensabschnitts anzeigen (*glide.knowman.show_descriptions*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Themenbeschreibungen im Wissensportal anzuzeigen. Um diese Beschreibungen einzugeben: 1. Bearbeiten Sie einen vorhandenen Knowledge Base-Artikel. 2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung Thema und wählen Sie Auswahlliste anzeigen. 3. Öffnen Sie den Datensatz für den Themennamen und geben Sie die Beschreibung in das Feld ein Hinweis. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Abschnittsbeschreibungen aus dem Knowledge-Portal auszulassen. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird in nicht unterstützt Wissensmanagement V3-Seiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Anzahl der Knowledge Base-Elemente, die in einem Abschnitt in der Vorschau angezeigt werden sollen (*glide.knowman.section_limit*)	Legen Sie die maximale Anzahl von Artikel pro Thema für das Knowledge-Portal fest. D spezifischen Artikel sind abhängig von der Setting-Eigenschaft Sortierfeld Knowledge-Abschnitt. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird in nicht unterstützt Wissensmanagement V3-Seiten.
Sortierfeld des Wissensabschnitts (*glide.knowman.section_sort*)	Wählen Sie die Standardreihenfolge für Artikel in jedem Themenbereich des Knowledge-Portals aus. • Veröffentlicht: verwendet das Veröffentlichungsdatum. • Ansichtsanzahl: Verwendet die Anzahl der Aufrufe von Artikeln während des Zeitraums, der in der Eigenschaft Anzahl der Tage beim Summieren von artikelansichten verwendet wurde (gilt nur in) Wissensmanagement v2.) • Alphabetisch: verwendet den erste Buchstaben des Artikeltitels (Feld Kurzbeschreibung). **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird in nicht unterstützt Wissensmanagement V3-Seiten.
Sortierrichtung des Knowledge Base-Abschnitts (*glide.knowman.section_sort_direction*)	Wählen Sie die Reihenfolge aus, aufsteigend oder absteigend, in der die Artikel in jedem Themenbereich des Knowledge-Portals aufgeführt sind. Der zum Sortieren verwendete Wert wird in der Eigenschaft Sortierfeld Knowledge-Abschnitt festgelegt. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird in nicht unterstützt Wissensmanagement V3-Seiten.
Unveröffentlichte Artikel im Knowledge Base-Portal und in Themenlisten anzeigen (*glide.knowman.show_unpublished*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit Anwender unveröffentlichte Artikel im Wissensportal und in den Ergebnissen der Wissenssuche anzeigen können. Verwenden Sie die nachfolgenden Eigenschaften Liste d

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Rollen ... für bestimmte Benutzer, die Artike in verschiedenen nicht veröffentlichten Status sehen können. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, können Benutzer mit entsprechenden Rollen über andere Module der Knowledge Base-Anwendung auf die unveröffentlichten Artikel zugreifen.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die Artikel im Status des Überprüfungs-Workflows im Wissensportal und in der Themenliste anzeigen können (*glide.knowman.section.view_roles.review*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Anwenderadministration** > **Rollen**an. Wenn die Option Nicht veröffentlichte Artik in Knowledge Base-Portal und Themenliste anzeigen ausgewählt wurde, können Benutz mit diesen Rollen Artikel im Workflow-Stat "Überprüfung" im Knowledge-Portal, in der Themenliste, die angezeigt wird, wenn sie a einen Thementitel im Portal klicken, und in Ergebnissen der Suche angezeigt werden.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die Artikel im Workflow-Status „Entwurf“ im Wissensportal und in der Themenliste (*glide.knowman.section.view_roles.draft*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Anwenderadministration** > **Rollen**an. Wenn die Option Nicht veröffentlichte Artik in Knowledge Base-Portal und Themenliste anzeigen ausgewählt wurde, können Benutz mit diesen Rollen Artikel im Workflow-Status "Entwurf" im Knowledge-Portal, in d Themenliste, die angezeigt wird, wenn sie a einen Thementitel im Portal klicken, und in Ergebnissen der Suche angezeigt werden.
Definieren Sie Rollen, die Artikel in anderen/ anwenderdefinierten Workflow-status anzeigen können (*glide.knowman.section.view_roles.stagesAndRoles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Anwenderadministration** > **Rollen**an. Wenn nicht veröffentlichte Artikel im Knowledge Base-Portal und in Themenliste anzeigen ausgewählt ist, definieren Sie das anwenderdefinierte Feld und die Rolle als Workflow-Status:[Rollen]; . Die Benutze mit diesen Rollen sehen Artikel im Status des benutzerdefinierten Workflows im Knowledge-Portal. Die Eigenschaft gilt nicht für die stillgelegten Wissensartikel. Nur Anwender mit der Rolle „Knowledge_admin“ können stillgelegte Artikel anzeigen.
Die Anzahl der Artikel, die beim Scrollen nach unten auf der neuen Suchergebnisseite asynchron geladen werden (*glide.knowman.search.articles_per_page*)	Geben Sie die Anzahl der Artikel ein, die während einer Suche angezeigt werden solle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement V3-Seiten. Diese Eigenschaft wird in nicht unterstützt Wissensmanagement v2-Seiten.
Nur Wissensthema-Titel auf Portalseite anzeigen (keine artikellinks) (*glide.knowman.home_titlesonly*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um all artikeltitel aus dem Wissensportal auszulass und nur die Themennamen anzuzeigen. Benutzer können auf den Titel des Themas klicken, um die Liste der zugehörigen Artik anzuzeigen. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird in nicht unterstützt Wissensmanagement V3-Seiten.
Anzahl der Tage (Ganzzahl, Standard 30), die beim Summieren von artikelansichten verwendet werden (*glide.knowman.view_age.days*)	Geben Sie eine Anzahl von Tagen ein, die bei der Berechnung der Ansichtsanzahl berücksichtigt werden sollen. Das Feld Ansichtsanzahl im Wissensformular wird regelmäßig aktualisiert, um die Ansichtsanzahl basierend auf dieser Eigenschaft widerzuspiegeln. Wenn Sie beispielsweise 60 eingeben, ist die Ansichtsanzahl die Gesamtzahl der Ansichte in den letzten 60 Tagen. Geben Sie 0 ein, un zu haben ServiceNow Berücksichtigen Sie alle Ansichten unabhängig vom Datum. **Hinweis:** Wenn Sie diese Eigenschaft bearbeiten, führen Sie die geplante Aufgabe „Wissen zählen“ aus, um die Änderungen sofort anzuzeigen. Standardmäßig wird die geplante Aufgabe „Wissensverwendun zählen“ täglich ausgeführt und aktualisiert die Ansichtsanzahlen in den Wissensartikeln. Um die geplante Aufgabe anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben**an. Neue Kunden ab dem Paris-Release haben keinen Zugriff auf die geplant Aufgabe „Anzahl anzeigen“ und „Wissen zählen“. Bestandskunden vor dem Paris-Release können die Eigenschaft und die geplante Aufga weiterhin verwenden.

Automatisierte Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn Sie den Eigenschaftswert auf festlegen: • Die geplante Aufgabe „Wissen zählen“ wird nicht ausgeführt. • Die Ansichtsanzahl eines artikels hat keine rollierende Anzahl, die vorhandene Ansichtsanzahl wird f jede artikelansicht erhöht **Hinweis:** Beginn Vancouver Release, `glide.knowman.view_age.day` Und die geplante Aufgabe „Wissen zählen“ ist veraltet. Legen Sie also fest `glide.knowman.view_age.day` Null setzen und nicht verwenden.
Cursor automatisch im Suchfeld des Wissensportals platzieren (`glide.knowman.portal_search_focus`)	Aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen ServiceNow Platzieren Sie den Cursor in das Suchfeld, wenn ein Anwender das Wissensportal öffnet. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, dam Benutzer in das Suchfeld klicken bevor Sie einen Suchbegriff eingeben. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur für Wissensmanagement v2-Seiten. Diese Eigenschaft wird in nicht unterstützt Wissensmanagement V3-Seiten.
Cache auf Sitzungsebene in „der hilfreichste artikel“ (`glide.knowman.use_session_cache_for_most_useful_articles`)	Legen Sie die Eigenschaft auf „wahr“ fest, um den Cache auf Sitzungsebene im Portal-Widget „die nützlichsten Artikel“ zu aktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Systemeigenschafter
Aktivieren Sie SEO für das ausgewählte Portal für die artikelansichtsseite. (`glide.knowman.serviceportal.seo_portals`)	Wert enthält eine kommagetrennte Liste vor sys_IDs des Serviceportal-Datensatzes. Die SEO-Indizierung von Wissensartikeln ist in den in der Liste genannten Portalen aktiviert und wird durch das noindex-Metatag für andere Portale blockiert. Wenn mindestens e Portal aufgeführt ist, werden SEO-Vorschläg angezeigt, wenn Anwender Wissensartikel erstellen oder bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Systemeigenschafter **Hinweis:** Wenn der Eigenschaftswert leer ist, wird die Indizierung für alle Portale aktiviert.
Kommagetrennte Liste der sys_IDs des Serviceportal-Datensatzes (*glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url.portals*)	Konfigurieren Sie den Eigenschaftswert so, dass er die sys_ID eines Portals einbezieht, damit artikel-URLs in Portal-Widgets (z. B. die nützlichsten, empfohlenen, am häufigsten angezeigten artikel, zugehöriger artikel) und Suchergebnissen den Parameter „sysparm_number“ anstelle des Parameters „sys_kb_ID“ verwenden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Systemeigenschafter **Hinweis:** Wenn mehrere Portale vorhanden sind, trennen Sie ihre sys_IDs durch Komma (,).
artikel als anderen Anwender anzeigen (*glide.knowman.enable_view_as_user*)	Legen Sie die Eigenschaft auf fest Wahr Dient zum Suchen und Anzeigen eines artikels als anderer autorisierter Anwender. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschafter
(*glide.knowman.serviceportal.seo_user_agent*)	Diese Eigenschaft enthält die Namensmuste der Bots, die verwendet werden, um zu bestimmen, ob der Anwender-Agent ein Suc Crawler-Bot ist. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Systemeigenschafter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Knowledge-Suche

Die Eigenschaften der Knowledge-Suche geben Ihnen die Möglichkeit, die für Benutzer verfügbaren Suchoptionen und die Darstellung der Suchergebnisse zu steuern.

Hinweis: Eigenschaften der Wissenssuche gelten nur für die Zing-Suche. Informationen zum Konfigurieren der Implementierung der KI-Suche finden Sie unter Konfigurieren KI-Suche an.

Eigenschaft	Beschreibung
Reihenfolge der Suchergebnisse der Wissenssuche (*glide.knowman.order.search*)	Wählen Sie die Reihenfolge für die Anzeige der Suchergebnisse • **Anzahl der Ansichten**: ordnet Suchergebnisse nach der Eigenschaft **Anzahl der Tage, in denen Artikelansichten summiert werden** an. • **Relevanz**: ordnet Suchergebnisse nach Inhalt an, de dem Suchbegriff ähnlich ist. • **Zuletzt bearbeitet**: ordnet Suchergebnisse basieren auf dem Änderungsdatum an. Diese Eigenschaft gilt für die Suche innerhalb von Wissensmanagement Anwendung und nicht die ServiceNow AI Platform Globale Suche.
Suchmethode zum Suchen von Wissensartikeln aus einer Aufgabe oder direkt in der Knowledge Base (*glide.knowman.search.operator*)	Wählen Sie die Suchmethode aus, die verwendet werden soll, we der Suchbegriff mehrere Wörter enthält. • **OR-Abfrage**: gibt Artikel zurück, die mindestens ein Wort aus dem Suchbegriff enthalten. • **AND then OR-Abfrage**: sucht zuerst nach Artikeln, die alle Wörter im Suchbegriff enthalten (eine AND-Abfrage). Wenn keine Übereinstimmungen gefunde werden, wird eine OR-Abfrage ausgeführt.
Autor in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_author*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Autor jedes artikels die Ergebnisse der Wissenssuche aufzunehmen. Wenn die Artikelversionierungsfunktion aktiviert ist, werden Artikel mit einer Versionsnummer kleiner oder gleich 1,0 angezeigt **Verfasst von <Name>** und Artikel mit einer Versionsnummer höher als 1.0 zeigen **Überarbeitet von <Name>** an.
Datum und Uhrzeit der letzten Änderung in den Ergebnissen der Wissenssuche anzeigen (*glide.knowman.search.show_last_modified*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Datum und die Uhrzeit der letzten Bearbeitung des artikels in den Ergebnissen d Wissenssuche anzuzeigen.
Veröffentlichungsdatum in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_published*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Datum anzuzeigen, dem der artikel in den Ergebnissen der Wissenssuche veröffentlic wurde.
Kategorie in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_category*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Kategorie-Breadcru jedes artikels in den Ergebnissen der Wissenssuche anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Anzahl der Ansichten in den Ergebnissen der Wissenssuche anzeigen (*glide.knowman.search.show_view_count*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, wie oft jede artikel in den Ergebnissen der Wissenssuche angezeigt wurde.
Anzeigen von Anhängen in Knowledge Search-Ergebnissen (*glide.knowman.search.attachment*)	Wählen Sie das Verhalten aus, wie die Anhänge in den Suchergebnissen angezeigt werden: • **Keine Anhänge anzeigen** • **Nur Link für Anhang anzeigen** (Standard) • **Anhang mit Textausschnitt anzeigen** Wählen Sie für die beste Suchleistung **Keine Anhänge anzeigen** oder **Nur Link für Anhang anzeigen** an. **Hinweis:** Ab dem San Diego-Release **Nur Link für Anhang anzeigen** Ist standardmäßig aktiviert. Für Bestandskunden vor dem San Diego-Release ist die Standardauswahl **Anhang mit Textausschnitt anzeigen**
Relevanz in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_relevancy*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzuzeigen, wie relevan die einzelnen Suchergebnisse auf der Suchzeichenfolge basieren. **Relevanz**-Wert wird nur angezeigt, wenn die Reihenfolge der Eigenschaften der Sucherergebnisse der Knowledge Base auf **Relevanz** festgelegt ist.
Anzahl der Wissensblöcke in den Suchergebnissen des Wissensblocks anzeigen, wenn ein wissensartikel erstellt oder aktualisiert wird (*glide.knowman.add_blocks.search_results*	Definieren Sie, wie viele Suchergebnisse angezeigt werden könn wenn nach einem Wissensblock gesucht wird. Standardmäßig ist Mindestwert 6 und der Höchstwert 25.
Sofortige Suchergebnisse für Wissen aktivieren (*glide.knowman.search.instant_results*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die sofortige Suche nach Suchergebnissen zu aktivieren. Der Standardwert ist auf festgeleg **Nein** .
Knowledge Base-Name in Knowledge-Suchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_knowledgebase*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Knowledge Base anzuzeigen, zu der der wissensartikel gehört. **IT** zum Beispiel.
Durchschnittliche Bewertung aus Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_rating*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die durchschnittlichen Sternebewertungen für Knowledge Base-Artikel anzuzeigen. Diese Eigenschaft gilt für die Suchergebnisse für Wissensartikel, die auf der Suchergebnisseite des Wissensmanagement-Serviceportals und Serviceporta Widgets angezeigt werden, z. B. empfohlene Wissensartikel und am häufigsten angezeigte Wissensartikel. Weitere Informationen finden Sie unte Verwenden der Suche im Wissensmanagement-Serviceportal un Konfigurieren Sie die Instanzoptionen des Homepage-Widgets.
artikelnummer in Wissenssuchergebnissen anzeigen (*glide.knowman.search.show_article_number*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die artikelnummer für jeden artikel im Suchergebnis anzuzeigen.

Automatisiert übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktivie ist, werden die artikelnummer und die Versionsnumm für jeden artikel im Suchergebnis angezeigt.
Standardsprache für die Suche nach Artikeln angeben (*glide.knowman.search.default_language*)	Legen Sie die Eigenschaft auf die Standardsprache für die Suche nach Artikeln fest. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: benutzerdefiniert • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn *glide.knowman.enable_multi_language_sear* ist auf festgelegt **Wahr** , Dann überschreibt die mehrsprach Suchfunktion die standardmäßige Sprachsuchfunktion.
Mehrsprachige Suche aktivieren (*glide.knowman.enable_multi_language_search*)	Legen Sie die Eigenschaft auf **Wahr** fest, um die Suche nach mehreren Sprachen gleichzeitig zu aktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn diese Eigenschaft auf festgelegt ist **Wahr** , Überschreibt die Einstellung für *glide.knowman.search.default_language*Eige
Funktion „Wissensblöcke“ deaktivieren (*glide.knowman.blocks.enable*)	Ermöglicht Ihnen, die Funktion „Wissensblöcke“ teilweise zu deaktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Systemeigenschaften

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn die Eigenschaft auf festgelegt ist **Wahr** Und **Blöcke Aktivieren** Feld ist ausgewählt: • Sie können neue Blöcke in den Knowledge Base erstellen. • Sie können einem artikel in den Knowledge Bas Blöcke hinzufügen. Wenn die Eigenschaft auf festgelegt ist **Falsch** : • Sie können keine neuen Blöcke erstellen. • Sie können keine Blöcke zu neuen oder vorhandenen Artikeln hinzufügen. • **Blöcke Aktivieren** Feld ist im Knowledge Bases-Formular inaktiv. • Alle vorhandenen Artikel mit Blockinhalt zeigen den Inhalt weiterhin an.

Eigenschaften der Knowledge Base-Artikelansicht

Die Eigenschaften der Artikelansicht geben Ihnen die Kontrolle über die Metadaten und Bewertungsoptionen, die in Artikeln angezeigt werden. Sie ermöglichen Ihnen auch den Zugriff auf individuelle Feedback-Optionen basierend auf der Benutzerrolle.

Eigenschaft	Beschreibung
Aufgaben anzeigen, an die kürzlich ein artikel angehängt wurde (*glide.knowman.recent_tasks.display*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit die artikelansicht eine Liste der Aufgaben enthält, die dem artikel zugeordnet sind. Die Liste der zugehörigen Aufgaben wird im Widget „neueste Aufgaben“ auf der artikelansichtsseite angezeigt. Das Widget wird nur angezeigt, wenn eine Aufgabe an den artikel angehängt ist und diese Eigenschaft auf festgelegt ist **Ja** . Knowledge Base-Artikel können an eine Aufgabe angehängt werden, indem Sie nach der Suche über ein Formular auf die Schaltfläche **An Aufgabe anhängen** klicken.
Anzahl der angehängten Aufgaben, die beim Anzeigen eines artikels angezeigt werden sollen (*glide.knowman.recent_tasks*)	Geben Sie die maximale Anzahl von Aufgaben an, die in der Artikelansicht aufgelistet werden sollen.
artikelbewertungsabschnitt anzeigen, der optional Ja/Nein-Bewertung, Sternebewertung und Kennzeichnungsoptionen (*glide.knowman.show_rating_options*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Bewertungsoptionen für Anwender mit bestimmten Rollen anzuzeigen. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Bewertungsbereich für alle Benutzer unabhängig von der Rolle auszulassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Das Feld **Feedback** wird immer für alle Benutzer angezeigt.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die den Bewertungsabschnitt eines artikels anzeigen können, optional Ja/Nein-Bewertung, Sternebewertung und Kennzeichnungsoption (*glide.knowman.show_rating_options.roles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Anwenderadministration** > **Rollen**an. Wenn **artikelbewertungsabschnitt anzeigen** Ist ausgewählt, sehen Anwender mit den hier aufgeführten Rollen die Ja/Nein-Bewertung, Sternebewertung und Kennzeichnungsoptionen gemäß den zugehörigen Eigenschaftseinstellungen. Stellen Sie sicher, dass Sie alle Rollen einschließen, um jede dieser Ratingoptionen angezeigt zu bekommen. Mit separaten Eigenschaften können Sie bestimmte Rollen für jede Option separat identifizieren. Alle Rollen in diesen Eigenschaften müssen hier ebenfalls aufgeführt werden.
„War dieser artikel hilfreich?“ anzeigen ja/Nein-Bewertungsoption. (*glide.knowman.show_yn_rating*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um „war dieser artikel hilfreich?“ anzuzeigen. Bewertung für Anwender mit Rollen, die in der zugehörigen Eigenschaft festgelegt sind. Dies wird nur angezeigt, wenn **artikelbewertungsabschnitt anzeigen** Eigenschaft ist ausgewählt.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die „war dieser artikel hilfreich?“ mit „Ja/Nein“ sehen können Bewertungsoption. (*glide.knowman.show_yn_rating.roles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Anwenderadministration** > **Rollen**an. Wenn beides **artikelbewertungsabschnitt anzeigen** Und **„War dieser artikel hilfreich?“ anzeigen** Eigenschaften sind ausgewählt. Anwender mit den hier aufgeführten Rollen sehen „war dieser artikel hilfreich?“ Bewertung in artikelansicht. Alle hier aufgeführten Rollen müssen auch in aufgeführt werden **Liste der Rollen, die den Bewertungsabschnitt eines artikels anzeigen können** Eigenschaft.
Link „Incident erstellen“ anzeigen (*glide.knowman.create_incident_link.display*)	Wählen Sie aus **Ja** Kontrollkästchen zum Anzeigen von **Incident Erstellen** Link.
URL, die für den Link „Incident erstellen“ verwendet wird (*glide.knowman.create_incident_link*)	Geben Sie die URL für die Seite ein, auf der Anwender einen Incident nur erstellen können, wenn dies der Fall ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Link „Incident erstellen“ anzeigen Eigenschaft ist ausgewählt. Um die URL zu finden, öffnen Sie die entsprechende Seite, klicken Sie dann mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile und wählen Sie **URL kopieren**. Markieren Sie die angezeigte URL und platzieren Sie sie mit der Funktion zum Kopieren und Einfügen des Browsers in dieses Eigenschaftsfeld.
5-Sterne-Bewertungsoption anzeigen (*glide.knowman.show_star_rating*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die fünf-Sterne-Bewertung für Anwender anzuzeigen, deren Rollen in der zugehörigen Eigenschaft festgelegt sind. Dies wird nur angezeigt, wenn **artikelbewertungsabschnitt anzeigen** Eigenschaft ist ausgewählt. Diese Eigenschaft gilt für die wissensartikelansichtsseite im Wissensmanagement-Serviceportal. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement-Serviceportal – Funktionen der artikelansicht der Seite.
Liste der Rollen (kommagetrennt), für die die Bewertungsoption mit fünf Sternen angezeigt werden kann (*glide.knowman.show_star_rating.roles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Anwenderadministration** > **Rollen**an. Wenn beides **artikelbewertungsabschnitt anzeigen** Und **Fünf-Sterne-Bewertungsoption anzeigen** Eigenschaften sind ausgewählt. Anwender mit den hier aufgeführten Rollen sehen die Option „fünf-Sterne-Bewertung“ in der artikelansicht. Alle hier aufgeführten Rollen müssen auch in aufgeführt werden **Liste der Rollen, die den Bewertungsabschnitt eines artikels anzeigen können** Eigenschaft.
Option „Artikel kennzeichnen“ anzeigen, um unvollständige/ungenaue Artikel zu identifizieren (*glide.knowman.show_flag*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Option artikel kennzeichnen für Anwender anzuzeigen, deren Rollen in der zugehörigen Eigenschaft festgelegt sind. Dies wird nur angezeigt, wenn **artikelbewertungsabschnitt anzeigen** Eigenschaft ist ausgewählt.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die unvollständige/ ungenaue Artikel kennzeichnen können (*glide.knowman.show_flag.roles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Anwenderadministration**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	> **Rollen**an. Wenn beides **artikelbewertungsabschnitt anzeigen** Und **Option „Artikel kennzeichnen“ anzeigen** Eigenschaften sind ausgewählt. Anwender mit den hier aufgeführten Rollen sehen die Option „artikel kennzeichnen“ in der artikelansicht. Alle hier aufgeführten Rollen müssen auch in aufgeführt werden **Liste der Rollen, die den Bewertungsabschnitt eines artikels anzeigen können** Eigenschaft.
Anwenderkommentare zu Wissensartikeln anzeigen (*glide.knowman.show_user_feedback*)	Wählen Sie eine Option zum Anzeigen von Anwenderkommentaren aus **Wenn der artikel geladen wird** , **Wenn der Anwender auf den Link klickt, um Kommentare anzuzeigen** , Oder **Nie** Für Anwender mit Rollen, die in der zugehörigen Eigenschaft festgelegt sind.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die Anwenderkommentare zu einem artikel (*glide.knowman.show_user_feedback.roles*)	Geben Sie Rollennamen genau so ein, wie sie in angezeigt werden **Anwenderadministration** > **Rollen**an. Wenn **Zeigen Sie Anwenderkommentare zu Wissensartikeln an** Eigenschaft ist ausgewählt. Anwender mit den hier aufgeführten Rollen können Anwenderkommentare in der artikelansicht hinzufügen und anzeigen.
Maximale Anzahl von Anwenderkommentaren, die in einem wissensartikel angezeigt werden (*glide.knowman.feedback.display_threshold*)	Legen Sie die maximale Anzahl der anzuzeigenden Benutzerkommentare fest. Wenn kein Wert festgelegt ist, werden alle Kommentare angezeigt. Diese Eigenschaft gilt nicht für Live-Feed-Kommentare auf der artikelansichtsseite.
Live-Feed für Wissensfeedback verwenden (*glide.knowman.use_live_feed*)	Legen Sie die Eigenschaft auf fest **Wahr** Dient zur Verwendung des Live-Feeds, um Feedback zu Wissensartikeln zu verwalten und anzuzeigen. • Typ: true|false • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften
Bestimmt die maximale Anzahl von wissensartikel-Feedbacks, die der Anwender pro Tag veröffentlichen kann (*glide.knowman.max_comments_per_user_daily*).	Geben Sie den Wert ein, um die maximalen Feedbacks pro Tag zu definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn kein Wert definiert ist, werden keine Einschränkungen auf die Anzahl der Feedbacks angewendet.

Eigenschaften der Knowledge-Homepage

Die Eigenschaften der Knowledge-Homepage steuern den auf der Homepage vorgestellten Inhalt.

Tabellentitel

Eigenschaft	Beschreibung
Anzahl der Artikel und Fragen auf der Knowledge-Homepage anzeigen oder ausblenden (*glide.knowman.show_number_on_homepage*)	Zur Auswahl der Anzeige und zur Ausblendung der Anzahl von Knowledge-Artikeln und Fragen auf der Knowledge-Homepage.
Standardstichwort zum Abrufen angehefteter Artikel (*glide.knowman.default_keyword*)	Geben Sie ein Standard-Schlüsselwort für angeheftete Artikel ein. Artikel, die mit dem angegebenen Schlüsselwort verbunden sind, werden auf der Knowledge-Homepage im Bereich "Ausgewählte Inhalte" angezeigt.
Anzahl der Artikel und Fragen in der Kategorie und den untergeordneten Kategorien (*glide.knowman.show_number_on_categories*)	Wählen Sie diese Option aus, um die Anzahl der Artikel und Fragen innerhalb jeder Kategorie anzuzeigen, einschließlich Unterkategorien, wenn Sie in der Knowledge Base suchen.
Knowledge-Homepage anzeigen, wenn der Anwender Zugriff auf nur eine Knowledge Base hat (*glide.knowman.show_home_if_one_kb*)	Wählen Sie diese Option, um die Knowledge-Homepage anzuzeigen, wenn der aktuelle Benutzer nur Zugriff auf eine Knowledge Base hat.
Standard-Header-Titel für den Abschnitt „angeheftete Artikel“ auf Knowledge-Homepage (*glide.knowman.default_pinned_section_header_title*)	Geben Sie einen Titel für den Bereich "Ausgewählte Inhalte" der Knowledge-Homepage ein.

Andere Knowledge-Eigenschaften

Mit anderen Wissenseigenschaften können Sie allgemeine Wissensmanagement-Funktionen steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Wenn Sie einen artikel an einen Incident anhängen, kopieren Sie den Inhalt in dieses Feld (*glide.knowman.attach.fields*)	Wenn ein Anwender in einem Aufgabenformul Problem oder Change) und auf klickt **An Aufg** artikel kopiert das System die artikelnummer u **Wert** Spalte hier. Dieses Feld ist im Allgemein Oder **Arbeitsnotizen** . Verwenden Sie Dot-Walking, um den A Datensätze zu kopieren. Wenn ein best ist, wird dieses Feld ignoriert. Wenn die Eigenschaft keinen Wert hat verwendet.
Zeigt eine schreibgeschützte artikelansichtsseite an, wenn Artikel aus der Kontextsuche angezeigt werden (*glide.knowman.contextual_search.show_read_only_article*)	Zeigt eine schreibgeschützte artikelansichtsseit Kontextsuche angezeigt werden. • Typ: true|false • Standardwert: wahr **Hinweis:** Die *glide.knowman.contextual_sea* ist standardmäßig aktiviert. Wenn die Eig Sie sie manuell hinzu, und legen Sie ihren schreibgeschützter Wissensartikel, auf die wird. Weitere Informationen finden Sie un hinzu .
Wissensmanagement-Logo, das angezeigt werden soll, wenn nicht mehr von ServiceNow Frames (*glide.knowman.frameless_logo*)	Klicken Sie auf das Referenzsuchtool Und v auf Wissensseiten angezeigt werden soll, die au ServiceNow Anwendungs-Frames. Das hier au angezeigt, wenn Sie eine Content Management Base-Seiten enthält. Sie können auch eingeben gespeichert ist, um dieses Bild zu verwenden. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur fü 2. Diese Eigenschaft wird auf Seiten der K unterstützt.
Blenden Sie die Funktionalität „Importieren“ (Schaltfläche und Drag-n-Drop) für alle Anwender aus (*glide.knowman.import.hide_import_functionality*)	Wählen Sie **Ja**, um die Schaltfläche **Artikel ir** Wenn Sie noch nicht zu Version 3 der und die ältere Version 2 verwenden, kö Schaltfläche **Artikel importieren** konfig Benutzer Artikel in Knowledge Bases ir
Kontrollkästchen „Veröffentlichen“ im Popup-Fenster „Wissensimport“ anzeigen (*glide.knowman.import.show_publish_checkbox*)	Wählen Sie **Nein**, um das Kontrollkästchen **Ve** für den Knowledge-Import zu deaktivieren, dan Importvorgangs veröffentlicht werden kann. Di
Übermittlungs-Workflow verwenden (*glide.knowman.submission.workflow*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ja**, um de Workflow anstelle des Standard-Knowledge-W Option ausgewählt ist, jedes Mal ein Anwender oder Problem. Der Inhalt wird in einem Überm

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	entwurfsartikels platziert. Die Umwandlung vo folgt einem Spezifischer Workflow.
Die sys_ID der Knowledge Base beim Erstellen von Wissen aus Aufgabendatensätzen (*glide.knowman.task_kb*)	Geben Sie die sys_id der Knowledge Base ein, Knowledge Base-Artikel einzufügen.
Bevor Sie den Text des artikels in Suchergebnissen oder der artikelansicht anzeigen, überprüfen Sie ACLs auf Feldebene für das entsprechende Feld: kb_Knowledge.Text (HTML-artikel) oder kb_Knowledge.wiki (Wiki-textartikel) (*glide.knowman.text.check_can_read*)	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn E Berechtigung zum Anzeigen von Textfeldern in [kb_knowledge] verfügen müssen, um Artikelv Knowledge Base anzuzeigen.
Definiert die Anzahl der Ergebnisse, die beim Erstellen der Suchfilter berücksichtigt werden sollen (*glide.knowman.search.facet_depth*)	Definieren Sie die maximale Anzahl von Wisse zum Ausfüllen von Suchfiltern berücksichtigt v • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 300 • Speicherort: Systemeigenschaften
Benachrichtigung an Genehmiger und Autoren im artikelgenehmigungs-Workflow senden (*glide.knowman.enable_approval_notification*)	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ge Benachrichtigungen zu senden. Die Eigenschaf
Zulassen, dass Artikel in der globalen Domäne von Anwendern in einer anderen Domäne ausgecheckt oder bearbeitet werden (*glide.knowman.allow_edit_global_articles*)	Geben Sie den Wert als ein Wahr Ermöglicht d globaler Artikel für Anwender aus einer andere • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Systemeigenschaften
Wenn Sie eine Liste von Artikeln über das Wissensportal anzeigen (mithilfe der UI-Seite kb_list), entfernen Sie Artikel, die der Anwender nicht sehen kann, bevor Sie die Liste erstellen (*glide.knowman.list.filter*)	Geben Sie den Wert als ein Wahr Um das Entf der Anwender vor dem Erstellen der Artikellist • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften Wenn Sie eine große Anzahl von Artikeln in Ih diese Eigenschaft auf fest Wahr wirkt sich neg
Übersetzungsaufgabe erstellen, wenn ein artikel veröffentlicht wird (*glide.knowman.translation.enable_translation_task*)	Geben Sie den Wert als ein Wahr Zum Aktivie Übersetzungsaufgaben. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn Sie diese Eigenschaft Base vorhandener Artikel nicht ändern.
Zugriff auf eine Knowledge Base verweigern, wenn die Anwenderkriterienliste „kann lesen“ oder „kann beitragen“ für die Knowledge Base nicht angegeben ist (*glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria*)	Geben Sie den Wert als ein Wahr Um den Mit zu verweigern, wenn die Anwenderkriterien „k festgelegt sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Systemeigenschaften
Beitragszugriff basierend auf den Anwenderkriterien „kann lesen“ und „kann nicht lesen“ auf artikelebene überschreiben (*glide.knowman.apply_article_read_criteria*)	Geben Sie den Wert als ein Wahr Dient zum Ü einen wissensartikel basierend auf den Anwend nicht lesen“ auf artikelebene. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften
Senden Sie E-Mail-Benachrichtigungen am ersten Tag jedes Monats für Artikel, die im nächsten Monat ablaufen (*glide.knowman.enable_article_expiry_notification*)	Geben Sie den Wert als ein Wahr Dient zum S an eine Liste von Empfängern über Artikel, die jedes Monats ablaufen. Die Empfängerliste hän von Besitzgruppen und artikelversionen ab. We Wissensabonnements. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften
Bestimmt, ob ACLs auf die Suchergebnisse angewendet werden sollen (*glide.knowman.search.apply_acls*)	Geben Sie den Wert als ein Wahr Dient zum A Suchergebnisse von wissensartikeln. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn *glide.knowman.s* „wahr“ festgelegt, wird beim Filtern nach Knowledge Base ohne Artikel in den Such angezeigt. Weitere Informationen finden S Filteraspekt-Widget konfigurieren.
Kommagetrennte Liste aller Domänen von office365-Online-Websites, in denen das Knowledge Management Word-Add-in verfügbar ist (*sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*)	Geben Sie eine Liste aller übergeordneten Dom Anwendung ein, in die Wissensmanagement – ist. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Do • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Systemeigenschaften
Laden Sie das ursprüngliche Word-Dokument von der artikelansichtsseite in einem Portal und Arbeitsbereich herunter. Das Aktivieren der	Geben Sie den Wert als ein Wahr Zum Herunt Dokuments von der wissensartikelansichtsseite

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Eigenschaft kann sich auf die Suchrelevanz des artikels auswirken (*sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*)	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaften
Bestimmt die Dauer, die zum Erfassen der Metriken erforderlich ist (Artikelansichten, Portalseitenansichten und Portalsuchen). *glide.knowman.usage_metrics_duration*	Geben Sie den Wert ein, um die Dauer für die I Wissensnutzungsmetriken zu ändern. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 60 • Speicherort: Systemeigenschaften
Übersetzen Sie einen wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe (*glide.knowman.translation.enable_translation_task*)	Geben Sie den Wert als ein Wahr zum Aktivie • Typ: true|false • Standardwert: wahr
Standardsprache für die Suche nach Wissensartikeln (*glide.knowman.search.default_language*)	Ermöglicht Ihnen, die Standardsprache für die sich von der angemeldeten Sprache unterscheid • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Systemeigenschaften Im Folgenden sind die zwei Zeichenwer Standardsuchsprache aufgeführt: • en: Englisch (USA) • fr: Francais • es: Español • IT: Italiano • De: Deutsch Um die gleichzeitige Suche nach versch aktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Wis Eigenschaften** > **Mehrsprachige Suche** das Kontrollkästchen. **Hinweis:** Wenn *glide.knowman.s* Systemeigenschaft ist inaktiv. Sie können Wenn die Eigenschaft aktiviert ist, können Sprachen suchen.
Stellt ersatzartikel für einen stillgelegten artikel bereit (*glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire*)	Ermöglicht Ihnen, einen ersatzartikel für einen bereitzustellen. Standardmäßig ist der Eigensch

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Systemeigenschaften
Legen Sie den Wissensblock fest, der an einen artikel angehängt ist (*glide.knowman.allow_retire_block*)	Geben Sie den Wert als ein Wahr Zum Stillleg Wissensblocks. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn Sie (*glide.knowm* Systemeigenschaft als wahr und wenn: • Ein artikel ist dem Wissensblock Fenster angezeigt wird Dieser Bl Möchten Sie diesen Block trotzder • Dem Wissensblock ist kein artike Fenster wird angezeigt Möchten stilllegen? .
Bestimmt die empfohlene Dokumentgröße (*glide.knowman.import.max_document_size*)	Ermöglicht Ihnen, die empfohlene Dateigröße (Dokuments festzulegen. Standardmäßig ist der • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Speicherort: Systemeigenschaften

Eigenschaften der Artikelversionsverwaltung

Der Wissensadministrator kann Wissenseigenschaften festlegen, mit denen Anwender bestimmte Felder in veröffentlichten Artikeln bearbeiten können, ohne neue Versionen zu erstellen.

Die Funktion zur artikelversionsverwaltung erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitertes Plugin und Artikelversionierung.

Eigenschaft	Beschreibung
Funktion zur artikelversionsverwaltung aktivieren (*glide.knowman.versioning.enabled*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Funktion zur artikelversionsverwaltung zu aktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Aktivieren Sie geringfügige Änderungen an einem veröffentlichten artikel, ohne eine neue Version zu erstellen (*glide.knowman.versioning.enable_minor_edits*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um kleinere Bearbeitungen veröffentlichter Artikel und zugehöriger Anhänge zu aktivieren, ohne eine neue Version zu erstellen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften** **Hinweis:** Um die geringfügigen Änderungen an den veröffentlichten Artikeln durchzuführen, muss der Anwender der Besitzer der Knowledge Base, der Wissensadministrator oder der Knowledge Base-Manager sein.
Eine kommagetrennte Liste von Feldern, die für veröffentlichte Artikel bearbeitet werden können, ohne eine neue Version zu erstellen (*glide.knowman.versioning.minor_edit_fields*)	Geben Sie die Felder in eine Liste ein, die durch Kommata voneinander getrennt sind, die für veröffentlichte Artikel bearbeitet werden können ohne Erstellung einer neuen Version. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: valid_to • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften** Sie können auch den Eigenschaftswert eingeben Anhänge Zum Hinzufügen oder Entfernen von Anhängen, die einem wissensartikel zugeordnet sind, ohne den artikel auszuchecken.

Knowledge-Abonnementeigenschaften

Der Knowledge Base-Administrator kann Konfigurationseigenschaften festlegen, mit denen Benutzer Knowledge Bases und Knowledge Base-Artikel abonnieren können.

Eigenschaft	Beschreibung
Abonnementfunktion für KM aktivieren (*glide.knowman.enable_km_subscription*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Wissensabonnementfunktion zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Liste der Rollen (kommagetrennt), die über eine Abonnementfunktion verfügen können (*glide.knowman.enable_km_subscription.roles*)	Geben Sie die Rollen in eine durch Kommata getrennte Liste ein, die die Knowledge-Abonnementfunktion nutzen können. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Knowledge • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Liste der Workflow-status (kommagetrennt), die eine Abonnementfunktion (*glide.knowman.enable_km_subscription.workflow_state*)	Geben Sie die Workflow-Status für Knowledge Base-Artikel in eine durch Kommas getrennte Liste ein, die Benutzer abonnieren können. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Entwurf, Überprüfung, veröffentlicht • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**

Eigenschaften des Artikelqualitätsindex

Der Administrator der Knowledge Base kann die Erfolgsquote für AQI-Überprüfungen auf der Seite mit den Knowledge-Eigenschaften festlegen.

Eigenschaften des Artikelqualitätsindex

Eigenschaft	Beschreibung
Punktzahl für AQI-Prüfungen (*glide.knowman.aqi_pass_score*)	Legen Sie die Punktzahl für das Bestehen von AQI-Prüfungen festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 70 • Möglicher Wertebereich: 1 bis 100

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften des Artikelqualitätsindex (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Liste der artikel-Workflow-status für die Durchführung von AQI-Überprüfungen (*glide.knowman.aqi.article_workflow_states*)	Geben Sie die Workflow-Status des Artikels in einer durch Kommas getrennten Liste ein, in der Benutzer AQI-Prüfungen durchführen können. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Entwurf, Überprüfung, veröffentlicht

Eigenschaften Der Integration Externer Inhalte

Administratoren können die Eigenschaften konfigurieren, um zulässige Inhaltstypen hinzuzufügen und das UI-Label für die Funktion zur Integration externer Inhalte zu ändern.

Eigenschaften für die Integration externer Inhalte

Eigenschaft	Beschreibung
Höchstgrenze für die Gesamtgröße externer Inhalte in Wissensmanagement (in GB) (*sn_km_intg.glide.knowman.external.max_content_size*) **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2
Maximale Größe eines externen artikels einschließlich seiner Anhänge (in MB) (*sn_km_intg.glide.knowman.external.max_article_size*) **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3
Eine bearbeitbare, kommagetrennte Liste zulässiger Inhaltstypen, die aus dem Quellsystem verarbeitet werden sollen (*sn_km_intg.glide.knowman.external.allow_content_types*)	• Typ: Kommagetrennte We • Standardwert: Application msword,Application/vnd.o officedocument.wordproc vnd.ms-Excel,Application/ officedocument.spreadsh vnd.ms-powerpoint,Applic officedocument.präsentat pdf,Text/ppppppg,html • Andere mögliche Werte: a audio/mpeg
Liste der Inhaltstypen, die nicht aus dem Quellsystem verarbeitet werden dürfen (*sn_km_intg.glide.knowman.external.reject_content_types*) **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist schreibgeschützt und hat Vorrang vor zulässigen Inhaltstypen.	• Typ: Kommagetrennte We • Standardwert: application x-apple-diskimage, applica executable

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für die Integration externer Inhalte (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
UI-Bezeichnung zum Angeben externer Artikel auf Suchergebnissen und Artikelansichtsseiten (*sn_km_intg.glide.knowman.external.ui_label_for_external_content*)	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Externer In

Umsetzbare Feedbackeigenschaften

Der Administrator der Knowledge Base kann Konfigurationseigenschaften festlegen, die umsetzbare Feedback-Aufgaben erstellen.

Eigenschaften für verwertbares Knowledge-Feedback

Eigenschaft	Beschreibung
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedback-Aufgabe, wenn ein artikel gekennzeichnet wird. (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_flag*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Generierung von umsetzbaren Feedbackaufgaben zu aktivieren, wenn ein artikel für falschen oder unangemessenen Inhalt gekennzeichnet wird. • Typ: true|false • Standardwert: wahr • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedback-Aufgabe, wenn ein artikel als nicht hilfreich markiert ist (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_helpful*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Generierung von umsetzbaren Feedbackaufgaben zu aktivieren, wenn ein artikel als nicht hilfreich markiert ist. • Typ: true|false • Standardwert: falsch • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedbackaufgabe, wenn ein artikel mit diesem Wert bewertet wird oder darunter liegt. Der Wert „0“ oder „kein Wert“ gibt	Eine umsetzbare Feedback-Aufgabe wird erstellt, wenn ein Artikel

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für verwertbares Knowledge-Feedback (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
an, dass umsetzbare Feedbackaufgaben für Feedback vom Bewertungstyp (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_rating*)	diesen Wert erreicht oder unterschreitet. Der Artikel wird auf einer Skala von 1-5 bewertet. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: keiner • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Erstellen Sie eine umsetzbare Feedbackaufgabe nur, wenn Feedbackdetails für das negative Feedback angegeben werden (*glide.knowman.feedback.enable_explicit_feedback*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Generierung von umsetzbaren Feedbackaufgaben für das negative Feedback zu aktivieren. • Typ: true|false • Standardwert: falsch • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften** **Hinweis:** Legen Sie die Eigenschaft auf fest **Wahr** So deaktivieren Sie die Generierung von Feedbackaufgaben, wenn: • Das Feedback-Dialogfeld ist „Schließen“ oder „Abbrechen“ • Andere Option ist ausgewählt, und es wird kein Grund angegeben

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften des Gruppenbesitzes

Der Wissensadministrator kann Gruppenbesitzeigenschaften festlegen, die die Verwendung von Besitzgruppen für Wissensartikel ermöglichen, und entscheiden, wer einen veröffentlichten wissensartikel bearbeiten und genehmigen kann.

Eigenschaft	Beschreibung
Besitzgruppe für Wissensartikel aktivieren (*glide.knowman.ownership_group.enabled*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Zuordnung von Besitzgruppen zu Wissensartikeln zu aktivieren. **Hinweis:** Sobald Sie diese Eigenschaft auf festgelegt haben **Wahr** , Versuchen Sie, sie nicht in zu ändern **Falsch** . Bevor diese Eigenschaft auf zurückgesetzt wird **Falsch** , Weisen Sie alle Wissensartikel, die einer Besitzgruppe zugeordnet sind, manuell neu zu, schließen Sie alle artikelgenehmigungen, die an Besitzgruppen gesendet werden, und lösen Sie alle offenen Feedback-Aufgaben, die Besitzgruppen zugewiesen sind. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**
Beibehaltung des Mitwirkzugriffs für Autor oder Überprüfer des wissensartikels, der mit der Besitzgruppe verknüpft ist (*glide.knowman.ownership_group.override*)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit der Autor und der Überprüfer eines wissensartikels den Beitragszugriff auf den artikel beibehalten kann, auch wenn dem artikel eine Besitzgruppe zugeordnet ist. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Genehmigung des selbst erstellten artikels als Mitglied der Besitzgruppe zulassen (`glide.knowman.ownership_group.allow_self_approval`)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit Mitglieder der Besitzgruppe selbst erstellte Artikel zur Veröffentlichung genehmigen können. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Wissen** > **Administration** > **Eigenschaften**

Schnellstarttests für Wissensmanagement

Validieren Sie dies Wissensmanagement Funktioniert weiterhin, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben , Z. B. Anwenden eines Upgrades oder entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Wissensmanagement-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Wissensmanagement Core“ (com.glideapp.knowledge), des Plugins „Wissensmanagement Advanced Installer“ (com.snc.knowledge_advanced.installer), des Plugins „Wissensblöcke“ (com.snc.knowledge_blocks) und des Plugins „Kundenservice-Management-Demodaten“ (com.snc.customerservice.demo).

KM: Wissensmanagement-Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
KM: KCS-Vorlagenartikel mit Genehmigungsveröffentlichungs-Workflow erstellen	Überprüft die Erstellung eines KCS-Vorlagenartikels mit dem Genehmigungsveröffentlichungs-Workflow. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Madrid
KM: Standardartikel mit mehreren Versionen mit Genehmigungsveröffentlichungs-Workflow erstellen	Überprüft die Erstellung eines Standardartikels mit mehreren Versionen mit dem Genehmigungsveröffentlichungs-Workflow. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Madrid
KM: Abonnement auf Artikelebene	Überprüft, ob Benutzer einen Wissensartikel abonnieren können.	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KM: Wissensmanagement-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	
KM: Anwenderkriterien mit Abdeckung von canRead und canContribute für die Knowledge Base und canRead auf Artikelebene	Überprüft die Erstellung von Anwenderkriterien mit Abdeckung von CanRead und canContribute für die Knowledge Base und canRead für Artikel. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Core“	Madrid
KM: KCS-Artikel aus einem Fall erstellen	Überprüft die Erstellung eines KCS-Artikels aus einem Fall. **Hinweis:** Erfordert die Plugins „Wissensmanagement Advanced Installer“ und „Kundenservice-Management-Demodaten“.	Madrid
KM: Knowledge Base Level Subscriptions (KM: Abonnements auf Ebene der Knowledge Base)	Überprüfen Sie, ob Benutzer eine Knowledge Base abonnieren können. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York
KM: AQI	Überprüft die Erstellung, Zuweisung und Prüfung einer AQI-Prüfliste. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York
KM: Requestor performs search, view the article, provide feedback (Helpful No with Feedback Task) (KM: Anfordernde Person führt Suche durch, zeigt den Artikel an und gibt Feedback („Nein“ für „Hilfreich“ bei Feedbackaufgabe))	Überprüft die Suchanfrage, die Anzeige, die Bereitstellung von Feedback für nicht hilfreiche Artikel und die Erstellung einer Feedback-Aufgabe für einen Artikel im Wissensmanagement Serviceportal.	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KM: Wissensmanagement-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	
KM: Create and edit an article from Feedback Task form (KM: Erstellen und Bearbeiten eines Artikels über das Formular „Feedbackaufgaben“)	Bestätigt die Verfügbarkeit der Schaltflächen **Artikel erstellen** und **Artikel bearbeiten** in einem Formular für Wissens-Feedback-Aufgaben. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York
KM: Search for pinned articles and checking the highest click rank (KM: Suche nach angehefteten Artikeln und Prüfung auf höchsten Klickrangwert)	Überprüft die Suchanfrage und ob der Klickrangwert eines angehefteten Artikels zur Wissenssuche-Tabelle (ts_query_kb) hinzugefügt wurde. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York
KM: Create an Ownership Group and check edit permissions and subscriptions (KM: Besitzgruppe erstellen und Bearbeitungsberechtigungen und Abonnements prüfen)	Überprüft die Zuweisung eines Artikels zu einer Besitzergruppe und ob alle Mitglieder der Besitzergruppe den Artikel abonniert haben und über Bearbeitungsberechtigung verfügen. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	New York
KM: Wissensartikel mit Wissensblöcken erstellen, suchen und anzeigen	Überprüft die Erstellung von Wissensblöcken und ihre Einfügung in Wissensartikel. Außerdem wird verifiziert, dass die Inhalte von Wissensblöcken durchsucht werden können. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensblöcke“.	Orlando
KM: Workflow „Knowledge – Approval Retire“ überprüfen	Überprüft die erfolgreiche Ausführung des Workflows „Knowledge – Approval Retire“, indem ein veröffentlichter Wissensartikel deaktiviert wird.	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KM: Wissensmanagement-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	
KM: Feedback-Aufgabenzuweisung an den Besitzgruppen-Manager überprüfen	Überprüft die Zuweisung einer Feedback-Aufgabe an den Besitzgruppen-Manager eines Wissensartikels. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Orlando
KM: Überprüfen, ob die Artikelvorlagenauswahl Knowledge Bases und Artikelvorlagen enthält	Verifiziert, dass die Artikelvorlagenauswahl alle Knowledge Bases mit Mitwirkzugriff und alle Artikelvorlagen enthält, die für die einzelnen Knowledge Bases gelten. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Knowledge Management Advanced Installer“.	Orlando
KM: Workflow „Knowledge – Approval Publish“ überprüfen	Überprüft die erfolgreiche Ausführung des Workflows „Knowledge – Approval Publish“, indem ein Wissensartikel über den Genehmigungsprozess aufgerufen, abgelehnt und dann genehmigt wird. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Orlando
KM: Veraltete Version eines Artikels als aktuelle Version festlegen	Verifiziert, dass eine veraltete Version eines Wissensartikels als aktuelle Version festgelegt ist. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Orlando
KM: Überprüfen, ob die zugeordneten zugehörigen Artikel im Widget „Zugehörige Artikel“ angezeigt werden	Verifiziert, dass die zugehörigen Artikel, die einem Wissensartikel zugeordnet sind, im Widget „Zugehörige Artikel“ auf der	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KM: Wissensmanagement-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Wissensartikelansichtsseite angezeigt werden **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	
KM: Überprüfen, ob die zugeordneten zugehörigen Katalogelemente im Widget „Zugehörige Elemente“ angezeigt werden	Verifiziert, dass die zugehörigen Katalogelemente, die einem Wissensartikel zugeordnet sind, im Widget „Zugehörige Elemente“ auf der Wissensartikel-Ansichtsseite angezeigt werden. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Orlando
KM: Validate that a versioned article is created, published, checked out, and retired (KM: Validieren, dass ein versionierter Artikel erstellt, veröffentlicht, ausgecheckt und deaktiviert wird)	Verifiziert den Erfolg von UI-Aktionen für einen versionierten Wissensartikel durch Erstellung, Veröffentlichung, Auschecken und Deaktivierung des Wissensartikels in Mitarbeiterbereich **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Quebec
KM: Verify the scheduled publish feature for knowledge articles (KM: Die Funktion „Geplante Veröffentlichung“ für Wissensartikel überprüfen)	Überprüft die Funktion „Geplante Veröffentlichung“ für Wissensartikel, indem im Workflow „Genehmigungsveröffentlichung“ ein Artikel erstellt wird, der dann in den Status „Geplant für Veröffentlichung“ versetzt wird. Anschließend wird die Änderung des Workflow-Status von **Geplant für Veröffentlichung** zu **Veröffentlicht** nachverfolgt. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	Quebec
KM: Workflow „Knowledge – Approval Publish“ in Mitarbeiterbereich überprüfen	Überprüft die erfolgreiche Ausführung des Workflows „Knowledge – Approval Publish“, indem ein Wissensartikel über den Genehmigungsprozess in	Quebec

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KM: Wissensmanagement-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Mitarbeiterbereich aufgerufen und dann genehmigt wird. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“.	

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Verständnis des Zugriffs auf die Knowledge Base

Anwenderkriterien sind verfügbar, um den Zugriff auf die Knowledge Base zu verwalten.

Die Knowledge Base wird als Demobeispiel in der Anwendung Wissensmanagement bereitgestellt. Ab dem Release Paris wurden der Knowledge Base Anwenderkriterien hinzugefügt, damit Sie den Zugriff für Gastanwender (nicht authentifizierte) steuern können:

- Beliebiges Anwenderkriterium in kann lesen, mit dem jeder Anwender Artikel in der Knowledge Base lesen kann.
- Gastanwender in kann nicht lesen, wodurch verhindert wird, dass Gast- oder nicht authentifizierte Anwender Artikel in der Knowledge Base lesen.

Hinweis: Wenn Sie eine Releaseversion vor dem Paris-Release verwenden, finden Sie weitere Informationen unter Zugriff auf Knowledge Bases für nicht authentifizierte Anwender konfigurieren Informationen zur Verwaltung des Zugriffs ohne Anwenderkriterien.

Obwohl Sie die Knowledge Base weiterhin verwenden können, sollten Sie eine eigene Knowledge Base zum Speichern, Freigeben und Verwalten von Inhalten erstellen. Sie können den Zugriff auf Ihre Knowledge Bases über Anwenderkriterien konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Knowledge Base erstellen.

Knowledge Base-Workflows

Die Veröffentlichungs- und Löschungsprozesse für einen Knowledge Base-Artikel hängen von Workflows ab, die für die Knowledge Base definiert werden, zu der der Artikel gehört.

Sie können jedem verschiedene Workflows zuweisen Knowledge Base .

Sie können einen der Standard-Workflows verwenden oder anwenderdefinierte Workflows erstellen, um anwenderdefinierte Veröffentlichungs- und Löschungsprozesse für verschiedene Wissensarten zu definieren.

Für die Workflows, für die eine Genehmigung erforderlich ist, können Sie konfigurieren, welche Benutzer durch Bearbeiten der Funktion `getApprovers()` im Skript `KBWorkflow` genehmigen oder ablehnen können.

Vorhandene Anwender von Wissensmanagement Ein Upgrade auf Zürich hat Zugriff auf sowohl -Workflows als auch -Flows in Knowledge Base Formular. Sie können jedoch mit entweder Workflows oder Flows für eine Knowledge Base verwenden Workflow Ist die Standardoption.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Querauswahl zwischen Flow und Workflow für die Veröffentlichung und Stilllegung ist nicht möglich.

Sie können die Genehmigungsdatensätze für Knowledge-Flows nicht löschen. Sie können nur die Datensätze genehmigen oder ablehnen.

Standard-Knowledge Base-Workflows

Workflow	Beschreibung
Knowledge - Approval Publish	Fordert die Genehmigung von einem Manager der Knowledge Base an. Artikel in der Genehmigung befinden sich im Status „Überprüfen“, bevor sie nach der Genehmigung in den Status „veröffentlicht“ oder in „geplant für Veröffentlichung“ verschoben werden, wenn sie später veröffentlicht werden sollen. Wenn der Manager die Anforderung ablehnt, wird der Workflow abgebrochen, und der artikel bleibt im Status Entwurf. Wenn Besitzgruppen aktiviert sind, werden E-Mail-Benachrichtigungen mit einem Link zum Artikel zur Genehmigung an die Mitglieder der Besitzgruppe gesendet. Wenn Besitzgruppen nicht aktiviert sind, werden E-Mail-Benachrichtigungen mit einem Link zum Artikel zur Genehmigung an Knowledge-Base-Manager gesendet. Außerdem wird eine Benachrichtigung an Autoren oder Überarbeitende von Artikeln gesendet, um sie darüber zu informieren, dass ihr artikel genehmigt oder abgelehnt wurde. Um E-Mail-Benachrichtigungen für Genehmigungen zu aktivieren, legen Sie fest *glide.knowman.enable_approval_notification*Eigensch bis Wahr . **Hinweis:** Nur der aktive Anwender erhält die Benachrichtigungen.
Knowledge - Approval Retire	Fordert die Genehmigung eines Managers der Knowledge Base an, bevor der Artikel in den ausgeschiedenen Zustand versetzt wird. Der Workflow wird abgebrochen und der Artikel bleibt im veröffentlichten Status, wenn ein Manager die Anforderung ablehnt. Wenn Besitzgruppen aktiviert sind, werden E-Mail-Benachrichtigungen mit einem Link zum Artikel zur Genehmigung an die Mitglieder der Besitzgruppe gesendet. Wenn Besitzgruppen nicht aktiviert sind, werden E-Mail-Benachrichtigungen mit

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-Knowledge Base-Workflows (Fortsetzung)

Workflow	Beschreibung
	einem Link zum Artikel zur Genehmigung an Knowledge-Base-Manager gesendet.
Knowledge - Instant Publish	Veröffentlicht einen Entwurfsartikel sofort, ohne dass eine Genehmigung erforderlich ist, oder veröffentlicht ihn am geplanten Veröffentlichungsdatum, wenn er später veröffentlicht werden soll.
Knowledge - Instant Retire	Ein veröffentlichter Artikel wird ohne Genehmigung sofort zurückgezogen.
Knowledge - Publish Knowledge	Ein Subflow, der den Knowledge Base-Artikel in den veröffentlichten Zustand versetzt. Sie können diesen Subflow verwenden, wenn Sie Ihren eigenen Workflow definieren.
Knowledge - Wissen archivieren	Ein Subflow, der den Knowledge Base-Artikel in den archivierten Zustand versetzt. Sie können diesen Subflow verwenden, wenn Sie Ihren eigenen Workflow definieren.

Hinweis:

- Nur Administratoren und Wissensadministratoren können die stillgelegten Wissensartikel anzeigen. Um einen stillgelegten artikel wiederzuverwenden, können Administratoren und Wissensadministratoren den artikel erneut veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie einen stillgelegten artikel erneut.
- Ein artikel und seine Übersetzungen haben eine übergeordnete/untergeordnete Beziehung. Wenn Sie einen übergeordneten artikel stilllegen, werden nicht automatisch alle übersetzten untergeordneten Artikel stillgelegt.

E-Mail-Benachrichtigungen für Genehmigungs-Workflows

Sie können E-Mail-Benachrichtigungen für Genehmigungs-Workflows senden.

- Benachrichtigen Sie genehmigende Personen über Wissensartikel, die zur Genehmigung eingereicht wurden.
- Benachrichtigen Sie Autoren über den Genehmigungsstatus ihrer Wissensartikel.

Um E-Mail-Benachrichtigungen für Genehmigungs-Workflows zu senden, aktivieren Sie **Senden Sie eine Benachrichtigung an Genehmiger und Autoren im artikelgenehmigungs-Workflow** Eigenschaft (`glide.knowman.enable_approval_notification`). Ab New York ist die Eigenschaft standardmäßig aktiviert. Bestandskunden mit Releaseversionen vor New York können diese Eigenschaft aktivieren, um E-Mail-Benachrichtigungen zu senden. Deaktivieren Sie alle anwenderdefinierten Benachrichtigungen für artikelgenehmigungen, bevor Sie diese Eigenschaft aktivieren. Wenn `glide.knowman.enable_approval_notification`Eigenschaft ist nicht verfügbar. Ein Administrator kann die Eigenschaft erstellen und ihren Wert auf festlegen Wahr . Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

- Wissensartikel-Status
- Artikel genehmigen, der gerade überprüft wird
- Einen versionierten artikel stilllegen

Knowledge-Flows

Die Veröffentlichungs- und Stilllegungsprozesse für einen wissensartikel werden durch Flows gesteuert, die für die Knowledge Base definiert sind, zu der der artikel gehört.

Ab Zürich ist der Knowledge Flow für alle neuen Anwender von verfügbar Wissensmanagement.

Die **Veröffentlichen Sie den Flow** Und **Flow stilllegen** Felder sind in obligatorisch Knowledge Base Formular.

Sie können die sofort einsatzbereiten Flows (OOB) verwenden oder eigene erstellen, um anwenderdefinierte Veröffentlichungs- und Stilllegungsprozesse für verschiedene Arten von Wissen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter . https://www.servicenow.com/docs/bundle/vancouver-build-workflows/page/administer/flow-designer/concept/flow-designer.html

Für die Flows, die eine Genehmigung erfordern, können Sie konfigurieren, welche Anwender genehmigen oder ablehnen können, indem Sie bearbeiten `GetApprovers()` Funktion in `KBWorkflow` Skripteinbindung.

Sie können die Genehmigungsdatensätze für Knowledge-Flows nicht löschen. Sie können nur die Datensätze genehmigen oder ablehnen.

Standardmäßige Knowledge-Flows

Flow	Beschreibung
Knowledge - Approval Publish	Fordert die Genehmigung von einem Manager der Knowledge Base an. Artikel in der Genehmigung befinden sich im Status „Überprüfen“, bevor sie nach der Genehmigung in den Status „veröffentlicht“ oder in „geplant für Veröffentlichung“ verschoben werden, wenn sie später veröffentlicht werden sollen. Wenn der Manager die Anforderung ablehnt, wird der Flow abgebrochen, und der artikel verbleibt im Status Entwurf. Wenn Besitzgruppen aktiviert sind, werden E-Mail-Benachrichtigungen mit einem Link zum Artikel zur Genehmigung an die Mitglieder der Besitzgruppe gesendet. Wenn Besitzgruppen nicht aktiviert sind, werden E-Mail-Benachrichtigungen mit einem Link zum Artikel zur Genehmigung an Knowledge-Base-Manager gesendet. Außerdem wird eine Benachrichtigung an Autoren oder Überarbeitende von Artikeln gesendet, um sie darüber zu informieren, dass ihr artikel genehmigt oder abgelehnt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßige Knowledge-Flows (Fortsetzung)

Flow	Beschreibung
	Um E-Mail-Benachrichtigungen für Genehmigungen zu aktivieren, legen Sie fest *glide.knowman.enable_approval_notification*Eigensch bis Wahr . **Hinweis:** Nur der aktive Anwender erhält die Benachrichtigungen.
Knowledge - Approval Retire	Fordert die Genehmigung eines Managers der Knowledge Base an, bevor der Artikel in den ausgeschiedenen Zustand versetzt wird. Der Flow wird abgebrochen, und der artikel bleibt im Status veröffentlicht, wenn ein Manager die Anforderung ablehnt. Wenn Besitzgruppen aktiviert sind, werden E-Mail-Benachrichtigungen mit einem Link zum Artikel zur Genehmigung an die Mitglieder der Besitzgruppe gesendet. Wenn Besitzgruppen nicht aktiviert sind, werden E-Mail-Benachrichtigungen mit einem Link zum Artikel zur Genehmigung an Knowledge-Base-Manager gesendet.
Knowledge - Instant Publish	Veröffentlicht einen Entwurfsartikel sofort, ohne dass eine Genehmigung erforderlich ist, oder veröffentlicht ihn am geplanten Veröffentlichungsdatum, wenn er später veröffentlicht werden soll.
Knowledge - Instant Retire	Ein veröffentlichter Artikel wird ohne Genehmigung sofort zurückgezogen.
Knowledge - Publish Knowledge	Aktion zum Veröffentlichen eines artikels.
Knowledge - Wissen archivieren	Aktion zum Stilllegen eines artikels.

Hinweis:

- Nur Administratoren und Wissensadministratoren können die stillgelegten Wissensartikel anzeigen. Um einen stillgelegten artikel wiederzuverwenden, können Administratoren und Wissensadministratoren den artikel erneut veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie einen stillgelegten artikel erneut.
- Ein artikel und seine Übersetzungen haben eine übergeordnete/untergeordnete Beziehung. Wenn Sie einen übergeordneten artikel stilllegen, werden nicht automatisch alle übersetzten untergeordneten Artikel stillgelegt.

E-Mail-Benachrichtigungen für Genehmigungs-Flows

Sie können E-Mail-Benachrichtigungen für Genehmigungs-Flows senden.

- Benachrichtigen Sie genehmigende Personen über Wissensartikel, die zur Genehmigung eingereicht wurden.
- Benachrichtigen Sie Autoren über den Genehmigungsstatus ihrer Wissensartikel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um E-Mail-Benachrichtigungen für Genehmigungs-Flows zu senden, aktivieren Sie **Senden Sie eine Benachrichtigung an Genehmiger und Autoren im artikelgenehmigungs-Flow** Eigenschaft (*glide.knowman.enable_approval_notification*). Die Eigenschaft ist standardmäßig aktiviert. Wenn *glide.knowman.enable_approval_notification*Eigenschaft ist nicht verfügbar. Ein Administrator kann die Eigenschaft erstellen und ihren Wert auf festlegen `Wahr` . Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement -Eigenschaften.

Eigenschaften des Knowledge Management Service Portals

Wissensmanagement-Serviceportal-Eigenschaften bestimmen, wie Informationen im Wissensportal angezeigt werden. Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um Konfigurationseigenschaften festzulegen.

Die folgenden Systemeigenschaften werden festgelegt, um Benutzer auf die Homepage des Knowledge Management Service Portal zu leiten und das URL-Suffix für die Startseite anzugeben.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.enable_redirect	Leitet Benutzer zur gewünschten Knowledge-Homepage. • Typ: true|false • Standardwert: falsch Auf festlegen **Wahr** Um Anwender, die zu v2- oder v3-Seiten navigieren, zur Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals umzuleiten. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird für die folgenden Anwendungsfälle nicht berücksichtigt: • Kontextuelle Suche im Incidentformular • Connect • Globale Suche
sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url	Das URL-Suffix für das Knowledge Management Service Portal. Standardmäßig ist dies **kb**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Knowledge Management Service Portal unterstützt die Knowledge Management V3-Eigenschaften. Durch das Konfigurieren von Widget-Instanzoptionen auf den Portalseiten können diese Eigenschaften überschrieben werden.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Wissensmanagement v3-Homepage und Wissensmanagement-Serviceportal-Vergleich

Ein Vergleich der Funktionen, die auf der Knowledge Management v3-Homepage und dem Wissensmanagement-Serviceportal verfügbar sind.

Hinweis:

Ab Release Washington DC wird die Wissensmanagement-v3-Homepage (com.snc.knowledge3) auf die Abkündigung im zukünftigen Release Y vorbereitet. Es wird durch das Wissensmanagement Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) ersetzt, das standardmäßig für Kunden mit Madrid und späteren Releases aktiv ist. Weitere Informationen zur neuen Experience finden Sie unter Funktionen der Homepage des Wissensmanagement-Serviceportals.

Seite		Komponente	V3 Homepage	Service Portal für Knowledge Management
Homepage		Einen Artikel erstellen	J	J
		Artikel importieren	J	N
		Knowledge Bases	J	J
		Besondere Inhalte	J	J
		Am nützlichsten	J	J
		Am häufigsten angezeigt	J	J
		Sprachauswahlmenü	J	N
		Suchtextfeld	J	J
Seite der Suchergebnisse		Einen Artikel erstellen	J	N
		Artikel importieren	J	N
		Suchfeld mit Sprachauswahl	J	J
	Sortieren nach	Relevanz	J	J

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite		Komponente	V3 Homepage	Service Portal für Knowledge Management
		Letzte Aktualisierung (neueste)	J	J
		Ansichten	J	J
		Alphabetisch	N	J
	Filtern nach	Knowledge Bases	J	J
		Kategorien	J	J
		Autoren	J	J
		Tags	N	J
		Ressource	N	J
		Bewertung	N	J
		Ansichtsanzahl	N	J
	Artikel-Metadaten	Erstellt von	J	J
		Artikelnummer	J	J
		Zuletzt geändert	J	J
		Kategorie	J	J
		Anzahl der Aufrufe	J	J
		Sternebewertung	J	J
		Relevanzrang	J	J
		Tags	J	N
		Anlagen	J	J
Artikelansichtsseite		Schaltfläche „Zurück“	J	N
		Favoritensymbol erstellen	J	N
		Navigationshierarchiepfad	J	J
		Artikel-Metadaten • Artikelnummer • Artikelversion • Erstellt von • Zuletzt geändert • Anzahl der Aufrufe • Sternebewertung	J	J

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite		Komponente	V3 Homepage	Service Portal für Knowledge Management
		Option zum Abonnieren	J	J
		Artikeloption markieren	J	J
		Incidentoption erstellen	J	J
		Optionen bearbeiten	J	J
		Option zur Auswahl der Artikelsprache	J	J
		Hilfreiche Ja/Nein-Option	J	J
		Sternebewertung	J	J
		Textfeld für Kommentare	J	J
		Live Feed-Kommentar	J	N
		Permalink kopieren	J	J
		Widget für letzte Aufgaben	N	J
		Widget für betroffene Produkte	N	J
		Widget für Meistgesehene	N	J
		Widget für Nützlichste	N	Y

Die *sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.enable_redirect*Eigenschaft wird für die folgenden Anwendungsfälle nicht berücksichtigt:

- Kontextuelle Suche im Incidentformular
- Verbinden

Zugehörige Informationen

Importieren Sie ein Word-Dokument in eine Knowledge Base

Importieren Sie ein Word-Dokument mit Wissensmanagement v3 in eine Knowledge Base

SEO für kanonische URLs und lokalisierte Versionen von Wissensartikeln

Verbessern Sie die Durchsuchbarkeit von Wissensartikeln, indem Sie Tags für kanonische URLs und hinzufügen *hreflang*Tags für übersetzte Wissensartikel.

Sie können die Standard-Tags für kanonische URLs und hinzufügen *hreflang*Tags durch Auswahl von **Verwenden Sie das SEO-Skript** Kontrollkästchen im Datensatz der Wissensartikelansicht [kb_article_View]. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie SEO für kanonische URLs und lokalisierte Versionen einer Portalseite .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn **Verwenden Sie das SEO-Skript** Option ist ausgewählt:

- Die kanonischen URLs für einen wissensartikel werden der wissensartikelansichtsseite hinzugefügt.

  Beispiel für kanonische URL: https://<instance name>.servicenow-com/csp?ID=kb_article_View&sysparm_article= <article number>

- Die *hreflang*Tags für die übersetzten Versionen eines wissensartikels werden der wissensartikelansichtsseite hinzugefügt.

  Beispiel-URL mit *hreflang*Tag: <link rel=“alternate” href=“https://<instance name>.servicenow-com/csp/fr?ID=kb_article_View&sysparm_article= <article number>„ Hreflang=„fr“ />

  Hinweis: Eine Selbstreferenz *hreflang*URL wird auch für die Sprache des aktuellen wissensartikels hinzugefügt.

  Beispielsweise wird ein englischer wissensartikel angezeigt, indem Sie eine URL mit dem folgenden Format aufrufen:

  https://<instance name>.servicenow-com/csp/?ID=kb_article_View&sys_kb_ID=<sys_id>

  Zusätzlich zu *hreflang*Tags, die für Übersetzungen hinzugefügt werden, die sich auf die englische Sprache beziehen *hreflang*Tag wird hinzugefügt:

  <link rel=“alternate” href=“https://<instance name>.servicenow-com/csp/?ID=kb_article_View&sys_kb_ID=<sys_id>“ hreflang=„en“/>

Skripteinbindungen für kanonische URLs und hreflang-Tags

Standardmäßig verwendet die Seite „wissensartikelansicht“ `SPSEOHeaderTagsArtikelViewSNC` Skripteinbindung zum Hinzufügen der SEO-Tags für kanonische URLs und *hreflang*Tags.

In der folgenden Tabelle werden die Skripteinbindungen zum Hinzufügen kanonischer URLs und beschrieben *hreflang*Tags zu Serviceportal-Seiten, einschließlich der wissensartikelansichtsseite.

Skripteinbindungen für kanonische URLs und hreflang-Tags

Skripteinbindung	Beschreibung
SPSEOHeaderTagsSNC	Enthält die Standardimplementierung für die kanonischen URLs und *hreflang*Tags für Serviceportal-Seiten. Diese Skripteinbindung ist schreibgeschützt. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie SEO für kanonische URLs und lokalisierte Versionen einer Portalseite .
SPSEOHeaderTags	Erleichtert das Überschreiben der Standardimplementierung in `SPSEOHeaderTagsSNC` Skripteinbindung für Serviceportal-Seiten. Die `SPSEOHeaderTags` Skripteinbindung erweitert `SPSEOHeaderTagsSNC` Skripteinbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen für kanonische URLs und hreflang-Tags (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
#SPSEOHeaderTagsArtikelViewSNC	Überschreibt `GenerateHrefLangArray` Und `GenerateCanonicalURL` Funktionen für die in konfigurierte wissensartikelansichtsseite `SPSEOHeaderTags` Skripteinbindung. Die `SPSEOHeaderTagsArtikelViewSNC` Die Skripteinbindung ist schreibgeschützt und erweitert den `SPSEOHeaderTags` Skripteinbindung.
SPSEOHeaderTagsArtikelansicht	Erleichtert das Überschreiben der Standardimplementierung in `SPSEOHeaderTagsArtikelViewSNC` Skripteinbindung für die wissensartikelansichtsseite. Die `SPSEOHeaderTagsArtikelansicht` Erweitert `SPSEOHeaderTagsArtikelViewSNC` Skripteinbindung.

Als Administrator können Sie kanonische URLs hinzufügen, *hreflang*Tags und alle anwenderdefinierten Header für Wissensartikel durch Aktualisieren von `SPSEOHeaderTagsArtikelansicht` Skripteinbindung. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie anwenderdefinierte SEO-Tags für kanonische URLs und lokalisierte Wissensartikel.

Artikelversionsverwaltungsänderungen

Die Artikelversionsverwaltung führt neue Aktionen ein, mit denen Wissensanwender Versionen vorhandener Artikel erstellen und überarbeiten können. Außerdem werden neue Felder und zugehörige Leisten in das Wissensformular, neue Spalten in die Wissensliste und Aktualisierungen der Knowledge-Dashboard-Berichte eingeführt.

Neue Benutzeraktionen

Beim Erstellen von Artikelversionen können Benutzer Folgendes tun:

- Checken Sie einen veröffentlichten artikel aus, und erstellen Sie eine andere Version, indem Sie auf klicken **Zur Kasse** Im Wissensformular.

  Hinweis: Nur der Autor, der Besitzer der Knowledge Base und Benutzer mit der Rolle „Knowledge_admin“ können einen artikel im Status Entwurf bearbeiten.

- Rufen Sie einen artikel zurück, der überprüft oder zur Veröffentlichung geplant wird, indem Sie auf klicken **Rückruf** Im Wissensformular.
- Wählen Sie einen zuvor veröffentlichten artikel mit dem Status „veraltet“ aus, und machen Sie ihn zur aktuell veröffentlichten Version, indem Sie auf klicken **Als aktuell festlegen** Im Header des Wissensformulars.

Hinweis: Um einen veröffentlichten artikel zu bearbeiten, ohne eine neue Version erstellen zu müssen, stellen Sie sicher, dass `glide.knowman.versioning.enable_minor_edits`Eigenschaft ist aktiviert.

Änderungen an der Wissensliste

Das Artikelversionierungsfeature fügt der Wissensliste Folgendes hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Spalte **Version** zeigt die Versionsnummer des Artikels an. Die Wissensliste zeigt mehrere Versionen eines Artikels an.
- Die Spalte **Workflow** enthält den neuen Status **Veraltet**.

Änderungen am Wissensformular

Das Artikelversionierungsfeature fügt dem Knowledge-Formular Folgendes hinzu:

- Das Feld **Version** zeigt die Versionsnummer des Artikels an.
- Das Feld **Anzeigenummer** zeigt eine Kombination aus Artikelnummer und Versionsnummer an. Zum Beispiel KB0010004 v1.02. Alle Verweise auf einen Wissensartikel verwenden diese Anzeigenummer.
- Das Feld **Basisversion** zeigt die Wissensartikelnummer und -version an, auf der der aktuelle Artikel basiert.
- Das Feld **Überarbeitet von** zeigt den Namen des Benutzers an, der einen veröffentlichten Artikel ausgecheckt und eine neue Version erstellt hat.
- Die zugehörige Liste **Artikelversionen** zeigt eine Liste aller Versionen eines Artikels an. Aus dieser Liste können Sie:
  - Auf **Version** klicken, um eine bestimmte Version eines Artikels anzuzeigen.
  - Auf den zugehörigen Link **Artikel anzeigen** klicken, um die Ansicht der Artikelseite anzuzeigen.

Hinweis: Bei Bedarf das Formular so konfigurieren, dass die Felder und die zugehörige Liste angezeigt werden.

Änderungen an Wissensmodulen

Das Artikelversionierungsfeature führt die folgenden Änderungen des Knowledge-Moduls ein:

- **Meine Knowledge Base-Artikel**
  - Für einen Wissensbenutzer enthält dieses Modul Datensätze für die vom Benutzer verfassten Artikel sowie Datensätze für jeden vom Benutzer überarbeiteten Artikel.
  - Für einen Wissensrevisierer enthält dieses Modul Datensätze für die vom Benutzer veröffentlichten Artikel sowie Datensätze für jeden vom Benutzer überarbeiteten Artikel.
- **Meine gekennzeichneten Elemente**
  - Für einen Wissensbenutzer enthält dieses Modul Datensätze für jede Revision, die an vom Benutzer verfassten Artikeln vorgenommen wurden.
  - Für einen Wissensrevisierer enthält dieses Modul Datensätze für jeden vom Benutzer überarbeiteten Artikel.

Hinweis: Benutzer, die diese Module angepasst haben, sehen diese Änderungen nicht.

Änderungen an Knowledge Management-Dashboard-Berichten

Die Dashboard-Berichte „Wissensmanagement-Übersicht“ wurden aktualisiert, um Änderungen im Zusammenhang mit artikelversionen aufzunehmen, wenn das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In den letzten 30 Tagen markierte Artikel
- Artikel, die in den letzten 30 Tagen nicht als hilfreich markiert wurden
- Pro Monat verwendete Artikel
- Wissensverwendung
- Knowledge-Ansicht
- Wissen, das in den letzten 30 Tagen aktualisiert wurde
- Wissen, das in den letzten 30 Tagen gekennzeichnet wurde
- Wissen nach Workflowstatus
- Von Autor erstelltes Wissen
- In den letzten 30 Tagen erstelltes Wissen
- Neue Wissensartikel, die in den letzten 30 Tagen erstellt wurden
- Wissensbewertungen für die letzten 30 Tage

Informationen zur Versionierung im Knowledge Management Service Portal

Ergebnisse der Wissenssuche zeigen die Artikelnummer und die Versionsnummer für jeden Artikel.

Hinweis:

Um die artikelversionsnummer neben der artikelnummer in den Suchergebnissen anzuzeigen, aktivieren Sie *glide.knowman.search.show_article_number*Eigenschaft im Abschnitt Eigenschaften der Wissenssuche auf der Seite „Wissensmanagement-Eigenschaften“.

Wenn Sie über die URL eines KB-Artikels auf einen Artikel aus dem Basissystem oder aus den Knowledge-Service-Portalen zugreifen, müssen Sie auch die Artikel-Versionsnummer in die URL aufnehmen. Um beispielsweise auf den Knowledge-Artikel KB0000005 zuzugreifen, müssen Sie anstatt https://<Instanzname>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005 https://<Instanzname>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005%20V1.0 verwenden, um den Artikel anzuzeigen.

Die Seite „Artikelansicht“ zeigt einen Versionsverlauf für Artikel, die aktualisiert wurden. Dieser Abschnitt enthält die Versionsnummern, das Aktualisierungsdatum und den Namen des Autors oder des Revisors.

- Klicken Sie auf **Neueste Version** oder auf die Versionsnummer und den aktuellen Status, um den Bereich Versionsverlauf einzublenden.
- Klicken Sie auf die Versionsnummer, um diese bestimmte Version des Artikels zu öffnen.
- Beim Anzeigen eines veralteten Artikels informiert eine Nachricht den Benutzer, dass eine neuere aktualisierte Version verfügbar ist. Die Nachricht enthält einen Link zur neuesten Version.

Feedback zu Artikelversionen

Mit der Funktion zur artikelversionsverwaltung können Anwender Feedback zu den aktuellen Versionen von Wissensartikeln anzeigen und dazu beitragen.

Weitere Informationen zu den Feedback-Optionen finden Sie unter Wissensfeedback.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feedbackoption	Funktionsweise dieser Option mit der artikelversionsverwaltung
Artikel bewerten	Die durchschnittliche Bewertung eines Artikels wird auf die ausgecheckte Version übertragen. Die Berechnung der Durchschnittsbewertung wird aktualisiert und in der aktuellen Version des Artikels angezeigt.
Artikel als hilfreich markieren	Der Prozentsatz der Nützlichkeit einer vorherigen Version eines Artikels wird auch für eine neue Version berücksichtigt, wenn er in der Spalte „Nützlichkeit“ auf der Homepage angezeigt wird.
Kommentare	Der Abschnitt Kommentare am Ende eines Artikels enthält Kommentare aus früheren Versionen, sofern der Live Feed nicht aktiviert ist. Live Feed zeigt nur Kommentare für die aktuelle Version an.
Artikel kennzeichnen	Wenn Sie einen Artikel auschecken oder eine frühere Version als die aktuelle Version festlegen, wird der gekennzeichnete Wert auf false zurückgesetzt.
Ansichtsanzahl	Die Ansichtszählung wird auf den ausgecheckten Artikel übertragen. Jede Ansicht einer Version eines artikels erhöht die Ansichtsanzahl aller nachfolgenden veröffentlichten Versionen. Ansichten einer neueren Version eines Artikels haben keinen Einfluss auf die Anzahl der Ansichten früherer Versionen. Wenn ein entwurfsartikel veröffentlicht wird, zeigt die Gesamtanzahl der Ansichten die Summe der vorherigen veröffentlichten artikel und die eigene Anzahl der eigenständigen Ansichten an.
Anzahl verwenden	Die Nutzungszählung wird auf den ausgecheckten Artikel übertragen. Jede Verwendung einer Version eines artikels erhöht die Verwendungsanzahl aller nachfolgenden Versionen. Die Verwendung einer neueren Version eines artikels wirkt sich nicht auf die Verwendungsanzahl vorheriger Versionen aus.

Versionsnummern des wissensartikels

Die Versionsnummern von Knowledge-Artikeln folgen einem bestimmten Muster. Inkremente zur Versionsnummer hängen vom Revisionstyp ab.

Artikelversionsnummern folgen diesem Muster: <Major Release number.Minor Release number>.

Die Art der Revision eines Artikels bestimmt das Inkrement. Eine Nebenversion erhöht die Versionsnummer um 0.01. Bei einer Hauptrevision, z. B. dem Veröffentlichen eines Artikels, wird die Version auf die nächste ganze Zahl erhöht, z. B. von Version 2.02 auf 3.0.

Das folgende Beispiel veranschaulicht den Lebenszyklus eines versionierten Artikels und die Änderungen an der Versionsnummer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzeraktion	Artikelstatus	Versionsnummer
Wissensautor erstelle einen neuen Artikel	Entwurf	0.01
Wissensautor nimmt eine Änderung vor und aktualisiert den Artikel.	Entwurf	0.01
Der Wissensautor übermittelt den Artikel zur Überprüfung.	Prüfung	0.02
Der Wissensautor ruft den Artikel zurück, um eine weitere Änderung vorzunehmen.	Entwurf	0.03
Der Wissensautor übermittelt den Artikel zur Überprüfung	Prüfung	0.04
Genehmiger lehnt den Artikel ab und fordert eine Änderung an.	Entwurf	0.05
Der Wissensautor nimmt die Änderung vor und übermittelt den Artikel zur Überprüfung.	Prüfung	0.06
Der Genehmiger genehmigt den Artikel	Geplant für Veröffentlichung	0.07
Artikel wird veröffentlicht	Veröffentlicht	1.0
Der Wissensautor checkt den veröffentlichten Artikel aus.	Entwurf	1.01
Der Wissensautor übermittelt den Artikel zur Überprüfung.	Prüfung	1.02
Der Genehmiger genehmigt den Artikel	Geplant für Veröffentlichung	1.03
Artikel wird veröffentlicht Wenn der Artikel der Version 2.0 veröffentlicht wird, ändert sich der Status des Artikels der Version 1.0 in **Veraltet**.	Veröffentlicht	2.0

Jede Änderung des Status eines Artikels führt zu einem Versionsinkrement mit Ausnahme der Status **Ausstehende Außerbetriebnahme**, **Deaktiviert** und **Veraltet**.

Hinweis: Weitere Informationen zu Änderungen von Nebenversionen finden Sie unter Artikelversionsverwaltungsänderungen.

Versionsinformationen des Wissensartikels

Benutzer können Versionsinformationen für einen Wissensartikel auf der Wissensansichtsseite anzeigen.

Die Wissensartikelnummer und die Versionsnummer werden oben im Artikel direkt unter dem Titel angezeigt. Durch Klicken auf die Versionsnummer wird der Versionsverlauf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erweitert, der eine Liste der verfügbaren Artikelversionen enthält. Benutzerrollen bestimmen, was in dieser Liste enthalten ist:

- Benutzer mit Lesezugriff auf eine Wissensdatenbank können die neueste veröffentlichte Version und frühere Hauptversionen sehen.
- Benutzer mit Lese- und Beitragszugriff auf eine Wissensdatenbank können die neueste veröffentlichte Version, frühere Hauptversionen und alle Entwurfs- oder Überprüfungsversionen sehen.

Sie können alle vorherigen Versionen eines Artikels anzeigen, indem Sie auf die Versionsnummer in der Liste klicken. Wenn Sie eine vorherige Version anzeigen, zeigt eine Meldung oben im Artikel an, dass eine aktualisierte Version verfügbar ist.

Am Ende eines Wissensartikels finden Sie zusätzliche Informationen zu einem Artikel, darunter den Namen des Autors oder des Revisors und das Datum, an dem der Artikel zuletzt geändert wurde.

Gültigkeit eines wissensartikels

Die Gültigkeit eines wissensartikels ist das Datum, an dem ein wissensartikel abläuft. Wenn das Datum **Gültig bis** verstrichen ist oder wenn das Datum **Gültig bis** leer ist, werden entsprechende Artikel nicht in den Suchergebnissen angezeigt.

Entscheiden Sie, wann ein wissensartikel abläuft, indem Sie verwenden **Gültig bis** Feld im Wissensformular. Das Wissensformular ist beim Erstellen oder Bearbeiten eines wissensartikels verfügbar.

Wenn Sie einen wissensartikel erstellen oder bearbeiten, wird im ein Standardwert angezeigt **Gültig bis** Feld. Als artikelautor oder -Editor können Sie auswählen, ob der Standard beibehalten oder geändert werden soll **Gültig bis** Datum.

Hinweis: Wenn das Systemdatumsformat oder die Anwendereinstellungen auf die Verwendung des Jahresformats jj eingestellt sind, können Probleme auftreten, wenn das Datum **Gültig bis** auf das Standarddatum festgelegt ist. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, oder ändern Sie die Benutzereinstellungen, um ein Datumsformat im Jahresformat jjjj zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Uhrzeitfelder und Systemdatumsformat personalisieren .

Standardgültigkeit des artikels beim Erstellen eines wissensartikels

Der Standardwert des Felds **Gültig bis** wird vom Feld **Artikelgültigkeit** abgeleitet, das für die Knowledge Base konfiguriert wurde (siehe Eine Knowledge Base erstellen). Das Datum **Gültig bis** wird ab dem Datum gezählt, an dem der Artikel erstellt wurde, zu dem die im Feld **Artikelgültigkeit** angegebene Anzahl von Tagen addiert wird. Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird das Standarddatum im Feld **Gültig bis** für den Wissensartikel auf den 1. Januar 2100 festgelegt.

Standardgültigkeit von artikeln beim Bearbeiten eines wissensartikels

Wenn die Funktion „artikelversionsverwaltung“ aktiviert ist, der Standardwert von **Gültig bis** Das Datum in der aktualisierten artikelversion wird automatisch wie in der folgenden Tabelle beschrieben festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gültig bis-Datum in der aktualisierten artikelversion

Artikelgültigkeitswert in der zugehörigen Knowledge Base	Gültig bis Standardwert	Notizen
Leer	Frühere Version **Gültig bis** Datumswert	Wenn in der Knowledge Base, die dem Artikel zugeordnet ist, das Feld **Artikelgültigkeit** leer ist, wird der Wert des Datums **Gültig bis** aus der früheren Version des Artikels beibehalten.
Ist nicht leer	Aktualisierungsdatum des Artikels + artikelgültigkeit	Wenn **Artikelgültigkeit** Das Feld in der Knowledge Base, die dem artikel zugeordnet ist, ist nicht leer **Gültig bis** Das Datum wird automatisch so aktualisiert, dass es ab dem Datum der Aktualisierung des artikels bis zu der in angegebenen Anzahl von Tagen beginnt **Artikelgültigkeit** Feld.

Wenn Sie einen wissensartikel in eine andere Knowledge Base verschieben, der Standardwert von **Gültig bis** Das Datum im aktualisierten artikel wird automatisch wie in der folgenden Tabelle beschrieben festgelegt.

Gültig bis-Datum, wenn ein wissensartikel in eine andere Knowledge Base verschoben wird

Artikelgültigkeitswert in der aktualisierten Knowledge Base	Gültig bis Standardwert	Notizen
Leer	Früher **Gültig bis** Datumswert	Wenn das Feld **Artikelgültigkeit** in der ausgewählten Knowledge Base leer ist, wird der frühere Datumswert **Gültig bis** für den Wissensartikel beibehalten.
Ist nicht leer	Aktualisierungsdatum des Artikels + artikelgültigkeit	Wenn **Artikelgültigkeit** Das Feld in der ausgewählten Knowledge Base ist nicht leer **Gültig bis** Das Datum wird automatisch so aktualisiert, dass es ab dem Datum der Aktualisierung des artikels bis zu der in angegebenen Anzahl von Tagen beginnt **Artikelgültigkeit** Feld.

Hinweis: Wenn der Wörterbuchwert des Felds **Gültig bis** geändert wird, überschreibt dieser Wörterbuchwert den Standardwert des Felds **Gültig bis**, der gemäß dem Feld **Artikelgültigkeit** berechnet wird.

E-Mail-Benachrichtigungen für ablaufende Wissensartikel

Am ersten Tag jedes Monats sendet die Anwendung eine E-Mail-Benachrichtigung an eine Liste autorisierter Empfänger, um sie an Artikel zu erinnern, die im nächsten Monat ablaufen. Der Empfänger kann dann das Datum **Gültig bis** verlängern, um den Artikel weiterhin zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von E-Mail-Benachrichtigungen in Wissensmanagement.

Wissensartikel-Status

wissensartikelversionen können sich während des Erstellungszyklus in einem von mehreren status befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie müssen das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ (com.snc.Knowledge_Advanced) aktivieren und festlegen `glide.knowman.versioning.enabled`Systemeigenschaft zu `Wahr` . Weitere Informationen finden Sie unter . Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitertes Plugin Und Eigenschaften der Artikelversionsverwaltung.

Status	Beschreibung
Entwurf	Der Artikel wird gerade erstellt. **Hinweis:** Ein versionierter wissensartikel in der **Entwurf** der status kann nur vom Autor oder Überprüfer mit dem Mitwirkzugriff auf die Knowledge Base, dem Besitzer einer Knowledge Base, Anwendern mit der Rolle admin und Knowledge_admin und Mitgliedern der Besitzgruppe geändert werden, wenn dem artikel eine Besitzgruppe hinzugefügt wird.
Prüfung	Der Entwurf des Artikels wird zur Genehmigung oder Ablehnung an die Überprüfer gesendet.
Geplant für Veröffentlichung	Die Entwurfsversion eines wissensartikels ist für die Veröffentlichung an einem zukünftigen Datum geplant.
Veröffentlicht	Der Artikel wurde genehmigt und veröffentlicht. Wenn sich der Status eines Artikels zu **Veröffentlicht** ändert, ändert sich der Status aller zuvor veröffentlichten Versionen dieses Artikels zu **Veraltet**. **Hinweis:** Nachdem ein wissensartikel mit einer Besitzgruppe genehmigt wurde, haben nur der Besitzer einer Knowledge Base und Mitglieder der Besitzgruppe Mitwirkzugriff auf den artikel.
Ausstehende Außerbetriebnahme	Der veröffentlichte Artikel wird für die Deaktivierung ausgewählt, vorbehaltlich der Genehmigung.
Deaktiviert	Der veröffentlichte Artikel ist deaktiviert. Nicht mehr benötigte Artikel können nicht von externen Benutzern oder Kunden gesucht werden. Erstellen Sie einen neuen Artikel mit demselben Inhalt, der veröffentlicht wird, sobald er genehmigt wurde.
Veraltet	Eine neuere Version des Artikels wurde veröffentlicht. Endbenutzer können veröffentlichte Artikel sowie veraltete Versionen lesen.

Zugehörige Informationen

Wissenszugriffssteuerungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlagen für E-Mail-Benachrichtigungen für Wissensabonnement

Das Wissensabonnementfeature verwendet E-Mail Benachrichtigungsvorlagen, um Abonnementbenachrichtigungen an Wissensbenutzer zu senden.

E-Mail-Vorlage	Abonnementtyp
KM-Abonnement: Artikel veröffentlicht	Knowledge Base
KM-Abonnement: Artikel in KB überarbeitet	Knowledge Base
KM-Abonnement: Artikel ausgecheckt	Wissensartikel
KM-Abonnement: Artikel überarbeitet	Wissensartikel
KM-Abonnement: Artikel kommentiert	Wissensartikel

Benutzer mit der Rolle admin oder knowledge_admin können diese E-Mail-Benachrichtigungsvorlagen anpassen. Navigieren Sie zu , um die Vorlage zu suchen **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an. Weitere Informationen zum Anpassen einer Vorlage finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen .

Abonnementbenachrichtigungen enthalten einen Link unten in der E-Mail zur Seite der Benachrichtigungseinstellungen des Benutzers.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Wissensmanagement

Die folgenden Themen enthalten Informationen zu Lösungen für Performance Analytics and Reporting Und Demand Insights-Dashboards für Wissensmanagement.

Wissensmanagement Lösungen für Performance Analytics and Reporting

Lösungen für Performance Analytics and Reporting enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Lösungen für Performance Analytics and Reporting

Platform Analytics Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics *Indikator*Daten, die Ihnen Daten im Zeitverlauf anzeigen, damit Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Lösungen für Performance Analytics and Reporting können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Um die Lösung für zu aktivieren Wissensmanagement, Kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**an. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Wissensmanagement. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Hinweis: Sie müssen Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitertes Plugin.

Domänentrennung und Benutzer unter „Ausführen als“

In einigen Lösungen ist der Systemadministrator als Benutzer unter **Ausführen als** für Datensammlungsaufträge in den Lösungen für Performance Analytics and Reporting festgelegt. In anderen Lösungen bleibt der Benutzer unter **Ausführen als** für Datensammlungsaufträge leer. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer unter **Ausführen als** in der Instanz vorhanden ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und über die entsprechenden Zugriffsberechtigungen verfügt. Die Festlegung eines nicht geeigneten Benutzers unter **Ausführen als** kann zu Fehlern oder zu einer Begrenzung der erfassten Daten führen. Diese Einstellung wirkt sich nur aus, wenn die Domain Separation aktiviert ist.

Neue und veraltete Versionen dieser Lösung

In London , Diese Lösung wurde durch eine neue Version ersetzt, Com.snc.PA.Knowledge_v2 . Wenn Sie eine frühere Version der Lösung aktiviert und dann Ihre Instanz aktualisiert haben, haben Sie die frühere Lösung weiterhin und können sie weiterhin verwenden. Sie können auch die neuere Version aktivieren, ohne Daten aus vorhandenen Indikatoren und Aufgliederungen zu verlieren. Wenn Sie die neuere Version aktivieren, führen Sie einen Verlaufsdatensammlungsauftrag aus, um neue Indikatoren und Aufgliederungen auszufüllen.

Fügen Sie Self-Service Analytics zu Wissensmanagement-Dashboards hinzu

Wenn Sie Selfservice-Analysen für eine Instanz aktiviert haben, können Sie Ihren Performance Analytics-Dashboards oder einem Serviceportal Widgets für Selfservice-Analysen hinzufügen. Um eine einsatzbereite Reihe von Indikatoren und Aufgliederungen zu erhalten, aktivieren Sie das Plugin „Self-Service Analytics PA“ (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Suchen Sie die Selfservice-Indikatoren über die Performance Analytics-Administratorkonsole, erstellen Sie dann Widgets, und fügen Sie sie Ihrem Dashboard oder Portal hinzu. Aktivieren Sie zudem den Datensammlungsauftrag für [SSA] Selfservice-Analysen.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Wissensmanagement-Dashboard

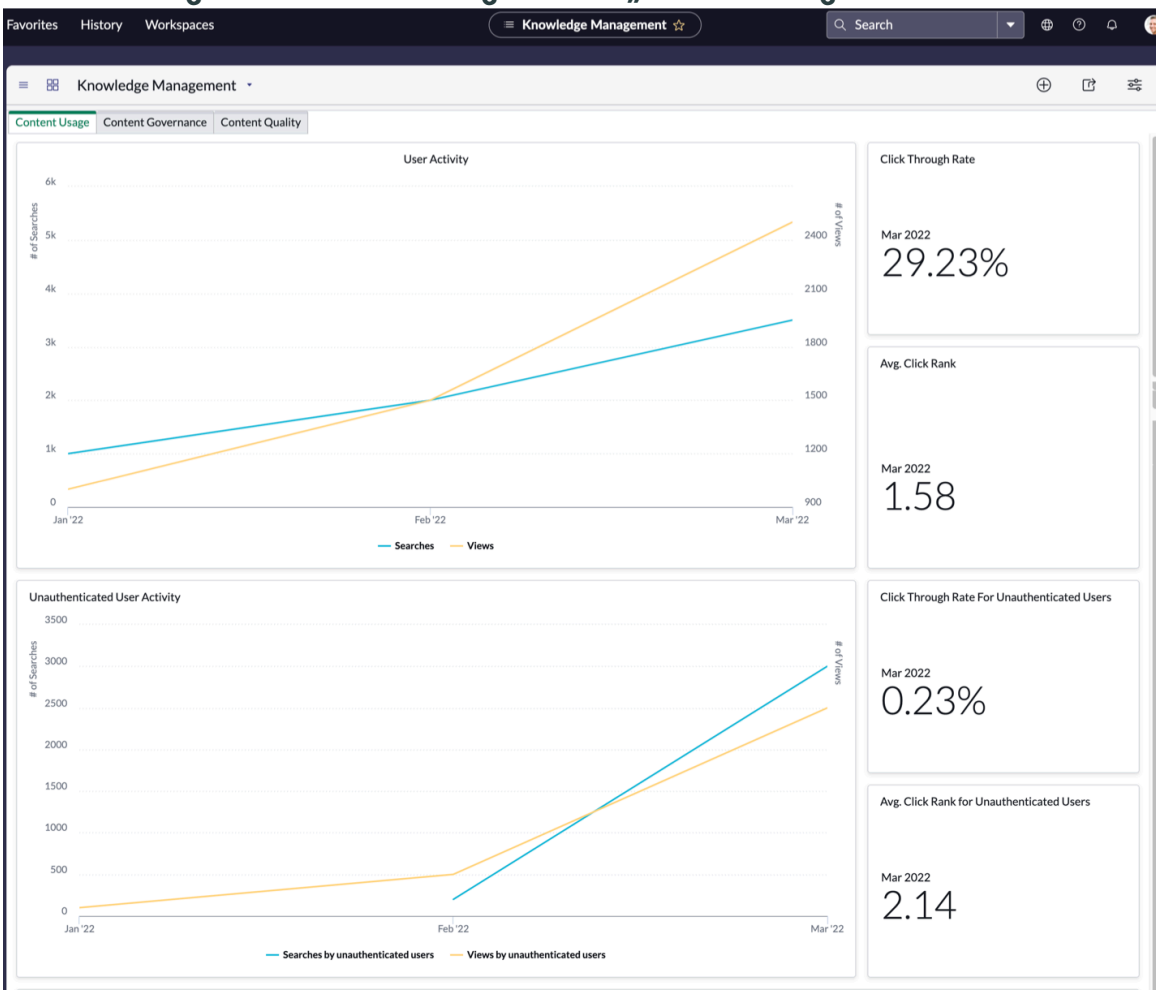
Die Wissensmanagement Das Dashboard hilft Besitzern und Managern von Wissensinhalten, die Nutzung und Qualität ihrer Wissensinhalte zu bestimmen. Es hilft, zu bestätigen, dass die richtigen Prozesse und Verfahren für die Inhaltserstellung befolgt werden.

Hinweis:

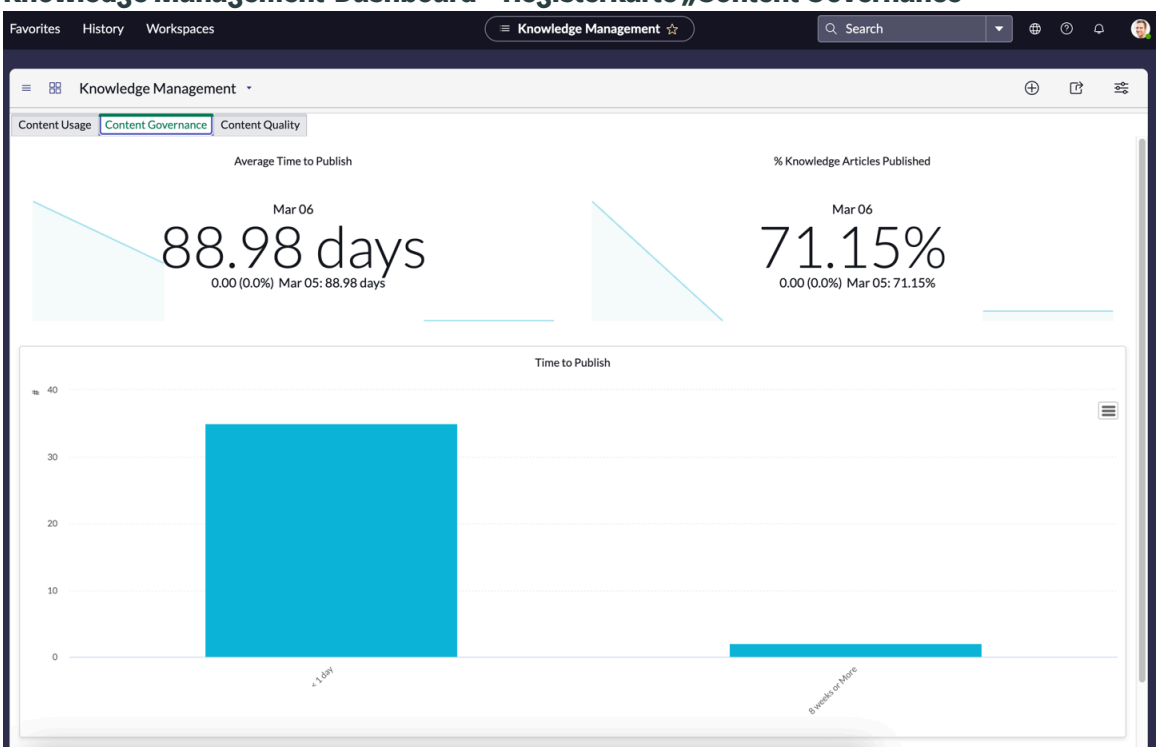
- Diese Dokumentation bezieht sich auf das Performance Analytics-Inhaltspaket für Wissensmanagement v2, eingeführt in London. Bezieht sich nicht auf die ältere, veraltete Version.
- Um die Lösung für zu aktivieren Wissensmanagement, Kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**an. Wählen Sie erste Schritte aus, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Wissensmanagement. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.
- Um auf zuzugreifen Wissensmanagement Dashboard, navigieren Sie zu **Alle** > **Self-Service** > **Dashboard**an. In **Durchsuchen Sie das Dashboard** Feld, suchen Sie nach dem Knowledge Management-Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensmanagement-Dashboard: Registerkarte „Inhaltsnutzung“



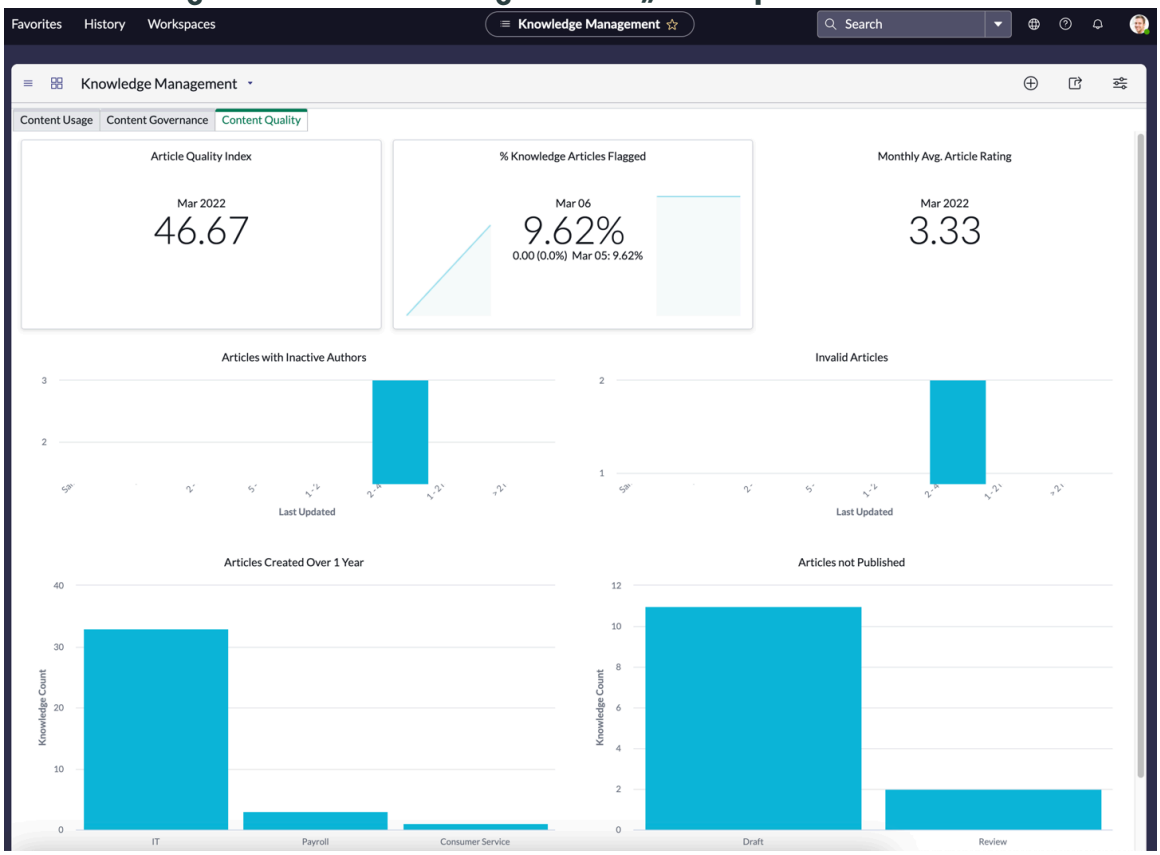
Knowledge Management-Dashboard – Registerkarte „Content Governance“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensmanagement-Dashboard – Registerkarte „Inhaltsqualität“



Endanwender und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Wissensmanager: Muss Problembereiche identifizieren und Ressourcen optimal lenken.	knowledge_manager	Kann die Geschwindigkeit der Inhaltsveröffentlichung überprüfen und sehen, nach welchen Inhalten Kunden suchen, um die Bemühungen der Inhaltsbesitzer effizienter zu steuern.
Wissensadministrator: Benötigt klare Einblicke in die Nutzung und Qualität von Wissensinhalten.	knowledge_admin	Kann die Inhaltserstellung planen und leiten.
Inhaltsersteller: Muss die Nutzung der Inhalte, die er besitzt, und Bereiche mit Verbesserungspotenzial sehen	pa_viewer	Kann sehen, nach welchen Inhalten in ihrem Themenbereich Kunden suchen.

Indikatoren des CSM-Wissensmanagement-Dashboards

Das Dashboard „CSM-Wissensmanagement“ bietet drei Ansichten zu Inhaltsnutzung, Content Governance und Inhaltsqualität.

Das Wissensmanagement-Dashboard enthält die folgenden Leistungskennzahlen:

% der veröffentlichten Wissensartikel

Eine tägliche Berechnung mit der Formel [[Anzahl der veröffentlichten Wissensartikel]] / [[Anzahl der aktiven Wissensartikel]]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Monatliche Durchschnittsbewertung von Artikeln

Eine monatliche Berechnung der Summe aller artikelbewertungen für den Monat geteilt durch die Anzahl der für den Monat bewerteten Wissensartikel.

Durchschnittlich ausgewählter Rang

Eine monatliche Berechnung mit der Formel [[Summe der Wissenssuchränge]] / Anzahl der Wissenssuchen mit Rang]]

Wählen Sie Durch Rate Aus

Eine monatliche Berechnung mit der Formel Anzahl der Wissenssuchen mit Rang]] / [[Anzahl der Wissenssuchen]]

Durchschnittliche Zeit bis zur Veröffentlichung

Die durchschnittliche Zeit bis zur Veröffentlichung wird täglich als Anzahl von Tagen neu berechnet. Das Ziel des Indikators besteht darin, Punktzahlen zu minimieren.

Anzahl der aktiven Anwender, die Suchvorgänge durchgeführt haben – monatlich

Die Anzahl der authentifizierten Anwender, die im vorherigen Monat mindestens eine Suche in der Knowledge Base durchgeführt haben. Das Ziel besteht darin, dass die Anzahl maximiert wird.

Anzahl der aktiven Anwender, die Artikel angezeigt haben – monatlich

Die Anzahl der authentifizierten Anwender, die im vorherigen Monat mindestens einen wissensartikel angezeigt haben. Das Ziel besteht darin, dass die Anzahl maximiert wird.

Anzahl der Wissenssuchen mit Rang: Monatlich

Die Anzahl der Wissenssuchen in einem Monat, bei denen der höchste ausgewählte Rang einen Wert größer als Null hat. Das Ziel besteht darin, dass die Anzahl maximiert wird.

Anzahl der Wissenssuchen: Monatlich

Die Anzahl der Wissenssuchen in einem Monat. Das Ziel besteht darin, dass die Anzahl maximiert wird.

Anzahl der bewerteten Wissensartikel: Monatlich

Die Anzahl der in einem Monat erstellten Wissensfeedback-Datensätze, mit Ausnahme von Datensätzen, bei denen das Feld „Bewertung“ leer ist. Das Ziel besteht darin, dass die Anzahl maximiert wird.

Anzahl der veröffentlichten Wissensartikel

Tägliche Anzahl der Gesamtanzahl der Wissensartikel, die in den Status „veröffentlicht“ übergegangen sind. Das Ziel besteht darin, dass die Anzahl maximiert wird.

Anzahl der aktiven Wissensartikel

Tägliche Anzahl der aktiven Wissensartikel mit aktuellen Workflows. Das Ziel besteht darin, dass die Anzahl maximiert wird.

Summe der Wissensartikelbewertung: Monatlich

Die monatliche Summe aller wissensartikelbewertungen. Dieser Indikator wird nur zur Berechnung der durchschnittlichen monatlichen artikelbewertung verwendet.

Summe der Wissenssuchränge: Monatlich

Die Summe der Feedback-Rangfolgen von Wissenssuchen, die in einem Monat durchgeführt wurden, ohne leere höchste Auswahlrangwerte. Das Ziel besteht darin, dass die Anzahl maximiert wird.

Durchschnittlicher Auswahlrang für nicht authentifizierte Anwender

Eine monatliche Berechnung des durchschnittlichen Auswahlrangs für die nicht authentifizierte Anwenderaktivität. Die Punktzahl wird gemäß der Formel berechnet [[Summe der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissenssuchränge nach nicht authentifizierten Anwendern – monatlich]]/[[Anzahl der Wissenssuchen nach nicht authentifiziertem Anwender mit Rang – monatlich]] . Ein niedrigerer Wert ist besser.

Wählen Sie Durchrate für nicht authentifizierte Anwender aus

Eine monatliche Berechnung des Prozentsatzes der Auswahlrate für die nicht authentifizierte Anwenderaktivität. Die Punktzahl wird gemäß der Formel berechnet [[Anzahl der Wissenssuchen nach nicht authentifiziertem Anwender mit Rang – monatlich]]/[[Anzahl der Wissenssuchen nach nicht authentifiziertem Anwender – monatlich]] * 100 . Ein höherer Wert ist besser.

Anzahl der Wissenssuchen nach nicht authentifizierten Anwendern – monatlich

Eine monatliche Anzahl der Wissenssuchen nach nicht authentifizierten Anwendern.

Anzahl der Artikelansichten nach nicht authentifizierten Anwendern – monatlich

Eine monatliche Anzahl der Wissensartikel, die von nicht authentifizierten Anwendern angezeigt werden.

Summe der Wissenssuchränge nach nicht authentifizierten Anwendern – monatlich

Eine monatliche Summe der Wissenssuchränge für die Aktivität des nicht authentifizierten Anwenders.

Anzahl der Wissenssuchen mit Rang für nicht authentifizierte Anwender – monatlich

Eine monatliche Anzahl der Wissenssuchen mit Auswahlrang für die Aktivität des nicht authentifizierten Anwenders.

Aufgliederungen

Die folgenden Aufgliederungen gelten für die Indikatoren im Dashboard:

- Zeit zum Veröffentlichen von Gruppen
- Knowledge Base
- Wissenskategorie

Datenvisualisierungen

Die Dashboards enthalten die folgenden Visualisierungen:

Titel	Typ	Beschreibung
Artikel mit inaktiven Verfassern	Spalte	Aktiv = wahr und Autor.aktiv = falsch
Ungültige Artikel	Spalte	Aktiv = wahr, und Workflow ist „Entwurf“, „Überprüfung“, „veröffentlicht“ oder „Ausstehende Stilllegung“, „gültig bis“ ist vor heute und „aktuell“ = „wahr“
Artikel, die über ein Jahr erstellt wurden	Spalte	Aktiv = wahr und erstellt = vor 1 Jahr
Artikel nicht veröffentlicht	Spalte	Aktiv = wahr, und Workflow ist Entwurf oder Überprüfung

Zugehörige Informationen

Dashboards

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensmanagement-Dashboard „Übersicht“

Die Wissensmanagement Das Übersichts-Dashboard bietet eine Übersicht über verschiedene Nutzungsmetriken, die Wissensartikeln zugeordnet sind. Sie können die Wissensnutzung und -Ansichten anzeigen und nachverfolgen und die Bemühungen der Inhaltsbesitzer effizienter steuern.

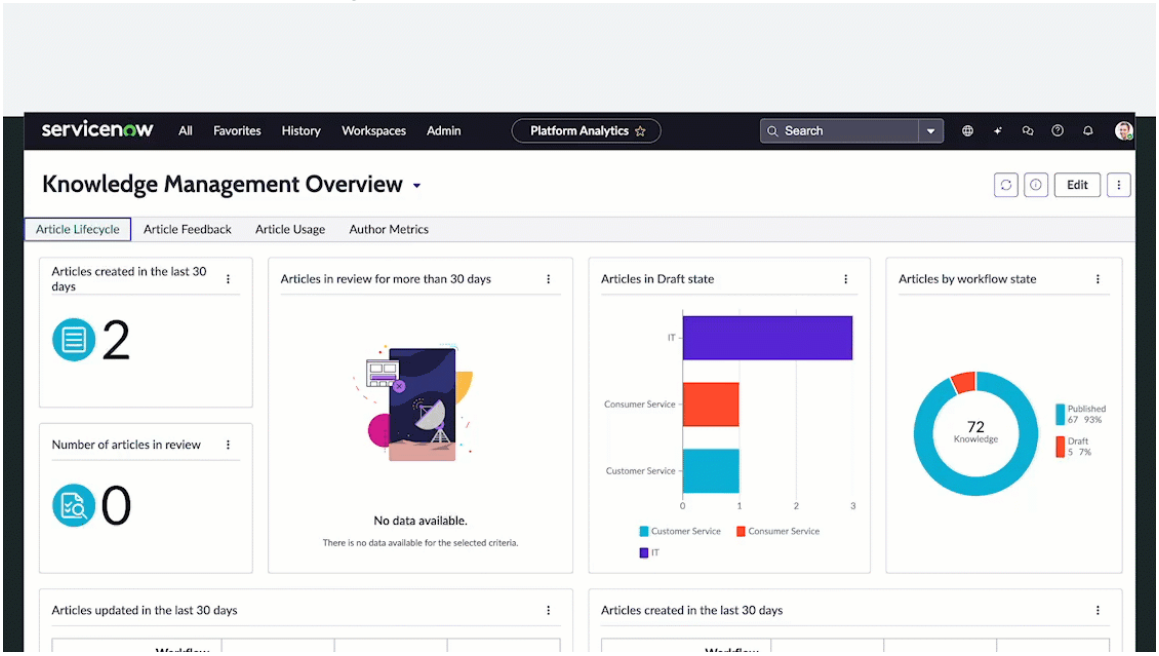
Hinweis:

Wenn Sie ein Upgrade von einem vorherigen Release durchführen, müssen Sie das Plugin „Wissensübersicht“ (com.sn_Knowledge_overview) aktivieren, um zu aktivieren WissensmanagementÜbersichts-Dashboard. Sie müssen auch den Navigationspfad aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie den Navigationspfad für WissensmanagementÜbersichts-Dashboard.

Aktivieren Sie das reaktionsfähige Dashboard, um Analytics zu optimieren, indem Sie festlegen `glide.cms.enable.responsive_grid_layout`Systemeigenschaft auf „wahr“.

Um auf zuzugreifen WissensmanagementÜbersichts-Dashboard, navigieren Sie zu **Alle** > **Self-Service** > **Dashboards**an. Suchen Sie nach dem Dashboard Wissensmanagement-Übersicht. Das Dashboard wird standardmäßig mit geöffnet **Artikellebenszyklus** Registerkarte angezeigt.

Dashboard „Wissensmanagement-Übersicht“



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Wissensmanager: Identifizieren Sie Problembereiche, und leiten Sie Ressourcen optimal.	knowledge_manager	Kann die Geschwindigkeit der Inhaltsveröffentlichung überprüfen und sehen, nach welchen Inhalten Kunden suchen.
Wissensadministrator: Hat einen klaren Einblick in die Nutzung und Qualität von Wissensinhalten.	knowledge_admin	Kann die Inhaltserstellung planen und leiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte

Die Wissensmanagement Das Übersichts-Dashboard enthält verschiedene Berichte.

Titel	Typ	Beschreibung
Artikellebenszyklus		
In den letzten 30 Tagen erstellte Artikel	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der in den letzten 30 Tagen erstellten Artikel.
Anzahl der Artikel in der Überprüfung	Einzelne Punktzahl (42)	Die Gesamtzahl der Artikel im Status „Überprüfung“.
Artikel nach Workflow-Status	Kreis ( )	Zeigt Artikel nach ihrem Workflow-Status an.
Artikel, die seit mehr als 30 Tagen geprüft werden	Horizontaler Balken ( )	Zeigt die Artikel an, die sich seit mehr als 30 Tagen im Status „Überprüfung“ befinden.
In den letzten 30 Tagen erstellte Artikel	Pivot-Tabelle ( )	Zeigt die in den letzten 30 Tagen erstellten Artikel sowie die Knowledge Bases und Workflows an, die den Artikeln zugeordnet sind.
In den letzten 30 Tagen aktualisierte Artikel	Pivot-Tabelle ( )	Zeigt die in den letzten 30 Tagen aktualisierten Artikel sowie die Knowledge Bases und Workflows an, die den Artikeln zugeordnet sind.
Artikel, die in den nächsten 90 Tagen ablaufen	Pivot-Tabelle ( )	Zeigt die Artikel an, die in den nächsten 90 Tagen ablaufen, und zeigt die Artikel an.
Artikel im Entwurfsstatus	Horizontaler Balken ( )	Zeigt die Artikel im Entwurfsstatus an.
Feedback zu Artikel		
In den letzten 30 Tagen markierte Artikel	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Artikel, die in den letzten 30 Tagen gekennzeichnet wurden.
In den letzten 30 Tagen als nicht hilfreich markierte Artikel	Einzelne Punktzahl (42)	Die Gesamtzahl der Artikel, die in den letzten 30 Tagen als nicht hilfreich markiert wurden.
In den letzten 30 Tagen hinzugefügte Kommentare	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Artikel, die in den letzten 30 Tagen Kommentare erhalten haben.
Artikelbewertungen in den letzten 30 Tagen	Pivot-Tabelle ( )	Zeigt die Bewertungen für Artikel an, die sich in verschiedenen Workflow-status befinden. Außerdem wird die durchschnittliche Bewertung von Artikeln aus verschiedenen Knowledge Bases angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Durchschnittliche Artikelbewertung	Einzelne Punktzahl ( )	Zeigt die durchschnittliche Bewertung von Artikeln an, die bewertet wurden.
Artikelnutzung		
Wissensnutzung	Vertikaler Balken ( )	Zeigt die Anzahl der Artikel an, die als Anhänge verwendet werden.
Artikelansichten	Vertikaler Balken ( )	Zeigt die Anzahl der Artikel an, die von der Knowledge Base angezeigt werden.
Wissensnutzung nach Monaten	Zeile ( )	Zeigt die Anzahl der Artikel, die als Anhänge verwendet werden, nach Monat im Trend.
Trend der Anzahl der Artikelansichten nach Monat	Zeile ( )	Zeigt die Anzahl der angezeigten Artikel nach Monat im Trend an.
Autorenmetriken		
Monatliche Wissensnutzung nach Autor	Trend ( )	Zeigt die Anzahl der als Anhänge verwendeten Artikel nach Monat in Bezug auf den Autor an.
Monatliche Wissensabfragen nach Autor	Trend ( )	Zeigt die Anzahl der angezeigten Artikel nach Monat pro Autor an.
Vom Autor erstellte Artikel	Trend ( )	Zeigt Artikel an, die gemäß dem Wissensautor erstellt wurden, und zwar nach Monat.

Aktualisieren Sie den Navigationspfad für WissensmanagementÜbersichts-Dashboard

Aktualisieren Sie den Navigationspfad, um auf zuzugreifen WissensmanagementÜbersichts-Dashboard.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Wissensübersicht“ (com.sn_Knowledge_overview).
- Wenn Sie ein Upgrade von einem vorherigen Release durchführen, müssen Sie den Wissensübersichtseintrag in der Tabelle „Module“ (sys_App_Module) aktualisieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Module**an.
2. Auf der Seite „Module“ in **Titel** Feld eingeben Übersicht .
3. In **Anwendungsmenü** Feld eingeben Wissen .
4. Öffnen Sie **Übersicht** Modul.
5. Klicken Sie auf der Seite „Modulübersicht“ auf **Linktyp** .
6. In **Linktyp** Feld auswählen **URL (aus Argumenten)** Aus der Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. In **Argumente** Feld eingeben `Now/Platform-Analytics-Workspace/Dashboards/params/Edit/false/sys-ID/5d5e18458731fd51a2522b5a4309cacc` .
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der Navigationspfad für Wissensmanagement Dashboard wird auf aktualisiert **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Übersicht**an.

Pareto-Diagramm für Wissensbedarf-Einblicke

Mit dem Pareto-Diagramm für Wissensbedarf-Einblicke können Sie Wissenslücken in Kandidaten visualisieren und die Reihenfolge priorisieren, in der Wissenslücken gelöst werden sollen.

Die folgenden Informationen sind im Pareto-Diagramm für Wissensbedarf-Einblicke verfügbar:

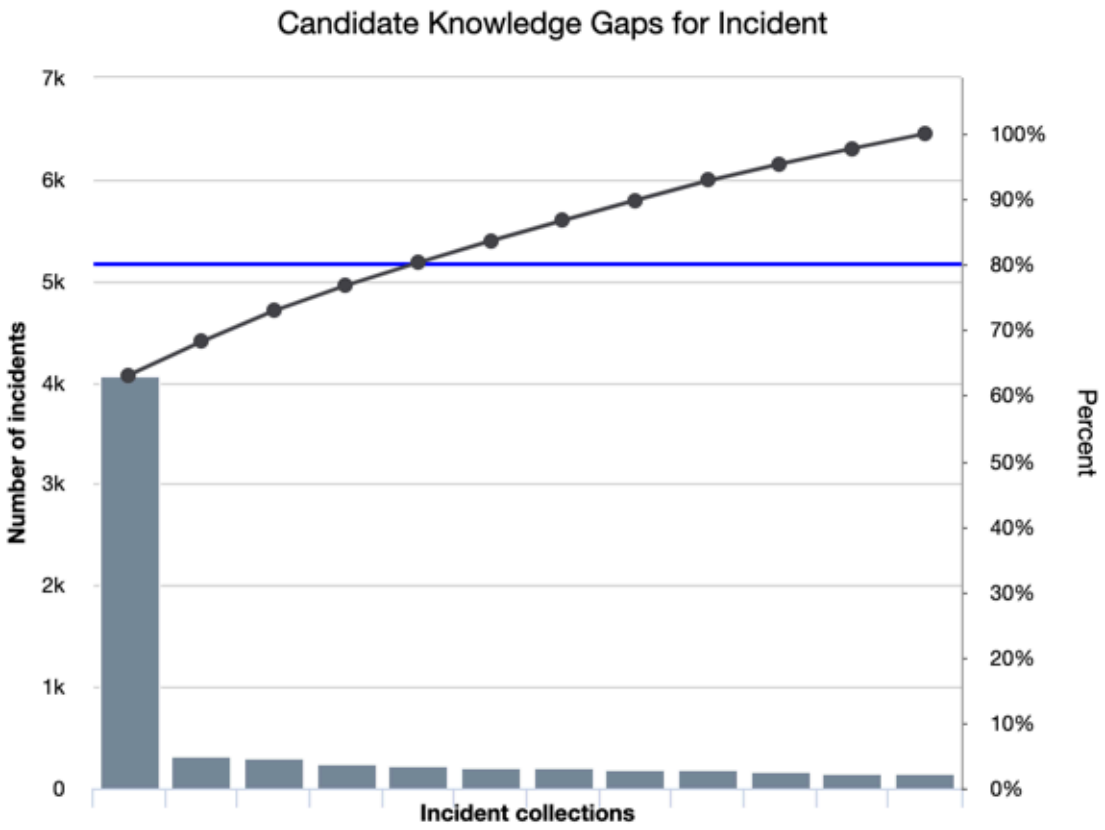
- Die linke Y-Achse ist die Anzahl der Aufgaben ohne oder unzureichende Wissensabdeckung.
- Die rechte Y-Achse ist der kumulative Prozentsatz der Gesamtanzahl der ausgewerteten Aufgaben.
- Jeder Balken stellt eine Sammlung ähnlicher Aufgaben dar, die keine gute Wissensabdeckung aufweisen. Die Balken sind in absteigender Reihenfolge angeordnet, sodass die Sammlung mit der meisten Anzahl von Aufgaben links angezeigt wird. Mit dieser Reihenfolge können Sie zuerst die größte Sammlung auflösen. Wenn Sie auf einen Balken zeigen, werden die Anzahl der Aufgaben im Balken und der kumulative Prozentsatz angezeigt.
- Das Liniendiagramm zeigt den kumulativen Prozentsatz der Aufgaben, die in jeder Sammlung enthalten sind.
- Die blaue Linie gibt die 80 % der Gesamtzahl der Aufgaben an, die keine oder unzureichende Wissensabdeckung aufweisen. Der Schnittpunkt der blauen Linie und des Liniendiagramms zeigt die Mindestanzahl der Sammlungen an, die gelöst werden müssen, damit 80 % der Aufgaben abgedeckt werden können.

Example: Pareto-Diagramm für Bedarfseinblicke

Die folgende Abbildung zeigt ein Pareto-Diagramm zur Identifizierung von Wissenslücken für Incidents.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“

Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“

Dashboard „Bedarfseinblicke für HR-Fälle“

Wissensbedarfeinblicke

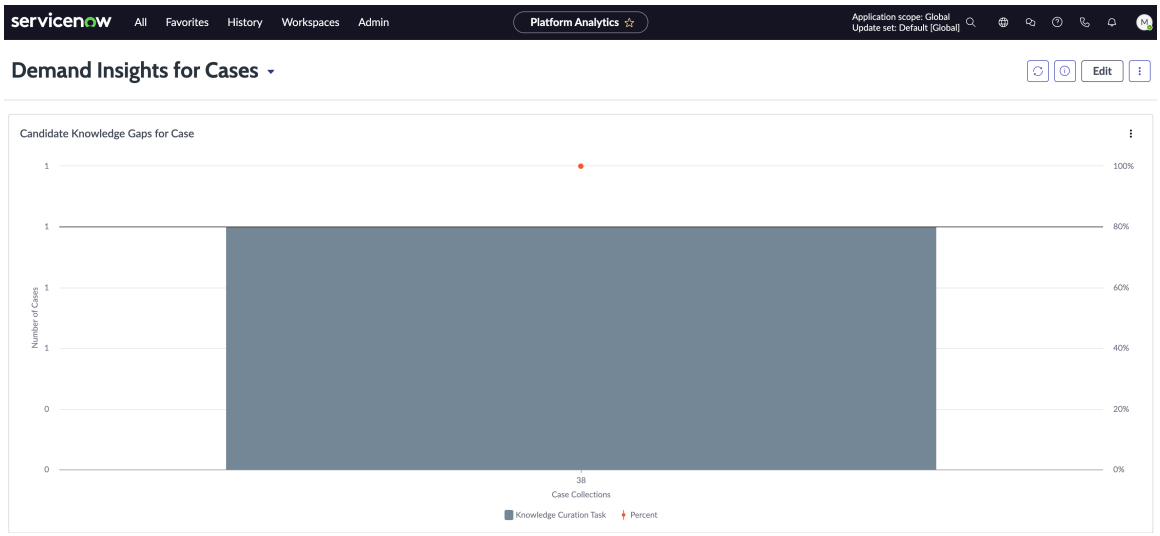
Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“

Mit dem Dashboard „Demand Insights for Cases“ können Sie als Kundenservice-Fallmanager identifizieren, welche Fälle keine oder unzureichende Wissensabdeckung aufweisen. Sie können dann Feedback-Aufgaben für Wissenslücken erstellen, um solche Fälle abzuwenden.

Das Plugin „Predictive Intelligence für Wissensmanagement“ (com.snc.Knowledge_ml) enthält das Dashboard „Demand Insights for Cases“. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence for Knowledge Management und Zusätzliche Plugins für Wissensmanagement. Der Navigationspfad zum Anzeigen dieses Dashboards ist **Alle** > **Platform Analytics** > **Bibliothek** > **Dashboards**an. Suchen Sie im Suchfeld nach dem Dashboard.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rollen
Kundenservice-Fallmanager: Muss identifizieren, welche Fälle keine gute Wissensabdeckung haben.	sn_km_ml.Knowledge_Curation_user und sn_customerservice_Manager

Berichte

Titel	Typ	Beschreibung
Kandidatenwissenslücken für Fall	Pareto-Diagramm	Zeigt Daten aus der Tabelle „Wissenskurationsaufgabe“ [kb_Curation_Task_Cluste mit den folgenden Bedingungen an: Kurationskonfiguration = sn_customerservice_Case UND Lösung.aktiv = wahr

Zugehörige Informationen

Pareto-Diagramm für Wissensbedarf-Einblicke

Wissensbedarfeinblicke

Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“

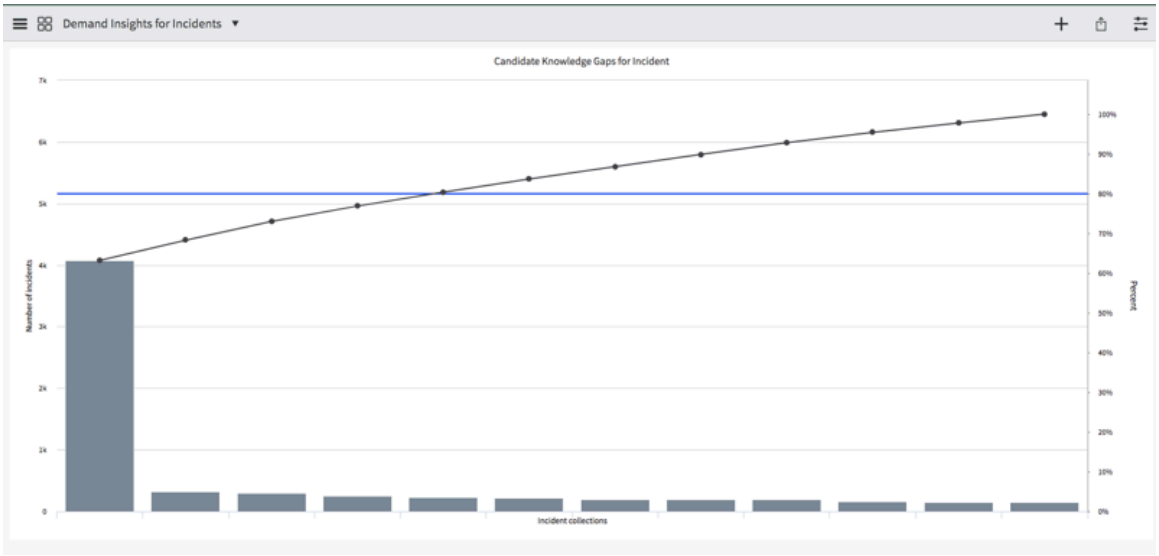
Mit dem Dashboard „Demand Incidents“ können Sie als Incident-Manager identifizieren, welche Incidents keine oder unzureichende Wissensabdeckung haben. Sie können dann Feedback-Aufgaben für Wissenslücken erstellen, um solche Incidents abzuwehren.

Das Plugin „Predictive Intelligence für Wissensmanagement“ (com.snc.Knowledge_ml) enthält das Dashboard „Demand Incidents“. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence for Knowledge Management und Zusätzliche Plugins für Wissensmanagement.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Incident-Manager: Muss identifizieren, welche Incidents keine gute Wissensabdeckung haben.	sn_km_ml.Knowledge_Curation_user und Incident_Manager

Berichte

Titel	Typ	Beschreibung
Kandidatenwissenslücken für Incident	Pareto-Diagramm	Zeigt Daten aus der Tabelle „Wissenskurationsaufgabe“ [kb_Curation_Task_Cluste mit den folgenden Bedingungen an: Kurationskonfiguration = Incident UND Lösung.aktiv = wahr

Zugehörige Informationen

Pareto-Diagramm für Wissensbedarf-Einblicke

Wissensbedarfeinblicke

Dashboard „Bedarfseinblicke für HR-Fälle“

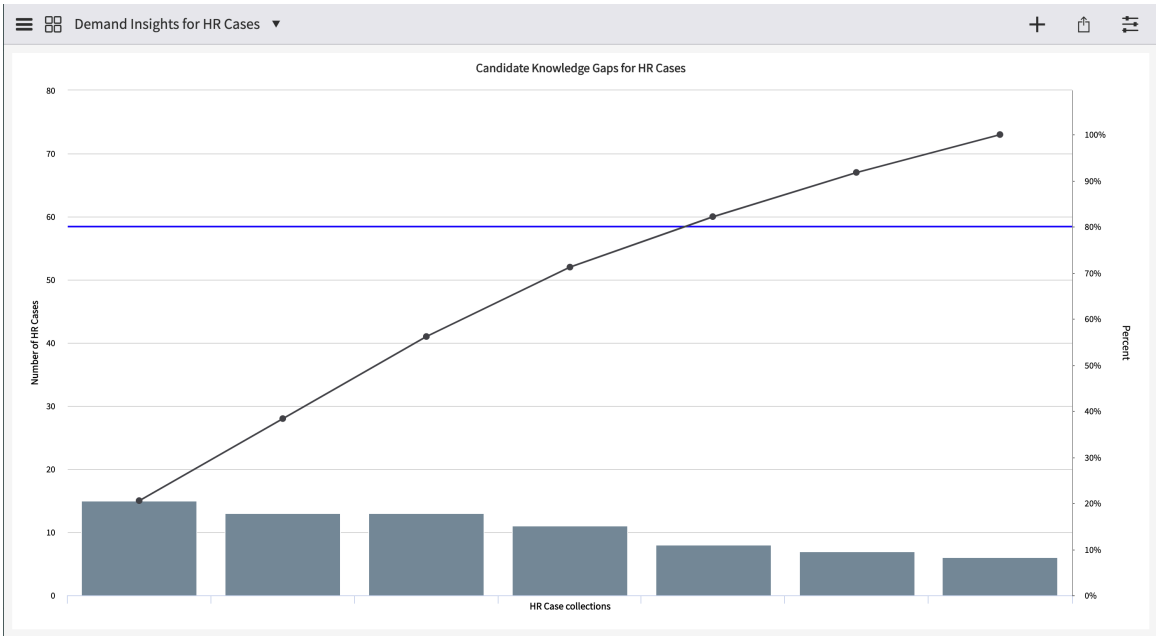
Mit dem Dashboard „Bedarfseinblicke für HR-Fälle“ können Sie als HR-Mitarbeiter feststellen, welche HR-Fälle keine oder eine nur unzureichende Wissensabdeckung aufweisen. Sie können dann Feedback-Aufgaben für Wissenslücken erstellen, um solche HR-Fälle zu vermeiden.

Hinweis: Aktivieren Sie für das Dashboard „Demand Insights für HR-Fälle“ das Plugin „Human Resources scoped App: Core“ [com.sn_HR_Core] und das Plugin „Predictive Intelligence für Wissensmanagement“ [com.snc.Knowledge_ml].

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard „Bedarfseinblicke für HR-Fälle“



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
HR-Mitarbeiter: Muss identifizieren, welche HR-Fälle keine gute Wissensabdeckung haben.	sn_km_ml.Knowledge_Curation_user und sn_HR_Core.admin

Berichte

Titel	Typ	Beschreibung
Wissenslücken des Kandidaten für HR-Fälle	Pareto-Diagramm	Wissenslücken des Kandidaten für HR-Fälle.

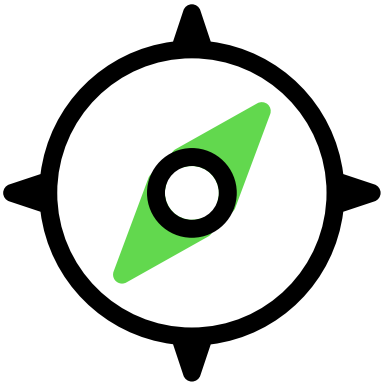
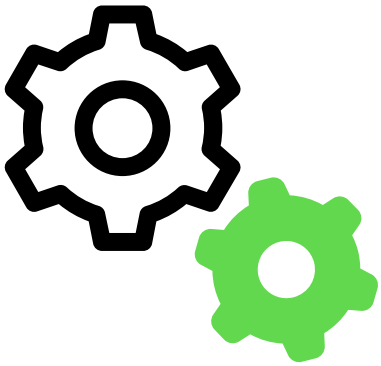
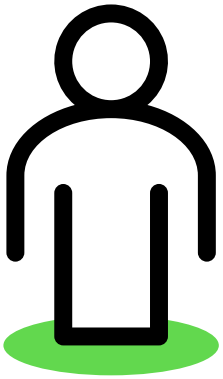
Now Assist in Wissensmanagement

Verwenden ServiceNow Now Assist In Wissensmanagement Dient zum Generieren eines neuen wissensartikels für einen Fall oder Incident über Now Assist Bereich, klassische Umgebung oder die entsprechenden konfigurierbarer Arbeitsbereich. Service Desk-Mitarbeiter können diese Artikel verwenden, um Kunden schnellere Lösungen vorzuschlagen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie mehr über die Kompetenzen der generativen KI, die in verfügbar sind Now Assist In Wissensmanagement.	Aktivieren Now Assist In Wissensmanagement Und konfigurieren Sie die Kompetenzen der generativen KI an.	Generieren Sie neue Artikel mit Now Assist In Wissensmanagement.

Problembehandlung und Hilfe

- Wissensmanagement-Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datensammlung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können die zukünftige Datensammlung jederzeit deaktivieren, wie in beschrieben Now Assist Seite „Abwählen“ an.

Now Assist in Wissensmanagement erkunden

Verwenden Sie Now Assist In Wissensmanagement Anwendung, mit der Service Desk-Mitarbeiter über einen Fall oder Incident einen neuen wissensartikel für einen Fall oder Incident generieren können Now Assist Bereich, klassische Umgebung und konfigurierbarer Arbeitsbereich.

https://player.vimeo.com/video/1009282001?h=fc84a7cd87&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Das Video oben zeigt, wie ein Service Desk-Mitarbeiter mit wissensartikel generieren kann Now Assist Aus ähnlichen Incidents in IT Service Management.

Now Assist In WissensmanagementÜbersicht

Nach der Aktivierung und Konfiguration Now Assist In Wissensmanagement Stellt einem Service Desk-Mitarbeiter die folgenden generativen KI-Fähigkeiten zur Verfügung:

- Service Desk-Mitarbeiter können Artikel aus generieren Now Assist Bereich.
- Service Desk-Mitarbeiter können Artikel aus ihren jeweiligen generieren konfigurierbarer Arbeitsbereich.
- Service Desk-Mitarbeiter können Artikel auch in der Knowledge Base bearbeiten und veröffentlichen.

Now Assist In Wissensmanagement Kompetenzen

Die Now Assist In Wissensmanagement Die Anwendung enthält KB-Generierungskompetenzen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Wissensartikel generieren können, wenn sie an einem Fall oder Incident arbeiten. Service Desk-Mitarbeiter können die Lösungen dokumentieren, die verschiedene Funktionen der generativen KI verwenden, die in aktiviert sind Wissensmanagement Und leiten Sie sie an Kunden weiter, um ihre Fragen und Probleme schnell zu lösen.

Now Assist-Bereich

Service Desk-Mitarbeiter können verwenden Now Assist Bereich, der in ihrem Arbeitsbereich verfügbar ist. Mit dieser Konversationsschnittstelle können Service Desk-Mitarbeiter einen neuen wissensartikel im Zusammenhang mit einem Fall oder Incident generieren. Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter Now Assist-Bereich .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Generieren Sie einen wissensartikel aus dem Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und klassische Umgebung mit Now Assist

Mithilfe von Now Assist Wissensartikel aus dem Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM und der klassischen Umgebung generieren

Generieren Sie einen wissensartikel aus HR Mitarbeiterbereich Mit Now Assist für HRSD

Generieren Sie einen Wissen artikel aus der klassischen Umgebung mit Now Assist

Wird Konfiguriert Now Assist In Wissensmanagement

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie konfigurieren Now Assist In Wissensmanagement Anwendung, mit der Service Desk-Mitarbeiter ihre generativen KI-Kompetenzen in ihrem Anwendungsarbeitsbereich und in der klassischen Umgebung verwenden können.

Konfiguration – Übersicht

Konfigurieren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter Fähigkeiten der generativen KI verwenden, um neue Wissensartikel zu generieren.

Konfigurieren der Kompetenz „KB-Generierung“

Konfigurieren Sie die KB-Generierungskompetenz, mit der Service Desk-Mitarbeiter wissensartikel entwerfen können Now Assist.

Vorbereitungen

Bevor Sie die Kompetenz „KB-Generierung“ konfigurieren, müssen die folgenden Anwendungen und ihre jeweiligen Plugins installiert werden.

- Die neueste Now Assist In Wissensmanagement Und Wissen Fähigkeiten in UI Builder Store-Apps müssen vor den folgenden Konfigurationsschritten installiert werden.
- Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

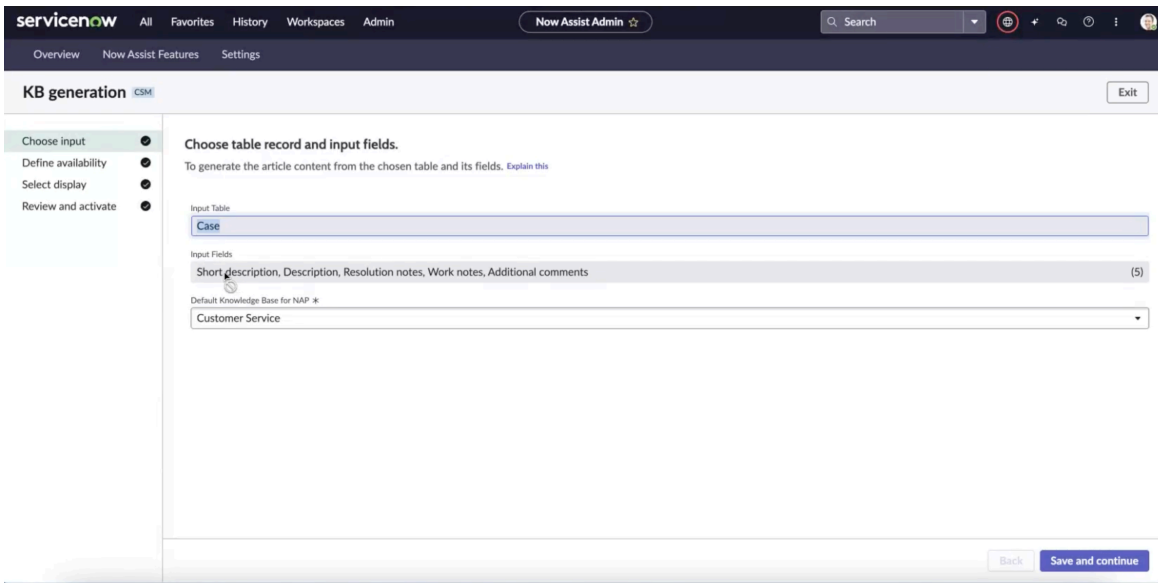
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Features**an.
2. Wählen Sie die Anwendung aus, für die Sie die KB-Generierungskompetenzen konfigurieren möchten.
3. Auf der **Wissen** Funktionskarte, wählen Sie aus **Zeigen Sie Details an** .
4. Wählen Sie im Abschnitt Kompetenzen aktivieren das Symbol weitere Aktionen ( ), und wählen Sie dann aus **Bearbeiten** Dient zum Öffnen des Kompetenzkonfigurationsfensters für die KB-Generierung.
5. Überprüfen Sie die Werte im Eingabefenster auswählen, und wählen Sie dann aus **Speichern und fortfahren** .
   Überprüfen Sie die schreibgeschützten Felder auf weitere Informationen.
   - **Eingabetabelle** : Der für die KB-Generierung verwendete Datensatztyp. Der Wert ist beispielsweise **Fall** Für Now Assist für CSM.
   - **Eingabefelder** : Die Felder, aus denen Informationen gesammelt werden, um den zu entwerfen Wissen artikel. Basierend auf der Eingabetabelle können die Eingabefelder

Automatische Übersetzung

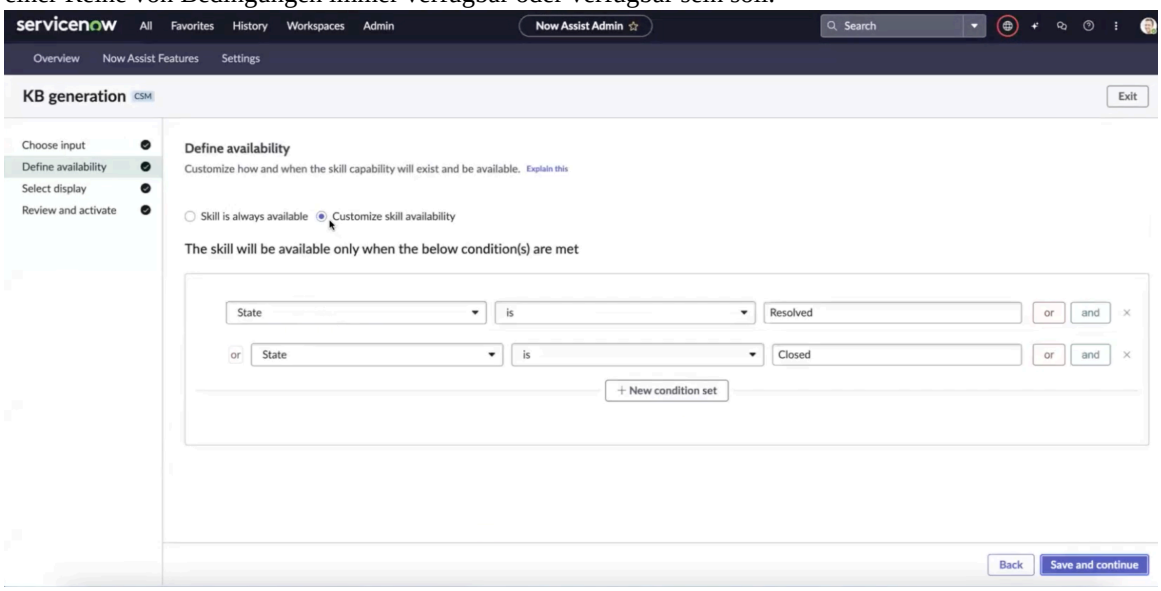
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

konfiguriert werden. Zusammen dienen sie als Eingabe für Now LLM Service Aus dem Fall oder Incident, in dem der artikel erstellt wird.

- **Standard-Knowledge Base für NAP** : Die Knowledge Base In dem Now Assist Bereich generiert den artikel.



6. Konfigurieren Sie, ob die KB-Generierungskompetenz basierend auf einer Reihe von Bedingungen immer verfügbar oder verfügbar sein soll.

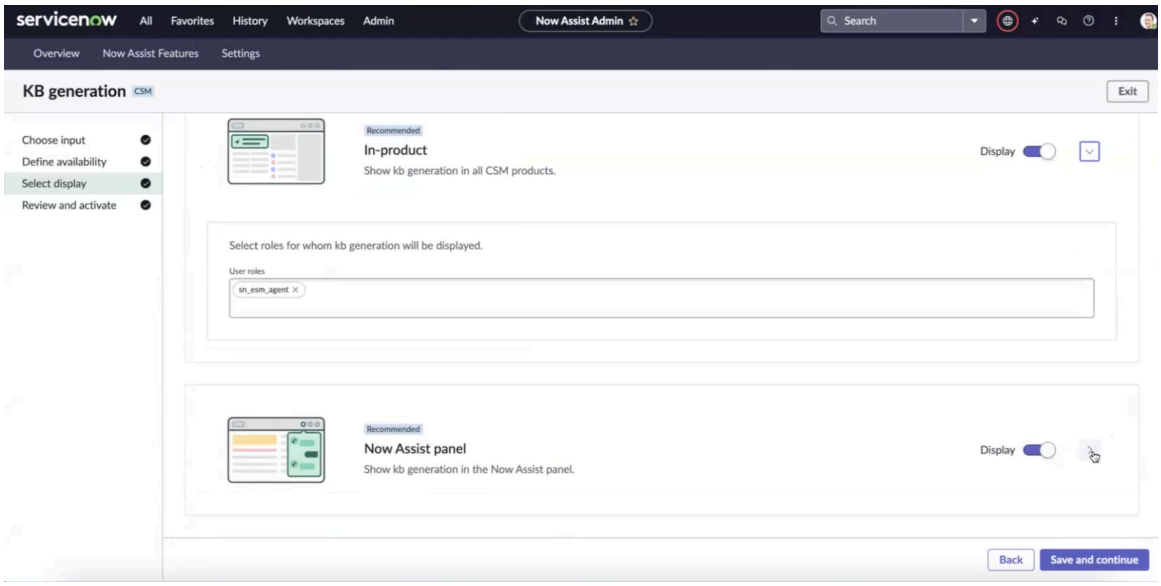


7. Wählen Sie aus, wo die KB-Generierungskompetenz angezeigt werden soll. Sie können Produktintern auswählen, Now Assist Bereich oder beides.

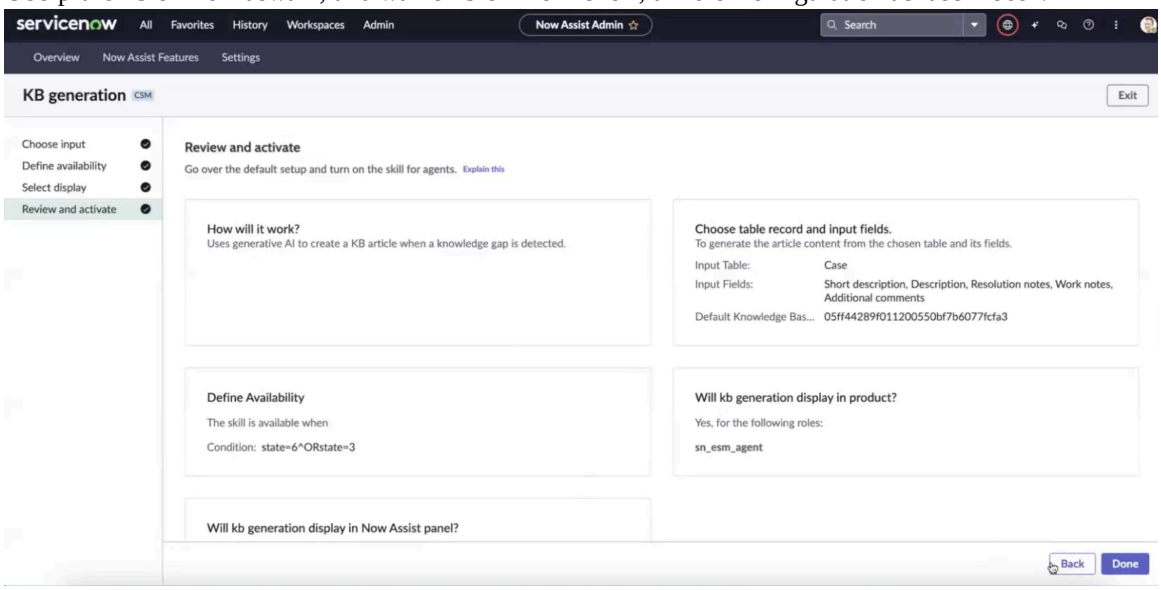
- **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt. Wählen Sie den Pfeil neben dem Umschalter aus, um die Rollen zu definieren, die diese Kompetenz produktintern verwenden können.
- **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wählen Sie den Pfeil neben dem Umschalter aus, um Rollen zu definieren, die diese Kompetenz in verwenden können Now Assist Bereich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
9. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen.



Ergebnis

Ihre Kompetenz ist konfiguriert.

Zugehörige Informationen

- Kompetenzeingaben und -auslöser in Now Assist für ITSM
- Kompetenzeingaben und -auslöser in Now Assist für HRSD
- Kompetenzeingaben für Now Assist für Außendienst-Management (FSM)

Konfigurieren Sie Kompetenz für Now Assist Kontextmenü

Konfigurieren Sie die Kompetenz „Wissensinhaltsmanagement“, damit Service Desk-Mitarbeiter die Verwendung von ermöglichen können Now Assist Kontextmenü zum Ausarbeiten oder Kürzen von Wissen artikel.

Automatische Übersetzung

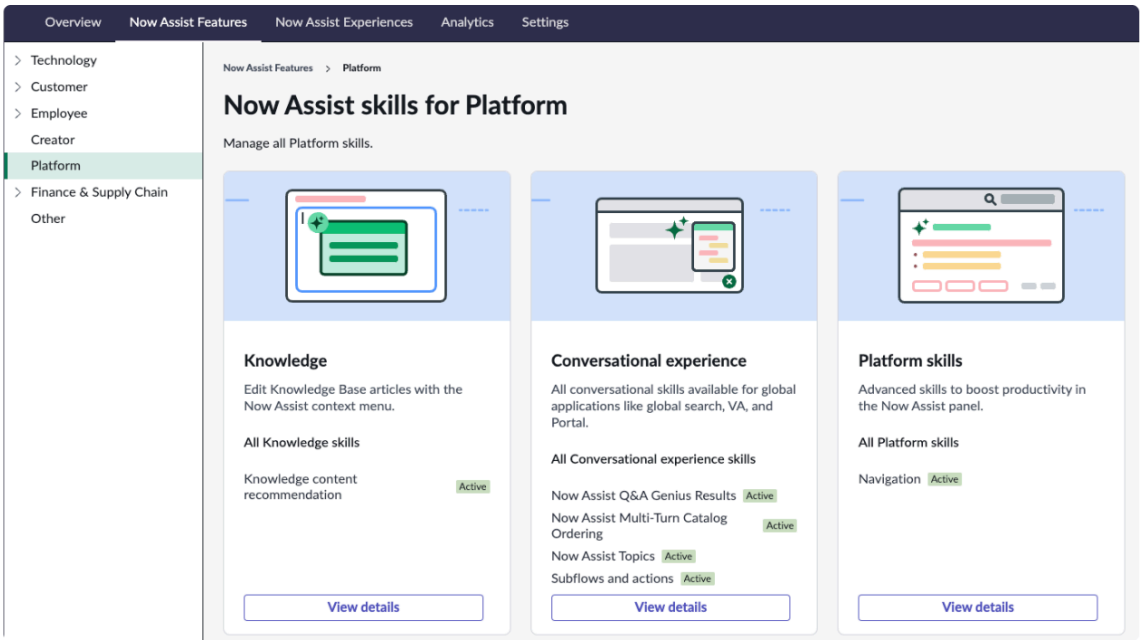
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

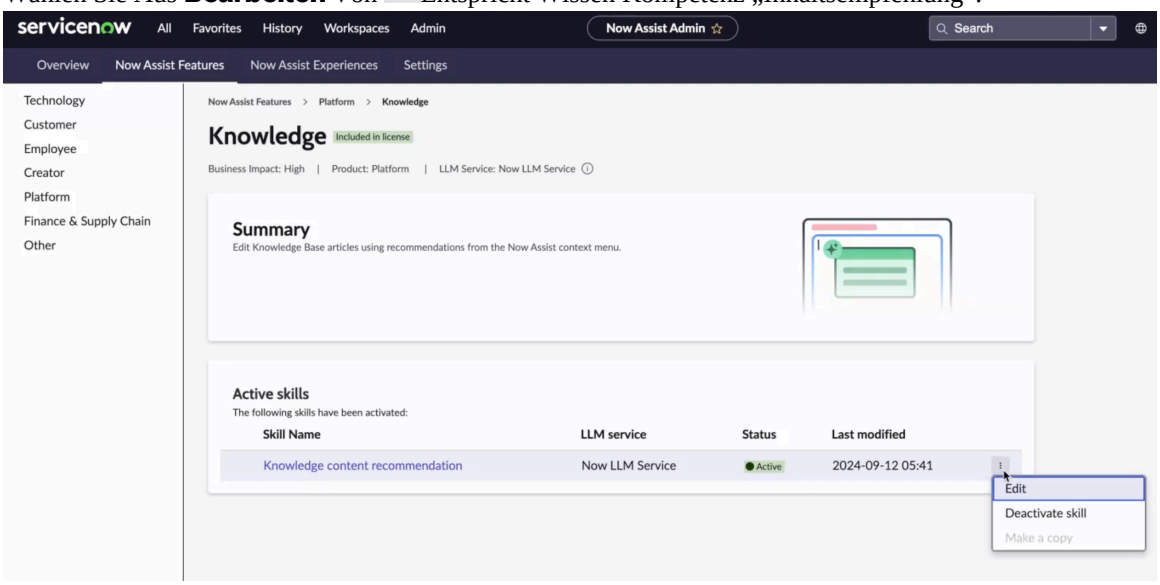
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Funktionen** > **Plattform**an.
2. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Details an** Auf der Wissen Funktionskarte und navigieren Sie zu aktive Kompetenzen.



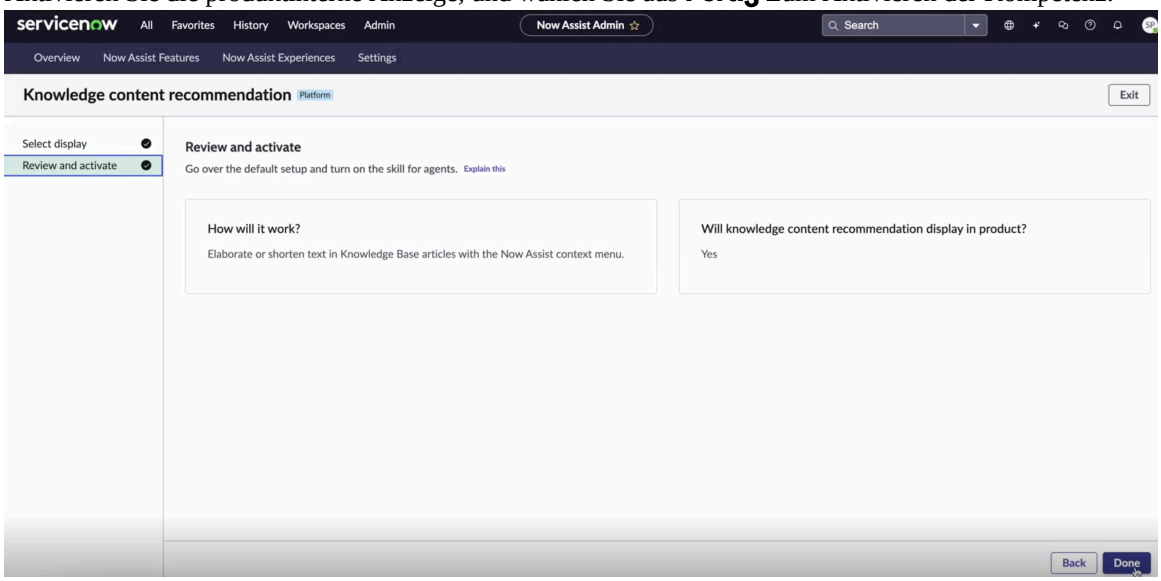
3. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Von ⋮ Entspricht Wissen Kompetenz „Inhaltsempfehlung“.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Aktivieren Sie die produktinterne Anzeige, und wählen Sie aus **Fertig** Zum Aktivieren der Kompetenz.



Konfigurieren und aktivieren Sie Now Assist Kompetenz „Duplikate Artikel identifizieren“

Konfigurieren Sie Wissen Content-Management-Kompetenz, mit der Administratoren und Manager die Aktivierung von ermöglichen können Now Assist Kompetenz „Duplikate Artikel identifizieren“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Knowledge_admin und Knowledge_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dieser Kompetenz können Administratoren und Manager doppelte Inhalte identifizieren und überprüfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Kompetenzen** > **Plattform**an.
2. In Now Assist Kompetenzen in der Listenansicht „Plattform“ scrollen Sie nach unten zur Kompetenz „Duplikate Artikel identifizieren“.
3. Navigieren Sie zur Kompetenzkonfigurationsseite, indem Sie auswählen **Aktivieren** .
4. Wählen Sie im Abschnitt „Eingabe auswählen“ die Option aus **Bereich wechseln** Und geben Sie die folgenden Felder an.

Feld	Beschreibung
Tabellenname	Die Tabelle, für die die Kompetenz konfiguriert ist. Dies ist ein schreibgeschütztes Feld mit einem Standardwert.
Felder	Geben Sie die Felder an, die zum Identifizieren doppelter Artikel verwendet werden. Um diesen Auftrag für OOB-Vorlagen auszuführen, wählen Sie aus **Konfigurieren Sie eine anwenderdefinierte Vorlage** . Nach der Konfiguration wird dies zu einem schreibgeschützten Feld.
Filter	Erstellen Sie einen Filter, indem Sie wissensbezogene Bedingungen wie Artikel-ID, Basisversion und Knowledge Base hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Häufigkeit der Duplikatgenerierung	Legen Sie die Häufigkeit fest, mit der der Auftrag zur Identifizierung der doppelten Artikel ausgeführt wird. **Hinweis:** ○ Die Kompetenz muss jedes Mal zurückgesetzt werden, wenn die Häufigkeit festgelegt wird. ○ Wenn Sie auswählen **Einmal ausführen** Option und aktivieren Sie die Kompetenz. Die Anwendung führt den Auftrag sofort nach der Aktivierung aus. Wenn Sie eine andere Option auswählen, wird der Auftrag kurz nach der Aktivierung und entsprechend der ausgewählten Häufigkeit in den nachfolgenden Ausführungen ausgeführt.
Konfigurieren Sie eine anwenderdefinierte Vorlage	Verwenden Sie die Vorlage, um alle Felder anzugeben, die im Auftrag „Duplikate identifizieren“ verwendet werden. In dieser Vorlage angegebene Felder werden zum Konfigurieren der Auftragsausführungen verwendet.

5. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
6. Überprüfen Sie Ihre Eingaben im Abschnitt Überprüfen und aktivieren, und wählen Sie aus **Fertig** .

Ergebnis
Die Now Assist Kompetenz „Duplikate Artikel identifizieren“ ist konfiguriert.

Konfigurieren Sie Kompetenzen mit anwenderdefinierten Hinweismeldungen für wissensartikelvorlagen

Now Assist In Wissensmanagement Hat die vordefinierte KB-Generierungskompetenz (OOB) erweitert, um anwenderdefinierte Hinweismeldungen für OOB- und anwenderdefinierte wissensartikelvorlagen zu erstellen.

Vorbereitungen
In der Formularkonfiguration des artikeldatensatzes muss der Administrator die Verfügbarkeit von überprüfen **Wissensnachricht der GenAI** Und **Modales Element „Knowledge Now Assist“** . Wenn sie nicht vorhanden sind, muss der Administrator sie aus dem hinzufügen **Verfügbar** Zu **Ausgewählt** Liste.

Erforderliche Rolle: sn_Skill_Builder.admin, sn_nowassist_admin.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um anwenderdefinierte Hinweismeldungen für OOB- und anwenderdefinierte wissensartikelvorlagen zu erstellen, klonen Sie die vorhandene KB-Generierungskompetenz aus dem Now Assist Kompetenzkit (NASK). Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Skill Kit Die Konfiguration der Kompetenz erfolgt in drei Schritten:

- Klonen Sie die OOB-KB-Generierungskompetenz
- Eingabeaufforderungskonfiguration
- Aktivieren Sie die Kompetenz

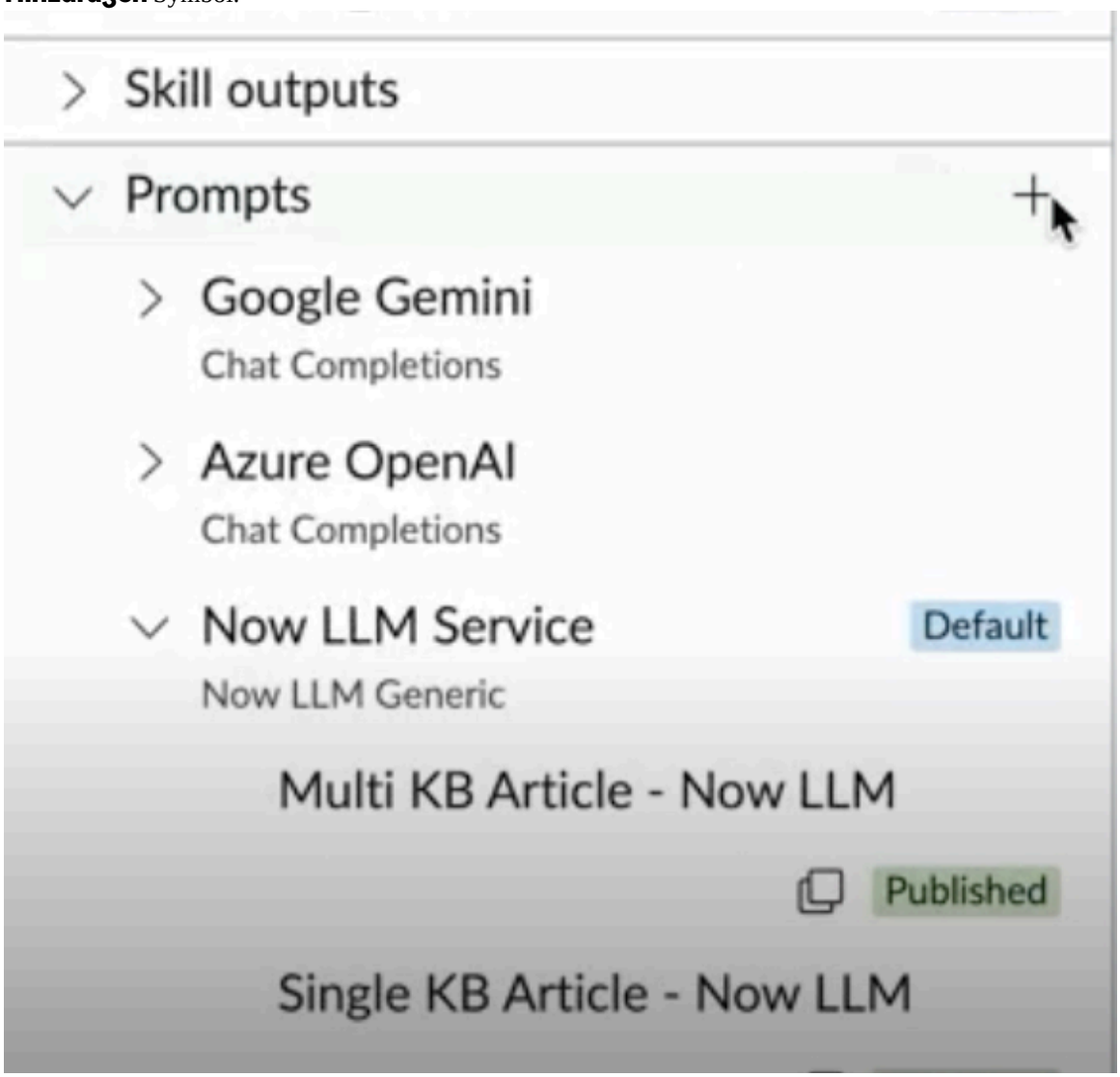
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**an.
2. In **ServiceNow-Kompetenzen** Registerkarte suchen Sie nach KB-Generierungskompetenz.
3. Öffnen Sie die KB-Generierungskompetenz, die dem Workflow (ITSM, CSM usw.) zugeordnet ist, den Sie konfigurieren möchten.
4. Wählen Sie Aus **Klon** Dient zum Erstellen eines Klons der OOB-Kompetenz.

   Wichtig: Prompts können nur in der geklonten Kompetenz und nicht in der OOB-Kompetenz konfiguriert werden.

5. In **Kompetenz klonen** Füllen Sie die erforderlichen Felder aus, und wählen Sie aus **Klon** .
6. Wählen Sie im Fenster mit Erfolgsmeldungen die Option aus **Öffnen Sie Die Geklonte Kompetenz** .
7. Navigieren Sie auf der Seite geklonte Kompetenz zu **Eingabeaufforderungen** Menü und wählen Sie aus **Hinzufügen** Symbol.



8. In **Prompt hinzufügen** Tabelle: Füllen Sie die erforderlichen Felder wie folgt aus, und wählen Sie aus **Hinzufügen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
Name des Prompts	Geben Sie einen Namen ein, um Ihren Prompt zu definieren
Anbieter	Wählen Sie den Drittpartei-KI-Anbieter aus, den Sie verwenden möchten
Anbieter-API	Wählen Sie die API-Details des externen KI-Anbieters aus

9. Informationen zum entwickeln einer Eingabeaufforderung finden Sie unter Richtlinien zum Erstellen von Prompts.
10. Speichern Sie den Prompt.
11. Bewerten Sie den Prompt.
    Weitere Informationen finden Sie unter Werten Sie einen Prompt aus
12. Wählen Sie aus **Einstellungen** Symbol zum Öffnen von **Konfigurationen**Einstellungsbereich.
13. Scrollen Sie nach unten zu **Nutzungsbedingungen** Und wählen Sie aus **Hinzufügen** Symbol zum Definieren der Bedingungen, wann die Eingabeaufforderung basierend auf Eingaben verwendet werden soll.
14. Füllen Sie aus **Schlüssel** Und **Wert** Felder zum Erstellen von Filtern in **Nutzungsbedingungen** Modal und wählen Sie aus **Anwenden** .

Schlüssel	Wert
`Prompt_type`	Geben Sie einzeln oder mehrfach ein
`source_table`	Incident oder Fall
`target_table`	Typname der Vorlagentabelle

15. Wählen Sie Aus **Prompt abschließen** .
    Schließen Sie den Prompt ab, nachdem Sie die JSON-Ausgabezuordnung mit den bereitgestellten Prompts überprüft haben.
16. Wiederholen Sie die Schritte 8 bis 15, um Eingabeaufforderungen für MultiKB-Artikel zu erstellen.

Hinweis:

Schließen Sie die Eingabeaufforderungen für einzelne KB- und Multi-KB-Artikel ab, und veröffentlichen Sie die Kompetenz erst dann.

17. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** Zum Veröffentlichen der Prompts für einzelne KB- und Multi-KB-Artikel.

    Die Kompetenz wird veröffentlicht und ist in verfügbar **Now Assist-Administrator** Seite für den ausgewählten Workflow. Die Kompetenz muss jedoch aktiviert sein, damit sie während der artikelgenerierung von Now Assist verwendet werden kann.
18. Navigieren Sie zu , um die Kompetenz zu aktivieren **Now Assist-Administrator** Und wählen Sie aus **Link zu NAA** In **Kompetenz veröffentlicht** Fenster.
19. Wählen Sie Aus **Kompetenz aktivieren** Zum Aktivieren der geklonten Kompetenz.

    Die KB-Generierungskompetenz für Now Assist Ist aktiviert und bereit zur Verwendung der anwenderdefinierten Vorlagen, wie durch die Eingabeaufforderung definiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richtlinien zum Erstellen von Prompts

Die Richtlinien helfen beim Schreiben von Hinweismeldungen für sofort einsatzbereite Vorlagen (OOB) und anwenderdefinierte wissensartikelvorlagen. Befolgen Sie diese Anweisungen, um ideale Hinweismeldungen zu erstellen, die die Verwendung von KI-Modellen zum Generieren von Wissensartikeln optimieren.

Entwickeln Sie Hinweismeldungen für eine artikelvorlage für einen Incident

Eine ideale Eingabeaufforderung ist den folgenden drei Feldern im Vorlagenformular zugeordnet:

- Einführung: Enthält die Problembeschreibung des Incident zusammen mit dem Schweregrad.
- Anweisung: Enthält die Lösungsschritte für das im Incident beschriebene Problem.
- Kurzbeschreibung: Enthält den Titel des im Incident beschriebenen Problems

Zuordnungsabschnitte des Prompts

Abschnitt	Zuordnung
Problem	Einführung
Schweregrad	Einführung
Zu lösende Schritte	Zu lösende Schritte
Titel	Kurzbeschreibung

Struktur des Prompts

- Titel des Prompts
- Eingabequellendaten
- Geben Sie Richtlinien zum Generieren des artikels ein
- Anweisungen zum Generieren der vier Abschnitte des Prompts

Hinweis: Erstellen Sie eine Ausgabestruktur, die den Vorlagenfeldern zugeordnet ist. Das Feld „artikelvorlage“ ist der Schlüssel, und der Abschnitt ist der Wert für diesen Schlüssel.

Entwickeln Sie Prompts

- **Eingabeformat**

```
{{short_description}}
{{description}}
{{activities}}
{{close_notes}}
```

Stellen Sie vor dem Abschluss einer Eingabeaufforderung sicher, dass sich jedes Listenelement in einer neuen Zeile befindet, in allen Fällen einer nummerierten Liste. Generieren Sie immer ein gültiges JSON-Objekt. Generieren Sie eine JSON-Antwort im folgenden Format:

- **Ausgabeformat**

```
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
"kb_introduction": {
"Problem": "string",
"Severity": "string
},
"kb_instructions": {
"Steps To Resolve": "string"
},
“short_description”: {
“Title”: “string”
}
}
```

Richtlinien für die artikelgenerierung

Leitlinie	Details
Verwenden Sie die im Incident angegebenen Details	• Beziehen Sie kein externes Wissen ein, das über das hinausgeht, was im Incident explizit angegeben ist. • Spekulieren Sie nicht, oder schließen Sie keine Details ab, die im Incident nicht gefunden wurden. Wenn in einem Abschnitt keine ausreichenden Informationen vorhanden sind, geben Sie „N/V“ ein.
Stellen Sie Anonymität und Professionalität sicher	Schließen Sie personenbezogene Daten wie Namen, E-Mails, Telefonnummern und Computernamen aus.
Andere Details	• Der artikel sollte verallgemeinerbar sein, damit Support-Mitarbeiter ihn verwenden können, um ähnliche Probleme zu lösen, ohne Zugriff auf den ursprünglichen Incident zu benötigen. • Geben Sie den vollständigen Kontext an, um das Problem, die Ursache und die Lösungsschritte zu verstehen. • Wenn Sie auf einen wissensartikel oder einen vorhandenen Fall verweisen, fügen Sie die Incident-ID in den entsprechenden Abschnitt des artikels ein. • Schließen Sie bestimmte Entitäten ein, die in Frage stehen, z. B. Software. • Fügen Sie alle relevanten Hyperlinks hinzu, die zur Lösung des Problems erforderlich sind. Beispiel: Wiki-Seiten, artikel-Webseiten usw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltsrichtlinien für Prompts

Abschnitt	Leitlinien
Problem	Leiten Sie die Informationen aus den Beschreibungs- und Kommentarfeldern des Falls ab. Beschreiben Sie das Problem umfassend im Satzformat, und fügen Sie Folgendes ein: • Beobachtungen sichtbarer Hinweise auf das Problem. • Relevante Fehlermeldungen oder Protokolldetails, die sich direkt auf das Verständnis des Problems beziehen. • Schritte zum Reproduzieren des Problems, wobei jeder Schritt eine nummerierte Liste ist, die nur eine einzelne Aktion beschreibt. • Fügen Sie am Ende jedes Schritts ein neues Zeilenzeichen hinzu, um einzelne Schritte in separaten Zeilen in der endgültigen Ausgabe anzuzeigen.
Schweregrad	Berechnen Sie den Schweregrad des Problems, nachdem Sie die Beschreibung aus den Falldetails gelesen haben, und bestimmen Sie, wie kritisch es für die Anwender ist.
Lösung	Listen Sie jeden Schritt auf, der zur Lösung des Problems erforderlich ist, und stellen Sie Folgendes sicher: • Jeder Schritt wird im Satzformat geschrieben. • Schritte zur Fehlerbehebung sind enthalten. • Schritte müssen sich in einer nummerierten Liste befinden, wobei jeder Schritt eine einzelne Aktion beschreibt. • Fügen Sie am Ende jedes Schritts ein neues Zeilenzeichen hinzu, um einzelne Schritte in separaten Zeilen in der endgültigen Ausgabe anzuzeigen. • Leiten Sie Informationen aus Kommentaren, Arbeitsnotizen oder Lösungshinweisen des Falls ab, nachdem Sie alle relevanten Schritte überprüft haben. • Wenn im Fall keine Lösung angegeben wird, geben Sie „N/V“ ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltsrichtlinien für Prompts (Fortsetzung)

Abschnitt	Leitlinien
Titel	Geben Sie einen kurzen und formellen Titel an, der das Problem genau beschreibt. Leiten Sie den Titel von der Kurzbeschreibung des Incident ab.

Aktivieren Sie den mehrsprachigen Service in Now Assist

Aktivieren Sie den mehrsprachigen Service in Now Assist Administrator für Wissensmanagement Zur Unterstützung verschiedener Sprachen in verschiedenen Drittanbieter von KI-Modellen. Wählen Sie die Sprachen aus, die für jeden KI-Modellanbieter aktiviert werden sollen, und aktivieren Sie die Unterstützung nativer und dynamischer Übersetzungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen** > **Mehrsprachiger Service**an.
2. In **Native Übersetzung** , Wählen Sie zum Aktivieren die Umschaltfläche aus Now Assist Zum Beantworten in bevorzugten Anwendersprachen mithilfe der integrierten mehrsprachigen Fähigkeiten des KI-Modellanbieters.
3. In **Dynamische Übersetzung** , Wählen Sie die Umschaltfläche aus, um zusätzliche Unterstützung für Sprachen zu erhalten, die von den KI-Modellanbietern nicht unterstützt werden.
4. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Dient zum Verwalten des Hinzufügens oder Entfernens einer Sprachunterstützung für einen KI-Modellanbieter.

Ergebnis

Mehrsprachiger Service ist für aktiviert Now Assist In Wissensmanagement.

Now Assist in Wissensmanagement verwenden

Now Assist In Wissensmanagement Verbessert die Service Desk-Mitarbeiter-Experience, indem künstliche Intelligenz (KI) verwendet wird, um basierend auf der Lösung für einen Fall oder einen Incident einen neuen wissensartikel zu generieren.

Wissensartikel werden generiert

Sie können Wissensartikel in generieren Now Assist für CSM, Now Assist für ITSM, Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD), Und Now Assist für Außendienst-Management (FSM). Weitere Informationen finden Sie im Folgenden.

- Generieren Sie einen wissensartikel aus dem Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und klassische Umgebung mit Now Assist .
- Mithilfe von Now Assist Wissensartikel aus dem Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM und der klassischen Umgebung generieren .
- Generieren Sie einen wissensartikel aus HR Mitarbeiterbereich Mit Now Assist für HRSD .
- Generieren Sie einen wissensartikel aus dem CSM/FSM Konfigurierbarer ArbeitsbereichUnd klassische Umgebung mit Now Assist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Dient zum Generieren von Wissensartikeln basierend auf Fällen oder Incidents aus dem Now Assist Bereich, siehe Generieren Sie einen Wissen artikel aus der Now Assist Bereich.
- Generieren Sie einen Wissen artikel aus der klassischen Umgebung mit Now Assist.

Generieren Sie einen Wissen artikel aus der Now Assist Bereich

Generieren Sie einen neuen wissensartikel für einen Fall oder einen Incident aus der Now Assist Bereich.

Vorbereitungen

Für Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD), Wissen artikel werden nur im HR-Falldatensatz (sn_HR_Core_Case) unterstützt, nicht im Datensatz aus erweiterten Tabellen.

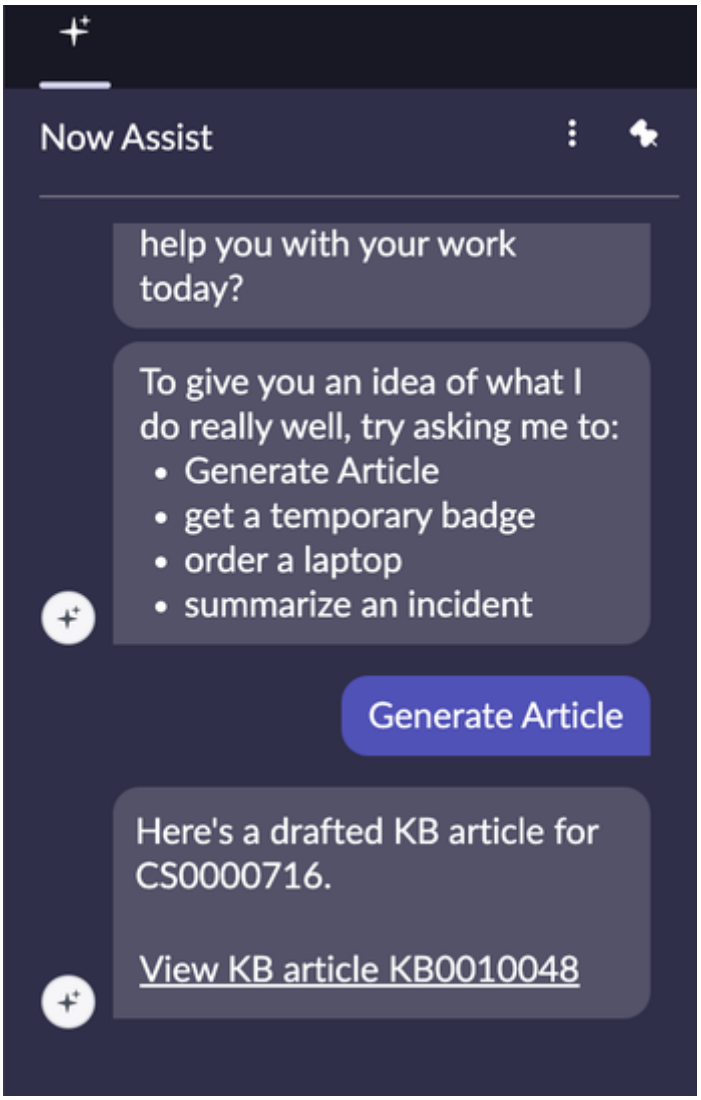
Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Fall oder einen Incident, der Ihnen zugewiesen ist.
2. Öffnen Sie Now Assist Durch Auswahl von Now Assist Symbol ( ).
3. In Now Assist Bereich auswählen oder eingeben **Artikel Generieren** .

   Now Assist Generiert einen Wissen(KB) artikel.

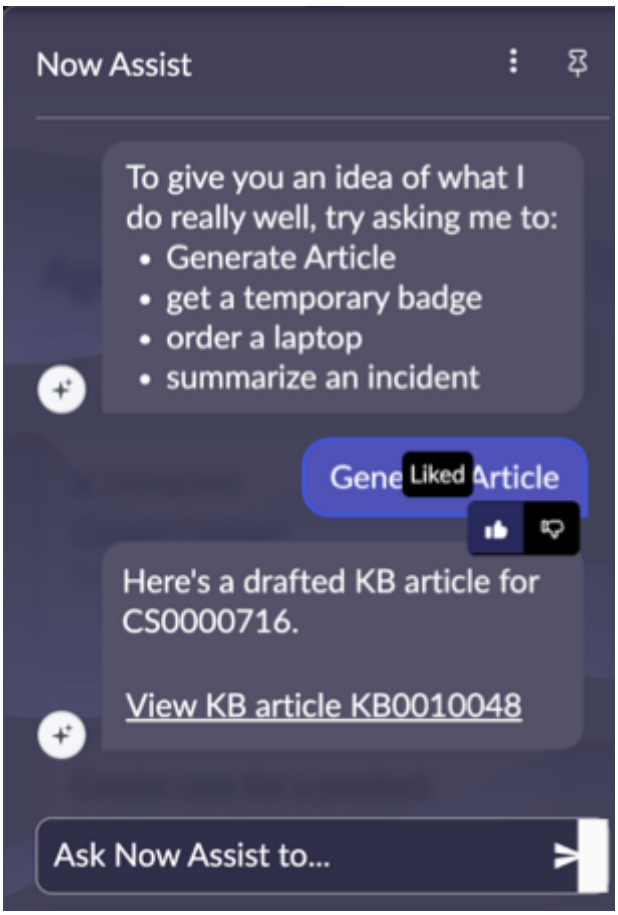
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Zeigen Sie den artikelentwurf an, indem Sie auswählen **Zeigen Sie den KB-artikel an** Link im Chat-Fenster.
   Der artikel wird auf einer neuen Registerkarte mit einer eindeutigen ID-Nummer für den artikel angezeigt.
5. Überprüfen Sie den Artikel, und bearbeiten Sie ihn bei Bedarf.
6. Zeigen Sie den artikel über die entsprechenden Schaltflächen auf dem Bildschirm an, bearbeiten und veröffentlichen Sie ihn.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wahlweise:** Geben Sie Feedback dazu ab, ob der artikel hilfreich ist oder nicht, indem Sie das gefällt-Symbol ( ) Oder das Symbol „gefällt mir nicht“ ( ).



Generieren Sie einen Wissen artikel aus der klassischen Umgebung mit Now Assist

Generieren Sie als Autor oder Service Desk-Mitarbeiter neu Wissen artikel mit Now Assist Für Aufgaben in der klassischen Umgebung.

Vorbereitungen

Beim Generieren sind nur Standard- und KCS-Vorlagen verfügbar Wissen artikel aus der klassischen Umgebung mit Now Assist. Weitere Informationen zum Aktivieren dieser Einstellungen in einzelnen Arbeitsbereichen finden Sie in den jeweiligen Themen zur wissensartikelgenerierung.

Um anzuzeigen Now Assist Experience auf der Seite „Artikel erstellen“, die folgenden Wissen Generierungskriterien müssen konfiguriert werden:

- Bestätigen Sie, dass die KB-Generierungskompetenzen installiert sind.
- In Now Assist-Administrator Bestätigen Sie mit Ihrem Administrator, dass die folgenden Kriterien erfüllt sind:
  - Der Tabellendatensatz und die Eingabefelder müssen angegeben werden.
  - Die Bedingungen für die Kompetenzverfügbarkeit müssen aus der Liste der Attribute angegeben werden.
  - Die Anzeige der KB-Generierungsfunktion im Produkt oder Now Assist Bereich muss angegeben werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Autor oder Agent

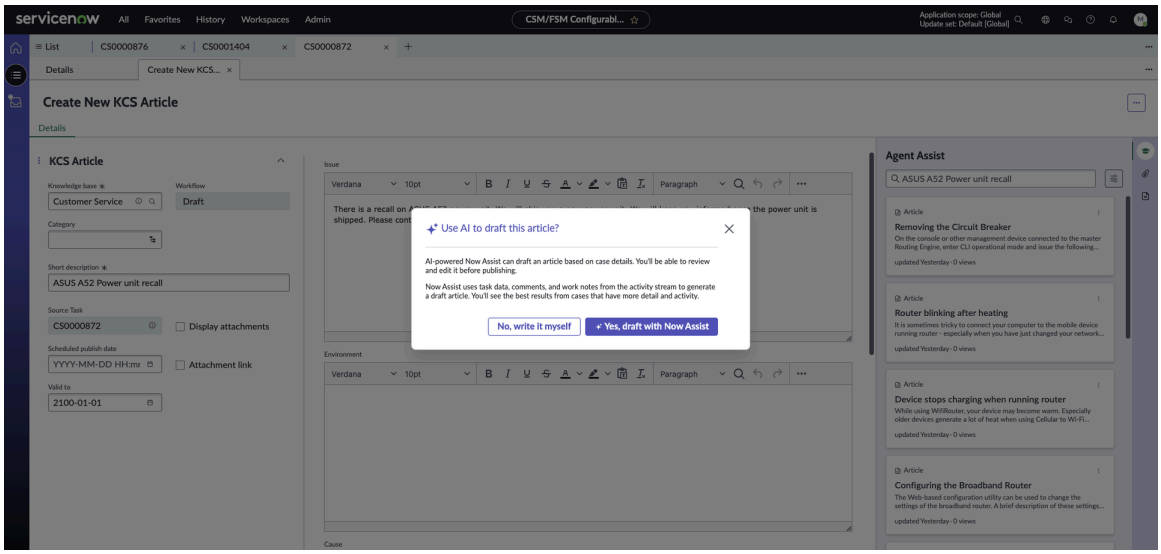
Generieren Sie artikel in der klassischen Umgebung für Service Desk-Mitarbeiter

Prozedur

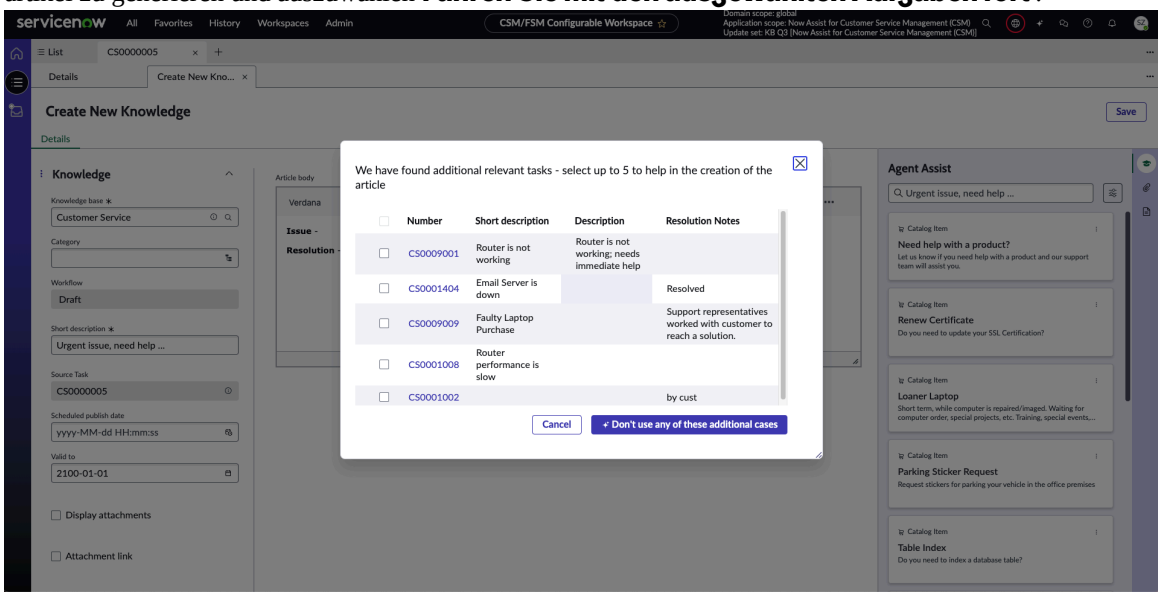
1. Öffnen Sie eine Ihnen zugewiesene Aufgabe.
2. Generieren Sie einen artikel mithilfe der UI-Aktionen, die im Datensatz angezeigt werden.

   Hinweis: Basierend auf der Vorlagenauswahl, die Ihr Administrator bei der Konfiguration vorgenommen hat Wissensmanagement Systemeigenschaften können Sie entweder die KCS oder die Standardvorlage auf den artikel anwenden.

3. In der Seite Al zum Entwerfen dieses artikels verwenden? Modal, wählen Sie aus **Ja, Entwurf mit Now Assist** .



4. Wählen Sie bis zu fünf zusätzliche relevante Fälle im neuen Modal basierend auf generativer KI aus, um den artikel zu generieren und auszuwählen **Fahren Sie mit den ausgewählten Aufgaben fort** .



Der artikel wird auf einer neuen Registerkarte mit einer eindeutigen ID-Nummer für den artikel angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Generieren Sie einen artikel in der klassischen Umgebung für Autoren

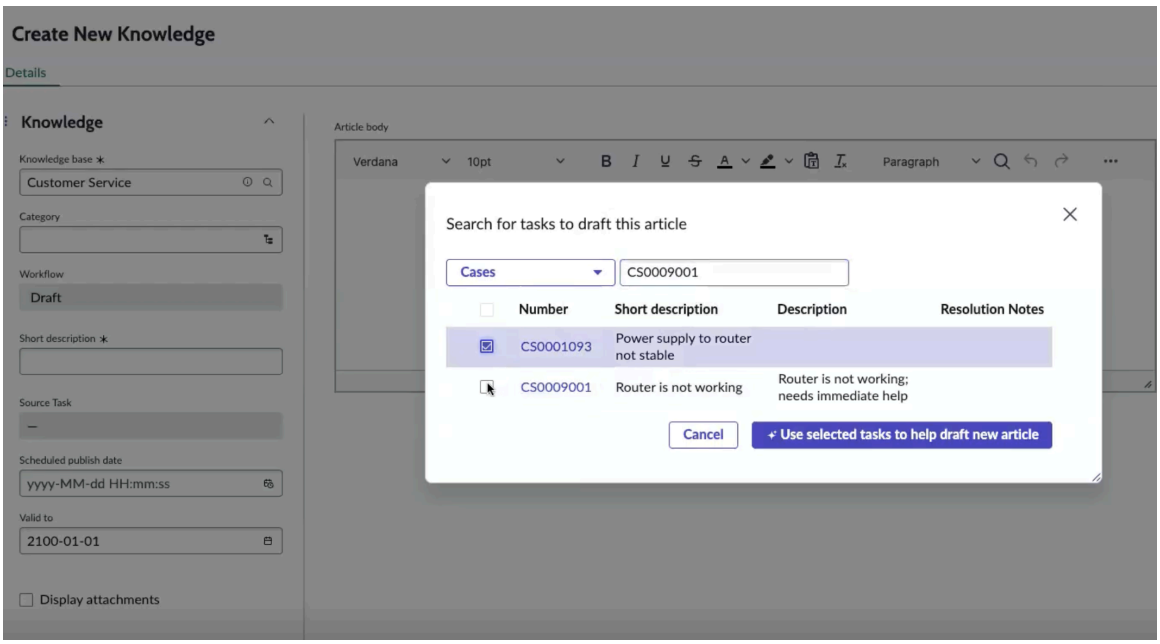
Generieren Sie als Autor neu Wissen artikel mit Now Assist Für Aufgaben in der klassischen Umgebung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Autor

Prozedur

1. Navigieren Sie zu , um die Autor-Experience in einer klassischen Umgebung anzuzeigen **Listen** > **Wissen** > **Alle Artikel** Und wählen Sie aus **Neu** .
2. Wählen Sie im Modal artikel erstellen eine aus Knowledge Base Und eine artikelvorlage und wählen Sie aus **Artikel Erstellen** .
3. Wählen Sie im modalen Dialogfeld „KI zum Entwerfen dieses artikels verwenden“ die Option aus **Ja, Entwurf mit Now Assist** .
4. Wählen Sie im modalen Dialogfeld „nach Aufgaben zum Entwerfen dieses artikels suchen“ die bis zu fünf Aufgabentypen aus, und geben Sie die Stichwörter oder die Aufgabennummer ein, um ähnliche Fälle zu finden.



5. Wählen Sie Aus **Verwenden Sie ausgewählte Aufgaben, um beim Entwerfen eines neuen artikels zu helfen** Um den artikel zu generieren.
   Der abgeschlossene artikel wird in der ausgewählten Vorlage zusammen mit der Erfolgsmeldung angezeigt: Dieser artikel wurde von Now Assist entworfen. Überprüfen Sie sie vor dem Speichern auf Richtigkeit .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn keine ähnlichen Aufgaben vorhanden sind, wird dieses modale Element nicht angezeigt, und der artikel wird erstellt. Der generierte artikel wird basierend auf den ausgewählten relevanten Datensätzen sowohl mit der übergeordneten Aufgabe als auch mit allen ausgewählten relevanten Fällen verknüpft.
- Sie können den Entwurf vor dem Speichern ändern. Der artikel wird auf einer neuen Registerkarte mit einer eindeutigen ID-Nummer für angezeigt Wissen artikel und wird an den übergeordneten Datensatz angehängt.
- Nach der Überprüfung von Now Assist Generierter artikel, wenn Sie auswählen **Speichern** Oder **Veröffentlichen** , Now Assist Die Erfolgsmeldung wird ausgeblendet und weist darauf hin, dass es sich nicht mehr um handelt Now LLM Service– Generierter artikel.
- Wenn Now LLM Service Fehler beim Generieren eines Ergebnisses, eine Fehlermeldung wird angezeigt.
- Beim Erstellen eines artikels mit Now Assist, Sobald der Prozess ausgelöst wurde, kann er nicht mehr angehalten werden. Now Assist Generiert den artikel weiterhin, auch wenn Sie das Modal schließen.

6. Überprüfen Sie Now Assist Generierter artikel und wählen Sie aus **Speichern** Oder **Veröffentlichen** . Die Now Assist Die Erfolgsmeldung wird ausgeblendet und weist darauf hin, dass es sich nicht mehr um handelt Now LLM Service– Generierter artikel.

Generieren Sie einen Wissen artikel mit mehrsprachiger Unterstützung

Now Assist In Wissensmanagement Bietet Unterstützung in mehreren Sprachen für Wissen artikelgenerierung. Generieren Sie Wissensartikel in mehreren Sprachen mit Now Assist Unterstützung mehrerer Sprachen für Wissensmanagement. Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Artikel aus Incidents, Fällen und anderen Aufgabentypen generieren, die in anderen Sprachen als Englisch dokumentiert sind, indem Sie eine vom Administrator konfigurierte Sprachauswahl verwenden.

Vorbereitungen

Die in der Sprachauswahl verfügbaren Sprachen werden bestimmt durch:

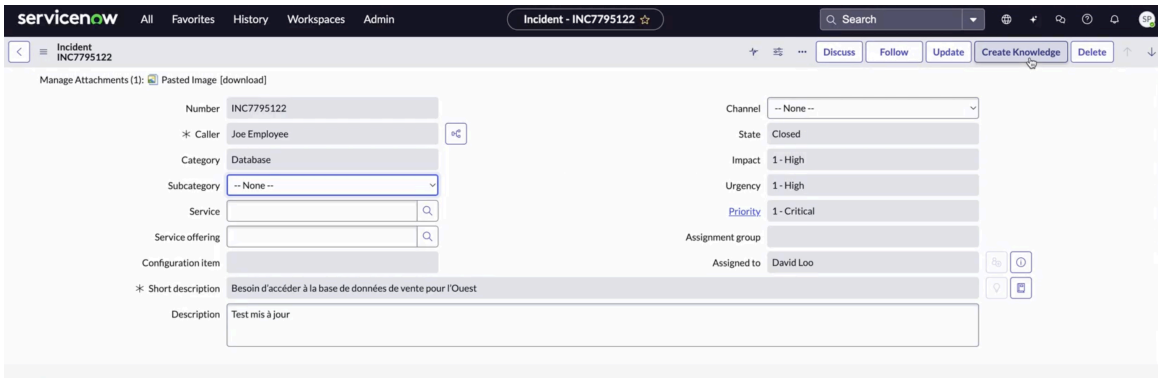
- Das für installierte Sprachpaket Knowledge Base
- Die vom Administrator in den Wissenseinstellungen ausgewählte Spracheinstellung

Erforderliche Rolle: Autor oder Agent

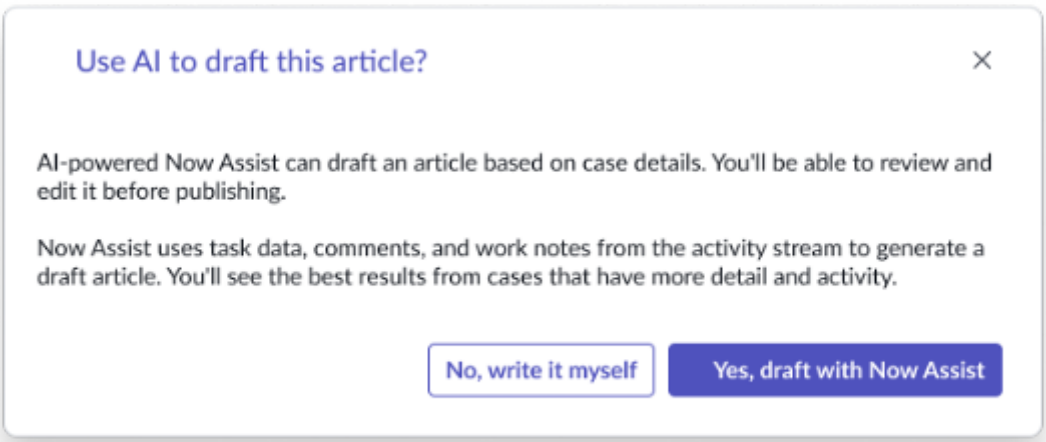
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Alle**
2. Öffnen Sie einen Fall oder einen Ihnen zugewiesenen Incident, der in einer anderen Sprache als Englisch dokumentiert ist.
3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Wissen** .

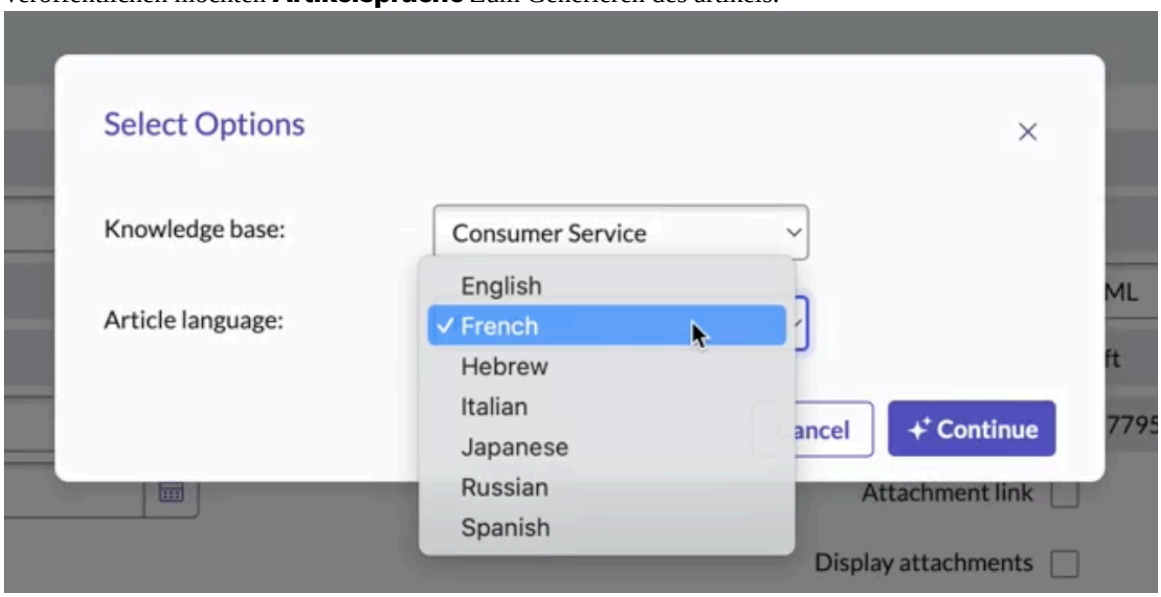
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. In der Seite Al zum Entwerfen dieses artikels verwenden? Modal, wählen Sie aus **Ja, Entwurf mit Now Assist** .

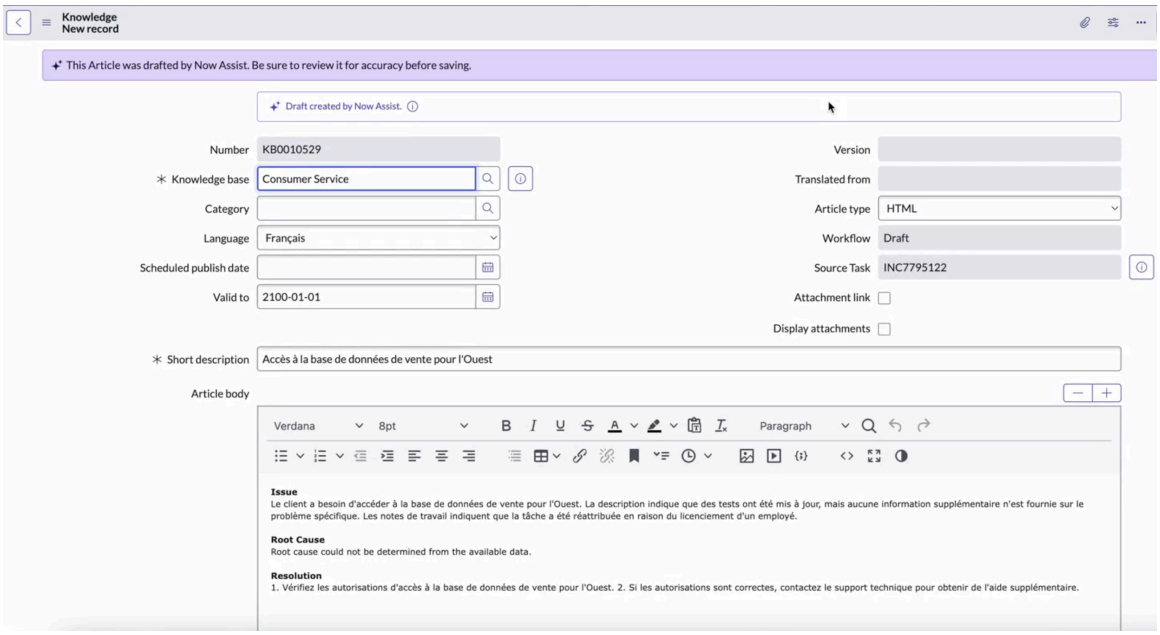


5. Wählen Sie im Modal Optionen auswählen die aus **Knowledge Base** In dem Sie den artikel und veröffentlichen möchten **Artikelsprache** Zum Generieren des artikels.



6. Wählen Sie **Fortsetzen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Now Assist Generiert Wissen artikel in der ausgewählten Sprache.

Bearbeiten Sie einen artikel über das Now Assist-Kontextmenü

Bearbeiten oder kürzen Sie Inhalte in einem Wissen artikel mit der Now Assist-Kontextmenüfunktion, mit der Service Desk-Mitarbeiter die generativen KI-Fähigkeiten von nutzen können Now Assist In Wissensmanagement.

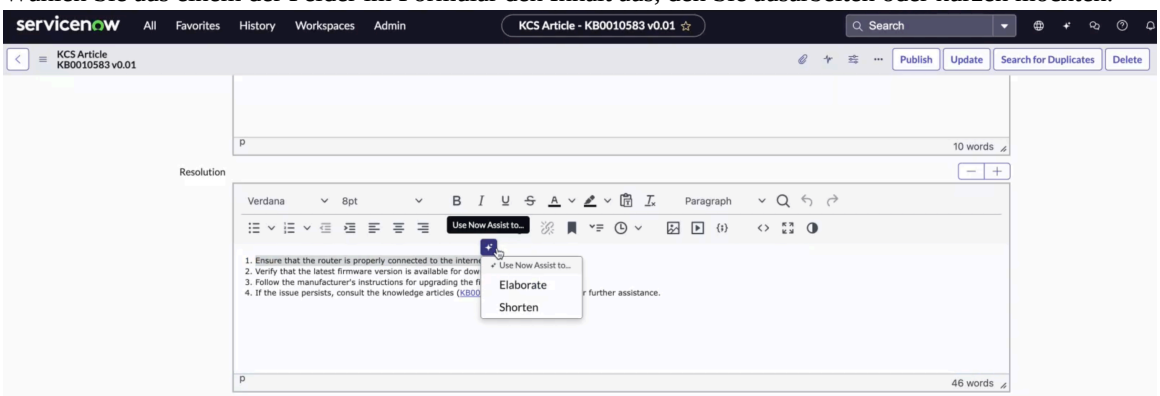
Vorbereitungen

Die Now Assist Wissen Die Kompetenz „Inhaltsempfehlung“, die zum Aktivieren der Kontextmenüfunktion erforderlich ist, wird vom Administrator aktiviert. Informationen zum Konfigurieren der Kompetenz finden Sie unter Konfigurieren Sie Kompetenz für Now Assist Kontextmenü Die Ausarbeitungs- und Kürzungsfunktion der Kontextmenüfunktion ist für alle artikelvorlagen verfügbar.

Erforderliche Rolle: Autor oder Agent

Prozedur

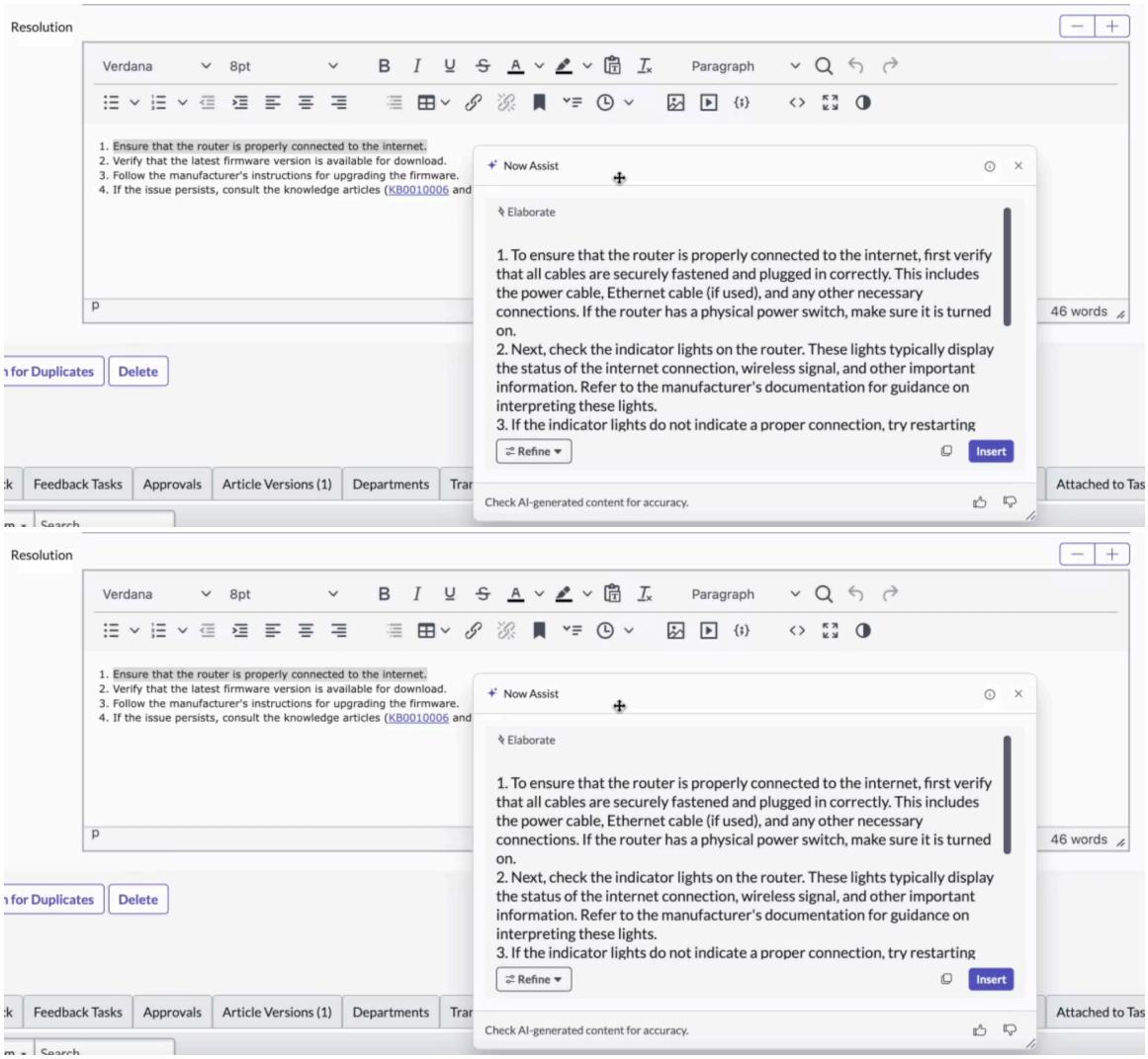
1. Öffnen Sie ein Wissen artikel oder erstellen Sie einen neuen.
2. Wählen Sie aus einem der Felder im Formular den Inhalt aus, den Sie ausarbeiten oder kürzen möchten.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie das Now Assist-Symbol aus Und wählen Sie eine der beiden aus **Ausarbeiten** Oder **Kürzen** Aus dem Kontextmenü.



4. Wählen Sie Aus **Einfügen** Zum Hinzufügen von Now Assist Generierter Inhalt für den artikel.

Unterstützte Tags

Die Now Assist Wissen Die Kompetenz „Inhaltsempfehlung“ unterstützt derzeit nur einen begrenzten Satz von HTML-Tags und -Stilen.

Die von unterstützten und nicht unterstützten HTML-Tags Now Assist Wissen Inhaltsempfehlungen sind in den folgenden Tabellen aufgeführt. Wenn Sie die Kompetenz „Inhaltsempfehlung“ für Text verwenden, der nicht unterstützte Tags enthält, wird eine Fehlermeldung ausgelöst, und der Autor muss den Text manuell aktualisieren.

Unterstützte HTML-Tags

Tags	Beschreibung
p	Absatz
br	Zeilenumbrüche
Ol, li, ul	Geordnete und ungeordnete Liste
h1, h2, h3, h4, h5, h6	Header (H1 bis H6)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte HTML-Tags (Fortsetzung)

Tags	Beschreibung
Stark, EM, s	Fett
a	Anker (Link zu URL)

Nicht unterstützte HTML-Tags

Tags	Beschreibung
IMG, Video, Audio, Bild, Quelle, iFrame, einbetten, Objekt	Medien-Tags
Tabelle, Details, Zusammenfassung, Wissensblöcke	Andere Tags

Hinweis:

- Nicht unterstützte HTML-Tags im ausgewählten Inhalt lösen die folgende Fehlermeldung aus:

  > Nicht unterstützte Inhalte wie eine Tabelle, ein Wissensblock oder eine Mediendatei sind in Ihrer Auswahl enthalten. Wählen Sie erneut aus, und versuchen Sie es erneut.

- Stile wie Fett, Kursivschrift, Tabellen und Links werden möglicherweise nicht beibehalten und können zu unvorhersehbaren Ergebnissen führen.

Identifizieren und überprüfen Sie das Duplikat Wissen Artikel

Überprüfen Sie das Duplikat Wissen artikel, die verwenden Now Assist Funktion zum Identifizieren und Überprüfen von doppelten Artikeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Knowledge_admin und Knowledge_Manager

Die Now Assist Wissen Die Kompetenz, die zum Aktivieren der Funktion „Duplikate identifizieren“ erforderlich ist, wird vom Administrator aktiviert. Informationen zum Konfigurieren der Kompetenz finden Sie unter Konfigurieren und aktivieren Sie Now Assist Kompetenz „Duplikate Artikel identifizieren“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Artikel** > **Doppelte Artikel**an.
2. Erweitern Sie jede Liste doppelter Themen, um das Duplikat anzuzeigen Wissen artikel.
3. Überprüfen Sie die artikelkategorien, und wählen Sie die darin aufgeführten doppelten Artikel aus.
4. Von **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Wählen Sie im Menü aus **Markierung als Duplikat aufheben** Aktion, die auf die ausgewählten Artikel angewendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Artikel, die nicht als Duplikate markiert sind, werden möglicherweise während des nächsten Zeitplans der Auftragsausführung aufgrund einer Neugruppierung von Datensätzen erneut in der Liste angezeigt. Die Gruppierung von Datensätzen erfolgt während jeder Auftragsausführung. Datensätze, die nach einer Auftragsausführung erstellt wurden, werden für den nächsten Zeitplan berücksichtigt.

Diese Funktion kann auf neue Artikel, veröffentlichte Artikel, neue Entwürfe oder Artikel angewendet werden, die überprüft werden.

Diese Funktion funktioniert möglicherweise nicht wie erwartet für nicht englische Artikel.

Antwortvorlagen

Lösen Sie Fälle oder unterstützen Sie Probleme schneller und effizienter mit Antwortvorlagen. Antwortvorlagen (früher als Snippets mit Vorlagen bezeichnet) sind wiederverwendbare Nachrichten, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert werden können, um Anwendern schnelle und konsistente Nachrichten bereitzustellen oder um standardmäßige Chatantwortnachrichten für anfordernde Personen in anzuzeigen Mitarbeiterchat.

Hinweis: Antwortvorlagen sind nur für vorhandene Datensätze verfügbar.

Antwortvorlagenrollen zuweisen

Die folgenden Rollen werden installiert, wenn Sie das Antwortvorlagen-Plugin aktivieren.

Antwortvorlage	Beschreibung
Antwortvorlage für Administratoren [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Ermöglicht den Zugriff auf die bereichsspezifische Verwaltung der Antwortvorlagen-Funktion
Antwortvorlagenautor [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Ermöglicht den Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Antwortvorlagen-Inhalten
Antwortvorlagenleser [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Ermöglicht den Lesezugriff auf Antwortvorlagen-Inhalte
Systemadministrator [administrator]	Antwortvorlage für Administratoren [sn_templated_snip.template_snippet_admin]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortvorlage	Beschreibung
	Hinweis: Der Administrator erbt diese Rolle standardmäßig. Wenn das Plugin „Antworten mit Vorlagen“ [com.sn_templates_snip] aktiviert ist, ohne zugehörige HR-Anwendungen zu aktivieren, können Sie weiterhin Antwortvorlagen verwenden. • Der Administrator kann diese Rolle anderen Anwendern neu zuweisen. • Der Administrator kann auch die Tabelle „enthaltene Rolle“ [sys_user_role_contains] entfernen, damit Administratoranwender diese Rolle standardmäßig nicht erben. Oder: 1. Geben Sie Ein **sys_Store_App_list.do** In der Suchleiste des Filternavigators einer Instanz, oder **https://YOUR_INSTANCE/sys_store_app_list.do** Über einen Webbrowser. 2. Suchen und wählen Sie aus **Fragmente Mit Vorlagen** . 3. Scrollen Sie nach unten zu **Zugehörige Links** . 4. Klicken Sie Auf **Entfernen Sie aus der Rolle des Administrators** .

Bevor Sie mit der Verwendung von Antwortvorlagen beginnen, müssen Sie diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle finden Sie unter Fügen Sie einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .

Beispiel:

- In HR-Servicebereitstellung Anwendung wird Anwendern mit der HR-Administratorrolle die Rolle „Antwortvorlagen-Administrator“ zugewiesen, Anwendern mit der HR-Managerrolle wird die Rolle „Antwortvorlagenautor“ zugewiesen, und Anwendern mit der Rolle „HR-Fallautor“ wird die Rolle „Antwortvorlagenleser“ zugewiesen.
- In Kundenservice-Management Anwendung erben Anwender mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ (sn_customerservice_Manager) die Rolle „Antwortvorlagen-Autor“. Anwender mit der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_Agent) erben die Rolle „Antwortvorlagenleser“ und können auf Antwortvorlagen zugreifen, die allen Gruppen zugewiesen sind, zu denen sie gehören.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So verwenden Sie Antwortvorlagen

Anwender mit der Rolle „Antwortvorlagen-Writer“ [sn_templates_snip.template_snippet_Writer] können Antwortvorlagen erstellen. Jede Vorlage ist einer Tabelle zugeordnet, die eine Erweiterung der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] oder „Interaktion]“ ist. Antwortvorlagen enthalten einen Kurznamen zur Angabe einer Verknüpfung, die zur Identifizierung der Nachricht verwendet werden kann. Für Chat-Antwortvorlagen, die im Mitarbeiterbereich verwendet werden, verwenden Service Desk-Mitarbeiter den Schrägstrich-Befehl mit einem kurzen Namen, um die Standardnachricht während eines Chats anzuzeigen. Sie können die Vorlage auch für konfigurieren

- Schließen Sie Variablen ein, die aus einer Tabelle abgerufen wurden
- Geben Sie einen Bedingungsgenerator an, um die Bedingungen anzugeben, die erfüllt sein müssen, damit die Vorlage verwendet werden kann, z. B. für einen bestimmten HR-Service

Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlage erstellen oder ändern.

Anwender mit der Rolle „Antwortvorlagenleser“ [sn_templates_snip.template_snippet_Reader] können dann den Inhalt der Antwortvorlage kopieren und in ihren Antworten an Anwender verwenden, wenn sie an Fall- oder Aufgabenformularen arbeiten, die die angegebenen Bedingungen erfüllen. Beispielsweise können HR-Mitarbeiter eine Antwortvorlage für Diskrepanzfälle bei der Gehaltsabrechnung verwenden, um eine standardmäßige Antwort für diesen Falltyp zu senden. Siehe Kopieren Sie eine Antwortvorlage in einen HR-Fall Für ein HR-spezifisches Beispiel.

Example: Antwortvorlage zur Eskalation von Diskrepanzfällen in der Gehaltsabrechnung

Sie sind Teil einer unternehmensweiten HR-Organisation, die die Anwendung HR-Servicebereitstellung einsetzt. Sie möchten, dass Ihre HR-Mitarbeiter auf Diskrepanzfälle in der Gehaltsabrechnung schneller und konsistenter antworten und diese bei Bedarf eskalieren. Erstellen Sie eine Antwortvorlage, damit HR-Mitarbeiter eine wiederverwendbare Nachricht zur Verfügung steht, mit der sie Mitarbeitern bei diesem Falltyp antworten können.

Einer Ihrer HR-Manager mit der Rolle Autor Antwortvorlage ist für die Erstellung der Vorlage für die Eskalation von Diskrepanzfällen der Gehaltsabrechnung zuständig. Die Vorlage gehört zur Tabelle „HR-Gehaltsabrechnungsfall“ [sn_hr_core_case_payroll], und eine Bedingung filtert nach Fällen, die mit dem entsprechenden HR-Service mit der Bezeichnung „Gehaltsdiskrepanz“ übereinstimmen. Im Vorlagentext wird der Antworttext mit Variablen angezeigt, z. B. dem Namen der betreffenden Person in der Anrede.

HR-Fallautoren mit der Rolle „Antwortvorlagenleser“ können den Inhalt der Antwortvorlage kopieren und in ihren Antworten an Mitarbeiter bei der Bearbeitung von Fällen verwenden. Antwortvorlagen bieten eine schnellere und effizientere Möglichkeit, Fälle zu lösen.

Aktivierungsinformationen

Um Antwortvorlagen in Ihrer Anwendung verwenden zu können, müssen Sie Antwortvorlagen aktivieren. Informationen dazu, welche Komponenten mit dem Feature installiert werden, finden Sie unter Mit Antwortvorlagen installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortvorlagen aktivieren

Sie können Antwortvorlagen (früher als „Templated Snippets“ bezeichnet) [com.sn_templated_snip] aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis: Wenn Sie verwenden Mitarbeiterchat, Mitarbeiterchat(com.glide.interaction.awa) das Plugin aktiviert automatisch Antwortvorlagen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Antwortvorlagen aktivieren diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Antwortvorlagen

Plugin	Beschreibung
Umfangsdefinition der Applikation – Eingeschränkter Anruferzugriff [com.glide.scope.access.restricted_caller]	Ermöglicht den im Umfang enthaltenen Applikationen, den Zugriff auf öffentliche Tabellen und Skripteinbindungen zu beschränken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Madrid)

Mit Antwortvorlagen installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Aktivierung des Plugins Templated Responses (com.sn_templated_snip) installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Standardmäßig enthalten die folgenden HR-Rollen die folgenden Antwortvorlagenrollen.

Hinweis: Vom Plugin „Templated Responses“ [com.sn_templated_snip] wird die Systemeigenschaft „sn_templated_snip.min_admin_count“ [sys_properties.list] aktiviert. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Antwortvorlagen-Admin-Benutzer löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) an aktiven Benutzern für diese Rolle erforderlich ist.

Mit Antwortvorlagen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Antwortvorlagen-Administrator [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Ermöglicht den Zugriff auf die bereichsspezifische Verwaltung der Antwortvorlagen-Funktion	sn_templated_snip.template_snippet_writer
Antwortvorlagen-Writer [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Ermöglicht den Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Antwortvorlagen-Inhalten	sn_templated_snip.template_snippet_reader
Antwortvorlagenleser [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Ermöglicht den Lesezugriff auf Antwortvorlagen-Inhalte	Keine

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle finden Sie unter Fügen Sie einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .

Weitere Informationen zur Anwenderverwaltung und zur Verwaltung von Anwendern finden Sie unter Anwenderverwaltung .

Installierte Tabellen

Mit Antwortvorlagen installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Antwortvorlage [sn_templated_snip_note_template]	Speichert Informationen für Antwortvorlagen. Antwortvorlagen sind wiederverwendbare Nachrichten, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert werden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Antwortvorlagen installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Antwortvorlagen bieten Benutzern schnelle und konsistente Nachrichten oder zeigen anfordernden Personen in Agent Chat standardmäßige Chatantworten an.
M2M-Antwortvorlage an Kanal [m2m_response_template_to_channel]	Ordnet Kanäle zu Antwortvorlagen zu.
Kanal der Antwortvorlage [sn_templated_snip_channel]	Speichert Informationen über Kanäle von Antwortvorlagen.
Hinweisvorlage für Tabelle [sn_m2m_note_template_for_table]	Ordnet Notizen zu Antwortvorlagen zu.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Antwortvorlage erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage (früher als Snippet mit Vorlagen bezeichnet), um eine wiederverwendbare Nachricht zu definieren, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert oder in verwendet werden kann Mitarbeiterchat Sitzungen, um Anwendern schnelle und konsistente Nachrichten bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_templated_snip.template_snippet_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Antwortvorlage ist einer Tabelle zugeordnet, die eine Erweiterung der Aufgabentabelle [Task] oder ist, wenn verwendet Mitarbeiterbereich, Die Tabelle „Interaktion“ [Interaktion]. Die Vorlage kann so konfiguriert werden, dass sie aus dieser Tabelle abgerufene Variablen enthält. Sie können auch einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Bedingungen anzugeben, die ein Fall erfüllen muss, damit die Vorlage verwendet werden kann, z. B. für einen bestimmten HR-Service oder für einen Chat. Für Chat-Antwortvorlagen geben Sie einen Kurznamen (Tastenkürzel) an, der mit dem Schrägstrich-Befehl verwendet wird, um die Antwortnachricht einem Anwender schnell anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Antwortvorlagenkonfiguration**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Antwortvorlage.
   Oder wählen Sie eine vorhandene Antwortvorlage zum Ändern aus der Liste aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Antwortvorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Antwortvorlage.
Kurzer Name	Kurzbeschreibung, die die Antwortvorlage bei Verwendung von Chat in Mitarbeiterbereich identifiziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Verwenden Sie den Kurznamen mit einem Schnellbefehl (/), um den Text aus dem Vorlagentext der Antwortvorlage im Chat anzuzeigen. Dieses Feature bietet eine schnelle und konsistente Möglichkeit, Text im Chat auszufüllen. Beispielsweise identifiziert der Kurzname `gm` die Chat-Antwortvorlage für eine Begrüßung am Morgen. Geben Sie **/gm** in ein Chat-Fenster ein, um den Text aus dieser Antwortvorlage anzuzeigen.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Antwortvorlage zugeordnet ist. Wenn Sie eine Antwortvorlage für den Chat im Agent Workspace erstellen, ist die zugehörige Tabelle die Interaktionstabelle [interaction]. Bei anderen Antwortvorlagen muss die Tabelle eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] sein. **Hinweis:** Durch das Erstellen von anwenderdefinierten Kompetenzzentren-Tabellen können Sie die UI-Aktion in Zwischenablage kopieren nicht hinzufügen. Anwender können weiterhin die Funktion zum Kopieren und Einfügen verwenden.
Bedingung	Bedingungen, mit denen festgelegt wird, wann die Antwortvorlage verwendet werden kann Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global . **Hinweis:** Die verfügbaren Bedingungen hängen von der ausgewählten Tabelle ab. Geben Sie für Chat-Antwortvorlagen die folgende Bedingung an: **[Type] [is] [Chat]**
Anwendung	Die Anwendung, die die Antwortvorlage erstellt hat.
Gruppensichtbarkeit	Gibt an, welche Gruppen Zugriff auf die Antwortvorlage haben. Hinzufügen von Gruppenfiltern, die die Antwortvorlage anzeigen können. **Hinweis:** Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird die Antwortvorlage für alle Gruppen verfügbar.

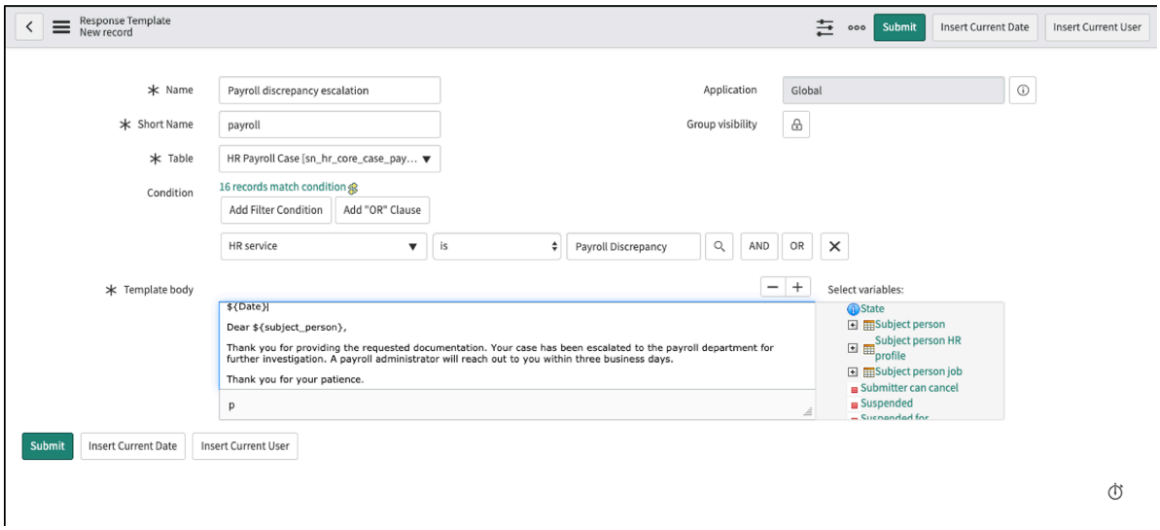
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

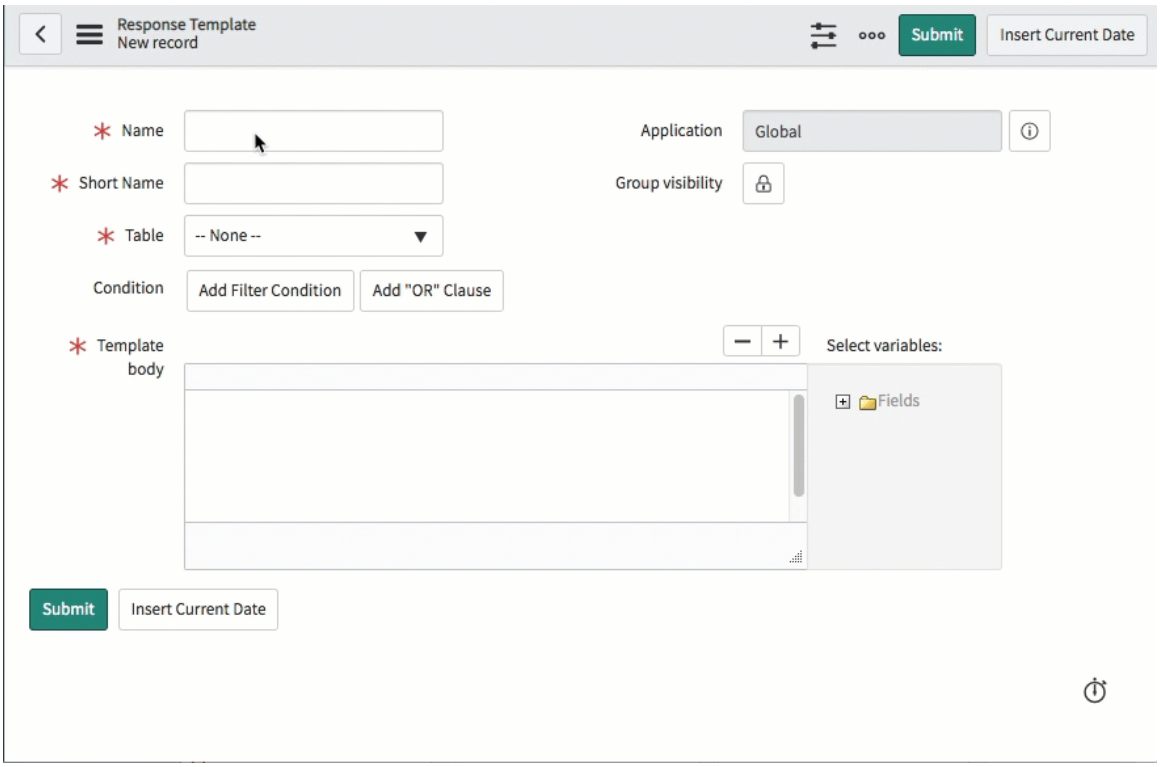
Feld	Beschreibung
Vorlagentextkörper	Text der Antwortvorlage mit Anweisungen für den Service Desk-Mitarbeiter zur Reaktion auf einen bestimmten Fall oder eine bestimmte Aufgabe. Sie können auf Feldwerte verweisen, indem Sie basierend auf der ausgewählten Tabelle Variablen aus der Variablenliste auswählen. Sie können Verweise auf benutzerdefinierte Variablen manuell eingeben: ○ Aktueller Benutzer: `${current_user}` ○ Aktuelles Datum: `${Date}` Oder platzieren Sie den Mauszeiger an der Stelle, an der die benutzerdefinierte Variablenreferenz angezeigt werden soll, und klicken Sie auf die Schaltflächen **Aktuellen Benutzer einfügen** oder **Aktuelles Datum einfügen**. **Hinweis:** Rich Text wird für Antwortvorlagen nicht unterstützt.
Variablen auswählen	Variablen, die Sie dem Vorlagentext hinzufügen können Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „HR-Fall“ (sn_hr_core_case) auswählen, können Sie die Variable „Betreffende Person“ auswählen, die im Vorlagentext angezeigt wird. Die Variable wird dann durch den tatsächlichen Namen der betreffenden Person ersetzt, wenn die Antwortvorlage verwendet wird. **Hinweis:** Die verfügbaren Variablen hängen von der ausgewählten Tabelle ab.

Example

Die folgende GIF zeigt ein Beispiel eines Personalverantwortlichen in der HR-Servicebereitstellung-Anwendung, die eine Antwortvorlage erstellt, um Diskrepanzfälle in der Personalabrechnung zu eskalieren. Die Vorlage ist der Tabelle „HR Payroll Case [sn_hr_core_case_payroll]“ zugeordnet, und es wird eine Bedingung festgelegt, um nach Fällen zu filtern, die dem HR-Dienst „Payroll Discrepancy HR“ entsprechen. Der Vorlagentext wird in den Körper eingefügt, und dann wird der Anrede eine Variable für die betroffene Person hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Mit Kanälen wird die Antwortvorlage auf die von Ihnen hinzugefügten Kanäle begrenzt. Wenn Sie diese Angabe leer lassen, ist die Antwortvorlage für keinen der Kanäle verfügbar. Mit dieser Funktion können Sie für Chats, E-Mails und Formulare jeweils unterschiedliche Nachrichten festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Kanäle für Antwortvorlagen erstellen .
   Die zugehörige Liste „Kanäle“ wird angezeigt.

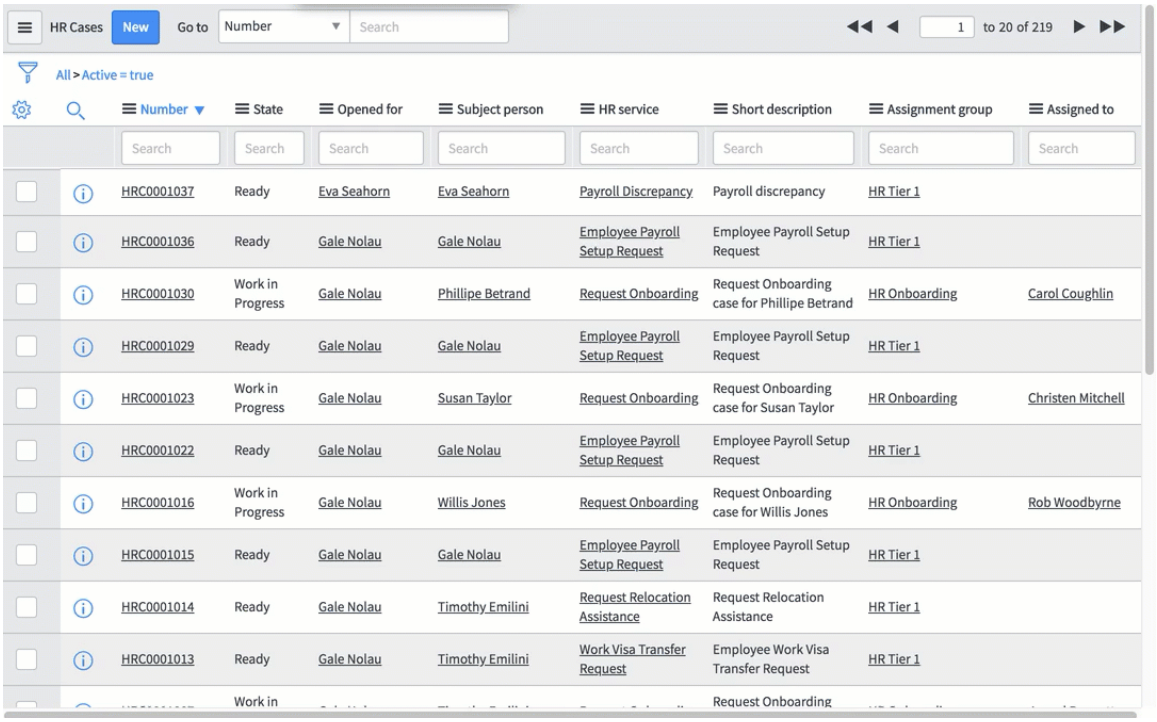
Nächste Maßnahme

Sie können den Inhalt der Antwortvorlage in jedes Feld eines Formulars kopieren, das die angegebenen Bedingungen erfüllt.

Die folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen HR Case Writer in der HR-Servicebereitstellung-Anwendung, der einen Fall der Gehaltsabrechnung öffnet und eine Eskalationsvorlage für eine Abrechnungsdiskrepanz in das Kommentarfeld im Formular für den Personalfall kopiert, damit der Mitarbeiter sie lesen kann.

Automatische Übersetzung

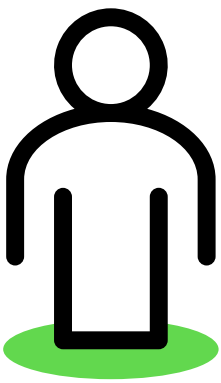
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Verwalten Sie Servicefähigkeiten

Stellen Sie Ihren Kunden maßgeschneiderte Kataloge für Produkte bereit, und erstellen Sie Portale für Serviceanfragen mit ServiceNow® Servicekatalog App.

Selfservice

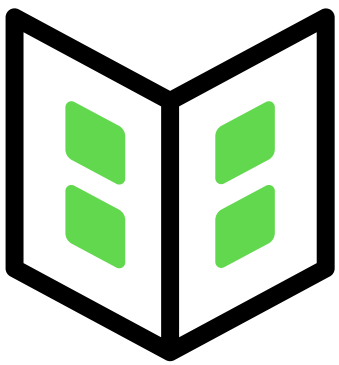


Entwerfen Sie ein effizientes Front-End für den IT-Support Ihrer Organisation.

Serviceverwaltung

Steuern Sie Einstellungen in allen Supportservices für Ihre Geschäfts-Apps auf der ServiceNow AI Platform.

Servicekatalog



Erstellen und verwalten Sie Kataloge, um Ihren Kunden Selfservice-Optionen zu bieten.

Selfservice

Nutzen Sie verschiedene allgemeine Aktionen und Kataloganforderungen mit Self-Service. Die ServiceNow AI Platform Bietet Ihnen Zugriff auf Homepages, Wissensartikel und Kataloge sowie die Behandlung von Incidents und Umfragen. Gehen Sie mit der Servicedelegierung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

noch weiter, und wählen Sie andere Anwender aus, um mit Ihren Genehmigungen, Aufgaben und Kommunikationen zu arbeiten.

Serviceverwaltung

Bieten Sie mit Service Administration maßgeschneiderten Support für Ihre Geschäftsinfrastruktur. Verwenden Sie Bewertungen und Umfragen, um Daten von Empfängern zu erfassen oder Daten aus Tabellen in Ihrem System zu bewerten. Verfolgen Sie Aufgaben mit Genehmigungen, und weisen Sie Anwendern oder Gruppen Autorisierungsrollen zu. Passen Sie Datenänderungen mit Status-Flows an, und erstellen Sie Systemarbeitsauslöser basierend auf diesen Übergängen. Geben Sie Ihrem Team effiziente Reiserouten und Reisezeiten mit Positionsbestimmung.

Servicekatalog-Verwaltung

Bieten Sie Ihren Kunden mit maßgeschneiderte Selfservice-Optionen ServiceNow® Servicekatalog App. Entwickeln, testen und Bereitstellen von Katalogen mit verschiedenen Produkten und Services. Die Portale bieten eine schnelle und einfache Möglichkeit, diese Anforderungen zu stellen. Mit der standardisierten Erfüllungs- und Bestandsnachverfolgung bleiben Ihre Katalogangebote präzise und effizient.

Passwortzurücksetzung

Sorgen Sie mit für die Anmeldesicherheit und die Anwenderverifizierung ServiceNow® Passwortzurücksetzung System. Bieten Sie Anwendern Selfservice- und Agent-gestützte Optionen für die Verarbeitung ihrer Passwörter, zusammen mit mehreren Verifizierungs- und Authentifizierungstypen und Registrierungen für verschiedene Zurücksetzungsprogramme.

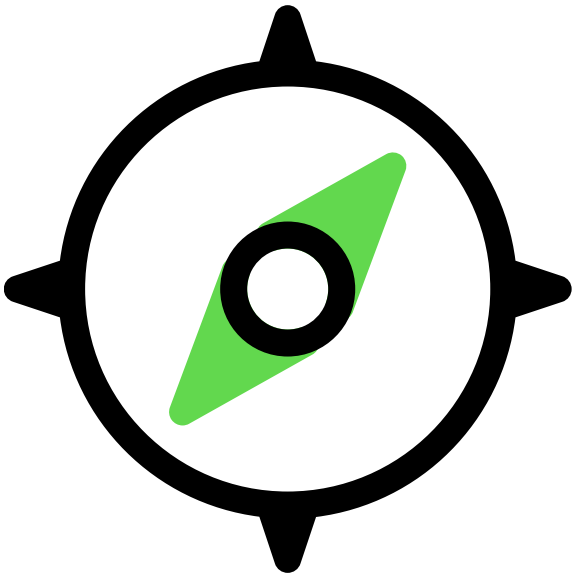
Self-Service

Die Self-Service-Anwendung bietet unterstützten Endbenutzern ein übersichtliches, einfaches Front-End für ihre IT-Supportorganisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

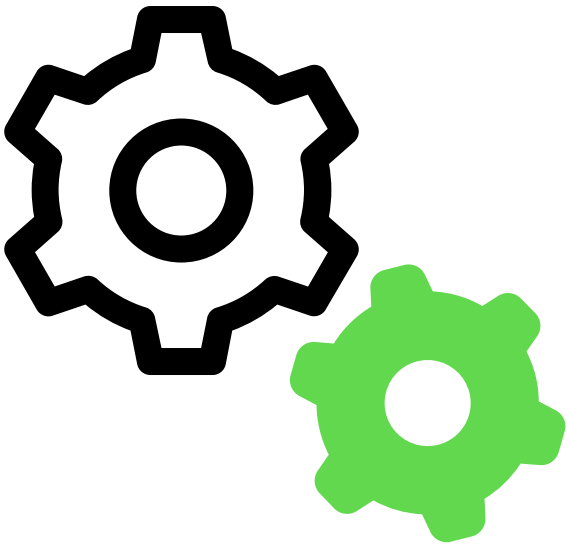
Erste Schritte

Erkunden Sie den Selfservice



Die Self-Service-Anwendung bietet unterstützten Endbenutzern ein übersichtliches, einfaches Front-End für ihre IT-Supportorganisation.

Konfigurieren Sie Self-Service

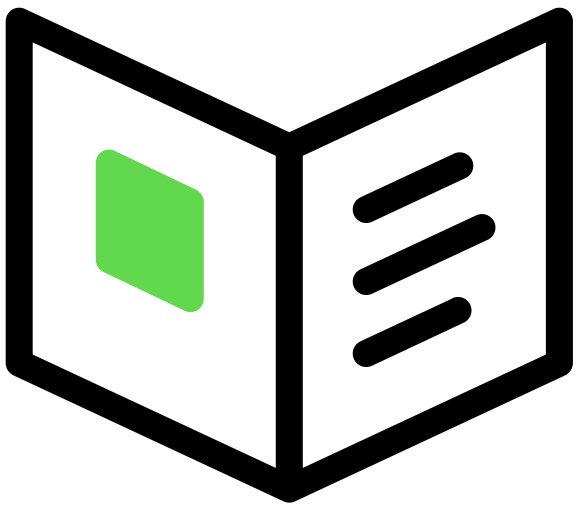


Verwenden Sie die webbasierte Oberfläche von ServiceNow, um einer Anforderung neue Elemente hinzuzufügen.

Erkunden Sie Die Servicedelegierung

Die Servicedelegierung ist die Möglichkeit, andere Anwender zu bestimmen, die gesendete Genehmigungen oder Ihnen zugewiesene Aufgaben anzeigen und mit ihnen interagieren

Konfigurieren Sie Die Service-Delegierung



Erfahren Sie, wie Sie Genehmigungen und Aufgaben an einen anderen Anwender delegieren und Ihr Anwenderprofilformular so konfigurieren, dass die zugehörige Liste „Delegierte“ angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Selfservice erkunden

Die Self-Service-Anwendung bietet unterstützten Endbenutzern ein übersichtliches, einfaches Front-End für ihre IT-Supportorganisation.

Mit der Self-Service-Anwendung können Sie unter anderem Folgendes durchführen: Ihre Homepage anzeigen, Servicekatalog aufrufen, Wissensartikel lesen, Incidents bearbeiten und an einer Umfrage teilnehmen.

Service Catalog-Anforderungen

Diese Seite enthält Links zu Inhalten in Servicekatalog-Anforderungen.

Neue Anforderungselemente hinzufügen

Die webbasierte Schnittstelle von ServiceNow nutzen, um neue Elemente zu einer Anforderung hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: Nur ein Administrator oder ein Benutzer mit der Rolle catalog_admin kann einer übermittelten Anforderung ein neues Element hinzufügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Ändern einer Anforderung wird sie nicht erneut an den Genehmigungsprozess übermittelt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Offene Bestellungen** > **Anforderungen** Und öffnen Sie eine vorhandene Anforderung.
2. Klicken Sie auf **Neues Element hinzufügen**.

   Hinweis: **Die Option Neues Element Hinzufügen** Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die aktuelle **Anforderungsstatus** Ist **Genehmigung Ausstehend** . Nachdem die Anforderung genehmigt wurde, ist diese Schaltfläche nicht mehr verfügbar, und Sie können keine neuen Elemente hinzufügen.

3. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld ein Element und eine hinzuzufügende Menge aus.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Amazon EC2-Instanzanforderung aus dem Servicekatalog

Anwender können die Bereitstellung und Löschung virtueller Computer anfordern (Linux Oder Windows) In Virtuelle Amazon EC2-Computerumgebung über die ServiceNow Servicekatalog.

Das Amazon EC2-Angebot erfordert den Kauf und die Aktivierung des ServiceNow Orchestration Automaton.

Fordern Sie eine Instanz an

Fordern Sie die Bereitstellung einer neuen Amazon EC2-Instanz über den Servicekatalog an.

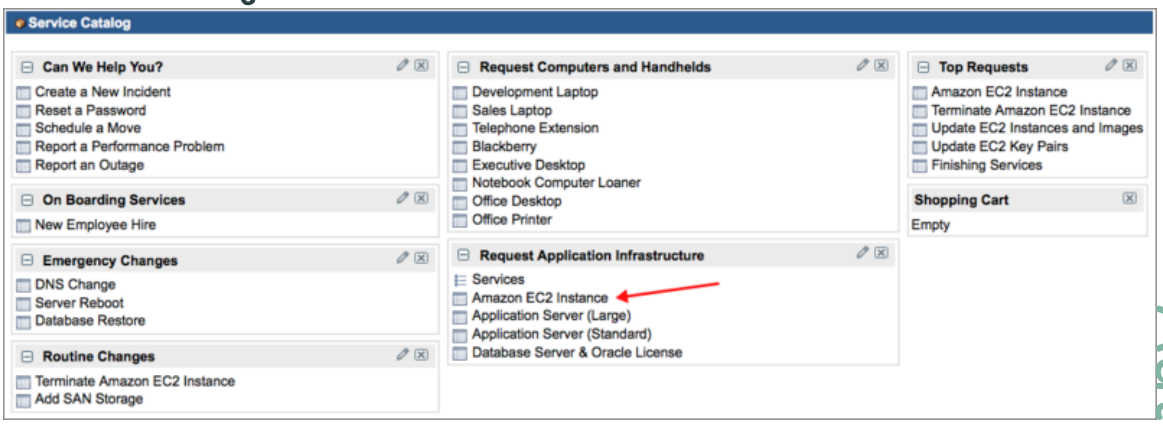
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Servicekatalog**an.
2. Wählen Sie **Amazon EC2-Instanz** in der Kategorie **Applikationsinfrastruktur anfordern** aus.

EC2 Servicekatalog 2

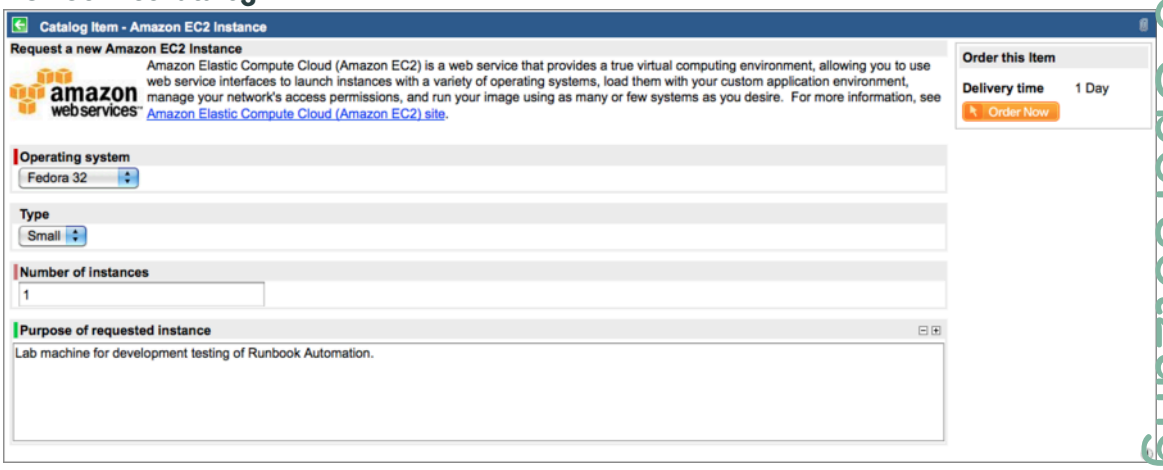


3. Wählen Sie das Betriebssystem, den Instanz-Typ (groß oder klein) und die Anzahl der angeforderten Instanzen.

   Informationen zu großen und kleinen Instanzen finden Sie in Amazon EC2-Instanztypen.

4. Nennen Sie den Grund für die Anforderung.

EC2 Servicekatalog



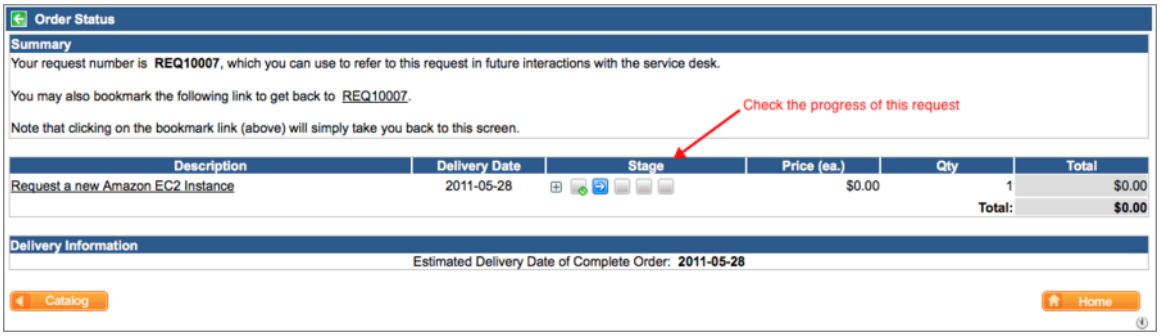
5. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**, um die Instanz zu bestellen

   Das Bestellstatus-Formular, in dem die Anforderung zusammengefasst ist, wird angezeigt. Eine Statusleiste verfolgt den Fortschritt der Genehmigung und Bereitstellung der EC2-Instanz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

EC2-Bestellstatus



Bei erfolgreicher Erstellung der Instanz erhalten Sie eine E-Mail mit der Instanz-ID, der IP-Adresse und der öffentlichen DNS für die erstellten Instanzen.

Eine Instanz beenden

Fahren Sie eine Amazon EC2-Instanz über den Servicekatalog herunter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Routineänderungen** > **Beenden Sie die Amazon EC2-Instanz**an.

   Es erscheint eine Liste mit den Ihnen zugewiesenen Instanzen.

2. Wählen Sie eine Instanz aus der Liste aus und klicken Sie auf **Auftrag**.

   Diese Liste unterstützt keine Mehrzeilenauswahl und es gibt die Funktion **Rückgängig machen** nicht.

Check-Out-Umleitungseigenschaft

Eine Eigenschaft, die als einstufige Checkout-Umleitung bezeichnet wird (`glide.vm.checkout_redirect`) Steuert die Ansicht, die anfordernden virtuellen Maschinen im Servicekatalog angezeigt wird.

Standardmäßig ist diese Eigenschaft festgelegt auf **false** (falsch), was die Ansicht zum Bestellstatusformular umleitet, wenn der Anforderer klickt **Jetzt bestellen**. Wenn diese Eigenschaft auf festgelegt ist **Wahr** , ServiceNow Leitet die anfordernde Person zu ihrem Portal „meine virtuellen Assets“ um. Diese Eigenschaft befindet sich in **Cloud-Management** > **Administration** > **Eigenschaften**an.

Anforderungselemente löschen

Die webbasierte Schnittstelle von ServiceNow nutzen, um Elemente aus einer Anforderung zu löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle Benutzer können Elemente vor der Auslieferung jederzeit aus ihren eigenen Anforderungen löschen. Durch das Ändern einer Anforderung wird sie nicht erneut an den Genehmigungsprozess übermittelt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Offene Bestellungen** > **Anforderungen** Und öffnen Sie eine vorhandene Anforderung.
2. In der Zugehörigen Liste **Angeforderte Artikel** aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem zu löschenden Element.
3. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen** die Option *Löschen* aus.

   ServiceNow berechnet den Preis und den Liefertermin für die Bestellung neu.

Eine Anforderung erstellen

Nutzen Sie die webbasierte Schnittstelle von ServiceNow für die Bestellung vordefinierter Waren und Dienstleistungen.

Vorbereitungen

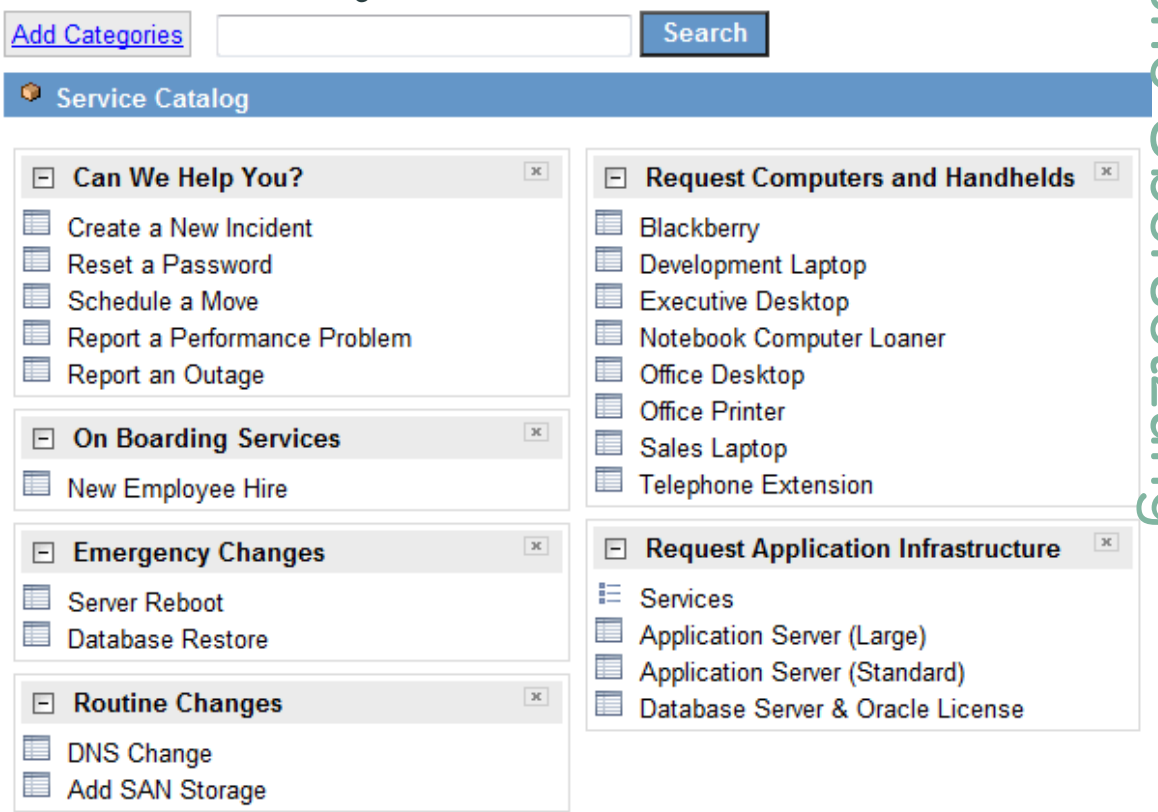
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Servicekatalog**an.

   In der Standardkatalogansicht werden Elemente in Kategorien und Unterkategorien organisiert.

Standardansicht des Katalogs



2. Wählen Sie ein Element für die Bestellung aus.

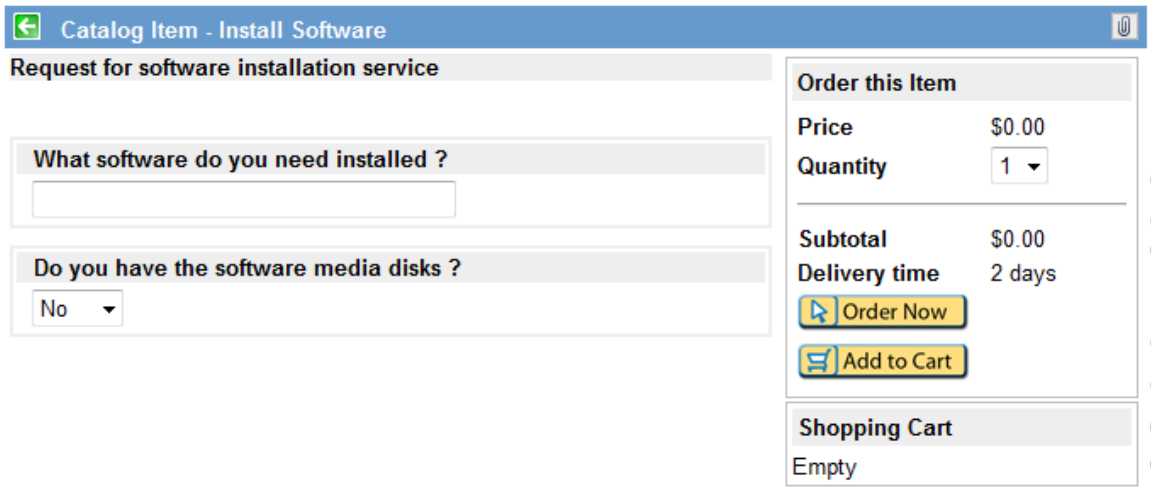
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Einige Elemente sind Bestellleitfäden, die zusammengehörende Artikel kombinieren, um den Bestellprozess zu vereinfachen. Zum Beispiel gibt es einen Bestellleitfaden mit dem Titel Einstellung neuer Mitarbeiter. Dieser enthält eine Liste der Elemente an, die neue Mitarbeiter normalerweise erhalten (Schreibtisch, Telefon, Computer, E-Mail-Account). Nachdem Sie die Elemente ausgewählt haben, die Sie bestellen möchten, fordert der Bestellleitfaden die erforderlichen Informationen an und gibt die Lieferfrist für jedes bestellte Element separat an.

Auf dem Bestellbildschirm werden zusätzliche Informationen abgefragt, z. B. Name oder Ort des Anforderers und Datum, an dem das Element benötigt wird. Es zeigt auch die Lieferzeit des Elements nach der Genehmigung an.

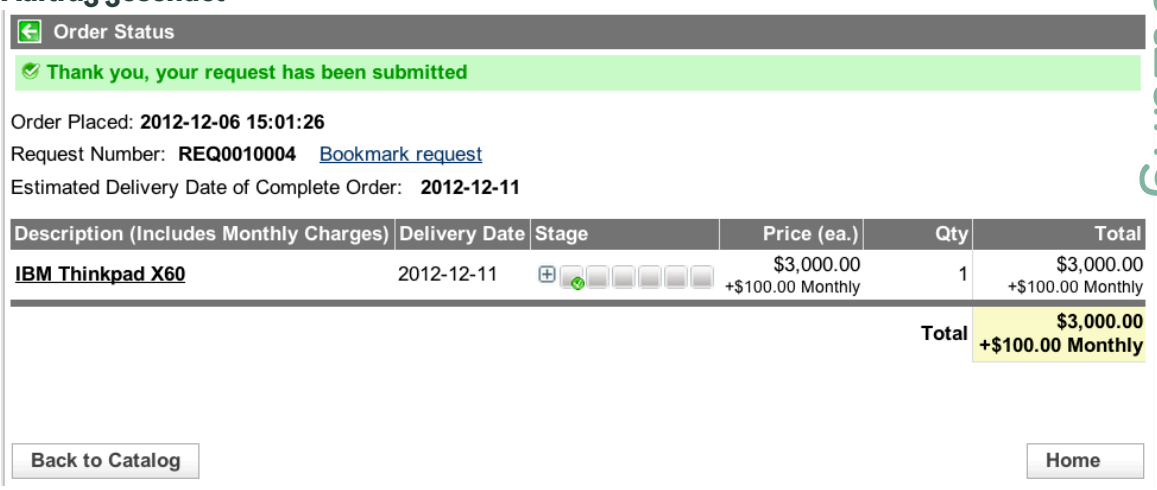
Lieferzeit



3. Geben Sie vollständige und genaue Informationen ein, um Ihre Bestellung zu beschleunigen.
4. Bestellen Sie weiteren Artikel, die benötigt werden.
5. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**, sobald die Bestellung vollständig ist.

ServiceNow zeigt einen Bestätigungsbildschirm für Ihre Bestellung an:

Auftrag gesendet



Sie können den Bestellfortschritt in der Spalte **Stufe** einsehen.

Hinweis: Es kann nützlich sein, die Bestellnummer für die spätere Verwendung zu notieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow benachrichtigt die Genehmiger automatisch, wenn eine Genehmigung erforderlich ist und erstellt Arbeitsaufträge, um den Auftrag gemäß dem Prozess Ihrer Organisation auszuführen. Wenn Sie beispielsweise einen neuen Notebook-Computer bestellen, erhält die Einkäufergruppe möglicherweise einen Arbeitsauftrag, um den Computer zu bestellen und die Desktop-Services-Gruppe erhält möglicherweise einen Arbeitsauftrag, um den neuen Computer zu konfigurieren und ihn nach Erhalt in Ihrem Büro zu liefern.

Erstellen Sie Incidents und Change-Anforderungen aus einem angeforderten Element

Sie können Incidents und Change Requests zu einem angeforderten Elementschnell öffnen. Es unterhält auch eine Beziehung zwischen dem angeforderten Artikel und den zugehörigen Incidents oder Change Requests.

Vorbereitungen

Der Administrator muss die **Change erstellen** und **Incident erstellen** UI-Aktionen für die Tabelle Angefordertes Element [sc_req_item] aktivieren. Der Administrator Muss festlegen **Aktiv** Feld bis Wahr Wenn Diese UI-Aktionen werden bearbeitet .

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Angeforderte Elemente**an.
2. Öffnen Sie ein gewünschtes Element.
3. Klicken Sie auf das Menüsymbol „zusätzliche Aktionen“ Und Wählen Sie aus **Erstellen Sie Einen Change** Oder **Incident Erstellen**

Zugehörige Informationen

Datensatzersteller

Service Catalog-Anforderungen

Zeigen Sie den Anforderungsstatus an

Zeigen Sie den Status einer Anforderung an, um ihren Fortschritt anzuzeigen und zu bestimmen, wann sie erfüllt werden kann.

Vorbereitungen

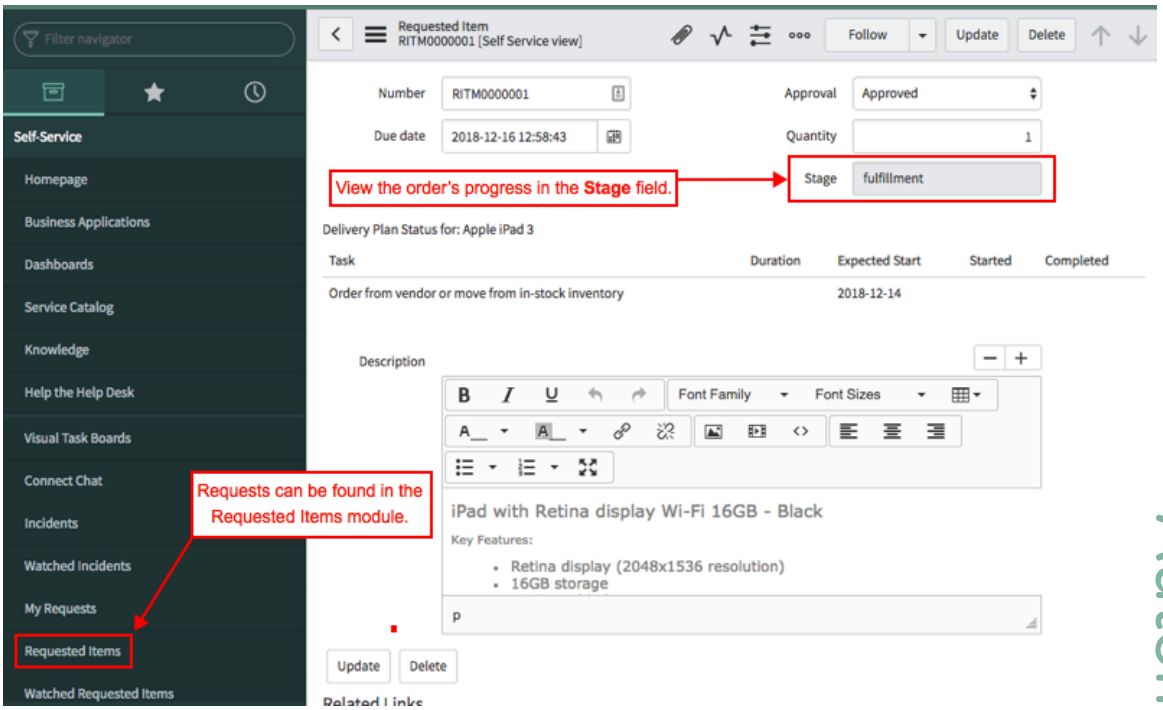
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Angeforderte Elemente**an.
2. Klicken Sie auf Ihre Bestellnummer, um sich die Details anzusehen.
3. Sie können den Bestellfortschritt im Feld **Stufe** einsehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Überprüfen Sie **Nachbestellt** Feld und wenn der Artikel nachbestellt wird, überprüfen Sie die Kommentare auf Informationen zur Rückkehr auf Lager.

Servicedelegierung

Die Service-Delegierung ist die Möglichkeit, andere Anwender zu bestimmen, die gesendete Genehmigungen anzeigen und mit ihnen interagieren oder Ihnen zugewiesene Aufgaben ausführen und Kopien aller an Sie gesendeten E-Mail-Benachrichtigungen erhalten.

Hinweis: Benutzer, an die Sie Verantwortung übertragen, können unabhängig vom Delegierungszeitraum alle ausstehenden Aufgaben und Freigaben anzeigen.

Hinweis: Delegierung ist nicht stufenförmig. Wenn ein Benutzer als Delegierter für einen anderen Benutzer fungiert, kann er wiederum nicht an einen Dritten delegieren. Der ursprüngliche Delegierte ist der einzige Benutzer, der Zuweisungen und Benachrichtigungen erhält. Die Delegierung gewährt dem Delegierten keinen Zugriff auf Aufgaben, bei denen der Anrufer oder die anfordernde Person der Anwender ist, für den der Delegierte erstellt wurde.

Fügen Sie die zugehörige Liste Delegierte einem Anwenderprofil hinzu

Um Genehmigungen und Aufgaben an einen anderen Anwender zu delegieren, konfigurieren Sie Ihr Anwenderprofilformular so, dass die zugehörige Liste „Delegierte“ angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_list oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mein Profil**an.
2. Navigieren Sie im Kontextmenü des Formulars zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**, Und fügen Sie dann hinzu **Delegierter->Anwender** Zugehörige Liste.

Ergebnis

Die zugehörige Liste Delegierte wird unten im Anwenderprofilformular angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Freigaben und Aufgaben an einen anderen Benutzer delegieren

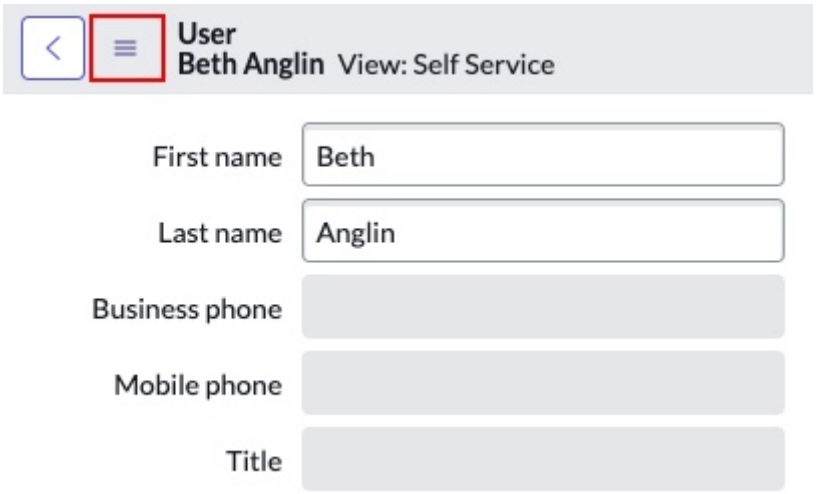
Wenn Sie nicht im Büro sind, können Sie Verantwortlichkeiten für einen bestimmten Zeitraum an einen anderen aktiven Anwender delegieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Keine

Stellen Sie sicher, dass die zugehörige Liste Delegierte im Formular angezeigt wird. Wenn die zugehörige Liste „Delegierte“ nicht sichtbar ist, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Wählen Sie eine andere Ansicht aus, z. B. die ITIL- oder Standardansicht, indem Sie auswählen **Menü „Zusätzliche Aktionen“** > **Ansicht** > **(Name der Ansicht)**an.



- Konfigurieren Sie das Formular, um die zugehörige Liste „Delegierte“ hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mein Profil**an.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Delegierte** auf **Neu**.
3. Wählen Sie einen aktiven Anwender als Delegierten aus.
4. Wählen Sie Datumswerte aus dem aus **Startet** Und **Endet** Felder zum Festlegen des Zeitraums, in dem ein Delegierter in Ihrem Namen arbeiten kann.
5. Geben Sie die Verantwortlichkeiten an, die der Delegierte übernimmt, indem Sie die folgenden Kontrollkästchen aktivieren.
   Sie können Folgendes delegieren:
   - **Genehmigungen** : Der Delegierte kann Elemente in Ihrem Namen genehmigen.
   - **Zuweisungen** : Der Delegierte kann Ihnen zugewiesene Aufgaben anzeigen und bearbeiten.
   - **Alle Benachrichtigungen** : Der Delegierte erhält eine Kopie der E-Mail-Benachrichtigungen, die an Sie gesendet wurden, mit Ausnahme der als Besprechungseinladung markierten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn **Genehmigungen** Kontrollkästchen ist aktiviert, aber **Alle Benachrichtigungen** Ist nicht, der Delegierte erhält keine Genehmigungen.
- Wenn Ihr Delegierter E-Mail-Benachrichtigungen erhält, sind das dieselben E-Mail-Benachrichtigungen, die Sie erhalten. Der Delegierte könnte sich wundern, wenn er E-Mails mit dem Hinweis "Ihnen zugewiesener Incident" erhält. Stellen Sie deshalb sicher, dass er weiß, dass er ein Delegierter ist.

- **Besprechungseinladungen** : Der Delegierte erhält eine Kopie der E-Mail-Benachrichtigungen vom Typ „Besprechungseinladung“.

Serviceverwaltung

Bieten Sie mit Service Administration maßgeschneiderten Support für Ihre Geschäftsinfrastruktur.

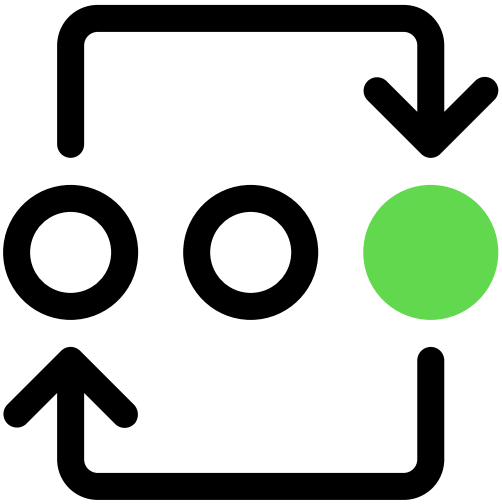
Serviceadministrationsanwendungen

Bewertungen und Umfragen	Klassische Genehmigungen
Die Anwendung „Bewertungen und Umfragen“ hilft Ihnen, Antworten für Umfragen zu erstellen, zu senden und zu erfassen. Es hilft Ihnen auch, Datensätze aus jeder Tabelle im System zu bewerten, zu bewerten und zu bewerten.	Klassische Genehmigungen sind ein Legacy-Prozess, der die Autorisierung für Aufgaben erfordert, bevor die Arbeit abgeschlossen ist.

Automatische Übersetzung

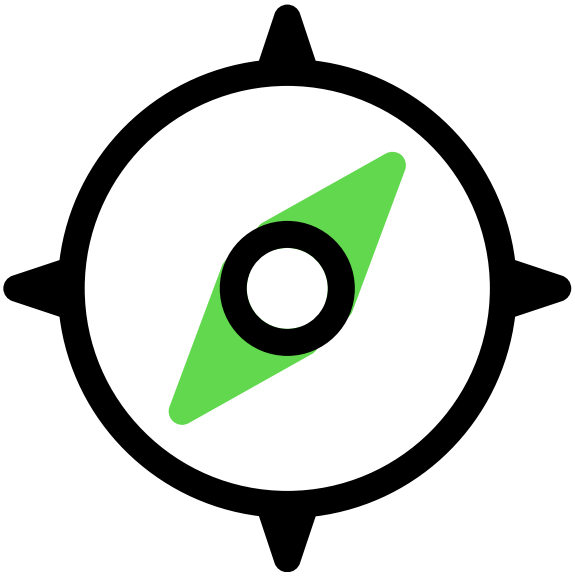
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status-Flows



Status-Flows ermöglichen es einem Administrator, Übergänge von einem Status in einen anderen anzupassen und das System so zu konfigurieren, dass bei Übergängen in bestimmte status Arbeiten ausgeführt werden.

Geografischer Standort



Die Geolokalisierungsfunktion verwendet Google Maps, um Benutzer zu verfolgen, effiziente Routen zwischen Standorten zu planen und genaue Übertragungszeiten für Anwendungen, wie z. B. Work Management, zu finden, die diese Informationen benötigen.

Serviceverwaltung Erkunden

Konfigurieren Sie Einstellungen für Dienste, die Geschäftsanwendungen oder die Plattform unterstützen.

Bewertungen und Umfragen

Die Bewertungen und Umfragen Mit der Anwendung können Sie Antworten für Umfragen erstellen, senden und sammeln. Die Anwendung hilft Ihnen auch, Datensätze aus jeder Tabelle im System zu bewerten, zu bewerten und zu bewerten.

Der Unterschied zwischen Bewertungen, Umfragen und Quizfragen und wann sie verwendet werden sollen; bietet auch einen kurzen Überblick über die drei Phasen des Umfrageprozesses: Entwerfen, Freigeben und Bewerten.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über Bewertungen und Umfragen Konzepte und Funktionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Umfragen Erfahren Sie, wie Sie Umfragen verwenden können.	Referenz für Umfragen Rufen Sie Details zu Umfragen ab, z. B. Felder und Eigenschaften.
Verwenden Sie Bewertungen Erfahren Sie, wie Sie Bewertungen verwenden können.	Bewertungsreferenz Rufen Sie Details zu Bewertungen ab, z. B. Felder und Eigenschaften.
Verwenden Sie Quiz Erfahren Sie, wie Sie Bewertungen verwenden können.	Quizreferenz Rufen Sie Details zu Quizfragen ab, z. B. Felder und Eigenschaften.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im IT Service Management-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Bewertungen und Umfragen erkunden

Die Bewertungen und Umfragen Mit der Anwendung können Sie Antworten für Umfragen erstellen, senden und sammeln. Die Anwendung hilft Ihnen auch, Datensätze aus jeder Tabelle im System zu bewerten, zu bewerten und zu bewerten. Erstellen Sie Fragebogen, die Sie einem oder mehreren Anwendern zuweisen können, um ihr Wissen über ein Thema zu bewerten.

Erstellen Sie grundlegende Umfragen, um kollektive Daten für die Analyse zu erhalten

Sie können Antworten für grundlegende Umfragen erstellen, senden und sammeln. Wenn installiert, können Sie auch ein Umfrage-Widget verwenden, um eine Umfrage für einzurichten Serviceportal.

Bewerten, bewerten und bewerten Sie die Daten, um mithilfe von Bewertungen zusammengefasste Ergebnisse bereitzustellen

Sie können Projekte bewerten, die Führungskräfte für ein effektives Management evaluieren möchten, oder Waren und Dienstleistungen eines Lieferanten beurteilen und vergleichen. Verwenden Sie Assessments, um benutzerdefinierte Fragebögen an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ausgewählte Benutzer zu senden oder Skripts zu schreiben, die die Datenbank direkt abfragen.

Verwenden Sie Quizfragen, um Anwenderwissen zu testen

Die Quizfunktionalität baut auf der Assessment Engine auf und bietet viele der gleichen Funktionen wie Assessments und Umfragen.

Umfragen

Mit Umfragen können Sie Antworten für grundlegende Umfragen erstellen, senden und sammeln. Wenn installiert, können Sie das Umfrage-Widget auch verwenden, um eine Umfrage in Service Portal einzurichten.

Zwei Versionen der Anwendung werden unterstützt: Umfragen, die aktuelle Version, und Legacy-Umfragen. Umfrage verbessert die Anwenderoberfläche und erweitert die Fähigkeiten der Legacy-Umfragen-Anwendung.

https://player.vimeo.com/video/1108236698?h=f16542e709&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Umfragen konfigurieren

Es gibt viele Optionen für die erweiterte Konfiguration in Umfragen:

- Erstellen Sie eine Umfrage, fügen Sie Fragen hinzu und wählen Sie Empfänger in einer einzigen Schnittstelle aus.
- Erstellen Sie bedingte Fragen, die nur angezeigt werden, wenn Benutzer andere Fragen auf bestimmte Weise beantworten.
- Schränken Sie eine Umfrage so ein, dass nur bestimmte Umfrageteilnehmer daran teilnehmen können, und senden Sie gleichzeitig Einladungen an diese Benutzer. Alternativ können Sie die Umfrage zu einer öffentlichen Umfrage machen, damit jeder Anwender an der Umfrage teilnehmen kann, auch anonyme Anwender (Anwender, die sich nicht bei angemeldet haben) ServiceNow System).

  Tipp: Die UI-Seite „assessment_take2“ muss für öffentliche Umfragen öffentlich sein. Wenn diese Seite nicht öffentlich ist, haben anonyme Anwender keinen Zugriff auf die Seite, und öffentliche Umfragen funktionieren nicht.

- Legen Sie einen Zeitplan fest, um Benutzern automatisch eine Umfrage zuzuweisen und zu begrenzen, wie oft ein Benutzer an einer Umfrage teilnehmen kann.
- Passen Sie das Erscheinungsbild der Umfragefragebögen an.
- Speichern Sie anonyme Umfrageantworten.
- Konvertieren Sie die Antworten der Umfrage in numerische Ergebnisse und zeigen Sie sie in Scorecards an.
- Deaktivieren Sie eine Umfrage für die Wartung oder um sie stillzulegen, ohne sie zu löschen.

Hinweis: Da für Umfragen dieselben Tabellen und andere Back-End-Komponenten als Bewertungen verwendet werden, werden in der Umfragefunktion an bestimmten Stellen Beurteilungselemente wie Tabellen- und Feldnamen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Veraltete Umfragen

Umfrageadministratoren können weiterhin veraltete Umfragefunktionen und -Daten verwenden. Es wird jedoch empfohlen, Legacy-Umfragen zur Umfrageanwendung zu migrieren. Die gleichzeitige Verwendung beider Umfrageanwendungen kann zu Verwirrung und Redundanz führen.

Umfrageassistenten sind nicht betroffen und können nicht migriert werden.

Hinweis: Die Anwendung „Legacy Surveys“ wird in der angezeigten Dokumentation nicht beschrieben. Sie ist auf ServiceNow Wiki dokumentiert.

Versionsvergleich

Fähigkeit	Umfragen	Legacy-Umfragen
Umfragen im Service Portal.	✓	
Speichern Sie neue Umfrageantworten jedes Mal, wenn ein Benutzer dieselbe Umfrage durchführt.	✓	
Erstellen Sie Fragenvorlagen, um Sets von Antwortmöglichkeiten wiederzuverwenden.	✓	
Kategorisieren Sie die Umfragefragen und erstellen Sie Berichte über die Kategorieergebnisse.	✓	
Deaktivieren Sie eine Umfrage, ohne sie zu löschen.	✓	
Erstellen Sie bedingte Fragen.	✓	
Senden Sie Umfragen automatisch anhand eines Zeitplans.	✓	
Passen Sie das Farbschema an Umfragefragebögen an.	✓	
Speichern Sie anonyme Umfrageantworten für eingeloggte Benutzer.	✓	
Zeigen Sie die Antworten der Umfrage auf grafischen Bewertungslisten an.	✓	
Speichern Sie Umfragen in einem Entwurfsstatus, bis sie zur Veröffentlichung bereit sind.	✓	
Erstellen und senden Sie Umfragen über eine Seite.	✓	
Erlauben Sie nur bestimmten Benutzern den Zugriff auf eine Umfrage.	✓	
Senden Sie Umfragen basierend auf den Bedingungen.	✓	✓
Schicken Sie E-Mail-Benachrichtigungen für eine Umfrage.	✓	✓
Begrenzen Sie, wie oft ein Benutzer dieselbe Umfrage durchführen kann.	✓	✓
Fügen Sie den Einleitungstext und den Endnotiztext hinzu.	✓	✓
Erstellen Sie Umfragemodule.	✓	✓
Öffentliche Umfrage: Erlauben Sie Personen, eine Umfrage ohne Anmeldung durchzuführen.	✓	✓
Verwenden Sie Aktualisierungssätze, um Änderungen nachzuverfolgen.	✓	✓

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Migration der Legacy-Umfrage

Umfragedesigner

Umfragerollen

Umfragen in Serviceportal Und Now Mobile-App

Serviceportal

Mithilfe von Umfragen

Umfrage-Administratoren – Benutzer mit der Rolle survey_admin – erstellen und verwalten Umfragen und konfigurieren, wie sie verteilt und veröffentlicht werden. Umfragen im Service Portal werden ebenfalls unterstützt.

Umfragebögen

Alle Umfragen, die Ihnen zugewiesen sind, werden in Ihrer persönlichen Assessment- und Umfrage-Warteschlange angezeigt.

Zum Abschließen einer Umfrage ist keine besondere Rolle erforderlich. Sie müssen jedoch angemeldet sein und die Umfrage muss Ihnen zugewiesen sein. Wenn Sie eine Umfrage absenden, speichert das System Ihre Antworten.

Umfragebenachrichtigung

Wenn das System für das Senden von E-Mails konfiguriert ist, erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn Ihnen eine Umfrage zugewiesen wird. Die Nachricht enthält einen Link zur Umfrage und Anweisungen zum Anzeigen der Assessment- und Umfrage-Warteschlange.

An Umfrage teilnehmen

Nehmen Sie an einer zugewiesenen Umfrage Teil, die in Ihrer Bewertungs- und Umfragewarteschlange angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Bewertung oder Umfrage wird als anklickbare Karte in der Warteschlange angezeigt, die durch Klicken auf die Karte gestartet werden kann. Die Karte enthält hilfreiche Informationen, einschließlich Umfragename, Status und Fälligkeitsdatum. Sie müssen alle erforderlichen Fragen beantworten, die durch ein rotes Sternchen gekennzeichnet sind, bevor Sie die Umfrage übermitteln können. Wenn Sie mit der Teilnahme an einer Umfrage beginnen, sie aber nicht abschließen können, speichern Sie Ihre Antworten, und kehren Sie später zurück. Wenn Sie alle Fragen beantwortet haben und mit den Antworten zufrieden sind, übermitteln Sie die Umfrage.

Hinweis: Wenn Sie sich als Anwender angemeldet haben, der keinen Zugriff auf den Auslöserdatensatz hat, und Sie mit den URI-Parametern auf eine Umfrage zugreifen, wird die zugehörige Datensatznummer nicht angezeigt. Sie können weiterhin an der Umfrage teilnehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Bewertungen und Umfragen**an.
   Benutzer mit der Rolle „assessment_admin“, einschließlich Umfrage-Administratoren, können zusätzlich zu ihren eigenen Assessments und Umfragen auch die Assessments und Umfragen anderer Benutzer anzeigen. Verwenden Sie die zugehörigen Links **Alle anzeigen** und **Alle mir zugewiesenen anzeigen** am Ende

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Warteschlange, um Assessments und Umfragen ein- und auszublenden. Klicken Sie auf eine Karte, die einem anderen Benutzer zugewiesen ist, um den zugehörigen Metriktyp oder die Umfragedefinition zu öffnen.

2. Klicken Sie auf die Umfragekarte, um den Fragebogen zu öffnen.
   Wenn mehr als eine Umfragekategorie vorhanden ist, klicken Sie auf das Symbol „Reduzieren“ ( ) Oder erweitern-Symbol ( ), um die Fragen in der Kategorie auszublenden oder anzuzeigen.
3. Beantworten Sie alle Fragen so gut Sie können.
   Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie Sie auf eine Frage antworten sollen, oder wenn eine Frage nicht für einen bestimmten Datensatz gilt, wählen Sie aus **Nicht Zutreffend** , Falls verfügbar.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Bezeichnung
Speichern Sie Ihre Antworten, ohne sie zu senden.	Klicken Sie auf **Speichern**. Sie können den Fragebogen schließen und später von Ihrer Warteschlange aus darauf zugreifen. **Hinweis:** Das System speichert die Umfrage nicht, wenn ungültige Antworten vorhanden sind, z. B. ein Brief in einem Datumsfeld. Sie müssen gültige Antworten eingeben oder ungültige Antworten entfernen, bevor Sie die Umfrage speichern können.
Senden Sie die Umfrage, nachdem Sie alle Fragen beantwortet haben.	Klicken Sie auf **Absenden**. Sie können nach dem Absenden nicht zum Fragebogen zurückkehren. **Hinweis:** Wenn eine nicht beantwortete erforderliche Frage oder eine ungültige Antwort vorliegt, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und die problematischen Fragen werden vorübergehend hervorgehoben.

Umfrageantworten und Ergebnisse

Für jede Benutzerantwort auf jede Frage gibt es in jeder Umfrageinstanz einen Metrik-Ergebnisdatensatz. Die Umfrageergebnisse für jede Frage und Kategorie werden automatisch auf der Grundlage der Metrik-Ergebnisdatensätze berechnet.

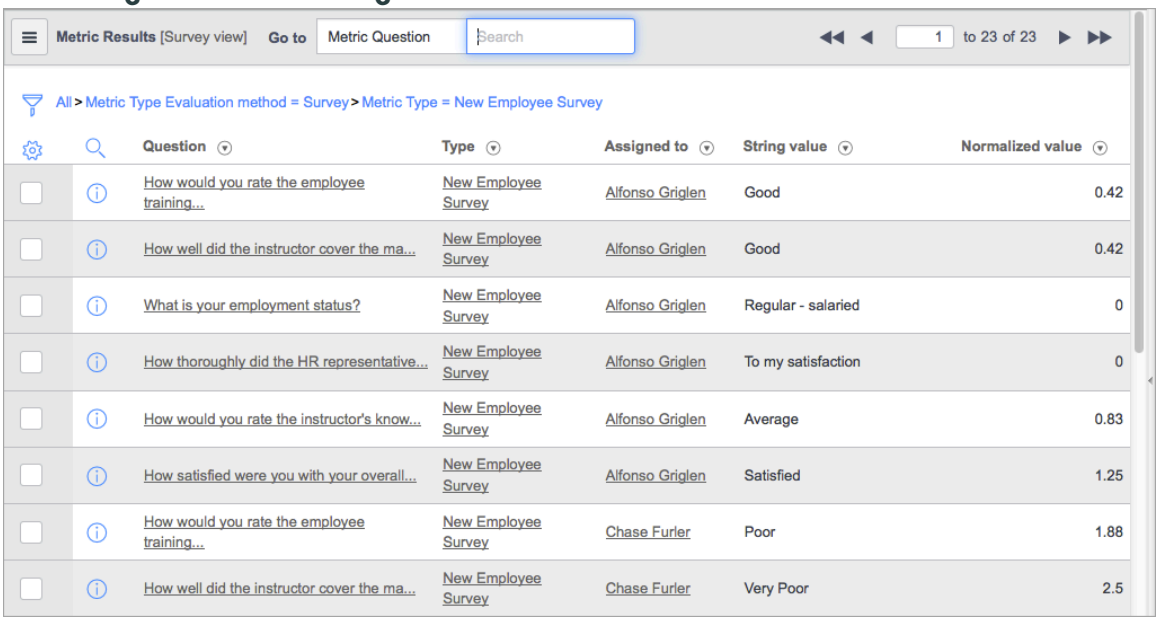
Wenn Sie Umfrageergebnisberechnungen für Ergebnisse und Bewertungslisten verwenden, stellen Sie sicher, dass Positiver Indikator Das Feld für die Frage wird basierend auf den Antwortoptionen entsprechend festgelegt. Um Ergebnisse zu erzielen, muss eine Kategorie bewertete Fragen enthalten.

Umfrageantworten

Umfrageantworten werden in der Metrik-Ergebnistabelle [asmt_metric_result] gespeichert und zeigen die Antworten der Empfänger auf jede Frage in einer Kategorie an. Um allgemeine Ergebnisse anzuzeigen, navigieren Sie zu **Umfrage** > **Umfrageantworten**an. Um die Ergebnisse für ein bestimmtes Kriterium anzuzeigen, verwenden Sie einen Filter für die Metrik-Ergebnistabelle [asmt_metric_result]. Um beispielsweise Ergebnisse basierend auf der Zuweisungsgruppe anzuzeigen, wenden Sie eine Filterbedingung für die Zuweisungsgruppe an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrik-Ergebnisse der Umfrage

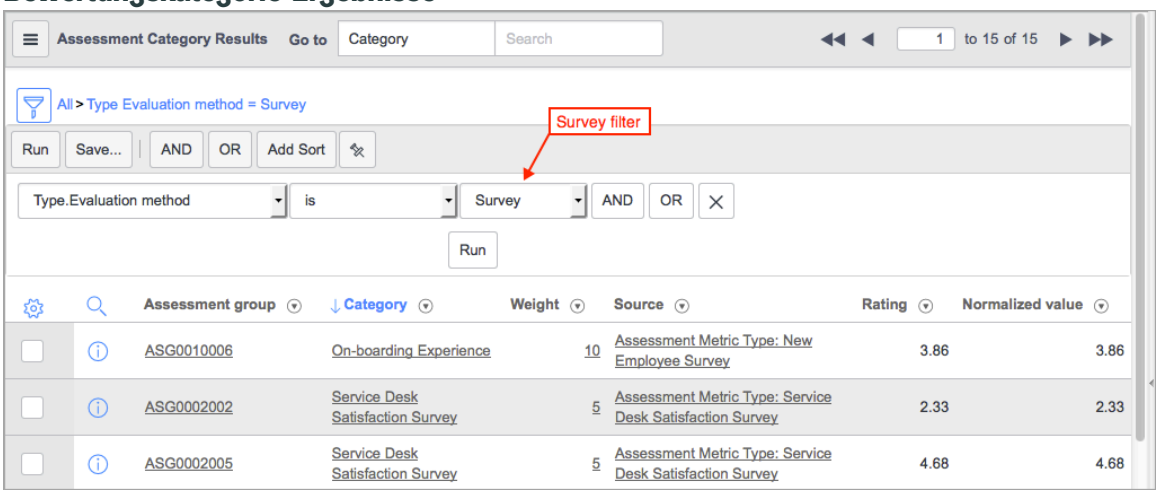


Question	Type	Assigned to	String value	Normalized value
How would you rate the employee training...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Good	0.42
How well did the instructor cover the ma...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Good	0.42
What is your employment status?	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Regular - salaried	0
How thoroughly did the HR representative...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	To my satisfaction	0
How would you rate the instructor's know...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Average	0.83
How satisfied were you with your overall...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Satisfied	1.25
How would you rate the employee training...	New Employee Survey	Chase Furler	Poor	1.88
How well did the instructor cover the ma...	New Employee Survey	Chase Furler	Very Poor	2.5

Kategorieergebnisse

Die Ergebnisse der Kategorie werden in der Assessment-Ergebniskategorietabelle [asmt_category_result] gespeichert und zeigen die Gesamtbewertungen für jede Kategorie basierend auf dem gewichteten Wert für jede bewertete Frage an. Um diese Ergebnisse anzuzeigen, navigieren Sie zu **Bewertungen** > **Ergebnisse** > **Kategorieergebnisse** Und filtern Sie die Ergebnisse mit **[Typ.Auswertungsmethode] [ist] [Umfrage]** Bedingung.

Bewertungskategorie-Ergebnisse



Assessment group	Category	Weight	Source	Rating	Normalized value
ASG0010006	On-boarding Experience	10	Assessment Metric Type: New Employee Survey	3.86	3.86
ASG0002002	Service Desk Satisfaction Survey	5	Assessment Metric Type: Service Desk Satisfaction Survey	2.33	2.33
ASG0002005	Service Desk Satisfaction Survey	5	Assessment Metric Type: Service Desk Satisfaction Survey	4.68	4.68

Umfrage-Bewertungslisten

Eine Bewertungsliste bietet eine visuelle Aufschlüsselung der Umfrageantworten nach Kategorien, basierend auf der Art und Weise, wie Fragen beantwortet wurden. Um auf eine Bewertungsliste zuzugreifen, siehe Eine Bewertungsliste anzeigen.

Zugehörige Informationen

Eine Bewertungsliste anzeigen

Umfragedesigner-Elemente

Kategoriengewichtungen für eine Umfrage konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse für alle Umfragen anzeigen

Sie können die Umfrageantworten anzeigen, die in der Metrik-Ergebnistabelle [asmt_metric_result] gespeichert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: survey_admin oder survey_reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfrageantworten**an.
   Verwechseln Sie dieses Modul nicht mit **Umfrage** > **Legacy-Umfragen** > **Umfrageantworten**, Der veraltete Umfrageantworten anzeigt.

   In der Spalte **Typ** wird die Umfragedefinition angezeigt, der jede Antwort zugeordnet ist.
2. Wählen Sie eine Antwort aus, um die Details anzuzeigen.

Ergebnisse für eine Umfrage anzeigen

Sie können die Antworten für eine Umfragedefinition anzeigen. Umfrageergebnisse werden in der Metrik-Ergebnistabelle [asmt_metric_result] gespeichert.

Vorbereitungen

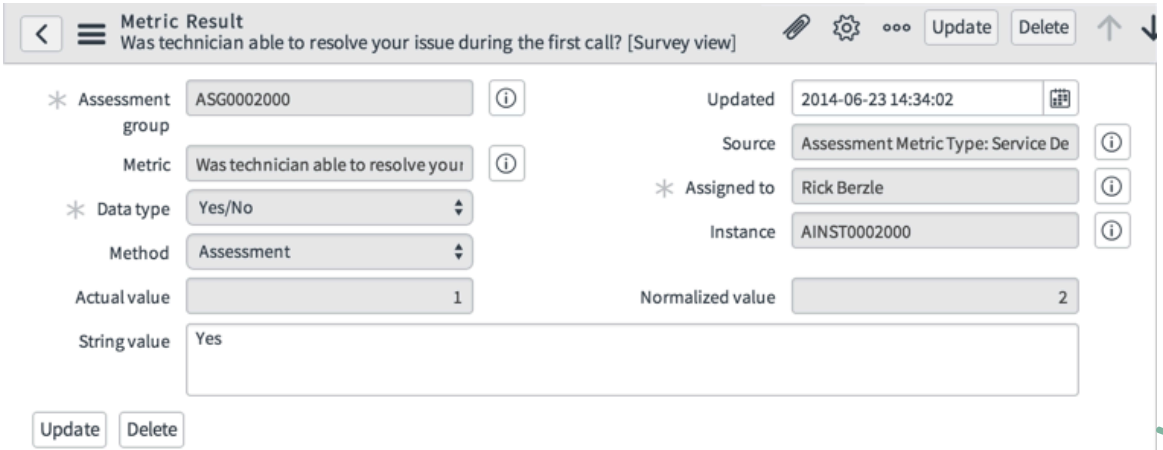
Erforderliche Rolle: survey_admin oder survey_reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Unter **Zugehörige Links** , Wählen Sie aus **Zeigen Sie Antworten An** Zum Anzeigen von Informationen zur Antwort jedes Anwenders.
   Die Ergebnisse sind nach Metriken gruppiert, was in Assessments als Fragen bezeichnet wird.
4. Unter **Zugehörige Links** , Wählen Sie aus **Zeigen Sie Die Bewertungsliste An** Überprüfen Sie die kompilierten Daten aller Antworten, die in Kreisdiagrammen dargestellt sind.
   Ausführliche Informationen finden Sie unter Eine Bewertungsliste anzeigen.
5. Öffnen Sie ein Metrik-Ergebnis, um weitere Details anzuzeigen.
   Das Metrik-Ergebnis enthält die Antwort des Benutzers und berechnete Werte, die für erfahrene Umfrage-Administratoren von Interesse sind. Da die Metrikergebnistabelle auch von der Bewertungsfunktion verwendet wird, sind viele Feldnamen im Kontext von Umfragen nicht klar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example



Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Metrik-Ergebnisformular.

Zugehörige Informationen

Metrikergebnisfelder

Eine Bewertungsliste anzeigen

Eine Umfragebewertungsliste bietet eine visuelle Aufschlüsselung der Umfrageantworten nach Kategorien, basierend auf der Art und Weise, wie Fragen beantwortet wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: survey_admin oder survey_reader

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Bewertungsliste zeigt Diagramme für Umfrageergebnisse an, in denen Kategorie- und Fragenantworten analysiert und aktuelle Bewertungen mit vorherigen Bewertungen verglichen werden. Benutzer können Bewertungen im Laufe der Zeit überprüfen, Fragenbewertungen vergleichen oder die Bewertungen aller Kategorien vergleichen. Alle Bewertungen sind Durchschnittswerte für den gewählten Zeitraum. Das System aktualisiert eine Bewertungsliste bei jeder Anzeige dynamisch, sodass die Bewertungen kürzlich abgeschlossene Umfragen widerspiegeln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Wählen Sie aus **Zeigen Sie Die Bewertungsliste An** Zugehöriger Link.

> **Hinweis:** Die **Zeigen Sie Die Bewertungsliste An** Der zugehörige Link ist nur verfügbar, wenn Umfrageergebnisse gemeldet werden sollen.

Die interaktive Bewertungsliste zeigt die folgenden Filter an:

- Fragenergebnisse: Zeigt das Ergebnis aller Fragen oder einer einzelnen Frage an.
- Kategorieergebnisse: Zeigt die Ergebnisse aller Fragen an, die einer einzelnen Kategorie oder allen Kategorien zugeordnet sind.
- Durchschnittsbewertung: Zeigt das Ergebnis der gewichteten Durchschnittsbewertung für jede Umfragefrage in einer einzelnen Kategorie oder in allen Kategorien an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verlauf: Zeigt das Ergebnis aller Fragen im Vergleich zu ihrem Verlauf (nach Kalenderjahr oder Quartalen) an.
- Ergebnisse der Stimmungsanalyse: Zeigt die Ergebnisse der Stimmungsanalyse für die Umfrage an.

Ergebnisse der Umfrage-Bewertungslistenkategorie

Die Ansicht „Kategorieanalysen“ ist ein gestapeltes Balkendiagramm, in dem die Umfrageergebnisse für alle Fragen in einer einzelnen Kategorie oder in allen Kategorien nach Befragtenanzahl angezeigt werden.

Wählen Sie eine Kategorie aus der Liste aus, um die Fragen aus dieser Kategorie im Diagramm anzuzeigen.

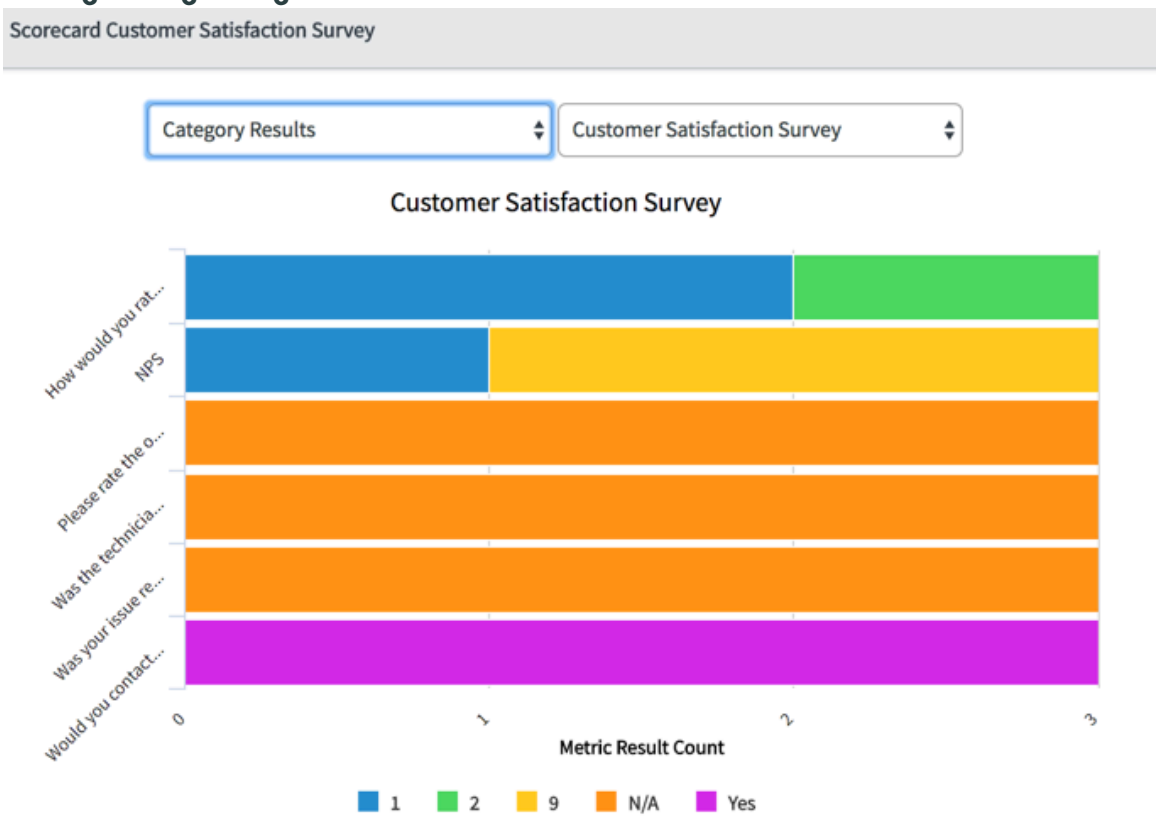
In dieser Ansicht werden Antworten angezeigt, die folgende Datentypen verwenden:

- Checkbox
- Auswahl
- Likert-Skala
- Nummer
- Vorlage
- Ja/Nein
- Mehrfachauswahl
- Bildskalierung
- Numerische Skala

Hinweis: Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** sind im Datentyp **Boolean** im Umfrage-Designer kombiniert.

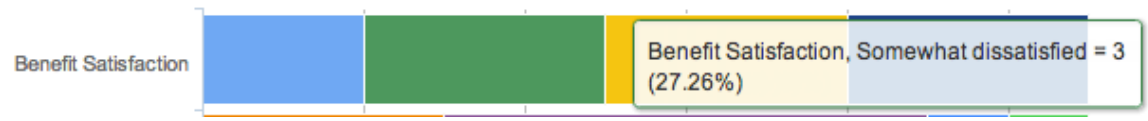
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfrage-Kategorieergebnisse



Um Details zu einer bestimmten Antwort anzuzeigen, zeigen Sie auf den farbigen Balken, um die Antwort, die Anzahl der Antworten und den Prozentsatz aller Antworten auf diese Frage anzuzeigen.

Ergebnisdetails der Umfrage-Bewertungslistenkategorie



Ergebnisse der Umfrage-Bewertungslistenfrage

Der Filter „Frageergebnisse“ zeigt das Ergebnis aller Fragen oder einer einzelnen Frage mithilfe von Diagrammen oder Listen an. Für die Datentypen „Zeichenfolge“, „Anhang“, „Datum“, „Datum/Uhrzeit“, „Referenz“ und „Rangfolge“ werden die Ergebnisse in der Listenansicht angezeigt. Die Ergebnisse aller anderen Datentypen werden in der Kreisdiagrammansicht angezeigt.

Kreisdiagramm

Das Kreisdiagramm zeigt Frageergebnisse für alle Datentypen außer denen, die in der Listenansicht angezeigt werden. Siehe Datentypen für Umfragefragen.

- Checkbox.
- Boolean.
- Auswahl.
- Likert-Skala.
- Nummer.
- Prozentsatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ja/Nein.
- Bildskalierung.
- Mehrfache Auswahl.
- Vorlage. Das Frageergebnis zeigt den aggregierten Net-Promoter-Score (NPS) mit Befürwortern, Kritikern und Passiven.

Kategorien des Net-Promoter-Scores

Punktzahl der Frage	NPS-Kategorie
9 oder 10	Befürworter
7 oder 8	Passiv oder Neutral
0 bis 6	Kritiker

Das Ergebnis wird berechnet als:

- % Befürworter = Anzahl der Befürworter / Probengröße
- % Kritiker = Anzahl der Kritiker / Stichprobengröße
- % Passive = Anzahl der Passiven / Stichprobengröße
- NPS = % Befürworter - % Kritiker

Hinweis: Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** sind im Datentyp **Boolean** im Umfrage-Designer kombiniert.

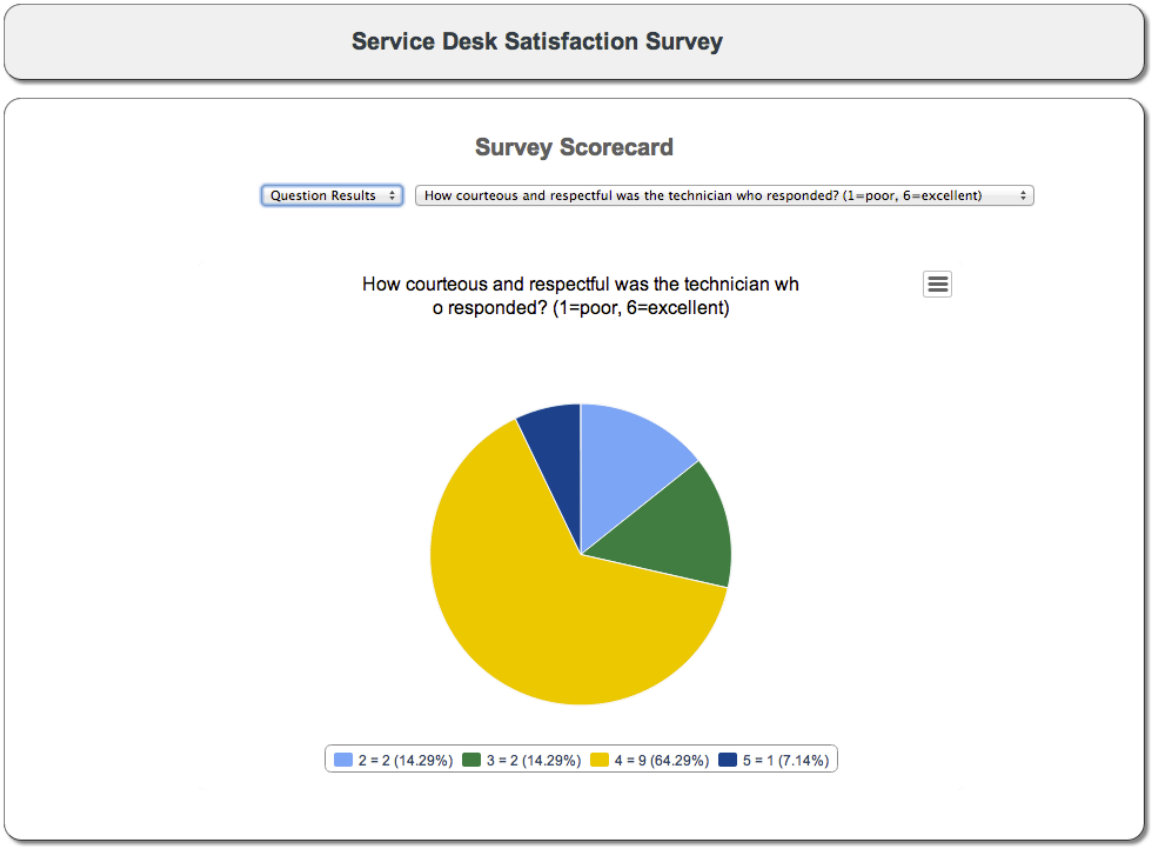
Wenn ein Anwender eine Umfrage übermittelt, werden drei Datensätze (einer für jeden Zeitrahmen) erstellt/aktualisiert: **Jahr** , **Quartal** , Und **Monatlich** In **asmt_nps_result** Tabelle. Beispiel: Wenn ein Anwender am November 2023 eine Umfrage einreicht, die unter Quartal 3 fällt. Dann werden drei Datensätze für die Daten generiert.

- Jahr: 01.01.2023
- Quartal: 2023-10-01
- Monatlich: 01.11.2023

Jetzt, wenn ein zweiter Anwender im Dezember 2023 einreicht, was unter dasselbe Quartal 3 fällt, wie oben beschrieben. Dann wird nur ein einzelner Datensatz für den monatlichen Zeitrahmen erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse der Umfrage-Bewertungslistenfrage – Kreisdiagramm



Durchschnittliche Bewertung der Umfragenbewertungsliste

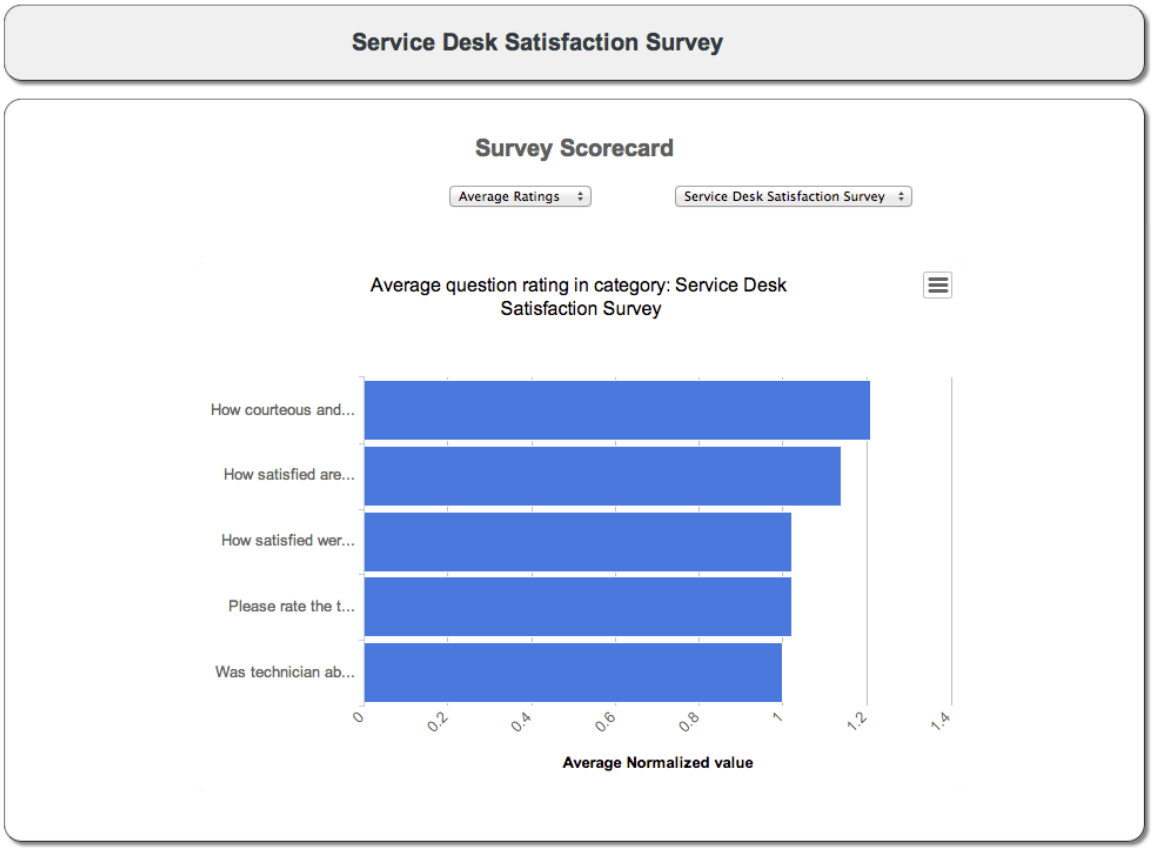
In der Ansicht „Durchschnittsbewertung“ wird die gewichtete Durchschnittsbewertung für jede Frage in einer einzelnen Kategorie oder in allen Kategorien angezeigt.

In dieser Ansicht erfahren Sie, wie sich einzelne Fragen auf die Gesamtbewertung der Kategorie auswirken. Wählen Sie eine Umfragekategorie aus der Auswahlliste aus, um das Diagramm für diese Kategorie anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

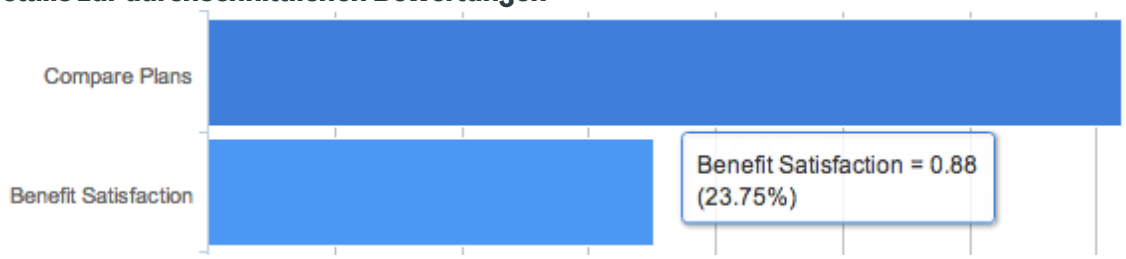
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Bewertung der Umfragenbewertungsliste



Um die Auswirkungen der Bewertungen jeder Frage auf die Bewertungen der gesamten Kategorie zu sehen, zeigen Sie auf den farbigen Balken. Das Popup-Feld zeigt den Prozentsatz der Gesamtbewertungen, der durch den gewichteten Durchschnitt der einzelnen Fragen dargestellt wird.

Details zur durchschnittlichen Bewertungen



Verlauf der Umfragenbewertungsliste

Die Verlaufsansicht vergleicht die aktuellen Bewertungen für die Kategorien und deren Fragen mit Bewertungen aus den letzten drei Jahren oder vier Quartalen.

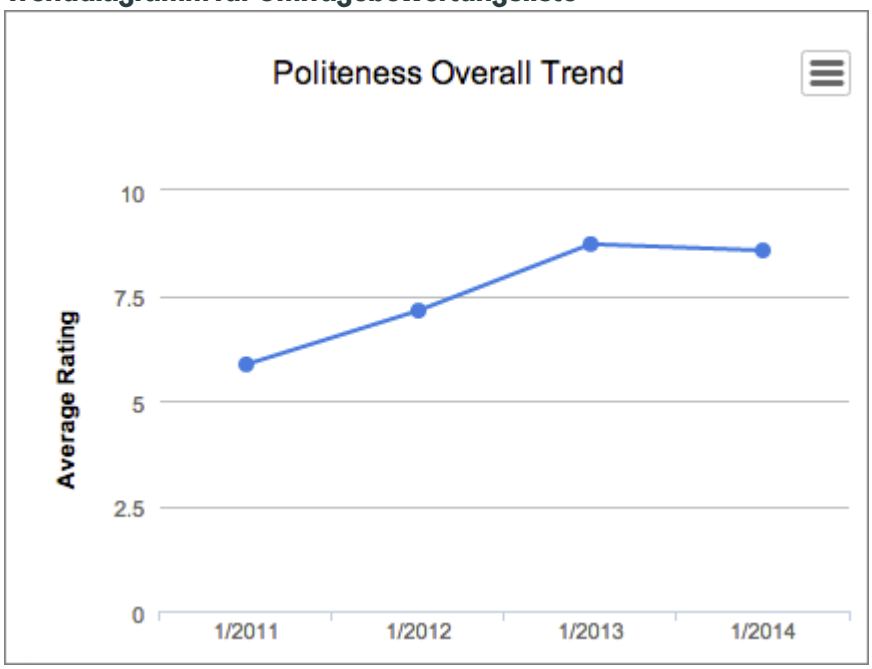
Gesunkene Bewertungen sind rot markiert und zeigen negative Zahlen an. Bewertungen, die sich verbessert haben, sind grün markiert und zeigen positive Zahlen. Pfeilsymbole neben den Werten in der Spalte **Diff** zeigen den Trend der aktuellen Umfrage gegenüber der vorherigen Umfrage an.

Zeigen Sie auf eine Kategorie, um ein Liniendiagramm anzuzeigen, die den Bewertungstrend für diese Kategorie anzeigt. Klicken Sie auf eine Kategorie, um das Formular „Umfragekategorie“ mit den Umfragefragen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

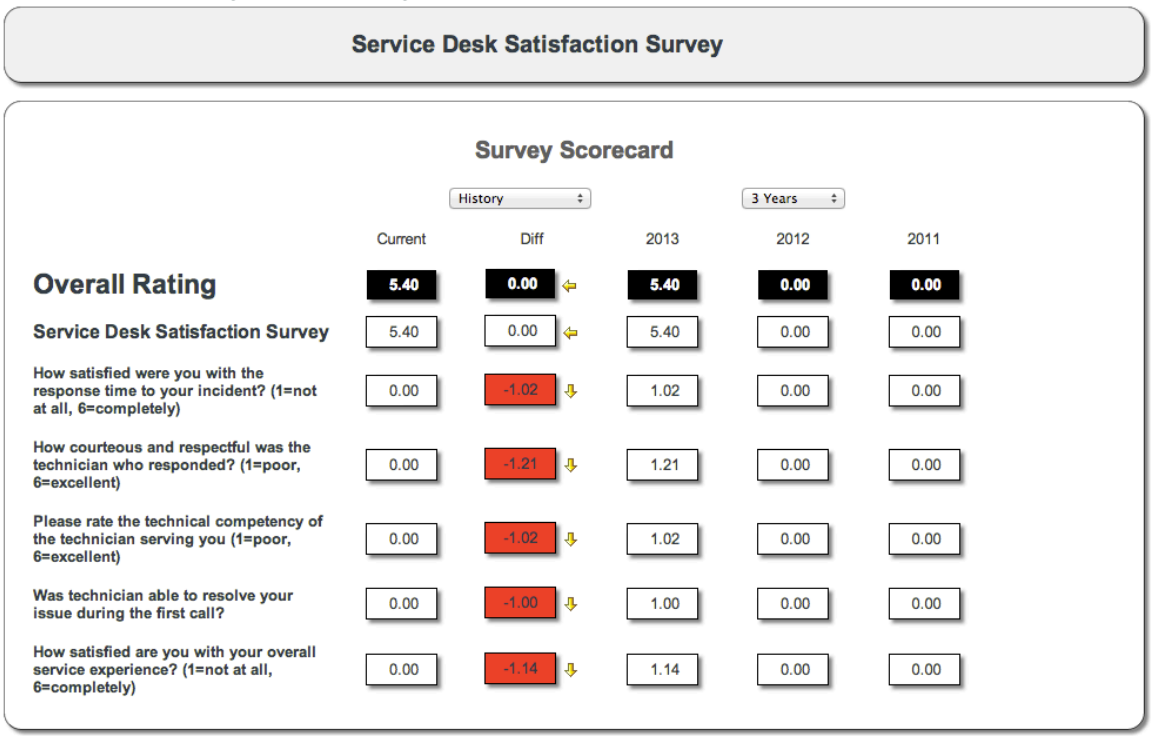
Trenddiagramm für Umfragebewertungsliste



3 Jahre

Um die aktuellen Bewertungen zu berechnen, berechnet das System die durchschnittlichen Bewertungen der letzten zwölf Monate (TTM). Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Kalenderjahres an.

Verlauf der Umfragenbewertungsliste – 3 Jahre



4 Quartale

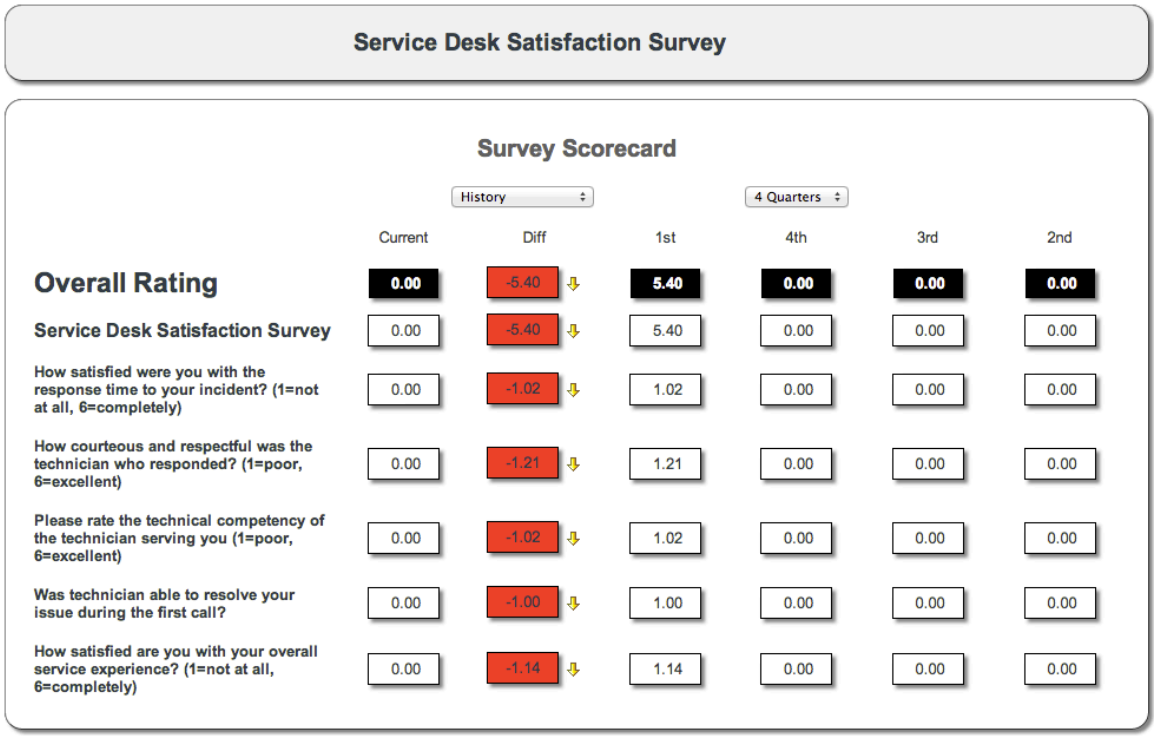
Vierteljährliche Quiz vergleichen die durchschnittliche Bewertung für jede Frage und Kategorie im aktuellen Quartal mit den durchschnittlichen Bewertungen der vorherigen 4

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quartale. Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Quartals an. Die Spaltenbeschriftungen werden vom aktuellen Quartal aus um je ein Quartal rückwärts gezählt. Wenn das aktuelle Quartal beispielsweise das **3.** Quartal 2015 ist, erscheinen die vorherigen Quartale als **2.** [2015], **1.** [2015], **4.** [2014] und **3.** [2014]. Alle vier vorangegangenen Quartale erscheinen, unabhängig davon, ob es Daten für diese Quartale gab oder nicht.

Verlauf der Umfragenbewertungsliste – 4 Quartale



Eine Umfragebewertungsliste als Bild exportieren

Sie können eine Bewertungsliste als Bild exportieren, um sie in Präsentationen oder anderen Dokumenten zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

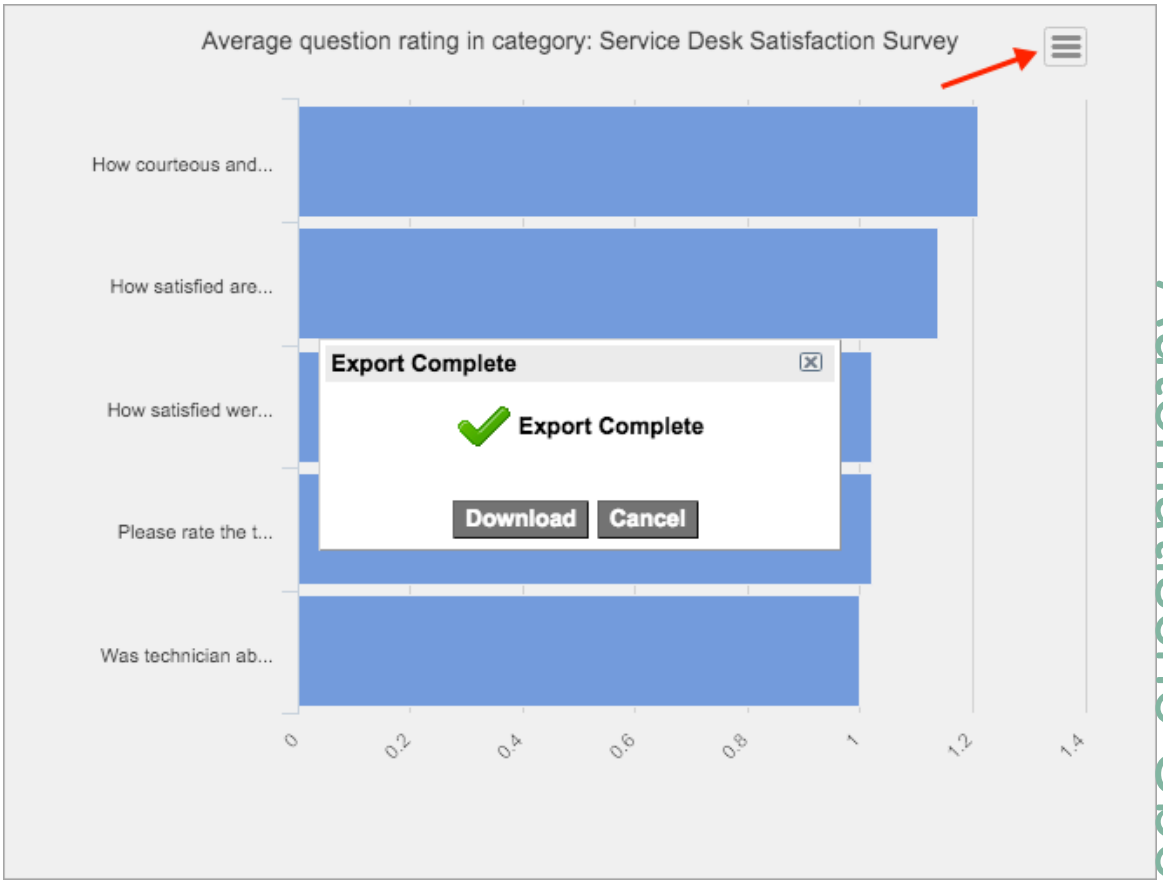
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ) und wählen Sie **Als PNG speichern** oder **Als JPEG speichern** und warten Sie, bis der Export abgeschlossen ist.

   Example



2. Klicken Sie auf **Herunterladen** und speichern Sie das Bewertungslistenbild an einem Speicherort.

Exportieren Sie eine Quiz-Bewertungsliste als Bild

Sie können Bewertungslisten als Bilder exportieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Menüsymbol und wählen Sie als Downloadformat **Als PNG speichern** oder **Als JPEG speichern**.
2. Wenn der Export abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Herunterladen** Um das Bewertungslistenbild an einem Speicherort zu speichern.

Fordern Sie Übersetzungen für Umfragen an

Fordern Sie Übersetzungen für Umfragen an, um sie in eine oder mehrere Sprachen zu lokalisieren. Für die Lokalisierung angeforderte Elemente, die für die ausgewählten Umfragen in allen ausgewählten Sprachen erstellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Localization_requestor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Wählen Sie eine oder mehrere Umfragen aus, die Sie übersetzen möchten.
3. Von **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Liste, wählen Sie aus **Übersetzungen Anfordern** .
4. In **Übersetzungen Anfordern** Dialogfeld die Sprachen auswählen.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Für die Lokalisierung angeforderte Elemente werden für die ausgewählten Umfragen in allen ausgewählten Sprachen erstellt. Eine Erfolgsmeldung mit einem Link zur Liste der angeforderten Umfragen wird angezeigt. Sie können auf den Link klicken, um die Liste anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie Übersetzungen für Umfragen

Bearbeiten Sie die Übersetzungen für Umfragen, und nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, können Sie die Übersetzung veröffentlichen.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm“ (com.glide.localization_framework.installer) installieren, bevor Sie mit der Bearbeitung der Übersetzungen für eine Umfrage beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework .

Erforderliche Rolle: Localization_Editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfrage, für die Sie Übersetzungen bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie Auf **Bearbeiten Sie Übersetzungen** .

   Beim Bearbeiten von Übersetzungen können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

   - Bearbeiten Sie Übersetzungen manuell.
   - Verwenden Sie maschinelle Übersetzung (wenn Sie in konfiguriert haben Lokalisierungs-Framework Einstellungen) zum Übersetzen der nicht übersetzten Felder. Weitere Informationen zur maschinellen Übersetzung finden Sie unter Erstellen Sie eine Übersetzerkonfiguration .
   - Dateien zur Übersetzung exportieren. Klicken Sie auf, um Dateien zu exportieren **Quelldatei Exportieren** Wählen Sie den Dateityp aus, und klicken Sie dann auf **Datei Exportieren** .
   - Importieren Sie übersetzte Dateien, um die Übersetzungen zu aktualisieren. Um Dateien aus zu importieren **Quelldatei Exportieren** Liste, wählen Sie aus **Übersetzte Datei Importieren** .
4. Nachdem Ihre Änderungen abgeschlossen sind, klicken Sie auf **Veröffentlichen Sie Übersetzungen** .

   Nachdem Umfrageübersetzungen veröffentlicht wurden, werden sie jedem Anwender zur Verfügung gestellt, der an einer Umfrage teilnimmt.

Umfrageantworten in einer Datenbankansicht

Sie können Umfrageantworten zu Berichtszwecken in einer Datenbankansicht anzeigen. Für jede Umfrageinstanz können Sie die Instanz als einzelne Zeile und die Antworten auf jede Umfragefrage (Metrik) in den entsprechenden Spalten anzeigen. Analysieren Sie die Antworten einfach, und exportieren Sie die Umfrageantworten, wenn Sie möchten.

Sie können eine Datenbankansicht im Formular „Umfragedefinition“ erstellen. Nachdem die Datenbankansicht erstellt wurde, können Sie die Umfrageantwort entweder mithilfe der Standardfunktionen von exportieren ServiceNow® Plattform oder erstellen Sie einen Bericht der Umfrageantworten mit dem Reporting-Modul.

Verwenden Sie **Zeigen Sie Antworten in Zeilen an** Zugehöriger Link im Formular „Umfragedefinition“, um jede Umfrageinstanzantwort in einer separaten Zeile und jede Umfragefrage als Name der entsprechenden Spalte anzuzeigen. Die Antwort auf die Frage wird in dieser Spalte angezeigt. Um die Umfrageantwort in ein tabellarisches Formular zu exportieren, klicken Sie im Kontextmenü auf **Exportieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die ersten drei Spalten des Formulars zeigen die Nummer der Umfrageinstanz (Instanz-ID), die Person, der die Umfrage zugewiesen ist, und die Aufgabe. Standardmäßig werden maximal fünf aktive Metriken in der Ansicht angezeigt. Im Formular „Umfragedefinition“ wird nicht angezeigt **Zeigen Sie Antworten in Zeilen an** Zugehöriger Link, wenn die folgenden Bedingungen auftreten.

- Es gibt mehr als fünf aktive Metriken.
- Es sind keine Antworten auf die Umfrageinstanz vorhanden.
- Für diese Umfrage gibt es mehr als 100 K Antworten. Um diese Datenbankansicht der Umfrageantworten anzuzeigen, muss die Anzahl der Antworten kleiner oder gleich 100 sein. Die Datenbankansicht ist jedoch weiterhin für mehr als 100 K Antworten zugänglich, wenn sie bereits auf einer neuen Registerkarte geöffnet ist.

Die Datenbankansicht kann das Startdatum, das Fälligkeitsdatum, das Ablaufdatum und das Abschlussdatum anzeigen, diese Informationen sind jedoch standardmäßig nicht verfügbar. Wenn die Umfrageinstanz ausgelöst wird, wird der Auslöserdatensatz in der Spalte Aufgabe angezeigt. Die Gesamtzahl der Umfrageantworten wird nicht in der Datenbankansicht angezeigt. Für die Metriken Rangfolge und Multiple-Choice werden basierend auf Anwenderumfrageantworten mehrere Datensätze anstelle eines Datensatzes pro Umfrageinstanz angezeigt.

Hinweis: Jede Änderung oder Aktualisierung der Umfragekonfiguration oder -Metadaten (z. B. Hinzufügen oder Löschen einer neuen Metrik oder Kategorie) kann sich auf die Datenbankansicht auswirken. In solchen Fällen wird ein Ereignis (Survey.results_View.updated) generiert, damit Anwender die erforderlichen Aktionen ergreifen können, um die Daten zu synchronisieren.

Umfrage-Administration

Umfrage-Administratoren – Benutzer mit der Rolle survey_admin – erstellen und verwalten Umfragen und konfigurieren, wie sie verteilt und veröffentlicht werden. Umfragen im Service Portal werden ebenfalls unterstützt.

Die Verwaltung der Umfrage umfasst die folgenden Verfahren.

- Umfragen erstellen, anpassen und veröffentlichen.
- Umfragefragen schreiben und pflegen.
- Auslösebedingungen für das Senden von Umfragen an Benutzer definieren, z. B. wenn ein Incident geschlossen wird.
- Umfragen und Umfragefragen pflegen, wenn sich die Anforderungen der Organisation ändern.

Zum Einrichten von Umfragen in Serviceportal , Müssen Sie zuerst das Serviceportal und dann installieren Erstellen und bearbeiten Sie eine Seite mit Serviceportal Designer Auf der Seite. Die Basissystem Enthält das Widget „Umfrage“.

Zeigen Sie Umfrageberichte an

Verwenden Sie das Dashboard „Umfrageübersicht“, um verschiedene Umfrageberichte anzuzeigen, z. B. Umfragen nach Metriktyp und Status.

Vorbereitungen

Hinweis: Die **Dashboard „Umfrageübersicht“** Ist veraltet. Sie wird nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Erforderliche Rolle: Survey_admin, Survey_Reader oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Dashboard werden Ihre Umfrageberichte in Widgets angeordnet angezeigt. Sie können dem Dashboard neue Widgets hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Übersicht**an.
2. Klicken Sie auf die Elemente in den Berichten, um weitere Informationen anzuzeigen.

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Dashboards finden Sie unter Dashboards .

Umfragedesigner

Benutzer mit der Rolle survey_admin können den Umfrage-Designer verwenden. Mit dem Umfrage-Designer können Sie Umfragekategorien und -fragen erstellen, die Details konfigurieren und die Umfrage für bestimmte Benutzer oder Gruppen veröffentlichen.

Sie können eine Umfrage einzelnen Benutzern oder Gruppen zuweisen, die alle Fragen aus allen Kategorien erhalten. Sie können auch jede Frage anpassen und sie von der Antwort auf eine andere Frage abhängig machen. Im Folgenden werden die Verfahren beschrieben, mit denen Sie eine Umfrage erstellen und veröffentlichen.

- Erstellen Sie Umfragekategorien.
- Erstellen Sie in jeder Kategorie Fragen.
- Konfigurieren Sie die Umfragedetails, z. B. einleitende und abschließende Bemerkungen sowie Zeitlimit.
- Wählen Sie Empfänger für die Umfrage aus.
- Veröffentlichen Sie die Umfrage für die ausgewählten Benutzern oder Gruppen.

Hinweis: Der Umfrage-Designer ersetzt den Ersteller der Umfrage in der Anwendung „Legacy-Umfragen“. Wenn Sie Internet Explorer Version 8 oder eine frühere Version verwenden, leitet das System Sie an den Ersteller der Umfrage weiter.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Umfrage-Designer-Vorlagenfrage

Wählen Sie im Umfragedesigner Empfänger für eine Umfrage aus

Veröffentlichen Sie eine Umfrage im Umfragedesigner

Umfragedesigner-Elemente

Der Umfragedesigner ist über zugänglich **Umfrage** > **Umfragedesigner**an.

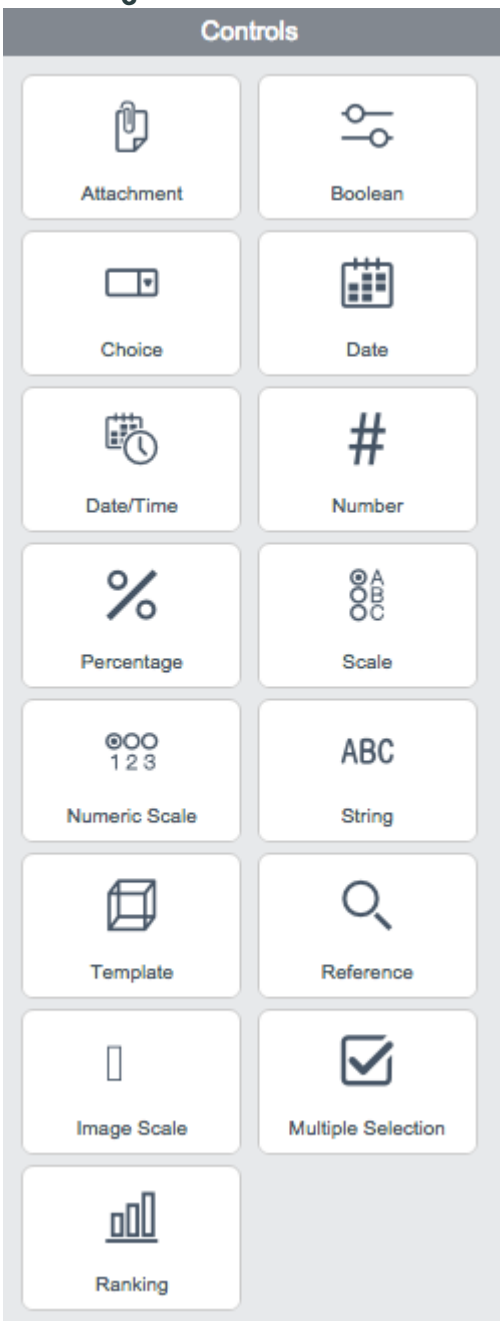
Der Umfragedesigner enthält Die **Steuerungen** Registerkarte , Die **Fragen** Registerkarte, die **Kategorien** Registerkarte, Eine Header-Leiste und die Design-Canvas.

Steuerungen Registerkarte

Um eine Frage zu erstellen, ziehen Sie das entsprechende Datentypsteuerelement aus der Palette **Steuerungen** und legen es auf das Designer-Canvas.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerungen



Die Bewertungsmodule bietet eine integrierte Funktion zur Ergebnisberechnung, mit der Antworten auf bewertete Fragendatentypen in Werte von 0 bis 10 umgewandelt werden.

Fragedatentypen

Datentyp	Bewertet	Beschreibung
Anhang	Nein	Frage mit dem Symbol „Anhänge verwalten“, mit dem Benutzer eine oder mehrere Dateien anhängen können.
Boolean	Ja	Frage mit einer Checkbox oder *Ja* und *Nein* als Auswahlmöglichkeiten für Benutzerantworten.
Auswahl	Ja	Liste vordefinierter Optionen. Weitere Informationen finden Sie in der Definition des Felds **Auswahlmöglichkeiten** unter Erstellen Sie eine Frage im Umfragedesigner.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fragedatentypen (Fortsetzung)

Datentyp	Bewertet	Beschreibung
		Hinweis: Die Auswahlwerte können nur numerisch sein. Zeichenfolgenwerte werden nicht gespeichert.
Datum	Nein	Datumsfeld.
Datum/Uhrzeit	Nein	Datum- und Uhrzeitfeld.
Nummer	Nein	Zahlenfeld mit vordefinierten Minimal- und Maximalwerten. Der Standardwert ist 1-10.
Prozentsatz	Nein	Prozentfeld mit einem vorgegebenen Bereich.
Skala	Ja	Vordefinierte Likert-Skala. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt.
Numerische Skala	Ja	Wählbare Zahlenskala. Der Standardwert ist 1-5. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt.
Zeichenfolge	Nein	Ein- oder mehrzeiliges Textfeld.
Vorlage	Ja	Auswahlliste der Vorlagen, die eine vordefinierte Skala von Optionen bieten. Details finden Sie unter Quiz-Bewertungslisten.
Referenz	Nein	Auswahlliste der Felder aus einer angegebenen Referenztabelle. Dieser Datentyp unterstützt keine Referenzqualifizierer. Ein Benutzer könnte beispielsweise einen Benutzernamen auswählen, wenn Sie als Referenztabelle „sys_user“ angeben.
Bildskalierung	Ja	Frage mit einer Auswahl an Bildern, die ausgewählt werden können. Eine Vorlage kann verwendet werden, um dieselben Bilder auf mehrere Fragen anzuwenden.
Mehrfachauswahl	Ja	Frage mit mehreren Checkboxen, die ausgewählt werden können.
Rangfolge		Frage mit einem Reihenfolgenwert, der für jede Option ausgewählt werden soll. Ein Reihenfolgenwert kann nicht zweimal ausgewählt werden. Diese Frage kann zwingend sein und kann auch von einer übergeordneten Frage abhängen, nicht jedoch umgekehrt.

Registerkarte „Fragen“

Auf dieser Registerkarte werden alle Metriken angezeigt, die der Fragenbank für Umfragen hinzugefügt wurden. Verwenden Sie **Filter** Feld zum Suchen nach Fragen. Jede Metrik wird mit Name und Typ angezeigt.

Registerkarte „Kategorien“

Auf dieser Registerkarte werden alle Metrikkategorien angezeigt, die der Fragenbank für Umfragen hinzugefügt wurden. Alle Metriken im Fragenpool werden unter der entsprechenden Metrikkategorie gruppiert. Verwenden Sie **Filter** Feld zum Suchen nach Kategorien oder Fragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kopfleiste

Die Registerkarten in der Kopfleiste zeigen Ansichten und ein Menü mit Funktionen an. Klicken Sie auf eine Registerkarte, um die Ansicht auf dem Canvas zu ändern:

- **Design**: Fügen Sie die Eigenschaften von Kategorien und Fragen hinzu und konfigurieren Sie sie. Dies ist die Standardansicht.
- **Konfiguration**: Erstellen Sie Einführungen und Endnotizen für Umfragen und wählen Sie eine Signatur.
- **Verfügbarkeit**: Wählen Sie die Empfänger für jede Kategorie in der Umfrage aus.

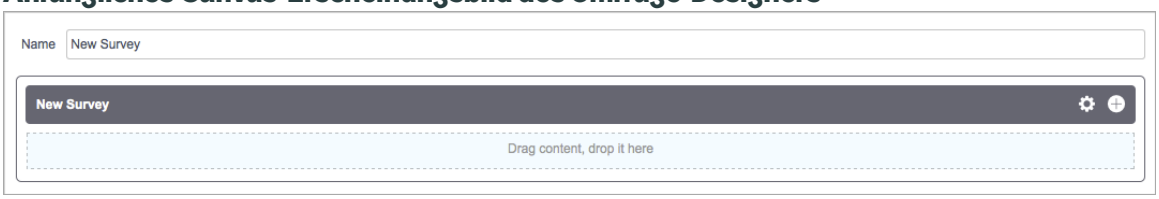
Zeigen Sie auf das Menüsymbol ( ), um eine Option auszuwählen. Die Liste der Optionen hängt von der aktuell geöffneten Umfrage ab.

- **Speichern**: Speichern Sie die aktuelle Umfrage, ohne deren Status zu ändern.
- **Vorschau**: Zeigen Sie eine Vorschau der Umfrage an, wie sie den Empfängern angezeigt wird.
- **Veröffentlichen**: Verteilen Sie die Umfrage an die ausgewählten Empfänger.
- **Speichern und veröffentlichen**: Speichern Sie die Umfrage im Status **Entwurf** und verteilen Sie die Umfrage in einem Schritt.
- **Neue Umfrage**: Öffnen Sie ein neues Canvas für eine neue Umfrage.
- **Umfrage laden**: Zeigen Sie eine Liste der vorhandenen Umfragen an.
- **Umfrage kopieren**: Kopieren Sie die aktuelle Umfrage.

Design-Canvas

Neue Umfragen werden im Canvas der Ansicht **Design** geöffnet. Das Feld **Name** der Umfrage erscheint über der ersten Kategorie im Canvas. Im Kategoriencontainer wird ein leeres Fragenfeld angezeigt.

Anfängliches Canvas-Erscheinungsbild des Umfrage-Designers



Konfigurieren Sie eine Umfrage im Umfrage-Designer

Konfigurationseinstellungen gelten für die gesamte Umfrage.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Survey_Creator, Survey_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition im Umfragedesigner.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Konfiguration** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Umfragedesigner-Konfiguration“ aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Konfiguration des Umfragedesigners“.

5. Wählen Sie aus **Verfügbarkeit** Registerkarte und füllen Sie das Formular aus.

Zugehörige Informationen

Eine Bewertungsliste anzeigen

Erstellen Sie eine Umfrage-Designer-Vorlagenfrage

Wählen Sie im Umfragedesigner Empfänger für eine Umfrage aus

Veröffentlichen Sie eine Umfrage im Umfragedesigner

Ereignisplanung

Eine Bewertungssignatur erstellen

Umfragekategorien

Umfragekategorien bieten eine Möglichkeit, Fragen zu einem ähnlichen Thema für eine bestimmte Umfrage zusammenzufassen.

Pro Umfragedefinition muss mindestens eine Erhebungskategorie vorhanden sein, und jede Umfragefrage muss einer Kategorie zugeordnet werden. Beim Anlegen einer Umfrage generiert das System eine Kategorie, zu der alle Fragen gehören.

Für einfache Umfragen genügt normalerweise eine Kategorie. Erwägen Sie das Erstellen zusätzlicher Kategorien, wenn Sie eine der folgenden Aufgaben ausführen möchten.

- Trennen Sie die Fragengruppen in dem Fragebogen der Umfrage nach Kategorien, die einklappbar sind.
- Berichten Sie über Kategoriebewertungen, die basierend auf den Antworten für alle Fragen innerhalb der Kategorien berechnet werden.

Erstellen Sie eine Kategorie im Umfragedesigner

Eine Kategorie stellt ein Thema für die Bewertung eines bestimmten Elements des Umfragethemas dar und enthält Fragen zu diesem Thema.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Umfrage erstellen, erstellt das System eine Standardkategorie mit dem Namen der Umfrage. Sie können diese Kategorie verwenden, ändern und bei Bedarf weitere Kategorien erstellen. Um Ergebnisse zu erzielen, muss eine Kategorie bewertete Fragen enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragedesigner**an.
2. Geben Sie den Namen der Umfrage in das Feld **Name** ein.
   Das System verwendet diesen Namen als Namen der Umfrage und der ersten Kategorie.
3. Um die Kategorie zu konfigurieren, klicken Sie auf das Zahnradsymbol in der Titelleiste und führen die folgenden Schritte im Dialogfeld „Eigenschaften“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie einen neuen Namen und eine Beschreibung für die Kategorie ein.

b. Geben Sie in das Feld **Details** Text ein, der den Empfängern die Kategorie vorstellt oder erklärt.

c. Drücken Sie auf das Symbol **X**, um das Dialogfeld „Eigenschaften“ zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.

4. Um eine neue Kategorie hinzuzufügen, klicken Sie in der Titelleiste einer vorhandenen Kategorie auf das Symbol **+**.
   Die neue Kategorie wird unter der Kategorie angezeigt, die Sie zum Erstellen ausgewählt haben. Sie können auf das Symbol **X** in einer Kategoriekopfzeile klicken, um eine fehlerhaft hinzugefügte Kategorie zu löschen.

Eine Umfragekategorie in einer Umfrage erstellen

Sie können eine vorhandene Umfrage ändern, um eine oder mehrere Umfragekategorien hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für jede Umfrage ist nur eine Kategorie erforderlich. Sie können jedoch nach Bedarf weitere Kategorien hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Öffnen Sie in der zu **Metrikkategorien** zugehörigen Liste eine Kategorie oder klicken Sie auf **Neu**.
   Jede Umfragekategorie wird als Datensatz in der Tabelle „Metrikkategorie“ [asmt_metric_category] mit einer modifizierten Ansicht für die Verwendung der Umfrage gespeichert.
4. Geben Sie den Namen und die Beschreibung der Umfragekategorie ein.
   Der Kategoriename wird auf Fragebögen angezeigt, wenn eine der folgenden Bedingungen zutrifft.
   - Es gibt mehr als eine Kategorie für die Umfrage.
   - Es gibt nur eine Kategorie, deren Name sich vom Namen der Umfragedefinition unterscheidet. Wenn Sie mit dem Ersteller der Umfrage eine Umfrage erstellen, stimmt der Kategoriename mit dem Namen der Umfragedefinition überein.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die zu **Assessment-Metriken** und **Benutzer** zugehörigen Listen werden angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine Frage im Umfragedesigner

Sie können im Umfrage-Designer für jede Kategorie mehrere Fragen erstellen. Jede Frage kann jedoch nur einer Kategorie zugeordnet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Datentyp, den Sie für jede Frage auswählen, bestimmt, wie sie von Umfrageempfängern beantwortet werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Ziehen Sie in der Entwurfsansicht ein Datentypsymbol aus der Steuerungspalette und legen Sie es in einem Kategoriencontainer ab.
2. Um die Frage zu konfigurieren, klicken Sie in der Titelleiste auf das Zahnradsymbol.
   Das Dialogfeld „Eigenschaften“ wird geöffnet.
3. Füllen Sie die Felder im Formular Eigenschaften aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Eigenschaftenformular.
4. Um spezielle Bedingungen zu erstellen, die erfüllt sein müssen, bevor die Frage in der Umfrage angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte „Abhängigkeit“.
   Die Frage muss den Datentyp **Boolean**, **Auswahl**, **Skala** oder **Vorlage** haben.

   Beispielsweise ist die Frage „wie viele staaten haben Sie in Indien besucht“ eine abhängige Frage für die aktuelle Frage „Haben Sie einen anderen Bundesstaat in Indien besucht?“. Die abhängige Frage wird nur dann genau unter der aktuellen Frage angezeigt, wenn Ihre Antwort die Bedingung in der aktuellen Frage erfüllt. Wenn nicht, wird die abhängige Frage nirgendwo in der Umfrage angezeigt.

5. Wählen Sie im Feld **Angezeigt, wenn** eine Frage.
   Das System wählt den entsprechenden Operator aus und zeigt die möglichen Antworten auf die ausgewählte Frage an.
6. Wählen Sie die Antwort aus, die die Bedingung erfüllt.
   Sie können mehrere Antworten auswählen. Ausgewählte Antworten werden durch ein Häkchen angezeigt.

   Das System verhindert rekursive Abhängigkeiten zwischen Fragen. Wenn Frage A beispielsweise von Frage B abhängt, kann Frage B nicht von Frage A abhängen.

7. Drücken Sie auf das Symbol **X**, um das Dialogfeld „Frageeigenschaften“ zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.
8. Um eine Frage mit demselben Datentyp wie eine vorhandene Frage in der Kategorie hinzuzufügen, klicken Sie in der Titelleiste der vorhandenen Frage auf das Symbol **+**.
9. Ziehen Sie die Fragen per Drag & Drop, um ihre Reihenfolge innerhalb einer Kategorie zu ändern, oder verschieben Sie sie zwischen den Kategorien.
10. Um eine Frage zu löschen, klicken Sie in der Titelleiste auf das Symbol **X**.

Zugehörige Informationen

Vorlage für Umfragefragen

Erstellen Sie eine Umfrage-Designer-Vorlagenfrage

Datentypen für Umfragefragen

Sie müssen für jede Umfragefrage einen Datentyp auswählen. Der Datentyp bestimmt das Format der Frage und die Art der Daten, die in Umfragefragebögen erfasst werden.

Für Umfragen stehen folgende Datentypen zur Verfügung:

Datentyp „Anlage“

Bei Fragebögen können Benutzer eine oder mehrere Dateien an eine Frage anhängen.

Benutzer klicken auf das Symbol „Anlagen verwalten“ und wählen eine oder mehrere Dateien im Popupfenster „Anlagen“ aus, um sie an die Frage anzuhängen. In diesem Fenster können Benutzer Folgendes ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine Liste der angehängten Dateien anzeigen.
- Eine angehängte Datei in einem separaten Fenster anzeigen.
- Eine angehängte Datei umbenennen.
- Dateien hinzufügen oder löschen.

Nach dem Senden einer Umfrage können Anlagen nicht aktualisiert oder gelöscht werden.

Jeder von der Plattform unterstützte Dateityp kann an eine Frage angehängt werden. Eine oder mehrere Dateien können an eine Frage angehängt werden, während Sie eine Umfrage durchführen oder ein Assessment abschließen.

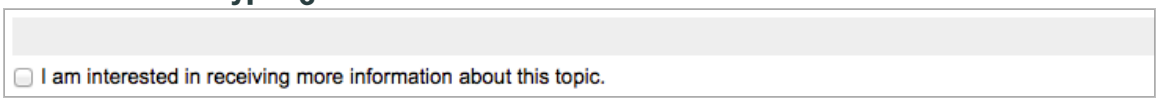
Der Assessment-Administrator kann die Anlagen einer einzelnen Frage sowie die der Umfrage zugeordneten Anlagen sehen.

Siehe Verwalten von Anhängen Weitere Informationen finden Sie unter .

Datentyp „Boolean“

Bei Fragebögen wählen Benutzer neben einer Anweisung eine Checkbox aus oder lassen die Checkbox deaktiviert.

Boolesche Datentypfrage

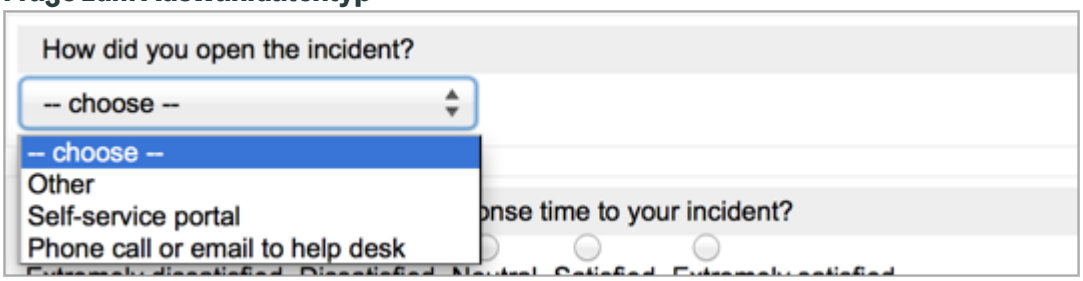


Wenn Sie **Boolean** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen. Wählen Sie **Hoch**, wenn es am besten ist, wenn Benutzer die Checkbox aktivieren.

Datentyp „Auswahl“

Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Wert aus einer Auswahlliste aus.

Frage zum Auswahldatentyp



Wenn Sie **Auswahl** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen und Antwortmöglichkeiten erstellen. Wählen Sie für die Skalendefinition **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Metrikdefinition **Wert** die beste ist.

Hinweis: Das System setzt die Felder **Min** und **Max** automatisch basierend auf der Einstellung **Wert** für die zugehörigen Metrikdefinitionen.

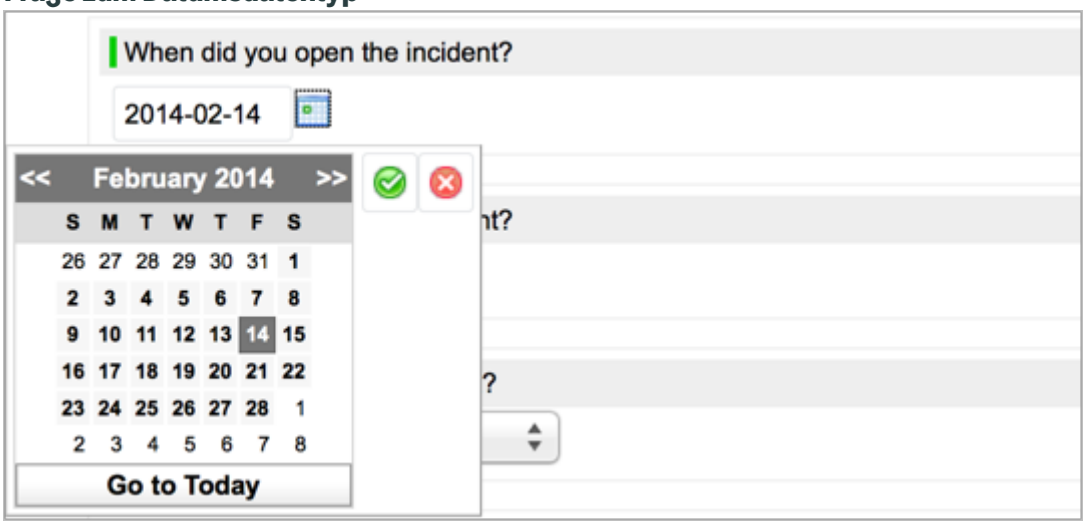
Datentypen „Datum“ und „Datum/Uhrzeit“

Die Datentypen **Datum** und **Datum/Uhrzeit** sind ähnlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

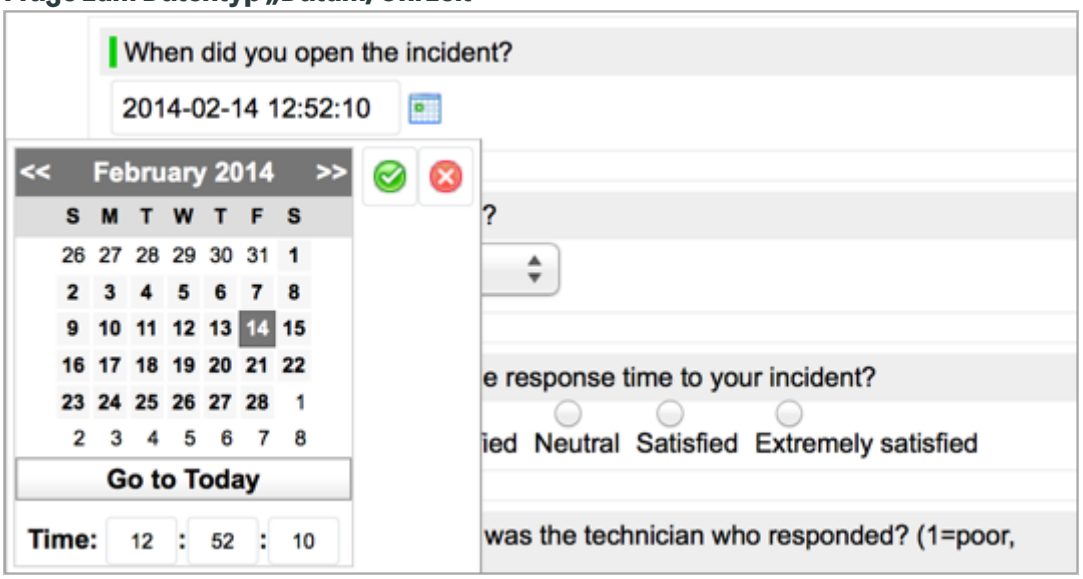
- **Datum:** Bei Fragebögen wählen Benutzer ein Datum aus.

Frage zum Datumsdatentyp



- **Datum/Uhrzeit:** Bei Fragebögen wählen Benutzer Datum und Uhrzeit aus.

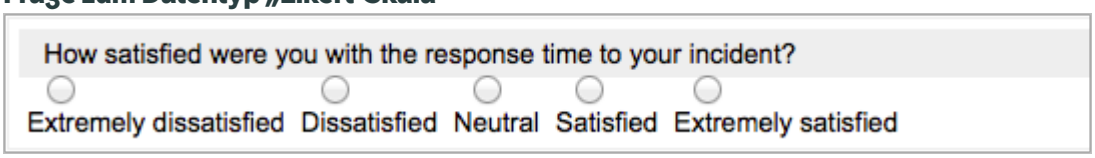
Frage zum Datentyp „Datum/Uhrzeit“



Datentyp „Likert-Skala“

Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Multiple-Choice-Wert aus einer benutzerdefinierten Likert-Skala aus. Jede Antwortoption wird durch ein Optionsfeld auf der Skala dargestellt. Eine Likert-Frage, die die Benutzerfreundlichkeit einer Anwendung bewertet, enthält möglicherweise die Antwortmöglichkeiten **Einfach**, **Durchschnittlich** und **Schwierig**.

Frage zum Datentyp „Likert-Skala“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

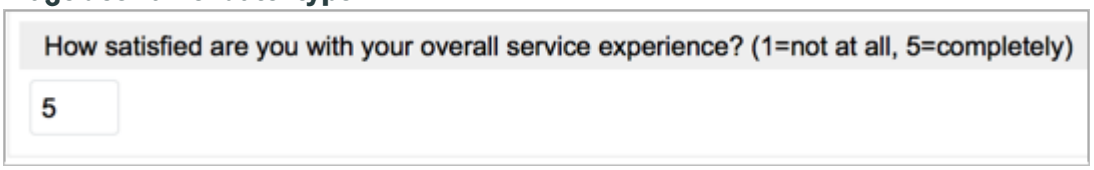
Wenn Sie **Likert-Skala** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen und Antwortmöglichkeiten erstellen. Wählen Sie für die Skalendefinition **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Metrikdefinition **Wert** die beste ist.

Hinweis: Das System setzt die Felder **Min** und **Max** automatisch basierend auf der Einstellung **Wert** für die zugehörigen Metrikdefinitionen.

Datentyp „Zahl“

Benutzer geben auf Fragebögen eine Zahl ein.

Frage des Zahlendatentyps



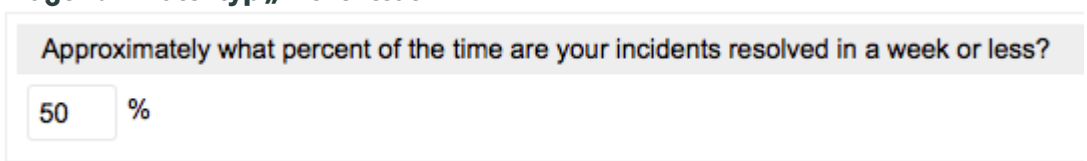
Wenn Sie **Zahl** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn eine höhere Zahl besser ist, beispielsweise für eine Frage, die die Anzahl der Verkäufe in einem Quartal misst.
- **Min** und **Max**: Geben Sie die kleinste und größte Zahl ein, die der Benutzer eingeben kann. Geben Sie die zulässigen Antworten im Fragentext an.

Datentyp „Prozentsatz“

Benutzer geben auf Fragebögen eine Zahl ein.

Frage zum Datentyp „Prozentsatz“



Wenn Sie **Prozentsatz** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn ein höherer Prozentsatz besser ist, z. B. für eine Frage, die den Prozentsatz der Arbeit misst, die ein Agent ausgeführt hat.
- **Min** und **Max**: Geben Sie die kleinste und größte Zahl ein, die der Benutzer eingeben kann. Generell sind **0** und **100** geeignete Mindest- und Höchstwerte. Wenn Sie andere Werte als **0** und **100** wählen, ist es normalerweise am besten, die Anzahl der akzeptablen Antworten im Fragentext anzugeben.

Datentyp „Referenz“

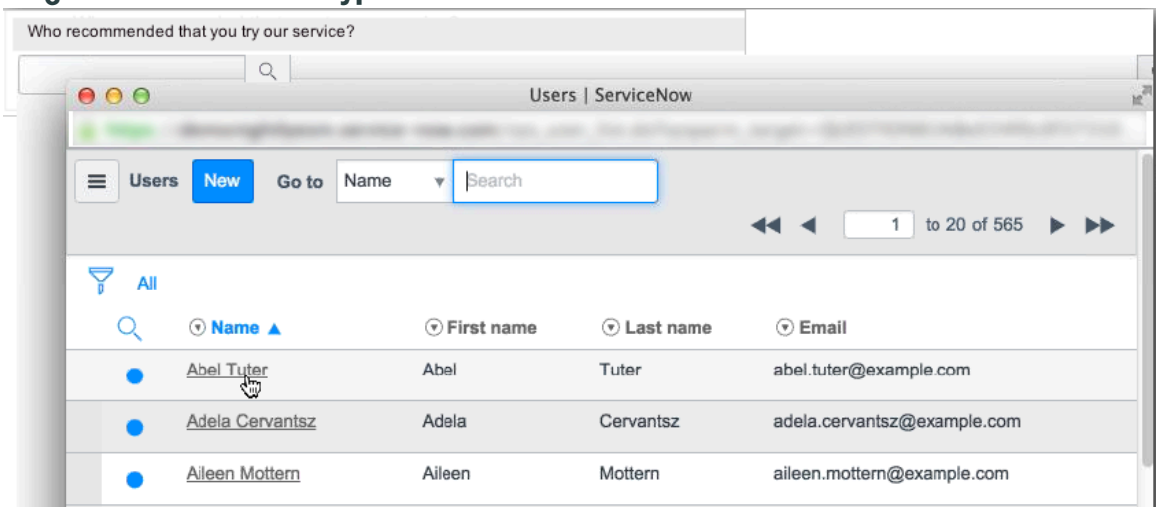
Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Wert aus einer Liste aus, die aus einer angegebenen Referenztabelle generiert wird. Das Antwortfeld unterstützt die automatische Vervollständigung.

Hinweis: Referenzqualifizierer werden nicht unterstützt.

Ein Benutzer könnte beispielsweise einen Benutzernamen als Antwort auf eine Frage auswählen, wenn Sie als Referenztabelle „Benutzer [sys_user]“ angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frage zum Referenzdatentyp



Datentyp „Zeichenfolge“

Benutzer geben in Fragebögen Text ein. Wenn Sie **Zeichenfolge** auswählen, wird das Feld **Zeichenfolgenoption** angezeigt. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um festzulegen, wie das Zeichenfolgenfeld auf Fragebögen angezeigt wird:

- **Einzeilig**

- **Einzeilig breit**

- **Mehrzeilig**

Datentyp „Vorlage“

Benutzer wählen in Fragebögen einen Wert aus einer vordefinierten Reihe von Antwortmöglichkeiten aus. Um diesen Datentyp verwenden zu können, muss eine Fragenvorlage definiert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

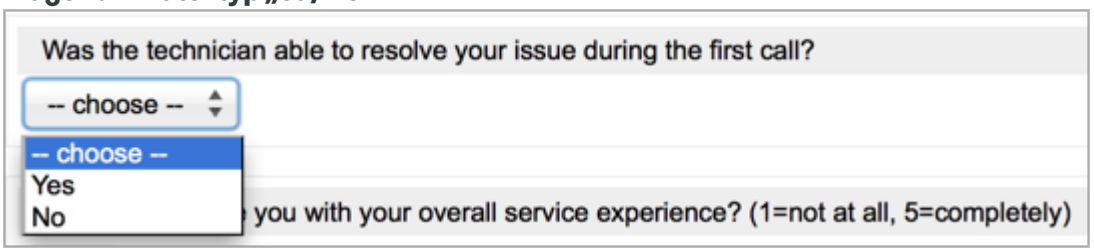
Wenn Sie **Vorlage** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

- **Vorlage**: Wählen Sie eine Vorlage.
- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Vorlagendefinition **Wert** am besten ist.

Datentyp „Ja/Nein“

Benutzer wählen in Fragebögen **Ja** oder **Nein** aus einer Liste aus.

Frage zum Datentyp „Ja/Nein“



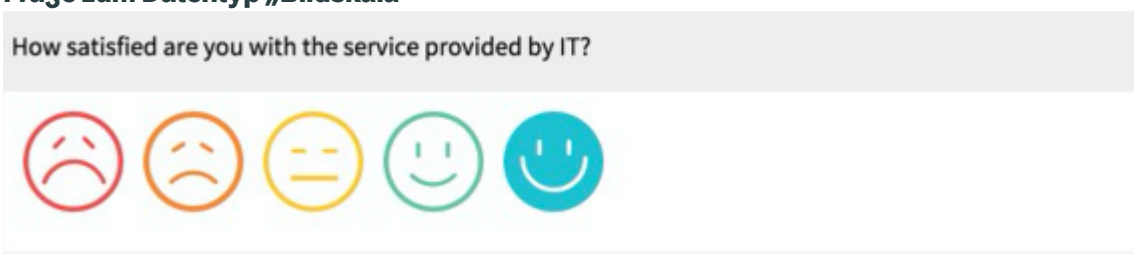
Wenn Sie **Ja/Nein** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen. Wählen Sie **Hoch**, wenn **Ja** die beste Antwort ist.

Datentyp „Bildskalierung“

Bei Fragebögen wählen Benutzer ein Bild aus einer vordefinierten Gruppe von Bildern als Antwort aus. Fragen mit Bildskalierung können auch in einer Vorlage verwendet werden, um die Leistung bei Umfragen mit denselben Antwortmöglichkeiten zu verbessern.

Es werden fünf Emojis, ähnlich der Likert-Skala (sehr unzufrieden bis sehr zufrieden), bereitgestellt. Sie können jedoch zusätzliche Bilder im JPG-, PNG- oder GIF-Format hochladen. Es können zwei Bilder hochgeladen werden, eines für den ausgewählten Fall und eines für den nicht ausgewählten Fall. Das ausgewählte Bild kann beispielsweise sein , Und das nicht ausgewählte Bild kann sein . Größere Bilder werden auf 64 x 64 Pixel reduziert.

Frage zum Datentyp „Bildskala“



Das Ergebnisverhalten hängt vom Vorhandensein hochgeladener Bilder ab. Wenn kein ausgewähltes Bild hochgeladen wird, erscheint die Frage leer.

Ausgewähltes Bild	Nicht ausgewähltes Bild	Ergebnis
Ja	Ja	Nicht ausgewähltes Bild wird geladen. Wenn Sie auf das Bild klicken, wird es in das ausgewählte Bild geändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgewähltes Bild	Nicht ausgewähltes Bild	Ergebnis
Ja	Nein	Das ausgewählte Bild wird mit einer Opazität von 50 % geladen. Wenn Sie auf das Bild klicken, wird die Deckkraft in 100 % geändert.
Nein	Ja	Ein leeres Platzhalterfeld wird angezeigt.
Nein	Nein	Ein leeres Platzhalterfeld wird angezeigt.

Hinweis:

- Die Option „N/V“ wird für Fragen des Typs „Bildskalierung“ nicht unterstützt.
- Für eine Frage vom Typ „Bildskala“ wird eine leere Zeichenfolge als Antwort auf eine ausgeblendete und abhängige Frage eines nicht ausgewählten Bildes gespeichert.

Datentyp „Mehrfachauswahl“

Bei Fragebögen können Benutzer mehrere Checkboxen aktivieren, die alle zutreffenden Antworten angeben. So kann beispielsweise ein Benutzer angewiesen werden, bei einer Mehrfachauswahlfrage „Alle zutreffenden auswählen“ zu wählen.

Frage zum Datentyp „Mehrfachauswahl“

Datentyp „Rangfolge“

Auf Fragebögen können Benutzer für jede Option eine andere Reihenfolge auswählen, um sie zu ordnen. Die Drag-and-Drop-Funktion wird ebenfalls unterstützt, sodass ein Benutzer die Zahl entweder eingeben oder einfach eine Option ziehen kann.

Die Reihenfolge der Optionen wird festgelegt

Ein Reihenfolgenwert kann nicht zweimal ausgewählt werden. Diese Frage kann zwingend sein und kann auch von einer übergeordneten Frage abhängen, nicht jedoch umgekehrt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Vorlage für Umfragefragen

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Metriktyp

Erstellen Sie Ihren eigenen anwenderdefinierten Metriktyp, wenn Sie beim Entwerfen von Umfragen nicht den gewünschten Metriktyp im Umfragedesigner finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Survey_admin, Survey_Creator oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können das Modul „Anwenderdefinierter Metriktyp“ für Umfragen verwenden, um den anwenderdefinierten Metriktyp zu erstellen. Wenn Sie den anwenderdefinierten Metriktyp mit festlegen Now Mobile-App Stellen Sie sicher, dass die Widgets das aktuelle Design des mobilen Mitarbeiters unterstützen Serviceportal.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Typ „Anwenderdefinierte Metrik“**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Anwenderdefinierte Metriken“ auf **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Anwenderdefinierte Metrik“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „anwenderdefinierte Metrik“.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:

- Vorhandene Werte in werden aktualisiert oder gelöscht **Makro** , **Widget** , Und **Ergebnistyp** Felder können inkonsistente Auswirkungen haben.
- Der von Ihnen erstellte anwenderdefinierte Metriktyp wird für die öffentlichen Umfragen nicht angezeigt. Um es für die öffentlichen Umfragen sichtbar zu machen, öffnen Sie Serviceportal Konfigurieren und konfigurieren Sie Ihr Umfrage-Widget, um es öffentlich zu machen. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Widget-Sicherheit finden Sie unter Konfigurieren Sie die Widget-Sicherheit .
- Wenn der anwenderdefinierte Metriktyp inaktiv oder gelöscht ist, wird die Frage nicht im Umfrageformular gerendert.
- Wenn der Wert in **Makro** Oder **Widget** Feld aktualisiert wird, wird der aktualisierte Wert zum Rendern eines Umfrageformulars verwendet, auch wenn eine Instanz erstellt wurde, bevor die Werte für Makros oder Widgets aktualisiert wurden.

Bearbeiten Sie eine Umfrage im Umfragedesigner

Sie können Umfragen mit dem Umfrage-Designer ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Umfrage auch nach ihrer Verteilung mit den folgenden Ergebnissen bearbeiten.

- Hinzugefügte Fragen sind nur für Umfragen verfügbar, die nach dieser Änderung verteilt werden.
- Änderungen an bestehenden Fragen stehen den Nutzern unmittelbar vor der Abgabe der Umfrage oder während der Wiederholungsphase zur Verfügung. Dazu gehören

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auch Änderungen an den Antworten, wie z. B. zusätzliche Auswahlmöglichkeiten oder Änderungen am Datentyp.

- Gelöschte Fragen werden auch aus den verteilten Umfragen in Benutzerwarteschlangen gelöscht.

Hinweis: Sie können nur eine Umfrage bearbeiten, die denselben Anwendungsbereich hat wie Ihre aktuelle Sitzung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragedesigner**an.
2. Zeigen Sie in der Kopfzeile der Umfrage auf das Menüsymbol und wählen Sie **Umfrage laden**.
3. Wählen Sie eine Umfrage aus der Liste aus und ändern Sie sie nach Bedarf.
4. Zeigen Sie auf das Menüsymbol in der Header-Leiste der Umfrage, und wählen Sie aus **Speichern** Oder **Speichern und veröffentlichen** .
   Wenn Sie die bearbeitete Umfrage veröffentlichen, generiert das System Umfrageinstanzen für alle zugehörigen Umfrageanwender.

Kategoriengewichtungen für eine Umfrage konfigurieren

Sie können jeder Kategorie in einer Umfrage eine Gewichtung zuweisen. Das System berechnet die Ergebnisse aus der von Ihnen konfigurierten Gewichtung.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie das Formular „Umfragekategorie“, um das Feld **Gewichtung** anzuzeigen.

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gewichtungen werden standardmäßig auf den Wert **10** gesetzt, der aber geändert werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen** Und wählen Sie eine Umfrage aus der Liste aus.
2. Wählen Sie im Formular Umfragedefinition eine Kategorie aus der zu **Metrikkategorien** zugehörigen Liste aus.
3. Bearbeiten Sie den Standardgewichtungswert.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine Umfrageinstanz anzeigen

Eine Umfrageinstanz stellt einen Fragebogen dar, der einem Benutzer zugewiesen ist. Sie können eine Instanz anzeigen, um zu überprüfen, ob Umfrageinstanzen erstellt wurden, um den Status einer Umfrageinstanz zu überprüfen oder um eine Umfrageinstanz neu zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfrageinstanzen**an.

   Je nach Status der Instanzen stehen folgende Untermodule zur Verfügung:

   - **Für Entnahme freigegeben**: Zeigt Umfrageinstanzen an, die vom Benutzer erstellt werden können. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **In Bearbeitung**: Zeigt laufende Umfrageinstanzen an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Abgeschlossen**: Zeigt abgeschlossene Umfragen an. Standardmäßig sind diese Instanzen in absteigender Reihenfolge nach dem Feld **Durchgeführt am** sortiert.
   - **Abgebrochen**: Zeigt Umfrageinstanzen an, die abgebrochen wurden. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Alle**: Zeigt Umfrageinstanzen in allen Status an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.

2. Öffnen Sie eine Umfrageinstanz aus dem erforderlichen Untermodul.

   Standardmäßig können Sie die folgenden Felder in anzeigen Umfrageinstanzformular Für alle Submodule außer **Abgeschlossen** .

   - **Nummer**
   - **Metriktyp**
   - **Fälligkeitsdatum**
   - **Status**
   - **Zugewiesen an**
   - **Domäne**
   - **Ablaufdatum**
   - **Antwort des Anwenders anzeigen**
   - **Stimmungsanalyse wiederholen**
   - **Bewertungsinstanzfragen**

   Hinweis:

   - Wenn Sie eine Instanz im Untermodul **Abgeschlossen** öffnen, werden Sie auf die Antwortseite des Benutzers weitergeleitet.
   - Jede Umfrageinstanz wird als Datensatz in der Assessment-Instanz-Tabelle [asmt_assessment_instance] mit einer modifizierten Ansicht für die Verwendung der Umfrage gespeichert.

Zugehörige Informationen

Zeiträume planen

Ereignisplanung

Umfragebenutzer und -gruppen

Umfragebenutzer und Umfragebenutzergruppen helfen Umfrageadministratoren zu steuern, wer an Umfragen teilnehmen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfrageadministratoren können eine Umfrage einschränken, sodass nur bestimmte Benutzer darauf zugreifen können, es sei denn, ein Umfrageadministrator weist die Umfrage manuell einem anderen Benutzer zu. Benutzergruppen für Umfragen bieten die Möglichkeit, mehrere Umfragebenutzer schnell festzulegen.

Umfragebenutzer verwalten

Die Liste der Umfragebenutzer einer Umfrage ist in den Formularen „Umfragedefinition“ und „Umfragekategorie“ sichtbar. Sie können jederzeit Benutzer zu der Liste der Umfragebenutzer hinzufügen oder daraus entfernen. Beachten Sie, dass durch das Festlegen eines Umfragebenutzers keine Umfrageinstanz für diesen Benutzer automatisch generiert wird, es sei denn, die folgenden beiden Bedingungen sind erfüllt:

- Der Zeitraum der Umfragedefinition **Zeitplan** ist auf **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Jährlich** eingestellt. In diesem Fall weist das System jedem Umfragebenutzer zu Beginn jedes Planungszeitraums eine neue Umfrageinstanz zu.
- Dem Benutzer liegen keine Fälle der Umfrage vor, die unvollständig sind oder deren Ablaufdatum noch nicht erreicht sind.

Sie können Umfragebenutzer über den Umfrage-Designer, das Umfragedefinitionsformular oder das Umfragekategorienformular festlegen.

Hinweis: Erstellen Sie keine Umfragebenutzer, wenn Auslösebedingungen für eine Umfrage vorliegen. Verwenden Sie stattdessen das Formular „Auslösebedingungen“, um Benutzer zuzuweisen.

Zugehörige Informationen

Umfrageeinladungen an Benutzer senden

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

Umfragekategorien

Umfragedefinitionen

Eine Umfragebenutzergruppe erstellen

Umfrageanwendergruppen sind Gruppen, die über verfügen **Typ** Feld auf Umfrage festgelegt und zeigt nur die Informationen an, die für Umfragen am relevantesten sind. Sie können Umfragengruppen oder beliebige Benutzergruppen Umfragen zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder user_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Obwohl es möglich ist, Mitglieder einer beliebigen Gruppe als Benutzer einer Umfrage zu benennen, ist ein Grund für die Erstellung einer Umfragegruppe, diese bequem im Umfragemodul **Benutzergruppen** anzuzeigen.

Standardmäßig ist die Anwendergruppe Umfrageersteller verfügbar. Wenn Sie dieser Gruppe einen Anwender hinzufügen, wird dem Anwender die Rolle „Survey_Creator“ zugewiesen, um Umfragen, Quizfragen oder Bewertungen zu erstellen und nur die vom Anwender erstellten Umfragen, Quizfragen oder Zuweisungen anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Anwendergruppen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Gruppenformular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen **Gruppenmitglieder** und **Gruppen** werden angezeigt.
5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Gruppenmitglieder hinzuzufügen.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Gruppenmitglieder** auf **Bearbeiten**.
   b. Wählen Sie Benutzer aus der Liste auf der linken Seite aus und fügen Sie sie zur **Gruppenmitgliederliste** auf der rechten Seite hinzu.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Gruppe erstellen

Wählen Sie im Umfragedesigner Empfänger für eine Umfrage aus

Sie können Umfragebenutzer zuweisen, während Sie die Umfrage entwerfen oder ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

1. Klicken Sie im Umfrage-Designer auf das Tab **Verfügbarkeit**.
2. Wählen Sie unter **Zugriff durch:** die Option **Bestimmte Benutzer** und wählen Sie dann Benutzer aus.
3. Falls gewünscht, wählen Sie die Checkbox **Nur Umfragegruppen** und wählen Sie dann die Umfragebenutzergruppen oder andere Gruppen aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Einen Umfragebenutzer bestimmen

Sie können jeweils einen Umfragebenutzer im Formular „Umfragedefinition“ festlegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
   Es muss mindestens eine Kategorie vorhanden sein.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Umfragebenutzer** auf **Neu**.
4. Wählen Sie einen **Benutzer**.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Formular „Umfragedefinition“ wird wieder geöffnet.
6. **Wahlweise:** Um Umfragebenutzer zu entfernen, aktivieren Sie in der zugehörigen Liste **Umfragebenutzer** die Checkbox neben dem Benutzer und wählen Sie dann **Löschen** aus der Aktionsliste unter der Liste aus.

Mehrere Umfragebenutzer gleichzeitig festlegen oder entfernen

Verwenden Sie das Formular „Umfragekategorie“, um mehrere Umfragebenutzer gleichzeitig zu bestimmen oder zu entfernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
2. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** eine Kategorie.
   Sie können eine beliebige Kategorie auswählen. Das System wendet Umfragebenutzeränderungen automatisch auf alle Kategorien der Umfrage an.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Benutzer** auf **Bearbeiten**.
4. Verwenden Sie den Slushbucket, um Umfragebenutzer hinzuzufügen oder zu entfernen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, um zur Umfragekategorie zurückzukehren.
   Die Änderungen spiegeln sich auch in der zugehörigen Liste **Umfragebenutzer** wider.

Empfängern ermöglichen, eine Umfrage erneut durchzuführen

Sie können eine Umfrage so konfigurieren, dass Empfänger ihre Antworten beliebig oft bis zum Fälligkeitsdatum der Umfrage erneut einreichen können.

Vorbereitungen
Konfigurieren Sie das Formular „Umfragedefinition“, um das Feld **Wiederholung zulassen** anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter

Konfigurieren Sie das Formular .

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Ergebnisse werden für die Umfrage erst berechnet, wenn die konfigurierte Dauer abgelaufen ist. Die Karte in der Warteschlange des Benutzers bleibt bis zum Fälligkeitsdatum der Umfrage sichtbar, und eine Schaltfläche wird angezeigt, um Wiederholungen zuzulassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfragen** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Wählen Sie eine Umfrage aus der Liste aus.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Wiederholung zulassen**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine Umfrage kopieren

Erstellen Sie eine Kopie einer Umfrage mit mindestens einer Kategorie, um den Aufwand für die Erstellung einer weiteren Umfrage mit ähnlichen Daten zu reduzieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: survey_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle zugehörigen Fragen (Typ), Konfigurationen, Kategorien, Metriken, Regeln für die Trennung von Domänen und rollenbasierte Kategorien werden kopiert. Zugewiesene Benutzer, Kategorienbenutzer, Instanzen und Auslösebedingungen werden nicht kopiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Beschreibung
Aus der Plattform	Klicken Sie in der Titelleiste auf **Kopieren**.
Aus der Plattform	Wählen Sie in der Titelleiste **Kopieren** aus dem Kontextmenü.
Aus dem Umfrage-Designer	**a.** Klicken Sie in der Titelleiste auf Umfrage-Designer. **b.** Zeigen Sie in der Titelleiste des Umfrage-Designers auf das Menüsymbol ( ) in der Kopfleiste und klicken Sie auf **Umfrage kopieren**

Umfrage veröffentlichen

Sie müssen eine Umfrage veröffentlichen, damit Personen Umfrageinstanzen empfangen und abschließen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Feld **Status** im Formular „Umfragedefinition“ gibt an, ob sich die Umfrage im Status **Entwurf** oder **Veröffentlicht** befindet.

Hinweis: Sie können eine Umfrage nach Veröffentlichen nicht in den Zustand **Entwurf** zurückversetzen. Sie haben die Möglichkeit, eine Umfrage zu deaktivieren, indem Sie die Checkbox **Aktiv** deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Umfrage Zeigen Sie Umfragen An** Und wählen Sie eine zu veröffentlichende Umfrage aus.
2. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   Wenn Sie eine Umfrage veröffentlichen, generiert das System Umfrageinstanzen für alle zugehörigen Umfragebenutzer. Sie können die Umfrage manuell anderen Benutzern zuordnen.

Veröffentlichen Sie eine Umfrage im Umfragedesigner

Sie müssen Änderungen an einer Umfrage speichern, bevor Sie sie an die angegebenen Empfänger oder Gruppen veröffentlichen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Zeigen Sie im Umfrage-Designer auf das Menü und wählen Sie **Umfrage laden**.
2. Wählen Sie eine Umfrage zur Veröffentlichung aus.
3. Um eine Vorschau der Umfrage als Benutzer anzuzeigen, zeigen Sie auf das Menüsymbol und klicken Sie auf **Vorschau**.
4. Wenn Sie mit der Umfrage zufrieden sind, klicken Sie entweder auf **Speichern und veröffentlichen** oder **Veröffentlichen**, um sie zu verteilen.
   Wenn Sie eine Umfrage veröffentlichen, sendet das System E-Mail-Benachrichtigungen an die Empfänger und deren Manager. Das System zeigt einen Link zur Umfrage auf einer Karte im Portal „Meine Assessments & Umfragen“ jedes Empfängers an.

Das Erscheinungsbild einer Umfrage anpassen

Legen Sie als Bewertungs- und Umfrageadministrator Eigenschaften fest, um die Farbe verschiedener Elemente in den Fragebogen anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: survey_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie für Farbeigenschaften entweder einen HTML-Farbnamen oder einen Hexadezimalwert (Hex) ein. Bei Hex-Werten ist das Zeichen # verbindlich. Bei Werten wird die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet.

Beispiel: Wenn alle folgenden Formate gültig sind: `Hellgrau` , `hellgrau` , Und `#D3D3D3` , Eine Vorschau der Farbe wird neben dem Feld angezeigt.

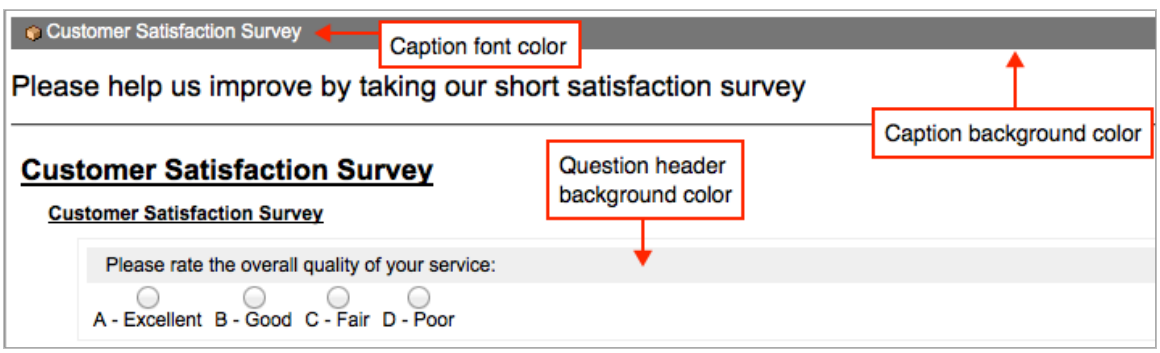
Die von Ihnen vorgenommenen Anpassungen gelten für alle Bewertungen und Umfragen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Module:
   - **Bewertungen** > **Administrator** > **Assessment-Eigenschaften**
   - **Umfrage** > **Administration** > **Eigenschaften**

   Eine Beschreibung der Eigenschaften finden Sie unter Eigenschaften von Bewertungen und Umfragen .
2. Bearbeiten Sie auf der Seite Eigenschaften die Eigenschaften nach Bedarf.
   Im folgenden Screenshot können Sie sehen, welche Teile der Bewertungsfragebogen von den Eigenschaften gesteuert werden.

Hinweis: Sie können anpassen **Schriftfarbe der Beschriftung** , **Hintergrundfarbe der Beschriftung** , Und **Hintergrundfarbe des Fragenheaders** Nur wenn Next Experience Ist deaktiviert.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Leeren Sie den Cache des Browsers, um Aktualisierungen anzuzeigen.

Umfragedefinitionen

Eine Umfragedefinition ist der Stammdatensatz, auf dem eine Umfrage erstellt wird.

Der Umfrage-Designer generiert automatisch eine Umfragedefinition, wenn Sie die Umfrage speichern oder veröffentlichen. Umfrageadministratoren können die Umfragedefinition ändern, um zusätzliche Optionen für die Umfrage zu konfigurieren oder die Umfrage zu veröffentlichen, wenn sie zur Verteilung bereit ist.

Umfrageadministratoren und Umfrageleser können Umfrageeinladungen auch direkt aus der Umfragedefinition an Benutzer senden.

Zugehörige Informationen

Umfrageeinladungen an Benutzer senden

Eine Umfragedefinition ändern

Sie können zusätzliche Optionen für eine Umfragedefinition konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, survey_creator oder survey_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
   Jede Umfragedefinition wird als Datensatz in der Bewertungsmetriktyptabelle [asmt_metric_type] mit einer modifizierten Ansicht für die Verwendung der Umfrage gespeichert.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
   Die Diagramme **Antworttrend** mit dem wöchentlichen Trend der Umfrageinstanzanzahl und **Umfragezusammenfassung** mit der Gesamtantwort auf Grundlage der Instanzstatus werden angezeigt.
3. Ändern Sie die Felder im Formular „Umfragedefinition“.

Hinweis: Sie können nur eine Umfrage bearbeiten, die denselben Anwendungsbereich hat wie Ihre aktuelle Sitzung.

Umfragedefinitionsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Umfrage, die auf dem Fragebogen erscheint.
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zur Umfrage.
Aktiv	Checkbox, um die Umfragedefinition zu aktivieren. Wenn die Checkbox **Aktiv** deaktiviert ist, können keine neuen Umfrageinstanzen generiert werden und Benutzer können vorhandene Umfrageinstanzen nicht abschließen. Verwenden Sie die Checkbox **Aktiv**, um eine veröffentlichte Umfrage zu deaktivieren oder zu aktivieren.
Besitzer	Besitzer der Umfrage. Sie können einen Benutzer mit der Rolle „survey_creator“, „survey_admin“ oder „assessment_admin“ hinzufügen.
Antworten anonymisieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um sicherzustellen, dass alle Antworten für diese Umfrage ohne das Senden von Benutzernamen gespeichert werden. Wenn ein Benutzer eine Umfrage absendet, löscht das System für die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	zugehörige Umfrageinstanz das Feld **Zugewiesen an**. Umfrageantworten für anonyme Umfragen enthalten zudem keine Werte für **Zugewiesen an**. **Hinweis:** Das Feld **Zugewiesen an** ist gelöscht. Jeder Antwortsatz enthält jedoch die Felder **Erstellt von** und **Aktualisiert von**, auf die Benutzer mit der Rolle survey_admin zugreifen können.
Status	Status der Umfrage: **Entwurf** oder **Veröffentlicht**.
Erneute Bearbeitung zulassen	Checkbox, mit dem Benutzer ihre Antworten zu einer abgeschlossenen Umfrage ändern können. Benutzer können eine Umfrage bis zum Fälligkeitsdatum beliebig oft erneut einreichen. Nach diesem Datum entfernt das System die Umfrage von der Seite „Meine Bewertungen und Umfragen“ des Benutzers.
Regelmäßige Aufgabe	Scheduled Job, den das System für diese Umfragedefinition erstellt, wenn der Planungszeitraum ein Wiederholungsintervall ist. Das System legt fest, dass die regelmäßige Aufgabe gemäß dem ausgewählten Planungszeitraum ausgeführt wird. ○ Wenn Sie den Planungszeitraum ändern und die Umfragedefinition speichern, löscht das System die alte geplanten Aufgabe. ○ Wenn Sie einen wiederkehrenden Planungszeitraum ausgewählt haben, wird eine neue geplante Aufgabe erstellt. Wenn Sie beispielsweise den Zeitplan von **Täglich** zu **Wöchentlich** ändern und den Datensatz speichern: ○ Das System löscht die tägliche regelmäßige Aufgabe. ○ Erstellt eine wöchentliche, die eine Woche nach dem aktuellen Datum ausgeführt wird. Dieses Feld ist für Administratoren nur sichtbar, wenn der Planungszeitraum **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Jährlich** ist.
Bewertungsdauer	Die Zeit bis zum Abschluss der zugewiesenen Umfrageinstanzen ab dem Zeitpunkt, zu dem die Umfrageinstanz generiert wird. Die Bewertungsdauer legt das Fälligkeitsdatum für jede Umfrageinstanz fest. Die Standarddauer beträgt 14 Tage. Konfigurieren Sie das Formular Zum Anzeigen dieses Felds.
Benachrichtigungen senden	Sendet Benachrichtigungen an die zugewiesenen Anwender, wenn die Umfrage veröffentlicht wird, wenn ein aktives Benachrichtigungssetup vorhanden ist. Konfigurieren Sie das Formular, um das Feld anzuzeigen.
Weitere Optionen	
Beispielmetrik	Eine Metrik der aktuellen Umfrage, die Sie als Bild in die E-Mail oder Einladung einfügen können, die an einen Umfragebenutzer gesendet wird. Wenn der Umfragebenutzer in der E-Mail auf das Bild klickt oder während der HTML-Text in der Vorschau angezeigt wird, steht die gesamte Umfrage zur Verfügung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie können eine in diesem Feld ausgewählte Metrik nicht bearbeiten oder löschen.
Signatur	Bestätigung eines Umfrageempfängers von Anforderungen, Hinweisen oder Richtlinien im Zusammenhang mit der Umfrage. Für die Signatur muss der Empfänger möglicherweise ein Kontrollkästchen aktivieren oder eine vollständige Signatur eingeben, um zu überprüfen, ob diese Erklärungen gelesen wurden. Sie können Erklärungen anzeigen, ohne dass eine Signatur erforderlich ist. Wählen Sie eine vorhandene Signatur aus der Liste aus oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue zu erstellen. Das Signaturformular enthält die folgenden Felder: ○ **Name**: Beschreibender Name für diese Signatur. ○ **Signaturtyp**: Art der erforderlichen Signatur. Die Auswahlmöglichkeiten sind **Checkbox**, **Vollständiger Name** oder **Nur Erklärung**. Wenn **Nur Erklärung** ausgewählt wird, ist zum Senden der Umfrage keine Signatur erforderlich. ○ **Erklärung**: Text, den Sie den Empfängern anzeigen möchten. Standardmäßig ist für die Eigenschaft **Authentifizierung für Benutzersignatur erforderlich** (`com.snc.assessment.signature_authentication`) die Authentifizierung der Benutzer erforderlich, wenn eine vollständige Namenssignatur bereitgestellt wird.
Zeitraum planen	Diese Option legt fest, wie oft ein Benutzer dieselbe Umfrage durchführen kann und ob das System nach einem Zeitplan Umfrageinstanzen generiert. **Hinweis:** Wenn Sie eine Auslösebedingung für eine Umfrage verwenden, stellen Sie sicher, dass der Zeitplan auf **Keine Beschränkung** festgelegt ist. Auslöserbedingungen verwenden eine andere Methode, um zu regeln, wie oft Benutzer Umfrageinstanzen erhalten können.
Keine Einführungshinweise zur Umfrage anzeigen	Kontrollkästchen, um die Einführungshinweise zu überspringen, wenn eine Umfrage gestartet wird. Diese Funktionalität ist in den Produktversionen ServiceNow AI Platform und Serviceportal anwendbar.
Nummerierungseinstellung für Service Portal-Ansicht	Die Einstellung, auf der die Paginierung für die Desktop- oder Tablet-Ansicht im Service Portal basiert. ○ Kategorie: Standard ○ Frage: 1 Frage pro Seite (automatisch für Handys) ○ Keine: keine Paginierung **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Service Portal installiert ist.
1-Klick-Umfrage	Ermöglicht eine Umfrage mit einem Klick im Service Portal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Diese Option kann ausgewählt werden, wenn die **Paginierungseinstellung der Service Portal-Ansicht** auf Keine gesetzt ist.
Quelltabelle	Tabelle, deren Feld als dynamischer Wert für eine Frage in einer ausgelösten Umfrage verwendet wird. **Hinweis:** Wenn Sie eine Quelltabelle auswählen, stellen Sie sicher, dass das entsprechende Feld als **Quellfeld**-Wert einer Metrik ausgewählt ist.
Chat-Umfrage	Mit dieser Option wird geprüft, ob Fragen für eine Umfrage in einer Chat-Umfrage unterstützt werden. Mit dieser Option werden Konversationsfragebögen (Umfragen vor und nach dem Chat) im Chat-Client aktiviert. Außerdem können Sie Chat-Kontextvariablen den Fragen in Umfragen zuordnen. Weitere Informationen zu Chat-Umfragen in ITSM Virtual Agent finden Sie unter Umfragen in ITSM Virtual Agent. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Glide Conversation Server“ (com.glide.cs) aktiviert ist.
Outlook Actionable Message	Bezieht eine eingebettete Umfrage in die Umfrage-E-Mail-Benachrichtigung ein. Nachdem Sie dieses Kontrollkästchen aktiviert und die Umfrage gespeichert haben, wird eine Validierung ausgeführt, um sicherzustellen, dass alle Fragen der Umfrage unterstützt werden. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Outlook Actionable Messages“ (sn_ms_oam) installiert ist.
Stimmungsanalyse zulassen	Ermöglicht die Stimmungsanalyse für diese Umfrage.
Einführung und Endnotizen	
Einführung	Einführende Inhalte zur Darstellung auf Umfragebögen. Fügen Sie ein Firmenlogo, eine Begrüßungsnachricht, Hintergrundinformationen zur Umfrage oder Anweisungen hinzu.
Endnotiz	Endnotiz, die erscheint, wenn jemand einen Fragebogen zur Umfrage abschickt. Fügen Sie eine Dankesnachricht, Folgeanweisungen oder andere relevante Informationen hinzu.
Zugehörige Links	
Öffentlichen Zugriff aktivieren Öffentlichen Zugriff entfernen	Link zum Aktivieren/Deaktivieren der Umfrage als öffentliche Umfrage. Für eine öffentliche Umfrage (einschließlich einer Umfrage mit Auslösebedingung) ist keine Anmeldung erforderlich, und Benutzer oder Nichtbenutzer können anonym antworten. Für eine abgeschlossene öffentliche Umfrage ist der Feldwert **Zugewiesen an** „Gast“. **Hinweis:** Sie können den zugehörigen Link **Umfrage-URL anzeigen** verwenden, um die URL mit den Benutzern zu teilen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Antworten anzeigen	Link, der die Liste der Antworten für diese Umfrage öffnet. Dieser zugehörige Link ist nur verfügbar, wenn Ergebnisse für die Umfrage vorliegen.
Bewertungsliste anzeigen	Link, der die Bewertungsliste für diese Umfrage öffnet. Dieser zugehörige Link ist nur verfügbar, wenn Ergebnisse für die Umfrage vorliegen.
Umfrage-URL anzeigen	Link, der ein Dialogfeld öffnet, in dem eine URL für diese Umfrage angezeigt wird. Die URL ist nützlich, um eine öffentliche Umfrage zu teilen. Dieser zugehörige Link ist nur verfügbar, wenn die Checkbox **Aktiv** aktiviert ist. Die URL funktioniert nicht, bis die Umfragedefinition veröffentlicht ist.
Benchmarks anzeigen	Öffnet das Benchmarks-Dashboard, das Ihnen Einblick in Ihre wichtigsten Leistungsindikatoren (KPIs) und Trends bietet. **Hinweis:** ○ Dieser verwandte Link ist nur für survey_admin, assessment_admin und survey_reader mit der Rolle bm_viewer verfügbar. ○ Sie müssen Benchmarks aktivieren, um das Dashboard anzuzeigen. Siehe Benchmarks aktivieren ○ Dies trifft nur für eine veröffentlichte Umfrage zu.
Verbesserungsinitiative erstellen	Öffnet das Fenster „Verbesserungsinitiative“, um einen Datensatz für die Verbesserungsinitiative zu erstellen, der zur Verbesserung der Leistung der Umfrage beiträgt. **Hinweis:** ○ Der zugehörige Link ist nur für die Rolle survey_admin und assessment_admin verfügbar. Ein survey_reader kann nur die erstellten Datensätze der Verbesserungsinitiative anzeigen. ○ Sie sollten das Plugin „Continual Improvement Management“ (com.sn_cim) aktivieren.
Stimmungsanalyse wiederholen	Überprüft alle Umfrageinstanzen dieser Umfrage, für die keine Stimmungsanalysedaten vorhanden sind, und sendet sie zur Analyse.
Zugehörige Listen	
Auslösebedingung	Zeigt alle mit der Umfrage verbundenen Auslösebedingungen an.
Umfrageantworten	Zeigt alle mit der Umfrage verknüpften Antworten an.
Metrik-Kategorien	Alle Umfragekategorien für diese Umfrage.
Umfragebenutzer	Alle Umfragebenutzer, die berechtigt sind, an dieser Umfrage teilzunehmen. Wenn keine Benutzer aufgelistet sind, kann jeder Benutzer an dieser Umfrage teilnehmen.
Bewertungsinstanzen	Alle Umfrageinstanzen für diese Umfrage. Konfigurieren Sie das Formular, um die zugehörige Liste für die Anzeige hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie zum Formular eine zugehörige Liste hinzufügen, verwenden Sie das Listensteuerelement, um die Schaltfläche **Neu** auszublenden. Das System generiert Umfrageinstanzen, um funktionale Umfragen zu erstellen.
Verbesserungsinitiativen	Zeigt Verbesserungsinitiativen an, die mit der Umfrage verbunden sind. **Hinweis:** Die zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn mindestens ein Datensatz für Verbesserungsinitiativen vorhanden ist.
Listen der Umfrage-Empfänger	Empfängerlisten, die zur Umfrage hinzugefügt werden.

4. Speichern Sie den Datensatz.

Zugehörige Informationen

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

Umfrage veröffentlichen

Ereignisplanung

Zeiträume planen

Die verfügbaren Zeiträume sind **Nur einmal**, **Keine Beschränkung**, **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** und **Jährlich**.

Der Standardzeitplan ist **Keine Beschränkung**. Wenn Sie den Zeitplan auf einen anderen Wert als **Nur einmal** oder **Keine Beschränkung** setzen, legt das System eine regelmäßige Aufgabe an. Die regelmäßige Aufgabe führt die folgenden Aktionen aus:

- Stellt sicher, dass ein Benutzer pro Zeitplan eine Umfrageinstanz derselben Umfrage durchführen kann.
- Generiert für jeden Umfragebenutzer zu Beginn des neuen Planungszeitraums eine neue Umfrageinstanz, sofern der Umfragebenutzer keine unvollständige Instanz dieser Umfrage besitzt. Eine Umfrageinstanz ist unvollständig, wenn der Status nicht **Abgeschlossen** lautet.

Wenn Sie beispielsweise den Zeitplan auf **Monatlich** festlegen und jemand versucht zweimal am selben Tag Umfrageneinladungen zu senden, generiert das System nur beim ersten Mal Umfrageinstanzen für die Benutzer der Umfrage. Zu Beginn des nächsten Planungszeitraums generiert das System eine weitere Umfrageinstanz für jeden Umfragebenutzer, der die vorherige Umfrage abgeschlossen hat.

Zeitpläne werden vom Feld **Ablaufdatum** in der Umfrageinstanz durchgesetzt. Solange das Ablaufdatum der Umfrageinstanz nicht verstrichen ist, kann der zugewiesene Benutzer keine neue Umfrageinstanz empfangen. Wenn das System eine Umfrageinstanz generiert und ein beliebiger Zeitplan mit Ausnahme von **Keine Beschränkung** vorliegt, wird das Feld **Ablaufdatum** automatisch auf das entsprechende Datum gesetzt. Wenn der Zeitplan beispielsweise **Wöchentlich** lautet, ist das Ablaufdatum eine Woche nach der Generierung der Umfrageinstanz.

Wenn Sie den Planungszeitraum ändern, wird die regelmäßige Aufgabe automatisch nach dem richtigen Zeitplan aktualisiert. Benutzer mit Umfrageinstanzen für die Umfrage können

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

jedoch unabhängig vom neuen Zeitplan keine neuen Umfrageinstanzen erhalten, bis ihre vorhandenen Umfrageinstanzen ablaufen.

Betrachten Sie das folgende Beispiel: Sal Pindell empfängt eine Umfrageinstanz, wenn der Planungszeitraum **Wöchentlich** ist. Am nächsten Tag ändert ein Umfrageadministrator den Zeitplan zu **Keine Beschränkung**. Sal kann keine andere Umfrageinstanz empfangen, bis eine der folgenden Aktionen ausgeführt wird.

- Sieben Tage vergehen ab dem Zeitpunkt, an dem die Umfrageinstanz von Sal generiert wurde.
- Ein Umfrageadministrator löscht die Umfrageinstanz von Sal.

Nachdem eine dieser Aktionen ausgeführt wurde, kann Sal jederzeit eine neue Umfrageinstanz erhalten, solange er keine unvollständigen Instanzen der Umfrage hat.

Hinweis: Wenn Sie eine Auslösebedingung für eine Umfrage verwenden, stellen Sie sicher, dass der Zeitplan auf **Keine Beschränkung** festgelegt ist. Auslöserbedingungen verwenden eine andere Methode, um zu regeln, wie oft Benutzer Umfrageinstanzen erhalten können.

Zugehörige Informationen

Umfrage veröffentlichen

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

Erstellen Sie eine Umfrage-Designer-Vorlagenfrage

Sie können eine Frage erstellen, die Auswahllisten aus einer Vorlage verwendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

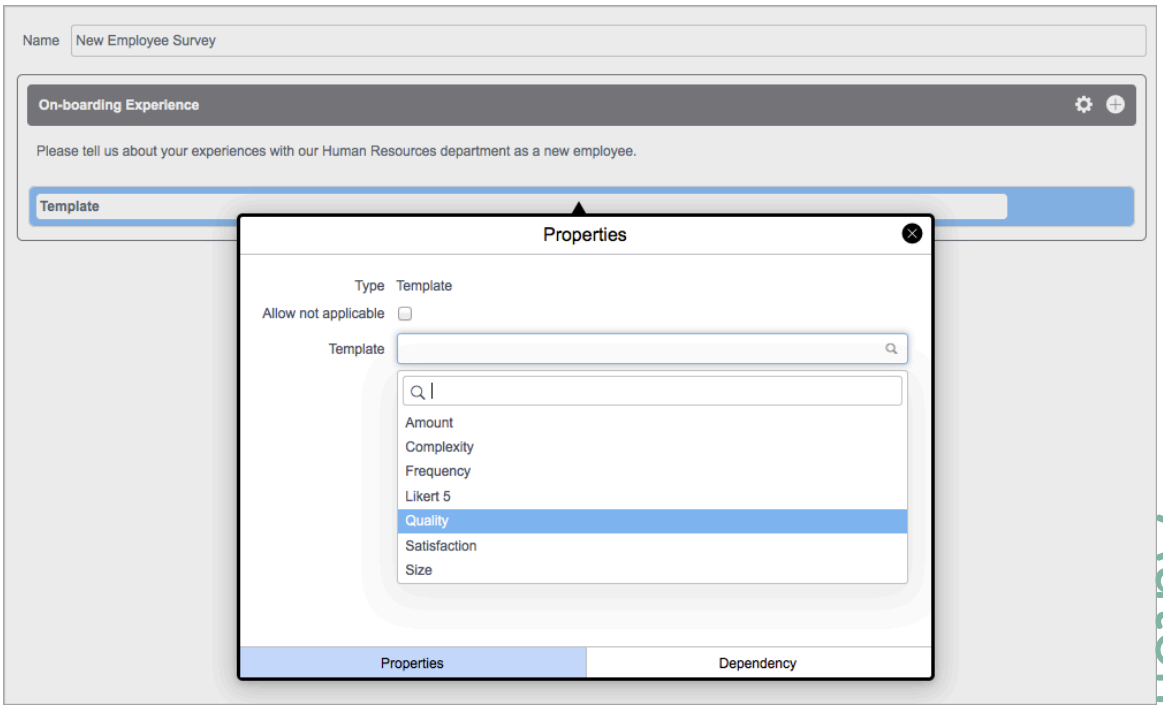
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zur Vorlage finden Sie unter Vorlage für Umfragefragen.

Prozedur

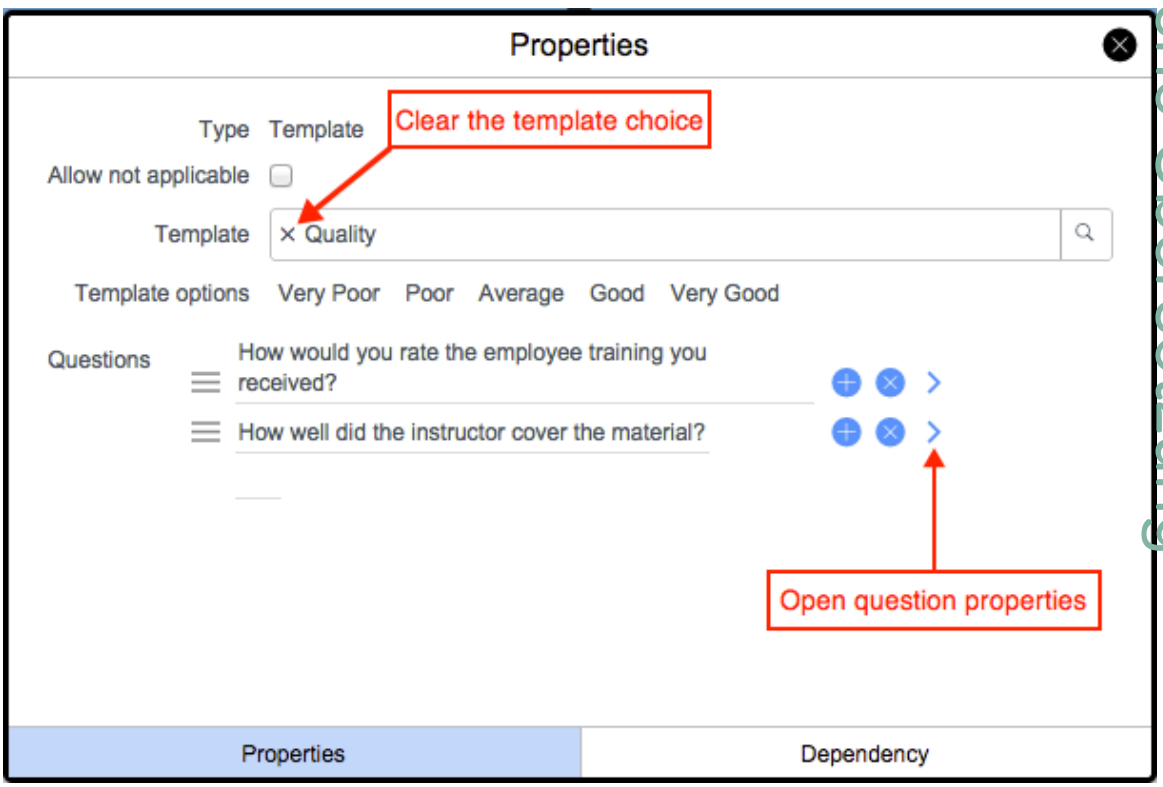
1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragedesigner** Und laden Sie eine Umfrage, oder erstellen Sie eine neue Umfrage.
2. Ziehen Sie das Datentypsymbol **Vorlage** in einen Kategorie-Container.
3. Klicken Sie in der Titelleiste der Frage auf das Zahnradsymbol, um das Dialogfeld mit den Eigenschaften der Vorlage zu öffnen.
4. Wählen Sie eine vordefinierte Skala aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Für diese Vorlage werden Eingabefelder für Fragen angezeigt.

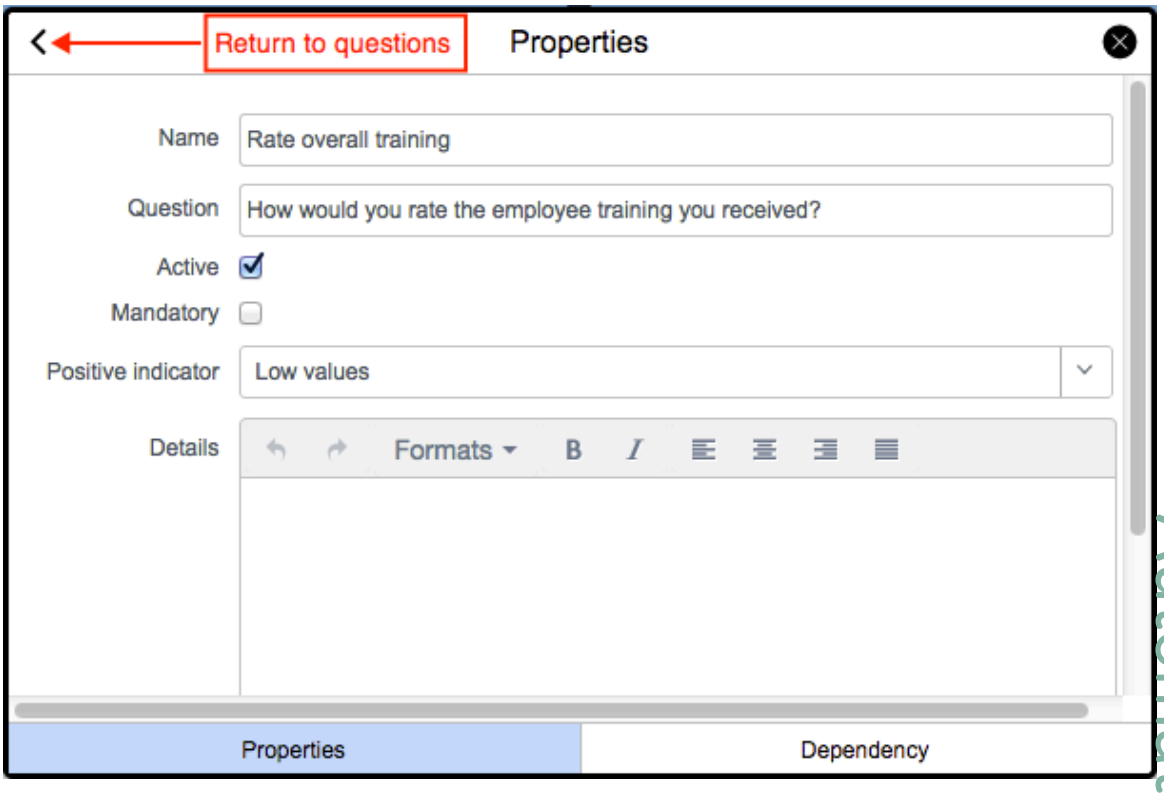
5. Geben Sie eine oder mehrere Fragen ein, die für die Vorlage geeignet sind.



6. Klicken Sie auf den Pfeil rechts neben einer Frage, um ihre Eigenschaften zu konfigurieren.
Sie müssen für jede Frage einen Namen angeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Klicken Sie auf „Zurück“, um zum Dialogfeld „Vorlageneigenschaften“ zurückzukehren.
8. Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die verbleibenden Fragen.
9. Klicken Sie auf das Symbol **X**, um das Dialogfeld mit den Vorlageneigenschaften zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.

Zugehörige Informationen

Umfragedesigner-Elemente

Umfragedesigner

Bearbeiten Sie eine Umfrage im Umfragedesigner

Fragen für die Umfrage

Fragen für eine Umfrage werden in Umfragefragebögen für die zugehörige Umfragedefinition angezeigt.

Der Ersteller der Umfrage generiert automatisch Fragen und Antwortmöglichkeiten. Es bietet jedoch nur die grundlegenden Konfigurationsoptionen für Fragen wie den Fragetext und den Datentyp. Möglicherweise möchten Sie zusätzliche Fragen erstellen oder erweiterte Konfigurationsoptionen für die Fragen festlegen, z. B. eine Frage bedingt erscheinen lassen oder eine Frage obligatorisch machen. Sie können auch Fragenvorlagen verwenden, um wiederverwendbare Sets von Antwortmöglichkeiten zu definieren.

Umfragefragen sind über verfügbar **Umfrage** > **Fragen**an. In der Liste werden Informationen zu jeder Frage angezeigt, einschließlich der zugehörigen Umfragedefinition, die in der Spalte **Typ** aufgeführt ist, und des Datentyps. Umfrageadministratoren können diese Fragen ändern.

Erstellen oder ändern Sie Umfragefragen

Sie können Fragen für Umfragen erstellen und verwalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Änderungen an einer Umfrage, wie das Hinzufügen von Fragen oder das Ändern von Fragevorlagen, gelten nicht sofort für die vorhandenen Umfrageinstanzen. Die Änderungen gelten jedoch sofort für alle neuen Umfrageinstanzen, die nach dem Speichern der Änderungen erstellt werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** eine Kategorie.
4. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Assessment-Metriken** eine vorhandene Frage oder klicken Sie auf **Neu**.
   Jede Frage der Umfrage wird als Datensatz in der Tabelle der Assessment-Metrik [asmt_metric] mit einer modifizierten Ansicht für die Verwendung der Umfrage gespeichert.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Umfragefrage“ aus.
   Welche Felder angezeigt werden, hängt vom ausgewählten Feld **Datentyp** ab.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Frage für ein Umfrageformular.
6. Speichern Sie den Datensatz.

Hinweis:
- Stellen Sie sicher, dass Sie Antwortoptionen erstellen, wenn Sie den Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala** auswählen.
- Sie können eine Umfragefrage (Metrik) mit Benutzerantworten nicht löschen. Um eine Umfragefrage mit Benutzerantworten zu löschen, sollten Sie die Antworten löschen und dann die Umfragefrage löschen.

Zugehörige Informationen
Vorlage für Umfragefragen

Auslösebedingung Beispiel

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

Datentypen für Umfragefragen
Sie müssen für jede Umfragefrage einen Datentyp auswählen. Der Datentyp bestimmt das Format der Frage und die Art der Daten, die in Umfragefragebögen erfasst werden.

Für Umfragen stehen folgende Datentypen zur Verfügung:

Datentyp „Anlage“
Bei Fragebögen können Benutzer eine oder mehrere Dateien an eine Frage anhängen.

Benutzer klicken auf das Symbol „Anlagen verwalten“ und wählen eine oder mehrere Dateien im Popupfenster „Anlagen“ aus, um sie an die Frage anzuhängen. In diesem Fenster können Benutzer Folgendes ausführen:

- Eine Liste der angehängten Dateien anzeigen.
- Eine angehängte Datei in einem separaten Fenster anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine angehängte Datei umbenennen.
- Dateien hinzufügen oder löschen.

Nach dem Senden einer Umfrage können Anlagen nicht aktualisiert oder gelöscht werden.

Jeder von der Plattform unterstützte Dateityp kann an eine Frage angehängt werden. Eine oder mehrere Dateien können an eine Frage angehängt werden, während Sie eine Umfrage durchführen oder ein Assessment abschließen.

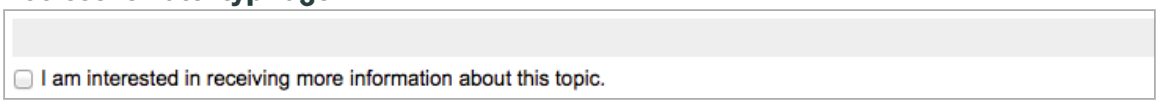
Der Assessment-Administrator kann die Anlagen einer einzelnen Frage sowie die der Umfrage zugeordneten Anlagen sehen.

Siehe Verwalten von Anhängen Weitere Informationen finden Sie unter .

Datentyp „Boolean“

Bei Fragebögen wählen Benutzer neben einer Anweisung eine Checkbox aus oder lassen die Checkbox deaktiviert.

Boolesche Datentypfrage

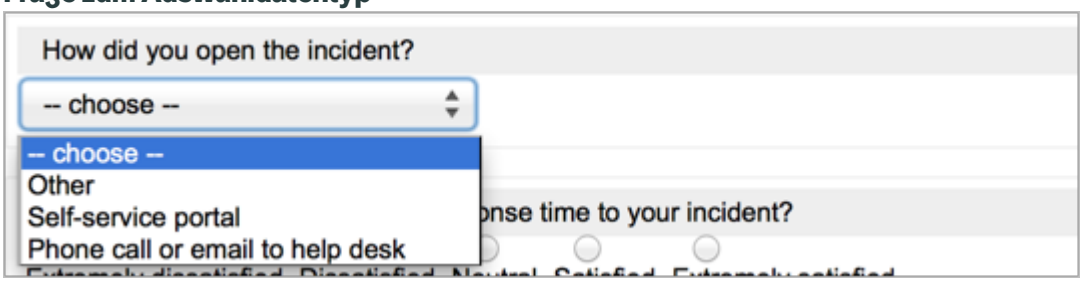


Wenn Sie **Boolean** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen. Wählen Sie **Hoch**, wenn es am besten ist, wenn Benutzer die Checkbox aktivieren.

Datentyp „Auswahl“

Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Wert aus einer Auswahlliste aus.

Frage zum Auswahldatentyp



Wenn Sie **Auswahl** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen und Antwortmöglichkeiten erstellen. Wählen Sie für die Skalendefinition **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Metrikdefinition **Wert** die beste ist.

Hinweis: Das System setzt die Felder **Min** und **Max** automatisch basierend auf der Einstellung **Wert** für die zugehörigen Metrikdefinitionen.

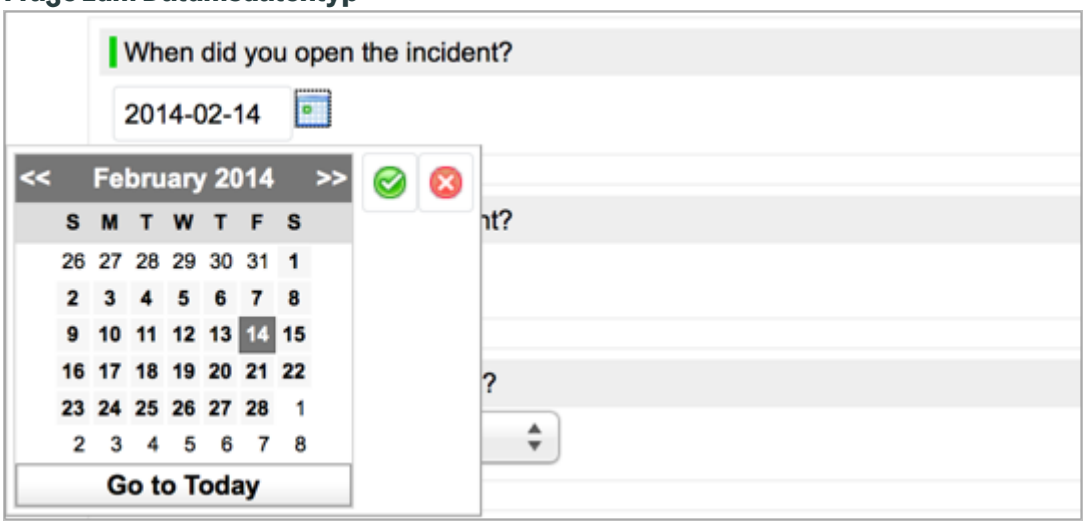
Datentypen „Datum“ und „Datum/Uhrzeit“

Die Datentypen **Datum** und **Datum/Uhrzeit** sind ähnlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

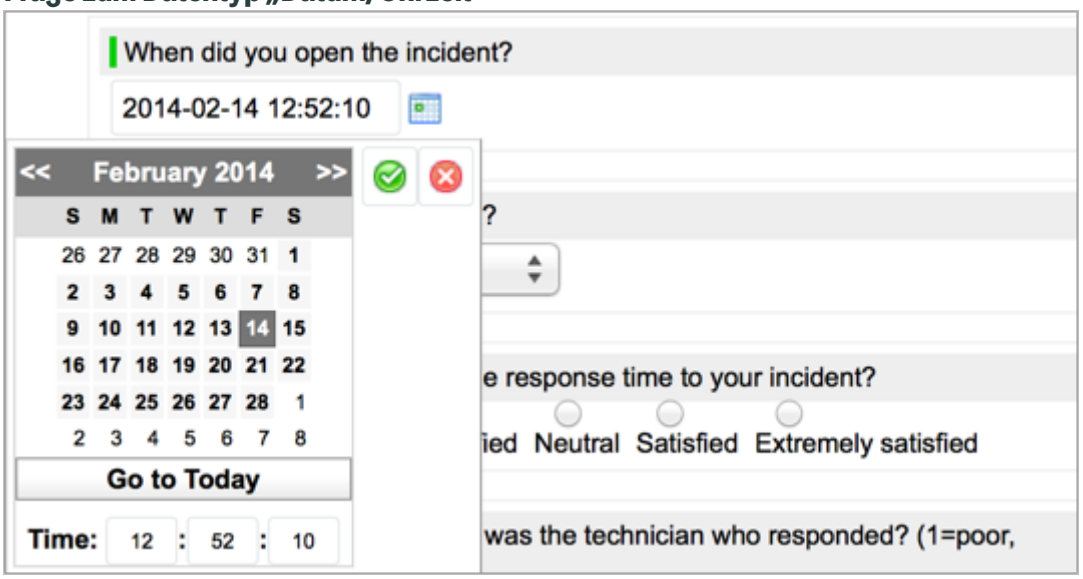
- **Datum:** Bei Fragebögen wählen Benutzer ein Datum aus.

Frage zum Datumsdatentyp



- **Datum/Uhrzeit:** Bei Fragebögen wählen Benutzer Datum und Uhrzeit aus.

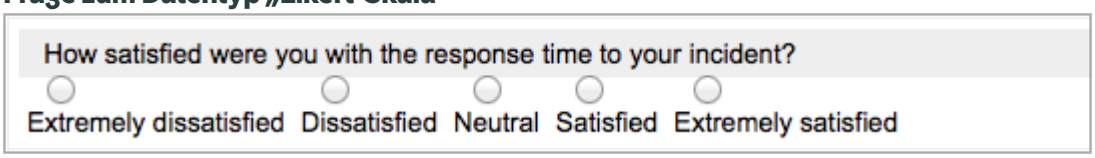
Frage zum Datentyp „Datum/Uhrzeit“



Datentyp „Likert-Skala“

Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Multiple-Choice-Wert aus einer benutzerdefinierten Likert-Skala aus. Jede Antwortoption wird durch ein Optionsfeld auf der Skala dargestellt. Eine Likert-Frage, die die Benutzerfreundlichkeit einer Anwendung bewertet, enthält möglicherweise die Antwortmöglichkeiten **Einfach**, **Durchschnittlich** und **Schwierig**.

Frage zum Datentyp „Likert-Skala“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

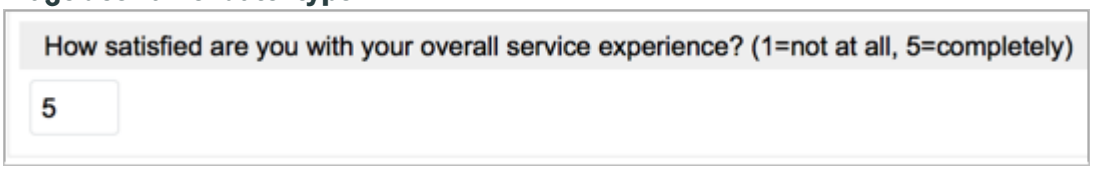
Wenn Sie **Likert-Skala** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen und Antwortmöglichkeiten erstellen. Wählen Sie für die Skalendefinition **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Metrikdefinition **Wert** die beste ist.

Hinweis: Das System setzt die Felder **Min** und **Max** automatisch basierend auf der Einstellung **Wert** für die zugehörigen Metrikdefinitionen.

Datentyp „Zahl“

Benutzer geben auf Fragebögen eine Zahl ein.

Frage des Zahlendatentyps



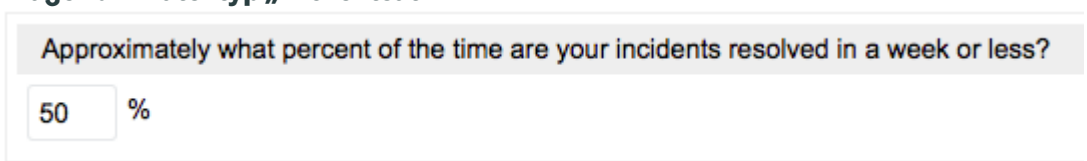
Wenn Sie **Zahl** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn eine höhere Zahl besser ist, beispielsweise für eine Frage, die die Anzahl der Verkäufe in einem Quartal misst.
- **Min** und **Max**: Geben Sie die kleinste und größte Zahl ein, die der Benutzer eingeben kann. Geben Sie die zulässigen Antworten im Fragentext an.

Datentyp „Prozentsatz“

Benutzer geben auf Fragebögen eine Zahl ein.

Frage zum Datentyp „Prozentsatz“



Wenn Sie **Prozentsatz** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn ein höherer Prozentsatz besser ist, z. B. für eine Frage, die den Prozentsatz der Arbeit misst, die ein Agent ausgeführt hat.
- **Min** und **Max**: Geben Sie die kleinste und größte Zahl ein, die der Benutzer eingeben kann. Generell sind **0** und **100** geeignete Mindest- und Höchstwerte. Wenn Sie andere Werte als **0** und **100** wählen, ist es normalerweise am besten, die Anzahl der akzeptablen Antworten im Fragentext anzugeben.

Datentyp „Referenz“

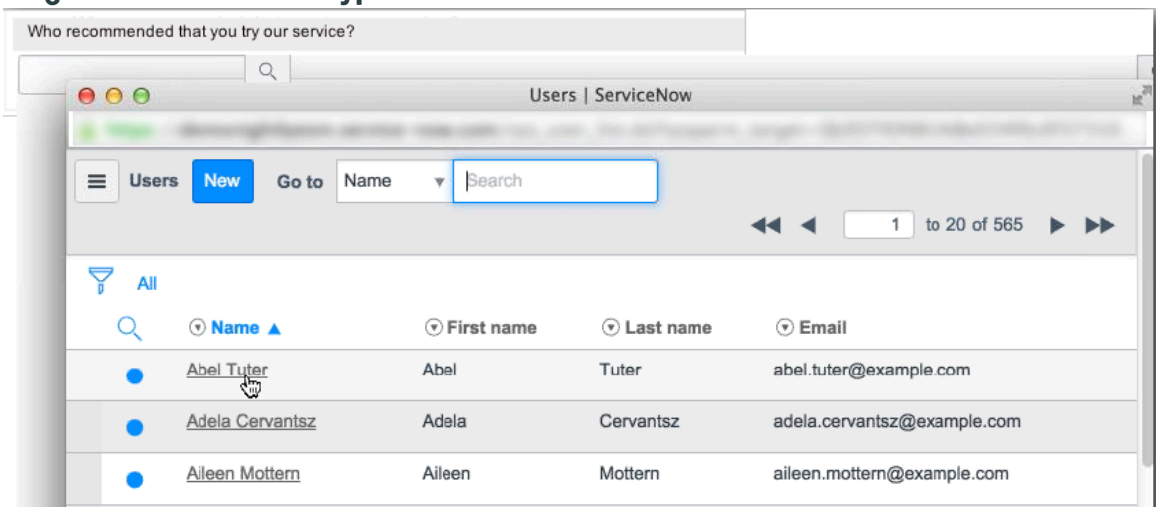
Bei Fragebögen wählen Benutzer einen Wert aus einer Liste aus, die aus einer angegebenen Referenztabelle generiert wird. Das Antwortfeld unterstützt die automatische Vervollständigung.

Hinweis: Referenzqualifizierer werden nicht unterstützt.

Ein Benutzer könnte beispielsweise einen Benutzernamen als Antwort auf eine Frage auswählen, wenn Sie als Referenztabelle „Benutzer [sys_user]“ angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frage zum Referenzdatentyp



Datentyp „Zeichenfolge“

Benutzer geben in Fragebögen Text ein. Wenn Sie **Zeichenfolge** auswählen, wird das Feld **Zeichenfolgenoption** angezeigt. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um festzulegen, wie das Zeichenfolgenfeld auf Fragebögen angezeigt wird:

- **Einzeilig**

- **Einzeilig breit**

- **Mehrzeilig**

Datentyp „Vorlage“

Benutzer wählen in Fragebögen einen Wert aus einer vordefinierten Reihe von Antwortmöglichkeiten aus. Um diesen Datentyp verwenden zu können, muss eine Fragenvorlage definiert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

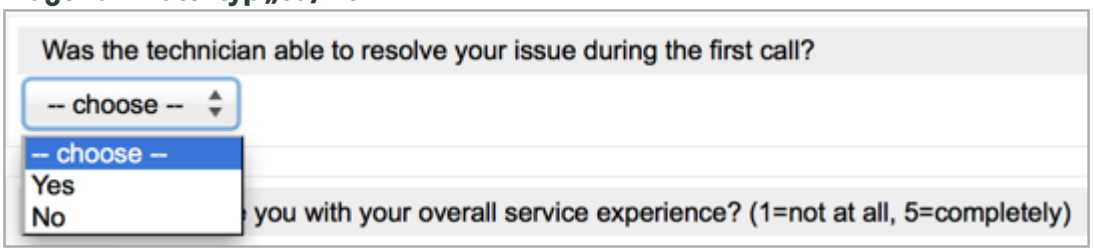
Wenn Sie **Vorlage** auswählen, müssen Sie diese zusätzlichen Felder ausfüllen:

- **Vorlage**: Wählen Sie eine Vorlage.
- **Skalendefinition**: Wählen Sie **Hoch**, wenn die Antwortoption mit der größten Vorlagendefinition **Wert** am besten ist.

Datentyp „Ja/Nein“

Benutzer wählen in Fragebögen **Ja** oder **Nein** aus einer Liste aus.

Frage zum Datentyp „Ja/Nein“



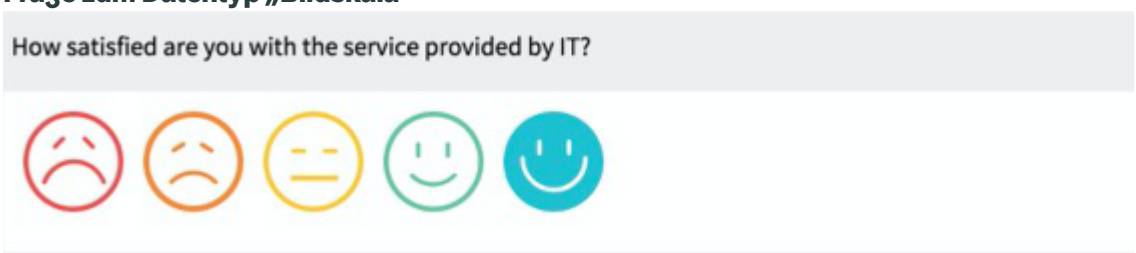
Wenn Sie **Ja/Nein** auswählen, müssen Sie das Feld **Skalendefinition** ausfüllen. Wählen Sie **Hoch**, wenn **Ja** die beste Antwort ist.

Datentyp „Bildskalierung“

Bei Fragebögen wählen Benutzer ein Bild aus einer vordefinierten Gruppe von Bildern als Antwort aus. Fragen mit Bildskalierung können auch in einer Vorlage verwendet werden, um die Leistung bei Umfragen mit denselben Antwortmöglichkeiten zu verbessern.

Es werden fünf Emojis, ähnlich der Likert-Skala (sehr unzufrieden bis sehr zufrieden), bereitgestellt. Sie können jedoch zusätzliche Bilder im JPG-, PNG- oder GIF-Format hochladen. Es können zwei Bilder hochgeladen werden, eines für den ausgewählten Fall und eines für den nicht ausgewählten Fall. Das ausgewählte Bild kann beispielsweise sein , Und das nicht ausgewählte Bild kann sein . Größere Bilder werden auf 64 x 64 Pixel reduziert.

Frage zum Datentyp „Bildskala“



Das Ergebnisverhalten hängt vom Vorhandensein hochgeladener Bilder ab. Wenn kein ausgewähltes Bild hochgeladen wird, erscheint die Frage leer.

Ausgewähltes Bild	Nicht ausgewähltes Bild	Ergebnis
Ja	Ja	Nicht ausgewähltes Bild wird geladen. Wenn Sie auf das Bild klicken, wird es in das ausgewählte Bild geändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgewähltes Bild	Nicht ausgewähltes Bild	Ergebnis
Ja	Nein	Das ausgewählte Bild wird mit einer Opazität von 50 % geladen. Wenn Sie auf das Bild klicken, wird die Deckkraft in 100 % geändert.
Nein	Ja	Ein leeres Platzhalterfeld wird angezeigt.
Nein	Nein	Ein leeres Platzhalterfeld wird angezeigt.

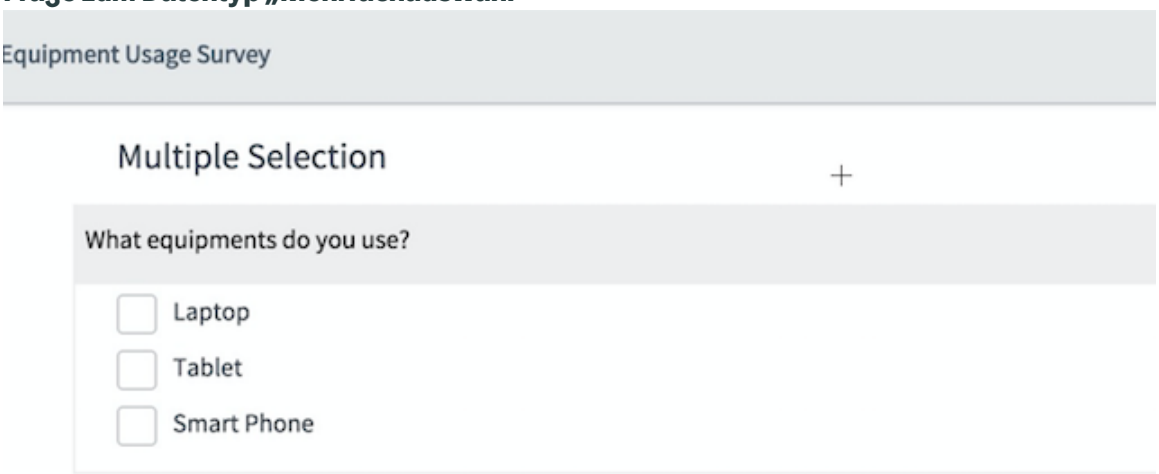
Hinweis:

- Die Option „N/V“ wird für Fragen des Typs „Bildskalierung“ nicht unterstützt.
- Für eine Frage vom Typ „Bildskala“ wird eine leere Zeichenfolge als Antwort auf eine ausgeblendete und abhängige Frage eines nicht ausgewählten Bildes gespeichert.

Datentyp „Mehrfachauswahl“

Bei Fragebögen können Benutzer mehrere Checkboxen aktivieren, die alle zutreffenden Antworten angeben. So kann beispielsweise ein Benutzer angewiesen werden, bei einer Mehrfachauswahlfrage „Alle zutreffenden auswählen“ zu wählen.

Frage zum Datentyp „Mehrfachauswahl“



Datentyp „Rangfolge“

Auf Fragebögen können Benutzer für jede Option eine andere Reihenfolge auswählen, um sie zu ordnen. Die Drag-and-Drop-Funktion wird ebenfalls unterstützt, sodass ein Benutzer die Zahl entweder eingeben oder einfach eine Option ziehen kann.

Die Reihenfolge der Optionen wird festgelegt

Ein Reihenfolgenwert kann nicht zweimal ausgewählt werden. Diese Frage kann zwingend sein und kann auch von einer übergeordneten Frage abhängen, nicht jedoch umgekehrt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

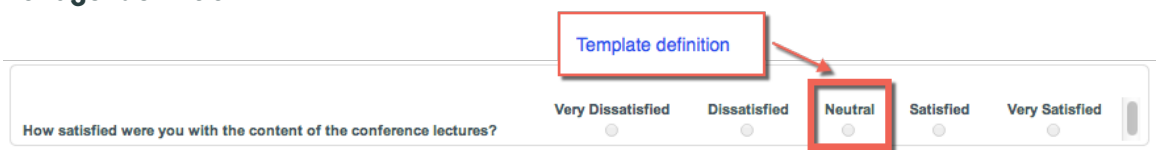
Vorlage für Umfragefragen

Vorlage für Umfragefragen

Fragenvorlagen definieren wiederverwendbare Sets von Antwortmöglichkeiten für Umfragefragen.

Fragenvorlagen definieren wiederverwendbare Bewertungsskalen für die Beantwortung von Fragen, wobei jede Antwortoption auf der Skala eine Vorlagendefinition ist. Die Vorlage mit dem Namen **Zufriedenheit** stellt beispielsweise eine Zufriedenheitsskala dar und enthält die folgenden Vorlagendefinitionen: **sehr zufrieden**, **Zufrieden**, **Neutral**, **Unzufrieden** und **Sehr unzufrieden**.

Vorlagendefinition



Für Umfragenfragen stehen Vorlagen zur Verfügung, bei denen der **Datentyp** auf **Vorlage** gesetzt ist. Die folgenden Fragenvorlagen sind im Basissystem verfügbar. Sie können eine Vorlage wie unter Eine Vorlage für eine Umfragefrage erstellen beschrieben erstellen oder aktualisieren.

Standard-Fragenvorlagen

Name	Vorlagendefinitionen
Betrag	Keine, wenige oder wenig, durchschnittlich, viele, ziemlich viel
Komplexität	Sehr komplex, komplex, moderat, einfach, sehr einfach
Häufigkeit	Nie, selten, manchmal, meistens, ständig
Likert 5	Stimme überhaupt nicht zu, stimme nicht zu, neutral, stimme zu, stimme ausdrücklich zu
Qualität	Sehr schlecht, schlecht, durchschnittlich, gut, sehr gut
Zufriedenheit	Sehr unzufrieden, unzufrieden, neutral, zufrieden, sehr zufrieden
Größe	Sehr klein, klein, durchschnittlich, groß, sehr groß

Eine Vorlage für eine Umfragefrage erstellen

Sie können Fragenvorlagen erstellen und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Änderungen an einer Umfrage, z. B. das Ändern von Fragenvorlagen, werden sofort auf vorhandene Umfrageinstanzen angewendet. Von Ihnen erstellte Vorlagen stehen sowohl für Umfragen als auch für Assessments zur Verfügung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Vorlagen**an.
   Jede Vorlage wird als Datensatz in der Tabelle für die Assessment-Metrikvorlage [asmt_template] gespeichert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** ein.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Assessment-Vorlagendefinitionen** auf **Neu**.
   Erstellen Sie eine Vorlagendefinition für jede Antwortoption, die in einer Frage angezeigt werden soll.
6. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Anzeige	Geben Sie den Text ein, der als Antwortmöglichkeit angezeigt werden soll.
Wert	Geben Sie einen numerischen Wert ein, der größer oder gleich Null ist und dem die Antwortmöglichkeit entspricht. Werte werden bei den Ergebnisberechnungen verwendet. Wenn Sie Fragen mit Vorlagen anzeigen, werden die Antwortmöglichkeiten in der Reihenfolge von kleinsten bis zum größten **Wert** angezeigt. Jede Vorlagendefinition für eine bestimmte Vorlage muss einen eindeutigen **Wert** haben.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die Mindest- und Höchstwerte entsprechend den Vorlagen aktualisieren

Wenn Sie Daten zur Berechnung der Umfrageergebnisse verwenden, stellen Sie sicher, dass die Werte **Min** und **Max** für eine Frage, die eine Vorlage verwendet, dem kleinsten und größten **Wert** der Vorlagendefinition entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Frage vom Datentyp **Vorlage** erstellen, setzt das System die Felder **Min** und **Max** basierend auf den Werten der Vorlagendefinition. Die Felder für vorhandene Fragen werden nicht aktualisiert, wenn Sie eine neue Vorlagendefinition zu einer Vorlage hinzufügen oder den **Wert** einer vorhandenen Vorlage aktualisieren. Wenn die neue **Wert** kleiner als der Mindestwert oder größer als der Höchstwert von Fragen ist, die die Vorlage verwenden, aktualisieren Sie die Fragen entsprechend.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Fragen**an.
2. Konfigurieren Sie die Liste, um die Spalten **Min** und **Max** anzuzeigen.
3. Fügen Sie die folgende Listenfilterbedingung hinzu: **[Vorlage] [ist] [<select the template you updated>]**.
4. Stellen Sie sicher, dass die Werte **Min** und **Max** mit dem kleinsten und größten **Wert** der Vorlagendefinition für die ausgewählte Vorlage übereinstimmen.
   Wenn die Werte nicht übereinstimmen, bearbeiten Sie die Werte **Min** und **Max** direkt aus der Liste.

   Hinweis: Wenn der Datentyp **Vorlage** ist, verhindert eine UI-Richtlinie das Bearbeiten von **Min** und **Max** aus dem Formular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie eine Metrikkategorie und Metrik im Fragenpool für Umfragen hinzu

Verwenden Sie die Fragenkategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken), die im Fragenpool für Umfragen hinzugefügt wurden. Sie können Metrikkategorien oder Metriken aus der Fragenbank zu einer Umfrage oder aus der Umfrage zu einer Fragenbank hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Aktivieren Sie das Plugin „Fragenbank-Beispieldaten für Umfrage“ (com.snc.question_Bank_Data), um auf die Demodaten für die Fragenbank zuzugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Fragenbank**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Metrikkategorie“ aus.

Metrikkategoriefelder

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrikkategorie.
Beschreibung	Beschreibung der Metrikkategorie.
Metriken gesamt	Gesamtzahl der Metriken in der Metrikkategorie. Diese Zahl wird automatisch aktualisiert, wenn Sie der Kategorie Metriken hinzufügen oder daraus löschen.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Titelleiste, und klicken Sie auf **Speichern** .
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Assessment-Metriken“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular „Umfragefrage“ aus.
   Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie Umfragefragen.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Metrikkategorien oder Metriken für eine Umfrage mit dem Fragenpool

Verwenden Sie Fragenkategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken) aus dem erneut **Fragenpool** Modul beim Erstellen oder Aktualisieren einer Umfrage.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Aktivieren Sie das Plugin „Fragenbank-Beispieldaten für Umfrage“ (com.snc.question_Bank_Data), um auf die Demodaten für die Fragenbank zuzugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Umfrage Metrikkategorien aus dem Fragenpool in Platform hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Metrikkategorien auf **Neue Kategorie von Bank** .
Das Dialogfeld „neue Kategorie aus Bank“ wird mit einer Liste aller Metrikkategorien angezeigt, die im Fragenpool hinzugefügt wurden.

b. Wählen Sie die erforderlichen Kategorien aus, und klicken Sie auf **Auswahl Hinzufügen** .
Eine Kopie der Metrikkategorie und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ erstellt.

4. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Umfrage aus dem Fragenpool in Platform Metriken hinzuzufügen.

a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategoriedefinition.

b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Bewertungsmetriken auf **Neue Metrik von Bank** .
Das Dialogfeld neue Metrik aus Bank wird mit einer Liste der Fragen angezeigt, die im Fragenpool verfügbar sind.

c. Wählen Sie die erforderlichen Metriken aus, und klicken Sie auf **Auswahl Hinzufügen** .
Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird in der zugehörigen Liste Bewertungsmetriken der Kategorie erstellt.

5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um der Fragenbank aus einer Umfrage in Platform eine Metrikkategorie hinzuzufügen.

a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategoriedefinition.

b. Klicken Sie Auf **Zu Fragenpool hinzufügen** .
Eine Kopie der Kategorie wird zusammen mit ihren Metriken und Metrikdefinitionen im Fragenpool erstellt.

6. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um der Fragenbank aus einer Umfrage in Platform eine Metrik hinzuzufügen.

a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategoriedefinition.

b. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Bewertungsmetriken die erforderliche Metrikdefinition.

c. Klicken Sie Auf **Zu Fragenpool hinzufügen** .
Das Dialogfeld zu Fragenbank hinzufügen wird angezeigt.

d. In **Wählen Sie einen Fragenpool aus, um diese Frage/Metrik hinzuzufügen** Wählen Sie eine Metrikkategorie aus, der Sie diese Metrik hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **OK** .
Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen werden für die ausgewählte Kategorie im Fragenpool erstellt.

7. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Umfrage aus dem Fragenpool im Umfragedesigner eine Metrikkategorie oder Metrik hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Öffnen Sie die Umfrage im Umfragedesigner.

b. Wahlweise: Zum Hinzufügen einer Metrikkategorie aus der Fragenbank, aus der **Kategorien** Registerkarte im linken Bereich ziehen Sie das erforderliche Kategoriebanner, und legen Sie es ab **Design** Registerkarte.

c. Wahlweise: Um eine Metrik aus dem Fragenpool hinzuzufügen, ziehen Sie die erforderliche Metrik per Drag-and-Drop aus dem **Fragen** Registerkarte oder **Kategorien** Registerkarte.

Hinweis:

- Wenn Sie eine Metrikkategorie per Drag-and-Drop verschieben, werden auch alle Abhängigkeiten innerhalb der Kategorie der Umfrage hinzugefügt.
- Von **Kategorien** Registerkarte können Sie eine einzelne Metrik per Drag-and-Drop innerhalb einer Metrikkategorie verschieben.
- Wenn Sie eine übergeordnete Metrik per Drag-and-Drop verschieben, werden auch alle abhängigen Fragen der Metrikkategorie hinzugefügt.
- Wenn Sie eine untergeordnete Metrik per Drag-and-Drop verschieben, wird der Metrikkategorie nur die untergeordnete Frage hinzugefügt.

Antwortmöglichkeiten erstellen oder ändern

Sie müssen Antwortmöglichkeiten, sogenannte Metrikdefinitionen, für Umfragefragen erstellen, für die der **Datentyp** auf **Auswahl** oder **Likert-Skala** gesetzt ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Änderungen an einer Umfrage, z. B. das Hinzufügen oder Ändern von Antwortmöglichkeiten, werden sofort auf vorhandene Umfrageinstanzen angewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Fragen**an.
2. Öffnen Sie eine Auswahl- oder Likert-Skalenumfrage.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Assessment-Metrikdefinitionen** eine Metrikdefinition oder klicken Sie auf **Neu**.
   Jede Antwortoption wird als Datensatz in der Tabelle der Assessment-Metrikdefinition [asmt_metric_definition] gespeichert.
4. Füllen Sie das Formular für die Assessment-Metrikdefinition aus.

Felder der Assessment-Metrikdefinition

Feld	Beschreibung
Anzeige	Text, der als Antwortmöglichkeit angezeigt werden soll.
Wert	Numerischer Wert größer oder gleich Null, dem die Antwortmöglichkeit entspricht. Werte bestimmen die Reihenfolge, in der Antwortmöglichkeiten angezeigt werden. Siehe Beispiel unten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Werte werden auch zur Berechnung der Umfrageergebnisse verwendet. Jede Metrikdefinition für eine bestimmte Frage muss einen anderen **Wert** haben.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:
Bei Fragebogen für Umfragen werden die Antwortmöglichkeiten für eine Frage in der Reihenfolge vom kleinsten zum größten **Wert** angezeigt. Betrachten Sie beispielsweise die Umfragefrage **Wie fühlen Sie sich?** mit den Antwortmöglichkeiten **Gut**, **Neutral** und **Schlecht**. Die folgende Tabelle zeigt die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten auf der Grundlage von **Wert**.

Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten basierend auf dem Wert

Antwortmöglichkeit	Wert	Reihenfolge
Gut	1	Erster
Neutral	3	Zweiter
Schlecht	5	Dritter

Wenn Sie die Berechnungen der Umfrageergebnisse verwenden, stellen Sie sicher, dass die Frage **Skalendefinition** entsprechend den Antwortmöglichkeiten entsprechend eingestellt ist. Wenn Sie im vorherigen Beispiel möchten, dass die Antwortmöglichkeit **Gut** die höchste Punktzahl erhält, sollte die Skalendefinition **Niedrig** sein, da **Gut** den kleinsten Wert hat.

Die Reihenfolge von Fragen für die Umfrage ändern

Sie können Fragen für die Umfrage problemlos auf der Kategorieebene oder der Fragenebene neu ordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Reihenfolge ändern, in der die Fragen in einer Kategorie relativ zu denen in anderen Kategorien für dieselbe Umfragedefinition angezeigt werden. Wenn Sie eine neue Frage manuell hinzufügen, nachdem Sie andere Fragen erstellt haben, möchten Sie möglicherweise die Reihenfolge der Fragen ändern.

Wenn Sie Fragen mit dem Ersteller der Umfrage erstellen, legt das System das Feld **Reihenfolge** für die erste Frage auf **101**, für die zweite auf **102**, und so weiter, fest. Nachdem Sie eine neue Frage ohne den Ersteller der Umfrage erstellt haben, ist die **Reihenfolge** standardmäßig auf **100** eingestellt, d. h. sie erscheint vor allen vom Ersteller der Umfrage generierten Fragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen** Und öffnen Sie die entsprechende Umfragedefinition.
2. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** die Werte in der Spalte **Reihenfolge**.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Reihenfolge der Fragen innerhalb einer Kategorie zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Öffnen Sie die zugehörige Liste **Assessment-Metriken**.

b. Bearbeiten Sie die Werte in der Spalte **Reihenfolge**.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

Auslösebedingungen legen fest, wann eine bestimmte Umfrage gesendet und an welche Personen sie gesendet werden soll.

Administratoren von Umfragen können Auslösebedingungen verwenden, um das System so zu konfigurieren, dass es jedes Mal, wenn eine bestimmte Aktion auf einer bestimmten Tabelle auftritt, eine Umfrageinstanz erzeugt, z. B. wenn ein Incident oder eine Änderungsanforderung geschlossen wird. Das System sendet die Umfrage an Benutzer, die sich auf den auslösenden Datensatz beziehen, z. B. Anrufer für einen Incident oder Anrufbeauftragte für Änderungsanforderungen. Sie können wählen, ob eine Umfrage jedes Mal gesendet werden soll, wenn die Bedingung erfüllt ist, oder eine Wahrscheinlichkeit festlegen, mit der das System eine Umfrage zufällig senden kann, wenn die Bedingung erfüllt ist.

Auslösebedingungen eignen sich für das Senden von Transaktionsumfragen. Transaktionsumfragen messen im Allgemeinen die Zufriedenheit mit einer kürzlich gemachten Erfahrung, z. B. Schließen eines Incidents oder Kauf eines Artikels.

Hinweis: Die Auslösebedingungen sind vergleichbar mit den Umfragebedingungen in Legacy-Umfragen. Wenn Sie eine Legacy-Umfrage mit Umfragebedingungen migrieren, müssen Sie sicherstellen, dass die Umfragebedingungen deaktiviert sind, bevor Sie sie als Auslösebedingungen neu erstellen.

Eine Auslösebedingung für eine Umfrage konfigurieren

Konfigurieren Sie Auslöserbedingungen, um festzulegen, wann eine bestimmte Umfrage gesendet und an welche Personen sie gesendet werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder Survey_admin oder Survey_Creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Auslösebedingungen**an.

2. Klicken Sie auf **Neu**.

Hinweis: Geben Sie bei einer ausgelösten Umfrage keine bestimmten Benutzer an, da nur die angegebenen Benutzer an der Umfrage teilnehmen dürfen.

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Auslöserbedingung“ aus.

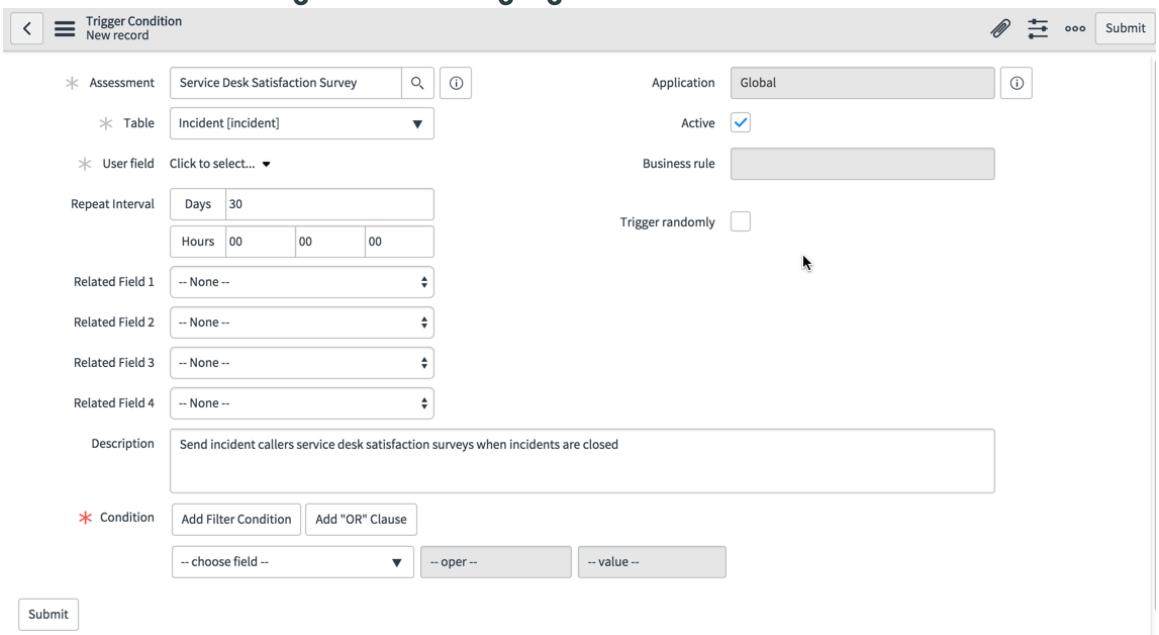
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Auslöserbedingung“ für Umfragen.

Sie können eine Auslösebedingung auch direkt vom Ersteller der Umfrage aus erstellen. Wenn Sie **Bestimmte Benutzer können diese Umfrage basierend auf den Bedingungen durchführen** im Bereich „Umfragebenutzerzugriff“ auswählen, wird das Formular für die Auslösebedingung automatisch geöffnet, wenn Sie auf **Als Entwurf speichern** oder **Veröffentlichen** klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:

Formular für die Umfrageauslösebedingung



Zugehörige Informationen

Zeiträume planen

Auslösebedingung Beispiel

Sie können automatisch ausgelöste Umfragen versenden, wenn ein Incident geschlossen oder behoben ist.

Eine Auslösebedingung wird wie folgt konfiguriert:

- **Assessment**: Zufriedenheitsumfrage zum Service Desk
- **Tabelle**: Incident [incident]
- **Benutzerfeld**: Anrufer
- **Wiederholungsintervall**: 30 Tage
- **Aktiv**: Wahr
- **Zufällig auslösen**: Falsch
- **Zugehöriges Feld 1**: Zugewiesen an
- **Zugehöriges Feld 2**: Problem
- **Bedingung**: [Status] [ist] [abgeschlossen] [oder] [Status] [ist] [gelöst]

C ist der Anrufer im Incident INC00004305, der B, einem Service Desk-Techniker, zugewiesen ist. B erstellt PRB010101 basierend auf der Beschwerde von C und schließt den Incident. Das System erstellt eine Umfrageinstanz, die C zugewiesen ist, damit C die Zufriedenheit mit der Incident-Experience bewerten kann.

Da zwei zugehörige Felder als Teil der Auslösebedingung ausgewählt wurden, speichert die Umfrageinstanz die folgenden Informationen aus dem Incident:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Benutzer (zugehöriges Feld 1): **Boris Catino**
- Problem (zugehöriges Feld 2): **PRB010101**
- Aufgabe (automatisch erstellt): **INC00004305**

Da das Aufgabenfeld automatisch ausgefüllt wird, wird bei der Erstellung eines Berichts über die Umfrageergebnisse eine UI-basierte Filterung nach Incidents (oder einer aufgabenbasierten Tabelle) unterstützt. Sie können beispielsweise alle Umfrageinstanzen abfragen, die sich auf Incidents beziehen, die einer Gruppe zugewiesen sind (Umfrageberichte zu allen Incidents, die der Gruppe Netzwerk zugewiesen sind).

Auch wenn die Auslöserbedingung so festgelegt ist, dass sie jedes Mal ausgelöst wird, wenn die Bedingungen erfüllt sind, wird der **Wiederholungsintervall** Die Einstellung stellt sicher, dass C innerhalb von 30 Tagen nach dem ersten Incident keine weitere Umfrage für einen anderen seiner Incidents erhält.

Beispiel eines Umfrageberichts basierend auf dem Aufgabenfeld

Einer der häufigsten Anwendungsfälle für Umfragen ist das Versenden einer automatisch ausgelösten Umfrage, wenn ein Incident, eine Anforderung oder eine Aufgabe geschlossen wird. Wenn Sie die Umfrageergebnisse zurückerhalten haben, können Sie die Ergebnisse nach Benutzern und Gruppen filtern, die sich auf das Ticket beziehen, z. B. nach Zuweisungsgruppe oder Beauftragter.

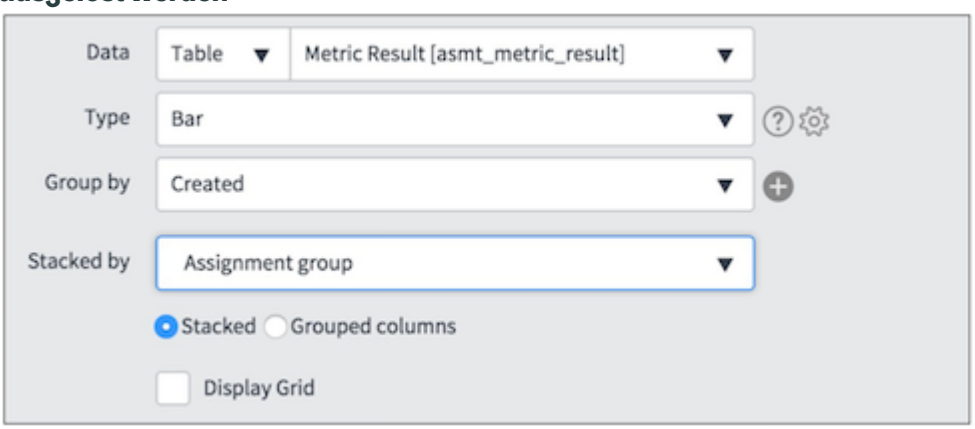
Durch das Filtern der Umfrageergebnisse erhalten Sie detailliertere Informationen darüber, wie Mitarbeiter und Teams auf der Grundlage von Ticketdaten arbeiten. Da diese Informationen automatisch erfasst werden, können Sie während der Filterung der Daten punktuell vorgehen (anstatt ein Bezugsfeld auf dem Formular Umfrageauslösebedingung zu verwenden, wie zuvor erforderlich).

Verwenden der Aufgabe als Filter für Umfrageergebnisse

Number ▼	Metric type	Due date	State	Assigned to	Trigger table	Trigger ID	Task
AINST0010011	Customer Satisfaction Survey	2016-09-20	Ready to take	System Administrator	Incident [incident]	Incident: INC0010008	INC0010008

Um einen Bericht über durch Incidents ausgelöste Umfrageantworten nach Zuweisungsgruppe zu erstellen, richten Sie den Bericht in den Aufgabenbewertungsdetails ein, indem Sie zu navigieren **Berichte Anzeigen/Ausführen** Und klicken Sie auf **Erstellen Sie einen Bericht** .

Definieren eines Berichts über Umfrageantworten, die durch einen Incident ausgelöst werden



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verteilung der Umfrage

Umfrage-Administratoren haben verschiedene Möglichkeiten, Umfragen an Benutzer zu verteilen.

Umfragen werden mit einer der folgenden Methoden verteilt.

- Senden Sie Umfrageeinladungen an Anwender.
- Eine Umfrage-URL freigeben, mit der die Umfrage direkt geöffnet wird.
- Erstellen Sie ein Modul, das eine Umfrage öffnet.

E-Mail-Benachrichtigungen für Umfragen

Wenn ein Administrator eine Umfrage erstellt und einem Anwender zuweist, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Anwender gesendet. Wenn Sie den Umfragelink in der E-Mail-Benachrichtigung auswählen, wird der Anwender zur Umfrageseite weitergeleitet, auf der er an der Umfrage teilnehmen kann. Diese Art von Umfrage wird als nicht ausgelöste Umfrage bezeichnet.

Ausgelöste Umfragen sind die Umfragen, die Anwender erhalten, wenn die Auslöserbedingung erfüllt ist. Bei einer ausgelösten Umfrage wird ein Ereignis in die Ereigniswarteschlange eingefügt. Das Ereignis kann für bestimmte Teams konfiguriert werden, um zu bestimmen, ob es sich um handelt E-Mail-Benachrichtigung Sollte an Anwender gesendet werden. Wenn das Ereignis so konfiguriert ist, dass eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird, wird eine automatisierte E-Mail gesendet, wenn die Auslöserbedingung erfüllt ist. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Auslöserbedingung finden Sie unter Eine Auslösebedingung für eine Umfrage konfigurieren.

Hinweis: Sie können eine eingebettete Umfrage in die E-Mail-Benachrichtigung der Umfrage einbeziehen, indem Sie verwenden **Umsetzbare Outlook-Nachricht** Kontrollkästchen. Nachdem Sie dieses Kontrollkästchen aktiviert und die Umfrage gespeichert haben, wird eine Validierung ausgeführt, um sicherzustellen, dass alle Umfragefragen unterstützt werden. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Outlook Actionable Messages“ (sn_ms_oam) installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Outlook Actionable Messages.

Umfrageeinladungen an Benutzer senden

Sie können Einladungen zu Umfragen über die Schaltflächen **Umfrage zuweisen** oder **Einladungen verschicken** im Formular der Umfragedefinition versenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Schaltfläche **Einladungen verschicken**, um Umfrageinstanzen sofort jedem Umfragebenutzer zuzuweisen, der in der Umfragedefinition aufgeführt ist. Verwenden Sie die Schaltfläche **Umfrage zuweisen**, um jedem Benutzer eine Umfrageinstanz zuzuweisen.

Jede der Schaltflächen generiert Umfrageinstanzen, die den entsprechenden Benutzern zugewiesen sind. Wenn die Instanz für das Senden von E-Mails konfiguriert ist, generiert das System außerdem Umfragebenachrichtigungen. Damit eine der beiden Schaltflächen verfügbar ist, muss die Umfragedefinition alle der folgenden Bedingungen erfüllen.

- Die Checkbox **Aktiv** ist aktiviert.
- Der **Status** ist **Veröffentlicht**.
- Die Umfrage ist mit mindestens einer Frage verbunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie (oder ein Auslöser) können jederzeit mehr als eine Instanz einer Umfrage an einen Benutzer senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Wählen Sie eine aktive, veröffentlichte Umfrage aus.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Benutzern eine Umfrage zuweisen, die in der zugehörigen Liste der Umfragebenutzer aufgeführt sind	Klicken Sie auf **Einladungen senden**.
Jedem Benutzer eine Umfrage zuweisen	Klicken Sie auf **Umfrage zuweisen** und wählen Sie einen oder mehrere Benutzer aus. Klicken Sie dann auf **OK**.

Das System erstellt eine Umfrageinstanz, die dem Benutzer bzw. den Benutzern zugewiesen ist, vorausgesetzt, der Benutzer kann eine neue Umfrageinstanz erhalten. Wenn Sie die Schaltfläche **Umfrage zuweisen** verwenden, wird der ausgewählte Benutzer nicht als Umfragebenutzer gespeichert.

Definieren Sie eine Empfängerliste für Umfragen

Verwenden Sie eine Empfängerliste, um einen Zielsatz von Anwendern zu definieren, für die die Umfrageeinladung gesendet werden kann. Sie können eine Empfängerliste für mehrere Umfragen verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder Survey_admin oder Survey_Creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Empfängerlisten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Empfängerliste“ die Felder aus:
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular der Empfängerliste.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Klicken Sie für Empfängerlisten, die durch den Datei-Upload erstellt wurden, auf **Übermitteln** Validiert die Datensätze in der Excel-Datei. Nach der Validierung zeigt das System ein Popup-Fenster mit den Upload-Ergebnissen an, darunter die gültigen und ungültigen Benutzerdatensätze.
5. **Wahlweise:** Um die aktualisierte Anwenderliste abzurufen, navigieren Sie zur Empfängerliste, und klicken Sie auf **Aktualisieren Sie Die Empfängerliste** .

Fügen Sie einer Umfrage eine Empfängerliste hinzu

Senden Sie die Umfrageeinladungen an Zielgruppen von Anwendern, indem Sie einer Umfrage eine Empfängerliste hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Empfängerlisten müssen im Submodul Empfängerlisten vordefiniert sein. Weitere Informationen zum Definieren von Empfängerlisten finden Sie unter Definieren Sie eine Empfängerliste für Umfragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Beschreibung
Aus der Plattform	**a.** Unter **Listen Der Umfrageempfänger** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** . **b.** Im Formular „Umfrageempfänger-Listen“ über **Empfängerliste** Liste die Liste der erforderlichen Empfänger auswählen. **c.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Aus Umfragedesigner	**a.** Unter **Verfügbarkeit** Registerkarte, für **Zugänglich Durch** Feld auswählen **Bestimmte Anwender** . **b.** In **Fügen Sie Empfängerlisten hinzu** Liste die Liste der erforderlichen Empfänger auswählen. **c.** Um die Umfrage an Anwender zu senden, klicken Sie auf **Speichern und veröffentlichen** .

4. Um Umfrageeinladungen an alle Umfrageanwender- und Empfängerlisten zu senden, klicken Sie auf **Einladungen Senden** .

Hinweis:

- Die **Einladungen Senden** Die UI-Aktion ist verfügbar, wenn für die Umfrage mindestens eine Empfängerliste oder ein Umfrageanwender vorhanden ist.
- Wenn ein Anwender in verfügbar ist **Umfrageanwender** Zugehörige Liste und mehrere Empfängerlisten. Die Umfrageeinladung wird nur einmal an den Anwender gesendet.

Betten Sie eine Umfrage in den Outlook-E-Mail-Client ein

Betten Sie eine interaktive Umfrage in die E-Mail-Benachrichtigung ein, die an einen Anwender gesendet wird. Der Anwender kann die Umfragefragen beantworten und die Umfrage über den E-Mail-Client übermitteln, anstatt die Umfrage in einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Das Outlook Actionable Messages-Plugin (sn_ms_oam) muss aktiviert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Outlook Actionable Messages (OAM)-Funktion wird nicht in allen Microsoft E-Mail-Produkten und -Versionen unterstützt. Informationen zur Überprüfung, ob Ihre Version von Outlook OAM unterstützt, finden Sie unter Microsoft Website.
- Umsetzbare Nachrichten werden nur für E-Mails unterstützt, die von der E-Mail-Adresse @service-now.com gesendet werden. Wenn Sie eine E-Mail von einer anwenderdefinierten E-Mail-Adresse senden, sollten Sie sich als neuer Service in registrieren Microsoft Website, die den Bereich als festgelegt hat **Organisation** . Geben Sie den ID-Wert des Anbieters in an `sn_ms_oam.outlookactionable.originator`Eigenschaft.
- Umsetzbare Nachrichten basieren auf der Validierung von Sender Policy Framework (SPF)/DomainKeys Identified Mail (DKIM) für die Verifizierung des E-Mail-Absenders. Wenn ein E-Mail-Empfänger E-Mails über einen externen Anbieter erhält, werden E-Mails möglicherweise nicht als adaptive Karten gerendert.
- Sie können die Standardvorlagen für umsetzbare Nachrichten nicht anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Für **Umfrageeinladung** Benachrichtigung, in **Inhalt** Fügen Sie das folgende Skript in hinzu **Nachricht** Feld zusätzlich zu den vorhandenen Informationen.

   ```
   ${mail_script:include_survey_actionable}
   ```

   Dieses Skript enthält die umsetzbare Outlook-Nachricht in der E-Mail-Benachrichtigung, die an den Anwender gesendet wird.
3. Navigieren zu **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**, Und öffnen Sie eine Umfrage.
4. Um eine E-Mail-Benachrichtigung an den Umfrageanwender zu senden, wählen Sie aus **Benachrichtigungen senden** Kontrollkästchen.
5. Wählen Sie aus **Umsetzbare Outlook-Nachricht** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und speichern Sie die Umfrage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Frage vom Typ „Bildskala“ wird nur unterstützt, wenn in der Umfrage eine einzelne Frage vorhanden ist.
- Vorlagentypfrage mit Bildoption wird nur unterstützt, wenn in der Umfrage eine einzelne Frage vorhanden ist.
- Die Frage vom Datums-/Uhrzeittyp wird im Webclient von Outlook und nicht im Desktop-Client unterstützt, da Microsoft Datum/Uhrzeit für den Outlook-Desktop-Client nicht unterstützt.
- Zwei doppelte Auswahlanzeigewerte sollten nicht verwendet werden, da der interne Wert möglicherweise nicht falsch übermittelt wird.
- Die Antwort für die Frage vom Typ Zeichenfolge kann basierend auf der im Feld Feldvalidierung ausgewählten Option validiert werden. Wenn Sie beispielsweise die Option als E-Mail-Adresse auswählen, kann die eingegebene Antwort nur im E-Mail-ID-Format vorliegen. Antworten in einem anderen Format werden nicht akzeptiert.
- Die Version von Microsoft Outlook unterstützt die folgenden Fragetypen zum Erstellen einer eingebetteten Umfrage nicht:
  - Anhang
  - Referenz
  - Rangfolge
- Abhängige Fragen werden nicht unterstützt.
- Signatur wird nicht unterstützt.
- Obligatorische Fragen werden unterstützt.

Sowohl in der Plattform-UI als auch im Umfragedesigner wird eine Validierung ausgeführt, um sicherzustellen, dass alle Umfragefragen unterstützt werden.

6. Klicken Sie Auf **Umfrage Zuweisen** Und weisen Sie die Umfrage einem Anwender zu.
   Eine E-Mail-Benachrichtigung mit der eingebetteten Umfrage wird an den Anwender gesendet. Der Anwender kann an der Umfrage teilnehmen und sie über den E-Mail-Client übermitteln, anstatt die Umfrage auf einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen.

Aktivieren Sie die Lokalisierung für eine Umfrage

Ermöglichen Sie einem Umfrageanwender, an einer Umfrage in mehreren Sprachen teilzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Das Plugin für die Sprache, in der die Umfrage verfügbar sein soll, muss installiert sein.

Hinweis: Die Lokalisierung gilt nur für öffentliche Umfragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Aktivieren Sie **Aktivieren/deaktivieren Sie, ob die Sprachauswahl angezeigt werden soll, wenn eine öffentliche Umfrage durchgeführt wird** (`show_lang_picker_for_publicsurveys`) Eigenschaft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Im Fenster Systemeinstellungen über **Sprache** Liste die Sprache auswählen, in der die Umfrage verfügbar sein soll.

   Hinweis: Die **Sprache** Die Liste ist nur verfügbar, wenn ein Sprach-Plugin installiert ist.

4. Navigieren zu **Umfrage** > **Umfragen anzeigen** Und öffnen Sie eine öffentliche Umfrage.
5. Geben Sie den übersetzten Text für den Umfragetitel, die Fragen und die Antworten ein.
6. Speichern und veröffentlichen Sie die Umfrage.

   Hinweis: Die Lokalisierung gilt auch im Serviceportal, wenn **Bewertungseigenschaften ermöglichen das Öffnen eines Umfragelinks aus E-Mail in der Serviceportalansicht (gilt nur für Umfragen)** (`sn_portal_surveys.sp_survey.email_redirection`Eigenschaft) ist aktiviert.

   - Die Umfrage ist für Umfrageanwender in der übersetzten Sprache verfügbar.
   - Anwender können die Sprache der Umfrage mithilfe der Sprachauswahl ändern.

Umfrage-URLs

Sie können eine Umfrage verteilen, indem Sie Umfragebenutzern eine Umfrage-URL geben.

Umfrageadministratoren können einen der folgenden URL-Typen abrufen.

- Eine allgemeine URL für eine Umfrage, die Benutzer öffnen können, um an dem Umfragefragebogen teilzunehmen. Der folgende Prozess tritt auf.
  - Wenn jemand die URL öffnet, stellt das System sicher, dass die Person angemeldet ist. Anschließend wird nach einer Instanz der zugehörigen Umfrage gesucht, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen ist.
  - Wenn eine Umfrageinstanz gefunden wird, erfolgt die entsprechende Aktion auf der Grundlage von **Status** der Umfrageinstanz (siehe Tabelle). Wenn mehrere aktive Umfrageinstanzen vorhanden sind (**Für Entnahme freigegeben** oder **In Bearbeitung**), wird die Instanz mit dem frühesten Fälligkeitsdatum geöffnet.
  - Wenn keine Umfrageinstanz gefunden wird, erstellt das System eine neue Instanz für die Umfrage, ordnet sie dem Benutzer zu und öffnet den Umfragefragebogen.
- Eine URL für eine bestimmte Umfrageinstanz, die der zugewiesene Benutzer öffnen kann, um den Fragebogen für die Umfrage auszufüllen. Der folgende Prozess tritt auf.
  - Wenn jemand die URL öffnet, stellt das System sicher, dass die Person, der die Umfrageinstanz zugeordnet ist, als Benutzer angemeldet ist. Nur der zugewiesene Benutzer kann auf den Fragebogen für die Umfrage zugreifen.
  - Die entsprechende Aktion erfolgt abhängig vom **Status** der Umfrageinstanz (siehe Tabelle).

Umfragezustände

Status der Umfrageinstanz	Aktion beim Öffnen der URL
Für Entnahme freigegeben: Der Benutzer hat	Der Umfragefragebogen wird angezeigt, damit der Benutzer beginnen kann. Der Benutzer kann Antworten speichern oder abschicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfragezustände (Fortsetzung)

Status der Umfrageinstanz	Aktion beim Öffnen der URL
keine Antworten gespeichert.	
In Bearbeitung: Benutzer hat mindestens eine Antwort gespeichert.	Der Fragebogen zur Umfrage wird angezeigt, damit der Benutzer fortfahren kann. Alle zuvor gespeicherten Antworten werden angezeigt. Der Benutzer kann Antworten speichern oder abschicken.
Abgeschlossen: Der Benutzer hat alle erforderlichen Antworten übermittelt.	Wenn der Zeitplan **Keine Beschränkung** oder die Zeitraumbeschränkung abgelaufen ist, erscheint der Umfragefragebogen für eine neue Umfrageinstanz, sodass der Benutzer beginnen kann. Wenn der Zeitplan die Anzahl der Teilnahme eines Benutzers an derselben Umfrage einschränkt und die Zeitraumbeschränkung seit der letzten abgeschlossenen Umfrage des Benutzers nicht abgelaufen ist, erscheint eine Fehlermeldung.

Wenn jemand eine URL für eine nicht veröffentlichte oder deaktivierte Umfrage öffnet, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Eine allgemeine Umfrage-URL einholen und verteilen

Sie können eine allgemeine Umfrage-URL verteilen, damit jeder berechtigte Benutzer einen Umfragefragebogen öffnen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die allgemeine URL ist im Formular „Umfragedefinition“ und im Ersteller der Umfrage verfügbar. Sie können auch die URL für eine veröffentlichte öffentliche Umfrage per E-Mail senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Öffnen Sie eine Umfragedefinition aus der Liste der Assessment-Metriktypen.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Umfrage-URL anzeigen**, um die URL anzuzeigen oder zu kopieren. Dieser zugehörige Link ist nur sichtbar, wenn die Umfragedefinition **Aktiv** lautet.
4. Um die URL an Benutzer zu verteilen, fügen Sie die kopierte URL nach Bedarf ein oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Email**, um sie per E-Mail zu senden.
   Die Schaltfläche **E-Mail** ist nur für eine veröffentlichte öffentliche Umfrage sichtbar.

Nächste Maßnahme

Wenn ein Umfragebenutzer auf die allgemeine Umfrage-URL klickt, erstellt das System eine Umfrageinstanz für den Umfragebenutzer, sofern der Benutzer nicht über eine Instanz mit dem Status **Für Entnahme freigegeben** verfügt. Das System ist standardmäßig so konfiguriert, dass es eine E-Mail-Benachrichtigung sendet, wenn eine Umfrageinstanz generiert wird.

Als Ergebnis erhält der Umfragebenutzer eine zweite Benachrichtigung zusätzlich zu der Benachrichtigung, die Sie mit der allgemeinen Umfrage-URL gesendet haben. Dies kann den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfragebenutzer verwirren. Um dieses Problem zu vermeiden, können Sie die automatische Benachrichtigung deaktivieren.

Die automatische Benachrichtigung für Umfragen deaktivieren

Deaktivieren Sie eine automatische Benachrichtigung, um ein Problem zu vermeiden, das dazu führt, dass eine zweite vom System generierte E-Mail-Benachrichtigung an einen Anwender gesendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn einem Anwender eine Umfrage zugewiesen wird, wird eine E-Mail-Benachrichtigung mit einer allgemeinen Umfrage-URL an den Anwender gesendet. Manchmal erhält der Anwender jedoch möglicherweise eine zweite vom System generierte Benachrichtigung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Öffnen Sie **Umfrageeinladung** Benachrichtigung.
3. Konfigurieren Sie das Formular, um hinzuzufügen **An Ereignisersteller senden** Option zum Abschnitt „Wer erhält“.
   Die **An Ereignisersteller senden** Option ist standardmäßig ausgewählt.
4. Deaktivieren Sie die Checkbox **An Ereignisersteller senden**.
   Das System sendet keine automatischen Benachrichtigungsnachrichten mehr an Umfrageanwender.

Eine URL für eine Umfrageinstanz einholen

Sie können eine URL einer Umfragungsinstanz verteilen, damit der zugewiesene Benutzer einen Umfragefragebogen öffnen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die URL der Umfrageinstanz ist im Datensatz der Umfrageinstanz verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfrageinstanzen**an.
2. Öffnen Sie die Instanz für die Umfrage.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Instanz-URL anzeigen**, um die URL anzuzeigen oder zu kopieren.
   Der zugehörige Link ist nur verfügbar, wenn der **Status** der Umfrageinstanz **Für Entnahme freigegeben** oder **In Bearbeitung** und die zugehörige Umfragedefinition **Aktiv** lautet.
4. Wählen Sie im Dialogfeld die URL aus, kopieren Sie sie und klicken Sie dann auf **OK** oder **Abbrechen**.
5. Verteilen Sie die URL an den zugewiesenen Benutzer.

Eine Umfrage-URL testen

Wenn Umfragebenutzer einer Umfrage zugeordnet sind, ist die Umfrage eingeschränkt, sodass nur diese Benutzer die Umfrage-URL verwenden können. Sie können die Umfrage-URL testen, um sicherzustellen, dass sie eingeschränkt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen** Und öffnen Sie eine Umfrage, für die Sie kein Umfrageanwender sind.
2. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Umfrage-URL anzeigen**.
3. Kopieren Sie die URL und klicken Sie auf **OK** oder **Abbrechen**.
4. Navigieren Sie zu der URL.
   Sie erhalten eine Meldung, dass Sie nicht berechtigt sind, an der Umfrage teilzunehmen.

Ein Umfragemodul erstellen

Sie können ein Modul erstellen, das eine Umfrage öffnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Benutzer auf ein Umfragemodul klickt, führt das System abhängig von den Konfigurationsoptionen für die Umfrage und anderen Faktoren eine der folgenden Aktionen aus.

- Eine neue Umfrageinstanz wird erstellt.
- Eine vorhandene Umfrageinstanz wird geöffnet.
- Eine Fehlermeldung wird angezeigt.

Prozedur

1. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der Benutzeroberfläche aus:
   - **Core-UI** : Zeigen Sie auf das Anwendungsmenü, das das Modul enthält, dem Sie das Umfragemodul hinzufügen möchten, und klicken Sie auf das Symbol „Anwendung bearbeiten“ (Bleistift).
   - **UI15**: Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Anwendungsmenü, zu dem Sie das Modul hinzufügen möchten, und wählen Sie **Anwendungsmenü bearbeiten**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Module** auf **Neu**.
3. Füllen Sie die folgenden Felder aus.
   - **Link-Typ**: Assessment

     Wählen Sie nicht **Umfrage**, das nur für Legacy-Umfragen verwendet wird.
   - **Assessment**: Wählen Sie die Umfrage aus, die das Modul öffnen soll.
4. Füllen Sie das Formular aus, und speichern Sie es.

Umfragen freigeben

Sie können eine Umfrage exportieren und dann in eine andere ServiceNow-Instanz importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Update Sets sind in der Helsinki-Version verfügbar und sollten zum Verschieben von Daten von einer Instanz zu einer anderen verwendet werden. Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Das System exportiert eine einzelne XML-Datei, die eine Umfragedefinition [asmt_metric_type] und die zugehörigen Datensätze, einschließlich der folgenden, enthält:

- Assessment-Metrikvorlage [asmt_template]
- Assessment-Vorlagendefinition [asmt_template_definition]
- Metrikdefinitionen [asmt_metric_definition] (Antwortmöglichkeiten für Fragen der Umfrage)
- Mit der Umfrage verbundene regelmäßige Aufgaben [sys_trigger]
- Umfragekategorien [asmt_metric_category]
- Fragen für die Umfrage [asmt_metric]
- Benutzer der Umfrage [asmt_m2m_category_user]
- Auslösebedingung [asmt_condition]

Eine Umfrage exportieren

Sie können eine Umfrage exportieren und dann in eine andere Instanz importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, survey_reader oder survey_admin
Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen eines Datensatzes, um das Kontextmenü anzuzeigen.
3. Wählen Sie **Assessment exportieren**.
4. Folgen Sie ggf. der Aufforderung in Ihrem Browser, um die XML-Datei zu speichern.

Eine Umfrage importieren

Sie können eine Umfrage importieren, die als XML-Datei exportiert wurde. Die exportierte XML-Datei enthält keine Ergebnisdaten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Hinweis: Update Sets sind in der Helsinki-Version verfügbar und sollten zum Verschieben von Daten von einer Instanz zu einer anderen verwendet werden. Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass für die Zielinstanz „Assessments“ aktiviert sind.
2. Folgen Sie den Schritten unter Importieren Sie Daten aus XML , um das Assessment zu importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Update-Sätze für Umfragen und Bewertungen

Verwenden Sie ein Update-Set, um Änderungen an Umfragen und Assessments zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

Erstellen Sie einen Update-Satz, und verwenden Sie ihn, um Änderungen an einer Entwicklungsinstanz vorzunehmen.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter System-Update Sets .

Verwenden Sie bei der Entwicklung von Umfragen und Bewertungen einen Update-Satz, um die Änderungen zu erfassen und von einer Entwicklungsinstanz in eine Produktionsinstanz zu verschieben. Nachdem ein Aktualisierungssatz erstellt und als aktuell markiert wurde, werden alle Aktualisierungen der folgenden Tabellen im Aktualisierungssatz aufgezeichnet.

Die folgenden Tabellen sind jetzt mit dem Update-Set aktiviert und erweitern die Anwendungsdatei:

- Bewertungsmetrikvorlagen [asmt_template]
- Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]
- Bewertungsvorlagendefinitionen [asmt_template_definition]
- Bewertungsmetrikdefinitionen [asmt_metric_definition]: Antwortmöglichkeiten für Umfragefragen
- Zeitplan [sys_trigger]: regelmäßige Aufgaben, die der Umfrage zugeordnet sind
- Bewertungsmetrikkategorien [asmt_metric_category]: Umfragekategorien
- Bewertungsmetriken [asmt_metric]: Umfragefragen
- Bewertungskategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]: Umfragebenutzer
- Auslösebedingungen [asmt_condition]

Umfrage im Support des Connect-Chats konfigurieren

Ermöglichen Sie einem Anwender, nach dem Chat mit einem Support-Mitarbeiter an einer Umfrage teilzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Hinweis: Das Plugin „Connect-Support“ (com.Glide.Connect.Support) sollte aktiviert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connect-Support** > **Support-Verwaltung** > **Chat-Umfrage**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Chat-Umfrage“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder des Formulars „Chat-Umfrage“

Feld	Beschreibung
Umfrage	Umfrage, deren Instanz im Connect-Support verfügbar sein soll.
Typ	Typ des Chats, in dem die Umfrage verfügbar ist. Connect: Umfrage ist in Connect-Support verfügbar.
Chatwarteschlange	Chatwarteschlange, in der die Umfrage verfügbar ist.
Aktiv	Gibt an, ob die Konfiguration der Chatumfrage aktiv ist.
Beschreibung	Beschreibung der Konfiguration der Chatumfrage.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Wenn ein Support-Mitarbeiter der Zuweisungsgruppe, die der Chat-Warteschlange zugeordnet ist, einen Chat mit einem Anwender beendet, ist die Umfrageinstanz im Chat-Fenster für die Anwender verfügbar.

Hinweis: Die Umfrage-URL, die nach einem Connect-Chat angezeigt wird, ist kein anklickbarer Link im Virtual Agent-Chat-Widget. Kopieren Sie die URL, und fügen Sie sie ein, um auf die Umfrage zuzugreifen.

Zugehörige Informationen

Überwachen Sie eingehende Connect-Support-Konversationen

Outlook Actionable Messages

Das Outlook-Plugin „umsetzbare Nachrichten“ ermöglicht Anwendern die Beantwortung der Umfrage aus der Microsoft Outlook-Anwendung.

Installieren Sie das Outlook Actionable Messages-Plugin

Installieren Sie das Outlook Actionable Messages-Plugin (sn_ms_oam), um umsetzbare Nachrichten zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: oam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Geben Sie im Suchfeld ein `Umsetzbare Outlook-Nachrichten` .
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die Website ServiceNow Store , um sich alle verfügbaren Apps anzusehen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Anwendungen finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

Passen Sie Felder für die Genehmigungsnachricht an

Passen Sie die Textnachricht für eine Anforderung, einen Change und eine Genehmigung eines Anforderungselements an, die in Microsoft Outlook gesendet werden.

Passen Sie die Felder in der Genehmigungsnachricht für die Anforderung an

Passen Sie den Textkörper für eine Anforderung und ein Anforderungselement an, die in Microsoft Outlook gesendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: oam_admin

Prozedur

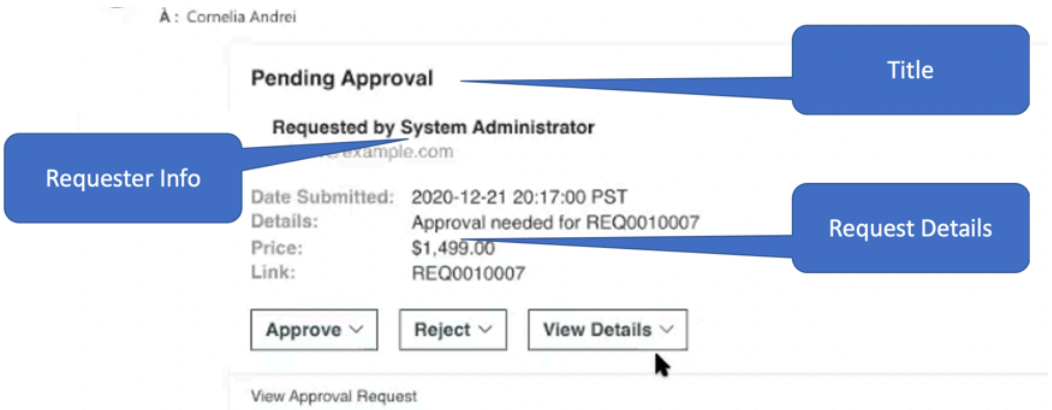
1. Navigieren zu **Alle** > **Umsetzbare Nachrichten** > **OAM-Definition**an.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

OAM-Definition

Option	Aktion
Anforderung	Klicken Sie Auf **Genehmigung der OAM-Anforderung**
Anforderungselement	Klicken Sie Auf **OAM-RITM-Genehmigung**

3. Passen Sie im Abschnitt „OAM-Container“ die folgenden Felder nach Bedarf an:
   a. **Titel** : Titel der Outlook-Genehmigungsbenachrichtigung.
   b. **Informationen zur anfordernden Person** : Anwender, der die Anforderung erstellt hat.
   c. **Anforderungsdetails** : Dieses Feld kann angepasst werden. Sie können auch zusätzliche Felder gemäß der Anforderung hinzufügen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die Genehmigungsnachricht wird in Microsoft Outlook wie unten dargestellt angezeigt. Klicken Sie Auf **Details Anzeigen** Schaltfläche zum Anzeigen der Anforderung in der ServiceNow-Instanz.



Passen Sie die Felder in der Genehmigungsnachricht für die Change-Anforderung an

Passen Sie die Textnachricht für eine Change-Anforderungsgenehmigung an, die in Microsoft Outlook gesendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: oam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umsetzbare Nachrichten** > **OAM-Definition**an.
2. Klicken Sie Auf **OAM-Change-Genehmigung** .
3. Passen Sie im Abschnitt „OAM-Container“ die folgenden Felder nach Bedarf an:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

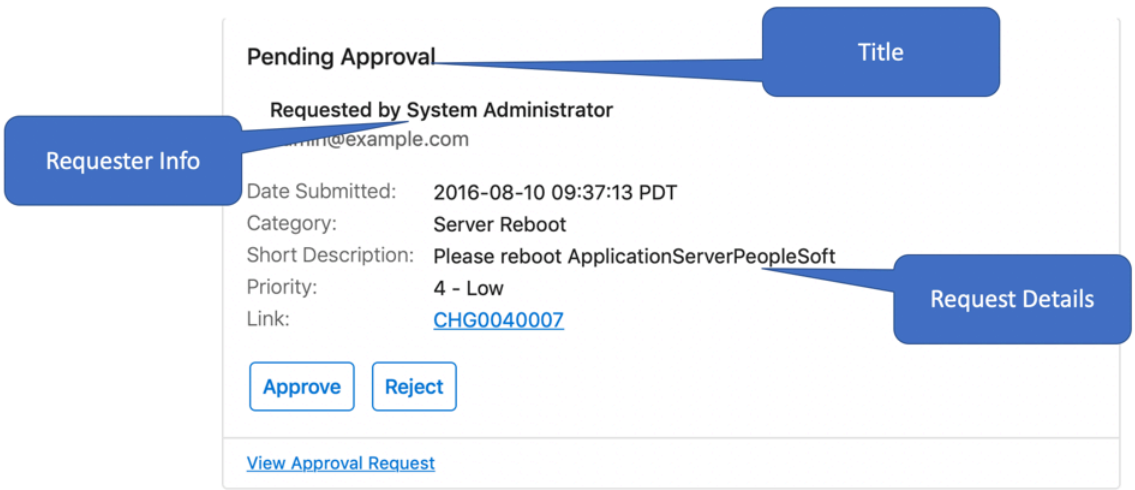
a. **Titel** : Titel der Outlook-Genehmigungsbenachrichtigung.

b. **Informationen zur anfordernden Person** : Anwender, der die Anforderung erstellt hat.

c. **Anforderungsdetails** : Dieses Feld kann angepasst werden. Sie können auch zusätzliche Felder gemäß der Anforderung hinzufügen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die Genehmigungsnachricht wird in Microsoft Outlook wie unten dargestellt angezeigt. Klicken Sie Auf **Zeigen Sie Die Genehmigungsanforderung An** Zum Anzeigen der Anforderung in der ServiceNow-Instanz.



Aktivieren Sie die erweiterte Ansicht für die Definition von Outlook Actionable Message

Aktivieren Sie die erweiterte Ansicht, um die umsetzbare Nachricht gemäß den Anforderungen für Microsoft Outlook anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: oam_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umsetzbare Nachrichten** > **OAM-Definition**an.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

OAM-Definition

Option	Aktion
Anforderung	Klicken Sie Auf **Genehmigung der OAM-Anforderung**
Anforderungselement	Klicken Sie Auf **OAM-RITM-Genehmigung**
Change	Klicken Sie Auf **OAM-Change-Genehmigung**

3. Klicken Sie Auf **Erweitertes OAM** Unter **Zugehörige Links** .
4. Führen Sie im Formular „OAM-Definition“ die folgenden Aktionen aus:
   a. Ändern Sie das Skript nach Bedarf.
   b. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stimmungsanalyse für Umfragen

Mit der Stimmungsanalyse können Sie feststellen, ob Benutzerantworten für eine Umfrage als positiv, negativ oder neutral betrachtet werden.

Aktivieren Sie das Plugin „Stimmungsanalyse“ (com.snc.sentiment_analysis).

Für eine Umfrage können Sie Fragen auswählen, die zur Analyse verwendet werden sollen. Die Antworten auf diese Fragen werden zur Analyse über die angegebenen Connector-Konfigurationen an die Drittplattformen gesendet.

Hinweis: Sie können nur Fragen vom Typ „Zeichenfolge“ für die Stimmungsanalyse verwenden.

Die Ergebnisse der Stimmungsanalyse werden unter angezeigt **Umfrage** > **Stimmungsergebnisse erörtern**an. Die Stimmungsbezeichnung basiert auf der normalisierten Bewertung:

Stimmungsbezeichnung

Normalisierte Punktzahl	Stimmungsbezeichnung
-1 bis 0	Negativ
0	Neutral
0 bis 1	Positiv

Stimmungs-Connector konfigurieren

Geben Sie die Service-URL und andere Konfigurationsinformationen für Drittanbieter-APIs an, die für die Stimmungsanalyse verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Ändern Sie den Bereich der aktuellen Sitzung zu **Stimmungsanalyse**.
2. Navigieren zu **Stimmungsanalyse** > **Konfiguration des Stimmungskonnektors**an.
3. Fügen Sie die Connector-Konfiguration für einen Drittanbieter wie Google, IBMWatson und MSAzure hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

   Hinweis: Standardmäßig stehen Platzhalter zum Konfigurieren von Connectors für Google, IBMWatson und MSAzure zur Verfügung.

Felder für den Stimmungs-Connector

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Connector-Konfiguration der Stimmungsanalyse
Aktiv	Kontrollkästchen, um die Connector-Konfiguration zu aktivieren.
Anmeldeinformationsalias	Der Connector-Konfiguration zugeordneter Anmeldeinformationsalias. Er verfügt über eine Referenz auf die Systemebenentabelle (sys_alias_list).
Standard	Kontrollkästchen, um dies als Standardkonfiguration für den Connector festzulegen.
Beschreibung	Beschreibung der Connector-Konfiguration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Skript	Skript zum Aufrufen der Stimmungsanalyse-API und zum Normalisieren der Werte.

4. Connector-Anmeldeinformationen konfigurieren

   a. Öffnen Sie den Datensatz, auf den im Feld **Anmeldeinformationsalias** verwiesen wird.

   b. Wählen Sie unter **Verbindungen** die Verbindung aus.

   c. Geben Sie im Feld **Verbindungs-URL** den Wert ein.

   d. Öffnen Sie den Datensatz, auf den im Feld **Anmeldeinformationen** verwiesen wird.

   e. Geben Sie die Anmeldeinformationen ein.

   Hinweis:

   - Sie sollten die Verbindungsinformationen von den jeweiligen Drittanbietern erhalten.
   - Wenn der Berechtigungsnachweis ein API-Schlüssel ist, geben Sie seinen Wert an. Wenn es sich bei dem Berechtigungsnachweis um eine Basic Authentication handelt, d. h. Benutzername und Kennwort, geben Sie die entsprechenden Informationen an.

   f. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv** und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

5. Aktivieren Sie für die Connector-Konfiguration das Kontrollkästchen **Aktiv**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eigenschaft für Stimmungsanalyse

Sie können die Eigenschaft Stimmungsanalyse verwenden, um anzupassen **Stimmungsanalyse** Modul.

Eigenschaft für Stimmungsanalyse

Name	Beschreibung
Antwortzeit für den ausgehenden Aufruf der Stimmungsanalyse-API (*sn_nlp_sentiment.glide.sentiment.transaction.timeout*)	Maximale Dauer (Millisekunden), die für die Ausführung des ausgehenden Anrufs für die Stimmungsanalyse-API vor der Zeitüberschreitung erwartet wird.

Zugehörige Informationen

Stimmungsanalyse für Umfragen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse der Stimmungsanalyse

Die Ergebnisansicht der Stimmungsanalyse enthält ein Balkendiagramm, in dem der Prozentsatz der positiven, negativen und neutralen Ergebnisse zusammen mit der Instanzanzahl für jede Kategorie angezeigt wird.

Farbindikatoren

Nachfolgend sind die Farbindikatoren im Balkendiagramm aufgeführt:

- Grün: positiv
- Rot: negativ
- Blau: neutral

Umfragen in Serviceportal Und Now Mobile-App

Wenn Sie installiert haben Serviceportal, Sie können meine verwenden Bewertungen und Umfragen Widget in Serviceportal. Anwender können Umfragen in anzeigen Serviceportal. Serviceportal Unterstützt auch Umfragen für Anwender auf Mobilgeräten, die über verfügen Now Mobile-App Installiert. Mein Bewertungen und Umfragen Widget ist standardmäßig auf verfügbar Serviceportal Homepage.

Umfragen in Serviceportal

Um eine intuitive Oberfläche für Ihre Anwender zu erstellen, können Sie Umfragen in einrichten Serviceportal . Aktivieren Serviceportal Zum Anzeigen von „meine“ Bewertungen und Umfragen Widget, das auf angezeigt wird Serviceportal Homepage.

Um mehr über die Aktivierung zu erfahren Serviceportal, Siehe Aktivieren Sie Das Serviceportal .

Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Widgets finden Sie unter Konfigurieren Sie Widget-Instanzen .

Dient zum Konfigurieren eines Umfrage-Widgets auf einem Serviceportal Drücken Sie die STRG-Taste, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Widget-Überschrift, und wählen Sie aus **Instanzoptionen** .

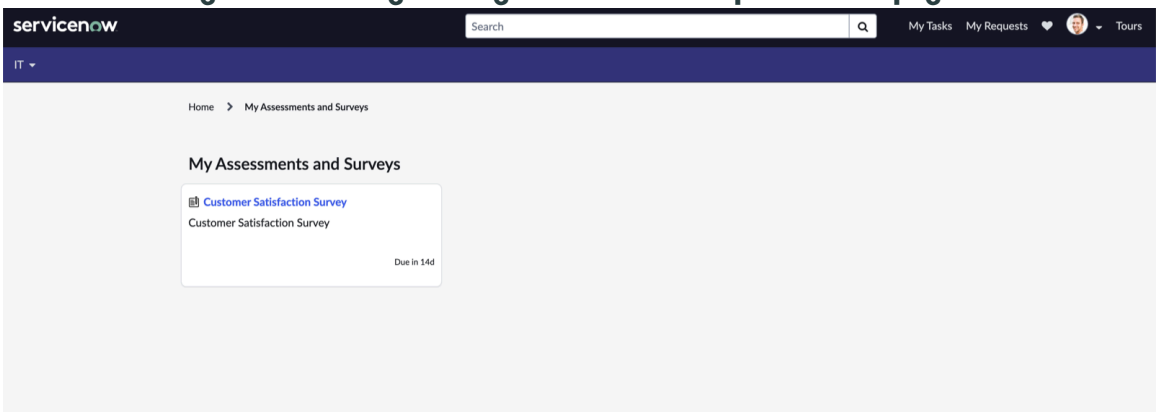
Instanzoptionen (Eigenschaften) für das Umfrage-Widget auf Serviceportal

Eigenschaft	Beschreibung
Max. Datensätze	Maximale Anzahl von Umfragen, die im Widget auf aufgeführt werden sollen Serviceportal Homepage. Klicken Sie auf **Alle anzeigen** Link zum Anzeigen aller Umfragen. Standard: **5**
Titel des Widgets	Text, der in der Titelleiste des Umfrage-Widgets angezeigt wird. Standard: **Meine Bewertungen und Umfragen**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mein Bewertungen und Umfragen Widget auf der Serviceportal Homepage



Umfragen in Now Mobile-App

Benutzer können die Umfragen auf Mobilgeräten mit „meine“ anzeigen und daran teilnehmen Bewertungen und Umfragen Applet-Startprogramm, das standardmäßig in verfügbar ist Now Mobile-App.

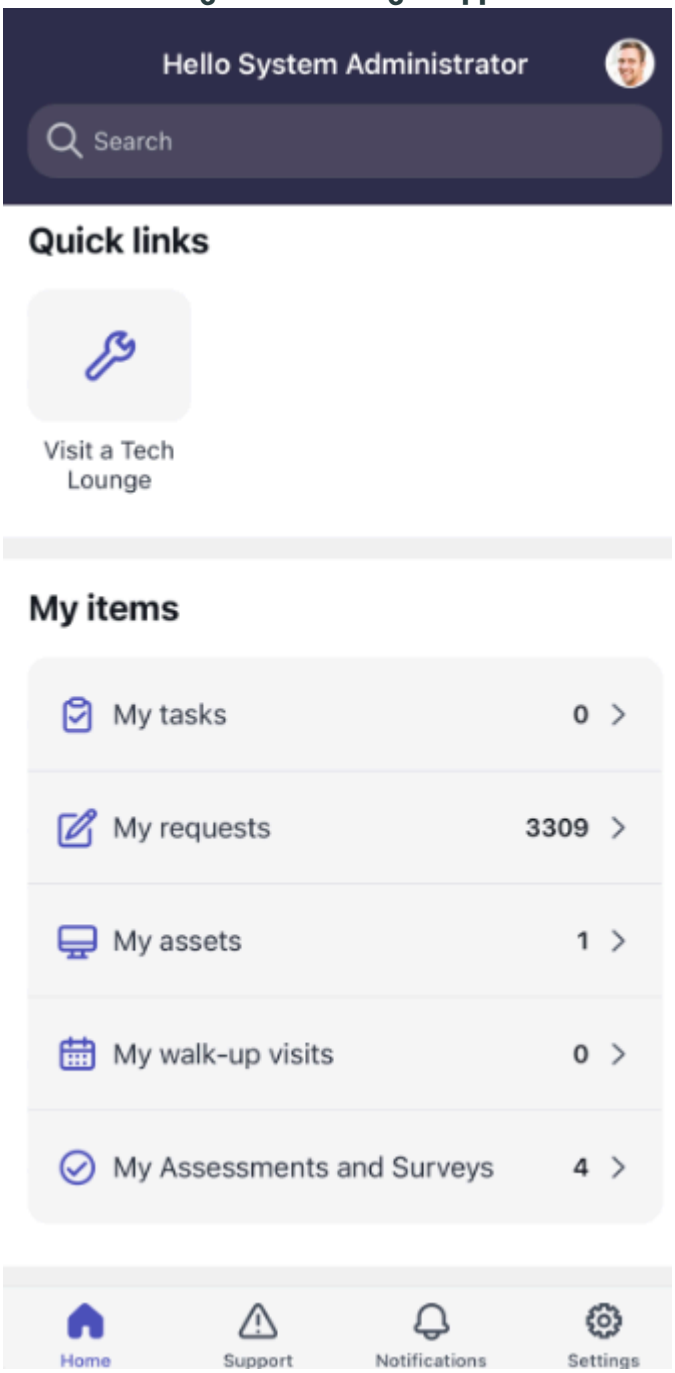
Wenn Sie einem Anwender eine Umfrage zuweisen, wird eine E-Mail-Benachrichtigung über die Teilnahme an der Umfrage an den Anwender gesendet. Wenn Anwender installiert haben Now Mobile-App, Eine mobile Push-Benachrichtigung wird auch auf Mobilgeräten gesendet. Durch Tippen auf die Benachrichtigung wird eine Einführungsseite für eine Umfrage in Mobile Employee geöffnet Serviceportal In Now Mobile-App. Auf der Seite wird ein angezeigt **Erste Schritte** Link. Die Einführungsseite und **Erste Schritte** Link sind nur verfügbar, wenn die zugehörigen Einstellungen aktiviert sind. Benutzer können auf den Link tippen, um die Umfrage anzuzeigen und daran teilzunehmen. Sie können Push-Benachrichtigungen aktivieren, indem Sie festlegen `glide.sg.universal_links.enabled`Systemeigenschaft zu **Wahr** .

Hinweis: Eine Push-Benachrichtigung gilt nicht für eine ausgelöste Umfrage. Bei einer ausgelösten Umfrage wird ein Ereignis in die Ereigniswarteschlange eingefügt. Das Ereignis kann so konfiguriert werden, dass bestimmt wird, ob eine Benachrichtigung gesendet werden soll oder nicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mein Bewertungen und Umfragen Applet auf einem Mobilgerät



Hinweis: In Zurich Version werden jetzt die zugewiesenen Bewertungen und Umfragen in der Kartenansicht anstelle der Elementansicht angezeigt. Wenn Sie die Stile der Legacy-Kartenelementansichten in älteren Versionen von anpassen Bewertungen und Umfragen, Die Karte wird auch nach dem Upgrade auf weiterhin in der Elementansicht angezeigt Zurich. Sie können die neue Kartenansicht in anzeigen Zurich Nur, wenn keine Anpassungen an den Legacy-Karten vorgenommen wurden.

Wenn Anwender eine Umfrage in öffnen Serviceportal Oder Now Mobile-App, Die Umfragen bieten die folgenden Funktionen:

- Auf einer Umfrageseite wird die Breadcrumb-Navigation auf der angezeigt Serviceportal. Anwender können auf die Links im Breadcrumb klicken, um zu vorherigen Seiten oder einer Homepage zu navigieren. Klicken Sie beispielsweise auf **Meine Umfragen** Der Link im Breadcrumb navigiert Anwender zu einer Seite, die eine Liste aller Umfragen anzeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

- Wenn die Umfrage ausgeführt wird, zeigt der Fortschrittsbalken, der auf jeder Seite der Umfrage verfügbar ist, den Fortschritt in Prozent an. Der Prozentsatz des Abschlusses basiert auf den Seiten der Umfrage. Angenommen, es gibt drei Seiten einer Umfrage. Auf der dritten Seite wird der Abschluss der Umfrage zu 66 % angezeigt. Wenn Sie jedoch eine Antwort auf eine der Fragen auf der dritten Seite geben, wird eine neue Frage auf einer separaten Seite geöffnet, der vierten Seite. Auf der vierten Seite wird der Fortschritt der Umfrage als 75 % abgeschlossen angezeigt, was sich auf den Gesamtfortschritt und die Seitenindikatoren auswirkt. Anwender können die Paginierung (Gesamtzahl der Seiten) für die gesamte Umfrage sowie die aktuelle Seite anzeigen, auf der sich die Anwender befinden. Um diesen Fortschrittsbalken auszublenden oder anzuzeigen, können Sie verwenden `sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar`Eigenschaft.
- Jede Anwenderantwort wird automatisch gespeichert, wenn Anwender zur nächsten Seite in der Umfrage wechseln. Wenn Anwender die erforderlichen Umfragefragen nicht beantworten, bevor sie klicken **Als Nächstes** , Auf der Seite wird oben eine Fehlermeldung für alle erforderlichen und nicht beantworteten Fragen angezeigt. Diese Fehlermeldung hilft Anwendern, den genauen Standort der nicht beantworteten und erforderlichen Frage zu finden. Jede Frage, die nicht erforderlich ist und nicht beantwortet wird, bevor Sie klicken **Als Nächstes** Wird als beantwortet betrachtet. Die Frage wird als abgeschlossen gezählt.
- Wenn die Details einer Umfragefrage mehr als vier oder fünf Textzeilen enthalten, wird der Text nach diesen Zeilen ausgeblendet. In solchen Fällen können Anwender die vollständigen Details anzeigen, indem sie auf klicken **Mehr anzeigen** Link. Anwender können zum Standardverhalten zurückkehren, indem Sie auf klicken **Weniger anzeigen** Link.
- Für eine Frage mit den Antwortoptionen von **Ja** , **Nein** , Und **Nicht Zutreffend** , **Nicht Zutreffend** Option wird zuletzt in der Liste der Optionen angezeigt. Die **Nicht Zutreffend** Die Option kann beim Erstellen einer Frage konfiguriert werden.
- Wenn die Umfrageanwender die Umfrage verlassen, ohne sie zu übermitteln, können sie die Umfrage später auf derselben Seite starten, auf der sie in der vorherigen Sitzung aufgehört haben.

Hinweis: Für mobile Anwender erfolgt die Paginierung bei Umfragen immer nach Frage. Weitere Informationen zu Paginierungseinstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Umfrage im Umfrage-Designer.

1-Klick-Umfrage

Eine ein-Klick-Umfrage hat keine Einführungsseite in Serviceportal. Diese Umfrage enthält nicht **Übermitteln** Und **Abbrechen** Schaltflächen in der Desktop- und iPad-Ansicht.

Hinweis:

- Die One-Click-Umfrage wird in der Mobilgerätansicht nicht unterstützt.
- Das Feld **1-Klick-Umfrage** sollte in der Umfragedefinition ausgewählt werden.
- Wenn der öffentliche Zugriff für eine ein-Klick-Umfrage aktiviert ist, kann ein Anwender die Umfrage übermitteln, ohne sich anmelden zu müssen.
- Wenn der öffentliche Zugriff für eine Umfrage aktiviert ist, können Sie keine Signatur oder einen Anhang für die Umfrage konfigurieren.
- Für eine veröffentlichte öffentliche Umfrage ist das Feld Signatur ausgeblendet, und Sie können keinen Anhang hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Kiosk-Umfrage ist eine 1-Klick-Umfrage mit nur einer der folgenden Arten von Fragen:

- Bildskalierung
- Auswahl
- Likert-Skala
- Numerische Skala
- Ja/Nein

Wenn Anwender in auf die Antwort für die Kiosk-Umfragefrage klicken Serviceportal, Die Umfrage wird übermittelt, und die Endnotiz wird auf derselben Seite angezeigt, die die Fragen der Umfrage enthält. Die Kiosk-Umfrage wird schreibgeschützt, nachdem Sie darauf geklickt haben.

Hinweis:

- Eine Kiosk-Umfrage hat keine **Übermitteln** Oder **Abbrechen** Schaltflächen.
- Eine Kiosk-Umfrage darf keine Signatur, abhängige Fragen oder zusätzliche Informationen enthalten.
- In einer Kiosk-Umfrage werden keine Einführungshinweise angezeigt.

URI-Parameter für die 1-Klick-Umfrage

Übergeben Sie diese URI-Parameter durch `CreateAssessment()` API zum Speichern ihrer Werte in der Tabelle „asmt_assessment_instance“ für die Plattformansicht und Serviceportal Anzeigen.

URI-Parameter

Parameter	Beschreibung
`sysparm_refresh_interval`	Aktualisieren Sie die Zeit in Sekunden nach der Umfrageübermittlung, um eine weitere Instanz zu erstellen. Zum Beispiel: sysparm_refresh_interval = 5.
`sysparm_trigger_table`	Ort, der als Feld **Auslösetabelle** in der Tabelle „asmt_assessment_instance“ gespeichert wird. Beispiel: sysparm_trigger_table = Incident.
`sysparm_trigger_id`	Sys_ID des Standorts, der als gespeichert ist **Auslöser-ID** Feld in der Tabelle „asmt_assessment_instance“. Zum Beispiel: sysparm_trigger_id = 1c741bd70b2322007518478d83673af3.
`sysparm_kiosk`	Wenn auf festgelegt **Wahr** , Sowohl die Parameter „sysparm_Trigger_table“ als auch „sysparm_Trigger_ID“ müssen angegeben werden. Dieser Parameter ist für Kiosk-Anforderungen erforderlich. Zum Beispiel: sysparm_kiosk = Wahr.

Zugehörige Informationen

Serviceportal

Seiten mithilfe des Serviceportal Designers erstellen und bearbeiten.

Umfragedesigner

Konfigurieren Sie eine Umfrage im Umfrage-Designer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfragen in ITSM Virtual Agent

Sie können Umfragen in verwenden ITSM Virtual Agent Dient zum Sammeln von Umfrageantworten von Anwendern über Konversationsfragebogen (Umfragen vor dem Chat und nach dem Chat) im Chat-Client.

Eine Chatumfrage ist in verfügbar ITSM Virtual AgentÜber das Thema „Virtual Agent-Feedback bereitstellen“. Die Logik, die die Umfrage dynamisch rendert, wird aus dem Themenblock wiederverwendbare Umfrage aufgerufen. Es ist üblich, das Thema „Virtual Agent-Feedback bereitstellen“ als Setup-Thema für die Umfrage in den allgemeinen Definitionen von zu verwenden ITSM Virtual Agent, Damit Anwender am Ende ihrer Konversationen automatisch eine Umfrage erhalten. Informationen zum Themenblock Umfrage finden Sie unter ITSM Virtual Agent .

Wenn Sie auswählen **Chat-Umfrage** Kontrollkästchen für eine Umfrage werden die folgenden Bedingungen für Umfragen in validiert ITSM Virtual Agent.

- Die Umfrage darf nur eine Metrikkategorie enthalten.
- Die Umfrage darf nur diese Metriktypen enthalten.
  - Anhang
  - Boolean
  - Checkbox
  - Auswahl
  - Datum
  - Datum/Uhrzeit
  - Bildskalierung
  - Anzahl
  - Numerische Skala
  - Prozentsatz
  - Skala
  - Zeichenfolge

Informationen zum Konfigurieren einer Umfrage finden Sie unter Eine Umfragedefinition ändern Und Konfigurieren Sie eine Umfrage im Umfrage-Designer.

Die folgenden Fähigkeiten werden für die Umfrage unterstützt:

- Abhängige Umfragefelder
- Einführungs- und Endnotizen

Zuordnung zwischen einer Umfrage und Virtual Agent Chat

Nachdem eine Umfrage in übermittelt wurde Virtual Agent Konversation wird eine Umfrageinstanz erstellt. Diese Instanz zeigt die folgenden Informationen an:

- Auslöser-ID, die die sys_ID der zugehörigen Interaktions-ID ist, die in erstellt wurde Virtual Agent Chat
- Auslösertabelle, die die Interaktionstabelle ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

ITSM Virtual Agent

Migration der Legacy-Umfrage

Benutzer mit der Rolle survey_admin können Daten von Legacy-Umfragen migrieren, um Kopien von Legacy-Umfragen und deren zugehörigen Datensätzen in Bewertungstabellen zu erstellen. Die auf dem Assessment-Modul basierende Survey Management-Anwendung ist als Alternative zu Legacy-Umfragen verfügbar.

Die folgenden Komponenten von Legacy-Umfragen werden migriert:

- Umfrage-Master
- Unterstützte Umfragefragen und Fragenauswahl
- Umfrageinstanzen
- Umfrageantworten

Bedingungen für Legacy-Umfragen werden nicht migriert und müssen als Auslösebedingungen neu erstellt werden.

Hinweis:

- Die Module **Legacy-Umfragen** und **Legacy-Verwaltung** sind für Instanzen verfügbar, die von einer früheren Version aktualisiert wurden, jedoch nicht für neue Instanzen. Kunden, die eine Legacy-Umfrage oder einen Umfrage-Assistenten verwenden, sollten die Migration zur Survey Management-Anwendung planen, um moderne und qualitativ hochwertige Umfragen für ihre Benutzer zu erstellen.
- Die folgenden Legacy-Umfrage-Plugins sind standardmäßig inaktiv und auf Anfrage verfügbar:
  - Best Practice – Task Survey Management (ID: com.snc.bestpractice.task_survey)
  - Survey Management (ID: com.glideapp.survey)
  - Assessment-Komponenten (ID: com.snc.assessment)
  - Umfrage-Assistent (ID: com.glideapp.survey_wizard)
- Umfrageassistenten können nicht migriert werden.

Migrieren Sie eine Legacy-Umfrage

Migrieren Sie eine Legacy-Umfrage und die dazugehörigen Datensätze, um von einem leistungsfähigeren Funktionssatz zu profitieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Zeitüberschreitungen für sehr große Umfragen zu vermeiden, können Sie die Transaktionsquote deaktivieren. Siehe Transaktionsquoten .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfrage** > **Legacy-Umfragen** > **Master**an.

   Die Liste der Legacy-Umfrage-Master wird angezeigt. Standardmäßig zeigt die Liste nur Umfrage-Master an, die nicht migriert wurden. Um alle Umfrage-Master anzuzeigen, entfernen Sie das Breadcrumb **Assessment ist leer**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Öffnen Sie eine Umfrage und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Zum neuen Survey Management migrieren** oder in der Titelleiste auf **Zum neuen Survey Management migrieren**.
   In einem Dialogfeld wird beschrieben, was passiert, wenn Sie die Umfrage migrieren. Beachten Sie, dass bestimmte Arten von Umfragefragen nicht migriert werden können.
3. Klicken Sie auf **OK**.

   Das System generiert Datensätze zu Bewertungstabellen auf der Grundlage des Umfrage-Masters, der in Frage kommenden Fragen und Auswahlmöglichkeiten, der Ergebnisse und anderer zugehöriger Umfragekomponenten. Die ursprünglichen Vermessungskomponenten sind davon nicht betroffen.

   Systemnachrichten werden möglicherweise oben auf dem Umfrageformular angezeigt, um Sie über Fragen zu informieren, die nicht migriert werden konnten, und um Ihnen zu empfehlen, die Migration von **Mehrfachauswahl**-Fragen zu überprüfen.
4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf das Referenzsymbol neben dem Feld **Assessment**, um die neue Umfragedefinition anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Entfernen Sie die Umfragebenutzer aus der Bewertungsumfrage, wenn alle Benutzer an der Umfrage teilnehmen möchten.
   Wenn Sie eine Umfrage migrieren, werden alle Benutzer, die sie durchgeführt haben, automatisch mit der Bewertungsumfrage verknüpft und werden zu Umfragebenutzern. Wenn Umfragebenutzer mit einer Bewertungsumfrage verbunden sind, können nur diese Benutzer daran teilnehmen.
6. Deaktivieren Sie alle Umfragebedingungen für die Umfrage, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
   a. Navigieren zu **Umfrage** > **Legacy-Verwaltung** > **Umfragebedingungen**an.
   b. Stellen Sie in der Spalte **Aktiv** sicher, dass der Wert für alle Umfragebedingungen, die auf die migrierte Umfrage verweisen, falsch ist.
7. Navigieren zu **Umfrage** > **Administration** > **Auslösebedingungen** Zum Erstellen neuer Auslöserbedingungen für die migrierte Umfrage.

Ergebnis

Der zugehörige Link **Zu Assessment migrieren** im Datensatz der Legacy-Umfrage ist nach der Migration nicht mehr verfügbar. Wenn Sie jedoch auf den im Feld **Assessment** verwiesenen Datensatz löschen, wird der zugehörige Link erneut angezeigt, und Sie können die Legacy-Umfrage erneut migrieren.

Frage für eine Umfrage migrieren

Bevor Sie eine Legacy-Umfrage migrieren, sollten Sie sich darüber im Klaren sein, dass einige Fragen der Legacy-Umfrage aufgrund von inkompatiblen Fragetypen nicht migriert werden können.

Fragen für Legacy-Umfragen werden von der Umfragetabelle [survey_question_new] in die Assessment-Metriktabelle [asmt_metric] migriert. In Legacy-Umfragen bestimmt das Feld **Typ** in der Umfragetabelle, wie die Frage im Fragebogen dargestellt wird. In Bewertungsumfragen erfüllt das Feld **Datentyp** in der Assessment-Metriktabelle einen ähnlichen Zweck. Bestimmte Arten von Legacy-Umfragen werden in Bewertungsumfragen nicht unterstützt.

Die folgende Tabelle zeigt den Konvertierungspfad für jeden Fragetyp für Legacy-Umfragen in einen Assessment-Datentyp (sofern vorhanden).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frage für eine Umfrage migrieren

Typ der Legacy-Umfrage	Assessment-Datentypen
Bruch	Nicht verfügbar
CheckBox	Checkbox
Datum	Datum
Datum/Uhrzeit	Datum/Uhrzeit
HTML	Nicht verfügbar
Bezeichnung	Nicht verfügbar
Listensammler	Nicht verfügbar
Multiple-Choice-Suche	Nicht verfügbar
Auswahlfeld für Suche	Nicht verfügbar
Makro	Nicht verfügbar
Makro mit Bezeichnung	Nicht verfügbar
Mehrzeiliger Text	Zeichenfolge (Option **Zeichenfolge** auf **Mehrzeilig** gesetzt)
Multiple-Choice	Likert-Skala
Numerische Skala	Nummer
Referenz	Nicht verfügbar
Auswahlfeld	Auswahl
Einzeiliger Text	Zeichenfolge (Option **Zeichenfolge** auf **Einzeilig** gesetzt)
UI-Seite	Nicht verfügbar
Breite einzeilige Textzeile	Zeichenfolge (Option **Zeichenfolge** auf **Einzeilig breit** gesetzt)
Ja/Nein	Ja/Nein

Migrierte Komponenten

Wenn Sie eine Umfrage migrieren, ordnet das System Datensätze aus Umfragetabellen den Bewertungstabellen zu.

Um eine funktionale Umfrage zum Bewertungs-Framework zu erstellen, konvertiert das System die Datensätze der Umfrage in die Datensätze der logisch äquivalentesten Umfrage. Dies kann bedeuten, dass mehrere Datensätze der Bewertungsumfrage einen Datensatz einer Legacy-Umfrage darstellen.

Migrierte Komponenten

Umfragekomponente	Komponenten der Bewertungsumfrage
Umfrage-Master [survey_master]	• Umfragedefinition [asmt_metric_type] • Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record], nur zur Systemnutzung • Umfragekategorie [asmt_metric_category]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Migrierte Komponenten (Fortsetzung)

Umfragekomponente	Komponenten der Bewertungsumfrage
Umfragefrage [survey_question_new]	Umfragefrage [asmt_metric]
Fragenauswahl [question_choice]	Assessment-Metrikdefinition [asmt_metric_definition]
Umfrageinstanz [survey_instance]	• Assessment-Gruppe [asmt_assessment], nur zur Systemnutzung • Umfrageinstanz [asmt_assessment_instance]
Umfrageantwort [survey_response]	• Frage der Umfrageinstanz [asmt_assessment_instance_question] • Umfrageantwort [asmt_metric_result] • Kategorieergebnis [asmt_category_result], nur zur Systemnutzung

Migrierte Fragen überprüfen

Um genaue Ergebnisberechnungen zu erhalten, müssen Sie möglicherweise einige der migrierten Umfragedatensätze geringfügig anpassen, um sicherzustellen, dass die Ergebnisse korrekt berechnet werden.

Hinweis: Das Assessment-Modul bietet eine integrierte Funktion zur Ergebnisberechnung, mit der die Antwort jeder Umfrage in einen Wert zwischen 0 und 10 umgewandelt wird. Die Konfiguration, die für die Aufrechterhaltung genauer Ergebnisberechnungen erforderlich ist, ist fortschrittlich und wird für grundlegende Umfrageimplementierungen nicht empfohlen. Wenn Sie keine Ergebnisberechnungsdaten verwenden möchten, ignorieren Sie die Informationen in diesem Abschnitt.

Für jede migrierte Legacy-Frage erstellt das System einen Umfrage-Fragesatz in der Assessment-Metriktabelle [asmt_metric]. Für Legacy-Fragen vom Typ **Mehrfachauswahl** und **Auswahlfeld** erstellt das System zusätzlich für jede Legacy-Frageauswahl einen Metrikdefinitionsdatensatz in der Assessment-Metriktabelle Definition[asmt_metric_definition].

Vergleichbare Metrikdefinitionen und Auswahlmöglichkeiten für Umfragefragen

Feld zur Auswahl der Umfragefrage	Feld für die zugehörige Metrikdefinition
Text	Anzeige
Wert (kann ein beliebiger Zeichenfolgewert sein)	Wert (muss ein numerischer Wert sein)
Reihenfolge	Wert (Metrikdefinition mit kleinstem **Wert** zuerst)

Wenn das System die Auswahlentscheidungen für Legacy-Umfragen migriert, verwendet es die Legacy-**Reihenfolge**, um jede Metrikdefinition **Wert** festzulegen. Für die Legacy-Fragenauswahl mit der kleinsten **Reihenfolge** ist die entsprechende Metrikdefinition **Wert** auf **1** gesetzt. Für die Legacy-Fragenauswahl mit der nächstkleineren **Reihenfolge** ist die Metrikdefinition **Wert** auf **2** gesetzt, usw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Feld **Skalendefinition** im migrierten Fragebogenformular bestimmt, ob kleinere oder größere Metrikdefinitionswerte einer guten Bewertung bei den Umfrageergebnisberechnungen entsprechen. Standardmäßig ist die Skalendefinition auf **Hoch** festgelegt, d. h. größere Werte sind gut. Überprüfen Sie bei der Migration einer Legacy-Umfrage, ob die Standardskalendefinition für jede Frage sinnvoll ist.

Die folgenden Tabellen zeigen beispielsweise eine migrierte Beispielfrage und die automatisch für sie erstellten Metrikdefinitionen. Erinnern Sie sich daran, dass das System die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten für Legacy-Umfragen verwendet, um den Metrikdefinitionswert festzulegen. **Ausgezeichnet** hat den niedrigsten Wert für die **Reihenfolge**. Wenn also das System eine Metrikdefinition für diese Fragenauswahl erstellt, wird der **Wert** auf **1** gesetzt. In diesem Fall macht der Wert **Hoch** für die Standardskalendefinition keinen Sinn, da das System die schlechtesten Ergebnisse für Antworten mit **Ausgezeichnet** berechnet.

Legacy-Frage: Bewerten Sie die Gesamtqualität Ihres Service

Fragenauswahltext	Hinweis zur Fragenauswahl	Reihenfolge der Fragenauswahl
Ausgezeichnet	A	100
Gut	B	200
Angemessen	C	300
Mangelhaft	D	400

Migrierte Frage: Bewerten Sie die Gesamtqualität Ihres Service

Anzeige der Metrikdefinition	Wert der Metrikdefinition
Ausgezeichnet	1
Gut	2
Angemessen	3
Mangelhaft	4

Wenn es keine Werte für **Reihenfolge** für die Auswahlmöglichkeiten bei Legacy-Umfragen gibt, setzt das System die entsprechende Metrikdefinition **Wert** basierend auf der alphanumerischen Reihenfolge des Legacy-Wertes **Text**.

Migrierte Frage: Bewerten Sie die Gesamtqualität Ihres Service

Anzeige der Metrikdefinition	Wert der Metrikdefinition
Ausgezeichnet	1
Gut	2
Angemessen	3
Mangelhaft	4

Möglicherweise müssen Sie auch die Einstellung für die **Skalendefinition** für andere migrierte Fragen ändern. Weitere Informationen finden Sie in den Empfehlungen zur Skalendefinition für die einzelnen Umfragedatentypen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz für Umfragen

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Formularen, Feldern und Eigenschaften, die Sie bei der Arbeit mit Umfragen verwenden.

Umfragerollen

Die Umfrageanwendung verwendet die folgenden Rollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Für das Beantworten von zugewiesenen Fragebögen ist keine Rolle erforderlich.

Umfrageadministrator [Survey_admin]

Erstellen und Verwalten von Umfragen Umfrageadministratoren wissen, welche Arten von Umfragen erforderlich sind, wann eine Umfrage gesendet werden soll und an wen. Umfrage-Administratoren können alle Module im Anwendungsmenü der Umfrage verwenden.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- survey_reader
- assessment_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Umfrageleser [Survey_Reader]

Zeigen Sie Umfragen und verwandte Informationen wie Umfrageantworten, Umfragegruppen, Bewertungslisten und Berichte an.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfrageersteller [Survey_Creator]

Erstellen Sie eine Umfrage, und weisen Sie sie dem Anwender zu, der an der Umfrage teilnehmen und sie übermitteln kann. Ein Umfrageersteller kann auch Bewertungen erstellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Wichtige Begriffe zu Umfragen

Diese Begriffe zu Umfragen werden in der gesamten Dokumentation verwendet, um die Funktionen und Fähigkeiten des Umfragemanagements zu beschreiben.

Wichtige Begriffe zu Umfragen

Begriff	Beschreibung
Umfragedefinition	Stammsatz, auf dem eine Umfrage erstellt wird. Eine Umfragedefinition enthält Informationen wie den Namen der Umfrage, den Status und den Verteilungszeitplan. Jede Umfragedefinition verfügt über eigene Kategorien und Fragen. Umfragedefinitionen sind mit Vorlagen von Legacy-Umfragen vergleichbar.
Öffentliche Umfrage	Jeder Benutzer kann an einer öffentlichen Umfrage teilnehmen, auch wenn er sich nicht am ServiceNow-System angemeldet hat. Für eine vollständige Umfrage ist der Feldwert **Zugewiesen an** „Gast“.
Umfragekategorie	Repräsentiert ein Thema für Umfragefragen. Kategorien enthalten eine oder mehrere Fragen. Das System erstellt standardmäßig eine Kategorie pro Umfrage. Zusätzliche Kategorien sind optional.
Frage für eine Umfrage	Eine Frage, die in einem Umfragefragebogen für die zugehörige Umfragedefinition angezeigt wird. Umfragefragen sind vergleichbar mit Fragen von Legacy-Umfragen.
Umfragebenutzer	Benutzer, der berechtigt ist, Einladungen zu einer eingeschränkten Umfrage zu erhalten.
Umfrageinstanz	Stellt einen Fragebogen dar, der einem Benutzer zugewiesen wurde. Umfrageinstanzen sind vergleichbar mit Instanzen von Legacy-Umfragen.
Auslösebedingung	Definiert eine Regel, mit der das System eine Umfrage senden kann, wenn eine Aktion für eine Tabelle ausgeführt wird, z. B. wenn ein Incident geschlossen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtige Begriffe zu Umfragen (Fortsetzung)

Begriff	Beschreibung
	Auslösebedingungen sind vergleichbar mit Bedingungen von Legacy-Umfragen.
Bewertungsliste	Visuelle Darstellung der Antworten auf die Umfrage. Bewertungslisten zeigen verschiedene Datenzusammenfassungen für eine Umfragedefinition an.

Dashboard „Umfrageübersicht“

Im Dashboard „Umfrageübersicht“ werden verschiedene Umfrageberichte angezeigt, z. B. Umfragen nach Metriktyp und Status.

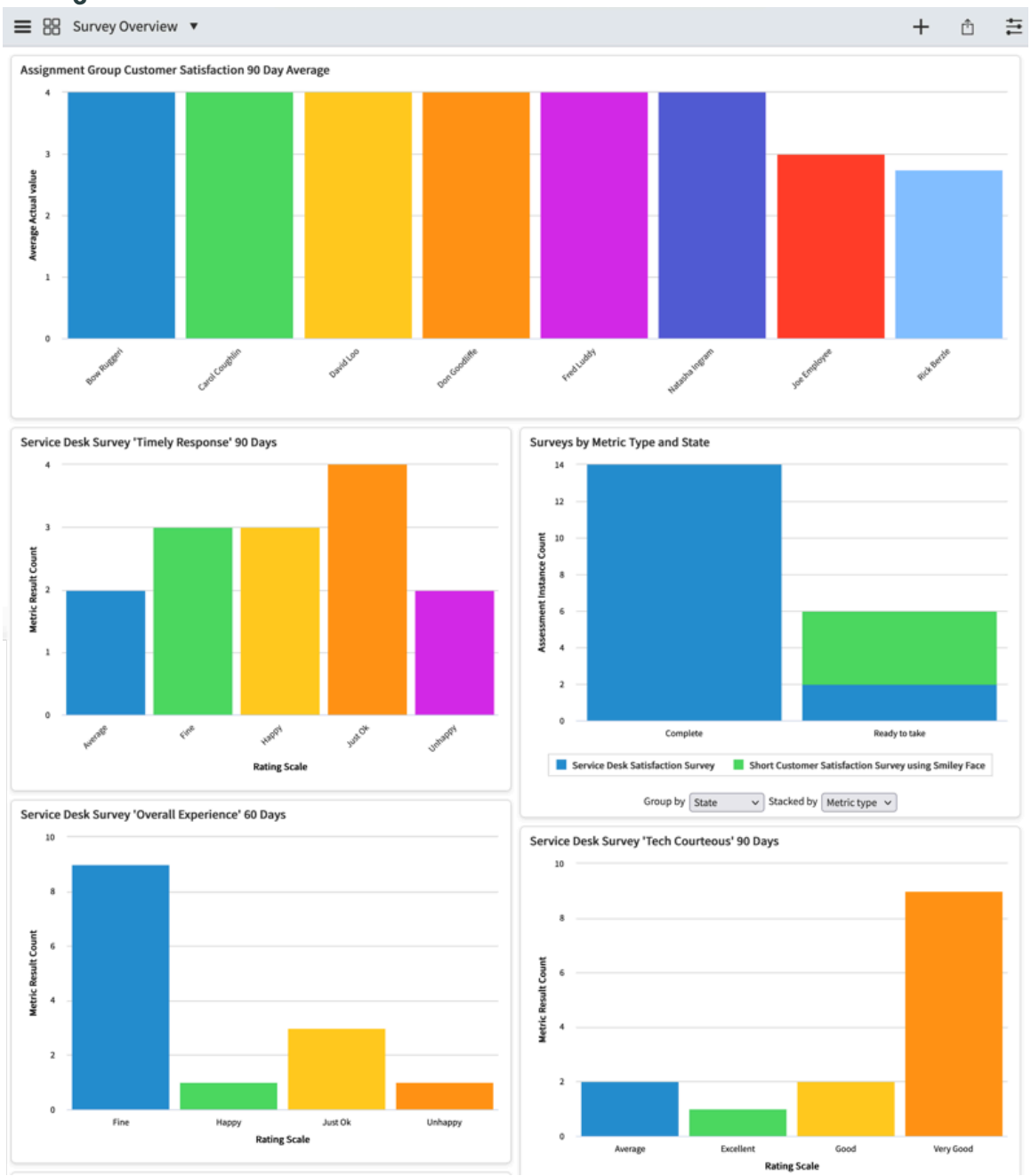
Hinweis: Die **Dashboard „Umfrageübersicht“** Ist veraltet. Sie wird nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Umfrageübersicht – Dashboard-Berichte

Bericht	Tabelle
Zuordnungsgruppe Kundenzufriedenheit Durchschnitt 90 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Service Desk-Umfrage „Rechtzeitige Reaktion“ 90 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Umfragen nach Metriktyp und -status	Bewertungsinstanzen [asmt_assessment_instance]
Service Desk-Umfrage „Gesamteindruck“ 60 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Service Desk-Umfrage „Technikteam Höflichkeit“ 90 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Service Desk-Umfrage „Lösung beim ersten Anruf“ 60 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Service Desk-Umfrage „Technikteam Kompetenz“ 60 Tage	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfragebericht



Automatische Übersetzung

Metrik-Ergebnisformular

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Metrikergebnis“.

Metrik-Ergebnisformular

Feld	Beschreibung
Assessment-Gruppe	Assessment-Gruppe, zu der das Metrik-Ergebnis gehört. Eine Assessment-Gruppe ist ein Container für Umfrageinstanzen und Ergebnisse, die bei einem einzelnen Ereignis generiert wurden. Das System generiert jedes Mal eine Assessment-Gruppe, wenn mindestens eine Vermessungsinstanz erstellt wird. Wenn mehrere Umfrageinstanzen gleichzeitig erstellt werden, z. B. wenn ein Umfrage-Administrator Einladungen an eine Liste von Umfragebenutzern sendet, werden alle in derselben Assessment-Gruppe gespeichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrik-Ergebnisformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Metrik	Frage, die der Benutzer beantwortet hat.
Datentyp	Datentyp der Frage, die der Benutzer beantwortet hat.
Methode	Assessment-Methode. Immer **Assessment** für Umfragen.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit, zu der das Metrikergebnis zuletzt aktualisiert wurde.
Quelle	Umfragedefinition, aus der die zugehörige Umfrageinstanz generiert wurde.
Zugewiesen an	Benutzer, der den Fragebogen ausgefüllt hat.
Instanz	Umfrageinstanz abgeschlossen durch den Benutzer **Zugewiesen an**.
Tatsächlicher Wert	Wert, der aus der Benutzerantwort auf die Frage erhalten wird. Der tatsächliche Wert wird durch den Fragendatentyp bestimmt: • **Checkbox:** Der tatsächliche Wert ist *0*, wenn die Checkbox deaktiviert ist, und *1*, wenn sie ausgewählt ist. • **Auswahl** oder **Likert-Skala:** Der tatsächliche Wert entspricht dem **Wert** der Metrikdefinition, die der ausgewählten Antwortoption zugeordnet ist. • **Datum**, **Datum/Uhrzeit** oder **Zeichenfolge:** Der tatsächliche Wert ist *-1*, um anzuzeigen, dass diese Datentypen nicht zur Berechnung der Kategorieergebnisse beitragen. • **Vorlage:** Der tatsächliche Wert entspricht dem **Wert** der Vorlagendefinition, der der ausgewählten Antwortoption zugeordnet ist. • **Ja/Nein:** Der tatsächliche Wert ist *0*, wenn die Antwort **Nein** und *1*, wenn sie **Ja** lautet.
Normalisierter Wert	Angepasster Wert, der für die Einstellung **Skalendefinition**, Mindest- und Höchstwerte sowie andere Faktoren steht. Die Gleichung, die den Wert generiert, und eine Beispielberechnung sind unter Normalisierter Wert für eine Bewertung dargestellt.
Zeichenfolgenwert	Wert, der die Antwort so anzeigt, wie sie auf einem Fragebogen erscheint. In einigen Fällen ist dies derselbe wie bei **Tatsächlicher Wert**, wenn beispielsweise der Fragendatentyp **Prozentsatz** ist. Der Zeichenfolgenwert ist für unbeantwortete Fragen zu bestimmten Datentypen Nicht zutreffend.

Zugehörige Informationen

Ergebnisse für eine Umfrage anzeigen

Normalisierter Wert für eine Bewertung

Der normalisierte Wert wird basierend auf einer linearen Gleichung und der Skalendefinition der Metrik berechnet. Dieser Wert kann für die Risikobewertung verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Normalisierter Wert für jede Metrik

Der normalisierte Wert ist direkt proportional zur Skalendefinition der Metrik. Wenn die Skalendefinition niedrig ist, sind die unteren Skalenwerte dann besser als Normalisierter Wert = 1,0 - Normalisierter Wert.

Verwenden Sie für die Berichterstellung die Tabelle „Metrikergebnis“ [asmt_metric_result].

Normalisierter Wert = (Eingabewert – in Metrik definierter Mindestwert) / (in Metrik definierter Höchstwert – in Metrik definierter Mindestwert) * (aktuelle Metrikgewichtung * Bias / (Summe aller Metrikgewichtungen in der Metrikkategorie)) * scale_factor

Bias ist das Verhältnis der gesamten Metrikgewichtung in der Kategorie und der Summe der gültigen Metrikgewichtung in der Metrikkategorie. Bei der Berechnung der Verzerrung werden die geskripteten Metriken ausgeschlossen.

Hinweis:

- Wenn eine Metrik bei der Bewertung übersprungen wird, wird ihre Gewichtung bei der Berechnung ausgeschlossen Summe der gültigen Metrikgewichtung in der Metrikkategorie .
- Die folgenden Metriktypen sind bei der Berechnung des normalisierten Werts ausgeschlossen:
  - Zeichenfolge
  - Datum
  - Datum/Uhrzeit
  - Referenz
  - Anhang
  - Rangfolge

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Szenario.

Berechnen Sie den normalisierten Wert für die Metrik **Bitte bewerten Sie die Kompetenz des Technikers**.

Werte der Metrik

Eingabewert	3
Mindestwert	1
Höchstwert	6
Aktuelle Metrikgewichtung	10
Anzahl der Metriken in der Metrikkategorie	6 • 4 vom Typ = Nummer • 1 vom Typ = Ja/Nein • 1 vom Typ = Zeichenfolge (ungültiger Datentyp; Wert kann nicht berechnet werden)
Gültiges Metrikgewicht jeder Antwort	10

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Werte der Metrik (Fortsetzung)

Skalierungsfaktor	10

Normalisierter Wert = (3–1) / (6–1) * (10 / (10 + 10 + 10 + 10 + 10)) * 10 = 0,8

Normalisierter Wert für eine Mehrfachauswahlmetrik

Der normalisierte Wert für eine Mehrfachauswahlmetrik wird anhand der Gewichtung der Metrik und der Punktzahl für jede Auswahl der Metrik berechnet.

Definieren Sie in einer Mehrfachauswahlmetrik für jede Auswahl, die für die Normalisierungsberechnung verwendet werden soll, den Normalisierungseingabewert.

Normalisierter Wert = (Punktzahl aller Auswahlmöglichkeiten) * (aktuelle Metrikgewichtung / (Summe der gültigen Metrikgewichtung in der Metrikkategorie)) * scale_factor

Hier ist die Punktzahl aller Auswahlmöglichkeiten der Metrik die Summe der einzelnen Punktzahlen jeder Auswahl.

- Punktzahl jeder Auswahl in einer Mehrfachauswahlmetrik = Normalisierungseingabe der Auswahl/Höchstwert der Metrik
- höchstwert der Metrik = Summe der Normalisierungseingabe für alle Auswahlmöglichkeiten der Metrik
- Der Mindestwert der Metrik ist immer 0

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Szenario.

Normalisierten Wert für die Mehrfachauswahlmetrik berechnen, **Bewerten Sie die Kompetenz des Technikers** , Mit drei Auswahlmöglichkeiten, A, B und C.

Werte der Metrik

Auswahl A	Normalisierungseingabe ist 1
Auswahl B	Normalisierungseingabe ist 1
Auswahl C	Normalisierungseingabe ist 2
Mindestwert	0
Höchstwert	4
Aktuelle Metrikgewichtung	10
Anzahl der Metriken in der Metrikkategorie	5
Gültige Metrikgewichtung jeder Metrik	10
Skalierungsfaktor	10

Wenn die Auswahl A und B ausgewählt ist, Normalisierter Wert = ((1 / 4) + (1 / 4)) * (10 / (10 + 10 + 10 + 10 + 10)) * 10 = 1

Gewichteter Wert für eine Risikobewertung

Für eine Risikobewertung wird der gewichtete Wert aus der Metrikergebnistabelle wie folgt berechnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
Gewichteter_Wert = metric.weight * result.actual_value
```

Domänentrennung und Umfragen

Domänentrennung wird in Umfragen unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht über die Domänentrennung

Als Ersteller von Umfragen kann survey_admin Umfragen in der zugewiesenen Domäne erstellen. Eine globale Domäne survey_admin kann eine Umfrage in jeder Domäne erstellen oder bearbeiten.

Als Umfrageteilnehmer kann ein Benutzer auf die Umfragedatei zugreifen und die Umfrage basierend auf der Domäne der Umfragedatei und des Benutzers durchführen. Globale Domänenbenutzer können eine Umfrage in jeder Domäne durchführen.

Funktionsweise der Domänentrennung in Umfragen

Es gibt mehrere Hauptbereiche, die für die Funktionsweise der Domänentrennung in Umfragen zu berücksichtigen sind.

Umfragen in durch Domänen getrennte Instanzen

Die folgenden Domänen sind standardmäßig verfügbar, nachdem das Erweiterungsinstallations-Plugin für Domänenerweiterungen [com.glide.domain.msp_extensions.installer] aktiviert wurde. Nur ServiceNow-Mitarbeiter können dieses Plugin aktivieren.

- Global
- Acme
- Cisco

Zugriff auf Umfragen in durch Domänen getrennten Instanzen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Basierend auf der Domäne des Umfragedatensatzes und der Benutzer können Benutzer auf den Umfragedatensatz zugreifen und an der Umfrage teilnehmen.

Globale Domänenbenutzer können auf Umfragedatensätze in jeder Domäne zugreifen. Benutzer in einer anderen Domäne können auf Datensätze in ihrer Domäne und in der globalen Domäne zugreifen. Beispielsweise können Benutzer in der Acme-Domäne auf Datensätze in der Acme-Domäne und der globalen Domäne zugreifen.

Globale Domänenbenutzer können eine Umfrage in jeder Domäne durchführen. Benutzer in einer anderen Domäne können Umfragen sowohl in ihrer Domäne als auch in der globalen Domäne durchführen. Beispielsweise können Benutzer in der Acme-Domäne Umfragen in der Acme-Domäne und in der globalen Domäne durchführen.

Ort des Umfragedatensatzes	**Benutzer, die auf die Umfrage zugreifen und an ihnen teilnehmen können**		
N/V	Global	Acme	Cisco
Global	Ja	Ja	Ja
Acme	Ja	Ja	Nein
Cisco	Ja	Nein	Ja

Jeder Domänenbenutzer kann eine Umfrage in dieser Domäne demselben Domänenbenutzer oder einem globalen Domänenbenutzer zuordnen. Beispielsweise kann ein Acme-Domänenbenutzer einem globalen Domänenbenutzer oder einem Acme-Domänenbenutzer eine Umfrage zuweisen. Benutzer aus anderen Domänen sind für den Acme-Domänenbenutzer nicht sichtbar.

Obwohl der Benutzer der globalen Domäne eine Umfrage aus anderen Domänen anzeigen kann, kann dieser Benutzer die Umfrage einer Domäne keinem Benutzer aus einer anderen Domäne zuweisen. Ein Benutzer einer globalen Domäne kann beispielsweise eine Umfrage aus der Acme-Domäne einem anderen Benutzer der globalen Domäne oder einem Benutzer der Acme-Domäne zuweisen, nicht jedoch einem Benutzer der Cisco-Domäne.

Hinweis: Wenn eine Aufgabe in einer untergeordneten Domäne geschlossen wird und sich die zugewiesene Umfrage entweder in der untergeordneten Domäne oder in der globalen Domäne befindet, kann der Benutzer der untergeordneten Domäne die Umfrage durchführen.

Auslösebedingungen in durch Domänen getrennten Instanzen

Ein Benutzer einer globalen Domäne kann eine ausgelöste Bedingung für eine Umfrage aus einer beliebigen Domäne erstellen. Der Benutzer der globalen Domäne kann einen Incident erstellen und die Umfrage auslösen, indem Sie einen Benutzer aus der anderen Domäne im **Benutzerfeld** unter **Anrufer** auswählen. Der globale Benutzer kann die Umfrage jedoch nicht dem Benutzer einer anderen Domäne zuweisen.

Ein Benutzer kann einer Umfrage eine Auslösebedingung zuweisen, wenn der Benutzer zur globalen Domäne oder zur Umfragedomäne gehört.

Wenn für eine Auslösebedingung kein Domänenpfad vorhanden ist, können Benutzer einer beliebigen Domäne die Auslösebedingung anzeigen. In der Tabelle `asmt_condition` beispielsweise, die keine Spalte für den Domänenpfad enthält, können Benutzer aus der Domäne „Acme“ die von den Benutzern der Domäne „Cisco“ erstellte Auslösebedingung anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Formular „Konfiguration des Umfragedesigners“

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Umfragedesigner-Konfiguration“.

Felder der Konfigurationsregisterkarte

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Verteilung dieser Umfrage an Empfänger zu aktivieren.
Umfrageeigentümer	Besitzer der Umfrage. Sie können einen Benutzer mit der Rolle „survey_creator“, „survey_admin“ oder „assessment_admin“ hinzufügen.
Antworten anonymisieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um anonym Antworten zu sammeln. Empfänger werden nicht mit den Umfrageergebnissen aufgeführt. Wenn ein Benutzer eine Umfrage absendet, löscht das System für die zugehörige Umfrageinstanz das Feld **Zugewiesen an**. Umfrageantworten für anonyme Umfragen enthalten zudem keine Werte für „Zugewiesen an“. **Hinweis:** Das Feld **Zugewiesen an** ist gelöscht. Jeder Antwortsatz enthält jedoch die Felder **Erstellt von** und **Aktualisiert von**, auf die Benutzer mit der Rolle survey_admin zugreifen können.
Beschreibung	Beschreibung dieser Konfiguration oder der Umfrage, an die sie angehängt ist.
Keine Einführungshinweise zur Umfrage anzeigen	Kontrollkästchen, um die Einführungshinweise zu überspringen, wenn eine Umfrage gestartet wird. Diese Funktionalität ist in den Produktversionen ServiceNow AI Platform und Serviceportal anwendbar.
Einführung	Einführender Inhalt zur Anzeige in Umfragen. Sie können eine Willkommensnachricht oder Hintergrundinformationen zur Umfrage hinzufügen.
Signatur	Bestätigung durch einen Umfrageempfänger über Anforderungen, Mahnungen oder Erwartungen im Zusammenhang mit einer Umfrage.
Rückgabe-URL	Zieladresse einer Webseite, die Benutzern angezeigt wird, nachdem sie eine vollständige Umfrage eingereicht haben. Wenn eine Rückgabe-URL konfiguriert ist, wird der Inhalt **Hinweis beenden** nicht angezeigt.
Endnotiz	Inhalt, der den Empfängern angezeigt wird, nachdem sie eine vollständige Umfrage eingereicht haben. Sie können eine Dankesnachricht, Folgeanweisungen oder andere relevante Informationen hinzufügen. Endnotizen werden nicht angezeigt, wenn eine **Rückgabe-URL** angegeben ist.
Öffentliche Umfrage	Ermöglicht den öffentlichen Zugriff auf die Umfrage. Für eine öffentliche Umfrage ist keine Anmeldung erforderlich. Benutzer oder Nichtbenutzer können anonym antworten. Für eine abgeschlossene öffentliche Umfrage ist der Feldwert **Zugewiesen an** „Gast“. **Hinweis:** Diese Checkbox ist nur verfügbar, nachdem Sie die Umfrage gespeichert haben.
URL für das Veröffentlichen der Umfrage	Gibt eine URL für die Umfrage an, die für Benutzer freigegeben werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Konfigurationsregisterkarte (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist erst verfügbar, nachdem Sie die Umfrage veröffentlicht haben.
Paginierungseinstellung für Service Portal-Ansicht	Geben Sie an, wie der Benutzer Seiten auf der Desktop- oder Tablet-Ansicht im Service Portal anzeigen soll. • **Kategorie**: Jede Kategorie auf einer separaten Seite anzeigen. • **Frage**: Jede Frage auf einer separaten Seite anzeigen. Dies geschieht unabhängig von dieser Einstellung für Mobiltelefone. • **Keine**: Alle Elemente auf einer einzigen Seite – keine Paginierung Standard: **Kategorie** **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Service Portal installiert ist.
Chat-Umfrage	Mit dieser Option wird geprüft, ob Fragen für eine Umfrage in einer Chat-Umfrage unterstützt werden. Mit dieser Option werden Konversationsfragebögen (Umfragen vor und nach dem Chat) im Chat-Client aktiviert. Außerdem können Sie Chat-Kontextvariablen den Fragen in Umfragen zuordnen. Für Informationen zu einer Chat-Umfrage in ITSM Virtual Agent, Siehe Umfragen in ITSM Virtual Agent **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Glide Conversation Server“ (com.glide.cs) aktiviert ist.
1-Klick-Umfrage	Ermöglicht eine Umfrage mit einem Klick im Service Portal. **Hinweis:** Diese Option kann ausgewählt werden, wenn die **Paginierungseinstellung der Service Portal-Ansicht** auf Keine gesetzt ist.
Quelltabelle	Tabelle, deren Feld als dynamischer Wert für eine Frage in einer ausgelösten Umfrage verwendet wird. **Hinweis:** Wenn Sie eine Quelltabelle auswählen, stellen Sie sicher, dass das entsprechende Feld als **Quellfeld**-Wert einer Metrik ausgewählt ist.
Stimmungsanalyse zulassen	Ermöglicht die Stimmungsanalyse für diese Umfrage.
Dauer	Zeit, die Empfänger zum Abschluss dieser Umfrage erhalten, beginnend mit dem Zeitpunkt, zu dem die Umfrage generiert wird. Die Standarddauer beträgt 14 Tage.
Outlook Actionable Message	Bezieht eine eingebettete Umfrage in die Umfrage-E-Mail-Benachrichtigung ein. Nachdem Sie dieses Kontrollkästchen aktiviert und die Umfrage gespeichert haben, wird eine Validierung ausgeführt, um sicherzustellen, dass alle Fragen der Umfrage unterstützt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Konfigurationsregisterkarte (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Outlook Actionable Messages“ (sn_ms_oam) installiert ist.

Felder der Registerkarte „Verfügbarkeit“

Zugriff durch	Definiert, wer auf die Umfrage zugreifen kann. Mögliche Werte sind • Jeder: Zugänglich für jede Person über den Umfragelink. • Bestimmte Anwender: Zugänglich für angegebene Anwender.
Nur Umfragegruppen	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist eine Umfrage nur für Umfragengruppen verfügbar. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Zugänglich durch** Ist Bestimmte Anwender .
Fügen Sie Gruppenanwender hinzu	Gruppenanwender, für die die Umfrage verfügbar ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Zugänglich durch** Ist Bestimmte Anwender .
Anwender hinzufügen	Anwender, für die die Umfrage verfügbar ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Zugänglich durch** Ist Bestimmte Anwender .
Fügen Sie Empfängerlisten hinzu	Empfängerlisten, für die die Umfrage verfügbar ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Zugänglich durch** Ist Bestimmte Anwender .

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie eine Umfrage im Umfrage-Designer

Eigenschaftenformular

Beschreibung der Feldwerte für das Eigenschaftenformular des Umfragedesigners.

Felder für die Frage-Eigenschaft

Feld	Beschreibung
Name	Konkreter Name der Frage. Das System verwendet diesen Wert, um die Frage in den Assessment-Metriklisten und in Bewertungslistendiagrammen zu identifizieren.
Frage	Text, der als Frage in Umfragen angezeigt werden soll. Geben Sie eine klare, einfache und leicht verständliche Frage ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für die Frage-Eigenschaft (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Typ	Für diese Frage ausgewählter Datentyp. Die Tabelle unter Steuerungen enthält die verfügbaren Datentypen.
Aktiv	Checkbox, die festlegt, ob diese Frage in einer Umfrage verfügbar ist. Eine Frage wird nicht in Umfragen angezeigt, die generiert werden, nachdem die Frage inaktiv wurde.
Obligatorisch	Aktivieren Sie die Checkbox, damit Benutzer die Frage beantworten können. Pflichtfragen werden durch ein rotes Feldstatus-Kennzeichen gekennzeichnet und müssen beantwortet werden, bevor die Umfrage gesendet werden kann. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Frage keine Abhängigkeit hat und der Fragentyp nicht **Boolean** mit einer Checkbox-Option ist.
Zusätzliche Information zulassen	Wenn ausgewählt, wird das Feld **Bezeichnung mit zusätzlichen Informationen** aktiviert. Der Feldwert **Bezeichnung mit zusätzlichen Informationen** wird auf der Antwortseite der Umfrage als Feld angezeigt, um zusätzliche Informationen zu einer Frage bereitzustellen. **Hinweis:** Dies gilt nicht für die Datentypen „Zeichenfolge“ und „Vorlage“.
Boolean Option	Ob eine Checkbox oder eine Liste mit **Ja/Nein** als Option für eine boolean Frage angezeigt wird.
Zeichenfolgenoption	Einstellung für das Aussehen eines Zeichenfolgefelds in einer Frage. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zeichenfolge** lautet. Die Zeichenkettenoptionen beinhalten Folgendes: • **Einzelne Zeile**: Einzeiliges Textfeld mit 40 Zeichen, das Zeichenfolgen beliebiger Länge zulässt. • **Zeichenfolgenzeile breit**: Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das die Eingabe einer einzelnen Zeile mit beliebiger Länge ermöglicht. • **Mehrzeilig**: Mehrzeiliges Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das den Zeilenumbruch und die Rückkehr ermöglicht.
Min.	Niedrigste positive Ganzzahl, die Benutzer zur Beantwortung der Frage eingeben oder auswählen können. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zahl**, **Prozentsatz** oder **Numerische Skala** lautet.
Max.	Höchste positive Ganzzahl, die Benutzer zur Beantwortung der Frage eingeben oder auswählen können. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zahl**, **Prozentsatz** oder **Numerische Skala** lautet.
Nicht zutreffende zulassen	Checkbox, um **Nicht zutreffend** als Option für diese Frage zuzulassen. Benutzer können **Nicht zutreffend** auswählen, wenn sie nicht über ausreichende Informationen verfügen, um auf eine Frage zu antworten. Benutzerantworten **Nicht zutreffend** werden von den Ergebnisberechnungen ausgeschlossen. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Frage keine Abhängigkeit hat und der Fragentyp nicht **Boolean** mit einer Checkbox-Option ist.
Antworten randomisieren	Checkbox zum Anzeigen der Antwortmöglichkeiten in zufälliger Reihenfolge. Die Antwortpräferenz wird manchmal durch die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten

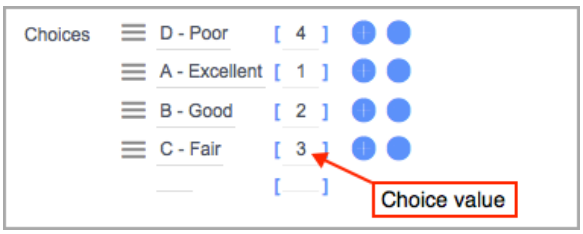
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für die Frage-Eigenschaft (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	beeinflusst, was zu voreingenommenen Ergebnissen führen kann. Durch Randomisieren von Optionen kann diese Verzerrung vermieden werden. **Hinweis:** Randomisierungsoptionen für bestimmte Fragen können diese Fragen für Benutzer verwirrend machen. Im Allgemeinen sollten nur Optionen randomisiert werden, die keiner logischen Reihenfolge folgen.
Positiver Indikator	Eine Einstellung, die bestimmt, ob kleinere oder größere numerische Werte bei der Ergebnisberechnung einer guten Bewertung entsprechen. Wählen Sie **Niedrige Werte**, wenn kleinere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Metrik, die die Anzahl der Incidents für einen Lieferanten misst. Wählen Sie **Hohe Werte**, wenn größere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Frage, die die Benutzerzufriedenheit auf einer Skala von eins bis fünf misst.
Quellfeld	Quelltabellenfeld, das als dynamischer Wert für die Frage in einer ausgelösten Umfrage angezeigt wird. Wenn dieser Feldwert ausgewählt ist, wird A `${param}`Platzhalter wird am Ende der Fragenbezeichnung hinzugefügt. **Hinweis:** Sie können diesen Platzhalter an eine beliebige Stelle in der Fragebezeichnung verschieben. Wenn ein Anwender an der Umfrage teilnimmt, wird die Frage mit dem dynamischen Wert in die Umfrageinstanz und aufgenommen `${param}`Platzhalter wird durch den Quellfeldwert ersetzt. Wenn die in der Auslöserbedingung angegebene Datensatztabelle nicht mit der für die Umfrage angegebenen Quelltabelle übereinstimmt oder das System den dynamischen Wert nicht aus dem Quelldatensatz abrufen kann, wird die `${param}`Platzhalter wird durch keinen Wert ersetzt und wird wie in der Frage angezeigt. Beispiel: Wenn die Umfrage von einem ausgelöst wird **PRB** Datensatz und die Umfragefrage ist mit einem dynamischen Wert von konfiguriert **Incident** , `${param}`Der Platzhalter in der Bezeichnung der Umfragefrage wird nicht durch einen dynamischen Wert ersetzt und unverändert angezeigt. Wenn Umfragefragen von einem Umfrageadministrator in andere Sprachen übersetzt werden `${param}` Platzhalter darf nicht übersetzt werden.
Stimmungsanalyse zulassen	Enthält diese Frage für die Stimmungsanalyse einer Umfrage. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur für Fragen vom Typ „Zeichenfolge“ verfügbar.
Details	Informationen zu der Frage, die in der Umfrage angezeigt wird. Nehmen Sie Details auf, die den Benutzern bei der Beantwortung der Frage helfen.
Wahlmöglichkeiten	Optionen für eine Frage mit dem Datentyp **Auswahl** oder **Skala**. Das System fügt automatisch Text und Werte hinzu, die Sie für jede Option bearbeiten können. Sie müssen mindestens zwei Optionen haben und jede Option muss einen eindeutigen Wert haben. Drücken Sie auf das Symbol **+**, um eine Option hinzuzufügen, oder klicken Sie auf die Symbol **X**, um eine Option zu löschen. Standardmäßig

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für die Frage-Eigenschaft (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	ordnet das System die Optionen in der durch ihre Werte festgelegten Reihenfolge an. Um die Reihenfolge zu ändern, ziehen Sie die Optionen per Drag & Drop. **Hinweis:** Wertzahlen tragen auch zur Berechnung der Antwortergebnisse der Umfrage bei, die von vorgesetzten Umfrageadministratoren verwendet werden können. 

Formular „anwenderdefinierte Metrik“

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Anwenderdefinierte Metrik“.

Formular „anwenderdefinierte Metrik“

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihres anwenderdefinierten Metriktyps. Der Name wird auf der Seite „Anwenderdefinierte Metriken“ angezeigt.
Anwendung	Name der Anwendung, für die Sie den anwenderdefinierten Metriktyp erstellen.
Symbol	Ein Symbol für den anwenderdefinierten Metriktyp. Der anwenderdefinierte Metriktyp wird als ausgewähltes Symbol im Umfragedesigner angezeigt.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren des anwenderdefinierten Metriktyps. Wenn diese Option ausgewählt ist, zeigt der Umfragedesigner den anwenderdefinierten Metriktyp an.

Makro	Ein Makro, das zum Rendern des anwenderdefinierten Metriktyps verwendet wird.
	
	Hinweis:
	• Wenn **Makro** Feld ist leer, die Frage wird nicht im Plattformformular gerendert.
	• Der von Ihnen ausgewählte Makrodatensatz muss ein Eingabeelement mit den folgenden Attributen enthalten. Dieses Eingabeelement enthält den Wert für die Metrik.
	  ○ `Datentyp=„anwenderdefiniert“`
	  ○ `Name= „${jvar_question_Name}“`
	• Wertparameter können in einem Makro mit aufgerufen werden `${jvar_value_params}`Objekt.

Widget	Das Widget wird zum Rendern der anwenderdefinierten Metrik verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „anwenderdefinierte Metrik“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Wenn **Widget** Feld ist leer, die Frage wird im Portalformular nicht gerendert. • Der von Ihnen ausgewählte Widget-Datensatz muss ein Eingabeelement mit den folgenden Attributen enthalten. Dieses Eingabeelement enthält den Wert für die Metrik. ○ `Ng-model="page.fieldValue"` ○ `Ng-model-options=„{getterSetter: Wahr}“` • Das Clientskript muss haben *`$scope`*Als einer der Parameter in der Funktionsdefinition. Auf die Wertparameter kann mit zugegriffen werden *`$scope.page.field.value_params`*Objekt.
Ergebnistyp	Ergebnistyp für den anwenderdefinierten Metriktyp. Wenn ein Wert geändert wird, werden die neuen Ergebnisse gemäß dem neuen Wert gespeichert, und die vorherigen Ergebnisse bleiben unverändert. Wenn ein Wert von Zeichenfolge in Zahl geändert wird, werden die Diagramme in den Berichten möglicherweise nicht ordnungsgemäß angezeigt. Wenn ein Wert von Zahl in Zeichenfolge geändert wird, wird die Bewertungsliste in einer Listenansicht angezeigt.
Wertparameter	Wertpaare, die an die Renderer des anwenderdefinierten Metriktyps übergeben werden. In Sternebewertungen können Sie beispielsweise einen Wert als 5 für 5 Sterne oder 10 für 10 Sterne übergeben.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Metriktyp

Umfrageinstanzformular

Beschreibung der Feldwerte für im Formular „Umfrageinstanz“.

Umfrageinstanzformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Datensatznummer.
Metriktyp	Umfragedefinition, aus der diese Umfrageinstanz erstellt wurde. Umfragedefinitionen werden in der Assessment-Instanz-Tabelle gespeichert, und die Feldbezeichnung in dieser Tabelle lautet **Metriktyp**.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Umfrageinstanz abgeschlossen sein soll. Das System füllt das Fälligkeitsdatum basierend auf der **Bewertungsdauer** der zugehörigen Umfragedefinition, die standardmäßig auf 14 Tage eingestellt ist. Das Fälligkeitsdatum der Umfrage wird im Basissystem nicht erzwungen. Wenn Sie das Fälligkeitsdatum erzwingen möchten, sollten Sie einen Workflow oder einen anderen Mechanismus verwenden, um Umfrageempfänger zu benachrichtigen, wenn eine Umfrage überfällig ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfrageinstanzformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Standardmäßig führt das System alle 30 Tage das Skript `Cancel Expired Assessments` aus, um abgelaufene Umfrage-, Bewertungs- und Quizinstanzen abzubrechen, die über einen Status verfügen, der sie als in Arbeit befindlich oder zum Absolvieren bereit ausweist.
Status	Status der Umfrageinstanz
Zugewiesen an	Benutzer, dem diese Umfrageinstanz zugeordnet ist. Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn der Status In Bearbeitung, Abgeschlossen oder Abgebrochen lautet.
Domäne	Domäne, die der Instanz zugeordnet ist.
Ablaufdatum	Datum, an dem der zugewiesene Benutzer eine neue Instanz derselben Umfragedefinition erhalten kann. Das System füllt das Ablaufdatum automatisch auf der Grundlage von **Planungszeitraum** der zugehörigen Umfragedefinition.
Zugehöriger Link	
Antwort des Benutzers anzeigen	Zeigt eine schreibgeschützte Version der vom Benutzer durchgeführten Umfrage-Antworten an.
Stimmungsanalyse wiederholen	Sendet die Umfrageinstanzen zur Stimmungsanalyse. **Hinweis:** Dieser Link ist nur verfügbar, wenn für diese Instanz unter kein Stimmungsanalyseergebnis verfügbar ist **Umfrage** > **Stimmungsergebnisse erörtern**
Zugehörige Liste	
Assessment-Instanzfragen	Alle Instanzfragedatensätze, in denen Benutzerantwortwerte für jede Frage im Fragebogen der Umfrage gespeichert werden. Die folgenden Spalten sind für Umfragen relevant: • **Kategorie**: Zeigt die Umfragekategorien an, zu denen die Fragen gehören. • **Metrik**: Zeigt die Umfragefragen an.

Zugehörige Informationen

Eine Umfrageinstanz anzeigen

Frage für ein Umfrageformular

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Umfragefrage“.

Frage für ein Umfrageformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Frage. Wenn Sie eine Umfrage erstellen, entspricht der Fragenname dem Text im Feld **Frage**.
Frage	Text, der für die Frage verwendet werden soll, der auf Fragebögen zur Umfrage erscheint.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frage für ein Umfrageformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Datentyp	Datentyp der Frage. Die Felder für die Antwort hängen vom Datentyp ab. **Hinweis:** Wenn eine andere Frage von dieser Frage abhängt, können Sie den Datentyp nicht ändern.
Vorlage	Fragenvorlage, die für die Antwortmöglichkeiten verwendet werden soll. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn der Datentyp **Vorlage** ist. **Hinweis:** Wenn eine andere Frage von dieser Frage abhängt, können Sie die Vorlage nicht ändern.
Skalendefinition	Eine Einstellung, die bestimmt, ob kleinere oder größere numerische Werte bei der Ergebnisberechnung einer guten Bewertung entsprechen. Wählen Sie **Niedrig**, wenn kleinere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Metrik, die die Anzahl der Incidents für einen Lieferanten misst. Wählen Sie **Hoch**, wenn größere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Frage, die die Benutzerzufriedenheit auf einer Skala von eins bis fünf misst. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn bestimmte Datentypen ausgewählt sind.
Antworten randomisieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um festzulegen, ob die Antwortmöglichkeiten für diese Frage in einer zufälligen Reihenfolge angezeigt werden, wenn ein Benutzer die Umfrage öffnet. Die Antwortpräferenz wird manchmal durch die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten beeinflusst, was zu voreingenommenen Ergebnissen führen kann. Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten kann diese Verzerrung vermieden werden. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn der Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala** ist. **Hinweis:** Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten kann eine Frage verwirrend sein. Im Allgemeinen sollten nur Antwortmöglichkeiten randomisiert werden, die keiner logischen Reihenfolge folgen.
Obligatorisch	Checkbox, die die Frage für Umfragefragebogen obligatorisch (ausgewählt) oder optional (deaktiviert) macht. Benutzer können Fragebögen erst einreichen, wenn sie gültige Antworten auf alle obligatorischen Fragen geben, die durch eine rote Feldstatusanzeige gekennzeichnet sind. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Abhängig von** leer und der Datentyp nicht **Checkbox** ist. Fragen, die von anderen Fragen und Checkbox-Fragen abhängen, können nicht als obligatorisch festgelegt werden.
Nicht zutreffende zulassen	Checkbox, die bestimmt, ob für diese Frage in Umfragefragebögen eine Antwortoption **Nicht zutreffend** hinzugefügt werden soll. Benutzerantworten **Nicht zutreffend** werden von den Ergebnisberechnungen ausgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frage für ein Umfrageformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn der Datentyp **Auswahl**, **Likert-Skala**, **Vorlage** oder **Ja/Nein** ist.
Zusätzliche Information zulassen	Wenn ausgewählt, wird das Feld **Bezeichnung mit zusätzlichen Informationen** aktiviert. Der Feldwert **Bezeichnung mit zusätzlichen Informationen** wird auf der Antwortseite der Umfrage als Feld angezeigt, um zusätzliche Informationen zu einer Frage bereitzustellen. **Hinweis:** • Dies ist nur im Serviceportal verfügbar und wird in den Ansichten „Plattform“ oder „Mobile“ nicht unterstützt. • Dies gilt nicht für die Datentypen „Zeichenfolge“ und „Vorlage“.
Abhängig von	Einstellung, die verwendet wird, um dies zu einer bedingten Frage zu machen, d. h. sie erscheint nur, wenn Benutzer eine andere Frage auf eine bestimmte Weise beantworten. Um eine Frage von einer anderen Frage abhängig zu machen, wählen Sie eine vorhandene Frage aus der Liste aus, die Fragen der gleichen Kategorie wie diese Frage anzeigt: **Checkbox**, **Auswahl**, **Vorlage** und **Ja/Nein**. Benutzen Sie dann das Feld **Wird angezeigt, wenn**, um die Bedingungen festzulegen, unter denen diese Frage in Umfragen angezeigt wird. Das System verhindert die Erstellung rekursiver Abhängigkeiten zwischen Fragen. Wenn Frage A beispielsweise von Frage B abhängt, kann Frage B nicht von Frage A abhängen.
Angezeigt wenn	Antwortmöglichkeiten für die ausgewählte Frage **Abhängig von**, die bei der Auswahl in Umfragen diese Frage anzeigt. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn das Feld auf **Abhängig von** gesetzt ist.
Min.	Kleinster numerischer Wert, der als Antwortmöglichkeit für diese Frage verwendet werden soll. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn der Datentyp **Auswahl**, **Likert-Skala**, **Nummer** oder **Prozentsatz** ist.
Max.	Größter numerischer Wert, der als Antwortmöglichkeit für diese Frage verwendet werden soll. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn der Datentyp **Auswahl**, **Likert-Skala**, **Nummer** oder **Prozentsatz** ist.
Zeichenfolgenoption	Auswahl, die bestimmt, welche Art von Antworttextfeld für diese Frage in Umfragefragebögen angezeigt wird. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn der Datentyp **Zeichenfolge** ist.
Quellfeld	Quelltabellenfeld, das als dynamischer Wert für die Frage in einer ausgelösten Umfrage angezeigt wird. Wenn dieser Feldwert ausgewählt ist, wird A `${param}`Platzhalter wird am Ende der Fragenbezeichnung hinzugefügt. **Hinweis:** Sie können diesen Platzhalter an eine beliebige Stelle in der Fragebezeichnung verschieben. Wenn ein Anwender an der Umfrage teilnimmt, wird die Frage mit dem dynamischen Wert in die Umfrageinstanz und aufgenommen `${param}`Platzhalter wird durch den Quellfeldwert ersetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frage für ein Umfrageformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn die in der Auslöserbedingung angegebene Datensatztabelle nicht mit der für die Umfrage angegebenen Quelltabelle übereinstimmt oder das System den dynamischen Wert nicht aus dem Quelldatensatz abrufen kann, wird die `${param}`Platzhalter wird durch keinen Wert ersetzt und wird wie in der Frage angezeigt. Beispiel: Wenn die Umfrage von einem ausgelöst wird **PRB** Datensatz und die Umfragefrage ist mit einem dynamischen Wert von konfiguriert **Incident** , `${param}`Der Platzhalter in der Bezeichnung der Umfragefrage wird nicht durch einen dynamischen Wert ersetzt und unverändert angezeigt. Wenn Umfragefragen von einem Umfrageadministrator in andere Sprachen übersetzt werden `${param}` Platzhalter darf nicht übersetzt werden.
Stimmungsanalyse zulassen	Enthält diese Frage für die Stimmungsanalyse einer Umfrage. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur für Fragen vom Typ „Zeichenfolge“ verfügbar.
Bedingung	Bedingung zum Filtern der Referenzdatensätze aus der in angegebenen Tabelle **Referenz** Feld. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für den Referenzmetriktyp angezeigt.
Feldvalidierung	Validiert den für eine Metrik vom Typ Zeichenfolge einer Umfrage eingegebenen Wert. Mögliche Validierungen sind: • E-Mail • IP-ADRESSE (IPV4,IPV6) • Telefonnummer (E.164) • URL **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für den Metriktyp Zeichenfolge angezeigt.
Zugehörige Listen	
Assessment-Metrikdefinitionen	Antwortmöglichkeiten für diese Frage. Diese zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn der **Datentyp Auswahl** oder **Likert-Skala** lautet.

Zugehörige Informationen

Erstellen oder ändern Sie Umfragefragen

Formular „Auslöserbedingung“ für Umfragen

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Auslöserbedingung“ für Umfragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöserbedingungsformular

Feld	Beschreibung
Bewertung	Umfrage, die gesendet werden soll.
Tabelle	Tabelle, für die die Auslösebedingung ausgeführt werden soll. Sie können nur Tabellen im aktuellen Anwendungsbereich auswählen. Um beispielsweise bei Abschluss eines Incidents eine Umfrage zu senden, wählen Sie die Incident-Tabelle [Incident] aus.
Benutzerfeld	Feld, das die Benutzer speichert, denen Sie die Umfrage senden möchten. Sie können ein beliebiges Feld in der ausgewählten Tabelle oder in einer referenzierten Tabelle auswählen, das auf die Benutzertabelle [sys_user] verweist. Verwenden Sie die Baumauswahl, um ein Feld auszuwählen. **Hinweis:** Um zu vermeiden, dass sich Benutzer für eine Umfrage mit einer Auslösebedingung anmelden müssen, setzen Sie die Umfrage auf **Öffentlich**.
Wiederholungsintervall	Mindestdauer, die vergehen muss, bevor die Auslösebedingung die Umfrage erneut an denselben Benutzer senden kann. Angenommen, das Wiederholungsintervall ist auf 30 Tage festgelegt. Selbst wenn sich derselbe Benutzer für mehrere Umfragen aus dieser Auslösebedingung qualifiziert, kann das System alle 30 Tage nur eine Umfrage senden. **Hinweis:** • Stellen Sie sicher, dass der Planungszeitraum der ausgewählten Umfragedefinition auf **Keine Begrenzung** festgelegt ist. Wenn der Terminzeitraum auf einen anderen Wert eingestellt ist, verhindert dies, dass die Auslösebedingung wie erwartet Umfragen sendet. • Wenn die Umfrage als anonym festgelegt ist, erstellt die Auslösebedingung unabhängig vom Wiederholungsintervall eine Umfrageinstanz.
Anwendung	[Nur Administrator] Die Anwendung ist auf „Core“ gesetzt.
Aktiv	Checkbox, die bestimmt, ob diese Auslöserbedingung aktiv (ausgewählt) ist.
Geschäftsregel	[Nur Administrator] Geschäftsregel, die das System erstellt, um die ausgewählte Tabelle zu überwachen. Wenn die Bedingung erfüllt ist, sendet die Business Rule die Umfrage an den richtigen Benutzer. Für diese Geschäftsregel ist keine Konfiguration erforderlich.
Zufällig auslösen	Checkbox, die bestimmt, ob die Umfrage jedes Mal an den entsprechenden Benutzer gesendet werden soll, wenn die Bedingung erfüllt (nicht ausgewählt) oder nur ein Prozentsatz der Zeit (ausgewählt) ist.
Wahrscheinlichkeit (%)	Ungefähre Wahrscheinlichkeit, dass die Umfrage jedes Mal gesendet wird, wenn die Bedingung erfüllt ist. Wenn die Wahrscheinlichkeit beispielsweise auf 50 eingestellt ist, sendet das System die Umfrage ungefähr 50 % der Zeit, zu der die Bedingungen erfüllt sind. Es werden keine Einschränkungen des Wiederholungsintervalls angenommen. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn *Zufällig auslösen* ausgewählt ist.
Zugehöriges Feld 1-4	Feld, das einen Wert enthält, den Sie zu Berichtszwecken speichern möchten. Sie können ein beliebiges Referenzfeld in der ausgewählten Tabelle auswählen. Wenn die Auslösebedingung eine Umfrageinstanz generiert, speichert das System den Wert aus dem auslösenden Datensatz. Geben Sie bis zu vier Felder an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöserbedingungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie beispielsweise die Incident-Tabelle **Zugewiesen an** und **Problem** als zugehörige Felder. Das System speichert den zugewiesenen Benutzer und das mit dem Incident verknüpfte Problem als „Zugehöriger Datensatz 1“ und „Zugehöriger Datensatz 2“ im Datensatz der Umfrageinstanz. Um die Felder anzuzeigen, konfigurieren Sie das Formular für eine Umfrageinstanz. **Hinweis:** Sie können für die Ticketnummer kein zugehöriges Feld verwenden, da Sie die Spalte „Nummer“ nicht auswählen können. Sie können jedoch die Spalte trigger_id der Tabelle verwenden.
Beschreibung	Zusammenfassende Informationen zur Identifizierung der Auslöserbedingung. **Hinweis:** Bei einem ausgelösten Datensatz wird die Tabellenbezeichnung für die Umfragebeschreibung verwendet.
Bedingung	Bedingungsgenerator, der die Kriterien definiert, die zum Senden der Umfrage erfüllt sein müssen. Wenn Sie beispielsweise bei Abschluss eines Incidents eine Umfrage senden möchten, erstellen Sie die Bedingung **[Status] [ist] [abgeschlossen]**. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .

Zugehörige Informationen

Eine Auslösebedingung für eine Umfrage konfigurieren

Formular der Empfängerliste

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Empfängerliste“.

Formular der Empfängerliste

Feld	Beschreibung
Name	Name der Empfängerliste.
Typ	Typ der Anwender, die in die Liste aufgenommen werden sollen. Mögliche Werte: • Kontakte • Interne Anwender Die Auswahl der einzelnen Typen ändert die dynamischen Bedingungen. Beispiel: Wenn Sie auswählen **Interne Anwender** , **Tabelle** Das Feld zeigt den Wert als an **Anwender [sys_user]** .
Status	Status der Empfängerliste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular der Empfängerliste (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Neu** : Liste wurde noch nicht generiert. • **In Bearbeitung** : Liste wird derzeit generiert. (Sie können diesen Status nur anzeigen, wenn Sie eine sehr große Liste von Empfängern generieren.) • **Abgeschlossen** : Liste wird generiert.
Setup	
Methode	Methode zum Generieren der Empfängerliste. Mögliche Werte: • Datei Hochladen : Laden Sie eine Excel-Datei mit der Empfängerliste mit der angegebenen Vorlage hoch. • Dynamische Bedingung : Führen Sie ein Skript oder einen Bedingungsgenerator aus, um die Empfängerliste zu erstellen. **Hinweis:** Wenn **Methode** Ist Dynamische Bedingung , Sie können entweder ein Skript oder einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Empfängerliste zu erstellen.
Datei wählen	Ermöglicht das Herunterladen einer Excel-Vorlage und das Hochladen der Excel-Datei mit Anwenderinformationen mithilfe der angegebenen Vorlage. **Hinweis:** • Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Methode** Ist Datei Hochladen . • Die Vorlagen variieren basierend auf der Entität, die im Feld **Typ** ausgewählt ist. Für Accounts schließt die Vorlage Spalten für die Werte von sys_id und Account-Nummer mit ein. Für Kontakte, Verbraucher und interne Benutzer schließt die Vorlage Spalten für die Werte für sys_id und E-Mail mit ein.
Skript anzeigen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Skript zum Erstellen der Empfängerliste angezeigt. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Methode** Ist Dynamische Bedingung .
Skript	Skript zum Erstellen der Empfängerliste. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Methode** Ist Dynamische Bedingung Und **Skript Anzeigen** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.
Tabelle	Tabelle, in der die Anwenderinformationen gespeichert werden. Die Tabelle wird basierend auf ausgewählt **Typ** Feld. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Methode** Ist Dynamische Bedingung .
Anwenderfeld	Tabellenfeld, das sich auf Anwender bezieht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular der Empfängerliste (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Methode** Ist Dynamische Bedingung .
Bedingungen	Bedingungsgenerator zum Erstellen der Empfängerliste basierend auf der angegebenen Tabelle und dem angegebenen Anwenderfeld. Eine Bedingung besteht aus einem ausgewählten Feld, einem Operator und einem Wert. Fügen Sie Bedingungen mithilfe der Schaltflächen UND und ODER hinzu. Löschen Sie Bedingungen, indem Sie auf die Schaltfläche „Löschen“ rechts neben einer Bedingung klicken. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Methode** Ist Dynamische Bedingung .

Zugehörige Informationen

Definieren Sie eine Empfängerliste für Umfragen

Empfängerliste erstellen

Bewertungen

Verwenden Sie Assessments, um Datensätze aus beliebigen Tabellen im System zu evaluieren, zu bewerten und zu klassifizieren.

Sie können Projekte bewerten, die Führungskräfte für ein effektives Management evaluieren möchten, oder Waren und Dienstleistungen eines Lieferanten beurteilen und vergleichen. Verwenden Sie Assessments, um benutzerdefinierte Fragebögen an ausgewählte Benutzer zu senden oder Skripts zu schreiben, die die Datenbank direkt abfragen. Sie können dann die Bewertungsergebnisse für die Datensätze vergleichen, indem Sie einzigartige grafische Ansichten verwenden, die die wichtigsten Leistungsinformationen hervorheben. Teilen Sie eine Bewertung zwischen ServiceNow-Instanzen mithilfe von Aktualisierungssätzen. Dies ist die empfohlene Methode zum Verschieben von Bewertungsdaten von einer Instanz zu einer anderen.

Das Assessments-Plugin ist standardmäßig aktiviert.

Sie können nur eine Bewertung bearbeiten, die den gleichen Anwendungsbereich hat wie Ihre aktuelle Sitzung.

Der Unterschied zwischen Bewertungen, Umfragen und Quizfragen und wann sie verwendet werden sollen; bietet auch einen kurzen Überblick über die drei Phasen des Umfrageprozesses: Entwerfen, Freigeben und Bewerten.

Mithilfe von Bewertungen

Weisen Sie vor dem Erstellen von Bewertungen die Rolle „assessment_admin“ den entsprechenden Benutzern in Ihrer Organisation zu und bestimmen Sie Ihre Ziele für die Assessments.

Aufgaben des Bewertungsadministrators

Weisen Sie vor dem Erstellen von Bewertungen die Rolle „assessment_admin“ den entsprechenden Benutzern in Ihrer Organisation zu und bestimmen Sie Ihre Ziele für die Assessments.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legen Sie fest, welche Datensätze im System bewertet werden sollen, an welchen Themen Sie interessiert sind und welche Merkmale gemessen werden sollen. Berücksichtigen Sie die Optionen Ihrer Organisation für das Abrufen der zu vergleichenden Daten. Wenn Sie Bewertungsfragebögen verwenden möchten, überlegen Sie, welche Personen die Fragen beantworten können.

Bewertungsterminologie

Assessment-Administratoren verwenden bei der Arbeit mit Assessments mehrere Begriffe.

Begriff	Beschreibung
Metriktyp	Ein *Metriktyp* definiert eine Reihe von Datensätzen, die ausgewertet werden sollen, z. B. Lieferanten, Projekte oder Mitarbeiter.
Bewertbarer Datensatz	Ein *bewertbarer Datensatz* verknüpft einen zu bewertenden Datensatz, z. B. den Firmendatensatz für Amazon oder den Benutzerdatensatz für einen Vertriebsmitarbeiter, mit einem Metriktyp, z. B. Lieferanten oder Mitarbeitern. Sie definieren Sätze bewertbarer Datensätze beim Erstellen von Metriktypen.
Metrikkategorie	Eine *metrische Kategorie* repräsentiert ein Thema für die Bewertung bewertbarer Datensätze. Kategorien enthalten eine oder mehrere individuelle Metriken, die bestimmte Merkmale oder Werte definieren, aus denen das Thema besteht. Beispiele für Kategorien sind die Gesamtleistung von Lieferanten oder die Qualität der Zustelldienste. Sie können auch Filterbedingungen festlegen, die regeln, welche bewertbaren Datensätze für die Metriken in einer Kategorie ausgewertet werden sollen.
Metrik	Eine *Metrik* ist eine Eigenschaft oder ein Wert zur Bewertung von bewertbaren Datensätzen. Eine Metrik kann subjektive Werte in einem Bewertungsfragebogen messen oder objektive Werte in einer Datenbankabfrage erfassen, die von einem Skript ausgeführt wird. Beispiele für Metriken sind die wahrgenommene Höflichkeit der Vertriebsmitarbeiter oder die Anzahl der Incidents pro Lieferant.
Kategoriebenutzer	Ein *Kategorienbenutzer* ist eine Person, die eine bestimmte Kategorie kennt. Eine Person kann ein Kategorienbenutzer für mehrere Kategorien sein. Beispiele für Kategorienbenutzer sind ein Lieferantenmanager, der alle Einkaufsvorgänge überwacht, oder ein Vorgesetzter eines Vertriebsteams.
Entscheidungsträger	Ein *Entscheidungsträger* ist ein Benutzer der Kategorie, der von einem bestimmten bewertbaren Datensatz weiß. Beispiele für Entscheidungsträger sind ein Lieferantenmanager, der die Einkäufe bei Amazon koordiniert, oder ein Vorgesetzter eines Verkaufsteams, dem ein bestimmter Mitarbeiter untersteht.
Assessment-Instanz	Eine *Bewertungsinstanz* stellt einen Bewertungsfragebogen dar, der einem Benutzer zugeordnet ist. Das System generiert für jeden zugewiesenen Benutzer eine neue Bewertungsinstanz, wenn: • Die regelmäßige Aufgabe für die Assessment-Generierung wird ausgeführt. • Ein Assessment-Administrator erstellt eine Prüfung bei Bedarf.
Bewertungsliste	Eine *Bewertungsliste* bietet eine visuelle Darstellung der Leistung eines bewertbaren Datensatzes basierend auf den Bewertungsergebnissen. Verwenden Sie Bewertungslisten, um verschiedene Datenzusammenfassungen für einen bewertbaren Datensatz anzuzeigen und die Bewertungen mit anderen bewertbaren Datensätzen zu vergleichen.
Entscheidungsmatrix	Eine *Entscheidungsmatrix* ist ein Diagramm mit zwei Achsen, das die Bewertungsergebnisse für mehrere bewertbare Datensätze darstellt. Verwenden Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Begriff	Beschreibung
	Entscheidungsmatrizen, um die relative Stellung von bewertbaren Datensätzen in ausgewählten Kategorien zu bestimmen.
Objektdiagramm	Ein *Objektdiagramm* ist ein Diagramm mit drei Achsen, das die Bewertungsergebnisse für mehrere bewertbare Datensätze darstellt. Verwenden Sie Objektdiagramme, um den relativen Stellenwert von bewertbaren Datensätzen in ausgewählten Kategorien zu bestimmen, wobei der Schwerpunkt auf einer Kategorie liegt.

Assessment-Rollen

Für die Assessment-Anwendung sind bestimmte Rollen für das Ausführen von Assessment-Aufgaben erforderlich. Es ist keine Rolle erforderlich, um Ihnen zugewiesene Bewertungsfragebögen zu beantworten.

Rollentitel	Rollenname	Beschreibung
Assessment-Administrator	assessment_admin	Assessment-Administratoren richten Assessments ein. Sie wissen, welche Datensätze ausgewertet werden sollen, nach welchen Kriterien sie bewertet werden sollen und wem die Assessments zugewiesen werden. **Hinweis:** Standardmäßig verfügen Benutzer mit der Rolle „assessment_admin“ über eingeschränkte Systemrechte und haben möglicherweise keinen Zugriff auf alle zu bewertenden Quelldatensätze. Weisen Sie den Planungsassistenten bei der Planung von Assessments nach Bedarf zusätzliche Rollen zu. Um beispielsweise Lieferantenbewertungen erstellen und verwalten zu können, muss der Assessment-Administrator auch über die Rolle „vendor_manager“ verfügen, die Zugriff auf die Unternehmenstabelle und andere relevante Tabellen gewährt.
ITIL-Benutzer	Basissystemrollen	ITIL-Benutzer führen grundlegende Technikerarbeiten im System durch. In der Assessment-Anwendung haben sie Lesezugriff auf die Tabelle „Bewertbarer Datensatz“.
Administrator	Basissystemrollen	Administratoren haben Zugriff auf alle Aspekte des Bewertungsprozesses. Nur Administratoren können Bewertungspläne einrichten.

Bewertungsmethoden

Die verfügbaren Methoden sind **Bewertung** für nicht geskriptete Metriken und **Skript** für geskriptete Metriken. Jede Methode hat eine andere Funktion und kann mit bestimmten Datentypen verwendet werden.

Verwenden Sie das Feld **Methode**, um anzugeben, wie die Metrik verwendet werden soll.

Bewertungsmethode

Metriken, bei denen die Methode auf „Assessment“ festgelegt ist, werden als nicht skriptbasierte Metriken bezeichnet. Verwenden Sie jede nicht geskriptete Metrik, um eine Frage für Bewertungsfragebögen zu definieren. Nicht geskriptete Metriken sind nützlich, wenn Sie subjektive Daten wie persönliche Meinungen erhalten möchten.

Sie können die Bewertungsmethode mit diesen verwenden *Data type*Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anhang
- Checkbox
- Auswahl
- Datum
- Datum/Uhrzeit
- Likert-Skala
- Nummer
- Prozentsatz
- Zeichenfolge
- Vorlage
- Ja/Nein

Skriptmethode

Metriken, bei denen die Methode auf Skript festgelegt ist, werden als skriptbasierte Metriken bezeichnet. Verwenden Sie jede skriptbasierte Metrik, um ein benutzerdefiniertes Skript für Datenbankabfragen zu definieren. Skript-Metriken sind hilfreich, wenn Ihr System zuverlässige Daten für die Merkmale enthält, die Sie auswerten möchten.

Mit diesen können Sie die Skriptmethode verwenden *Data type*Werte:

- Dauer
- Nummer
- Prozentsatz

Verwenden Sie das Skriptfeld, um JavaScript-Code zu schreiben. Standardmäßig enthält das Feld Informationen zu verfügbaren Variablen und ein Beispiel, das Sie als Grundlage Ihres Skripts verwenden oder vollständig ersetzen können:

```
1  // The following variables are available:
2  // - primary: contains the sys_id of the assessable object to be evaluated
3  // - string_result: the script sets the display string value for this metric to this variable
4  // - actual_result: the script sets the actual value for this metric to this variable
5  // - scaled_result: the script sets the scaled value (used in calculations) for this metric to this variable
6  //
7  // For example:
8  // var gr = new GlideRecord('cmdb_ci');
9  // gr.addQuery('manufacturer', primary);
10 // gr.query();
11 // actual_result = gr.getRowCount();
12 // string_result = actual_result + '';
13 // if (actual_result &gt; 100) scaled_result = 5;
14 // else scaled_result = 1;
```

Sie müssen die folgenden Variablen in Ihrem Skript verwenden:

- *Primär*: Eingabevariable, die für den Zugriff auf die sys_id des zu bewertenden Datensatzes verwendet wird.
- *String_result* : Ausgabevariable, die den Anzeigezeichenfolgenwert für diese Metrik enthält
- *actual_result*: Ausgabevariable, die den Ist-Wert für diese Metrik enthält. Das System verwendet diese Variable, um das Feld „Istwert“ im Formular „Metrikergebnis“ aufzufüllen. Für jeden *actual_result* müssen Sie einen entsprechenden Wert **scaled_result** angeben.

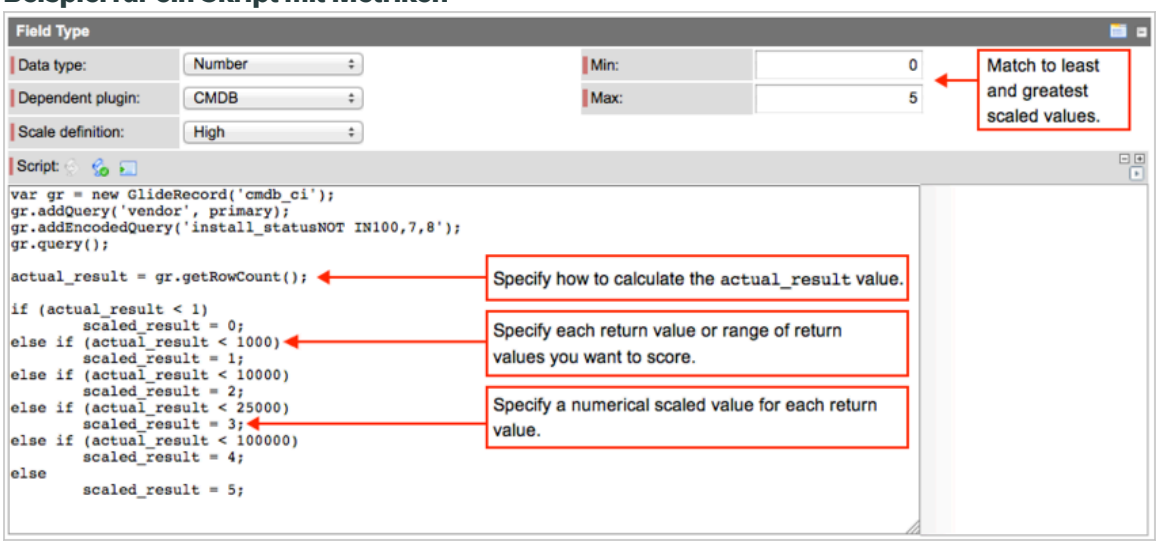
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *scaled_result*: Ausgabevariable, die einen numerisch skalierten Wert zur Darstellung eines Istwertes enthält. Das System verwendet diese Variable zum Auffüllen des Felds **Skalierter Wert** im Formular **Metrikergebnis**. Stellen Sie sicher, dass die von Ihnen angegebenen skalierten Werte zwischen oder gleich den Werten **Min** und **Max** für die Metrik liegen. Das Feld **Skalendefinition** bestimmt, wie das System den skalierten Wert verwendet. Eine Skalendefinition **Niedrig** bedeutet, dass kleinere Zahlen besser sind, z. B. für eine Metrik, die die Anzahl der Incidents für einen Lieferanten misst. **Hoch** bedeutet, dass größere Zahlen besser sind, beispielsweise für eine Metrik, bei der die Benutzerzufriedenheit auf einer Skala von eins bis fünf gemessen wird.

Skriptbeispiel

Die Metrik für die Anzahl der aktiven Geräte verwendet das unten abgebildete Skript. Die Variable *Primär* wird verwendet, um CIs zu finden, die dem zu bewertenden Lieferantendatensatz zugeordnet sind. Das Skript ruft actual_result ab, die Anzahl der dem Lieferanten zugeordneten CIs, und berechnet dann das korrekte scaled_result. Das Skript verwendet zur Darstellung von Ist-Werten eine Reihe skalierter Werte aus dem Wert **Min** bis **Max**. Weil die **Skalendefinition** auf **Hoch** eingestellt ist, sind die größten skalierten Werte am besten. Dies bedeutet, dass ein Lieferant, der den meisten CIs zugeordnet ist, die höchsten Werte erzielt. Das System speichert die tatsächlichen und skalierten Werte in einem Metrikergebnisdatensatz für den Lieferanten.

Beispiel für ein Skript mit Metriken



Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Aktualisieren Sie einen Mindest- und Höchstwert der Metrik, um einer Vorlage zu entsprechen

Eine Bewertung konfigurieren

Sie können eine neue Bewertung für ausgewählte bewertbare Datensätze erstellen, um Datensätze aus einer beliebigen Tabelle im System zu bewerten, zu bewerten und zu bewerten. Erstellen Sie dann eine Metrikkategorie und Bewertungsmetriken für die Bewertung, veröffentlichen Sie die Bewertung, und weisen Sie sie den ausgewählten Anwendern zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator , Survey_Creator, Oder assessment_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Bewertungsmetrik“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Bewertungsmetrikformular.
4. Erstellen Sie eine neue Bewertung, und weisen Sie sie den Beurteilern zu.
   Führen Sie im Formular „Bewertungsmetrik“ Folgendes aus.
   a. Fügen Sie eine Bedingung hinzu: In **Bedingung** Fügen Sie eine Bedingung hinzu, um die bewertbaren Datensätze zu definieren, für die die Bewertung erstellt wird.
   b. Fügen Sie Entscheidungsmatrixfelder hinzu: In **Entscheidungsmatrix** Fügen Sie das erforderliche Filterfeld hinzu, um Filtermenüauswahlen in Entscheidungsmatrizen und Bewertungslisten-Durchschnitten für diesen Typ zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsmatrizes.
   c. Wählen Sie die Beurteiler aus: Im **Beurteiler** Wählen Sie die Anwender aus, denen die Bewertung zugewiesen wird.
   d. Bewertbare Datensätze generieren: Wenn Sie die Bewertung speichern und auf klicken **Generieren Sie Bewertbare Datensätze** , Wird für jeden eindeutigen Anwender des Anwenderfelds ein bewertbarer Datensatz erstellt.

      Hinweis:

      - Sie müssen die bewertbaren Datensätze jedes Mal generieren, wenn Sie die Bedingung aktualisieren.
      - Sie können die bewertbaren Datensätze erst generieren, nachdem Sie die Bedingung aktualisiert haben.

      Eine neue Bewertung wird erstellt. Sie müssen jetzt Metrikkategorie erstellen und jeder Metrikkategorie Bewertungsmetriken hinzufügen. Veröffentlichen Sie dann die Bewertung, und weisen Sie die Bewertung den ausgewählten Anwendern zu.

   e. Metrikkategorie erstellen: Um eine Metrikkategorie zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:
      i. Öffnen Sie die soeben erstellte Bewertung, und klicken Sie auf **Neu** In **Metrikkategorien** Registerkarte. Füllen Sie das Formular aus.

         Weitere Informationen zu Formularfeldern finden Sie unter Formular „Metrikkategorie“ Formular.

         Tipp: Informationen zum Erstellen einer Metrikkategorie alternativ finden Sie unter Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen.

      ii. Öffnen Sie eine Metrikkategorie, fügen Sie eine Bedingung hinzu, und klicken Sie auf **Bewertbare Datensätze** Registerkarte. Die bewertbaren Datensätze werden basierend auf der Auswahl im Formular „Metrikkategorie“ angezeigt.
      iii. Öffnen Sie eine Metrikkategorie, und klicken Sie auf **Bewertungsmetrik** Registerkarte zum Hinzufügen der Fragen. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Formularfeldern finden Sie unter Formular „Bewertungsmetrik“ für eine Kategorie.

Tipp: Informationen zum Erstellen einer Bewertungsmetrikkategorie alternativ finden Sie unter Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie.

f. Klicken Sie Auf **Veröffentlichen** , Um die Bewertung zu veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Metriktyp veröffentlichen.

g. Weisen Sie die Bewertung den erforderlichen Anwendern zu. Gehen Sie wie folgt vor:

i. Klicken Sie für Bewertungen bei Bedarf entweder auf **Bewertung Zuweisen** Oder **Den Beurteilern zuweisen** Link zum Zuweisen der Bewertung. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie eine On-Demand-Bewertung für mehrere bewertbare Datensätze.

ii. Klicken Sie für eine geplante Bewertung auf **Generieren Sie Bewertungen** Link, um die geplante Aufgabe sofort auszulösen. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie eine geplante Bewertung manuell.

Bewertungsgenerierung

In der Anwendung „Assessments“ können Administratoren oder Assessment-Administratoren das System veranlassen, geplante Assessments oder Prüfungen nach Bedarf zu generieren, wenn alle erforderlichen Schritte abgeschlossen sind.

Ein Assessment-Administrator muss den Metriktyp veröffentlichen, um die Bewertungsgenerierung zu ermöglichen.

Das System führt diese Aufgaben bei Generieren von Assessments aus:

- Erstellt Bewertungsfragebögen aus nicht geskripteten Metriken und weist den Benutzern die Fragebögen zu. Wenn Benutzer ihre zugewiesenen Fragebögen ausfüllen, verwendet das System ihre Antworten zur Berechnung der Bewertungsergebnisse.
- Führt in jeder Kategorie skriptbasierte Metriken aus, um die Datenbank abzufragen und die Bewertungsergebnisse zu berechnen.

Jedes Mal, wenn das System Assessments erstellt, werden einige oder alle der folgenden Komponenten erstellt. Ein Administrator kann einen Zeitplan für die wiederkehrende Bereinigung von Daten festlegen, da das System möglicherweise eine beträchtliche Menge an Bewertungsdaten generieren kann.

- Assessment-Gruppe
- Assessment-Instanzen
- Assessment-Ergebnisse

Bewertungsgruppen

Eine Bewertungsgruppe ist ein Container für Bewertungsinstanzen und Bewertungsergebnisse, die in einem einzigen Vorgang generiert werden.

Das System generiert jedes Mal, wenn die regelmäßige Aufgabe ausgeführt oder die API aufgerufen wird, eine Assessment-Gruppe, wenn mindestens ein bewertbarer Datensatz einer Kategorie im Typ zugeordnet ist. Bewertungsgruppendatensätze finden Sie in **Bewertungen** > **Bewertungsgruppen**an.

Das Formular Bewertungsgruppe zeigt die Gruppe **Nummer**, den zugehörigen **Metriktyp** und die zugehörigen Listen an:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Bewertungsinstanzen**: Listet alle Bewertungsinstanzen innerhalb dieser Gruppe auf. Es liegen möglicherweise keine Datensätze in der zugehörigen Liste vor. Das System generiert keine Bewertungsinstanzen, wenn für den Typ nur skriptbasierte Metriken vorhanden sind.
- **Metrikergebnisse**: Listet alle Metrikergebnisse für diese Gruppe auf. Es liegen möglicherweise anfänglich keine Datensätze in der zugehörigen Liste vor. Das System generiert sofort Metrikergebnisse für skriptbasierte Metriken, nicht jedoch für nicht skriptbasierte Metriken, die als Fragen zu Assessments angezeigt werden und eine Benutzerreaktion erfordern. Das System aktualisiert die Datensätze in dieser Liste dynamisch, während Benutzer die Bewertungsfragebögen ausfüllen.
- **Ergebnisse der Bewertungskategorie**: Listet alle Kategorieergebnisse für diese Gruppe auf. Es liegen möglicherweise anfänglich keine Datensätze in der zugehörigen Liste vor. Das System generiert sofort Kategorienergebnisse, wenn in einer Kategorie nur skriptbasierte Metriken vorhanden sind. Andernfalls berechnet das System die Kategorieergebnisse erst dann, wenn ein Benutzer einen Bewertungsfragebogen mit Fragen aus der Kategorie ausfüllt.

Hinweis: Um den Verlust wichtiger Bewertungsdaten zu verhindern, können Sie eine Bewertungsgruppe nicht löschen, wenn sie Bewertungsinstanzen, Metrikergebnisse oder Kategorieergebnisse enthält.

Bewertungsmetrik-Kategorie anzeigen

Zeigen Sie Bewertungsmetrik-Kategorien an, die mit Bewertungsmetriktypen und Bewertungsmetriken verwendet werden, um Blasendiagramme in der Bedarfs-Workbench zu erstellen. Die Blasendiagramme helfen den Bedarfsmanagern dabei, den Bedarf visuell zu bewerten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: it_pps_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Demand-Management enthält den Bewertungsmetriktyp **Bedarf**, fünf standardmäßige Bewertungsmetrik-Kategorien und Bewertungsmetriken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Projektadministration** > **Einstellungen** > **Kategorien von Bewertungsmetriken**an.
2. Öffnen Sie eine Bewertungsmetrik-Kategorie, um diese zu überprüfen.
   Die folgenden standardmäßigen Bewertungsmetrik-Kategorien stehen mit Demand-Management zur Verfügung.

Bewertungsmetrik-Kategorien für den Bedarf

Bewertungsmetrik-Kategorie	Datenquelle	Beschreibung
Größe	**T-Shirt-Größe** Feld auf der Bedarf Formular.	Bewertet die Bedarfsgröße im Verhältnis zur Größe anderer Bedarfe.
Strategische Ausrichtung	Zeigen Sie ein Bewertungskategorieergebnis an Feld im Bewertungskategorieergebnis für die Metrikkategorie „strategische Ausrichtung“.	Bewertet, wie eng der Bedarf mit den strategischen Zielen der Organisation im Vergleich zu anderen Bedarfen übereinstimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrik-Kategorie	Datenquelle	Beschreibung
Risiko	Feld **Bewertung** im Ergebnis der Bewertungskategorie für die Metrikkategorie „Risiko“.	Bewertet die Bedarfsrisiken im Vergleich zu anderen Bedarfen.
ROI	Felder **Auswirkung** und **Finanzieller Ertrag** im Formular „Bedarf“.	Bewertet die Kapitalrendite des Bedarfs im Vergleich zu anderen Bedarfen.
Kosten	Felder **Bearbeitungskosten**, **Investitionskosten**und **Betriebskosten** im Formular „Bedarf“.	Bewertet die Bedarfskosten im Vergleich zu anderen Bedarfen.

Bewertungsmetrik-Kategorien

In der Anwendung „Assessments“ repräsentiert eine Metrikkategorie ein Thema zum Bewerten von bewertbaren Datensätzen in einem bestimmten Metriktyp.

Jede Kategorie verfügt über einen numerischen Gewichtungswert, um ihre Bedeutung im Verhältnis zu anderen Kategorien anzugeben. Innerhalb einer Kategorie sind Datensätze mit dem Namen *Metrik* die Merkmale oder Werte, die zur Bewertung von bewertbaren Datensätzen verwendet werden. Beispielsweise gibt es viele Kategorien innerhalb des Metriktyps **Lieferant**, einschließlich der Supportbewertung, die Metriken zur Messung der Qualität der Kundendienstleistungen der Anbieter enthält. Bewertbare Datensätze müssen Kategorien zugeordnet werden, um für die Bewertung in Frage zu kommen. Assessment-Administratoren erstellen Kategorien und verwalten, welche bewertbaren Datensätze jeder Kategorie zugeordnet sind.

Gewichtungsklassen und Metriken

Wenn Sie eine Metrikkategorie oder Metrik erstellen, müssen Sie eine Gewichtung sowie einen numerischen Wert angeben, der die Bedeutung der Kategorie oder Metrik in Relation zu anderen Kategorien und Metriken angibt.

Je höher der Gewichtungswert, desto wichtiger ist das Element. Das System verwendet Gewichtungswerte in Berechnungen für das Bewertungsergebnis. Berücksichtigen Sie diese Empfehlungen bei der Auswahl der Gewichtungswerte.

- Bestimmen Sie eine Gewichtungsskala und verwenden Sie sie konsequent. Verwenden Sie generell eine Skala mit einem kleinen Zahlenbereich. Eine Standardskala von 1 bis 10 ist normalerweise angebracht, wobei 1 unbedeutend und 10 von hoher Bedeutung ist. Beachten Sie, dass das Erhöhen des Maximalwerts einer Gewichtungsskala sich auf alle zugehörigen Ergebnisberechnungen auswirkt.
- Verwenden Sie die gleiche Gewichtungsskala für Metrikkategorien und Metriken. Obwohl es keine Einschränkung gibt, sollten Sie die Verwendung derselben oder sehr ähnlicher Gewichtungsskalen sowohl für Kategorien als auch für Metriken in Betracht ziehen, damit Sie sich leichter merken können, welche Werte verwendet werden sollen. Eine Skala von 1 bis 10 stellt ein wirksames und einfaches Gewichtungssystem dar, ist jedoch möglicherweise nicht für alle Organisationen geeignet.

Hinweis: Wenn Sie keine Gewichtung verwenden möchten, legen Sie für alle Kategorien und Metriken denselben Gewichtswert fest. Der standardmäßige Gewichtungswert ist 10.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Metrikvorlagen

Aktualisieren Sie einen Mindest- und Höchstwert der Metrik, um einer Vorlage zu entsprechen

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Nachdem Sie einen Metriktyp und bewertbare Datensätze erstellt haben, erstellen Sie Kategorien für die Themen, die Sie zur Auswertung der bewertbaren Datensätze verwenden möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Kategorien**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Zum Erstellen einer neuen Metrikkategorie.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Metrikkategorie“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Metrikkategorie“.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Bewertungsmetrik-Kategorien

Bewertbare Datensatzzuordnungen

Bewertbare Datensatzzuordnungen

Nur die bewertbaren Datensätze, die einer Kategorie zugeordnet sind, können mithilfe von Metriken in dieser Kategorie ausgewertet werden. Bestimmen Sie, welche bewertbaren Datensätze Sie für jede Kategorie auswerten, indem Sie die Assoziationen erstellen und entfernen.

Nur die bewertbaren Datensätze, die einer Kategorie zugeordnet sind, können mithilfe von Metriken in dieser Kategorie ausgewertet werden. Bestimmen Sie, welche bewertbaren Datensätze Sie für jede Kategorie auswerten, indem Sie die Assoziationen erstellen und entfernen.

Hinweis: Sie können auch mit dem Formular Bewertbarer Datensatz bestimmen, welche Kategorien mit einem bewertbaren Datensatz verknüpft sind.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Einen bewertbaren Datensatz automatisch verwalten

Definieren Sie mindestens eine Filterbedingung im Formular „Metrikkategorie“, um bewertbare Datensätze automatisch der Kategorie zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Kategorien**an.
2. Öffnen Sie eine Kategorie.
3. Erstellen Sie im Feld **Filter** eine Bedingungsanweisung für das Definieren von Datensätzen, die Sie dieser Kategorie zuordnen möchten.

   Die verfügbaren Felder stammen aus der für den Metriktyp definierten Tabelle. So können Sie beispielsweise für eine Kategorie im Typ **Lieferant** die Bedingung **[Land] [ist] [Deutschland]** erstellen. Metriken in der Kategorie werden nur zur Bewertung von Lieferanten verwendet, die sich in Deutschland befinden.
4. Speichern Sie den Datensatz.

   Das System ordnet diese Kategorie allen bewertbaren Datensätzen zu, die der Filterbedingung entsprechen. Wenn das System neue bewertbare Datensätze generiert, die der Bedingung entsprechen, werden diese dieser Kategorie zugeordnet. Wenn Sie die Filterbedingung ändern, entfernt das System bei Bedarf Zuordnungen für bewertbare Datensätze und erstellt diese.

   Beachten Sie Folgendes:

   - Das System entfernt bewertbare manuell erstellte Datensatzzuordnungen nicht, selbst wenn die bewertbaren Datensätze nicht den Filterbedingungen entsprechen.
   - Das System löscht ggf. zugehörige Entscheidungsträger, wenn bewertbare Datensätze von einer Kategorie getrennt werden.
   - Das System erstellt oder entfernt bewertbare Datensatzzuordnungen nicht, wenn sich die zugehörigen Quelldatensätze ändern. Betrachten Sie zum Beispiel das vorherige Beispiel, in dem alle bewertbaren Datensätze für in Deutschland ansässige Lieferanten einer bestimmten Kategorie zugeordnet wurden. Nehmen wir an, ein Benutzer ändert das **Land** eines Lieferantendatensatzes von **Deutschland** zu **Kanada**. Das System trennt den zugehörigen bewertbaren Datensatz nicht von der Kategorie, obwohl er nicht mehr mit der Filterbedingung übereinstimmt.

   Hinweis: Um das System so zu konfigurieren, dass alle bewertbaren Datensätze eines Metriktyps automatisch einer Kategorie zugeordnet werden, verwenden Sie dieselbe Kategoriebedingung wie die Metriktypbedingung. Wenn beispielsweise der Metriktyp **Lieferant** die Bedingung **[Lieferant] [ist] [wahr]** hat, erstellen Sie dieselbe Bedingung für die Kategorie. Wenn für den Metriktyp keine Bedingung angegeben ist, können Sie die Kategoriebedingung **[Sys ID] [ist nicht leer]** verwenden, die alle Datensätze aus einer beliebigen Tabelle enthält.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Einen bewertbaren Datensatz manuell verwalten

Sie können manuell bewertbare Datensatzzuordnungen für eine Kategorie erstellen und entfernen, indem Sie die zugehörige Liste auf dem Formular „Metrikkategorie“ verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beachten Sie, dass, wenn Sie einen bewertbaren Datensatz von einer Kategorie trennen, das System gegebenenfalls alle zugehörigen Entscheidungsträger löscht und Sie den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bewertbaren Datensatz nicht mehr anhand von Metriken in dieser Kategorie bewerten können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Kategorien**an.
2. Öffnen Sie eine Kategorie.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Bewertbare Datensätze** auf **Bearbeiten** und verwenden Sie den Slushbucket, um einen oder mehrere bewertbare Datensätze hinzuzufügen oder zu entfernen.

   Zur Auswahl stehen nur bewertbare Datensätze, die dem Metriktyp dieser Kategorie zugeordnet sind.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Eine Kategorie löschen

Wenn Sie eine Kategorie löschen, löscht das System auch die zugehörigen Kategorienbenutzer und Entscheidungsträger.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Kategorien**an.

   Alternativ können Sie zu einem Datensatz navigieren, der eine zugehörige Liste für Kategorien enthält.
2. Öffnen Sie einen Datensatz aus der Liste.
3. Klicken Sie im Formular für die Metrikkategorie auf **Löschen**.
4. Klicken Sie auf **OK**, wenn Sie aufgefordert werden, die Aktion zu bestätigen.

   Das System zeigt Meldungen oben auf dem Formular an, in denen die durchgeführten Aktionen beschrieben werden.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Bewertungsmetriken

In der Anwendung „Assessment“ ist eine Metrik eine Eigenschaft oder ein Wert, der zur Evaluierung bewertbarer Datensätze verwendet wird.

Abhängig von der Metrikmethode kann eine Metrik als eine der folgenden verwendet werden:

- Eine Frage zu Bewertungsfragebögen, um einen subjektiven Wert zu erhalten, z. B. wie viele Menschen gerne die im Servicekatalog angebotenen Mobiltelefone verwenden.
- Ein Skript, das die Datenbank abfragt, um einen objektiven Wert zu erhalten, z. B. die Anzahl der Incidents, die sich auf jedes Mobiltelefon beziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jede Metrik ist einer Metrikkategorie zugeordnet und kann nur zur Evaluierung bewertbarer Datensätze für diese Kategorie verwendet werden. Die Kategorie „Support-Bewertung“ enthält beispielsweise Metriken, mit denen die Qualität der Kundendienstleistungen von Lieferanten gemessen wird. Eine Metrik befasst sich mit der Qualität der Produktdokumentation. Andere befassen sich mit der Stärke der Benutzer-Community, den Self-Service-Optionen, Online-Schulungen und anderen Support-Services. Jede Metrik verfügt über einen numerischen Gewichtungswert, um ihre Bedeutung in Relation zu anderen Metriken in derselben Kategorie anzugeben.

Assessment-Administratoren können Metriken und Metrikvorlagen erstellen und verwalten, die wiederverwendbare Sätze von Antwortmöglichkeiten für Metriken definieren, die als Bewertungsfragen verwendet werden. Wenn Sie sich für die Verwendung von Metrikvorlagen entscheiden, möchten Sie diese möglicherweise vor dem Erstellen von Metriken anlegen.

Hinweis: Änderungen an Bewertungsmetriken und Metrikvorlagen spiegeln sich auch in Bewertungsfragebögen und -ergebnissen wider, auch wenn Benutzer bereits Antworten gespeichert haben. Vermeiden Sie es nach Möglichkeit, die ursprüngliche Bedeutung einer Metrikfrage, des Datentyps oder der von vorhandenen Assessments verwendeten Metrikvorlagen zu ändern.

Zugehörige Informationen

Aktualisieren Sie einen Mindest- und Höchstwert der Metrik, um einer Vorlage zu entsprechen

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Nachdem Sie eine Kategorie erstellt haben, erstellen Sie Metriken, mit denen Sie die bewertbaren Datensätze für diese Kategorie evaluieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Berücksichtigen Sie beim Erstellen von Metriken den Fokus der Kategorie und welche Merkmale Sie für die zu bewertenden Elemente messen möchten.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten.

Option	Bezeichnung
Bewertungen > **Metrikdefinition** > **Kategorien**	Öffnen Sie eine Kategorie und suchen Sie die zugehörige Liste **Bewertungsmetriken**. Dies ist der empfohlene Navigationspfad, da das System Metriken mit der Kategorie verknüpft, aus der sie erstellt werden.
Bewertungen > **Metrikdefinition** > **Metriken**	

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Bewertungsmetrik“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Bewertungsmetrik“ für eine Kategorie.
4. Speichern Sie den Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie eine Frage vom Typ **Auswahl** oder **Likert-Skala** erstellen, öffnen Sie das Bewertungsmetrikformular erneut, nachdem Sie es zum Erstellen einer Metrikdefinition übermittelt haben. Wenn Sie einen Fragebogen verteilen, ohne die Antworten für Fragen mit diesen Datentypen zu erstellen, können die Empfänger die Fragen nicht beantworten. Wenn die Fragen obligatorisch sind, können die Empfänger ihre Fragebögen nicht einreichen.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Aktualisieren Sie einen Mindest- und Höchstwert der Metrik, um einer Vorlage zu entsprechen

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Für Metriken mit den Datentypen „Auswahl“ oder „Likert-Skala“ müssen Metrikdefinitionen definiert sein, um Antwortmöglichkeiten für Fragebögen darzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Metrikdefinition wird als eine Antwortoption für eine Frage in einem Bewertungsfragebogen angezeigt. Eine Metrik beispielsweise für die Frage „Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität dieses Anbieters?“ verfügt über drei Metrikdefinitionen zum Erstellen dieser Antwortmöglichkeiten: **Sehr zufrieden**, **Einigermaßen zufrieden** und **Ganz und gar nicht zufrieden**.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Metrikdatensatz, den Sie bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie in den **Bewertungsmetrikdefinitionen** auf **Neu**, um eine neue Metrikdefinition zu erstellen.
3. Füllen Sie folgende Felder aus:
   - **Anzeige:** Geben Sie den Text ein, den Sie als Antwortoption anzeigen möchten.
   - **Wert:** Geben Sie den numerischen Wert ein, der größer oder gleich Null ist und dem die Antwortoption entspricht. Werte werden zur Berechnung von Metrikergebnissen verwendet. Wenn Sie Bewertungsfragen anzeigen, werden Metrikdefinitionen in der Reihenfolge vom geringsten zum höchsten Wert angezeigt.
     - Das System legt die Mindes- und Maximalwerte gemäß den Metrikdefinitionswerten fest.
     - Um Verwirrungen bei der Berichterstellung zu vermeiden, sollten keine zwei Metrikdefinitionen für eine bestimmte Metrik denselben Wert haben.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Metrikvorlagen

Die Reihenfolge einer Antwort ändern

Standardmäßig wird die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten festgelegt, wenn eine Frage mit einem Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala** erstellt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

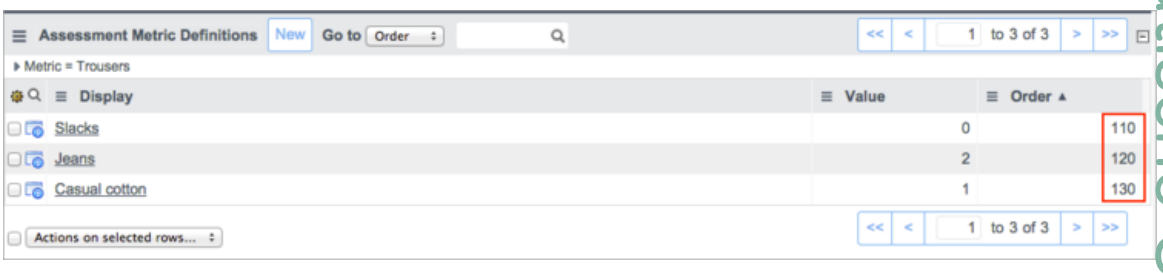
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das System erstellt für jede Auswahl einen Reihenfolgenwert, der darauf basiert, wo sie beim Absenden in der ursprünglichen Liste angezeigt wird. Diese Reihenfolge entspricht der Einstellung **Wert** und gibt die Antwort. Die Auswahl mit des niedrigsten Reihenfolgenwertes wird zuerst und die Auswahl mit dem höchsten Reihenfolgenwert zuletzt angezeigt. Wenn Sie die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten neu konfigurieren möchten, erfolgt dies durch Bearbeiten des Feldes **Auftrag** und nicht des Feldes **Wert**.

Die Spalte **Auftrag** ist im Basissystem verborgen.

Prozedur

1. Greifen Sie auf den Fragendatensatz zu.
2. Konfigurieren Sie die zugehörige Liste „Bewertungsmetrikdefinitionen“, um anzuzeigen **Reihenfolge** Spalte.
3. Bearbeiten Sie die Reihenfolgenummer in der Liste.

Hinweis: Die Einstellung **Wert** bleibt für jede Antwortoption nach der Reorganisation gleich.



Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Metriktypen und bewertbare Datensätze

In der Anwendung „Assessments“ werden von Assessment-Administratoren Metriktypen und bewertbare Datensätze erstellt und verwaltet.

Ein Metriktyp definiert eine Gruppe von Datensätzen, die eine Organisation auswerten möchte, z. B. Lieferant, Projekte oder Mitarbeiter. Für jeden Typ generiert das System eindeutige bewertbare Datensätze, die den Typ mit Datensätzen verknüpfen, die ausgewertet werden müssen, z. B. die einzelnen Datensätze für die Lieferanten Amazon und Intel. Es können mehrere bewertbare Datensätze für denselben Quelldatensatz vorhanden sein, wenn der Quelldatensatz die Kriterien für mehr als einen Typ erfüllt. Sie können beispielsweise einen Datensatz in der Unternehmenstabelle, z. B. Intel, als Lieferant und Hersteller mit unterschiedlichen Werten Kategorien und Metriken auswerten.

Konfigurationsvorschläge finden Sie unter Aufgaben des Bewertungsadministrators.

Bewertbare Datensätze

Ein bewertbarer Datensatz verknüpft einen Quelldatensatz, den Sie auswerten möchten, beispielsweise den Unternehmensdatensatz für Amazon oder den Benutzerdatensatz für einen Vertriebsmitarbeiter, mit einem Metriktyp, wie z. B. Lieferanten oder Mitarbeiter.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie verwenden Assessments, um den bewertbaren Datensatz auszuwerten. Das System generiert bewertbare Datensätze aus den Quelldatensätzen, die mit der Tabelle und den Bedingungen übereinstimmen, die im Formular „Bewertungsmetriktyp“ festgelegt sind. Sie bewerten die bewertbaren Datensätze mit Metrikkategorien und Metriken, die die zu bewertenden Merkmale und Werte definieren. Für Metriktypen mit dem Zeitplantyp **Bei Bedarf** können Sie aus dem bewertbaren Datensatzformular Bedarfsanalysen erstellen. Diese Methode der Assessment-Generierung erleichtert das Erstellen und die Vorschau von kurzen Fragebögen oder das schnelle Ermitteln von Assessment-Ergebnissen für bestimmte bewertbare Datensätze.

Sie können eine Bewertungsbeschreibung einrichten, die Informationen aus mehreren Feldern eines bewertbaren Datensatzes enthält und in mehreren Zeilen angezeigt wird. Dieses Setup bietet dem Benutzer, der die Bewertung durchführt, eine detailliertere und verständlichere Beschreibung der Informationen, die im Bewertungsfragebogen angefordert werden. Erstellen Sie eine mehrzeilige Beschreibung mithilfe von Tabellentiteln, die für die Verwendung eines oder mehrerer Felder der ausgewählten Tabelle definiert werden können.

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie Update-Sätze für Umfragen und Bewertungen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Einen bewertbaren Datensatz anzeigen

Metriktypen erstellen und bewertbare Datensätze generieren

Erstellen Sie einen Metriktyp, der eine Tabelle und Filterbedingungen festlegt, die einen Satz von zu bewertenden Datensätzen definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispielsweise bietet die Anwendung „Vendor Performance“ den Metriktyp **Lieferant**, der einen bewertbaren Datensatz für jeden Quelldatensatz in der Unternehmenstabelle [core_company] definiert, in der Feld **Lieferant** aktiviert ist. Erstellen Sie einen Metriktyp für jeden Datensatz, den Sie auswerten möchten, z. B. Lieferant, Benutzer innerhalb einer Organisation oder Projekte.

Neben dem Definieren bewertbarer Datensätze bestimmen die Metriktypen auch, wie Entscheidungsmatrixdaten gefiltert werden, und legen den Zeitplantyp fest, der bestimmt, ob Assessments bei Bedarf oder nach Zeitplan erfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Metriktypen“

Feld	Beschreibung
Name	[Erforderlich] Typname. Es kann sinnvoll sein, dem Typ einen Namen zu geben, der angibt, welche Datensätze er definiert.
Bewertungsdauer	Die Zeit, die Assessoren ab dem Zeitpunkt der Erstellung der Bewertung haben, um den zugewiesenen Fragebogen auszufüllen. Die Beurteilungsdauer legt das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Fälligkeitsdatum fest, das auf Bewertungsinstanzen erscheint. Änderungen, die an der Dauer einer Bestätigung im Formular für die GRC-Kontrolltestdefinition vorgenommen werden, werden in diesem Feld dynamisch aktualisiert. Die Standarddauer beträgt 14 Tage.
Live Feed	Checkbox, die bestimmt, ob die Live Feed-Ansicht in Bewertungslisten für alle bewertbaren Datensätze, die mit diesem Typ erstellt werden, aktiviert (ausgewählt) oder deaktiviert (nicht ausgewählt) ist.
Manager bei Überfälligkeit benachrichtigen	Checkbox, die festlegt, ob (ausgewählte) E-Mail-Benachrichtigungen an den Manager eines Benutzers gesendet werden sollen, wenn dieser Benutzer einen zugewiesenen Fragebogen nicht rechtzeitig übermittelt.
Assessment-Manager	Manager für diesen Bewertungsmetriktyp. Diese Benutzer sind nur für die Verwaltung des Bewertungsprozesses und nicht für die Ergebnisse verantwortlich. Das System benachrichtigt den Assessment-Manager, wenn eine Bewertung für diesen Metriktyp überfällig ist.
Auswertungstyp	Auswertungsmethode für Fragen mit dem Datentyp „Bestätigung“. Die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Prozent**: Bestätigungspunktzahl als gewichteter Prozentsatz der richtig beantworteten Fragen für ausgewertete Fragen. Wenn Sie diese Bewertungsart auswählen, können Kategorien als **Prozent** oder **Alles oder nichts** bewertet werden. ○ **Alles oder nichts**: Erfordert, dass alle Antworten auf Fragen der Bestätigungstypen korrekt sind oder dass die Bewertung für die gesamte Bestätigung Null ist. Wenn Sie diese Bewertungsart auswählen, werden alle Kategorien automatisch als **Alles oder nichts** ausgewertet.
Skalierungsfaktor	[Erforderlich] Zahl, um die bestmögliche Punktzahl für die Bewertungsergebnisse darzustellen. Alle Ergebnisse für Assessments dieses Typs werden auf diese Zahl skaliert. 10 ist im Allgemeinen ein guter Skalierungsfaktor. **Hinweis:** Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn es einen Wert enthält und Sie den Metriktyp speichern. Wählen Sie einen Skalierungsfaktor aus, mit dem Sie zufrieden sind, bevor Sie den Metriktyp speichern.
Paginierungseinstellung für Service Portal-Ansicht	Geben Sie an, wie der Benutzer Seiten auf der Desktop- oder Tablet-Ansicht im Service Portal anzeigen soll. ○ **Kategorie**: Jede Kategorie auf einer separaten Seite anzeigen. Die Kategorien werden in der folgenden Reihenfolge angezeigt: ▪ Jede Kategorie wird nacheinander auf einer separaten Seite für den ersten bewertbaren Datensatz angezeigt. ▪ Dann erscheint jede Kategorie nacheinander auf einer separaten Seite für den nächsten bewertbaren Datensatz, ▪ und so weiter. ○ **Frage**: Jede Frage auf einer separaten Seite anzeigen. Fragen werden unabhängig von dieser Einstellung auf separaten Seiten für mobile Geräte angezeigt. Jede Frage wird für jede Kategorie, wie für die Einstellung **Kategorie** beschrieben, angezeigt. ○ **Keine**: Alle Elemente auf einer einzigen Seite – keine Paginierung

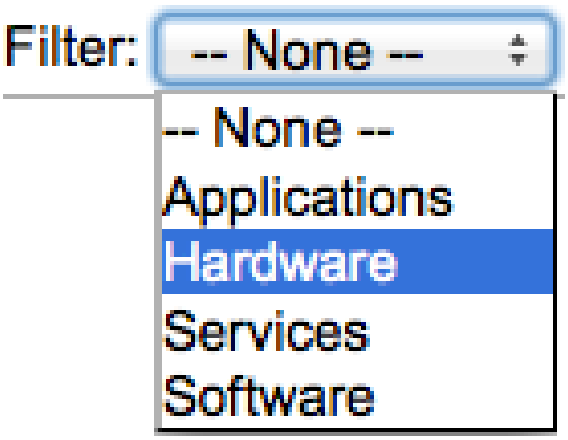
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Standard: **Kategorie** **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Service Portal installiert ist.
Rollen	Zusätzliche Benutzerrollen, die die Ergebnisse anzeigen und auf Datensätze zugreifen können, die diesem Typ zugeordnet sind. Benutzer mit den angegebenen Rollen haben Lesezugriff auf diesen Typdatensatz sowie auf zugehörige Kategorien, Metriken, bewertbare Datensätze und Bewertungslisten, Kategorienbenutzer, Entscheidungsträger und Entscheidungsmatrizen. **Hinweis:** Benutzer mit diesen Rollen haben keinen Zugriff auf Assessment-Module, es sei denn, sie sind auch Assessment-Administratoren. Benutzer mit diesen Rollen können auf andere Weise zu den Datensätzen navigieren, z. B. über Referenzfelder in Bewertungsinstanzen. Dieses Feld bietet die Möglichkeit, bestimmten Benutzern in speziellen Fällen den Zugriff auf bestimmte Bewertungsdaten zu gewähren. Beispielsweise bietet der Metriktyp **Lieferant** Benutzern mit der Rolle vendor_manager Zugriff, damit beim Öffnen von Bewertungslisten oder Entscheidungsmatrizen in der Anwendung „Vendor Performance“ die Ergebnisse anzeigen und bewerten können.
Signatur	[Optional] Bestätigung durch einen Umfrageempfänger über Anforderungen, Mahnungen oder Erwartungen im Zusammenhang mit einer Bewertung. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Bewertungssignatur erstellen.
Rückgabe-URL	Zieladresse einer Webseite, die Benutzern angezeigt wird, nachdem sie eine Bewertung für diesen Metriktyp übermittelt haben. Wenn eine Rückgabe-URL konfiguriert ist, wird der Inhalt „Hinweis beenden“ nicht angezeigt.
Status	[Schreibgeschützt] Status der Bewertung: **Entwurf** oder **Veröffentlicht**.
Business Rule	[Nur Administrator] Business Rule, die das System erstellt, um die angegebene Tabelle zu überwachen. Wenn ein neuer Datensatz in die Tabelle aufgenommen wird, der die Bedingungen des Metriktyps erfüllt, erzeugt die Business Rule einen entsprechenden bewertbaren Datensatz. Wenn die Tabelle oder Bedingungen des Metriktyps geändert werden, aktualisiert das System die Business Rule entsprechend den Änderungen. Bestehende bewertbare Datensätze, die dem Metriktyp zugeordnet sind, sind nicht betroffen.
Zeitplantyp	Einstellung, die den zu verwendenden Bewertungsprozess bestimmt. Wählen Sie **Bei Bedarf** oder **Geplant**.
Regelmäßige Aufgabe	[Nur Admin] Regelmäßige Aufgabe, die vom System erstellt wird, um Assessments für diesen Metriktyp zu generieren. Dieses Feld wird beim ersten Speichern des Datensatzes ausgefüllt. Der Name der regelmäßigen Aufgabe folgt dem Format <Typname> Assessment-Erstellung. Administratoren können einen Zeitplan für die Erstellung von wiederkehrenden Bewertungen für den Metriktyp konfigurieren. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn der Zeitplantyp **Geplant** lautet.

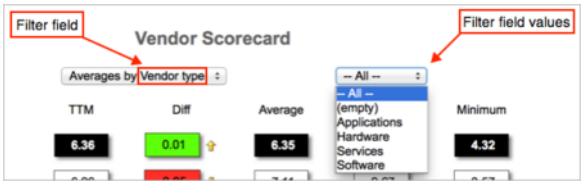
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie den Zeitplantyp von **Geplant** zu **Bei Bedarf** ändern, löscht das System die regelmäßige Aufgabe. Wenn Sie den Zeitplantyp wieder in **Geplant** ändern, erstellt das System eine neue regelmäßige Aufgabe. Der Zeitplan für die Erstellung der vorherigen Bewertung wird nicht gespeichert, kann aber auf Wunsch neu konfiguriert werden.
Bewertungsmethode	[Nur Admin] Gibt die Evaluierungsmethode für diesen Metriktyp an. Das System setzt dieses Feld basierend auf der Erstellung des Metriktyps. Mögliche Evaluierungsmethoden sind: ○ **Bewertung**: Standardfilterwert für Metriktypen. Nur diese Auswertungsmethode verwendet bewertbare Datensätze, Bedingungen und Entscheidungsträger. ○ **Bestätigung**: Für Details siehe Nachweise: Legacy . ○ **Umfrage**: Für Details siehe Umfragedefinitionen.
Skalierungsfaktor	[Erforderlich] Zahl, um die bestmögliche Punktzahl für die Bewertungsergebnisse darzustellen. Alle Ergebnisse für Assessments dieses Typs werden auf diese Zahl skaliert. **10** ist im Allgemeinen ein guter Skalierungsfaktor. **Hinweis:** Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn es einen Wert enthält und Sie den Metriktyp speichern. Wählen Sie einen Skalierungsfaktor aus, mit dem Sie zufrieden sind, bevor Sie den Metriktyp speichern.
Erneute Bearbeitung zulassen	Checkbox, mit der Benutzer ihre Antworten für eine abgeschlossene Bewertung, ein Quiz, eine Umfrage oder eine Bestätigung ändern können. Nach dem Fälligkeitsdatum entfernt das System die Bewertung von der Seite „Meine Bewertungen und Umfragen“ des Benutzers.
Aktiv	Checkbox, die festlegt, ob der Metriktyp aktiv ist. Wenn der Metriktyp inaktiv ist (nicht ausgewählt, ist die Assessment-Generierung deaktiviert, und Benutzer können keine vorhandenen Assessments durchführen.
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zu diesem Typ. Geben Sie eine klare Beschreibung des Typs und seines Verwendungszwecks ein.
Einführung	Einführender Inhalt zur Anzeige von Bewertungsfragebögen. Fügen Sie ein Firmenlogo, eine Begrüßungsnachricht, Hintergrundinformationen zur Umfrage oder Anweisungen hinzu. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen.
Endnotiz	Inhalt, der auf dem Bildschirm angezeigt wird, der angezeigt wird, wenn jemand einen Bewertungsfragebogen übermittelt. Fügen Sie eine Dankesnachricht, Folgeanweisungen oder andere anwendbare Informationen hinzu. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen. Endnotizen werden nicht angezeigt, wenn eine **Rückgabe-URL** angegeben ist.
Benachrichtigungen senden	Aktivieren Sie die Checkbox, um Benachrichtigungen für diese Beurteilung, Umfrage oder Bestätigung zu senden. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen.
Abschnitt Bedingung	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	[Erforderlich] Tabelle mit den Datensätzen, die Sie evaluieren möchten. Das System erstellt bewertbare Datensätze für Datensätze in dieser Tabelle, die die von Ihnen angegebenen Bedingungen (falls zutreffend) erfüllen. Die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze wird im Feld **Bedingung** als Link angezeigt. Der Link wird dynamisch aktualisiert, wenn Sie die Tabellenauswahl ändern. Klicken Sie auf den Link, um die Liste der übereinstimmenden Datensätze in einer neuen Registerkarte oder einem neuen Fenster zu öffnen. **Hinweis:** Zusätzliche Rollen sind erforderlich, um die Datensätze in bestimmten Tabellen anzuzeigen. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, auf die Sie keinen Zugriff haben, wird im Feld **Bedingung** eine Warnmeldung von angezeigt, in der die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze angegeben wird. Sie können keine bewertbaren Datensätze für Tabellen generieren, für die Sie nicht über eine ausreichende Rolle verfügen.
Bedingung erzwingen	Checkbox, die festlegt, was mit bewertbaren Datensätzen geschieht, wenn Sie die ausgewählte Tabelle oder die ausgewählten Bedingungen ändern.
Bedingung	Condition Builder, der bestimmte Datensätze definiert, die anhand der ausgewählten Tabelle bewertet werden sollen. Wenn Sie keine Bedingungen angeben, erstellt das System bewertbare Datensätze für alle Datensätze in der ausgewählten Tabelle. Klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol, um die Anzahl der angrenzenden Datensätze zu aktualisieren. **Hinweis:** Wenn Sie die Tabelle oder die Bedingungen ändern, müssen Sie auf **Bewertbare Datensätze generieren** klicken, um neue bewertbare Datensätze zu erstellen.
Abschnitt Entscheidungsmatrix	
Filterfeld	[Erforderlich] Feld in der ausgewählten Tabelle, das zum Filtern von Ergebnissen in Entscheidungsmatrizen und Bewertungslisten verwendet werden kann. Beispiel: Wenn die ausgewählte Tabelle ist **Unternehmen** [Core_Company] Und Sie wählen aus **Lieferantentyp** Als Filterfeld: ○ Wenn Sie Entscheidungsmatrizen für diesen Typ anzeigen, listet das Menü Entscheidungsmatrix zum Filtern von geplotteten Elementen die Lieferantentypen auf: **Anwendungen**, **Hardware**, **Services** und **Software**. 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Bei Bewertungslisten werden für diesen Typ in der Durchschnittsansicht die Bewertungen nach Lieferantenart angezeigt. 
Filterbedingung	Condition Builder, der definiert, welche Datensätze aus der Tabelle als Auswahlmöglichkeiten im Filtermenü verfügbar sind. Wenn das Filterfeld beispielsweise **Lieferantenart** lautet und Sie die Filterbedingung **[Name] [enthält nicht] [Hardware]** erstellen, sind nur Datensätze mit Lieferantenarten **Anwendungen**, **Services** und **Software** mögliche Auswahlmöglichkeiten für Entscheidungsmatrixfilter.
Standard-Matrixfilter	Datensatz, der als Standardfilter für Entscheidungsmatrizen und Bewertungslisten verwendet werden soll. Das gewählte **Filterfeld** und die gewählte **Filterbedingung** steuern die verfügbaren Datensatzoptionen. Klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol neben dem Feld, um die Datensätze anzuzeigen. Betrachten Sie den Fall, dass das Filterfeld **Lieferantenart** lautet und Sie **Anwendungen** als Standardmatrixfilter wählen. Die Filterauswahl für Entscheidungsmatrizen für diesen Typ ist standardmäßig auf **Anwendungen** festgelegt. Wenn Sie den Wert von **Tabelle** oder **Filterbedingung** ändern, müssen Sie in diesem Feld auf das Aktualisierungssymbol klicken, um die aktualisierten Wahlmöglichkeiten für den **Standardmatrixfilter** anzuzeigen. Wenn Sie dies nicht tun, wählt das System beim Speichern des Datensatzes die erste verfügbare Option aus den aktualisierten Feldoptionen aus.
Zugehörige Listen	
Metrikkategorien	Alle mit dem Typ verknüpften Metrikkategorien.
Bewertbare Datensätze	Alle bewertbaren Datensätze, die dem Typ zugeordnet sind. Diese Themenliste wird in der Bestätigungsansicht dieses Formulars ausgeblendet.

Die **Generieren Sie Bewertungen** Die Schaltfläche ist für Administratoren in bestimmten Fällen für geplante Bewertungen sichtbar. Klicken Sie erst dann auf die Schaltfläche, wenn Sie die erforderlichen Aufgaben ausgeführt haben.

4. Wenn Sie mit den Typeinstellungen zufrieden sind, klicken Sie auf **Bewertbare Datensätze generieren**, um den Datensatz zu speichern und bewertbare Datensätze zu erstellen.
Sie müssen auf **Bewertbare Datensätze erstellen**, um den anfänglichen Satz bewertbarer Datensätze basierend auf der Tabelle und den im Typdatensatz angegebenen Bedingungen zu erstellen. Danach erstellt das System immer dann einen bewertbaren Datensatz, wenn ein neuer übereinstimmender Datensatz erstellt wird. **Bewertbare Datensätze generieren** befindet sich unter **Zugehörige Links**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Durch Klicken auf **Bewertbare Datensätze generieren** kann unter bestimmten Umständen das Löschen vorhandener bewertbarer Datensätze ausgelöst werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erzwingen Sie eine Bedingung, um einen bewertbaren Datensatz zu löschen.

Die Seite leitet auf die Liste der erstellbaren bewertbaren Datensätze um.

Zugehörige Informationen

Durchschnitte der Bewertungsbewertungsliste

Planen Sie eine Bewertung

Zeitplantypen

Legen Sie einen Zeitplan für die Bewertungsgenerierung fest

Bewertungen bei Bedarf

Erzwingen Sie eine Bedingung, um einen bewertbaren Datensatz zu löschen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Formularlayout konfigurieren

Einen Metriktyp löschen

Beim Löschen eines Metriktyps werden viele verknüpfte Datensätze gelöscht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen einige dieser Datensätze manuell löschen, bevor Sie den Typ löschen, während andere automatisch mit dem Typ vom System gelöscht werden.

Prozedur

1. Löschen Sie die Datensätze, die dem zu löschenden Typ zugeordnet sind:
   - Bewertungsergebnisse (Metrik- und Kategorieergebnisse)
   - Bewertungsinstanz (Fragen und Bewertungsinstanzen, in dieser Reihenfolge)
   - Bewertungsgruppen
2. Löschen Sie den Typ.

   Es erscheint ein Bestätigungsdialogfeld, das Sie darauf hinweist, dass bestimmte mit dem Typ verknüpfte Datensätze ebenfalls gelöscht werden.
3. Klicken Sie auf **OK**, um den Typ und diese zugehörigen Datensätze zu löschen:
   - Regelmäßige Aufgabe für die Assessment-Generierung
   - Business Rule für die Generierung bewertbarer Datensätze
   - Bewertbare Datensätze
   - Metrikkategorien
   - Kategoriebenutzer
   - Entscheidungsträger
   - Metriken

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Metrikdefinitionen
- Entscheidungsmatrizes

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Eine Bewertung exportieren

Sie können Assessments zwischen ServiceNow-Instanzen austauschen, indem Sie ein Assessment exportieren und dann das Assessment in einer anderen Instanz importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Hinweis: Update Sets sind in der Helsinki-Version verfügbar und sollten zum Verschieben von Daten von einer Instanz zu einer anderen verwendet werden. Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Das System exportiert eine einzelne XML-Datei, die keine Ergebnisdaten enthält.

Die XML-Datei enthält den Metriktyp [asmt_metric_type] und die folgenden Datensätze, die dem Typ zugeordnet sind:

- Bewertbare Datensätze [asmt_assessable_record]
- Metrikkategorien [asmt_metric_category]
- Metriken [asmt_metric]
- Metrikdefinitionen [asmt_metric_definition]
- Kategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]
- Entscheidungsträger [asmt_m2m_stakeholder]
- Entscheidungsmatrizen [asmt_decision_matrix], [asmt_m2m_xcategory_matrix] und [asmt_m2m_ycategory_matrix]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz und wählen Sie **Bewertung exportieren**.
3. Speichern Sie die XML-Datei.

Zugehörige Informationen

Eine Bewertung importieren

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Eine Bewertung importieren

Teilen Sie Assessments zwischen ServiceNow-Instanzen durch Importieren eines zuvor exportierten Assessments.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Update Sets sind in der Helsinki-Version verfügbar und sollten zum Verschieben von Daten von einer Instanz zu einer anderen verwendet werden. Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass für die Zielinstanz Assessments aktiviert sind.
2. Befolgen Sie das unter beschriebene Verfahren Importieren Sie Daten aus XML .

Zugehörige Informationen

Eine Bewertung exportieren

Verwenden Sie Update-Sätze für Umfragen und Bewertungen

Verwenden Sie ein Update-Set, um Änderungen an Umfragen und Assessments zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder survey_admin

Prozedur

Erstellen Sie einen Update-Satz, und verwenden Sie ihn, um Änderungen an einer Entwicklungsinstanz vorzunehmen.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter System-Update Sets .

Verwenden Sie bei der Entwicklung von Umfragen und Bewertungen einen Update-Satz, um die Änderungen zu erfassen und von einer Entwicklungsinstanz in eine Produktionsinstanz zu verschieben. Nachdem ein Aktualisierungssatz erstellt und als aktuell markiert wurde, werden alle Aktualisierungen der folgenden Tabellen im Aktualisierungssatz aufgezeichnet.

Die folgenden Tabellen sind jetzt mit dem Update-Set aktiviert und erweitern die Anwendungsdatei:

- Bewertungsmetrikvorlagen [asmt_template]
- Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]
- Bewertungsvorlagendefinitionen [asmt_template_definition]
- Bewertungsmetrikdefinitionen [asmt_metric_definition]: Antwortmöglichkeiten für Umfragefragen
- Zeitplan [sys_trigger]: regelmäßige Aufgaben, die der Umfrage zugeordnet sind
- Bewertungsmetrikkategorien [asmt_metric_category]: Umfragekategorien
- Bewertungsmetriken [asmt_metric]: Umfragefragen
- Bewertungskategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]: Umfragebenutzer
- Auslösebedingungen [asmt_condition]

Eine Bewertungssignatur erstellen

Eine Unterschrift auf einem Beurteilungsbogen enthält *Erklärungen*, die Anweisungen, eine rechtliche Erklärung oder einen beliebigen Text, den der Empfänger berücksichtigen soll, übermitteln kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können verlangen, dass der Empfänger eine Checkbox auswählt oder eine vollständige Signatur bereitstellt, um die Annahme der Erklärung zu bestätigen, bevor Sie das Formular absenden. Sie können Erklärungen anzeigen, ohne dass eine Signatur erforderlich ist. Eine Bewertungseigenschaft **Authentifizierung für die Benutzersignatur erforderlich** ermöglicht es Ihnen, von Benutzern die Angabe ihres Benutzernamens und Passworts zu verlangen, wenn eine Bewertung eine vollständige Namenssignatur verlangt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Signaturen**an.

   Alle Signaturen im System werden in dieser Liste angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus und senden Sie es über die Felder in der Tabelle ab.

Bewertungssignaturfelder

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für diese Signatur
Signaturtyp	Erforderlicher Signaturtyp. Die Auswahlmöglichkeiten sind **Checkbox**, **Vollständiger Name** oder **Nur Erklärung**. Wenn **Nur Erklärung** ausgewählt wird, ist zum Senden des Fragebogens keine Signatur erforderlich. Standardmäßig erfordert das System eine Benutzerauthentifizierung für einen vollständigen Namenseintrag.
Erklärung	Text, der den Empfängern präsentiert werden soll, für die eine Bestätigung erforderlich ist.

Bewertbare Datensätze
Ein bewertbarer Datensatz verknüpft einen Quelldatensatz, den Sie auswerten möchten, beispielsweise den Unternehmensdatensatz für Amazon oder den Benutzerdatensatz für einen Vertriebsmitarbeiter, mit einem Metriktyp, wie z. B. Lieferanten oder Mitarbeiter.

Sie verwenden Assessments, um den bewertbaren Datensatz auszuwerten. Das System generiert bewertbare Datensätze aus den Quelldatensätzen, die mit der Tabelle und den Bedingungen übereinstimmen, die im Formular „Bewertungsmetriktyp“ festgelegt sind. Sie bewerten die bewertbaren Datensätze mit Metrikkategorien und Metriken, die die zu bewertenden Merkmale und Werte definieren. Für Metriktypen mit dem Zeitplantyp **Bei Bedarf** können Sie aus dem bewertbaren Datensatzformular Bedarfsanalysen erstellen. Diese Methode der Assessment-Generierung erleichtert das Erstellen und die Vorschau von kurzen Fragebögen oder das schnelle Ermitteln von Assessment-Ergebnissen für bestimmte bewertbare Datensätze.

Sie können eine Bewertungsbeschreibung einrichten, die Informationen aus mehreren Feldern eines bewertbaren Datensatzes enthält und in mehreren Zeilen angezeigt wird. Dadurch erhält der Benutzer, der die Bewertung durchführt, eine detailliertere und verständlichere Beschreibung der im Bewertungsfragebogen abgefragten Informationen. Erstellen Sie eine mehrzeilige Beschreibung mithilfe von Tabellentiteln, die für die Verwendung eines oder mehrerer Felder der ausgewählten Tabelle definiert werden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Einen bewertbaren Datensatz anzeigen

Einen bewertbaren Datensatz anzeigen

Zeigen Sie das Formular für den bewertbaren Datensatz an, um die Einstellungen zu bearbeiten und verschiedene Aktionen auszuführen.

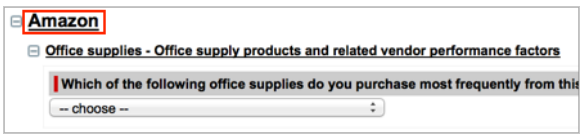
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**an.
2. Öffnen Sie einen Datensatz aus der Liste.
   Standardmäßig zeigt die Liste nur bewertbare Datensätze mit den Metriktypen **Aktiv** an.
3. Im Formular Bewertbare Datensätze können Sie Felder bearbeiten und ggf. andere Aktionen ausführen (siehe Tabelle).

Bewertbare Datensätze anzeigen

Feld	Beschreibung
Name	[Schreibgeschützt] Name des bewertbaren Datensatzes basierend auf Wählen Sie ein Feld als Tabellenanzeigewert aus Des Quelldatensatzes. Der Name erscheint in Bewertungsfragebögen. 
Quelle	[Schreibgeschützt] Quelldatensatz, mit dem der bewertbare Datensatz verknüpft ist. Die **Quelle** gibt den Tabellennamen und den Anzeigewert des Quelldatensatzes an. Wenn das Feld **Name** beispielsweise der Anzeigewert für die Unternehmenstabelle ist, hat der bewertbare Datensatz für den Unternehmensdatensatz **Amazon** den **Quellen**wert **Unternehmen: Amazon**.
Live-Feed	Kontrollkästchen, das bei Aktivierung eine Live-Feed-Gruppe für den bewertbaren Datensatz erstellt, der auf der Bewertungsliste angezeigt wird. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, nachdem eine Live-Feed-Gruppe erstellt wurde, löscht das System die Live-Feed-Gruppe und alle zugehörigen Nachrichten.
Typ	[Schreibgeschützt] Metriktyp, aus dem der bewertbare Datensatz generiert wurde.
Entscheidungsmatrix	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Ergebnisdaten dieses bewertbaren Datensatzes in Entscheidungsmatrizen desselben Metriktyps anzuzeigen. Entscheidungsmatrizen sind Diagramme, die die Bewertungsergebnisse für mehrere bewertbare Datensätze darstellen. Wenn Sie die Checkbox deaktivieren, wird der bewertbare Datensatz weiterhin in den Standard-Entscheidungsmatrizen angezeigt, wenn Sie auf den Link **Matrix anzeigen** in der Bewertungsliste des bewerteten Datensatzes klicken.
Live Feed-Gruppe	[Schreibgeschützt] Live-Feedgruppe für diesen bewertbaren Datensatz. Wenn Sie die Checkbox **Live Feed** auswählen und den Datensatz speichern, füllt das System dieses Feld aus.
Zugehörige Links	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bewertungsliste anzeigen	Öffnet die Bewertungsliste für den bewertbaren Datensatz.
Zugehörige Listen	
Kategorie	Alle mit dem bewertbaren Datensatz verknüpften Metrikkategorien. Ein bewertbarer Datensatz muss einer zu bewertenden Kategorie zugeordnet werden. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um Kategoriezuordnungen zu bearbeiten oder zu entfernen. Beachten Sie, dass es oft effizienter ist, Kategorien mithilfe des Formulars für die Metrikkategorie mit bewertbaren Datensätzen zu verknüpfen.
Kategoriebenutzer	Alle Entscheidungsträger, die Bewertungsfragebögen zu diesem bewertbaren Datensatz nehmen können. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um Entscheidungsträger anzulegen und zu löschen. Weitere Informationen zu dieser und anderen Methoden zum Erstellen von Entscheidungsträgern finden Sie unter Entscheidungsträger. Diese Themenliste ist nur verfügbar, wenn der zugehörige Metriktyp den Zeitplantyp **Geplant** hat.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Erzwingen Sie eine Bedingung, um einen bewertbaren Datensatz zu löschen

Standardmäßig löscht das System bewertbare Datensätze nicht, selbst wenn Sie die Tabelle oder die Bedingungen für den Typ ändern und die vorhandenen bewertbaren Datensätze nicht mehr übereinstimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System kann so konfiguriert werden, dass Sie das Löschen von bewertbaren Datensätzen auslösen können, die nicht mit der Typentabelle und den Bedingungen übereinstimmen.

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „Bewertungsmetriktyp“ die Checkbox **Bedingung erzwingen**, um das Löschen vorhandener bewertbarer Datensätze dieses Typs zu aktivieren, die nicht der angegebenen Tabelle oder den angegebenen Bedingungen entsprechen.

   Wenn die Checkbox deaktiviert ist, behält das System vorhandene bewertbare Datensätze dieses Typs bei, selbst wenn sie nicht mit der angegebenen Tabelle und den angegebenen Bedingungen übereinstimmen.

2. Klicken Sie auf **Bewertbare Datensätze generieren**, um alle bewertbaren Datensätze zu löschen, die dem Typ zugeordnet sind und nicht der aktuellen Tabelle und den aktuellen Bedingungen entsprechen.

   Das System löscht bewertbare Datensätze nicht automatisch, auch wenn die Checkbox **Bedingung erzwingen** aktiviert ist. Sie müssen auf **Bewertbare Datensätze generieren** klicken, wobei die Checkbox jedes Mal aktiviert sein muss, wenn das System nicht übereinstimmende bewertbare Datensätze löschen soll.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einen bewertbaren Datensatz löschen

Wenn Sie einen bewertbaren Datensatz löschen, löscht das System alle Entscheidungsträger für den Datensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Wenn ein Quellsatz gelöscht wird, löscht das System den zugehörigen bewertbaren Datensatz. Um den Quelldatensatz zu löschen, müssen Sie zuerst alle zugehörigen Metrikergebnisse und Kategorienergebnisse löschen.

Prozedur

Den bewertbaren Datensatz löschen:

- Um einen einzelnen Datensatz zu löschen, öffnen Sie den Datensatz und klicken Sie auf **Löschen**.
- Um mehrere Datensätze zu löschen, verwenden Sie die Liste der bewertbaren Datensätze.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Fügen Sie im Fragenpool eine Metrikkategorie und Metrik für Bewertungen hinzu

Verwenden Sie die im Fragenpool hinzugefügten Fragenkategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken) für Bewertungen. Sie können Metrikkategorien oder Metriken aus der Fragenbank zu einer Bewertung oder aus der Bewertung zu einer Fragenbank hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder Assessment-Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Fragenbank**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Metrikkategorie“ aus.

Metrikkategoriefelder

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrikkategorie.
Beschreibung	Beschreibung der Metrikkategorie.
Metriken gesamt	Gesamtzahl der Metriken in der Metrikkategorie. Diese Zahl wird automatisch aktualisiert, wenn Sie der Kategorie Metriken hinzufügen oder daraus löschen.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Titelleiste, und klicken Sie auf **Speichern** .
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Assessment-Metriken“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular „Bewertungsmetrik“ aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Bewertungsmetrikfeldern finden Sie unter .

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Metrikkategorien oder Metriken für eine Bewertung mit dem Fragenpool

Verwenden Sie Fragenkategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken) aus dem erneut **Fragenpool** Modul beim Erstellen oder Aktualisieren einer Bewertung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator oder Assessment_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinitionen** > **Typen**an.
2. Öffnen Sie eine Bewertungsdefinition.
3. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Bewertung Metrikkategorien aus dem Fragenpool in Platform hinzuzufügen.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Metrikkategorien auf **Neue Kategorie von Bank** .
   Das Dialogfeld „neue Kategorie aus Bank“ wird mit einer Liste aller Metrikkategorien angezeigt, die im Fragenpool hinzugefügt wurden.
   b. Wählen Sie die erforderlichen Kategorien aus, und klicken Sie auf **Auswahl Hinzufügen** .
   Eine Kopie der Metrikkategorie und der entsprechenden Metriken wird in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ erstellt.
4. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Bewertung aus dem Fragenpool in Platform Metriken hinzuzufügen.
   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategoriedefinition.
   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Bewertungsmetriken auf **Neue Metrik von Bank** .
   Das Dialogfeld neue Metrik aus Bank wird mit einer Liste der Fragen angezeigt, die im Fragenpool verfügbar sind.
   c. Wählen Sie die erforderlichen Metriken aus, und klicken Sie auf **Auswahl Hinzufügen** .
   Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird in der zugehörigen Liste Bewertungsmetriken der Kategorie erstellt.
5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um der Fragenbank aus einer Bewertung in Platform eine Metrikkategorie hinzuzufügen.
   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategoriedefinition.
   b. Klicken Sie Auf **Zu Fragenpool hinzufügen** .
   Eine Kopie der Kategorie wird zusammen mit ihren Metriken und Metrikdefinitionen im Fragenpool erstellt.
6. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um der Fragenbank aus einer Bewertung in Platform eine Metrik hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategoriedefinition.

b. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Bewertungsmetriken die erforderliche Metrikdefinition.

c. Klicken Sie Auf **Zu Fragenpool hinzufügen** .
Das Dialogfeld zu Fragenbank hinzufügen wird angezeigt.

d. In **Wählen Sie einen Fragenpool aus, um diese Frage/Metrik hinzuzufügen** Wählen Sie eine Metrikkategorie aus, der Sie diese Metrik hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **OK** .
Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen werden für die ausgewählte Kategorie im Fragenpool erstellt.

Eine Bewertung kopieren

Erstellen Sie eine Kopie einer Bewertung mit mindestens einer Kategorie, um den Aufwand für die Erstellung einer weiteren Bewertung mit ähnlichen Daten zu reduzieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle zugehörigen Fragen (Typ), Konfigurationen, Kategorien, Metriken, Regeln für die Trennung von Domänen und rollenbasierte Kategorien werden kopiert. Zugewiesene Benutzer, Kategorienbenutzer, Instanzen und Auslösebedingungen werden nicht kopiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Wählen Sie einen Bewertungsmetriktyp.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf **Kopieren** , Oder klicken Sie auf das Menüsymbol, und wählen Sie aus **Kopieren** .

Eine Metrikvorlage erstellen

Erstellen Sie eine Metrikvorlage, um wiederverwendbare Bewertungsskalen für die Auswertung nicht skriptbasierter Metriken zu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Vorlagen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Feld **Name** im Formular Bewertungsmetrikvorlage aus.
4. Um Bilder für die Auswahl von Vorlagen zu verwenden, z. B. für Fragen zum Bildmaßstab, wählen Sie **Bild zulassen**.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie unter den **Bewertungsvorlagendefinitionen** auf **Neu**.
Erstellen Sie eine Vorlagendefinition für jede Antwortoption, die in einer Bewertungsfrage angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Füllen Sie folgende Felder aus:
   - **Anzeige:** Geben Sie den Text ein, der als Antwortoption angezeigt werden soll.
   - **Wert:** Geben Sie einen numerischen Wert ein, der größer oder gleich Null ist und der der Antwortoption entsprechen soll. Werte werden bei den Ergebnisberechnungen verwendet.
   - **Ausgewähltes Bild**: Klicken Sie hier, um das Bild hinzuzufügen, das für den ausgewählten Status verwendet werden soll.
   - **Nicht ausgewähltes Bild**: Klicken Sie hier, um das Bild hinzuzufügen, das für den nicht ausgewählten Status verwendet werden soll.

   Wenn Sie Bewertungsfragen anzeigen, die Vorlagen verwenden, werden Antwortmöglichkeiten in der Reihenfolge vom kleinsten zum höchsten Wert angezeigt.

   Tipp: Um Verwirrungen bei der Berichterstellung zu vermeiden, sollten keine zwei Vorlagendefinitionen für eine Vorlage denselben Wert haben.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Metrikvorlagen

Metrikvorlagen definieren wiederverwendbare Bewertungsskalen für die Auswertung nicht skriptbasierter Metriken.

Jede Antwortoption auf der Skala wird als Vorlagendefinition definiert, ähnlich einer Metrikdefinition. Die Metrikvorlage mit dem Namen „Zufriedenheit“ enthält beispielsweise die Vorlagendefinitionen: **sehr zufrieden**, **zufrieden**, **neutral**, **unzufrieden** und **sehr unzufrieden**.

Metrikvorlagen sind für Metriken mit dem Datentyp **Vorlage** verfügbar. Die folgenden Metrikvorlagen sind standardmäßig verfügbar.

Standardmäßige Metrikvorlagen

Name	Bewertungsvorlagendefinition
Likert 5	Stimme überhaupt nicht zu, stimme nicht zu, neutral, stimme zu, stimme ausdrücklich zu
Zufriedenheit	Sehr unzufrieden, unzufrieden, neutral, zufrieden, sehr zufrieden
Häufigkeit	Nie, selten, manchmal, meistens, ständig
Betrag	Keine, wenige oder wenig, durchschnittlich, viele, ziemlich viel
Größe	Sehr klein, klein, durchschnittlich, groß, sehr groß
Qualität	Sehr schlecht, schlecht, durchschnittlich, gut, sehr gut
Komplexität	Sehr komplex, komplex, moderat, einfach, sehr einfach

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Aktualisieren Sie einen Mindest- und Höchstwert der Metrik, um einer Vorlage zu entsprechen

Für eine korrekte Berechnung der Bewertungsergebnisse müssen die Min- und Max-Werte einer Metrik, die eine Vorlage verwendet, dem kleinsten bzw. größten Vorlagendefinitionswert entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System setzt die Felder **Min** und **Max** automatisch, wenn Sie eine Metrik des Datentyps „Vorlage“ basierend auf den Vorlagendefinitionswerten erstellen. Das System aktualisiert diese Felder jedoch nicht für vorhandene Metriken, wenn Sie zu einer Vorlage eine neue Vorlagendefinition hinzufügen oder den Wert einer vorhandenen Vorlagendefinition aktualisieren. Wenn der neue Wert unter dem Mindestwert aller Metriken, die die Vorlage verwenden, oder über dem Maximalwert liegt, aktualisieren Sie die Metriken entsprechend.

So bearbeiten Sie die Mindest- und Höchstwerte für eine Frage mit dem Datentyp „Vorlage“:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Metriken**an.
2. Konfigurieren Sie Konfigurieren Sie das Listenlayout Um anzuzeigen **Min** Und **Max** Spalten.
3. Führen Sie die folgenden Listenfilterbedingungen aus: [Vorlage] [ist] [<select the template you updated>]
4. Stellen Sie sicher, dass die Mindest- und Höchstwerte mit dem kleinsten und größten Vorlagendefinitionswert für die ausgewählte Vorlage übereinstimmen.

   Wenn die Werte nicht übereinstimmen, bearbeiten Sie Min und Max direkt in der Liste.

   Hinweis: Wenn der Datentyp „Vorlage“ lautet, verhindert eine UI-Richtlinie die Bearbeitung von Min und Max aus dem Formular.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Kategorieanwender und Stakeholder

Benutzer, die an Assessments teilnehmen, sind Personen in Ihrer Organisation, die über besondere Kenntnisse der Assessment-Kategorien und der zu bewertenden Datensätze verfügen.

Eine Person, die qualifiziert ist, Bewertungsfragen aus Metriken einer bestimmten Kategorie zu beantworten, wird zu einem Kategorienbenutzer, wenn sie dieser Kategorie zugeordnet wird. Ein Kategorienbenutzer wird dann zu einem Entscheidungsträger, wenn er einem bestimmten bewertbaren Datensatz zugeordnet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System ermittelt, welche bewertbaren Datensätze und Fragen ein Benutzer erhält, indem er die Metrikkategorien und bewertbaren Datensätze betrachtet, für die diese Benutzer Entscheidungsträger sind. Assessment-Administratoren können Kategorienbenutzer und Entscheidungsträger erstellen und verwalten.

Hinweis: Kategorienbenutzer und Entscheidungsträger werden nur für geplante Assessments verwendet.

Kategoriebenutzer

Kategorienbenutzer sind Benutzer, die möglicherweise Assessment-Fragen zu einer bestimmten Metrikkategorie für geplante Assessments beantworten können. Kategorienbenutzer sollten über besondere Kenntnisse der Kategorien und der in diesen Kategorien enthaltenen Metriken verfügen. Ein Kategorienbenutzer wird zum Entscheidungsträger, wenn er einem bewertbaren Datensatz zugeordnet wird. Erstellen Sie mindestens einen Kategorienbenutzer für jede Kategorie, die Sie für Bewertungsfragebögen verwenden möchten. Kategorieanwender sind nicht erforderlich, wenn die Kategorie nur geskriptete enthält Metriken .

Stakeholder

Ein Entscheidungsträger ist ein Kategorienbenutzer mit bestimmten Produkt- oder Service-Kenntnissen, der einem bewertbaren Datensatz zugeordnet ist. Ein Entscheidungsträger ist mit dem bewertbaren Datensatz und allen Metriken einer bestimmten Kategorie vertraut. Ein Benutzer der gleichen Kategorie kann mit mehreren bewertbaren Datensätzen verknüpft werden. In diesem Fall erstellt das System für jede Zuordnung einen Entscheidungsträger-Datensatz.

Es gibt mehrere Möglichkeiten für das Anlegen von Entscheidungsträgern:

- Konfigurieren Sie das System so, dass Entscheidungsträger automatisch erstellt werden.
- Ordnen Sie mehrere Kategorienbenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zu.
- Ordnen Sie mehrere Kategorienbenutzer einem bewertbaren Datensatz zu.
- Ordnen Sie einen Kategorienbenutzer einem bewertbaren Datensatz zu.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die gewünschten Benutzer- und bewertbaren Datensatzzuordnungen für Kategorien festlegen, bevor Sie versuchen, Entscheidungsträger zu erstellen.

Zugehörige Informationen

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Löschen Sie einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze

Löschen Sie einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Erstellen Sie Kategorienbenutzer, indem Sie Benutzer im System Metrikkategorien zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Kategorienbenutzer erstellen, wählen Sie fachkundige Benutzer aus, die Fragen aus dieser Kategorie beantworten können. Ein Einkäufer ist beispielsweise ein guter Kategoriebenutzer für Metriken, die die Rabattpraktiken eines Lieferanten bewerten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinitionen** > **Kategorien**an.
2. Öffnen Sie eine Kategorie-Datensatz

   Hinweis: Die Kategorie muss einem Metriktyp zugeordnet sein, im dem der **Zeitplantyp** auf **Geplant** gesetzt ist.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Benutzer** auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie die entsprechenden Benutzer für diese Kategorie aus.

Zugehörige Informationen

Kategorieanwender und Stakeholder

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Löschen Sie einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze

Löschen Sie einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz

Erstellen Sie Stakeholder automatisch

Sie können das System so konfigurieren, dass Entscheidungsträger automatisch aus allen Kategorienbenutzern und bewertbaren Datensätzen erstellt werden, indem Sie die Checkbox **Entscheidungsträger erstellen** auf dem Formular „Metrikkategorie“ verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie der Kategorie einen Benutzer zuordnen, macht das System den Benutzer der resultierenden Kategorie zu einem Entscheidungsträger für alle bewertbaren Datensätze, die der Kategorie zugeordnet sind. Wenn Sie der Kategorie einen neuen bewertbaren Datensatz zuordnen, macht das System alle Benutzer der Kategorie zu Entscheidungsträgern für diesen Datensatz, wenn sie nicht bereits Entscheidungsträger sind.

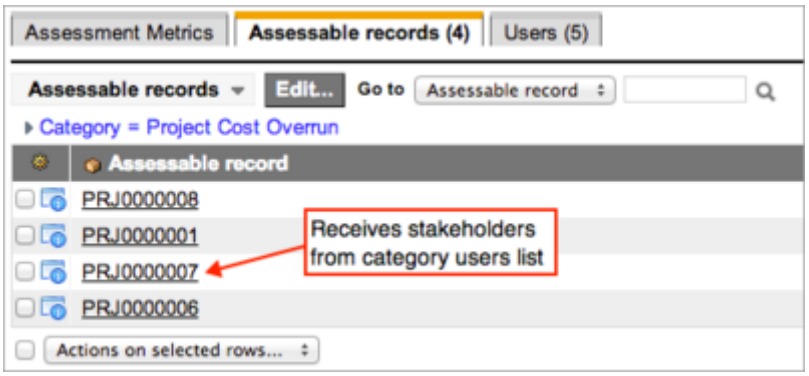
Hinweis: Verwenden Sie die Checkbox **Entscheidungsträger erstellen** mit Vorsicht. Sie könnten mit mehr Entscheidungsträgern als gewünscht und einer großen Menge unnötiger Bewertungsdaten konfrontiert werden. Die automatische Erstellung von Entscheidungsträgern eignet sich am besten für Bewertungsimplementierungen, in denen Kategorienbenutzer über alle oder die meisten bewertbaren Datensätze jeder Kategorie Bescheid wissen.

Prozedur

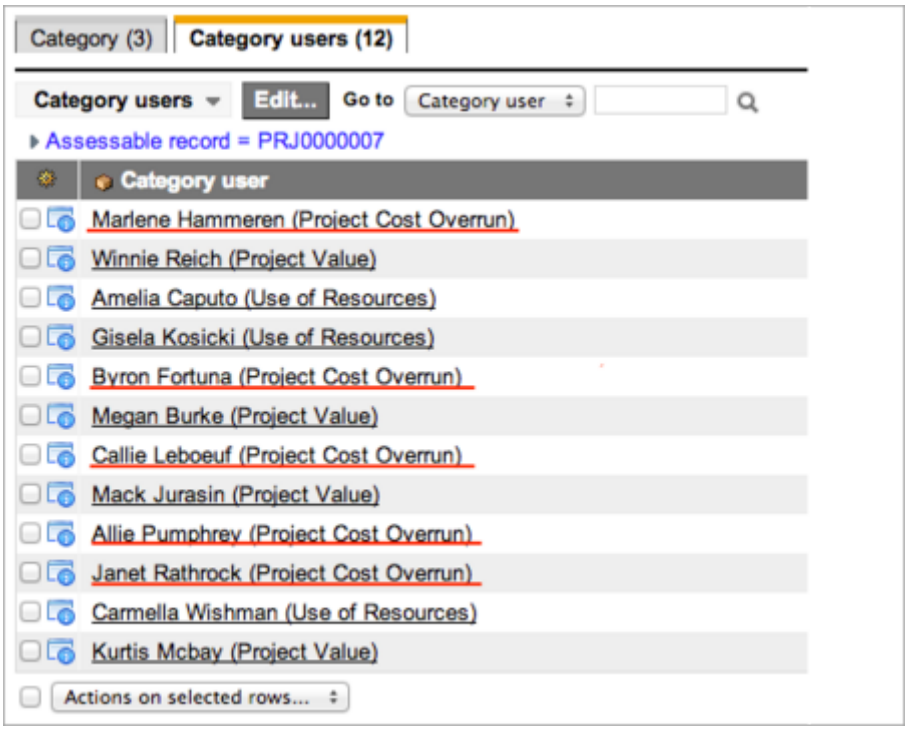
1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Kategorien**an.
2. Wählen Sie eine Kategorie aus.
3. Ordnen Sie Kategorienbenutzer und bewertbare Datensätze der Kategorie zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie die Checkbox **Entscheidungsträger erstellen**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Alle Kategorienbenutzer sind allen bewertbaren Datensätzen als Entscheidungsträger zugeordnet.
6. Klicken sie in der zugehörigen Liste **Bewertbare Datensätze** auf **Bearbeiten**.
7. Ordnen Sie der Kategorie einen bewertbaren Datensatz mit dem Slushbucket zu.



8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das System macht alle Kategoriebenutzer zu Entscheidungsträgern für den neuen bewertbaren Datensatz.



9. Löschen Sie die Entscheidungsträger nach Bedarf.

Zugehörige Informationen

- Kategorieanwender und Stakeholder
- Einen Kategoriebenutzer erstellen
- Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen
- Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen
- Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Löschen Sie einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze

Löschen Sie einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Der Helfer für die Entscheidungsträgerliste im Modul „Entscheidungsträger erstellen“ ist der effizienteste Weg, um mehrere Benutzer einer Kategorie mehreren bewertbaren Datensätzen in einer einzigen Schnittstelle zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

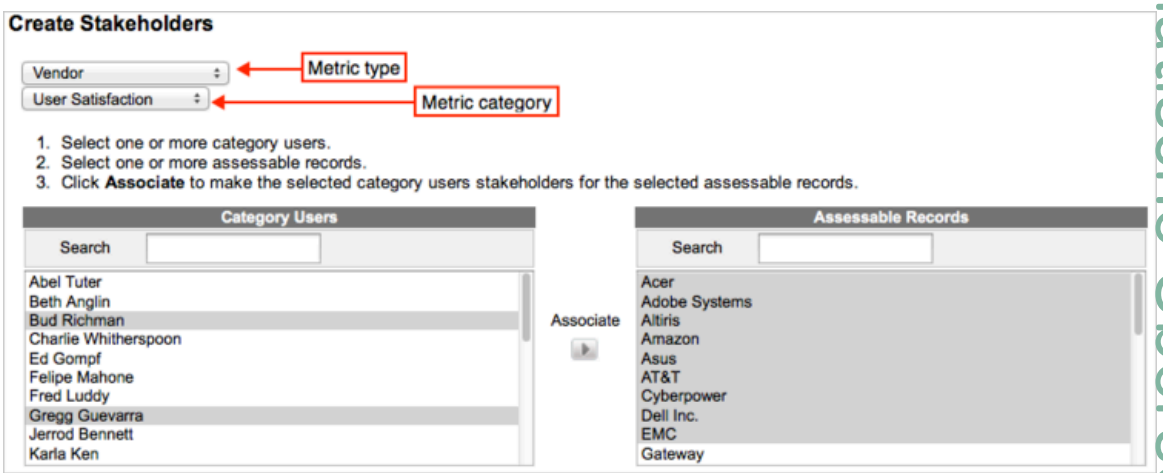
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Kategoriebenutzer jeweils aus einer Kategorie auswählen.

Hinweis: Sie können Entscheidungsträger nicht mit dem Listenhelfer bearbeiten oder löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Erweitert** > **Stakeholder erstellen**an.
   Der Helfer für die Entscheidungsträgerliste wird angezeigt.



2. Wählen Sie einen Metriktyp aus der Liste der verfügbaren Typen aus.

   Hinweis: Es sind nur Metriktypen für geplante Assessments verfügbar. On-Demand-Assessments verwenden keine Kategorienbenutzer oder Entscheidungsträger.

3. Wählen Sie eine Kategorie aus der Liste der verfügbaren Kategorien aus.

   Hinweis: Es sind nur Kategorien innerhalb des ausgewählten Metriktyps verfügbar.

   Das System füllt die Listen **Kategoriebenutzer** und **Bewertbare Datensätze** mit Kategoriebenutzern und bewertbaren Datensätzen, die der ausgewählten Kategorie zugeordnet sind.

4. Wählen Sie einen oder mehrere Kategorienbenutzer aus der Liste **Kategoriebenutzer** aus.

5. Wählen Sie einen oder mehrere bewertbare Datensätze aus der Liste **Bewertbare Datensätze** aus.

6. Klicken Sie auf den Pfeil **Zuordnen** zwischen den Listen, um die Zuordnung abzuschließen.
   Eine Nachricht über dem Listenhelfer informiert Sie, dass die ausgewählten Kategorieanwender jetzt Stakeholder für die ausgewählten bewertbaren Datensätze sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Kategorieanwender und Stakeholder

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Löschen Sie einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze

Löschen Sie einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz

Löschen Sie einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze

Sie können Entscheidungsträger für mehrere bewertbare Datensätze löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Erweitert** > **Bewertungs-Stakeholder**an.
2. Sortieren Sie je nach der gewünschten Perspektive die Liste nach **Bewertbarer Datensatz** oder **Kategoriebenutzer**.
3. Aktivieren Sie die Checkbox für jeden Entscheidungsträger, den Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie **Löschen** in der Wahlliste **Aktionen**.
5. Klicken Sie auf **OK**, um die Aktion zu bestätigen.
   Das System löscht die Stakeholder.

Zugehörige Informationen

Kategorieanwender und Stakeholder

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Löschen Sie einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Erstellen Sie einen einzelnen Stakeholder mithilfe der Liste im Modul „Bewertung Stakeholder“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ordnen Sie einen beliebigen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Erweitert** > **Bewertungs-Stakeholder**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Assessment-Entscheidungsträger“ folgende Felder aus:

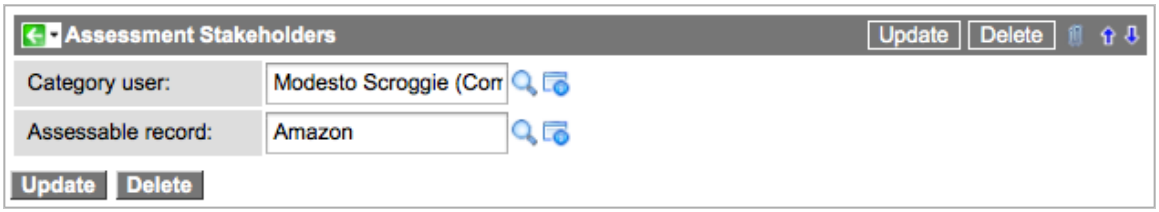
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Kategoriebenutzer**: Wählen Sie einen Kategoriebenutzer aus.
- **Bewertbarer Datensatz**: Wählen Sie einen bewertbaren Datensatz aus.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Der ausgewählte Kategoriebenutzer wird zum Entscheidungsträger für den ausgewählten bewertbaren Datensatz. Um die Zuordnung zu überprüfen, navigieren Sie zu dem bewertbaren Datensatz und beachten Sie, dass sich der ausgewählte Kategoriebenutzer in der zugehörigen Liste „Kategoriebenutzer“ befindet.



Hinweis: Erstellen Sie keine Entscheidungsträger aus Kategoriebenutzern und bewertbaren Datensätzen verschiedener Metriktypen.

Zugehörige Informationen

Kategorieanwender und Stakeholder

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Löschen Sie einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze

Löschen Sie einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Erstellen Sie im Formular „Bewertbarer Datensatz“ viele Stakeholder für einen einzelnen bewertbaren Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

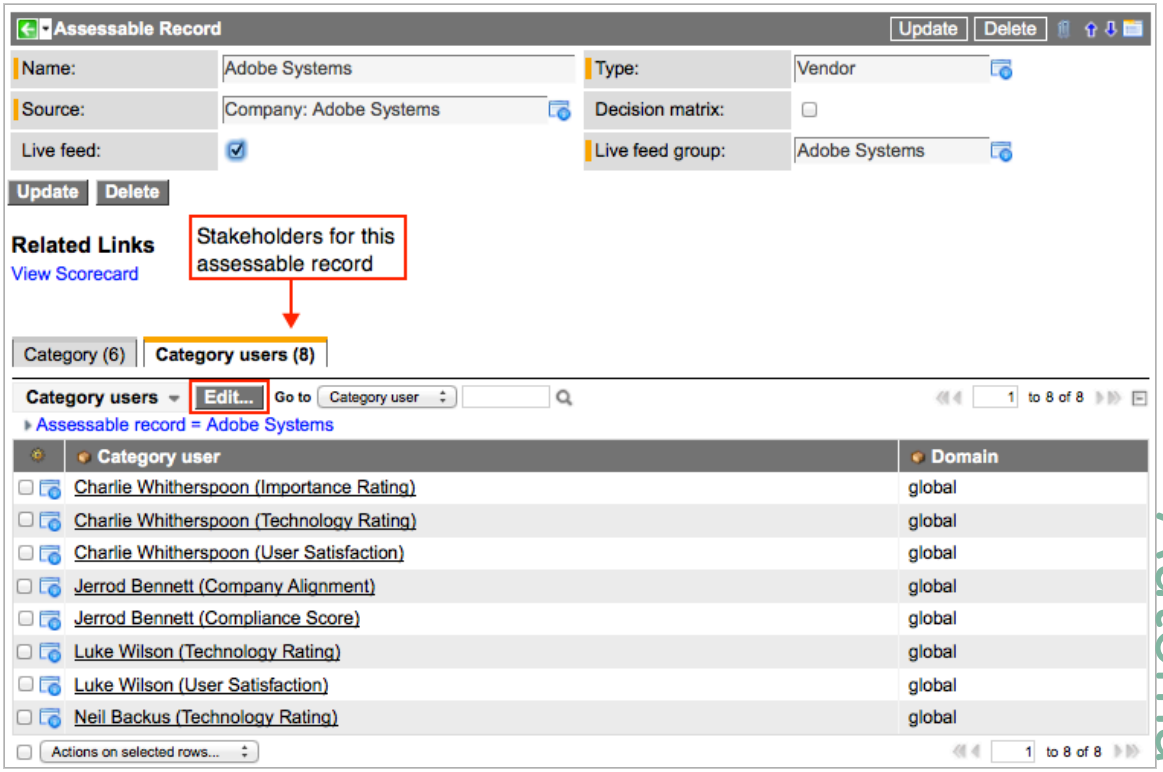
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Entscheidungsträger auch aus dem Formular bearbeiten oder löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**an.
2. Öffnen Sie einen Datensatz aus der Liste.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Kategoriebenutzer** auf **Bearbeiten**.
   Diese Kategoriebenutzer sind die Entscheidungsträger für diesen bewertbaren Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Fügen Sie Kategorieanwender hinzu, um Stakeholder zu erstellen, oder entfernen Sie Kategorieanwender Das System zeigt nur Kategorieanwender für Kategorien an, die dem bewertbaren Datensatz zugeordnet sind. Wenn beispielsweise ein bewertbarer Datensatz nur den Kategorien Compliance-Punktzahl und Support-Bewertung zugeordnet ist, werden Anwender der Anwenderzufriedenheitskategorie nicht aufgelistet.

Zugehörige Informationen

Kategorieanwender und Stakeholder

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Löschen Sie einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze

Löschen Sie einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz

Löschen Sie einen Stakeholder für einen bewertbaren Datensatz

Sie können Entscheidungsträger für einen bewertbaren Datensatz löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**an.
2. Öffnen Sie einen bewertbaren Datensatz.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Kategoriebenutzer** die Checkbox für alle Entscheidungsträger, die Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie **Löschen** in der Wahlliste **Aktionen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **OK**, um die Aktion zu bestätigen.
   Das System löscht die Stakeholder.

Zugehörige Informationen

Kategorieanwender und Stakeholder

Einen Kategoriebenutzer erstellen

Mehrere Kategoriebenutzer mehreren bewertbaren Datensätzen zuordnen

Mehrere Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Einen Kategoriebenutzer einem bewertbaren Datensatz zuordnen

Löschen Sie einen Stakeholder für mehrere bewertbare Datensätze

Bewertungen bei Bedarf

On-Demand-Assessments können für Metriktypen mit dem Feld *Zeitplantyp*, das auf *Bei Bedarf* gesetzt ist, erstellt werden.

Damit das System On-Demand-Assessments ordnungsgemäß generiert, muss der Metriktyp aktiv und veröffentlicht sein. Der Metriktyp muss auch mindestens einer Metrikkategorie zugeordnet sein. Diese Metrikkategorie muss einem oder mehreren der folgenden Elemente zugeordnet sein:

- Bewertbarer Datensatz
- Metrik

Standardmäßig kann ein Assessment-Administrator ein On-Demand-Assessment für einen bewertbaren Datensatz oder mehrere bewertbare Datensätze erstellen.

Zugehörige Informationen

Bewertungsgenerierung

Geplante Bewertungen

Generieren Sie eine On-Demand-Bewertung für mehrere bewertbare Datensätze

Zeigen Sie eine Bewertungsinstanz an

Bewertungsdaten bereinigen

Generieren Sie eine On-Demand-Bewertung

Machen Sie sich mithilfe von On-Demand-Assessments mit dem grundlegenden Bewertungsprozess vertraut und testen Sie Ihre Fragebögen mit minimaler Konfiguration.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wählen Sie den *Bewertbaren Datensatz*, um die Kategorien und Fragen zu evaluieren und zu erstellen, und ordnen Sie dann einem Benutzer im System ein Assessment zu. Vorkonfigurierte *Entscheidungsträger* werden nicht für On-Demand-Assessments verwendet.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Metriktyp und setzen Sie den **Zeitplantyp** auf **Bei Bedarf**, um das Testen Ihrer Assessment-Konfiguration zu ermöglichen.
2. Erstellen Sie die bewertbaren Datensätze für den von Ihnen erstellen Metriktyp.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Erstellen Sie die Metrikkategorien, die für das Evaluieren der bewertbaren Datensätze erforderlich sind.
4. Erstellen Sie für jede Kategorie eine oder mehrere Assessment-Fragen oder Metriken.
5. Veröffentlichen Sie das Assessment.
6. Führen Sie ein On-Demand-Assessment durch, um Ihre Kategorien und Metriken zu testen.
7. Analysieren Sie die Assessment-Bewertungen in einer Assessment-Bewertungsliste oder Entscheidungsmatrix.

Zugehörige Informationen

Bewertungen

Generieren Sie eine On-Demand-Bewertung für einen bewertbaren Datensatz

Wenn Sie ein On-Demand-Assessment aus dem Formular „Bewertbarer Datensatz“ erstellen, enthält die resultierende Bewertung Fragen aus den Kategorien, die dem bewertbaren Datensatz zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Veröffentlichen Sie das Assessment.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**an.
2. Öffnen Sie einen bewertbaren Datensatz, der einem Metriktyp zugeordnet ist, für den der Zeitplantyp **Bei Bedarf** lautet.
3. Dient zum Zuweisen der Bewertung an Anwender, die in konfiguriert sind **Beurteiler** Führen Sie diese Schritte auf der Registerkarte der Bewertung und anderen angegebenen Anwendern aus.
   a. Klicken Sie im Formular „Assessment-Metriktyp“ auf **Assessment zuweisen**.
   b. Wählen Sie einen Benutzer aus der Liste „Letzter Assessor“ aus oder wählen Sie einen anderen Benutzer aus.
   c. Klicken Sie auf **OK**.
4. Dient zum Zuweisen der Bewertung an Anwender, die in konfiguriert sind **Beurteiler** Klicken Sie auf die Registerkarte der Bewertung **Den Beurteilern zuweisen** .

Ergebnis

Das System generiert eine Bewertungsinstanz, die den ausgewählten Anwendern zugewiesen ist.

Zugehörige Informationen

Bewertungsgenerierung

Geplante Bewertungen

Bewertungsdaten bereinigen

Generieren Sie eine On-Demand-Bewertung für mehrere bewertbare Datensätze

Wenn Sie aus dem Formular „Assessment-Metriktyp“ ein On-Demand-Assessment generieren, enthält das resultierende Assessment Fragen aus allen Kategorien, die mit bewertbaren Datensätzen für den Metriktyp verknüpft sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Veröffentlichen Sie das Assessment.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn beispielsweise 15 bewertbare Datensätze zu mindestens einer Kategorie mit Assessment-Metriken zugeordnet sind, enthält das Assessment Fragen für alle 15 bewertbaren Datensätze.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Öffnen Sie einen Metriktyp mit dem Zeitplantyp **Bei Bedarf**.
3. Dient zum Zuweisen der Bewertung an Anwender, die in konfiguriert sind **Beurteiler** Führen Sie diese Schritte auf der Registerkarte der Bewertung und anderen angegebenen Anwendern aus.
   a. Klicken Sie im Formular „Assessment-Metriktyp“ auf **Assessment zuweisen**.
   b. Wählen Sie einen Benutzer aus der Liste „Letzter Assessor“ aus oder wählen Sie einen anderen Benutzer aus.
   c. Klicken Sie auf **OK**.
4. Dient zum Zuweisen der Bewertung an Anwender, die in konfiguriert sind **Beurteiler** Klicken Sie auf die Registerkarte der Bewertung **Den Beurteilern zuweisen** .

Ergebnis

Das System generiert eine Bewertungsinstanz, die den ausgewählten Anwendern zugewiesen ist.

Zugehörige Informationen

Bewertungsgenerierung

Generieren Sie eine geplante Bewertung manuell

Bewertungsgruppen

Bewertungsdaten bereinigen

Eine Bewertung mit der On-Demand-API generieren

Die Schaltflächen „Assessment zuweisen“ rufen eine API auf, um On-Demand-Assessments zu generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Um eine Bewertung zu generieren, rufen Sie auf AssessmentCreation-API Aus einem beliebigen Skript im System, z. B. einer Business-Regel oder eines Client-Skripts.
2. Verwenden Sie die sys_ids dieser Elemente:
   - Ein bewertbarer Datensatz zum Evaluieren. Der bewertbare Datensatz muss einem On-Demand-Typ und mindestens einer Kategorie zugeordnet sein, die nicht geskriptete Metriken enthält.
   - Ein oder mehrere Benutzer, die die Bewertung durchführen sollen. Die API generiert für jeden Benutzer einen Fragebogen zum angegebenen bewertbaren Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Bewertungsgenerierung

Geplante Bewertungen

Generieren Sie eine geplante Bewertung manuell

Generieren Sie manuell eine Lieferantentypbewertung

Legen Sie einen Zeitplan für die Bewertungsgenerierung fest

Bewertungsinstanzen

Zeigen Sie eine Bewertungsinstanz an

Bewertungsdaten bereinigen

Geplante Bewertungen

Das System generiert eine eindeutige regelmäßige Aufgabe für jeden Metriktyp, bei dem das Feld **Zeitplantyp** auf **Geplant** gesetzt ist.

Das System generiert eine eindeutige regelmäßige Aufgabe für jeden Metriktyp, bei dem das Feld **Zeitplantyp** auf **Geplant** gesetzt ist. Jede regelmäßige Aufgabe generiert Assessment-Komponenten für den zugehörigen Metriktyp. Standardmäßig wird die regelmäßige Aufgabe ausgeführt, wenn ein Administrator ihn manuell ausführt. Administratoren können jedoch einen Zeitplan für die automatische Erstellung von Assessments festlegen.

Damit das System geplante Assessments ordnungsgemäß generiert, muss der Metriktyp aktiv und veröffentlicht sein. Der Metriktyp muss auch mindestens einer Metrikkategorie zugeordnet sein. Diese Metrikkategorie muss einem oder mehreren der folgenden Elemente zugeordnet sein:

- Bewertbarer Datensatz
- Entscheidungsträger, der einem der bewertbaren Datensätze zugeordnet ist
- Metrik

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Planen Sie eine Bewertung

Nachdem Sie Ihre Fragebögen mit On-Demand-Assessments ausgewertet haben, bearbeiten Sie bei Bedarf die Kategorien und Metriken, setzen Sie den Datensatz des Metriktyps zurück und wählen Sie die Benutzer aus, die für die Bewertung der bewertbaren Datensätze qualifiziert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie den von Ihnen erstellten Metriktyp On-Demand-Assessment und setzen den **Zeitplantyp** auf **Geplant**.
2. Stellen Sie sicher, dass die Kategorien und Metriken, die Sie für das On-Demand-Assessment erstellt haben, korrekt sind.
3. Erstellen Sie Kategoriebenutzer, die über spezielle Kenntnisse Ihrer Kategorien verfügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Erstellen Sie Entscheidungsträger durch Zuordnen von Kategoriebenutzern zu bestimmten bewertbaren Datensätzen.
5. Legen Sie einen Zeitplan zur automatischen Assessment-Generierung dest oder generieren Sie das Assessment manuell.

   Hinweis: Dieses Verfahren muss von einem Systemadministrator ausgeführt werden.

6. Konfigurieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungen, um Benutzer an die ihnen zugewiesenen Assessments zu erinnern und den Vorgesetzten zu berichten, wenn ein Mitarbeiter eine Assessment-Frist verfehlt.
7. Analysieren Sie die Assessment-Bewertungen in einer Assessment-Bewertungsliste oder Entscheidungsmatrix.

Zugehörige Informationen

Bewertungen

Zeitplantypen

Sie können Assessments für vorkonfigurierte Benutzer planen oder bei Bedarf an jeden Benutzer senden.

Für On-Demand-Assessments sind weniger Setup-Vorgänge erforderlich. Geplante Assessments definieren Benutzer oder Entscheidungsträger, die über spezifische Kenntnisse über die zu bewertenden Datensätze verfügen und automatisch in regelmäßigen Abständen Assessment-Fragebögen an diese Benutzer senden. Am besten konfigurieren Sie zunächst ein On-Demand-Assessment, um sich mit dem Prozess vertraut zu machen und Ihre Fragebögen zu testen. Wenn Sie mit Ihren Kategorien und Fragen zufrieden sind, konfigurieren Sie sie für ein geplantes Assessment neu. Diese Konfigurationspfade sind für beide Assessment-Typen am einfachsten. Weitere Informationen zu Definitionen der in diesen Verfahren verwendeten Begriffe finden Sie unter Schlüsselbegriffe.

Zugehörige Informationen

Bewertungen

Legen Sie einen Zeitplan für die Bewertungsgenerierung fest

Sie können Zeitpläne für die Erstellung von Assessments festlegen. Sie müssen einen Zeitplan für jeden Metriktyp einzeln festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Metriktypdatensatz.
3. Klicken Sie auf das Referenzsymbol neben dem Feld **Regelmäßige Aufgabe**, um den Datensatz des Zeitplanelements zu öffnen.
4. Lokalisieren Sie das Feld **Auslösertyp** und legen Sie einen wiederkehrenden Zeitplan für die regelmäßige Aufgabe fest.

   Wenn Sie beispielsweise jeden Monat Assessment-Komponenten erstellen möchten, wählen Sie den Auslösertyp **Intervall** oder **Wiederholen** und geben Sie einen **Wiederholen**-Wert von 30 Tagen ein. Wählen Sie alternativ **Tag im Monat** und geben Sie eine Laufzeit und einen Lauftag des Monats an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die optimale Häufigkeit der Assessment-Generierung ist subjektiv. Berücksichtigen Sie beim Festlegen des Zeitplans die Anzahl der zu bewertenden Datensätze, wie oft in Ihrem Unternehmen aktualisierte Bewertungsergebnisse erforderlich sind, der Zeit- und Arbeitsaufwand, den die Benutzer zum Abschließen der Assessments benötigen, sowie andere relevante Faktoren.

Einen Metriktyp veröffentlichen

Bevor Assessments generiert werden können, muss ein Assessment-Administrator den zugehörigen Metriktyp veröffentlichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Feld **Zustand** im Formular „Assessment-Metriktyp“ gibt an, ob der Typ veröffentlicht wird. Der Standardzustand ist **Entwurf**, wodurch das System keine Assessments generieren kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Öffnen Sie einen Metrikdatensatz und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

   Die Schaltfläche **Veröffentlichen** ist nur verfügbar, wenn der Status **Entwurf** und dem Typ mindestens eine Metrik zugeordnet ist.

   Hinweis: Ein Metriktyp kann nach dessen Veröffentlichung nicht in den Zustand **Entwurf** zurückversetzt werden.

Generieren Sie eine geplante Bewertung manuell

Administratoren können geplante Prüfungen manuell generieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie diese Option beispielsweise, wenn Sie einen Zeitplan festgelegt haben, jedoch vor dem nächsten geplanten Ausführungsdatum Assessments generieren möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Metriktypdatensatz.
3. Klicken Sie auf **Assessments generieren**, um die regelmäßige Aufgabe sofort auszulösen.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie auf **Assessments generieren** und nicht auf **Bewertbare Datensätze generieren** klicken.

Generieren Sie manuell eine Lieferantentypbewertung

Die Funktion „Vendor Performance“ bietet eine direkte Methode zum Erstellen von Assessments für den Metriktyp „Lieferant“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferanten-Performance** > **Administrator** > **Bewertungen generieren**an.
2. Klicken Sie **Assessments generieren**, um die regelmäßige Aufgabe für den **Lieferanten**-Typ auszuführen.

Bewertungsdaten bereinigen

Der Assessment-Prozess generiert eine beträchtliche Menge an Daten, von denen einige nach kurzer Zeit nicht mehr von Nutzen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Assessment-Prozess generiert eine beträchtliche Menge an Daten, von denen einige nach kurzer Zeit nicht mehr von Nutzen sind. Bewertungen umfassen eine geplante Aufgabe namens *`Remove Old Assessment Data`*Das nur Administratoren zur Verfügung steht. Die regelmäßige Aufgabe entfernt diese Elemente, wenn sie älter als ein Jahr sind:

- Assessment-Instanzfragen
- Assessment-Instanzen
- Metrikergebnisse

Standardmäßig wird die regelmäßige Aufgabe manuell ausgeführt. Administratoren können die regelmäßige Aufgabe so konfigurieren, dass sie automatisch nach einem wiederkehrenden Zeitplan ausgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Alte Assessment-Daten löschen**.
3. Setzen Sie im Formular „Zeitplanelement“ das Feld **Auslösertyp**, um die regelmäßige Aufgabe nach einem wiederkehrenden Zeitplan auszuführen.

   Es wird empfohlen, die regelmäßige Aufgabe wöchentlich oder monatlich auszuführen.
4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**, um die regelmäßige Aufgabe auszuführen.

Bewertungsinstanzen

Eine Assessment-Instanz ist ein Vorkommen eines Fragebogens, der einem Benutzer zugeordnet ist.

Das System generiert Assessment-Instanzen nur, wenn die erforderlichen Bedingungen, wie in Geplante Assessments und On-Demand-Assessments beschrieben, erfüllt sind und es in mindestens einer Kategorie nicht geskriptete Metriken gibt.

Wenn das System geplante Assessments für einen Metriktyp generiert, enthält jede Assessment-Instanz Fragen zu bewertbaren Datensätzen und Kategorien, die sich auf den Entscheidungsträger beziehen, dem er zugeordnet ist.

Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erinnern Sie sich daran, dass einem Benutzerdatensatz mehrere Entscheidungsträger-Datensätze zugeordnet sein können. Minh Leclare ist ein Entscheidungsträger für diese Elemente im Zusammenhang mit dem Metriktyp **Lieferant**:

Bewertbare Datensätze

Bewertbarer Datensatz	Kategorie
Amazon	Benutzerzufriedenheit
Acme	Benutzerzufriedenheit
Acme	Zuverlässigkeit
Cisco	Zuverlässigkeit

Wenn das System eine geplante Bewertung generiert, wird Minh eine Bewertungsinstanz zugewiesen, um Amazon, Acme und Cisco zu bewerten, indem Fragen aus den Kategorien als Stakeholder beantwortet werden. Angenommen, es gibt drei Fragen in der Kategorie „Kundenzufriedenheit“ und sechs Fragen in Bezug auf Zuverlässigkeit. Minhs Fragebogen enthält drei Fragen zu Amazon, neun Fragen zu Acme und sechs Fragen zu Cisco.

Wenn das System ein On-Demand-Assessment für einen bestimmten bewertbaren Datensatz generiert, enthält die Assessment-Instanz Fragen zu diesem bewertbaren Datensatz und allen zugehörigen Kategorien. Wenn das System ein On-Demand-Assessment für einen Metriktyp generiert, enthält die Assessment-Instanz Fragen zu allen bewertbaren Datensätzen dieses Metriktyps und den zugehörigen Kategorien.

Zeigen Sie eine Bewertungsinstanz an

Eine Assessment-Instanz ist ein Vorkommen eines Fragebogens, der einem Benutzer zugeordnet ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Survey_admin, assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertungsinstanzen**an.
   Je nach Status der Instanzen stehen folgende Untermodule zur Verfügung:
   - **Für Entnahme freigegeben**: Zeigt Assessment-Instanzen an, die vom Benutzer erstellt werden können. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **In Bearbeitung**: Zeigt laufende Assessment-Instanzen an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Abgeschlossen**: Zeigt die Assessment-Instanzen an, die abgeschlossen sind. Standardmäßig sind diese Instanzen in absteigender Reihenfolge nach dem Feld **Durchgeführt am** sortiert.
   - **Abgebrochen**: Zeigt die abgebrochenen Assessment-Instanzen an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Alle**: Zeigt Assessment-Instanzen in allen Zuständen an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
2. Öffnen Sie den Datensatz aus dem erforderlichen Untermodul, indem Sie auf eine Bewertungsinstanznummer klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig werden die Felder in der folgenden Tabelle im Formular „Bewertungsinstanz“ für alle anderen Untermodule als angezeigt **Abgeschlossen** .

Hinweis: Wenn Sie eine Instanz im Untermodul **Abgeschlossen** öffnen, werden Sie auf die Antwortseite des Benutzers weitergeleitet.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Datensatznummer
Metriktyp	Metriktyp dieses Assessments.
Assessment-Gruppe	Assessment-Gruppe, zu der dieses Assessment gehört.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Assessment-Instanz abgeschlossen sein muss. Das System füllt das Fälligkeitsdatum mit dem Wert im Metriktypfeld **Assessment-Dauer**. Das System generiert E-Mail-Benachrichtigungen, die sich auf das Fälligkeitsdatum beziehen. **Hinweis:** Standardmäßig führt das System aus `Abgelaufene Bewertungen Abbrechen` Skript alle 30 Tage, um abgelaufene Umfragen-, Bewertungs- und Quiz-Instanzen abzubrechen, die sich im status „in Arbeit“ oder „bereit zur Teilnahme“ befinden.
Status	Assessment-Status.
Domäne	Domäne, die der Instanz zugeordnet ist.
Zugewiesen an	Benutzer, dem dieses Assessment zugeordnet ist. Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn der Status **In Bearbeitung**, **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen** lautet.
Signatur	Name des Signaturdatensatzes, der diesem Assessment beigefügt ist. Eine Signatur setzt voraus, dass die Assessment-Empfänger bestätigen, dass sie die mit einem Fragebogen versehenen Erklärungen gelesen haben.
Signaturergebnis	Überprüfung durch den Empfänger, ob eine Signatur erforderlich ist. Dieser Wert ist entweder der vollständige Name des Empfängers aus der Benutzertabelle [sys_user] oder **geprüft** und zeigt an, dass der Empfänger das Lesen der Erklärung durch Aktivieren einer Checkbox bestätigt hat.

3. Klicken Sie Auf **Nehmen Sie eine Bewertung vor** Um den Fragebogen zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Nehmen Sie eine Bewertung durch.

   Diese Schaltfläche ist verfügbar, wenn alle der folgenden Bedingungen für die Assessment-Instanz erfüllt sind:

   - Sie ist **Zugewiesen an** Sie.
   - Der **Status** lautet **Für Entnahme freigegeben** oder **In Bearbeitung**.
   - Der zugehörige Metriktyp ist **Aktiv**.

Zugehörige Informationen

Bewertungsgenerierung

Generieren Sie eine geplante Bewertung manuell

Ereignisplanung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöserbedingungen für eine Bewertung konfigurieren

Auslöserbedingungen legen fest, wann eine bestimmte Bewertung gesendet werden soll und an wen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Administrator** > **Auslösebedingungen**an.
2. Füllen Sie die Felder im Formular „Auslöserbedingung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Auslöserbedingung“ für Bewertungen.

Zugehörige Informationen

Auslöserbedingungen für eine Umfrage

Bewertbare Datensätze

Auslöserbedingungen für Bewertungen

Eine Auslösebedingung teilt dem System mit, an wen und wann ein bestimmtes Assessment, basierend auf bestimmten Bedingungen, gesendet werden soll.

Bei Auslösebedingungen können Assessment-Administratoren das System so konfigurieren, dass bei jeder bestimmten Aktion Assessments erstellt werden, beispielsweise wenn ein Incident oder eine Änderungsanforderung geschlossen wird. Die Auslösebedingung sendet das Assessment an bestimmte Benutzer, die mit dem auslösenden Datensatz in Verbindung stehen, z. B. Incident-Anrufer oder Anrufbeauftragte für Änderungsanforderungen. Sie können wählen, ob das Assessment jedes Mal gesendet werden soll, wenn die Bedingung erfüllt ist, oder mit welcher Wahrscheinlichkeit das System das Assessment zufällig sendet, wenn die Bedingung erfüllt ist.

Eine Beschreibung der Feldwerte im Formular „Auslöserbedingung“ finden Sie unter Formular „Auslöserbedingung“ für Bewertungen.

Auslösebedingung Konfiguration

Assessment	Lieferant
Tabelle	Incident [incident]
Benutzerfeld	Zugewiesen an
Wiederholungsintervall	30 Tage
Aktiv	Wahr
Zufällig auslösen	Falsch
Feld für bewertbaren Datensatz	Lieferant Dies ist ein Feld in der Tabelle, das aus ausgewählt ist **Tabelle** Feld. Der im angegebenen Feld ausgewählte Referenzdatensatz muss einen bewertbaren Datensatz aufweisen. **Hinweis:** Die Werte in diesem Feld müssen bewertbare Datensätze des ausgewählten Metriktyps aufweisen. Wenn diese Bedingung erfüllt ist, wird nur die Bewertung ausgelöst.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslösebedingung Konfiguration (Fortsetzung)

Zugehöriges Feld 1	Anrufer
Zugehöriges Feld 2	Lieferant
Bedingung	[Zustand] [ist] [abgeschlossen] und [Lieferant] [ist nicht leer]

Auslösebedingung Beispiel

Modesto Scroggie ist der Anrufer eines Incidents, der dem Service Desk-Techniker Boris Catino zugewiesen wurde. Boris wendet sich an einen Lieferanten, um das Problem von Modesto zu lösen, und setzt das Feld **Lieferant** auf **Microsoft**. Wenn der Incident geschlossen wird, erstellt das System eine Bewertungsinstanz, die Boris zugewiesen ist, damit Boris auswerten kann Microsoft Als Lieferant.

Da zwei verwandte Felder als Teil der Auslösebedingung ausgewählt wurden, speichert die Assessment-Instanz die folgenden Informationen aus dem Incident:

- **Zugehöriger Datensatz 1:** Benutzer: Modesto Scroggie
- **Zugehöriger Datensatz 2:** Unternehmen: Microsoft

Hinweis: Obwohl die Auslösebedingung so eingestellt ist, dass sie jedes Mal ausgelöst wird, wenn die Bedingungen erfüllt sind, stellt die Einstellung **Wiederholungsintervall** sicher, dass Boris kein weiteres Assessment erhält, wenn ein anderer ihm zugewiesener Incident innerhalb von 30 Tagen nach dem ersten schließt.

Manager-Benachrichtigungen aktivieren

Benutzer mit der Rolle „assessment_admin“ können die Benachrichtigung des Benachrichtigungsmanagers aktivieren, wenn die Benachrichtigung per E-Mail überfällig ist.

Vorbereitungen

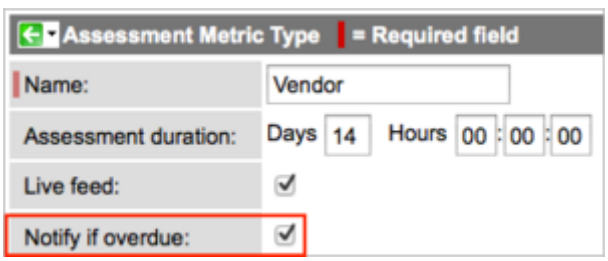
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Benachrichtigung sendet E-Mails an die Manager der Assessoren, wenn die Assessoren ihre zugewiesenen Assessments nicht rechtzeitig abschließen. Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle der Beurteilungsbenachrichtigungen. Sie müssen diese E-Mail-Benachrichtigung für jeden Metriktyp separat aktivieren oder deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Öffnen Sie einen Metriktyp.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Benachrichtigen, wenn überfällig**.



Deaktivieren Sie die Checkbox, um Managerbenachrichtigungen zu deaktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Speichern Sie den Datensatz.

> **Hinweis:** Im Benutzerdatensatz des Prüfers muss ein Manager im Feld **Manager** angegeben sein, um diese Benachrichtigung zu verwenden. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu verwenden.

Assessment-Benachrichtigungen

Sie können das System so konfigurieren, dass E-Mail-Benachrichtigungen für Assessments gesendet werden.

Sie können während des Generierens bewertbarer Datensätze eine der folgenden Benachrichtigungstypen konfigurieren:

- Assessment-Benutzer benachrichtigen: Diese Nachricht informiert Sie über ein zugewiesenes Assessment und enthält den Typ, das Fälligkeitsdatum und grundlegende Anweisungen. Die Nachricht enthält auch einen Link zu dem Datensatz, in dem Sie das Assessment vornehmen.

  > **Hinweis:** Wenn ein Benutzer über ein ausstehendes Assessment verfügt, generiert das System keine weitere Instanz desselben Assessments.

- Assessment-Benutzer erinnern: Diese Meldung erinnert Sie an das Fälligkeitsdatum, wenn die Hälfte der Zeit verstrichen ist und Sie das Assessment nicht abgeschlossen haben. Der Inhalt der Benachrichtigung stimmt mit der ersten Benachrichtigung überein.
- Benachrichtigung des Managers ist überfällig: Wenn Sie bis zum Fälligkeitsdatum kein Assessment abschließen, sendet das System je nach Konfiguration eine Benachrichtigung an Ihren Manager.

> **Hinweis:** Standardmäßig führt das System alle 30 Tage ein Skript aus, um abgelaufene Assessment- und Umfrageinstanzen abzubrechen, die über die Zustände **In Bearbeitung** oder **Für Entnahme freigegeben** verfügen.

Zugehörige Informationen

Metriktypen erstellen und bewertbare Datensätze generieren

Ereignisplanung

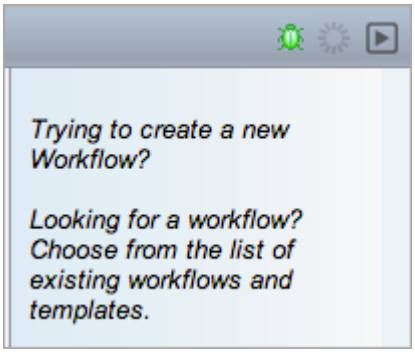
Workflow für Bewertungsbenachrichtigungen

Das System sendet Assessment-Benachrichtigungen gemäß dem Benachrichtigungs-Workflow für Assessment-Benutzer. Anwender mit den Rollen „Workflow_admin“, „Workflow_Creator“ oder „Workflow_Publisher“ Kann Workflows anzeigen.

1. Zum Öffnen des grafischen Workflow-Editors , Navigieren Sie zu **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Im Aktivitätsmenü , Klicken Sie auf den Link, um einen vorhandenen Workflow auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

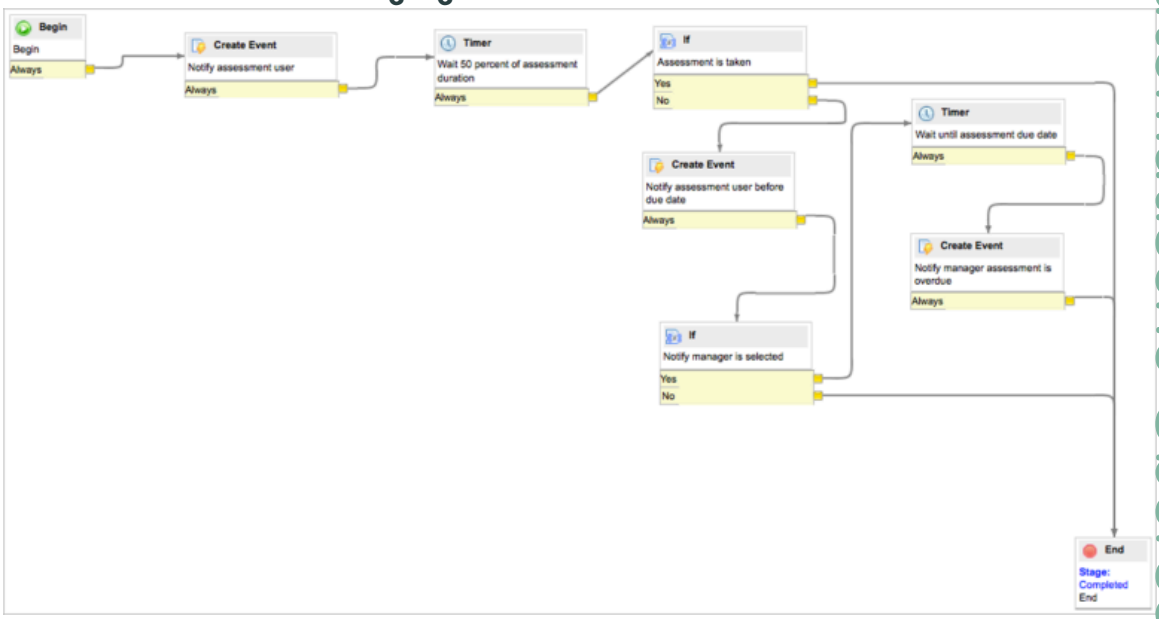
Workflow-Fenster



3. Wählen Sie aus der Liste der Workflow-Versionen **Assessment-Benutzer benachrichtigen**.

   Der Workflow wird angezeigt.

Workflow für die Benachrichtigung des Assessment-Benutzers



Zugehörige Informationen

Assessment-Benachrichtigungen

Ein Metrikergebnis anzeigen

Metrikergebnisse enthalten Werte, die die Performance eines ausgewerteten Datensatzes für eine bestimmte Metrik darstellen, basierend auf einer einzelnen Auswertung von einem Benutzer oder der Ausführung eines Skripts. Metrikergebnisse enthalten sowohl tatsächliche als auch berechnete Werte. Das System verwendet Werte aus Metrikergebnissen, um die Kategorieergebnisse zu berechnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn bei der Erstellung des Assessments eine aktive skriptbasierte Metrik vorhanden ist, erstellt das System automatisch ein Metrikergebnis für jeden zugeordneten bewertbaren Datensatz. Das System erzeugt ein zusätzliches Metrikergebnis für jede Frage, die ein Benutzer in einem ausgefüllten Assessment-Fragebogen beantwortet. Wenn mehrere Benutzer Fragebögen mit den gleichen Fragen in denselben bewertbaren Datensätzen ausfüllen, erstellt das System Metrikergebnisse für die Antworten jedes Benutzers. So füllen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

beispielsweise drei Benutzer Fragebögen aus, die dieselben vier Fragen zum Datensatz der Acme Corporation enthalten. Das System liefert 12 Metrikergebnisse: eins pro Benutzer für jede Frage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Ergebnisse** > **Metrik-Ergebnisse**an.
2. Öffnen Sie den Metrikergebnisdatensatz, den Sie anzeigen möchten.
   Alle Felder im Formular außer **Aktualisiert** und **Zeichenfolgewert** sind schreibgeschützt.

Metrikergebnis-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Assessment-Gruppe	Assessment-Gruppe, die das Metrikergebnis zugeordnet wird.
Metrik	Name der Metrik, für die diese Metrikergebniswerte gelten.
Datentyp	Datentyp der Metrik.
Methode	Methode der Metrik.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit, zu der das Metrikergebnis zuletzt aktualisiert wurde.
Quelle	Quelldatensatz des ausgewerteten bewertbaren Datensatzes.
Zugewiesen an	Benutzer, der den Assessment-Fragebogen ausgefüllt hat. Dieses Feld ist leer, wenn die Methode **Skript** lautet.
Instanz	Assessment-Instanz abgeschlossen durch die Benutzer **Zugewiesen an**. Dieses Feld ist leer, wenn die Methode **Skript** lautet.
Tatsächlicher Wert	Unskalierter Wert aus einer Benutzerantwort oder einem Skript, abhängig von der Methode: ○ **Assessment**: Wert, der aus der Benutzerantwort auf die Assessment-Instanzfrage erhalten wird. Der tatsächliche Wert wird durch den Metrikdatentyp bestimmt: ▪ **Checkbox**: Der tatsächliche Wert ist 0, wenn die Checkbox deaktiviert ist, und 1, wenn sie ausgewählt ist. ▪ **Auswahl** oder **Likert-Skala**: Der tatsächliche Wert entspricht dem Wert der Metrikdefinition, die der ausgewählten Antwortoption zugeordnet ist. ▪ **Datum**, **Datum/Uhrzeit** oder **Zeichenfolge**: Der tatsächliche Wert ist -1, um anzuzeigen, dass diese Datentypen nicht zur Berechnung der Kategorieergebnisse beitragen. ▪ **Vorlage**: Der tatsächliche Wert entspricht dem **Wert** der Vorlagendefinition, der der gewählten Antwortoption zugeordnet ist. ▪ **Ja/Nein**: Der tatsächliche Wert ist 0, wenn die Antwort **Nein** und 1, wenn sie **Ja** lautet. ○ **Skript**: Wert des Skripts in der Variable `actual_result`. Dieses Feld wird ausgeblendet und bleibt leer, wenn der Datentyp **Dauer** ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dauerwert	Bestimmte Art des tatsächlichen Wertes, der nur anwendbar ist, wenn der Datentyp **Dauer** ist. Der Wert für die Dauer ist der Wert, der von der Skriptabfrage aus abgerufen wird `actual_result`Parameter, z. B. die durchschnittliche Dauer von Ausfällen für einen Lieferanten.

Skalierter Wert	Angemessener Wert aus der Variablen `scaled_result` im zugehörigen Metrikskript. Der Code in einer geskripteten Metrik definiert ein Skalierungsschema für die tatsächlich erhaltenen Werte. Beispielsweise fragt eine geskriptete Metrik ab CMDB Gibt die Anzahl der Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) für einen Lieferanten zurück. Der Code enthält dieses Skalierungsschema, wobei `actual_result`Ist die Anzahl der CIs, und `scaled_result`Ist eine Darstellung der Anzahl der CIs:
	`if (actual_result < 1)`
	`scaled_result = 0;`
	`else if (actual_result < 1000)`
	`scaled_result = 1;`
	`else if (actual_result < 10000)`
	`scaled_result = 2;`
	`else if (actual_result < 25000)`
	`scaled_result = 3;`
	`else if (actual_result < 100000)`
	`scaled_result = 4;`
	`else`
	`scaled_result = 5;`
	Wenn das Skript 315 CIs für den Lieferanten erkennt, wird der `Actual value`Ist 315 und `Scaled value`Ist 1 für dieses Metrikergebnis.
	Hinweis: Dieses Feld ist jedoch nur sichtbar, wenn die Methode lautet **Skript** , Füllt das System das Feld mit aus `Actual value`Wenn die Methode ist **Bewertung** , Da der skalierte Wert in verwendet wird **Normalisierter Wert** Berechnung.

Normalisierter Wert	Angepasster Wert, der Gewichtungen, Skalendefinitionen, Mindest- und Höchstwerte sowie andere Faktoren berücksichtigt, die sich auf die Metrik auswirken (z. B. die Antwort auf die Umfrage oder der Eingabewert – der vom Benutzer angegebene tatsächliche Wert). Siehe Beispiel für **Normalisierter Wert** unter Zeigen Sie ein Bewertungskategorieergebnis an.
Zeichenfolgenwert	Wert, der die Antwort so anzeigt, wie sie auf einem Fragebogen erscheint. In einigen Fällen ist dies mit identisch `Actual value`, Z. B. wenn der Metrikdatentyp ist **Prozentsatz** . Der Zeichenfolgenwert ist für unbeantwortete Fragen zu bestimmten Datentypen **Nicht zutreffend**. Für den Datentyp **Anhang** werden die Namen der angehängten Dateien als durch Kommas getrennte Werte angezeigt.

Assessment-Ergebnisse

Wenn das System in der Anwendung „Assessments“ ausgefüllte Fragebögen verarbeitet oder Werte sammelt, die von geskripteten Metrikabfragen zurückgegeben werden, generiert es Assessment-Ergebnisdatensätze, die als Metrik- und Kategorieergebnisse bezeichnet werden.

Assessment-Administratoren können Assessment-Ergebnisse anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System berechnet zuerst Metrikergebnisse, normalisiert die Bewertungen und berechnet dann die Kategorieergebnisse. Jeder Messwert- und Kategorienergebnisdatensatz speichert Daten aus einer Assessment-Gruppe für eine bestimmte Kategorie und einen bestimmten Quelldatensatz. Speziell:

- Metrikergebnisse: Speichern Sie Daten, die aus einer Auswertung einer Metrik berechnet wurden.
- Kategorieergebnisse: Speichern Sie Daten, die aus einem gewichteten Durchschnitt aller Metriken in der Kategorie berechnet werden.

Hinweis: Obwohl Ergebnisdaten zur Anzeige in Form von Ergebnisdatensätzen für Metriken zur Verfügung stehen, ist der sinnvollste Weg, die Ergebnisse in Ergebnislisten und Entscheidungsmatrizen anzuzeigen. Diese Tools zeigen nur die relevantesten Daten in grafischen Vergleichsformaten an.

Ausgeschlossene Antworten

Das System erstellt Metrikergebnisse für Antworten, nimmt diese jedoch nicht in die Berechnung von Kategorieergebnissen auf, wenn eine der folgenden Bedingungen zutrifft:

- Der Benutzer wählt die Antwortoption **Nicht zutreffend** auf einem Fragebogen.
- Der Benutzer antwortet nicht auf die Frage und der Datentyp lautet nicht *Checkbox*.
- Bei dem Fragendatentyp handelt es sich um einen der folgenden: *Datum*, *Datum/Uhrzeit* oder *Zeichenfolge*.
- Die Metrikergebnisfelder **Tatsächlicher Wert**, **Skalierter Wert** und **Normalisierter Wert** sind auf *-1* gesetzt.

Metrikanhänge

Nach dem Senden einer Umfrage oder eines Assessments werden alle von einem Benutzer hinzugefügten Anhänge in den Ergebnisdatensatz der Metrik verschoben. Die Namen der angehängten Dateien werden zum Feld **Zeichenfolgewert** im Formular „Metrikergebnis“ hinzugefügt.

Hinweis: Sie können einem Metrikergebnis keine Anhänge hinzufügen oder daraus entfernen.

Dashboard „Bewertungsübersicht“

Im Dashboard „Bewertungsübersicht“ werden verschiedene Bewertungsberichte angezeigt, z. B. bewertbare Datensätze nach Typ, Gesamtmetriken nach Metriktyp und Bewertungen nach Status.

Das Dashboard zeigt möglicherweise nicht alle diese Berichte an. Wenn Sie einen bestimmten Bericht anzeigen möchten, können Sie diesen Bericht dem Dashboard hinzufügen.

Bewertungsübersicht – Dashboard-Berichte

Bericht	Tabelle
Bewertungsdatensätze nach Typ	Bewertbare Datensätze [asmt_assessment_Record]
Bewertungsinstanzen nach Bewertungsgruppe	Bewertungsinstanzen [asmt_assessment_instance]
Bewertungen nach Status	Bewertungsinstanzen [asmt_assessment_instance]
Beantwortete Fragen des zugewiesenen Anwenders	Bewertungsinstanzfragen [asmt_assessment_instance_question]

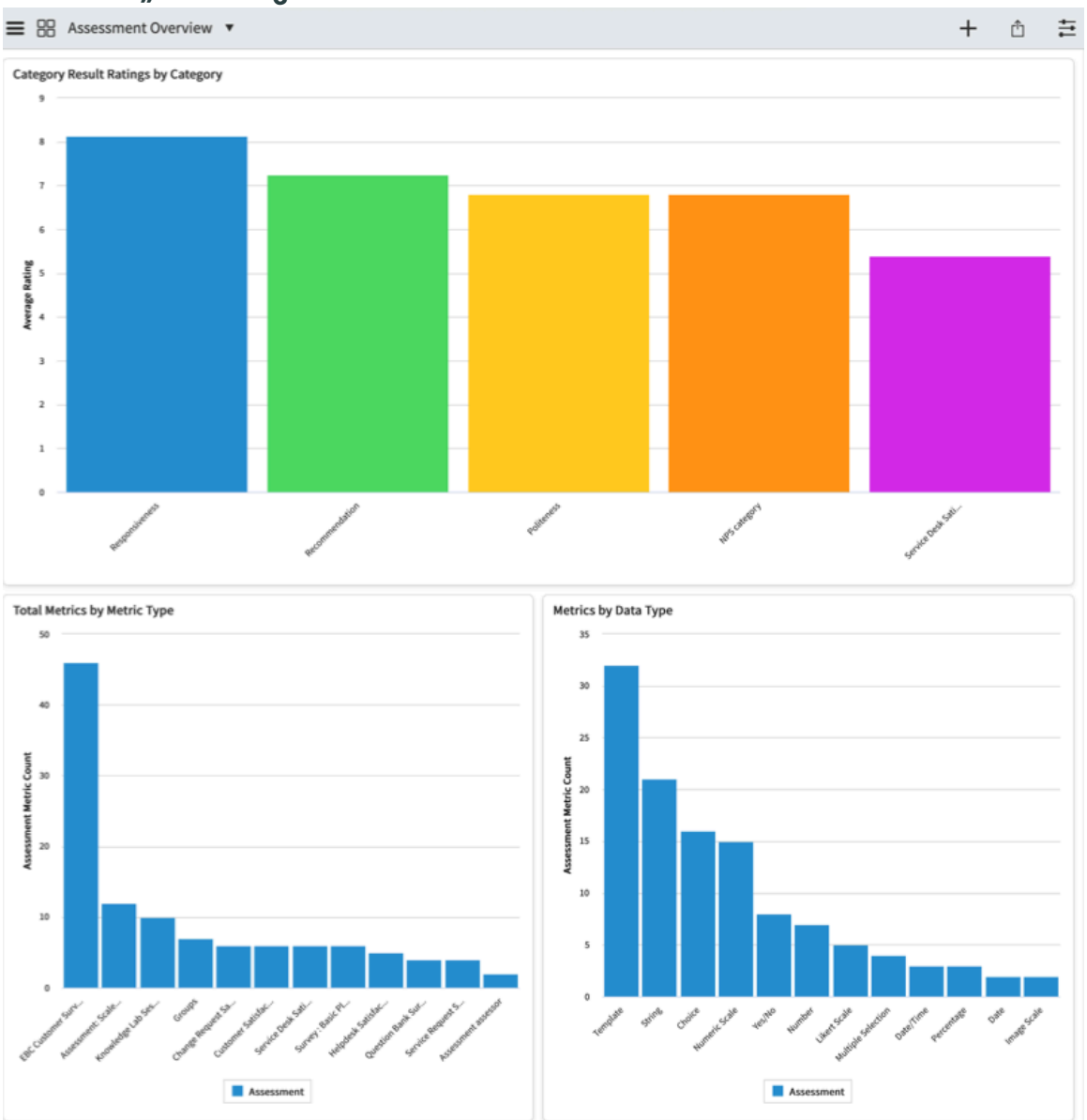
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsübersicht – Dashboard-Berichte (Fortsetzung)

Bericht	Tabelle
Durchschnittliche Bewertung nach Typ	Bewertungskategorieergebnisse [asmt_category_result]
Kategorieergebnisbewertungen nach Kategorie	Bewertungskategorieergebnisse [asmt_category_result]
Metriken nach Datentyp	Bewertungsmetriken [asmt_metric]
Entscheidungsträger nach Kategorie	Bewertungs-Stakeholder [asmt_m2m_Stakeholder]
Bestbewertete Artikel	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Gesamtmetriken nach Metriktyp	Bewertungsmetriken [asmt_metric]]
Unbeantwortete Fragen des zugewiesenen Anwenders	Bewertungsinstanzfragen [asmt_assessment_instance_question]

Dashboard „Bewertungsübersicht“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie Bewertungsberichte an

Verwenden Sie das Dashboard „Bewertungsübersicht“, um Ihre Bewertungsberichte anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Dashboard werden Berichte in Widgets angezeigt. Sie können dem Dashboard neue Widgets hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Übersicht**an.
2. Klicken Sie auf die Elemente in den Berichten, um weitere Informationen anzuzeigen.

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Dashboards finden Sie unter Dashboards .

Berechnung der Bewertungsergebnisse

Für jede Assessment-Gruppe gibt es Assessment-Ergebnisse.

Daten, die aus einer Bewertung einer Metrik berechnet werden, werden als Metrikergebnis klassifiziert. Daten, die aus dem gewichteten Durchschnitt aller Metrikergebnisse in einer Kategorie berechnet werden, werden als Kategorienergebnis klassifiziert. Das System berechnet einige Assessment-Ergebnisse, wenn das Assessment generiert wird, und andere, wenn Benutzer Fragebögen ausfüllen.

Zugehörige Informationen

Generieren Sie eine geplante Bewertung manuell

Generieren Sie manuell eine Lieferantentypbewertung

Bewertungsgruppen

Zeigen Sie ein Blasendiagramm für Bewertungen an

Assessment-Administratoren können Objektdiagramme anzeigen, um den relativen Status bewertbarer Datensätze in drei Metrikkategorien zu vergleichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Administrator** > **Blasendiagramme**an.
2. Klicken Sie auf einen **Namen**, um den Datensatz des Objektdiagramms zu öffnen.
3. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **Objektdiagramm anzeigen**.

Hinweis: Bedarfsmanager und Lieferantmanager können Objektdiagramme über die Anwendungen „Demand Management“ und „Vendor Performance“ anzeigen. Siehe Projekt-Portfolio-Suite Weitere Informationen finden Sie unter .

Blasendiagramme für Bewertungen

Ein Objektdiagramm ist ein dynamisch aktualisiertes Diagramm, in dem Assessment-Ergebnisse für bewertbare Datensätze grafisch dargestellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Assessment-Administratoren können Objektdiagramme erstellen und verwenden, um den relativen Status bewertbarer Datensätze in drei Metrikkategorien zu vergleichen. Die X- und Y-Achse repräsentieren unterschiedliche Kategorien. Bewertbare Datensätze werden auf dem Diagramm als kreisförmige Markierungen oder Blasen dargestellt, deren Größen entsprechend den Bewertungen für die dritte Kategorie variieren.

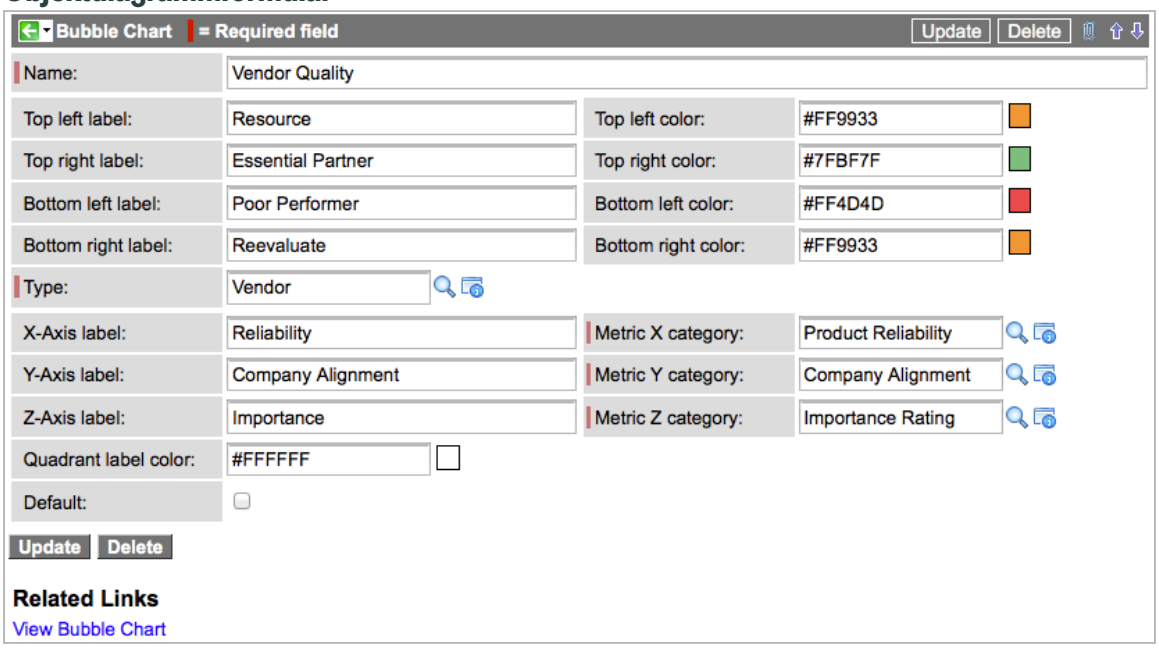
Erstellen Sie ein Blasendiagramm

Assessment-Administratoren können Objektdiagramme erstellen, um den relativen Status bewertbarer Datensätze in drei Metrikkategorien zu vergleichen.

Navigieren Sie zu , um ein Blasendiagramm zu erstellen **Bewertungen** > **Administrator** > **Blasendiagramme** Und erstellen Sie einen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Hinweis: Für Farbfelder sind entweder Werte als HTML, Farbnamen oder hexadezimal (hex) zulässig. Bei Hex-Werten ist das #-Zeichen optional. Bei den Werten wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. So sind beispielsweise alle folgenden Werte gültig: LightGray, lightgray, #D3D3D3, d3d3d3.

Objektdiagrammformular



Objektdiagramm-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für das Objektdiagramm. **Blasendiagramm** Wird beim Anzeigen des Blasendiagramms an den Namen angehängt.
• Bezeichnung links oben • Bezeichnung rechts oben	Beschriftungstext für die oberen linken, oberen rechten, unteren linken und unteren rechten Quadranten. Wählen Sie Beschriftungen, die bei der Interpretation der Ergebnisse helfen. Beispielsweise könnte ein Objektdiagramm, das Lieferanten-Assessment-Ergebnisse anzeigt, die folgenden Quadrantenbeschriftungen aufweisen, wobei Lieferanten im oberen rechten Quadranten die besten Bewertungen haben:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Objektdiagramm-Formularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
• Bezeichnung links unten • Bezeichnung rechts unten	• **Bezeichnung oben links**: Ressource • **Bezeichnung oben rechts**: Unverzichtbarer Partner • **Bezeichnung unten links**: Schlechter Leistungsträger • **Bezeichnung unten rechts**: Neubewertet
• Farbe links oben • Farbe rechts oben • Farbe links unten • Farbe rechts unten	Rahmenfarben für die oberen linken, oberen rechten, unteren linken bzw. unteren rechten Quadranten. Blasen weisen die Farbe des Quadranten auf, in dem sie sich befinden.
Typ	Mit diesem Objektdiagramm verknüpfter Metriktyp. Auf dem Objektdiagramm werden nur Ergebnisse für bewertbare Datensätze des ausgewählten Metriktyps dargestellt.
• X-Achsen-Bezeichnung • Y-Achsen-Bezeichnung • Z-Achsen-Bezeichnung	Beschriftungstext für die X-, Y- und Z-Achsen-Kategorien des Objektdiagramms. Diese Beschriftungen erscheinen ggf. entlang der X- und Y-Achsen sowie in den Zusammenfassungsfenstern für die Objektbewertung. Der Metrikkategoriename ist üblicherweise ein gutes Label. Wenn diese Felder leer bleiben, zeigt das Objektdiagramm automatisch die ausgewählten Kategorienamen als Label an.
• Metrik X-Kategorie • Metrik Y-Kategorie • Metrik Z-Kategorie	Metrikkategorie, die jede Achse darstellt. Die Ergebnisse für die Z-Achsenkategorie bestimmen die Größe jeder Blase. Die Z-Achse sollte im Allgemeinen die wichtigste Kategorie der drei Kategorien darstellen.
Bezeichnungsfarbe Quadrant	Farbe des Beschriftungstextes für die Quadrantengrenzen.
Standard	Checkbox, die das Objektdiagramm als Standard aktiviert (ausgewählt) oder deaktiviert (nicht ausgewählt). Es kann nur ein Standard-Objektdiagramm pro Metriktyp vorhanden sein.

Blasendiagrammkomponenten

Die X- und Y-Achse repräsentieren unterschiedliche Metrikkategorien. Bewertbare Datensätze werden auf dem Diagramm als kreisförmige Markierungen oder Blasen dargestellt, deren Größen entsprechend den Bewertungen für die dritte Kategorie variieren.

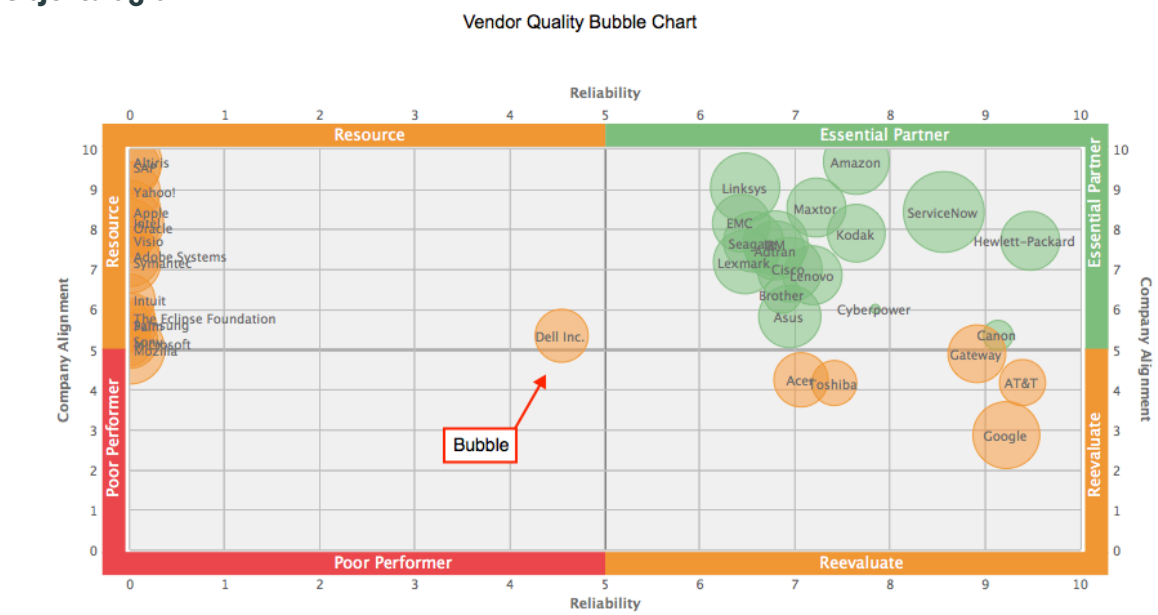
Die Objektdiagramm-Seite enthält folgende Komponenten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Objektdiagramm**
  - **X- und Y-Achsen**: Jeder Achse stellt eine Metrikkategorie dar.
  - **Blasen**: Jede beschriftete Blase stellt einen Durchschnitt der Kategoriewerte für einen bewertbaren Datensatz dar. Zeigen Sie auf eine Blase, um eine bewertbare Zusammenfassung der Datensatzergebnisse anzuzeigen. Klicken Sie auf eine Blase oder ein Blasenlabel, um die Bewertungsliste für den bewertbaren Datensatz anzuzeigen.
- **Quelldatensatzliste**: Liste aller Datensätze, die von den Feldern **Tabelle** und **Bedingung** für den zugeordneten Metriktyp definiert sind. Beachten Sie, dass das Objektdiagramm nur Datensätze darstellt, für die Assessment-Ergebnisse vorliegen. Die Assessment-Ergebnisse werden tatsächlich mit den bewertbaren Datensätzen für jeden der aufgelisteten Quelldatensätze verknüpft.

Objektdiagramm



Name	Street	City	Zip / Postal code	Phone	Updated
Acer	333 W. San Carlos St.,Ste. 1500	San Jose	95110	(408) 533-7700	2013-06-05 08:47:42
Adobe Systems	345 Park Avenue	San Jose	95110-2704	408-536-6000	2013-05-09 13:30:25
Adtran	901 Explorer Boulevard	Huntsville	35806-2807	(256) 963-8000	2013-06-05 15:29:17
Altiris	350 Ellis Street	Mountain View	94043	(650) 527-8000	2013-05-08 10:50:49
Amazon	1200 12th Ave. South, Ste. 1200	Seattle	98144-2734	(866) 216-1072	2013-05-07 10:18:47
America Online	770 Broadway	New York, NY 10003	10003	(800) 827-6364	2013-05-08 10:54:37
Apache Software Foundation	2000 Post Oak Boulevard, Suite 100	Houston	77056-4400	(713) 296-6000	2013-05-08 11:00:57
APC	520 8th Ave., 21st Floor	New York	10018	(212) 594-9333	2013-05-09 13:33:25
Apple	1 Infinite Loop	Cupertino	95014	(408) 996-1010	2013-05-07 10:21:57
Asus	800 Corporate Way	Fremont	94539	(510) 739-3777	2013-05-09 13:35:52

1 to 10 of 78

Zusammenfassungen der bewertbaren Datensatzpunktzahl

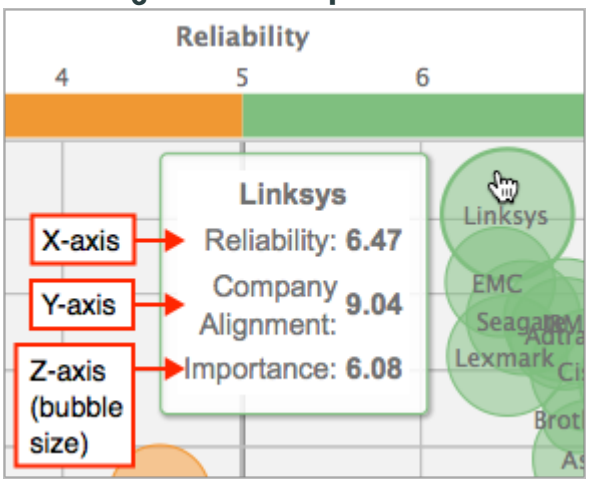
Zeigen Sie auf eine Blase, um eine Bewertungszusammenfassung für den bewertbaren Datensatz anzuzeigen, den die Blase darstellt.

In der Zusammenfassung wird die durchschnittliche Punktzahl des bewertbaren Datensatzes für jede Kategorie in der folgenden Reihenfolge angezeigt: X-Achsenkategorie, Y-Achsenkategorie, Z-Achsenkategorie. Die Bewertungslisten basieren auf Daten der letzten 12 Monate.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Blasendiagramm Gesamtpunktzahl



Zeigen Sie eine Bewertungsbewertungsliste an

Die Assessment-Anwendung erstellt druckbare Bewertungslisten. Eine Bewertungsliste zeigt einfach zu interpretierende Bewertungsergebnisse an, bei denen die aktuell berechneten Bewertungen für einen bewertbaren Datensatz mit vorherigen Bewertungen oder mit den Bewertungen anderer Datensätze verglichen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer können die Bewertungen im Laufe der Zeit prüfen, Bewertungen für einen bewertbaren Datensatz mit allen bewertbaren Datensätzen in einer Tabelle vergleichen oder die Bewertungen von zwei bewertbaren Datensätzen vergleichen. Alle Bewertungen sind Durchschnittswerte für den gewählten Zeitraum. Das System aktualisiert eine Bewertungsliste bei jeder Anzeige dynamisch, sodass die Bewertungen kürzlich abgeschlossene Assessments und geskriptete Metriken widerspiegeln.

Administratoren können eine Bewertungsliste für jede Tabelle anzeigen, indem Sie einen **Verwandten Link** auf bewertbaren Datensätzen erstellen. Das System stellt diesen Link standardmäßig im Unternehmensformular bereit, wenn Vendor Performance aktiv ist.

Die Vendor Performance-Anwendung bietet eine erweiterte Bewertungslistenansicht für Lieferanten.

Siehe Lieferantenleistung in . Projekt-Portfolio-Suite .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**an.
2. Öffnen Sie einen Datensatz.
3. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **Bewertungsliste anzeigen**.

Einen Link zu einer Bewertungsliste erstellen

Benutzer mit der Administratorrolle können UI Actions erstellen, mit denen Benutzer Ergebnislisten aus Tabellen anzeigen können.

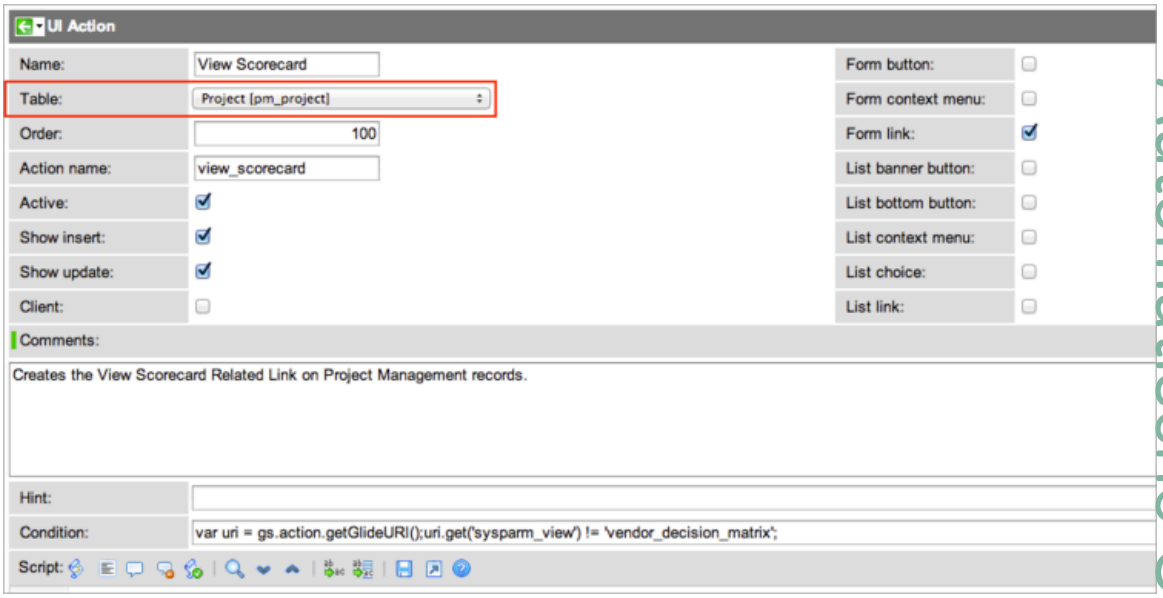
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Generieren Sie bewertbare Datensätze, die Sie auswerten möchten.
   Sie können beispielsweise einen Metriktyp **Projekt** erstellen, um Projektmanagementdatensätze zu bewerten.
2. Navigieren zu **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**an.
3. Öffnen Sie den Datensatz „Bewertungsliste anzeigen“.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfleiste und wählen Sie aus dem Kontextmenü **Einfügen und bleiben**, um ein Duplikat des Datensatzes zu erstellen.
5. Ändern Sie den Namen der **Tabelle** in die Tabelle, in der die UI Action erscheinen soll.
   Sie können beispielsweise Projekt [pm_project] auswählen.



6. Bearbeiten Sie nicht das Feld **Aktionsname** oder das Skript **Bedingung**.
7. Speichern Sie den Datensatz.
8. Navigieren Sie zu der Tabelle, in der Sie die UI Action erstellt haben, und öffnen Sie einen bewertbaren Datensatz.
   a. Navigieren Sie in diesem Beispiel zu **Projekt** > **Projekte** > **Alle**an.
   b. Öffnen Sie einen beliebigen Datensatz in der Liste.
   c. Klicken Sie auf **Bewertungsliste anzeigen** unter **Verwandte Links**, um die Bewertungsliste für diesen bewertbaren Datensatz zu öffnen.

   Die Bewertungsliste wird mit dem Titel in Form von angezeigt **<table display name> Bewertungsliste** . So wird beispielsweise eine Bewertungsliste für einen bewertbaren Datensatz in der Projekttabelle [pm_project] in **Projekt-Bewertungsliste** benannt.

   Hinweis: Inhalt wird in der Bewertungsliste nur angezeigt, wenn der zugeordnete bewertbare Datensatz Bewertungsergebnisse oder zugehörige Live-Feed-Konversationen enthält.

9. Fügen Sie einen neuen UI Action-Datensatz **Bewertungsliste anzeigen** für jede Tabelle ein, in der der zugehörige Link erscheinen soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnitte der Bewertungsbewertungsliste

In der Durchschnittsansicht werden die aktuellen Bewertungen für einen bewertbaren Datensatz in jeder Metrikkategorie mit den Durchschnitts-, Minimal- und Maximalwerten aller bewertbaren Datensätze im Filter verglichen. Alle Bewertungen stammen aus Assessments, die über die jeweils letzten zwölf Monate (TTM) erstellt wurden.

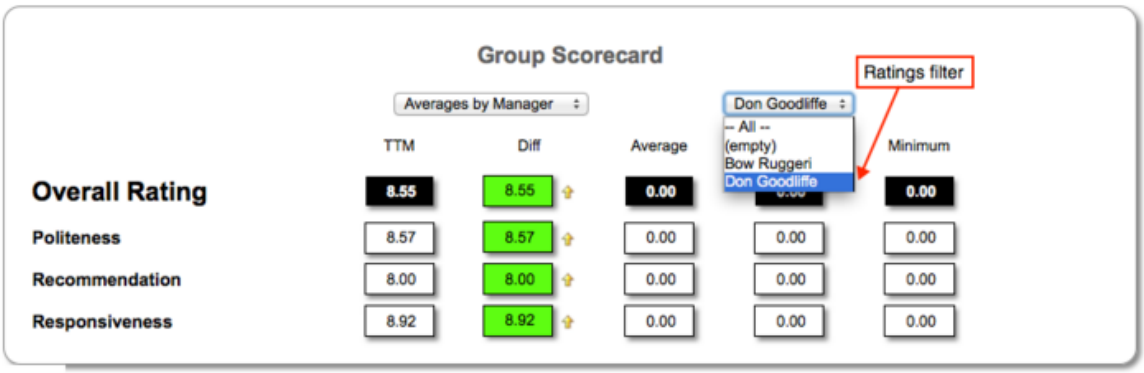
Wählen Sie eine Filteroption aus, um den aktuellen Datensatz mit allen bewertbaren Datensätzen in diesem Filter zu vergleichen. Ein Assessment-Administrator konfiguriert diese Optionen im Feld **Filterfeld** im Formular „Assessment-Metriktyp“.

Bewertungsabweichungen werden wie folgt hervorgehoben:

- **Rot**: Bewertungen liegen in dieser Kategorie unter dem Durchschnitt. Der Wert **Diff** zeigt eine negative Zahl an.
- **Grün**: Bewertungen liegen in dieser Kategorie über dem Durchschnitt. Der Wert **Diff** zeigt eine positive Zahl an.
- **Weiß**: Bewertungen liegen in dieser Kategorie im Durchschnitt. Der Wert **Diff** ist 0.0.

Im folgenden Beispiel werden die Bewertungen der aktuellen Gruppe mit anderen Gruppen verglichen, für die Don Goodliffe der Manager ist.

Gruppen-Bewertungsliste mit Bewertungsfilter



Bewertungsbewertungslistenkategorien

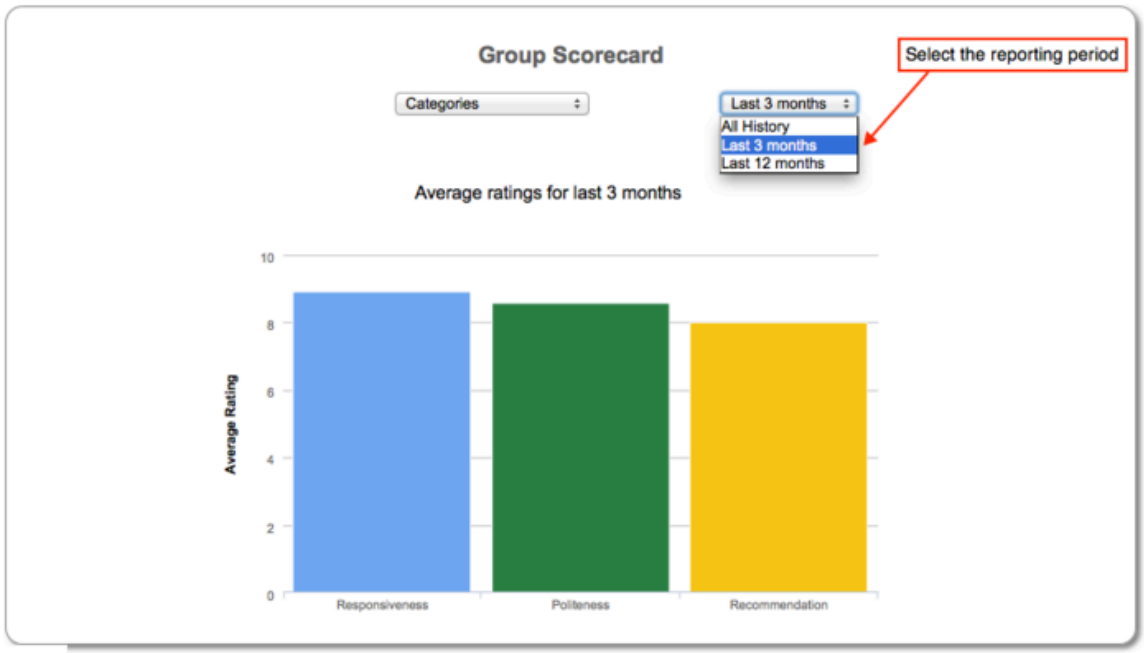
Die Ansicht „Kategorien“ zeigt ein Balkendiagramm mit den durchschnittlichen Bewertungen für jede Kategorie im ausgewählten Zeitintervall an.

Wählen Sie aus diesen Berichtsperioden aus:

- Gesamter Verlauf
- Letzten 3 Monate
- Letzten 12 Monate

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungslisten-Kategorien

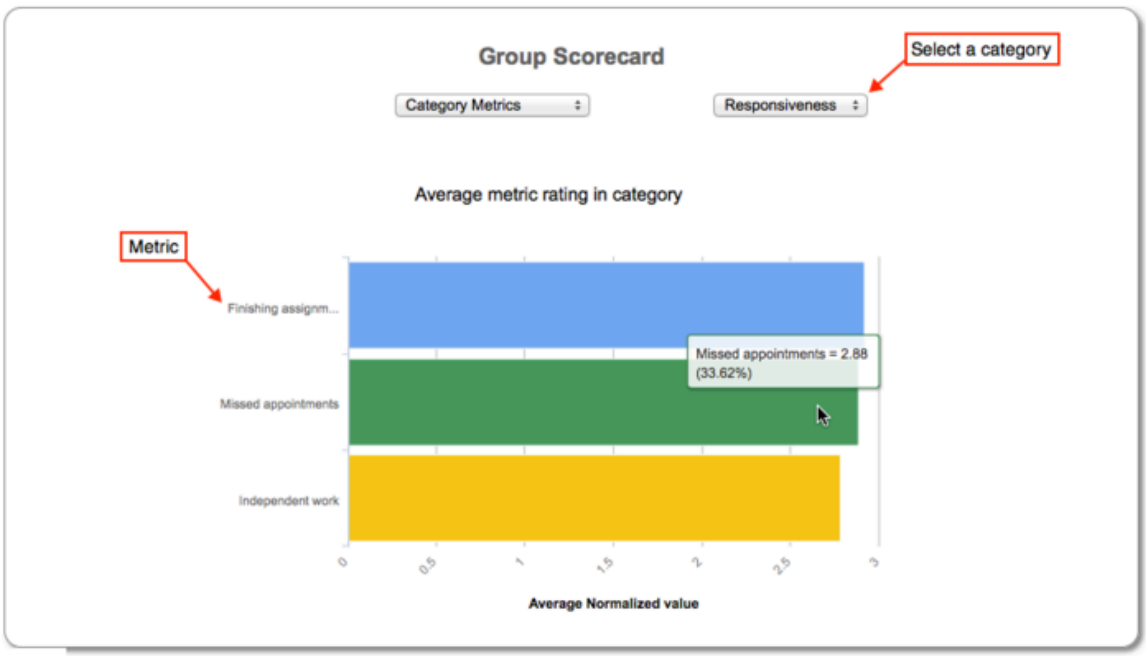


Bewertungsbewertungslisten-Kategoriemetriken

In der Ansicht „Kategoriemetriken“ werden die gewichteten Durchschnittsergebnisse für jede Metrik innerhalb einer Kategorie angezeigt. In dieser Ansicht erfahren Sie, wie sich einzelne Messwerte auf die Gesamtbewertung der Kategorie auswirken.

Wählen Sie eine Metrikkategorie aus der Auswahlliste, um das Diagramm anzuzeigen.

Kategoriemetriken für Bewertungslisten



Assessment-Bewertungsliste – Head-to-Head-Vergleichsansicht

In der Head-to-Head-Vergleichsansicht können Sie die Bewertungen zweier bewertbarer Datensätze desselben Typs vergleichen. Wählen Sie einen bewertbaren Datensatz aus der Auswahlliste aus, um ihn mit den folgenden 12-Monats-Bewertungen (TTM) des aktuellen Datensatzes zu vergleichen.

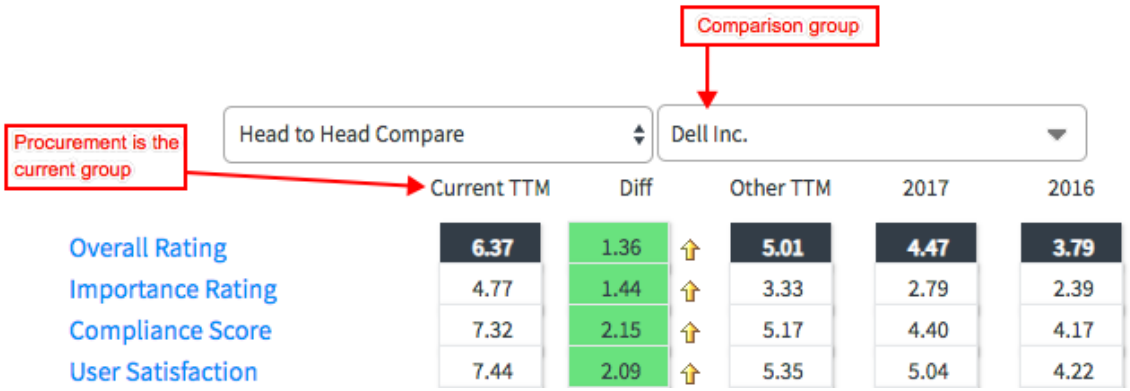
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Head-to-Head-Vergleich

In der Spalte „Diff“ wird der Unterschied zwischen den letzten TTM-Bewertungen der einzelnen bewertbaren Datensätze angezeigt. Standardmäßig wird beim Öffnen dieser Sicht der erste bewertbare Datensatz in der Liste ausgewählt. Die Bewertungsliste zeigt drei Jahre Bewertungen für den Vergleichsdatensatz an. Bei sämtlichen Bewertungen handelt es sich um Mittelwerte.

Bewertungsliste – „Head-to-Head“-Vergleich



Gesamtbewertung

Die Gesamtbewertung wird wie folgt berechnet:

```
(sum of normalized values in category result) / (number of assessment groups)
```

Im folgenden Beispiel ist die Berechnung

```
(2.13 + 2.86 + 3.79 + 1.43 + 2.39 + 3.7) / 2 = 8.15
```

Normalisierte Werte

Assessment Category Results Go to Created Search

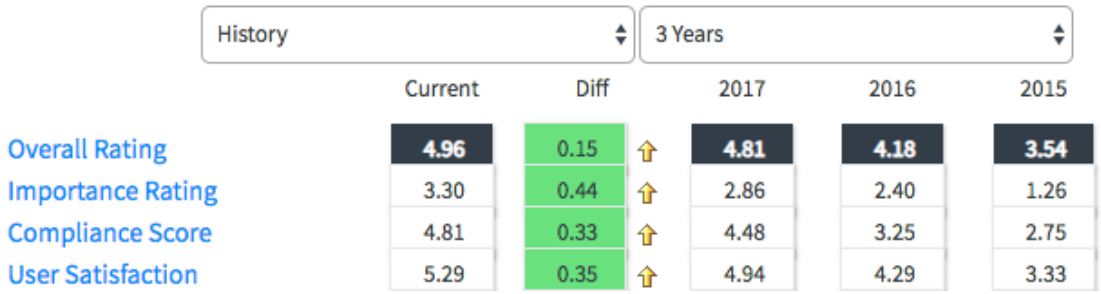
All > Type Evaluation method = Assessment > Source = 5f74727dc > Created on This year

Assessment group	Category	Weight	Source	Rating	Normalized value
ASG0010010	Politeness	5	Group: NY DB	9.37	2.13
ASG0010010	Recommendation	7	Group: NY DB	9	2.86
ASG0010010	Responsiveness	10	Group: NY DB	8.34	3.79
ASG0000804	Politeness	5	Group: NY DB	6.29	1.43
ASG0000804	Recommendation	7	Group: NY DB	7.5	2.39
ASG0000804	Responsiveness	10	Group: NY DB	8.14	3.7

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesamtbewertung der Gruppen-Bewertungsliste



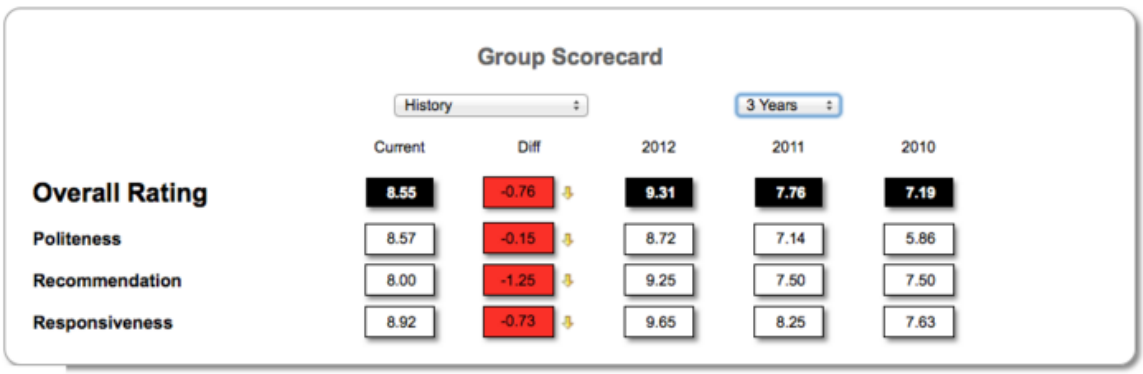
Bewertung des Bewertungslistenverlaufs

Die Verlaufsansicht vergleicht die aktuellen Bewertungen für jede Kategorie mit Bewertungen der letzten drei Jahre oder vier Quartale.

Gesunkene Bewertungen sind rot markiert und zeigen negative Zahlen an. Bewertungen, die sich verbessert haben, sind grün markiert und zeigen positive Zahlen. Pfeilsymbole neben den Werten in der Spalte **Diff** zeigen den Trend der aktuellen Bewertung gegenüber der vorherigen Bewertung an.

- **3 Jahre**: Um die aktuellen Bewertungen zu berechnen, berechnet das System die durchschnittlichen Bewertungen der letzten zwölf Monate (TTM). Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Kalenderjahres an.

  #### Bewertungslistenverlauf – 3 Jahre

- **4 Quartale**: Vierteljährliche Assessments vergleichen die durchschnittliche Bewertung für jede Kategorie im aktuellen Quartal mit den durchschnittlichen Bewertungen der vorherigen 4 Quartale. Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Quartals an. Die Spaltenbeschriftungen werden vom aktuellen Quartal aus um je ein Quartal rückwärts gezählt. Wenn das aktuelle Quartal beispielsweise das **3.** Quartal 2013 ist, erscheinen die vorherigen Quartale als **2.** [2013], **1.** [2013], **4.** [2012] und **3.** [2012]. Alle vier

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vorangegangenen Quartale erscheinen, unabhängig davon, ob es Daten für diese Quartale gab oder nicht.

Bewertungslistenverlauf – 4 Jahre

Live-Feed-Ansicht der bewertbaren Datensätze

In der Live-Feed-Ansicht werden Live-Feed-Konversationen angezeigt, die für den bewertbaren Datensatz gelten. Benutzer können den Gruppen-Feed einschließlich der mit Tags versehenen Kommentare anzeigen und eigene Kommentare hinzufügen.

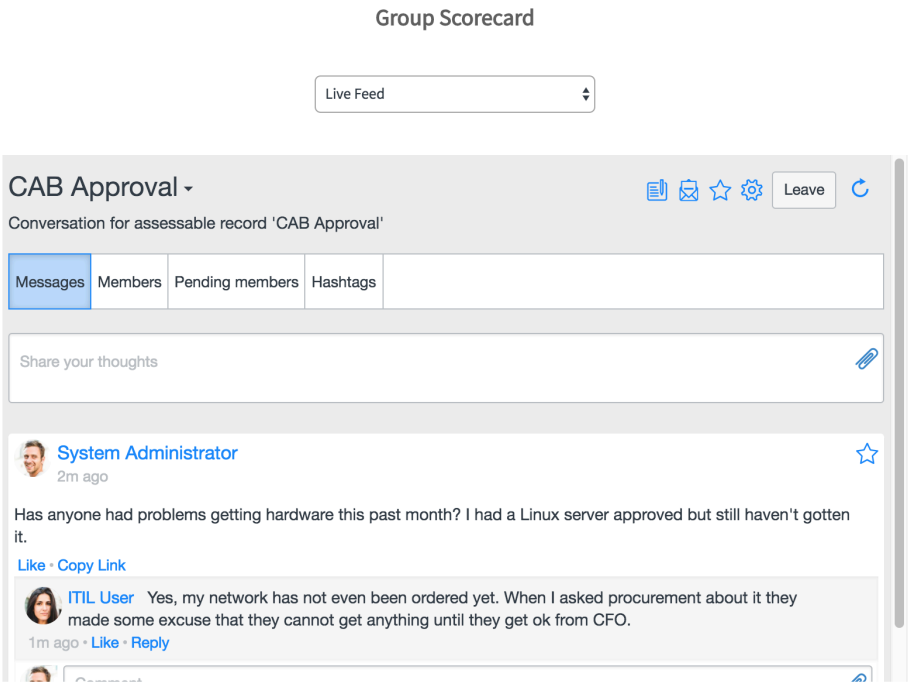
Um eine Live-Feed-Ansicht zu konfigurieren, wählt ein Bewertungsadministrator aus **Live-Feed** Kontrollkästchen im Formular „Bewertbarer Datensatz“. Der Live Feed ist auf der Bewertungsliste verfügbar, selbst wenn für die anderen Ansichten keine Kategorieergebnisse vorhanden sind.

Die Live Feed-Ansicht bietet folgende Anzeigeoptionen:

- **Mein Feed**: Zeigt die „Mein Feed“-Einstellungen des Benutzers an.
- **Unternehmen**: Zeigt den Unternehmens-Feed des Benutzers an.
- **Gruppen**: Zeigt alle verfügbaren Gruppen an und gibt dem angemeldeten Benutzer die Option, eine Gruppe zu verlassen oder einer Gruppe beizutreten. Wählen Sie eine Gruppe aus, um die Konversationen dieser Gruppe anzuzeigen.
- **Tags** : Zeigt alle in Live-Feed-Kommentaren gefundenen Tags an. Klicken Sie auf ein Tag, um die Konversationen anzuzeigen, die dieses Tag enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Live Feed-Gruppenbewertungsliste



Bewertungen der Bewertungsbewertungsliste

Im Bereich mit Bewertungslisten-Bewertungen werden verschiedene Bewertungen für den bewertbaren Datensatz angezeigt.

Wählen Sie eine von mehreren Ansichten mit unterschiedlichen Bewertungen aus:

- Durchschnittswerte
- Kategorien
- Kategoriemetriken
- Head-to-Head-Vergleich
- Verlauf
- Live Feed

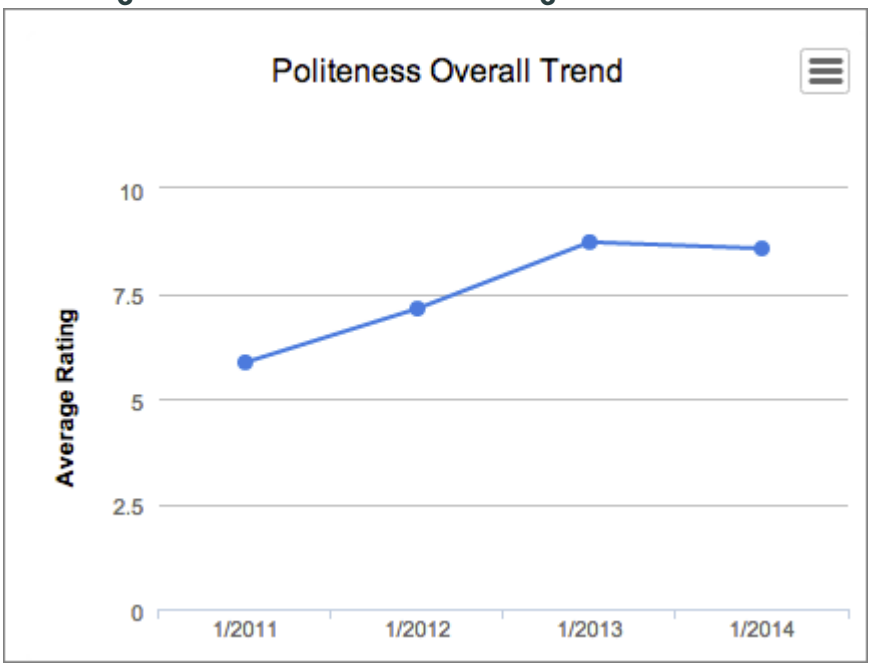
Einige Ansichten zeigen eine Gesamtbewertungsspalte an, in der die Kategorien aufgelistet sind, die zur Evaluierung des bewertbaren Datensatzes verwendet werden. Nur Kategorien, in denen der bewertbare Datensatz evaluiert wurde, werden auf der Bewertungsliste angezeigt. Wenn im Bewertungsbereich keine Daten angezeigt werden, wurden die mit dem bewertbaren Datensatz verknüpften bewertbaren Datensätze oder Kategorienergebnisse gelöscht.

Klicken Sie auf eine Kategorie, um den Kategoriedatensatz anzuzeigen. Zeigen Sie auf eine Kategorie, um ein Liniendiagramm anzuzeigen, die den Bewertungstrend für diese Kategorie anzeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trenddiagramm für Lieferanten-Bewertungsliste



Eine Entscheidungsmatrix erstellen

Der Name und die Beschriftungen einer Entscheidungsmatrix sind eng mit den Kategorien verknüpft, die Sie für die Achsen auswählen. Wählen Sie aus diesem Grund zuerst den Metriktyp aus und definieren Sie die X- und Y-Achse, bevor Sie andere Felder im Entscheidungsmatrixformular ausfüllen.

Vorbereitungen

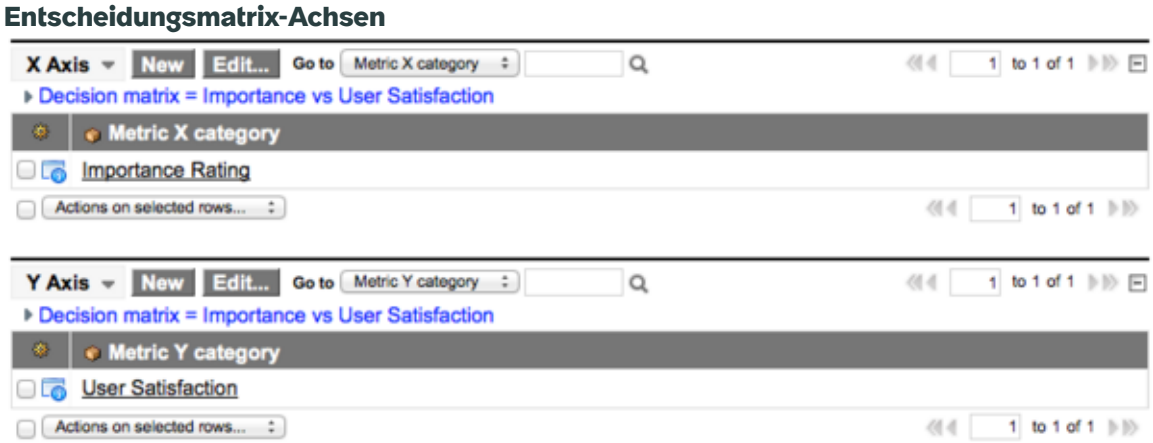
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

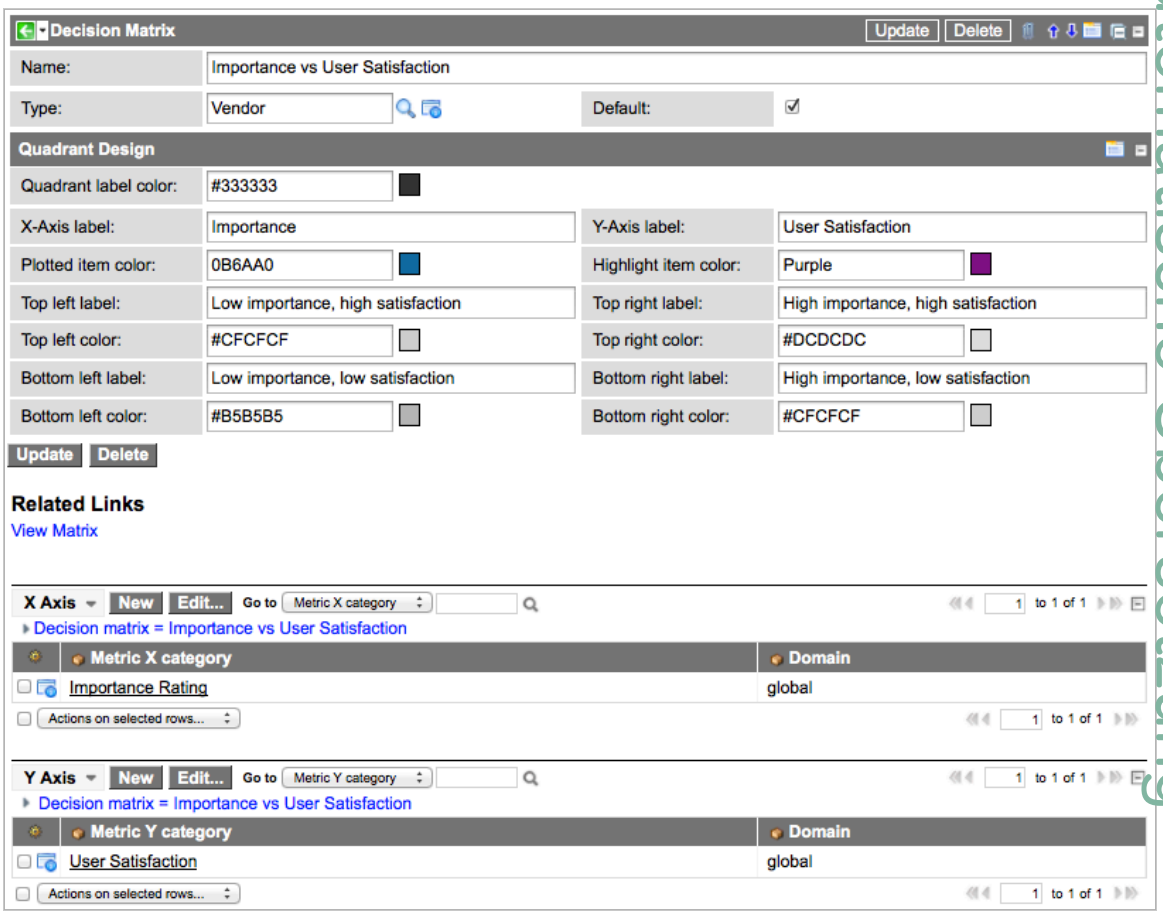
1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Administrator** > **Entscheidungsmatrizes**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie die Metrik aus **Typ** Um Ergebnisse für darzustellen.
4. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen für die X- und Y-Achse werden angezeigt.
5. Definieren Sie, welche Metrikkategorien die Achsen darstellen.
   Jede Achse kann eine einzelne Kategorie oder mehrere Kategorien darstellen. Sie müssen mindestens eine Kategorie pro Achse angeben, damit die Entscheidungsmatrix ordnungsgemäß gerendert wird. Die verfügbaren Kategorien sind auf diejenigen Kategorien beschränkt, die dem ausgewählten Metriktyp zugeordnet sind. Aktualisieren Sie immer den Text für die Achsen- und Quadrantenbeschriftungen, nachdem Sie eine Achse bearbeitet oder Metrikkategorien hinzugefügt haben, um Verwechslungen zu vermeiden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Füllen Sie die verbleibenden Felder im Formular „Entscheidungsmatrix“ aus, und speichern Sie den Datensatz.



Hinweis: Für Farbfelder sind entweder Werte als HTML-Farbnamen oder Hexadezimalwerte (hex) zulässig. Bei Hex-Werten ist das #-Zeichen optional. Bei den Werten wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. So sind beispielsweise alle folgenden Werte gültig: LightGray, lightgray, #D3D3D3, d3d3d3.

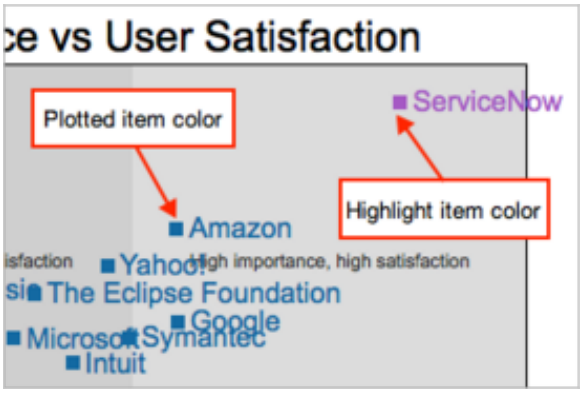
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entscheidungsmatrix-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Entscheidungsmatrix, der als Titel auf der Entscheidungsmatrix-Seite erscheint. Es wird empfohlen, die Achskategorien in den Namen aufzunehmen. Wenn Sie beispielsweise **Wichtigkeitsbewertung** als X-Achse und **Benutzerzufriedenheit** als Y-Achse ausgewertet haben, können Sie die Matrix **Wichtigkeit vs. benennen. Benutzerzufriedenheit**.
Typ	Metriktyp, der dieser Entscheidungsmatrix zugeordnet ist. In der Entscheidungsmatrix werden nur Ergebnisse für bewertbare Datensätze des ausgewählten Metriktyps dargestellt.
Standard	Bestimmt, ob dies die Standard-Entscheidungsmatrix ist. Die Standard-Entscheidungsmatrix wird geöffnet, wenn Sie in einer Bewertungsliste auf **Matrix anzeigen** klicken. Aktivieren Sie die Checkbox, um die Matrix als Standard-Entscheidungsmatrix festzulegen. Das System verhindert, dass Sie pro Metriktyp mehr als eine Standard-Entscheidungsmatrix erstellen. Wenn für den Typ bereits eine Standard-Entscheidungsmatrix vorhanden ist und Sie versuchen, bei aktivierter Checkbox eine andere Matrix zu speichern, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Die Höchstwerte für die standardmäßige Entscheidungsmatrix werden von gesteuert **Maximale Anzahl von Elementen, die für einen Entscheidungsmatrix-Feldfilter angezeigt werden sollen** Eigenschaft *(com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries)*, Der einen Standardwert von 1000 hat.
Abschnitt Quadrant-Design	
Bezeichnungsfarbe Quadrant	Farbe des Beschriftungstextes für den Quadranten. Jedes Quadrantenschild wird in der Mitte des Quadranten angezeigt. Sie können einen HTML-Farbnamen oder einen Hex-Wert für dieses und die anderen Farbfelder eingeben.
X-Achsen-Bezeichnung	Beschriftungstext für die X-Achse der Entscheidungsmatrix. Es wird empfohlen, den Namen der Metrikkategorie in den Etikettentext aufzunehmen. So ist beispielsweise für eine X-Achsenkategorie **Wichtigkeitsbewertung** die X-Achsen-Bezeichnung **Bedeutung**.
Dargestellte Artikelfarbe	Farbe, die zur Anzeige dargestellter Elemente verwendet wird.
Bezeichnung links oben	Beschriftungstext für den Quadranten links oben. Sie können für eine X-Achse mit der Bezeichnung **Bedeutung** und einer Y-Achse mit der Bezeichnung **Support** den oberen linken Quadranten mit der Bezeichnung **Geringe Bedeutung, hoher Support** versehen.
Farbe links oben	Füllfarbe für den Quadranten links oben.
Bezeichnung links unten	Beschriftungstext für den Quadranten links unten.
Farbe links unten	Füllfarbe für den Quadranten links unten.
Bezeichnung links unten	Beschriftungstext für den Quadranten links unten.
Farbe links unten	Füllfarbe für den Quadranten links unten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Y-Achsen-Bezeichnung	Beschriftungstext für die Y-Achse der Entscheidungsmatrix.
Artikelfarbe hervorheben	Farbe der hervorgehobenen gezeichneten Elemente. Wenn Sie eine Entscheidungsmatrix aus der Bewertungsliste eines bewertbaren Datensatzes anzeigen, wird das dargestellte Element für den bewertbaren Datensatz in der Hervorhebungsfarbe angezeigt. Geben Sie eine Hervorhebungsfarbe an, die sich von der **Farbe des dargestellten Artikels** unterscheidet. 
Bezeichnung rechts oben	Beschriftungstext für den Quadranten rechts oben.
Farbe rechts oben	Füllfarbe für den Quadranten rechts oben.
Bezeichnung rechts unten	Beschriftungstext für den Quadranten rechts unten.
Farbe rechts unten	Füllfarbe für den Quadranten rechts unten.
Zugehörige Listen	
X-Achse	Listet Kategorien auf, die die X-Achse der Entscheidungsmatrix definieren.
Y-Achse	Listet Kategorien auf, die die Y-Achse der Entscheidungsmatrix definieren.

Entscheidungsmatrizes

Die durch Fragebögen und Skriptmetriken gewonnenen Bewertungsergebnisse können auf Entscheidungsmatrizen abgebildet werden.

Bewertungsadministratoren können diese dynamisch aktualisierten Diagramme anzeigen und erstellen, sodass bewertbare Datensätze nach Kategorien verglichen werden können. Entscheidungsmatrizen zeigen Daten aus einem Zeitraum der letzten zwölf Monate (Trailing Twelve Month, TTM) an.

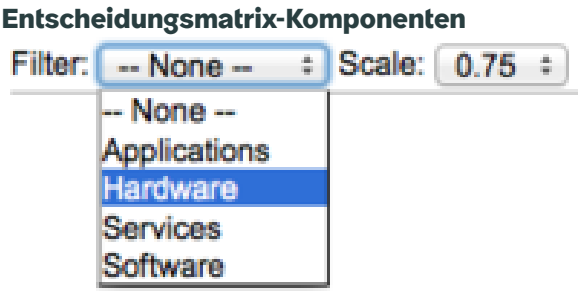
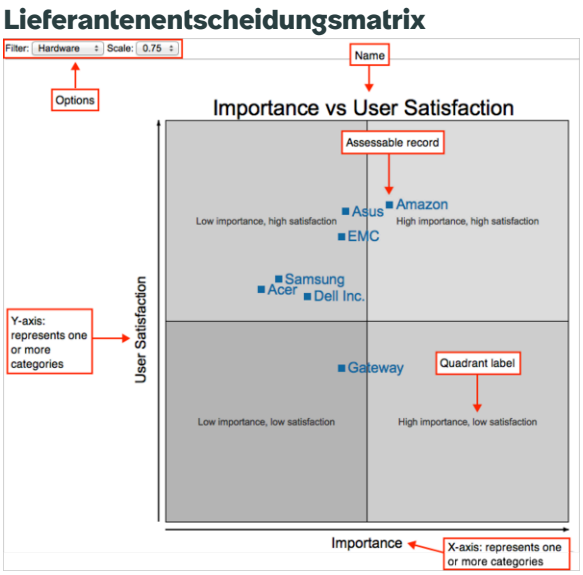
Hinweis: Bewertungsadministratoren können über die Bewertungsanwendung auf Entscheidungsmatrizen zugreifen, und Lieferantenmanager können über darauf zugreifen Vendor Management-Arbeitsbereich Anwendung.

Entscheidungsmatrix-Komponenten

Die Entscheidungsmatrix-Seite enthält folgende Komponenten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponente	Beschreibung
Optionen	
Filter	Wählen Sie die Untergruppe der bewertbaren Datensätze aus, die Sie anzeigen möchten. Die verfügbaren Filteroptionen variieren je nach Metriktyp, basierend auf den Feldeinstellungen **Filter** und **Filterbedingung** für jeden Typ.  Die Höchstwerte im Filter werden von gesteuert **Maximale Anzahl von Elementen, die für einen Entscheidungsmatrix-Feldfilter angezeigt werden sollen** Eigenschaft *(com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries)*, Der einen Standardwert von 1000 hat.
Skala	Wählen Sie die Skala für die Entscheidungsmatrix. Je größer der Maßstab, desto größer erscheint die Entscheidungsmatrix.
Entscheidungsmatrix	
X- und Y-Achsen	Jede Achse repräsentiert eine oder mehrere Metrikkategorien. Wenn für eine Achse mehrere Kategorien verwendet werden, gelten deren jeweiligen Gewichtungen für die Positionierung der dargestellten Elemente.
Dargestellte Elemente	Die beschrifteten Punkte, die Sie auf einer Entscheidungsmatrix sehen, so genannte dargestellte Elemente, stellen Durchschnittswerte der Daten Kategorieergebnisse für bewertbare Datensätze dar. Zeigen Sie auf die Beschriftung eines dargestellten Elements, um eine Bewertungszusammenfassung für diesen bewertbaren Datensatz anzuzeigen. Klicken Sie auf die Bezeichnung eines dargestellten Elements, um die Bewertungsliste für den bewertbaren Datensatz anzuzeigen. 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

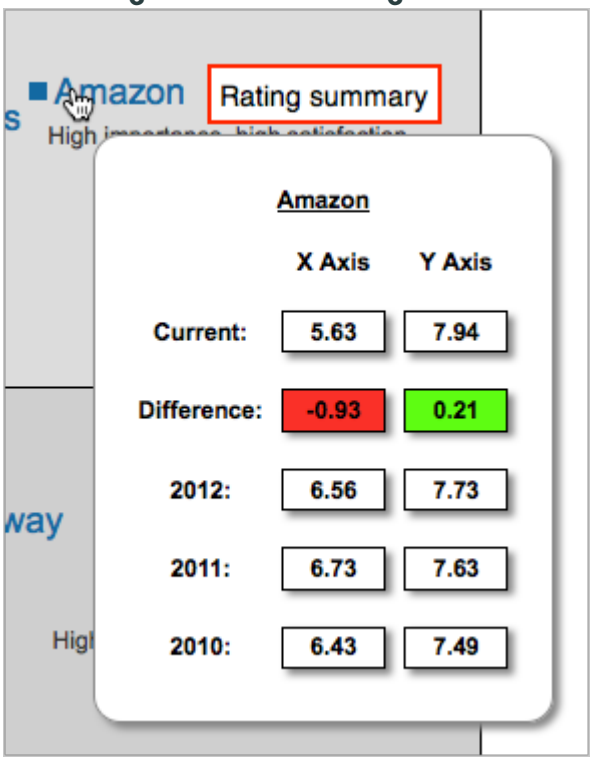
Bewertungszusammenfassungen dargestellter Elemente

Wenn Sie auf die Bezeichnung eines dargestellten Elements in einer Entscheidungsmatrix zeigen, wird eine Bewertungszusammenfassung angezeigt. Die Zusammenfassung zeigt die Durchschnittsbewertungen der bewertbaren Datensätze für jede Achse an Wenn eine Achse eine Metrikkategorie darstellt, werden die Bewertungen als Durchschnittswerte aus den Ergebnissen für diese Kategorie berechnet. Wenn eine Achse mehrere Kategorien darstellt, werden die Bewertungen als Durchschnittswerte aus den Ergebnissen für alle Kategorien berechnet.

Die Zusammenfassung zeigt:

- Aktuelle Bewertung
- Differenz zwischen der aktuellen Bewertung und der Bewertung des Vorjahres
- Bewertungen aus jedem Vorjahr, die drei Jahre zurückreichen

Bewertungszusammenfassung der Entscheidungsmatrix



Nehmen Sie eine Bewertung durch

Nehmen Sie die Ihnen zugewiesenen Bewertungen aus der Bewertungs- und Umfragewarteschlange ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Bewertungskarte zeigt den Bewertungsnamen, den Status, das Fälligkeitsdatum und die zugehörige Incident-Nummer an. Klicken Sie auf die Karte, um die Bewertung durchzuführen, wenn Sie bereit sind.

Sie müssen alle erforderlichen Fragen beantworten, die durch ein rotes Sternchen gekennzeichnet sind, bevor Sie die Bewertung als abgeschlossen übermitteln können. Wenn Sie mit der Durchführung einer Bewertung beginnen, sie aber nicht abschließen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können, speichern Sie Ihre Antworten, und kehren Sie später zurück. Wenn Sie alle Fragen beantwortet haben und mit den Antworten zufrieden sind, übermitteln Sie die Bewertung.

Hinweis: Die abgelaufenen Bewertungen und Umfragen werden nicht mehr in angezeigt **Meine Umfragen** Widget und **Liste „meine Bewertungen und Umfragen“** Seite.

Standardmäßig können Sie Ihre Antworten auf eine Bewertung nach der Übermittlung nicht ändern. Wenn der Administrator jedoch ein Assessment für Wiederholungen konfiguriert hat, können Sie Ihre Antworten bearbeiten und den Fragebogen erneut senden. Abgeschlossene Bewertungen, die für die erneute Aufnahme konfiguriert sind, bleiben bis zum Fälligkeitsdatum in der Warteschlange und zeigen „Bewertung ändern“ oben auf der Karte an. Klicken Sie auf die Karte, um die Bewertung zu ändern.

Hinweis: Wenn Sie keinen Zugriff auf den bewertbaren Datensatz haben, für den eine Bewertung erstellt wird, wird die zugehörige Datensatznummer nicht angezeigt. Sie können die Bewertung weiterhin durchführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Bewertungen und Umfragen**an.

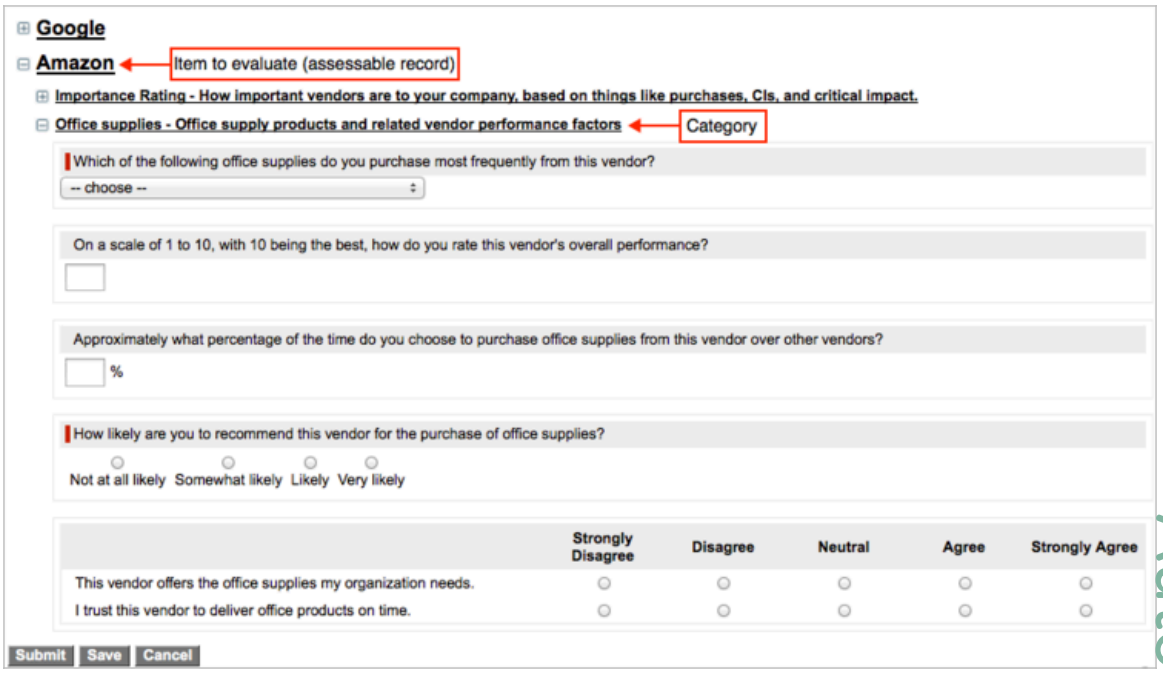
   Hinweis: Benutzer mit der Rolle „assessment_admin“ können zusätzlich zu ihren eigenen Assessments und Umfragen auch die Assessments und Umfragen anderer Benutzer anzeigen. Verwenden Sie die zugehörigen Links **Alle anzeigen** und **Alle mir zugewiesenen anzeigen**, um Assessments und Umfragen ein- und auszublenden. Klicken Sie auf eine Karte, die einem anderen Benutzer zugewiesen ist, um den zugehörigen Metriktyp oder die Umfragedefinition zu öffnen.

2. Notieren Sie sich das Fälligkeitsdatum auf der Assessment-Karte.

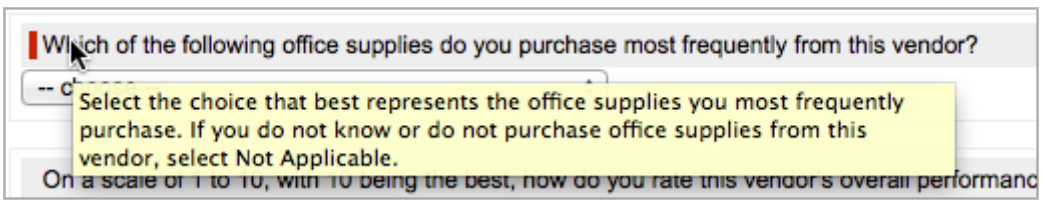
   Hinweis: Je nach Konfiguration erhalten Sie möglicherweise eine E-Mail-Benachrichtigung, um Sie an das Fälligkeitsdatum zu erinnern.

3. Klicken Sie auf die Karte, um den Fragebogen zu öffnen.
   Assessment-Fragebögen sind in Abschnitte unterteilt: zuerst nach Datensatz, dann nach Kategorie. Jeder Datensatz wird als Abschnittstitel angezeigt. Fragen für den Datensatz werden unter dem Datensatz gruppiert nach Kategorie angezeigt. Jede Kategorie wird als Unterabschnitt unter dem Datensatznamen angezeigt.
   Klicken Sie auf das Symbol zum Minimieren ( ) oder Symbol erweitern ( ), um die Fragen in einer Kategorie oder alle Kategorien und Fragen eines Datensatzes auszublenden oder anzuzeigen. Farbige Balken zeigen den Status jeder Frage an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Beantworten Sie alle Fragen so gut Sie können.
   Zeigen Sie auf eine Frage, um weitere Informationen zu erhalten.



   Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie Sie auf eine Frage antworten sollen, oder wenn eine Frage nicht für einen bestimmten Datensatz gilt, wählen Sie aus **Nicht Zutreffend** , Falls verfügbar.

5. Lesen Sie die am Ende des Assessments vorhandenen Erklärungen und bestätigen Sie diese gegebenenfalls mit einer Signatur.

   Bei einer Signatur müssen Sie möglicherweise eine Checkbox auswählen oder Ihren vollständigen Namen authentifizieren, den das System in einem schreibgeschützten Feld anzeigt. Sie können Ihre Antworten auf die Bewertung erst übermitteln, wenn Sie die erforderliche Signatur angegeben haben.

6. Speichern Sie die Bewertung oder senden Sie sie ab.

   - **Speichern**: Speichert Ihre Antworten, ohne sie zu senden. Sie können den Fragebogen schließen und später von Ihrer Warteschlange aus darauf zugreifen.
   - **Übermitteln** : Übermittelt die abgeschlossene Bewertung, wenn Sie fertig sind.

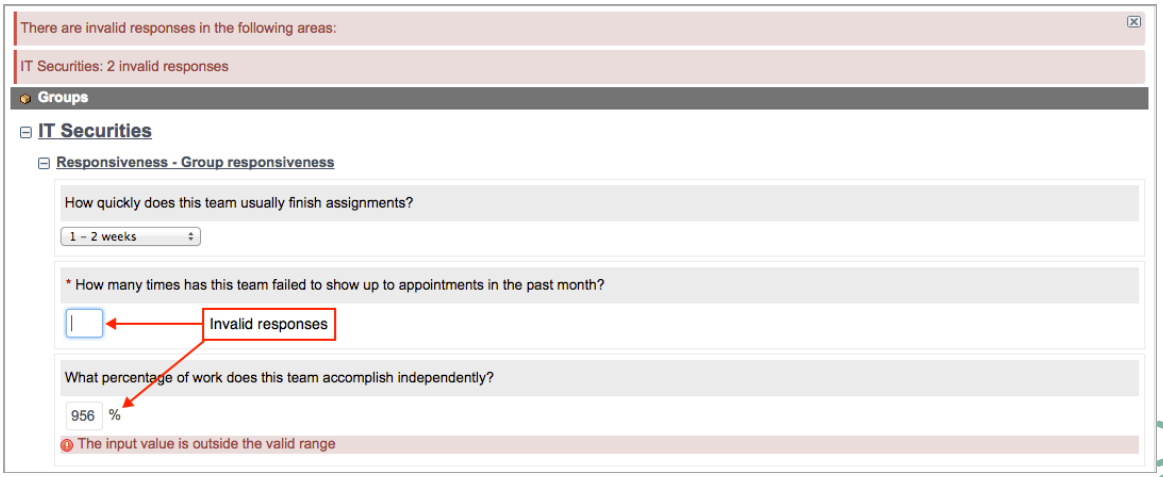
7. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie zur Bestätigung Ihrer vollständigen Signatur Ihren Benutzernamen und Ihr Password ein.

   Wenn alle Fragen mit gültigen Werten beantwortet werden, A Erfolg Nachricht wird angezeigt. Wenn das System eine nicht beantwortete erforderliche Frage oder eine ungültige Antwort erkennt, wird die Bewertung nicht übermittelt, und oben im

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fragebogen wird eine Meldung angezeigt, die den Fehler erklärt. Fragen mit Problemen werden vorübergehend hervorgehoben.



8. Sie können Ihre Antworten auf dem Assessment bis zum Fälligkeitsdatum ändern.
   Klicken Sie auf die Karte, um Ihre Antworten zu aktualisieren und eine Bewertung erneut zu übermitteln, die Wiederholungen zulässt.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Umfragedefinitionen

Bewertungen in Serviceportal Und Now Mobile-App

Wenn Sie installiert haben Serviceportal, Sie können meine verwenden Bewertungen und Umfragen Widget in Serviceportal. Anwender können Bewertungen in anzeigen und vornehmen Serviceportal. Serviceportal Unterstützt auch Bewertungen für Anwender auf Mobilgeräten, die über verfügen Now Mobile-App Installiert. Mein Bewertungen und Umfragen Widget ist standardmäßig auf verfügbar Serviceportal Homepage.

Bewertungen in Serviceportal

Um eine intuitive Oberfläche für Ihre Anwender zu erstellen, können Sie Bewertungen in einrichten Serviceportal. Aktivieren Serviceportal Zum Anzeigen von „meine“ Bewertungen und Umfragen Widget, das auf angezeigt wird Serviceportal Homepage.

Um mehr über die Aktivierung zu erfahren Serviceportal, Siehe Aktivieren Sie Das Serviceportal .

Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Widgets finden Sie unter Konfigurieren Sie Widget-Instanzen .

Dient zum Konfigurieren von Bewertungen und Umfragen Widget auf einem Serviceportal Homepage drücken Sie die STRG-Taste, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Widget-Überschrift, und wählen Sie aus **Instanzoptionen** .

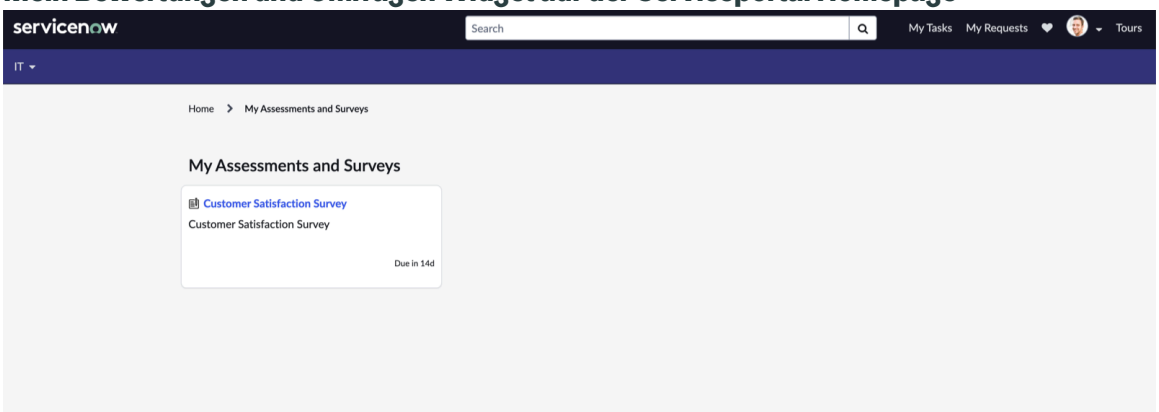
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen (Eigenschaften) für das Widget „Bewertungen und Umfragen“ in Serviceportal

Eigenschaft	Beschreibung
Max. Datensätze	Maximale Anzahl von Bewertungen, die im Widget auf aufgeführt werden sollen Serviceportal Homepage. Anwender können auf klicken **Alle anzeigen** Link zum Anzeigen aller Bewertungen. Standardanzahl der Bewertungen: **5**
Titel des Widgets	Text, der in der Titelleiste des Umfrage-Widgets angezeigt wird. Standardtitel: **Meine Bewertungen und Umfragen**

Mein Bewertungen und Umfragen Widget auf der Serviceportal Homepage



Bewertungen in Now Mobile-App

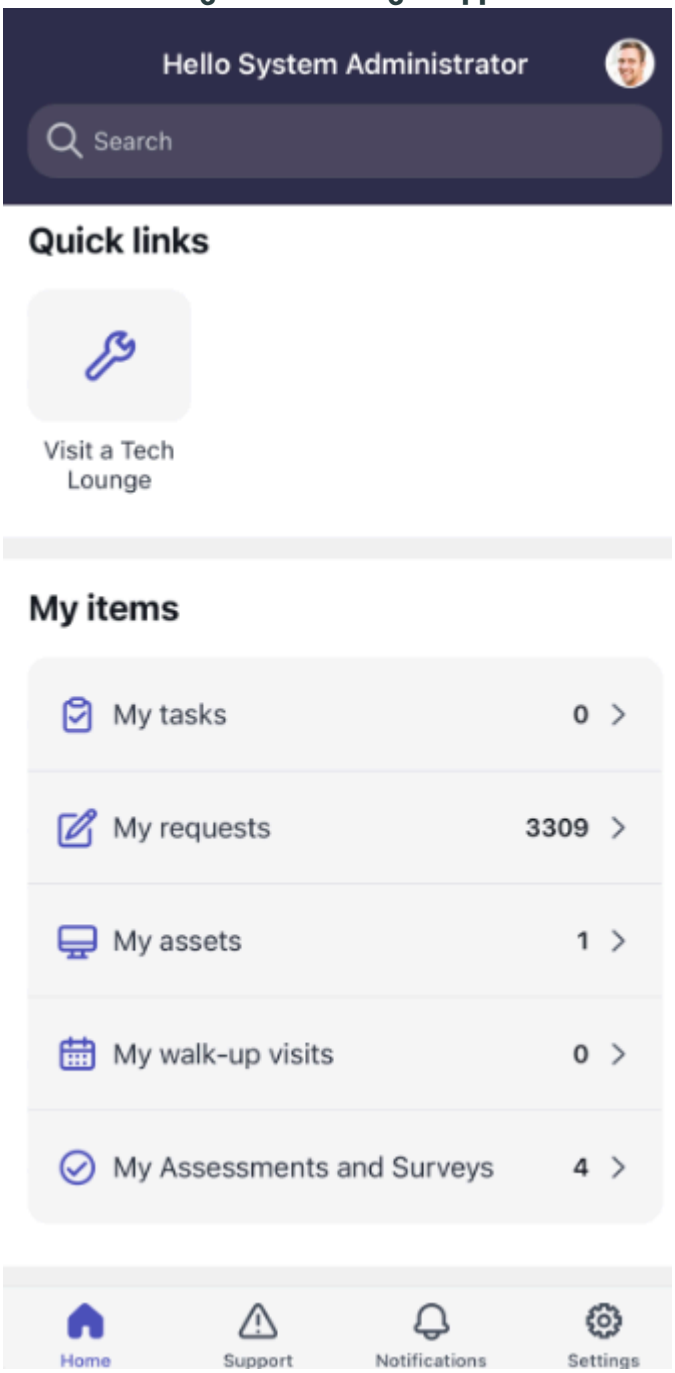
Ihre Anwender können die Bewertungen mit „meine“ auf Mobilgeräten anzeigen und durchführen Bewertungen und Umfragen Applet-Startprogramm, das standardmäßig in verfügbar ist Now Mobile-App.

Wenn Sie einem Anwender eine Bewertung zuweisen, wird eine E-Mail-Benachrichtigung über die Durchführung der Bewertung an den Anwender gesendet. Wenn Anwender installiert haben Now Mobile-App, Eine mobile Push-Benachrichtigung wird auch auf Mobilgeräten gesendet. Durch Tippen auf die Benachrichtigung wird eine Einführungsseite für eine Bewertung in Mobile Employee geöffnet Serviceportal In Now Mobile-App. Auf der Seite wird ein angezeigt **Erste Schritte** Link. Die Einführungsseite und **Erste Schritte** Link sind nur verfügbar, wenn die zugehörigen Einstellungen aktiviert sind. Anwender können auf den Link tippen, um die Bewertung anzuzeigen und durchzuführen. Sie können Push-Benachrichtigungen aktivieren, indem Sie festlegen `glide.sg.universal_links.enabled`Systemeigenschaft zu **Wahr** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mein Bewertungen und Umfragen Applet auf einem Mobilgerät



Hinweis: In Zurich Release, werden jetzt die zugewiesenen Bewertungen und Umfragen in der Kartenansicht anstelle der Elementansicht angezeigt. Wenn Sie die Stile der Legacy-Kartenelementansichten in älteren Versionen von anpassen Bewertungen und Umfragen, Die Karte wird auch nach dem Upgrade auf weiterhin in der Elementansicht angezeigt Zurich. Sie können die neue Kartenansicht in anzeigen Zurich Nur, wenn keine Anpassungen an den Legacy-Karten vorgenommen wurden.

Wenn Anwender eine Bewertung entweder in öffnen Serviceportal Oder Now Mobile-App, Die Bewertung bietet die folgenden Funktionen:

- Auf einer Bewertungsseite wird die Breadcrumb-Navigation in angezeigt Serviceportal. Anwender können auf die Links im Breadcrumb klicken, um zu vorherigen Seiten oder einer Homepage zu navigieren. Klicken Sie beispielsweise auf **Meine Umfragen** Der Link im Breadcrumb navigiert Anwender zu einer Seite, die eine Liste aller Bewertungen anzeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Bewertung ausgeführt wird, zeigt der Fortschrittsbalken, der auf jeder Seite der Bewertung verfügbar ist, den Fortschritt in Prozent an. Der Prozentsatz des Abschlusses basiert auf der Anzahl der Seiten in der Bewertung. Angenommen, die Bewertung enthält drei Seiten. Auf der dritten Seite wird der Abschluss der Bewertung zu 66 % angezeigt. Wenn Sie jedoch eine Antwort auf eine der Fragen auf der dritten Seite geben, wird eine neue Frage auf einer separaten Seite geöffnet, der vierten Seite. Auf der vierten Seite wird der Fortschritt der Bewertung als 75 % abgeschlossen angezeigt, was sich auf den Gesamtfortschritt und die Seitenindikatoren auswirkt. Anwender können die Paginierung – Gesamtzahl der Seiten – für die gesamte Bewertung sowie die aktuelle Seite anzeigen, auf der sich die Anwender befinden. Um diesen Fortschrittsbalken auszublenden oder anzuzeigen, können Sie verwenden `sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar`Eigenschaft.
- Jede Anwenderantwort wird automatisch gespeichert, wenn Anwender zur nächsten Seite in der Bewertung wechseln. Wenn Anwender die erforderlichen Bewertungsfragen nicht beantworten, bevor sie klicken **Als Nächstes** , Auf der Seite wird oben eine Fehlermeldung für alle erforderlichen und nicht beantworteten Fragen angezeigt. Diese Fehlermeldung hilft Anwendern, den genauen Standort der nicht beantworteten und erforderlichen Frage zu finden. Jede Frage, die nicht erforderlich ist und nicht beantwortet wird, bevor Sie klicken **Als Nächstes** Wird als beantwortet betrachtet. Die Frage wird als abgeschlossen gezählt.
- Wenn die Details einer Bewertungsfrage mehr als vier oder fünf Textzeilen enthalten, wird der Text nach diesen Zeilen ausgeblendet. In solchen Fällen können Anwender die vollständigen Details anzeigen, indem sie auf klicken **Mehr anzeigen** Link. Anwender können zum Standardverhalten zurückkehren, indem Sie auf klicken **Weniger anzeigen** Link.
- Für eine Frage mit den Antwortoptionen von **Ja** , **Nein** , Und **Nicht Zutreffend** , **Nicht Zutreffend** Option wird zuletzt in der Liste der Optionen angezeigt. Die **Nicht Zutreffend** Die Option kann beim Erstellen einer Frage konfiguriert werden.
- Ihre Anwender können Bewertungen für mehrere generierte Incident-Datensätze vornehmen. Angenommen, Anwender haben zwei Incident-Datensätze generiert. Der Anwender kann eine Bewertung für beide Incident-Datensätze vornehmen, die mit derselben Bewertungsinstanz generiert wurden.
- Wenn die Bewertungsanwender die Bewertung verlassen, ohne sie zu übermitteln, können sie die Bewertung später auf derselben Seite starten, auf der sie in der vorherigen Sitzung aufgehört haben.

Hinweis: Für mobile Anwender erfolgt die Paginierung bei Bewertungen immer nach Frage.

Zugehörige Informationen

Service Portal aktivieren

Assessment-Fragebögen

Im Rahmen des Bewertungsprozesses füllen die Benutzer Assessment-Fragebögen zu Themen von Interesse aus, um subjektive Daten für zukünftige Geschäftsentscheidungen zur Verfügung zu stellen.

Zum Abschließen eines Assessments ist keine besondere Rolle erforderlich. Sie sind berechtigt, Assessments abzuschließen, die Ihnen zugewiesen wurden. Es kann beispielsweise erwartet werden, dass Sie Lieferanten, mit denen Ihr Unternehmen zusammenarbeitet, auf der Grundlage von Merkmalen im Zusammenhang mit dem Kundenservice bewerten. Das System speichert Ihre Antworten, damit Entscheidungsträger die Leistung der von Ihnen bewerteten Elemente vergleichen können. Sie und Ihr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Manager erhalten möglicherweise E-Mail-Benachrichtigungen als Erinnerung an wichtige Bewertungsinformationen.

Zugehörige Informationen

Assessment-Benachrichtigungen

Nehmen Sie eine Bewertung durch

Metriktypen und bewertbare Datensätze

In der Anwendung „Assessments“ werden von Assessment-Administratoren Metriktypen und bewertbare Datensätze erstellt und verwaltet.

Ein Metriktyp definiert eine Gruppe von Datensätzen, die eine Organisation auswerten möchte, z. B. Lieferant, Projekte oder Mitarbeiter. Für jeden Typ generiert das System eindeutige bewertbare Datensätze, die den Typ mit Datensätzen verknüpfen, die ausgewertet werden müssen, z. B. die einzelnen Datensätze für die Lieferanten Amazon und Intel. Es können mehrere bewertbare Datensätze für denselben Quelldatensatz vorhanden sein, wenn der Quelldatensatz die Kriterien für mehr als einen Typ erfüllt. Sie können beispielsweise einen Datensatz in der Unternehmenstabelle, z. B. Intel, als Lieferant und Hersteller mit unterschiedlichen Werten Kategorien und Metriken auswerten.

Konfigurationsvorschläge finden Sie unter Aufgaben des Bewertungsadministrators.

Bewertbare Datensätze

Ein bewertbarer Datensatz verknüpft einen Quelldatensatz, den Sie auswerten möchten, beispielsweise den Unternehmensdatensatz für Amazon oder den Benutzerdatensatz für einen Vertriebsmitarbeiter, mit einem Metriktyp, wie z. B. Lieferanten oder Mitarbeiter.

Sie verwenden Assessments, um den bewertbaren Datensatz auszuwerten. Das System generiert bewertbare Datensätze aus den Quelldatensätzen, die mit der Tabelle und den Bedingungen übereinstimmen, die im Formular „Bewertungsmetriktyp“ festgelegt sind. Sie bewerten die bewertbaren Datensätze mit Metrikkategorien und Metriken, die die zu bewertenden Merkmale und Werte definieren. Für Metriktypen mit dem Zeitplantyp **Bei Bedarf** können Sie aus dem bewertbaren Datensatzformular Bedarfsanalysen erstellen. Diese Methode der Assessment-Generierung erleichtert das Erstellen und die Vorschau von kurzen Fragebögen oder das schnelle Ermitteln von Assessment-Ergebnissen für bestimmte bewertbare Datensätze.

Sie können eine Bewertungsbeschreibung einrichten, die Informationen aus mehreren Feldern eines bewertbaren Datensatzes enthält und in mehreren Zeilen angezeigt wird. Dieses Setup bietet dem Benutzer, der die Bewertung durchführt, eine detailliertere und verständlichere Beschreibung der Informationen, die im Bewertungsfragebogen angefordert werden. Erstellen Sie eine mehrzeilige Beschreibung mithilfe von Tabellentiteln, die für die Verwendung eines oder mehrerer Felder der ausgewählten Tabelle definiert werden können.

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie Update-Sätze für Umfragen und Bewertungen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Einen bewertbaren Datensatz anzeigen

Einen bewertbaren Datensatz löschen

Wenn Sie einen bewertbaren Datensatz löschen, löscht das System alle Entscheidungsträger für den Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Wenn ein Quellsatz gelöscht wird, löscht das System den zugehörigen bewertbaren Datensatz. Um den Quelldatensatz zu löschen, müssen Sie zuerst alle zugehörigen Metrikergebnisse und Kategorienergebnisse löschen.

Prozedur

Den bewertbaren Datensatz löschen:

- Um einen einzelnen Datensatz zu löschen, öffnen Sie den Datensatz und klicken Sie auf **Löschen**.
- Um mehrere Datensätze zu löschen, verwenden Sie die Liste der bewertbaren Datensätze.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Einen bewertbaren Datensatz anzeigen

Zeigen Sie das Formular für den bewertbaren Datensatz an, um die Einstellungen zu bearbeiten und verschiedene Aktionen auszuführen.

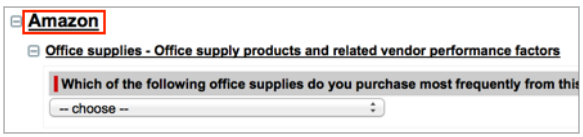
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Bewertbare Datensätze**an.
2. Öffnen Sie einen Datensatz aus der Liste.
   Standardmäßig zeigt die Liste nur bewertbare Datensätze mit den Metriktypen **Aktiv** an.
3. Im Formular Bewertbare Datensätze können Sie Felder bearbeiten und ggf. andere Aktionen ausführen (siehe Tabelle).

Bewertbare Datensätze anzeigen

Feld	Beschreibung
Name	[Schreibgeschützt] Name des bewertbaren Datensatzes basierend auf Wählen Sie ein Feld als Tabellenanzeigewert aus Des Quelldatensatzes. Der Name erscheint in Bewertungsfragebögen. 
Quelle	[Schreibgeschützt] Quelldatensatz, mit dem der bewertbare Datensatz verknüpft ist. Die **Quelle** gibt den Tabellennamen und den Anzeigewert des Quelldatensatzes an. Wenn das Feld **Name** beispielsweise der Anzeigewert für die Unternehmenstabelle ist, hat der bewertbare Datensatz für den Unternehmensdatensatz **Amazon** den **Quellen**wert **Unternehmen: Amazon**.
Live-Feed	Kontrollkästchen, das bei Aktivierung eine Live-Feed-Gruppe für den bewertbaren Datensatz erstellt, der auf der Bewertungsliste angezeigt wird. Wenn Sie das

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Kontrollkästchen deaktivieren, nachdem eine Live-Feed-Gruppe erstellt wurde, löscht das System die Live-Feed-Gruppe und alle zugehörigen Nachrichten.
Typ	[Schreibgeschützt] Metriktyp, aus dem der bewertbare Datensatz generiert wurde.
Entscheidungsmatrix	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Ergebnisdaten dieses bewertbaren Datensatzes in Entscheidungsmatrizen desselben Metriktyps anzuzeigen. Entscheidungsmatrizen sind Diagramme, die die Bewertungsergebnisse für mehrere bewertbare Datensätze darstellen. Wenn Sie die Checkbox deaktivieren, wird der bewertbare Datensatz weiterhin in den Standard-Entscheidungsmatrizen angezeigt, wenn Sie auf den Link **Matrix anzeigen** in der Bewertungsliste des bewerteten Datensatzes klicken.
Live Feed-Gruppe	[Schreibgeschützt] Live-Feedgruppe für diesen bewertbaren Datensatz. Wenn Sie die Checkbox **Live Feed** auswählen und den Datensatz speichern, füllt das System dieses Feld aus.
Zugehörige Links	
Bewertungsliste anzeigen	Öffnet die Bewertungsliste für den bewertbaren Datensatz.
Zugehörige Listen	
Kategorie	Alle mit dem bewertbaren Datensatz verknüpften Metrikkategorien. Ein bewertbarer Datensatz muss einer zu bewertenden Kategorie zugeordnet werden. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um Kategoriezuordnungen zu bearbeiten oder zu entfernen. Beachten Sie, dass es oft effizienter ist, Kategorien mithilfe des Formulars für die Metrikkategorie mit bewertbaren Datensätzen zu verknüpfen.
Kategoriebenutzer	Alle Entscheidungsträger, die Bewertungsfragebögen zu diesem bewertbaren Datensatz nehmen können. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um Entscheidungsträger anzulegen und zu löschen. Weitere Informationen zu dieser und anderen Methoden zum Erstellen von Entscheidungsträgern finden Sie unter Entscheidungsträger. Diese Themenliste ist nur verfügbar, wenn der zugehörige Metriktyp den Zeitplantyp **Geplant** hat.

Zugehörige Informationen

Metriktypen und bewertbare Datensätze

Bewertungsreferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Formularen, Feldern und Eigenschaften, die Sie bei der Arbeit mit Bewertungen verwenden.

Datentypen für Bewertungen

Metrikdatentypen verfügen über Funktionen, die von der von Ihnen ausgewählten Methode abhängen.

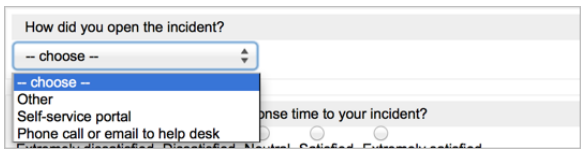
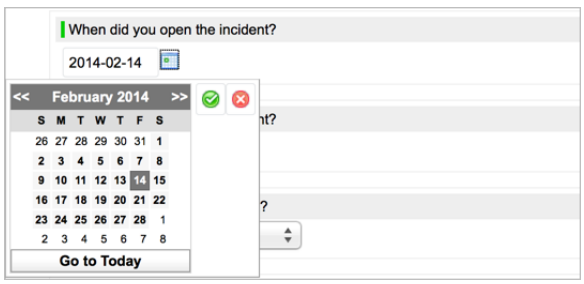
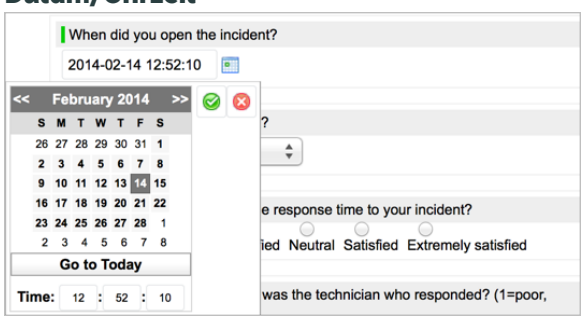
Bewertungsdatentypen

Datentyp	Kompatible Methoden	Beschreibung
Anhang	Assessment	Benutzer hängen eine oder mehrere Dateien in einem Fragebogen an eine Frage an.

Automatische Übersetzung

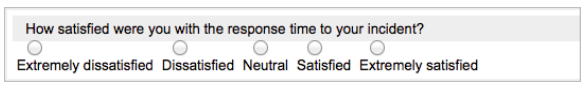
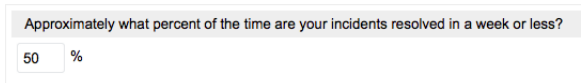
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsdatentypen (Fortsetzung)

Datentyp	Kompatible Methoden	Beschreibung
Checkbox	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen eine Checkbox neben einer Anweisung aus oder lassen es deaktiviert. **Checkbox** Stellen Sie das Feld **Skalendefinition** auf **Hoch**, wenn eine ausgewählte Checkbox einer guten Punktzahl entspricht.
Auswahl	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen einen Wert aus einer Liste mit benutzerdefinierten Antwortmöglichkeiten aus. Erstellen Sie eine Metrikdefinition für jede Antwortoption. **Auswahl** 
Datum	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen ein Datum aus. **Datum** 
Datum/ Uhrzeit	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen Datum und Uhrzeit aus. **Datum/Uhrzeit** 
Dauer	Skript	Wenn das Skript ausgeführt wird, füllt das System die Felder **Dauerwert** und **Skalierter Wert** im Formular für das Metrikergebnis mit den entsprechenden Werten aus den Variablen `actual_result` und `scaled_result` im Metrikskript.

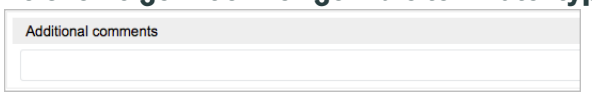
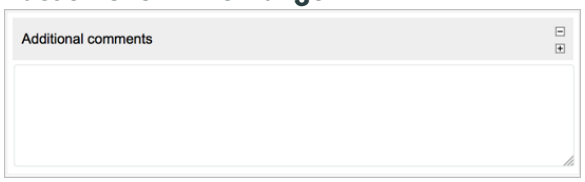
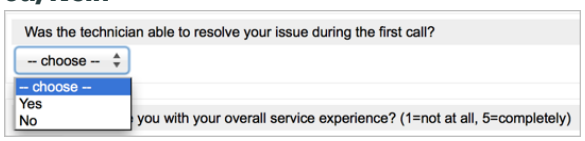
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsdatentypen (Fortsetzung)

Datentyp	Kompatible Methoden	Beschreibung
Likert-Skala	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen einen Wert aus einer benutzerdefinierten Skala von Antwortmöglichkeiten aus. Erstellen Sie für jede Antwortoption eine Metrikdefinition, die durch ein Optionsfeld auf der Skala dargestellt wird. Eine Likert-Skalenmetrik, die die Benutzerfreundlichkeit einer Anwendung bewertet, enthält möglicherweise die Metrikdefinitionen **Einfach**, **Durchschnittlich** und **Schwer**. Wenn Sie eine Reihe von Antwortmöglichkeiten für mehrere Metriken wiederverwenden möchten, Erstellen Sie eine Metrikvorlage und verwenden Sie anstelle der „Likert-Skala“ den Datentyp „Vorlage“. **Likert-Skala** 
Anzahl	Bewertung, Skript	**Bewertung**: Benutzer geben in Fragebögen eine Nummer ein. **Anzahl** **Skript**: Wenn das Skript ausgeführt wird, füllt das System die Felder **Ist-Wert** und **Skalierter Wert** im Formular Metrikergebnis mit den entsprechenden Werten aus den Variablen `actual_result` und `scaled_result` im Metrikskript.
Prozentsatz	Bewertung, Skript	**Bewertung**: Benutzer geben in Fragebögen eine Nummer ein. **Prozentsatz**  **Skript**: Wenn das Skript ausgeführt wird, füllt das System die Felder **Ist-Wert** und **Skalierter Wert** im Formular Metrikergebnis mit den entsprechenden Werten aus den Variablen `actual_result` und `scaled_result` im Metrikskript.
Zeichenfolge	Assessment	Benutzer geben in Fragebögen Text ein. Die Größe des Feldes für die Zeichenfolge hängt von der ausgewählten Option für die Zeichenfolge ab: **Zeichenfolge**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsdatentypen (Fortsetzung)

Datentyp	Kompatible Methoden	Beschreibung
		Zeichenfolge mit einzeiligem breitem Datentyp  **Zusätzliche Anmerkungen** 
Vorlage	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen einen Wert aus einer vordefinierten Reihe von Antwortmöglichkeiten aus. Es muss mindestens eine Vorlage definiert sein, um diesen Datentyp verwenden zu können. Für eine Vorlage gibt es für jede Antwortoption eine Vorlagendefinition, die durch ein Optionsfeld dargestellt wird.
Ja/Nein	Assessment	Benutzer wählen in Fragebögen **Ja** oder **Nein** aus einer Liste aus. **Ja/Nein**  Setzen Sie das Feld **Skalendefinition** auf **Hoch**, wenn die Auswahl **Ja** einer besseren Punktzahl entspricht.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrikdefinition

Aktualisieren Sie einen Mindest- und Höchstwert der Metrik, um einer Vorlage zu entsprechen

Bewertungsmetrikformular

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Bewertungsmetrik“.

Bewertungsmetrikformular

Feld	Beschreibung
Name	Bewertungsname.
Bewertungsdauer	Zulässige Dauer, um einen Auftrag nach seiner Generierung abzuschließen.
Live-Feed	Kontrollkästchen, das automatisch Live-Feed-Gruppen für neu generierte bewertbare Datensätze dieses Typs erstellt.
Manager benachrichtigen, wenn überfällig	Aktivieren Sie die Checkbox, um eine Benachrichtigung an den Manager zu senden, wenn die Bewertung überfällig ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Skalierungsfaktor	Skalenwert für alle Bewertungsergebnisse.
Paginierungseinstellung für Service Portal-Ansicht	Die Einstellung, auf der die Paginierung für die Desktop- oder Tablet-Ansicht im Service Portal basiert. • Kategorie: Standard • Frage: 1 Frage pro Seite (automatisch für Handys) • Keine: keine Paginierung **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Service Portal installiert ist.
Business Rule	Business Rule, die automatisch für die Generierung von bewertbaren Datensätzen angelegt wird.
Zeitplantyp	Geplanter oder On-Demand-Bewertungstyp.
Regelmäßige Aufgabe	Regelmäßige Aufgabe, die das System für diese Assessment-Definition erstellt, wenn der Planungszeitraum ein Wiederholungsintervall ist. Das System legt fest, dass die regelmäßige Aufgabe gemäß dem ausgewählten Planungszeitraum ausgeführt wird. • Wenn Sie den Planungszeitraum ändern und die Umfragedefinition speichern, löscht das System die alte geplanten Aufgabe. • Wenn Sie einen wiederkehrenden Planungszeitraum ausgewählt haben, wird eine neue geplante Aufgabe erstellt. Wenn Sie beispielsweise den Zeitplan von **Täglich** zu **Wöchentlich** ändern und den Datensatz speichern: • Das System löscht die tägliche regelmäßige Aufgabe. • Erstellt eine wöchentliche, die eine Woche nach dem aktuellen Datum ausgeführt wird. Dieses Feld ist für Administratoren nur sichtbar, wenn der Planungszeitraum **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Jährlich** ist.
Bewertungsmethode	Bewertungstyp
Rollen	Rollen mit Lesezugriff für diesen Metriktyp.
Aktiv	Checkbox, um die Verteilung dieses Bewertung an Empfänger zu aktivieren.
Besitzer	Besitzer der Bewertung. Sie können einen Benutzer mit der Rolle „survey_creator“, „survey_admin“ oder „assessment_admin“ hinzufügen.
Beschreibung	Bewertungsbeschreibung
Bedingungen	
Tabelle	Tabelle, die Datensätze enthält, die für diesen Typ zu bewerten sind.
Bedingung erzwingen	Checkbox, um die vorhandenen bewertbaren Datensätze dieses Typs zu löschen, die nicht den angegebenen Bedingungen entsprechen.
Bedingung	Bedingungen, die die bewertbaren Datensätze dieses Typs erfüllen sollten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Entscheidungsmatrix	
Filterfeld	Feld in der Filtertabelle, um die Filtermenüauswahl für Entscheidungsmetriken und Durchschnitte von Bewertungslisten für diesen Typ zu identifizieren.
Filterbedingung	Bedingungen zum Filtern der Ergebnisse von Entscheidungsmetriken und Durchschnitten von Bewertungslisten für diesen Typ.
Standard-Matrixfilter	Standard-Filtermenüauswahl in der Entscheidungsmatrix dieses Typs.
Beurteiler	
Anwenderfeld	Anwenderfeld aus der in angegebenen Tabelle **Bedingungen** Registerkarte. Die Bewertung wird allen Anwendern dieses Anwenderfelds in der Tabelle zugewiesen. Wenn Sie die Bewertung speichern und auf klicken **Generieren Sie Bewertbare Datensätze** , Wird für jeden eindeutigen Anwender des Anwenderfelds ein bewertbarer Datensatz erstellt. Dies gilt für geplante Bewertungen und On-Demand-Bewertungen. Für eine On-Demand-Bewertung bewertet jeder Beurteiler alle bewertbaren Datensätze. Bei einer geplanten Bewertung bewertet jeder Beurteiler nur den entsprechenden bewertbaren Datensatz.
Zugehörige Links	
Bewertbare Datensätze generieren	Erstellt auswertbare Datensätze für diesen Metriktyp.
Benchmarks anzeigen	Öffnet das Benchmarks-Dashboard, das Ihnen Einblick in Ihre wichtigsten Leistungsindikatoren (KPIs) und Trends bietet. **Hinweis:** • Dieser verwandte Link ist nur für survey_admin, assessment_admin und survey_reader mit der Rolle bm_viewer verfügbar. • Sie müssen Benchmarks aktivieren, um das Dashboard anzuzeigen. Siehe Benchmarks aktivieren • Dies trifft nur für eine veröffentlichte Umfrage zu.
Verbesserungsinititative erstellen	Öffnet das Fenster „Verbesserungsinitiative“, um einen Datensatz für die Verbesserungsinitiative zu erstellen, der die Leistung der Bewertung verbessert. **Hinweis:** • Der zugehörige Link ist nur für die Rolle survey_admin und assessment_admin verfügbar. Ein survey_reader kann nur die erstellten Datensätze der Verbesserungsinitiative anzeigen. • Sie sollten das Plugin „Continual Improvement Management“ (com.sn_cim) aktivieren.
Zugehörige Listen	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Metrikkategorien	Alle Metrikkategorien für diese Bewertung.
Bewertbare Datensätze	Alle bewertbaren Datensätze für diese Bewertung.
Verbesserungsinitiativen	Zeigt Verbesserungsinitiativen an, die mit der Umfrage verbunden sind. **Hinweis:** Die zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn mindestens ein Datensatz für Verbesserungsinitiativen vorhanden ist.

Zugehörige Informationen

Eine Bewertung konfigurieren

Formular „Metrikkategorie“

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Metrikkategorie“.

Formular „Metrikkategorie“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrikkategorie. Der Name erscheint in Bewertungsfragebögen.
Typ	[Erforderlich] Metriktyp, für den diese Kategorie verwendet wird. Metriken in dieser Kategorie können verwendet werden, um bewertbare Datensätze für den von Ihnen ausgewählten Typ auszuwerten. Dieses Feld wird schreibgeschützt, nachdem Sie den Datensatz gespeichert haben.
Entscheidungsträger erstellen	Checkbox, das die automatische Erstellung von Entscheidungsträgern für diese Kategorie aktiviert oder deaktiviert. Wenn die Checkbox aktiviert ist, erstellt das System alle zugehörigen Kategorienbenutzer zu allen bewertbaren Datensätzen, die dieser Kategorie zugeordnet sind. Dies spart die Zeit ein, die für das manuelle Erstellen von Entscheidungsträgern erforderlich wäre. Weitere Informationen finden Sie unter „Entscheidungsträger automatisch erstellen“. Bestehende Entscheidungsträger sind bei Deaktivieren der Checkbox nicht betroffen.
Tabelle	[Schreibgeschützt] Tabelle, die die Datensätze enthält, die mit Metriken in dieser Kategorie ausgewertet werden sollen. Das System füllt dieses Feld automatisch mit derselben Tabelle wie der ausgewählte Metriktyp. Die Tabelle wird nicht im Feld angezeigt, bis Sie das Formular speichern. Dieses Feld ist abhängig davon, ob ein **Typ** ausgewählt wurde.
Gewichtung	[Erforderlich] Zahlenwert, der die Bedeutung dieser Kategorie im Vergleich zu anderen Kategorien darstellt. Ein höherer Wert zeigt eine größere Bedeutung an. Weitere Informationen finden Sie unter Gewichtungsklassen und Metriken. Der Standardwert ist 10.
Auswertungstyp	Auswertungsmethode für eine Bestätigungskategorie. Dieses Feld erscheint nur, wenn der Metriktyp eine Bestätigung mit **Bestätigungstyp Prozent** ist. In diesem Feld können Sie verschiedene Auswertungstypen für bestimmte Bestätigungskategorien konfigurieren. Mögliche Auswahlmöglichkeiten sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Metrikkategorie“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Prozent**: Bestätigungspunktzahl als gewichteter Prozentsatz der richtig beantworteten Fragen für ausgewertete Fragen. • **Alles oder nichts**: Alle Antworten auf Fragen des Bestätigungstyps müssen korrekt sein oder die Punktzahl ist für die gesamte Kategorie Null.
Gesamtmetriken	[Schreibgeschützt] Anzahl der dieser Kategorie zugeordneten Metriken.
Filter	Filterbedingungen, die bewertbaren Datensätzen entsprechen müssen, um anhand von Metriken in dieser Kategorie evaluiert zu werden. Der Filter wirkt auf Felder in der ausgewählten Tabelle. Wenn Sie eine Filterbedingung angeben, ordnet das System beim Speichern des Datensatzes automatisch übereinstimmende bewertbare Datensätze der Kategorie zu. Wenn Sie die Filterbedingungen ändern, entfernt das System bei Bedarf Zuordnungen für bewertbare Datensätze und erstellt diese. Das System löscht auch die Entscheidungsträger für bewertbare Datensätze, die es dissoziiert. Das System entfernt bewertbare, von Benutzern erstellte, Datensatzzuordnungen nicht, selbst wenn die bewertbaren Datensätze nicht den Filterbedingungen entsprechen. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn ein **Typ** ausgewählt wurde.
Beschreibung	Beschreibende Informationen zu der Kategorie, die in Bewertungsfragebögen angezeigt wird.
Rollen	Nur die Benutzer mit den angegebenen Rollen können die Bewertung für diese Kategorie durchführen. Wenn keine Rolle angegeben ist, können Benutzer mit einer beliebigen Rolle die Bewertung für diese Kategorie durchführen. **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft **Rollen** nicht im Formular angezeigt wird, bitten Sie Ihren Administrator, die Eigenschaft hinzuzufügen.
Details	Textfeld, das einen HTML-Editor enthält. Verwenden Sie dieses Feld, um wichtige Informationen zu dieser Kategorie den Bewertungsempfängern zu präsentieren. Zu den Details können formatierte Listen, Bilder, Videos oder Links zu externen Websites gehören. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen.
Zugehörige Listen	
Bewertungsmetriken	Alle Metriken, die dieser Kategorie zugeordnet sind. Es muss mindestens eine Metrik mit der Kategorie verknüpft sein, um Assessments mit der Kategorie verwenden zu können.
Bewertbare Datensätze	Alle bewertbaren Datensätze, die dieser Kategorie zugeordnet sind. Der Kategorie muss mindestens ein bewertbarer Datensatz zugeordnet sein, um Assessments mit der Kategorie zu verwenden. Die zugehörige Liste wird ausgeblendet, wenn die **Bewertungsmethode Bestätigung** ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Metrikkategorie“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Kategorieanwender werden automatisch basierend auf dem Feld „Anwender“ generiert, das in angegeben ist **Beurteiler** Registerkarte der Bewertung nach Veröffentlichung der Bewertung.
Anwender	Alle Benutzer, die dieser Kategorie zugeordnet sind. Es muss mindestens ein Kategoriebenutzer vorhanden sein, um geplante Assessments mit Metriken in dieser Kategorie zu erstellen. Ob ein Anwenderfeld in angegeben ist **Beurteiler** Registerkarte der Bewertung werden die entsprechenden Anwender nach der Veröffentlichung der Zuweisung automatisch generiert. Die zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn für den zugehörigen Metriktyp der Zeitplantyp auf **Geplant** festgelegt ist. Kategoriebenutzer sind nicht Teil des Prozesses On-Demand-Bewertung.

Zugehörige Informationen

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Formular „Bewertungsmetrik“ für eine Kategorie

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Bewertungsmetrik“. Verwenden Sie die Felder, wenn Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie erstellen.

Bewertungsmetrikformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrik
Kategorie	Metrikkategorie, zu der die Metrik gehört. Das System füllt diese Kategorie automatisch auf, wenn Sie eine neue Metrik aus dem Formular „Metrikkategorie“ erstellen. **Hinweis:** Sie können die Kategorie nicht ändern, wenn das Feld **Abhängig von** gesetzt ist oder eine andere Metrik von dieser Metrik abhängt.
Methode	Legt fest, wie die Metrik verwendet wird. • **Assessment**: Nicht geskriptete Metrik. Stellen Sie die Metrik als Frage in einem Bewertungsfragebogen zur Verfügung. Die Methode **Assessment** ist mit allen Datentypen außer **Dauer** kompatibel. • **Skript**: Geskriptete Metrik. Erhält Werte durch Schreiben eines benutzerdefinierten Skripts. Die Methode **Skript** ist mit den Datentypen **Dauer**, **Nummer** und **Prozentsatz** kompatibel. • **Standardantwort aus Feld**: Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie einen **Bewertungsmetriktyp** ausgewählt haben, der eine Tabelle enthält. Die Registerkarte **Allgemeines** fügt zwei Felder hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

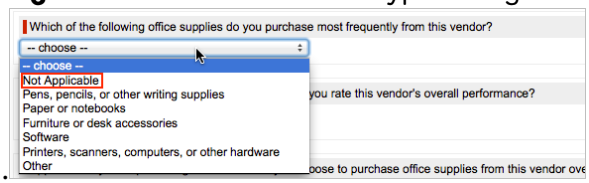
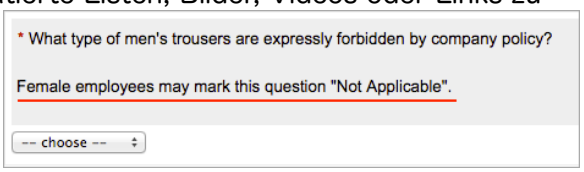
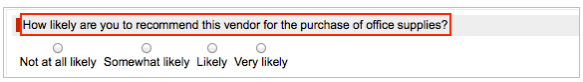
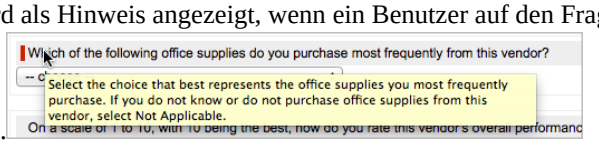
Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	○ **Standardantwort**: Wählen Sie die Standardantwort für die Frage aus. Die Liste stammt aus der ausgewählten Tabelle. ○ **Frage stellen**: Gibt an, wann die Frage gestellt werden soll: immer oder nur, wenn die Standardantwort leer ist. • **Standardantwort aus Skript**: Die Registerkarte **Allgemeines** fügt ein Feld hinzu: **Frage stellen**: Gibt an, wann die Frage gestellt werden soll: immer oder nur, wenn das Skript keine Standardantwort enthält. Das Skript wird in der Registerkarte **Feldtyp** definiert. **Hinweis:** Wenn Sie einen **Datentyp** auswählen, der mit der ausgewählten **Methode** nicht kompatibel ist, ändert das System automatisch die **Methode** auf den richtigen Wert.
Gewichtung	Numerischer Wert, der die Bedeutung dieser Metrik im Vergleich zu anderen Metriken in derselben Kategorie darstellt. Standardmäßig beträgt die Gewichtung 10. Vorschläge zur Gewichtung finden Sie unter Gewichtungsmetriken und Metrikkategorien. Dieses Feld ist sichtbar und erforderlich, es sein denn, der **Datentyp** ist **Datum**, **Datum/Zeit** oder **Zeichenfolge**. Diese Datentypen werden nicht in die Ergebnisberechnungen einbezogen.
Reihenfolge	Numerischer Wert, der die Reihenfolge der Metrikfrage in Bewertungsfragebögen in Relation zu anderen Metrikfragen in derselben Kategorie bestimmt. Die Metrik mit dem kleinsten Wert für die Reihenfolge erscheint als erste Frage im Kategoriebereich. Standardmäßig ist die Reihenfolge 100. Weitere Informationen zum Fragebogenlayout finden Sie unter Bewertungsfragebögen ausfüllen. **Hinweis:** Es spielt keine Rolle, welchen Wert für die Reihenfolge Sie für Metriken mit der Skriptmethode verwenden, da sie nicht in Fragebögen angezeigt werden.
Aktiv	Checkbox, die festlegt, ob diese Metrik zum Erfassen von Bewertungsergebnissen verwendet wird. Wenn eine nicht skriptgesteuerte Metrik (Bewertungsmethode) inaktiv ist, wird die Frage nicht in Bewertungsfragebögen angezeigt, die erstellt wurden, nachdem die Metrik inaktiv wurde. Wenn eine skriptbasierte Metrik (Skriptmethode) inaktiv ist, wird das Skript nicht ausgeführt.
Obligatorisch	Checkbox, die die Metrikfrage für Bewertungsfragebogen obligatorisch (ausgewählt) oder optional (deaktiviert) macht. Benutzer können Fragebögen erst absenden, wenn sie auf alle obligatorischen Fragen, die mit einer roten Feldstatusanzeige angezeigt werden, gültige Antworten geben. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn die **Methode Bewertung**, das Feld **Abhängig von** leer und der Datentyp nicht **Checkbox** ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

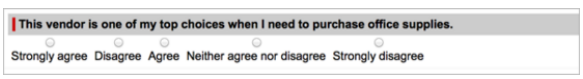
Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Nicht zutreffende zulassen	Checkbox, die bestimmt, ob für diese Metrikfrage in Bewertungsfragebögen eine Antwortoption **Nicht zutreffend** hinzugefügt werden soll. Benutzer können **Nicht zutreffend** auswählen, wenn sie nicht über ausreichende Informationen verfügen, um auf eine Frage zu antworten, oder eine Frage nicht für einen bestimmten bewertbaren Datensatz gilt. Benutzerantworten **Nicht zutreffend** werden von den Ergebnisberechnungen ausgeschlossen. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn die **Methode Bewertung** ist und bestimmte Datentypen ausgewählt wurden. 
Zusätzliche Felder können Sie durch Anpassen des Formulars hinzufügen	
Details	Textfeld, das einen HTML-Editor enthält. Verwenden Sie dieses Feld, um wichtige Details zu dieser Metrik für Bewertungsempfänger anzuzeigen. Zu den Details können formatierte Listen, Bilder, Videos oder Links zu externen Websites gehören. 
Allgemeiner Abschnitt	
Frage	Text, der als Frage in Bewertungsfragebogen verwendet werden soll. Geben Sie eine klare, einfache und leicht zu beantwortende Frage ein, wie z. B. **Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie diesen Lieferanten für den Erwerb von Bürobedarf empfehlen?** 
Beschreibung	Informationen zur Metrik und deren Auswertung. Wenn die **Methode Bewertung** ist, nehmen Sie Details auf, die den Benutzern bei der Beantwortung der Frage helfen. Dieser Text wird als Hinweis angezeigt, wenn ein Benutzer auf den Fragentext im Fragebogen verweist. 
Abhängig von	Diese Einstellung dient dazu, diese Metrik zu einer bedingten Frage zu machen. Wählen Sie eine vorhandene Metrikfrage aus der Liste aus, die die Metriken # **Checkbox**, **Auswahl**, **Likert-Skala**, **Vorlage** und **Ja/Nein** der gleichen Kategorie wie diese Metrik anzeigt. Nutzen Sie dann das Feld **Wird angezeigt, wenn**, um die Bedingungen festzulegen, unter denen diese Metrikfrage auf Fragebögen angezeigt wird. Das System

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	verhindert die Erstellung rekursiver Abhängigkeiten zwischen Metriken. Wenn beispielsweise Metrik A von Metrik B abhängt, kann Metrik B nicht von Metrik A abhängen. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn die Methode „Bewertung“ ist.
Angezeigt wenn	Antwortmöglichkeiten für die Metrikfrage **Kommt drauf an**, die bei Auswahl in Fragebögen diese Metrikfrage anzeigt. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn das Feld **Kommt drauf an** gesetzt ist.
Feldtyp Abschnitt	
Datentyp	[Erforderlich] Format der erwarteten Antwortdaten. Die Funktion des Datentyps hängt von der ausgewählten **Methode** ab. Wenn die Methode **Bewertung** ist, bestimmt der Datentyp, wie Benutzer die entsprechende Frage in Fragebögen beantworten. Wenn die Methode **Skript** ist, bestimmt der Datentyp, wie das System die Bewertungsergebnisse berechnet. **Hinweis:** Wenn eine andere Metrik von dieser Metrik abhängt, kann der Datentyp nicht geändert werden.
Antworten randomisieren	Checkbox, die festlegt, ob die Antwortmöglichkeiten für diese Metrikfrage in zufälliger Reihenfolge angezeigt werden. Die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten kann die Benutzer beeinflussen, was zu voreingenommenen Ergebnissen führt. Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten kann diese Verzerrung vermieden werden. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn ein Datentyp ausgewählt ist, für den Metrikdefinitionen erforderlich sind. **Hinweis:** Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten für bestimmte Fragen können diese Fragen für die antwortende Person verwirrend sein. Im Allgemeinen sollten nur Antwortmöglichkeiten randomisiert werden, die keiner logischen Reihenfolge folgen. Beispielsweise ist die folgende Frage verwirrend, wenn die Randomisierung aktiviert ist: 
Vorlage	Metrikvorlage, die für die Metrikfrage verwendet werden soll. Eine Metrikvorlage besteht aus vordefinierten Antwortmöglichkeiten. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn der **Datentyp Vorlage** ist. **Hinweis:** Wenn eine andere Metrik von dieser Metrik abhängt, kann die Vorlage nicht geändert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Abhängiges Plugin	Plugin, das die im Skript abgefragten Tabellen enthält. Das System führt das Metrikskript nur dann aus, wenn das Plugin aktiv ist. Die standardmäßig verfügbaren Werte sind **Asset Management**, **CMDB**, **Kern**, **Cost Management**, **Procurement** und **Software Asset Management**. Wenn die **Methode Skript** ist, wählen Sie ein Plugin aus. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn die **Methode Skript** ist. **Hinweis:** Ein Administrator muss möglicherweise weitere hinzufügen Definieren Sie eine Option für eine Auswahlliste Von Plugins in das Feld.
Skaladefinition	Eine Einstellung, die bestimmt, ob kleinere oder größere numerische Werte einer guten Bewertung bei den Bewertungsergebnisberechnungen entsprechen. Wählen Sie **Niedrig**, wenn niedrigere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Metrik, die die Anzahl der Incidents für einen Lieferanten misst. Wählen Sie **Hoch**, wenn größere numerische Werte besser sind, z. B. für eine Metrik, die die Benutzerzufriedenheit auf einer Skala von eins bis fünf misst. Der Standardwert ist **Hoch**. Dieses Feld ist sichtbar und erforderlich, es sein denn der **Datentyp** ist **Datum**, **Datum/Zeit** oder **Zeichenfolge**. Die Ergebnisse für diese Datentypen werden nicht in die Ergebnisberechnungen einbezogen. **Hinweis:** Informationen zum Festlegen der Skalendefinition für Datentypen, für die Sie keinen numerischen Wert festlegen müssen, finden Sie unter Datentypen.
Min.	Niedrigster numerischer Wert, der als Antwortoption bei Assessments oder als skalierter Wert in einer Skriptmetrik verwendet werden soll. Dieses Feld ist nur sichtbar und nur erforderlich, wenn bestimmte Datentypen ausgewählt sind. Wenn der Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala** ist, ist dieses Feld schreibgeschützt und wird basierend auf der kleinsten Metrikdefinition **Wert** automatisch festgelegt.
Max.	Höchster numerischer Wert, der als Antwortoption oder skalierter Wert verwendet werden soll. Dieses Feld ist nur sichtbar und nur erforderlich, wenn bestimmte Datentypen ausgewählt sind. Wenn der Datentyp **Auswahl** oder **Likert-Skala** ist, ist dieses Feld schreibgeschützt und wird basierend auf der größten Metrikdefinition **Wert** automatisch festgelegt.
Skript	Skript, das die gewünschten Systeminformationen abruft. Dieses Feld ist sichtbar und nur erforderlich, wenn die **Methode Skript** ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsmetrikformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Skript kann jetzt nur von Bewertungsadministratoren bearbeitet werden. Umfrageersteller können das Skript nicht mehr bearbeiten. Weitere Informationen zur Verwendung dieses Feldes finden Sie unter Skriptmethoden.
Zugehörige Liste	
Assessment-Metrikdefinitionen	Listet alle Metrikdefinitionen auf, die als Antwortmöglichkeiten für Fragen zu Bewertungsfragebögen angezeigt werden. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Metrikdefinition zu erstellen. Diese zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn der **Datentyp Auswahl** oder {3}Likert-Skala{3} lautet.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Bewertungsmetrik für eine Kategorie

Formular „Auslöserbedingung“ für Bewertungen

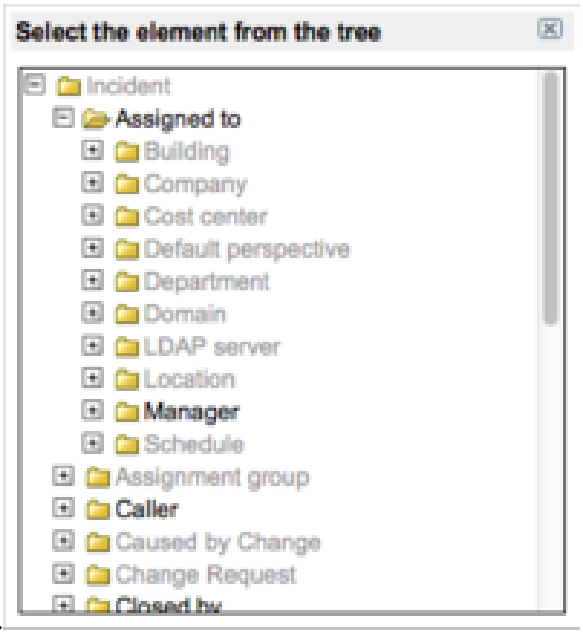
Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Auslöserbedingung“ für Bewertungen.

Auslöserbedingungsformular

Feld	Beschreibung
Bewertung	[Erforderlich] Metriktyp, für den Bewertungsinstanzen zu generieren sind. Ausgelöste Bewertungen funktionieren nur, wenn der Metriktyp auf den Zeitplantyp **Bei Bedarf** eingestellt ist.
Tabelle	[Erforderlich] Tabelle, auf die die Auslöserbedingung angewendet werden soll. Sie können nur Tabellen im aktuellen Anwendungsbereich auswählen. Die Tabelle muss eine Verbindung zu den bewertbaren Datensätzen für die ausgewählte **Bewertung** haben. Sie möchten beispielsweise eine Anbieterbewertung senden, wenn Incidents geschlossen werden, die mit den von Ihnen bewerteten Anbietern zusammenhängen. Wählen Sie in diesem Fall die Incident-Tabelle [incident] aus. Stellen Sie nach dem Auswählen einer Tabelle sicher, dass für das **Feld für bewertbaren Datensatz** mindestens eine Option vorhanden ist. Ist dies nicht der Fall, wählen Sie eine andere Tabelle aus.
Benutzerfeld	[Erforderlich] Feld, in dem die Benutzer gespeichert sind, an die die Bewertung gesendet werden soll. Sie können ein beliebiges Feld in der ausgewählten **Tabelle** oder in einer zugehörigen Tabelle verwenden, die auf die Benutzertabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöserbedingungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	[sys_user] verweist. Verwenden Sie die Strukturauswahl, um ein Feld  auszuwählen.
Wiederholungsintervall	Mindestdauer, die vergehen muss, bevor die Auslöserbedingung die Bewertung erneut an denselben Benutzer senden kann. Angenommen, das Wiederholungsintervall ist auf 30 Tage festgelegt. Selbst wenn derselbe Benutzer mehrere Bewertungen von dieser Auslöserbedingung erhalten kann, kann das System dem Benutzer nur alle 30 Tage eine Bewertung senden.
Aktiv	Checkbox, die bestimmt, ob diese Auslöserbedingung aktiv (ausgewählt) ist.
Geschäftsregel	[Nur Administrator] Geschäftsregel, die vom System erstellt wird, um die ausgewählte Tabelle zu überwachen. Wenn die Bedingung erfüllt ist, sendet die Geschäftsregel die Bewertung an den richtigen Benutzer. Für diese Geschäftsregel ist keine Konfiguration erforderlich.
Zufällig auslösen	Kontrollkästchen, das bestimmt, ob die Bewertung jedes Mal an den entsprechenden Benutzer gesendet werden soll, wenn die Bedingung erfüllt (deaktiviert) ist, oder nur für einen Prozentsatz der Zeit (aktiviert), wie im Feld **Wahrscheinlichkeit (%)** angegeben.
Wahrscheinlichkeit (%)	Wahrscheinlichkeit aus 100, dass die Bewertung jedes Mal gesendet wird, wenn die Bedingung erfüllt ist. Wenn die Wahrscheinlichkeit beispielsweise auf 50 eingestellt ist, sendet das System die Bewertung ungefähr 50 % der Zeit, in der die Bewertungsbedingungen erfüllt sind, vorausgesetzt, es gibt keine Einschränkungen für das Wiederholungsintervall. Dieses Feld ist sichtbar und nur erforderlich, wenn die Checkbox **Zufällig auslösen** aktiviert ist.
Feld für bewertbaren Datensatz	[Erforderlich] Feld im ausgewählten Feld **Tabelle**, das festlegt, welcher bewertbare Datensatz Gegenstand der Bewertung ist. Es stehen nur entsprechende Referenzfelder in der ausgewählten **Tabelle** zur Auswahl. Wenn keine Optionen im **Feld für bewertbaren Datensatz** verfügbar sind, müssen Sie eine andere **Tabelle** auswählen. Wenn die ausgewählte **Bewertung** Datensätze in der Unternehmenstabelle [core_company] evaluiert und es sich bei

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöserbedingungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	der ausgewählten **Tabelle** um „Incident“ handelt, sind die einzigen Optionen für das **Feld für bewertbaren Datensatz** Felder in der Incident-Tabelle, die auf die Unternehmenstabelle verweisen. Beispiel: **Unternehmen** oder, wenn Lieferantenticketerstellung aktiviert ist, **Lieferant**. Wenn Sie **Lieferant** auswählen, sendet die Auslöserbedingung eine Bewertung über den **Lieferanten** für den Incident, vorausgesetzt, es liegt ein bewertbarer Datensatz für das entsprechende Unternehmen vor. Die Bewertung enthält Fragen aus allen mit dem bewertbaren Datensatz verknüpften Metrikkategorien. **Hinweis:** Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn die ausgewählte **Bewertung** ein für Umfragen verwendeter Metriktyp ist. Siehe Auslöserbedingungen für eine Umfrage.
Zugehöriges Feld 1 – Zugehöriges Feld 4	Feld, das einen Wert enthält, den Sie zu Berichtszwecken speichern möchten. Sie können ein beliebiges Referenzfeld in der ausgewählten **Tabelle** auswählen. Wenn die Auslöserbedingung eine Bewertungsinstanz generiert, speichert das System den Wert aus dem auslösenden Datensatz. Wählen Sie bis zu vier Felder aus. Wenn Sie beispielsweise die Incident-Tabelle auswählen, können Sie **Anrufer** und **Lieferant** als verwandte Felder auswählen. Dies speichert den Anrufer und den Lieferanten, die dem Incident zugeordnet sind, als **Zugehöriger Datensatz 1** und **Zugehöriger Datensatz 2** im Bewertungs-Instanzsatz. Um diese Felder anzuzeigen, konfigurieren Sie das Formular „Bewertungsinstanz“.
Beschreibung	Zusammenfassende Informationen zur Identifizierung der Auslöserbedingung.
Bedingung	[Erforderlich] Bedingungsgenerator, der die Kriterien definiert, die erfüllt sein müssen, damit die Bewertung gesendet werden kann. Wenn Sie beispielsweise bei Abschluss eines Incidents eine Bewertung senden möchten, erstellen Sie die Bedingung [Status] [ist] [abgeschlossen].

Zugehörige Informationen

Eine Auslösebedingung für eine Umfrage konfigurieren

Domänentrennung und Assessments

Domänentrennung wird für Bewertungen unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Enthält alle Aspekte von **Standard** Level-Support.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Mit Bewertungen und Umfragen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Bewertungen und Umfragen.

- Demodaten sind für verfügbar Bewertungen und Umfragen.
- ServiceNow® Lieferanten-Performance Bietet einen zusätzlichen Satz von Demodaten für Lieferantenbewertungen.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung: Assessments	Beschreibung: Umfragen
Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Speichert alle bewertbaren Datensätze.	Nur zur Systemnutzung.
Assessment-Kategorieergebnis [asmt_category_result]	Speichert alle Kategorie-Ergebnisse.	Nur zur Systemnutzung.
Assessment-Kategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]	Speichert Zuordnungen zwischen Anwendern und Metrikkategorien, die sie auswerten können. Ein einer Kategorie zugeordneter Benutzer ist ein Kategoriebenutzer.	Speichert Zuordnungen zwischen Benutzern und Umfragen. Ein einer Umfrage zugeordneter Benutzer ist ein Umfragenbenutzer und wird automatisch allen Kategorien der Umfrage zugeordnet.
Assessment-Gruppe [asmt_assessment]	Speichert alle Bewertungsgruppen.	Nur zur Systemnutzung.
Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance]	Speichert alle Bewertungsinstanzen.	Speichert alle Umfrage-Instanzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung: Assessments	Beschreibung: Umfragen
Assessment-Instanzfrage [asmt_assessment_instance_question]	Speichert alle Bewertungsinstanzfragen, von denen jede eine Frage in einer Bewertungsinstanz darstellt.	Speichert alle Umfrage-Instanzfragen, von denen jede eine Frage in einer Umfrage-Instanz darstellt.
Assessment-Metrik [asmt_metric]	Speichert alle Metriken.	Speichert alle Fragen einer Umfrage.
Bewertungsmetrikdefinition [asmt_metric_definition]	Speichert alle Metrikdefinitionen.	Speichert alle Antwortmöglichkeiten für Umfragen.
Bewertungsmetrikvorlage [asmt_template]	Speichert alle Metrikvorlagen.	Speichert alle Fragenvorlagen.
Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Speichert alle Metriktypen.	Speichert alle Umfragedefinitionen.
Assessment-Entscheidungsträger [asmt_m2m_stakeholder]	Speichert Assoziationen zwischen bewertbaren Datensätzen und Kategorienbenutzern. Ein einem bewertbaren Datensatz zugeordneter Kategorienbenutzer ist ein Entscheidungsträger.	Wird nicht für Umfragen verwendet.
Bewertungsvorlagendefinition [asmt_template_definition]	Speichert alle Metrik-Vorlagendefinitionen.	Speichert alle Fragen-Vorlagendefinitionen.
Bewertungs-X-Kategoriematrix [asmt_m2m_xcategory_matrix]	Anwender können Metrikkategorien als X-Achse von angeben Entscheidungsmatrix .	Wird nicht für Umfragen verwendet.
Bewertungs-Y-Kategoriematrix [asmt_m2m_ycategory_matrix]	Anwender können Metrikkategorien als Y-Achse einer Entscheidungsmatrix angeben.	Wird nicht für Umfragen verwendet.
Objektdiagramm [asmt_bubble_chart]	Speichert alle Definitionen für ein Objektdiagramm.	Wird nicht für Umfragen verwendet.
Kategorie bewertbarer Datensätze [asmt_m2m_category_assessment]	Speichert Assoziationen zwischen bewertbaren Datensätzen und Metrikkategorien.	Nur zur Systemnutzung.
Entscheidungsmatrix	Speichert alle Entscheidungsmatrizen.	Wird nicht für Umfragen verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung: Assessments	Beschreibung: Umfragen
[asmt_decision_matrix]		
Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Speichert alle Metrikkategorien.	Speichert alle Umfragekategorien.
Metrikergebnis [asmt_metric_result]	Speichert alle Metrikergebnisse.	Speichert alle Umfrageantworten.
Signatur [asmt_signature]	Speichert alle Signaturdatensätze für Assessments und [[Bestätigungen|GRC-Bestätigungen]].	Speichert alle Signaturdatensätze für Umfragen.
Auslösebedingung [asmt_condition]	Speichert alle Auslösebedingungen für Bewertungen.	Speichert alle Umfrage-Auslösebedingungen.

Eigenschaften

Sie können verschiedene Eigenschaften konfigurieren, um die Darstellung von anzupassen Bewertungen und Umfragen Fragebogen, Authentifizierung für Anwendersignaturen erforderlich, Umfragen in öffnen Serviceportal Zeigen Sie aus E-Mails an, und beschränken Sie die Anzahl der Elemente, die in einem Entscheidungsmatrix-Feldfilter angezeigt werden.

Bewertungen und Umfragen Installiert die folgenden Eigenschaften. Sie können diese Eigenschaften finden, indem Sie zu den folgenden Orten navigieren:

- **Alle** > **Bewertungen** > **Administration** > **Bewertungseigenschaften**
- **Alle** > **Umfrage** > **Administration** > **Eigenschaften**

Wichtig: Sie können die Felder „css.Assessment.question.Header.background.color“, „assessment.caption.background.color“ und „css.assessment.caption.font.color nur dann anpassen, wenn Next Experience Ist deaktiviert.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_portal_surveys.sp_survey.email_redirection	Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist, können Anwender einen Link in einer E-Mail verwenden, um einen zu öffnen Umfrage oder Bewertung In Serviceportal. • Typ: **Ja** Oder **Nein** • Standardwert: **Ja**
com.snc.assessment.signature_authentication	Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist, ist eine Authentifizierung durch Anwendersignatur erforderlich. Wenn **Ja** Ist ausgewählt, erfordert diese Eigenschaft Anmeldeinformationen für eine vollständige Namenssignatur.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: **Ja** Oder **Nein** • Standardwert: **Ja** Weitere Informationen zum Arbeiten mit Signaturen finden Sie unter Signaturen .
Com.snc.assessment.Collect.stats	Liste der Bewertungen, für die zuletzt gesendete und zuletzt abgeschlossene Statistiken in einer Tabelle „asmt_assessment_stat“ erfasst werden müssen. Kommagetrennte Liste berechtigter SYS-IDs des Bewertungsmetriktyps.
css.assessment.question.header.background.color	Hintergrundfarbe der Fragenheader in Bewertungs- und Umfragebögen. • Typ: **Farbe** • Standardwert: **Nr. 767676**
sn_Portal_Umfragen.sp_Survey.Show_Progress_bar	Blendet einen Fortschrittsbalken auf den Umfrageseiten in ein oder aus Serviceportal. • Typ: **Ja** Oder **Nein** • Standardwert: **Ja** **Hinweis:** Wenn die Paginierungseinstellung auf festgelegt ist **Keine** , Die Umfrage wird auf einer einzelnen Seite angezeigt, und es wird kein Fortschrittsbalken angezeigt.
Show_lang_Picker_for_publicUmfragen	Aktivieren oder deaktivieren Sie, ob die Sprachauswahl angezeigt werden soll, wenn eine öffentliche Umfrage durchgeführt wird. • Typ: **Ja** Oder **Nein** • Standardwert: **Ja**
css.assessment.caption.background.color	Legt die Hintergrundfarbe der Beschriftung auf Assessment- und Umfragefragebögen fest. • Typ: Farbe • Standardwert: **#EEE**
com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries	Die maximale Anzahl von Elementen, die für einen Entscheidungsmatrix-Feldfilter angezeigt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **1000**
css.assessment.caption.font.color	Legt die Textfarbe des Beschriftungstextes auf Assessment- und Umfragefragebögen fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Farbe • Standardwert: **#Ffffff**

Weitere Informationen zum Anpassen der Darstellung einer Umfrage finden Sie unter Das Erscheinungsbild einer Umfrage anpassen.

Anwenderrollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Assessment-Administrator [assessment_admin]	Kann die Assessments-Anwendung verwalten. Kann auf alle Module der Assessments-Anwendung zugreifen. **Hinweis:** Die Rolle „assessment_admin“ ist in der Rolle „itil_admin“ enthalten. Diese Rolle ist auch in der Rolle Survey_admin enthalten.	Keine

Skripteinbindungen

Name	Beschreibung
AssessmentUtils	Kerncode für die Assessment-Funktion.
AssessmentUtilsAJAX	AJAX-basierter Code zum Anzeigen von Bewertungslistendaten.
MigrateSurveyToAssessment	Code für die Migration von Legacy-Umfragen zu Bewertungsumfragen.
RatingUtilsAJAX	Reserviert für den zukünftigen Gebrauch.
SurveyUtils	Kerncode für die Umfragefunktion.

Client-Skripts

Name	Tabelle	Beschreibung
Auswahlliste für das Feld für den bewertbaren Datensatz berechnen	Auslösebedingung [asmt_condition]	Beschränkt die Auswahlmöglichkeiten des Felds „Bewertbarer Datensatz“ auf die Auswahlmöglichkeiten, die mit der ausgewählten Bewertung kompatibel sind.
Den Zeitplan der Umfrage prüfen	Auslösebedingung [asmt_condition]	Überprüft den Planungszeitraum der ausgewählten Umfragedefinition. Wenn der Planungszeitraum auf „Nur einmal“ festgelegt ist, zeigt dieses Client-Skript eine Warnmeldung an, dass jeder Benutzer die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Beschreibung
		ausgewählte Umfrage nur einmal durchführen kann.
display_when löschen, wenn sich die Abhängigkeit geändert hat.	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Zeigt an **Anzeigen, wenn** Feld, wenn **Abhängig von** Feld ist festgelegt. Löscht **Anzeigen, wenn** Feld, wenn **Abhängig von** Feldänderungen, und die Optionen müssen sich ändern.
Typ für Umfragen bedingt festlegen	Gruppe [sys_user_group]	Legt den Typ der Benutzergruppe auf Umfrage fest, wenn Sie eine neue Gruppe aus dem Benutzergruppenmodul erstellen.
Datentyp – Auswahl für Umfragen ausblenden	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Stellt sicher, dass nur Datentypoptionen verfügbar sind, die für Umfragen gültig sind.
Datentyp – nicht zutreffende anzeigen/ ausblenden	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Blendet aus **Zulassen nicht zutreffend** Feld und legt seinen Wert auf fest **Falsch** Wenn die Metrikmethode „Bewertung“ ist und der Datentyp lautet **Prozentsatz** , **Kontrollkästchen** , **Datum** , **Datum/Uhrzeit** , **Nummer** , Oder **Zeichenfolge** .
Der Datentyp ist für Umfragen standardmäßig Zeichenfolge	Bewertungsmetrik [asmt_metric]	Legt den Standard fest **Datentyp** Feldwert bis **Zeichenfolge** Im Formular „Umfragefrage“.
Min/Max abrufen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Aktualisiert **Min** Und **Max** Felder, die den niedrigsten und größten Metrikvorlagendefinitionswerten entsprechen, wenn ein Bewertungsadministrator den Vorlagenwert auswählt oder ändert.
Feld für bewertbaren Datensatz ausblenden	Auslösebedingung [asmt_condition]	Blendet aus **Bewertbarer Datensatz** Feld, es sei denn, die Bewertungsmethode des in ausgewählten Metriktyps **Bewertung** Feld ist **Bewertung** .
Blenden Sie die ID des Umfrageinstanzauslösers aus, wenn leer	Bewertungsinstanz [asmt_assessment_instance]	Blendet aus **Auslöser-ID** Feld und macht es schreibgeschützt, es sei denn, es enthält einen Wert.
Benutzerlisten ausblenden	Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Blendet aus **Kategorieanwender** Zugehörige Liste, wenn der Zeitplantyp des zugehörigen Metriktyps ist **Bei Bedarf** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Beschreibung
Benutzerbezogene Listen ausblenden	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Blendet die zugehörige Liste „Anwender“ aus, wenn der zugehörige Metrikzeitplantyp lautet **Bei Bedarf** Und **Auswertungsmethode** Ist nicht **Umfrage** .
Wert oder Zeichenfolgenwert ausblenden	Assessment-Instanzfrage [asmt_assessment_instance_question]	Blendet aus **Wert** Feld und zeigt an **Zeichenfolgenwert** Feld, wenn der zugeordnete Metrikdatentyp ist **Datum** , **Datum/Uhrzeit** , Oder **Zeichenfolge** . Geschieht das Gegenteil, wenn der Datentyp „irgendetwas“ oder „sonst“ ist.
Warnung bei Deaktivieren von Live-Feeds	Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Zeigt eine Warnmeldung an, wenn ein Bewertungsadministrator den löscht **Live-Feed** Kontrollkästchen.
Methode – „Anzeigen/ Ausblenden“ nicht zutreffend	Bewertungsmetrik [asmt_metric]	Blendet aus **Obligatorisch** Und **Zulassen nicht zutreffend** Felder und legt beide Werte auf fest **Falsch** Wenn die Metrikmethode Skript ist. Zeigt an **Obligatorisch** Feld, wenn die Metrikmethode „Bewertung“ ist. Zeigt an **Zulassen nicht zutreffend** Feld, wenn die Methode „Bewertung“ ist, es sei denn, der Datentyp ist **Prozentsatz** , **Kontrollkästchen** , **Datum** , **Datum/Uhrzeit** , **Nummer** , Oder **Zeichenfolge** .
Min-/Max-Steuerung	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Macht **Min** Und **Max** Felder sind obligatorisch, es sei denn, der Datentyp ist **Vorlage** .
Min/Max schreibgeschützt	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Macht **Min** Und **Max** Felder sind schreibgeschützt, wenn der Datentyp ist **Auswahl** Oder **Likert-Skala** .
Gruppen auffüllen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Füllt die verfügbaren Werte für aus **Filter** Feld mit Feldern aus der ausgewählten Metriktyptabelle.
Schreibgeschützter Typ	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Macht **Typ** Feld schreibgeschützt, wenn es einen Wert enthält.
Die Filterspalten der Entscheidungsmatrix neu laden	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Füllt die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten für aus **Standardmatrix** Filtern Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Beschreibung
		nach Bedarf, wenn **Filter** Feldwert ändert sich.
Die Standardfilter neu laden	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Füllt die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten für aus **Standardfilter** Entsprechend, wenn **Alle Filter anzeigen** Wert ändert sich.
Skalierungsfaktor einstellen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Reserviert für den zukünftigen Gebrauch.
Tabellenfeld einstellen	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Legt den Wert der Kategorietabelle auf den Metriktyp fest.
Eine regelmäßige Aufgabe ein- und ausblenden	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Blendet aus **Geplante Aufgabe** Feld, wenn der Zeitplantyp ist **Bei Bedarf** Und zeigt an **Geplante Aufgabe** Feld, wenn der Zeitplantyp ist **Geplant** .
Umfrageansicht der regelmäßige Aufgabe ein- und ausblenden	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Zeigt an **Geplante Aufgabe** Feld im Formular „Umfragedefinition“, wenn der Zeitplanzeitraum ist **Täglich** , **Wöchentlich** , **Monatlich** , Oder **Jährlich** .
Metrikdefinitionen umschalten (laden)	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Zeigt die zugehörige Liste „Bewertungsmetrikdefinitionen“ an, wenn der Datentyp ist **Auswahl** Oder **Likert-Skala** .
Metrikdefinitionen umschalten (aktualisieren)	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Zeigt die zugehörige Liste „Bewertungsmetrikdefinitionen“ an, wenn der Datentyp ist **Auswahl** Oder **Likert-Skala** . Legt fest **Methode** Feld mit dem entsprechenden Wert, wenn der Datentyp nur mit einer Methode kompatibel ist.
Minimale und maximale Standardwerte aktualisieren	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Legt angemessene Standardwerte für fest **Min** Und **Max** Felder, basierend auf dem Datentyp.
Wahrscheinlichkeit validieren	Auslösebedingung der Umfrage [asmt_condition]	Stellt sicher, dass die **Wahrscheinlichkeit (%)** Wert ist eine ganze Zahl zwischen **1** Und **100** .
Max. überprüfen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Verifiziert, dass **Max** Wert ist größer als **Min** Wert und größer oder gleich Null, wenn die Metrikmethode „Bewertung“ ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Beschreibung
Min. überprüfen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Verifiziert, dass **Min** Wert ist kleiner als **Max** Wert und größer oder gleich Null, wenn die Metrikmethode „Bewertung“ ist.
Wert überprüfen	Bewertungsmetrikdefinition [asmt_metric_definition]	Überprüft, ob der Wert größer oder gleich Null ist.
Wert überprüfen	Bewertungsvorlagendefinition [asmt_template_definition]	Überprüft, ob der Wert größer oder gleich Null ist.

Business Rules

Business Rules für Assessments

Name	Tabelle	Beschreibung
Bewertbarer Typ für Domänenübereinstimmungen	Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Stellt sicher, dass sich alle neuen bewertbaren Datensätze in derselben Domäne befinden wie der Metriktyp. Dies ist eine besondere Voraussetzung für die Trennung der Bewertungsdomänen. Alle Datensätze müssen sich in derselben Domäne befinden.
Automatisches Erstellen von Entscheidungsträgern	Assessment-Kategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]	Weist neue Kategorieanwender automatisch als Stakeholder für bewertbare Datensätze zu, wenn die zugehörige Kategorie über verfügt **Erstellen Sie Stakeholder** Option ausgewählt.
Automatisches Erstellen von Entscheidungsträgern	Kategorie bewertbarer Datensätze [asmt_m2m_category_assessment]	Erstellt automatisch Entscheidungsträger aus allen Kategorienbenutzern einer Kategorie für neue bewertbare Datensätze, wenn: • Die **Erstellen Sie Stakeholder** Option ist für die Metrikkategorie ausgewählt. • Die gleiche Metrikkategorie ist dem neuen bewertbaren Datensatz zugeordnet.
Automatisches Erstellen von Entscheidungsträgern	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Weist alle Kategorieanwender einer Kategorie als Stakeholder für jeden bewertbaren Datensatz zu, der der Kategorie zugeordnet ist,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		wenn dies der Fall ist **Erstellen Sie Stakeholder** Option ist für die Kategorie ausgewählt.
Das maximale Gewicht der Kategorie berechnen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Berechnet die Summe aller Metrikgewichte in einer Kategorie.
Benachrichtigungs-Workflow abbrechen	Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance]	Bricht den Workflow ab, der Bewertungs-E-Mail-Benachrichtigungen generiert, wenn eine Bewertungsinstanz gelöscht wird oder den Status in ändert **Abgeschlossen** Oder **Abgebrochen** .
Kategoriedomäne entspricht Typ	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Stellt sicher, dass sich alle neuen Kategorien in derselben Domäne befinden wie der Metriktyp. Dies ist eine besondere Voraussetzung für die Trennung der Bewertungsdomänen. Alle Datensätze müssen sich in derselben Domäne befinden.
Live Feed-Gruppen überprüfen	Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Wählt aus **Live-Feed** Option, wenn dem Quelldatensatz eine Live-Feed-Gruppe zugeordnet ist. Wenn **Live-Feed** Die Option ist ausgewählt, und dem Quelldatensatz ist keine Live-Feed-Gruppe zugeordnet. Diese Business-Regel löscht das Kontrollkästchen.
Nur eine Standardeinstellung überprüfen	Objektdiagramm [asmt_bubble_chart]	Stellt sicher, dass für einen Metriktyp nur ein Standardblasendiagramm vorhanden ist.
Nur eine Standardeinstellung überprüfen	Entscheidungsmatrix [asmt_decision_matrix]	Stellt sicher, dass für einen Metriktyp nur eine Standardentscheidungsmatrix vorhanden ist.
Ist-Ergebnisse erstellen	Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance]	Erzeugt aus den Benutzerantworten Bewertungs- und Kategorieergebnisse, wenn ein Benutzer eine Bewertung abschließt.
Business Rule auf einer Remote-Tabelle anlegen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Generiert die folgenden Business Rules, wenn ein Assessment-Administrator einen Metriktyp erstellt oder aktualisiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		• Business Rule, die als automatische Business Rule für Assessments bezeichnet wird, überwacht die für den Metriktyp ausgewählte Tabelle. Wenn ein Datensatz hinzufügt wird, der die Bedingungen des Metriktyps erfüllt, erzeugt diese Business Rule einen bewertbaren Datensatz. Wenn die Tabelle oder Bedingungen des Metriktyps geändert werden, aktualisiert die Business Rule „Business Rule auf einer Remote-Tabelle anlegen“ das automatisierte Business-Rule-Skript, um die Änderungen zu berücksichtigen. • Business Rule, die als automatisierte Löschregel für Assessments bezeichnet wird, verhindert, dass Benutzer einen Datensatz in der Tabelle des Metriktyps löschen, wenn der Datensatz Metrik- oder Kategorieergebnissen zugeordnet ist. Wenn der Datensatz über keine zugehörigen Ergebnisse verfügt und von einem Benutzer gelöscht wird, löscht diese Business Rule alle zugehörigen steuerbaren Datensätze. Die Business Rule „Business Rule auf einer Remote-Tabelle anlegen“ generiert automatisierte Business Rules nur für Metriktypen, für die als Bewertungsmethode „Assessment“ festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Eine regelmäßige Aufgabe erstellen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Assessments: Erzeugt eine regelmäßige Aufgabe für die Erstellung von Assessment-Komponenten, wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist: • Jemand erstellt einen neuen Metriktyp mit dem Zeitplantyp auf festgelegt **Geplant** . • Der Zeitplantyp ändert sich von **Bei Bedarf** Bis **Geplant** . Umfragen: Erzeugt eine regelmäßige Aufgabe für die Erstellung von Umfragekomponenten, wenn der Zeitplan für eine Umfragedefinition auf „Täglich“, „Wöchentlich“, „Monatlich“ oder „Jährlich“ festgelegt ist.
Umfragedatensätze erstellen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Erzeugt verschiedene Datensätze und füllt bestimmte Felder in diesen Datensätzen auf, wenn eine neue Umfragedefinition erstellt wird. Hierbei handelt es sich um einen Metriktyp, bei dem die Auswertungsmethode „Umfrage“ festgelegt ist. Insbesondere generiert diese Business Rule eine Umfragekategorie und einen bewertbaren Datensatz, die beide der Umfragedefinition zugeordnet sind.
Eine UI Action für eine Remote-Tabelle erstellen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Reserviert für den zukünftigen Gebrauch.
decision_matrix_axis	Global [global]	Beschränkt verfügbare Kategorien für X- und Y-Achsen auf diejenigen, die zum Typ gehören, wenn ein Metriktyp im Formular „Entscheidungsmatrix“ angegeben ist.
Live-Feedgruppe löschen	Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Löscht die Live-Feed-Gruppe des bewertbaren Datensatzes, falls vorhanden, wenn ein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		Bewertungsadministrator einen bewertbaren Datensatz löscht.
Verwandte Benutzer löschen	Kategorie bewertbarer Datensätze [asmt_m2m_category_assessment]	Löscht alle Entscheidungsträger für den bewertbaren Datensatz und die Kategorie, wenn ein Assessment-Administrator eine Kategorie von einem bewertbaren Datensatz trennt.
Ändern einer Kategorie nicht zulassen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Verhindert **Kategorie** Feld wird nicht geändert, wenn bedingte Fragenabhängigkeiten im Zusammenhang mit dem aktuellen Datensatz vorhanden sind.
Ändern eines Datentyps nicht zulassen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Verhindert **Datentyp** Und **Vorlage** Felder, die nicht geändert werden, wenn bedingte Fragen vorhanden sind, die vom aktuellen Datensatz abhängen.
Die Übereinstimmung von Typen gewährleisten	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Legt den Typ einer Metrik auf den Typ der zugeordneten Kategorie fest.
Die Übereinstimmung von Typen gewährleisten	Assessment-Entscheidungsträger [asmt_m2m_stakeholder]	Stellt sicher, dass Anwender einen Stakeholder nur aus einem Kategorieanwender und einem bewertbaren Datensatz desselben Typs erstellen können.
Die Übereinstimmung von Typen gewährleisten	Kategorie bewertbarer Datensätze [asmt_m2m_category_assessment]	Verhindert, dass Benutzer Kategorien eines Typs einem bewertbaren Datensatz eines anderen Typs zuordnen.
Filter auswerten	Bewertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Führt folgende Schritte aus, nachdem das System einen neuen bewertbaren Datensatz erstellt hat: • Überprüft alle Filterbedingungen für Kategorien im Typ. • Ordnet den neuen bewertbaren Datensatz automatisch allen Kategorien zu, für die die Kategoriefilterbedingungen erfüllt werden.
Bewertungsauslösebedingung generieren	Auslösebedingung [asmt_condition]	Generiert eine Business-Regel, die die Auslöserbedingung für Umfrage oder Bewertung zum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		Senden von Umfragen oder Bewertungen verwendet.
getStakeholders	Global [global]	Stellt sicher, dass nur Kategorienbenutzer für Kategorien, die mit dem bewertbaren Datensatz verknüpft sind, im Formular „Bewertbarer Datensatz“ verfügbar sind, wenn Benutzer die zugehörige Liste „Kategorienbenutzer“ bearbeiten.
Bewertbare Datensätze und Kategorien verknüpfen	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Legt diese ausgeblendeten Felder für eine neu erstellte Umfragekategorie wie folgt fest: • Tabelle: Assessment-Metriktyp [asmt_metric_type] • Filter: <sys_id der Umfragedefinition, der die neue Umfragekategorie zugeordnet ist>
Live Feed-Gruppe	Auswertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Erstellt eine Live-Feed-Gruppe für den bewertbaren Datensatz, wenn einer nicht vorhanden ist, wenn der Datensatz mit gespeichert wird **Live-Feed** Option ausgewählt. Wenn das Kontrollkästchen dann deaktiviert und der Datensatz gespeichert wird, löscht diese Geschäftsregel eine vorhandene Live-Feed-Gruppe.
Metrikdomain stimmt mit der Kategorie überein	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Stellt sicher, dass sich alle neuen Metriken in derselben Domäne befinden wie die Kategorie, zu der sie gehören. Diese Regel ist eine besondere Anforderung für die Bewertungsdomänentrennung, dass sich alle Datensätze in derselben Domäne befinden müssen.
Assessment-Benutzer benachrichtigen	Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance]	Startet einen Workflow, der eine E-Mail-Benachrichtigung an den zugewiesenen Anwender sendet, wenn sich eine Bewertungsinstanz in ändert **Bereit** status oder der Anwender, dem sie zugewiesen ist, ändert sich. Der Workflow generiert zu einem späteren Zeitpunkt weitere Assessment-E-Mail-Benachrichtigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Rekursive Abhängigkeiten vermeiden	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Verhindert **Abhängig von** Feld nicht so festgelegt, dass eine rekursive bedingte Fragenabhängigkeit erstellt wird.
Umfrage veröffentlichen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Generiert Umfrageinstanzen und weist sie den zugehörigen Umfrageanwendern zu, wenn sich der Status der Umfragedefinition von ändert **Entwurf** Bis **Veröffentlicht** .
Automatisches Erstellen von Business Rules entfernen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Löscht die automatisch erstellte Business Rule für einen Metriktyp, wenn ein Assessment-Administrator diesen Metriktyp löscht.
Entfernen Sie UI-Aktionen zum automatischen Erstellen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Reserviert für den zukünftigen Gebrauch.
Automatisch erstellte Business Rule entfernen	Auslösebedingung der Umfrage [asmt_condition]	Löscht die automatisch erstellte Business Rule, wenn die Auslösebedingung der Umfrage gelöscht wird.
Regelmäßige Aufgabe entfernen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Assessments: Löscht die regelmäßige Aufgabe für einen Metriktyp, wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist: • Der Metriktyp wird gelöscht. • Jemand ändert den Zeitplantyp von **Geplant** Bis **Bei Bedarf** . Umfragen: Löscht die regelmäßige Aufgabe für eine Umfragedefinition, wenn der Zeitplan auf „Nur einmal“ oder „Keine Beschränkung“ festgelegt ist.
Min/Max für Metrik zurücksetzen	Bewertungsmetrikdefinition [asmt_metric_definition]	Aktualisiert **Min** Und **Max** Felder für Metriken und Umfragefragen basierend auf dem Metrikdefinitionswert.
Die Domäne für M2M Kat. bewertbare Datens. festlegen	Kategorie bewertbarer Datensätze [asmt_m2m_category_assessment]	Stellt sicher, dass bewertbare Datensätze nur Kategorien in derselben Domäne zugeordnet werden. Diese Regel ist eine besondere Anforderung für die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		Bewertungsdomänentrennung, dass sich alle Datensätze in derselben Domäne befinden müssen.
Die Domäne für M2M-Kategorie-Benutzer festlegen	Assessment-Kategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]	Stellt sicher, dass Benutzer nur mit Kategorien in derselben Domäne verknüpft sind. Dies ist eine besondere Voraussetzung für die Trennung der Bewertungsdomänen. Alle Datensätze müssen sich in derselben Domäne befinden.
Eine Domain für M2M-Entscheidungsträger festlegen	Assessment-Entscheidungsträger [asmt_m2m_stakeholder]	Stellt sicher, dass bewertbare Datensätze nur mit Kategorienbenutzern in derselben Domäne verknüpft sind. Dies ist eine besondere Voraussetzung für die Trennung der Bewertungsdomänen. Alle Datensätze müssen sich in derselben Domäne befinden.
Scratchpad-Felder festlegen	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Zwischenspeicherung von Feldwerten zur Verwendung durch andere Skripts, die im Formular „Bewertungsmetriktyp“ ausgeführt werden.
Ansichtstyp speichern	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Stellt sicher, dass die **Typ** Im Feld können Anwender nur Metriktypen auswählen, die für Bewertungen verwendet werden.
Benutzer der Kategorieumfrage synchronisieren	Assessment-Kategoriebenutzer [asmt_m2m_category_user]	Stellt sicher, dass dieselben Benutzer allen Kategorien einer Umfrage zugeordnet sind.
Umfragebenutzer und Entscheidungsträger synchronisieren.	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Fügt alle mit den vorhandenen Kategorien einer Umfrage verknüpften Benutzer zu jeder neu erstellten Kategorie für diese Umfrage hinzu.
Kategoriezähler aktualisieren	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Aktualisiert den Wert in **Metriken insgesamt** Feld im Formular „Metrikkategorie“, wenn Metriken zur Kategorie hinzugefügt und aus dieser gelöscht werden.
Die Datensätze, die dem Filter entsprechen, aktualisieren	Metrikkategorie [asmt_metric_category]	Führt diese Aufgaben automatisch aus, wenn ein Bewertungsadministrator bearbeitet **Filter** Feld:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		• Ordnet die Kategorie bewertbaren Datensätzen zu, die die Filterbedingungen erfüllen. • Hebt die Zuordnung der Kategorie zu bewertbaren Datensätzen auf, die die Filterbedingungen nicht erfüllen. Die zugehörige Liste der bewertbaren Datensätze spiegelt diese Änderungen wider, wenn der Datensatz gespeichert wird.
Die regelmäßige Aufgabe nach Zeitplanänderung aktualisieren	Bewertungsmetriktyp [asmt_metric_type]	Aktualisiert die regelmäßige Aufgabe für die Umfrageerstellung, um Änderungen des Zeitplanzeitraums anzuzeigen.
Validierung obligatorisch und nicht zutreffend	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Legt fest **Obligatorisch** Und **Zulassen nicht zutreffend** Felder bis **Falsch** Wenn die Metrikmethode Skript ist. Wenn der Metrikdatentyp „Prozentsatz“ ist, legt die Business-Regel fest **Zulassen nicht zutreffend** Feld bis **Falsch** .
Min/max überprüfen	Assessment-Metrik [asmt_metric]	Stellt sicher, dass Min größer oder gleich Null und kleiner als Max ist. Legt „Min“ auf 0 und „Max“ auf 1 fest, wenn der Datentyp ist **Kontrollkästchen** Oder **Ja/Nein** .
Wert überprüfen	Bewertungsvorlagendefinition [asmt_template_definition]	Stellt sicher, dass der Wert der Metrikvorlagendefinition wie folgt ist: • Größer oder gleich Null. • Unterschiedlich zum Wert für alle anderen mit der Vorlage verknüpften Metrikvorlagendefinitionen.
Wert überprüfen	Bewertungsmetrikdefinition [asmt_metric_definition]	Stellt sicher, dass Benutzer nur eine Metrikdefinition eingeben können. Wert größer als oder gleich Null.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rules für Assessments (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		Stellt sicher, dass sich der Metrikdefinitionswert vom Wert für alle anderen Metrikdefinitionen im Zusammenhang mit der Metrik unterscheidet.

Schnellstarttests für Bewertungen und Umfragen

Überprüfen Sie, ob Bewertungen und Umfragen immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Bewertungen und Umfragen-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Automated Test Framework“ für Umfragen (com.glide.automated_testing_impl. Survey). Survey).

Hinweis: In Zurich Release: Alle Schaltflächen auf den Karten „Bewertungen“ oder „Umfragen“ wurden entfernt. Zum Ausführen von Automated Test FrameworkTestet erfolgreich, **Klicken Sie auf die Schaltfläche an Umfrage teilnehmen** Schritt muss durch ersetzt werden **Klicken Sie auf die Umfragekarte** Für alle Tests, die diesen Schritt haben.

Test-Suite für Umfrage

Name	Beschreibung	Release-Version
Umfrage: Plattformbasierter Standardtest	Erstellt eine Umfrage mit den UI-Aktionen der Plattform.	Madrid
Umfrage: Plattformtest für dynamische Validierung	Validiert eine Umfrage dynamisch.	Madrid
Umfrage: Klonaktion	Klont eine Umfrage und validiert die Datensätze der ursprünglichen Umfrage und der geklonten Umfrage.	New York
Umfrage: Fragenpool-Flow	Verifiziert die Hinzufügung eines Fragenpools zu einer Umfrage.	New York
Umfrage: Workflow für Umfrageersteller	Der Umfrageersteller kann eine Umfrage erstellen und dem Benutzer zuweisen, der die Umfrage durchführen und einreichen kann.	New York
Bewertung: Bewertung dem Gutachter zuweisen	Weist einem Gutachter eine Bewertung zu und verifiziert, dass die Instanz für den Gutachter erstellt wurde.	Orlando
Bewertung: Bewertung als Umfrageersteller erstellen	Erstellt eine Zuweisung als Umfrageersteller.	Orlando
Bewertung: Unterstützung für Skalen und Vorlagen	Erstellt und veröffentlicht die Bewertung und weist sie zu.	Rome

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Test-Suite für Umfrage (Fortsetzung)

Name	Beschreibung	Release-Version
	Anschließend wird die Bewertung vorgenommen.	
Bewertung: Standard-Test-Flow	Verifiziert den Standard-Flow einer Bewertung.	Orlando

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Quiz

Quiz sind Fragebogen, die Sie einem oder mehreren Anwendern zuweisen können, um ihr Wissen über ein Thema zu bewerten. Die Quizfunktionalität baut auf der Assessment Engine auf und bietet viele der gleichen Funktionen wie Assessments und Umfragen.

Jede Frage wird bewertet, und die Gesamtbewertung gibt den Prozentsatz der Fragen an, die der Benutzer richtig beantwortet hat. Ein Quiz kann Kategorien von Fragen enthalten, die nur einigen Benutzern zugewiesen werden. Sie können einzelnen Fragen oder Kategorien von Fragen Gewichtungswerte zuweisen, die sie deren Bedeutung bei der Berechnung der Gesamtbewertung erhöhen oder reduzieren. Quiz müssen von einem Systemadministrator aktiviert werden.

- Ein Administrator kann ein Quiz für beliebige Zwecke erstellen und es einem einzelnen Benutzer oder mehreren Benutzern zuweisen.
- Ein Quiz kann eine oder mehrere Fragenkategorien enthalten. Jede Kategorie kann Benutzern zugewiesen werden, die nur die Fragen in dieser Kategorie beantworten.
- Das System kann E-Mail-Benachrichtigungen an diese Benutzer senden:
  - *Empfänger*: Der Empfänger kann eine Benachrichtigung über ein zugewiesenes Quiz, ein Quiz mit einer zulässigen Dauer von 50 % und ein überfälliges Quiz erhalten.
  - *Manager des Empfängers*: Der Manager des Empfängers kann eine Benachrichtigung erhalten, wenn ein Quiz überfällig ist.
  - *Quiz-Manager* : Der Quiz-Manager kann eine Benachrichtigung über ein überfälliges Quiz erhalten, das ihm zugewiesen ist.
- Quiz können Fragen enthalten, die bewertet oder nicht bewertet werden. Nicht bewertete Fragen bewerten Meinungen oder beziehen sich auf Datumsangaben und werden nicht in die Endnote einbezogen. Die bewerteten Fragen geben die richtigen Antworten an und werden entweder mit 0 % oder 100 % bewertet. Sie können eine gewichtete Skala auf bewertete Fragen anwenden, um deren relative Wichtigkeit festzustellen. Sie können Fragen mit diesen Datentypen als bewertete Fragen festlegen:
  - Checkbox
  - Auswahl
  - Dauer
  - Likert-Skala
  - Numerische Skala
  - Vorlage
  - Ja/Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Quiz kann von der Antwort auf eine Frage mit Punkten abhängig sein. Sie können beispielsweise eine abhängige Frage erstellen, in der zusätzliche Informationen angefordert werden, die nur angezeigt werden, wenn ein Empfänger mit *Nein* auf eine bestimmte Frage antwortet.

Wichtige Begriffe

Die Quizanwendung umfasst mehrere Begriffe.

In der Quizanwendung verwendete Begriffe

Quiz	Ein Quiz enthält Informationen wie Dauer, Status und Benachrichtigungssteuerungen und listet die vorhandenen Kategorien auf. Textfelder im Quizformular ermöglichen einem Administrator das Erstellen von einführenden Inhalten und Endnotizen, die dem Empfänger angezeigt werden.
Kategorien	Eine Quizkategorie repräsentiert ein Thema für Quizfragen. Jede Kategorie enthält eine oder mehrere Fragen und benennt die Empfänger der Fragen in dieser Kategorie. Standardmäßig erstellt das System eine Kategorie mit demselben Namen wie das Quiz. Sie können bei Bedarf weitere Kategorien erstellen. Kategorien können höher oder niedriger gewichtet werden, um die Wichtigkeit dieser Kategorie für die Gesamtbewertung zu bestimmen.
Fragen	Eine Quizfrage ist eine Frage, die für eine Kategorie konfiguriert und nur an die Benutzer dieser Kategorie gesendet wird. Fragen haben eine Vielzahl von Datentypen und können individuell höher oder niedriger gewichtet werden. Fragen können bewertet oder nicht bewertet werden.
Kategoriebenutzer	Ein Kategoriebenutzer ist der Empfänger von Fragen für eine bestimmte Kategorie. Sie können verschiedene Benutzer auswählen, um die Fragen für jede Kategorie zu beantworten.
Vorlagen	Eine Vorlage ist ein Fragendatentyp, der wiederverwendbare Bewertungsskalen für Antworten auf Fragen bereitstellt. Beispielsweise enthält die Antwortvorlage mit dem Namen „Zufriedenheit“ eine Zufriedenheitsskala, die von „Sehr zufrieden“ bis „Sehr unzufrieden“ reicht.

Quizrollen

Die Quiz-Anwendung verwendet diese Rollen. Für die Teilnahme an einem Quiz, das Ihnen zugeordnet sind, ist keine Rolle erforderlich.

Quizrollen

Rollentitel [Name]	Rollenbeschreibung
Assessment-Administrator [assessment_admin]	Kann die Assessment-Anwendung und alle Quizdatensätze verwalten. Kann auf alle Module der Assessments-Anwendung zugreifen. **Hinweis:** Die Rolle itil_admin und die Rolle survey_admin enthalten die Rolle assessment_admin
Administrator [admin]	Kann auf alle Aspekte des Assessment- und Umfrageprozesses zugreifen. Nur Administratoren können Umfragebenachrichtigungen ändern, Umfragemodule erstellen und Umfragen importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Mithilfe Von Quizfragen

Sie können Quiz verwenden.

Quiz einrichten und verwalten

Einrichten und Verwalten von Quizen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. **Wahlweise:** Erstellen Sie wiederverwendbare Fragenvorlagen für Quizfragen.
2. Erstellen Sie das Quiz mit dem Quiz Designer oder mit Formularen, auf die Sie über das Navigationsmenü zugreifen.

   Der Quizdatensatz enthält Details wie Dauer, Benachrichtigungseinstellungen, Einführung in den Fragebogen und Endnotizen, die den Empfängern angezeigt werden.
3. Bearbeiten Sie die Standardkategorie oder erstellen Sie nach Bedarf weitere Kategorien.
   Das System erstellt eine Kategorie mit demselben Namen wie das Quiz.
4. Definieren Sie Benutzer für jede Kategorie.

   Dies sind die Empfänger, die die Fragen in einer Kategorie beantworten. Sie können für jede Kategorie unterschiedliche Benutzer definieren.
5. Erstellen Sie die Fragen für jede Kategorie.
6. Erstellen Sie die Antworten für jede Frage und bestimmen Sie, ob die Fragen bewertet werden.

   Sie können eindeutige Antworten erstellen oder vorkonfigurierte Antworten aus einer Vorlage auswählen.

Nächste Maßnahme

Veröffentlichen und verteilen Sie das Quiz. Sie können das Quiz an einen einzelnen Benutzer oder an alle Benutzer in jeder Kategorie senden.

Überprüfen Sie die Ergebnisse der eingereichten Quiz in Berichten und Bewertungslisten.

Zugehörige Informationen

Quiz erstellen

Metrikvorlagen

Datentypen für Quiz

Sie müssen für jede Quizfrage einen Datentyp auswählen. Verschiedene Datentypen helfen Ihnen, verschiedene Arten von Daten zu erfassen und zu analysieren.

Verfügbare Datentypen

Datentyp	Beschreibung
Anhang	Frage mit dem Symbol „Anhänge verwalten“, mit dem Benutzer eine oder mehrere Dateien anhängen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbare Datentypen (Fortsetzung)

Datentyp	Beschreibung
Boolean	Frage mit einer Checkbox oder einer **Ja/Nein**-Liste für Benutzerantworten.
Auswahl	Liste vordefinierter Optionen. Weitere Informationen finden Sie in der Definition für **Auswahlmöglichkeiten** In Erstellen Sie Quiz-Fragen Thema. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.
Datum	Datumsfeld.
Datum/ Uhrzeit	Zeit- und Datumsfeld.
Nummer	Zahlenfeld mit vordefinierten Minimal- und Maximalwerten. Der Standardwert ist 1-10.
Prozentsatz	Prozentfeld mit einem vorgegebenen Bereich.
Skala	Vordefinierte Likert-Skala. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.
Bildskalierung	Vordefinierter Satz von Bildern. Es werden fünf Emojis ähnlich der Likert-Skala (sehr unzufrieden bis sehr zufrieden) bereitgestellt. Sie können jedoch zusätzliche Bilder im JPG-, PNG- oder GIF-Format hochladen. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.
Numerische Skala	Wählbare Zahlenskala. Der Standardwert ist 1-5. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.
Zeichenfolge	Ein- oder mehrzeiliges Textfeld.
Vorlage	Auswahlliste der Vorlagen, die eine vordefinierte Skala von Optionen bieten. Für Details siehe Eine Vorlagenfrage konfigurieren. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.
Referenz	Auswahlliste der Felder aus einer angegebenen Referenztabelle. Dieser Datentyp unterstützt keine Referenzqualifizierer.

Zugehörige Informationen

Quiz mit Formularen erstellen

Quiz erstellen

Die Reihenfolge einer Antwort ändern

Aktivieren Sie den Quiz-Designer

Administratoren können das Quiz-Designer-Plugin aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zeigen Sie Quiz-Berichte an

Verwenden Sie das Dashboard Quiz-Übersicht, um verschiedene Berichte zu Daten anzuzeigen, z. B. Quiz nach Status, Fragen nach Datentyp und Anzahl der richtigen Antworten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können das Dashboard Quiz-Übersicht anzeigen, um die Ansicht zu aktualisieren und neue Widgets hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Übersicht**an.
2. Klicken Sie auf die Elemente in den Berichten, um weitere Informationen anzuzeigen.

Im Dashboard Quiz-Übersicht werden die folgenden Berichte angezeigt.

Quiz-Übersicht – Dashboard-Berichte

Bericht	Tabelle
Quiz nach Status	Bewertungsinstanzen [asmt_assessment_instance]
Gesamtanzahl der Fragen nach Quiz	Bewertungsmetriken [asmt_metric]
Fragen nach Datentyp	Bewertungsmetriken [asmt_metric]
Richtige Antworten nach zugewiesenem Anwender	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Anzahl der richtigen Antworten	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Falsche Antworten nach zugewiesenem Benutzer	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Anzahl der falschen Antworten	Metrikergebnisse [asmt_metric_result]

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Dashboards finden Sie unter Dashboards .

Quiz-Designer

Der Quiz Designer bietet eine einzige Schnittstelle, über die Benutzer mit der Rolle assessment_admin Quiz erstellen, bearbeiten und verteilen können.

Kann auch verwendet werden, um vorhandene Quiz zu bearbeiten und Bewertungsparameter zu ändern.

Alternativ können Sie die Module der Assessment Engine verwenden, um die Datensätze zu erstellen und zu bearbeiten, aus denen ein Quiz besteht. Alle Quizdatensätze werden in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungstabellen gespeichert und in Quizansichten dieser Tabellen angezeigt. Details finden Sie unter Quiz mit Formularen erstellen.

Tools im Quiz Designer

Der Quiz-Designer enthält ein Design-Canvas, eine Kopfleiste und viele Steuerungen, mit denen Sie Quiz erstellen können.

Um den Quiz-Designer zu öffnen, navigieren Sie zu **Quiz** > **Quizdesigner**an.

Der Designer enthält folgende Elemente:

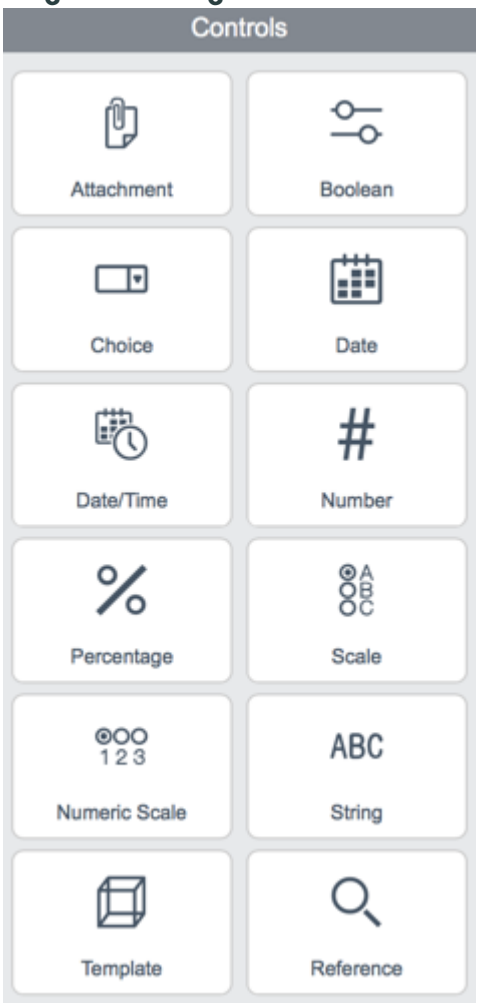
- **Steuerungen** Registerkarte
- **Fragen** Registerkarte
- **Kategorien** Registerkarte
- **Header** Balken
- Design-Canvas

Registerkarte „Steuerungen“

Steuerungen für die unterstützten Fragendatentypen sind in der Steuerungspalette verfügbar. Ziehen Sie ein Steuerelement auf das Designer-Canvas, um eine Frage dieses Typs zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fragensteuerungen



Fragensteuerungen

Datentyp	Beschreibung	Bewertet
Anhang	Frage mit dem Symbol „Anhänge verwalten“, mit dem Benutzer eine oder mehrere Dateien anhängen können.	J
Boolean	Frage mit einer Checkbox oder einer **Ja/Nein**-Liste für Benutzerantworten.	
Auswahl	Liste vordefinierter Optionen. Weitere Informationen finden Sie in der Definition für **Auswahlmöglichkeiten** Erstellen Sie Quiz-Fragen. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.	J
Datum	Datumsfeld.	N
Datum/ Uhrzeit	Datum- und Uhrzeitfeld.	N
Nummer	Zahlenfeld mit vordefinierten Minimal- und Maximalwerten. Der Standardwert ist 1-10.	N
Prozentsatz	Prozentfeld mit einem vorgegebenen Bereich.	N
Skala	Vordefinierte Likert-Skala. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.	J

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fragensteuerungen (Fortsetzung)

Datentyp	Beschreibung	Bewertet
Numerische Skala	Wählbare Zahlenskala. Der Standardwert ist 1-5. Antwortmöglichkeiten werden als Auswahlschaltflächen angezeigt. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.	J
Bildskalierung	Vordefinierter Satz von Bildern. Es werden fünf Emojis ähnlich der Likert-Skala (sehr unzufrieden bis sehr zufrieden) bereitgestellt. Sie können jedoch zusätzliche Bilder im JPG-, PNG- oder GIF-Format hochladen. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.	J
Zeichenfolge	Ein- oder mehrzeiliges Textfeld	N
Vorlage	Auswahlliste der Vorlagen, die eine vordefinierte Skala von Optionen bieten. Für Details siehe Eine Vorlagenfrage konfigurieren. Es werden mehrere richtige Antworten unterstützt.	J
Referenz	Auswahlliste der Felder aus einer angegebenen Referenztabelle. Dieser Datentyp unterstützt keine Referenzqualifizierer.	

Registerkarte „Fragen“

Auf dieser Registerkarte werden alle Metriken angezeigt, die der Fragenbank für Quizfragen hinzugefügt wurden. Verwenden Sie **Filter** Feld zum Suchen nach Fragen. Jede Metrik wird mit Name und Typ angezeigt.

Registerkarte „Kategorien“

Auf dieser Registerkarte werden alle Metrikkategorien angezeigt, die der Fragenbank für Quizfragen hinzugefügt wurden. Alle Metriken im Fragenpool werden unter der entsprechenden Metrikkategorie gruppiert. Verwenden Sie **Filter** Feld zum Suchen nach Kategorien oder Fragen.

Kopfleiste

Die Kopfleiste enthält Registerkarten mit verschiedenen Ansichten und ein Menü mit verschiedenen Funktionen.

Klicken Sie auf eine der folgenden Registerkarten, um die Ansicht im Canvas zu ändern:

- **Design**: Fügen Sie Kategorien und Fragen hinzu und konfigurieren Sie deren Eigenschaften. Dies ist die Canvas-Standardansicht, wenn Sie den Designer öffnen.
- **Konfiguration**: Erstellen Sie Einführungen und Endnotizen für ein Quiz und wählen Sie eine Signatur.
- **Verfügbarkeit**: Wählen Sie die Empfänger für jede Kategorie im Quiz aus.

Zeigen Sie auf das Menüsymbol ( ) in der rechten oberen Ecke des Quiz Designers, um die folgenden Optionen auszuwählen:

- **Speichern**: Speichert das aktuelle Quiz.
- **Vorschau**: Zeigt eine Vorschau des Quiz an, wie es den Empfängern angezeigt wird.
- **Veröffentlichen**: Verteilt das Quiz an die ausgewählten Empfänger.
- **Speichern und veröffentlichen**: Speichert und verteilt das Quiz in einem Schritt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Neues Quiz**: Öffnet ein neues Canvas für ein neues Quiz.
- **Quiz laden**: Öffnet eine Liste der vorhandenen Quiz, die Sie auswählen und bearbeiten können.
- **Quiz kopieren**: Erstellt eine Kopie des Quiz.

Die Verfügbarkeit jeder Option hängt vom Status des Quiz ab, das im Quiz Designer geöffnet ist.

Design-Canvas

Neue Quiz werden in der **Design**-Ansicht geöffnet. Das Feld **Name** des Quiz erscheint über der ersten Kategorie im Canvas. Im Kategoriencontainer wird ein leeres Fragenfeld angezeigt.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie ein Bewertungskategorieergebnis an

Zeigen Sie eine Quiz-Bewertungsliste an

Quiz erstellen

Ein Quiz bearbeiten

Quiz erstellen

Wenn Sie ein Quiz erstellen, können Sie eine oder mehrere Kategorien erstellen und dann zu jeder Kategorie Fragen hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Kategorie kann einem anderen Benutzer oder denselben Benutzern zugewiesen werden. Sie können auch jede Frage anpassen und sie von der Antwort auf eine andere Frage abhängig machen.

Prozedur

Erstellen Sie ein Quiz mit diesen Verfahren.

Quiz-Kategorien erstellen

Erstellen Sie Quiz-Kategorien, die ein Design für die Bewertung eines bestimmten Elements des Quiz-Themas darstellen und Fragen zu diesem Thema enthalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein Quiz erstellen, erstellt das System eine Standardkategorie mit dem Namen des Quiz. Sie können diese Kategorie verwenden, ändern oder bei Bedarf zusätzliche Kategorien erstellen. Um Ergebnisse zu erzielen, muss eine Kategorie bewertete Fragen enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

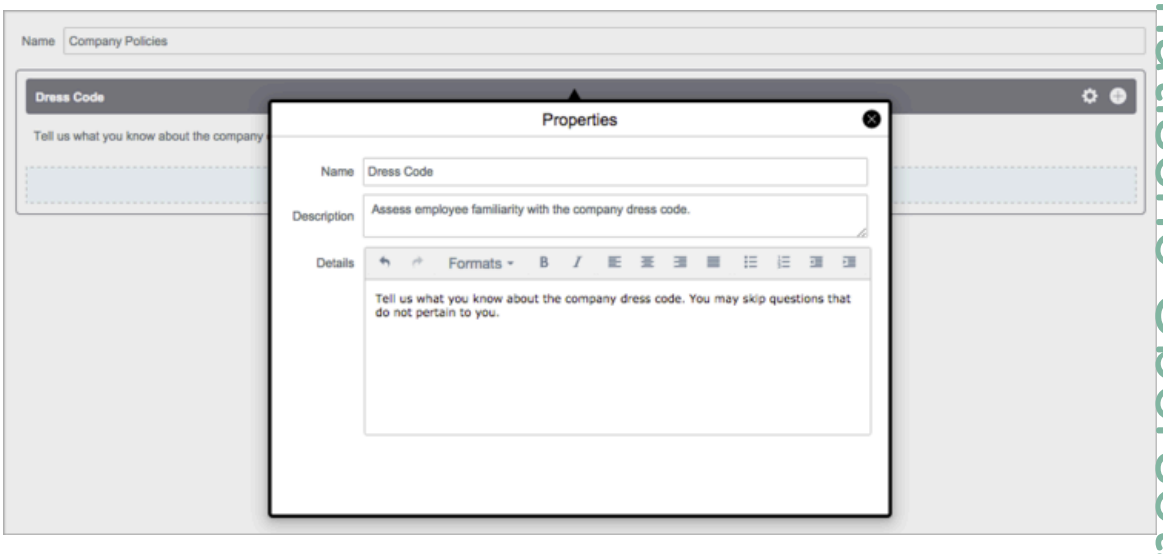
1. Navigieren Sie entweder **Quiz** > **Quizdesigner** oder **Quiz** > **Quiz** Und klicken Sie auf **Quiz-Designer** In der Listenüberschrift.
2. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des Quiz ein.
   Das System verwendet diesen Namen als Namen des Quiz und der ersten Kategorie.
3. Konfigurieren Sie die Kategorie.

   a. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Zahnradsymbol.

   b. In **Eigenschaften** Dialogfeld, legen Sie die Eigenschaften fest, oder ändern Sie sie.

   Sie können den Namen der Kategorie ändern, eine Beschreibung hinzufügen und im Feld **Details** Text eingeben, der die Kategorie den Empfängern vorstellt oder erklärt. Das System aktualisiert die Kategorie während der Eingabe.

   c. Drücken Sie auf das Symbol X, um das Dialogfeld mit den Eigenschaften der Kategorie zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.



4. **Wahlweise:** Fügen Sie eine neue Kategorie hinzu, indem Sie auf klicken **+** Symbol in der Titelleiste einer vorhandenen Kategorie.

Zugehörige Informationen

Quiz-Designer

Quiz erstellen

Erstellen Sie Quiz-Fragen

Erstellen Sie mehrere Fragen für jede Kategorie. Jede Frage kann nur einer Kategorie zugeordnet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Datentyp, den Sie für jede Frage auswählen, bestimmt, wie sie von Quizempfängern beantwortet werden kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

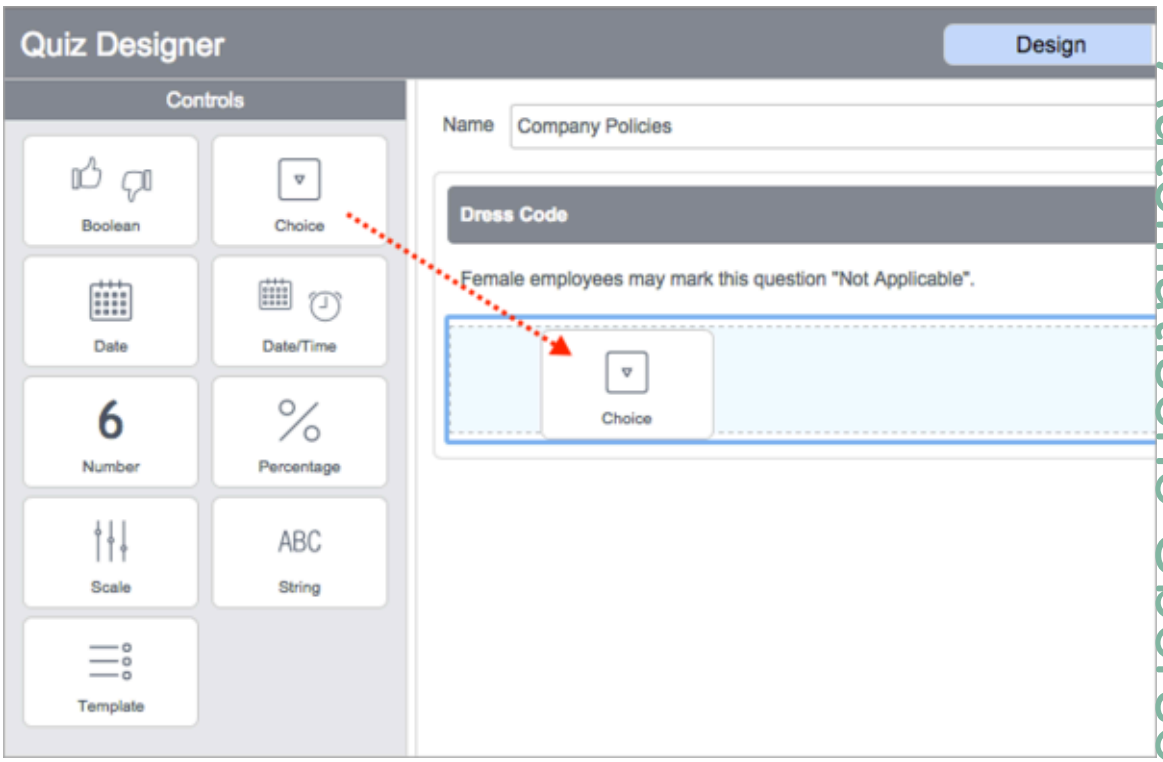
Sie können Fragen bestimmen, die bewertet werden sollen. Nur bewertete Fragen werden in den Quizergebnissen angezeigt und bei der Berechnung der Kategorieergebnisse berücksichtigt. Sie müssen auch eine korrekte Antwort für bewertete Fragen angeben.

Hinweis:

Um eine Frage als bewertet zu kennzeichnen, müssen Sie Bewertungsformulare verwenden. Anweisungen finden Sie unter Eine bewertete Frage konfigurieren.

Prozedur

1. Ziehen Sie in der Entwurfsansicht ein Datentypsymbol aus der Steuerungspalette und legen Sie es in einem Kategoriencontainer ab.



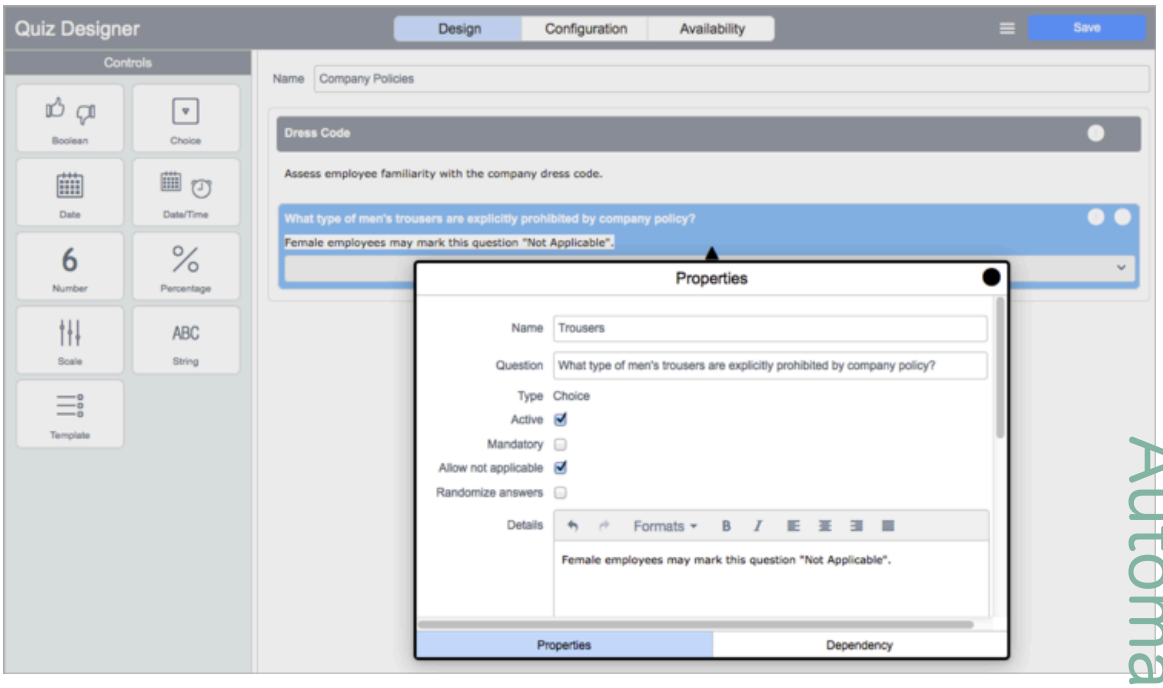
2. Konfigurieren Sie die Frage.

Hinweis: Um eine Frage mit demselben Datentyp wie eine vorhandene Frage in der Kategorie hinzuzufügen, wählen Sie aus **+** In der Titelleiste der vorhandenen Frage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Zahnradsymbol in der Titelleiste aus.



b. Füllen Sie die Felder im Formular Eigenschaften aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Frageneigenschaften“.

c. Erstellen Sie spezielle Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit eine Frage im Quiz angezeigt wird, indem Sie auswählen **Abhängigkeit** Registerkarte und Ausfüllen der Felder.

Abhängige Fragen werden im Quiz angezeigt, wenn ein Empfänger eine bestimmte Antwort oder eine Kombination von Antworten auf eine andere Frage in derselben Kategorie auswählt.

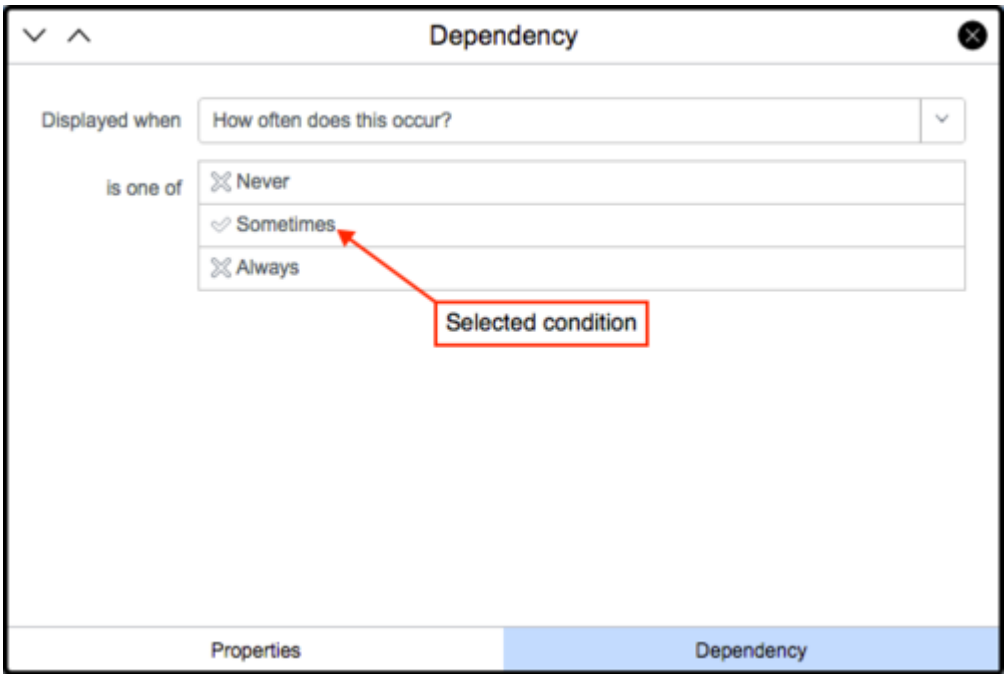
d. Wählen Sie im Feld „Angezeigt, wenn“ eine Frage aus.
Das System wählt den entsprechenden Operator aus und zeigt die möglichen Antworten auf die ausgewählte Frage an.

e. Wählen Sie die Antworten aus, die die Bedingung erfüllen.

Ausgewählte Antworten werden durch ein Häkchen angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



f. Wählen Sie Aus **X** Zum Schließen des Dialogfelds „Frageneigenschaften“ und Speichern Ihrer Einstellungen.

3. **Wahlweise:** Bewegen Sie Fragen, um ihre Reihenfolge innerhalb einer Kategorie zu ändern, oder verschieben Sie sie zwischen Kategorien.
4. **Wahlweise:** Löschen Sie eine Frage, indem Sie in der Titelleiste das X auswählen.

Eine Vorlagenfrage konfigurieren

Sie können beim Design von Quizvorlagen Vorlagenfragen konfigurieren.

Vorbereitungen

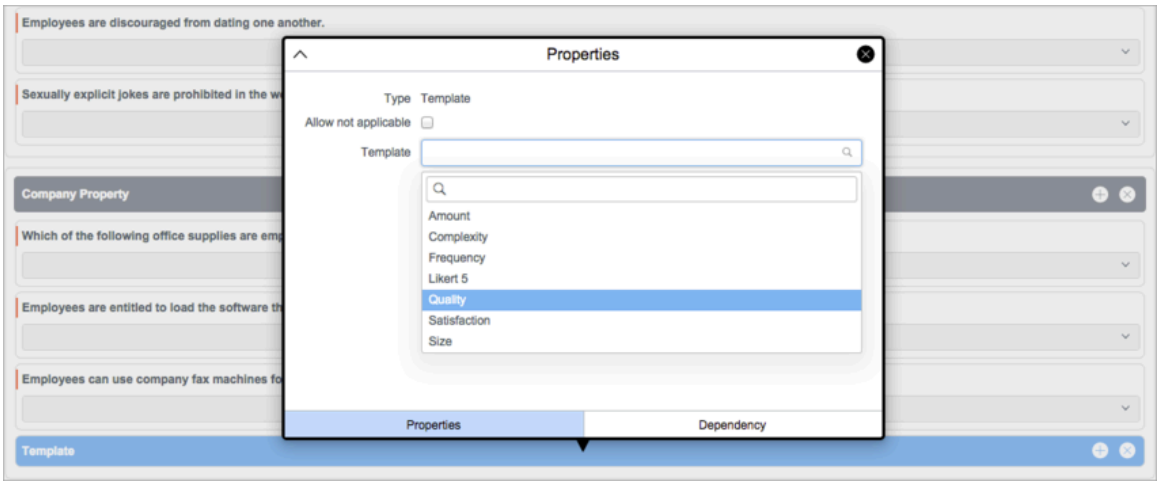
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Prozedur

1. Ziehen Sie das Datentypsymbol **Vorlage** in einen Kategorie-Container.
2. Klicken Sie in der Titelleiste der Frage auf das Zahnradsymbol, um das Dialogfeld mit den Eigenschaften der Vorlage zu öffnen.
3. Wählen Sie eine vordefinierte Skala aus der Liste aus.

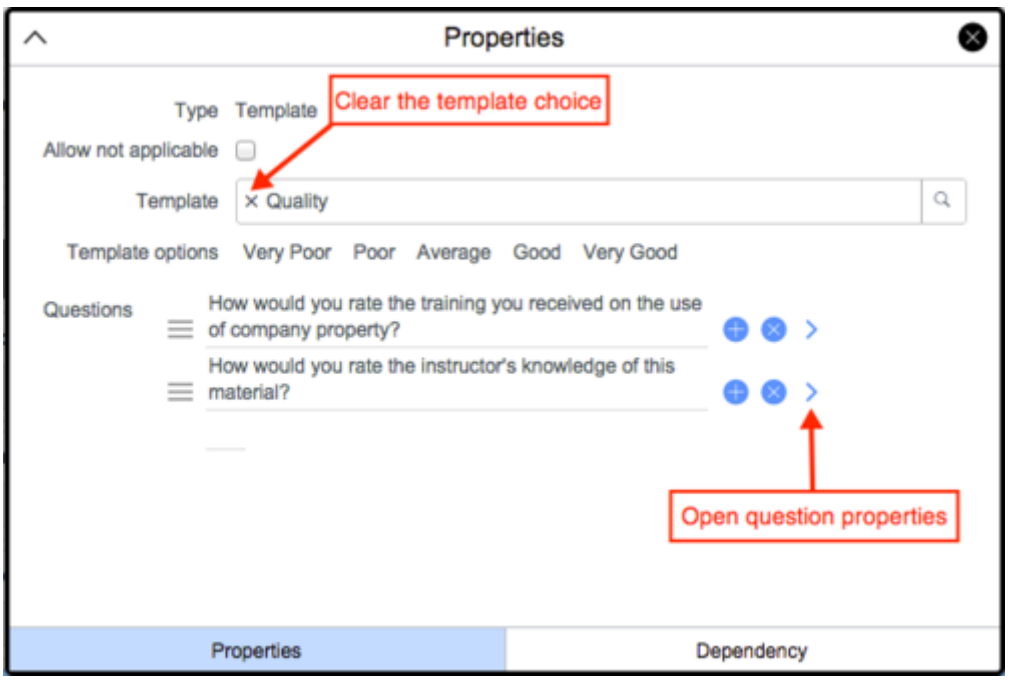
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Für diese Vorlage werden Eingabefelder für Fragen angezeigt.

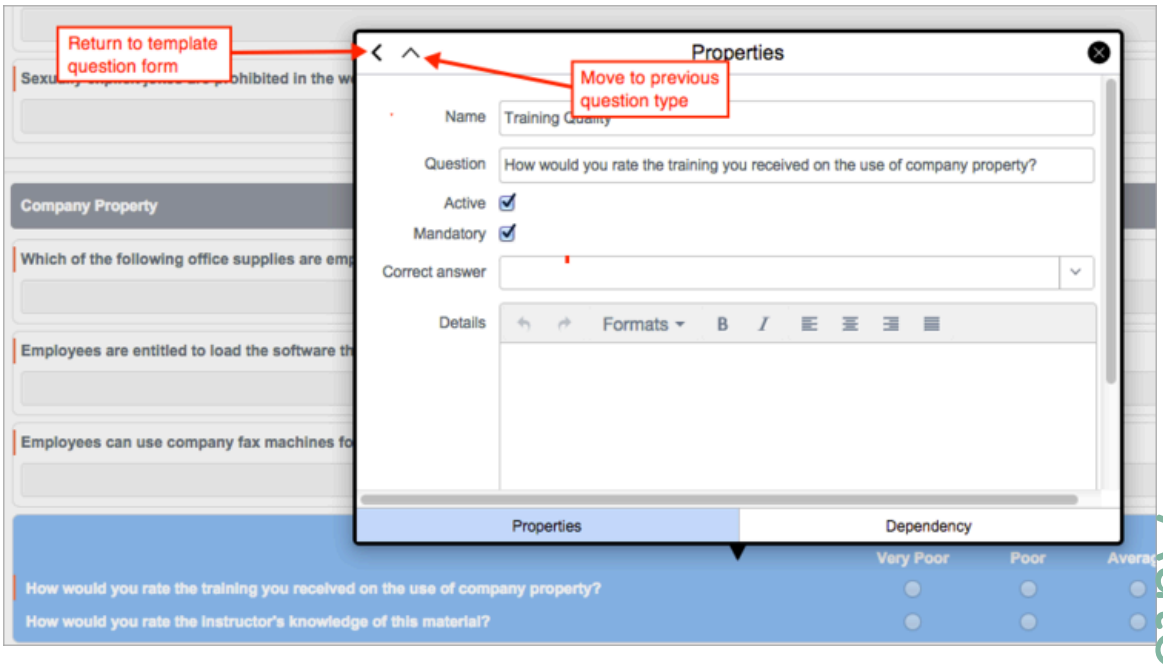
4. Geben Sie eine oder mehrere Fragen ein, die für die Vorlage geeignet sind.



5. Klicken Sie auf den Pfeil rechts neben einer Frage, um ihre Eigenschaften zu konfigurieren.

Sie müssen für jede Frage einen Namen angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie auf den Aufwärts- oder Abwärtspfeil, um zwischen den Fragen zu wechseln, oder klicken Sie auf den Zurückpfeil, um zum Dialogfeld „Vorlageneigenschaften“ zurückzukehren.
7. Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die verbleibenden Fragen.
8. Klicken Sie auf das Symbol **X**, um das Dialogfeld mit den Vorlageneigenschaften zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.

Zugehörige Informationen

Quiz-Designer

Quiz erstellen

Eine bewertete Frage konfigurieren

Nur *bewertete* Fragen werden bei der Berechnung der Kategorie- und Quizergebnisse berücksichtigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für eine Frage muss eine korrekte Antwort angegeben werden, um bewertet zu werden. Nur die Ergebnisse für bewertete Fragen werden in der Quiz-Bewertungsliste angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**an.
2. Öffnen Sie das Quiz mit den Fragen, die Sie als bewertet markieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** im Formular **Assessment-Metriktyp** die Kategorie für die Fragen aus, die Sie als bewertet markieren möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Assessment-Metriken** im Formular **Metrikkategorie** eine Frage aus der Liste aus.
5. Wählen Sie im Abschnitt **Fragetyp** im Formular **Assessment-Metrik** die Checkbox **Bewertet** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Checkbox ist nicht verfügbar, wenn der Datentyp der Frage nicht für die Bewertungsliste unterstützt wird.

6. Wählen Sie die **Korrekte Antwort** für die Frage aus.

   Hinweis: Für einige wenige Datentypen werden mehrere korrekte Antworten unterstützt. Siehe Datentypen für Quiz.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
8. Wiederholen Sie den Vorgang für alle Fragen in der Kategorie, die das System bewerten soll.
9. Kehren Sie zur Liste der Metrikkategorien zurück, wählen Sie eine andere Kategorie aus und konfigurieren Sie die Bewertung für die entsprechenden Fragen in dieser Kategorie.

Konfigurieren Sie ein Quiz

Sie können ein gesamtes Quiz konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Assessment_admin, Survey_Creator oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Werte, die Sie auf dieser Seite eingeben und auswählen, werden auf das gesamte Quiz angewendet.

Prozedur

Klicken Sie im Quiz Designer auf **Konfiguration** und füllen Sie dann die Felder wie in der Tabelle beschrieben aus.

Konfiguration des Quiz Designers

Feld	Beschreibung
Aktiv	Checkbox zum Aktivieren der Verteilung dieses Quiz an Empfänger.
Beschreibung	Beschreibung dieser Konfiguration oder des Quiz, an das sie angehängt ist.
Einführung	Einführungsinhalt, der in Quiz angezeigt werden soll. Sie können eine Begrüßungsnachricht oder Hintergrundinformationen zum Quiz hinzufügen.
Besitzer	Besitzer des Quiz. Sie können einen Benutzer mit der Rolle „survey_creator“, „survey_admin“ oder „assessment_admin“ hinzufügen.
Signatur	[Optional] Bestätigung eines Quizempfängers von Anforderungen, Mahnungen oder Erwartungen im Zusammenhang mit einem Quiz.
Rückgabe-URL	Zieladresse einer Webseite, die Benutzern angezeigt wird, nachdem sie ein abgeschlossenes Quiz eingereicht haben. Wenn eine Rückgabe-URL konfiguriert ist, wird der Inhalt **Hinweis beenden** nicht angezeigt.
Endnotiz	Inhalt, der den Empfängern angezeigt wird, nachdem sie ein abgeschlossenes Quiz eingereicht haben. Sie können eine Dankesnachricht, Folgeanweisungen oder andere relevante Informationen hinzufügen. Endnotizen werden nicht angezeigt, wenn eine **Rückgabe-URL** angegeben ist.
Dauer	Zeitspanne, die den Empfängern für die Durchführung dieses Quiz zur Verfügung steht, beginnend mit dem Zeitpunkt, zu dem das Quiz erstellt wird. Die Standarddauer beträgt 14 Tage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Manager	Assessment-Manager für dieses Quiz. Diese Benutzer sind nur für die Verwaltung des Quizprozesses und nicht für die Ergebnisse verantwortlich. Das System benachrichtigt den Manager, wenn Einsendungen für dieses Quiz überfällig sind.
Manager bei Überfälligkeit benachrichtigen	Checkbox zum Senden von E-Mail-Benachrichtigungen an den Manager eines Empfängers, wenn dieser Benutzer ein zugewiesenes Quiz nicht vor dem Fälligkeitsdatum absendet.
Zugehörige Links	
Benchmarks anzeigen	Öffnet das Benchmarks-Dashboard, das Ihnen Einblick in Ihre wichtigsten Leistungsindikatoren (KPIs) und Trends bietet. **Hinweis:** • Dieser verwandte Link ist nur für survey_admin, assessment_admin und survey_reader mit der Rolle bm_viewer verfügbar. • Sie müssen Benchmarks aktivieren, um das Dashboard anzuzeigen. Siehe Benchmarks aktivieren • Dies gilt nur für ein veröffentlichtes Quiz.

Wählen Sie einen Quizempfänger aus

Wenn das System ein Quiz verteilt, werden E-Mail-Benachrichtigungen an die Kategorienbenutzer und deren Manager gesendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Kategorie kann einen oder mehrere zugeordnete Benutzer haben, und derselbe Benutzer kann mehr als einer Kategorie zugeordnet sein.

Das System erstellt auch einen Link zum Quiz im Portal **Meine Assessments und Umfragen** der Empfänger. Benutzer können nur Fragen in den Kategorien beantworten, denen sie zugewiesen sind.

Prozedur

Um die Empfänger für jede Quizkategorie auszuwählen, klicken Sie auf **Verfügbarkeit** und füllen Sie dann die Felder wie in der Tabelle beschrieben aus.

Empfänger auswählen

Feld	Beschreibung
Kategorie auswählen	Kategorie, für die die ausgewählten Benutzer Empfänger sind.
Benutzer hinzufügen	Benutzer, die als Empfänger für diese Kategorie ausgewählt wurden. Die Auswahlliste zeigt alle Benutzer im System.

Zugehörige Informationen

Quiz-Designer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Quiz veröffentlichen

Wenn Sie ein Quiz veröffentlichen, sendet das System E-Mail-Benachrichtigungen an die Empfänger und deren Manager. Eine Karte im Portal **Meine Assessments und Umfragen** jedes Empfängers zeigt einen Link zum Quiz an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Prozedur

1. Wenn Sie das Quiz sehen möchten, wie es den Empfängern angezeigt wird, zeigen Sie auf das Menüsymbol oben rechts im Quiz Designer und klicken Sie auf **Vorschau**.
2. Wenn Sie mit dem Quiz zufrieden sind, klicken Sie auf **Speichern und veröffentlichen** oder **Veröffentlichen**, um es zu verteilen.

Zugehörige Informationen

Quiz-Designer

Ein Quiz kopieren

Erstellen Sie eine Kopie eines Quiz mit mindestens einer Kategorie, um den Aufwand für die Erstellung eines weiteren Quiz mit ähnlichen Daten zu reduzieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assessment_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle zugehörigen Fragen (Typ), Konfigurationen, Kategorien, Metriken, Regeln für die Trennung von Domänen und rollenbasierte Kategorien werden kopiert. Zugewiesene Benutzer, Kategorienbenutzer, Instanzen und Auslösebedingungen werden nicht kopiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**an.
2. Wählen Sie ein Quiz aus.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Beschreibung
Aus der Plattform	Klicken Sie in der Titelleiste auf **Kopieren**.
Aus der Plattform	Wählen Sie in der Titelleiste **Kopieren** aus dem Kontextmenü.
Aus dem Quiz-Designer	**a.** Klicken Sie in der Titelleiste auf **Quiz-Designer** . **b.** Zeigen Sie in der Titelleiste des Quiz-Designer auf das Menüsymbol in der Kopfleiste, und klicken Sie auf **Quiz kopieren**.

Ein Quiz bearbeiten

Sie können ein Quiz aktualisieren, nachdem das Quiz verteilt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können nur ein Quiz bearbeiten, das den gleichen Anwendungsbereich hat wie Ihre aktuelle Sitzung.

- Fragen, die Sie hinzufügen, sind nur für Quiz verfügbar, die nach der Aktualisierung verteilt werden.
- Bevor ein Quiz eingereicht wird oder während des Wiederholungszeitraums:
  - Änderungen an bestehenden Fragen stehen den Benutzern sofort zur Verfügung. Dazu gehören auch Änderungen an den Antworten, wie z. B. zusätzliche Auswahlmöglichkeiten oder Änderungen am Datentyp.
  - Gelöschte Fragen werden aus verteilten Quiz in Benutzerwarteschlangen gelöscht.

Prozedur

Öffnen Sie das Quiz: Gruppieren Sie das Formular „Servicedetails“ mit einer der folgenden Optionen.

Option	Aktion
Quiz > **Quizdesigner**	Zeigen Sie in der Quiz-Kopfleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Quiz laden**.
Quiz > **Quiz**	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Quiz in der Liste und wählen Sie **Quiz Designer**.
Quiz > **Quiz**	Öffnen Sie ein Quiz aus der Liste und klicken Sie auf **Quiz Designer** in der Kopfzeile des Formulars „Assessment-Metriktyp“.

Zugehörige Informationen

Quiz-Designer

Eine bewertete Frage konfigurieren

Nur *bewertete* Fragen werden bei der Berechnung der Kategorie- und Quizergebnisse berücksichtigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für eine Frage muss eine korrekte Antwort angegeben werden, um bewertet zu werden. Nur die Ergebnisse für bewertete Fragen werden in der Quiz-Bewertungsliste angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**an.
2. Öffnen Sie das Quiz mit den Fragen, die Sie als bewertet markieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** im Formular **Assessment-Metriktyp** die Kategorie für die Fragen aus, die Sie als bewertet markieren möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Assessment-Metriken** im Formular **Metrikkategorie** eine Frage aus der Liste aus.
5. Wählen Sie im Abschnitt **Fragetyp** im Formular **Assessment-Metrik** die Checkbox **Bewertet** aus.

   Diese Checkbox ist nicht verfügbar, wenn der Datentyp der Frage nicht für die Bewertungsliste unterstützt wird.

6. Wählen Sie die **Korrekte Antwort** für die Frage aus.

   Hinweis: Für einige wenige Datentypen werden mehrere korrekte Antworten unterstützt. Siehe Datentypen für Quiz.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
8. Wiederholen Sie den Vorgang für alle Fragen in der Kategorie, die das System bewerten soll.
9. Kehren Sie zur Liste der Metrikkategorien zurück, wählen Sie eine andere Kategorie aus und konfigurieren Sie die Bewertung für die entsprechenden Fragen in dieser Kategorie.

Eine Vorlagenfrage konfigurieren

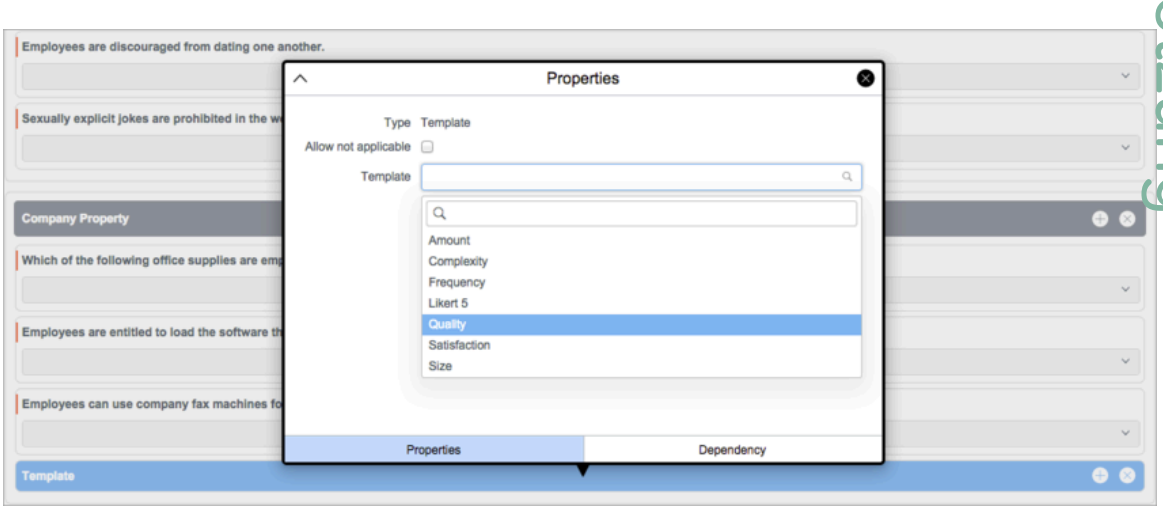
Sie können beim Design von Quizvorlagen Vorlagenfragen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Prozedur

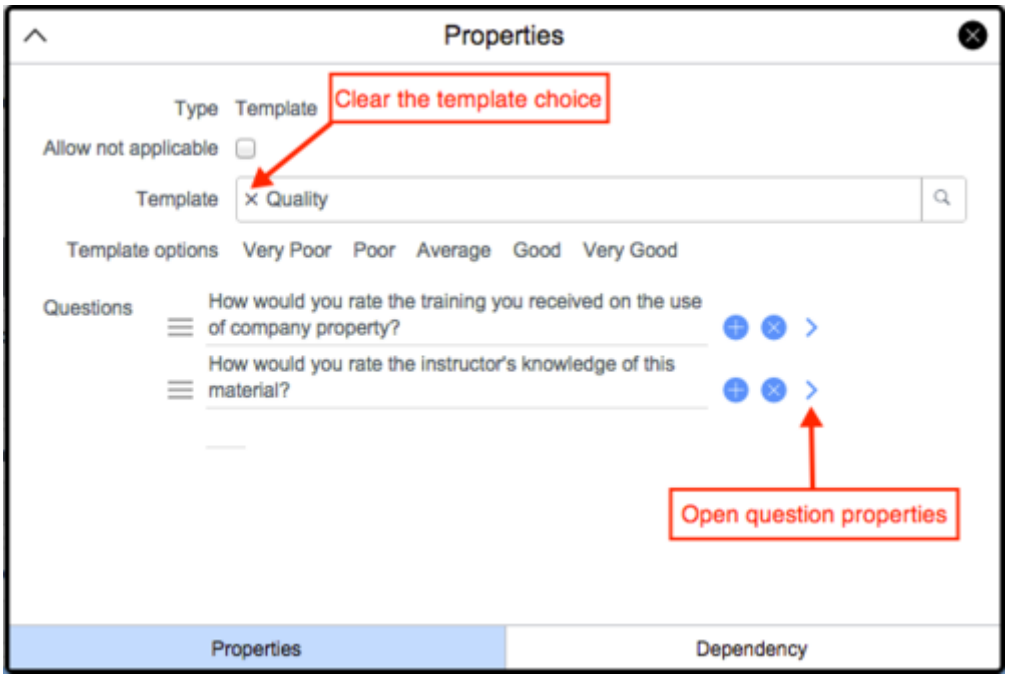
1. Ziehen Sie das Datentypsymbol **Vorlage** in einen Kategorie-Container.
2. Klicken Sie in der Titelleiste der Frage auf das Zahnradsymbol, um das Dialogfeld mit den Eigenschaften der Vorlage zu öffnen.
3. Wählen Sie eine vordefinierte Skala aus der Liste aus.



   Für diese Vorlage werden Eingabefelder für Fragen angezeigt.

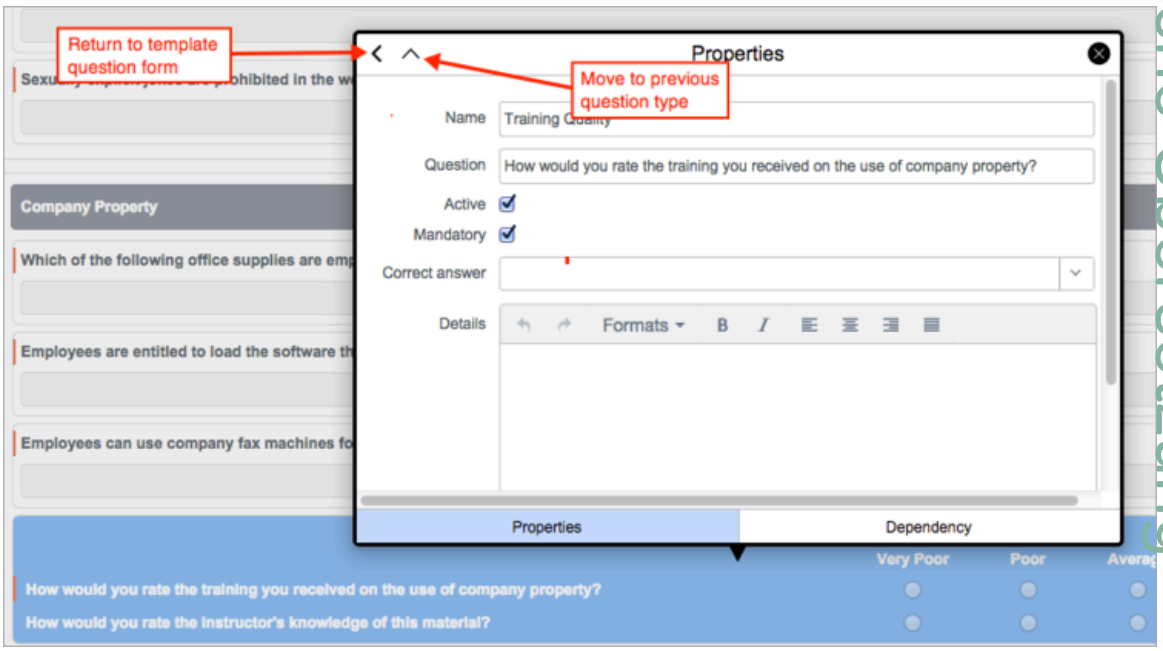
4. Geben Sie eine oder mehrere Fragen ein, die für die Vorlage geeignet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie auf den Pfeil rechts neben einer Frage, um ihre Eigenschaften zu konfigurieren.

Sie müssen für jede Frage einen Namen angeben.



6. Klicken Sie auf den Aufwärts- oder Abwärtspfeil, um zwischen den Fragen zu wechseln, oder klicken Sie auf den Zurückpfeil, um zum Dialogfeld „Vorlageneigenschaften“ zurückzukehren.

7. Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die verbleibenden Fragen.

8. Klicken Sie auf das Symbol **X**, um das Dialogfeld mit den Vorlageneigenschaften zu schließen und Ihre Einstellungen zu speichern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Quiz-Designer

Quiz erstellen

Aktivieren Sie eine Wiederholung des Quiz

Sie können ein Quiz so konfigurieren, dass Empfänger ihre Antworten beliebig oft bis zum Fälligkeitsdatum des Quiz erneut übermitteln können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ergebnisse werden erst berechnet, wenn die konfigurierte Dauer des Quiz abgelaufen ist. Die Karte in der Warteschlange des Benutzers bleibt bis zum Fälligkeitsdatum des Quiz sichtbar und zeigt eine Schaltfläche an, um Wiederholungen zuzulassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Metrikdefinition** > **Typen**an.
2. Entfernen Sie die Filterbedingung **Bewertungsmethode = Assessment**, damit Sie alle Datensätze in der Liste sehen können.
3. Öffnen Sie das Quiz.
4. Wählen Sie im Formular Assessment-Metriktyp die Checkbox **Wiederholung zulassen** und speichern Sie den Datensatz.

Zugehörige Informationen

Quiz-Designer

Ein Quiz veröffentlichen

Zeigen Sie ein Quiz-Ergebnis an

Sie können die Quiz-Ergebnisse für jede Frage und Kategorie anzeigen oder die Quiz-Bewertungsliste für eine detaillierte Aufgliederung anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Quiz-Ergebnisse werden in der Metrikergebnistabelle [asmt_metric_result] gespeichert und zeigen die Antworten der Empfänger zu jeder Frage in einer Kategorie an.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quizergebnisse**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Quiz-Designer

Ein Quiz veröffentlichen

Zeigen Sie eine Quiz-Designer-Bewertungsliste an

Die Quiz-Bewertungsliste wird in der Kategorie-Ergebnisansicht geöffnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

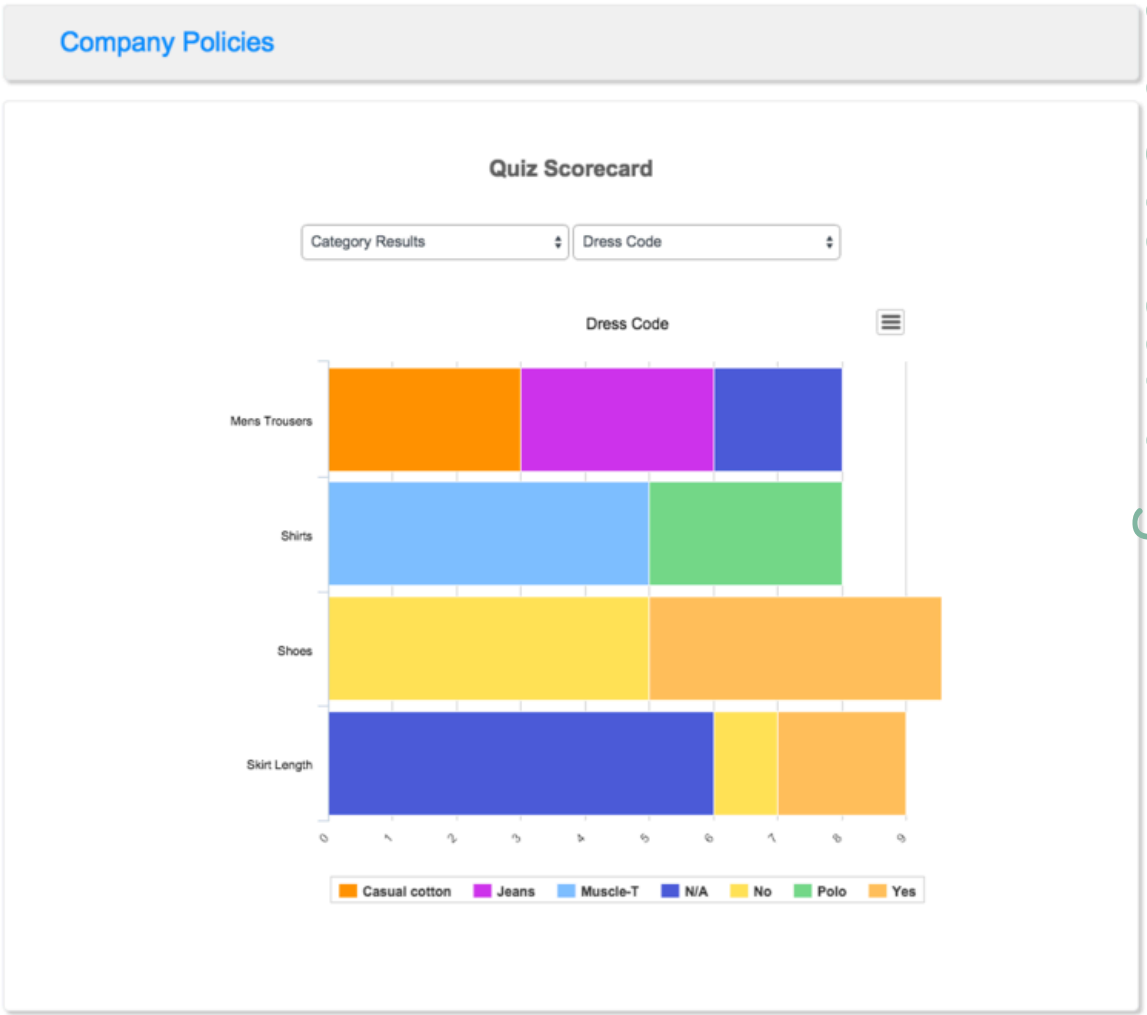
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ausführliche Informationen zu Bewertungslisten finden Sie unter Quiz-Bewertungslisten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**an.
2. Öffnen Sie das Quiz, dessen Ergebnisse Sie anzeigen möchten.
3. Wählen Sie unter **Zugehörige Links Bewertungsliste anzeigen**.

   Die Bewertungsliste für das ausgewählte Quiz wird in der Kategorie-Ergebnisansicht geöffnet.
4. Wählen Sie eine Kategorie zur Ansicht aus der Auswahlliste über dem Diagramm aus.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Quiz-Designer

Zeigen Sie eine Quiz-Bewertungsliste an

Zeigen Sie Bewertungslisten für einen Quiz-Datensatz an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ausführliche Informationen zu Bewertungslisten finden Sie unter Quiz-Bewertungslisten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**an.
2. Öffnen Sie einen Quiz-Datensatz.
3. Wählen Sie aus **Zeigen Sie Die Bewertungsliste An** Zugehöriger Link.

   Hinweis: Der Bewertungslistenlink wird ausgeblendet, wenn keine Quiz-Ergebnisse zu melden sind.

   Die Bewertungsliste enthält eine Kopfzeile, in der der Name des Quiz angezeigt wird, sowie einen Abschnitt, in dem die Ergebnisse oder ein Bewertungsvergleich angezeigt werden.
4. Bestimmen Sie die Informationen, die Sie anzeigen möchten.
   Die verfügbaren Ansichten sind:
   - Kategorieergebnisse
   - Frageergebnisse
   - Durchschnittliche Bewertungen
   - Verlauf

Zeigen Sie ein Bewertungskategorieergebnis an

Kategorieergebnisse enthalten Werte, die die Leistung eines ausgewerteten Datensatzes in einer bestimmten Metrikkategorie darstellen. Jeder Kategoriesatzdatensatz speichert Daten aus einer Assessment-Gruppe. Kategoriewerte werden auf der Grundlage von Kategoriewerten und Metriken sowie von Metrikergebniswerten für dieselbe Kategorie berechnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Assessment-Administrator oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

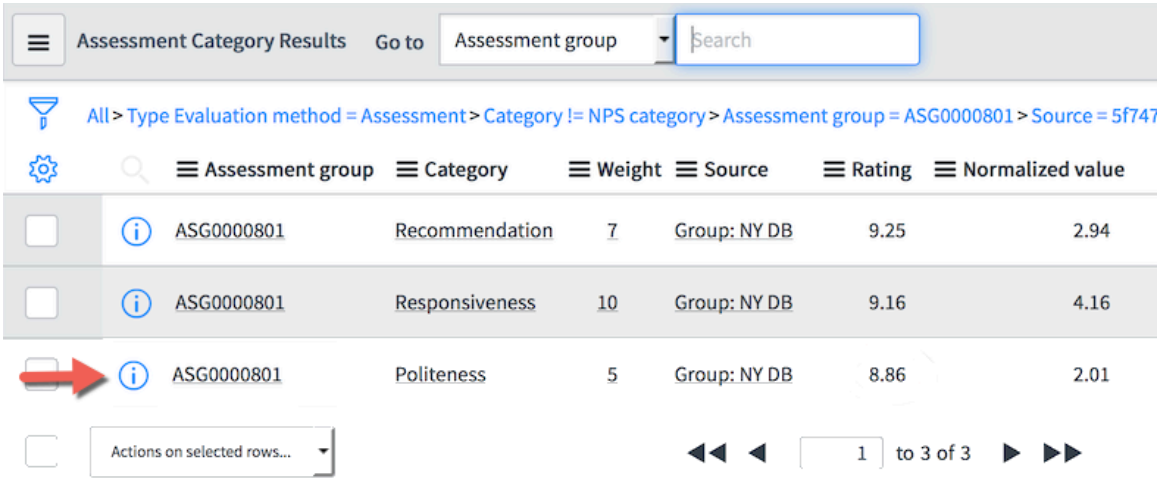
Hinweis: Das System berücksichtigt keine Metrikergebnisse aus bestimmten Antworten in Kategorieergebnisberechnungen. Um dies auszugleichen, passt das System die Gewichtung der anderen normalisierten Metrikergebniswerte innerhalb derselben Kategorie an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Ergebnisse** > **Kategorieergebnisse**an.
2. Klicken Sie auf das Referenzsymbol ( ) neben einer Assessment-Gruppennummer, um den Kategorienergebnisdatensatz zu öffnen.

Automatische Übersetzung

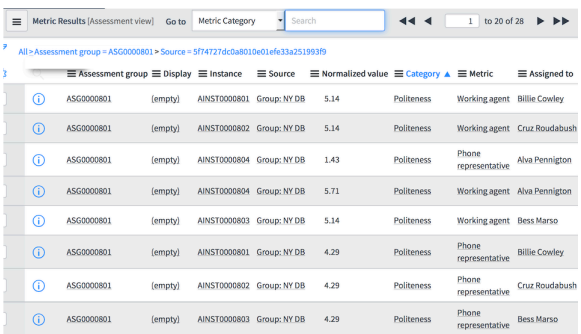
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Zeigen Sie das Assessment-Kategorieergebnisformular an.
Alle Felder im Formular sind schreibgeschützt.

Assessment-Kategorieergebnisformular

Feld	Beschreibung
Kategorie	Name der Metrikkategorie, auf die sich die Kategorienergebniswerte beziehen.

Bewertung	Die Bewertung wird für Bewertungslisten und Entscheidungsmatrizen verwendet. Die Bewertung wird dynamisch aktualisiert, wenn die Benutzer die Bewertungen abschließen. Die Bewertung wird berechnet als:
	`(Sum of all normalized values that share a particular assessment group, category, and assessable record) / (Number of assessment instances for the assessment group)`
	Beispielsweise: In der Tabelle mit den Assessment-Kategorieergebnissen hat die Bewertungsgruppe **ASG0000801** mit Kategorie **Höflichkeit** aus der Gruppe **NY DB** (der bewertbare Datensatz) eine **Bewertung** mit dem Wert **8,86**.
	In der zugehörigen Metrikergebnistabelle sehen Sie, dass es für diese Instanz **4** Gruppen gibt: **AINST0000801**, **AINST0000802**, **AINST0000803** und **AINST0000804**.
	Das System hat die Einstufung berechnet mit
	`(5.14+5.14+1.43+5.71+5.14+4.29+4.29+4.29) / 4 = 8.86`
	 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Assessment-Gruppe	Assessment-Gruppe, der das Kategorieergebnis zugeordnet ist. Das Kategorieergebnis **Bewertung** und **Normalisierter Wert** werden nur aus Metrikergebnissen in dieser Assessment-Gruppe berechnet.
Normalisierter Wert	Berechneter Wert, der die **Bewertung** in Relation zu den Gewichtungen der Kategorien misst, die zur Bewertung des evaluierten Datensatzes verwendet wurden. Der normalisierte Wert wird wie folgt berechnet: Normalisierter Wert = Bewertung x (Gewichtung der zugehörigen Kategorie / Summe der Gewichtungen aller Kategorien, für die der Quelldatensatz in dieser Assessment-Gruppe Kategorieergebnisse aufweist) Beispiel: Ein Quelldatensatz verfügt in der Bewertungsgruppe ASG0000907 über vier zugeordnete Kategorieergebnisse, jeweils eine für jede dieser Kategorien: ○ Wichtigkeitsbewertung (Gewichtung = 10) ○ Produktzuverlässigkeit (Gewichtung = 9) ○ Unternehmensausrichtung (Gewichtung = 9) ○ Compliance-Bewertung (Gewichtung = 9) Wenn das Kategorienergebnis dieses Quelldatensatzes für Produktzuverlässigkeit eine Bewertung von 7,81 hat, lautet die Berechnung des normalisierten Werts: 7,81 x [9 / (10 + 9 + 9 + 9)] = 1,9
Gewichtung	Gewicht der zugehörigen Kategorie. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen.
Quelle	Datensatz als Bewertungsgegenstand ausgewertet. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld zu sehen.

Zugehörige Informationen

Assessment-Ergebnisse

Formularlayout konfigurieren

Ein Metrikergebnis anzeigen

Quiz-Bewertungslisten

Die Quiz-Anwendung erstellt druckbare Bewertungslisten.

Eine Bewertungsliste analysiert die Antworten auf Kategorien und Fragen und vergleicht die aktuellen Bewertungen mit den vorherigen Bewertungen. Sie können Bewertungen im Zeitverlauf untersuchen, Fragenbewertungen vergleichen oder die Bewertungen aller Kategorien vergleichen. Alle Bewertungen sind Durchschnittswerte für den gewählten Zeitraum.

Das System aktualisiert eine Bewertungsliste bei jeder Anzeige dynamisch. Die Bewertungen beziehen sich auf kürzlich abgeschlossene Quizfragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kategorieergebnisse

Die Ansicht „Kategorieergebnisse“ ist ein gestapeltes Balkendiagramm der Antworten auf alle Fragen in einer Kategorie.

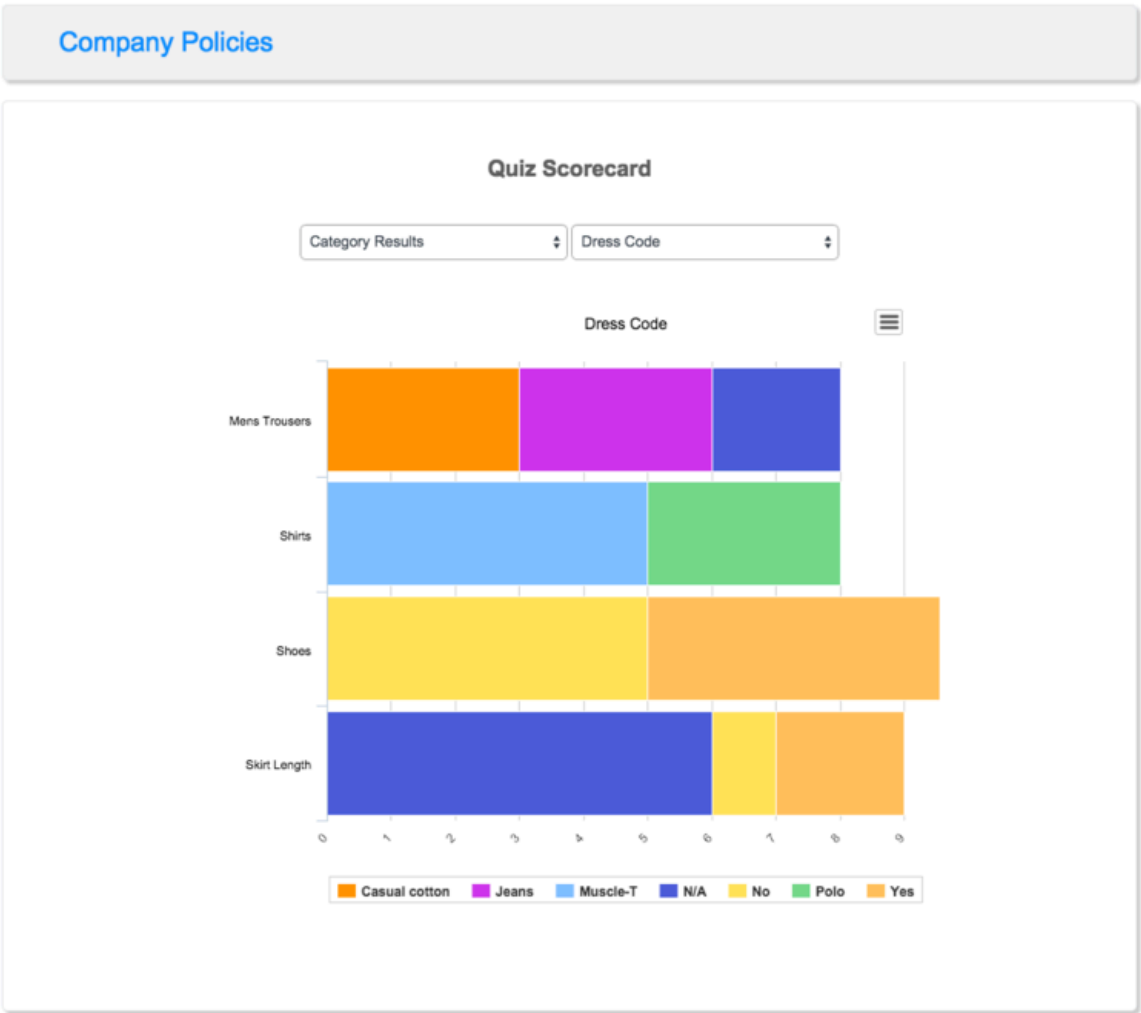
Wählen Sie die anzuzeigende Kategorie aus der Auswahlliste über dem Diagramm aus. Kategorieergebnisse werden nur für bewertete Fragen berechnet.

In dieser Ansicht werden Antworten angezeigt, die folgende Datentypen verwenden:

- Checkbox
- Auswahl
- Likert-Skala
- Nummer
- Vorlage
- Ja/Nein

Hinweis: Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** werden zum Datentyp **Boolean** im Quiz Designer kombiniert.

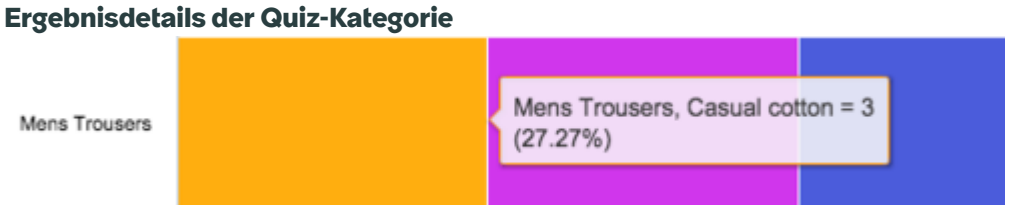
Quiz-Kategorieergebnisse



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Details zu einer bestimmten Antwort auf eine Frage anzuzeigen, zeigen Sie auf das farbige Segment, das eine bestimmte Antwort darstellt. Das Diagramm zeigt die Anzahl dieser Antworten und den prozentualen Anteil an der Gesamtantwort auf diese Frage an.



Frageergebnisse

In der Ansicht „Frageergebnisse“ werden die Ergebnisse für alle Fragen in einem Quiz angezeigt.

Wählen Sie eine Frage nach Namen aus der Auswahlliste aus, um die Ergebnisse je nach Datentyp in einem Kreisdiagramm oder Balkendiagramm anzuzeigen.

Kreisdiagramm

Das Kreisdiagramm zeigt die Frageergebnisse für diese Datentypen an:

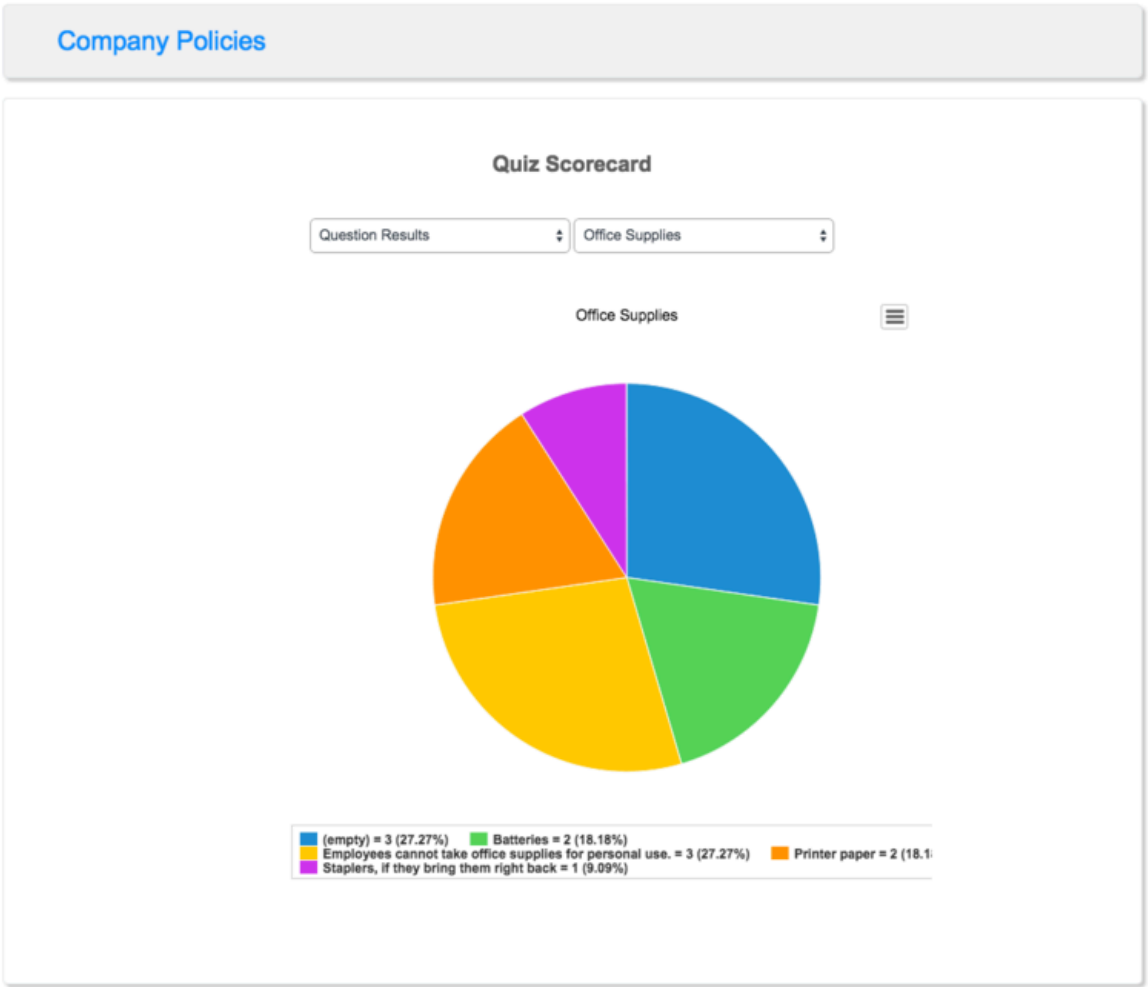
- Checkbox
- Auswahl
- Likert-Skala
- Nummer
- Vorlage
- Ja/Nein

Hinweis: Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** werden zum Datentyp **Boolean** im Quiz Designer kombiniert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frageergebnisse der Quiz-Ergebnisliste – Kreisdiagramm



Balkendiagramm

Ein Balkendiagramm wird angezeigt, wenn die Frageergebnisse diesen Datentyp verwenden:

Prozentsatz

Standardmäßig verwenden alle Ergebnisse für Prozentfragen einen Berichtsbereich von 20-Prozent-Segmenten. Navigieren Sie zum Konfigurieren eines Berichtsbereichs zu **Berichte** > **Administration** > **Berichtsbereiche**an.

Durchschnittliche Bewertungen

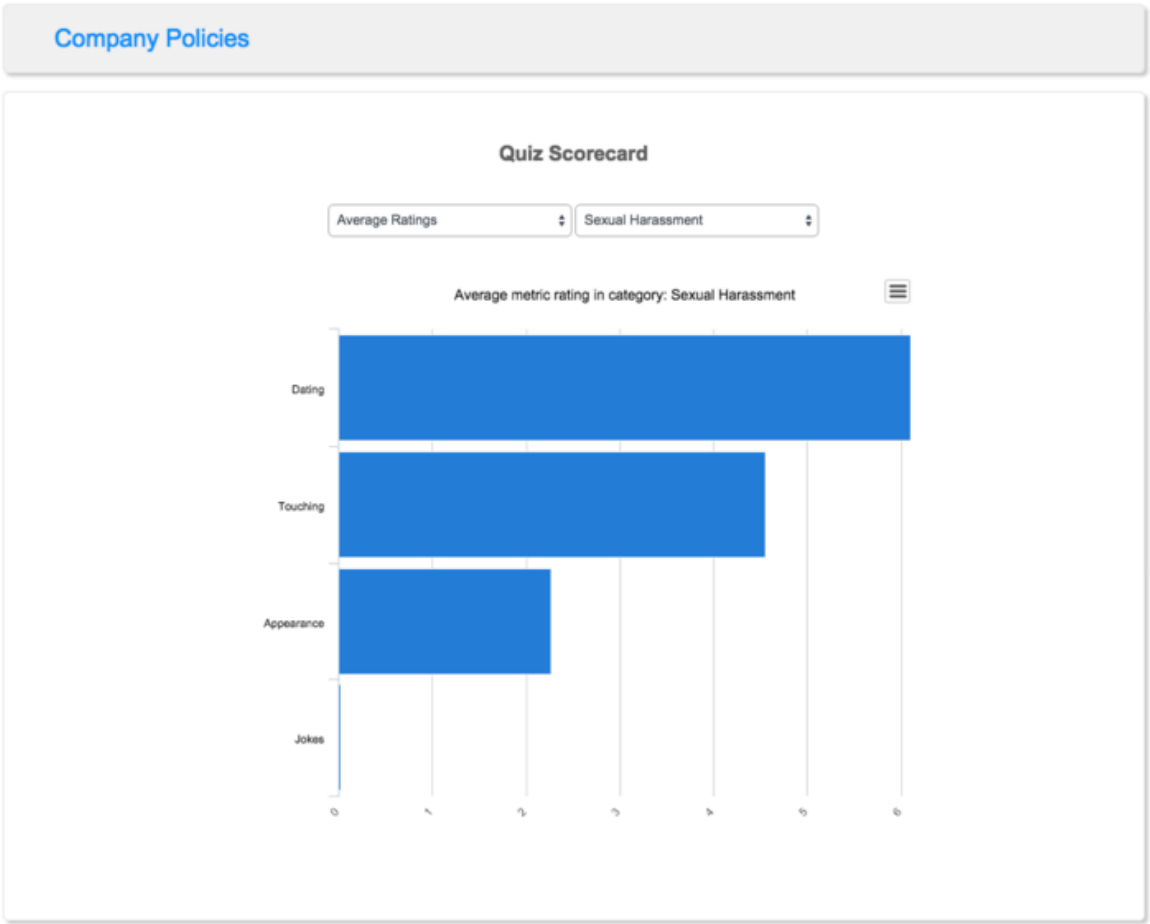
In der Ansicht „Durchschnittsbewertung“ wird für jede Frage in einer Kategorie ein Balkendiagramm der gewichteten Durchschnittsbewertung angezeigt.

In dieser Ansicht erfahren Sie, wie sich einzelne Fragen auf die Gesamtbewertung der Kategorie auswirken. Wählen Sie eine Kategorie aus der zweiten Auswahlliste über dem Diagramm aus. Bewertungen werden nur für bewertete Fragen berechnet.

Automatische Übersetzung

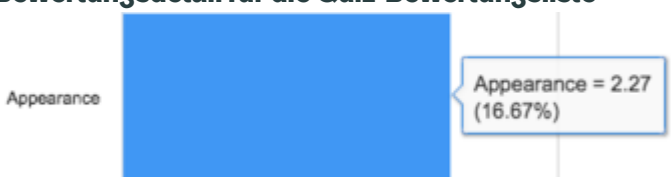
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ansicht „Durchschnittliche Bewertungen“



Um die Auswirkungen der Bewertungen jeder Frage auf die Bewertungen der gesamten Kategorie zu sehen, zeigen Sie auf den farbigen Balken. Das Popup-Feld zeigt den Prozentsatz der Gesamtbewertungen, der durch den gewichteten Durchschnitt der einzelnen Fragen dargestellt wird.

Bewertungsdetail für die Quiz-Bewertungsliste



Bewertungslistenverlauf

Die Verlaufsansicht vergleicht die aktuellen Bewertungen für die Kategorien und deren Fragen mit Bewertungen aus den letzten drei Jahren oder vier Quartalen.

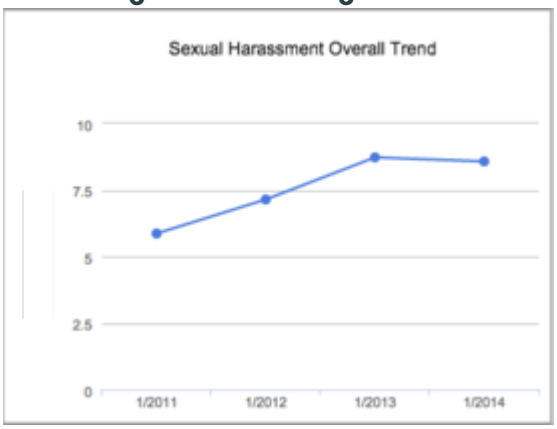
Gesunkene Bewertungen sind rot markiert und zeigen negative Zahlen an. Bewertungen, die sich verbessert haben, sind grün markiert und zeigen positive Zahlen. Pfeilsymbole neben den Werten in der Spalte **Diff** zeigen den Trend der aktuellen Bewertung gegenüber der vorherigen Bewertung an. Bewertungen werden nur für bewertete Fragen berechnet.

Zeigen Sie auf eine Kategorie, um ein Liniendiagramm anzuzeigen, die den Bewertungstrend für diese Kategorie anzeigt. Klicken Sie auf eine Kategorie, um das Formular „Metrikkategorie“ mit den Fragen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

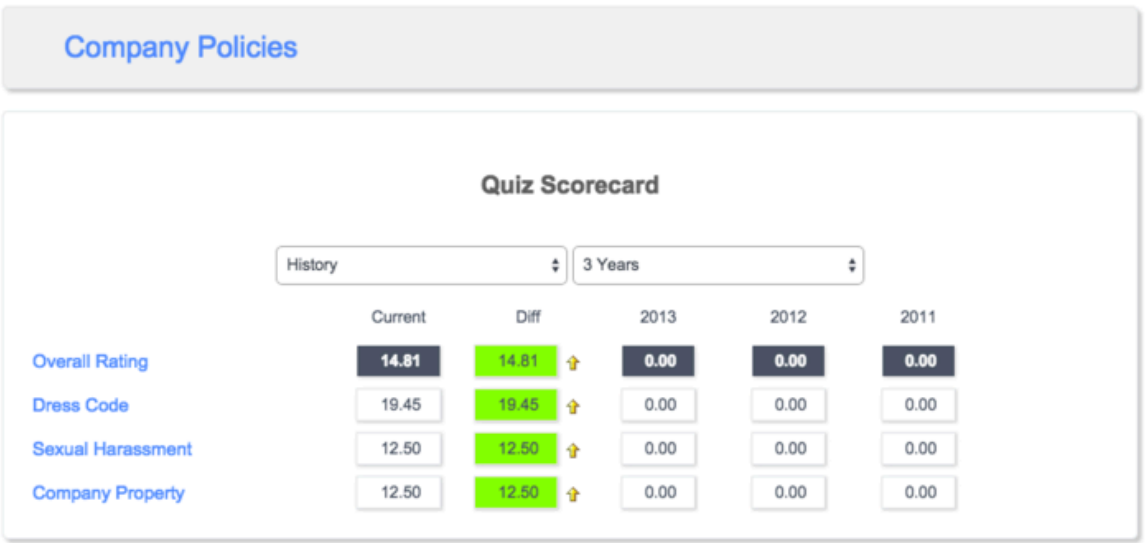
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsliste-Trenddiagramm



3 Jahre: Um die aktuellen Bewertungen zu berechnen, berechnet das System die durchschnittlichen Bewertungen der letzten zwölf Monate (TTM). Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Kalenderjahres an.

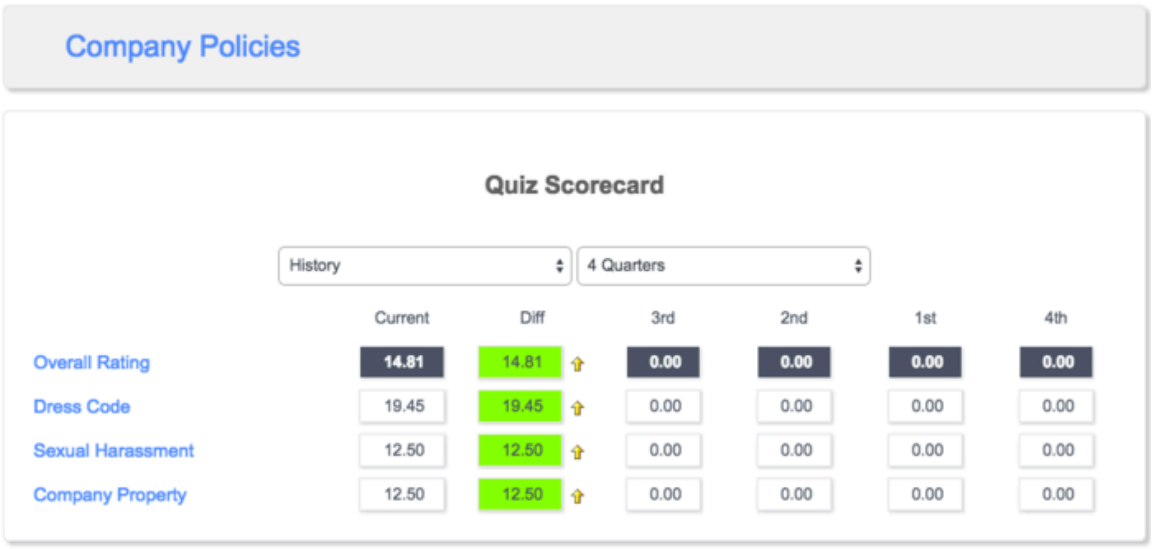
Bewertungslistenverlauf – 3 Jahre



4 Quartale: Vierteljährliche Quiz vergleichen die durchschnittliche Bewertung für jede Frage und Kategorie im aktuellen Quartal mit den durchschnittlichen Bewertungen der vorherigen 4 Quartale. Die **Diff**-Spalte zeigt die Diskrepanz zwischen den aktuellen Bewertungen und den Bewertungen des vorherigen Quartals an. Die Spaltenbeschriftungen werden vom aktuellen Quartal aus um je ein Quartal rückwärts gezählt. Wenn das aktuelle Quartal beispielsweise das 3. Quartal 2013 ist, erscheinen die vorherigen Quartale als 2. [2013], 1. [2013], 4. [2012] und 3. [2012]. Alle vier vorangegangenen Quartale erscheinen, unabhängig davon, ob es Daten für diese Quartale gab oder nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungslistenverlauf – 4 Jahre



Ändern Sie die Gewichtung einer Kategorie

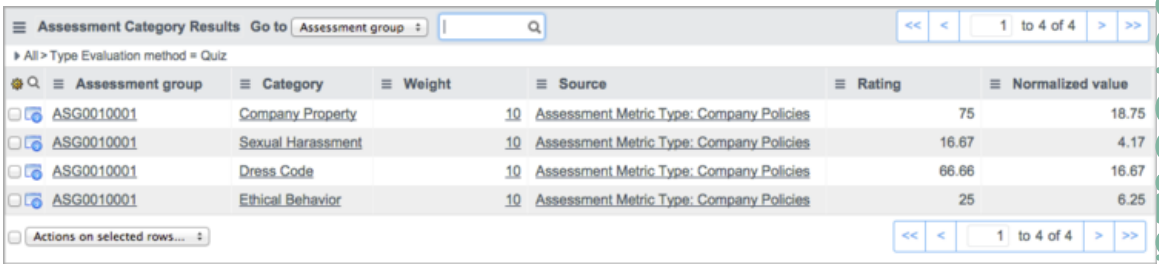
Zeigen Sie die in der Tabelle „Bewertungskategorieergebnis“ [asmt_category_result] gespeicherten Kategorieergebnisse an, die die Gesamtbewertungen für jede Kategorie basierend auf dem gewichteten Wert für jede bewertete Frage anzeigen, und bearbeiten Sie den Standardgewichtungswert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Quiz** > **Kategorieergebnisse**an.



   Das System berechnet die Ergebnisse aus der für jede Kategorie konfigurierten Gewichtung. Gewichtungen werden standardmäßig auf den Wert 10 gesetzt, der aber geändert werden kann.

2. Navigieren zu**Quiz** > **Kategorien**, Und wählen Sie eine Kategorie aus der Liste aus.
3. Bearbeiten Sie im Formular Metrikkategorie den Standardwert im Feld **Gewichtung**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

> **Hinweis:** Sie können die Gewichtung einer Frage auch in der Quiz-Ansicht des Formulars „Bewertungsmetrik“ bearbeiten.

Zugehörige Informationen

Quiz-Designer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Quiz durchführen

Alle verfügbaren Quiz, die Ihnen zugewiesen sind, werden in Ihrer persönlichen Assessment- und Umfrage-Warteschlange angezeigt. Wenn Sie ein Quiz absenden, speichert das System Ihre Antworten. Wenn ein Quiz Wiederholungen zulässt, können Sie es bis zum Fälligkeitsdatum beliebig oft erneut einreichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Abschließen eines Quiz ist keine besondere Rolle erforderlich. Sie müssen jedoch angemeldet sein und das Quiz muss Ihnen zugewiesen sein.

Wenn Sie für das Senden von E-Mails konfiguriert sind, erhalten Sie vom System eine Benachrichtigung, wenn Ihnen ein Quiz zugewiesen wird. Die Nachricht enthält einen Link zum Quiz und Anweisungen zum Anzeigen der Assessment- und Umfrage-Warteschlange.

Jedes Ihnen zugewiesene Quiz wird in Ihrer Assessment- und Umfrage-Warteschlange als Karte angezeigt, die Informationen zum Quiz, einschließlich einer Startschaltfläche, enthält. Überfällige Quiz werden mit einem roten Symbol und einem roten Fälligkeitsdatum markiert.

Sie müssen alle erforderlichen Fragen beantworten, die mit einem roten Stern gekennzeichnet sind, bevor Sie das Quiz absenden können. Wenn Sie ein Quiz beginnen, es aber nicht abschließen können, speichern Sie Ihre Antworten und kehren Sie später zurück. Wenn Sie alle Fragen beantwortet haben und mit den Antworten zufrieden sind, senden Sie das Quiz ab.

Standardmäßig können Sie Ihre Antworten nach der Übergabe nicht ändern. Wenn der Administrator dieses Quiz jedoch so konfiguriert hat, dass Wiederholungen zulässig sind, bleibt das Quiz nach Abschluss des Vorgangs in der Warteschlange und auf der Karte wird die Schaltfläche „Quiz ändern“ angezeigt. Sie können das Quiz beliebig oft vor dem Fälligkeitsdatum wiederholen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Bewertungen und Umfragen**an.
2. Klicken Sie in einer Quiz-Karte auf **Quiz durchführen**, um den Fragebogen zu öffnen.
   Wenn mehrere Quizkategorien vorhanden sind, können Sie auf das Symbol zum Reduzieren oder Erweitern klicken, um die Fragen in der Kategorie auszublenden oder anzuzeigen.
3. Beantworten Sie alle Fragen so gut Sie können.
   Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie Sie auf eine Frage antworten sollen, oder wenn eine Frage nicht für Sie gilt, wählen Sie nicht zutreffend aus, wenn diese Auswahl verfügbar ist.
4. Klicken Sie jederzeit auf **Speichern**, um Ihre Antworten zu speichern, ohne sie abzusenden.
   Sie können das Quiz aus Ihrer Warteschlange wieder öffnen, wenn Sie bereit sind, es erneut zu bearbeiten.
5. Wenn Sie bereit sind, das abgeschlossene Quiz abzusenden, lesen Sie alle Erklärungen, die zu beachten sind.
6. Aktivieren Sie gegebenenfalls die Checkbox, um die Erklärung zu bestätigen.

   Hinweis: Wenn Ihr vollständiger Name angezeigt wird, müssen Sie sich authentifizieren, um die Erklärung zu bestätigen, nachdem Sie das Quiz abgesendet haben.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein, um Ihre Signatur zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie für alle obligatorischen Fragen gültige Antworten angegeben haben, wird eine Erfolgsmeldung mit einer konfigurierten Endnotiz angezeigt. Wenn das Quiz Wiederholungen zulässt, bleibt die Karte nach dem Absenden mit der Schaltfläche **Quiz ändern** in Ihrer Warteschlange. Wenn Wiederholungen nicht zulässig sind, verschwindet die Karte aus Ihrer Warteschlange.

9. Wenn das System eine Fehlermeldung anzeigt, die darauf hinweist, dass eine Frage ungültig ist oder noch beantwortet werden muss, beheben Sie den Fehler und wiederholen Sie das Quiz.
10. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie Ihre Antworten, und übermitteln Sie erneut ein Quiz, das Wiederholungen zulässt, indem Sie auf klicken **Ändern Sie Das Quiz** .
    Sie können Ihre Antworten im Quiz bis zu seinem Fälligkeitsdatum ändern.

Eine Quiz-Instanz anzeigen

Zeigen Sie eine Instanz an, um zu überprüfen, ob Quiz-Instanzen erstellt wurden, um den Status einer Quiz-Instanz zu überprüfen oder um eine Quiz-Instanz neu zuzuweisen. Eine Quiz-Instanz stellt einen Fragebogen dar, der einem Benutzer zugewiesen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder Assessment-Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz-Instanzen**an.
   Die folgenden Submodule sind basierend auf dem Status der Instanzen verfügbar:
   - **Bereit zur Aufnahme** : Zeigt Quiz-Instanzen an, an denen der Anwender teilnehmen kann. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **In Bearbeitung**: Zeigt laufende Quiz-Instanzen an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Abgeschlossen**: Zeigt die abgeschlossenen Quiz-Instanzen an. Standardmäßig sind diese Instanzen in absteigender Reihenfolge nach dem Feld **Durchgeführt am** sortiert.
   - **Abgebrochen**: Zeigt Quiz-Instanzen an, die abgebrochen wurden. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
   - **Alle**: Zeigt Quiz-Instanzen in allen Status an. Standardmäßig werden diese Instanzen in aufsteigender Reihenfolge nach dem Feld **Nummer** sortiert.
2. Klicken Sie im erforderlichen Submodul auf eine Quiz-Instanz.

   Standardmäßig werden die in der folgenden Tabelle aufgeführten Felder für alle Submodule mit Ausnahme von angezeigt **Abgeschlossen** Submodul.

   Hinweis: Wenn Sie eine Instanz in auswählen **Abgeschlossen** Submodul werden Sie zur Antwortseite des Anwenders weitergeleitet.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Quiz-Instanzformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Datensatznummer.
Metriktyp	Metriktyp dieses Quiz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Quiz-Instanz abgeschlossen sein soll. Das System füllt das Fälligkeitsdatum basierend auf der **Assessment-Dauer** der zugehörigen Quiz-Definition, die standardmäßig auf 14 Tage eingestellt ist. Das Fälligkeitsdatum des Quiz wird im Basissystem nicht erzwungen. Wenn Sie das Fälligkeitsdatum erzwingen möchten, sollten Sie einen Workflow oder einen anderen Mechanismus verwenden, um Umfrageempfänger zu benachrichtigen, wenn eine Umfrage überfällig ist.
Status	Status des Quiz.
Zugewiesen an	Benutzer , dem die Quiz-Instanz zugewiesen ist. Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn der Status **In Bearbeitung**, **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen** lautet.
Domäne	Domäne, die der Instanz zugeordnet ist.
Zugehöriger Link	
Antwort des Benutzers anzeigen	Zeigt eine schreibgeschützte Version der vom Benutzer durchgeführten Umfrage-Antworten an.
Zugehörige Liste	
Assessment-Instanzfragen	Alle Instanzfragedatensätze, in denen Benutzerantwortwerte für jede Frage im Fragebogen des Quiz gespeichert werden. Die folgenden Spalten sind für das Quiz relevant: ○ **Kategorie**: Zeigt die Quiz-Kategorien an, zu denen die Fragen gehören. ○ **Metrik**: Zeigt die Quiz-Fragen an.

Zugehörige Informationen

Ereignisplanung

Fügen Sie im Fragenpool eine Metrikkategorie und Metrik für Quizze hinzu

Verwenden Sie die im Fragenpool hinzugefügten Fragenkategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken) für Quizze. Sie können Metrikkategorien oder Metriken aus der Fragenbank zu einem Quiz oder aus dem Quiz zu einer Fragenbank hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator oder Assessment-Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Fragenbank**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Metrikkategorie“ aus.

Metrikkategoriefelder

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrikkategorie.
Beschreibung	Beschreibung der Metrikkategorie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Metriken gesamt	Gesamtzahl der Metriken in der Metrikkategorie. Diese Zahl wird automatisch aktualisiert, wenn Sie der Kategorie Metriken hinzufügen oder daraus löschen.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Titelleiste, und klicken Sie auf **Speichern** .
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Assessment-Metriken“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular „Bewertungsmetrik“ aus.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Metrikkategorien oder Metriken für einen Quiz Mit dem Fragenpool

Verwenden Sie Fragenkategorien (Metrikkategorien) und Fragen (Metriken) aus dem erneut **Fragenpool** Modul beim Erstellen oder Aktualisieren eines Quiz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator oder Assessment_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz** > **Quiz**an.
2. Öffnen Sie eine Quiz-Definition.
3. **Wahlweise:** Zum Hinzufügen von Metrikkategorien zu einem Quiz Führen Sie im Fragenpool in Platform die folgenden Schritte aus.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Metrikkategorien auf **Neue Kategorie von Bank** .
   Das Dialogfeld „neue Kategorie aus Bank“ wird mit einer Liste aller Metrikkategorien angezeigt, die im Fragenpool hinzugefügt wurden.
   b. Wählen Sie die erforderlichen Kategorien aus, und klicken Sie auf **Auswahl Hinzufügen** .
   Eine Kopie der Metrikkategorie und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ erstellt.
4. **Wahlweise:** Zum Hinzufügen von Metriken zu Quiz Führen Sie im Fragenpool in Platform die folgenden Schritte aus.
   a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategoriedefinition.
   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Bewertungsmetriken auf **Neue Metrik von Bank** .
   Das Dialogfeld neue Metrik aus Bank wird mit einer Liste der Fragen angezeigt, die im Fragenpool verfügbar sind.
   c. Wählen Sie die erforderlichen Metriken aus, und klicken Sie auf **Auswahl Hinzufügen** .
   Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen wird in der zugehörigen Liste Bewertungsmetriken der Kategorie erstellt.
5. **Wahlweise:** Zum Hinzufügen einer Metrikkategorie zum Fragenpool aus einem Quiz Führen Sie in Platform die folgenden Schritte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategoriedefinition.

b. Klicken Sie Auf **Zu Fragenpool hinzufügen** .
Eine Kopie der Kategorie wird zusammen mit ihren Metriken und Metrikdefinitionen im Fragenpool erstellt.

6. **Wahlweise:** Dient zum Hinzufügen einer Metrik zum Fragenpool aus einem Quiz Führen Sie in Platform die folgenden Schritte aus.

a. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ eine Metrikkategoriedefinition.

b. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Bewertungsmetriken die erforderliche Metrikdefinition.

c. Klicken Sie Auf **Zu Fragenpool hinzufügen** .
Das Dialogfeld zu Fragenbank hinzufügen wird angezeigt.

d. In **Wählen Sie einen Fragenpool aus, um diese Frage/Metrik hinzuzufügen** Wählen Sie eine Metrikkategorie aus, der Sie diese Metrik hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **OK** .
Eine Kopie der Metrik und der entsprechenden Metrikdefinitionen werden für die ausgewählte Kategorie im Fragenpool erstellt.

7. **Wahlweise:** Dient zum Hinzufügen einer Metrikkategorie oder Metrik zu einem Quiz Führen Sie im Fragenpool im Quiz-Designer die folgenden Schritte aus.

a. Öffnen Sie Quiz In Quiz Designer.

b. **Wahlweise:** Zum Hinzufügen einer Metrikkategorie aus der Fragenbank, aus der **Kategorien** Registerkarte im linken Bereich ziehen Sie das erforderliche Kategoriebanner, und legen Sie es ab **Design** Registerkarte.

c. **Wahlweise:** Um eine Metrik aus dem Fragenpool hinzuzufügen, ziehen Sie die erforderliche Metrik per Drag-and-Drop aus dem **Fragen** Registerkarte oder **Kategorien** Registerkarte.

Hinweis:

- Wenn Sie eine Metrikkategorie per Drag-and-Drop verschieben, werden alle Abhängigkeiten innerhalb der Kategorie auch zu hinzugefügt Quiz .
- Von **Kategorien** Registerkarte können Sie eine einzelne Metrik per Drag-and-Drop innerhalb einer Metrikkategorie verschieben.
- Wenn Sie eine übergeordnete Metrik per Drag-and-Drop verschieben, werden auch alle abhängigen Fragen der Metrikkategorie hinzugefügt.
- Wenn Sie eine untergeordnete Metrik per Drag-and-Drop verschieben, wird der Metrikkategorie nur die untergeordnete Frage hinzugefügt.

Quiz mit Formularen erstellen

Als Alternative zum Quiz Designer können Sie ein vollständiges Quiz erstellen, indem Sie Datensätze in der Assessment-Anwendung verwenden.

Alle Elemente eines Quiz, Kategorien, Fragen und Antworten, werden in Tabellen gespeichert, die von der Assessment-Engine verwendet und in **Quiz-Ansichten** dieser Tabellen angezeigt werden. Benutzer, die in der Assessment-Anwendung Quiz erstellen, müssen über die Rolle assessment_admin verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein Quiz mithilfe von Assessment-Formularen, indem Sie die in der hier gezeigten Reihenfolge angegebenen Verfahren befolgen:

- Erstellen Sie das Quiz.
- Richten Sie die Kategorien ein.
- Erstellen Sie die Fragen für das Quiz.
- Erstellen Sie die Antworten für die Fragen.
- Verteilen Sie die Tests an die Empfänger.

Hinweis: Die empfohlene Methode zum Erstellen und Bearbeiten von Quiz ist die Verwendung des Quiz Designers, der eine einzige, intuitive Schnittstelle zum schnellen Erstellen und Bearbeiten von Quiz bietet. Wenn Sie feststellen, dass Sie Ihrem Quiz, das nicht über den Quiz Designer angeboten wird, bestimmte Funktionen hinzufügen müssen, können Sie dies mit einigen der hier beschriebenen spezifischen Verfahren tun.

Zugehörige Informationen

Quiz erstellen

Eine Kategorie für bewertbare Datensätze erstellen

Eine Kategorie einrichten

Eine Kategorie stellt ein Thema für die Evaluierung eines bestimmten Elements des Quizthemas dar und enthält Fragen zu diesem Thema.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Quiz erstellen, erstellt das System eine Standardkategorie mit dem Namen des Quiz. Sie können diese Kategorie verwenden, ändern oder bei Bedarf zusätzliche Kategorien erstellen. Kategorien sind Datensätze in der Metrikkategorietabelle **Quizansicht**.

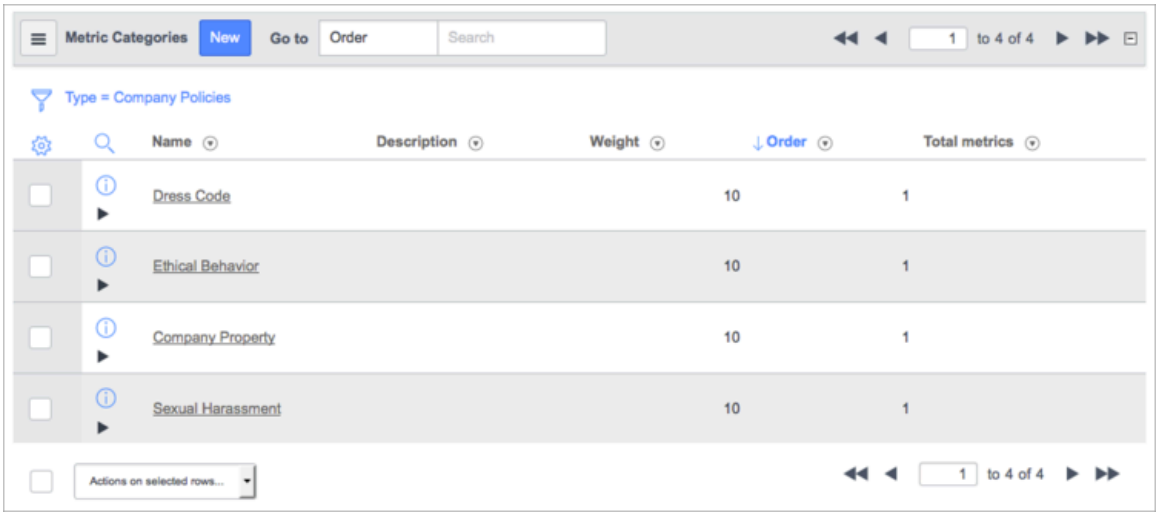
Kategorien haben Gewichtungswerte, die zum Gesamtergebnis des Quiz beitragen. Standardmäßig erhalten alle Kategorien einen Gewichtungswert von 10. Sie können Ihren Kategorien eine beliebige Gewichtung zuweisen. Um Ergebnisse zu erzielen, muss eine Kategorie bewertete Fragen enthalten.

Prozedur

Sie können eine neue Kategorie erstellen oder eine bestehende Kategorie aus der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** eines Quizdatensatzes bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

- Quiz mit Formularen erstellen
- Quiz erstellen
- Einen Benutzer für eine Kategorie wählen
- Datentypen für Quiz
- Die Reihenfolge einer Antwort ändern
- Ein Quiz verteilen
- Ein veröffentlichtes Quiz ändern

Einen Benutzer für eine Kategorie wählen

Kategorienbenutzer sind die Empfänger der Fragen für jede Kategorie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

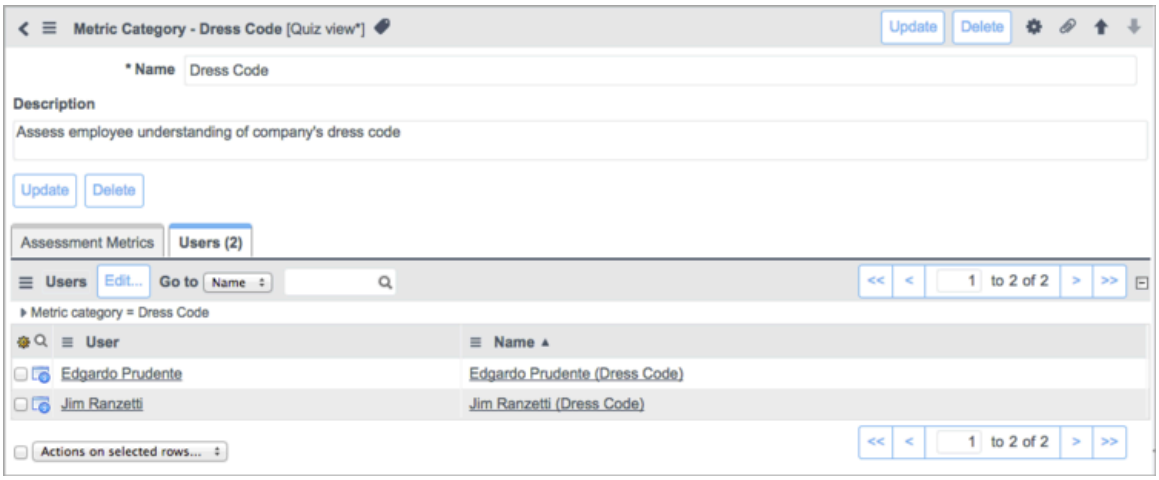
Eine Kategorie kann einen oder mehrere zugeordnete Benutzer haben, und derselbe Benutzer kann mehr als einer Kategorie zugeordnet sein. Wenn das System ein Quiz verteilt, sendet es eine E-Mail-Benachrichtigung (sofern konfiguriert) an die Kategorienbenutzer und erstellt einen Link zum entsprechenden Fragebogen in seinem Assessment- und Umfrageportal. Benutzer können nur Fragen beantworten, die ihren zugewiesenen Kategorien angefügt sind.

Prozedur

Um Benutzer für eine Kategorie auszuwählen, wählen Sie in einem Kategoriedatensatz die Liste **Benutzer** und klicken auf **Bearbeiten**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

- Quiz mit Formularen erstellen
- Quiz erstellen
- Eine Kategorie einrichten
- Datentypen für Quiz
- Die Reihenfolge einer Antwort ändern
- Ein Quiz verteilen
- Ein veröffentlichtes Quiz ändern

Fragen erstellen

Erstellen Sie Quiz-Fragen. Mit einer Kategorie können mehrere Fragen verknüpft sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Frage kann nur einer Kategorie zugeordnet werden. Jede Frage hat einen Antwortdatentyp, der bestimmt, wie Empfänger die Frage beantworten. Fragen sind Datensätze in der Quizansicht der Assessment-Metriktabelle.

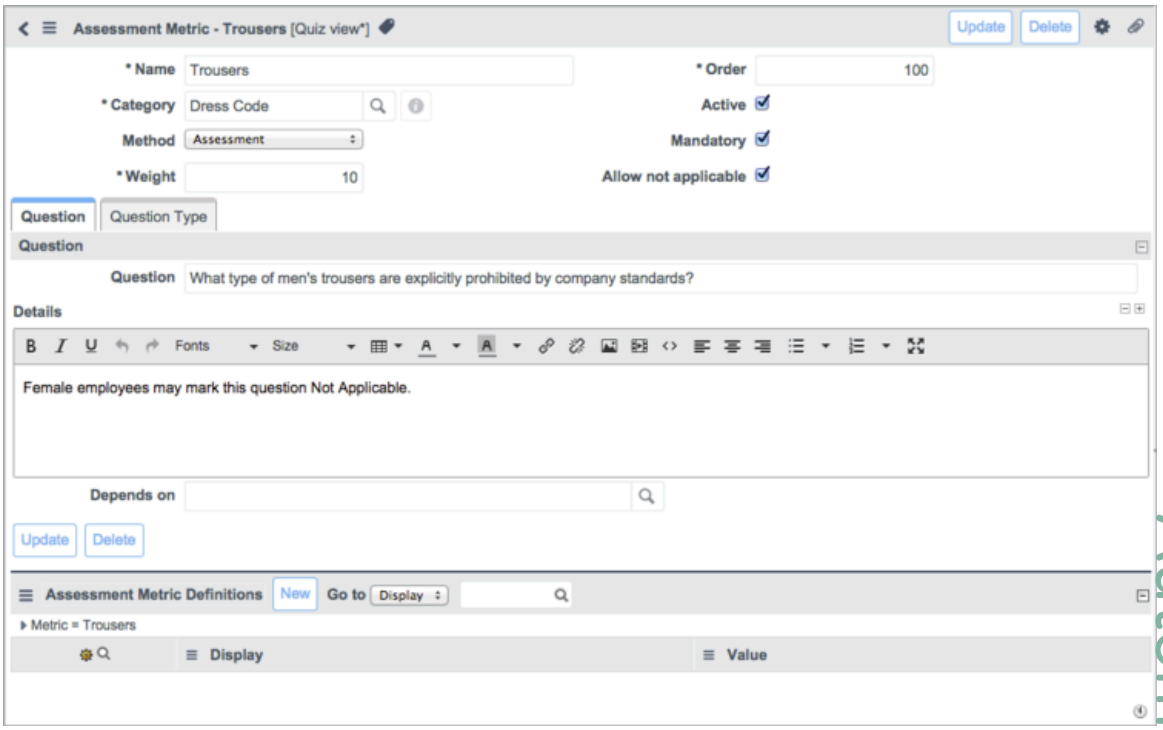
Prozedur

1. Öffnen Sie eine Kategorie-Datensatz
2. Erstellen Sie einen Fragendatensatz auf eine der folgenden Arten:
   - Indem Sie auf die zugehörige Liste Bewertungsmetriken zugreifen und auswählen **Neu** .
   - Navigieren zu **Quiz-Management** > **Fragen** Und wählen Sie aus **Neu** .

> ⚠ **Warnung:** Wenn Sie einen erstellen **Auswahl** Oder **Likert-Skala** Frage: Sie müssen das Formular „Bewertungsmetrik“ erneut öffnen, nachdem Sie es übermittelt haben, um Antworten zu erstellen. Wenn Sie einen Fragebogen verteilen, ohne die Antworten für Fragen mit diesen Datentypen zu erstellen, können die Empfänger die Fragen nicht beantworten. Wenn die Fragen obligatorisch sind, können die Empfänger ihre Fragebögen nicht einreichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	[Erforderlich] Name der Frage.
Kategorie	[Erforderlich] Kategorie, zu der die Frage gehört. Das System füllt diese Kategorie auf, wenn Sie eine neue Frage aus dem Metrikkategorieformular erstellen. **Hinweis:** Sie können die Kategorie nicht ändern, wenn das Feld **Abhängig von** gesetzt ist oder eine andere Metrik von dieser Metrik abhängt.
Methode	Einstellung, die bestimmt, wie die Frage verwendet wird. ○ **Assessment**: Stellt die Frage in einem an Benutzer verteilten Quiz zur Verfügung. Die Methode **Assessment** ist mit allen Datentypen außer **Dauer** kompatibel. ○ **Skript**: Fragt die Datenbank ohne Benutzerbeteiligung ab. Skriptfragen sind für Quizzwecke von begrenztem Wert, da sie das Wissen eines Benutzers über ein Thema nicht bewerten. **Hinweis:** Wenn Sie einen **Datentyp** auswählen, der mit der ausgewählten **Methode** nicht kompatibel ist, ändert das System automatisch die **Methode** auf den richtigen Wert.
Gewichtung	Numerischer Wert, der die Wichtigkeit dieser Frage relativ zu anderen Fragen in derselben Kategorie darstellt. Standardmäßig beträgt die Gewichtung 10. Vorschläge zur Gewichtung finden Sie unter Gewichtsklassen und Metriken. Dieses Feld ist verfügbar und erforderlich, sofern der **Datentyp Datum**, **Datum/Uhrzeit** oder **Zeichenfolge** ist. Diese Datentypen werden nicht in die Ergebnisberechnungen einbezogen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	[Erforderlich] Numerischer Wert, der die Reihenfolge der Frage in der Kategorie bestimmt. Die Frage mit dem kleinsten Auftragswert wird als erste Frage im Abschnitt der Kategorie angezeigt. Standardmäßig ist die Reihenfolge 100. **Hinweis:** Es spielt keine Rolle, welchen Reihenfolgewert Sie für Metriken mit der Methode **Skript** verwenden, da sie nicht auf Fragebögen erscheinen.
Aktiv	Checkbox, die festlegt, ob diese Frage in einem Quiz angezeigt wird. Wenn eine Frage inaktiv ist, wird sie nicht in Quiz angezeigt, die generiert wurden, nachdem die Frage inaktiv wurde.
Obligatorisch	Aktivieren Sie die Checkbox, damit Benutzer die Frage beantworten müssen. Benutzer können Fragebögen erst einreichen, wenn sie gültige Antworten auf alle obligatorischen Fragen geben, die durch eine rote Feldstatusanzeige gekennzeichnet sind. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Methode** Ist **Bewertung** , **Abhängig** Feld „in“ ist leer, und **Datentyp** Ist nicht **Kontrollkästchen** .
Nicht anwendbare zulassen	Checkbox, um **Nicht zutreffend** als mögliche Antwort auf diese Frage zuzulassen. Benutzer können **Nicht zutreffend** auswählen, wenn sie nicht über ausreichende Informationen verfügen, um auf eine Frage zu antworten. Die Benutzerantworten **Nicht zutreffend** sind von den Ergebnissen ausgeschlossen.
Frage	
Frage	Die Frage, die in einem Quiz angezeigt wird. Geben Sie eine klare, einfache und leicht verständliche Frage ein.
Details	Informationen zur Frage und was sie bewertet. Fügen Sie Details hinzu, die den Benutzern helfen zu verstehen, wie sie die Frage beantworten sollen, oder wann Sie HTML-erweiterte Details für Ihre Frage benötigen. In diesem Feld können Sie mit dem WYSIWYG-Editor HTML-Text erstellen, z. B. das Einbetten von Links und Bildern.
Abhängig von	Eine bestehende Frage, von der diese Frage abhängt. Sie können **Checkbox**, **Auswahl**, **Likert-Skala**, **Vorlage** und **Ja/Nein**-Fragen aus derselben Kategorie wie diese Frage auswählen. Verwenden Sie dann das Feld „Angezeigt wenn“, um die Bedingungen für die Anzeige dieser Frage festzulegen. Das System verhindert die Erstellung rekursiver Abhängigkeiten zwischen Fragen. Wenn Frage A beispielsweise von Frage B abhängt, kann Frage B nicht von Frage A abhängen.
Fragetyp	
Datentyp	[Erforderlich] Format der erwarteten Antwortdaten. Weitere Details finden Sie in der Tabelle für **Datentypen**. **Hinweis:** Sie können den Datentyp nicht ändern, wenn eine andere Frage von dieser Frage abhängt
Antworten randomisieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um die möglichen Antworten für diese Frage in einer zufälligen Reihenfolge anzuzeigen, wenn die Frage angezeigt wird. Die Antwortpräferenz wird manchmal durch die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten beeinflusst, was zu voreingenommenen Ergebnissen führen kann. Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten kann diese Verzerrung vermieden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	werden. Diese Checkbox ist nur verfügbar, wenn der **Datentyp Auswahl** oder **Likert**-Skala lautet. **Hinweis:** Durch Randomisieren von Antwortmöglichkeiten für bestimmte Fragen können diese Fragen für Benutzer verwirrend sein. Im Allgemeinen sollten nur Antwortmöglichkeiten randomisiert werden, die keiner logischen Reihenfolge folgen.
Skalendefinition	Eine Einstellung, die bestimmt, ob kleinere oder größere numerische Werte einer guten Bewertung bei Quizergebnisberechnungen entsprechen. Wählen Sie **Niedrig**, wenn kleinere Zahlenwerte besser sind. Wählen Sie **Hoch**, wenn größere numerische Werte besser sind. Der Standardwert ist **Hoch** . Dieses Feld ist verfügbar und erforderlich, sofern der **Datentyp Datum**, **Datum/Uhrzeit** oder **Zeichenfolge** ist. Die Ergebnisse für diese Datentypen werden nicht in die Ergebnisberechnungen einbezogen. Wenn die Checkbox „Bewertet“ ausgewählt ist, wird der Skalenwert auf **Hoch** gesetzt und das Feld ausgeblendet. **Hinweis:** Informationen zum Festlegen der Skalendefinition für Datentypen, für die Sie keinen numerischen Wert festlegen müssen, finden Sie unter Datentypen für Bewertungen.
Min.	Niedrigster numerischer Wert, der als Antwortoption verwendet werden kann. Dieses Feld ist nur verfügbar und erforderlich, wenn der **Datentyp Zahl**, **Dauer** oder **Prozentsatz** ist.
Max.	Höchster numerischer Wert, der als Antwortoption oder skalierter Wert verwendet werden kann. Dieses Feld ist verfügbar und erforderlich, wenn der **Datentyp Zahl**, **Dauer** oder **Prozentsatz** ist.
Zeichenfolgenoption	Einstellung für das Aussehen eines Zeichenfolgefelds in einer Frage. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zeichenfolge** lautet. Die Zeichenfolgenoptionen sind: ○ **Einzelne Zeile**: Einzeiliges Textfeld mit 40 Zeichen, das Zeichenfolgen beliebiger Länge zulässt. ○ **Zeichenfolgenzeile breit**: Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das die Eingabe einer einzelnen Zeile mit beliebiger Länge ermöglicht. ○ **Mehrzeilig**: Mehrzeiliges Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das den Zeilenumbruch und die Rückkehr ermöglicht.
Bewertet	Aktivieren Sie die Checkbox, um Antworten für die Bewertung der Kategorieergebnisse zu verwenden und sie in den Quizergebnissen anzuzeigen. Für diese Datentypen sind bewertete Fragen verfügbar: ○ Auswahl ○ Likert-Skala ○ Vorlage ○ Checkbox ○ Ja/Nein Durch Aktivieren dieser Checkbox wird das Feld **Skalendefinition** eingeblendet und der Wert in diesem Feld auf **Hoch** gesetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Richtige Antwort	[Erforderlich] Gewünschte Antwort auf eine bewertete Frage. Dies Feld ist verfügbar, wenn die Checkbox **Bewertet** ausgewählt ist. Für einige wenige Datentypen werden mehrere korrekte Antworten unterstützt. Siehe Datentypen für Quiz.
Vorlage	Antwortvorlage, die bei dieser Frage verwendet werden soll. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Datentyp Vorlage** lautet.
Zugehörige Liste	
Assessment Metrikdefinitionen	Liste der Optionen für diese Frage. Diese zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn der **Datentyp Auswahl** oder **Likert-Skala** lautet.

Zugehörige Informationen

Bewertungsmetriken

Quiz mit Formularen erstellen

Quiz erstellen

Eine Kategorie einrichten

Einen Benutzer für eine Kategorie wählen

Datentypen für Quiz

Fragen erstellen

Antworten auf Fragen erstellen

Erstellen Sie Antwortoptionen für Fragen mit dem Datentyp „Auswahl“ oder „Likert-Skala“.

Vorbereitungen

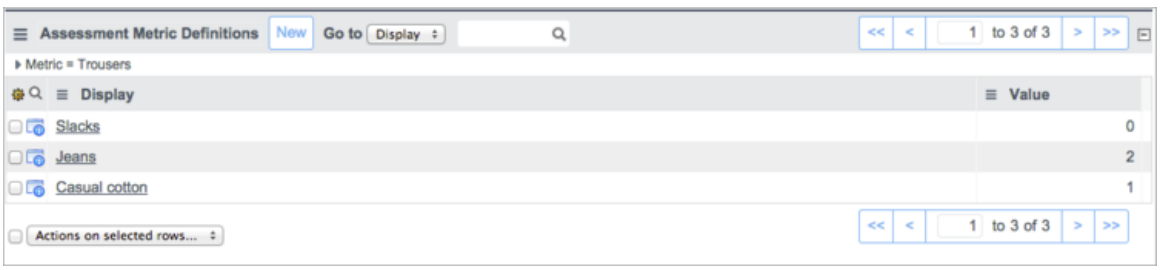
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Frage mit einem dieser Datentypen erstellen, wird die zugehörige Liste „Assessment-Metrikdefinitionen“ angezeigt. Jede Metrikdefinition wird als eine Antwortoption für eine Frage in einem Quiz angezeigt. So könnte beispielsweise die Frage **Welche Art von Herrenhosen sind gemäß Unternehmensrichtlinie nicht zulässig?** diese drei Antworten als Metrikdefinitionen konfiguriert sein: **Hose**, **Jeans** und **Legere Baumwolle**.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Fragendatensatz, den Sie bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie Auf **Neu** In **Bewertungsmetrikdefinitionen** Zugehörige Liste.



3. Legen Sie die Reihenfolge fest, in der die Antworten im Quiz angezeigt werden, indem Sie im eine hierarchische Nummer angeben **Wert** Feld.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Quiz mit Formularen erstellen

Quiz erstellen

Eine Kategorie einrichten

Einen Benutzer für eine Kategorie wählen

Datentypen für Quiz

Die Reihenfolge einer Antwort ändern

Ein Quiz verteilen

Ein veröffentlichtes Quiz ändern

Ein Quiz verteilen

Wenn Sie mit der Konfiguration der Antworten für die Quizfragen fertig sind, können Sie das Quiz verteilen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

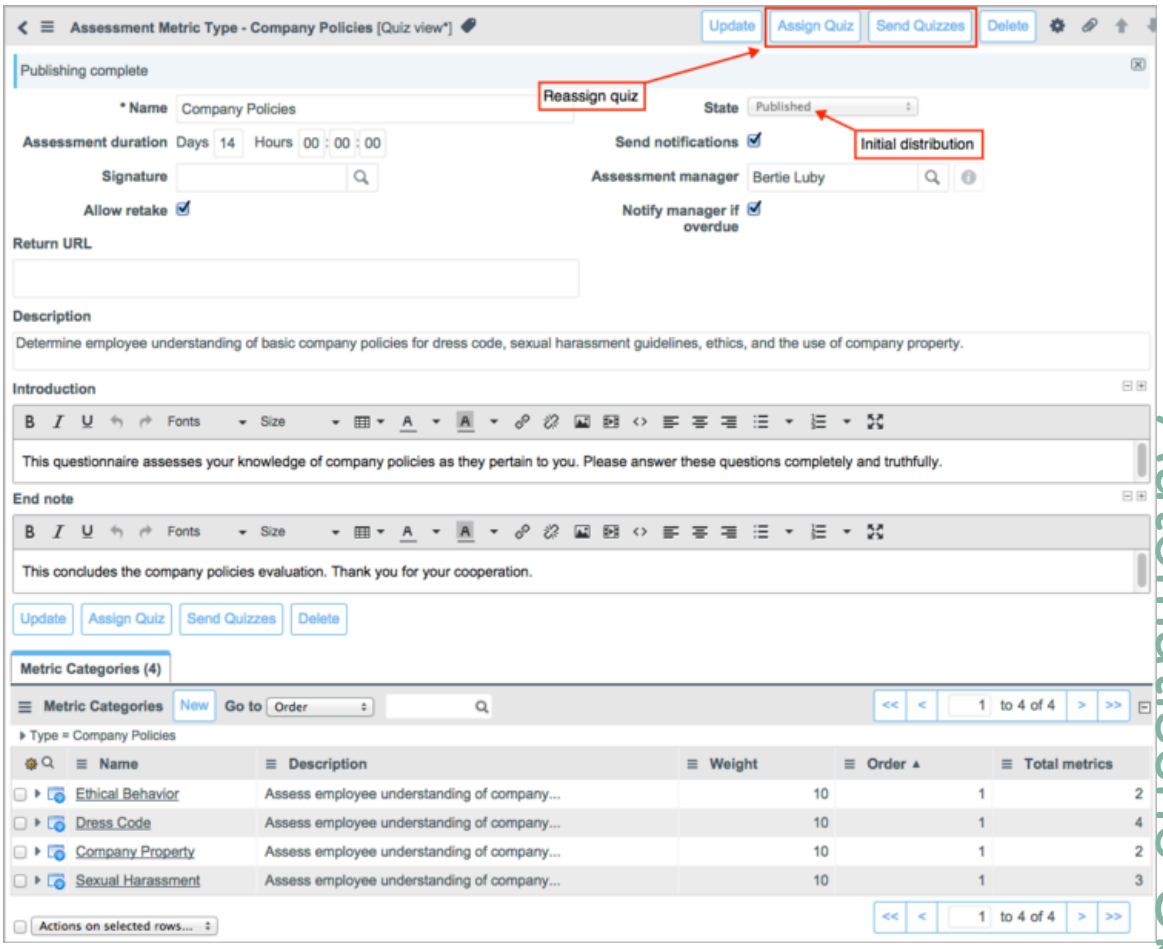
Sie können das Quiz an alle für das Quiz konfigurierten Kategorienbenutzer oder an einen einzelnen Kategoriebenutzer senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Quiz-Management** > **Quiz**an.
2. Öffnen Sie den Quizdatensatz und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   Das Quiz wird in den Status „Veröffentlicht“ versetzt und an alle Benutzer seiner Kategorie gesendet.
3. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie das veröffentlichte Quiz.
   Unter Veröffentlichte Quiz ändern erfahren Sie, wie sich verschiedene Änderungen auf die Quizinhalte auswirken.
4. **Wahlweise:** Senden Sie erneut ein Quiz an, entweder zu Kategorieanwendern oder zu allen Kategorieanwendern.
   - Senden Sie das Quiz an einen Kategorieanwender, indem Sie auf klicken **Quiz Zuweisen** .
   - Senden Sie das Quiz an alle Kategorieanwender, indem Sie auf klicken **Quiz Senden** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Diese Schaltflächen sind ausgeblendet, wenn für das Quiz keine Kategorieanwender definiert sind.



Zugehörige Informationen

Quiz erstellen

Ein veröffentlichtes Quiz ändern

Ein veröffentlichtes Quiz ändern

Veröffentlichen Sie Änderungen zu vorhandenen Fragen sofort. Stellen Sie Benutzern, die das Quiz noch nicht gestartet haben, neue Fragen zur Verfügung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

Sie können ein Quiz mit folgenden Ergebnissen auch nach der Verteilung bearbeiten:

- Hinzugefügte Fragen sind nur für Quiz verfügbar, die nach dieser Änderung verteilt werden.
- Änderungen an vorhandenen Fragen stehen den Benutzern unmittelbar vor der Einreichung des Quiz oder während des Wiederholungszeitraums zur Verfügung. Dazu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

gehören auch Änderungen an den Antworten, wie z. B. zusätzliche Auswahlmöglichkeiten oder Änderungen am Datentyp.

- Gelöschte Fragen werden auch aus den verteilten Quiz in Benutzerwarteschlangen gelöscht.

Zugehörige Informationen

Quiz erstellen

Die Reihenfolge einer Antwort ändern

Quizreferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Formularen, Feldern und Eigenschaften, die Sie bei der Arbeit mit Quizfragen verwenden.

Quiz-Bewertungslisten

Die Quiz-Anwendung erstellt druckbare Bewertungslisten.

Eine Bewertungsliste analysiert die Antworten auf Kategorien und Fragen und vergleicht die aktuellen Bewertungen mit den vorherigen Bewertungen. Sie können Bewertungen im Zeitverlauf untersuchen, Fragenbewertungen vergleichen oder die Bewertungen aller Kategorien vergleichen. Alle Bewertungen sind Durchschnittswerte für den gewählten Zeitraum.

Das System aktualisiert eine Bewertungsliste bei jeder Anzeige dynamisch. Die Bewertungen beziehen sich auf kürzlich abgeschlossene Quizfragen.

Kategorieergebnisse

Die Ansicht „Kategorieergebnisse“ ist ein gestapeltes Balkendiagramm der Antworten auf alle Fragen in einer Kategorie.

Wählen Sie die anzuzeigende Kategorie aus der Auswahlliste über dem Diagramm aus. Kategorieergebnisse werden nur für bewertete Fragen berechnet.

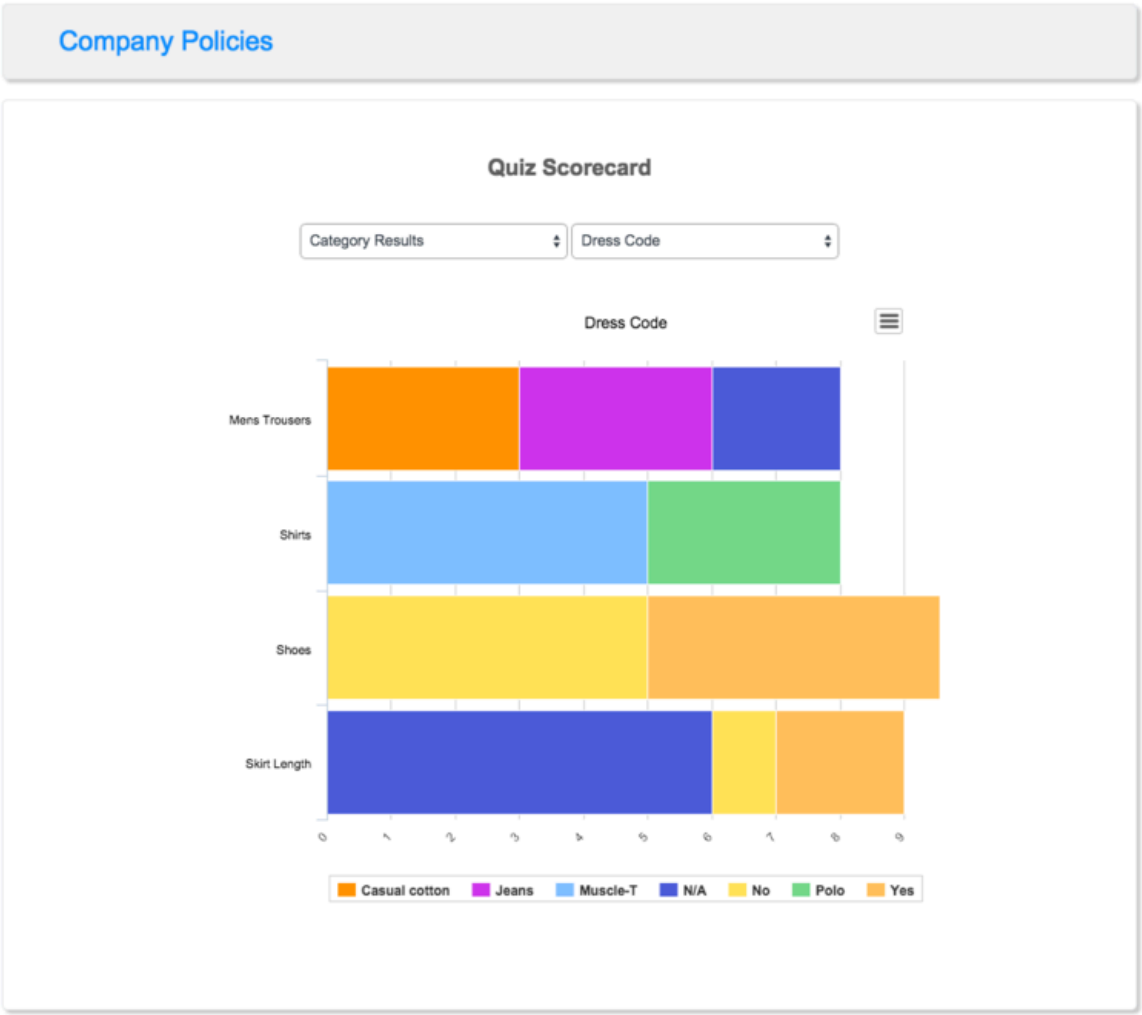
In dieser Ansicht werden Antworten angezeigt, die folgende Datentypen verwenden:

- Checkbox
- Auswahl
- Likert-Skala
- Nummer
- Vorlage
- Ja/Nein

Hinweis: Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** werden zum Datentyp **Boolean** im Quiz Designer kombiniert.

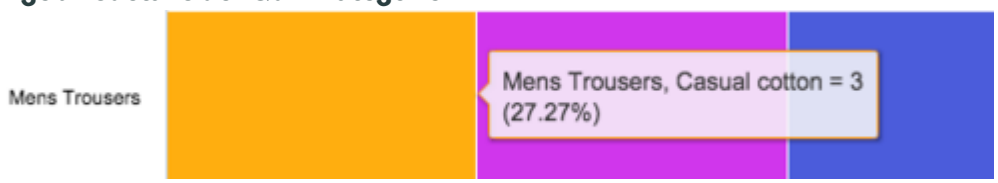
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quiz-Kategorieergebnisse



Um Details zu einer bestimmten Antwort auf eine Frage anzuzeigen, zeigen Sie auf das farbige Segment, das eine bestimmte Antwort darstellt. Das Diagramm zeigt die Anzahl dieser Antworten und den prozentualen Anteil an der Gesamtantwort auf diese Frage an.

Ergebnisdetails der Quiz-Kategorie



Frageergebnisse

In der Ansicht „Frageergebnisse“ werden die Ergebnisse für alle Fragen in einem Quiz angezeigt.

Wählen Sie eine Frage nach Namen aus der Auswahlliste aus, um die Ergebnisse je nach Datentyp in einem Kreisdiagramm oder Balkendiagramm anzuzeigen.

Kreisdiagramm

Das Kreisdiagramm zeigt die Frageergebnisse für diese Datentypen an:

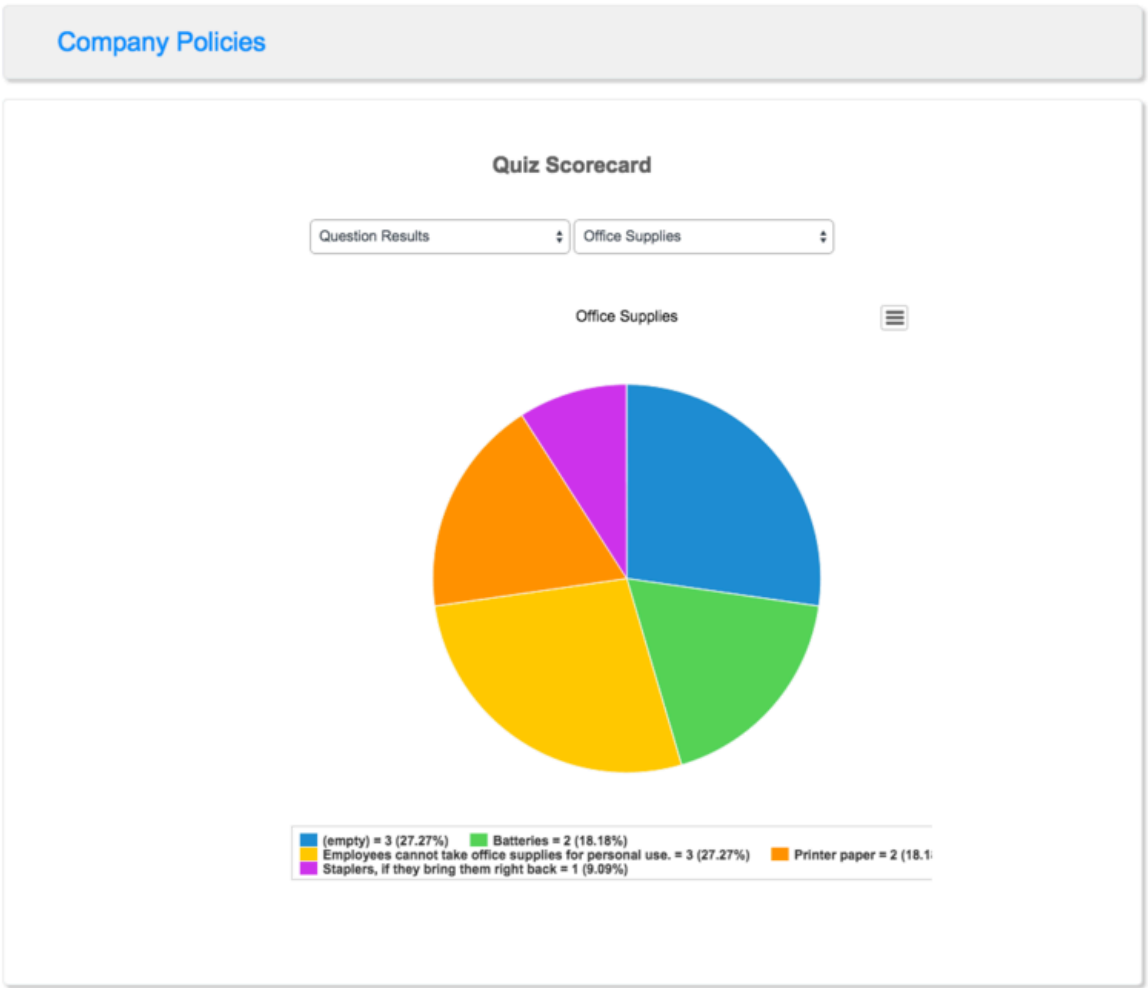
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Checkbox
- Auswahl
- Likert-Skala
- Nummer
- Vorlage
- Ja/Nein

Hinweis: Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** werden zum Datentyp **Boolean** im Quiz Designer kombiniert.

Frageergebnisse der Quiz-Ergebnisliste – Kreisdiagramm



Balkendiagramm

Ein Balkendiagramm wird angezeigt, wenn die Frageergebnisse diesen Datentyp verwenden:

Prozentsatz

Standardmäßig verwenden alle Ergebnisse für Prozentfragen einen Berichtsbereich von 20-Prozent-Segmenten. Navigieren Sie zum Konfigurieren eines Berichtsbereichs zu **Berichte** > **Administration** > **Berichtsbereiche**an.

Automatische Übersetzung

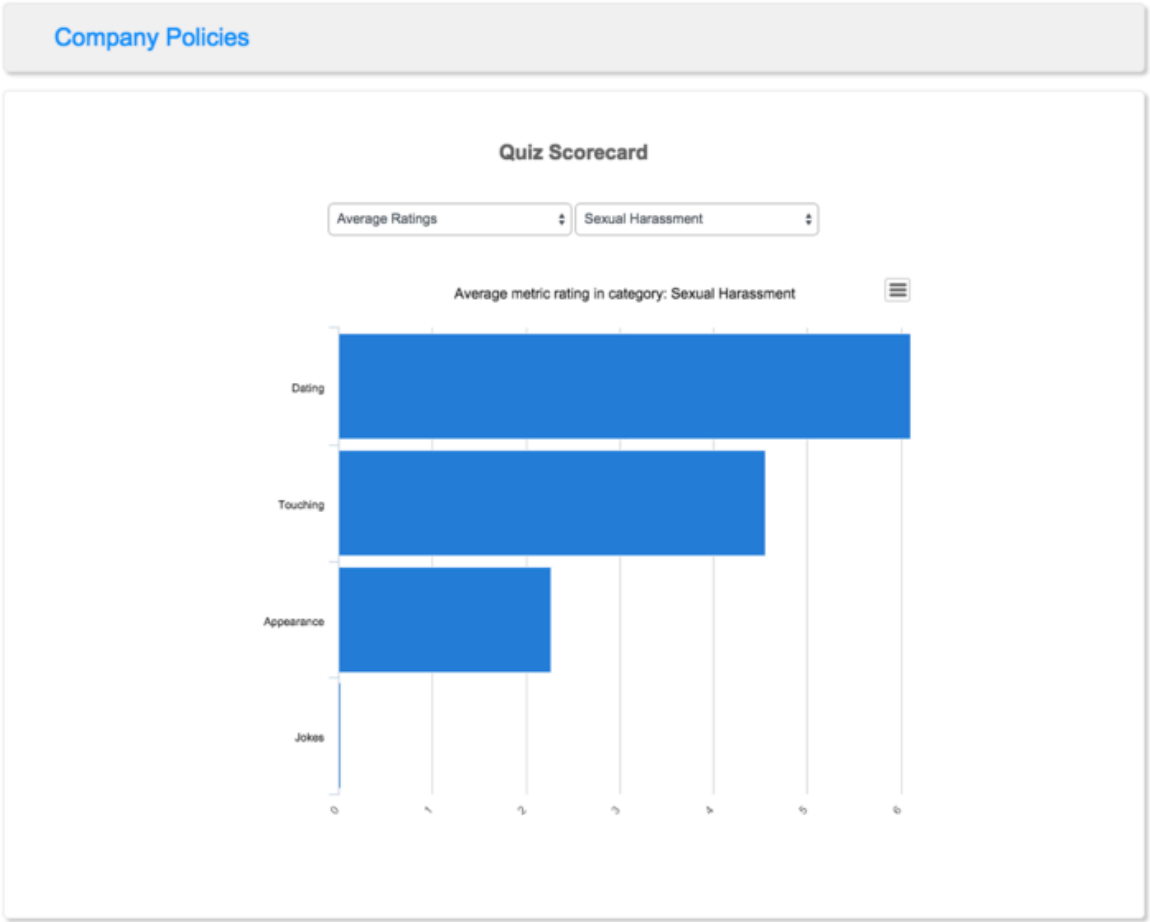
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Bewertungen

In der Ansicht „Durchschnittsbewertung“ wird für jede Frage in einer Kategorie ein Balkendiagramm der gewichteten Durchschnittsbewertung angezeigt.

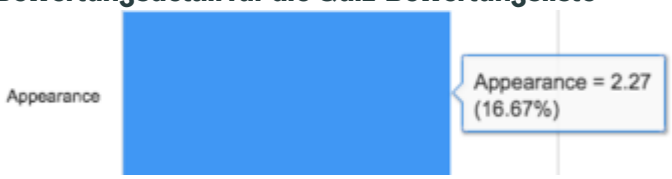
In dieser Ansicht erfahren Sie, wie sich einzelne Fragen auf die Gesamtbewertung der Kategorie auswirken. Wählen Sie eine Kategorie aus der zweiten Auswahlliste über dem Diagramm aus. Bewertungen werden nur für bewertete Fragen berechnet.

Ansicht „Durchschnittliche Bewertungen“



Um die Auswirkungen der Bewertungen jeder Frage auf die Bewertungen der gesamten Kategorie zu sehen, zeigen Sie auf den farbigen Balken. Das Popup-Feld zeigt den Prozentsatz der Gesamtbewertungen, der durch den gewichteten Durchschnitt der einzelnen Fragen dargestellt wird.

Bewertungsdetail für die Quiz-Bewertungsliste



Formular „Frageneigenschaften“

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Frageneigenschaften“.

Automatische Übersetzung

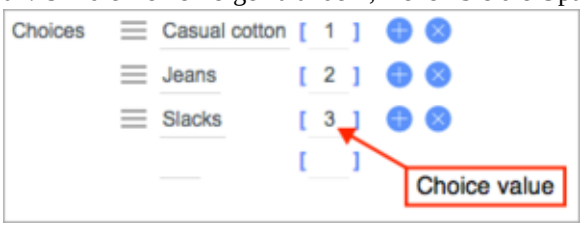
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Frageneigenschaften“

Feld	Beschreibung
Name	[Erforderlich] Name der Frage. Erstellen Sie einen kurzen und leicht erkennbaren Namen für Ihre Frage. Das System verwendet diesen Wert, um die Frage in den Assessment-Metriklisten und in Bewertungslistendiagrammen zu identifizieren.
Frage	Text, der als Frage in einem Quiz angezeigt werden soll. Geben Sie eine klare, einfache und leicht verständliche Frage ein.
Typ	[Schreibgeschützt] Für diese Frage gewählter Datentyp. Weitere Informationen über mögliche Datentypen finden Sie unter Steuerungen.
Aktiv	Checkbox, die festlegt, ob diese Frage in einem Quiz verfügbar ist. Wenn eine Frage als inaktiv markiert ist, wird sie nicht in Quiz angezeigt, die generiert wurden, nachdem die Frage inaktiv wurde.
Boolean Option	Ob eine Checkbox oder eine **Ja/Nein**-Liste als Option für die boolean Frage erscheint.
Obligatorisch	Aktivieren Sie die Checkbox, damit Benutzer die Frage beantworten müssen. Benutzer können erst dann ein Quiz abgeben, wenn sie alle obligatorischen Fragen beantwortet haben, die durch ein rotes Feld für die Feldstatusanzeige „Introduction_to_Fields#Field_Status_Indicator" -->“ gekennzeichnet sind. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Frage keine Abhängigkeit hat und die Frage Steuerungen nicht **Boolean** mit einer Checkbox-Option ist.
Zeichenfolgenoption	Einstellung für das Aussehen eines Zeichenfolgefelds in einer Frage. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zeichenfolge** lautet. Die Zeichenfolgenoptionen sind: • **Einzelne Zeile**: Einzeiliges Textfeld mit 40 Zeichen, das Zeichenfolgen beliebiger Länge zulässt. • **Zeichenfolgenzeile breit**: Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das die Eingabe einer einzelnen Zeile mit beliebiger Länge ermöglicht. • **Mehrzeilig**: Mehrzeiliges Textfeld mit vollständiger Seitenbreite, das den Zeilenumbruch und die Rückkehr ermöglicht.
Min.	Niedrigste positive Ganzzahl, die Benutzer zur Beantwortung der Frage eingeben oder auswählen können. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zahl**, **Prozentsatz** oder **Numerische Skala** lautet.
Max.	Höchste positive Ganzzahl, die Benutzer zur Beantwortung der Frage eingeben oder auswählen können. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Fragetyp **Zahl**, **Prozentsatz** oder **Numerische Skala** lautet.
Nicht zutreffende zulassen	Checkbox, um **Nicht zutreffend** als Option für diese Frage zuzulassen. Benutzer können **Nicht zutreffend** auswählen, wenn sie nicht über ausreichende Informationen verfügen, um auf eine Frage zu antworten. Benutzerantworten **Nicht zutreffend** werden von den Ergebnisberechnungen ausgeschlossen. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Frage keine Abhängigkeit hat und die Frage Datentyp nicht **Boolean** mit einer Checkbox-Option ist.
Antworten randomisieren	Checkbox zum Anzeigen der Antwortmöglichkeiten in zufälliger Reihenfolge, wenn die Frage in einem Quiz angezeigt wird. Die Antwortpräferenz wird manchmal durch die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten beeinflusst, was zu voreingenommenen Ergebnissen führen kann. Durch Randomisieren von Optionen kann diese Verzerrung vermieden werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Frageneigenschaften“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Randomisierungsoptionen für bestimmte Fragen können diese Fragen für Benutzer verwirrend machen. Im Allgemeinen sollten nur Optionen randomisiert werden, die keiner logischen Reihenfolge folgen.
Details	Informationen zu der Frage, die im Quiz angezeigt wird. Nehmen Sie Details auf, die den Benutzern bei der Beantwortung der Frage helfen. Sie können in diesem Feld auch HTML-Text mit dem WYSIWYG-Editor eingeben. Fügen Sie beispielsweise HTML ein, um Links und Bilder einzubetten.
Richtige Antwort	Antwortoption, die von Benutzern ausgewählt werden soll. Wenn Sie eine korrekte Antwort für eine Frage angeben, bewertet das System die Frage. Dieses Feld ist für alle Datentypen außer **Datum**, **Datum/Uhrzeit** und **Zeichenfolge** verfügbar. Für einige wenige Datentypen werden mehrere korrekte Antworten unterstützt. Siehe Datentypen.
Wahlmöglichkeiten	Optionen für eine Frage mit dem Datentyp **Auswahl** oder **Skala**. Das System fügt automatisch Text und Werte hinzu, die Sie für jede Option bearbeiten können. Drücken Sie auf das Symbol **+**, um eine Option hinzuzufügen, oder klicken Sie auf die Symbol **X**, um eine Option zu löschen. Standardmäßig ordnet das System die Optionen in der durch ihre Werte festgelegten Reihenfolge an. Um die Reihenfolge zu ändern, ziehen Sie die Optionen per Drag & Drop. 
Abhängigkeit	
Angezeigt wenn	Condition Builder, mit dem die Frage abhängig von der Antwort auf eine andere Frage in derselben Kategorie ausgeblendet oder angezeigt wird. Wählen Sie eine vorhandene Frage aus der Liste mit dem Datentyp **Boolean**, **Auswahl**, **Skala** oder **Vorlage**. Erstellen Sie die Bedingung, die vorhanden sein muss, damit die Empfänger die abhängige Frage sehen können, indem Sie den Operator **ist** oder **ist einer von** verwenden. Das System verhindert rekursive Abhängigkeiten zwischen Fragen. Wenn Frage A beispielsweise von Frage B abhängt, kann Frage B nicht von Frage A abhängen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Quiz-Fragen

Quiz-Berichte

In Quiz werden mehrere globale Berichte bereitgestellt, sodass die Assessment-Administratoren wichtige Statistiken anzeigen können.

Sie können diese Berichte für bestimmte Anwender oder Gruppen freigeben und die Anzeigeoptionen ändern.

Um detaillierte Feldinformationen und Berichtsoptionen zu erhalten, klicken Sie auf den Link für das Diagramm **Typ**. Um eine Spalte aufsteigend oder absteigend zu sortieren, klicken Sie auf den Pfeil in der Spaltenüberschrift

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quiz-Berichte

Typ	Beschreibung
Quiz nach Status	Status der verteilten Quiz. In diesem Diagramm wird der Prozentsatz der verteilten Quiz angezeigt, die zur Abnahme bereit sind, sich in Bearbeitung befinden, abgeschlossen oder abgebrochen sind. • **Typ**: Tortendiagramm • **Tabelle**: Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance]
Gesamtanzahl der Fragen nach Quiz	Gesamtzahl der Fragen für alle Kategorien in jedem Quiz. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Assessment-Metrik [asmt_metric]
Fragen nach Datentyp	Gesamtzahl der Fragen in allen Quiz nach Datentyp. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Assessment-Metrik [asmt_metric]
Richtige Antworten nach zugewiesenem Benutzer	Gesamtzahl der bewerteten Fragen, die von jedem zugewiesenen Benutzer richtig beantwortet wurden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Anzahl der richtigen Antworten	Gesamtzahl der richtigen Antworten für jede bewertete Frage. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Falsche Antworten nach zugewiesenem Benutzer	Gesamtzahl der bewerteten Fragen, die von jedem zugewiesenen Benutzer falsch beantwortet wurden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Metrikergebnisse [asmt_metric_result]
Anzahl der falschen Antworten	Gesamtzahl falscher Antworten für jede bewertete Frage. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Metrikergebnisse [asmt_metric_result]

Klassische Genehmigungen

Klassische Genehmigungen sind ein Legacy-Prozess, der die Autorisierung für Aufgaben erfordert, bevor die Arbeit abgeschlossen ist. In früheren Releases konnten Sie Genehmigungsdatensätze erstellen, um Genehmigungsaufgaben zu definieren und Anwendern oder Gruppen zuzuordnen, um sie zu genehmigen oder abzulehnen.

Administratoren können die klassische Genehmigungslogik definieren, indem sie zu navigieren **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Bedingungen** > **Genehmigungen**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Klassische Genehmigungsregeln wurden durch ersetzt Workflow-Studio Aktion „Genehmigung anfordern“ . Verwenden Workflow-Studio Erstellt eine Workflow-gesteuerte Genehmigungslogik, die einfacher zu verwalten ist und bessere Berichterstellungsinformationen bietet.

Administratoren können alle Genehmigungsanforderungen anzeigen, indem sie zu navigieren **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen** Und Entfernen des Listenfilters.

Ein Genehmigungsdatensatz besteht aus diesen Feldern:

Komponenten des Genehmigungsdatensatzes

Feld	Eingabewert
Genehmigende Person	Ein Verweis auf den Benutzer, der für die Genehmigung des zugehörigen Datensatzes verantwortlich ist.
Status	Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Noch nicht angefordert (dieser Status zeigt an, dass Sie Ihre genehmigende Person noch nicht bitten, diese Anfrage zu genehmigen. Bis Sie den Status auf **Beantragt** setzen, erhalten sie keine E-Mail-Benachrichtigungen über die Anfrage.) • Beantragt • Genehmigt • Abgelehnt
Genehmigen	Ein document_id-Referenzfeld für den zu genehmigenden Datensatz in einer beliebigen Tabelle.
Anmerkungen	Ein Journalfeld zum Speichern von Anmerkungen zur Genehmigung.
Genehmigungszusammenfassung	A Erstellen Sie einen Formatierer, und fügen Sie ihn einem Formular hinzu Zeigt Schlüsselfelder an, die für die Genehmigung aus dem referenzierten Dokument relevant sind. Diese Zusammenfassung wird nicht angezeigt, wenn auf keinen Datensatz verwiesen wird.

Genehmigungsmodule

Die Unterschiede in der Art und Weise, wie Unternehmen mit ihren Genehmigungen umgehen, sowie die Unterschiede zwischen den Genehmigungen für die verschiedenen Anwendungen (z. B. Servicekataloganforderung und Änderungsmanagement), erfordern Flexibilität bei der Einrichtung von Genehmigungen innerhalb von Anwendungen.

Wichtig: Klassische Genehmigungsregeln wurden durch ersetzt Workflow-Studio Aktion „Genehmigung anfordern“ . Verwenden Workflow-Studio Erstellt eine Workflow-gesteuerte Genehmigungslogik, die einfacher zu verwalten ist und bessere Berichterstellungsinformationen bietet.

Diese Flexibilität wird durch die Auswahl eines Genehmigungsmoduls bereitgestellt, mit dem die Genehmigungen für jede der Aufgabentabellen verwaltet werden (d. h. alle Tabellen, die die Aufgabentabelle erweitern).

Für jede Aufgabentabelle stehen drei verschiedene Optionen für das Genehmigungsmodul zur Verfügung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen für das Genehmigungsmodul

Option	Beschreibung
Genehmigungsregeln	Ein einfacher Satz von Regeln, die ausgewertet werden, bis eine Übereinstimmung mit der Aufgabentabelle besteht. Mit der übereinstimmenden Genehmigungsregel werden die Benutzer erstellt, die die Aufgabe genehmigen sollen. Richten Sie Genehmigungsregeln ein, indem Sie zu navigieren **Systemrichtlinie** > **Genehmigungen**an.
Prozessleitfäden	Eine Abfolge von Genehmigungsschritten, über die Sie steuern können, wie Genehmigungen und Ablehnungen behandelt werden. Diese Option ist veraltet und sollte nicht verwendet werden.
Module deaktivieren	Deaktivieren Sie beide Genehmigungsmodule für diese Aufgabentabelle. Diese Option ist schreibgeschützt und sollte ausgewählt werden, wenn ein Workflow zum Verwalten des Genehmigungsprozesses für die Tabelle verwendet wird. **Hinweis:** Wenn Sie die Genehmigungsmodule nicht deaktivieren, kann dies Auswirkungen auf die Leistung oder das Verhalten Ihrer Instanz haben.

Ein Genehmigungsmodul einrichten

Richten Sie ein Genehmigungsmodul ein, um die Genehmigungen für jede der Aufgabentabellen im System zu verwalten.

Wichtig: Klassische Genehmigungsregeln wurden durch ersetzt Workflow-Studio Aktion „Genehmigung anfordern“ . Verwenden Workflow-Studio Erstellt eine Workflow-gesteuerte Genehmigungslogik, die einfacher zu verwalten ist und bessere Berichterstellungsinformationen bietet.

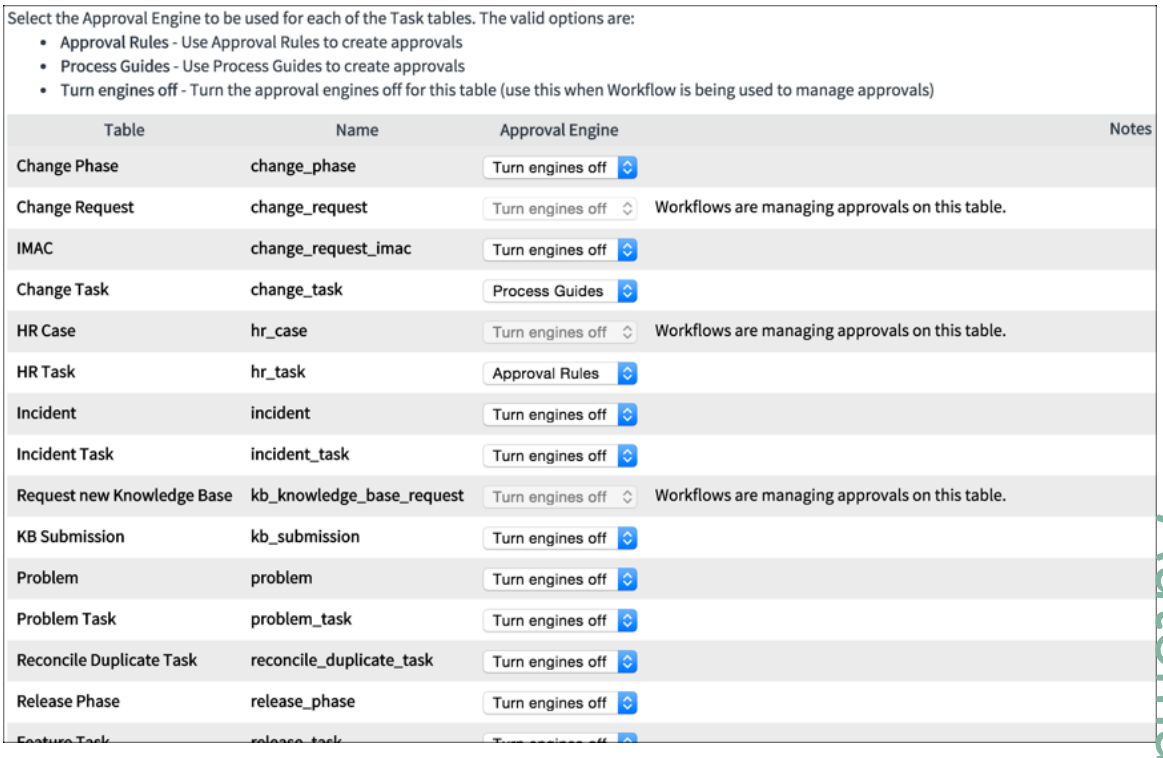
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Genehmigungsmodule**an.

   Die folgende Seite wird mit der Option **Genehmigungsmodul** für jede Aufgabentabelle im System angezeigt. Wenn die Option **Genehmigungsmodul** ausgegraut ist und **Module deaktivieren** anzeigt, lesen Sie die **Anmerkungen** in derselben Zeile. Der häufigste Grund für das Deaktivieren eines Genehmigungsmoduls ist, dass ein Workflow die Genehmigungen für eine Tabelle verwaltet. Wenn das Genehmigungsmodul deaktiviert ist, werden Konflikte mit dem Workflow vermieden, die eine Reihe von Problemen verursachen könnten. Wenn Sie ein Genehmigungsmodul für die Tabelle verwenden möchten, deaktivieren Sie den Workflow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.


Select the Approval Engine to be used for each of the Task tables. The valid options are:

- Approval Rules - Use Approval Rules to create approvals
- Process Guides - Use Process Guides to create approvals
- Turn engines off - Turn the approval engines off for this table (use this when Workflow is being used to manage approvals)

Table	Name	Approval Engine	Notes
Change Phase	change_phase	Turn engines off	
Change Request	change_request	Turn engines off	Workflows are managing approvals on this table.
IMAC	change_request_imac	Turn engines off	
Change Task	change_task	Process Guides	
HR Case	hr_case	Turn engines off	Workflows are managing approvals on this table.
HR Task	hr_task	Approval Rules	
Incident	incident	Turn engines off	
Incident Task	incident_task	Turn engines off	
Request new Knowledge Base	kb_knowledge_base_request	Turn engines off	Workflows are managing approvals on this table.
KB Submission	kb_submission	Turn engines off	
Problem	problem	Turn engines off	
Problem Task	problem_task	Turn engines off	
Reconcile Duplicate Task	reconcile_duplicate_task	Turn engines off	
Release Phase	release_phase	Turn engines off	

2. Wählen Sie die Genehmigungsmoduloption für jede Aufgabentabelle aus der Auswahlliste.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Diese Einstellungen werden als Systemeigenschaften mit dem Namen gespeichert `glide.approval_engine.<table_name>`.

Genehmigungsregeln

Viele Organisationen verlassen sich auf einen Genehmigungsprozess, um sicherzustellen, dass die Anforderungen angemessen sind und zum Budget eines Unternehmens passen.

Wichtig: Klassische Genehmigungsregeln wurden durch ersetzt Workflow-Studio Aktion „Genehmigung anfordern“ . Verwenden Workflow-Studio Erstellt eine Workflow-gesteuerte Genehmigungslogik, die einfacher zu verwalten ist und bessere Berichterstellungsinformationen bietet.

Der Servicekatalog kann die folgenden Genehmigungsklassen verwenden:

- Gating-Genehmigungen: Muss erfolgen, bevor eine Anforderung initiiert werden kann. Erlauben Sie beispielsweise einem Manager, die Anfrage eines Mitarbeiters nach einem Dienstwagen abzulehnen. Weitere Informationen zum Gating von Genehmigungen finden Sie unter Gating-Genehmigungen.
- Prozessgenehmigungen: Finden innerhalb eines Ausführungsplanprozesses statt, der initiiert wurde. Erlauben Sie beispielsweise der Sicherheitsgruppe, eine Anforderung für den Zugriff auf SSN abzulehnen, obwohl der Vorgesetzte des Mitarbeiters dies genehmigt hat. Weitere Informationen zu Prozessgenehmigungen finden Sie unter Prozessgenehmigungen.

Hinweis: Damit Genehmigungsprozesse reibungslos ablaufen können, stellen Sie sicher, dass die entsprechenden Benutzer die richtige Rolle haben und dass die Rolle den Benutzern in allen relevanten Abteilungen und Bereichen Zugriff auf die erforderlichen Tabellen gewährt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Genehmigungsregeln festlegen

Genehmigungsregeln können den Genehmigungsstatus automatisch auf einen anderen Status als *Noch nicht angefordert* setzen. Folglich kann eine Genehmigungsregel einen Satz von genehmigenden Personen erstellen. Sie können den Genehmigungsprozess auch starten, indem Sie den Genehmigungsstatus auf **Angefordert** setzen.

Wichtig: Klassische Genehmigungsregeln wurden durch ersetzt Workflow-Studio Aktion „Genehmigung anfordern“ . Verwenden Workflow-Studio Erstellt eine Workflow-gesteuerte Genehmigungslogik, die einfacher zu verwalten ist und bessere Berichterstellungsinformationen bietet.

Voraussetzungen

Erforderliche Rolle: admin

Genehmigungsregeln haben zwei neue Felder:

- **Regel vorher ausführen**: Wenn wahr, wird die Genehmigungsregel ausgeführt, bevor der Datensatz eingefügt/aktualisiert wird.
- **Status setzen**: Wenn diese Regel zutrifft, wird der Genehmigungsstatus des Aufgabendatensatzes automatisch auf diesen Wert gesetzt.

  Hinweis: Das Feld **Status setzen** verhält sich nur wie erwartet, wenn die Checkbox **Regel vorher ausführen** aktiviert ist.

- In dem folgenden Beispiel setzt diese Regel den Status der Aufgabe automatisch auf *Genehmigt*. Dadurch wird die Aufgabe automatisch genehmigt.

Genehmigungsregelfelder

Gating-Genehmigungen

Eine Gating-Genehmigung fungiert als Gate, durch das eine Anforderung passieren muss, bevor sie gestartet werden kann.

Bis alle Gating-Genehmigungen erfüllt sind, werden keine Benachrichtigungen ausgegeben, es werden keine Aufgaben an Techniker gesendet, und niemand beginnt, die betreffende Anforderung zu bearbeiten.

Gating-Genehmigungen generieren mit:

Gating-Genehmigungen

Titel	Beschreibung
Genehmigungsregeln	Kann für den Servicekatalog sowie für jede andere Aufgabentabelle gelten.
Elementbasierte Genehmigungen	Kennzeichnen Sie bestimmte Katalogelemente als erforderlich, für die bestimmte Genehmigungen erforderlich sind. Alle Anfragen für diese Elemente erfordern automatisch diese Genehmigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Richten Sie eine Gating-Genehmigung über eine Genehmigungsregel ein

Eine Gating-Genehmigung basierend auf dem bestellten Artikel einrichten

Richten Sie eine Gating-Genehmigung über eine Genehmigungsregel ein

Sie können eine Gating-Genehmigung über eine Genehmigungsregel einrichten.

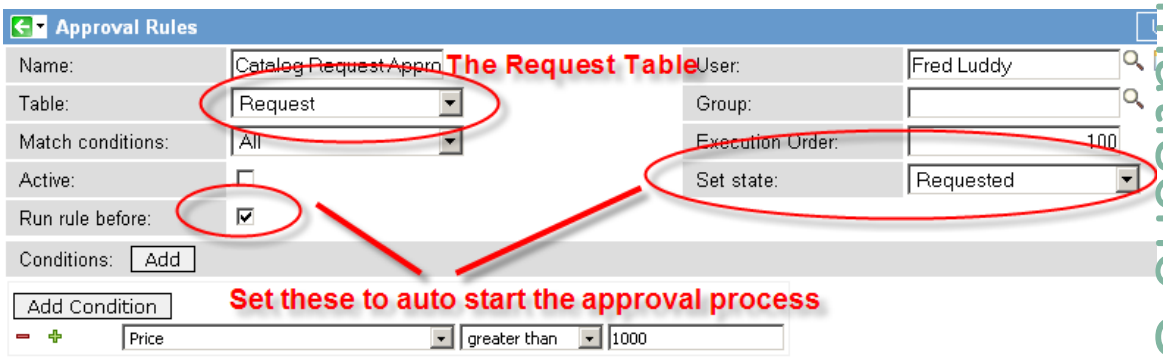
Wichtig: Klassische Genehmigungsregeln wurden durch ersetzt Workflow-Studio Aktion „Genehmigung anfordern“ . Verwenden Workflow-Studio Erstellt eine Workflow-gesteuerte Genehmigungslogik, die einfacher zu verwalten ist und bessere Berichterstellungsinformationen bietet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie im linken Navigationsbereich die Option aus **Systemrichtlinie** > **Genehmigungsregeln**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.



Genehmigungsregeln

Feld	Beschreibung
Name	Name dieser Regel.
Tabelle	Aufgabentabelle, für die diese Regel gilt. Wählen Sie für die meisten Servicekatalog-Genehmigungen **Anfordern** aus. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten, die sind Anwendungsbereich Als Genehmigungsregel.
Aktiv	Kennzeichen, ob die Regel aktiv ist (Standardeinstellung ist „wahr“).
Regel ausführen bevor	Kennzeichen, ob die Regel vor oder nach dem Speichern des Anfragedatensatzes ausgeführt wird. Aktivieren Sie für die meisten Genehmigungen diese Checkbox.
Anwender	Benutzer, der diese Anfrage genehmigen muss (kann leer sein)
Gruppe	Gruppe, die diese Anfrage genehmigen muss (kann leer sein)
Status festlegen	Wert des Genehmigungsfeldes für die Aufgabe in, nachdem diese Regel ausgeführt wird. In den meisten Fällen wählen Sie **Angefordert**.
Bedingung	Bedingung, unter der die Regel gilt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Skript	Ein optionales Serverskript, mit dem programmgesteuert angegeben wird, wer die genehmigende Person sein soll. So prüft zum Beispiel für das einzeilige Skript `current.requested_for.manager` ServiceNow das Feld request_for reference im aktuellen Datensatz. Anschließend wird das Managerfeld im referenzierten Datensatz gesucht und diese Person als zu genehmigende Person zugewiesen. Weitere Beispiele finden Sie im Skriptfeld zu den Genehmigungsregeln von ServiceNow.

Hinweise und Einschränkungen:

a. Sie können beliebig viele Regeln für eine bestimmte Tabelle haben. Wenn mehr als eine Regel gilt, erhalten Sie mehr als einen Genehmiger.

b. Sie können eine genehmigende Person nicht zweimal erhalten. Wenn beispielsweise zwei Regeln von Fred Luddy für eine bestimmte Anforderung genehmigt werden, erstellt das System nur einen Genehmigungseintrag für ihn.

c. Standardmäßig beginnen alle Anforderungen mit dem Genehmigungsstatus **Noch nicht angefordert**. Genehmigungsbenachrichtigungen werden erst dann ausgegeben, wenn der Genehmigungsstatus der Anforderung auf **Angefordert** gesetzt ist. Sie können das manuell oder in einem Skript tun, aber der einfachste Weg ist, das Feld **Status festlegen**, um die Anforderung automatisch auf **Angefordert** zu setzen.

Eine Gating-Genehmigung basierend auf dem bestellten Artikel einrichten

Neben dem Hinzufügen von Genehmigungen über Genehmigungsregeln können Sie auch Genehmigungen hinzufügen, die darauf basieren, welche Art von Artikel bestellt wird.

Wichtig: Klassische Genehmigungsregeln wurden durch ersetzt Workflow-Studio Aktion „Genehmigung anfordern“ . Verwenden Workflow-Studio Erstellt eine Workflow-gesteuerte Genehmigungslogik, die einfacher zu verwalten ist und bessere Berichterstellungsinformationen bietet.

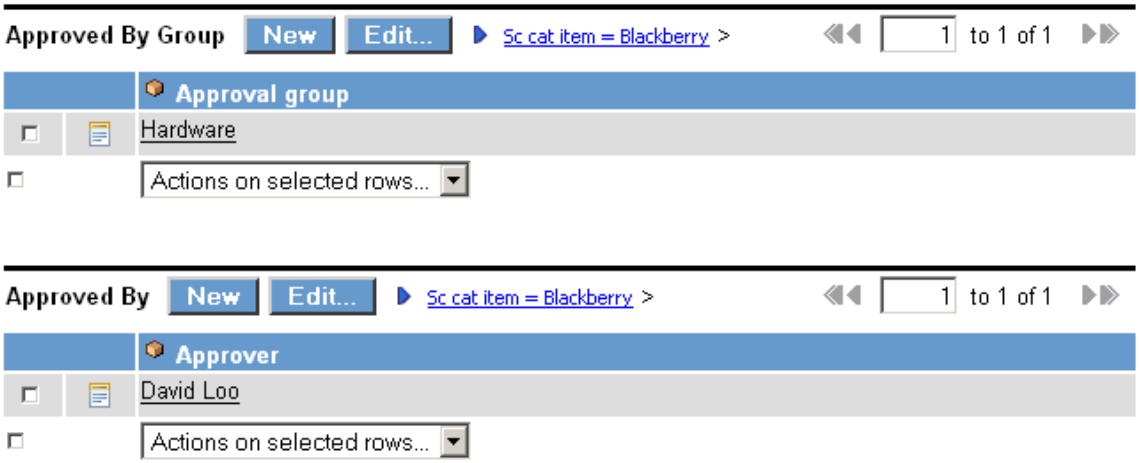
Neben dem Hinzufügen von Genehmigungen über Genehmigungsregeln können Sie auch Genehmigungen hinzufügen, die darauf basieren, welche Art von Artikel bestellt wird. Wir können beispielsweise festlegen, dass alle Blackberrys von David Loo genehmigt werden müssen.

Navigieren Sie dazu zu dem betreffenden Artikel und navigieren Sie zu der zugehörigen Liste der erforderlichen genehmigenden Personen. Es gibt zwei Listen:

- **Genehmigt durch Gruppe**: Eine Liste von Gruppen, die Anforderungen für dieses Element genehmigen müssen.
- **Genehmigt durch**: Eine Liste von Benutzern, die Anforderungen für dieses Element genehmigen müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigungsliste



Im obigen Beispiel muss diese Anforderung von allen Mitgliedern der Gruppe Hardware und von David Loo genehmigt werden.

Hinweise und Einschränkungen:

1. Wie bei den Genehmigungsregeln sind Sie gegen doppelte Einträge geschützt. Wenn eine Person ein Mitglied der Hardwaregruppe ist und nicht nur ein eigenständiger Genehmiger ist, erhält sie nur eine Genehmigungsanforderung.
2. Elementbasierte genehmigte Arbeit zusätzlich zu und nicht anstelle von Genehmigungsregeln, so dass Sie beide verwenden können (und wahrscheinlich auch verwenden werden).

Prozessgenehmigungen

Sobald eine Anforderung ihre Freigaben erhalten hat, werden alle relevanten Ausführungspläne eingeleitet.

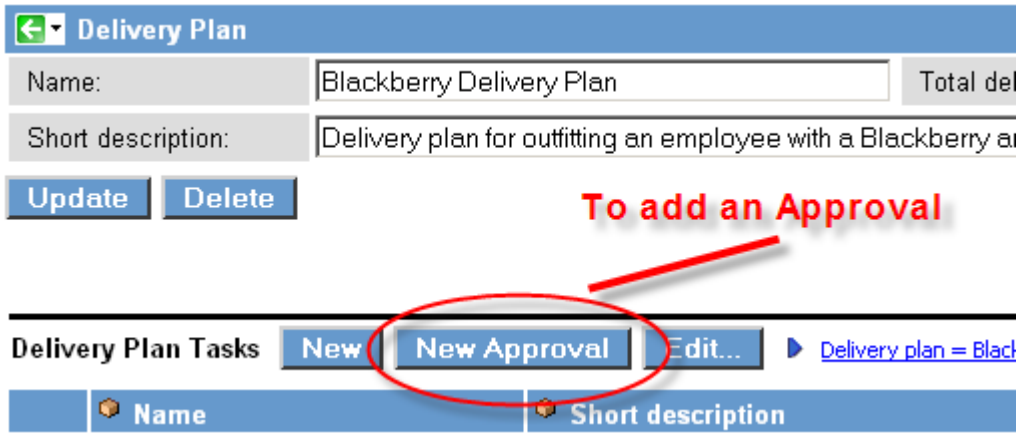
Wichtig: Klassische Genehmigungsregeln wurden durch ersetzt Workflow-Studio Aktion „Genehmigung anfordern“ . Verwenden Workflow-Studio Erstellt eine Workflow-gesteuerte Genehmigungslogik, die einfacher zu verwalten ist und bessere Berichterstellungsinformationen bietet.

Diese Pläne wiederum erzeugen eine Abfolge von erforderlichen Aufgaben. Sie können einen Genehmigungsschritt zu einem Ausführungsplan hinzufügen, der so konfiguriert ist, dass er an der entsprechenden Stelle ausgeführt wird.

Wählen Sie im linken Navigationsbereich die Option aus **Servicekatalog** > **Ausführungspläne**, Und wählen Sie dann den Plan aus, dem ein Genehmigungsschritt hinzugefügt werden soll. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Neue Genehmigung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigung hinzufügen



Der Bildschirm für die Genehmigungsaufgabe wird angezeigt. Genau wie eine normale Ausführungsaufgabe des Servicekatalogs hat auch eine Genehmigungsausführungsaufgabe:

- **Name**: Der Name dieser Aufgabe
- **Reihenfolge**: Reihenfolge dieser Aufgabe innerhalb des Plans
- **SLA**: SLA, für das diese Aufgabe gilt
- **Lieferzeit**: Zeitvorgabe für die Erledigung dieser Aufgabe

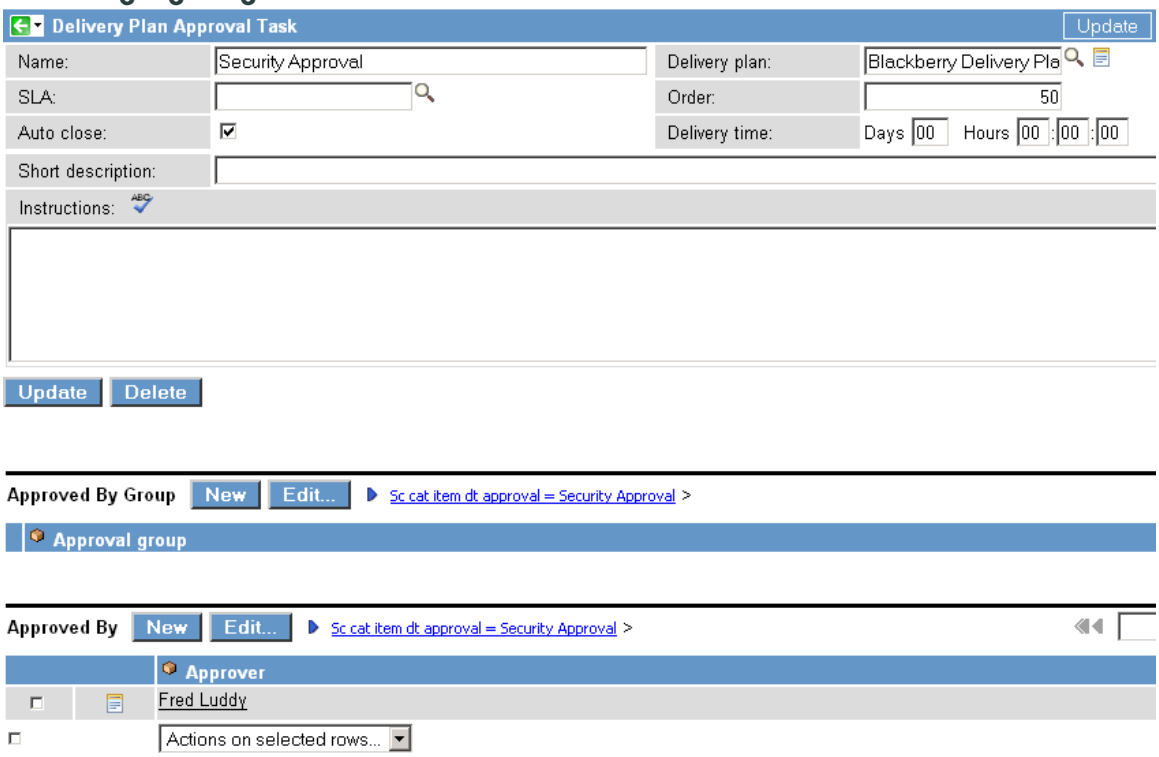
Nachdem Sie die Aufgabe erstellt haben, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Titelleiste und wählen Sie **Speichern**. Am unteren Bildschirmrand erscheinen zwei zugehörige Listen:

- **Genehmigt durch Gruppe**: Eine Liste von Gruppen, die die Anforderung genehmigen müssen, bevor diese Aufgabe abgeschlossen ist
- **Genehmigt durch**: Eine Liste der Benutzer, die die Anforderung genehmigen müssen, bevor diese Aufgabe abgeschlossen ist

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigungsaufgabe



Im obigen Beispiel muss diese Sicherheitsgenehmigungsaufgabe von Fred Luddy genehmigt werden.

Hinweis: Wenn eine in Bearbeitung befindliche Genehmigung abgelehnt wird, wird der jeweilige Posten ebenfalls storniert, die Anforderung selbst wird jedoch nicht unbedingt storniert. Wenn man also einen Blackberry und einen Laptop bestellt und der Blackberry abgelehnt wird, wird die Laptop-Anforderung weiter bearbeitet.

Mit einem Prozessleitfaden genehmigen

Prozessleitfäden funktionieren ähnlich wie Genehmigungsregeln, indem ihre Ausführung über eine Bedingung gesteuert wird.

Wichtig: Klassische Genehmigungsregeln wurden durch ersetzt Workflow-Studio Aktion „Genehmigung anfordern“ . Verwenden Workflow-Studio Erstellt eine Workflow-gesteuerte Genehmigungslogik, die einfacher zu verwalten ist und bessere Berichterstellungsinformationen bietet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In der Standardversion der Genehmigungsaufgaben können Sie festlegen, dass die betreffende Genehmigung genehmigt wird von:

1. Einer Person oder mehreren bestimmten Personen
2. Einer Personengruppe oder mehreren Personengruppen

Sie können anstelle von Genehmigungsaufgaben Prozessleitfäden verwenden. Prozessleitfäden sind flexibler, da sie Folgendes ermöglichen:

1. Teil- oder Gesamtgenehmigungen
2. Sequenzierte Genehmigungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

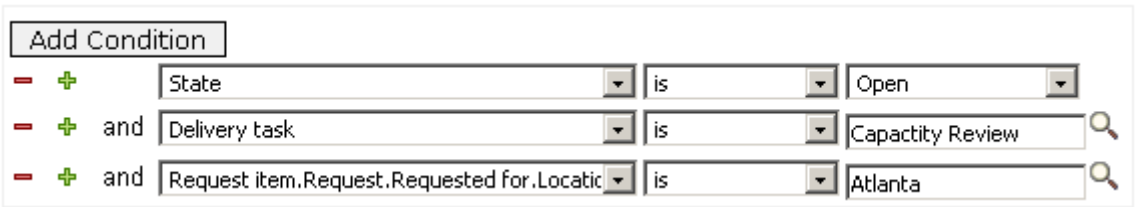
Sie können einen Prozessleitfaden mit einer Ausführungsaufgabe verknüpfen.

Prozedur

1. Wählen Sie im linken Navigationsbereich die Option aus **Systemrichtlinie** > **Prozessleitfäden**an.
2. Erstellen Sie einen neuen Leitfaden.
3. Setzen Sie die Tabelle auf **Katalogaufgabe**.
4. Geben Sie eine Bedingung ein, unter der dieser Leitfaden angebracht werden soll.

   Beispiel 1: Auf alle Aufgaben der Art „Kapazitätsprüfung“ anwenden.

   Beispiel 2: Auf alle Aufgaben der Art „Kapazitätsprüfung“ anwenden, bei denen der Anforderer in Atlanta ist.



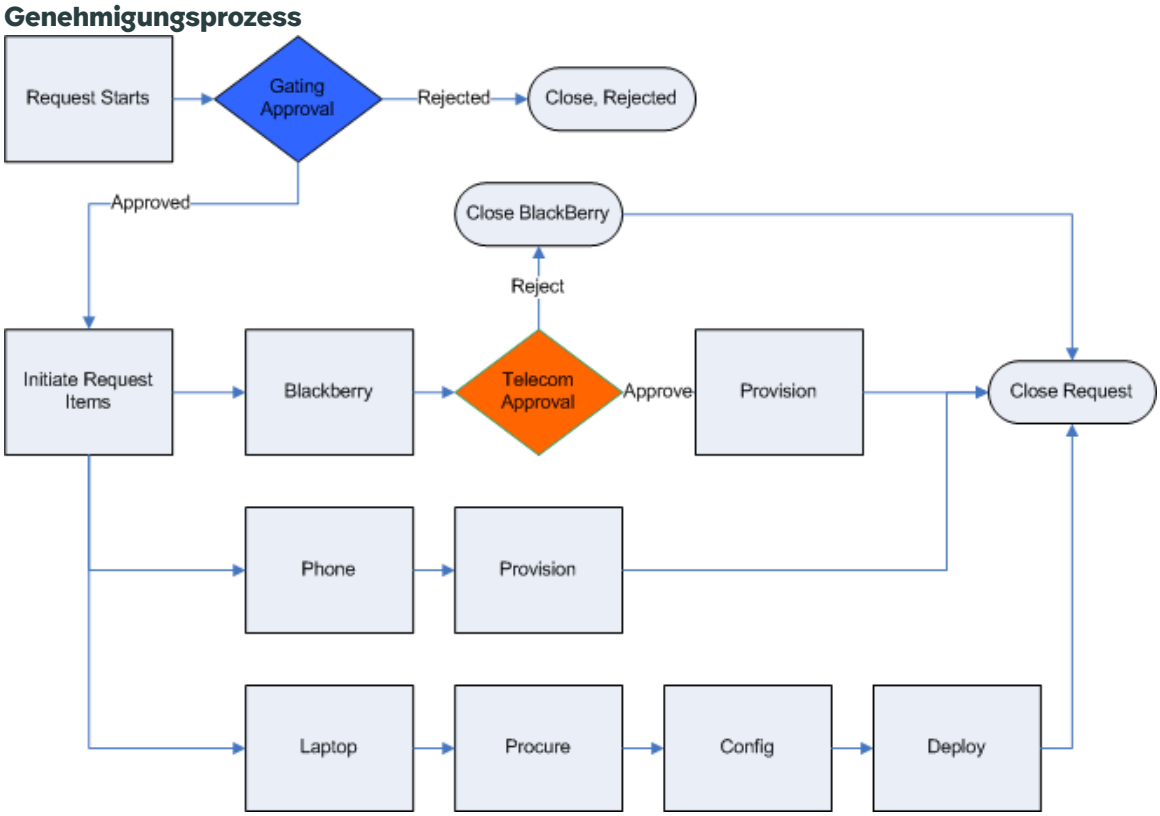
   Tipps und Tricks zum Prozessleitfaden:

   a. Alle Katalogaufgaben werden beim ersten Absenden einer Anforderung generiert, aber noch nicht aktive Aufgaben haben den Status „ausstehend“. Wenn Sie also keine Genehmigungsanforderungen senden möchten, bevor eine Aufgabe tatsächlich gestartet wurde, fügen Sie „Status = offen“ als Teil Ihrer Bedingung hinzu.
   b. Für Katalogaufgaben mit einer Sequenznummer von 10.000 gibt es im System einen Prozessleitfaden „Standard“. Er verhält sich genau so, wie der alte, vorprozessuale Leitfadencode in Bezug auf Genehmigungen. Genehmigungen basieren auf der Ausführung aufgabenbezogener Listen.

Schema eines hypothetischen Genehmigungsprozesses

In der nachstehenden Abbildung eines hypothetischen Genehmigungsprozesses ist die Gating-Genehmigung blau und die in Bearbeitung befindliche Genehmigung orange.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Genehmigungszusammenfassungsformatierer

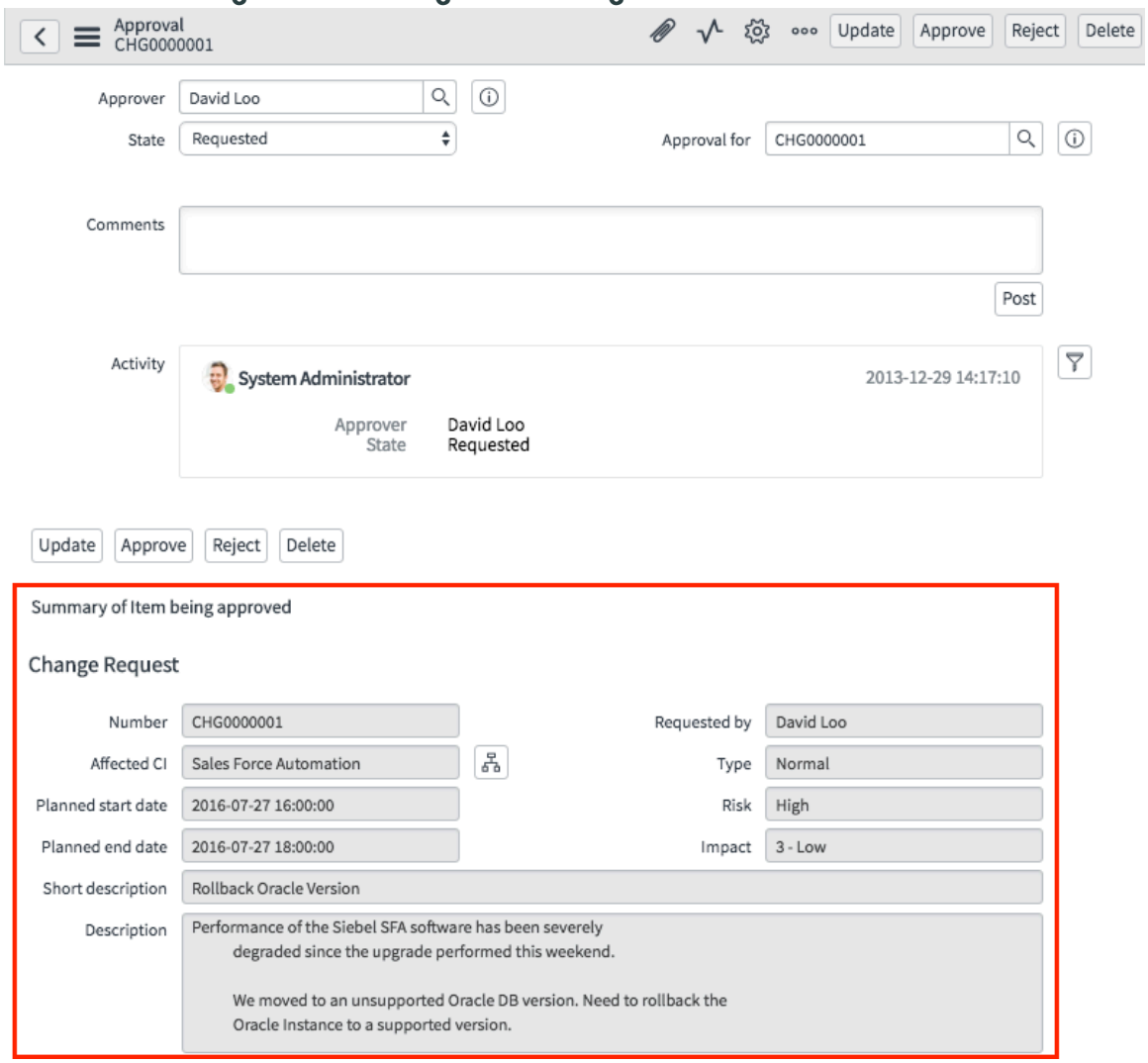
Der Genehmigungszusammenfassungs-Formatierer erstellt die Zusammenfassung am Ende eines Genehmigungsformulars.

Die Genehmigungszusammenfassung zeigt abhängig von der Genehmigung unterschiedliche Informationen an, z. B. eine Änderungsanforderung oder eine Servicekataloganforderung. Im Folgenden zwei Beispiele.

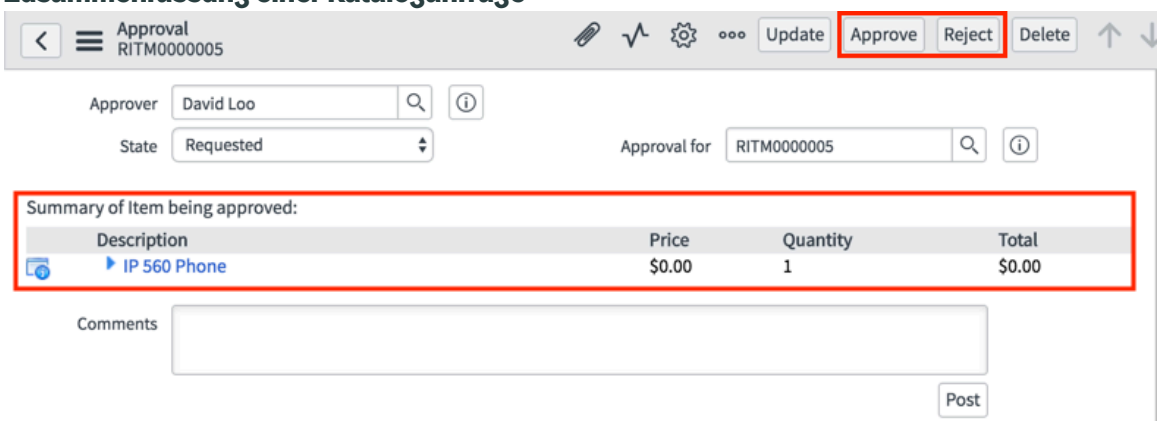
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusammenfassung einer Änderungsanforderung



Zusammenfassung einer Kataloganfrage



Die **Ablehnen** Mit der Schaltfläche kann der Genehmiger ein oder mehrere angeforderte Elemente in einer Anforderung mit mehreren Elementen ablehnen, bevor er die allgemeine Anforderung genehmigt. Wenn ein angefordertes Element abgelehnt wird, wird der Workflow für dieses Element nie gestartet. Die genehmigende Person kann dann den Artikel **Akzeptieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Gesamtanforderung genehmigt wird, müssen Sie dies sicherstellen **Ablehnen** Schaltfläche ist ausgeblendet. Wenn diese Schaltfläche nach der Genehmigung der Anforderung verwendet wird, wird der Workflow der angeforderten Artikel abgebrochen und die Phase in einem inkonsistenten Status verlassen. Ebenso sollte die Schaltfläche **Akzeptieren** für angeforderte Artikel nur erscheinen, bevor der Gesamtantrag genehmigt oder abgelehnt wird.

Zugehörige Informationen

Formatierer verwenden

Zusammenfassungen

Genehmigungszusammenfassungen werden in der Macro-Tabelle [sys_ui_macro] gespeichert.

Wählen Sie im linken Navigationsbereich die Option aus **System-UI** > **UI-Makros**an. Zusammenfassungen verwenden eine Namenskonvention aus approbation_summarizer_ + '<table_name> (z. B. ist approval_summarizer_change_request die Zusammenfassung für Änderungsanforderungen, während approval_summarizer_sc_request die Zusammenfassung für Servicekatalog-Anforderungen ist).

Jede Zusammenfassung ist in Jelly-Skript geschrieben, das zur Definition interner Formulare verwendet wird. Das Skript wird im großen XML-Feld am unteren Rand des UI-Makro-Formulars gespeichert.

Ändern Sie eine Genehmigungszusammenfassung

Sie können vorhandene Genehmigungszusammenfassungen ändern, um zusätzliche Informationen aufzunehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dies sind erweiterte Anpassungen, die möglicherweise nicht für alle Implementierungen geeignet sind und die Erstellung eines benutzerdefinierten Formulars erfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**an.
2. Öffnen Sie die Zusammenfassung, die Sie ändern möchten.
3. Kopieren Sie das Skript vor der Bearbeitung an einen anderen Ort, falls Sie es wiederherstellen müssen.
4. Ändern Sie das Skript.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine neue anwenderdefinierte Genehmigungszusammenfassung

Nachdem Sie einer Instanz eine neue Tabelle mit Genehmigungen hinzugefügt haben, können Sie einen anwenderdefinierten Aktivitätsformatierer hinzufügen, indem Sie ein neues UI-Makro erstellen und es dann dem entsprechenden Formular hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Approval_summarizer kann nur für Genehmigungsformulare im globalen Bereich verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie dem Makro einen Namen, der der Namenskonvention für die Zusammenfassung entspricht: `approval_summarizer_<tablename>`
4. Füllen Sie das Formular vollständig aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
5. Erstellen Sie einen Formatierer, und fügen Sie ihn einem Formular hinzu Und fügen Sie sie dem entsprechenden Formular hinzu.
   Weitere Informationen zu Aktivitätsformatierern finden Sie unter Aktivitätsformatierer .

Genehmigung mit E-Signatur

Genehmigen Sie einen Genehmigungsdatensatz, oder lehnen Sie ihn ab, indem Sie Ihre Anmeldeinformationen erneut eingeben. Zeigen Sie den Verlauf einer Genehmigung aus ihrem Aktivitätenstrom oder ihren Auditverlauf an.

Unterstützung für Titel 21 Code of Federal Regulations (CFR) Teil 11

Das Plugin „Genehmigung mit E-Signatur“ wird für die Anforderungen an die elektronische Signatur von Titel 21 CFR Part 11 validiert. Dieses Plugin ist für die Compliance mit 21 CFR Part 11 erforderlich.

Jedes Mal, wenn jemand einen Datensatz genehmigt, speichert das System diese Informationen.

- Der gedruckte Name des Unterzeichners
- Datum und Uhrzeit der Unterzeichnung
- Die Bedeutung der Signatur (Genehmigung oder Ablehnung)

Diese Informationen werden als Teil des Aktivitätenstroms und des Auditverlaufs des Datensatzes gespeichert.

Genehmigungstabellen

Standardmäßig unterstützt die Genehmigung mit E-Signatur diese Tabellen.

- Change Request [change_request]
- Standard-Change-Vorschlag [std_change_proposal]

Wenn Sie eine Genehmigungstabelle hinzufügen, erfordert jede Genehmigung für die Tabelle eine E-Signatur-Autorisierung. Siehe Eine Genehmigungstabelle auswählen Dient zum Hinzufügen oder Entfernen einer Tabelle aus der unterstützenden Genehmigung mit E-Signatur.

Dialogfeld „Genehmigerauthentifizierung“

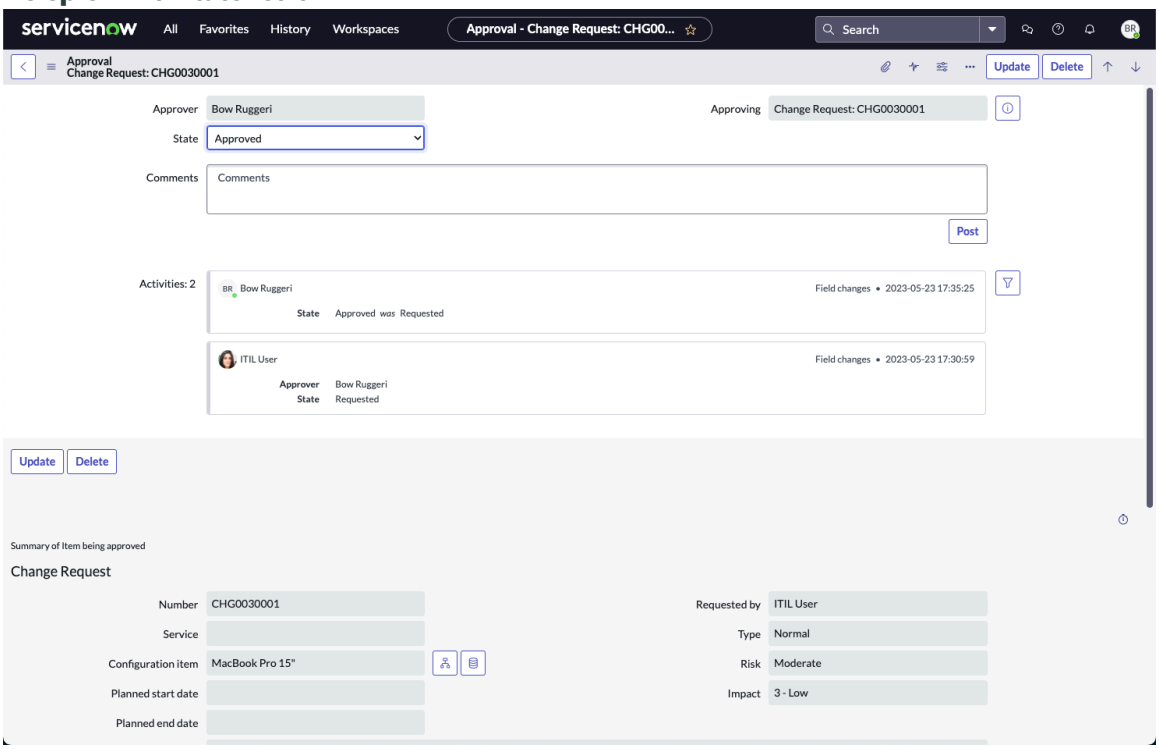
Genehmiger müssen ihre Anwenderanmeldeinformationen eingeben, um den Genehmigungsstatus zu ändern. Wenn die Anmeldeinformationen fehlschlagen, bleibt die Genehmigung unverändert. Das System überprüft die Anwenderanmeldeinformationen anhand lokaler Anwenderdatensätze oder einer aktiven Single Sign-on-Integration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Freigabeverlauf

Jeder Genehmigungsdatensatz [sysApprover_Approver] verfügt über einen Aktivitätenstrom, der Änderungen daran nachverfolgt. Per E-Signatur vorgenommene Genehmigungen werden als Feldänderungen gespeichert.

Beispiel-Aktivitätenstrom



Verfügbare Genehmigungsoptionen

Die Tabelle „Change-Anforderung“ [Change_Request] bietet diese Genehmigungsoptionen.

Listenoptionen

Die Tabelle „Change-Anforderung“ enthält Kontextmenüoptionen zum Genehmigen oder Ablehnen von Datensätzen. Wenn jemand die Kontextmenüoption Genehmigen oder Ablehnen auswählt, zeigt das System das Bestätigungsdialogfeld Genehmigerauthentifizierung an.

UI-Aktionen

Das Formular „Change-Anforderung“ enthält UI-Aktionen zum Genehmigen oder Ablehnen eines Datensatzes. Wenn jemand die UI-Aktion Genehmigen oder Ablehnen auswählt, zeigt das System das Bestätigungsdialogfeld für die Genehmigerauthentifizierung an.

Status Change Record

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Tabelle „Change-Anforderung“ enthält ein Statusfeld zum Genehmigen oder Ablehnen eines Datensatzes. Wenn jemand den Status genehmigt oder abgelehnt auswählt, zeigt das System das Bestätigungsdialogfeld für die Genehmigerauthentifizierung an.

Quellen der Anwenderanmeldeinformationen

Die Genehmigung mit E-Signatur unterstützt diese Arten von Anwenderanmeldeinformationsquellen.

- Eine Reihe lokaler Anwenderdatensätze [sys_user].
- Ein Remote-Identitätsanbieter-Service, auf den über die SSO-Integration (Multi-Provider Single Sign-on) zugegriffen wird.

Anwenderanmeldeinformationen müssen eingerichtet werden, bevor Genehmigungen mit E-Signatur aktiviert werden können. Siehe Anwender werden erstellt Zum Erstellen lokaler Anwenderdatensätze.

Siehe Single Sign-on (SSO) für mehrere Anbieter Dient zum Erstellen einer Integration in einen Security Assertion Markup Language (SAML) 2,0-Identitätsanbieter.

Die Genehmigung mit dem E-Signatur-Plugin aktivieren

Die Genehmigung mit dem E-Signatur-Plugin (com.glide.e_signature_approvals) ermöglicht es Benutzern, Anforderungen zu genehmigen, indem sie ihre Anmeldeinformationen erneut eingeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Sie müssen die Codesignatursignaturen (`Com.Glide.Code_Signature.Signatures`), um das E-Signatur-Plugin zu installieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

E-Signaturen deaktivieren

Verwenden Sie dieses Verfahren, um E-Signaturen zu deaktivieren.

Obwohl Plugins nicht entfernt werden können, können E-Signaturen deaktiviert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **E-Signatur-Registrierung**an.
2. Setzen Sie in allen Tabellen, in denen E-Signaturen nicht mehr erforderlich sind **Aktiviert** auf **Falsch**.

Eine Genehmigungstabelle auswählen

Standardmäßig aktiviert die Aktivierung des Plugins „Genehmigung mit E-Signatur“ die E-Signatur für alle Tabellen, für die eine Genehmigung vorhanden ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Genehmigungen mit E-Signatur können auch tabellenweise aktiviert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **e-Signature-Registry**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Verwenden Sie unter **Tabellenname** die Dropdown-Liste, um eine bestimmte Tabelle auszuwählen.

Tabellenbeschreibungen

Feld	Eingabewert
Tabelle	Tabelle, die E-Signaturen für Genehmigungen erfordert.
Aktiviert	Option zum anfordern der E-Signatur für Genehmigungen. Deaktivieren Sie diese Option, um die Anforderung an die E-Signatur zu entfernen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Eine Genehmigung aus einer lokalen Datenbank einrichten

Ermöglichen Sie Benutzern, E-Signatur-Genehmigungen mit lokalen Datenbank-Anmeldeinformationen zu autorisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin **Genehmigung mit E-Signaturen**.
2. Erstellen Sie Benutzerdatensätze für Genehmigungsbenutzer.

Verwenden Sie Multi-Provider-SSO, um eine SSO-Genehmigung für eine SAML 2,0-Authentifizierung einzurichten

Eine SSO-Genehmigung mit E-Signatur erfordert die Konfiguration der SAML-IdP und der ServiceNow-Instanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

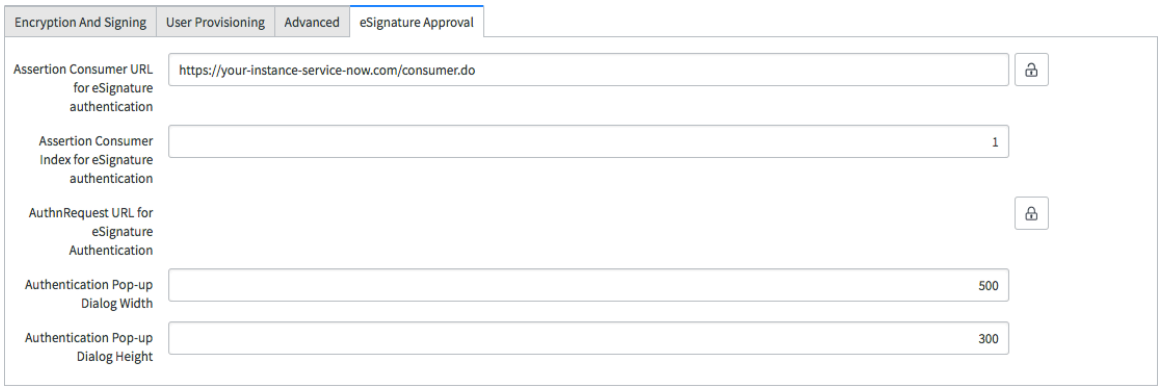
Das SAML-IdP muss das forceAuthn-Attribut in SAML-Bestätigungsanforderungen unterstützen und berücksichtigen. E-Signatur funktioniert ohne diese IdP-Einstellung nicht. Richten Sie eine Genehmigung mit E-Signatur mit Anmeldeinformationen aus einer SAML 2,0-Authentifizierung ein.

Prozedur

1. Aktivieren Sie mit SAML 2,0, oder führen Sie ein Upgrade auf SAML durch Aktivieren Sie das Multi-Provider-SSO-Plugin .
2. Aktivieren Sie das Plugin für die Genehmigung mit E-Signatur.
3. Navigieren zu **Mehrfachanbieter-SSO** > **Identity Provider** Und überprüfen Sie, ob auf der Registerkarte Erweitert für die SAML-IdP-Konfiguration 2,0 angezeigt wird **AuthnRequest erzwingen** Attribut aktiviert.
   Ihr SAML 2,0-IdP muss unterstützen **AuthnRequest erzwingen** Attribut oder E-Signatur werden nicht unterstützt.
4. Geben Sie auf der Registerkarte E-Signatur-Genehmigung die folgenden SAML-Eigenschaften für E-Signatur ein.

Option	Bezeichnung
Assertionen-Verbraucher-URL für eSignatur-Authentifizierung	Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf die entsprechende URL voreingestellt. Um diese Eigenschaft zu konfigurieren, wählen Sie das Schlosssymbol, um dieses Feld bearbeitbar zu machen. Wählen Sie nach der Bearbeitung das Symbol aus, um das Feld zu sperren.
Assertionen-Verbraucher-Index für eSignatur-Authentifizierung	Wenn für Ihren Dienstanbieter mehr als eine URL für die AssertionConsumerURL festgelegt ist, können Sie den Index für die E-Signatur beginnend mit Index 1 oder höher festlegen.
AuthnRequest-URL für die E-Signatur-Authentifizierung	Sie können die URL eingeben, die auf die SAML 2.0 IdP AuthnRequest-URL für die E-Signatur-Authentifizierung verweist. Wenn die URL mit der Assertion Consumer-URL identisch ist, können Sie diese Einstellung leer lassen.
Breite des Popup-Dialogfelds für Authentifizierung	Wenn ein Benutzer eine Anforderung mit E-Signatur genehmigt, wird ein Dialogfeld geöffnet und ein Benutzer kann Anmeldeinformationen eingeben. Diese Einstellung steuert die Breite dieses Dialogfelds. Der Standardwert ist 500.
Höhe des Popup-Dialogfelds für Authentifizierung	Wenn ein Benutzer eine Anforderung mit E-Signatur genehmigt, wird ein Dialogfeld geöffnet und ein Benutzer kann Anmeldeinformationen eingeben. Diese Einstellung steuert die Höhe dieses Dialogfelds. Der Standardwert ist 300.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie aus **Generieren Sie Metadaten** Schaltfläche unter den Registerkarten, um die Metadaten des Service Providers erneut zu generieren.
6. Kopieren Sie die Metadaten des Service Providers, und aktualisieren Sie sie im SAML-IdP.

Mit Genehmigung mit E-Signatur installiert

Beim Installieren der Genehmigung mit E-Signatur werden bestimmte Eigenschaften installiert.

- Modul – E-Signatur-Registry
- UI Action – Genehmigen (in Tabelle sysapproval_approver, ohne Aktionsnamen)
- UI Action – Genehmigen (in Tabelle sysapproval_approver, ohne Aktionsnamen)
- UI Action – Genehmigen (in Tabelle sysapproval_approver, mit dem Aktionsnamen authenticated_list_approval)
- UI-Seite – form_login_validate_dialog
- UI-Seite – login_validate_dialog
- UI-Seite: saml2_esignature_login, die Seite für die erneute Authentifizierung, die angezeigt wird, wenn eine genehmigende Person versucht, eine Anforderung zu genehmigen.
- Eigenschaften: Siehe SAML-Eigenschaften der E-Signatur
- Client-Skript – genehmigende Person authentifizieren
- Skripteinbindung – Benutzer
- Skripteinbindung – Benutzerauthentifizierung
- Prozessor: eSigSaml2AssertionConsumer

Durch die Installation des Plugins werden auch die beiden sofort einsatzbereiten UI Actions zur Genehmigung in der Tabelle `sysapproval_approver` deaktiviert.

Genehmigungsstatus

Der Genehmigungsstatus einer Änderungsanforderung wird ermittelt, indem der aktuelle Status aller genehmigenden Personen geprüft wird.

Wenn eine genehmigende Person die Änderung abgelehnt hat, wird der Genehmigungsstatus abgelehnt. Wenn alle genehmigenden Personen die Änderung genehmigt haben, wird der Genehmigungsstatus genehmigt. Wenn sich alle genehmigenden Personen im Status „Nicht angefordert“ befinden oder keine genehmigenden Personen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vorhanden sind, lautet der Änderungsstatus „Nicht angefordert“. Andernfalls lautet der Status „Angefordert“.

Für zusätzliche Flexibilität bei der Erstellung von Genehmigungen, einschließlich der Möglichkeit, eine einmalige Genehmigung einzurichten, bei der nur eine Person aus einer Gruppe von genehmigenden Personen genehmigen muss, empfiehlt sich die Verwendung von Arbeitsabläufe.

Zugehörige Informationen

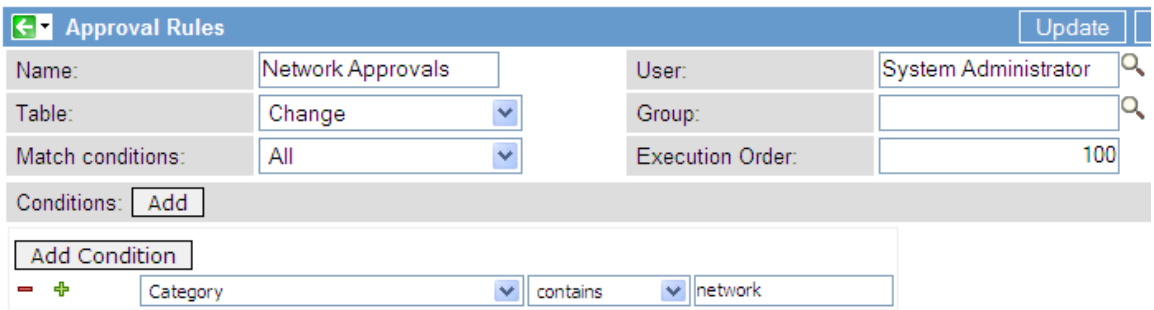
Klassische Genehmigungen

Eine Genehmigung mithilfe von Genehmigungsregeln generieren

Das System kann bei Erfüllung bestimmter Kriterien automatisch eine Genehmigungsanforderung an Einzelpersonen oder Gruppen generieren. Die automatische Generierung von Genehmigungsanforderungen wird mithilfe der Systemrichtlinienfunktion gesteuert.

Im folgenden Beispiel wurde eine in der Kategorie **Netzwerk** geöffnete Änderung dem Systemadministrator zugewiesen:

Genehmigungsregeln



Wenn eine genehmigende Person aufgrund von Genehmigungsregeln automatisch hinzugefügt wird, wird der Status der Genehmigung automatisch auf „Angefordert“ gesetzt.

Zugehörige Informationen

Klassische Genehmigungen

Generieren Sie Genehmigungen mithilfe der zugehörigen Liste „Genehmiger“

Es ist möglich, genehmigende Personen manuell zu einer Anforderung hinzuzufügen.

Zusätzliche genehmigende Personen können durch Klicken auf die Schaltfläche **Bearbeiten** im Bereich „Genehmigende Person“ am unteren Rand einer Anforderung hinzugefügt werden. Wenn eine genehmigende Person manuell hinzugefügt wird, wird standardmäßig der Status für diese genehmigende Person auf **Noch nicht angefordert** gesetzt. Wenn sich der Status der genehmigenden Person zu **Angefordert** ändert, erhält die genehmigende Person eine E-Mail mit der Bitte um Genehmigung.

Zugehörige Informationen

Klassische Genehmigungen

Genehmigungen mithilfe von Workflows generieren

Workflows sind eine leistungsfähige und flexible Methode zum Erstellen von Genehmigungen. Verwenden Sie Workflows zum Erstellen von Gruppen- und Benutzergenehmigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Feinabstimmung des Genehmigungsprozesses stehen verschiedene Variablen zur Verfügung, einschließlich der Aktionen, die bei der Genehmigung oder Ablehnung erfolgen. Wenn eine Workflow-Aktivität einen Genehmigungsdatensatz generiert, füllt das System das Feld **Workflow-Aktivität** im Genehmigungsdatensatz mit einem Verweis auf die Aktivität. Verwenden Sie dieses Feld nicht zum Erstellen von Geschäftslogik. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigungs- und Rollback-Aktivitäten.

Hinweis: Konflikte können auftreten, wenn der Genehmigungsprozess für eine Tabelle sowohl vom Workflow-Modul als auch vom Genehmigungsmodul verwaltet wird. Wenn es einen Workflow gibt, der den Genehmigungsprozess für eine Tabelle verwaltet, sollte das Genehmigungsmodul für diese Tabelle deaktiviert werden.

Zugehörige Informationen

Klassische Genehmigungen

Mehrere genehmigende Personen

Bei mehreren genehmigenden Personen müssen alle genehmigenden Personen die Anforderung genehmigen, bevor der Status in „Genehmigt“ geändert wird.

Wenn eine genehmigende Person die Anforderung ablehnt, wird der Status sofort auf „Abgelehnt“ gesetzt.

Zugehörige Informationen

Klassische Genehmigungen

Benachrichtigungen empfangen

Genehmigende Personen erhalten automatisch Genehmigungsbenachrichtigungen, einschließlich Aktualisierungen des Genehmigungsstatus.

Genehmigungsbenachrichtigungen werden zu den folgenden Zeiten gesendet:

- Wenn eine Person automatisch oder manuell als genehmigende Person zugewiesen wird. Wenn eine Gruppe ausgewählt wird, erhalten alle Mitglieder der Gruppe eine E-Mail. Standardmäßig enthält die E-Mail, die eine genehmigende Person erhält, den Link „mailto“, über den die genehmigende Person die Anforderung entweder direkt über sein E-Mail-System genehmigen oder ablehnen kann.
- Wenn die Anfrage den Status „Genehmigt“ erreicht, erhält die der Anforderung zugewiesene Person eine E-Mail mit der Bestätigung, dass sie genehmigt wurde.

Die in den E-Mails enthaltenen Details und die Punkte, an denen sie gesendet werden, können mithilfe von angepasst werden **Systemdefinition** > **Business-Regeln** Und **Systemrichtlinie** .

Hinweis für Blackberry-Benutzer: Um die oben genannten „mailto“-Links zur Genehmigung oder Ablehnung einer Anforderung zu sehen (z. B. „Klicken Sie hier, um CHG55555 zu genehmigen“ oder „Klicken Sie hier, um CHG55555 abzulehnen“), muss Ihr Blackberry-Gerät die Version 4.5 seiner Software verwenden, die HTML-E-Mails unterstützt. Wenn Ihr Blackberry-Gerät eine frühere Version verwendet, können Sie die „mailto“-Links nicht anzeigen oder verwenden. Zur Problemumgehung können Benutzer jedoch auf die E-Mail antworten und die Anweisungen Status: genehmigt oder Status: abgelehnt im Textkörper der E-Mail hinzufügen, bevor sie sie senden, um die automatische Genehmigungs-/Ablehnungsfunktionalität zu erzwingen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie eine entsprechende Inbound Email Action erstellen, können Sie zulassen, dass Genehmigungsberechtigte auf E-Mail-Benachrichtigungen von Genehmigungen mit einem einfachen „Ja“ oder „Nein“ antworten.

Bettet eine Genehmigungsanforderung in den Outlook-E-Mail-Client ein

Betten Sie eine interaktive Genehmigungsanforderung für Service Catalog-Anforderungen in die E-Mail-Benachrichtigung ein, die an einen Benutzer gesendet wird. Der Benutzer kann die Genehmigungsanforderung vom Email Client aus annehmen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Das Outlook Actionable Messages-Plugin (com.sn_ms_oam) sollte aktiviert sein.

Hinweis:

- Die Outlook Actionable Messages (OAM)-Funktion wird nicht in allen unterstützt Microsoft E-Mail-Produkte und -Versionen. Informationen zur Überprüfung, ob Ihre Version von Outlook OAM unterstützt, finden Sie unter Microsoft Dokumentation.
- Umsetzbare Nachrichten werden nur für E-Mails unterstützt, die von der E-Mail-Adresse @service-now.com gesendet werden. Wenn Sie eine E-Mail von einer anwenderdefinierten E-Mail-Adresse senden, sollten Sie sich als neuer Service in registrieren Microsoft Website, die den Bereich als festgelegt hat **Organisation** . Geben Sie den ID-Wert des Anbieters in an `sn_ms_oam.outlookactionable.originator`Eigenschaft.
- Umsetzbare Nachrichten basieren auf der Validierung von Sender Policy Framework (SPF)/DomainKeys Identified Mail (DKIM) für die Verifizierung des E-Mail-Absenders. Wenn ein E-Mail-Empfänger E-Mails über einen externen Anbieter erhält, werden E-Mails möglicherweise nicht als adaptive Karten gerendert.
- Sie können die Standardvorlagen für umsetzbare Nachrichten nicht anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Für die Genehmigungsbenachrichtigung, die eine Anwendergenehmigung erfordert, in der **Inhalt** Fügen Sie das folgende Skript in hinzu **Nachricht** Feld zusätzlich zu den vorhandenen Informationen oder zu **Nachricht** Feld in der konfigurierten E-Mail-Vorlage, falls zutreffend.

   ```
   ${mail_script:include_approval_actionable}
   ```

   Beispielsweise können Sie für die Benachrichtigungen „Kataloggenehmigungsanforderung“ und „Genehmigungsanforderung“ das Skript in einbeziehen request.itil.approve.role Und change.itil.approve.role E-Mail-Vorlagen.

   Dieses Skript enthält die umsetzbare Outlook-Nachricht in der E-Mail-Benachrichtigung, die an den Anwender zur Genehmigung gesendet wird.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Dynamische Genehmigungsformulare

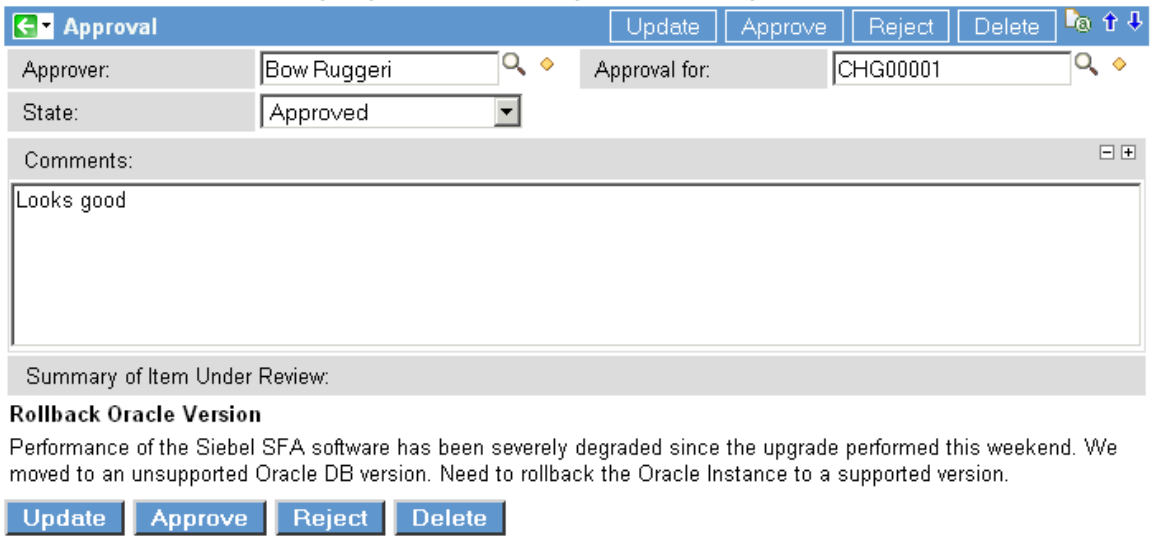
Wenn Sie eine Genehmigungsanforderung betrachten, enthält das Formular eine kontextangepasste Zusammenfassung des zu genehmigenden Elements.

Wichtig: Klassische Genehmigungsregeln wurden durch ersetzt Workflow-Studio Aktion „Genehmigung anfordern“ . Verwenden Workflow-Studio Erstellt eine Workflow-gesteuerte Genehmigungslogik, die einfacher zu verwalten ist und bessere Berichterstellungsinformationen bietet.

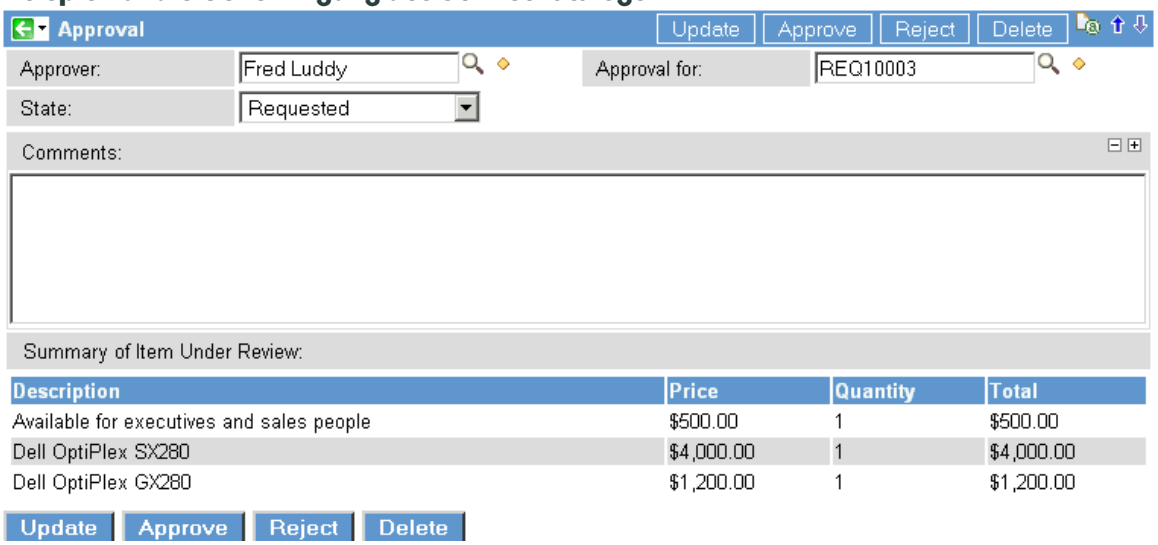
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie sich beispielsweise eine Change-Management-Genehmigungsanforderung ansehen, sehen Sie Details aus der entsprechenden Change-Anforderung. Für ein Servicekatalog Genehmigungsanforderung. Sie erhalten Details zur Anforderung.

Beispiel für die Genehmigung einer Änderungsanforderung



Beispiel für die Genehmigung des Servicekatalogs



Ausführungsreihenfolge für Skripts und Module

Skripts, Zuweisungsregeln, Business Rules, Workflows, Eskalationen und Engines werden in Bezug auf eine Datenbankoperation wie Einfügen oder Aktualisieren wirksam. In vielen Fällen ist die Reihenfolge dieser Ereignisse wichtig.

Hinweis: Client-basierter Code, der im Browser mit Ajax oder als JavaScript ausgeführt wird, wird immer ausgeführt, bevor das Formular an den Server übermittelt wird.

Die Reihenfolge der Ausführung ist wie folgt:

1. *Vor*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung vor der Datenbankoperation mit einer Bestellung unter 1000 konfiguriert sind.
2. *Vor*-Engines. Folgendes wird nicht in einer bestimmten Reihenfolge ausgeführt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Genehmigungsmodul (für Aufgaben und die Tabellen sys_approval_approver)
- Zuordnungsregel-Engine (für Aufgabentabellen)
- Eskalations-Engine
- Datenrichtlinien-Engine
- Feldnormalisierungs-Engine
- Rollen-Engine - hält die Rollenänderungen synchron mit der Tabelle sys_user_has_role (für die Tabellen sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember und sys_user_role).
- Ausführungsplan-Engine (für Aufgabentabellen)
- Versionsmodul aktualisieren - erstellt einen Versionseintrag, wenn der Eintrag sys_update_xml geschrieben wird (für die Tabelle sys_update_xml)
- Daten-Suchmodul fügt oder aktualisiert
- Workflow Engine (für Standard-Workflows)

3. *Vor*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung vor der Datenbankoperation mit einer Reihenfolge größer oder gleich 1000 konfiguriert sind.
4. Die Datenbankoperation (Einfügen, Aktualisieren, Löschen).
5. *Nach*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung nach dem Datenbankvorgang mit einer Bestellung unter 1000 konfiguriert sind.
6. *Nach*-Engines. Folgendes wird nicht in einer bestimmten Reihenfolge ausgeführt:
   - Label-Engine
   - Listener-Engine
   - Tabellenbenachrichtigungs-Engine
   - Rollen-Engine - hält die Rollenänderungen synchron mit der Tabelle sys_user_has_role (für die Tabellen sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember und sys_user_role)
   - Textindizierungs-Engine
   - Aktualisieren Sie das Synchronisierungsmodul
   - Workflow-Engine (für aufgeschobene Workflows)
   - Trigger-Engine (für alle Flow Designer-Abläufe)
7. E-Mail-Benachrichtigungen. Folgendes wird basierend auf der Gewichtung des Benachrichtigungssatzes ausgeführt:
   - Benachrichtigungen, die mit einer Einfügung, Aktualisierung oder Löschung gesendet werden
   - Ereignisbasierte Benachrichtigungen
8. *Nach* Geschäftsregeln (nur aktive Datensätze). Skripts, die zur Ausführung nach der Datenbankoperation mit einer Reihenfolge größer oder gleich 1000 konfiguriert sind.

Hinweis: Gefällt Mir *Nach* Business-Regeln, *Asynchron* Geschäftsregeln führen ihre Logik aus, nachdem ein Datenbankvorgang ausgeführt wurde. Anders Als *Nach* Business-Regeln, *Asynchron* Business-Regeln werden asynchron ausgeführt und im Hintergrund gleichzeitig mit anderen Prozessen ausgeführt. *Asynchron* Business-Regeln werden ausgeführt, nachdem der Anwender das Formular übermittelt hat und nachdem der Planer die geplante Aufgabe ausgeführt hat, die aus der Business-Regel erstellt wurde. Das System erstellt eine geplante Aufgabe aus der Business-Regel, nachdem der Anwender das Formular übermittelt hat, aber bevor eine Aktion für den Datensatz in der Datenbank ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status-Flows

Zustandsflüsse ermöglichen es einem Administrator, Übergänge von einem Zustand in einen anderen in Tabellen, die aus der Aufgabentabelle [task] abgeleitet sind, anzupassen und das System so zu konfigurieren, dass es Arbeiten während des Übergangs in einen bestimmten Status ausführt.

Ein Beispiel für einen Statusübergang ist, wenn sich das Feld **Status** in einem Incident von **Aktiv** zu **Benutzerinformationen ausstehend** ändert. Ein Administrator kann einen Incident während dieses Übergangs auslösen oder ein bestimmtes Feld obligatorisch machen, wenn der Incident den endgültigen Status erreicht.

Statusübergänge in der Anwendung Field Service Management wurden neu implementiert, um Statusflüsse zu verwenden. Informationen zum Anpassen von Status-Flows für das Außendienst-Management finden Sie unter Status-Flow-Anpassung .

Mit Status-Flows installiert

Verschiedene Komponentenarten werden mit Statusflüssen installiert.

Mit Status-Flows installierte Tabellen

Tabellen werden mit Statusflüssen hinzugefügt.

Tabelle	Beschreibung
Statusfluss [sf_state_flow]	Enthält Statusflussdefinitionen. Diese Tabelle enthält alle Statusflussdefinitionen, einschließlich der Definitionen für Arbeitsaufträge und Aufgaben für Arbeitsaufträge.
Arbeitsauftragsablauf [sf_work_order]	Enthält Statusflussdefinitionen für Arbeitsaufträge. Diese Tabelle wird installiert, wenn Field Service Management aktiviert ist.
Arbeitsaufgabenfluss [sf_work_task]	Enthält Statusflussdefinitionen für Arbeitsauftragsaufgaben. Diese Tabelle wird installiert, wenn Field Service Management aktiviert ist.

Mit Status-Flows installierte Business-Regeln

Business Rules werden mit Statusflüssen hinzugefügt.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Festlegen der Eindeutigkeit des Felds im Statusfluss	Statusfluss [sf_state_flow]	Stellt sicher, dass Business Rules und UI-Aktionen nicht versehentlich in neue Statusflüsse kopiert werden.
Client-Skript überprüfen	Statusfluss [sf_state_flow]	Fügt ein Client-Skript zu neuen Datensätzen hinzu.
Ereignisregel überprüfen	Statusfluss [sf_state_flow]	Fügt Ereignisregeln hinzu oder löscht sie, wenn das Ereignisfeld aktualisiert wird.
Arbeitsnotizenregel überprüfen	Statusfluss [sf_state_flow]	Fügt Arbeitsnotizenregeln hinzu oder löscht sie, wenn die Arbeitsnotizen für einen Statusfluss aktualisiert werden.
Business Rules erstellen	Statusfluss [sf_state_flow]	Erstellt automatisch eine Business Rule, wenn automatische Bedingungen oder Skripts vorhanden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Ein Skript für Feldsteuerungen erstellen	Statusfluss [sf_state_flow]	Erstellt Skripts für Feldsteuerungen, wenn diese verwendet werden.
UI Action erstellen	Statusfluss [sf_state_flow]	Erstellt automatisch eine UI Action, wenn manuelle Bedingungen oder Skripts eingegeben werden.
Zugehörige Elemente löschen	Statusfluss [sf_state_flow]	Wenn Statusflüsse gelöscht werden, löschen Sie alle zugehörigen Client Skripts, Business Rules, UI-Aktionen und Überschreibungen.
Skript für Feldsteuerungen entfernen	Statusfluss [sf_state_flow]	Wenn alle Feldsteuerungen deaktiviert sind, prüfen Sie, ob eines der Client-Skripts entfernt werden soll.
Statusänderung	Statusfluss [sf_state_flow]	Rufen Sie den korrekten Statusauswahlwert ab, wenn der Status geändert wird.
Abhängige Datensätze aktualisieren	Statusfluss [sf_state_flow]	Wenn ein Statusfluss aktiviert oder deaktiviert ist, stellen Sie sicher, dass die Business Rule und die UI-Aktionen aktiviert oder deaktiviert sind.

Mit Status-Flows installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden mit Statusflüssen hinzugefügt.

Skripteinbindungen für Statusflüsse

Skripteinbindung	Beschreibung
StateFlow	Implementiert Statusflüsse und unterstützt die Erstellung von Statusflusselementen, z. B. Business Rules, UI-Aktionen, Dictionary-Übersteuerungen und Client-Skripts.
StateFlowAJAX	Ermöglicht den Zugriff auf die Statusflussfunktionalität über Client-Skripts.

Verwenden Sie Status-Flows

Sie können benutzerdefinierte Statusflüsse für jede Tabelle erstellen, die Status verwendet.

Stellen Sie Statusübergänge in beliebiger Reihenfolge ein oder überspringen Sie bestimmte Status entsprechend Ihren Geschäftspraktiken. Statusflüsse können das Verhalten von Feldern und die Sichtbarkeit der Felder in einem Aufgabenformular steuern. Status-Flows können auch Systemereignisse auslösen, die Arbeiten wie das Senden ausführen E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen .

Administratoren können Statusflüsse für Folgendes konfigurieren:

- Die Auswahlliste für das Feld **Status** begrenzen, das nur die Status enthält, die für den Flow gültig sind.
- Verhalten und Sichtbarkeit von bestimmten Feldern in einem Aufgabenformular definieren, wenn Statusübergänge auftreten und für bestimmte Endzustände.
- Ereignisse, die ausgelöst werden, wenn eine Aufgabe den Status ändert konfigurieren.
- Einrichten von UI-Aktionen und Business Rules zum Implementieren bestimmter Statusübergänge oder während sich die Task in bestimmten Status befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Plugin für den Statusfluss installiert Datensätze, die von der Arbeitsverwaltung verwendet werden, um Statusübergänge für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben zu steuern. Detaillierte Informationen zur Verwendung von Status-Flows für das Arbeitsmanagement finden Sie unter Status-Flow-Anpassung .

Für das Erstellen und Anpassen von Statusflüssen sind Scripting-Kenntnisse erforderlich. Benutzer mit der Administratorrolle können Statusflussdatensätze erstellen.

Dictionary-Übersteuerung für Statusflüsse

Eine Dictionary-Übersteuerung in einem Statusfluss definiert den Anfangsstatus für alle neuen Datensätze in einer bestimmten Tabelle.

Sie setzen eine Übersteuerung in Tabellen, die nur eine Basistabelle erweitern, sodass Ihre Anpassungen nur auf die erweiterte Tabelle angewendet werden.

1. Wählen Sie in einem Statusflussdatensatz einen **Endstatus** aus.

   Dies ist der Übersteuerungswert, der zum Anfangsstatus für alle neuen Datensätze in der genannten Tabelle wird.

2. Klicken Sie auf **Standardwert erstellen**.

   Das System füllt das Feld *Dictionary-Übersteuerung* mit einem Wert *Status* aus, das das Feld in der von der Übersteuerung betroffenen Aufgabentabelle ist. Das Feld *Dictionary-Übersteuerung* ist schreibgeschützt. Nachdem die Übersteuerung erstellt wurde, blendet das System die Schaltfläche **Standardwert erstellen** in allen nachfolgenden Statusflussformularen für diese Tabelle aus.

Ereignisse, die bei Statusänderungen ausgelöst werden

Sie können einen Statusfluss so konfigurieren, dass ein registriertes Systemereignis ausgelöst wird, wenn eine Aufgabe von einem Anfangsstatus in einen angegebenen Endstatus übergeht.

Sie können beispielsweise Ereignisse verwenden, um E-Mail-Benachrichtigungen auszulösen und Skriptaktionen zu erstellen. Wenn Sie ein Ereignis an einen Statusfluss anhängen, erstellt das System eine Business Rule mit der Bezeichnung Statusflussereignisse für <table name> die im Statusfluss angegebene Tabelle. Wenn Sie einen Anfangs- und Endstatus angeben, wird die Business Rule ausgeführt, wenn der Datensatz vom Anfangsstatus in den Endstatus übergeht. Wenn der Statusfluss nur einen Endstatus angibt, wird die Business Rule immer dann ausgeführt, wenn dieser Endstatus erreicht wird. Das System erstellt eine Business Rule für alle Statusflüsse, die Ereignisse in einer einzigen Tabelle enthalten. Wenn alle Ereignisse oder alle Statusflüsse einer Tabelle gelöscht werden, löscht das System die Business Rule.

Feldsteuerungen

Sie können Steuerungen für einzelne Felder definieren, die erzwungen werden, wenn ein Datensatz zwischen den Status wechselt.

Mit den Einstellungen im Abschnitt „Feldsteuerungen“ des Statusflussformulars können Sie Feldsteuerungen anwenden, wenn das System einen angegebenen Statusübergang erkennt oder wenn der Endstatus bei Öffnen des Formulars der aktuelle Status ist. Das Steuerelement wird nur auf vorhandene Felder im Formular angewendet. Statusflüsse können dem Formular keine Felder hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielsweise können Sie möchten, dass das Feld *Problem* sichtbar ist, wenn ein Incident in den Status *Problem ausstehend* übergeht. Wenn sich der Incident-Status zu *Benutzerinformationen ausstehend* ändert, verbergen Sie das Feld *Problem* und machen das Feld *Anrufer* obligatorisch.

Wenn Sie Feldsteuerungen erstellen, konfigurieren Sie Statusflussdatensätze nur mit einem Endstatus und um das richtige Verhalten für jeden Endstatus zu erzeugen, den Sie steuern möchten. Diese Konfiguration stellt sicher, dass die Feldsteuerungen richtig eingestellt sind, wenn der Benutzer einen neuen Status auswählt, und auch, wenn der Benutzer das Feld *Status* eines Datensatzes in den ursprünglichen Zustand zurückbringt. Geben Sie nur dann einen vollständigen Statusübergang mit Anfangs- und Endstatus an, wenn Sie ein bestimmtes Verhalten für diesen genauen Statusübergang wünschen.

Hinweis: Statusflüsse verwenden Client-Skripts, um Feldsteuerungen durchzusetzen. Es ist möglich, dass Ihre Einstellungen durch vorhandene UI-Richtlinien geändert werden können, die nach Client-Skripts ausgeführt werden.

Das System erstellt nach Bedarf die folgenden Objekte, um Feldeigenschaften in Statusflüssen zu erzwingen:

Feldsteuerungen

Typ	Name	Beschreibung
Business Rule	Statusflussnotizen für <table name>	Erzwingt Pflichtfelder für die Tabelle, für die das Feldverhalten definiert ist.
Client-Skript (onLoad)	<table name> Statusfluss	Legt mögliche Status und anfängliche obligatorische, schreibgeschützte und sichtbare Eigenschaften fest, wenn ein Datensatz geladen wird.
Client-Skript (onChange)	<table name> Zustandsfluss ändern	Legt aktualisierte obligatorische, schreibgeschützte und sichtbare Eigenschaften fest, wenn ein Datensatz geändert wird.

Statusübergänge neu erstellen

Sie können Statusflüsse neu erstellen, wenn ein Konflikt zwischen vorhandenen und neuen sys_ids auftritt.

Wenn Sie eine XML-Datei verwenden, um einen Statusflussdatensatz in eine Instanz zu importieren, versucht das System, die eingehenden Status mit den vorhandenen Status durch Vergleichen der sys_ids abzugleichen. Da die sys_ids der Elemente in einer Auswahlliste zwischen den Instanzen variieren können, kann das System die Status nicht erfüllen, obwohl sie ansonsten identisch sind.

Wenn der Abgleich fehlschlägt, bleiben Anfangs- und Endstatus der betroffenen Datensätze leer oder enthalten numerische Werte. Navigieren Sie zu , um diese Datensätze zu reparieren **Status-Flows** > **Administrator** > **Status-Flows neu erstellen**an. Dieses Modul führt ein Skript aus, das den numerischen Wert jedes Elements in der Datei in der Feldauswahlliste **Status** vergleicht, bis eine Übereinstimmung im importierten Statusflussdatensatz gefunden wird.

Statusflussbereinigung

Arbeitsnotizen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie Status-Flows

Erstellen Sie einen Status-Flow

Erstellen Sie einen Status-Flow

Statusflüsse erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Status-Flows** > **Status-Flows** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

   Das System erzwingt die Feldsteuerungen mit dem gleichen Client-Client-Skript, das die Auswahlliste für das Feld *Status* filtert.

Statusflüsse erstellen

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Datensatznummer.
Tabelle	[Erforderlich] Tabelle, in der der Statusflussdatensatz ausgeführt wird. Nur Tabellen, die die Aufgabentabelle [task] erweitern, sind in der Liste verfügbar.
Anfangsstatus	Name des Status zu Beginn des Übergangs. Die Auswahlmöglichkeiten in diesem Feld werden nach den möglichen Status der ausgewählten Tabelle gefiltert.
Endstatus	Name des Status bei Ende des Übergangs. Die Auswahlmöglichkeiten in diesem Feld werden nach den möglichen Status der ausgewählten Tabelle gefiltert.
Client-Skript	Client-Skript, das für diesen Übergang ausgeführt werden soll. Das Client-Skript steuert die verfügbaren Status, die Sie auswählen können, indem Sie den Inhalt der Auswahlliste *Status* auf gültige Status einschränken. Dieses Client-Skript steuert auch das spezifische Feldverhalten, das für Statusänderungen im Abschnitt „Feldsteuerungen“ des Formulars konfiguriert ist.
Ereignis	Name eines vorhandenen Ereignisses, das beim Auftreten dieses Übergangs ausgelöst wird. Weitere Informationen finden Sie unter Ereignisse, die bei Statusänderungen ausgelöst werden.
Name	Name dieses Datensatzes. Stellen Sie sicher, dass der Name den Statusübergang oder die Verarbeitung beschreibt, die der Datensatz durchführt. Dieser Name muss nicht eindeutig sein.
Rollen	Wird für keine Verarbeitung verwendet.
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert diesen Statusflussdatensatz.
Klasse	Definiert die Statusflussklasse für diesen Datensatz. Das System wählt aus diesen Optionen die entsprechende Klasse aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ *Statusfluss*: Für Statusflüsse in allen aufgabenbasierten Tabellen erstellte Datensätze mit Ausnahme derjenigen in der Arbeitsverwaltung. ○ *Arbeitsauftragsfluss*: Datensätze, die für Statusflüsse in der Arbeitsauftragstabelle [wm_order] erstellt wurden. Diese Klasse ist verfügbar, wenn die Arbeitsverwaltung aktiviert ist. ○ *Arbeitsaufgabenfluss*: Datensätze, die für Statusflüsse in der Arbeitsauftragsaufgabentabelle [wm_task] erstellt wurden. Diese Klasse ist verfügbar, wenn die Arbeitsverwaltung aktiviert ist.
Dictionary-Übersteuerung	Legt den Startwert für das Feld *Status* für alle neuen Datensätze für die im Statusflussdatensatz angegebene Tabelle fest. Informationen zu Konfigurationsverfahren finden Sie unter Dictionary-Übersteuerungen.
Arbeitsnotizen	Wichtige Anmerkungen zu diesem Statusübergang. Einzelheiten zur Verwendung dieser Hinweise finden Sie unter Arbeitsnotizen.
Anmerkung	Details zum benutzerdefinierten Datensatz.
Manuell (führt Skripts von einer UI Action aus, bei der der Benutzer auf eine Schaltfläche oder einen zugehörigen Link klicken muss.)	
Manuelle Bedingungszeichenfolge	Bedingungen zum Aktivieren einer UI Action, die nicht mit dem Condition Builder definiert werden kann. Mit dieser Zeichenfolge können Sie beispielsweise UI-Aktionen für mobile Geräte definieren. Diese Bedingung verfügt über eine [und]-Beziehung mit der Bedingung im Feld *Manuelle Bedingung*.
Manuelle Bedingung	Bedingungen zum Aktivieren einer UI Action, die für Felder in der Zieltabelle definiert werden kann. Diese Bedingung verfügt über eine [und]-Beziehung mit der Bedingung im Feld *Manuelle Bedingungszeichenfolge*.
Manuelles Skript	Skript, das definiert, was die UI Action tut, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Dieses Skript wird ausgeführt, wenn der Benutzer auf eine Schaltfläche oder einen zugehörigen Link klickt.
UI Action	[Schreibgeschützt] Name der Schaltfläche, die das System erstellt, um diesen Übergang zu ermöglichen. Das System erstellt die Bezeichnung mit demselben Namen wie der Statusflussdatensatz, mit dem es erstellt wurde.
Automatisch (führt eine Business Rule automatisch aus, wenn ein Aufgabendatensatz geändert und aktualisiert wird.)	
Automatische Bedingungszeichenfolge	Bedingungen zum Ausführen der Business Rule, die nicht mit dem Condition Builder definiert werden können, z. B. Bewertung, ob der vorgeschlagene Übergang ein gültiger Flow ist. Diese Bedingung verfügt über eine [und]-Beziehung mit der Bedingung im Feld *Automatische Bedingung*.
Automatische Bedingung	Bedingungen für die Ausführung der Business Rule, die für Felder in der Zieltabelle definiert werden können. Diese Bedingung verfügt über eine [und]-Beziehung mit der Bedingung im Feld *Automatische Bedingungszeichenfolge*.
Automatisches Skript	Skript, das zusätzliche Arbeiten ausführt, wenn die Bedingung erfüllt ist. Dieses Skript kann Aufgaben wie das Aktualisieren des Datums und der Uhrzeit des Übergangs oder das Benachrichtigen einer Person per E-Mail bei Auftreten eines bestimmten Status ausführen. Automatische Statusübergänge treten auf, wenn Änderungen am Aufgabendatensatz vorgenommen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Business Rule	Name der Business Rule, die für diesen Übergang erstellt wurde. Bevor diese Business Rule ausgeführt werden kann, müssen zwei Bedingungen erfüllt sein. Die Aufgabe muss sich in einem bestimmten Anfangsstatus befinden und die *Automatische Bedingung* muss wahr sein Wenn diese beiden Bedingungen erfüllt sind, führt die Business Rule den angeforderten Übergang aus, wobei der Anfangs- und Endstatus aus dem Statusflussformular verwendet wird.
Feldsteuerungen (bestimmen Feldeigenschaften, wenn ein Datensatz zwischen Status wechselt oder einen bestimmten Endzustand erreicht.)	
Pflichtfelder	Macht die ausgewählten Felder zu Pflichtfeldern, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.
Schreibgeschützte Felder	Verhindert, dass die ausgewählten Felder bearbeitet werden, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.
Sichtbare Felder	Zeigt die ausgewählten Felder an, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.
Nicht obligatorisch	Macht die ausgewählten Felder optional, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.
Nicht schreibgeschützt	Macht die ausgewählten Felder bearbeitbar, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.
Nicht sichtbar	Blendet die ausgewählten Felder aus, wenn dieser Übergang erfolgt oder wenn der Endstatus der aktuelle Status ist.

3. Bestimmen Sie, ob die Statusübergangsmethode manuell oder automatisch erfolgen soll, und öffnen Sie den entsprechenden Abschnitt im Formular.
   - *Manuell*: Klicken Sie auf **Eine UI Action erstellen**, um eine Schaltfläche auf dem Aufgabenformular zu erstellen, mit der Benutzer den Übergang manuell ausführen können. Das System verwendet den Wert im Feld *Name* als Bezeichnung für die UI Action. Die UI Action führt das Skript im Feld *Manuelles Skript* aus, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Beispielsweise kann ein manueller Übergang eine Schaltfläche **Aktivieren** erstellen, wenn sich ein Incident im Status *Neu* befindet, die es einem Benutzer ermöglicht, den Incident als aktiv zu markieren.
   - *Automatisch*: Klicken Sie auf die **Business Rule erstellen**, um die Business Rule zu erstellen. Die Business Rule führt das Skript im Feld *Automatisches Skript* aus, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Eine vom System erstellte Business Rule kann beispielsweise einen Incident-Status auf *Zugewiesen* setzen, wenn das Feld *Zugewiesen an* ausgefüllt ist. Business Rules werden automatisch gelöscht, wenn der Statusflussdatensatz gelöscht wird. Weitere Informationen finden Sie unter Business-Regeln .
4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Client-Skript erstellen**, um ein Skript zu erstellen, das die im Feld *Status* eines Aufgabenprotokolls angebotenen Werte auf gültige Status für diesen Übergang beschränkt.
5. Konfigurieren Sie die Felder in *Feldsteuerungen* Abschnitt, um zu steuern, wie bestimmte Felder angezeigt werden, wenn sich der status eines Aufgabendatensatzes ändert.

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie Status-Flows

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statusflussbereinigung

Die Business Rules, Client-Skripts und UI-Aktionen, die das System automatisch erstellt, um benutzerdefinierte Übergänge durchzuführen, sind nur vorhanden, wenn die Statusflussdatensätze vorhanden sind, in denen sie verwendet werden.

Wenn alle Statusflüsse in einer Tabelle gelöscht werden, versucht das System, überflüssige Programmierelemente zu löschen, die in dieser Tabelle erstellt wurden. Dabei werden folgende Kriterien verwendet:

Statusflussbereinigung

Element	Gelöscht wenn
UI Action Business Rule Dictionary-Übersteuerung	Der Statusfluss, der es erstellt hat, wird gelöscht.
Business Rule, das Ereignisse verarbeitet, die durch einen Statusfluss ausgelöst werden.	Alle Statusflüsse für die angegebene Tabelle, für die Ereignisse konfiguriert sind, werden gelöscht.
Client-Skript (onLoad)	Alle Statusflüsse für die Tabelle werden gelöscht.
Client-Skript (onChange)	Alle Statusflüsse mit Feldsteuerungen werden gelöscht.
Business-Rule-Arbeitsnotizen	Alle Statusflüsse mit Feldsteuerungen oder Arbeitsnotizen werden gelöscht.

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie Status-Flows

Erstellen Sie einen Status-Flow

Arbeitsnotizen

Arbeitsnotizen sind ein wichtiger Teil des Statusflussprozesses und werden verwendet, um Informationen über Statusübergänge zu kommunizieren.

Der Statusfluss fügt diese Arbeitsnotizen zum Feld *Arbeitsnotizen* hinzu, wenn eine Aufgabe diesen Übergang durchführt.

Diese Regeln gelten für Statusfluss-Arbeitsnotizen:

- Bei einem Statusfluss ohne Anfangsstatus wird die Arbeitsnotiz jedes Mal hinzugefügt, wenn die Aufgabe in den Endstatus übergeht.
- Bei einem Statusfluss mit einem Anfangsstatus und einem Endstatus wird die Arbeitsnotiz nur hinzugefügt, wenn die Aufgabe von diesem Anfangsstatus in diesen Endstatus übergeht.
- Wenn zwei Statusflüsse mit Arbeitsnotizen den gleichen Endstatus haben, aber nur einer den Anfangsstatus hat, fügt das System die Arbeitsnotizen aus dem Statusfluss dem Anfangsstatus hinzu. Dies passt den Arbeitshinweis für den Status-Flow besser an den wichtigeren Übergang zwischen bestimmten Ausgangs- und Endstatus an.

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie Status-Flows

Erstellen Sie einen Status-Flow

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung und Status-Flows

Domänentrennung wird in Status-Flows nicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Domänentrennung ermöglicht eine vollständige Datentrennung für domänenspezifische Benutzer.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Geografischer Standort

Die Geolokalisierungsfunktion verwendet Google Maps, um Benutzer zu verfolgen, effiziente Routen zwischen Standorten zu planen und genaue Übertragungszeiten für Anwendungen, wie z. B. Work Management, zu finden, die diese Informationen benötigen.

Das System ermittelt Benutzer anhand von Breiten- und Längeninformationen, die von ihren mobilen Geräten oder Browsern bereitgestellt werden. Durch das Nachverfolgen des Standorts bestimmter Benutzer können Geschäftsprozesse verbessert werden, wie z. B. die Erledigung von Arbeitsaufträgen. Bei der Geolokalisierung des Arbeitsmanagements aktualisiert das System beispielsweise die Position eines Agenten jedes Mal, wenn der Agent einen Aufgabendatensatz aktualisiert. Wenn das System den Standort eines Agenten häufig aktualisiert, können Agenten und Dispatcher Funktionen wie das automatische Routing verwenden, um effiziente Zeitpläne zu erstellen.

Geolokalisierungsfunktionen können von Benutzern mit der Administratorrolle konfiguriert werden.

Zugehörige Informationen

Google-Schlüssel für Positionsbestimmung

Verlauf der Positionsbestimmung

Standortverfolgung

Aktivieren Sie die Positionsbestimmung

Aktivieren Sie die Positionsbestimmung

Das Geolokalisierungs-Plugin kann von einem Administrator aktiviert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Positionsbestimmung“ (com.snc.Geolocation).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Geografischer Standort

Mit Positionsbestimmung installiert

Mehrere Komponententypen werden mit Geolokalisierung installiert.

Das Geolokalisierungs-Plugin fügt das Feld Geolokalisierung verfolgt in die Benutzertabelle [sys_user] ein. In diesem Feld kann das System einzelne Benutzer anhand ihrer geografischen Koordinaten verfolgen.

Mit Positionsbestimmung installierte Business-Regeln

Business Rules werden bei der Aktivierung der Geolokalisierung hinzugefügt.

Name	Tabelle	Beschreibung
Geolokalisierungsdaten aktualisiert	Anwender [sys_user]	Füllt die Felder **Breitengrad** und **Längengrad** in der Tabelle für den Geolokalisierungsverlauf [geo_history], wenn die Felder **Breitengrad** und **Längengrad** in der Benutzertabelle [sys_user] aktualisiert werden.

Zugehörige Informationen

Mit Positionsbestimmung installiert

Mit Positionsbestimmung installierte Clientskripts

Client-Skripts werden bei der Aktivierung der Geolokalisierung hinzugefügt.

Name	Tabelle	Beschreibung
Geolokalisierung nach Aufgabe aktualisieren	Aufgabe [task]	Füllt die Felder **Breitengrad** und **Längengrad** in einem Benutzerdatensatz mit GPS-Koordinaten, wenn dieser Benutzer einen Datensatz in die Aufgabentabelle oder eine Tabelle lädt, die die Aufgabe erweitert. Dies tritt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Beschreibung
		nur auf, wenn die Nachverfolgung der Positionsbestimmung für den Anwender aktiviert ist.

Zugehörige Informationen

Mit Positionsbestimmung installiert

Mit Positionsbestimmung installierte Eigenschaften

Die Positionsbestimmung bietet die folgenden konfigurierbaren Eigenschaften in **Geografischer Standort** > **Administration** > **Positionsbestimmung – Eigenschaften**an.

Das Google Maps-Plugin bietet zusätzliche Karteneigenschaften Die zum Implementieren und Steuern bestimmter Positionsbestimmungsfunktionen verwendet werden. Sie müssen über einen Privaten Schlüssel für das „Google Maps API for Business“ verfügen, um die hier aufgeführten Eigenschaften zu nutzen.

Eigenschaften

Name	Beschreibung
glide.geolocation.allow.toll.roads	Nutzung gebührenpflichtiger Straßen zulassen. Ermöglicht dem System, gebührenpflichtige Straßen zu verwenden, wenn die Aufgabenrouten eines Außendienstmitarbeiters über automatisches Routing ermittelt oder optimiert werden. • **Typ**: Wahr/Falsch • **Standardwert**: Wahr
glide.geolocation.default.start.time	Standardmäßige Startzeit für alle Agenten, wenn kein Zeitplan ausgewählt ist. Dieser Wert legt die Startzeit für einen anderen Tag als den aktuellen Tag fest, wenn keine geplante Aufgabe vorhanden ist oder ab dem vorherigen Tag fortgesetzt wird. Diese Eigenschaft verwendet eine 24-Stunden-Uhr. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: 08:00
glide.geolocation.evening.rush.hours	Abendliche Hauptverkehrszeit im Format 14:30-16:00. Alle Zeiten werden als Bereich angegeben und durch einen Bindestrich ohne Leerzeichen getrennt. Zeiten, die dieses Format nicht verwenden, werden ignoriert. Diese Eigenschaft muss mit den Eigenschaften „work.management.morning.rush.hours“ und „work.management.rush.travel.buffer“ verwendet werden und verwendet eine 24-Stunden-Uhr. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: 0
glide.geolocation.history.cleanup	Anzahl der Tage, um Verlaufsdaten aufzubewahren. ServiceNow bewahrt die Geolokalisierungsverlaufsdatensätze des Agenten für die durch diesen Wert angegebene Anzahl von Tagen auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 30
glide.geolocation.morning.rush.hours	Morgendliche Hauptverkehrszeit im Format 06:30-08:00 Diese Eigenschaft verwendet eine 24-Stunden-Uhr. Alle Zeiten werden als Bereich angegeben und durch einen Bindestrich ohne Leerzeichen getrennt. Zeiten, die dieses Format nicht verwenden, werden ignoriert. Diese Eigenschaft muss mit den Eigenschaften „work.management.evening.rush.hours“ und „work.management.rush.travel.buffer“ verwendet werden. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: 0
glide.geolocation.proximity	Mindestabstand, den ein Agent zurücklegen muss, um an einem neuen Standort berücksichtigt zu werden (in Metern). Diese Einstellung legt einen Geolokalisierungsperimeter fest, der verhindert, dass ServiceNow unnötige Verlaufsaufzeichnungen erstellt, wenn ein Agent mehrere Aufgaben in der gleichen Umgebung hat. Ein Beispiel dafür könnte sein, wenn ein Agent mehrere Aufgaben in einem Gebäude hat. Das System geht davon aus, dass alle Aufgabenaktivitäten innerhalb des angegebenen Radius Teil eines einzelnen Datensatzes sind, und erstellt keine zusätzlichen Datensätze, wenn der Agent im gesamten Gebäude von Aufgabe zu Aufgabe wechselt. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 500 **Hinweis:** Die iOS Die Version der App aktualisiert die Positionsbestimmung nur, wenn das Mobilgerät eine signifikante Standortänderung erkennt, die vom Betriebssystem Ihres Geräts bestimmt wird. Wenn das Betriebssystem seinen Standort aktualisiert, wird Ihre App mit diesem Standort aktualisiert. Eigenschaftswerte für Entfernung und Zeit werden für nicht berücksichtigt iOS Version von ServiceNow Apps.
glide.geolocation.proximity.location	Höchstentfernung eines Agenten von einem bestimmten Standort, bei der sich der Agent noch an diesem Standort befindet (in Metern). Diese Einstellung definiert die maximale Entfernung, die ein Agent von einem bestimmten Ort aus sein kann und vom System dennoch an diesem Ort platziert werden kann. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 200
glide.geolocation.rush.travel.buffer	Allen Reisezeiten während der Hauptverkehrszeiten hinzuzufügender Prozentsatz. Das System verwendet diesen Prozentsatz zur Berechnung von Zeitplänen, wenn ein Agent automatisch weitergeleitet wird. Verwenden Sie diese Eigenschaft, wenn sowohl die morgendliche als

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	auch die abendliche Hauptverkehrszeit definiert sind. Ein Beispiel für einen gültigen Zeitpufferprozentsatz ist 15. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 0
glide.geolocation.tracking.frequency	Legt die Dauer des wiederkehrenden Intervalls in Sekunden fest, die das System zwischen den Versuchen zur Aktualisierung der geografischen Koordinaten eines Benutzers wartet. Das System aktualisiert die geografischen Koordinaten nur für Benutzer, für die die Geolokalisierung aktiviert ist. Mindestzeitraum zwischen dem Update des Benutzerstandorts (in Sekunden). Diese Einstellung legt fest, wie lange das System wartet, bevor der Standort eines Agenten aktualisiert wird, unabhängig von der Aufgabenaktivität oder der Reise. Dadurch wird verhindert, dass ServiceNow unnötige Verlaufsaufzeichnungen erstellt, wenn ein Agent an einem Standort eine Aufgabe mehrmals betrachtet. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 300 Beachten Sie Folgendes: • Die Android Version der App aktualisiert Positionsdaten in 15-Minuten-Intervallen. Die App erfasst den Standort eines Anwenders mithilfe des in dieser Eigenschaft festgelegten Intervalls, diese Daten werden jedoch weiterhin alle 15 Minuten in Ihre Instanz hochgeladen. • Die iOS Die Version der App aktualisiert die Positionsbestimmung nur, wenn das Mobilgerät eine signifikante Standortänderung erkennt, die vom Betriebssystem Ihres Geräts bestimmt wird. Wenn das Betriebssystem seinen Standort aktualisiert, wird Ihre App mit diesem Standort aktualisiert. Eigenschaftswerte für Entfernung und Zeit werden für nicht berücksichtigt iOS Version von ServiceNow Apps.
glide.geolocation.travel.buffer	Allen Reisezeiten hinzuzufügender Prozentsatz. Ein Beispiel für einen gültigen Prozentwert ist 15. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 0
glide.geolocation.work.spacing	Zwischen Ende einer Aufgabe und dem Reistestart der nächsten hinzuzufügende Dauer (in Minuten). Ein Beispiel für einen gültigen Zeitwert ist 10.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 0

Mit Positionsbestimmung installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden bei der Aktivierung der Geolokalisierung hinzugefügt.

Name	Beschreibung
GeolocationAJAX	Dienstprogramme, die das System bei der Geolokalisierung von AJAX-Anrufen verwendet.
GeolocationUtils	Kerndienstprogramme für Geolokalisierungsfunktionen.

Zugehörige Informationen

Mit Positionsbestimmung installiert

Google-Schlüssel für Positionsbestimmung

Positionsbestimmungsfunktionen in ServiceNow AI Platform® Erfordert Google Ordnet API für Geschäftslizenz oder zu Google Ordnet den Javascript-API-Schlüssel zu, um die Verwendung von zu aktivieren Google Zuordnungen.

Die Funktionen für die automatische Weiterleitung oder den automatischen Versand im Außendienst-Management erfordern diese Lizenz oder diesen Javascript-API-Schlüssel, um präzise Reisezeitschätzungen zu berechnen. Ohne diese Werte können keine genauen Fahrzeiten berechnet werden. Stattdessen werden grobe Schätzungen oder feste Zeiten verwendet.

Ein **Systemeigenschaften** > **Google Maps**, Aktivieren Sie die Positionsbestimmungsfunktion mithilfe der entsprechenden Einträge aus einem Google Ordnet API für Geschäftslizenz oder zu Google Ordnet den Javascript-API-Schlüssel zu. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Google Maps-API ein

Zugehörige Informationen

Geografischer Standort

Verlauf der Positionsbestimmung

Die Geolokalisierungsverlaufstabelle [geo_history] enthält den Verlauf der Position jedes verfolgten Benutzers im Zeitverlauf.

Navigieren Sie zu , um den Verlauf der Positionsbestimmung anzuzeigen **Geografischer Standort** > **Verlauf für Positionsbestimmung**an. Die Aufzeichnungsliste zeigt zeitgestempelte Standortdaten für alle Benutzer, die für die Geolokalisierung konfiguriert sind.

Die folgenden Systemeigenschaften befinden sich in **Geografischer Standort** > **Administration** > **Positionsbestimmung – Eigenschaften**, Steuern Sie die Daten, die in dieser Tabelle angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mindestabstand, den ein Agent zurücklegen muss, um an einem neuen Standort berücksichtigt zu werden (in Metern): Perimeter, das einen einzelnen Standort definiert, an dem mehrere Aufgaben vorhanden sind. Diese Eigenschaft verhindert, dass das System unnötige Verlaufssätze erstellt, wenn sich mehrere Aufgaben am gleichen allgemeinen Standort befinden.

  Hinweis: Der Geo_history eines Anwenders wird nicht protokolliert, wenn der Anwender ungefähr am selben Standort geblieben ist, auch wenn diese Eigenschaft auf 0 festgelegt ist.

- Maximale Entfernung, die ein Agent von einem bestimmten Ort aus zurücklegen und trotzdem an diesem Ort platziert werden kann (in Metern): Entfernung, die ein Benutzer von einem bestimmten Ort aus sein kann und trotzdem an diesem Ort platziert wird, wenn das System Verlaufsdaten erstellt.
- Anzahl der Tage für die Aufbewahrung der Verlaufsdaten: Zeitraum, für den das System Verlaufsdaten speichert.
- Mindestzeit zwischen der Aktualisierung des Benutzerorts (in Sekunden): Zeitraum, den das System wartet, bevor der Benutzerstandort aktualisiert wird, unabhängig davon, wie oft der Benutzer auf Aufgaben zugreift.

Standortverfolgung

Die Geolokalisierung fügt das Feld **Geolokalisierung verfolgt** zum Benutzerformular hinzu. Wählen Sie in der Standardansicht eines Benutzerdatensatzes die Option **Geolokalisierung verfolgt** die Checkbox, um die Standortverfolgung für den Benutzer zu aktivieren.

Wenn die Geolokalisierung für einen Benutzer aktiviert ist, aktualisiert das System die geografischen Koordinaten des Benutzers, wenn der Benutzer einen Datensatz aus der Aufgabentabelle [task] oder aus einer Tabelle, die die Aufgabe erweitert, öffnet oder lädt. Nach dieser ersten Aktualisierung aktualisiert das System die geografischen Koordinaten des Benutzers in einem wiederkehrenden Intervall, wenn der Benutzer den Datensatz nicht schließt oder nicht neu lädt. Um die Länge dieses Intervalls zu bearbeiten, navigieren Sie zu **Geografischer Standort** > **Administration** > **Positionsbestimmung – Eigenschaften** Und ändern Sie die Einstellung für Eigenschaft Das das Aktualisierungsintervall für den Standort des Anwenders regelt. Die Standardeinstellung für diese Eigenschaft ist **300** Sekunden (5 Minuten).

Hinweis:

- Das System kann geografische Koordinaten nur für Benutzer aktualisieren, für die in ihren Browsern Standortdienste aktiviert sind. Sogar Benutzer, bei denen die Checkbox **Geolokalisierung verfolgt** aktiviert ist, können von ihren Browsern aufgefordert werden, ihren Standort zu teilen oder zurückzuhalten.
- Die Eigenschaft „Geo_history“ eines Anwenders wird nicht protokolliert, wenn der Anwender ungefähr am selben Standort geblieben ist, auch wenn die Mindestentfernung, die ein Service Desk-Mitarbeiter verschieben muss, um an einem neuen Standort berücksichtigt zu werden (in Metern), auf 0 festgelegt ist.

Zugehörige Informationen

Geografischer Standort

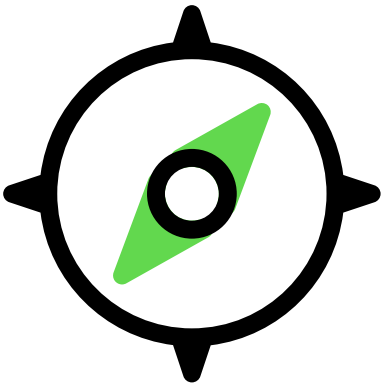
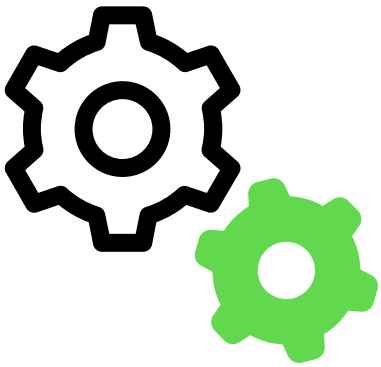
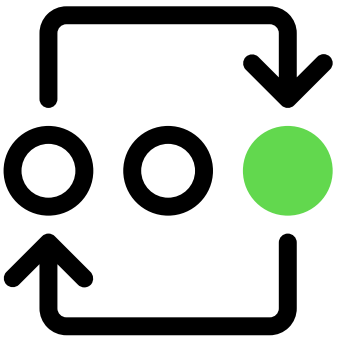
Servicekatalog

Verwenden Sie ServiceNow® Servicekatalog Anwendung zum Erstellen von Servicekatalogen, die Ihren Kunden Selfservice-Möglichkeiten bieten. Passen Sie Portale an, im denen Ihre Kunden Katalogelemente wie Service- und Produktangebote anfordern können. Sie können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auch die Anforderungserfüllung standardisieren, um die Genauigkeit und Verfügbarkeit der Artikel in den Katalogen sicherzustellen.

Erste Schritte

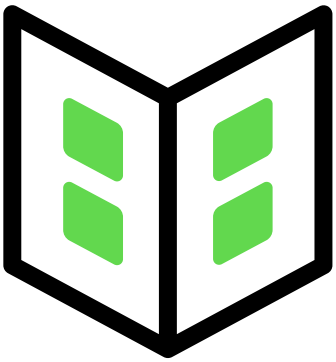
Untersuchen	Konfigurieren	Integrieren
		
Erfahren Sie mehr über Servicekatalog Konzept, Typen von Katalogelementen, Katalog-Generator und Katalogelemente.	Konfigurieren Sie Servicekatalog. Erfahren Sie mehr über Setup, Kategorien, Umfangsdefinition, Anforderungserfüllung und Servicekatalog Sicherheit.	Erfahren Sie mehr über die Integration von Servicekatalog Mit anderen Anwendungen, z. B. ServiceNow® Mitarbeiter-Center, ServiceNow® Serviceportal, Now® Mobile, Und ServiceNow® Virtual Agent.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

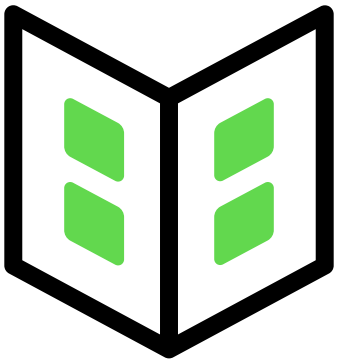
Automatische Übersetzung

Erstellen Sie einen Servicekatalog Assistent



Erfahren Sie mehr über Servicekatalog Assistenten, die Sie verwenden können, wenn die erforderliche Eingabe groß und komplex ist. Der Assistent bietet der anfordernden Person eine Schritt-für-Schritt-Experience und einen Seitenbereich, in dem kontextbezogene Hilfe bereitgestellt wird.

Richten Sie den Katalog-Generator ein

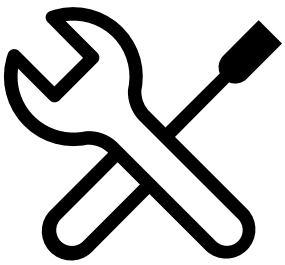


Erfahren Sie mehr über die Einrichtung des Prozesses zum Erstellen von Katalogelementen.

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Katalogelementvorlage

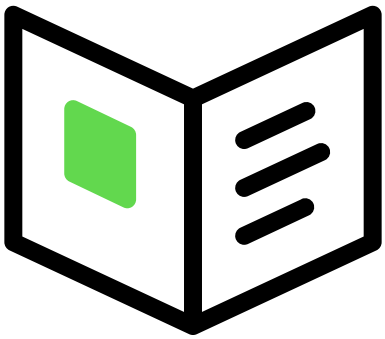
Geben Sie Werte vorab an, oder geben Sie Einschränkungen für Attribute wie Kataloge, Kategorien, Variablentypen und Portaleinstellungen an, die während der Erstellung oder Bearbeitung von Katalogelementen gelten.

Debuggen



Debuggen Sie Anwenderkriterien von Katalogelementen, UI-Anpassungen für Servicekatalog Seiten, Aktionen für Katalogelementvariablen, Leistungsdiagnose eines Katalogelements usw.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern und Eigenschaften ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen in der Service Catalog-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support
- Entwicklerschulungen
- Entwicklerdokumentation

Servicekatalog erkunden

Sie können verwenden Servicekatalog Dient zum Anpassen von Portalen, in denen Ihre Kunden Katalogelemente wie Service- und Produktangebote anfordern können. Sie können auch die Anforderungserfüllung standardisieren, um die Genauigkeit und Verfügbarkeit der Artikel in den Katalogen sicherzustellen.

Servicekatalog – Übersicht

Sie können einen oder mehrere Servicekataloge einrichten und Selfservice-Möglichkeiten bereitstellen. Organisieren Sie Ihre Katalogangebote, indem Sie die Möglichkeit nutzen, mehrere Kataloge zu veröffentlichen, die für bestimmte Zielgruppen bestimmt sind.

Katalog-Generator – Übersicht

Die Katalog-Generator Mit der Experience können Sie die Erstellung und Wartung von Katalogelementen delegieren.

Sie können ein Katalogelement (Katalogelement oder Datensatzersteller) mithilfe einer visuellen und geführten Experience zusammen mit den angegebenen Einschränkungen erstellen oder bearbeiten.

Sie können auch eine Vorlage erstellen, die zum Erstellen von Katalogelementen verwendet werden kann. Beim Erstellen der Vorlage können Sie Werte oder Einschränkungen für Elemente angeben, die mit der Vorlage erstellt wurden, z. B. Einschränkungen für Kataloge, Kategorien, Variablentypen, und Portaleinstellungen.

Auf der -Homepage von Katalog-Generator, Sie können Folgendes tun:

- Katalogelement erstellen
- Eine Katalogelementvorlage erstellen
- Zeigen Sie die verfügbaren Katalogelemente an
- Zeigen Sie die verfügbaren Katalogelementvorlagen an
- Zeigen Sie Katalogelemente an, die kürzlich aktualisiert wurden
- Zeigen Sie den konfigurierten Inhalt an, der den Katalogerstellungsprozess in Ihrer Organisation beschreibt.

Zugehörige Informationen

Katalog-Generator

Typen von Katalogelementen

Servicekatalog bietet einige Typen von Katalogelementen.

Die grundlegenden Servicekatalog-Elementtypen umfassen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Datensatzersteller: alternative Möglichkeiten zum Hinzufügen von Informationen wie Incidents über den Servicekatalog.
- Bestellhandbücher: Mehrere Katalogelemente in einer Anfrage gruppieren.
- Inhaltselemente: Katalogelemente, die Informationen anstelle von Waren oder Dienstleistungen bereitstellen.
- Standardkatalogelemente

Datensatzersteller

Ein Datensatzersteller ist eine bestimmte Art von Katalogelement, mit dem Endanwender aufgabenbasierte Datensätze, z. B. Incidentdatensätze, aus dem Servicekatalog erstellen können.

Verwenden Sie Datensatzersteller, um eine bessere Endanwender-Experience bereitzustellen, anstatt das normale aufgabenbasierte Formular zum Erstellen von Datensätzen zu verwenden. Das Aussehen eines Datensatzerstellers ähnelt dem eines Katalogelements. Der Datensatzersteller erzeugt jedoch anstelle eines angeforderten Elements einen Aufgabensatz wie einen Incident.

Sie können einen Datensatzersteller für Tabellen und Datenbankansichten erstellen, die sich in demselben Umfang wie der Datensatzersteller befinden. Sie können auch einen Datensatzersteller für Tabellen erstellen, die Erstellungszugriff von Anwendungen in anderen Bereichen zulassen.

Definieren Sie einen Datensatzersteller im Servicekatalog oder aus dem Tabellendatensatz.

Hinweis:

- Verwenden Sie einen Datensatzersteller, um nur aufgabenbasierte Datensätze zu erstellen.
- Um sicherzustellen, dass standardmäßige Servicekatalog-Prozesse befolgt werden, z. B. das Einleiten von Workflows wie erwartet, erstellen Sie keine Datensätze für angeforderte Artikel in Datensatzerstellern. Erstellen Sie stattdessen das angeforderte Element mithilfe von Katalogelementen.
- Wenn das Datensatzerstellerskript die Datensatzgenerierung abbricht, wird in der Tabelle „Von Artikel erstellter Datensatz“ [sc_item_produced_record] kein Datensatz generiert.

  Hinweis: Rufen Sie für den aktuellen Datensatz nicht die Methode update, setAbortAction oder sys_class_name auf, um unerwartetes Verhalten zu vermeiden.

Datensatzersteller anlegen

Sie können einen Datensatzersteller für Tabellen und Datenbankansichten erstellen, die sich in demselben Umfang wie der Datensatzersteller befinden. Auch für Tabellen, die Erstellungszugriff von Anwendungen in anderen Bereichen zulassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Übersicht der Datensatzersteller im Servicekatalog: Was sie sind und wie sie erstellt und Variablen und Vorlagen für sie definiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Datensatzersteller**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder wählen Sie den zu bearbeitenden Datensatzersteller aus.
3. Füllen Sie das Formular „Datensatzersteller“ aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern und ihren Beschreibungen im Formular „Datensatzersteller“ finden Sie unter Datensatzerstellerformular.
4. Informationen zum Hinzufügen von Anhängen wie Informationen und Anweisungsdokumentation zum Katalogelement finden Sie unter Fügen Sie einen Anhang hinzu .
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Nachdem Sie das Formular gesendet haben, werden die zugehörigen Listen für **Variablen**, **Variablensets**, **Kategorien** und **Kataloge** verfügbar.
6. Öffnen Sie den Datensatz erneut, um Variablen für den Datensatzersteller zu definieren.

Datensatzersteller aus Tabellen erstellen

Sie können Servicekatalog-Datensatzersteller direkt aus einem Tabellendatensatz erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

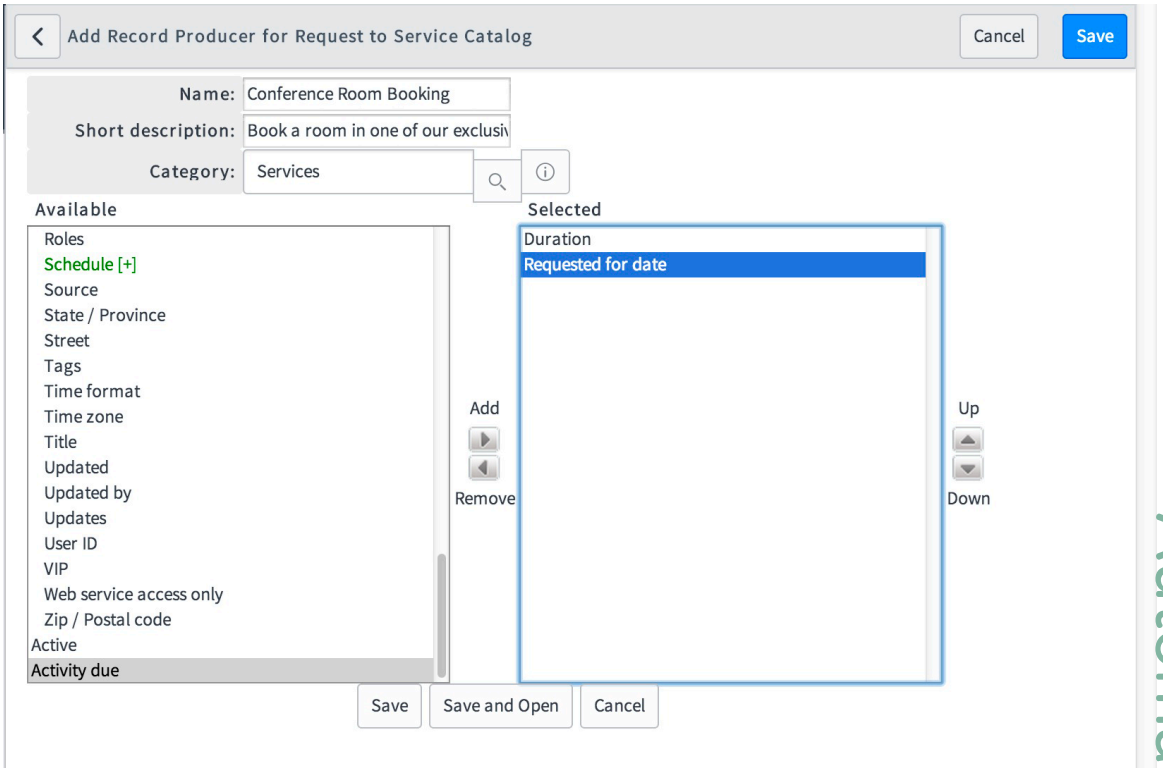
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So erstellen Sie einen Datensatzersteller aus einem Tabellendatensatz:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** Und öffnen Sie den Tabellendatensatz.

   Hinweis: Wenn Sie einen Workflow mit einem Datensatzersteller verwenden, legen Sie die Bedingung auf „Workflow ausführen“ fest.
2. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **Zum Servicekatalog hinzufügen**.
3. Füllen Sie die Felder **Name**, **Kurzbeschreibung** und **Kategorie** so aus, wie Sie dies für Servicekatalogelemente tun würden.
4. Verwenden Sie die Liste, um die Felder und die Reihenfolge auszuwählen, in der sie angezeigt werden sollen.
5. Bis Containervariablen verwenden, wählen Sie aus **|- Containerstart -|** Und **|- Containerende -|** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie auf **Speichern und Öffnen**, um den Datensatzersteller zu öffnen und zusätzliche Optionen zu definieren.
   Alternativ klicken Sie auf **Speichern**, um zum Tabellendatensatz zurückzukehren.
   - Ein Datensatzersteller wird mit diesen Werten erstellt:
     - **Tabellenname**: Tabellendatensatz, der in Schritt 1 geöffnet wurde
     - **Name**, **Kurzbeschreibung** und **Kategorie**: In Schritt 3 eingegebene Informationen
   - Für jedes der ausgewählten Felder wird eine Variable mit folgenden Werten erstellt:
     - **Name**: Spaltenname des Feldes
     - **Typ**: Variablentyp, der dem Feldtyp entspricht
     - **Reihenfolge**: Im Slushbucket ausgewählte Position (z. B. 100 für das erste Feld und 200 für das zweite Feld)
     - **Frage**: Spaltenbezeichnung des Feldes
   - Wenn der Feldtyp **Auswahl** ist, wird für jede Feldauswahl eine entsprechende Frageauswahl erstellt.
   - Der neue Datensatzersteller wird der zugehörigen Liste **Datensatzersteller** im Tabellendatensatz hinzugefügt.

Daten des Datensatzerstellers eingeben und Benutzer umleiten

Sie können Daten für alle Datensätze eingeben, die vom Datensatzersteller erstellt wurden, und einen Endbenutzer auf eine bestimmte Seite umleiten, nachdem der Datensatzersteller übermittelt wurde.

Verwenden Sie eine beliebige Kombination der folgenden Methoden, um Daten mit einem Datensatzersteller einzugeben:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie eine Variable im Datensatzersteller mit demselben Namen wie das Feld im Zieldatensatz. Eine Variable namens caller_id in einem Datensatzersteller für **Neuen Incident erstellen** füllt beispielsweise das Feld `caller_id` im neuen Incident-Datensatz aus. Verwenden Sie einen Variablentyp, der dem Feldtyp entspricht.
- Definieren Sie ein Vorlage Dient zum Zuweisen eines statischen Feldwerts für alle vom Datensatzersteller erstellten Datensätze.
- Definieren Sie ein Skript, das beliebige Variablen oder serverseitige Objekte und Funktionen verwendet, um Werte zuzuweisen.
  - Verwenden Sie `current.*FIELD_NAME*`, um auf Felder im Datensatz zu verweisen, der erstellt wird.
  - Verwenden Sie `producer.*VARIABLE_NAME*`, um auf vom Endbenutzer eingegebene Werte zu verweisen.
  - Verwenden RP.getParameterWert Um angegebene Parameterwerte zurückzugeben, die an die URL übergeben wurden. Das RP steht für „Render Properties“ (Eigenschaften rendern), nicht für „Record Producer“ (Datensatzersteller).

Nach dem Übergeben eines Datensatzerstellers umleiten

Um einen Endbenutzer nach dem Übermitteln des Datensatzerstellers an eine bestimmte Seite umzuleiten, definieren Sie den Umleitungslink im Feld **Skript** mithilfe einer der folgenden Optionen:

- `producer.redirect`: Aktiviert das Redirect-Verhalten innerhalb der Plattform-UI.
- `producer.portal_redirect`: Aktiviert das Redirect-Verhalten innerhalb des Service Portals.

Der folgende Code leitet Benutzer zum Beispiel nach dem Übermitteln des Datensatzerstellers an ihre Homepage weiter:

- Innerhalb der Plattform-UI:

```
producer.redirect="home.do";
```

- Im Service Portal:

```
producer.portal_redirect = "sp?id=sc_home"
```

Der folgende Code gibt die ID des Datensatzerstellers an:

```
RP.getParameterValue('sysparm_id')
```

Bestellleitfäden

Der Bestellleitfaden sendet eine einzelne Servicekatalog-Anforderung, die mehrere Artikel generiert.

Zum Beispiel kann ein New Employee Hire-Bestellleitfaden mehrere Artikel enthalten, die neue Mitarbeiter normalerweise benötigen, wie z. B. Visitenkarten, Computer und Mobiltelefon. Nach Auswahl dieses Bestellleitfadens kann der Kunde Informationen über den neuen Mitarbeiter einschließlich Standort und Berufsbezeichnung angeben. Der Bestellleitfaden sendet dann eine Bestellung für Katalogelemente wie Visitenkarten, basierend auf den bereitgestellten Details.

Bestellleitfäden bestimmen, welche Katalogelemente zu bestellen sind, indem sie die Regelbedingungen der Bestellleitfäden auswerten. Informationen, die der Kunde im Bestellleitfaden eingibt, können als kaskadierende Variablen an die bestellten Artikel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

weitergegeben werden, sodass allgemeine Informationen über mehrere Artikel hinweg wiederverwendet werden können.

Administratoren und Katalogadministratoren können Bestellleitfäden für den Servicekatalog erstellen.

Bestellleitfäden können automatisch ausgeführt werden, wodurch ein Satz bestellter Artikel generiert wird, ohne dass manuell eine Servicekatalog-Anforderung gesendet werden muss. Beispielsweise kann ein Einarbeitungs-Workflow für einen neuen Mitarbeiter automatisch einen Bestellleitfaden für die Bestellung von Artikeln für diesen Mitarbeiter ausführen. Bestellleitfäden können auch so konfiguriert werden, dass die Elemente eines Bestellleitfadens in einer logischen Reihenfolge angeordnet werden. Sie können beispielsweise Ihren Bestellleitfaden so konfigurieren, dass die Anforderung eines neuen Laptops ausgeführt wird, bevor Sie die Anforderung einer neuen E-Mail ausführen.

Verwenden Sie **Skript** Feld in einem Bestellleitfaden zum Hinzufügen oder Entfernen von Katalogelementen zum Bestellleitfaden. Fügen Sie dem Bestellleitfadenformular Katalogelemente hinzu, indem Sie das Formularlayout konfigurieren.

- Um ein Katalogelement hinzuzufügen, das nicht über eine Regelbasis zum Bestellleitfaden hinzugefügt wird, schreiben Sie den folgenden Code in das Skriptfeld:

```
guide.add("<sys_id_of_cat_item>")
```

- Um ein Katalogelement zu entfernen, das über eine Regelbasis zum Bestellleitfaden hinzugefügt wird, schreiben Sie den folgenden Code in das Skriptfeld:

```
guide.remove("<sys_id_of_cat_item>")
```

Bestellleitfäden erstellen

Sie können einen Bestellleitfaden mit einem zweistufigen oder dreistufigen Bestellvorgang erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Bestellleitfäden**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern und ihren Beschreibungen im Bestellleitfaden-Formular finden Sie unter Formular „Bestellleitfaden“.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Definieren Sie in der zugehörigen Liste Regelbasis die Regeln, die bestimmen, welche Elemente in einem Auftrag enthalten sind.

   Weitere Informationen finden Sie unter Regeln erstellen.
6. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Reihenfolge, in der die Elemente in einer Regelbasis eines Bestellleitfadens erfüllt werden müssen, indem Sie auswählen **Sequenz generieren** Schaltfläche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Sequenz, um Elemente in Bestellleitfäden zu erfüllen.

7. **Wahlweise:** Definieren Sie in der Liste *Variablen* die erforderlichen Variablen.

Konfigurieren Sie eine Sequenz, um Elemente in Bestellleitfäden zu erfüllen

Konfigurieren Sie eine Sequenz in Process Automation Designer Zum Erfüllen von Artikeln in Bestellleitfäden. Sobald Sie eine Sequenz definiert haben, müssen Sie nicht manuell überprüfen, ob erforderliche Elemente erfüllt wurden, bevor Sie die abhängigen Elemente erfüllen.

Vorbereitungen

Das Plugin „Bestellleitfaden sequenzielle Erfüllung“ (com.glideapp.servicecatalog.order_guide_sequencing) muss installiert sein. Navigieren Sie zu **System-Plugin** Und suchen Sie nach diesem Plugin. Mit dem Plugin-Formular können Sie das Plugin aktivieren oder reparieren.

Der Bestellleitfaden muss mindestens ein Element in der Regelbasis enthalten.

Erforderliche Rolle: administrator oder sowohl catalog_admin als auch Playbook.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für einen Bestellleitfaden kann eine Sequenz definiert werden, damit nicht alle Elemente im Bestellleitfaden sofort in den Status „in Bearbeitung“ versetzt werden, nachdem die Erfüllung des Bestellleitfadens gestartet wurde. Sie können konfigurieren, wann ein Element erfüllt werden muss. Die angeforderten Elemente verbleiben im Status „Ausstehend“, bis die Erfüllung des Zeitleitfadens den Punkt erreicht, an dem der angeforderte Artikel erfüllt werden muss. Alle von Datensatzerstellern generierten Datensätze werden nur generiert, wenn die Erfüllung des Bestellleitfadens den Punkt erreicht, an dem der Datensatz verarbeitet wird.

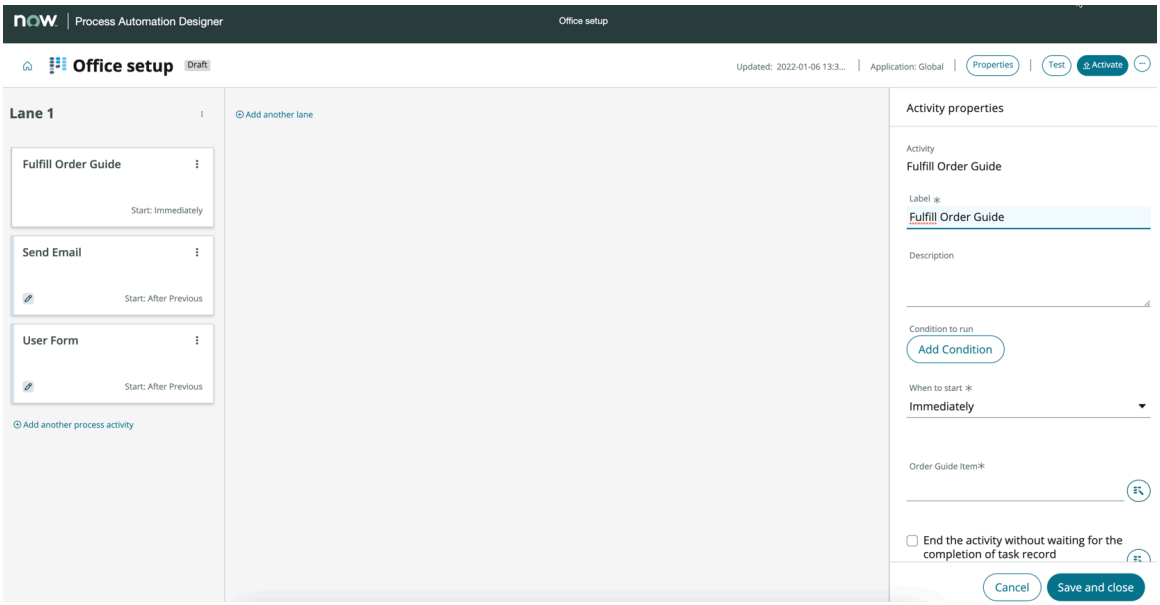
Sequenz, die für Bestellleitfäden generiert wird, die nur Datensatzersteller als Regelbasiselemente enthalten, wird nicht berücksichtigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Bestellleitfäden**an.
2. Wählen Sie den Bestellleitfaden aus, für den Sie eine Sequenz erstellen möchten, in der die Elemente erfüllt werden müssen.
3. Wählen Sie im Formular die aus **Sequenz generieren** Schaltfläche in der oberen rechten Ecke.
4. Geben Sie einen Namen für den Sequenzierungsprozess in ein **Prozessname** Feld.
5. Wählen Sie Aus **Generieren** .
   Die Process Automation Designer Seite wird auf einer neuen Registerkarte angezeigt, und Elemente werden zu hinzugefügt **Spalte 1** Entsprechend ihrer Reihenfolge in der Regelbasis.

   Sie können den Standardnamen der ersten Spalte, Spalte 1, ändern, indem Sie auswählen **Spaltenaktionen > Spalte konfigurieren** Und ändern des Namens.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Wählen Sie in der Spalte eine Aktivitätskarte für das Element aus, das Sie konfigurieren möchten.
7. Konfigurieren Sie die Eigenschaften der Aktivität.

Aktivitätseigenschaften

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name der Regelbasis in der Sequenz.
Beschreibung	Beschreibung der Aktivität.
Startzeitpunkt	Bestimmt, ob die Aktivität sofort, mit der vorherigen Aktivität oder nach der vorherigen Aktivität ausgeführt werden muss.
Bestellleitfadenelement	Artikel im Bestellleitfaden, für den die Aktivität ausgeführt werden muss.
Aktivität beenden, ohne auf den Abschluss des Aufgabendatensatzes zu warten	Option zum Beenden der Aktivität vor Abschluss des Aufgabendatensatzes. Sie können diese Option beispielsweise für eine Incident-Aktivität auswählen, wenn Sie die Aktivität beenden möchten, bevor der Incident geschlossen wird, damit die nächste Aktivität gestartet werden kann.

8. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Bedingung für eine Aktivität hinzu, die so konfiguriert ist, dass sie nach der vorherigen Aktivität ausgeführt wird, indem Sie auswählen **Bedingung Hinzufügen** .
   Die Ausgaben (generierter Aufgabendatensatz, Datensatz-ID, Tabelle) der vorherigen Aktivität sind als Optionen verfügbar, auf die Sie eine Bedingung anwenden können. Die generierte Aufgabendatensatzausgabe ist nur für Katalogelemente und Datensatzersteller verfügbar, deren Zieltabelle eine Erweiterung der Aufgabentabelle ist.
9. **Wahlweise:** Zeigen Sie die konfigurierten Eigenschaften der Aktivität an, indem Sie auswählen **Zeigen Sie alle Eigenschaften an** .
10. **Wahlweise:** Fügen Sie der Spalte neue Elemente hinzu, indem Sie auswählen **Fügen Sie eine weitere Prozessaktivität hinzu** Und wählen Sie dann eine Aktivität in aus **Fügen Sie Aktivität hinzu** Dialogfeld.

    (Optional) Wenn ein Bestellleitfaden mehr als 20 Regelbasiselemente enthält, werden der ersten Spalte nur die ersten 20 Elemente hinzugefügt. Sie können die verbleibenden manuell zur Sequenz hinzufügen, indem Sie auswählen **Bestellleitfaden Erfüllen** Aktivität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

in **Fügen Sie Aktivität hinzu** Dialogfeld. Artikel, die über das Bestellleitfadenskript hinzugefügt wurden, müssen auch manuell hinzugefügt werden.

11. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

> **Hinweis:** Wenn dieselbe Aktivität mehrmals in einem Sequenzierungsprozess hinzugefügt wird, wird die Aktivität nur einmal ausgeführt, wenn sie zum ersten Mal in der Sequenz auftritt.

12. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Spalte, um ähnliche Katalogelemente zu gruppieren, indem Sie auswählen **Fügen Sie eine weitere Spalte hinzu** .
13. **Wahlweise:** Ändern Sie die Reihenfolge der Aktivitäten, indem Sie die Aktivitätskarten innerhalb oder zwischen den Spuren ziehen.
14. **Wahlweise:** Bestimmen Sie, wann die Spalte ausgeführt wird, indem Sie eine Option aus der auswählen **Zeitpunkt für den Start** Dropdown-Menü.
15. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Eigenschaften der konfigurierten Sequenz an, indem Sie auswählen **Eigenschaften** Schaltfläche in der oberen rechten Ecke.
16. Veröffentlichen Sie den Sequenzierungsprozess, indem Sie auswählen **Aktivieren** .

Sehen Sie sich dieses sechsminütige Video an, um zu erfahren, wie Sie eine Sequenz zur Erfüllung von Elementen in Bestellleitfäden konfigurieren. Konfigurieren Sie eine Sequenz, um Elemente in Bestellleitfäden zu erfüllen

Zugehörige Informationen

Prozessautomatisierungs-Designer

Bestellleitfäden anfordern

Einmal angelegt, zeigen Bestellleitfäden dem Kunden standardmäßig einen dreistufigen Bestellvorgang.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. *Anforderungen beschreiben*: Geben Sie die erforderlichen Informationen ein.
   Regeln für Bestellleitfäden werten diese Informationen aus, um zu bestimmen, welche Katalogelemente zu bestellen sind.
2. *Optionen wählen*: Wählen Sie Konfigurationsoptionen für die bestellten Artikel und geben Sie zusätzliche Informationen einschließlich Anlagen an.
3. *Auschecken*: Überprüfen und bearbeiten Sie die Artikelinformationen, und klicken Sie anschließend auf **Bestellung abschicken**, um die Anforderung zu übermitteln.

Wenn der angeforderte Artikel als Teil eines Bestellleitfadens bestellt wurde, zeigt das Feld **Bestellleitfaden** im Formular „Angeforderter Artikel“ den Namen des Bestellleitfadens an.

> **Hinweis:** Der Schritt *Auschecken* kann in einem Bestellleitfaden weggelassen werden, um einen schnelleren zweistufigen Prozess zu ermöglichen. Um diesen dritten Schritt auszulassen, aktivieren Sie die Checkbox **Zweistufig**, wenn Sie den Bestellleitfaden erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für einen Bestellleitfaden ansehen

Stellen Sie sich ein Szenario vor, in dem Sie einen Bestellleitfaden für die Einstellung neuer Mitarbeiter haben, der Dienstleistungen und Artikel als Teil des Onboarding-Prozesses bereitstellt.

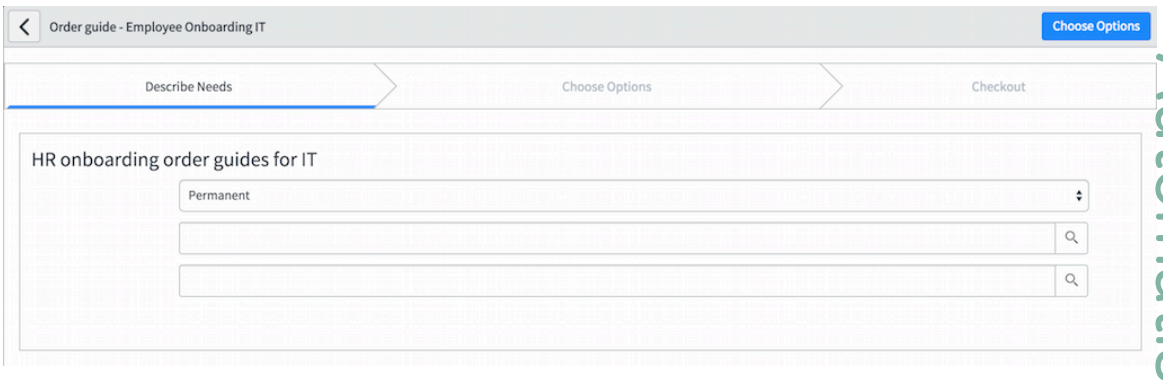
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

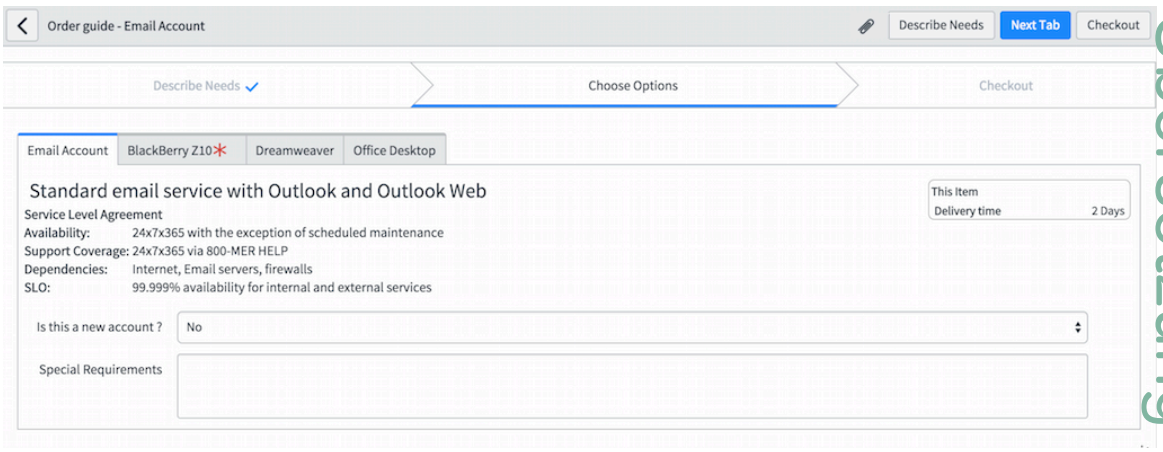
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. *Anforderungen beschreiben*: Der Bestellleitfaden fragt Informationen vom Endbenutzer ab.



2. *Optionen wählen*: Der Bestellleitfaden verwendet die eingegebenen Informationen und vordefinierte Regeln, um Optionen zu generieren.

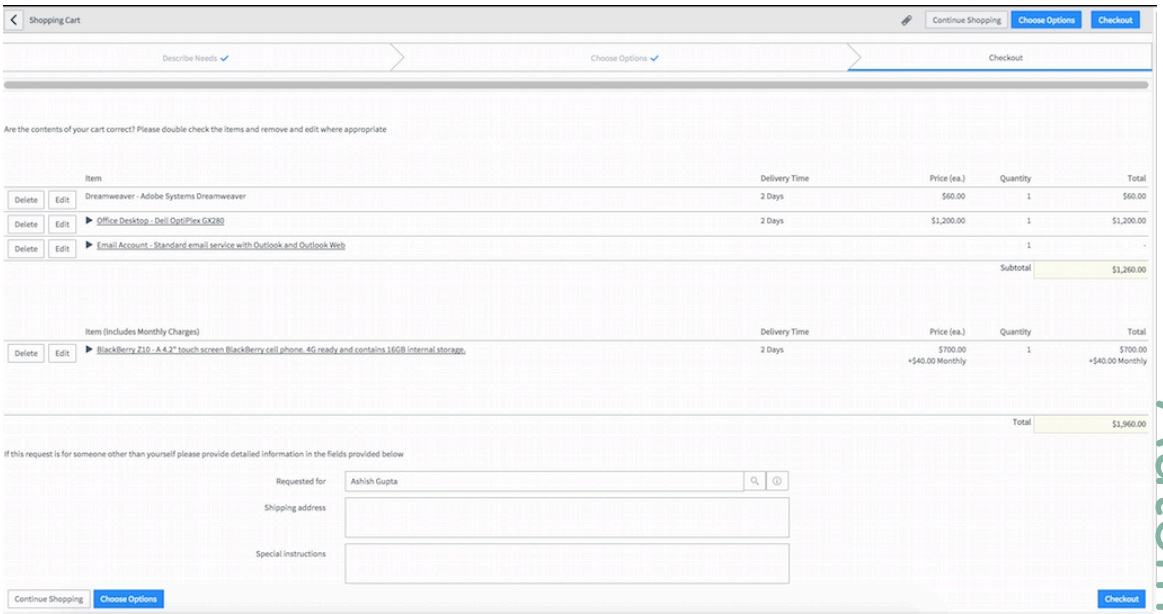


Der Endbenutzer wählt Konfigurationsoptionen für die bestellten Artikel aus, und gibt zusätzlich benötigte Informationen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. *Auschecken*: Der Endbenutzer überprüft und bearbeitet Artikelinformationen, und klickt anschließend auf **Bestellung abschicken**, um die Anforderung zu übermitteln.



Bestellleitfadenregeln zum Hinzufügen eines Katalogelements erstellen

Sie können ein Katalogelement mithilfe bestimmter Regeln zu einem Bestellleitfaden hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bestellleitfadenregeln definieren Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit ein bestimmter Artikel in einen Auftrag aufgenommen wird. Zum Beispiel kann eine Bestellleitfadenregel für die Einstellung neuer Mitarbeiter festlegen, dass, wenn der Jobtitel des neuen Mitarbeiters CTO oder Director ist und die Abteilung IT ist, ein Executive-Desktopelement zum Auftrag hinzugefügt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Bestellleitfäden**an.
2. Öffnen Sie einen Bestellleitfaden.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Regelbasis** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Regelführung

Feld	Beschreibung
Leitfaden	Der Bestellleitfaden, auf den die erstellten Regeln angewendet werden.
An dieser Position	Tabulatorpositionen werden in der Reihenfolge von links nach rechts nummeriert, wobei die niedrigste Zahl links vom Bildschirm erscheint.
Anwendung	Name der Anwendung, die verwendet wird
Wenn diese Bedingung wahr ist	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit diese Regel angewendet wird. Erstellen Sie Bedingungen mit Bedingungsgenerator . Bedingungen können anhand

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	von *Schlüsselwörtern*, *Angefordert von*, *Angefordert für* oder jeder für diesen Bestellleitfaden definierten Variablen ausgewertet werden.
Dieses Element einbeziehen	Element, das in den Auftrag eingeschlossen werden soll, wenn alle in *Wenn diese Bedingung wahr ist* definierten Bedingungen erfüllt sind. **Hinweis:** Sie können auch Datensatzersteller in den Bestellleitfaden aufnehmen.
Pflichtbewertung ignorieren	Option Damit Kunden fortfahren können, ohne Pflichtfelder für die Bildschirme „Anforderungen beschreiben“ und „Optionen auswählen“ auszufüllen. Der obligatorische Status eines Feldes wird durch die Variable bestimmt, die dieses Feld definiert. Wenn Pflichtfelder nicht durchgesetzt werden, werden relevante Informationen nicht an die bestellten Artikel weitergegeben. Wenn beispielsweise in einem Bestellleitfaden für die Einstellung neuer Mitarbeiter die Adresse nicht angegeben wird, sind diese Informationen nicht in den bestellten Visitenkarten enthalten.
Einkaufswagenlayout verwenden	Option Dient zur Verwendung des konfigurierten Einkaufswagenlayouts.
Menge anzeigen	Option zum Anzeigen der bestellten Menge eines Katalogelements im Abschnitt „Optionen auswählen“, wenn ein Kunde über das Serviceportal oder die Now Mobile-App einen Bestellleitfaden anfordert. **Hinweis:** Wenn **Blenden Sie Die Menge Aus** Portaleinstellung wird beim Erstellen oder Bearbeiten eines Katalogelements ausgewählt. Die Bestellmenge wird im Abschnitt „Zusammenfassung“ angezeigt, aber nicht im Abschnitt „Optionen auswählen“.
Menge	Option zum Auswählen von d Standardmenge Eines Katalogelements Für den Bestellleitfaden. Wenn die Menge angezeigt wird, kann dieser Wert während des Checkouts geändert werden.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Variablen für Bestellleitfäden erstellen

Sie können Variablen innerhalb eines Bestellleitfadens anlegen.

Um Variablen für Bestellleitfäden zu erstellen oder zu bearbeiten, öffnen Sie einen Bestellleitfaden, und wählen Sie dann einen Eintrag aus der zugehörigen Liste **Variablen** aus.

Servicekatalogvariablen in Bestellleitfäden definieren die Fragen und möglichen Antworten, die dem Kunden bei der Bestellung präsentiert werden. Diese Information wird von Bestellleitfadenregeln verwendet. Variablen können auch kaskadiert werden, wobei die Variablenwerte an einzelne bestellte Elemente weitergegeben werden.

Die Preisfindung wird für eine Bestellleitfadenvariable nicht unterstützt, auch wenn Sie die Preisfindung für die Variable über einen Variablensatz definieren und den Variablensatz dem Bestellleitfaden zuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikelvariablenzuweisungen erstellen

Erstellen Sie eine Artikelvariablenzuweisung, mit der der Katalogadministrator einen Standardwertmechanismus im Kontext des Bestellleitfadens einrichten kann, sodass sich der Benutzer nur auf die erforderlichen Werte konzentrieren kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispielsweise können Sie den Standardspeicher eines iPhone für Sales auf 64 GB und für Development auf 16 KB festlegen. Diese Einstellung wird im Leitfaden für die Einstellung neuer Mitarbeiter unter Verwendung sich gegenseitig ausschließender Regeln und durch entsprechende Einstellung der Speichervariablen für Sales und Development konfiguriert.

Der Wert für eine Artikelvariable wird in der folgenden Reihenfolge festgelegt:

1. Artikelvariablenzuweisung
2. Kaskadierender Wert (falls keine Artikelvariablenzuweisung existiert)
3. Standardwert, der in der Variablendefinition definiert ist (wenn kein kaskadierender Wert oder keine Artikelvariablenzuweisung existiert)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Bestellleitfäden**an.
2. Öffnen Sie einen Bestellleitfaden.
3. Öffnen Sie eine Regel.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Artikelvariablenzuweisungen** auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Artikelvariablenzuweisung

Feld	Beschreibung
Artikelvariable	Name der Artikelvariablen. Wählen Sie eine Artikelvariable aus der Liste oder erstellen Sie eine.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um den Datensatz aktiv zu machen.
Zuweisungstyp	Name des Zuordnungstyps. Wählen Sie entweder „Bestellleitfadenvariable“ oder „Wert“. Wenn „Bestellleitfadenvariable“ ausgewählt ist, ist das Feld **Bestellleitfadenvariable** aktiviert.
Variable für Bestellleitfaden	Name der Bestellleitfadenvariablen Wählen Sie eine Bestellleitfadenvariable aus der Liste oder erstellen Sie eine. (Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn der **Zuordnungstyp** die Bestellleitfadenvariable ist.)

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Legen Sie einen Artikelvariablenwert so fest, dass er mit einem Wert einer Bestellleitfadenvariablen oder einem Standardwert für Bestellleitfäden übereinstimmt, indem Sie eine Artikelvariablenzuweisung verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablen für Bestellleitfäden kaskadieren

Durch die Kaskadierung können Werte, die für Variablen im ursprünglichen Bestellformular eingegeben wurden, an die entsprechenden Variablen in den bestellten Katalogelementen übergeben werden.

Durch die Kaskadierung können Werte, die für Variablen im ursprünglichen Bestellformular eingegeben wurden, an die entsprechenden Variablen in den bestellten Katalogelementen übergeben werden. Zum Beispiel fordert eine Variable auf dem ursprünglichen Bestellformular den Kunden auf, einen Wert für dem Lieferort einzugeben. Wenn Sie die Kaskadierung aktivieren, füllt der Wert für diese Variable die Felder für den Lieferort für jeden der bestellten Artikel aus.

Um die Kaskadierung zu aktivieren, aktivieren Sie die Checkbox **Variablen kaskadieren** beim Erstellen des Bestellleitfadens. Erstellen Sie dann Variablen für die Katalogelemente, die den Namen der entsprechenden Variablen in dem Bestellleitfaden entsprechen. Wenn ein Kunde eine Bestellung aufgibt, erben die Variablen der bestellten Artikel die Werte der gleichnamigen Variablen im Bestellleitfaden.

Variablensätze verwenden

Sie können einen Variablensatz mit einem Bestellleitfaden verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für kaskadierende Variablen muss dieselbe Variable sowohl im Bestellleitfaden als auch in den bestellten Artikeln vorhanden sein. Es kann sinnvoll sein, jede Variable einmal in einem Variablensatz zu definieren und dann den Variablensatz sowohl dem Bestellleitfaden als auch dem einzelnen Katalogelement zuzuordnen. Dieser Ansatz vermeidet Doppelungen und stellt sicher, dass die Variable an beiden Orten gleich ist.

So verwenden Sie einen Variablensatz mit einem Bestellleitfaden:

Prozedur

1. Erstellen Sie den Variablensatz.
2. Erstellen Sie im Formular „Variablensatz“ jede Variable.
3. Fügen Sie den Variablensatz dem Bestellleitfaden und jedem betroffenen Katalogelement hinzu.

> **Hinweis:** Die einzelnen Variablen in einem Variablensatz werden nicht in den Formularen für Bestellleitfaden oder Katalogelement angezeigt. Um die Variablen in einem Variablensatz anzuzeigen, öffnen Sie den Variablensatz-Datensatz.

Kaskadierte Variablen ausblenden

Sie können die duplizierten Variablen auf den Bildschirmen für **Optionen auswählen** ausblenden, um Ihren Bildschirm übersichtlich zu halten.

Wenn Sie Variablen kaskadieren, können Sie die duplizierten Variablen auf den Bildschirmen für „Optionen auswählen“ ausblenden, wodurch diese Bildschirme einfacher werden.

Um doppelte Variablen nach dem ursprünglichen Bildschirm „Anforderungen beschreiben“ in der Service Catalog-Plattform-UI auf allen Bildschirmen auszublenden, führen Sie ein *`onLoad catalog client`*-Skript aus.

```
function onLoad(){
  var item = g_form.getControl("current_item");
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 var guide = g_form.getControl("sysparm_guide");

 if (item == null && guide == null )
 return;

 if(item != null && guide != null && item.value == guide.value)
   return;
 g_form.setDisplay('YOUR_VARIABLE_NAME',false);
}
```

Um doppelte Variablen auf allen Bildschirmen nach dem anfänglichen Bildschirm „Anforderungen beschreiben“ im Serviceportal auszublenden, verwenden Sie `IsOrderGuide()` Methode.

```
if(g_service_catalog.isOrderGuide())
 g_form.setDisplay('variable_name', false);
```

Durchsetzung eines Pflichtfeldes vermeiden

Sie können es vermeiden, ein Pflichtfeld auf Registerkarten zu erzwingen.

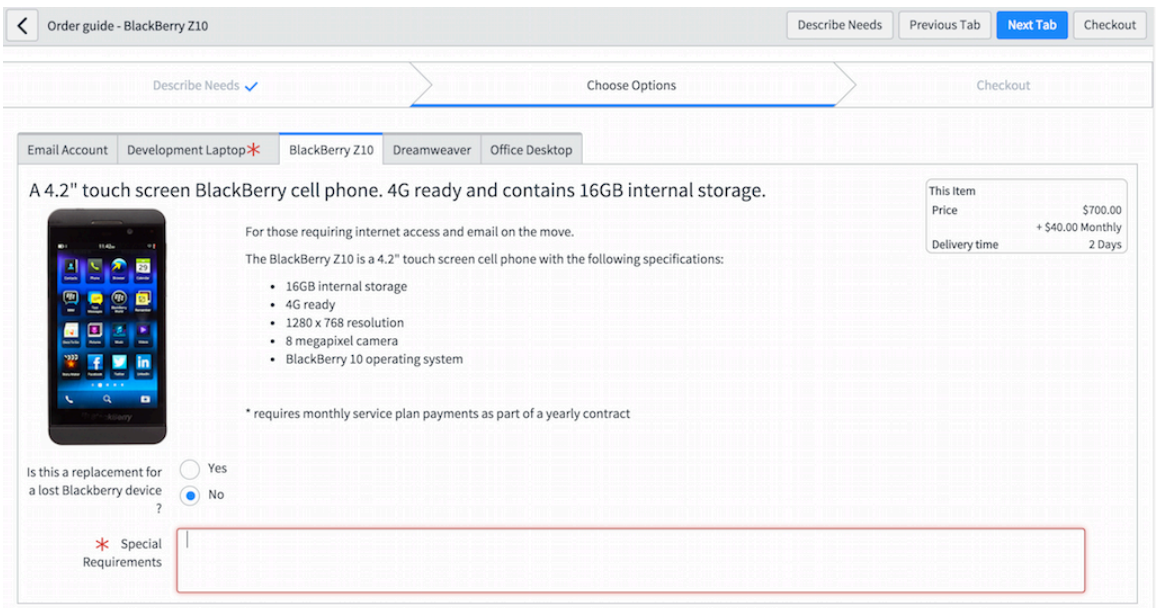
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig müssen Pflichtfelder beim Registerkartenwechsel im Bereich **Optionen auswählen** der Bestellleitfäden ausgefüllt werden.

Pflichtfelder in Bestellleitfäden



Wenn der Kunde in diesem Beispiel versucht, eine andere Registerkarte auszuwählen, ohne das Feld für *Straße und Hausnummer* auszufüllen, wird eine Warnung angezeigt. Der Kunde kann die Registerkarten nicht wechseln, ohne diese Informationen einzugeben.

So vermeiden Sie diese Erzwingung in allen Bestellleitfäden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft *Pflichtfelder beim Registerkartenwechsel im Bereich „Optionen auswählen“ der Bestellleitfäden validieren* (`glide.sc.guide.tab.validate`).
3. Deaktivieren Sie die Checkbox *Ja*.

   Wenn Sie diese Änderung vornehmen, sind Pflichtfelder noch obligatorisch, aber der Kunde kann zwischen den Registerkarten wechseln, bevor er die Pflichtfelder ausfüllt. Die Ausfüllung der Pflichtfelder wird dann überprüft, wenn der Kunde entscheidet, mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

   Um die Erzwingung von Pflichtfeldern insgesamt zu vermeiden, verwenden Sie die Checkbox *Pflichtbewertung ignorieren* innerhalb der relevanten Bestellleitfadenregel.

Bestellleitfäden automatisch ausführen

Sie können einen Bestellleitfaden automatisch innerhalb eines Workflows oder eines Serverskripts ausführen und Parameter an diesen Bestellleitfaden übergeben, um Variablenwerte zu definieren.

Generieren Sie automatisch einen Satz bestellter Artikel als Teil eines umfassenderen Prozesses, ohne dass Sie manuell eine Servicekatalog-Anforderung senden und vorhandene Informationen erneut eingeben müssen.

Sie können beispielsweise einen Bestellleitfaden ausführen, um HR-Onboarding-Anforderungen zu erfüllen und Parameter wie die Position und die Abteilung des neuen Mitarbeiters zu übergeben. Der Bestellleitfäden generiert dann basierend auf diesen Parametern eine Reihe von angeforderten Elementen wie Laptop und E-Mail-Account.

Zugehörige Informationen

Service Catalog API

Inhaltselemente definieren

Service Catalog-Elemente für die Bereitstellung von Informationen anstelle von Waren oder Services

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Inhaltselemente können auf Wissensartikel, statische Textblöcke oder externe webbasierte Inhalte verweisen.

So definieren Sie Inhaltselemente:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog > Katalogdefinition > Inhaltselemente**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus, um das Element zu definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Inhaltselemente

Feld	Beschreibung
Name, Kategorie, Symbol, Rollen, Aktiv,	Wie für Standard-Katalogelemente.
Content-Typ	Die Art der Informationen, die angezeigt werden sollen, wenn ein Benutzer das Element auswählt. ○ **KB-Artikel**: Ein ServiceNow-Wissensartikel, der Benutzern mit den angegebenen Rollen zur Verfügung steht. ○ **Kataloginhalt**: Ein statischer Textblock, formatiert mit HTML. ○ **Externer Inhalt**: Dokumente oder Webseiten, die außerhalb der Basissysteminstanz gespeichert sind.
Ziel	Ort, an dem der Inhalt angezeigt wird. ○ **In Katalog**: Zeigt den Inhalt im IFrame-Fenster des Katalogs an (wodurch einige externe Websites möglicherweise nicht ordnungsgemäß gerendert werden). ○ **Neues Fenster/Register**: Zeigt den Inhalt in einem neuen Browserfenster oder einer neuen Registerkarte an. Wählen Sie diese Option, wenn der Inhalt im Katalog nicht ordnungsgemäß angezeigt wird.
URL	Die vollständige URL (einschließlich vorangestelltem http:// oder https://) für externen Inhalt, der angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer das Element auswählt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der **Content-Typ Externer Inhalt** ist. **Hinweis:** Da auf Basissysteminstanzen über HTTPS zugegriffen wird, können Links zu HTTP-Sites je nach Browsersicherheitseinstellungen zu einem Content-Fehler oder einer Warnung im gemischten Modus führen.
KB-Artikel	Der Wissensartikel, der angezeigt wird, wenn ein Benutzer das Element auswählt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der **Content-Typ KB-Artikel** ist.
Kurzbeschreibung, Beschreibung, Bild	Wie für Standard-Katalogelemente. Diese Felder sind nur verfügbar, wenn der **Content-Typ Kataloginhalt** ist.
Meta	Durch Kommas getrennte Liste von Tags, die für die Suche nach dem Inhaltselement verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren.
Im Service Portal ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist das Inhaltselement im Service Portal nicht verfügbar.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie eine Standardbreite für Servicekatalog Variablen

Konfigurieren Sie die Standardbreite für Variablen auf einer Katalogelementseite, um anzugeben, wie viel Prozent der Bildschirmgröße sie umfassen darf.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

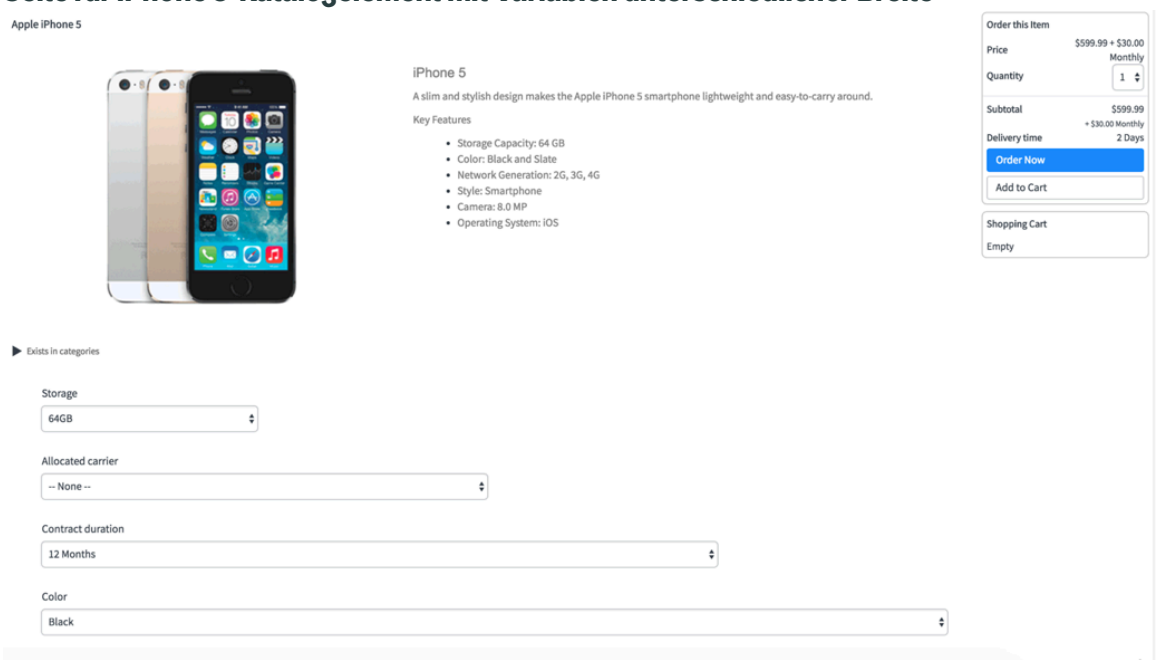
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgende Abbildung zeigt, wie die Variablen für die verschiedenen Apple iPhone 5-Optionen auf unterschiedliche Breiten eingestellt sind.

Seite für iPhone 5-Katalogelement mit Variablen unterschiedlicher Breite



Eine Standardbreite kann nicht festgelegt werden oder gilt nicht für die folgenden Variablen:

- Die Variablen „Bruch“, „Container-Ende“, „Containeraufteilung“, „Container-Beginn“ und „Bezeichnung“.
- Jede Variable in einem Container mit zweispaltigem Layout.
- Ein Variablensatz mit einem zweispaltigen Layout.
- Jede Variable, die mit einer benutzerdefinierten Breite erstellt wird, die im Feld **Variablenbreite** im Variablenformular festgelegt ist. Details finden Sie unter Servicekatalogvariablen erstellen. Die benutzerdefinierte Breite für die Variable überschreibt die Standardbreite, die für den Variablentyp festgelegt wurde.

Hinweis: Benutzerdefinierte Variablenbreiten werden weder für Mobil noch im Service Portal unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **Standardformat für Variablen**an.
2. Wählen Sie für jeden Variablentyp eine Standardbreite aus.

Option	Bezeichnung
25 %	Konfiguriert die Variable so, dass sie 25 % der verfügbaren Bildschirmgröße ausmacht.
50 %	Konfiguriert die Variable so, dass sie 50 % der verfügbaren Bildschirmgröße ausmacht. Standardmäßig benötigen einige Variablen mindestens 50 % Breite.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
75 %	Konfiguriert die Variable so, dass sie 75 % der verfügbaren Bildschirmgröße ausmacht.
100 %	Konfiguriert die Variable so, dass sie 100 % der verfügbaren Bildschirmgröße ausmacht.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Reguläre Ausdrücke für eine Variable definieren

Definieren Sie einen regulären Ausdruck (regex), um einen Variablenwert zu bestätigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **Regulärer Ausdruck für Variablenvalidierung**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des regulären Ausdrucks.
Validierungsnachricht	Nachricht, die angezeigt wird, wenn die Validierung fehlschlägt.
Aktiv	Gibt an, ob der reguläre Ausdruck aktiv ist.
Regulärer Ausdruck	Folge von Zeichen, die das Format des Variablenwerts definieren. Zum Beispiel: ◦ Ungültiger regulärer Ausdruck: /(((ftp|http|https):\/\/)|(www\.))([-\w\.\/#$\?=+@&%_:;]+)/i ◦ Gültiger regulärer Ausdruck: (((ftp\|http\|https):\/\/)\|(www\.))([-\w\.\/#$\?=+@&%_:;]+) **Hinweis:** ◦ Stellen Sie sicher, dass der reguläre Ausdruck keine nachteilige Rückverfolgung verursacht. ◦ Verwenden Sie keine eingebetteten Flag-Ausdrücke. ◦ Verwenden Sie die Liste **Flag des regulären Ausdrucks** zum Ignorieren der Groß-/Kleinschreibung.
Flag des regulären Ausdrucks	Zeichensatz, der beim Validieren des regulären Ausdrucks berücksichtigt wird. ◦ Keine: Es werden keine Flags für reguläre Ausdrücke angewendet. ◦ Keine Unterscheidung nach Groß-/Kleinschreibung: Aktiviert die Zuordnung ohne Unterscheidung nach Groß-/Kleinschreibung. Bei der Zuordnung ohne Unterscheidung nach Groß-/Kleinschreibung wird davon ausgegangen, dass nur Zeichen im US-ASCII-Zeichensatz abgeglichen werden. Die mit Unicode kompatible

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Zuordnung ohne Unterscheidung nach Groß-/Kleinschreibung wird durch Auswahl von **Beide** als regulärer Ausdruck aktiviert. ○ Unicode-Groß-/Kleinschreibung: (Für die künftige Verwendung reserviert) Gleiches Verhalten wie bei **Keine**. ○ Beide: Die Zuordnung ohne Unterscheidung nach Groß- und Kleinschreibung wird auf eine dem Unicode-Standard entsprechende Weise vorgenommen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Servicekatalogvariablen erstellen

Variablen zwischen Aufgaben übergeben

Übergeben Sie Variablen von einem Schritt des Erfüllungsprozesses an einen anderen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Variablen können von jedem Workflow oder Ausführungsplan verarbeitet werden, der den angeforderten Elementen zugeordnet ist.

Hinweis: Um eine Variable zwischen Aufgaben zu übergeben, aktivieren Sie die Checkbox **Global**, wenn Sie eine Servicekatalogvariable erstellen.

Betrachten Sie beispielsweise die folgenden Aufgaben im Rahmen des Erfüllungsprozesses für ein neues PC-Katalogelement.

Prozedur

1. Stellen Sie einen PC bereit.
2. Installieren Sie die Standardsoftware des Unternehmens.
3. Richten Sie einen E-Mail-Account ein.
4. Liefern und richten Sie den PC für den Anforderer ein.
   Für Schritt 4 sind möglicherweise Informationen aus Schritt 3 erforderlich (die Anmeldeinformationen für den E-Mail-Account zum Einrichten der E-Mail-Adresse auf dem PC). Wenn die Schritte 3 und 4 von verschiedenen Erfüllungsgruppen ausgeführt werden, können Sie Variablen verwenden, um diese Informationen in den Aufgaben für die Schritte 3 und 4 sichtbar zu machen. Sie können dann die Informationen zwischen Gruppen weitergeben, sodass die zweite Gruppe auf die Anmeldeinformationen des E-Mail-Accounts zugreifen kann.

Katalogelemente erstellen oder bearbeiten

Definieren Sie einzelne Katalogelemente mit Servicekatalog. Sie können Katalogelemente erstellen, bearbeiten und kopieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Katalogelement“ aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern und ihren Beschreibungen im Formular „Katalogelement“ finden Sie unter Formular „Katalogelement“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Weisen Sie den Artikel ggf. weiteren Katalogen und Kategorien zu.
- Definieren Sie gegebenenfalls Variablen für den Artikel.
- Informationen zum Hinzufügen von Anhängen wie Informationen und Anweisungsdokumentation zum Katalogelement finden Sie unter Fügen Sie einen Anhang hinzu .

Zugehörige Themen lesen:

- Servicekatalogvariablen erstellen
- Benutzerkriterien auf Elemente anwenden
- Wiederkehrenden Preis festlegen

Katalogelemente bearbeiten

Katalogadministratoren können ein Element aus der Servicekatalogauflistung bearbeiten. Katalogmanager und Katalogeditoren können einen Artikel auch dann bearbeiten, wenn sie dem Artikel zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So bearbeiten Sie ein Katalogelement aus der Servicekatalogauflistung:

Prozedur

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- **Variablen konfigurieren**: Fügen Sie Variablen zu einem Element hinzu oder entfernen Sie sie von einem Element.
- **Neue Variable**: Erstellen Sie eine neue Variable für das Element.
- **Element konfigurieren**: Bearbeiten Sie die Elementdefinition.
- **Client-Skripts konfigurieren**: Bearbeiten Sie die Katalog-Client-Skripts für das Element.
- **UI-Richtlinien konfigurieren**: Bearbeiten Sie die Katalog-UI-Richtlinien für das Element.

Katalogelemente kopieren

Kopieren Sie ein Element, um ein vollständiges Duplikat des Elements zu erstellen, einschließlich der Elementdetails, Anlagen, Variablen, Client-Skripts und Genehmigungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Kopieren kann nützlicher sein als die Verwendung der Funktion zum Einfügen, da die Funktion nur die Details des Elements kopiert.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Katalogelementformular.
2. Verwenden Sie die Schaltfläche **Kopieren**, um eine neue Kopie eines Katalogelements mit dem Namen **Kopie von [Elementname]** zu erstellen.

Hinweis:

- Wenn Sie ein aktives Katalogelement kopieren, ist die Kopie ebenfalls aktiv. Ziehen Sie in Betracht, die Kopie zu deaktivieren, indem Sie die Checkbox **Aktiv** deaktivieren, bis die Änderungen abgeschlossen sind.
- Wenn Sie eine Tabelle in der Eigenschaft **Beziehungstabellen, die Teil der Aktion „Element kopieren“ sind. Tabellennamen müssen durch Kommas getrennt werden** Eigenschaft in **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften** Seite werden auch die Tabellendatensätze kopiert, die einen Verweis auf ein Katalogelement haben. Sie ist nur anwendbar, wenn Sie das Katalogelement mithilfe der UI Action **Kopieren** kopieren. Tabellennamen sollten ohne Leerzeichen durch Kommas getrennt sein.

Prüfung der Barrierefreiheit in der Symbolleiste

Mit der Barrierefreiheitsprüfung in der Symbolleiste können Sie Probleme im Zusammenhang mit Barrierefreiheit beim Erstellen eines Katalogelements im Servicekatalog identifizieren und beheben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Bestätigen Sie, dass die folgenden Eigenschaften die richtigen Werte für die Barrierefreiheitsprüfung enthalten:

Eigenschaft	Wert
Glide.ui.html.Editor.Symbolleiste	A11yCheck
Glide.ui.html.Editor.enabled_Plugins	A11ychecker

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.

Hinweis: Wenn Sie die Zugänglichkeit des Inhalts für ein vorhandenes Katalogelement überprüfen möchten, wählen Sie das Katalogelement aus der Liste aus.

3. Wählen Sie die Registerkarte Elementdetails aus.
4. In **Beschreibung** Wählen Sie das Symbol für die Barrierefreiheitsprüfung aus In der Symbolleiste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Zeigen Sie Probleme im Zusammenhang mit Barrierefreiheit in an **Barrierefreiheitsprüfung** Fenster zusammen mit Vorschlägen für die Lösung jedes Problems.
6. Wählen Sie Aus **Reparieren** Um den Vorschlag zu implementieren, oder **Ignorieren** .

   Wenn der artikel keine Probleme mit der Barrierefreiheit enthält, dann wird **Barrierefreiheitsprüfung** Im Fenster wird eine Erfolgsmeldung angezeigt:

   Keine Probleme mit Barrierefreiheit erkannt

Katalogelement hinzufügen

Servicekatalog Ermöglicht Ihnen das Hinzufügen eines Katalogelements zu mehreren Katalogen und Kategorien.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Katalogelement kann in mehreren Katalogen und Kategorien verfügbar sein. Eine Laptop-Tasche kann beispielsweise sowohl in der Kategorie „Laptops und Taschen“ als auch in der Kategorie „Zubehör“ verfügbar sein.
Innerhalb eines Elements:

- Die zugehörige Liste „Kataloge“ definiert die Kataloge, in denen das Element verfügbar ist.
- Die zugehörige Liste „Kategorien“ definiert die Kategorien, in denen das Element verfügbar ist.

Prozedur

Um einen Artikel einer anderen Kategorie oder einem anderen Katalog zuzuordnen, geben Sie die neuen Details in die entsprechende zugehörige Liste ein.

Hinweis: Die Werte in diesen Listen überschreiben die Werte von **Kataloge** Und **Kategorie** Felder im Katalogelementformular. Wenn Sie Werte für eine der beiden zugehörigen Listen ändern, aktualisieren diese Änderungen automatisch die Werte in diesen Feldern.

Katalogelemente über Kataloge hinweg freigeben

Sie können ein Katalogelement freigeben, sodass Benutzer dieses Element aus verschiedenen Katalogen bestellen können. Sie können beispielsweise ein Element zum Zurücksetzen des Passworts für Kataloge freigeben, die verschiedenen Teams dienen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

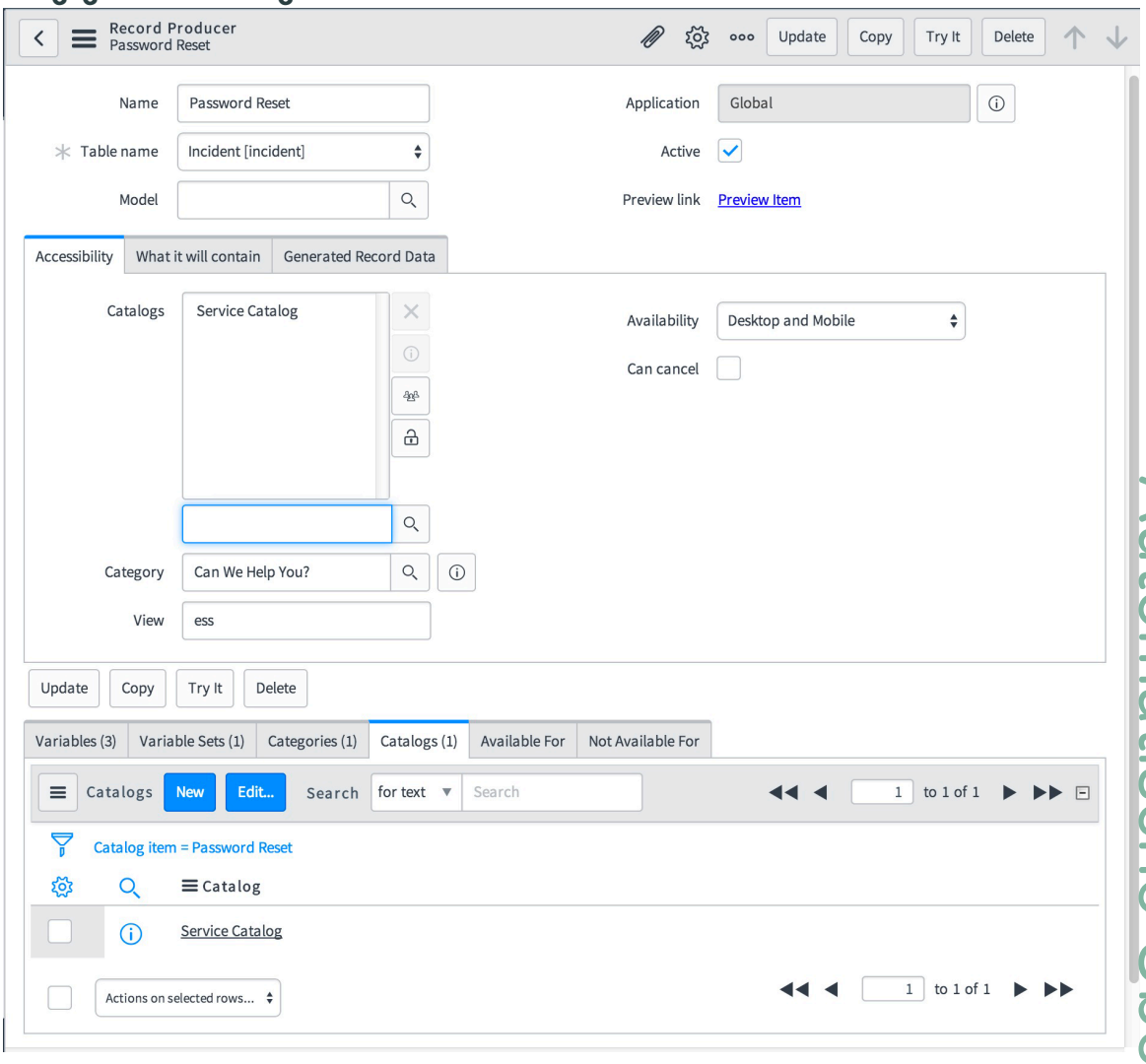
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So geben Sie einen Katalogeintrag über mehrere Kataloge hinweg frei:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**
2. Öffnen Sie das freizugebende Element.
3. Wählen Sie im Feld **Kataloge** die zusätzlichen Kataloge für dieses Element aus.

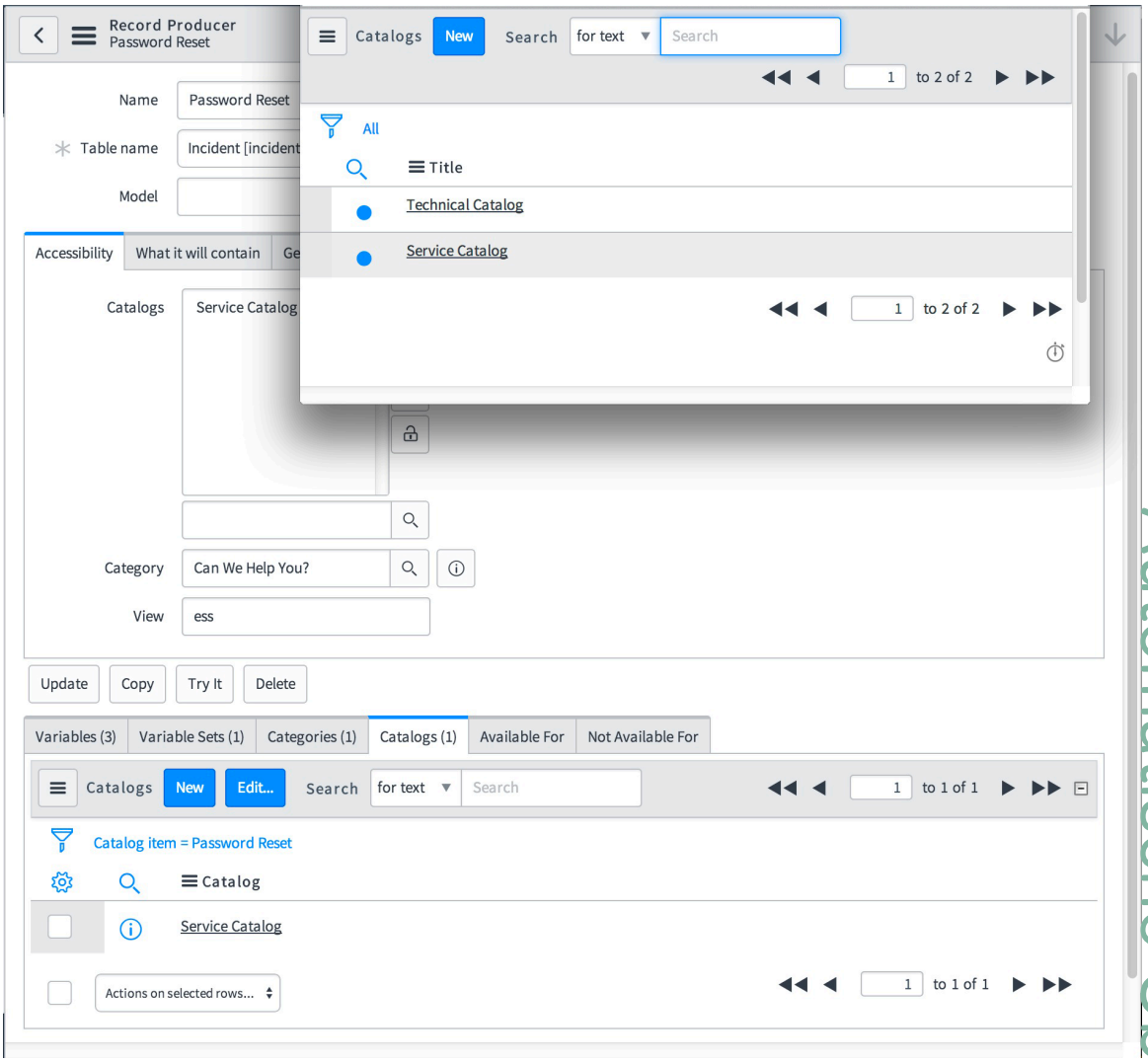
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Freigegebenes Katalogelement



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   Das freigegebene Element wird dann in der zugehörigen Liste für Katalogelemente für jeden ausgewählten Katalog angezeigt.

Servicekatalog-Anpassung

Servicekatalog Ermöglicht Ihnen, den Katalog auf verschiedene Arten anzupassen.

Für die folgenden internen Servicekatalog-Tabellen werden keine Updates unterstützt, entweder direkt oder über Business-Regeln.

- Optionen [sc_item_Option]
- Variablenbesitz [sc_item_Option_mtom]
- Antwort auf Frage [question_answer]
- Datensatz für Element erstellt [sc_item_produced_Record]
- Antwort auf mehrzeilige Frage [sc_Multi_row_question_answer]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einkaufswagenlayout

Der Servicekatalog ermöglicht Katalogadministratoren das Konfigurieren des Layouts und der Funktionalität des in Ihrer Organisation verwendeten Servicekatalog-Einkaufswagens zum Platzieren von Anforderungen für Katalogelemente.

Sie können keinen Artikel im Einkaufswagen auschecken, der nicht mehr verfügbar ist.

Sie können Folgendes ausführen:

- Entfernen Sie die Komponenten. Sie können beispielsweise die Preise im Einkaufswagen ausblenden, wenn Ihr Katalog keine Preise verwendet.
- Ändern Sie die Bezeichnungen. Ändern Sie beispielsweise im Einkaufswagen die Beschriftung der Schaltfläche **Jetzt bestellen** zu **Artikel anfordern**.
- Ändern Sie die Reihenfolge der Elemente. Ändern Sie beispielsweise die Reihenfolge der Spalten auf dem Bestellstatusbildschirm.
- Konfigurieren, verbergen oder erstellen Sie Funktionen. Fügen Sie beispielsweise dem Einkaufswagen ein Referenzfeld **Angefordert für** hinzu.

Konfigurieren Sie das Einkaufswagenlayout

Konfigurieren Sie Datensätze für das Einkaufswagenlayout, um Funktionen für Widgets oder Bildschirme im Einkaufswagen zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
2. Wählen Sie ein Widget oder einen Bildschirm aus.
   - Einkaufswagen-Widgets: Artikelbestellungs-Widget, Einkaufswagen-Widget oder Artikelbestellungs-Widget (Bestellanleitung)
   - Vorschaubildschirme: Einkaufswagenvorschau-Bildschirm, Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (zwei Schritte), Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (Wunschliste) oder Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (Classic Mobile)
   - Bestellstatus-Bildschirme: Bestellstatus-Bildschirm oder Bestellung, Statusbildschirm (Classic Mobile)
3. Aktualisieren Sie das **Titelfeld**, um den Titel zu ändern, der auf dem Widget angezeigt wird.
4. Lassen Sie den Standardwert **Ziel** unverändert.
   Ändern Sie diesen Wert nicht, da er das zu definierende Einkaufswagenelement identifiziert.
5. Aktualisieren Sie die anderen Abschnitte des Einkaufswagenlayout-Datensatzes wie erforderlich.
   Die Verfügbarkeit dieser Abschnitte variiert für jedes Widget und jeden Bildschirm-Datensatz.
   - Wählen Sie im Abschnitt **Komponenten** die Komponenten aus, die angezeigt werden sollen, z. B. Lieferzeiten, Artikelbeschreibungen und Preise.
   - Wählen Sie im Abschnitt **Spalten** aus, welche Spalten angezeigt werden sollen, z. B. die Spalte für die Artikelbeschreibung, die Spalte für die Lieferzeit oder die Spalte für den Preis.
   - Wählen Sie im Abschnitt **Schaltflächen** die anzuzeigenden Schaltflächen aus, z. B. **In den Einkaufswagen**, **Einkaufswagen bearbeiten** und **Artikel löschen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geben Sie im Abschnitt **Schaltflächenbezeichnungen** neue Bezeichnungen ein, um die standardmäßigen Schaltflächenbezeichnungen zu ersetzen.

  Eine neue Bezeichnung wird auf allen Bildschirmen verwendet, auf denen die Schaltfläche angezeigt wird. Die Schaltfläche **Einkauf fortsetzen** wird zum Beispiel auf mehreren Bildschirmen verwendet, so dass sich das Ändern der Bezeichnung auf alle diese Bildschirme auswirkt.

6. Konfigurieren Sie bei Bedarf die Widget- und Spaltenmakros.
7. Speichern Sie den Datensatz und testen Sie dann die Ergebnisse Ihrer Konfiguration, indem Sie Artikel aus Ihrem Servicekatalog bestellen.

   Einige Einstellungen und Eigenschaften in Ihrer Instanz können Ihr Einkaufswagenlayout überschreiben oder beeinflussen.

Überlegungen zum Einkaufswagenlayout

Wenn Sie Einkaufswagenlayouts aktivieren, wirkt sich dies auf die Eigenschaften des Servicekatalogs aus. Berücksichtigen Sie die möglichen Ergebnisse, und ändern Sie die Einstellungen oder Eigenschaften, um das Einkaufswagenlayout und die gewünschte Funktionalität zu erzielen.

Das Verwenden von Einkaufswagenlayouts wirkt sich auf einige dieser Eigenschaften aus. Wenn Sie beispielsweise im Bestellstatus-Bildschirm die Option **Wann Preise und Zwischensummen im Servicekatalog-Einkaufswagen angezeigt werden sollen** aktivieren, werden die Einkaufswagenlayout-Einstellungen für die Preisanzeige überschrieben.

Tabellentitel

Eigenschaft	Auswirkung
ESS-Benutzern ermöglichen, ihre Anfragen über den Abmeldebildschirm abzubrechen. [glide.sc.checkout.cancel]	Überschrieben, wenn die Checkbox **Anforderung abbrechen** in den Einstellungen für das Einkaufswagenlayout aktiviert ist. Wenn diese Checkbox aktiviert ist, wird die Schaltfläche **Abbrechen** angezeigt, auch wenn die Eigenschaft auf **Nein** gesetzt ist.
Klonanforderungen während des Checkouts aktivieren. [glide.sc.allow.checkout.clone]	Nicht verwendet (veraltet), wenn Einkaufswagenlayouts aktiviert sind. Ersetzt durch **Checkout Klonen** Kontrollkästchen in den Einstellungen des Einkaufswagenlayouts. Die Checkbox **Abmeldung klonen** ist standardmäßig für neue Instanzen deaktiviert. Bei aktualisierten Instanzen wird die Checkbox auf den vorhandenen Wert der Eigenschaft „glide.sc.allow.checkout.clone“ gesetzt.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Mengenauswahl im Einkaufswagen nutzen können [glide.sc.allow.quantity]	Überschreibt alle relevanten Einstellungen für das Einkaufswagenlayout.
Anforderungselementnummer für jede Position auf dem Abmeldebildschirm anzeigen (standardmäßig „falsch“).	Nicht verwendet (veraltet), wenn Einkaufswagenlayouts aktiviert sind. Durch die Checkbox **Spalte für Anforderungselementnummer** in den Einstellungen für das Einkaufswagenlayout ersetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellentitel (Fortsetzung)

Eigenschaft	Auswirkung
[glide.sc.checkout.request.number]	
Schaltfläche „Zurück zum Katalog“ auf dem zweistufigen Abmeldebildschirm anzeigen. [glide.sc.checkout.twostep.back]	Nicht verwendet (veraltet), wenn Einkaufswagenlayouts aktiviert sind. Wurde in den Einstellungen für das Einkaufswagenlayout durch die Checkbox **Zurück zum Katalog** ersetzt.
Wann Preise und Zwischensummen im Service Catalog-Einkaufswagen angezeigt werden sollen. [glide.sc.price.display]	Überschreibt alle relevanten Einstellungen für das Einkaufswagenlayout.

Widget- und Spaltenmakros konfigurieren

Konfigurieren Sie Makros, die Funktionen für Elemente in jedem Widget oder Bildschirm definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

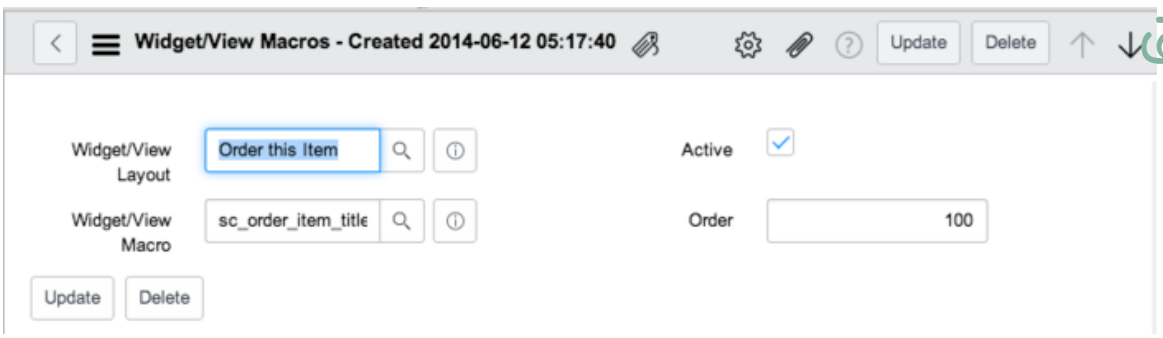
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einige Widgets oder Bildschirme verfügen auch über Spaltenmakros, die das horizontale Layout und die Konfiguration des Einkaufswageninhalts definieren.

Sie können diese Makros so konfigurieren, dass sie die Anzeigereihenfolge von Elementen ändern oder Elemente innerhalb des Widgets oder Bildschirms ausblenden. Sie können auch neue Makros erstellen, um zusätzliche Anforderungen zu erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Widget-Makros** > **Spaltenmakros** Zugehörige Liste.
2. Klicken Sie auf den Bestellnummerneintrag eines Makros, um seine Anzeigereihenfolge zu bearbeiten bzw. sie zu aktivieren oder zu deaktivieren.



3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
4. Klicken Sie auf den Eintrag **Widget/Makro anzeigen** eines Makros, um dessen Funktionseinstellungen anzuzeigen.
   Sie können die Funktionseinstellungen für Standardmakros nicht bearbeiten. Diese Einstellungen können jedoch eine nützliche Referenz für das Erstellen eigener Widget-Makros sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Makros für das Einkaufswagenlayout erstellen

Erstellen Sie Makros für Einkaufswagenlayout-Datensätze mit Jelly-Skripts, um angepasstes Verhalten zu definieren und in einem Widget oder Bildschirm anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Von Ihnen erstellte Makros wirken sich nicht auf Upgrades aus, da die benutzerdefinierte Widgetfunktion vom allgemeinen Einkaufswagenverhalten isoliert ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie den relevanten Einkaufswagenlayout-Datensatz.
2. Navigieren Sie zu **Widget-Makros** oder **Spaltenmakro** zugehörige Liste.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Geben Sie Details für das Makro ein.

Makroformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name für das neue Makro.
Aktiv	Eine Checkbox, die angibt, ob das Makro angezeigt wird.
Beschreibung	Eine Zusammenfassung der Makroverwendung.
Aktiv	Eine Checkbox, die angibt, ob das Makro angezeigt wird.
XML	Das Jelly-Skript für das Makro.

5. Speichern Sie den Makrodatensatz.

Example:

Dieses Beispiel zeigt das Skript an, mit dem das Feld **Als Referenz angefordert** als Widget-Makro zu einem Einkaufswagenlyout-Datensatz hinzugefügt wird.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
   <j:set var="ref" value="sc_cart" />
   <j:set var="jvar_ref" value="${jvar_cart.getRequestedFor()}" />
   <j:set var="jvar_ref_display" value="${jvar_cart.getRequestedForDisplayName()}" />
   <tr>
      <td colspan="3">
         ${gs.getMessage('Requested for')}:
      </td>
   </tr>
   <tr>
      <td colspan="3" style="padding: 4px;">
         <g:catalog_requested_for />
      </td>
   </tr>
</j:jelly>
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einkaufswagenlayout für bestimmte Artikel konfigurieren

Legen Sie im Katalogelementformular Felder fest, um das Einkaufswagenlayout für bestimmte Artikel zu konfigurieren.

Vorbereitungen

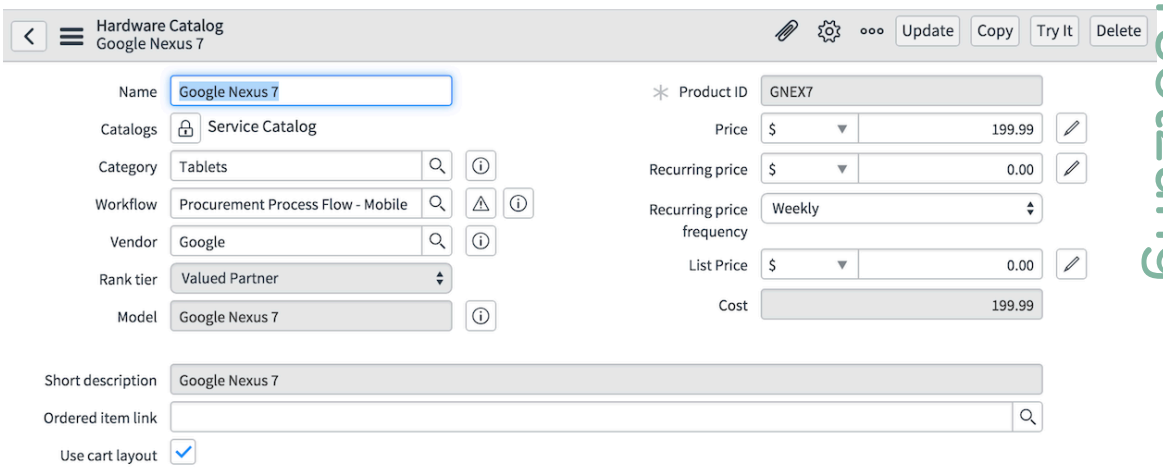
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überschreibt alle allgemeinen Einstellungen für das Einkaufswagenlayout. Sie können beispielsweise den Preis eines Artikels ausblenden, indem Sie das Feld **Preis in Einkaufswagen auslassen** für diesen Artikel auf **true** setzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie das Katalogelement aus.
3. Konfigurieren Sie das Formular so, dass Sie sowohl das Feld **Einkaufwagenlayout verwenden** als auch die folgenden Felder für die Artikelkonfiguration wie erforderlich hinzufügen:
   - Preis in Einkaufswagen auslassen
   - Kein Einkaufswagen
   - Keine Bestellung
   - Jetzt keine Bestellung
   - Kein „Zur Kasse gehen“
   - Keine Menge
4. Deaktivieren Sie die Checkbox **Einkaufswagenlayout verwenden**, um die Konfigurationsfelder für dieses Element anzuzeigen.
5. Legen Sie die Werte für die Artikelkonfigurationsfelder wie gewünscht fest.



6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Einkaufswagenlayouts für Artikel überschreiben

Der Servicekatalog ermöglicht Ihnen, zusätzliche Methoden zum Konfigurieren des Einkaufswagenverhaltens oder des Layouts zu verwenden, die die Einstellungen für das Einkaufswagenlayout überschreiben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So können die Einkaufswagen-Datensatzeinstellungen beispielsweise die Artikelpreise ausblenden, wobei Sie jedoch entscheiden, dass der Preis für **Vertriebslaptop** angezeigt werden soll. In diesem Fall legen Sie die relevanten Konfigurationswerte für dieses Katalogelement fest. Beachten Sie, welche Auswirkungen diese zusätzlichen Methoden haben können, um sicherzustellen, dass sich der Einkaufwagen so verhält, wie Sie dies möchten.

Hinweis:

Wenn Sie zu Einkaufswagenlayouts migrieren, können Sie zusätzliche Einstellungen und Eigenschaften definiert haben, die sich auf die Einkaufwagenlayout-Einstellungen auswirken.

Servicekatalog-Einkaufswagen-Widgets konfigurieren

Sie können Widgets für den Einkaufswagen, für Katalogelemente und Bestellleitfäden konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Übersicht der konfigurierbaren Optionen im Service Catalog des Service Portal und Erläuterungen zur Durchführung dieser Konfigurationen.

Bestellleitfaden-Widgets konfigurieren

Sie können das Widget anpassen, das Details zum aktuellen Katalogelement in einem Bestellleitfaden oder Assistenten bereitstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

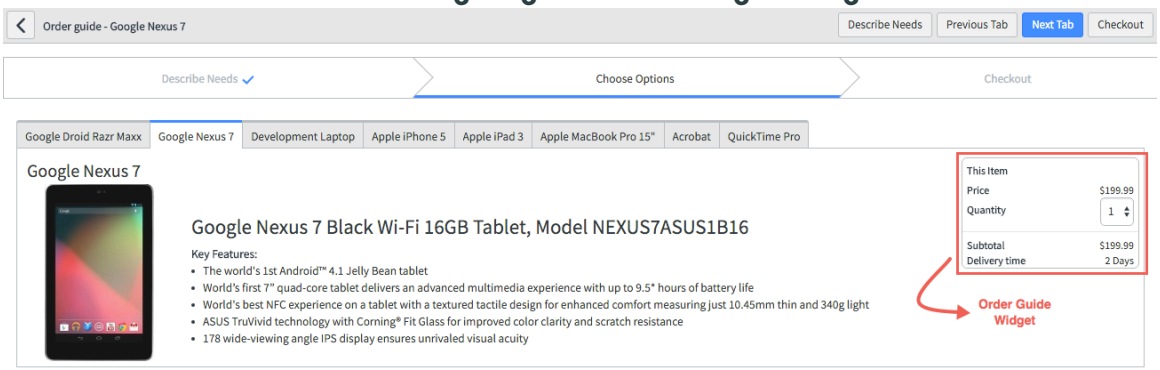
Das Bestellleitfaden-Einkaufswagen-Widget wird angezeigt, wenn ein Bestellleitfadenelement bestellt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Artikelbestellungs-Widget (Bestellleitfaden)**.
3. Sie können Komponenten hinzufügen oder entfernen und den Widget-Titel umbenennen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für ein Bestellleitfaden-Element angezeigtes Einkaufswagen-Widget



Hinweis: Standardmäßig verwenden Bestellleitfäden einen zweistufigen Vorgang, und Katalogelemente verwenden einen einstufigen Checkout-Vorgang. Wenn Sie den Checkout-Vorgang konfigurieren, beachten Sie, dass Bestellleitfäden und Katalogelemente eine andere Einkaufswagenoberfläche verwenden, wenn sie unterschiedliche Checkout-Vorgänge verwenden.

Katalogelement-Widgets konfigurieren

Sie können Widgets anpassen, die für Katalogelemente angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sowohl Einkaufswagen- als auch Element-Widgets sind auf der Standardkatalogseite und auf jeder ESS-Katalogseite sichtbar. Das Einkaufswagen-Widget ist darüber hinaus an weiteren Stellen verfügbar, z. B. auf der Kataloghomepage.

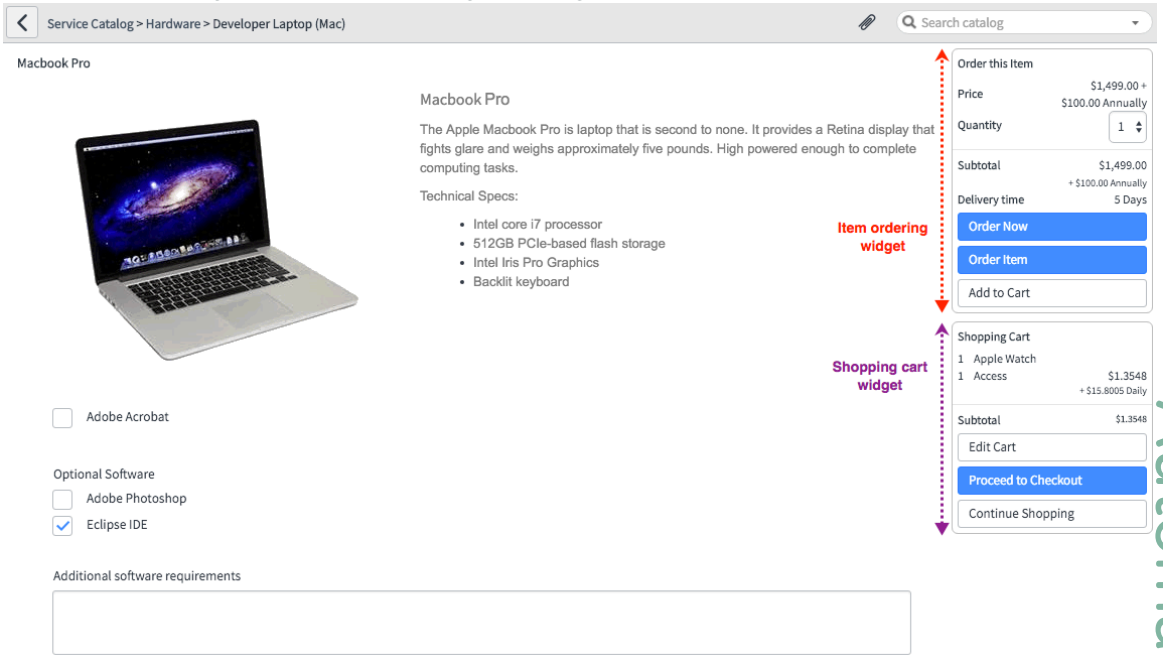
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
   a. Öffnen Sie den Datensatz **Artikelbestellungs-Widget**, um das Widget für das Bestellelement zu ändern.
   b. Öffnen Sie den Datensatz **Einkaufswagen-Widget**, um das Widget für den Einkaufswagen zu ändern.
2. Sie können Komponenten hinzufügen oder entfernen und den Widget-Titel sowie die Schaltflächenbezeichnungen umbenennen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Artikelbestellungs- und Einkaufswagen-Widgets



Servicekatalog-Vorschaubildschirme konfigurieren

Sie können Einkaufswagenvorschau-Bildschirme für die einstufigen und zweistufigen Einkaufswagen, für die Wunschliste und für die Classic Mobile-App konfigurieren.

Konfigurieren Sie den Wunschlistenbildschirm

Passen Sie mit Servicekatalog den Einkaufswagenvorschau-Bildschirm für Wunschlistenelemente an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

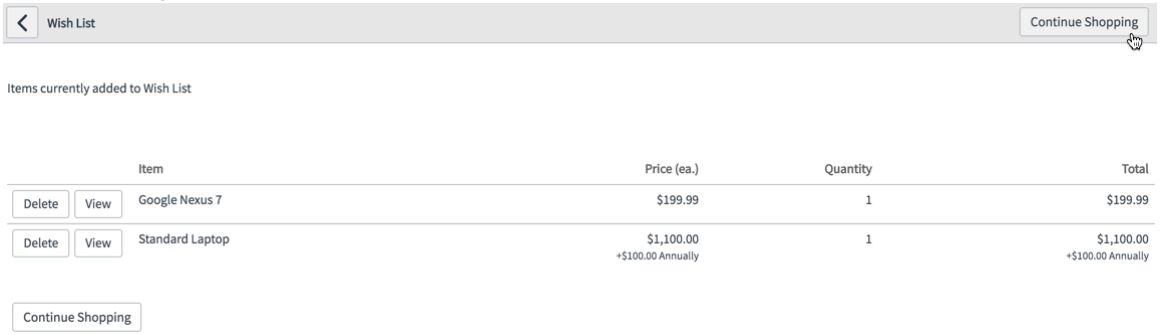
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (Wunschliste)**.
3. Sie können Komponenten, Spalten und Schaltflächen hinzufügen oder entfernen und Bezeichnungen umbenennen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Einkaufswagenlayout .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Einkaufswagenvorschau-Bildschirm für Wunschlistenelemente



Bildschirm für Classic Mobile-Einkaufswagen konfigurieren

Passen Sie mit Servicekatalog den Einkaufswagenbildschirm an, der auf Mobilgeräten angezeigt wird.

Vorbereitungen

Wichtig:

Mobile Classic Ist Veraltet.

Die App Wurde Aus Den Stores Entfernt Und Kann Nicht Mehr Aktiviert Werden. Wir Bieten Keine Erweiterungen, Fehlerkorrekturen Oder Support Für Die App An. Siehe ServiceNow Classic Mobile App – Außerbetriebnahme ab 15. September 2022.

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Einkaufswagen auf Classic Mobile-Geräten verwendet immer einen zweistufigen Checkout-Vorgang. Sie können Widget-Makros oder Schaltflächenbezeichnungen auf Classic Mobile-Geräten nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (Classic Mobile)**.
3. Sie können Komponenten und Schaltflächen hinzufügen und entfernen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Einkaufswagen-Bildschirm auf Classic Mobile-Geräten

Konfigurieren Sie einen einstufigen Einkaufswagenbildschirm

Passen Sie mit Servicekatalog den Einkaufswagenbildschirm für den einstufigen Checkout-Vorgang an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der einstufige Checkout ist der Standard-Checkout-Vorgang für Katalogelemente.

Prozedur

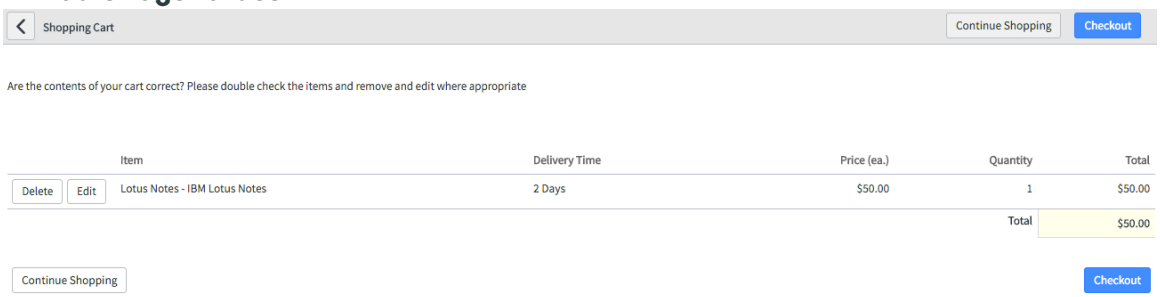
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Einkaufswagenvorschau-Bildschirm**.
3. Sie können Komponenten, Spalten und Schaltflächen hinzufügen oder entfernen und den Titel sowie Schaltflächenbezeichnungen umbenennen.
   Siehe Einkaufswagenlayout konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Beim standardmäßigen Checkout-Vorgang angezeigter Einkaufswagenbildschirm



Konfigurieren Sie einen zweistufigen Einkaufswagen-Bildschirm

Passen Sie mit Servicekatalog den Einkaufswagenbildschirm für den zweistufigen Checkout-Vorgang an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Änderungen am zweistufigen Datensatz sind nur dann sichtbar, wenn der zweistufige Checkout-Vorgang in den Eigenschaften aktiviert ist. Standardmäßig verwenden Katalogelemente einen einstufigen Checkout-Vorgang.

Prozedur

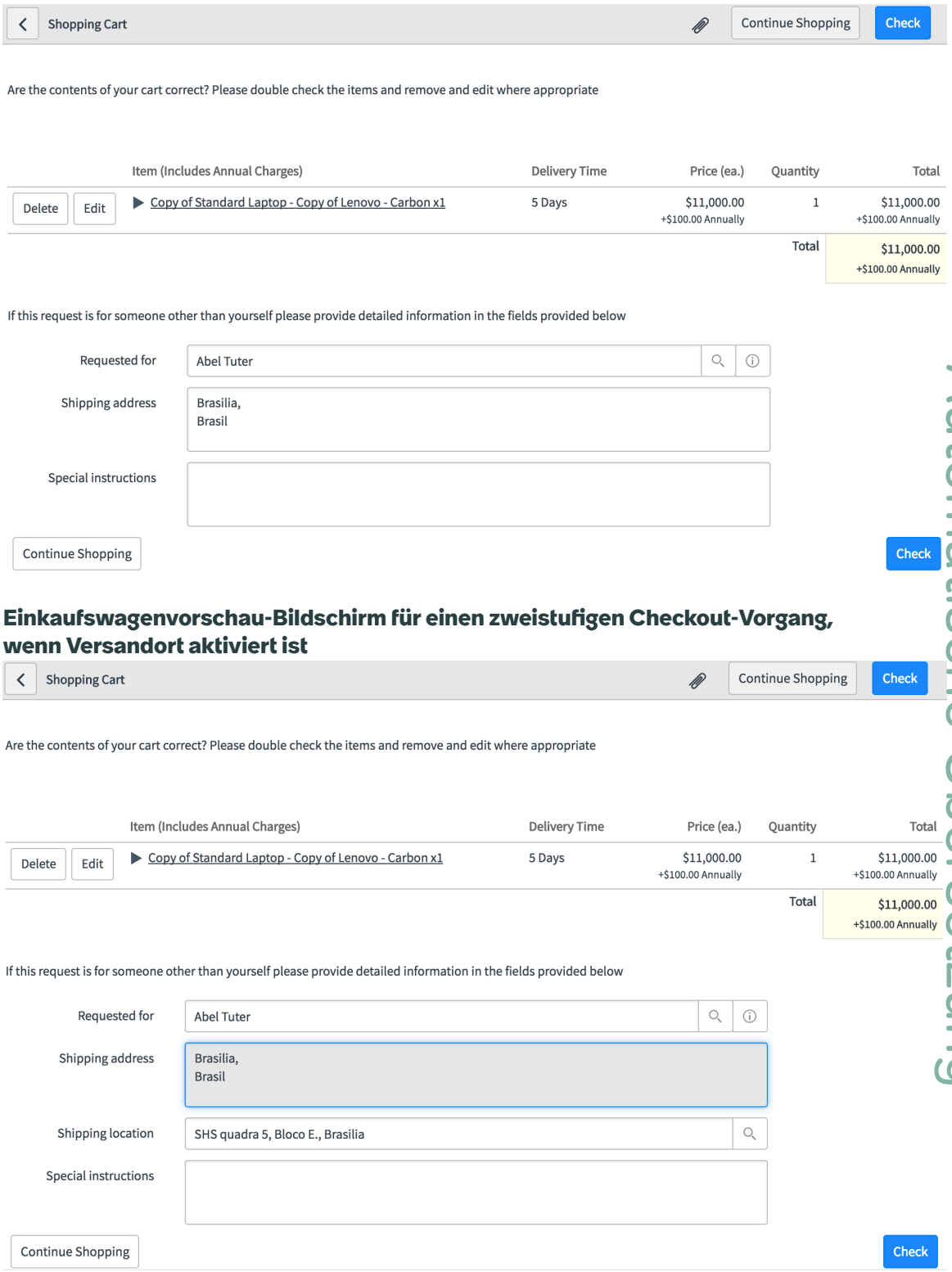
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Einkaufswagenvorschau-Bildschirm (zwei Schritte)**.
3. Sie können Komponenten, Spalten und Schaltflächen hinzufügen oder entfernen und den Titel sowie Schaltflächenbezeichnungen umbenennen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Einkaufswagenlayout .

   Auf der Registerkarte **Komponenten** werden **Versandort** und **Versandadresse** nicht gleichzeitig unterstützt. Heben Sie die Auswahl der ausgewählten Komponente auf, um die andere Komponente auszuwählen.

   Wenn Sie **Versandadresse** auf der Registerkarte **Komponenten** aktivieren, wird das Feld für die bearbeitbare **Versandadresse** im Einkaufswagenvorschau-Bildschirm angezeigt. Wenn Sie den **Versandort** auf der Registerkarte **Komponenten** aktivieren, werden das bearbeitbare Feld **Versandort** und ein schreibgeschütztes Feld **Versandadresse** im Einkaufswagenvorschau-Bildschirm angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einkaufswagenvorschau-Bildschirm für einen zweistufigen Checkout-Vorgang, wenn Versandadresse aktiviert ist



Einkaufswagenvorschau-Bildschirm für einen zweistufigen Checkout-Vorgang, wenn Versandort aktiviert ist

Servicekatalog-Statusbildschirme konfigurieren

Sie können Einkaufswagen-Statusbildschirme für Desktop- und Classic Mobile-Bestellungen konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Desktop-Bestellstatusbildschirm konfigurieren

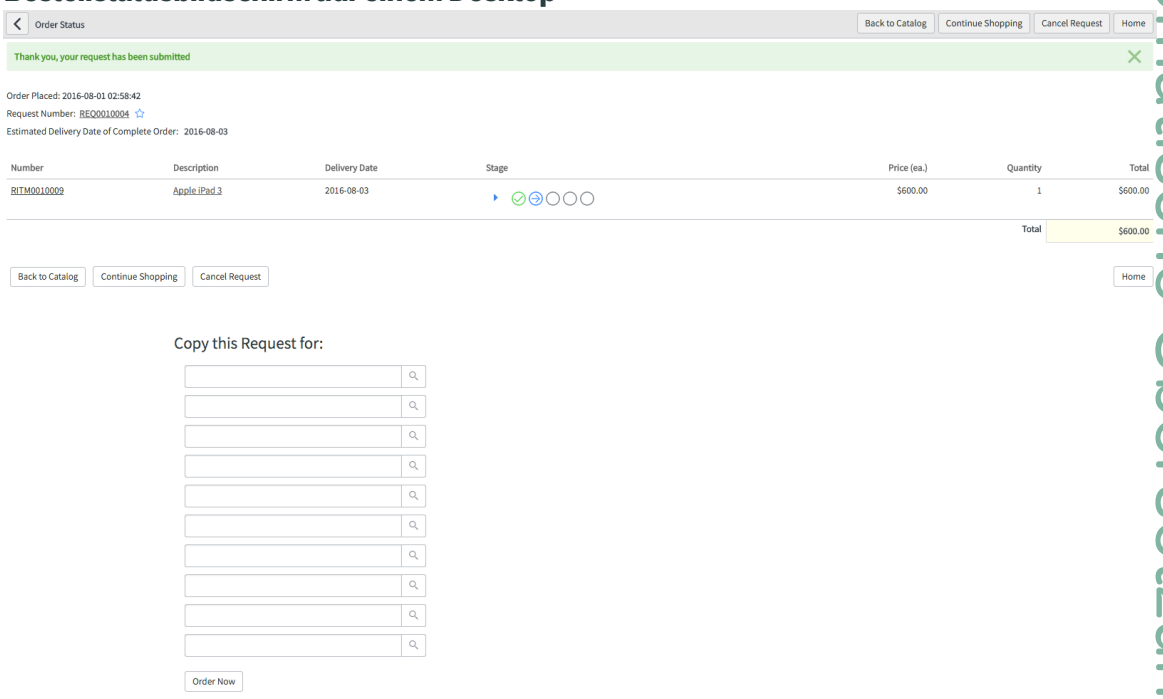
Passen Sie mit Servicekatalog den Bestellstatusbildschirm an, der auf Desktops angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
2. Öffnen Sie den Bildschirm **Bestellstatus**.
3. Sie können Komponenten, Spalten und Schaltflächen hinzufügen oder entfernen und Bezeichnungen umbenennen.
   Siehe Einkaufswagenlayout konfigurieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Bestellstatusbildschirm auf einem Desktop



Bestellstatusbildschirm auf Classic Mobile-Geräten konfigurieren

Passen Sie mit Servicekatalog den Bestellstatusbildschirm an, der auf Classic Mobile-Geräten angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Widget-Makros oder Schaltflächenbezeichnungen auf Classic Mobile-Geräten nicht ändern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Bestellstatusbildschirm (Classic Mobile)**.
3. Sie können Komponenten und Schaltflächen hinzufügen und entfernen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Bestellstatusbildschirm in Classic Mobile

Zu Einkaufswagenlayouts migrieren

Mit dem Servicekatalog können Sie Einkaufswagenlayouts konfigurieren, um Elemente des Servicekatalog-Einkaufswagens hinzuzufügen, zu entfernen oder zu ändern. Bevor Sie Ihr System für die Verwendung von Einkaufswagenlayouts migrieren, sollten Sie sich mit vorhandenen Konfigurationen für Kataloginhalte vertraut machen und entscheiden, ob diese Konfigurationen verworfen oder beibehalten werden sollen.

Diese Funktion ist standardmäßig in neuen Instanzen aktiviert, und die Standardeinstellungen für das Einkaufswagenlayout sind implementiert. Bei Upgrades überprüft ein Upgrade-Skript, ob die aktuellen Einkaufswagenmakros angepasst sind. Nur ein Benutzer mit Administratorrolle kann Einkaufswagenlayouts migrieren.

- Wenn Einkaufswagenmakros nicht angepasst werden, ist die Einkaufswagenlayout-Konfiguration standardmäßig aktiviert.
- Wenn Einkaufswagenmakros angepasst werden, ist die Einkaufswagenlayout-Konfiguration deaktiviert. Migrieren Sie Ihr System, um diese Funktion zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einkaufswagen-Konfigurationseinstellungen

Überprüfen Sie die aktuellen Konfigurationen auf die folgenden Punkte:

- UI-Makros, die benutzerdefinierte Einkaufswagen definieren, wurden mit Elementen verknüpft.
- Die Eigenschaften des Servicekatalogs, die von Einkaufswagenlayouts beeinflusst werden.
- Elementspezifische Einstellungen, die die Einstellungen des Einkaufswagenlayout-Datensatzes überschreiben können.

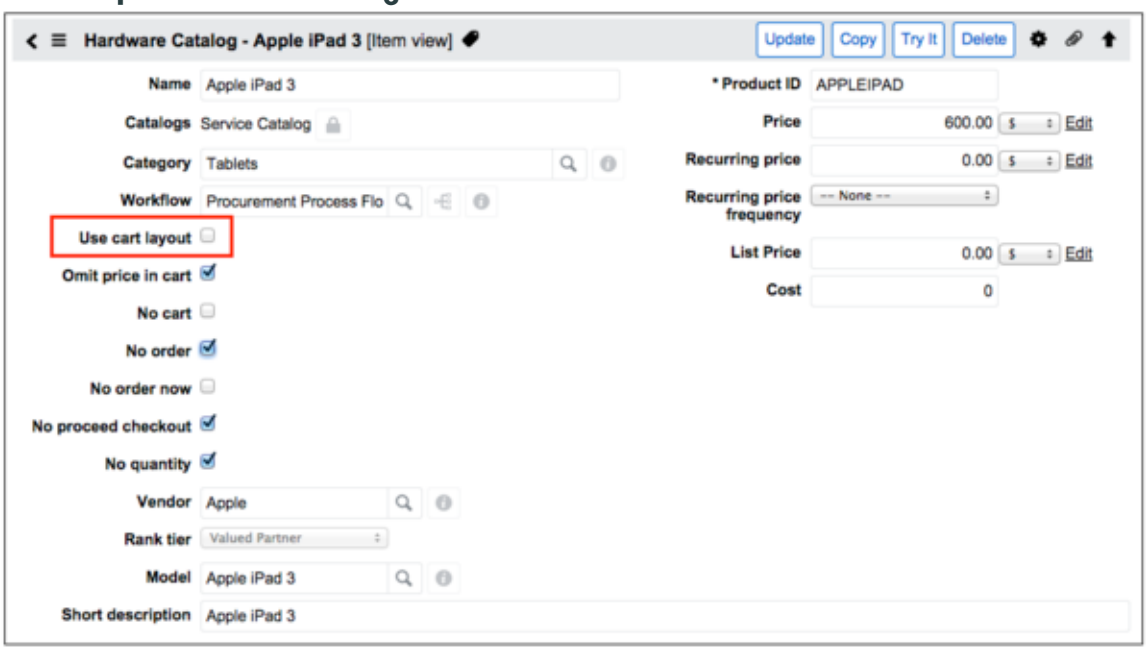
Elementspezifische Einstellungen

Einige Katalogelemente können Einkaufswagenlayout-Einstellungen aufweisen, die nur für diese gelten.

Diese Elemente können z. B. Preise anzeigen, obwohl die allgemeinen Einstellungen des Einkaufswagenlayout-Datensatzes die Preise verbergen.

Um elementspezifische Einstellungen beizubehalten, deaktivieren Sie im Katalogelementformular die Checkbox **Einkaufswagenlayout verwenden**.

Elementspezifische Einstellungen



Hinweis: Sie können das Formular so konfigurieren, dass die Checkbox **Einkaufswagenlayout verwenden** angezeigt wird.

Anpassungen migrieren und Einkaufswagenlayouts aktivieren

Verschieben Sie die Anpassung in Einkaufswagenlayout-Widgets, und aktivieren Sie dann Einkaufswagenlayouts.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einige UI-Makros anpassen, sollten Sie die Anpassungen in Einkaufswagenlayout-Widgets migrieren, bevor Sie Einkaufswagenlayouts aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Folgenden sind die UI-Makros aufgeführt, deren Anpassungen vor dem Aktivieren von Einkaufswagenlayouts migriert werden müssen:

- sc_catalog_homepage_cart
- sc_catalog_requested_for
- catalog_item
- catalog_cart_default
- sc_cart_main

Wenn Sie die UI-Seite „com.glideapp.servicecatalog_category_view“ oder den dynamischen Inhalt des Katalogeinkaufswagens angepasst haben, müssen Sie diese Anpassungen migrieren, bevor Sie Einkaufswagenlayouts aktivieren.

Prozedur

1. Speichern Sie Kopien der Anpassungen zur späteren Referenz.
2. Setzen Sie die Anpassungen zurück, um die angepassten Makros oder anderen Inhalt auf den Standardstatus zurückzusetzen.
3. Entfernen Sie den Datensatz für die Anpassung aus der Tabelle „Kunden-Update“ [sys_update_xml].
4. Führen Sie das folgende Skript in „Hintergrundskripte“ aus, um die Eigenschaft festzulegen und den richtigen Status für alle Elemente im Katalog festzulegen:

```
var cm = new
 CartLayoutMigration();cm.configureLayoutProperty();cm.setLayoutFalse();cm.setEmptyLayo
ut();
```

5. Implementieren Sie erneut alle Einkaufswagenlayout-Anpassungen, die Sie in der aktualisierten Instanz beibehalten möchten, indem Sie Widget-Makros konfigurieren.
6. Um Einkaufswagenlayouts zu aktivieren, legen Sie die Service Catalog-Systemeigenschaft `glide.sc.use_cart_layouts` auf **Ja** fest.

Flexible Checkouts und Lieferformulare (veraltet)

ServiceNow umfasst mehrere Optionen, die Administratoren eine gewisse Kontrolle über den Inhalt in vorlagenbasierten Servicekatalogformularen bieten.

Einige Servicekatalogformulare, wie z. B. das Checkout-Formular, werden aus Vorlagen generiert und sind nicht datengesteuert, wie beispielsweise andere Formulare im System, wie z. B. das Incident-Formular.

Vorlagengesteuerte Formulare bieten ein verbessertes Erscheinungsbild im Vergleich zu standardmäßigen datengesteuerten Formularen, sind jedoch hinsichtlich der Kontrolle über den Formularinhalt eingeschränkt.

Hinweis:

Es wird empfohlen, Einkaufswagenlayout-Datensätze zu verwenden, um Einkaufswagenlayouts zu konfigurieren. Mit Einkaufswagenlayout-Datensätzen können Sie den Servicekatalog-Einkaufswagen konfigurieren, ohne Skripts erstellen und verwalten zu müssen.

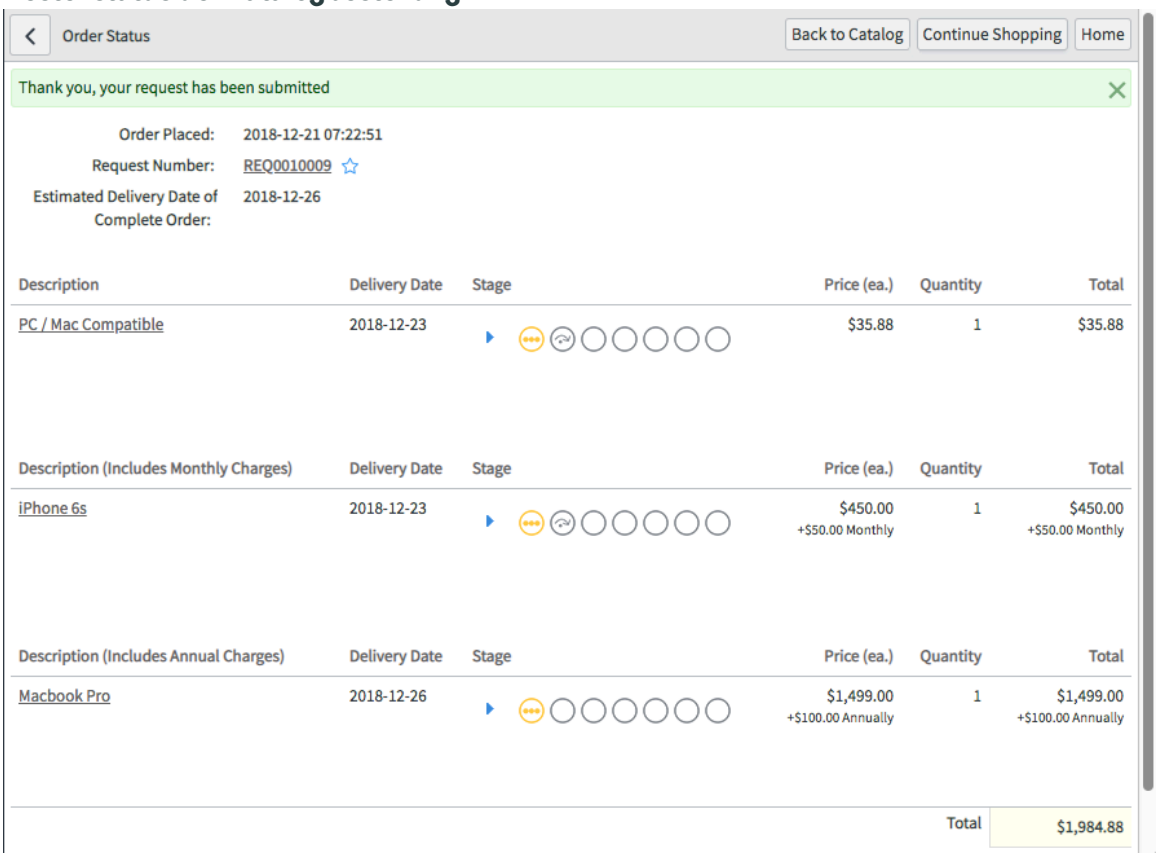
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Änderungen auf dem Lieferbildschirm

Beim letzten Schritt auf dem Weg zum Checkout zeigt ein Übersichtsbildschirm eine Liste aller bestellten Artikel und Services an.

Warnung: Das Ändern des Bildschirms „Auftragsstatus“ oder „Zusammenfassung“ erfordert erweitertes Skripting und Kenntnisse von Jelly . Der Aktualisierungsprozess überspringt darüber hinaus Aktualisierungen des Übersichtsbildschirms nach einer Anpassung. Unter Berücksichtigung dieser Einschränkungen können Sie den Zusammenfassungsbildschirm durch Bearbeiten der UI-Seite `com.glideapp.servicecatalog_checkout_view` ändern.

Bestellstatus der Katalogbestellung



Anforderer-Suchergebnisse

Nachdem Sie den zweistufigen Checkout-Vorgang aktiviert haben, wird das Feld *Angefordert für* im Anforderungsformular angezeigt.

Das Feld *Angefordert für* verweist auf die Benutzertabelle [sys_user] und verfügt über eine Funktion zum automatischen Vervollständigen. Zwei Servicekatalog-Eigenschaften (**Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**) Ermöglichen Sie einem Administrator, den Suchergebnissen für dieses Feld Spalten hinzuzufügen und die Liste nach einer der Spalten zu sortieren.

Servicekatalog-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Zusätzliche Spalten für das Service Catalog-Widget „Angefordert für“. (glide.sc.request_for.columns)	Wählen Sie Felder aus der Benutzertabelle [sys_user] aus. Muss durch Semikolon getrennt sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog-Eigenschaften (Fortsetzung)

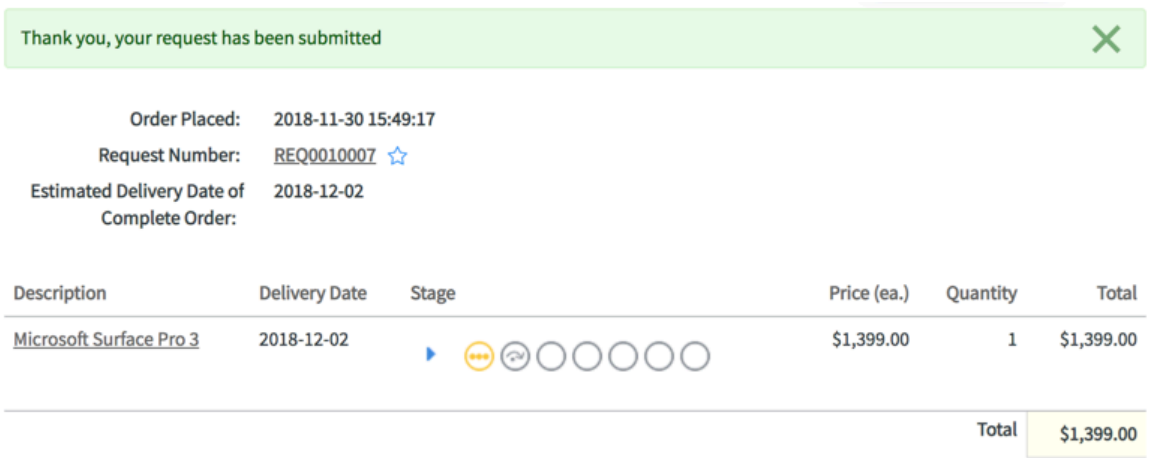
Eigenschaft	Beschreibung
Reihenfolge der Übereinstimmungen für das Service Catalog-Widget „Angefordert für“. (glide.sc.request_for.order_by)	Wählen Sie Felder aus der Benutzertabelle [sys_user] aus.

Änderungen im Checkout-Formular

Sie können das Checkout-Formular ändern, um ein alternatives Beschreibungsfeld zu verwenden oder um ein Anforderungselement für jede Zeile hinzuzufügen.

Standardmäßig enthalten die Checkout-Formulare die Spalten **Beschreibung**, **Lieferdatum**, **Stufe**, **Preis**, **Menge** und **Summe**. Nachfolgend ist ein Beispiel für ein standardmäßiges Checkout-Formular dargestellt:

Checkout-Standardformular



Anforderungselementnummern zum Checkout-Formular hinzufügen

Fügen Sie die Anforderungselementnummer hinzu, um diese Nummer als zusätzliche Spalte im Checkout-Formular anzuzeigen. Standardmäßig wird die Nummer des Anforderungselements nicht in der Liste angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

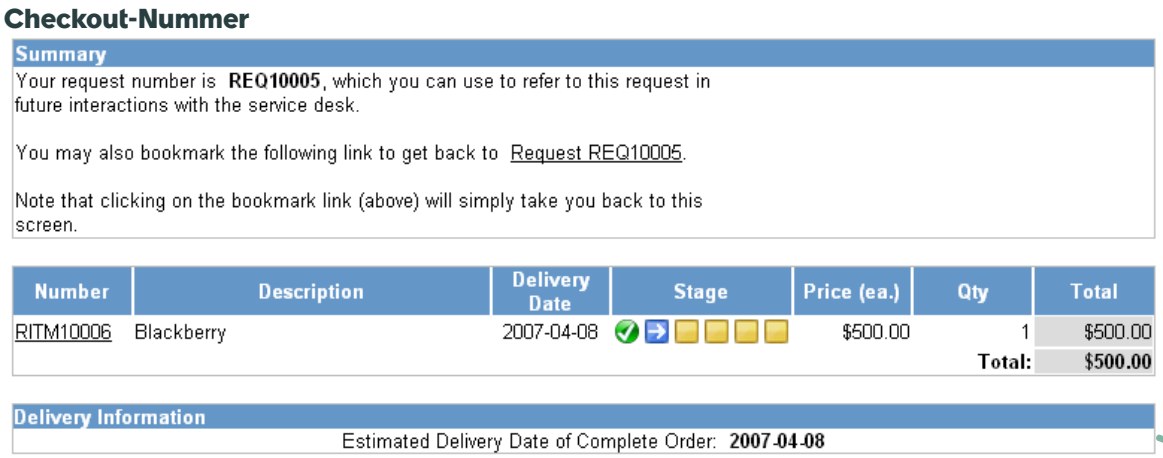
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft: **Anforderungselementnummer für jede Position auf dem Abmeldebildschirm anzeigen (standardmäßig „falsch“)**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Aktivieren Sie die Checkbox **Ja**, um die Nummernspalte zum Checkout-Formular hinzuzufügen.



Verwenden Sie ein alternatives Beschreibungsfeld im Bezahlformular

Verwenden Sie ein alternatives Beschreibungsfeld, um das Category Item im Checkout-Formular zu beschreiben. Standardmäßig wird die Spalte **short_description** des Katalogelements als Elementbeschreibung angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogrichtlinie** > **Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Feldname, der für die Beschreibungsspalte des Checkout-Formulars verwendet wird. Wenn sie leer ist, wird der Standardwert (short_description) verwendet**.
3. Geben Sie den Namen des alternativen Felds ein (eine Spalte in der Katalogelement-Tabelle [sc_cat_item]), und speichern Sie ihn.
   Beispiel: Wenn Sie ausgewählt haben **Name** :

Elementmengenauswahl definieren

Die standardmäßige Mengenauswahl im Servicekatalog ist 1–10. Sie können die Mengenauswahl mit zusätzlichen Optionen konfigurieren. Diese Konfiguration gilt auch für das Service Portal.

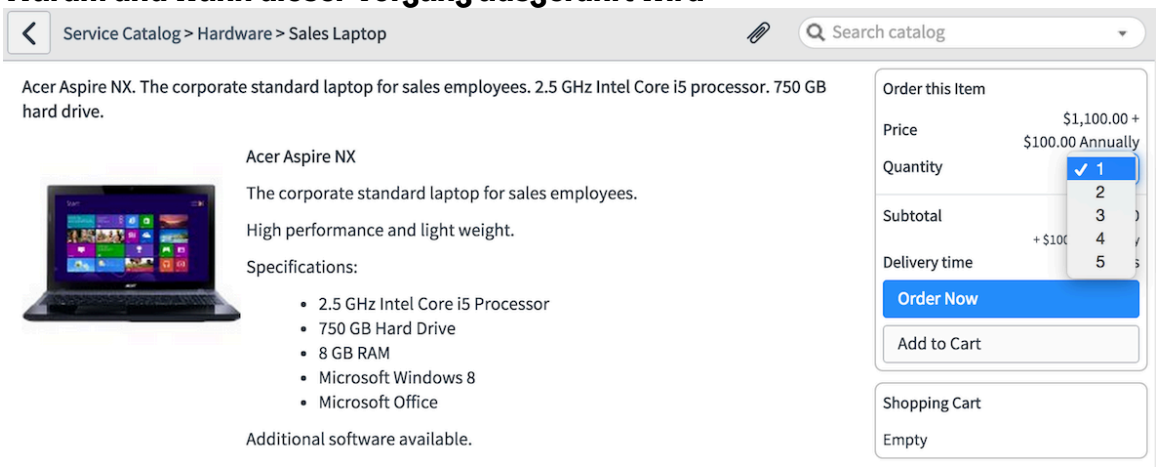
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

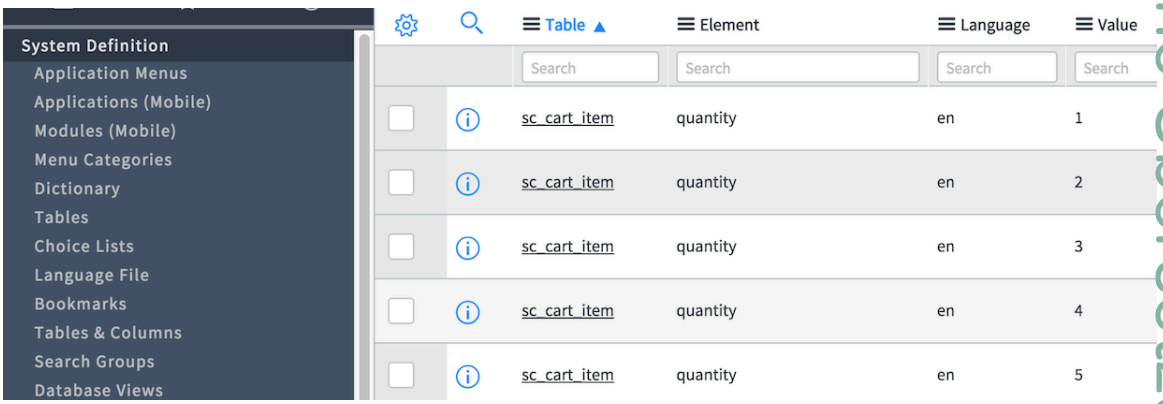
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Auswahllisten**an.
2. Suchen Sie nach der Tabelle **sc_cart_item** und dem Element **quantity**.
   Die vorhandenen Mengenoptionen werden angezeigt.
3. Fügen Sie Optionen für die Mengenauswahl hinzu, entsprechend den vorhandenen Auswahlmöglichkeiten.



Um die für Katalogelemente verfügbaren Mengen zu reduzieren, löschen Sie die entsprechenden Mengendatensätze. Um die Mengenauswahl zum Beispiel auf 1–3 zu reduzieren, löschen Sie die Datensätze für 4 und 5.

Um einzuschränken, welche Rollen Mengen ändern können, bearbeiten Sie die Servicekatalog-Eigenschaft **Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Mengenauswahl im Einkaufswagen nutzen können** (`glide.sc.allow.quantity`). Sie können zum Beispiel festlegen, dass nur die Rollen „admin“ und „catalog_admin“ Mengen ändern können.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog -Administration

Elementbeschränkungen entfernen

Servicekatalog Ermöglicht Ihnen, Beschränkungen für alle Bestellleitfäden, Datensatzersteller und Assistent-Startroutinen zu entfernen oder anzuwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Katalogadministratoren können mit Servicekatalog-Eigenschaften das Verhalten und die Verwendung eines Katalogelements konfigurieren.

Standardmäßig gelten für alle Bestellleitfäden, Datensatzersteller und Assistent-Startroutinen folgende Einschränkungen:

- Sie können nicht einem angeforderten Element hinzugefügt werden.
- Sie bieten keine **Testen**-Aktion.
- Sie werden dem Einkaufswagen nicht als Element hinzugefügt.

So entfernen Sie diese Einschränkungen oder wenden sie auf andere Arten von Elementen an:

Prozedur

Ändern Sie die kommagetrennten Tabellenlisten in den folgenden Eigenschaften:

- **Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die nicht zu einer bestehenden Anforderung hinzugefügt werden können** (*glide.sc.item.cannot_add_to_request*): beschränkt die Elemente, die einem angeforderten Element hinzugefügt werden können, nachdem der Endbenutzer eine Anforderung stellt. Um beispielsweise zu verhindern, dass Inhaltselemente einer vorhandenen Anforderung hinzugefügt werden, fügen Sie „sc_cat_item_content“ der Liste für diese Eigenschaft hinzu.
- **Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die nicht die Standard-UI-Aktion „Testen“ verwenden**(*glide.sc.item.cannot_try_it*): beschränkt die Elemente, die es Ihnen ermöglichen, im Elementformular auf **Testen** zu klicken, um eine Vorschau des Servicekatalogs anzuzeigen. Elemente mit solchen Einschränkungen zeigen **Testen** nicht im Formular an.
- **Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die keinen normalen Artikel im Einkaufswagen erzeugen**(*glide.sc.item.not_normal_cart_item*): schränkt ein, welche Elementtypen dem Einkaufswagen standardmäßig hinzugefügt werden.

Variablen für die Preiseinrichtung verwenden

Sie können für jedes Servicekatalogelement einen Preis definieren. Der Preis oder wiederkehrende Preis eines Katalogelements kann mit Variablen geändert werden, wodurch sich der Grundpreis für dieses Element erhöht.

Die Preisgestaltung ist nützlich, wenn der Preis oder der wiederkehrende Preis auf der Grundlage dynamisch berechnet werden soll, wie ein Benutzer das Bestellformular ausfüllt. Die Kosten eines Elements können basierend auf Optionen, die der Benutzer auswählt, erhöht werden, beispielsweise bei der Auswahl von zusätzlichem Speicher in einem PC.

Die folgenden Variablentypen können konfiguriert werden, um die Gesamtkosten eines Elements zu ändern:

- Checkbox
- Multiple-Choice
- Referenz
- Listensammler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Auswahlfeld
- Auswahlfeld für Suche

Checkbox

Mit einer Checkboxvariablen können Sie den Preis oder den wiederkehrenden Preis des bestellten Elements festlegen.

Sie können eine Checkboxvariable erstellen und den Preis des Elements festlegen. Verwenden Sie das Feld **Preis, falls markiert** oder das Feld **Wiederkehrender Preis, falls markiert**, um Differenz für den Preis oder den wiederkehrenden Preis für diese Variable anzugeben, wenn die Option ausgewählt wird.

Auf der Registerkarte **Typspezifikationen** können Sie den Preis in verschiedenen Währungstypen angeben. Außerdem können Sie den Preis in den folgenden Preismodellen konfigurieren:

- Berechnet
- Repariert
- Mehrfach

Informationen zu den Preismodellen finden Sie unter Preisfelder .

Multiple-Choice

Für eine Multiple-Choice-Variable gibt es zwei Optionen für die Preisgestaltung.

- Geben Sie die Preisdifferenz im Feld **Preis** für die Fragenauswahl an.
- Geben Sie die Differenz des wiederkehrenden Preises im Feld **Wiederkehrender Preis** für die Fragenauswahl an.

Hinweis: Auswahlfelder funktionieren genauso wie Multiple-Choice-Variablen, werden jedoch als Auswahlfelder angezeigt.

Referenz

Eine Referenzvariable enthält das Feld **Preisauswirkungen**.

Wenn dieses Feld ausgewählt ist und in der referenzierten Tabelle ein Feld **price**, **u_price**, **recurring_price** oder **u_recurring_pice** vorhanden ist, wird der Wert dieses Felds verwendet, um die Kosten des bestellten Elements zu ändern, wenn ein Referenzwert ausgewählt wird.

Angenommen, Computer in Phoenix kosten 100 USD mehr als der Bestellpreis, und Computer in Boise kosten 100 USD weniger als der Bestellpreis.

1. Richten Sie eine Referenzvariable auf die Standorttabelle „[cmn_location]“ ein.
2. Fügen Sie ein **u_price**-Feld in die Standorttabelle ein.
3. Setzen Sie dieses Feld für den Standort Phoenix auf `100`.
4. Setzen Sie dieses Feld für den Standort Boise auf `-100`.

Wenn Sie der Bestellung eines Computers **Phoenix** als Standort für diese Variable ausgewählt wird, wird der Bestellpreis um 100 USD erhöht. Wenn als Standort **Boise** ausgewählt wird, wird der Bestellpreis um 100 USD verringert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Listensammler funktionieren genauso wie eine Referenzvariable, verwenden jedoch das Feld **Listentabelle**, um die referenzierte Tabelle anzugeben. Da es sich um eine Listensammlervariable handelt, können mehrere Auswahlen getroffen werden, die alle den Bestellpreis oder den wiederkehrenden Preis ändern.

Auswahlfeld für Suche

Eine Variable für ein Auswahlfeld für die Suche ist leistungsfähiger als eine Referenzvariable.

Geben Sie beim Erstellen einer Variablen für ein Auswahlfeld für Suche Folgendes an:

- **In Tabelle suchen**: Die Tabelle, aus der die Werte abgefragt werden.
- **In Wertfeld suchen**: Das Feld in der Suchtabelle, dessen Wert als Wert für die Variable verwendet wird (in der Regel „sys_id“).
- **In Bezeichnungsfeld(ern) suchen**: Eine kommagetrennte Liste von Feldern in der Suchtabelle, deren Werte zum Anzeigen der Auswahl im Auswahlfeld verwendet werden. Beispiel: **manufacturer,name** für die Softwaretabelle „[cmdb_ci_spkg]“ zeigt die Auswahl wie folgt an:
  - Microsoft | Excel
  - Adobe | Photoshop Elemente
- **In Preisfeld suchen**: Das Feld, dessen Wert verwendet wird, um den Preis des bestellten Elements zu ändern.
- **In wiederkehrendem Preisfeld suchen**: Das Feld, dessen Wert verwendet wird, um den wiederkehrenden Preis des bestellten Elements zu ändern.

Wiederkehrenden Preis festlegen

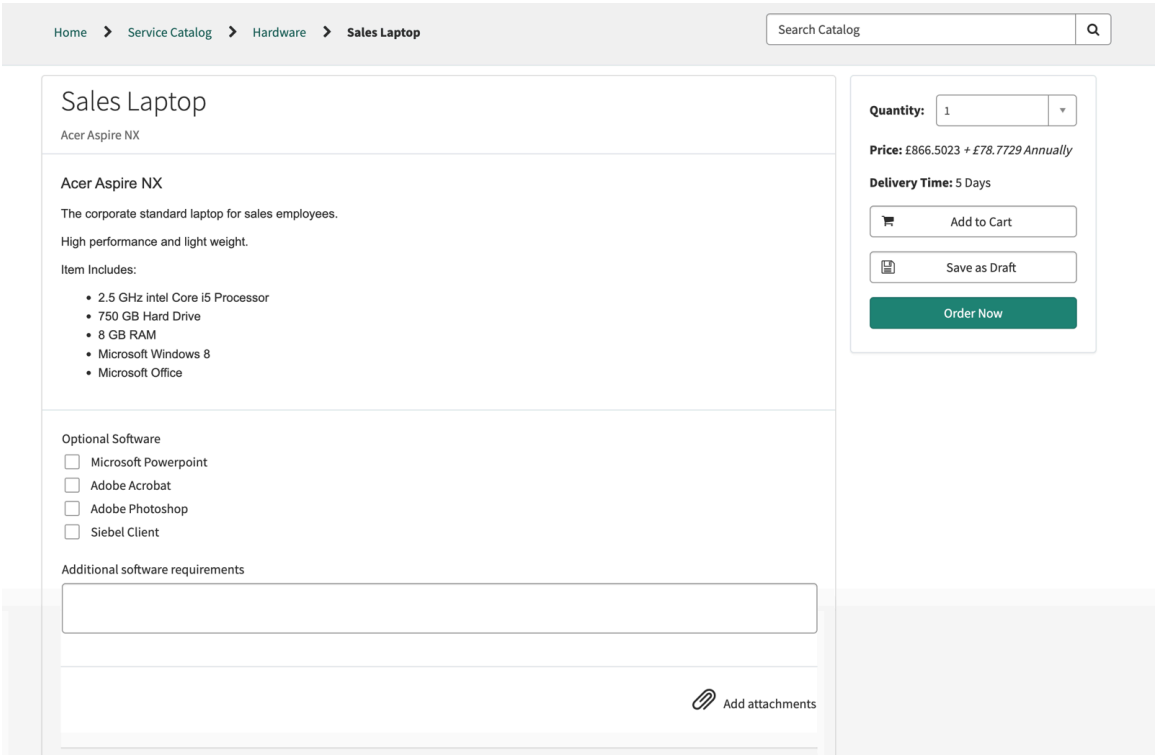
Ein Katalogelement kann neben einem Erstpreis auch einen wiederkehrenden Preis haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Preis und die wiederkehrende Häufigkeit werden im Datensatz des Katalogelements festgelegt. Nachdem der Preis und die Häufigkeit festgelegt wurden, wird der wiederkehrende Preis im Katalog, in den Katalog-Suchergebnissen und auf der Katalogseite für das Element, im Einkaufswagen und auf dem Übersichtsbildschirm der Bestellung angezeigt.

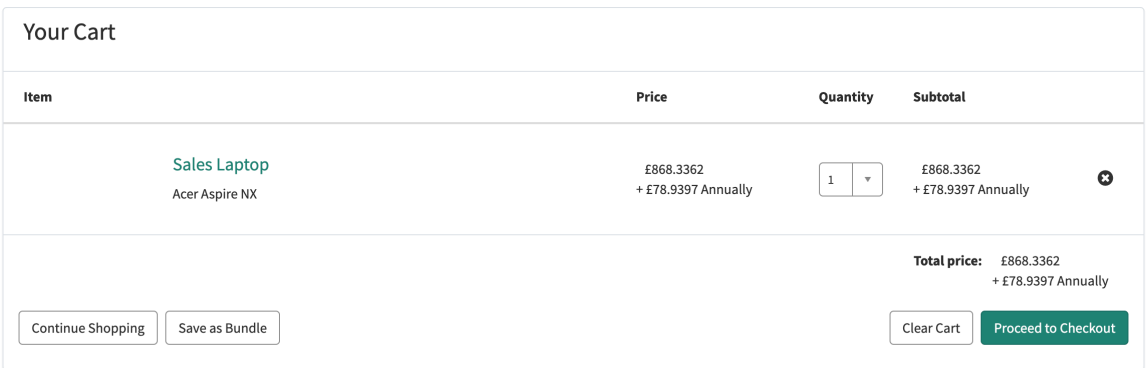
Zum Beispiel könnte ein Abonnement für einen Mobilfunkvertrag 500,00 USD kosten, wobei ein monatlich wiederkehrender Preis von 30,00 USD anfällt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn mehrere Artikel mit der gleichen wiederkehrenden Preishäufigkeit in den Einkaufswagen gelegt werden, werden sie gruppiert. Die Gruppierung erleichtert das Anzeigen der Kosten für jede Häufigkeit (z. B. wöchentlich, monatlich und jährlich). Wenn der Einkaufswagen Elemente mit und ohne wiederkehrende Kosten enthält, werden diese separat gruppiert.

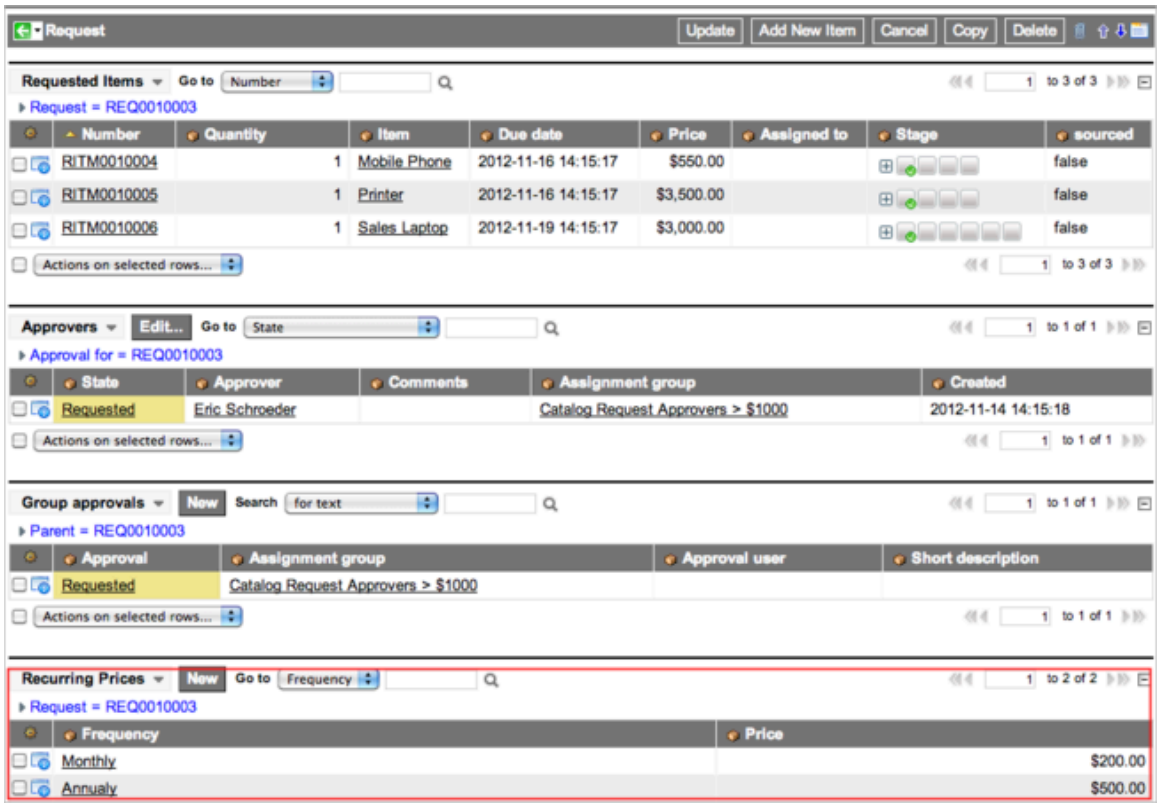
Wenn mehrere Artikel mit der gleichen wiederkehrenden Preishäufigkeit in den Einkaufswagen gelegt werden, werden sie gruppiert. Die Gruppierung erleichtert das Anzeigen der Kosten für jede Häufigkeit (z. B. wöchentlich, monatlich und jährlich). Wenn der Einkaufswagen Elemente mit und ohne wiederkehrende Kosten enthält, werden diese separat gruppiert.



In einem Anforderungsdatensatz werden wiederkehrende Preise nach Häufigkeit gruppiert und in der Liste **Wiederkehrende Preise** angezeigt. Im folgenden Beispiel haben zwei Elemente jeweils monatlich wiederkehrende Kosten von 100,00 USD, und ihre Preise werden als ein einziger Datensatz von monatlich 200,00 USD gruppiert. Ein weiteres Element mit jährlich wiederkehrenden Kosten von 500,00 USD wird als separater Datensatz aufgeführt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn ein Anforderungsdatensatz mehrere Elemente mit der gleichen wiederkehrenden Häufigkeit enthält, klicken Sie auf den Pfeil neben dem entsprechenden Datensatz für wiederkehrende Preise, um die Details anzuzeigen.

Preismodell erweitern

Das Preismodell ist nützlich, wenn Sie möchten, dass der Preis oder der wiederkehrende Preis auf der Grundlage dynamisch berechnet wird, wie ein Benutzer das Bestellformular ausfüllt. Sie können das Preismodell eines Katalogelements erweitern, indem Sie den Elementpreis oder den wiederkehrenden Preis bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie im linken Navigationsbereich die Option aus **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**an.
2. Bearbeiten Sie das CatalogPriceCalculator-Skript, um den Elementpreis anzupassen, und das CatalogRecurringPriceCalculator-Skript, um den wiederkehrenden Preis anzupassen.

Preise im Servicekatalog ausblenden

Administratoren können Optionen konfigurieren, um Katalogelementpreise im Servicekatalog für Listen mit bestimmten Elementen, für bestimmte Elementtypen oder für alle Elemente auszublenden.

Elementpreise können an den folgenden Stellen angezeigt werden:

- Katalogelement-Auflistung im Fenster **Diesen Artikel bestellen**
- Katalogelement-Auflistung in Kategorien und Unterkategorien
- Im Fenster **Einkaufswagen**
- Auf den Seiten „Einkaufswagen bearbeiten“, „Bestellbestätigung“ und „Bestellstatus“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Preise global ausblenden

Konfigurieren Sie die Eigenschaften des Servicekatalogs, um Preise global auszublenden.

Um Servicekatalog-Eigenschaften anzuzeigen und zu bearbeiten, navigieren Sie zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an.

Preise nach Elementtypen verbergen

Standardmäßig werden die Preise für Bestellleitfäden, Datensatzersteller und Assistent-Startroutinen nicht angezeigt.

Sie können ändern, für welche Katalogelementtypen Preise angezeigt werden, indem Sie die Eigenschaft **Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die keinen Preis in der Liste anzeigen** (`glide.sc.item.cannot_show_price`). Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Tabellennamen für Elementtypen an, für die Sie Preise ausblenden möchten.

Um beispielsweise Preise für Standardkatalogelemente auszublenden, fügen Sie **sc_cat_item** zur Liste hinzu.

Sie können auch einen vorhandenen Eintrag entfernen, um die Preise für diesen Elementtyp anzuzeigen. Um beispielsweise Preise für Bestelleitfäden anzuzeigen, entfernen Sie den Eintrag für Bestellleitfäden **sc_cat_item_guide** aus der Liste.

Preise für alle Artikel verbergen

Standardmäßig werden die Preise für Elemente ohne Preis in Listen und im Einkaufswagen nicht angezeigt.

Sie können das Verhalten, ob Preise immer ausgeblendet oder immer angezeigt werden sollen, mit der Eigenschaft **Wann werden Preise und Zwischensummen im Servicekatalog-Einkaufswagen angezeigt** (`glide.sc.price.display`) ändern.

Legen Sie diese Eigenschaft auf **Preise immer anzeigen** fest, um Preise für alle Elemente in allen Service Catalog-Bildschirmen anzuzeigen, oder auf **Preise nie anzeigen**, um Preise für alle Elemente in allen Service Catalog-Bildschirmen zu verbergen.

Preise für bestimmte Elemente ausblenden

Sie können Preise für bestimmte Elemente ausblenden, um so die Anforderungen Ihres Unternehmens zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**an.
2. Öffnen Sie die relevante Elementdefinition.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Preis in Einkaufswagen auslassen**.

   Der Preis erscheint nicht in der Katalogliste oder wenn das Element zum Einkaufswagen hinzugefügt wird. Der Preis wird in den Bildschirmen „Einkaufswagen bearbeiten“, „Bestellbestätigung“ und „Bestellstatus“ als „–“ angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie bis zu zehn Kopien von Servicekatalog Anforderung

Klonen Sie eine Anforderung, um bis zu zehn Kopien (Klone) der gleichen Servicekatalog-Anforderung für verschiedene Benutzer zu erstellen, ohne die gleiche Information mehrfach eingeben zu müssen. Sie können beispielsweise ein neues Gerät für mehrere Personen anfordern, indem Sie aus einer einzigen Anforderung schnell mehrere individuelle Anforderungen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Einkaufswagenlayouts verwalten**
2. Wählen Sie unter dem Abschnitt **Zieltyp: Browser-Bildschirm** die Option **Bestellstatus-Bildschirm** aus.
3. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Komponenten** die Checkbox **Abmeldung klonen**.
4. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an.
5. Führen Sie in der Kategorie **Einkaufswagen** Folgendes aus:
   - Aktivieren Sie die Eigenschaft **Cloninganforderungen bei Checkout erlauben**.
   - Geben Sie für die Eigenschaft **Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Funktion Großbestellung nutzen können** die Rollen ein, für die die Massenanforderungsfunktion aktiviert werden sollen, oder lassen Sie das Feld leer, um die Funktion für alle Benutzer zu aktivieren.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Anforderungen klonen

Fordern Sie ein Katalogelement von an Serviceportal

Bestellleitfaden vom Service Portal anfordern

Experience für delegierte Anforderungen

Skripts erstellen

Servicekatalog ermöglicht Ihnen, bestimmte Skripts zu verwenden.

Einige -Funktionen sind speziell für Servicekatalog verfügbar:

- Die clientseitige Skripterstellung ermöglicht Katalogdesignern, die gleiche Funktionalität zu verwenden, die für andere Formulare verfügbar ist.
- Die Servicekatalog-Skript-API erleichtert die Katalogbestellung aus den internen Business Rules.
- Die skriptfähige Zuweisung von Ausführungsplänen ermöglicht die Auswahl eines Ausführungsplans zum Zeitpunkt der Bestellung, basierend auf den Skriptbedingungen.

Benutzerdefinierte Einkaufswagen erstellen

Administratoren mit Jelly-Kenntnissen können das Erscheinungsbild von Servicekatalog-Einkaufswagen global oder für bestimmte Katalogelemente mithilfe der UI-Makrofunktion anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Sie können Einkaufswagenlayouts ohne Skripts konfigurieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues Makro zu erstellen.
3. Geben Sie die Details ein, und schreiben Sie das Skript, um den benutzerdefinierten Einkaufswagen zu definieren.

   Hinweis: Das Entwerfen eines benutzerdefinierten Einkaufswagens erfordert Kenntnisse der Jelly-Ausdruckssprache. Zu Referenzzwecken wird das standardmäßige Einkaufswagenskript in der Liste als `catalog_cart_default` angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie einen benutzerdefinierten Einkaufswagen erstellt haben, können Sie ihn erneut verwenden und mit Katalogelementen verknüpfen.

Einkaufswagen mit einem Element verknüpfen

Verknüpfen Sie den Standardeinkaufswagen oder einen benutzerdefinierten Einkaufswagen mit einem Element, sodass der Anforderer die relevanten Informationen sieht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogelemente**an.
2. Öffnen Sie ein Element, um den neuen Einkaufswagen zu testen.
3. Wählen Sie im Feld **Einkaufswagen** den zu verwendenden Einkaufswagen aus.
   Sie können das Formularlayout konfigurieren, um dieses Feld dem Formular hinzuzufügen.
4. Speichern Sie das geänderte Formular.

Servicekatalog Startseitenkonfiguration

Die Homepage für einen Servicekatalog Stellt das primäre Front-End für die Bestellung von Artikeln innerhalb dieses Katalogs bereit. Sie können verschiedene Elemente der Seiten im Servicekatalog konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Die Funktionalität in Homepages, die Informationen aus Ihrer Instanz anordnet, um eine Story über Ihre Daten zu erzählen, wird in Dashboards für neue Instanzen gefunden. Auf aktualisierten Instanzen mit Next Experience Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie eine direkte URL haben, sie können sie jedoch nicht erstellen oder bearbeiten. Reaktionsfähige Dashboards und Analytics Center Dashboards übernehmen die Homepage-Funktionalität.

Verwenden Sie Hilfetool zur Einstellung der Homepage Um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Dashboards im Analytics Center .
- Arbeiten mit reaktionsfähigen Dashboards .

Administratoren und Katalogadministratoren haben mehrere Möglichkeiten, eine Homepage zu erstellen.

- Katalog-Homepage anpassen
- Kategorien hinzufügen, entfernen und anordnen
- Inhaltsarten aktivieren
- Katalogeigenschaften verwenden, um zusätzliche Kontrolle des Verhaltens und Erscheinungsbilds zu bieten
- Renderer zum Definieren der Darstellung von Kategorien verwenden

Hinweis: Endbenutzer können auf den Katalog über die anpassbare Benutzer-Homepage oder über Inhaltsverwaltungsseiten zugreifen, die Inhaltsblöcke für Kategorien verwenden.

Suche und Navigation konfigurieren

Mit den Servicekatalogeigenschaften können Sie die Suche und Navigation auf der Servicekatalog-Homepage konfigurieren.

Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften** Dient zum Anzeigen von Servicekatalog-Eigenschaften.

Zugriff auf die Suche einschränken

Jede Katalog-Homepage hat eine Suchleiste, um nach Objekten zu suchen, die nicht auf der Homepage angezeigt werden. Standardmäßig kann jeder Benutzer, der auf die Katalog-Homepage zugreifen kann, diese Suchleiste verwenden.

Um den Zugriff auf diese Suchfunktion nach Rolle einzuschränken, verwenden Sie die Eigenschaft **Liste der Rollen (kommagetrennt), die den Servicekatalog durchsuchen können** (`glide.sc.can_search`).

Um beispielsweise nur angemeldeten Benutzern den Zugriff auf die Suche zu ermöglichen, setzen Sie dieses Feld auf „leer“. Um die Suchfunktion für alle Benutzer zu entfernen, setzen Sie dieses Feld auf **Keine**.

Hinweis: Die Suchergebnisse zeigen nur Elemente an, auf die der angemeldete Benutzer zugreifen kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchergebnisse aus inaktiven Kategorien ausblenden

Standardmäßig werden Suchergebnisse aus allen Kategorien, einschließlich inaktiver Kategorien, zurückgegeben.

Um zu vermeiden, dass Ergebnisse aus inaktiven Kategorien zurückgegeben werden, legen Sie die Eigenschaft **Servicekatalog-Suche liefert Elemente aus inaktiven Kategorien** (`glide.sc.search.disabled_cats`) auf **Nein** fest. Wenn Sie beispielsweise eine neue Kategorie erstellen, können Sie verhindern, dass Benutzer Suchergebnisse aus dieser Kategorie sehen, bis Sie sie aktivieren.

Hinweis: Sicherheitseinschränkungen können ebenfalls dazu führen, dass auf eine Kategorie oder ein Katalogelement nicht zugegriffen werden kann.

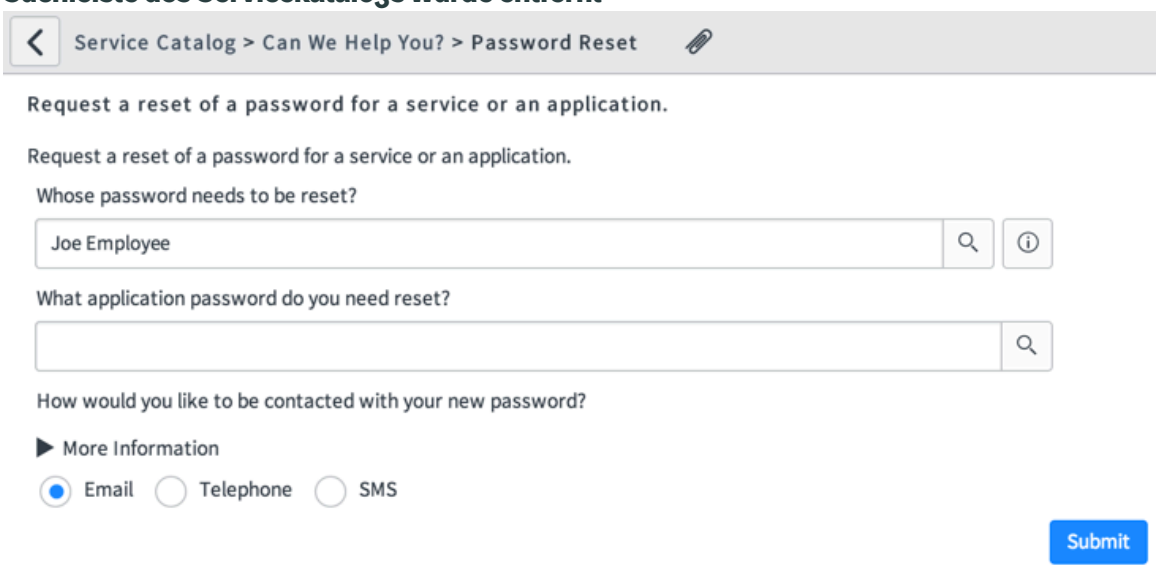
Suche nach Elementtyp einschränken

Standardmäßig wird ein Suchfeld nicht angezeigt, wenn Sie Bestellleitfäden, Datensatzersteller und Assistenten-Startroutinen anzeigen.

Um zu definieren, welche Katalogelementtypen kein Suchfeld anzeigen, listen Sie diese Typen in der Eigenschaft **Liste der Klassennamen der Katalogelemente, die das Suchfeld nicht anzeigen** (`glide.sc.item.cannot_show_search`) auf.

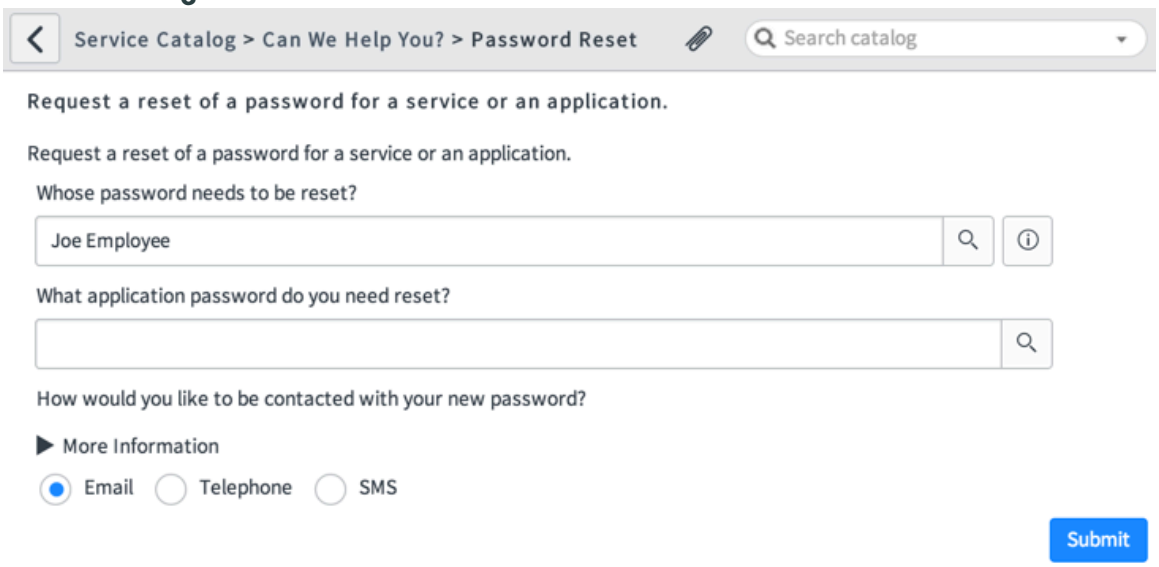
Um beispielsweise die Suche beim Anzeigen von Datensatzerstellern zu aktivieren, entfernen Sie sc_cat_item_producer aus dieser Liste.

Suchleiste des Servicekatalogs wurde entfernt



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog-Suchleiste aktiviert



Breadcrumb-Links aktivieren

Standardmäßig werden Breadcrumbs ohne Links angezeigt, wenn Inhaltsverwaltungsseiten als Servicekatalog-Homepages verwendet werden.

Um diese Breadcrumbs mit Links anzuzeigen, legen Sie die Eigenschaft **Links für Breadcrumbs in Servicekatalogseiten anzeigen, wenn diese über eine CMS-Seite aufgerufen werden** (*glide.sc.use_breadcrumb_links.cms*) auf**Ja** fest. Diese Einstellung bietet dem Endbenutzer bessere Navigationsmöglichkeiten.

Suchvorschläge deaktivieren

Standardmäßig werden bei Servicekatalogsuchen Vorschläge der Art „Meinten Sie ...?“ angezeigt, wenn eine Suche keine Ergebnisse zurückgibt, eine alternative Schreibung oder eine ähnliche Suche dies jedoch tut.

Um diese Vorschläge zu deaktivieren, legen Sie die Eigenschaft **Angeben, ob Suchvorschläge aktiviert werden sollen** (*glide.sc.search.suggestions*) auf **Nein** fest.

Suchergebnisse einschränken

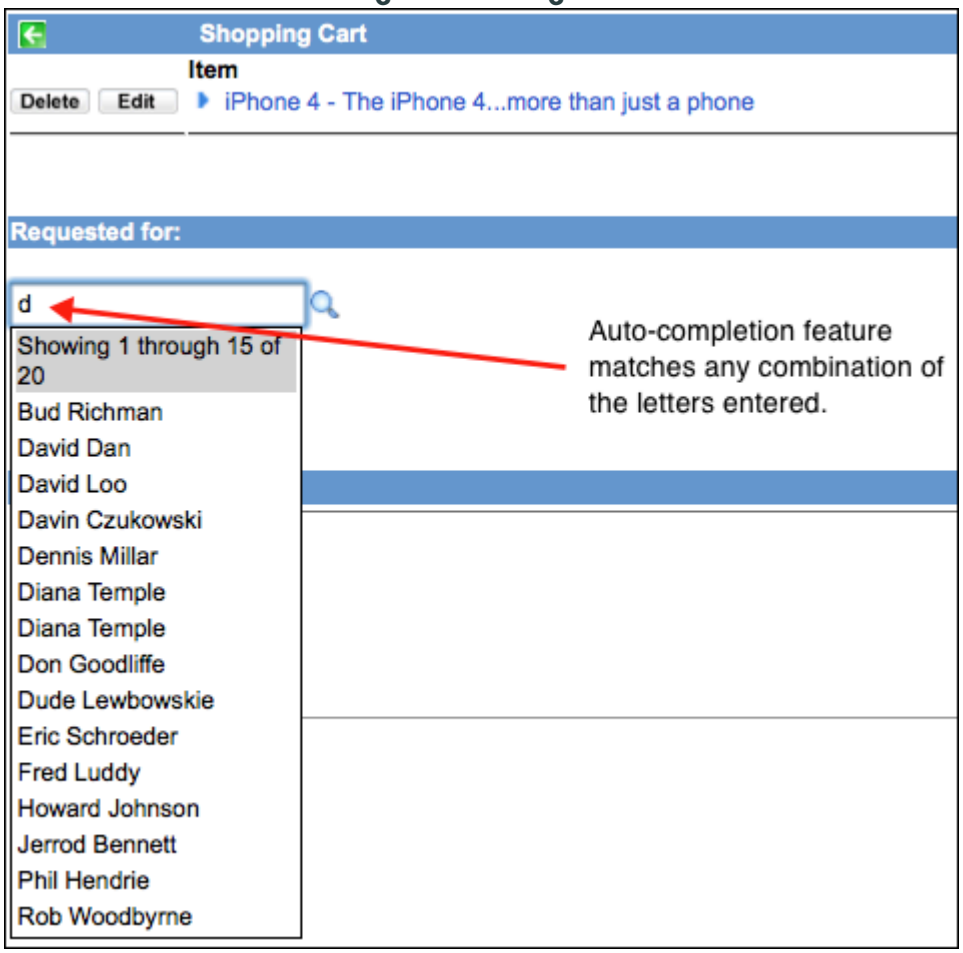
Verwenden Sie Eigenschaften, um Suchergebnisse im Service Catalog einzuschränken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Funktion zum automatischen Vervollständigen gibt Werte zurück, die eine exakte Übereinstimmung mit der eingegebenen Buchstabenkombination enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisches Vervollständigen im Katalog

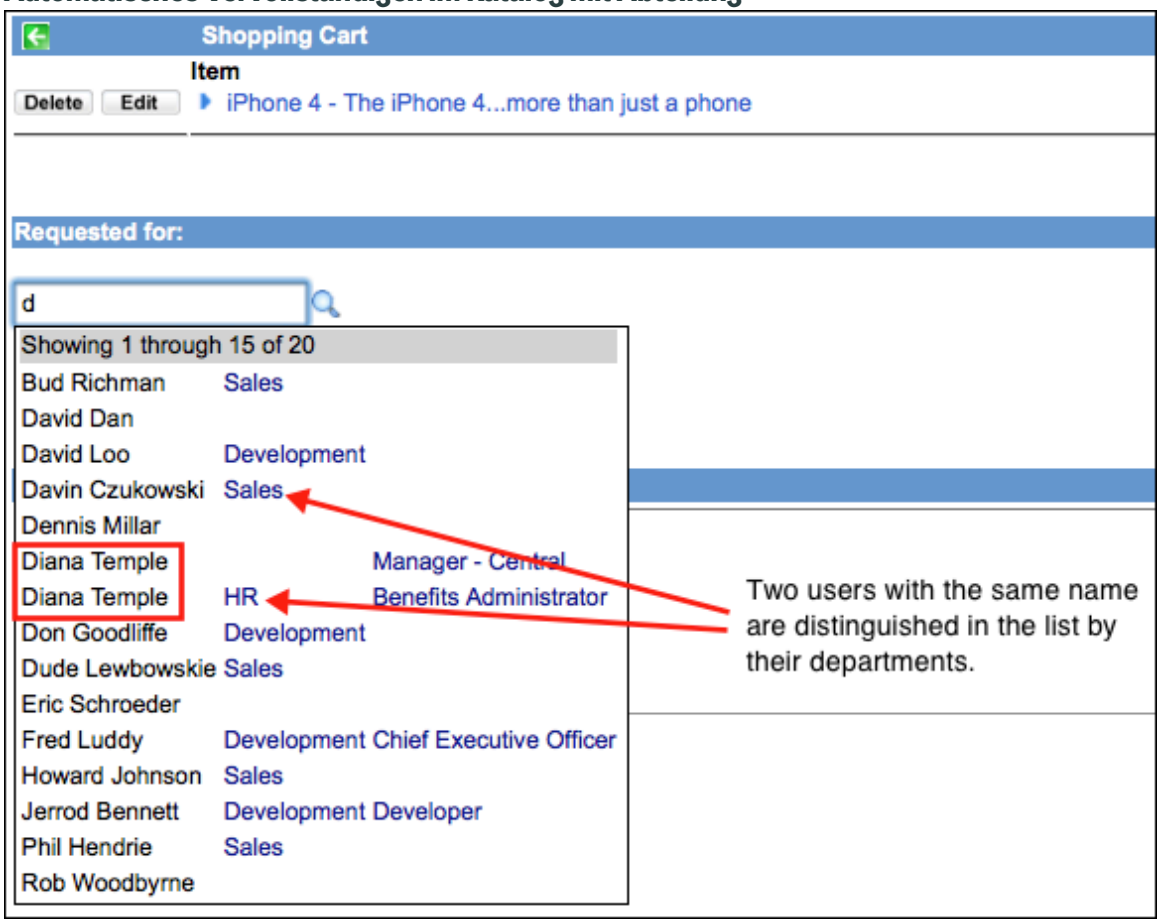


Administratoren können die Eigenschaft **Zusätzliche Spalten für das Servicekatalog-Widget „Angefordert für“** (`glide.sc.request_for.columns`) verwenden, um dieser Liste Spalten hinzuzufügen und so die Suchergebnisse weiter zu verfeinern und um zu ermitteln, welcher Benutzer ausgewählt werden soll, wenn zwei Benutzer den gleichen Namen haben.

In diesem Beispiel ist die Eigenschaft so eingerichtet, dass zwei zusätzliche Spalten angezeigt werden: **Abteilung** und **Titel**:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisches Vervollständigen im Katalog mit Abteilung

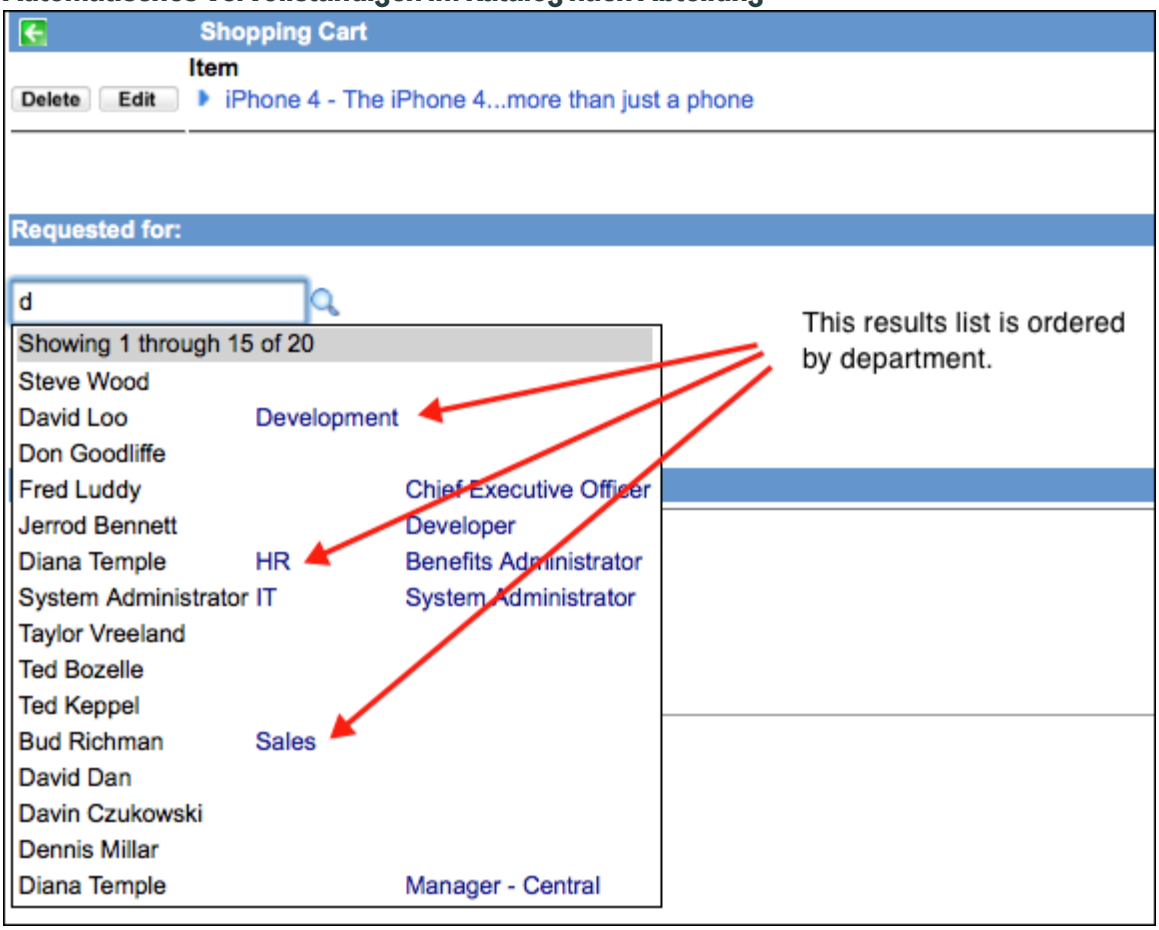


Administratoren können die Eigenschaft **Reihenfolge der Übereinstimmungen für das Servicekatalog-Widget „Angefordert für“**. (`glide.sc.request_for.order_by`) verwenden, um die Spalten so zu konfigurieren, dass sie nach einem der Werte sortiert werden.

In diesem Beispiel ist die Option zum Sortieren der Ergebnisliste nach **Abteilung** festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisches Vervollständigen im Katalog nach Abteilung



Die automatische Vervollständigung gilt auch für das Feld **Angefordert für**, das zur Servicekatalog-Homepage hinzugefügt werden kann.

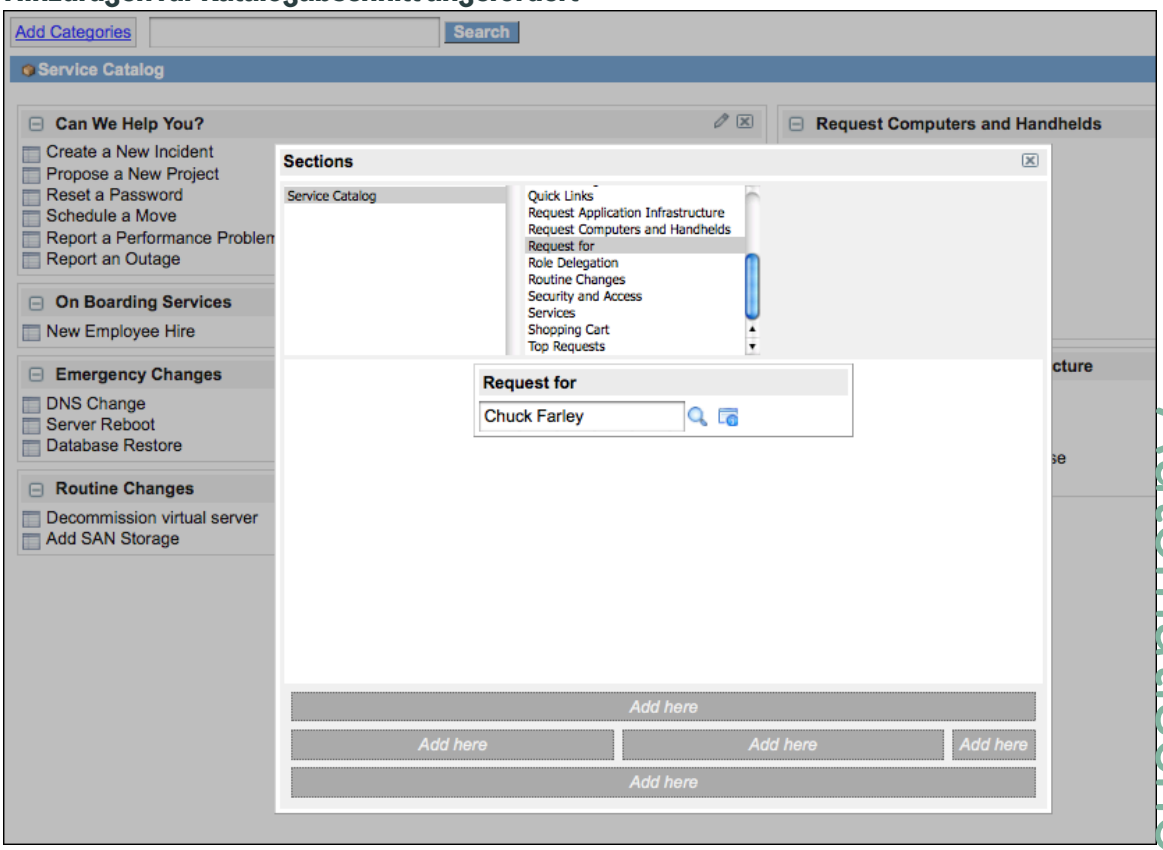
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog**an.
2. Klicken Sie auf **Kategorien hinzufügen**.
3. Wählen Sie **Angefordert für** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Platzieren Sie die Kategorie auf der Seite.

Hinzufügen für Katalogabschnitt angefordert



Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren

Wenn Sie mit einem Stichwort nach einem Katalogelement im Servicekatalog suchen, werden die Suchergebnisse unter Berücksichtigung einiger Felder der Katalogtabelle angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn das Stichwort keine genauen Übereinstimmungen aufweist, werden seine nächsten Übereinstimmungen als angezeigt **Meinten Sie** Vorschläge. Diese Suchfunktion gilt auch in Serviceportal.

Die Suchergebnisse werden basierend auf der Häufigkeit des Stichworts in der folgenden Reihenfolge sortiert:

- Katalogelemente, deren **Name**-Feld das Stichwort enthält (oben).
- Katalogelemente, deren **Meta**-Feld das Stichwort enthält.

> **Hinweis:** Die **Meta** Das Feld wird nur für die Zing-Suche und nicht für die KI-Suche verwendet. Wenn **Meta** Feld ist nicht ausgefüllt, die Zing-Suche verwendet andere Quellen, z. B. Kurzbeschreibung und Name, für die Suche.

- Katalogelemente, deren **Beschreibung**- oder **Kurzbeschreibung**-Feld das Stichwort enthält.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kategorien, deren **Name**- oder **Beschreibung**-Feld das Stichwort enthält.
- Kataloge, deren **Name**- oder **Beschreibung**-Feld das Stichwort enthält, oder Katalogelemente, deren **Klasse**-Feld das Stichwort enthält (unten).

Hinweis:

- Wenn Ihre Organisation mehrere Servicekataloge hat, gibt eine Suche nur ein Ergebnis aus dem angezeigten Katalog zurück.
- Suchergebnisse geben ein Element nur zurück, wenn das Element aktiv ist, eine gültige Katalog- und Kategoriezuordnung aufweist und Sie berechtigt sind, das Element anzuzeigen.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Textindex für die Tabelle „sys_metadata“ neu zu generieren.
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**an.
   b. Öffnen Sie das Textverzeichnis für die Tabelle „[sys_metadata]“ der Anwendungsdatei.
   c. Wählen Sie aus **Textindex Erneut Generieren** Zugehöriger Link, und wählen Sie aus **OK** .
   Das System plant die Tabelle für das nächste Generieren des Textverzeichnisses ein.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die **Meinten Sie ...?**-Vorschläge zu aktivieren.
   a. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Textsuche**an.
   b. Aktivieren Sie im Bereich **Eigenschaften für „Meinten Sie“**die Eigenschaft **Alternative Schreibweisen für Suche in Knowledge-Datenbank oder globale Suche vorschlagen**.

Zugehörige Informationen

Suche verwalten
Servicekatalog Für Manager und Endanwender
Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren
„Meinten Sie ...?“-Vorschlag konfigurieren
Katalogelemente erstellen oder bearbeiten
Datensatzersteller anlegen
Bestellleitfäden erstellen
Inhaltselemente definieren

Konfigurieren Sie die KI-basierte Katalogsuche-Experience

Verbessern Sie die Mitarbeiterinteraktion mit einer KI-basierten Katalogsuche-Experience in Serviceportal Und Now Mobile. Intelligente Abfragefunktionen ermöglichen es Anwendern, schnell und einfach die benötigten Antworten zu finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die KI-basierte Katalogsuche-Experience in Portalen und konfigurieren Now Mobile. Im Folgenden finden Sie die Standardkonfigurationen der Suchanwendung für Serviceportal und Now Mobile:

- Serviceportal – Standardanwendung Für Suche. Informationen zur KI-Suche im Serviceportal finden Sie unter KI-Suche in Serviceportal an.
- NowMobile-App-Suchkonfigurationen. Für Informationen zur KI-Suche in Now Mobile, Siehe KI-Suche in Mobilgeräten .

Jede dieser Suchanwendungskonfigurationen hat ein zugehöriges Suchprofil, basierend auf dem die Suchergebnisse gefiltert und angezeigt werden.

Hinweis: Wenn die KI-Suche für aktiviert ist Now Mobile, **Experience für Elemente, die in NOW Mobile nicht verfügbar sind** (`glide.sc.mobile.unsupported_discover`)-Eigenschaft ist nicht anwendbar. Für Informationen zu Now Mobile Eigenschaften, siehe Servicekatalog -Eigenschaften.

Im Folgenden finden Sie einige Einschränkungen für die KI-basierte Katalogsuche-Experience:

- Die Aspekte in Serviceportal Zeigen Sie immer die primäre Kategorie des Katalogelements an (auch wenn der Anwender keinen Zugriff auf die primäre Kategorie hat und der zugängliche Pfad zum Element über eine andere Kategorie erfolgt, der das Element zugeordnet ist).
- Wenn der Anwender keine Leseberechtigungen für den Kategoriedatensatz und seine Felder hat, werden die Suchergebnisse in angezeigt Now Mobile Kategorie des Elements nicht anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die durchsuchbaren Kataloge in einem Portal oder Now Mobile zu bearbeiten.

   Hinweis: Elemente werden nur in den Katalogen gesucht, die in der Suchquelle konfiguriert sind, unabhängig von den Katalogen, die dem Portal zugeordnet sind. Informationen zum Zuordnen eines Katalogs zu einem Portal finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Katalog im Serviceportal .

   a. Wählen Sie in der Liste Suchanwendungskonfigurationen die dem Portal zugeordnete Suchanwendungskonfiguration aus.
   Beispiel: **Serviceportal – Standardanwendung Für Suche** Für Serviceportal.

   b. Öffnen Sie im Formular „Konfiguration der Suchanwendung“ das Suchprofil.
   Beispiel: **Serviceportal – Standardsuchprofil** Für Serviceportal angegeben.

   Hinweis: Um Konflikte mit zukünftigen Upgrades zu vermeiden, wird empfohlen, ein Suchprofil zu erstellen, anstatt das im Basissystem verfügbare Suchprofil zu verwenden.

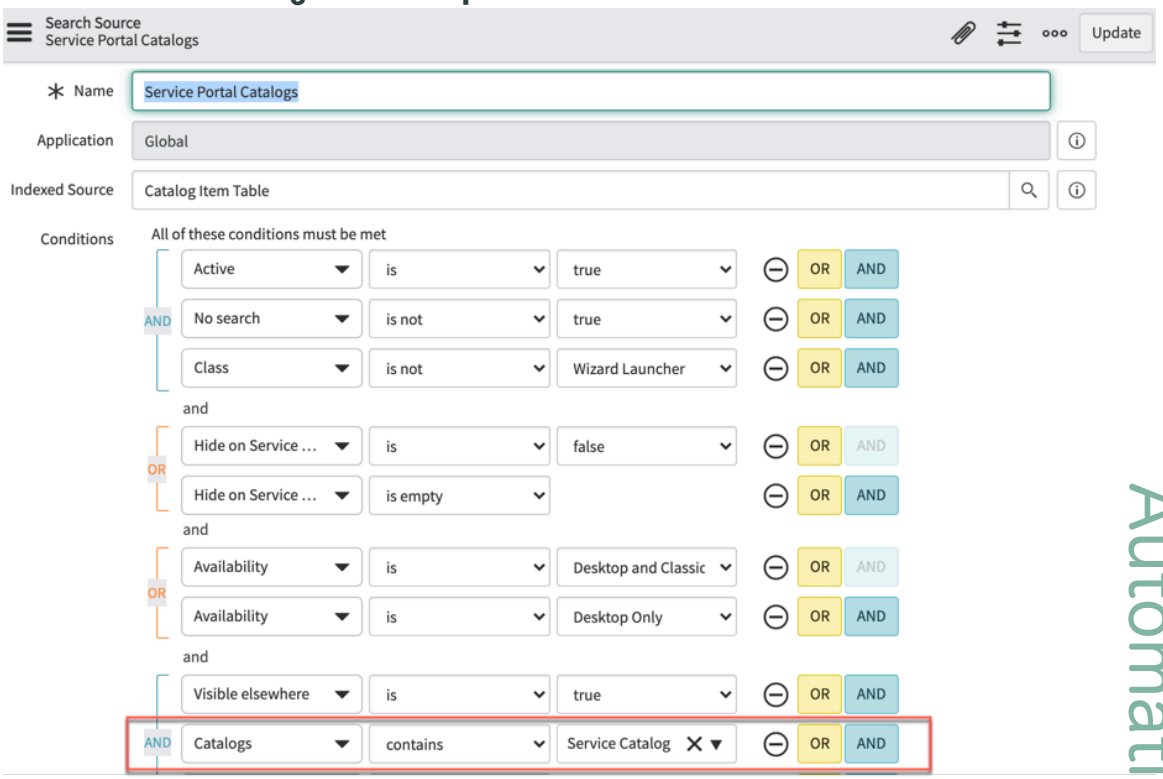
   c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Suchquellen eine Suchquelle aus.
   Beispiel: **Serviceportal-Kataloge** .

   d. In **Bedingungen** Feld Kataloge hinzufügen, in denen die Elemente gesucht werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchsuchbare Kataloge im Serviceportal



e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

KI-Suche

Vorschau konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anzahl der Elemente, für die der Bereich **Vorschau** erweitert wurde, um die Elementdetails anzuzeigen. Sie können auch die Standardanzahl (5) von angezeigten Elementen und Kategorien ändern und die **In Kategorien vorhanden**-Informationen ausblenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Elementdetails nicht durch Popups angezeigt werden, wird standardmäßig für die beiden ersten Elemente in der Kategorieanzeige der Abschnitt **Vorschau** so erweitert, dass die Elementdetails angezeigt werden.

Um die Anzahl der Elemente zu ändern, für die diese erweiterten Informationen angezeigt werden, legen Sie für die Eigenschaft **Anzahl der Katalogelemente, die bei Navigation und Suche erweitert werden sollen, wenn keine Popup-Symbole für die Detailansicht verwendet werden** (glide.sc.auto_expand) die gewünschte Anzahl fest.

Für 2 Elemente erweitert	Für 1 Element erweitert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

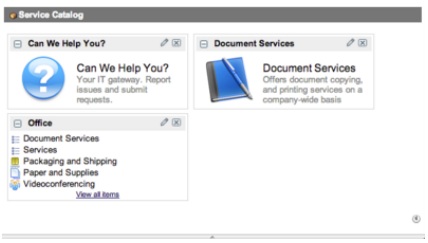
Anzahl der Elemente und Kategorien für die Vorschau festlegen

Standardmäßig werden in jeder Kategorie auf der Homepage bis zu fünf Elemente oder Kategorien angezeigt.

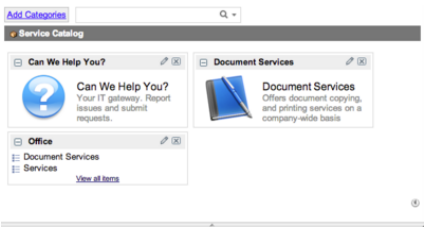
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um diese Nummer zu ändern, legen Sie fest *`Number of Catalog Items/Categories to preview in a section`*Eigenschaft (Glide.sc.max_items) auf den erforderlichen Wert festgelegt.

Vorschau mit fünf Elementen



Vorschau mit zwei Elementen



Vorhandene Kategorien in der Kategorien-Anzeige ausblenden

Standardmäßig zeigen Katalogelemente, die in mehreren Kategorien enthalten sind, die **In Kategorien vorhanden**-Informationen an. Diese zeigen andere Kategorien an, in denen die Elemente verfügbar sind. Sie können diese Informationen ausblenden.

Vorbereitungen

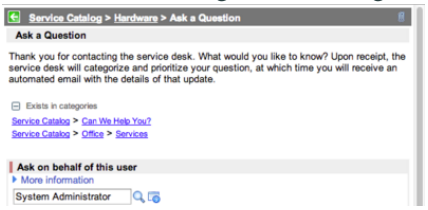
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

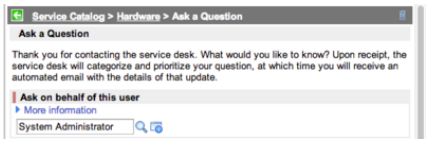
Legen Sie die Eigenschaft **Zusätzliche Kategorien bei Ansicht eines Katalogelements zeigen** (glide.sc.show_additional.cats) auf **Nein** fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Kategorien anzeigen



Zusätzliche Kategorien ausblenden



Renderer erstellen

Erstellen oder ändern Sie Renderer mithilfe von UI-Makros, die Rendering-Anweisungen bereitstellen. Renderer definieren ein bestimmtes Erscheinungsbild für einen Katalog oder eine Kategorie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Renderer, um die folgenden Formate anzugeben:

- Wie Kataloge auf der Multi-Katalog-Homepage erscheinen.
- Wie Kategorien auf einer Kataloghomepage erscheinen.

Sie können beispielsweise einen Renderer erstellen, der das Bild der Kategorie-Homepage, die Beschreibung und die ersten beiden Katalogelemente in einer Kategorie anzeigt.

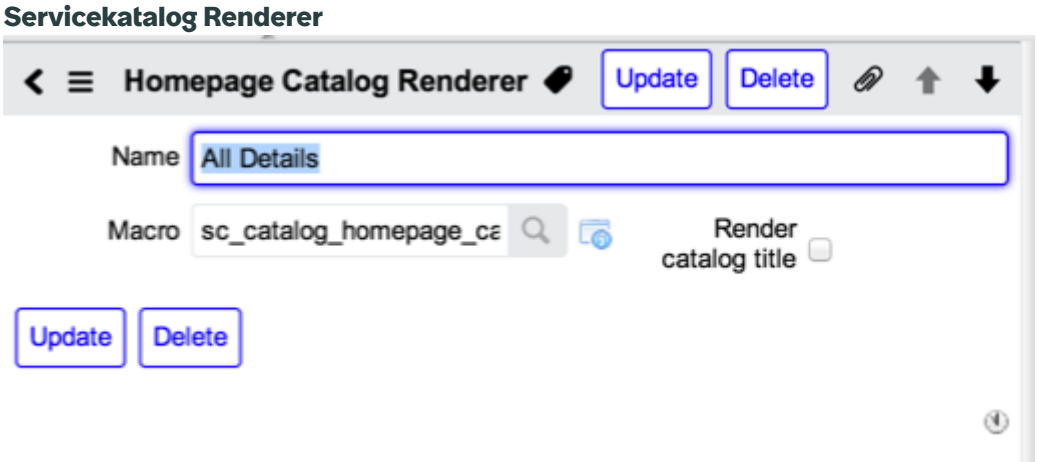
Prozedur

1. **Wahlweise:** Erstellen Sie einen UI-Makro zum Definieren bestimmter Rendering-Anweisungen.
2. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Renderer**an.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie aus, ob Sie einen Katalog- oder Kategorierenderer erstellen möchten.
5. Geben Sie die Rendererdetails ein.

Rendererdetails

Feld	Beschreibung
Name	Ein Name für den Renderer
Makro	Das zu verwendende UI-Makro
Render-Katalogtitel	Wird für Katalog-Renderer angezeigt. Eine Checkbox zum Anzeigen der Titelleiste des Katalogs auf der Multi-Katalog-Homepage.
Rendertitel	Wird für Kategorie-Renderer angezeigt. Eine Checkbox zum Anzeigen der Kategorietitelleiste auf der Katalog-Homepage. **Hinweis:** Die Rollen **admin** und **catalog_admin** können den **Render-Titel** auch dann anzeigen, wenn die Checkbox nicht aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis: Um einen standardmäßigen Katalog- oder Kategorie-Renderer zu ändern, führen Sie einen ähnlichen Vorgang durch, indem Sie einen der aufgeführten Standard-Renderer auswählen.

Dieser neue Renderer wird der Liste der verfügbaren Optionen hinzugefügt, wenn ein Renderer angewendet wird.

Renderer für einen Katalog auswählen

Wählen Sie einen Renderer aus, und wenden Sie ihn auf einen Katalog an, um seine Darstellung zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden standardmäßigen Katalog-Renderer-Schemas sind verfügbar:

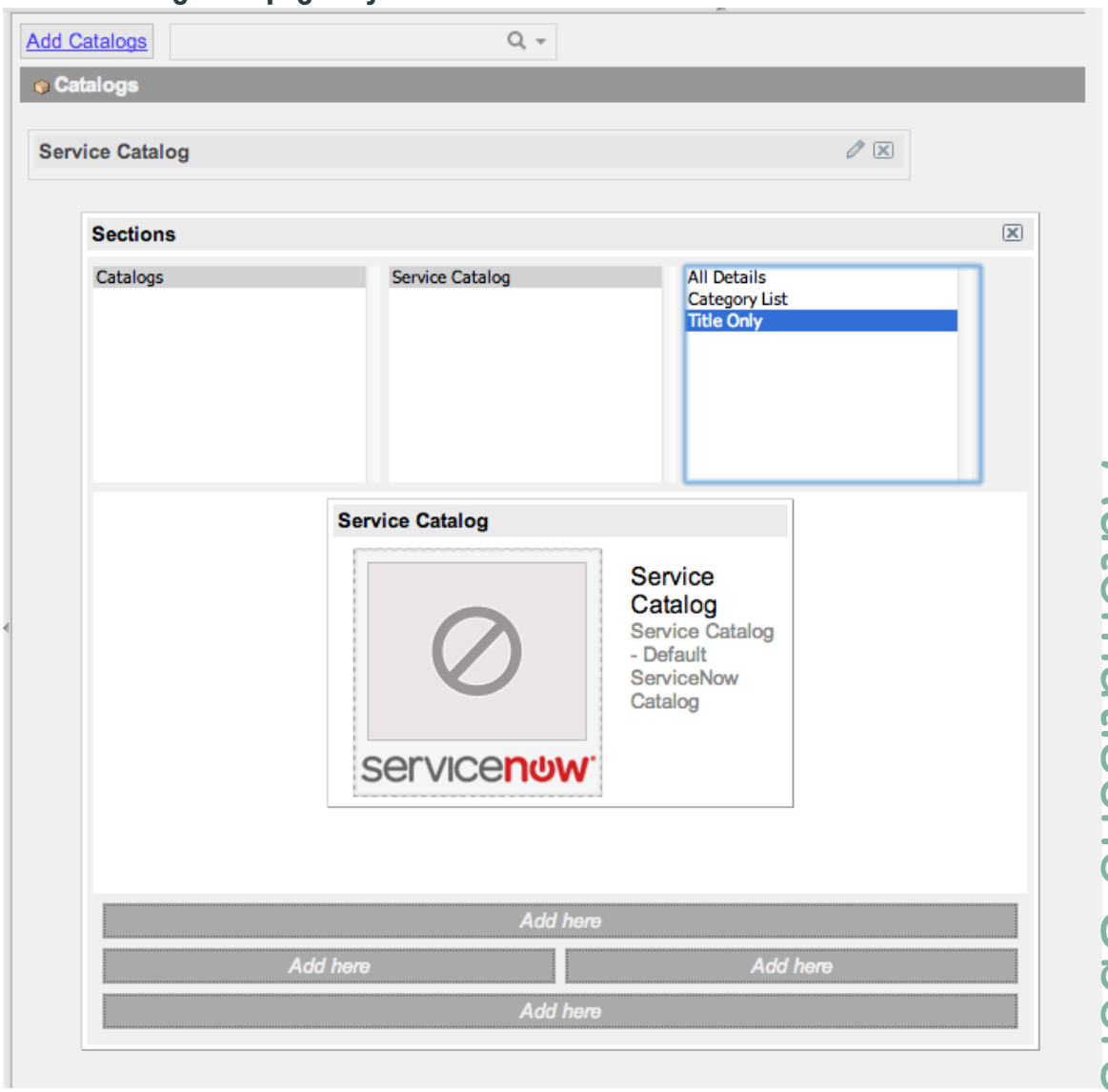
- **Alle Details**: Zeigt das Desktopbild, den Titel und die Kategorien an.
- **Nur Bild**: Zeigt nur das Desktopbild an.
- **Titel und Bild**: Zeigt den Titel und das Desktopbild an.
- **Nur Titel**: Zeigt nur den Titel an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Kataloge**an.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Inhalten (+) oben rechts.
3. Wählen Sie im mittleren Bereich des Popup-Fensters einen Katalog aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog Homepage-Layout



4. Wählen Sie einen Renderer aus der Liste auf der rechten Seite aus, z. B. **Nur Titel**.
5. Klicken Sie auf **Schließen**, um den Katalog mit den von Ihnen definierten Renderer-Einstellungen zu speichern.

Renderer für eine Kategorie auswählen

Wählen Sie ein Renderer-Schema für die Kategorien aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden standardmäßigen Kategorien-Renderer-Schemas sind verfügbar:

- **Kategorie-Elemente**: Zeigt das Desktopbild, den Titel und die Beschreibung an.
- **Kategorie-Elemente ohne Titel**: Zeigt das Desktopbild und die Beschreibung an.
- **Kategoriedetails**: Zeigt die Unterkategorien und Elemente in dieser Kategorie an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog**an.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Inhalten (+) oben rechts.
3. Wählen Sie im mittleren Bereich des Popup-Fensters eine Kategorie aus.
4. Wählen Sie einen Renderer aus der Liste auf der rechten Seite aus, z. B. **Kategorie-Elemente**.
5. Klicken Sie auf das Schließen-Symbol (x), um den Katalog mit dem ausgewählten Renderer zu speichern.

Katalog-Homepage anpassen

Passen Sie eine Katalog-Homepage an, um Endbenutzern den Zugriff auf Kataloge von einer Homepage aus zu ermöglichen.

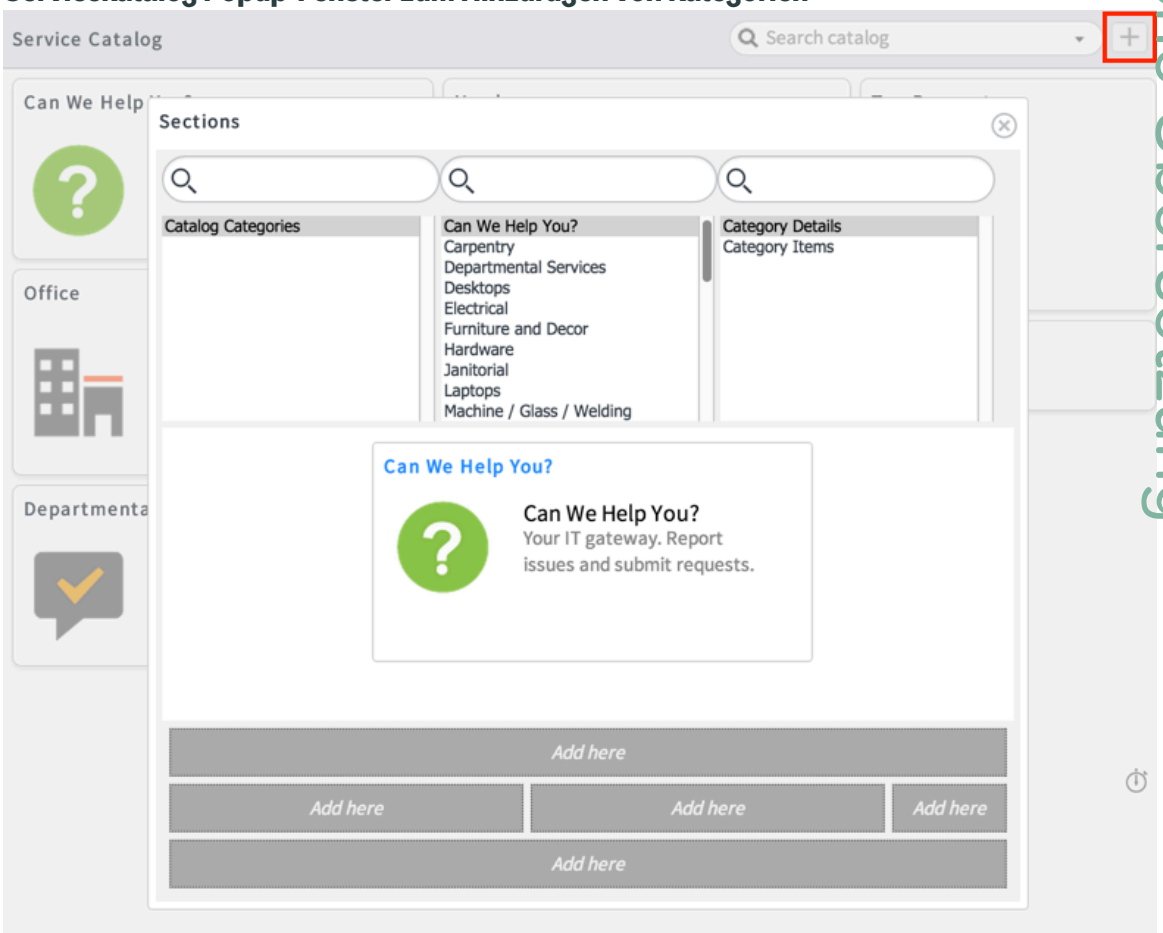
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog**an.
2. Klicken Sie oben auf der Seite auf das Symbol zum Hinzufügen von Inhalten (+), um eine Kategorie hinzuzufügen.
3. Wählen Sie im mittleren Bereich des Popup-Fensters eine Kategorie aus.

Servicekatalog Popup-Fenster zum Hinzufügen von Kategorien



4. Klicken Sie an der Stelle, an der die Kategorie auf der Homepage angezeigt wird, auf **Hier hinzufügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 3–4, um weitere Kategorien hinzuzufügen.
6. Schließen Sie das Popup-Fenster.
7. **Wahlweise:** Um die Position einer Kategorie zu ändern, ziehen Sie sie an die gewünschte Stelle.
8. **Wahlweise:** Um eine Kategorie zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol (**X**) oben rechts in der Kategoriekopfzeile.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Einkaufswagen auf der Seite hinzu.

Unterkategorien in einem Fenster anzeigen

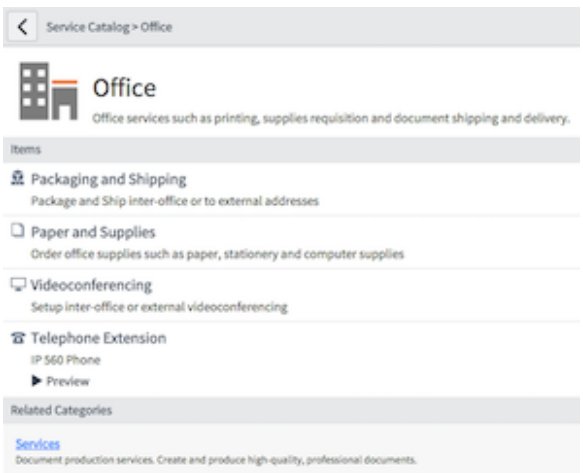
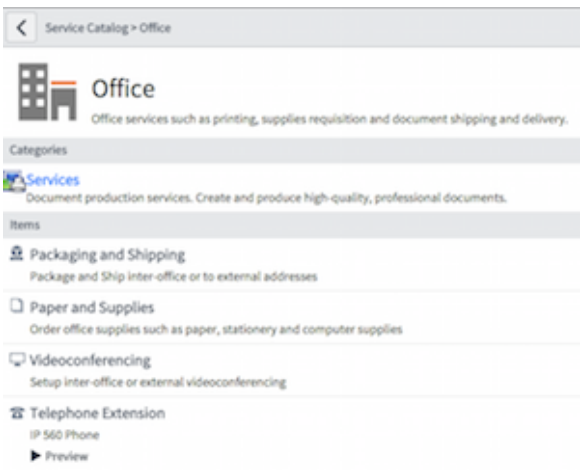
Standardmäßig werden Unterkategorien in einem Fenster unten auf der Kategorieseite angezeigt. Sie können eine Systemeigenschaft so ändern, dass die Unterkategorien oben auf der Seite aufgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Verwenden Sie die Eigenschaft **Unterkategorien in der Kategorieansicht in einem Fenster anzeigen** (*`glide.sc.use_sub_cat_section`*).

Name des Formulars	
Wenn diese Option auf **Ja** eingestellt ist, werden die Unterkategorien in einem Fenster unten auf der Seite angezeigt.	Bei der Einstellung „Nein“ werden die Unterkategorien als Liste oben auf der Seite angezeigt.
Auf „Ja“ festgelegt	**Auf „Nein“ festgelegt**
	

Homepage für mehrere Kataloge anpassen

Passen Sie die Homepage für mehrere Kataloge an, um Endbenutzern Zugriff auf mehrere Kataloge von einer Homepage aus zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

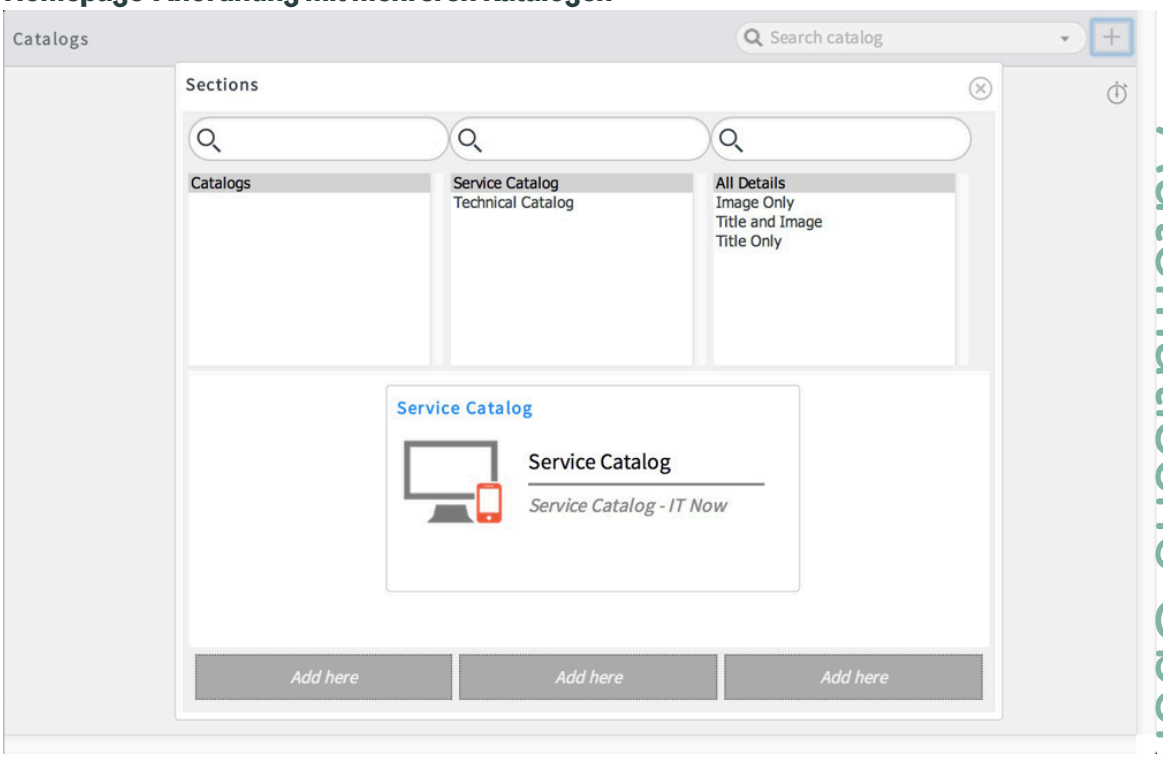
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe ähnelt der zum Anpassen der Homepage für einen einzelnen Katalog. Bei dieser Aufgabe fügen Sie Kataloge hinzu, keine Katalogkategorien.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Kataloge**an.
2. Wählen Sie oben auf der Seite **Kataloge hinzufügen**, um Kataloge zu dieser Seite hinzuzufügen.
3. Wählen Sie im mittleren Bereich des Popup-Fensters einen Katalog aus.

Homepage-Anordnung mit mehreren Katalogen



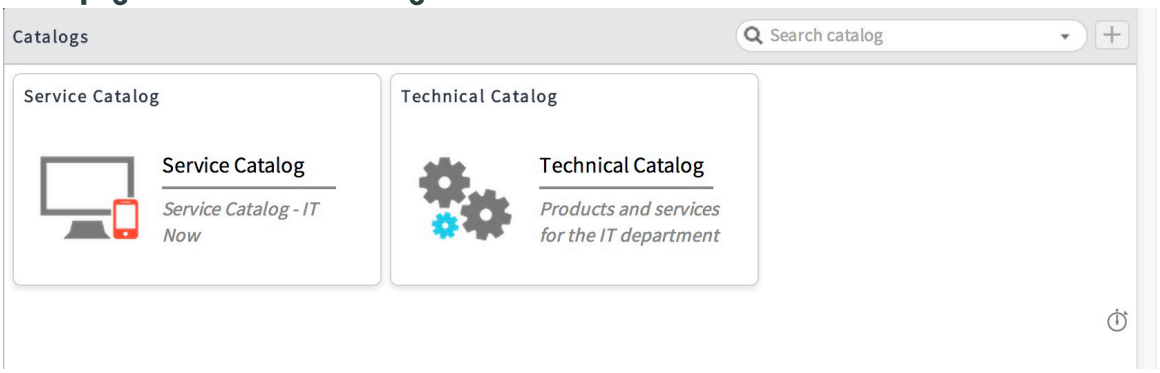
Hinweis: Nur Administratoren können Kataloge sehen, die keine aktiven Kategorien oder Elemente enthalten.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie ein aus Renderer beispielsweise aus dem rechten Bereich **Nur Titel** .
5. Klicken Sie an der Stelle auf **Hier hinzufügen**, an der der Katalog auf der Homepage angezeigt wird.
6. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 3–5, um weitere Kataloge hinzuzufügen.
7. Schließen Sie das Popup-Fenster, um die Änderungen zu speichern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Homepage mit mehreren Katalogen



Sie können die Anordnung der Kataloge auf der Homepage ändern:

- Um die Position eines Katalogs zu ändern, ziehen Sie ihn an die gewünschte Stelle.
- Um einen Katalog zu entfernen, klicken Sie in der Titelleiste des Katalogs auf das „X“.
- Um Details für einen Katalog zu bearbeiten, klicken Sie auf das Stiftsymbol in der Titelleiste des Katalogs.

Die Kataloge erscheinen auf der Homepage.

Elementdetails in Abschnitten oder Popups anzeigen

Standardmäßig zeigt eine Servicekatalog-Kategorie die ersten beiden Elemente an, wobei der Vorschaubereich erweitert ist, um die Elementdetails anzuzeigen. Sie können die Anzahl der Elemente ändern, die in der Vorschau angezeigt werden, oder die Vorschau so ändern, dass sie in einem Popup-Fenster angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

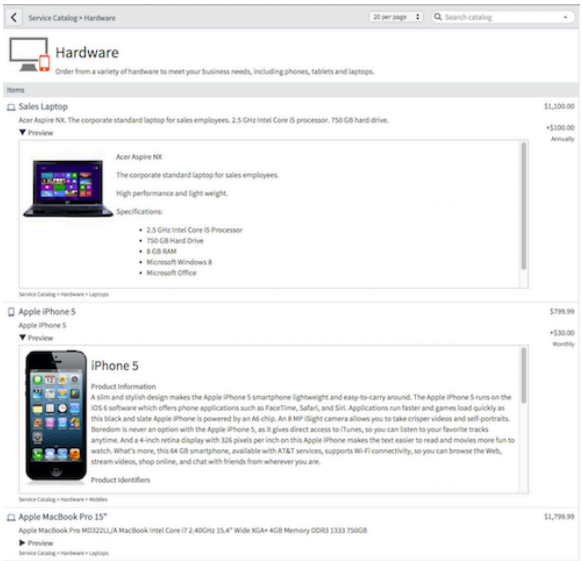
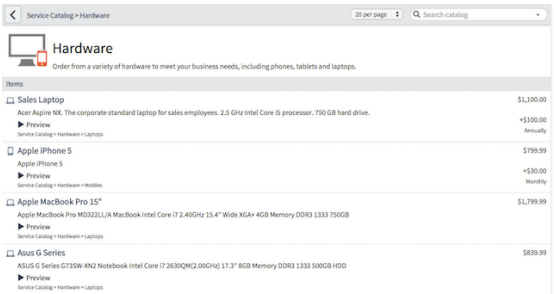
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an.
2. Um die Anzahl der Elemente zu ändern, die in der Vorschau angezeigt werden, legen Sie für die Eigenschaft **Anzahl der Katalogelemente, die bei Navigation und Suche erweitert werden sollen, wenn keine Popup-Symbole für die Detailansicht verwendet werden** (`glide.sc.auto_expand`) auf die gewünschte Anzahl fest.

Example

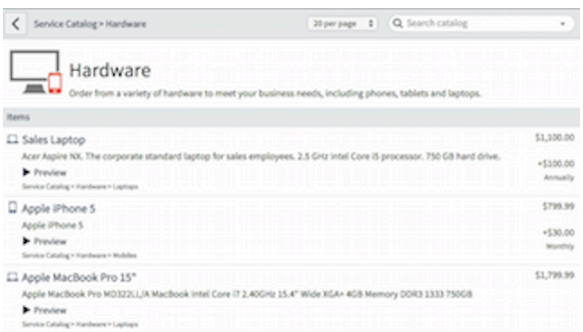
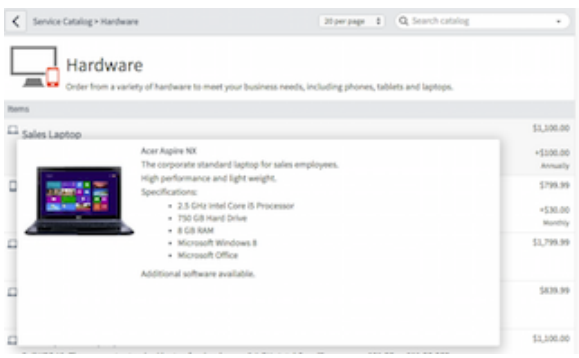
Auf 2 Elemente erweitert	Auf 1 Element erweitert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2 Elemente	1 Element
	

3. Um das Vorschausymbol zu verwenden, legen Sie die Eigenschaft **Popup-Symbol beim Blättern in einer Kategorie zur Anzeige der Artikeldetails verwenden** (`glide.sc.cat_view_use_popup_for_details`) auf **Ja** fest.

Wenn diese Eigenschaft auf **Nein** festgelegt ist, werden die Elementdetails angezeigt, wenn Sie auf **Vorschau** klicken.	Wenn diese Eigenschaft auf **Ja** festgelegt ist, werden die Elementdetails als Popup angezeigt, wenn der Mauszeiger über das Elementsymbol bewegt wird.
Auf „Nein“ festgelegt	**Auf „Ja“ festgelegt**
	

Classic Mobile-Geräte konfigurieren

Wenn Sie Service Catalog auf einem Classic Mobile-Gerät konfigurieren, können Sie das Layout und die Darstellung von Katalogen definieren. Sie können dann Aktionen wie das Bestellen von Produkten und Dienstleistungen oder das Einreichen von Incidents und Problemen mit Datensatzerstellern durchführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig:

Mobile Classic Ist Veraltet.

Die App Wurde Aus Den Stores Entfernt Und Kann Nicht Mehr Aktiviert Werden. Wir Bieten Keine Erweiterungen, Fehlerkorrekturen Oder Support Für Die App An. Siehe ServiceNow Classic Mobile App – Außerbetriebnahme ab 15. September 2022 .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können auf Classic Mobile-Geräten auf den Servicekatalog zugreifen, um Folgendes vorzunehmen:

- Produkten und Dienstleistungen anzeigen und bestellen
- Incidents und Probleme mit Datensatzerstellern einreichen

Hinweis: Benutzer können über Classic Mobile-Geräte nicht auf Bestellleitfäden, Assistenten oder Inhaltselemente zugreifen.

Administratoren und Katalogadministratoren können das Layout, die Darstellung und andere Aspekte des Servicekatalogs für Classic Mobile-Geräte konfigurieren.

Einschließlich:

- Rendering-Optionen für Classic Mobile-Kategorien definieren
- Rendering-Optionen für Classic Mobile-Katalogelemente definieren

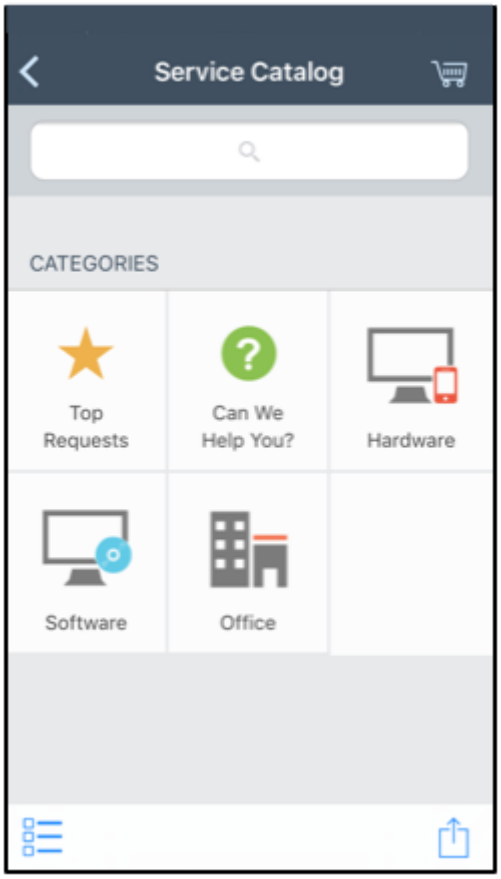
Zugriff auf Servicekatalog Auf Mobilgeräten

Um auf den Servicekatalog zuzugreifen, navigieren Sie zu **Self-Service** > **Katalog**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog-Homepage Classic Mobile



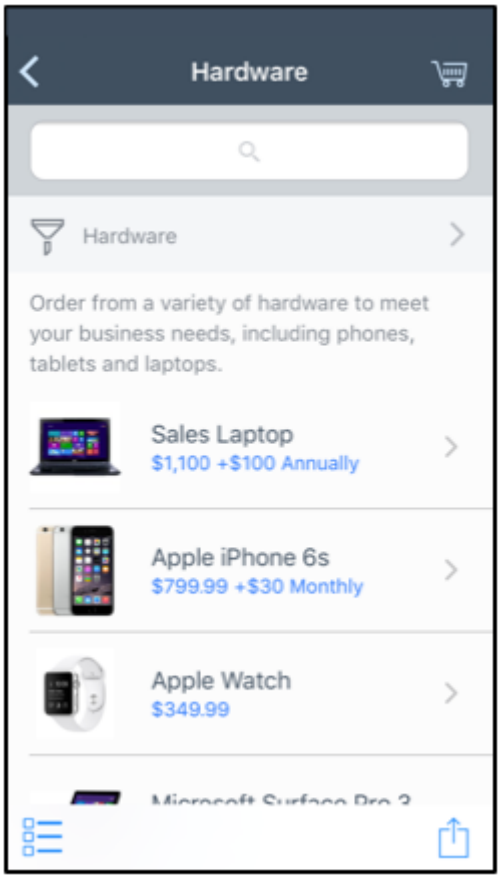
Katalogelemente sind in Kategorien gruppiert, die eine oder mehrere Unterkategorien enthalten können.

Sie können nach einem Element suchen und es auswählen. Um nach einem Element in einer Kategorie zu suchen, tippen Sie auf den Kategoriefilter, um die Kategorie oder Unterkategorie auszuwählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel einer Servicekatalog-Kategorie

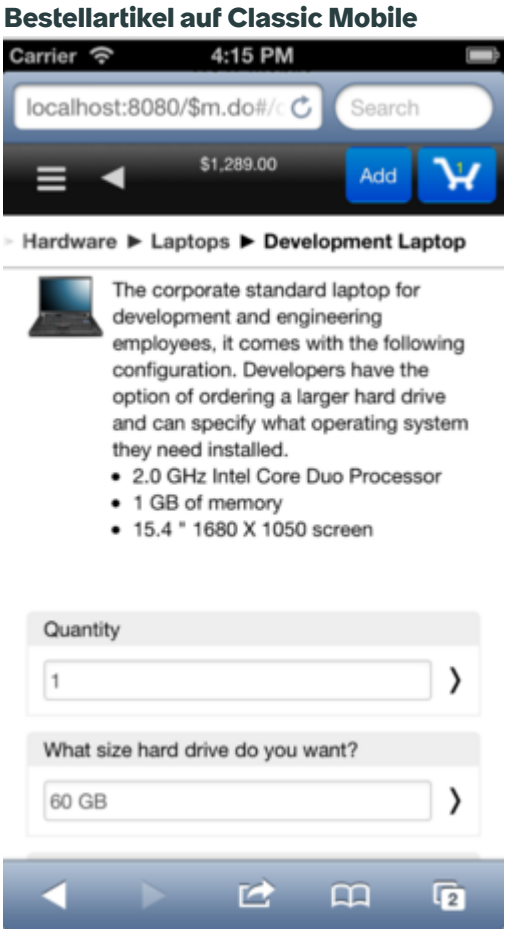


So fordern Sie ein Element an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie ein Element aus.



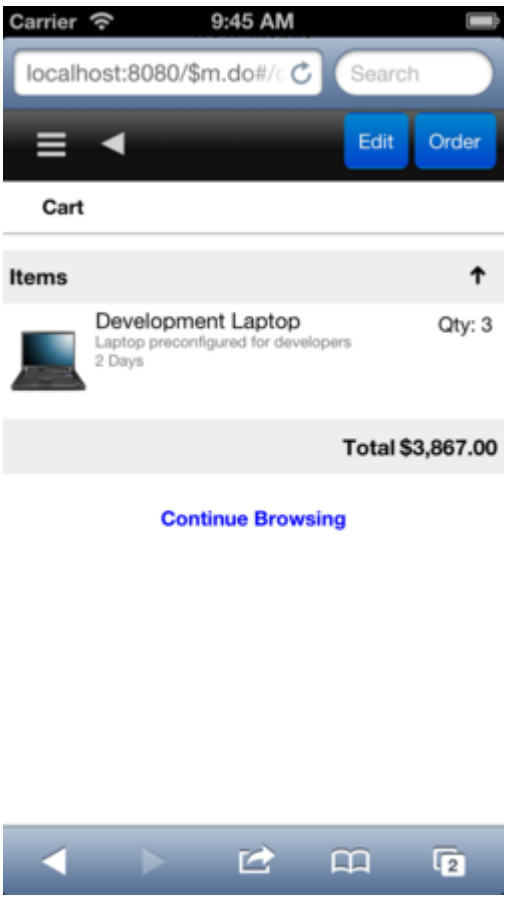
2. Tippen Sie auf ein beliebiges Feld mit einem Pfeil (>), um Informationen wie den Namen oder den Standort der anfordernden Person, das Datum, wann der Artikel spätestens benötigt wird, oder die Artikelmenge hinzuzufügen.
3. Tippen Sie auf **In den Einkaufswagen**, um das Element zum Einkaufswagen hinzuzufügen.

   Der Bestellbildschirm erscheint.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

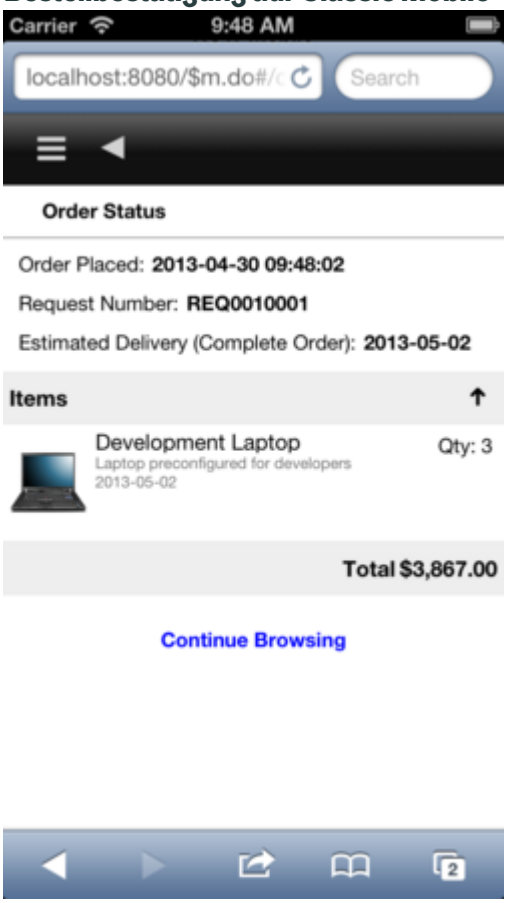
Bestellartikel auf Classic Mobile 2



4. Tippen Sie auf **Bearbeiten**, um Ihre Bestellung zu bearbeiten, falls erforderlich.
5. Um den Artikel wie angegeben zu bestellen, tippen Sie auf **Bestellung** und dann auf **OK**, wenn Sie zur Bestätigung der Bestellung aufgefordert werden.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bestellbestätigung auf Classic Mobile

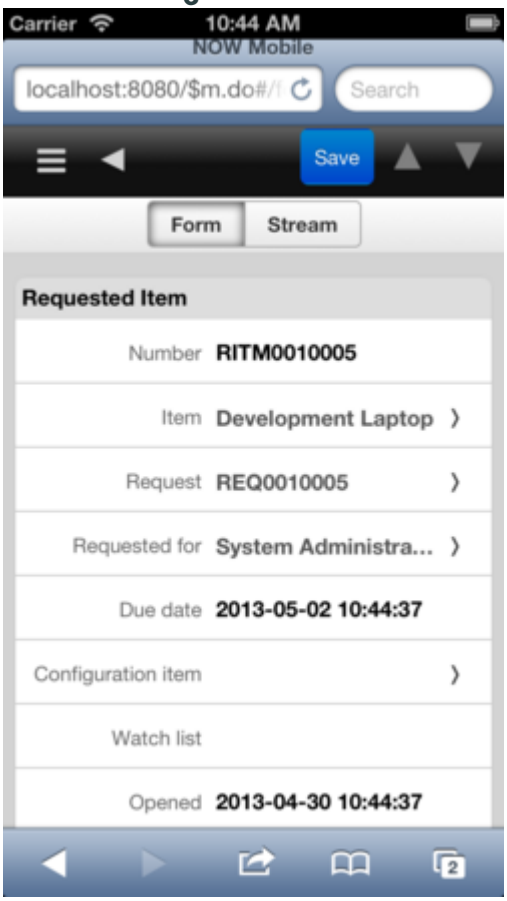


6. Tippen Sie auf das Element, um weitere Details anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details des angeforderten Bestellartikels auf Classic Mobile



7. Tippen Sie auf den Zurück-Pfeil, um zur Bestätigungsmeldung zurückzukehren.
8. Tippen Sie auf **Weiter browsen**, um zum Servicekatalog zurückzukehren.

Nachdem die Anfrage abgeschickt wurde, folgt ServiceNow den Anforderungserfüllungsverfahren, um das bestellte Element zu erfüllen.

Layout für Mobilgeräte definieren

Sie können das Classic Mobile-Layout für Kategorien innerhalb eines Servicekatalogs konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

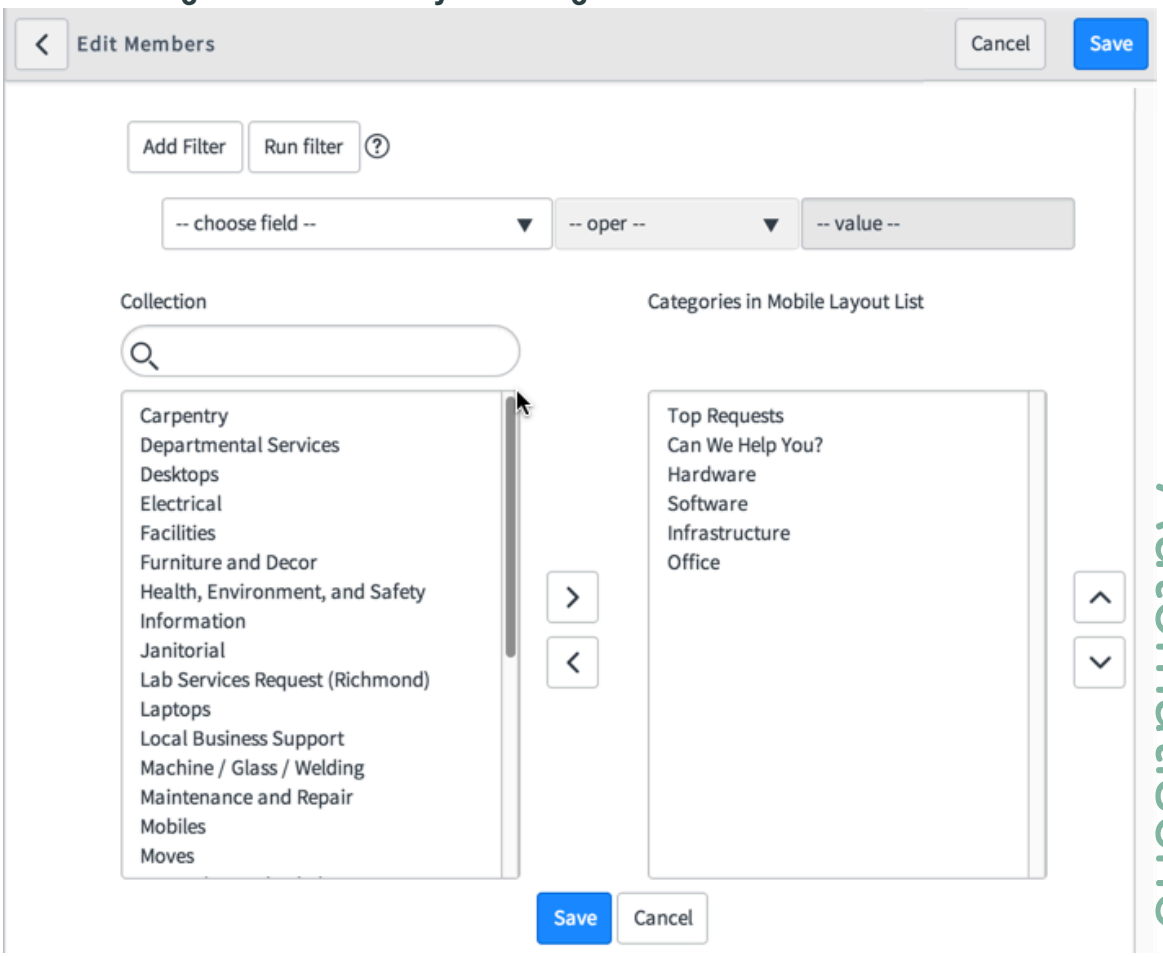
Standardmäßig werden Servicekatalog-Kategorien auf Mobilgeräten in der gleichen Reihenfolge angezeigt wie auf Desktopgeräten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Classic Mobile-Administrator** > **Classic Mobile-Layout**
   Zum Anzeigen einer Liste von Servicekatalogen.
2. Klicken Sie auf das Suchsymbol für den Servicekatalog, den Sie konfigurieren möchten.
   Das mobile Layout zeigt Details zum Katalog an.
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um auszuwählen, welche Kategorien auf Mobilgeräten in welcher Reihenfolge angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog Classic Mobile-Layoutkataloge



4. Fügen Sie die ausgewählten mobilen Kategorien hinzu, entfernen Sie sie, oder ordnen Sie sie neu an, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

Hinweis: Um die Anzeige auf die Standardeinstellungen des Desktoplayouts für die Portalseite zurückzusetzen, die diesem Katalog zugeordnet ist, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Kategorien mit Desktop-Layout ersetzen**.

Beschreibungsgrößen in der Classic Mobile-UI begrenzen

Standardmäßig werden Elementbeschreibungen in der Smartphone-Benutzerschnittstelle auf maximal zwei Zeilen gekürzt.

Vorbereitungen

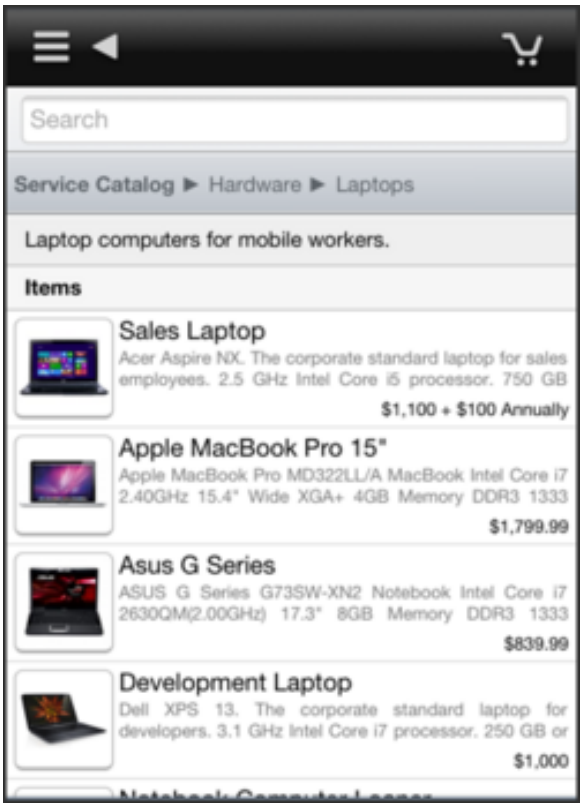
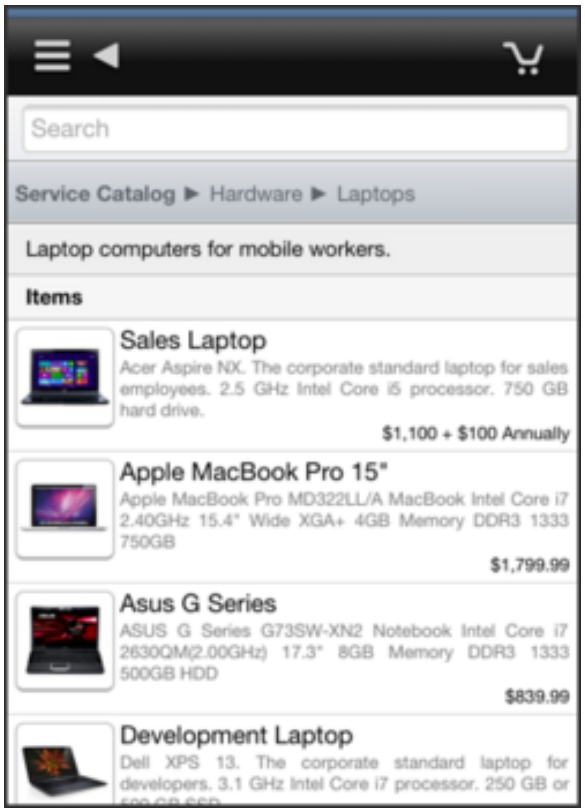
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie die Eigenschaft **In der mobilen UI Beschreibungen in Kategorie- und Artikellisten auf zwei Zeilen beschränken** (glide.sc.mobile.limit.description) auf **Nein** fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf **Ja** festgelegt: Beschreibungen auf zwei Zeilen beschränkt	Auf **Nein** festgelegt: vollständige Beschreibungen werden angezeigt
Auf „Ja“ festgelegt 	**Auf „Nein“ festgelegt** 

Verwenden des Inhaltsverwaltungssystems mit Servicekatalog

Verwenden Sie das Content Management System (CMS), um eine benutzerdefinierte Schnittstelle für den Servicekatalog zu erstellen.

Wichtig: Verwenden Serviceportal Für neue Entwicklung anstelle von CMS. Serviceportal Ist eine Alternative zu CMS mit einer optimierten Anwender-Experience und ist standardmäßig im Basissystem aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal Und Inhaltsmanagement und Serviceportal .

Kataloge in CMS-Sites verwalten

Wenn Ihre Organisation das Content Management System (CMS) und den Servicekatalog verwendet, können Sie auswählen, welche Kataloge in den CMS-Sites unterstützt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

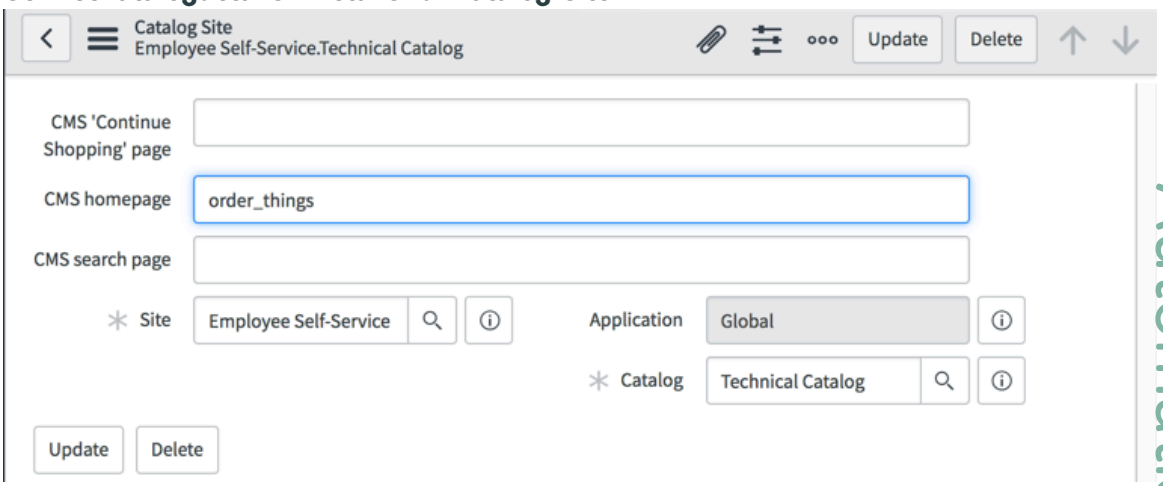
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Zuordnung von Katalogen zu Sites stellt sicher, dass Benutzer immer auf einen geeigneten Katalog zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Kataloge verwalten** Und öffnen Sie den Katalog, der einer Website zugeordnet werden soll.
2. Klicken Sie in der Liste „Sites“ auf **Bearbeiten**, wählen Sie die Site aus, die dem Katalog zugeordnet werden soll, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
3. Klicken Sie auf das Referenzsymbol neben dem Site-Namen, und klicken Sie dann auf **Datensatz öffnen**.

Servicekatalogdetails – Details zur Katalog-Site



4. Geben Sie entsprechende Werte in die Felder ein.

Feld	Beschreibung
CMS-Homepage	Die Homepage für diese Site
CMS-Suchseite	Der Speicherort der Suchseite für die Site
CMS-Seite „Einkauf fortsetzen“	Der Speicherort, an den Endbenutzer weitergeleitet werden sollen, wenn sie auf der CMS-Site auf die Schaltfläche **Einkauf fortsetzen** klicken. Dieses Feld verweist auf ein Inhaltsseiten-URL-Suffix.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Katalogportalseiten einrichten

Die Katalogportalseiten-Tabelle [sc_catalog_view_mtom] verknüpft Kataloge mit CMS-Portalseiten und definiert den Standardkatalog für Portalseitenkombinationen, die von URLs verwendet werden.

Die Standardportalseite für den Servicekatalog ist beispielsweise die Seite „catalog_default“.

Katalogportalseiten-Datensätze werden in der zugehörigen Liste *Katalogportalseiten* im Katalogformular angezeigt. Die Katalogportalseiten-Tabelle generiert zwei Werte in einer URL: **sysparm_catalog_view** und **sysparam_catalog**. Verwenden Sie das Katalogportalseiten-Formular, um bei Bedarf einen benutzerdefinierten Link einzugeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehlende Katalogportalseiten lösen

Wenn ein Katalogdatensatz keinem Katalogportalseiten-Datensatz zugeordnet ist, versucht ServiceNow, eine Ansicht basierend auf einem festgelegten Präfix von **catalog_<Katalogname>** darzustellen.

Wenn der Standardservicekatalog beispielsweise keinen Katalogportalseiten-Datensatz hat, setzt das System **sysparm_view** auf **catalog_Service_Catalog**. Mit dieser Einstellung, wenn Sie zu navigieren **Self-Service** > **Servicekatalog**, Sie zeigen eine neue und anscheinend leere an **Catalog_Service_Catalog** Portalseite, anstelle der vorhandenen und ausgefüllt **Catalog_default** Portalseite.

Um dies zu korrigieren, wechseln Sie zur zugehörigen Liste *Sites* im Katalogformular, und fügen Sie manuell einen neuen Katalogportalseiten-Datensatz hinzu.

Fügen Sie beispielsweise für den Standardservicekatalog einen Datensatz mit den folgenden Werten hinzu:

- *Katalog*: Servicekatalog
- *Portalseite*: Katalog (catalog_default)
- *Standard*: true

Katalogportalseiten verwalten

Mit Servicekatalog können Sie mehrere Portalseiten für einen Katalog erstellen und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Katalogportal-Seite bietet eine Homepage für einen bestimmten Katalog. Sie können Portalseiten verwenden, um verschiedene Katalogansichten für verschiedene Benutzergruppen zu erstellen. Jede Portalseite greift auf denselben Kataloginhalt zu und präsentiert diesen Inhalt auf verschiedene Arten.

Details zur Katalogportalseite umfassen den Eigentümer, den Titel und die Ansicht, die für diese Seite verwendet werden sollen.

Prozedur

1. Die zu Katalogseiten gehörige Liste enthält die für diesen Katalog verfügbaren Portalseiten.
   Jeder Katalog verfügt über eine Standardseite, die beim Erstellen des Katalogs automatisch erstellt wird.
2. Wählen Sie eine geeignete Aktion:
   - Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Portalseite zu erstellen.
   - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine andere Portalseite für den Katalog auszuwählen.
   - Wählen Sie eine Portalseite aus, um Details für diese Seite anzuzeigen und zu bearbeiten.

Anpassung vs. Konfiguration

Es gibt wichtige Unterschiede zwischen Anpassung und Konfiguration ServiceNow Anwendungen. Die ServiceNow Die Plattform ist so konzipiert, dass sie Anpassungen und Konfigurationen umfasst, aber wie Sie dies tun, kann erhebliche Auswirkungen auf haben ServiceNow Support, Upgrade auf Zukunft ServiceNow Plattformversionen und die Funktionalität von ServiceNow Plattform.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die allgemeinen Regeln zur Anpassung sind:

- Passen Sie eine Anwendung nur an, wenn sie die ursprüngliche Absicht der Anwendung erweitert. Fügen Sie beispielsweise IT-Funktionalität zu hinzu ITSM Fügen Sie jedoch keinen Reise-Workflow hinzu. Anstatt eine Anwendung übermäßig anzupassen, erstellen Sie mit eine neue Anwendung App Engine Produkte, z. B. Creator Studio Oder ServiceNow Studio.
- Konfigurieren Sie so viel wie möglich, bevor Sie eine Anwendung anpassen.
- Wenn Sie Code hinzufügen oder andere Änderungen an der sofort einsatzbereiten Funktionalität vornehmen, besitzen Sie ihn.

Was ist Konfiguration

Die Konfiguration ist der Prozess der Verwendung ServiceNow Integrierte Tools und Funktionen zum Ändern des Verhaltens einer Anwendung, ohne Änderungen an Flows oder dem Code vorzunehmen, der Teil der Baseline-Installation auf einem ist ServiceNow Instanz.

Die Konfiguration kann die Form von annehmen ServiceNow Integrierte Tools zum Hinzufügen von Tabellen und mehr, zum Festlegen instanzweiter Parameter sowie zum Verwenden von Code, um die Funktionalität einer Anwendung entsprechend den Geschäftsanforderungen zu erweitern, solange der Code die Baseline-Codeinstallation nicht ändert. Auf der gesamten Plattform können Sie Konfigurationscode hinzufügen.

Wenn Sie Code hinzufügen, z. B. Workflow-Skripts, besitzen Sie ihn, auch wenn er die Baseline-Codeinstallation nicht ändert. Dazu gehört auch, dass die Auswirkungen auf das gesamte vorhanden sind ServiceNow Plattform. Probleme, die durch hinzugefügten Code entstehen, liegen außerhalb des Umfangs von ServiceNow Unterstützung für Debuggen.

Das Wiederherstellen einer Konfiguration sollte keine Änderung des Baseline-Codes erfordern.

Konfigurationsbeispiele:

- Formulare: Konfigurieren Sie Tabellen, Felder, Datentypen, Standardwerte und Feldabhängigkeiten, um die Daten zu konfigurieren, die Sie erfassen und anzeigen.
- UI-Elemente: Ändern Sie Layouts, fügen Sie zugehörige Listen hinzu, fügen Sie Schaltflächen hinzu, und ändern Sie Feldnamen.
- Servicekatalog: Konfigurieren Sie Portale, in denen Ihre Kunden Katalogelemente wie Service- und Produktangebote anfordern können.
- ACLs: Verhindern Sie den Zugriff nicht autorisierter Anwender auf Formulare und Daten.
- Systemeigenschaftswerte: Ändern Sie die Experience der Anwendung für alle Anwender.

Was ist Anpassung

Eine Anpassung ist jede Änderung, die an den Flows oder dem Code vorgenommen wird, die Teil der Baseline-Installation auf einem sind ServiceNow Instanz. Sie verwenden ServiceNow Produkte oder Code zum Anpassen von Anwendungen.

Wenn Sie Code hinzufügen, besitzen Sie ihn, auch wenn er die Baseline-Installation nicht ändert. Dazu gehört auch, dass die Auswirkungen auf das gesamte vorhanden sind ServiceNow Plattform.

Anpassungsbeispiele:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Skripting: Anpassen ServiceNow Durch Skripting mit JavaScript. Dies umfasst die Erstellung von Clientskripts, serverseitigen Skripts und Geschäftsregeln mit komplizierter Logik, die den Baseline-Code ändern.
- Anwenderdefinierte Tabellen: Entwickeln Sie anwenderdefinierte Tabellen, um spezialisierte Daten aufzunehmen, die nicht in Standardtabellen passen.
- Integration: Passen Sie die Integration mit externen Systemen wie APIs und Webservices an, um einen nahtlosen Datenaustausch zu ermöglichen.
- Widgets und Portale: Erstellen Sie anwenderdefinierte Widgets und Portale, um einzigartige Funktionen und Anwender-Experiences bereitzustellen.
- Workflows: Erstellen und ändern Sie Workflows mit Workflow-Studio. Erstellen und verwalten Sie Playbooks, Flows, Aktionen, Entscheidungstabellen und Integrationen aus einer einzigen Designumgebung, um Aufgaben zu automatisieren. Ein Upgrade auf eine neue Version eines Flows erfordert das erneute Anwenden Ihrer Anpassungen.

Tools zur Anpassung und Konfiguration

ServiceNow Bietet viele Tools und Funktionen, z. B. Business-Regeln, um das sofort einsatzbereite Verhalten von zu ändern ServiceNow Anwendungen. Ob eine Anwendung angepasst oder konfiguriert wird, hängt davon ab, wie sie verwendet wird. Die Verwendung dieser Tools zum Ändern der installierten Codebasis stellt eine Anpassung dar. Verwenden Sie diese Tools, um Code hinzuzufügen, der die Flows nicht ändert, oder die installierte Codebasis stellt eine Konfiguration dar. In beiden Fällen besitzen Sie den Code, den Sie hinzufügen, sowie die Auswirkungen, die er auf hat ServiceNow Plattform.

ServiceNow Tools umfassen:

- UI-Richtlinien: Ändern Sie dynamisch die Sichtbarkeit von Feldern und Attributen in einem Formular gemäß Anwendereingaben.
- Business-Regeln: Aktionen basierend auf den angegebenen Bedingungen automatisch auslösen.
- UI-Aktionen: Erweitern und passen Sie Formulare und Listen an, indem Sie Schaltflächen, Kontextmenüelemente oder andere UI-Elemente hinzufügen, die beim Klicken bestimmte Aktionen ausführen.
- Clientseitige Skripts: Skripts, die im Browser des Anwenders ausgeführt werden, wenn bestimmte Aktionen auf einem Formular oder einer UI-Seite ausgeführt werden.
- Serverseitige Skripts: Skripts, die auf dem ServiceNow-Server oder der Datenbank ausgeführt werden, z. B. zum Aktualisieren von Datensatzfeldern, wenn eine Datenbankabfrage ausgeführt wird.

Was ist Personalisierung

Personalisierung ist, wenn Anwender sofort einsatzbereite Anwendungstools verwenden, um das Erscheinungsbild einer Anwendung nur für sich selbst zu ändern. Administratoren können das Erscheinungsbild für alle Anwender ändern, und dies wird als Konfiguration betrachtet. Personalisierungsbeispiele umfassen einen Anwender, der den dunklen Modus verwendet oder die anzuzeigenden Tabellenspalten auswählt.

Durch die Personalisierung wird die Baseline-Codeinstallation auf einem nicht geändert ServiceNow Instanz. Daher wirkt sich die Personalisierung nicht auf den Kundensupport aus oder stört sie nicht bei Upgrades auf neue ServiceNow Versionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswirkungen der Anpassung ServiceNow Produkte

Die ServiceNow Die Plattform ist äußerst flexibel und so konzipiert, dass sie Anpassungen und Konfigurationen umfasst, um eine Vielzahl von Geschäftsanforderungen zu erfüllen. Wie Sie anpassen ServiceNow Anwendungen können jedoch erhebliche Auswirkungen auf haben ServiceNow Support, Upgrade auf Zukunft ServiceNow Plattformversionen und die Funktionalität der Plattform. Anstatt anzupassen ServiceNow Anwendungen, erwägen Sie die Verwendung App Engine Entwicklungsprodukte, z. B. Creator Studio Und ServiceNow Studio Um neue Anwendungen zu erstellen.

Die ServiceNow Die Plattform verwendet ein Framework, das Anwendungen bei der Verarbeitung von Aufgaben, der Darstellung von Formularen in mehreren Browsern und der allgemeinen Anwender-Experience unterstützt. ServiceNow Stützt sich auf die Integrität des Frameworks, um Support konsistent zu entwickeln und bereitzustellen. Anpassungen können dieses Framework, die Funktionalität der Change-Plattform sowie die Workflows und die Upgradefähigkeit beeinträchtigen.

Anpassungen lösen die Plattform aus, um sys_Update_xml-Datensätze zu erstellen, die in der Tabelle „Kunden-Update“ gespeichert werden. Die Plattform markiert alle Anpassungen und überspringt die anwenderdefinierten Datensätze, wenn Sie auf eine neue Version von aktualisieren ServiceNow Plattform. Das bedeutet, dass Sie für die manuelle Aktualisierung der Anpassungen verantwortlich sind. Dies kann erhebliche Auswirkungen auf die Zeit und die Ressourcen haben, die für die Aktualisierung auf neue Plattformversionen erforderlich sind.

Hinweis: Die Tabelle „Kunden-Update“ enthält auch Änderungen oder Ergänzungen an Konfigurationsmetadaten, z. B. das Erstellen eines neuen Katalogelements oder eines neuen Workflows.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Tabelle „Kunden-Updates“ . Beachten Sie, dass die Komplexität der Verwaltung von Anpassungen mit zunehmender Anzahl der Anpassungen erheblich zunimmt.

Das Anpassen der installierten Codebasis kann kostspielig sein, technische Schulden generieren, Ihren Upgradezyklus verlängern und zukünftige Plattform-Upgrades komplizieren, da der anwenderdefinierte Code möglicherweise nicht einfach zu neuen Plattformversionen migriert werden kann. Anwenderdefinierter Code kann die Standardfunktionalität von ändern ServiceNow Plattform auf unbeabsichtigte Weise. Bewerten Sie die Anforderungen für Anpassungen sorgfältig, und greifen Sie nur auf Anpassungen zurück, bei denen es einen klaren Geschäftsnutzen gibt und keine Alternative gibt. Vermeiden Sie nach Möglichkeit Anpassungen, indem Sie stattdessen die Konfiguration verwenden.

Wenn Sie ein Produkt anpassen:

- Sie sind dafür verantwortlich, die Anpassung in Zukunft beizubehalten.
- Kundenservice und Support Unterstützt keine Probleme, die durch anwenderdefinierten Code verursacht werden. Wenn dies die Ursache der Probleme ist, wird Ihnen das Supportteam wahrscheinlich empfehlen, den sofort einsatzbereiten Code wiederherzustellen.

Was ist Kundenservice und Support Haltung zur Unterstützung von Anpassungen

Die ServiceNow Kundenservice und Support Einstellung zur Anpassung: Wenn Sie Code hinzufügen, besitzen Sie ihn und seine Konsequenzen. Warum? Der Kundensupport ist nicht mit Ihrer anwenderdefinierten Geschäftslogik vertraut, weiß nicht, was das erwartete Verhalten sein soll, kann das Problem nicht in einer sofort einsatzbereiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanz reproduzieren, und Kundensupport-Ingenieure sind keine zertifizierten Implementierungsspezialisten, daher sind sie nicht für die Überprüfung der anwenderdefinierten Codelogik zertifiziert.

Alternativen zur Anpassung

Wenn Sie Anforderungen und Ideen für Erweiterungen haben, können Sie, anstatt die installierte Codebasis anzupassen,:

- Verwenden Sie die Konfiguration anstelle der Anpassung.
- Senden Sie eine Verbesserungsanforderung an ServiceNow Entwicklungsteam. Jede Anforderung wird ausgewertet und, falls genehmigt, in ein zukünftiges Release integriert.
- Erstellen Sie eine App mit App Engine Entwicklerprodukte zur Verarbeitung der gewünschten Funktionalität.

Verwendungszeitpunkt App Engine Entwicklerprodukte anstelle der Anpassung

Wenn Ihr Unternehmen neue Funktionen zu hinzufügen muss ServiceNow Plattform können Sie vorhandene Anwendungen anpassen, z. B. ITSM, Oder erstellen Sie mit eine neue Anwendung App Engine Entwicklerprodukte, z. B. Creator Studio Oder ServiceNow Studio. Eine einfache Richtlinie, für die der Pfad ausgewählt werden soll:

- Wenn die Anpassung den beabsichtigten Zweck der Anwendung erweitert, funktioniert die Anpassung besser. Sie können beispielsweise IT-Funktionalität zu hinzufügen ITSM.
- Wenn die Anpassung den beabsichtigten Zweck der Anwendung nicht erweitert, ist es besser, mit eine neue Anwendung zu erstellen App Engine Entwicklerprodukte. Verwenden Sie beispielsweise nicht erneut ITSM Workflow zum Erstellen eines Reiseanforderungs-Workflows.

Beispiel: ITSM Ist für die Behandlung von IT-Problemen konzipiert. Die Anpassung an die Bearbeitung von Reiseanträgen geht über die ursprüngliche Absicht von hinaus ITSM. Da IT- und Reiseanforderungen unterschiedliche Workflows haben, ist es besser, eine Reiseanforderungs-App mit zu erstellen App Engine Entwicklertools, z. B. Creator Studio Und ServiceNow Studio, Anstatt anzupassen ITSM.

Beispiele für die Verwendung App Engine Entwicklerprodukte

ServiceNow Produkte funktionieren am besten, wenn sie wie vorgesehen verwendet werden. Wenn Sie feststellen, dass Sie eine Anwendung stark anpassen, um sie wiederzuverwenden, ist ein besserer Plan, mit eine neue Anwendung zu erstellen App Engine Entwicklerprodukte.

Die folgenden Szenarien demonstrieren, dass das Erstellen einer neuen Anwendung besser funktioniert als das umfassende Anpassen einer vorhandenen ServiceNow Anwendung:

- Sie haben einen neuen Anwendungsfall für eine App, der nicht an einem Produkt-Workflow ausgerichtet ist.
- Sie haben einen Anwendungsfall, der durch eine umfassende Anpassung einer sofort einsatzbereiten Anwendung erstellt werden könnte, aber nicht mit der Absicht der vorhandenen Anwendung übereinstimmt.
- Ihr Unternehmen hat eine Anwendergruppe oder einen Geschäftsprozess, die vom OOTB-Produkt-Workflow getrennt sein sollte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richtlinien für die Anpassung ServiceNow Produkte

Wenn Sie eine Anpassung vornehmen müssen, berücksichtigen Sie die folgenden Vorschläge:

- Maximieren Sie zuerst Konfigurationsoptionen.
- Vermeiden Sie das Kopieren von Objekten. Aktualisieren Sie stattdessen Objekte wo immer möglich, mit Ausnahme von Serviceportal Widgets und andere Elemente, die zur Wiederverwendung bestimmt sind.
- Standardmäßig „vor Bearbeitung hinzufügen“. Dies bedeutet, dass Sie beispielsweise Felder zu Formularen hinzufügen sollten, anstatt den Typ eines vorhandenen Felds zu ändern. Vermeiden Sie, beim Hinzufügen derselben Namen als sofort einsatzbereite Objekte, Methoden oder Klassen zu verwenden.
- Minimieren Sie die Anzahl der Felder, die Sie einem Formular hinzufügen. Je mehr Felder Sie in einem Formular haben, desto länger kann das Laden dauern.
- Exportieren Sie ursprüngliche Datensätze als Sicherungen, bevor Sie sie anpassen. Behalten Sie die sofort einsatzbereiten sys_IDs im Auge, falls Sie sie in der Zukunft wiederherstellen müssen.
- Verwenden Sie bereichsbezogene Anwendungen als Standard für jede neue anwenderdefinierte Entwicklung.
- Dokumentieren Sie alle Anpassungen. Fügen Sie Kommentare hinzu, die erklären, warum Sie angepasst haben (einschließlich geschäftlicher Begründung). Überprüfen Sie alle Kommentare vor dem Upgrade, um festzustellen, ob Sie den sofort einsatzbereiten Code wiederherstellen können.
- Erstellen Sie Tests für alle Anpassungen. Schreiben Sie Automated Test Framework (ATF)-Tests für alle Anpassungen, wenn möglich.
- Verwenden Sie HealthScan regelmäßig, um unnötige Anpassungen zu identifizieren.
- Bei Bedarf sollten Anpassungen an Baseline-Objekten vorgenommen werden, damit Konfliktlösung und -Entscheidungsfindung in den Updates entsprechend aufgezeichnet werden können. Ausgeblendete Anpassungen können dazu führen, dass Administratoren Aktualisierungen in zukünftigen Bewertungen übersehen, falls Rückstellungen oder Zusammenführungen erforderlich sind.
- Testen Sie Ihre Anpassung für alle Anwendungsfälle. Umfassen Leistungstests und die Einführung unbeabsichtigter Konsequenzen.
- Administratoren sind dafür verantwortlich, zu überprüfen, ob ihre Anpassungen nach einem funktionieren ServiceNow Plattform-Upgrade und zum Nachverfolgen der vorgenommenen Anpassungen.

Verarbeitung von Anpassungen beim Upgrade

Anpassungen lösen die Plattform aus, um sys_Update_xml-Datensätze zu erstellen, die in der Tabelle „Kundenupdates“ gespeichert werden. Diese Datensätze werden während Upgrades der Plattformversion nicht aktualisiert. ServiceNow Markiert sie als übersprungene Datensätze in ServiceNow Upgradeüberwachung. Um sicherzustellen, dass sie erfolgreich in die aktualisierte Instanz portiert wurden, müssen Sie die übersprungenen Änderungen manuell verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Tabelle „Kunden-Updates“ .

Wenn Sie alle Ihre Anpassungen dokumentiert haben, einschließlich der geschäftlichen Begründung, vergleichen Sie Ihren dokumentierten Bestand mit den übersprungenen Datensätzen, die im Upgrade-Monitor identifiziert wurden. Nachdem Sie Changes mit geringem Risiko herausgefiltert haben, die zu übersprungenen Datensätzen geführt haben (z. B. Feldbezeichnungen oder Formularlayouts), müssen Sie entscheiden, ob Sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Behalten Sie jede Anpassung bei
- Sofort einsatzbereit machen
- Führen Sie Ihre Anpassung mit dem Basissystem zusammen, um Konflikte zu lösen

Servicekatalog Für Manager und Endanwender

Jeder Benutzer mit Anmeldedaten kann Elemente im Servicekatalog von Abteilungen in der Organisation anzeigen und bestellen. Diese Katalogelemente können Waren, Dienstleistungen und Informationen enthalten.

Alles, was einzeln bestellt werden kann, kann als Katalogelement bestellt werden. Alles, was nur als Teil eines größeren Ganzen existiert, kann kein Katalogelement sein. Zum Beispiel kann ein Laptop ein Katalogelement sein, ein hochauflösender Bildschirm für einen Laptop jedoch nicht.

Nach der Bestellung kann der Fortschritt vom Anforderer verfolgt werden. Ausführungsgruppen führen eine vordefinierte Reihe von Aufgaben in einem Erfüllungsvorgang durch, der erforderliche Genehmigungen umfasst.

Manager können den Datensatzverlauf überprüfen und Berichte ausführen, um den Servicekatalogprozess zu verbessern. Zum Beispiel kann der Manager die am häufigsten bestellten Elemente sehen oder solche, die sich im Rückstand befinden.

Servicekatalog-Homepage

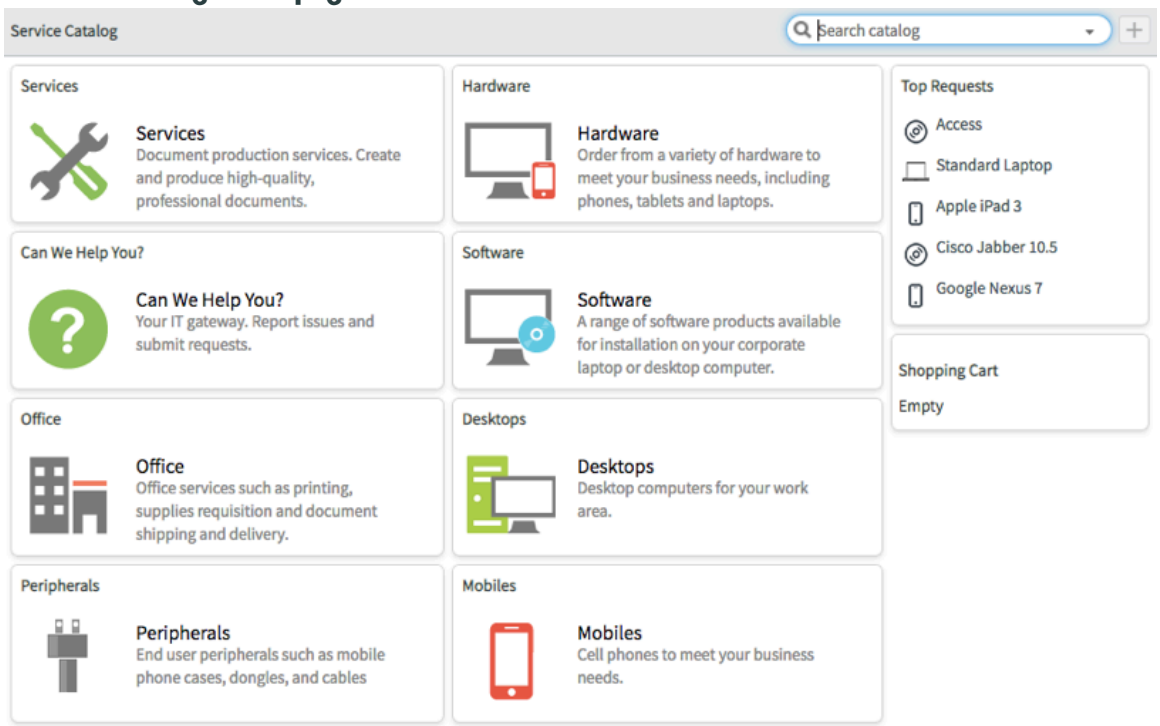
Die Homepage eines Servicekatalogs führt die Waren und Dienstleistungen auf, die aus dem Katalog bestellt werden können.

Katalogelemente sind in Kategorien gruppiert, die eine oder mehrere Unterkategorien enthalten können. Standardmäßig werden die ersten zehn Elemente in einer Kategorie unter dem Kategorienamen auf der Homepage des Servicekatalogs angezeigt.

Um auf die Standardservicekatalog-Homepage zuzugreifen, navigieren Sie zu **Self-Service** > **Servicekatalog**an.

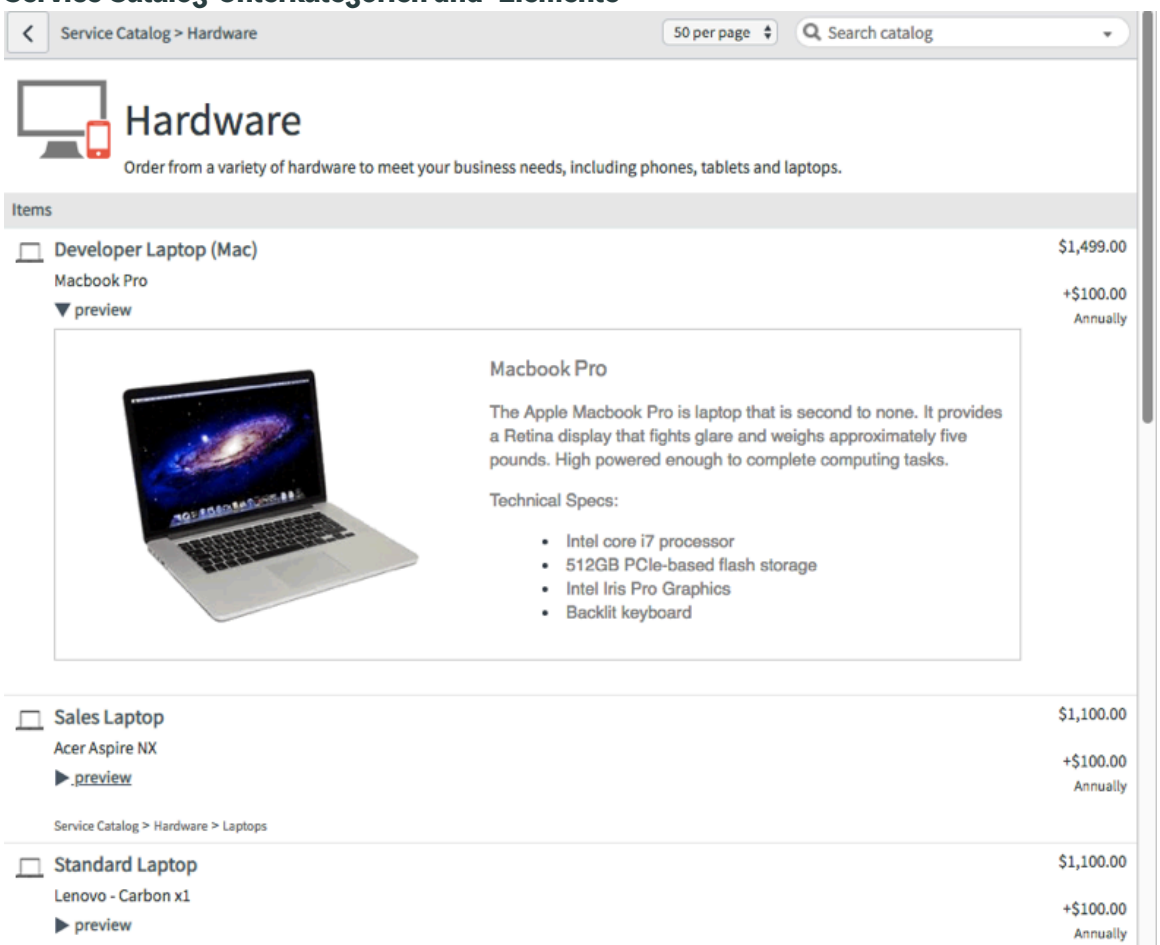
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Catalog-Homepage



Klicken Sie auf einen Kategorienamen, um eine Liste aller Unterkategorien und Elemente in der Kategorie anzuzeigen.

Service Catalog-Unterkategorien und -Elemente



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

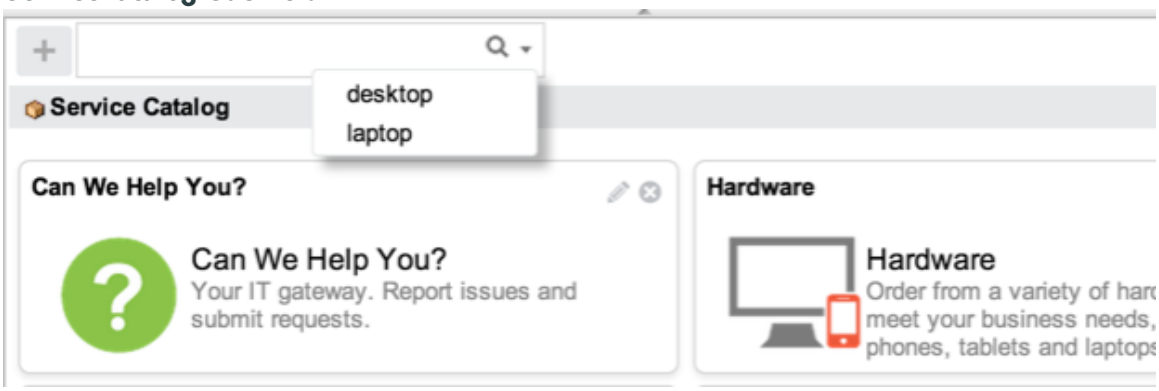
Servicekatalog durchsuchen

Wenn die Organisation über mehrere Servicekataloge verfügt, können Sie mithilfe des **Suchfelds** nach den erforderlichen Katalogen suchen. Die Suchergebnisse enthalten Elemente in aktiven Kategorien mit ihrer Kurzbeschreibung.

Hinweis: Wenn die Organisation über mehrere Servicekataloge verfügt, geben Suchvorgänge nur Ergebnisse aus dem derzeit angezeigten Katalog zurück.

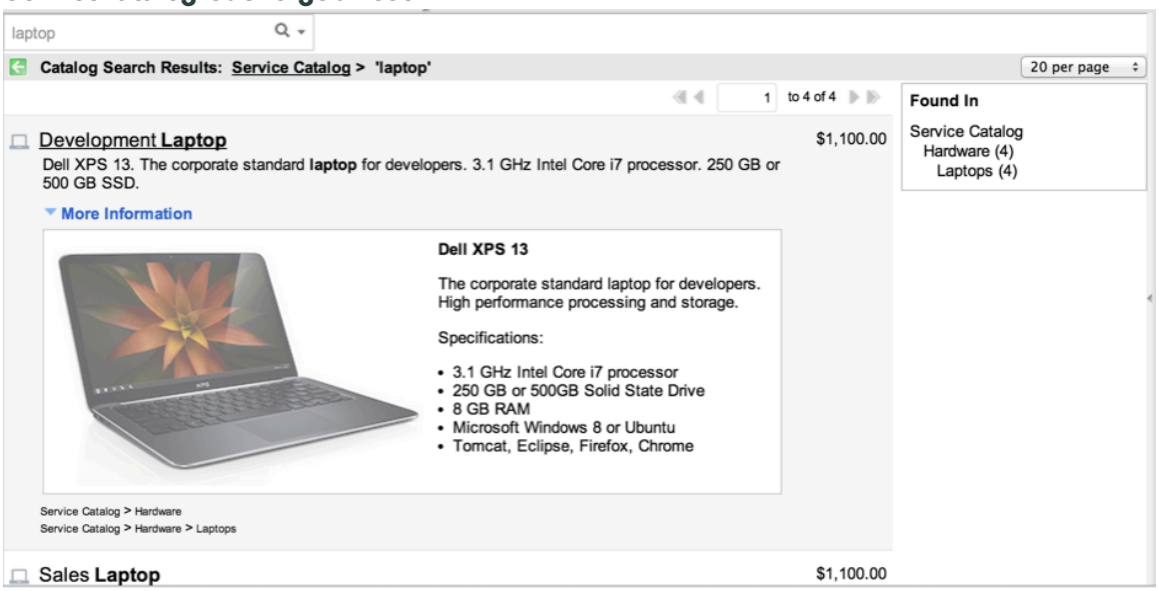
Verwenden Sie das **Suchfeld**, um ein bestimmtes Element in einem Katalog zu finden. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil, um eine Liste früherer Suchen anzuzeigen. Die Katalogsuche ist auf Katalog- und Kategorieseiten verfügbar.

Servicekatalog-Suchfeld



Suchergebnisse enthalten Elemente in aktiven Kategorien mit ihrer Kurzbeschreibung. Verwenden Sie die Breadcrumbs in der Kopfzeile oder unterhalb der Kurzbeschreibung, um schnell zu einer anderen Seite zu navigieren. In der Liste **Gefunden in** werden die Kategorien für die Suchergebnisse im hierarchischen Format angezeigt.

Servicekatalog-Suchergebnisse

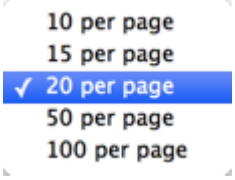


Mit der Auswahlliste für Suchergebnisse können Sie die Anzahl der auf einer Seite angezeigten Ergebnisse steuern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahlliste der Suchergebnisse



Klicken Sie in der Katalogliste auf einen Link in den Breadcrumbs oben auf dem Bildschirm, um schnell zu einer oder mehreren Ebenen in der Hierarchie zurückzukehren.

Um den Suchbegriff aus den Breadcrumbs zu entfernen, klicken Sie auf das **x** neben dem Begriff.

Wenn eine Suche mehrere Ergebnisse zurückgibt, rufen Sie Details zu einem bestimmten Katalogelement ab, indem Sie auf **Vorschau** klicken.

Hinweis: Das System führt die Type-ahead-Suche nur anhand von Stichwörtern durch.

Zugehörige Informationen

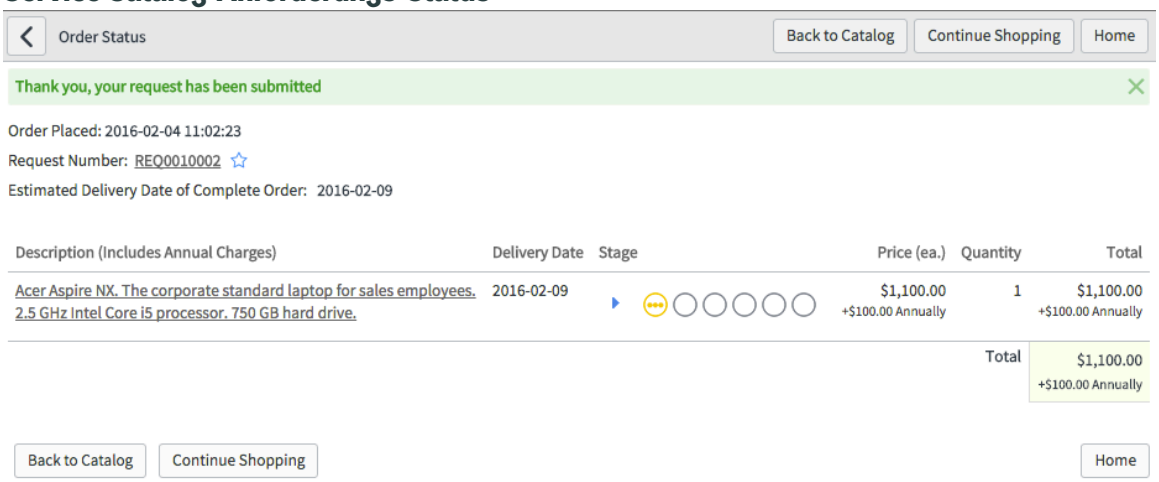
Servicekatalog Für Manager und Endanwender

Servicekatalog Anforderungsbildschirme

Um eine Anforderung aus einem Servicekatalog zu platzieren, navigieren Sie zur Startseite des Katalogs und wählen den zu bestellenden Artikel aus.

Wenn ein Artikel bestellt wird, generiert das Basissystem eine Anfrage zum Verfolgen der Bestellung und zeigt eine Zusammenfassung an, die den Bestellstatus in der Spalte **Stufe**enthält:

Service Catalog-Anforderungs-Status



Jedes einzelne Katalogelement in einer Anforderung erstellt eine separate Anforderungsposition. Zum Beispiel würde eine Anforderung für zwei PCs, einen Stuhl und einen Schreibtisch vier Anforderungselemente in einer einzelnen Anforderung erzeugen.

Einkaufswagen-Bildschirme

Der Einkaufswagen-Bildschirm zeigt eine Vorschau des Einkaufswagens unmittelbar vor der Bestellung an.

Sie können das Layout für den ein- oder zweistufigen Katalog-Checkout-Prozess konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bestellstatus-Bildschirme

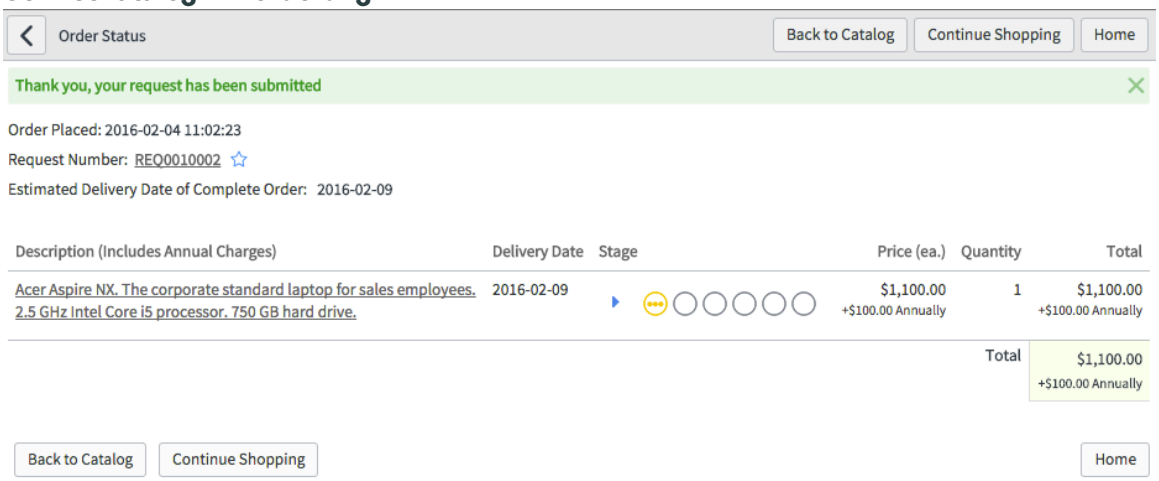
Der Bestellstatusbildschirm ist der abschließende Übersichtsbildschirm, den ein Benutzer nach erfolgreicher Bestellung im Servicekatalog sieht.

Anforderungserzeugung für ein Service Catalog-Element

Wenn ein Kunde etwas aus dem Katalog bestellt, wird eine Anforderung generiert, um die Bestellung zu verfolgen.

Der in angegebene Anwender **Geöffnet Von** Das Feld eines Datensatzes für ein angefordertes Element (sc_req_item) hat Lesezugriff darauf.

Servicekatalog-Anforderung



Jede einzelne Katalogelement, das Teil einer Anforderung ist, erstellt ein diskretes Anforderungselement mit der Anforderung.

Zum Beispiel würde eine Anfrage für zwei PCs, einen Stuhl und einen Schreibtisch Folgendes erzeugen:

Anfrage REQ0000001 – 4 Dinge

- Angeforderter Artikel RITM0000001 – 2 X PC
- Angeforderter Artikel RITM0000002 – 1 X Stuhl
- Angeforderter Artikel RITM0000003 – 1 X Schreibtisch

Nachdem eine Servicekatalog-Anforderung gesendet wurde, kann ein Erfüller feststellen, dass das Element nicht auf Lager ist. Der Erfüller kann die Checkbox **Nachbestellt** aktivieren und Anmerkungen dazu eintragen, wann das Element möglicherweise wieder auf Lager ist. Der Rückstandsstatus kann in Berichten und Dashboards verwendet werden.

Wenn eine Servicekatalog-Anforderung storniert wird, werden alle zugehörigen Bestellungen und Transportaufträge storniert, die nicht empfangen wurden.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog-Homepage

Anforderungen klonen

Sie können eine Anforderung für bis zu 10 Benutzer in der Benachrichtigungsliste klonen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss das Klonen von Anforderungen aktivieren, bevor Sie eine Anforderung klonen können. Weitere Informationen finden Sie unter Klonanforderungen .

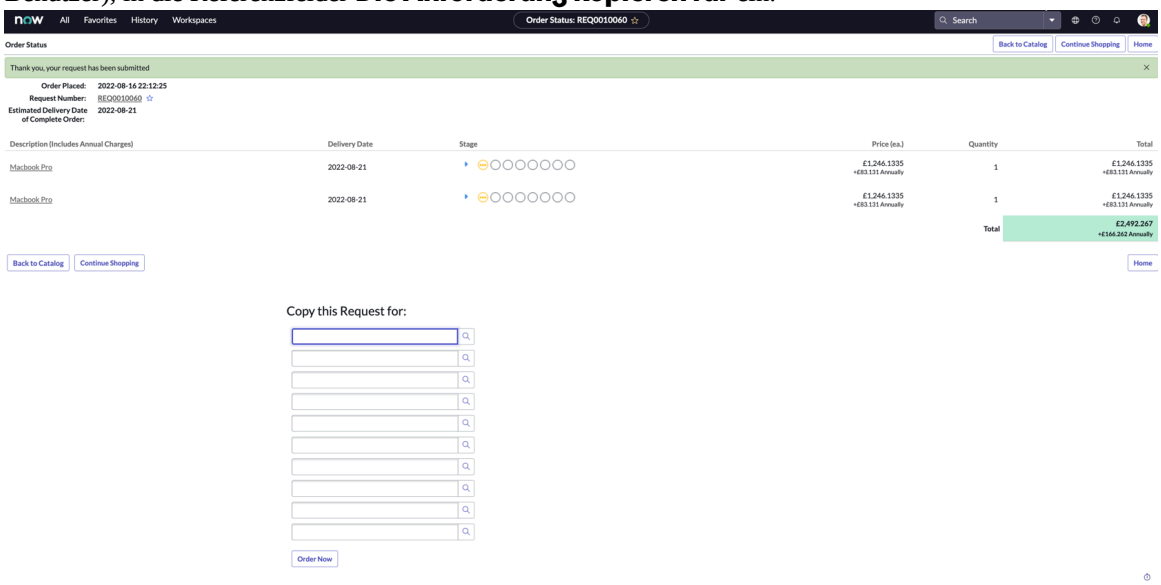
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Anforderung klonen, die einen mehrzeiligen Variablensatz enthält, sind die im mehrzeiligen Variablensatz angegebenen Informationen in allen geklonten Anforderungen verfügbar. Alle UI-Richtlinien und Clientskripts im mehrzeiligen Variablensatz werden ebenfalls geklont.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Servicekatalog-Anforderung.
2. Geben Sie auf der Checkout-Seite die Benutzer, für die die Anforderung kopiert werden soll (maximal 10 Benutzer), in die Referenzfelder **Die Anforderung kopieren für** ein.



3. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.

Auditverlauf von Katalogelementen anzeigen

Sie können den Auditverlauf der Änderungen an den angeforderten Elementen anzeigen. Sie können beispielsweise Änderungen an Variablenwerten anzeigen, um herauszufinden, wer die Änderungen vorgenommen hat. Erfüller und Administratoren können den Verlauf für jedes angeforderte Element anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin (Verlaufsliste oder Kalender), itil (nur Kalender)

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen für den anzuzeigenden Verlauf aus.

Option	Bezeichnung
Verlauf für Ihre angeforderten Elemente anzeigen	Navigieren zu **Self-Service** > **Angeforderte Elemente** Und öffnen Sie das angeforderte Element.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Verlauf für ein beliebiges angefordertes Element anzeigen	Navigieren zu **Servicekatalog** > **Offene Bestellungen** > **Elemente** Und öffnen Sie das angeforderte Element, um es anzuzeigen.

2. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie aus **Verlauf** > **Kalender**, Oder **Verlauf** > **Liste** (Mit Berechtigung).
   Der Verlaufskalender zeigt die Tage an, an denen der Datensatz geändert wurde, wer die Änderung vorgenommen hat und wann. Die Verlaufsliste zeigt jede Änderung in einer Listenansicht an. Verlaufsdatensätze von Variablen haben das Präfix "VARIABLE:".
3. Klicken Sie auf die Tagesnummer, um eine Ansicht der Änderungen für diesen Tag anzuzeigen, oder klicken Sie auf die Wochennummer, um die Wochenansicht anzuzeigen.

Katalogelemente auf einer Wunschliste speichern

Sie können Katalogelemente auf Ihrer Wunschliste speichern und später zu ihr zurückkehren, um den Bestellvorgang abzuschließen.

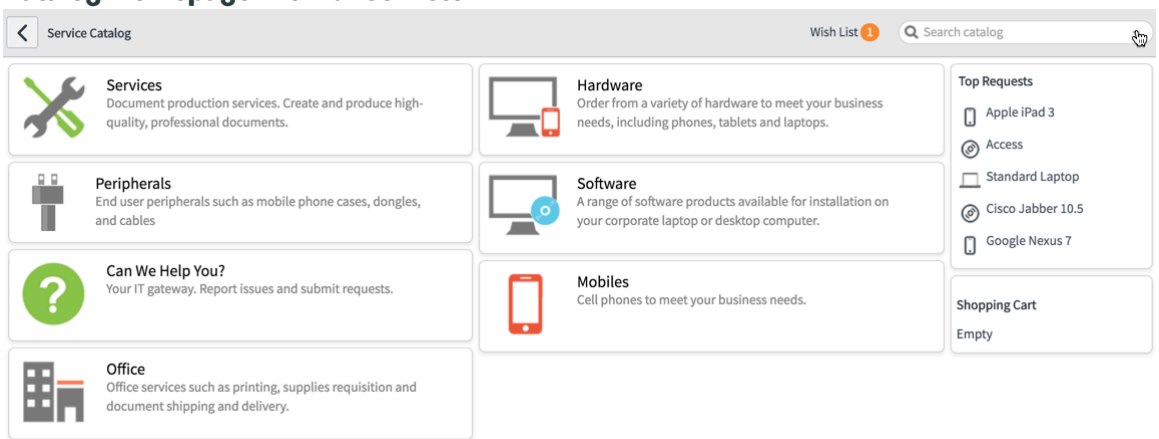
Sie benötigen zum Beispiel einen Laptop, auf dem spezielle Software installiert ist. Fügen Sie den Laptop zu Ihrer Wunschliste hinzu, und kehren Sie zu ihr zurück, wenn Sie die vollständige Softwarekonfigurationsliste haben. Teilweise eingegebene Daten werden ebenfalls gespeichert, wenn Sie Elemente zu Ihrer Wunschliste hinzufügen.

Benutzer mit „catalog_admin“- oder „admin“-Rolle können die Wunschliste aktivieren/deaktivieren und den Wunschlisten-Einkaufswagen für Endbenutzer konfigurieren. Standardmäßig ist die Wunschliste für einen Katalog immer deaktiviert.

Um die Wunschlistenfunktion für Katalogendbenutzer zu aktivieren, aktivieren Sie die Checkbox für **Wunschliste aktivieren** im Katalogdatensatz.

Die Wunschlistenfunktion funktioniert nicht, wenn die Eigenschaft `glide.ui.doctype` auf `false` gesetzt ist.

Katalog-Homepage mit Wunschliste



Hinweis: Wenn die Wunschlistenfunktion für einen Katalog deaktiviert ist, werden alle Artikel in der Wunschliste gelöscht. Die Artikel in der Wunschliste werden nur beibehalten, wenn der Artikel einem anderen Katalog mit Wunschlisten zugeordnet ist.

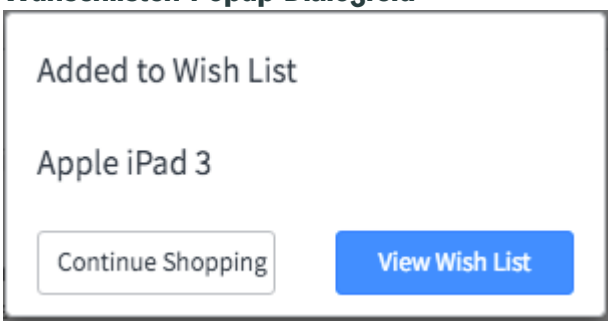
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Wunschlisten arbeiten

Um einen Artikel in der Wunschliste zu speichern, klicken Sie auf der Katalogseite auf **Zur Wunschliste hinzufügen**. Ein Popup-Dialogfeld informiert Sie darüber, dass der Artikel Ihrer Wunschliste hinzugefügt wurde. Doppelte Einträge eines Artikels werden Ihrer Wunschliste nicht hinzugefügt. Wenn Sie versuchen, einen Artikel hinzuzufügen, der bereits in Ihrer Wunschliste ist, wird der neueste Eintrag dieses Artikels in der Wunschliste aktualisiert.

Wunschlisten-Popup-Dialogfeld



Um auf Ihre Wunschliste von Katalogelementen zuzugreifen, klicken Sie im Popup-Dialogfeld auf **Wunschliste anzeigen**. Sie können auch auf den Link zu den Wunschlistenelementen in der Kopfzeile klicken. Der Wunschzettel-Einkaufswagen ermöglicht das Aktualisieren oder Löschen von Wunschzettelelementen.

Um einen Wunschzettel zu aktualisieren, gehen Sie zum Wunschlisten-Einkaufswagen und klicken für das Element auf **Ansicht**. Ändern Sie die Informationen, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern. Um mit der Bestellung des Elements fortzufahren, klicken Sie auf **In den Einkaufswagen**. Der Artikel wird aus Ihrer Wunschliste entfernt und zum endgültigen Einkaufswagen zum Checkout gelegt.

Servicekatalog Elemente

Der Gesamtkatalog besteht aus einer Sammlung diskreter Katalogelemente.

Die grundlegenden Servicekatalog-Elementtypen umfassen:

- Standardkatalogelemente
- Datensatzersteller: Geben Sie alternative Möglichkeiten zum Hinzufügen von Informationen an, z. B. Incidents über den Servicekatalog .
- Bestellleitfäden: Aktivieren Sie die Gruppierung mehrerer Katalogelemente in einer Anforderung.
- Inhaltselemente: Dies sind die Katalogelemente, die Informationen anstelle von Waren oder Services bereitstellen.

Standardkatalogelement

Ein Katalogelement kann ein Gut oder eine Dienstleistung sein. Wenn etwas selbst bestellt werden kann, ist es ein Katalogelement. Wenn etwas nur als Teil eines größeren Ganzen Sinn ergibt, ist es Teil eines Gegenstands und kein Gegenstand an und für sich. Ein neuer Dell-Server ist beispielsweise ein Katalogelement, ebenso ein neuer Executive Desk.

Verwenden Sie ein Katalogelement, um einen Service für Ihre Benutzer zu veröffentlichen. Fügen Sie eine Servicebeschreibung, Bilder und einen Workflow hinzu, um die Genehmigungs- und Erfüllungsprozesse für die Katalogelemente festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die Variablen zum Präsentieren und Sammeln von Informationen von den Benutzern. Katalogbenutzeroberflächenrichtlinien und Katalog-Clientskripts können ebenfalls hinzugefügt werden, um das Elementverhalten basierend auf Benutzereingaben zu steuern.

Zugehörige Elemente und Artikel für ein Katalogelement angeben

Geben Sie zugehörige Elemente und Artikel für ein Katalogelement an, um Alternativen und zusätzliche Informationen bereitzustellen. Diese Elemente und Artikel werden auf der Katalogelementseite in Serviceportal und Now Mobile angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, catalog_admin oder catalog_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können keine zugehörigen Elemente und Artikel für einen Bestellleitfaden angeben.
Sie können diese Elementtypen nicht als zugehörige Elemente für ein Katalogelement angeben.

- Assistent–Startroutine
- Inhaltselement
- Standard-Change-Vorlage
- Jedes Element im Katalog „Administrator-Homepage“

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie das erforderliche Katalogelement aus.
3. Führen Sie diese Schritte aus, um einen zugehörigen Artikel anzugeben.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige Artikel“ auf **Bearbeiten**.
   b. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die erforderlichen Artikel aus der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Liste der zugehörigen Artikel**.
   c. Klicken Sie auf das Aufwärts- oder Abwärtssymbol, um Artikel in der erforderlichen Reihenfolge anzuordnen, und klicken Sie auf **Speichern**.
4. Führen Sie diese Schritte aus, um ein zugehöriges Katalogelement anzugeben.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige Katalogelemente“ auf **Bearbeiten**.
   b. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die erforderlichen Elemente aus der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Liste der zugehörigen Katalogelemente**.
   c. Klicken Sie auf das Aufwärts- oder Abwärtssymbol, um Elemente in der erforderlichen Reihenfolge anzuordnen, und klicken Sie auf **Speichern**.

> **Hinweis:** Verwenden Sie in Serviceportal die Instanzoptionen, um die Anzahl der Artikel und Elemente zu konfigurieren, die in den Abschnitten **Zugehörige Artikel** und **Zugehörige Elemente** angezeigt werden. Siehe Konfigurieren Sie Instanzoptionen des zugehörigen Katalogelement-Widgets Oder Konfigurieren Sie die Instanzoptionen des Widget „Wissensbezogene Artikel“ .

Zugehörige Informationen

Zugehörige Artikel zuordnen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verknüpfung zum bestellten Artikel zu einem Element hinzufügen

Verwenden Sie Links zu bestellten Artikeln, um einen Link auf dem Bildschirm für bestellte Artikel mit weiteren Informationen zu einem Artikel bereitzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Katalogadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie das Katalogelement bestellt haben, können Sie auf den Link klicken, um relevante Informationen zum bestellten Artikel anzuzeigen, z. B. für Standardlieferbedingungen. Der URL-Text und der Link können einmal festgelegt und für mehrere Elemente wiederverwendet werden.

Links werden mit einem zusätzlichen Parameter gerendert, der die sys_id des angeforderten Elements bereitstellt. Wenn der Link beispielsweise mylink.com ist, wird er als mylink.com?req_item=abcde12345 gerendert. Dieser hinzugefügte Parameter kann für virtuelle Bereitstellungen nützlich sein.

Hinweis: Verknüpfungen zu bestellten Artikeln können nicht für Geräte mit Classic Mobile konfiguriert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Verknüpfungen zu bestellten Artikeln**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für die Verknüpfung zum bestellten Artikel ein.
4. Geben Sie **Link-Text** ein, der als Link angezeigt werden soll.
   Klicken Sie hier, um weitere Informationen zum iPhone anzuzeigen.
5. Geben Sie die genaue **Link-URL** ein.
   Zum Beispiel http://www.mylink.com.
6. Wählen Sie das **Ziel** aus.
   Sie können den Link in einem neuen Fenster oder einer neuen Registerkarte oder im Katalog öffnen. Wenn „Innerhalb des Katalogs“ ausgewählt ist, muss sich der Link auf derselben Website befinden. Eine HTTP-Website kann nicht innerhalb von HTTPS aufgerufen werden.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**an.
9. Klicken Sie auf **Name** für ein Element.
10. Klicken Sie im Feld **Verknüpfung zum bestellten Artikel** auf das Referenz-Suchsymbol.
11. Klicken Sie auf **Name** für eine Verknüpfung zum bestellten Artikel.
12. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Service Catalog-Client-Skripts erstellen

Sie können Client-Skripts erstellen, um den Katalog anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Katalogclientskripts, um das Verhalten der Katalogelemente zu steuern, wenn sie Ihren Benutzern angezeigt werden. Catalog-Clientskripts können auf ein Katalogelement oder einen Variablensatz angewendet werden. Diese Skripts werden im Browser und nicht auf dem Server ausgeführt, sodass Sie die vom Benutzer übermittelten Informationen besser steuern können.

Die Prioritätsreihenfolge für g_form-APIs lautet wie folgt:

1. Obligatorisch (höchste)
2. ReadOnly/Anzeige

Wenn eine Variable auf obligatorisch festgelegt ist und keinen Wert hat, funktioniert schreibgeschützt oder ausblenden für diese Variable nicht. Wenn eine Variable ausgeblendet oder schreibgeschützt ist und dann auf „Obligatorisch“ festgelegt wird, wird das Variablenfeld sichtbar oder bearbeitbar.

Diese Prioritätsreihenfolge gilt auch für Variablensätze und Container. Wenn ein Variablensatz oder Container über eine obligatorische Variable ohne Wert verfügt, kann der Container oder Variablensatz nicht ausgeblendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Katalog-Client-Skripts**an.
   Eine Liste der aktuellen benutzerdefinierten Client-Skripts wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für das Katalog-Client-Skript.
Gilt für	Elementtyp, für den dieses Client-Skript gilt: ○ **Ein Katalogelement**: Aktiviert das Feld „Katalogelement“. ○ **Ein Variablensatz**: Aktiviert das Feld „Variablensatz“.
Aktiv	Checkbox zum Aktivieren des Client-Skripts. Deaktivieren Sie die Checkbox, um das Skript zu deaktivieren.
UI-Typ	Gibt an, ob dieses Feld auf Desktop, Classic Mobile oder beides angewendet werden soll.
Skript	Geben Sie das Client-Skript ein, das auf dem Servicekatalogelement ausgeführt werden soll.
Typ	Wählen Sie, wenn das Skript ausgeführt wird, z. B. **onLoad** oder **onSubmit**.
Katalogelement oder Variablensatz	Wählen Sie ein Katalogelement oder einen Variablensatz aus der Liste aus. Der Feldname und die verfügbaren Optionen hängen von der Auswahl ab, die Sie im Feld **Betrifft** getroffen haben.
Betrifft die Ansicht eines Katalogelements	Checkbox zum Anwenden des Katalog-Client-Skripts auf Katalogelemente, die auf dem Bestellbildschirm des Servicekatalogs angezeigt werden. Verfügbar in der Anfordereransicht.
Betrifft angeforderte Artikel	Checkbox zum Anwenden des Katalog-Client-Skripts auf ein Formular für angeforderte Elemente, nachdem das Element angefordert wurde. Verfügbar in der Erfülleransicht. Weitere Informationen finden Sie unter VEditor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Betrifft Katalogaufgaben	Checkbox zum Anwenden des Katalog-Client-Skripts, wenn ein Katalogaufgabenformular für das Element angezeigt wird. Verfügbar in der Erfülleransicht. Weitere Informationen finden Sie unter VEditor.
Gilt für den Zieldatensatz	Kontrollkästchen zur Unterstützung des Katalog-Client-Skripts für einen Datensatz, der über Datensatzersteller für aufgabenerweiterte Tabellen erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Standard-Variableneditor.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Übersetzung von Servicekatalog Elemente

Sie können übersetzen Servicekatalog Elemente in mehreren Sprachen mithilfe von ServiceNow® Lokalisierungs-Framework.

Das Lokalisierungs-Framework standardisiert und verbessert den Übersetzungsprozess von Artefakten wie Servicekatalog Elemente über konfigurierbare Workflows. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Thema. Sie können Servicekatalogelemente übersetzen, indem Sie das Plugin Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm (com.glide.localization_framework.installer) aktivieren. Informationen zur Plugin-Aktivierung finden Sie unter Aktivierung des Lokalisierungs-Frameworks Thema.

Sie können eine Übersetzung für ein einzelnes oder mehrere Elemente aus einer Katalogelementliste anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie Übersetzungen für Servicekatalogelemente an

Hinweis:

- Wenn Sie ein Katalogelement aus einem Formular oder einer Liste übersetzen, werden auch die entsprechenden Variablen, Variablensätze, Katalog-Client-Skripts und Katalog-UI-Richtlinien übersetzt, die dem Katalogelement zugeordnet sind.
- Sie können Katalogelemente nur in der primären Sprache erstellen. Wenn Sie die Sprache ändern und ein Katalogelement mit dem Katalog-Generator bearbeiten, wird der entsprechende Inhalt des Katalogelements nicht übersetzt.

Sie können die allgemeine Lokalisierungsintegrität der Servicekatalogelemente über überwachen Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ . Das Dashboard stellt die Lokalisierungsintegrität des Systems mit Berichten bereit, die aus den Datensätzen für Lokalisierungseinblicke gemäß den geplanten Aufgaben generiert werden.

Sehen Sie sich dieses sechsminütige Video an, um mehr über den Prozess der Lokalisierung von Katalogelementen zu erfahren.

Übersicht über das Lokalisierungs-Framework

Überwachung aggregierter Katalogelementdaten

Überwachen Sie zusammengefasste Katalogelementdaten wie Abdeckung der Erfüllungsautomatisierung, Übersetzungsabdeckung und Konversationsabdeckung mit ServicekatalogÜbersichts-Dashboard.

Diagramme der zusammengefassten Katalogelementdaten

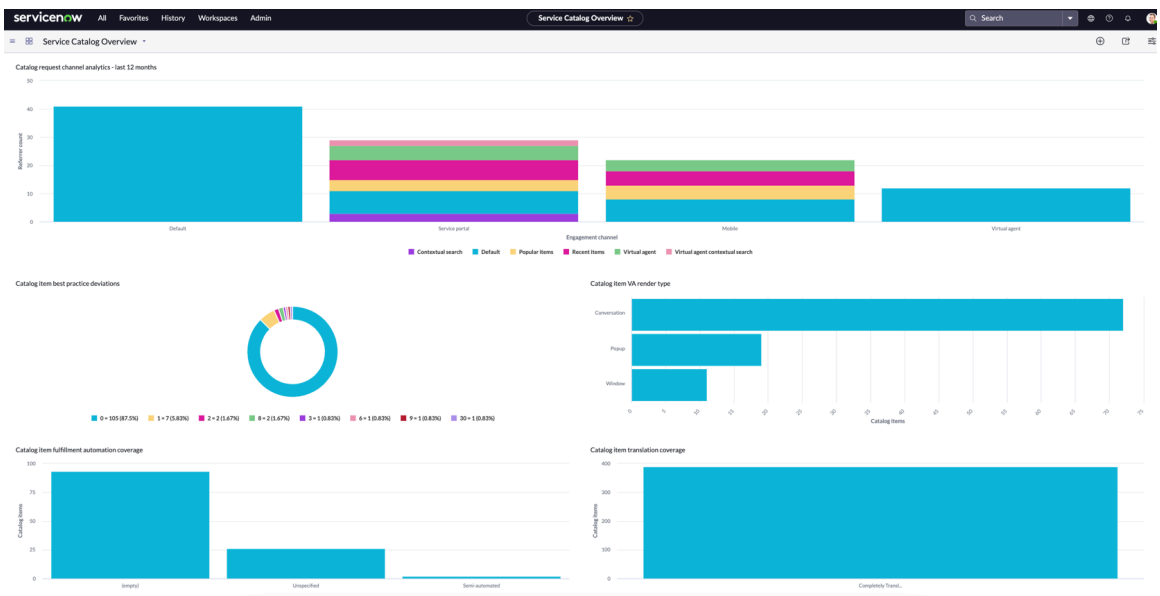
Sie können im Dashboard „Servicekatalog-Übersicht“ auf die Diagramme mit zusammengefassten Katalogelementdaten zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle > Servicekatalog > Servicekatalog-Übersicht** Wenn Sie die Rolle catalog_admin haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Diagramm zur Abdeckung der Katalogelemente-Übersetzung wird nur angezeigt, wenn Sie das Lokalisierungs-Framework aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework .

Servicekatalog-Dashboard „Übersicht“

Diagramm	Beschreibung
Analytics des Kataloganforderungskanals – letzte 12 Monate	Vertikales Balkendiagramm, das die Anzahl der Kataloganforderungen darstellt, die über verschiedene Kanäle wie gestellt wurden Virtual Agent, Serviceportal, Mobile in den letzten 12 Monaten.
Best-Practice-Abweichungen für Katalogelemente	Kreisdiagramm, das die Punktzahlen des Berichts „Elementdiagnoseergebnisse“ für Katalogelemente darstellt, die die Integrität von Elementen anzeigen. Eine höhere Punktzahl bedeutet, dass ein Element mehr Abweichungen von Best Practices aufweist. Beispielsweise stellen doppelte Variablen für ein Katalogelement eine höhere Punktzahl dar. Jede Punktzahl wird durch eine andere Farbe dargestellt.
Katalogelement VA-Rendertyp	Horizontales Balkendiagramm, das die individuelle Anzahl der Art und Weise darstellt, in der Katalogelemente gerendert werden Virtual Agent. Gibt an, ob ein Element als Popup, Fenster oder Konversation in gerendert wird Virtual Agent.
Abdeckung durch Automatisierung der Erfüllung von Katalogelementen	Vertikales Balkendiagramm, das die Anzahl der Erfüllungsautomatisierungsabdeckung von Katalogelementen darstellt. Gibt an, ob Elemente vollständig automatisiert, halbautomatisiert, manuell, nicht spezifiziert oder leer sind.
Erfassungsbereich der Katalogelementübersetzung	Vertikales Balkendiagramm, das die Anzahl des Übersetzungsstatus von Katalogelementen darstellt. Gibt an, ob Elemente vollständig übersetzt, teilweise übersetzt, nicht übersetzt oder in Bearbeitung sind.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Dashboardübersicht

Servicekatalog konfigurieren

Servicekatalog Ermöglicht Anwendern mit der Rolle „Katalogadministratoren“ (catalog_admin) das Einrichten des Servicekatalogs.

Konfiguration – Übersicht

Richten Sie einen oder mehrere Servicekataloge ein und bieten Selfservice-Möglichkeiten. Sie können Ihre Katalogangebote organisieren, indem Sie mehrere Kataloge für bestimmte Zielgruppen veröffentlichen.

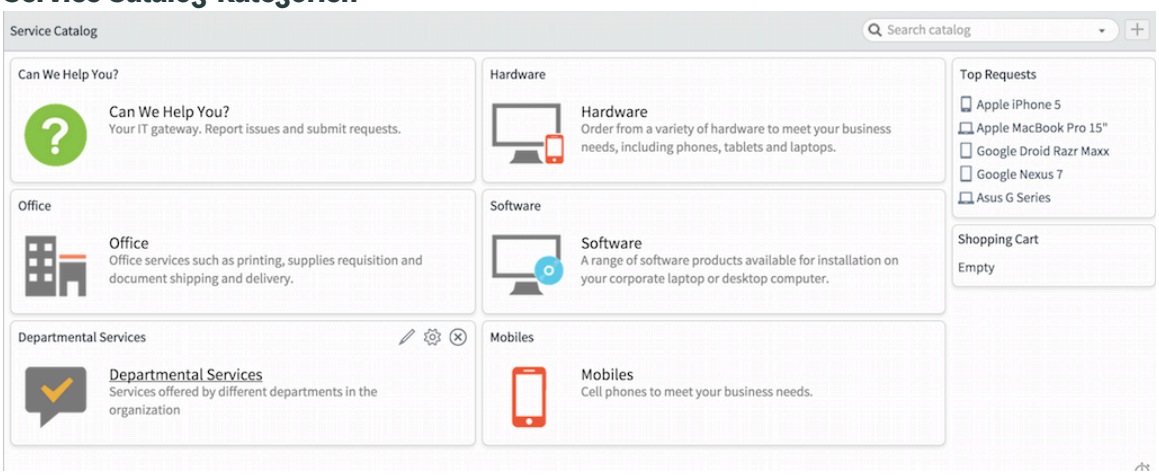
Servicekatalog-Kategorien

Kategorien zum Organisieren von Servicekatalog-Elementen Administratoren und Katalogadministratoren können Kategorien erstellen und konfigurieren, ihre Eigenschaften definieren und ihnen Inhalte wie Katalogelemente hinzufügen.

Kategorien können eine Über-/Unterordnungsbeziehung haben z.B. **IT** und **Laptops**. Eine untergeordnete Kategorie ist eine Unterkategorie ihrer übergeordneten Kategorie. Jedes Katalogelement, jeder Bestellleitfaden, jeder Datensatzersteller, jedes Inhaltselement und jede Unterkategorie wird als einzelnes Element in der Kategorie angezeigt. Ein Katalogelement kann in mehreren Kategorien vorhanden sein, sodass Sie denselben Service von mehreren Orten in Ihrem Katalog aus anbieten können.

Führt die Erstellung von Kategorien in einem ServiceNow-Servicekatalog ein.

Service Catalog-Kategorien



Bestimmte Systemeigenschaften steuern die folgende Servicekatalog-Kategoriekonfiguration.

- Wie Kategorien den Benutzern angezeigt werden. Zum Beispiel werden Unterkategorien in einem Panel oder als Liste in der Kategorieansicht angezeigt.
- Welche Inhaltstypen und Such- und Navigationselemente auf der Homepage verfügbar sind. Beispielsweise kann die Suche im Servicekatalog für alle Benutzer aktiviert oder deaktiviert werden.
- Wie Katalogelemente, Elementklassennamen und Elementkategorien den Benutzern angezeigt werden. Zum Beispiel welche Anzahl von Katalogelementen oder Kategorien in einem Abschnitt als Vorschau angezeigt wird.

Katalogmanager und Katalogeditoren können auch Kategorien konfigurieren, jedoch nur Kategorien, denen sie zugewiesen sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn in der Hierarchie einer Kategorie keine aktiven Elemente vorhanden sind, wird diese Kategorie nicht im Katalog angezeigt und kann nicht zum Katalog hinzugefügt werden.
- Benutzer mit den Rollen „admin“ oder „catalog_admin“ können Kategorien nur anzeigen, wenn in der Kategorie ein aktives Element vorhanden ist und die **Verfügbarkeit** entweder auf **Desktop** oder auf **Beide** eingestellt ist.
- Konfigurieren Sie die Eigenschaft `glide.sc.category.canview.override`, um die Rollen für dieses Verhalten zu ändern.

Kategorien erstellen

Administratoren und Katalogadministratoren können eine Kategorie erstellen oder bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So erstellen oder bearbeiten Sie eine Kategorie:

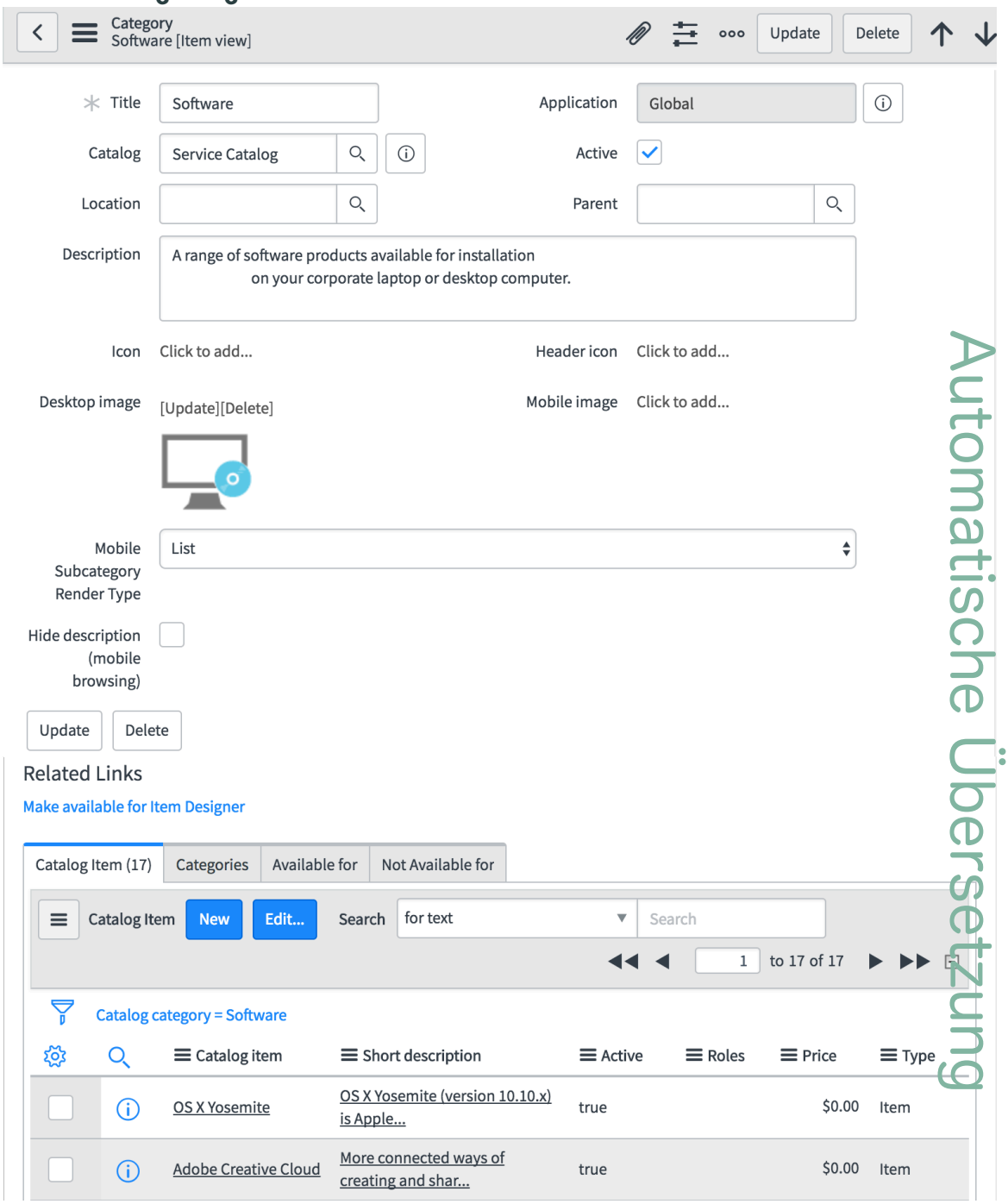
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Kategorien verwalten**an.
   Eine Liste der vorhandenen Kategorien wird angezeigt. Wenn das Feld **Übergeordnet** leer ist, hat die Kategorie keine übergeordnete Kategorie.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder wählen Sie die zu bearbeitende Kategorie aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Sichtbarkeit einer Kategorie wird durch Benutzerkriterien gesteuert. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerkriterien auf Elemente und Kategorien anwenden.

Servicekatalog Kategorien



Automatische Übersetzung

3. Füllen Sie die Formularfelder entsprechend aus.

Servicekatalog Kategorieformular

Feld	Beschreibung
Titel	Beschreibender Name für die Kategorie.
Anwendung	Der Anwendungsbereich, in dem die Kategorie anwendbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Katalog	Der Katalog, zu dem diese Kategorie gehört.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um anzugeben, dass die Kategorie zur Homepage des Servicekatalogs hinzugefügt werden kann.
Standort	Alle Standortinformationen, die für die Kategorie relevant sind.
Übergeordnet	Jede übergeordnete Kategorie, für die diese Kategorie eine Unterkategorie ist.
Beschreibung	Informationen über die Kategorie. Die Beschreibung wird angezeigt, wenn die Kategorie auf der Homepage des Servicekatalogs minimiert wird. Die Beschreibung wird auch in der Liste **Verwandte Kategorien** angezeigt, wenn ein Benutzer auf den Titel der übergeordneten Kategorie klickt.
Symbol	Das kleine Symbol, das neben dem Kategorienamen angezeigt wird, wenn die Kategorie als Unterkategorie aufgeführt ist.
Kopfzeilensymbol	Das Symbol, das neben der Kategoriekopfzeile angezeigt wird, wenn es sich bei der Kategorie um eine Kategorie der obersten Ebene handelt.
Desktopbild	Ein größeres Bild, das mit der Kategorie auf der Servicekatalog-Homepage angezeigt wird. Dieses Bild ist nur sichtbar, wenn der relevante Renderer seine Verwendung definiert (der Standardrenderer zeigt dieses Feld nicht an).
Classic Mobile-Bild	Ein Bild, das auf Classic Mobile-Geräten für diese Kategorie verwendet werden soll. Wenn kein mobiles Bild ausgewählt ist, wird das **Desktop-Bild** angezeigt, wenn der **Renderingtyp für Classic Mobile-Unterkategorie** auf **Karten** eingestellt ist.
Renderingtyp für Classic Mobile-Unterkategorie	Die Renderingoption zur Steuerung der Anzeige von Unterkategorien. Wählen Sie **Liste** für eine einspaltige Liste oder **Karten** für eine mehrspaltige Anzeige.
Beschreibung ausblenden (Classic Mobile-Browsen)	Option zum Anzeigen der Beschreibung oben auf der Liste auf Classic Mobile-Geräten

Dynamische Kategorien konfigurieren

Mit dynamischen Kategorien können Sie häufig angeforderte Elemente und Knowledge-Artikel organisieren und anzeigen. Dynamische Kategorien werden standardmäßig auf der rechten Seite der Startseite des Service Catalog angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie dynamische Kategorien, um Benutzern eine Zugriffsoption bereitzustellen, die sich automatisch an sich ändernde Anfragetrends anpasst.

So konfigurieren Sie dynamische Katalogkategorien:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Dynamische Kategorien verwalten**an.
2. Wählen Sie **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandene dynamische Kategorie.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars **Dynamische Kategorie** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Formular **Dynamische Kategorie** enthält viele der gleichen Felder wie das Formular „Kategorie“. Zusätzliche Felder:

Name des Formulars

Feld	Beschreibung
Typ	Die Art der anzuzeigenden Elemente. Kann **Angeforderte Artikel** oder **KB-Artikel** sein
Suchdauer?	Nur für Katalogelemente der Zeitraum, in dem nach den häufigsten Anforderungen gesucht werden soll. Geben Sie beispielsweise 7 00:00:00 ein, um die in den letzten sieben Tagen am häufigsten angeforderten Elemente anzuzeigen.
Anzahl der Einträge	Die Anzahl der Elemente, die in der dynamischen Kategorie angezeigt werden sollen.

4. Verwenden Sie dieses Beispiel eines Schritts mit zusätzlichen Informationen.
   Die angezeigten Ergebnisse sind auf die im aktuell angezeigten Katalog verfügbaren Elemente oder Wissensartikel beschränkt.

Servicekatalog-Einrichtung

Mit Servicekatalog können Benutzer mit der Rolle „Katalogadministratoren“ (catalog_admin) den Servicekatalog einrichten.

Servicekatalog ermöglicht die Einrichtung eines oder mehrerer Servicekataloge und bietet Selfservice-Möglichkeiten. Sie können Ihre Katalogangebote organisieren, indem Sie mehrere Kataloge für bestimmte Zielgruppen veröffentlichen.

Ein Überblick über die ServiceNow-Servicekatalogverwaltung.

Servicekataloge einrichten

Um einen Servicekatalog einzurichten, planen Sie, wie Ihre Organisation Servicekatalogelemente definiert und verwaltet und wie sie diese erfüllt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren und Katalogadministratoren, Benutzer mit der Rolle catalog_admin, können die Servicekatalog-Anwendung verwenden, um Inhalt und Layout des Servicekatalogs zu definieren. Katalogmanager, Benutzer mit der Rolle catalog_manager, können einen einzelnen Servicekatalog definieren und verwalten. Katalogeditoren, Benutzer mit der Rolle catalog_editor, können einen einzelnen Servicekatalog verwalten.

Administratoren und Katalogadministratoren können mehrere Servicekataloge definieren und verwalten. Ein Katalogmanager kann einen einzelnen Katalog definieren und verwalten. Ein oder mehrere Katalogeditoren können einen einzelnen Katalog verwalten.

Befolgen Sie diese Schritte, um Ihren Servicekatalog zu planen:

Prozedur

1. Weisen Sie den Benutzern, die mit dem Servicekatalog arbeiten, Rollen zu.
2. Definieren Sie Inhalte, die im Servicekatalog bereitgestellt werden sollen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelemente	Die im Katalog verfügbaren Waren und Dienstleistungen.
Kategorien	Die Gruppen von Elementen, die auf der Kataloghomepage angezeigt werden
Variablen	Die verfügbaren Optionen zum Anpassen eines Katalogelements an bestimmte Anforderungen.

3. Passen Sie die Startseite des Servicekatalogs an Ihre Anforderungen an, z. B. Definieren des Classic Mobile-Layouts.
4. Definieren Sie die Anforderungserfüllungsprozesse, die Ihre Organisation zur Bereitstellung bestellter Katalogelemente verwendet.
5. **Wahlweise:** Erstellen Sie ein Navigationsmodul für den neuen Katalog.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie den Katalog der Homepage mit mehreren Katalogen hinzu.

Nächste Maßnahme

Administratoren und Katalogadministratoren können den Servicekatalog erweitern, um leistungsfähigere Funktionen bereitzustellen, indem sie spezialisierte Katalogelemente, Konfigurationsoptionen und Skriptfunktionen verwenden. Administratoren können beispielsweise den Checkout-Vorgang anpassen, der beim Bestellen von Katalogelementen verwendet wird.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog Begriffe und Rollen

Plattform-URLs für Katalogmodule einrichten

Sie können Benutzer über eine URL zu einem Modul in einem Katalog zu diesem bestimmten Katalog leiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Modul für Ihre Katalogseite erstellen, können Sie Benutzer von diesem Modul aus über eine URL zu einem bestimmten Katalog und einer bestimmten Ansicht leiten.

Prozedur

Wählen Sie im Abschnitt **Link-Typ** die Option **URL (aus Parametern)** und geben Sie dann im Feld **Parameter** eine URL im Format `catalog_home.do?sysparm_catalog=id von sc_catalog record&sysparm_catalog_view=Ansichtsname von sys_portal_page` ein.

Beispiel: `catalog_home.do?sysparm_catalog=742ce428d7211100f2d224837e61036d&sysparm_catalog_view=catalog_technical_catalog`

Hinweis: Wenn Sie den Standardkatalog deaktivieren, deaktivieren Sie das Modul **Katalog**. Andernfalls können Benutzer über dieses Modul weiterhin auf den inaktiven Katalog zugreifen.

Wenn eine URL einen gültigen *`sysparm_catalog`* -Parameter, jedoch einen ungültigen oder fehlenden *`sysparm_catalog_view`*-Parameter hat, wird die Ansicht mit dem Standardwert des entsprechenden Katalogportalseiten-Datensatzes verwendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn eine URL einen gültigen *sysparm_catalog_view*-Parameter, jedoch einen ungültigen oder fehlenden *sysparm_catalog*-Parameter, wird der entsprechende Katalogportalseiten-Datensatz verwendet, um den Katalog festzulegen.

Hinweis: Um eine Spitzenleistung sicherzustellen, definieren Sie beide Parameter korrekt.

Einrichtung mehrerer Servicekataloge

Mit mehreren Servicekatalogen kann Ihre Organisation verschiedenen Teams in der Organisation, etwa IT-Services, Personalabteilung und Facility Management, unterschiedliche Dienstleistungen anbieten.

Administratoren und Katalogadministratoren können mehrere Servicekataloge definieren und verwalten. Endbenutzern stehen mehrere Kataloge über eine einzige Homepage zur Verfügung, die gemeinsam oder einzeln durchsucht werden können.

Zugriff für Kataloge aktivieren

Sie können den Lesezugriff auf die Kataloge aktivieren, indem Sie die Regel **Lesevorgang ACL** auf die Katalogtabelle (sc_catalog) anwenden. Siehe Zugriffssteuerungsregeln Weitere Informationen finden Sie unter .

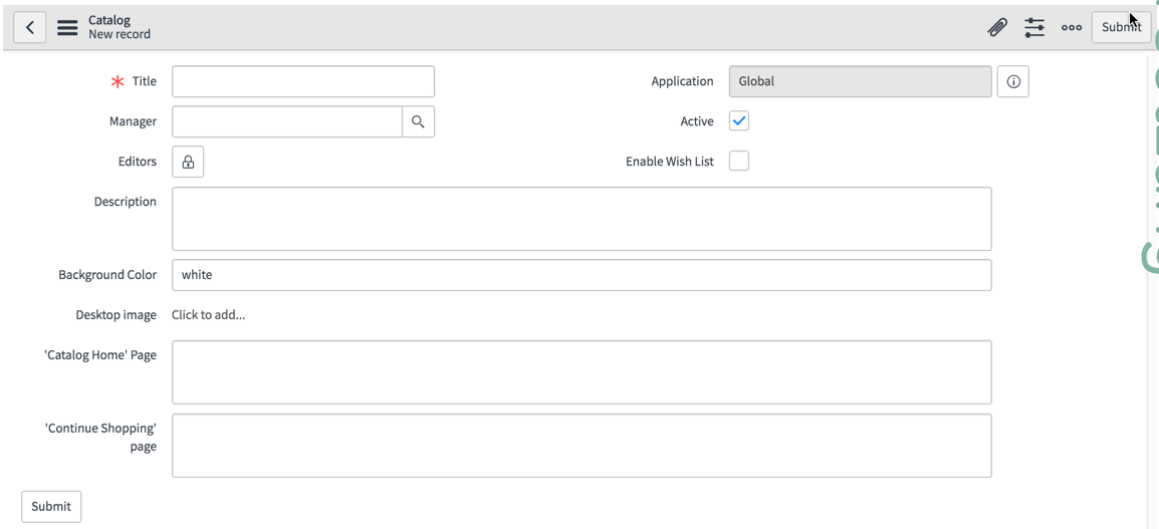
Kataloge erstellen

Mit Servicekatalog können Sie einen Katalog erstellen und Elemente und Kategorien im Katalog definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Kataloge verwalten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.



3. Geben Sie die neuen Katalogdetails ein (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.
5. Definieren Sie Katalogelemente und Kategorien, die in den Katalog aufgenommen werden sollen.
6. **Wahlweise:** Definieren Sie zusätzliche Portalseiten für den Katalog.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wahlweise: Verwalten Sie Websites, wenn Sie ein CMS-System verwenden.

Feld	Beschreibung
Titel	Beschreibender Name für den Katalog.
Anwendung	Der Anwendungsbereich für diesen Katalog. Informationen zum Anwendungsbereich finden Sie unter Anwendungsbereich .
Manager	Name des Katalogmanagers, der diesem Katalog zugewiesen ist. (Optional) Der Manager kann den Katalog sowie die Kategorien und Katalogelemente innerhalb des Katalogs bearbeiten und aktualisieren. Der Manager kann bei Bedarf Editoren sowie einen anderen Manager für den Katalog zuweisen. Einem Katalog kann nur ein Manager zugewiesen werden, dem die Rolle des Katalogmanagers oder „catalog_admin“ zugewiesen sein muss.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um den Katalog für Endbenutzer verfügbar zu machen.
Bearbeiter	Name des Katalogeditors. (Optional) Der Editor kann den Katalog sowie die Kategorien und Katalogelemente innerhalb des Katalogs bearbeiten und aktualisieren. Der Editor kann andere Editoren zuweisen, aber den Manager nicht ändern. Mehrere Editoren können einem Katalog zugewiesen werden. Jedem Benutzer muss die Rolle des Katalogeditors zugewiesen sein.
Wunschliste aktivieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Wunschliste für den Katalog zu aktivieren.
Beschreibung	Informationen zum Katalog, die auf der Homepage für mehrere Kataloge angezeigt werden.
Hintergrundfarbe	Die auf der Homepage für mehrere Kataloge für den Katalog verwendete Hintergrundfarbe.
Desktopbild	Das größere Bild, das mit dem Katalog auf der Homepage für mehrere Kataloge angezeigt werden soll. Dieses Bild wird nur angezeigt, wenn die Bildanzeige in dem ausgewählten Renderer enthalten ist, z. B. der standardmäßige Renderer **Titel und Bild**.
Seite „Katalog-Home“	Der Speicherort, an den Benutzer des Servicekatalogs weitergeleitet werden sollen, wenn sie auf die Schaltfläche **Katalog-Home** klicken. Dieses Feld verweist auf ein Inhaltsseiten-URL-Suffix.
Seite „Einkauf fortsetzen“	Der Speicherort, an den Benutzer des Servicekatalogs weitergeleitet werden sollen, wenn sie auf die Schaltfläche **Einkauf fortsetzen** klicken. Dieses Feld verweist auf ein Inhaltsseiten-URL-Suffix.

Nächste Maßnahme

Informationen zum Hinzufügen eines Moduls im Navigator für den neuen Katalog finden Sie unter Erstellen Sie ein Modul .

Elemente in einem Katalog verwalten

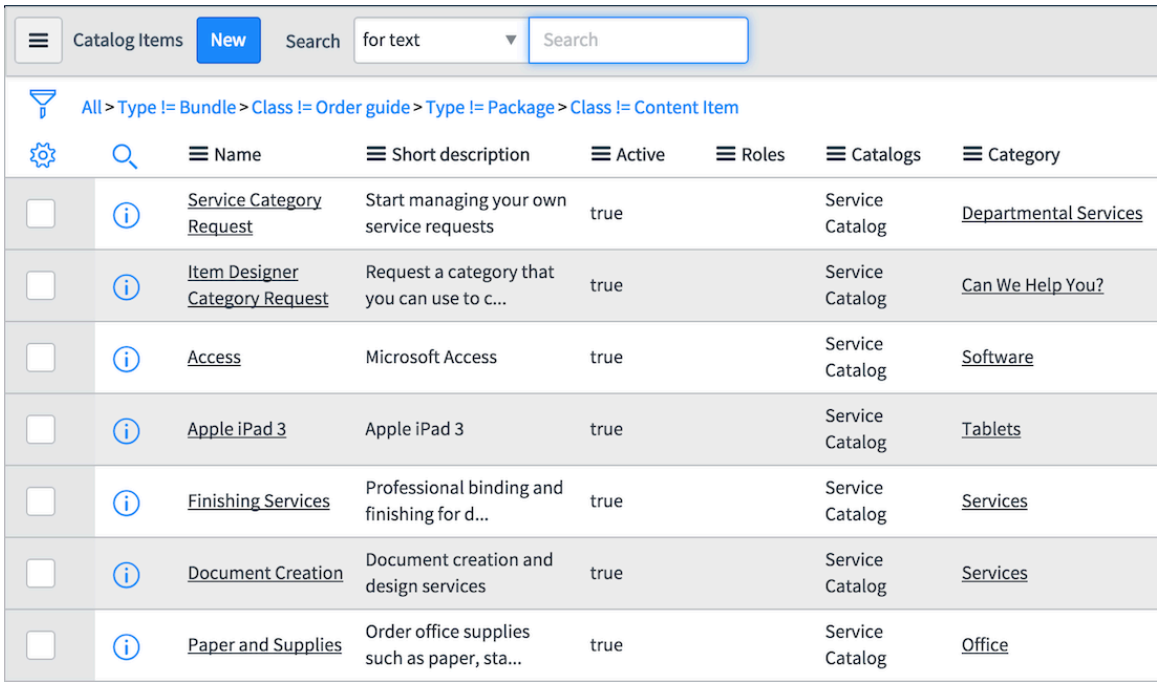
Mit Servicekatalog können Sie Elemente in einem Katalog anzeigen und verwalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die zu **Katalogelemente** gehörige Liste im Katalogformular, um die im Katalog verfügbaren Elemente anzuzeigen und zu verwalten.



Um ein neues Katalogelement für den Katalog zu definieren, klicken Sie auf **Neu** und geben Sie die Details für das Element ein.

Katalogportalseiten verwalten

Mit Servicekatalog können Sie mehrere Portalseiten für einen Katalog erstellen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Katalogportal-Seite bietet eine Homepage für einen bestimmten Katalog. Sie können Portalseiten verwenden, um verschiedene Katalogansichten für verschiedene Benutzergruppen zu erstellen. Jede Portalseite greift auf denselben Kataloginhalt zu und präsentiert diesen Inhalt auf verschiedene Arten.

Details zur Katalogportalseite umfassen den Eigentümer, den Titel und die Ansicht, die für diese Seite verwendet werden sollen.

Prozedur

1. Die zu Katalogseiten gehörige Liste enthält die für diesen Katalog verfügbaren Portalseiten.
   Jeder Katalog verfügt über eine Standardseite, die beim Erstellen des Katalogs automatisch erstellt wird.
2. Wählen Sie eine geeignete Aktion:
   - Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Portalseite zu erstellen.
   - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine andere Portalseite für den Katalog auszuwählen.
   - Wählen Sie eine Portalseite aus, um Details für diese Seite anzuzeigen und zu bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen mit mehreren Servicekatalogen

Administratoren und Katalogadministratoren müssen diese Punkte berücksichtigen, bevor sie auf mehrere Servicekataloge aufrüsten.

Berücksichtigen Sie vor dem Upgrade Änderungen am zugrunde liegenden Servicekatalog-Datenmodell. Diese Änderungen werden vorgenommen, um mehrere Kataloge zu implementieren, und wirken sich nicht auf ein Standardupgrade aus. Wenn Sie jedoch Anpassungen vorgenommen haben, z. B. Änderungen am Datenmodell, können sich die Änderungen auf die Instanz auswirken.

Die folgenden Tabellen enthalten mehrere Servicekataloge:

Tabellen mit mehreren Servicekatalogen

Tabelle [name]	Beschreibung
Katalog-Website [sc_catalog_site]	Verknüpft Kataloge mit Websites.
Katalogportalseite [sc_catalog_view_mtom]	Verknüpft Kataloge mit CMS-Portalseiten. Definiert die Standardkatalog-Portalseiten-Kombination, die von Standard-Links verwendet wird.
Katalogelementkatalog [sc_cat_item_catalog]	Speichert die Kataloge, in denen ein Element verfügbar ist.
Katalogelementkategorie [sc_cat_item_category]	Speichert die Kategorien, in denen ein Element verfügbar ist.

Katalog-Website-Datensätze

Katalog-Website-Datensätze werden in der zu **Websites** gehörigen Liste im Katalogformular angezeigt.

Die Tabelle „Katalog-Site“ [sc_catalog_Site] ordnet Kataloge zu CMS-Websites .

Mehrere Systemeigenschaften des Servicekatalogs werden verwendet, um Werte für verschiedene Websites anzugeben, die von verschiedenen Katalogen verwendet werden.

Eigenschaften von Katalog-Website-Datensätzen

Eigenschaft	Katalog-Website-Feld [Name]
glide.sc.home.cms_page	CMS-Homepage [cms_home]
glide.sc.search.cms_page	CMS-Suchseite [cms_search]
glide.sc.continue.shopping.target	CMS-Seite „Einkauf fortsetzen“ [cms_continue_shopping]

Servicekatalog-Umfangsdefinition

Die Unterstützung für die Umfangsdefinition ist verfügbar, um die Grenzen von Entitäten im Servicekatalog zu definieren.

- Ein Katalog kann Kategorien aus verschiedenen Bereichen enthalten.
- Eine Kategorie kann sich nur im selben Umfang wie ihre übergeordnete Kategorie befinden.
- Sie können ein Katalogelement Kategorien eines anderen Umfangs zuordnen.
- Katalogelemente können Variablensätze aus einem anderen Bereich enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Variablen können nur im selben Umfang wie das Katalogelement oder der Variablensatz liegen.
- Katalog-UI-Richtlinien können nur im selben Umfang wie das Katalogelement oder der Variablensatz liegen.
- Katalog-Client-Skripts können nur im selben Umfang wie das Katalogelement oder der Variablensatz liegen.
- Die Katalogdatensuche kann nur im selben Umfang wie das Katalogelement oder der Variablensatz liegen.
- Die Regelbasis eines Bestellleitfadens kann Elemente aus verschiedenen Bereichen enthalten.
- Der Umfang des Datensatzerstellers und der Zieltabelle müssen identisch sein.

Skriptfähige Servicekatalogvariablen

Sie können Skripts verwenden, um auf eine beliebige Anforderungselementvariable aus einer Tabelle im Gültigkeitsbereich und in der non-scoped-Umgebung zu verweisen.

Nachfolgend sehen Sie ein Beispiel für eine Variablenreferenz.

```
current.variables.<variable_name>
```

Hierin verweist „current“ auf den aktuellen Datensatz, und *<variable_name>* ist der Name Ihrer Variablen.

Hinweis: Um aus JavaScript auf eine Variable zu verweisen, muss sie einen Namen haben.

Wenn eine Variable Teil eines Variablensatzes ist, können Sie sie als current.variables.<variable_name> oder current.variables.<variable_set_name>.<variable_name> referenzieren.

Der Variablensatz ist auch ein Bürger erster Klasse im Servicekatalog. Wie Variablen verfügt ein Variablensatz über Lese-, Schreib- und Erstellungsrollen. Wenn Rollen für einen Variablensatz bereitgestellt werden, gelten die Rollen für die Variablen innerhalb des Satzes. Rollen einer einzelnen Variable werden von den Rollen des Variablensatzes überschrieben.

Eine Variable drucken

```
var original = current.variables.original_number;
gs.print(original);
```

Eine Variable festlegen

```
current.variables.name = "Auto-Generated:" + current.variables.asset_tag;
```

Ein Inventarelement mit aus Variablen festgelegten Feldern erstellen

```
doCreation();

function doCreation ( ) {
var create = current.variables.create_item;
if (create == 'true') { // we want to create an asset
  var computer = new GlideRecord('cmdb_ci_computer');
  computer.initialize();
  computer.asset_tag = current.variables.asset_tag;
  computer.serial_number = current.variables.serial_number;
  computer.name = current.variables.name;
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
computer.manufacturer = current.variables.company;
computer.insert(); } }
```

GlideElementVariable von Variablen und Variablensätzen abrufen, die einem GlideRecord zugeordnet sind

```
now_GR.variables
```

Das Name-Wert-Paar von Variablen abrufen, die einem GlideRecord zugeordnet sind

```
now_GR.variables.getVariableValue();
```

Ruft eine Liste der GlideElementVariable für Variablen in einem Aufgabendatensatz ab

```
now_GR.variables.getElements();
```

Ruft eine Liste der GlideElementVariable für Variablen (einschließlich mehrzeiliger Variablensätze) in einem Aufgabendatensatz ab

```
now_GR.variables.getElements(true);
```

Hinweis: Die `GetElements()` Die Methode gibt alle Variablen zurück, die im angegebenen Aufgabendatensatz vorhanden sind, mit Ausnahme der Formatierer-Variablen wie Bezeichnung, Pause, Containerende, Containeraufteilung usw.

APIs für GlideElementVariable

- `Now_GR.variables.<var_name>.isMehrzeilig()` : Geben Sie ab, ob die GlideElementVariable ein mehrzeiliger Variablensatz oder eine Variable ist.
- `Now_GR.variables.<var_name>.getQuestion()` : Ruft das Fragenobjekt für eine Variable ab. Gilt nur für eine Variable (`IsMultiRow()` Ist falsch) und nicht für einen mehrzeiligen Variablensatz.
- `Now_GR.variables.<var_name>.getLabel()` : Ruft die Bezeichnung der GlideElementVariable ab. Für eine Variable wird die Bezeichnung der Variable zurückgegeben. Bei mehrzeiligen Variablensätzen wird der Titel des Variablensatzes zurückgegeben.
- `Now_GR.variables.<var_name>.canRead()` : Geben Sie ab, ob der Anwender eine Variable oder einen mehrzeiligen Variablensatz anzeigen kann.
- `Now_GR.variables.<var_name>.canWrite()` : Geben Sie ab, ob der Anwender eine Variable oder einen mehrzeiligen Variablensatz bearbeiten kann.
- `Now_GR.variables.<var_name>.getDecryptedValue()` : Ruft den entschlüsselten Wert für eine maskierte Variable ab. Gilt nur für eine maskierte Variable.
- `Now_GR.variables.<var_name>.getRows()` : Ruft die Liste der Zeilenobjekte für einen mehrzeiligen Variablensatz ab. Gilt nur für einen mehrzeiligen Variablensatz (`IsMultiRow()` Ist „wahr“).
- `Now_GR.variables.<var_name>.getRowCount()` : Ruft die Anzahl der Zeilen für den mehrzeiligen Variablensatz ab. Gilt nur für einen mehrzeiligen Variablensatz (`IsMultiRow()` Ist „wahr“).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für den Zugriff auf GlideRecord-Variablen für die Aufgabentabelle

```
var now_GR = new GlideRecord('sc_req_item');
if (now_GR.get('635a1f5387320300e0ef0cf888cb0b73')) {
   var variables = now_GR.variables.getElements();
   for (var i=0;i<variables.length;i++) {
      var question = variables[i].getQuestion();
      gs.log(question.getLabel() + ":" + question.getValue())
   }
}
```

Beispiel für den Zugriff auf einen mehrzeiligen Variablensatz von GlideRecord für die Aufgabentabelle

```
var now_GR = new GlideRecord('sc_req_item');
now_GR.get('02c38dcd87013300e0ef0cf888cb0bb2');

var vars = now_GR.variables.getElements(true);

for (var i=0; i<vars.length; i++) {
   var now_V = vars[i];
   if (now_V.isMultiRow()) {
      var rows = now_V.getRows();
      for (var j=0; j<now_V.getRowCount(); j++) {
         var row = rows[j];
         var cells = row.getCells();
         for (var k=0; k<cells.length; k++) {
            var cell = cells[k];
            gs.info(cell.getLabel() + ":" + cell.getCellDisplayValue())
         }
      }
   }
}
```

Mehrzeiliger Variablensatz

Mehrzeiliger Variablensatz

Vorgang	Verwendung
Tabellenvorgänge	
JSON-Array-Wert als Zeichenfolge zurückgeben	`now_GR.variables.table_var`
Wert eines mehrzeiligen Variablensatzes festlegen	`now_GR.variables.table_var = <val>` **Hinweis:** Ein Array von geordneten (Schlüssel-Wert-)Paaren kann ebenfalls als Eingabe verwendet werden.
Wert der Spalte „var1“ eines mehrzeiligen Variablensatzes abrufen	`now_GR.variables.table_var.var1`
Wert eines Variablensatzes „var1“ festlegen	`now_GR.variables.table_var.var1 = <val>`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mehrzeiliger Variablensatz (Fortsetzung)

Vorgang	Verwendung
	Hinweis: Ein Array von geordneten (Schlüssel-Wert-)Paaren kann ebenfalls als Eingabe verwendet werden.
Zeilenvorgänge	
Aktuelle Zeilenanzahl ermitteln	`now_GR.variables.table_var.getRowCount()`
Gibt die durch die Variable „i“ angegebene Zeile zurück – getRow(<int> i)	`var row = now_GR.variables.table_var.getRow(<int> i);`
Zellenwert für eine Fragenspalte abrufen, die <var_name> zugeordnet ist	`row.<var_name>`
Zellenwert für eine Fragenspalte festlegen, die <var_name> zugeordnet ist	`row.setCellValue('<var_name>',value)`
Zellenwert für eine Fragenspalte festlegen, die <var_name> zugeordnet ist	`row.<var_name> = value`
Leere Zeile am Ende der Tabelle hinzufügen und ein skriptfähiges Objekt zurückgeben	`var row = now_GR.variables.table_var.addRow()`
Eine Zeile löschen	`row.deleteRow()`

Hinweise und Einschränkungen

- //Single column of table_Var
- Now_GR.variables.table_var.var1
- Now_GR.variables.table_var.var1 = <val>

1. Das *Festlegen* einer Variablen ist nur in einer Business Rule vom Typ *Vor* möglich. Variablen, die in einer Regel vom Typ *Nach* festgelegt werde, werden nicht in die Datenbank geschrieben.
2. Es gibt keine Möglichkeit, Namespace-Kollisionen mit Variablen zu verhindern. Wenn Sie zwei Variablen namens „computer_speed“ erstellen, wird nur eine davon angezeigt; die zweite Variable überschreibt die erste.
3. Datums-/Uhrzeitvariablen verwenden dieselben Regeln für Zeitzonenformatierung und -speicherung wie alle anderen Datumsangaben im System. Sie werden intern in GMT gespeichert, jedoch für die Anzeige in die lokale Zeitzone und das Format des Benutzers konvertiert.

Filter für „Meine Anforderungen“ definieren

Definieren Sie Anforderungsfilter, um Incidents, Anforderungen oder Aufgaben unter zu filtern **Self-Service** > **Meine Anforderungen** Modul in ServiceNow AI Platform, **Meine**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen Widget im Serviceportal und Applet „meine Anforderungen“ im Now® Mobile App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Da die Tabelle „Mein Anforderungsfilter“ [request_filter] der Tabelle „Filter“ [sys_filter] übergeordnet wurde, wurden einige Felder aus der Tabelle "Meine Anforderungsfilter" zu Feldern in der Tabelle „Filter“ migriert. Das Feld **Kurzbeschreibung** aus der Tabelle „Mein Anforderungsfilter“ wurde in das Feld **Titel** in Tabelle „Filter“ migriert. Das Feld **Tabellenname** aus der Tabelle „Mein Anforderungsfilter“ wurde in das Feld **Tabelle** in der Tabelle „Filter“ migriert.

Hinweis: Wenn das Formular „Mein Anforderungsfilter“ geändert wird, zeigt das Formular weiterhin die Felder **Kurzbeschreibung** und **Tabellenname** an, die nicht mehr gültig sind. Löschen Sie diese ungültigen Felder aus dem Formular und fügen Sie die Felder **Titel** und **Tabelle** dem Formular hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Mein Anforderungsfilter**an.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Meine Anforderungsfilter

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Filters.
Tabelle	Tabelle, auf die die Filterbedingung angewendet wird.
Anwendung	Anwendungsbereich des Filters.
Aktiv	Wenn der Wert auf „true“ festgelegt ist, ist der Filter aktiv.
Gilt für	Schnittstelle, für die der Filter anwendbar ist. Mögliche Werte: ○ Desktop ○ Serviceportal ○ Desktop/Serviceportal ○ Mobil
Filter	Bedingungen zum Filtern von Anforderungen
Portaleinstellungen	
Dieser Abschnitt wird angezeigt, wenn das Feld **Gilt für** auf **Service Portal** oder **Alles** festgelegt ist.	
Portalseite	Portalseite, die geöffnet wird, wenn Sie auf die Anforderung klicken.
Anzuzeigendes primäres Feld	Primärinformationen, die für die Anforderung angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anzuzeigende sekundäre Felder	Sekundäre Informationen, die für die Anforderung angezeigt werden. **Hinweis:** ○ Fügen Sie maximal drei sekundäre Felder hinzu. ○ Fügen Sie kein Bildfeld hinzu. ○ Wenn die Tabelle „Anforderung“ [sc_request] ausgewählt ist, wird kein sekundäres Feld konfiguriert. Wenn die Anforderung nur ein Element enthält, wird der Name des angeforderten Elements angezeigt. Andernfalls enthält sie die Anzahl angeforderter Elemente.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Widget „Meine Anforderungen“

Aktivieren Sie die Routenzuordnung der Seite für die Standardticketseite

Experience für delegierte Anforderungen

Sie können ein Katalogelement im Namen eines anderen Anwenders oder mehrerer Anwender mithilfe der Variable angefordert für anfordern.

Die Experience für delegierte Anforderungen umfasst die folgenden Entitäten:

- Variable „angefordert für“ für ein Katalogelement. Informationen zu dieser Variable finden Sie unter #unique_1992_Connect_42_RequestedFor.
- Feld „angefordert für“ in einem angeforderten Element (RITM)

Hinweis: Die Formularansichten, Listenansichten und E-Mail-Benachrichtigungen werden nicht aktualisiert, um das Feld „angefordert für“ in einem RITM widerzuspiegeln.

Konfigurationsoptionen

Die folgenden Konfigurationsoptionen sind verfügbar:

- Geben Sie an, wen Sie die Anforderung für mit der Variable angefordert für senden möchten. Sie können die Variable angefordert für auch einem Feld in der Tabelle für Datensatzersteller zuordnen.
- Konfigurieren Sie bei Bedarf **Angefordert Für** Feld im RITM-Formular. In diesem Feld wird automatisch der Wert der Variablen „angefordert für“ gespeichert.
- Delegierte Anforderungen für ein Katalogelement mit zulassen **Zugriffstyp** Feld, in dem Sie angeben können, ob eine Anforderung für einen Anwender übermittelt werden kann, der keinen Zugriff auf das Katalogelement hat.
- Senden Sie eine einzelne Anforderung für ein Element im Namen mehrerer Anwender im Serviceportal

Wichtig: Wenn der zweistufige Checkout aktiviert ist, wird die Experience für delegierte Anforderungen nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungsmanagement

Nachdem Sie eine Katalogelementanforderung übermittelt haben, wird der Variablenwert „angefordert für“ in kopiert **Angefordert Für** Feld des RITM. Wenn dieses Feld im RITM-Formular nicht verfügbar ist, sollten Sie es konfigurieren.

Hinweis: Nachdem Sie ein Katalogelement übermittelt haben, die **Angefordert Für** Der Feldwert wird nicht automatisch aktualisiert, wenn die Variable „angefordert für“ geändert wird und umgekehrt.

Im Serviceportal

- Wenn für RITMs unterschiedliche Anwender angefordert wurden, werden die folgenden Informationen auf der Auftragsstatusseite angezeigt.
  - Die **Angefordert Für** Spalte zum Anzeigen des RITM-Anwenders „angefordert für“.
  - Wenn der Anwender, der die Seite „Auftragsstatus“ anzeigt, nicht der Anwender ist, der die Anforderung übermittelt hat, wird **Anfordernde Person** Informationen zum Anzeigen des Anwenders „angefordert für“ der Anforderung. Dies gilt auch in Now Mobile, wenn der Anwender, der das RITM anzeigt, nicht der Anwender ist, der es angefordert hat.
- Wenn sich der Anwender „angefordert für“ des RITM von dem Anwender „angefordert für“ der Anforderung (REQ) unterscheidet, zeigt das Menü „meine Anforderungen“ die RITM-Datensätze für den Anwender an, für den der RITM angefordert wird. Wenn RITM angefordert für mit dem Anwender „angeforderte Anforderung für“ identisch ist, werden im Menü „meine Anforderungen“ REQs angezeigt.
- Wenn Sie ein Paket aus dem Einkaufswagen erstellen, indem Sie ein Katalogelement mit einer Variable „angefordert für“ hinzufügen, behält das Element den Variablenwert bei. Wenn Sie sie später dem Einkaufswagen hinzufügen, um einen anderen Anwender anzufordern, sollten Sie den Variablenwert angefordert für nach Bedarf bearbeiten.

Fordern Sie Experience für einen Datensatzersteller an

Nachdem Sie einen Datensatzersteller übermittelt haben, wird der Variablenwert „angefordert für“ basierend auf in das Feld des Zieldatensatzes kopiert **Dem Feld Zuordnen** Konfiguration.

Fordern Sie Experience für einen Bestellleitfaden an

Diese Experience wird in einem Bestellleitfaden nur unterstützt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der Bestellleitfaden hat eine Variable „angefordert für“
- Alle Artikel im Bestellleitfaden haben eine Variable „angefordert für“

Ein Katalogelement wird in einem Bestellleitfaden basierend auf dem angeforderten Zugriff des Anwenders auf ein Katalogelement enthalten.

- Wenn der Anwender keinen Zugriff auf das Katalogelement und dessen hat **Zugriffstyp** Ist als festgelegt Eingeschränkt , Dieser Artikel ist nicht im Bestellleitfaden enthalten.
- Wenn der Anwender keinen Zugriff auf das Katalogelement und dessen hat **Zugriffstyp** Ist als festgelegt Delegiert , Dieser Artikel ist im Bestellleitfaden enthalten.

Der Variablenwert „angefordert für“ von **Beschreiben Sie Die Bedürfnisse** Abschnitt wird immer in die Variable „angefordert für“ von Katalogelementen in Regelbasen kaskadiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Kaskadierung des Variablenwerts „angefordert für“ hängt nur vom Variablentyp ab, aber nicht vom Variablennamen.
- Der Variablenwert „angefordert für“ wird auch dann kaskadiert, wenn **Variablen Kaskadieren** Das Kontrollkästchen ist für den Bestellleitfaden nicht aktiviert.
- Die Variablen „angefordert für“ im enthaltenen Katalogelement können nicht bearbeitet werden.

Senden einer Katalogelementanforderung für mehrere Anwender

Um die Übermittlung einer Anforderung für mehrere Anwender zu unterstützen, können Sie die Variable angefordert für eines Katalogelements konfigurieren.

1. Von **Typspezifikationen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Aktivieren Sie auch Anforderung für** Kontrollkästchen.
2. Geben Sie die Rollen in an **Rollen, für die auch eine Anforderung verwendet werden soll** Feld, das eine Katalogelementanforderung für mehrere Anwender übermitteln kann. Wenn keine Rolle angegeben ist, kann jeder, der Zugriff auf das Katalogelement hat, die Anforderung übermitteln.

Nachdem Sie die Variable angefordert für eines Katalogelements konfiguriert haben, die **Fordern Sie auch an** Feld wird für dieses Element im Serviceportal angezeigt. Nachdem Sie mehrere Anwender in diesem Feld angegeben haben, können Sie:

- Fügen Sie den Artikel dem Einkaufswagen hinzu
  - Für jeden in angegebenen Anwender werden separate Einkaufswagenartikel erstellt **Fordern Sie auch an** Feld.
  - Die Variable „angefordert für“ jedes Einkaufswagenartikels wird mit dem entsprechenden Anwender ausgefüllt.
- Senden Sie die Anforderung
  - Eine einzelne Anforderung wird erstellt und dem aktuell angemeldeten Anwender zugewiesen, der das Element anfordert
  - Es werden separate RITMs erstellt, eines für jeden in angegebenen Anwender **Aktivieren Sie auch Anforderung für** Feld und die Variable „angefordert für“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Diese Experience ist im Serviceportal verfügbar.
- Diese Experience ist in Now Mobile und Arbeitsbereich nicht verfügbar.
- Diese Experience ist für einen Datensatzersteller und einen Bestellleitfaden nicht verfügbar.
- Die **Fordern Sie auch an** Feld wird in der Wunschliste und im Einkaufswagen nicht angezeigt.
- Katalog-Client-Skripts, Katalog-UI-Richtlinien und g_Form()-APIs gelten nicht für **Fordern Sie auch an** Feld.
- Die **Fordern Sie auch an** Das Feld wird nur angezeigt, wenn die Variable „angefordert für“ bearbeitet werden kann. Beispielsweise wird das Feld nicht angezeigt, wenn der anfordernde Anwender keine Schreibberechtigungen für die Variable „angefordert für“ hat oder wenn die Variable über Katalog-Client-Skripts schreibgeschützt ist.
- Sie können bis zu 50 Anwender in hinzufügen **Fordern Sie auch an** Feld.
- Wenn einer der Anwender keinen Zugriff auf ein Katalogelement mit hat **Zugriffsebene** Legen Sie als fest **Eingeschränkt** , Dann kann der Artikel nicht dem Einkaufswagen hinzugefügt werden.

Klonen anfordern

Wenn Sie eine Anforderung klonen:

- Der Wert „angefordert für“ für die geklonte Anforderung wird mit dem Anwender aktualisiert, für den die Anforderung geklont wird.
- Der Wert „angefordert für“ für geklonte RITMs (mit oder ohne Variable „angefordert für“) wird mit dem Anwender aktualisiert, für den die Anforderung für die folgenden Entitäten geklont wird:
  - RITM angefordert für Anwender
  - Variablenwert angefordert

Informationen zum Klonen von Anforderungen finden Sie unter Erstellen Sie bis zu zehn Kopien von Servicekatalog Anforderung.

Wichtig:

- Sie können eine Anforderung nur klonen, wenn alle RITMs für denselben Anwender angefordert werden.
- Sie können keine Anforderung für einen Anwender klonen, der keinen Zugriff hat (basierend auf **Zugriffstyp**) An ein beliebiges Element in der Anforderung.
- Variablenabhängigkeiten von der Variable „angefordert für“ werden nicht berücksichtigt, wenn eine Anforderung geklont wird.

Einkaufswagenverhalten

Mit der Variable angefordert für können Sie dem Einkaufswagen mehrere Katalogelemente für verschiedene Anwender hinzufügen und den Einkaufswagen als eine Anforderung übermitteln. Wenn Sie eine Anforderung für einen Einkaufswagen mit mehreren Artikeln übermitteln, wird eine einzelne Anforderung mit separaten RITMs erstellt, eines für jedes Katalogelement. In diesem Fall wird **Angefordert für** Feld jedes RITM erbt den entsprechenden Variablenwert „angefordert für“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie dem Einkaufswagen mehrere Artikel für verschiedene Anwender hinzufügen und die Anforderung übermitteln, wird eine einzelne Anforderung mit einem separaten RITM für jedes Katalogelement mit dem entsprechenden Anwender „angefordert für“ erstellt.

Einkaufswagen-Übermittlungsszenarien

Szenario	Einkaufswagenverhalten
Alle Artikel im Einkaufswagen haben eine Variable „angefordert für“ und werden für denselben Anwender angefordert	• „Angefordert für“-Wert des RITM ist der Variablenwert „angefordert für“. • Der Wert „angefordert für“ der Anforderung ist der Variablenwert „angefordert für“.
Alle Artikel im Einkaufswagen haben eine Variable „angefordert für“ und werden für verschiedene Anwender angefordert	• „Angefordert für“-Wert des RITM ist der Variablenwert „angefordert für“. • Der Wert „angefordert für“ der Anforderung ist der angemeldete Anwender oder der im Einkaufswagen angegebene Standardanwender „angefordert für“.
Keine Artikel im Einkaufswagen haben eine Variable „angefordert für“	• Der Wert „angefordert für“ des RITM ist der im Einkaufswagen angegebene Standard-Anwender. • Der Wert „angefordert für“ der Anforderung ist der angemeldete Anwender oder der im Einkaufswagen angegebene Standardanwender „angefordert für“.

Einige Artikel im Einkaufswagen haben eine Variable „angefordert für“, andere jedoch nicht	• „Angefordert für“-Wert des RITM ist einer der folgenden Werte:
	  ○ Wenn eine Variable „angefordert für“ vorhanden ist, ist dies der Variablenwert.
	  ○ Wenn kein Variablenwert „angefordert für“ vorhanden ist, ist dies der angemeldete Anwender oder der im Einkaufswagen angegebene Standardanwender „angefordert für“
	• Der Wert „angefordert für“ der Anforderung ist der angemeldete Anwender oder der im Einkaufswagen angegebene Standardanwender „angefordert für“.

Übergeben von Parametern für die Variable „angefordert für“

Sie können Parameter in verwenden ServiceNow AI Platform Und Serviceportal Dient zum Festlegen des standardmäßigen Variablenwerts für ein Katalogelement.

- Übergeben Sie in der Plattform die sys_ID eines Anwenders als *sysparm_requested_for*Wert in der URL.
- Geben Sie im Serviceportal an *requested_for_id*Und *requested_for_display*Parameter in Widget-Instanzoptionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren Sie beispielsweise zu einem Katalogelement-Widget, und drücken Sie Strg +Klicken, um auszuwählen **Instanz im Seiten-Editor** , Und geben Sie die folgenden Parameter in an **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** Feld.

```
"requested_for_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a
"requested_for_display": "Abraham Lincoln"
```

Hinweis: Der Wert „angefordert für“ wird festgelegt, nachdem das Katalogformular geladen wurde.

Zugehörige Informationen

Arten von Servicekatalogvariablen

Konfigurieren Sie das Standardverhalten, um Elemente für andere Anwender anzufordern

Definieren Sie das Standardverhalten, wenn keine Rollen in angegeben sind *glide.sc.req_for.roles*Eigenschaft.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die *glide.sc.req_for.roles*Die Eigenschaft gibt die Liste der Rollen an, die Elemente für andere Anwender anfordern können. Wenn keine Rollen angegeben sind, wird das Standardverhalten von definiert *glide.sc.req_for.roles.default*Eigenschaft. Für Informationen zum *glide.sc.req_for.roles*Eigenschaft, siehe Servicekatalog -Eigenschaften.

Im Folgenden finden Sie die möglichen Werte für *glide.sc.req_for.roles.default*Eigenschaft.

- Wenn die Eigenschaft auf festgelegt ist `Zulassen` , Dann kann jeder Anwender Elemente für andere Anwender anfordern.
- Wenn die Eigenschaft auf festgelegt ist `Ablehnen` , Dann kann kein Anwender Elemente für andere Anwender anfordern.

Der Wert von *glide.sc.req_for.roles.default*Eigenschaft wird als betrachtet `Zulassen` In einem der folgenden Szenarien kann jeder Anwender ein Element für andere Anwender anfordern:

- Die *glide.sc.req_for.roles.default*Eigenschaft ist nicht definiert.
- Der Wert von *glide.sc.req_for.roles.default*Eigenschaft ist leer, `Zulassen` , Oder eine andere Zeichenfolge als `Ablehnen` .

Ein Anwender mit der Administratorrolle kann ein Element für andere Anwender anfordern. In diesem Fall werden Werte beider Eigenschaften, Glide.sc.req_for.roles und glide.sc.req_for.roles.default, nicht berücksichtigt.

Für zBoot-Kunden die *glide.sc.req_for.roles.default*Die Eigenschaft ist im Basissystem mit dem Standardwert verfügbar `Ablehnen` . Upgrade-Kunden können die Eigenschaft bei Bedarf hinzufügen und ändern.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu sys_properties.list.
2. Wählen Sie die Eigenschaft *glide.sc.req_for.roles.default* aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Im Formular „Systemeigenschaft“ in **Wert** Geben Sie den Wert an.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Servicekatalog Anforderungserfüllung

Wenn ein Benutzer ein Katalogelement bestellt, wird eine Anforderung erstellt, die einem Erfüllungsvorgang folgt. Ein Erfüllungsprozess definiert die Schritte zum anfordern der Genehmigung, Zuweisen von Erfüllungsaufgaben und Erfüllen von Anforderungen. Workflow-Studio Flows, Workflows oder Ausführungspläne werden verwendet, um Erfüllungsprozesse zu definieren.

Die Vorbereitung zum Erfüllen von Katalogelementanforderungen umfasst die folgenden Aktivitäten:

- Genehmigungsgruppen einrichten, um Aufgaben zuzuweisen
- Definieren Sie die Erfüllungsprozesse mit Workflow-Studio Flows, Workflows oder Ausführungspläne.
- Erfüllungsprozess Katalogelementen zuweisen

Verwenden Workflow-Studio Flows

Die Workflow-Studio Mit der Anwendung können Prozessverantwortliche Arbeiten wie Genehmigungen, Aufgaben und Benachrichtigungen automatisieren, ohne dass sie codieren müssen. Erstellen Sie mehrstufige Flows aus wiederverwendbaren Komponenten. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Studio Erkunden .

Workflows verwenden

Workflows bieten eine größere Flexibilität als Ausführungspläne, die linear sind. Workflows ermöglichen bis zum Ende des Prozesses unterschiedliche Pfade. Ein Genehmiger kann zum Beispiel eine Anforderung ablehnen und den Prozess beenden. Wenn die Anforderung genehmigt wird, wird der Prozess durch die Erfüllung bis zum Ende des Prozesses fortgesetzt.

Verwenden Sie den Workflow-Editor, um Erfüllungs-Workflows zu definieren. Der Workflow-Editor bietet die folgenden Funktionen:

- Workflows grafisch bearbeiten
- Aktivitäten und Bedingungen modifizieren
- Übergänge zwischen Workflow-Aktivitäten definieren
- Workflow-Fortschritte durch Phasen zusammenfassen
- Workflows validieren, um potenzielle Probleme zu identifizieren
- Workflows für andere Benutzer veröffentlichen

Servicekatalog-Workflows

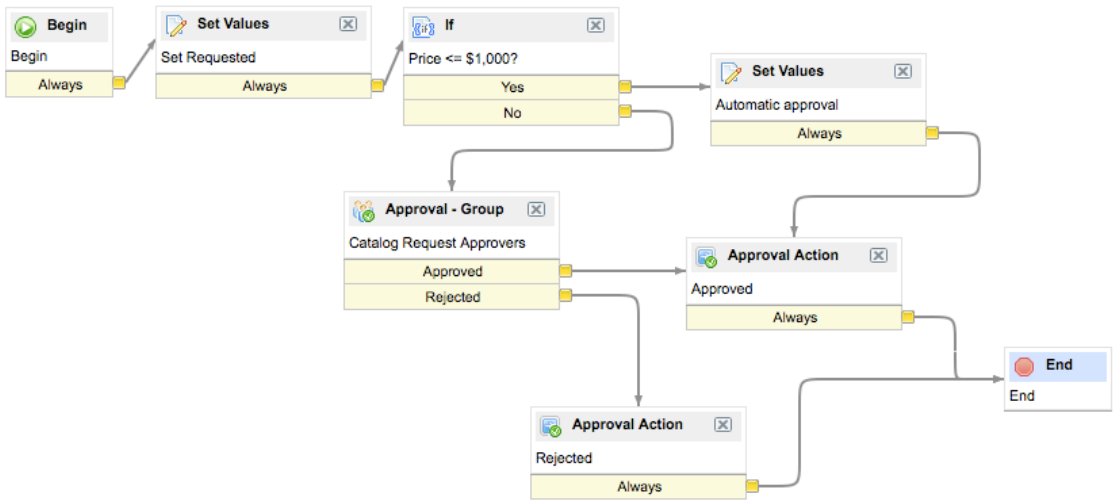
Das Basissystem bietet zwei Servicekatalog-Workflows. Verwenden Sie den grafischen Workflow-Editor, um die Standard-Workflows zu ändern oder zusätzliche Servicekatalog-Workflows zu erstellen. Servicekatalog-Workflows unterstützen die Domänentrennung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

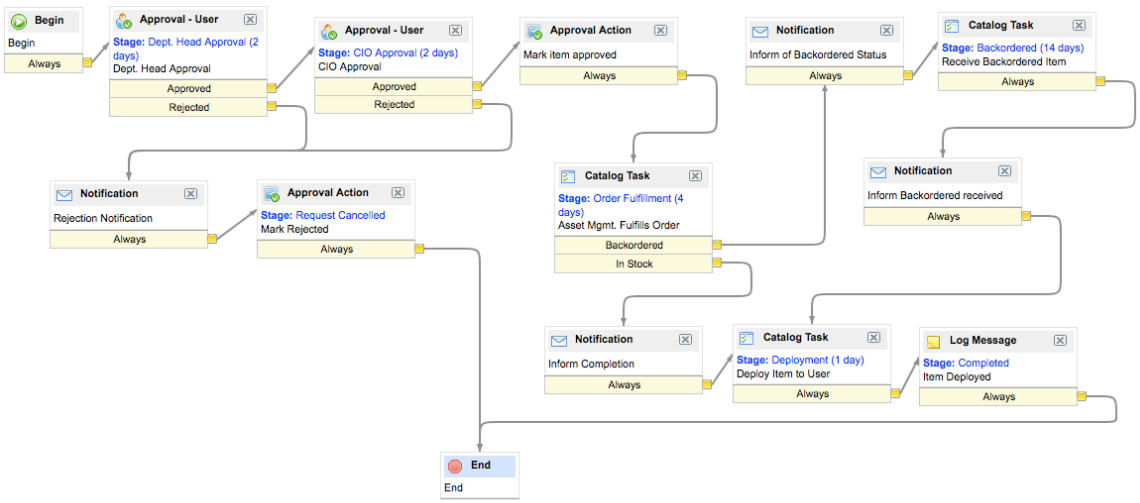
Standard-Servicekatalog-Workflows

- **Servicekataloganforderung**: Ein einfacher Workflow, der eine einfache Bestellung erfüllt.
- **Servicekatalog-Elementanforderung**: Ein komplexerer Workflow, der eine komplexere Bestellung erfüllt.

Workflow „Service Catalog-Anforderung“



Workflow „Service Catalog-Elementanforderung“



Servicekatalog-Workflows definieren

Das Erstellen eines Workflows umfasst die folgenden Prozesse:

- Erstellen Sie einen Workflow, um das Katalogelement zu verarbeiten.
- Definieren Sie die Workflow-Aktivitäten, um das Katalogelement zu verarbeiten.
- Veröffentlichen Sie den Katalogelement-Workflow.
- Katalogelemente erstellen oder bearbeiten Zum Aufrufen des Katalogelement-Workflows

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Ihr Katalog-Workflow Katalogaufgaben erfordert, um auf Katalogvariablen zuzugreifen, erstellen Sie die Katalogaufgaben aus einem übergeordneten Workflow. Ein Katalog-Workflow kann nicht auf Katalogvariablen aus Katalogaufgaben zugreifen, die von einem Subflow erstellt wurden.

Katalog-Workflow-Datensätze löschen

Die Phasenfelder für Servicekatalog-Workflows werden angezeigt, wenn ein Benutzer einen Datensatz löscht, der für den Workflow erforderlich ist. Wenn ein Benutzer ein Katalogelement löscht und für dieses Katalogelement aktive Anforderungs-Workflows ausgeführt werden, wird im Feld für die Workflow-Stufe **Katalogelement entfernt** angezeigt. Entsprechend bewirkt das Löschen des zugehörigen Workflow-Kontexts, dass im Feld „Stufe“ **Workflow-Kontext entfernt** angezeigt wird.

Elemente dem domänenspezifischen Workflow zuordnen

Stellen Sie bei Verwendung von Servicekatalog-Workflows mit Domänentrennung sicher, dass die Katalogelemente den domänenspezifischen Workflow verwenden. Wenn Sie eine domänenspezifische Version eines Workflows erstellen, verwenden vorhandene Katalogelemente weiterhin den ursprünglichen Workflow. Um das Katalogelement für die Verwendung des domänenspezifischen Workflows zu konfigurieren, wählen Sie den neuen Workflow im Feld **Workflow** des Katalogelement-Datensatzes aus.

Katalog-Workflow erstellen

Erstellen Sie Servicekatalog-Workflows, wenn die Standard-Workflows für einen Erfüllungsprozess nicht geeignet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workflow_creator, workflow_admin oder admin

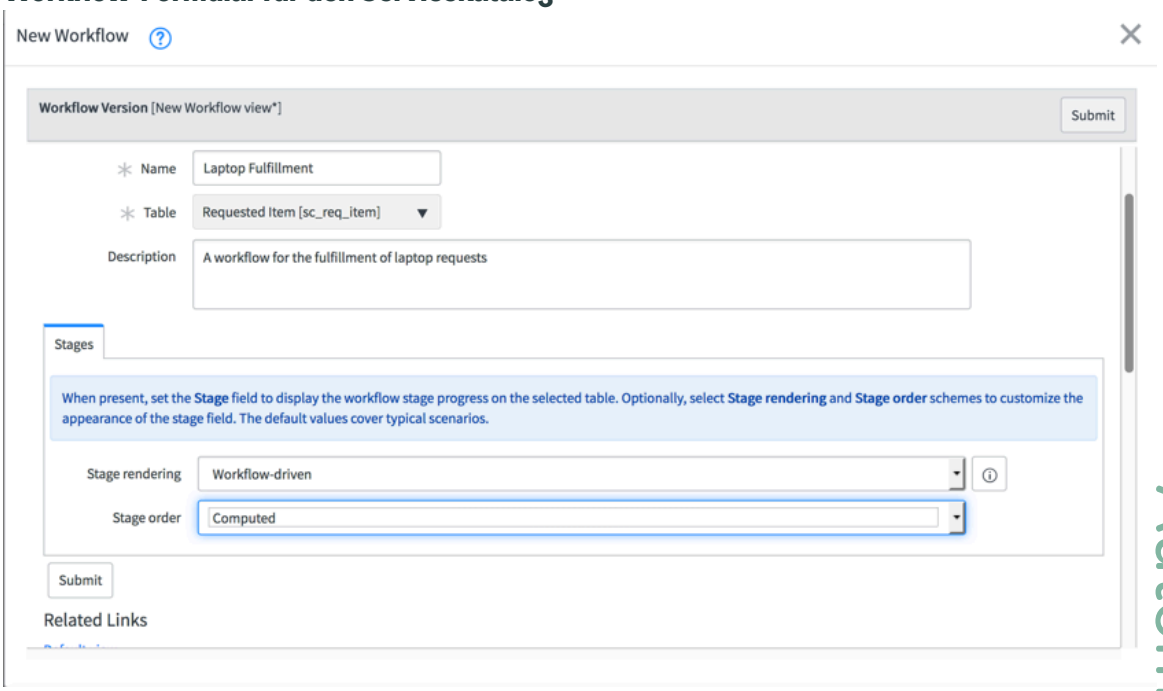
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In diesem Beispiel wird das Verfahren zum Einrichten der Erfüllung für eine Anforderung für einen Laptop beschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**
2. Klicken Sie auf **Neuer Workflow**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Formular für den Servicekatalog



3. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Informationen aus.

Feld	Eingabewert
Name	Laptop-Erfüllung
Tabelle	**Angefordertes Element [sc_req_item]** Berücksichtigen Sie die folgenden Informationen: ○ Workflows in der Servicekatalog-Tabelle „Angefordertes Element“ [sc_req_item] erfüllen die Anforderung eines einzelnen Katalogelements. Jedes angeforderte Element löst einen eigenen Erfüllungs-Workflow aus, wenn der Artikel bestellt wird. Verwenden Sie die Tabelle „Angeforderter Artikel“, um Workflows für angeforderte Artikel hinzuzufügen. **Hinweis:** Damit Workflows für Genehmigungen reibungslos funktionieren, müssen Sie sicherstellen, dass die entsprechenden Benutzer die richtige Rolle für den Zugriff auf die erforderlichen Tabellen in allen Domänen haben. ○ Seien Sie vorsichtig beim Verwenden der Geschäftsregeln *before query*, da sie den Zugriff auf den angeforderten Datensatz einschränken können. ○ Workflows in der Tabelle „Anforderung“ [sc_request] werden immer ausgeführt, wenn eine Servicekatalog-Anforderung gesendet wird, unabhängig davon, welcher Artikel bestellt wurde. Diese Workflows steuern den gesamten Anforderungsprozess, bei dem mehrere angeforderte Elemente bereitgestellt werden können. Daher sind Tabellen-Workflows für die Anforderungsverarbeitung keinem bestimmten Artikel aus dem Formular zur Artikelverwaltung

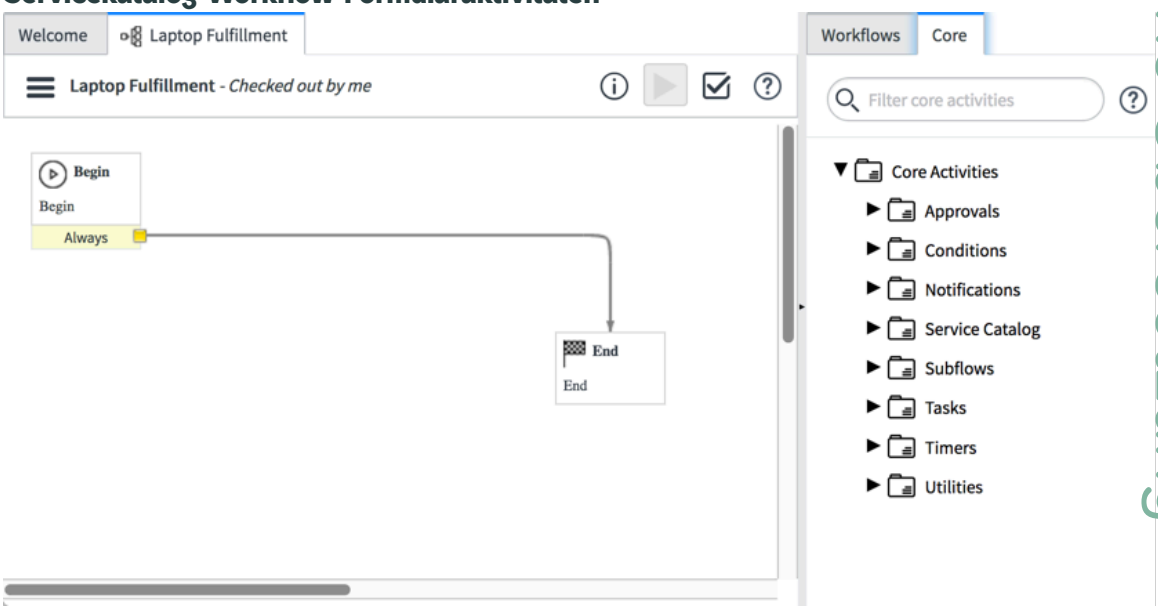
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eingabewert
	zugewiesen. Wenn Sie die Anforderungstabelle für Servicekatalog-Anforderungen verwenden, fügen Sie dem Workflow Bedingungen hinzu, um sicherzustellen, dass er ausgeführt wird, wenn das richtige Element angefordert wird.
Erwartete Zeit	**Tage** 7, **Stunden** 00:00:00. Workflows können die Endzeit nicht berechnen, da nicht alle Aktivitäten innerhalb des Workflows Zeiten definiert haben. Daher wird die **erwartete Zeit** im Workflow zur **Lieferzeit** auf der Kataloganforderung. **Hinweis:** Wenn sowohl die **erwartete Zeit** als auch der **Zeitplan** ausgefüllt sind, wird die Kataloglieferzeit basierend auf der Kombination von beiden berechnet. Wenn Sie beispielsweise 2 Tage als **Erwartete Zeit** eingeben, wird dies als 48 Stunden berechnet. Wenn Sie dann einen Zeitplan hinzufügen, der einen Arbeitstag als 8 Stunden definiert, wird die Lieferzeit 48/8 = 6 Tage. Wenn Ihr Zeitplan Wochenenden ausschließt, addiert die Berechnung auch 2 Tage für das Wochenende, so dass die Lieferzeit 8 Tage beträgt.
Zeitplan	**8–5 Wochentage**.
Zeitzone	**USA/Pazifik** Die Zeitzone, für die der Zeitplan gilt.
Beschreibung	Ein Workflow für die Erfüllung von Laptop-Anforderungen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Servicekatalog-Workflow-Formularaktivitäten



Automatische Übersetzung

Nächste Maßnahme

Fügen Sie nach dem Initiieren eines Workflows Workflow-Aktivitäten hinzu. Workflowaktivitäten werden auf der Registerkarte **Zentral** im rechten Fensterbereich aufgelistet.

Katalog-Workflow eine Aktivität hinzufügen

Sie können einem Workflow Aktivitäten hinzufügen, um z. B. ein Skript auszuführen, Benachrichtigungen zu senden oder Genehmigungen anzufordern. Aktivitäten können erfolgreich sein oder fehlschlagen, was zu Aktionen führen kann, die von anderen Aktivitäten ausgeführt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workflow_creator, workflow_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie die Aktivitäten hinzu, nachdem Sie den Workflow zum Hinzufügen eines Laptop-Erfüllungsprozesses erstellt haben.

Prozedur
1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Aktivität hinzuzufügen, die die Genehmigung des Managers anfordert.

   a. Erweitern Sie im Bereich **Zentral** den Eintrag **Genehmigungen**, und ziehen Sie die Aktivität **Genehmigung - Benutzer** auf den Pfeil zwischen **Anfang** und **Ende**.
   Diese Aktivität generiert eine Genehmigung vom Manager der Person, die den Laptop anfordert.

   b. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Informationen aus.
      - **Name**: Managergenehmigung
      - **Stufe**: **Warte auf Freigabe**
      - **Benutzer**: Klicken Sie im Abschnitt Genehmiger auf das Schlosssymbol und anschließend auf das Symbol zum Auswählen von Feldern. Erweitern **Angefordert** > **Angefordert für**, Und wählen Sie dann aus **Manager** .

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Aktion hinzuzufügen, wenn der Genehmiger die Anforderung ablehnt.

   a. Erweitern Sie **Dienstprogramme** im Bereich **Zentral**, und ziehen Sie die Aktivität **Werte festlegen** in den Bereich unter der Genehmigung.

   b. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Informationen aus.
      - **Name**: Abgelehnt
      - **Stufe**: **Abgeschlossen**
      - **Werte**-Bedingungserstellung: **[Genehmigung] [Abgelehnt]**

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

   d. Ziehen Sie aus dem gelben Feld neben **Abgelehnt** in der Aktivität **Genehmigung - Benutzer** auf die neue Aktivität **Werte festlegen**.

   e. Ziehen Sie erneut aus dem gelben Feld neben **Immer** in der Aktivität **Werte festlegen** auf **Beenden**.
   Diese Aktivität markiert die Anforderung als abgelehnt, wenn der Manager die Anforderung ablehnt und den Workflow dann beendet.

3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Aktion hinzuzufügen, wenn der Genehmiger die Anforderung genehmigt hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Ziehen Sie die Aktivität **Werte festlegen** auf den Pfeil zwischen **Genehmigung - Benutzer** und **Ende**.

b. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Informationen aus.

- **Name**: Genehmigt
- **Stufe**: **Erfüllung**
- **Werte**-Bedingungserstellung: **[Genehmigung] [Genehmigt]**

Mit dieser Aktivität wird die Anfrage als genehmigt markiert, sobald ein Manager sie genehmigt hat.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Erweitern Sie **Aufgaben**, und ziehen Sie die Aktivität **Aufgabe erstellen** auf den Pfeil zwischen **Genehmigung - Benutzer** und **Ende**, fügen Sie die folgenden Informationen hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.
   - **Name**: Laptopprocurement
   - **Stufe**: **Erfüllung**
   - **Aufgabentyp**: **Katalogaufgabe [sc_task]**
   - **Priorität**: **3 - Moderat**
   - **Ausführungsgruppe**: **Procurement**
   - **Kurzbeschreibung**: Laptop beschaffen

   Diese Aufgabe weist Procurement an, einen Laptop für den Benutzer zu beschaffen.
5. Erweitern Sie **Benachrichtigungen**, und ziehen Sie die Aktivität **Benachrichtigung** auf den Pfeil zwischen **Laptopprocurement** und **Ende**, fügen Sie die folgenden Informationen hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.
   - **Name**: Procurement
   - **Stufe**: **Erfüllung**
   - **An**: Klicken Sie im Abschnitt „Empfänger“ auf das Schlosssymbol und anschließend auf das Symbol zum Auswählen von Feldern. Erweitern Sie **Angefordert**, und wählen Sie **Angefordert für** aus.
   - **Betreff**: Ihr Laptop wurde beschafft.

   Mit dieser Aktivität wird die Anforderung als genehmigt markiert, wenn ein Manager sie genehmigt.
6. Ziehen Sie die Aktivität **Aufgabe Erstellen** Auf den Pfeil zwischen **Beschaffung** Und **Ende** , Und füllen Sie dann das Formular aus.

Option	Bezeichnung
Name	Laptop einrichten
Stufe	Erfüllung
Aufgabentyp	Katalogaufgabe
Priorität	3 - Mittel
Ausführungsgruppe	Hardware

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Kurzbeschreibung	Laptop einrichten.

Diese Aufgabe weist die Hardware an, den Laptop zu konfigurieren und für die Verwendung vorzubereiten.

7. Ziehen Sie die Aktivität **Aufgabe erstellen** auf den Pfeil zwischen **Laptop einrichten** und **Ende**, fügen Sie die folgenden Informationen hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.
   - **Name**: Laptop abholen
   - **Stufe**: **Lieferung**
   - **Aufgabentyp**: **Katalogaufgabe [sc_task]**
   - **Priorität**: **3 - Moderat**
   - **Zugewiesen zu**: Lassen Sie das Feld leer, da das Skript im Feld **Erweitert** diese Aufgabe dem Anforderer zuweist.
   - **Kurzbeschreibung**: Laptop abholen.
   - **Erweitert**: Aktivieren Sie die Checkbox, und legen Sie den Wert für **Erweitertes Skript** fest auf: task.assigned_to = current.requested_for;

   Diese Aufgabe informiert den Anforderer, dass er den Laptop abholt.
8. Ziehen Sie die Aktivität **Nachricht protokollieren** auf den Pfeil zwischen **Laptop abholen** und **Ende**, fügen Sie die folgenden Informationen hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.
   - **Name**: Geliefert
   - **Stufe**: **Abgeschlossen**
   - **Nachricht**: Der Laptop-Lieferungs-Workflow ist abgeschlossen.

   Hinterlässt eine Nachricht im Protokoll, um den erfolgreichen Abschluss des Workflows aufzuzeichnen.

Katalog-Workflow veröffentlichen

Veröffentlichen Sie den Katalog-Workflow, um ihn für die Verwendung im System verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_creator, workflow_admin, workflow_publisher oder admin

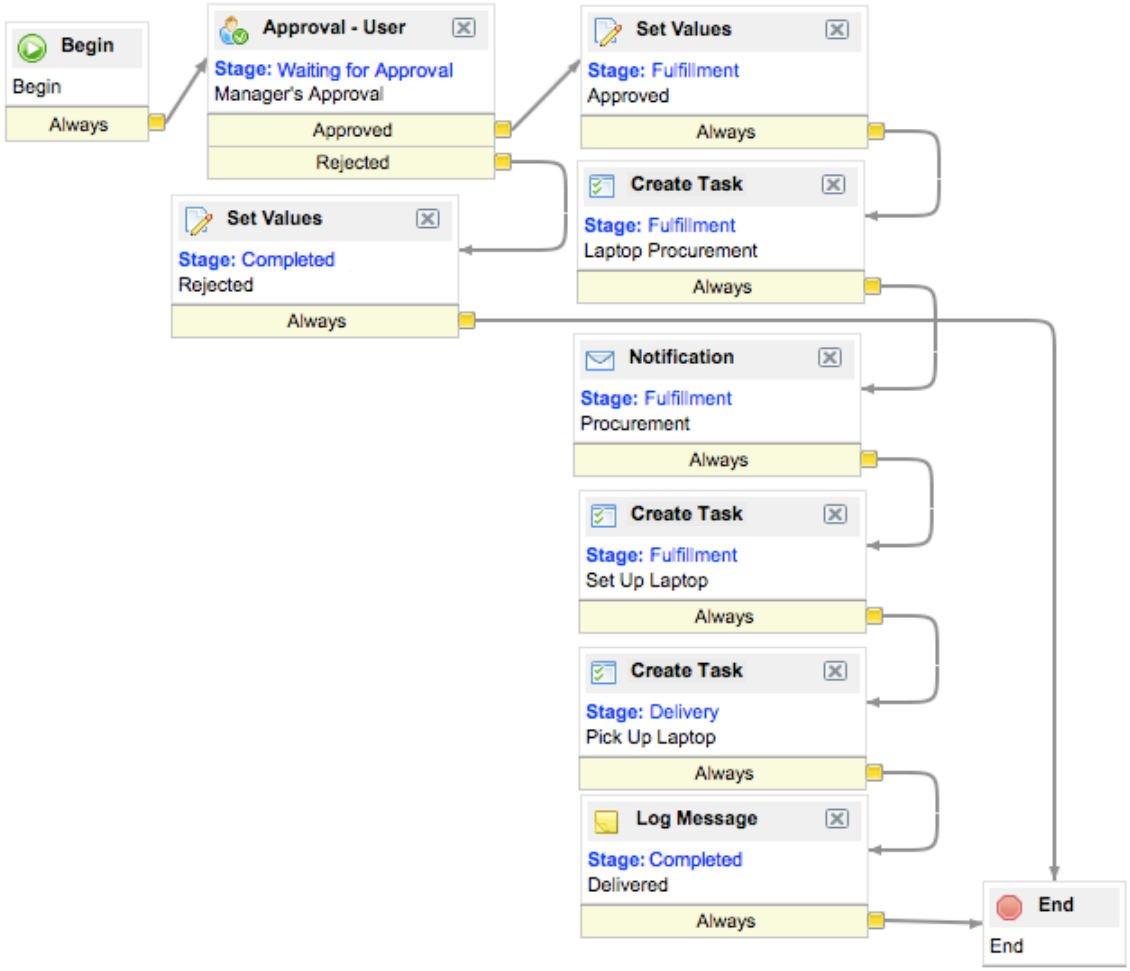
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie Ihrem Workflow Aktivitäten hinzugefügt haben, veröffentlichen Sie ihn, um ihn für die Verwendung verfügbar zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Workflow-Aktionsmenü links neben dem Namen des Workflows.
2. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Workflow zu veröffentlichen.



Ausführungspläne

Ein Ausführungsplan beschreibt, wie ein Katalogelement beschafft, konfiguriert und installiert wird.

Ausführungspläne ermöglichen Ihnen, einfache lineare Prozesse zu beschreiben. Jeder Ausführungsplan enthält eine oder mehrere Aufgaben. Eine Organisation könnte beispielsweise einen Ausführungsplan zum Bereitstellen eines unternehmenseigenen Standard-PCs erstellen, der diese Aufgaben enthält:

1. Beschaffen Sie den PC von einem Lieferanten.
2. Konfigurieren Sie den PC gemäß den Spezifikationen des Anforderers.
3. Liefern Sie den PC an den Anforderer.

Ein Ausführungsplan ist nicht für ein bestimmtes Katalogelement spezifisch. Es kann viele verschiedene PC-Modelle geben, die ein Benutzer bestellen kann, wobei alle denselben Ausführungsplan verwenden. Es muss kein neuer Ausführungsplan für jedes einzelne Katalogelement in einem einzelnen Servicekatalog erstellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Ausführungspläne sind nicht so leistungsfähig und flexibel wie Workflows und können nicht mit einem grafischen Editor erstellt werden. Ausführungspläne sind unter bestimmten Umständen nützlich, z. B. wenn Sie Ihre Prozesse programmgesteuert oder über Importe erstellen möchten. ServiceNow empfiehlt, Workflows für Anforderungserfüllungsprozesse zu verwenden.

Ausführungspläne erstellen

Administratoren und Katalogadministratoren können Ausführungspläne und die zugehörigen variablen Aufgaben erstellen und verwalten.

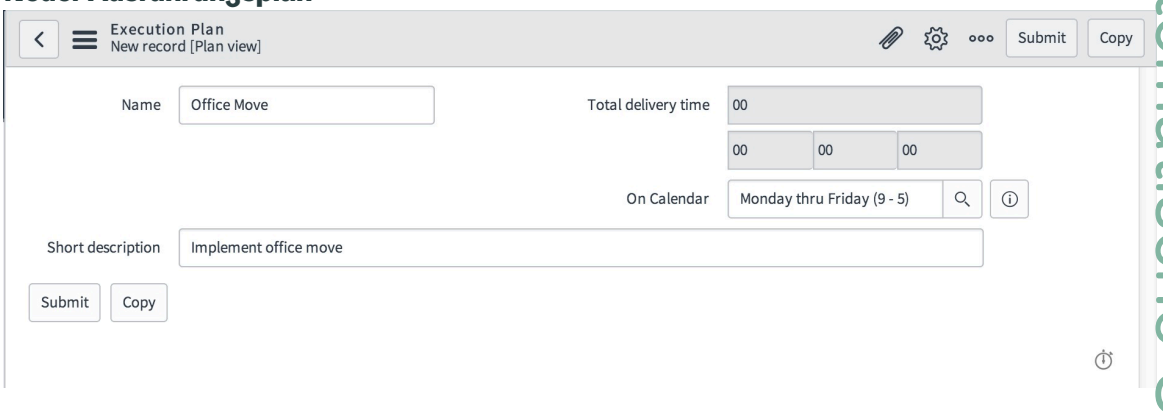
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Ausführungspläne**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Neuer Ausführungsplan



3. Geben Sie einen *Namen* und eine *Kurzbeschreibung* für den Ausführungsplan ein.
4. Geben Sie die Lieferinformationen in den Feldern *Gesamtlieferzeit* und *Auf Kalender* an.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Katalogelementvariablen zu einer Aufgabe hinzufügen

Sie können einer Aufgabe Variablen eines Katalogelements hinzufügen, um Informationen über das angeforderte Katalogelement anzugeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Benutzer beispielsweise einen Laptop anfordert, muss die Ausführungsgruppe möglicherweise wissen, welche Bildschirmgröße und wie viel Arbeitsspeicher zu bestellen ist.

Jedes Katalogelement kann eine oder mehrere Variablen zum Erfassen von Informationen von dem Benutzer enthalten, der das Element anfordert. Unter der Annahme, dass die relevanten Katalogelemente dem Ausführungsplan zugeordnet wurden, können Sie diese Variablen den spezifischen erstellten Aufgaben zuordnen, die die Informationen benötigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Ausführungspläne**an.
2. Öffnen Sie einen Ausführungsplan.
3. Öffnen Sie in der Liste *Ausführungsplanaufgaben* eine Aufgabe.
   Stellen Sie sicher, dass das Formular die Planansicht anzeigt. Wenn nicht, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie aus **Ansicht** > **Planen**an.
4. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste *Verfügbare Variablen* und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Verwenden Sie den Slushbucket, um die Variablen auszuwählen, die für die Aufgabe geeignet sind.

   Berücksichtigen Sie alle Arten von Katalogelementen, die diesen Ausführungsplan verwenden können, und wählen Sie alle Variablen aus, die ihnen zugewiesen werden können.
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um diese Variablen der Ausführungsplanaufgabe zuzuordnen, damit sie zugänglich sind.

Ausführungsplanaufgaben

Ein Ausführungsplan enthält eine oder mehrere Ausführungsplanaufgaben, z. B. zum Erhalt der Genehmigung. Ausführungsplanaufgaben werden einer Ausführungsgruppe zugewiesen.

Jede Aufgabe stellt Arbeit dar, die von einer bestimmten Gruppe als Teil des gesamten Anforderungserfüllungsprozesses ausgeführt werden muss.

Administratoren erstellen Vorlagen für Aufgaben im Rahmen der Definition eines Ausführungsplans. Die Katalogaufgaben selbst werden dann erstellt, wenn das relevante Element basierend auf diesen Aufgabenvorlagen angefordert wird.

Genehmigungsaufgabe für den Ausführungsplan einrichten

Genehmigungsaufgaben sind bestimmte Arten von Aufgaben innerhalb von Ausführungsplänen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn eine Genehmigungsaufgabe abgelehnt wird, kann der Ausführungsplan auf eine vorherige Aufgabe zurückgesetzt werden, der Genehmigungsdatensatz wird jedoch nicht zurückgesetzt.

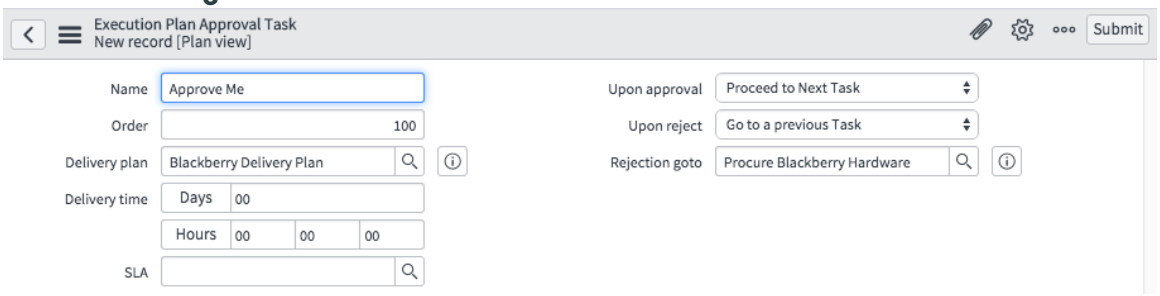
So legen Sie eine Genehmigungsaufgabe mit einer Rollback-Aktion fest:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Ausführungspläne**an.
2. Wählen Sie einen Ausführungsplan.
3. Wählen Sie in der Liste mit den Ausführungsplanaufgaben die Option **Neue Genehmigung**, um die Genehmigungsaufgabe zu erstellen.
4. Füllen Sie die Felder für diese Genehmigungsaufgabe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach Ablehnung



5. Verwenden Sie das Feld *Nach Ablehnung*, um die Aktion zu definieren, die ausgeführt werden soll, wenn die Aufgabe zurückgewiesen wird:
   - *Alle zukünftigen Aufgaben abbrechen*: [Standard] bricht alle zukünftigen Aufgaben im Ausführungsplan ab und bricht auch die übergeordnete Aufgabe ab.
   - *Zu vorheriger Aufgabe wechseln*: Zeigt das Feld *Ausgangspunkt nach Ablehnung* an, in dem Sie auswählen können, auf welche Aufgabe dieser Ausführungsplan zurückgesetzt wird.
6. **Speichern** Sie die Aufgabe, scrollen Sie dann nach unten zur Liste *Genehmigt von*, und wählen Sie einen oder mehrere Genehmiger für die Aufgaben aus.

   Sie können auch ein Genehmigungsskript verwenden, um Genehmiger auszuwählen.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**, um die Aufgabe dem Ausführungsplan hinzuzufügen.

   Dieses Beispiel zeigt, wie der Prozess in der Praxis funktioniert, indem eine Anforderung zum Bestellen eines Blackberry-Telefons verwendet wird.

   Zuerst wird die Anforderung bestellt:

Rollback 1

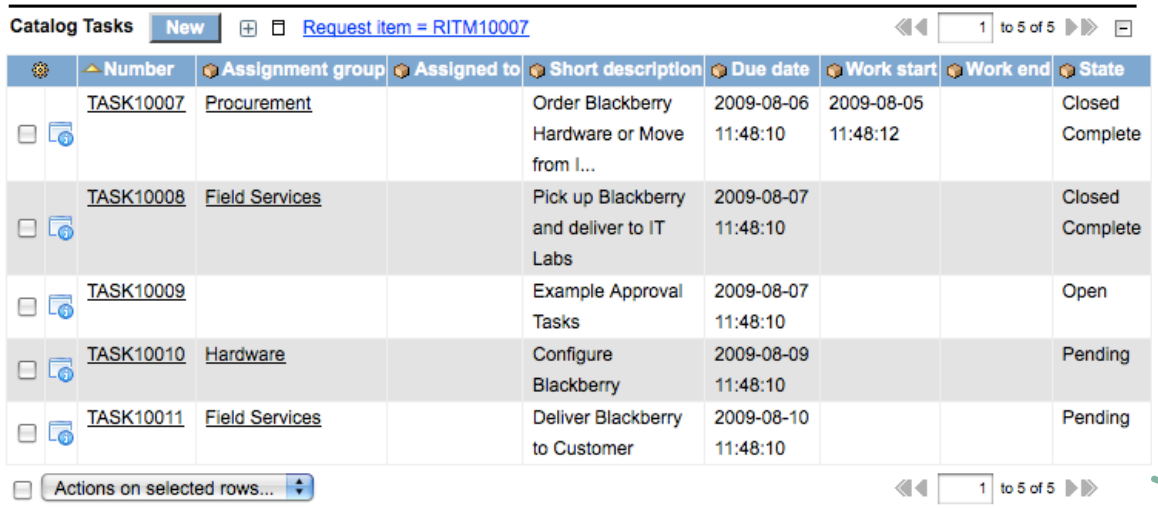
Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Open
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

   Führen Sie als Nächstes die ersten beiden Schritte aus, die zur Genehmigungsaufgabe führen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollback 2



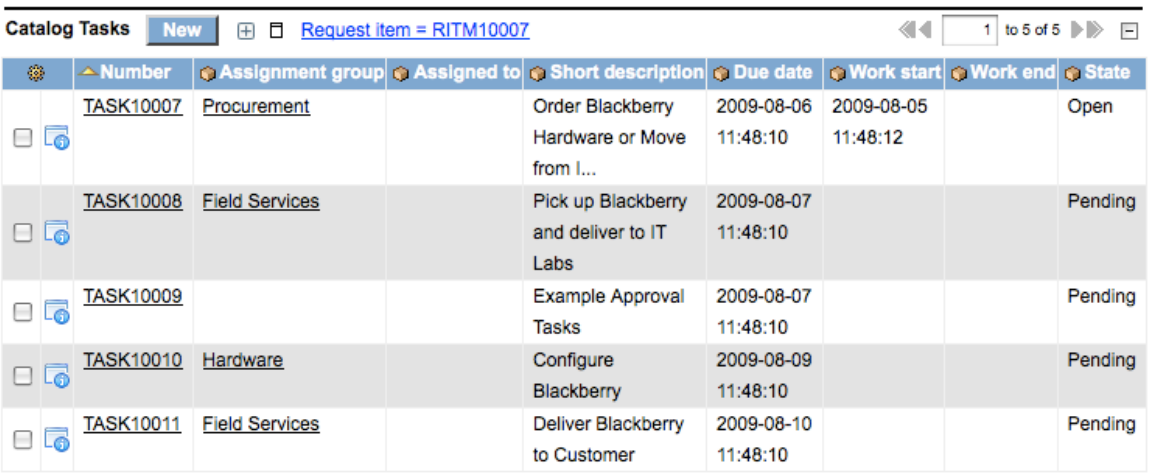
Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Closed Complete
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Closed Complete
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Open
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

Actions on selected rows... | 1 to 5 of 5

Lehnen Sie die Anforderung ab, den Ausführungsplan auf eine vorherige Aufgabe zurückzusetzen, und setzen Sie alle dazwischen liegenden Aufgaben auf „ausstehend“ zurück:

Rollback 3



Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Open
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

Nachdem ein Plan rückgängig gemacht wurde, wird der Rollback-Aufgabe von ServiceNow eine Notiz hinzugefügt, die angibt, dass ein Rollback ausgeführt wurde und warum.

Hinweis: Durch das Zurücksetzen werden alle Zwischenaufgaben innerhalb des Ausführungsplans zurückgesetzt. Andere Pläne innerhalb der gleichen Anforderung werden jedoch nicht zurückgesetzt.

Ausführungsgruppe einrichten

Ausführungsgruppen führen die Aufgaben aus, die mit der Erfüllung eines Auftrags verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Gruppeneinstellung kann die Genehmigung einer Bestellung auf der Grundlage von Merkmalen wie Inhalt und Preis oder einer direkten Aktion umfassen, die zur Ausführung der Bestellung erforderlich ist. Beispiel: das Laden von Software oder das Installieren von Hardware. Alle vorhandenen Anwendergruppe (in **Anwenderadministration** > **Gruppen**) Können Erfüllungsaufgaben zugewiesen werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So erstellen Sie eine Gruppe speziell für die Auftragserfüllung:

Prozedur

1. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogrichtlinie** > **Ausführungsgruppen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Gruppenformular wie unter dem Thema zum Erstellen von Gruppen beschrieben aus. Diese Gruppen haben den Typ *Katalog* und die Rollen „catalog“ und „itil“, sind aber ansonsten normale Gruppen.

Lieferinformationen für Aufgaben

Bei der Verwaltung von Ausführungsplänen können Katalogadministratoren die Lieferinformationen angeben, um basierend auf dem Ausführungsplan ein voraussichtliches Lieferdatum anzugeben.

Verwenden Sie das Feld **Gesamtlieferzeit**, um eine geschätzte Lieferzeit für jede Aufgabe im Ausführungsplan anzugeben. Diese Schätzung wird basierend auf der Summe aller Zeiten für die Aufgaben in diesem Ausführungsplan berechnet.

Standardmäßig verwenden Zeitschätzungen kein Kalendersystem für Arbeitstage, sondern basieren auf der einfachen verstrichenen Zeit. Wenn Sie beispielsweise bei einem fünftägigen Ausführungsplan die Anfrage an einem Freitag einreichen, ist das Lieferdatum der Mittwoch der folgenden Woche. Diese Schätzung bedeutet fünf verstrichene Tage später, auch wenn Ihre Organisation am Wochenende nicht arbeitet.

Durch Einstellen des Kalenders auf Montag bis Freitag (9-5) wird jeder Tag als achtstündig definiert, der Tag für die Aufgabenlieferzeit beträgt jedoch 24 Stunden. Wenn Sie eine Aufgabe erstellen, die einen Tag (24 Stunden) dauert, berechnet der Plan drei Arbeitstage (jeweils acht Stunden) für die Gesamtlieferzeit der Aufgabe. Ebenso, wenn eine Aufgabe zwei Tage dauert (48 Stunden), berechnet der Plan eine Gesamtlieferzeit von acht Tagen. Diese Gesamtzeit setzt sich aus sechs Arbeitstagen zu je acht Stunden zusammen und zwei Wochenendtagen, da sechs Tage länger als eine Fünf-Tage-Arbeitswoche sind. Beachten Sie bei der Zuordnung von Lieferzeiten diesen Berechnungsprozess.

Verwenden Sie das Feld *Auf Kalender*, um ein Kalendersystem anzugeben, das auf den Ausführungsplan angewendet wird, um genauere Lieferzeiten zu schätzen.

Wenn Sie dieses Kalendersystem für die geschätzte Lieferzeit verwenden, stellen Sie sicher, dass Schätzungen in Arbeitsstunden und Tagen ausgedrückt werden. Zum Beispiel wird angenommen, dass eine Aufgabe, die einen Tag in einem „9 bis 5“-Kalender dauern soll, 24 Arbeitsstunden benötigt. Dieser Vorgang dauert drei Arbeitstage.

Hinweis: Dieses Kalendersystem wird nur zum Bereitstellen von Lieferschätzungen verwendet und ist nicht mit SLAs verknüpft, die Sie für Ausführungsaufgaben festgelegt haben.

Übersprungene Aufgaben

Wenn eine Aufgabe übersprungen wird, geht der Anforderungserfüllungsprozess zur nächsten Aufgabe über.

Wenn die letzte Aufgabe in einem Ausführungsplan übersprungen wird, ist der Prozess beendet, und die entsprechende Anfrage wird als „abgeschlossen“ beendet. Für übersprungene Aufgaben wird der Status auf **Geschlossen - übersprungen** eingestellt, und sie werden in der Liste der angeforderten Elemente als graue Felder angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführungsplanaufgaben erstellen

Ein Ausführungsplan enthält eine oder mehrere Aufgabenvorlagen. Jede Aufgabenvorlage definiert Aufgaben, die von einer bestimmten Ausführungsgruppe ausgeführt werden können.

Ausführungspläne sind Katalogelementen zugeordnet. Wenn das relevante Katalogelement angefordert wird, werden diese Aufgabenvorlagen zum Generieren von Aufgaben verwendet. Das heißt, Aufgaben, die als Teil des Anforderungserfüllungsprozesses für dieses angeforderte Element ausgeführt werden. Jede generierte Aufgabe innerhalb des angeforderten Elements erhält eine Katalogaufgabennummer.

Beispiel

Der Ausführungsplan für ein Executive-Desktopcomputer-Katalogelement könnte die folgenden Aufgabenvorlagen im Ausführungsplan definieren:

- Genehmigung des Managements erhalten
- Hardware bestellen
- Standard-Unternehmensanwendungen installieren
- Computer an den Anforderer liefern

Wenn dieses Katalogelement bestellt wird, werden die folgenden Anforderungen, angeforderten Artikel und Aufgaben erstellt:

Anforderung REQ0002 - 1 PC

Angefragter Artikel ITEM0004 - 1 X Executive Desktop

- Katalog Task0001 - Management-Genehmigung anfordern
- Katalog Task0002 - Hardware bestellen
- Katalog Task0003 - Standard-Unternehmensanwendung installieren
- Katalog Task0004 - Computer an den Anforderer liefern

Aufgabenvorlagen definieren

Jeder Ausführungsplan enthält eine oder mehrere Aufgabenvorlagen, die Aktionen definieren, die ausgeführt werden müssen, um eine Anforderung zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Definieren Sie nach dem Erstellen des Ausführungsplans diese Aufgabenvorlagen.

Wenn das relevante Katalogelement bestellt wird, werden Anforderungsaufgaben für diesen angeforderten Artikel basierend auf diesen Informationen generiert.

So definieren Sie eine Ausführungsplan-Aufgabenvorlage:

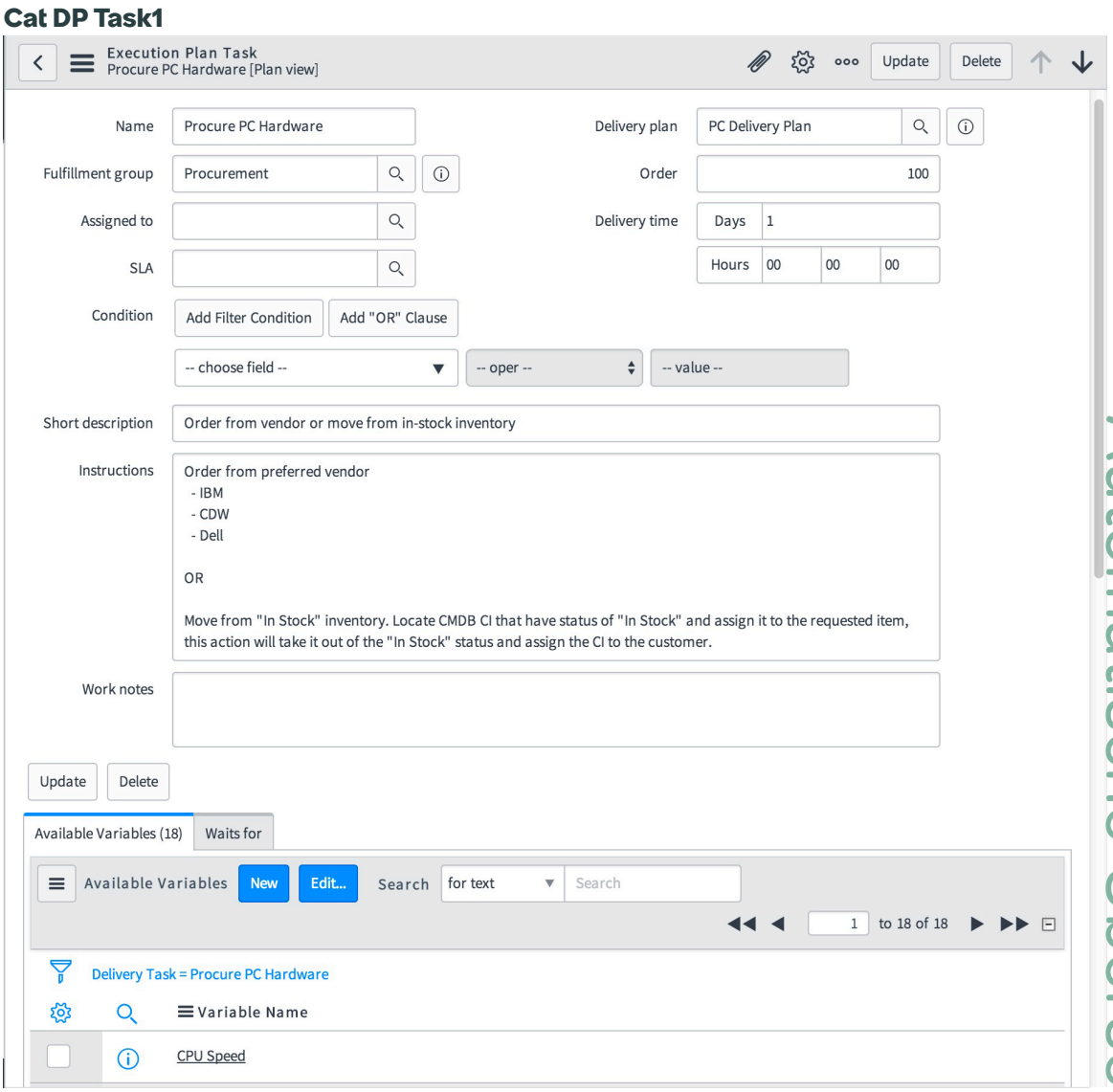
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogrichtlinie** > **Ausführungspläne**an.
2. Öffnen Sie einen Ausführungsplan.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Ausführungsplanaufgaben** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Ausführungsplanaufgabe“ aus (siehe Tabelle).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.



Aufgabenvorlagen definieren

Feld	Beschreibung
Name	Name der Aufgabe. Dieser Name wird zum Namen der erstellten Aufgabe.
Ausführungsgruppe	Die Gruppe, die die Aufgabe ausführt. Wann immer ein Benutzer ein Katalogelement anfordert, das diesem Ausführungsplan zugeordnet ist, wird die Aufgabe automatisch der Ausführungsgruppe zugewiesen. Lassen Sie das Feld leer, wenn keine automatische Zuweisung zu einer Gruppe erforderlich ist.
Zugewiesen an	Die Person, die die Aufgabe ausführt. Lassen Sie das Feld leer, wenn die automatische Zuweisung an einen Benutzer nicht erforderlich ist.
SLA	Die Servicelevel-Vereinbarung, die für Katalogelemente gilt, die diesem Ausführungsplan zugeordnet sind. **Hinweis:** Dieses Feld ist normalerweise leer, da die Funktionalität durch die Service Level Management-Funktionalität ersetzt wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bereitstellungsplan	Der übergeordnete Ausführungsplan für diese Aufgabe.
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Aufgabenreihenfolge im Ausführungsplan darstellt. Es empfiehlt sich, Lücken zwischen den Reihenfolgennummern zu lassen (z. B. 100, 200, 300). Auf diese Weise können Sie neue Aufgaben einfügen, ohne die Reihenfolgennummer vorhandener Aufgaben zu ändern. (Wenn die Reihenfolge für mehrere Ausführungsplanaufgaben identisch ist, wird jede dieser Aufgaben gleichzeitig gestartet.)
Lieferzeit	Die Zeit, die die Aufgabe voraussichtlich dauern wird. Dieser Wert wird zu einer Komponente der Gesamtzeit für die Ausführung des Ausführungsplans.
Bedingung	Bedingung, unter der die Aufgabe ausgeführt wird (wenn die Bedingung nicht erfüllt ist, wird die Aufgabe übersprungen).
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Aufgabenaktivität. Diese Informationen füllen das Feld für die kurze Beschreibung der erstellten Aufgabe aus.
Anweisungen	Details zu den für die Aufgabe auszuführenden Aktivitäten. Diese Informationen füllen das erstellte Aufgabenbeschreibungsfeld aus.
Arbeitsnotizen	Ein Journalfeld zum Eingeben von Anmerkungen zur Aufgabenvorlage. Hinweis: Diese Informationen unterscheiden sich vom Arbeitsnotizenfeld der erstellten Aufgabe.

Bedingungen zum Ausführen von Ausführungsplanaufgaben

Administratoren und Katalogadministratoren können Bedingungen definieren, unter denen eine bestimmte Ausführungsplanaufgabe ausgeführt oder übersprungen wird, wenn das entsprechende Element angefordert wird.

Ein Ausführungsplan kann beispielsweise die folgenden Aufgaben enthalten:

1. Hardware bestellen
2. Hardware erhalten
3. Hardware konfigurieren
4. Hardware liefern

Wenn die angeforderte Hardware bereits vor Ort ist, muss sie nicht bestellt werden. Die erste Aufgabe in der Liste kann übersprungen werden.

Hinweis: Übersprungene Aufgabendatensätze werden zwar noch erstellt, sind jedoch als übersprungen markiert und werden nicht im Ausführungsplan verarbeitet.

Bedingte Aufgaben

Um eine Ausführungsplanaufgabe als „bedingt“ zu kennzeichnen, definieren Sie die Bedingungen, unter denen die Aufgabe ausgeführt wird.

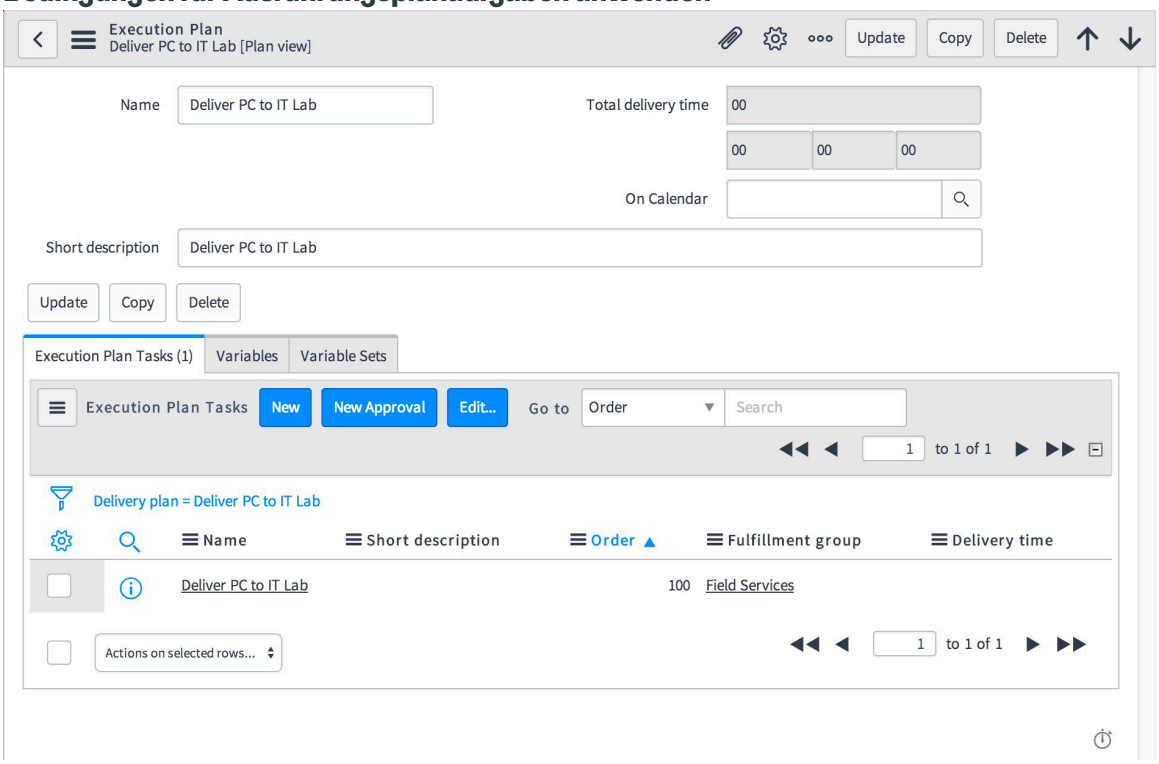
1. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Ausführungspläne**an.
2. Öffnen Sie einen Ausführungsplan, und öffnen Sie dann eine Aufgabe innerhalb dieses Plans.
3. Verwenden Sie das **Bedingungsfeld**, um die Bedingung auszuwählen, unter der die Aufgabe ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn keine Bedingungen festgelegt sind, wird die Aufgabe jedes Mal ausgeführt, wenn ein Benutzer einen mit diesem Ausführungsplan verknüpften Artikel bestellt.

Hier ist ein Beispiel für eine bedingte Aufgabe für ein IT-Labor in Atlanta:

Bedingungen für Ausführungsplanaufgaben anwenden



In diesem Beispiel wird der Schritt **An IT-Labore liefern** nicht ausgeführt, wenn sich die Anforderung selbst in Atlanta befindet. Es gibt keine Notwendigkeit, etwas in das IT-Labor zu liefern, wenn es bereits dort ist.

Skripts zum Ausführen von Aufgaben mit Bedingungen versehen

Administratoren können zusätzlich oder anstelle einer Bedingung ein Bedingungsskript verwenden, um festzustellen, ob eine Aufgabe ausgeführt wird.

Hinweis: Wenn Sie sowohl eine Bedingung (über das Bedingungsfeld) als auch ein Bedingungsskript verwenden, müssen beide Werte „wahr“ sein, bevor die Aufgabe ausgeführt wird.

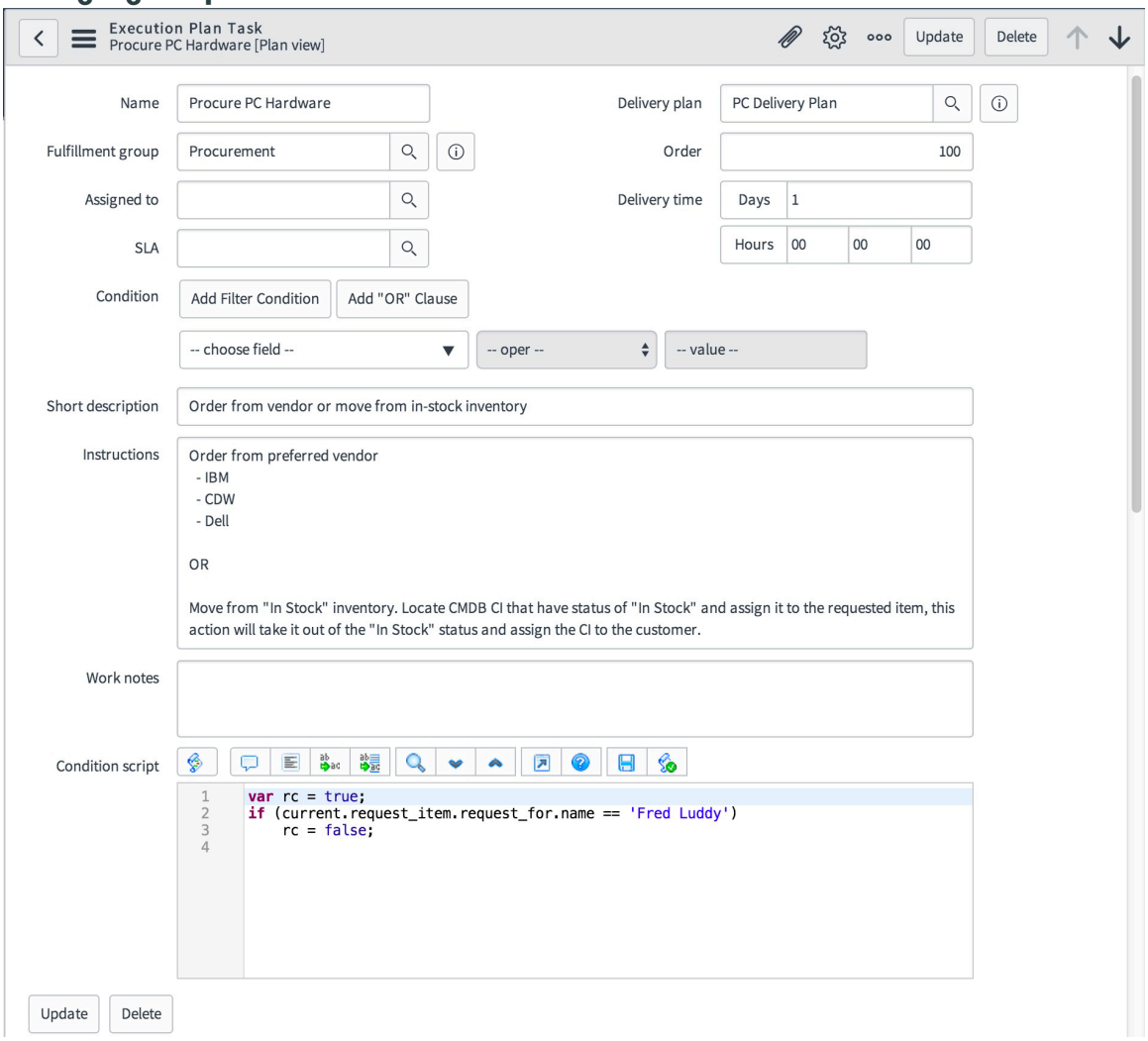
Um ein Skript zu verwenden, müssen Sie das Formular für die Ausführungsplanaufgabe so konfigurieren, dass das Feld „Bedingungsskript“ hinzugefügt wird. Wenn das Skript den Wert „true“ zurückgibt, wird die Aufgabe ausgeführt. Wenn das Skript den Wert „false“ zurückgibt, wird die Aufgabe nicht ausgeführt.

Stellen Sie sicher, dass Sie die im Skript verwendete Variable der Ausführungsplanaufgabe hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungsskripts verwenden



Servicekatalog-Ausführungspläne

Mit dem Servicekatalog können Sie Ausführungspläne Katalogelementen zuordnen.

Nachdem Sie den Ausführungsplan-Datensatz erstellt haben, können Sie ihn den Katalogelementen zuordnen, Aufgabenvorlagen erstellen und ggf. Katalogelementvariablen Aufgaben zuordnen.

Sie haben auch die folgenden Möglichkeiten:

- Bedingungen auf Aufgaben anwenden
- Erstellen Sie Genehmigungsaufgaben, damit Sie zu einem vorherigen Schritt zurückkehren können, wenn der Genehmiger die Anforderung ablehnt.

Ausführungsplan Elemente zuordnen

Nachdem Sie den Ausführungsplansatz gesendet haben, wählen Sie ein Katalogelement aus, um den Ausführungsplan zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Zuordnung kann später vorgenommen werden. Wenn Sie dies jedoch zu diesem Zeitpunkt tun, können Sie auf relevante Katalogelementvariablen im Ausführungsplan zugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie ein Katalogelement aus.
3. Wählen Sie im Feld *Ausführungsplan* den neuen Ausführungsplan aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Servicekatalog-Checkout-Modelle

Der Servicekatalog verwendet standardmäßig ein einstufiges Checkout-Modell, ermöglicht aber auch einen zweistufigen Checkout. Administratoren und Benutzer mit der Rolle „catalog_admin“ können das zweistufige Checkout-Modell aktivieren und konfigurieren und steuern, wie die Zustelladresse angegeben wird.

Der Servicekatalog verwendet standardmäßig ein einstufiges Checkout-Modell. Wenn ein Benutzer auf **Zur Kasse gehen** oder **Jetzt bestellen** klickt, werden Artikel im Einkaufswagen bestellt und die Bestellübersicht oder der Statusbildschirm angezeigt. Das einstufige Checkout-Modell wird in der folgenden Reihenfolge ausgeführt:

Drücken Sie Zur Kasse > **Auftragsübersicht**

Der Servicekatalog unterstützt auch ein zweistufiges Checkout-Modell. Wenn in diesem Modell ein Benutzer auf **Zur Kasse gehen** oder **Jetzt bestellen** klickt, wird ein Bestellbestätigungsbildschirm angezeigt. Sie können den Auftrag bearbeiten, einen Lieferort auswählen oder einen Anhang hochladen, bevor Sie den Auftrag abschicken. Das zweistufige Checkoutmodell wird in der folgenden Reihenfolge ausgeführt:

Drücken Sie Checkout-Bestellung > **Bestätigungsbildschirm** > **Bestellung absenden** > **Auftragsübersicht**an.

Die Zugriffsprüfung für ein Katalogelement wird während des Bezahlvorgangs durchgeführt. Diese Prüfung gilt auch für Skripts und APIs.

Zweistufigen Checkout-Prozess aktivieren

Sie können den zweistufigen Checkout aktivieren, um einen Empfänger, eine Lieferadresse und spezielle Anweisungen für eine Bestellung anzugeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft *Zweistufiges Verfahren beim Katalog-Checkout verwenden (standardmäßig „Falsch“)*.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Ja**, um den zweistufigen Prozess zu aktivieren.
4. Suchen Sie die Eigenschaft *Schaltfläche „Zurück zum Katalog“ auf dem zweistufigen Checkout-Bildschirm anzeigen*.

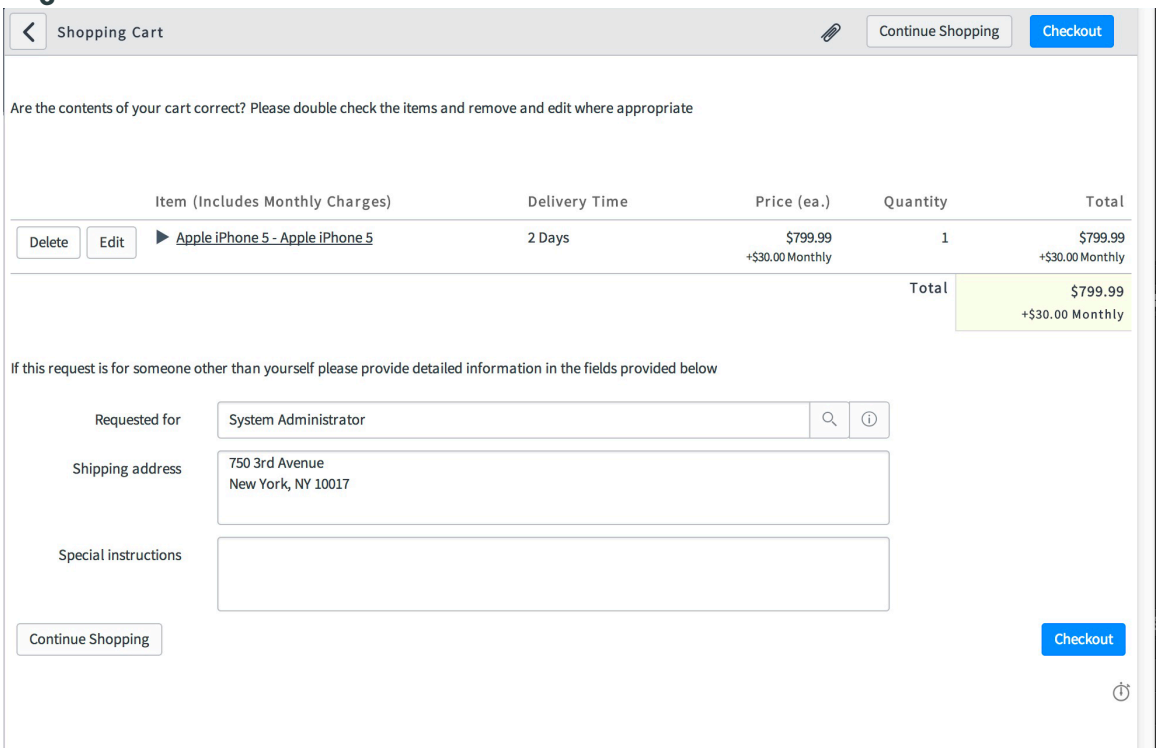
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Aktivieren Sie die Checkbox **Ja**, um eine Schaltfläche bereitzustellen, mit der Sie vom Bestellbestätigungsbildschirm zurück zum Katalog navigieren können (Standardeinstellung). Deaktivieren Sie die Checkbox, um die Schaltfläche auszublenden.

Anfragestellerort angeben

Administratoren können steuern, wie die Lieferadresse ausgefüllt wird. Standardmäßig wird die Lieferadresse durch das Client-Skript „set location“ definiert.

Angefordert für



Wenn der zweistufige Checkout-Prozess aktiviert ist, ruft das `set location`-Script die Adresse des Benutzers ab und gibt formatierte Details in das Feld *Liefern an* ein.

Kataloganforderung aus einem anderen Flow erstellen

Sie können eine Kataloganforderung erstellen, um dem Servicekatalog-Flow aus einem anderen Flow beizutreten. Beispielsweise können Sie aus einem Incident-Flow eine Anforderung erstellen und die Anforderung dem Incident zuordnen. Dies hilft Ihnen beim Verfolgen der Anforderungen, die mit einem Incident verknüpft sind, und umgekehrt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

- Um eine Anforderung einem übergeordneten Tabellendatensatz zuzuordnen, muss die entsprechende Zuordnungskonfiguration in verfügbar sein **Katalogverwaltung** > **Übergeordnete Zuordnung anfordern** Submodul.
- Um eine Datensatzersteller-Anforderung mit einem übergeordneten Tabellendatensatz zu verknüpfen, rufen Sie die Parameter `sysparm_parent_sys_id` und `sysparm_parent_table` von der URL ab, indem Sie die RP.getParameterValue()-Methode im Feld **Skript** des Datensatzerstellers verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie die Eigenschaft **Über „sc_layout“ gesteuerte Einkaufswagenmakros verwenden (Standard: Wahr)** (`glide.sc.use_cart_layouts`) auf **Falsch** festlegen und eine Anforderung aus einem übergeordneten Tabellendatensatz erstellen, wird die Anforderung nicht mit dem übergeordneten Tabellendatensatz verknüpft.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur gewünschten Tabelle, und wählen Sie einen übergeordneten Datensatz aus.
2. Klicken Sie auf das Menüsymbol für zusätzliche Aktionen, und wählen Sie **Anforderung erstellen** aus.
   Die Homepage „Kataloge“ wird mit allen aktiven Katalogen angezeigt, auf die Sie zugreifen können.

   Hinweis: Wenn nur ein aktiver Katalog vorhanden ist, dann wird diese Katalogseite mit den verfügbaren Kategorien angezeigt.

3. Wählen Sie den erforderlichen Katalog aus, und navigieren Sie durch die Kategorien und Elemente.
4. Checken Sie das erforderliche Katalogelement, den Bestellleitfaden oder den Datensatzersteller aus. Informationen zu Checkout-Modellen finden Sie unter .
   Für ein Katalogelement oder einen Bestellleitfaden wird eine Anforderung erstellt und unter angezeigt **Anforderungen** Registerkarte des übergeordneten Tabellendatensatzes. Für einen Datensatzersteller wird die entsprechende Aufgabe erstellt und unter angezeigt **Probleme** Registerkarte des übergeordneten Tabellendatensatzes, z. B. ein Incident.

   Hinweis:

   - Der zugeordnete Incident wird während des gesamten Anforderungsprozesses in der Anmerkung angegeben.
   - Sowohl beim einstufigen als auch beim zweistufigen Checkout wird der Anrufer des Incident für die Anforderung automatisch als der **Angefordert für**-Benutzer festgelegt. Wenn der zweistufige Checkout aktiviert ist, kann der Erfüller das Feld **Angefordert für** ändern.

     Hinweis: Für die Experience für delegierte Anforderungen wird der Anrufer des Incident in der Variable angefordert für ausgefüllt. Informationen zur Experience für delegierte Anforderungen finden Sie unter Experience für delegierte Anforderungen.

   - Sie können keine Elemente zur Wunschliste hinzufügen oder einen Datensatzersteller in diesem Flow speichern.

Übergeordnete Zuordnung für eine Anforderung konfigurieren

Sie können eine Zuordnung konfigurieren, um die Zuordnung zwischen dem übergeordneten Datensatz und dem Anforderungsdatensatz anzugeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Katalogverwaltung** > **Übergeordnete Zuordnung anfordern**an.

   Hinweis: Die Incident-Anforderungskonfiguration, die eine Zuordnung zwischen der Incident-Tabelle und der Anforderungstabelle erstellt, ist standardmäßig verfügbar.

2. Klicken Sie auf **Neu**, und geben Sie die Feldinformationen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für „Übergeordnete Zuordnungen anfordern“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Zuordnungskonfiguration für eine Anforderung.
Übergeordnete Tabelle	Tabelle, aus der die Anforderung erstellt wird.
Übergeordnete Anforderung	Feld in der Anforderungstabelle, das die Zuordnung zur übergeordneten Tabelle angibt.
Übergeordnete anfordernde Person	Benutzerreferenzfeld in der übergeordneten Tabelle, das als anfordernde Person der Anforderung angegeben ist. **Hinweis:** Für die Experience für delegierte Anforderungen wird der Anwender aus dem übergeordneten Tabellendatensatz in der Variable angefordert für ausgefüllt. Informationen zur Experience für delegierte Anforderungen finden Sie unter Experience für delegierte Anforderungen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Statusabschluss im Anforderungserfüllungs-Ausführungsplan

Der Statusabschluss im Anforderungserfüllungsprozess eines Katalogelements hängt vom Status der zugeordneten Katalogaufgaben, Anforderungselemente und der Anforderung ab. Er gilt nur für Ausführungs-Flows.

Statusabschlussabhängigkeit zwischen einer Katalogaufgabe und RITM

- Wenn alle Katalogaufgaben als **Geschlossen - vollständig** abgeschlossen sind, wird RITM als **Geschlossen - vollständigt** abgeschlossen.
- Wenn mindestens eine Katalogaufgabe **Geschlossen - unvollständig** ist, wird RITM als **Geschlossen - unvollständigt** abgeschlossen.
- Wenn alle Katalogaufgaben als **Geschlossen - übersprungen** abgeschlossen sind, wird RITM als **Geschlossen - übersprungen** abgeschlossen.

Statusabschlussabhängigkeit zwischen RITM und Anforderung

- Wenn alle RITMs als **Geschlossen - vollständig** abgeschlossen sind, wird die Anforderung als **Geschlossen - vollständigt** abgeschlossen.
- Wenn mindestens ein RITM **Geschlossen - unvollständig** ist, wird die Anforderung als **Geschlossen - unvollständigt** abgeschlossen.
- Wenn alle RITMs als **Geschlossen - übersprungen** abgeschlossen sind, wird die Anforderung als **Geschlossen - übersprungen** abgeschlossen.

Zeigen Sie Anforderungsbenachrichtigungen an

Zeigen Sie Anforderungsbenachrichtigungen an, die während bestimmter Ereignisse in einem Kataloganforderungslebenszyklus gesendet werden. Diese Benachrichtigungen werden an verschiedene Empfänger gesendet, einschließlich Mitarbeiter-Center und ITIL-Anwender.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das Layout und die Vorlage für E-Mail-Benachrichtigungen, die mit dem Plugin „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd) geliefert werden, um Benachrichtigungen bereitzustellen, die konsistent sind und mit dem Best Practices-Layout der Branche erstellt wurden. Das Anwenden des Layouts auf E-Mail-Benachrichtigungen verbessert das Erscheinungsbild und hilft auch bei der Bereitstellung von Branding-Benachrichtigungen. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungslayout verwenden .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**an.
2. Zeigen Sie die Benachrichtigungen im Zusammenhang mit der Anforderung an, indem Sie filtern **Tabelle** Feld nach **sc_Request** Und **sc_req_item** .
3. Klicken Sie auf den Namen der Benachrichtigung, um die Details anzuzeigen.

> **Hinweis:** Um diese Benachrichtigungen zu erhalten, muss der Endanwender Benachrichtigungen aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Abonnementbasierte Benachrichtigungen .

Servicekatalog-Sicherheit

Servicekatalog ermöglicht es Ihnen, die Sicherheit für den Katalog mit Benutzerkriterien festzulegen.

Sicherheit für Elemente und Kategorien festlegen

Ein Administrator kann den Zugriff auf den Inhalt im Servicekatalog steuern, indem er Benutzerkriteriendatensätze erstellt und anwendet.

Katalogmanager und Katalogeditoren können vorhandene Benutzerkriterien für Elemente und Kategorien anwenden, denen sie zugewiesen sind. Katalogmanager und Katalogeditoren können Benutzerkriterien nicht direkt erstellen oder bearbeiten.

Sie können Benutzerkriteriendatensätze erstellen, die Bedingungen für Benutzerinformationen definieren, und diese Kriteriensätze dann auf Katalogelemente und -kategorien anwenden. Auf diese Weise können Sie den Zugriff auf diese Elemente und Kategorien steuern.

Erstellen Sie beispielsweise einen Benutzerkriteriendatensatz **US-Sales**, der mit Benutzern übereinstimmt, die sowohl im Verkaufsteam als auch in den USA ansässig sind. Wenden Sie diesen Datensatz dann auf die Katalogkategorie **IT-Hardware USA** an, sodass nur Benutzer, die mit dem Datensatz übereinstimmen, auf diese Kategorie zugreifen können.

Die Funktion ist standardmäßig in neuen Fuji-Instanzen und aktualisierten Instanzen aktiv, die keine berechtigungsbasierten Zugriffssteuerungen verwenden. Wenn Sie eine Instanz aktualisieren, die Berechtigungen verwendet, können Sie zu Benutzerkriterien migrieren, um die Vorteile der verbesserten Steuerung, Flexibilität und Wiederverwendung zu nutzen.

Zugriffssteuerungen ermöglichen Ihnen Folgendes:

- Verwalten Sie den Zugriff auf mehrere Elemente und Kategorien in einem Benutzerkriteriendatensatz. Erstellen Sie beispielsweise einen einzelnen Benutzerkriteriendatensatz **UK-Mitarbeiter**, und wenden Sie ihn auf mehrere Elemente und Kategorien an, die Mitarbeitern in Großbritannien zur Verfügung stehen.
- Gewähren Sie Zugriff, wenn eine Bedingung übereinstimmt oder alle Bedingungen übereinstimmen. Definieren Sie beispielsweise, dass nur Benutzer Zugriff haben, die sich an einem bestimmten Standort befinden und zu einer bestimmten Abteilung gehören.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie die Listen **Verfügbar für** und **Nicht verfügbar für**, um den Zugriff für Benutzer zuzulassen oder zu verbieten, die den Bedingungen in einem Kriteriendatensatz entsprechen. Geben Sie beispielsweise an, dass eine US-basierte Katalogkategorie für die Benutzer in den USA verfügbar ist, aber nicht für Benutzer, die der Verkaufsabteilung angehören (unabhängig davon, ob sie in den USA ansässig sind oder nicht).
- Erweitern Sie die Zuordnung, um Bedingungen zu erstellen, die mit zusätzlichen Feldern in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] übereinstimmen, ohne ein Skript verwenden zu müssen. Sie können beispielsweise eine Bedingung hinzufügen, um Elemente mit dem Feld **Kostenstelle** in Benutzerdatensätzen abzugleichen.

Wichtig: Nachdem Sie Anwenderkriterien hinzugefügt oder geändert haben, müssen Sie sich möglicherweise abmelden und erneut anmelden, um die vorherige Konfiguration zu löschen.

Zugehörige Informationen

Benutzerkriterien eines Katalogelements debuggen

Benutzerkriteriendatensätze in Service Catalog erstellen

Erstellen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz, um Bedingungen zu definieren, die anhand von Benutzerdatensätzen ausgewertet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere Benutzerkriteriendatensätze auf ein einzelnes Katalogelement oder eine einzelne Kategorie anwenden. In dieser Situation stimmen Benutzer nur mit einem dieser Kriteriendatensätze überein, um Zugriff zu erhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Anwenderkriterien** Und erstellen Sie einen Datensatz.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Felder für Benutzerkriterien

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Kriteriendatensatzes.
Anwender	Die einzelnen abzugleichenden Benutzerdatensätze.
Gruppen	Die abzugleichenden Gruppendatensätze.
Rollen	Die abzugleichenden Rollen. **Hinweis:** ○ Die Bewertung einer Rolle wird in der Sitzung zwischengespeichert, daher müssen Sie sich bei jeder Änderung der Rolle abmelden und anmelden, ähnlich wie bei Rollen in der Zugriffssteuerungsliste (Access Control List, ACL). ○ Benutzerkriterien gelten nicht für Rollen mit erhöhten Berechtigungen.
Erweitert	Eine Checkbox zum Anzeigen oder Ausblenden des Felds **Skript**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Skript	Ein Skript zum Definieren zusätzlicher Kriterien und zum Zurückgeben von **Wahr** oder **Falsch**. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Erweitert** ausgewählt ist. **Hinweis:** ○ Das Skript wird in dem Umfang bewertet, in dem die Benutzerkriterien erstellt werden. ○ Die Bewertung des Skripts wird in der Sitzung zwischengespeichert, daher müssen Sie sich bei jeder Änderung der Bewertung abmelden und anmelden, ähnlich wie bei Rollen in der Zugriffssteuerungsliste (Access Control List, ACL). ○ Verwenden Sie nicht `gs.getUser()` oder andere Sitzungs-APIs, da Sie bei der Verwendung in Diagnosetools Konflikte verursachen. Verwenden Sie die im Skript verfügbare vordefinierte Variable `user_id`, um die Benutzer-ID des Benutzers abzurufen, der zum Auswerten des Skripts verwendet wird. ○ Da Skripts dynamisch ausgewertet werden, kann das Einbinden von Skripts in Datensätze für Benutzerkriterien die Leistung verringern. ○ Da „Antwort“ ein reserviertes Stichwort ist, verwenden Sie keine Funktion mit dem Funktionsnamen Antwort, also Antwort().
Aktiv	Eine Checkbox zum Aktivieren oder Deaktivieren dieses Kriteriendatensatzes.
Unternehmen	Die abzugleichenden Unternehmen.
Standorte	Die abzugleichenden Standorte.
Abteilungen	Die abzugleichenden Abteilungen.
Alle abgleichen	Eine Checkbox, um zu bestimmen, ob alle Elemente aus jedem ausgefüllten Kriterienfeld übereinstimmen müssen. Ist diese Option aktiviert, erhalten nur Benutzer Zugriff, die allen Kriterien entsprechen. Wenn diese Option deaktiviert ist, muss der Benutzer eines oder mehrere der festgelegten Kriterien erfüllen, um Zugriff zu erhalten. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert, sodass alle erfüllten Bedingungen eine Übereinstimmung ergeben. Betrachten Sie beispielsweise einen Anwenderkriteriendatensatz für Folgendes: ○ Standorte A oder B ○ Unternehmen C oder D Wenn **Alle abgleichen** ausgewählt ist, ergeben nur solche Benutzer eine Übereinstimmung, die alle diese Bedingungen erfüllen. Zum Beispiel ein Benutzer mit einem Standort A und einem Unternehmen C. Wenn **Alle abgleichen** deaktiviert ist, ergeben alle Benutzer, die eine dieser Bedingungen erfüllen, eine Übereinstimmung. Zum Beispiel ein Benutzer mit einem Standort B. **Hinweis:** Wenn Sie **Alle abgleichen** auswählen, stellen Sie sicher, dass keine widersprüchlichen Bedingungen erstellt werden, die niemals erfüllt werden können. Wenn beispielsweise alle Benutzer an Standort A für Unternehmen G arbeiten, können die Bedingungen in diesem Beispiel nicht erfüllt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerkriterien implementieren

Berücksichtigen Sie bei der Erstellung von Benutzerkriterien für Ihr System die folgenden Empfehlungen.

- Design-Kriterien für die Wiederverwendung:

  Stellen Sie sicher, dass Sie Benutzerkriterien entwerfen, die maximal wiederverwendet werden können. Erstellen Sie Benutzerkriteriendatensätze mit allgemeinen Bedingungen, die Ihren Organisationsanforderungen entsprechen. Lassen Sie zu, dass sie in so vielen Elemente und Kategorien wie möglich verwendet werden, anstatt mehrere ähnliche Kriteriendatensätze für einzelne Elemente und Kategorien zu erstellen.

- Namenskonventionen: Geben Sie jedem Benutzerkriteriendatensatz einen aussagekräftigen Namen, um die Funktion dieses Datensatzes bestimmen zu können. Beispiel:
  - Benutzer in Unternehmens-Cloud-Dimensionen UND in Madrid
  - Benutzer in Unternehmens-Cloud-Dimensionen ODER in Madrid
  - Benutzer von Gruppenentwicklung, IT oder Vertrieb
  - Benutzer mit der Rolle itil, asset_manager oder catalog_admin
- Testen Sie Anwenderkriterien in einer Entwicklungs- oder Testinstanz, und übertragen Sie dann die Datensätze aus den Anwenderkriterientabellen und Katalogdatensätzen mit in Ihre Produktionsinstanz Update-Sätze .

Benutzerkriterien auf Elemente und Kategorien anwenden

Wenden Sie einen Benutzerkriteriendatensatz auf Elemente und Kategorien an, entweder über das Element- oder das Kategorieformular oder über das Formular für Benutzerkriterien.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwenderkriterienbeschränkung gilt nur innerhalb von Servicekatalog Für das spezifische Element, für das es angewendet wird. Die Anwenderkriterienbeschränkung wird jedoch nicht außerhalb von angewendet Servicekatalog Wo der Anwender über die Tabelle Zugriff auf das Element hat.

Um Kriterien direkt auf ein Element oder eine Kategorie anzuwenden, verwenden Sie die zugehörigen Listen „Verfügbar für“ oder „Nicht verfügbar für“ im Element- oder Kategorieformular.

Hinweis:

- Änderungen am Profil des Anwenders, z. B. Standort oder Abteilung, gelten sofort für Standardanwenderkriterien. Die Sichtbarkeit des Katalogelements wird aktualisiert, ohne dass eine neue Sitzung erforderlich ist. Für die geskripteten Anwenderkriterien ist jedoch ein Sitzungsneustart erforderlich, damit die Änderungen wirksam werden.
- Die Anwenderkriterienbeschränkungen einer Kategorie gelten nicht automatisch für die Katalogelemente innerhalb der Kategorie. Bei Bedarf sollten Sie die Anwenderkriterienbeschränkungen auf die einzelnen Katalogelemente anwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Kriterien direkt aus dem Formular „Benutzerkriterien“ anzuwenden, fügen Sie den zugehörigen Listen „Für Katalogelemente verfügbar“ und „Nicht für Katalogelemente verfügbar“ Elemente hinzu, und fügen Sie den zugehörigen Listen „Für Kategorien verfügbar“ und „Nicht für Kategorien verfügbar“ Kategorien hinzu. Sie können das Formular „Anwenderkriterien“ konfigurieren, um diese Listen hinzuzufügen.

Hinweis:

Die Einstellungen von **Nicht verfügbar für** überschreiben die Einstellungen von **Verfügbar für**. Ein Anwender in der **Nicht Verfügbar Für** Die Liste für ein Element kann nicht auf dieses Element zugreifen, auch wenn sich dieser Anwender auch im befindet **Verfügbar Für** Liste für dieses Element.

Benutzerkriterien auf Elemente anwenden

Wenden Sie Benutzerkriterien auf ein Element an, um zu definieren, welche Benutzer auf dieses Element zugreifen können und welche nicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Benutzerkriterien auf alle Arten von Katalogelementen anwenden, einschließlich Bestellleitfäden, Inhaltselementen und Datensatzerstellern.

Hinweis: Die Einschränkung der Benutzerkriterien gilt nur innerhalb von Servicekatalog für das spezifische Element, für das sie angewendet wurde. Die Einschränkung der Benutzerkriterien wird jedoch nicht außerhalb von Servicekatalog angewendet, wo der Benutzer über die Tabelle Zugriff auf das Element hat.

Prozedur

1. Navigieren Sie in einem Elementdatensatz zu den zugehörigen Listen „Verfügbar für“ oder „Nicht verfügbar für“.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um einen vorhandenen Benutzerkriteriendatensatz hinzuzufügen, oder klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
3. Speichern Sie den Datensatz, um den Benutzerkriteriendatensatz dem Element zuzuordnen.

Hinweis: Die Einstellungen von **Nicht verfügbar für** überschreiben die Einstellungen von **Verfügbar für**. Ein Benutzer in der Liste **Nicht verfügbar für** für ein Element kann nicht auf dieses Element zugreifen, auch wenn sich dieser Benutzer ebenfalls in der Liste **Verfügbar für** für dieses Element befindet.

Benutzerkriterien auf Kategorien anwenden

Wenden Sie Benutzerkriterien auf eine Kategorie an, um zu definieren, welche Benutzer auf eine Kategorie zugreifen können und welche nicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie in einem Kategoriedatensatz zu den zugehörigen Listen „Verfügbar für“ oder „Nicht verfügbar für“.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um einen vorhandenen Benutzerkriteriendatensatz hinzuzufügen, oder klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Speichern Sie den Datensatz, um den Benutzerkriteriendatensatz der Kategorie zuzuordnen.

Hinweis:

- Die Einstellungen von **Nicht verfügbar für** überschreiben die Einstellungen von **Verfügbar für**. Ein Benutzer in der Liste **Nicht verfügbar für** für eine Kategorie kann nicht auf diese Kategorie zugreifen, auch wenn sich dieser Benutzer ebenfalls in der Liste **Verfügbar für** für diese Kategorie befindet.
- Die Einschränkungen für Benutzerkriterien einer Kategorie gelten nicht automatisch für die Katalogelemente innerhalb der Kategorie. Bei Bedarf sollten Sie die Einschränkungen der Benutzerkriterien auf die einzelnen Katalogelemente anwenden.

Benutzerkriterien erweitern

Erweitern Sie die Benutzerkriterientabelle, wenn die verfügbaren Benutzerkriterienfelder nicht ausreichen. Benutzerkriterien verweisen auf verschiedene Benutzerfelder (Felder aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]), z. B. Abteilung, Unternehmen und Gruppen. Sie können Benutzerkriterien um ein benutzerdefiniertes Feld erweitern, um ein beliebiges anderes relevantes Benutzerreferenzfeld (Feld aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]) einzubeziehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

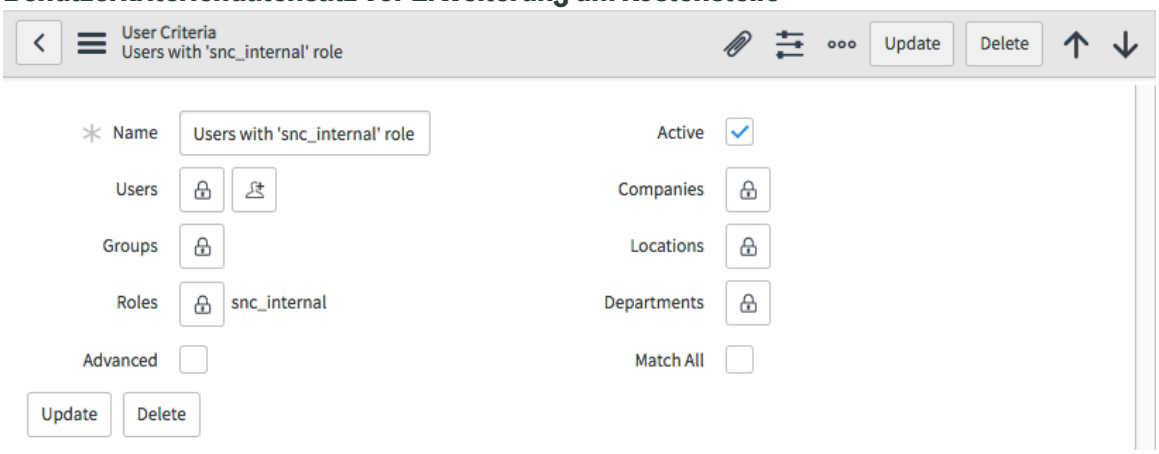
Sie können beispielsweise die Benutzerkriterien um die Kostenstelle des Benutzers erweitern und dann bestimmte Katalogelemente nur auf Mitglieder dieser Kostenstelle beschränken.

Sie müssen die folgenden Regeln erfüllen, um die Tabelle mit den Benutzerkriterien zu erweitern.

- Das hinzuzufügende Feld muss ein Referenzfeld im Benutzerdatensatz sein.
- Das Feld, das der Benutzerkriterientabelle hinzugefügt wird, muss vom Typ **Liste** sein.
- Die Felder müssen übereinstimmende Namen haben. Zum Beispiel gelten **cost_center** [sys_user] und **u_cost_center** (Präfix „u“ zu benutzerdefinierten Feldern in einer Tabelle hinzugefügt) als übereinstimmend.

In diesem Beispiel wird veranschaulicht, wie der aktuelle Benutzerkriteriendatensatz um **Kostenstelle** erweitert wird.

Benutzerkriteriendatensatz vor Erweiterung um Kostenstelle



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

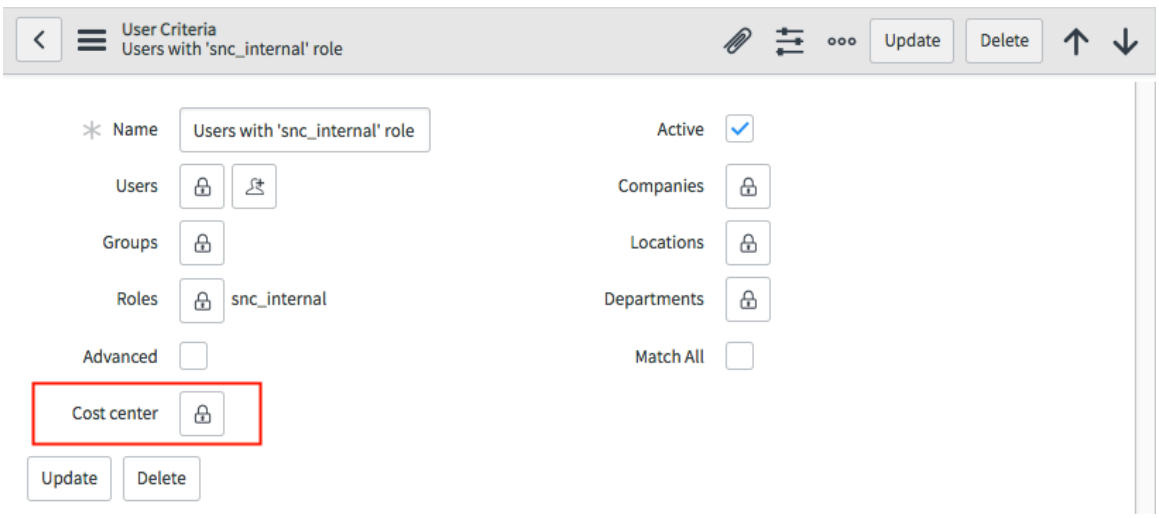
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Benutzerkriterien**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Tabellenspalten** auf **Neu**.
4. Setzen Sie den Typ auf **Liste**, und geben Sie dann Kostenstelle als Spaltenbezeichnung ein.
   Das Feld **Spaltenname** wird mit **u_cost_center** gefüllt.
5. Wählen Sie im Formularabschnitt „Referenzspezifikation“ die Option **Kostenstelle** für das Referenzfeld aus.
6. Fügen Sie dem Wörterbucheintrag ggf. Bedingungen oder zusätzliche Informationen hinzu.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Navigieren Sie zu **Servicekatalog > Katalogdefinition > Anwenderkriterien** .
9. Wählen oder erstellen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz, und Sie sehen, dass Sie das neue Feld jetzt verwenden können.

Nächste Maßnahme

Testen Sie den Anwenderkriteriendatensatz, indem Sie zu navigieren **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Anwenderkriterien**, Und Öffnen eines beliebigen Datensatzes. Stellen Sie sicher, dass das erweiterte Feld verfügbar ist.

Benutzerkriterien mit Kostenstelle



Sie können die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] erweitern, wenn in anderen Tabellen Felder enthalten sind, die in den Benutzerkriterien berücksichtigt werden sollen. Befolgen Sie nach dem Erweitern der Tabelle „Benutzer“ die Schritte in diesem Verfahren, um sie auf Benutzerkriterien zu erweitern.

Migration von Benutzerkriterien

Benutzerkriteriendatensätze von Servicekatalog bieten Zugriffssteuerung für Servicekatalogelemente und -kategorien.

Sie können Ihre Zugriffssteuerungen migrieren, um Benutzerkriterien zu verwenden. Die Benutzerkriterienfunktion wird automatisch für neue Instanzen aktiviert. Wenn Sie Ihre Instanz aktualisieren, wird ein Skript ausgeführt, um die aktuelle Verwendung der Zugriffssteuerungen zu ermitteln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Ihre Instanz keine berechtigungsbasierten Zugriffssteuerungen verwendet, wird die Benutzerkriterienfunktion automatisch aktiviert.
- Wenn Ihre Instanz Berechtigungen verwendet, ist die Benutzerkriterienfunktion nicht aktiviert. Wenn Sie Benutzerkriterien verwenden möchten, verwenden Sie das auf dieser Seite beschriebene Verfahren, um Ihre Zugriffssteuerungen von Berechtigungen zu Benutzerkriterien zu migrieren.

Migrieren Sie zu Benutzerkriterien, um eine höhere Wiederverwendung, Kontrolle und Flexibilität im Vergleich zu Berechtigungen zu bieten.

Sie können beispielsweise einen einzelnen Kriteriendatensatz verwenden, um mehrere Katalogelemente nur für Benutzer verfügbar zu machen, die alle diese Anforderungen erfüllen:

- Befinden sich in EMEA oder APAC
- Gehören zu ACER
- Sind in der Trainingsabteilung

Migrieren zu Servicekatalog-Benutzerkriterien

Servicekatalog ermöglicht Ihnen, die erforderlichen Zugriffssteuerungen für Ihren Servicekatalog beizubehalten, während Sie von Berechtigungen zu Benutzerkriterien migrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften** Und stellen Sie sicher, dass die Funktion „Anwenderkriterien“ nicht bereits auf Ihrem System aktiviert ist.
   - Wenn die Eigenschaft **„Benutzerkriterien“ zur Definition des Zugriffs auf Katalogelemente und -kategorien verwenden** (`glide.sc.use_user_criteria`) auf **wahr** gesetzt ist, können Sie die folgenden Schritte überspringen. Die Benutzerkriterienfunktion wird automatisch aktiviert, da in Ihrem alten System keine Berechtigungen verwendet wurden.
   - Wenn diese Eigenschaft auf **Falsch** festgelegt ist, fahren Sie mit den folgenden Schritten fort. Die Benutzerkriterienfunktion wurde auf Ihrem System noch nicht aktiviert.
2. Um die Benutzerkriterienfunktion in der Vorschau anzuzeigen, legen Sie die Servicekatalogeigenschaft **„Benutzerkriterien“- und „Berechtigung“-bezogene Listen für Katalogelemente und -kategorien bei der Migration von Berechtigungen aktivieren** (`glide.sc.user_criteria_migration`) auf **Wahr**.
   Mit dieser Option können Sie Benutzerkriteriendatensätze und Berechtigungen vergleichen, bevor Sie vollständig auf Benutzerkriterien umstellen.
3. Untersuchen Sie Ihre Servicekatalogelemente und -kategorien, um Zugriffssteuerungssätze zu identifizieren, für die Sie Benutzerkriteriendatensätze konfigurieren können.
   Überprüfen Sie Ihre aktuellen Berechtigungen und erfassen Sie Ihr aktuelles Design für Zugriffssteuerungen. Konzentrieren Sie sich auf das Identifizieren von Mustern, bei denen mehrere Elemente dieselbe Kombination aus Ort, Gruppe usw. aufweisen. Jede Kombination ist ein möglicher Zugangssteuerungssatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Erstellen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz für jeden Zugriffssteuerungssatz, den Sie bei der Inspektion des Servicekatalogs identifiziert haben.
   Sie haben einen Schritt mit einer Liste, einer Notiz und einem Bild.
5. Wenden Sie diese Benutzerkriteriendatensätze auf die identifizierten Elemente und Kategorien an, und ersetzen Sie die entsprechenden Berechtigungen.
6. Aktivieren Sie Benutzerkriterien auf Ihrem System, indem Sie die Servicekatalogeigenschaft **„Benutzerkriterien" zur Definition des Zugriffs auf Katalogelemente und -kategorien verwenden** (`glide.sc.use_user_criteria`) auf **Wahr**.
   Wenn diese Eigenschaft auf festgelegt ist **Wahr** , Alle verbleibenden Berechtigungen werden nicht mehr verwendet.

> **Hinweis:** Skripts in Benutzerkriterien können die Kategorie oder das Katalogelement nicht so **aktuell** referenzieren wie Berechtigungsskripts. Verwenden Sie für Skripts in Benutzerkriterien die **user_id**, die für den Benutzer verfügbar ist, der gerade für die Kategorie oder das Katalogelement ausgewertet wird.

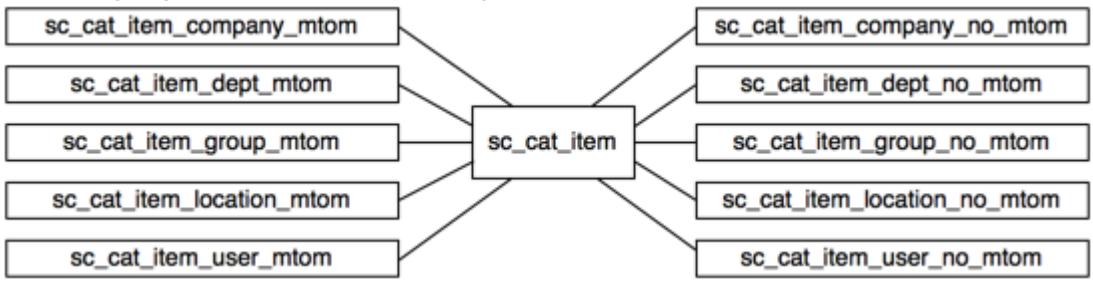
Datenstrukturunterschiede

Es gibt erhebliche Unterschiede in der Datenstruktur zwischen Berechtigungen und Benutzerkriterien, auf die Sie bei der Migration achten müssen.

Unter Verwendung von Berechtigungen werden die folgenden Tabellen in den Speicher geladen und vor dem Rendern ausgewertet.

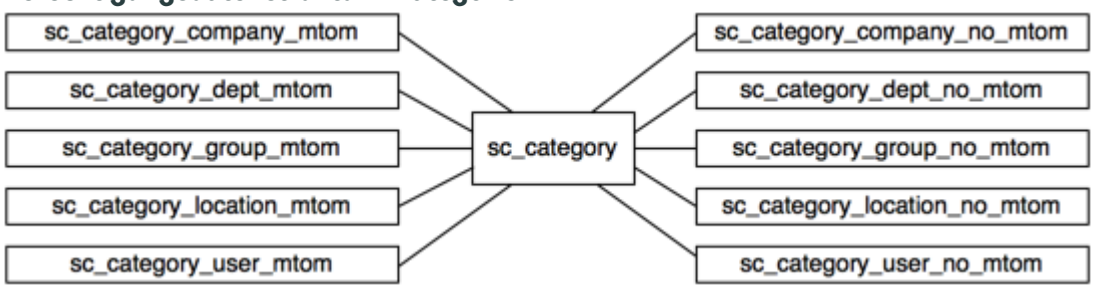
Für Katalogelemente:

Berechtigungsdatenstruktur – Katalogelemente



Für Kategorien:

Berechtigungsdatenstruktur – Kategorien



Die Benutzerkriterienarchitektur sammelt alle Benutzerattribute in der Tabelle „Benutzerkriterien" [user_criteria].

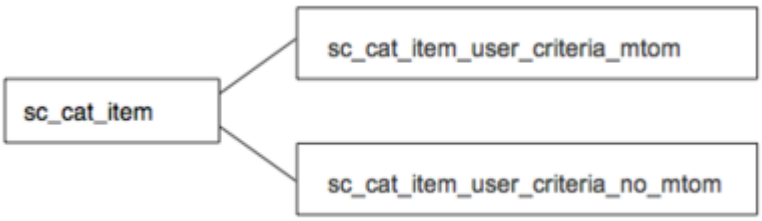
Benutzerkriteriendatensätze können wie folgt mit Elementen und Kategorien verknüpft werden.

Für Katalogelemente:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Katalogelement Verfügbar für [sc_cat_item_user_criteria_mtom]
- Katalogelement Nicht verfügbar für [sc_cat_item_user_criteria_no_mtom]

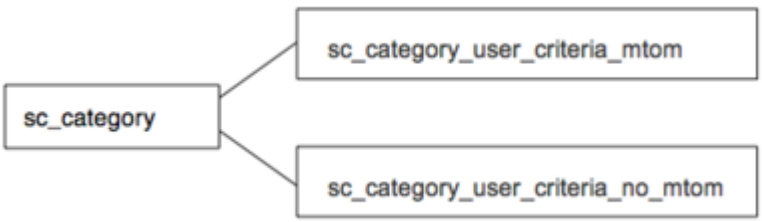
Datenstruktur für Benutzerkriterien – Katalogelemente



Für Kategorien:

- Kategorie verfügbar für [sc_category_user_criteria_mtom]
- Kategorie nicht verfügbar für [sc_category_user_criteria_no_mtom]

Datenstruktur für Benutzerkriterien – Kategorien



Legacy-Servicekatalog-Zugriffssteuerungen

Der Servicekatalog unterstützt mehrere Möglichkeiten, den Zugriff auf ein Katalogelement oder eine Kategorie zu steuern. Diese Steuerelemente werden auch als Katalogberechtigungen bezeichnet.

Verwenden Sie anstelle von Zugriffssteuerungen Benutzerkriterien als unterstütztes Sicherheitsmodell für Katalogelement und -kategorie. Informationen zu Benutzerkriterien finden Sie unter Benutzerkriterien auf Elemente und Kategorien anwenden.

Ein Servicekatalogelement ohne spezifische Zugriffssteuerung steht allen Benutzern zur Verfügung. Wenn Zugriffssteuerungen angegeben sind, haben nur Benutzer Zugriff, die alle Bedingungen erfüllen.

Folgende Berechtigungen sind verfügbar:

- Rolle
- Benutzerdefiniertes Skript
- Unternehmen, Abteilung, Gruppe, Benutzer oder Standort

Zugriffssteuerungen werden in der folgenden Reihenfolge überprüft: Rollen, dann Skripte, dann Unternehmen, Abteilung, Gruppe, Benutzer oder Standort.

Hinweis: Die hier beschriebene Funktionalität wird durch Zugriffssteuerungen mit Benutzerkriterien ersetzt. Migrieren Sie zu Benutzerkriterien, um eine flexiblere und wiederverwendbare Möglichkeit zum Definieren von Zugriffssteuerungen zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Administration

Servicekatalog ermöglicht einem Administrator, den Servicekatalog zu konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikel verwalten** oder **Servicekatalog** > **Kategorien verwalten**an.
2. Öffnen Sie ein Element oder eine Kategorie, und konfigurieren Sie dann die zugehörigen Listen in dem Formular, um **„Verfügbar für Abteilung“ und „Verfügbar für Unternehmen“** hinzuzufügen.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um das Formularlayout zu speichern.
4. Öffnen Sie das Element oder die Kategorie, die Sie sichern möchten, und fügen Sie Unternehmen und Abteilungen zu zugehörigen Listen hinzu.

   Das Element oder die Kategorie ist nur für die aufgelisteten Unternehmen und Abteilungen verfügbar. Wenn keine Unternehmen oder Abteilungen aufgelistet sind, ist das Element oder die Kategorie für alle Unternehmen oder Abteilungen verfügbar.

Zugriff einschränken

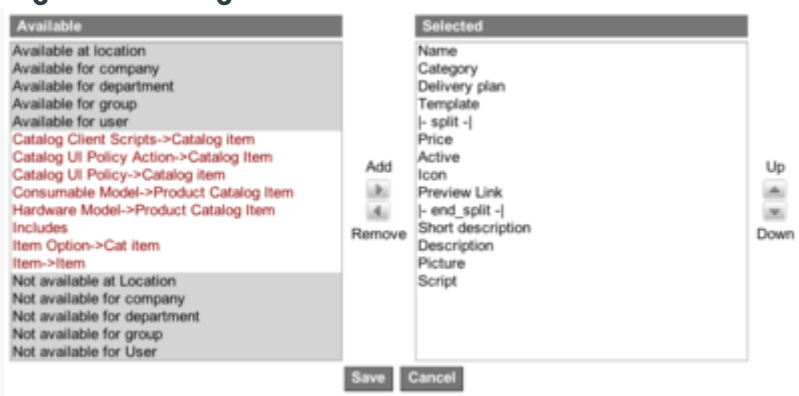
Servicekatalog ermöglicht einem Administrator, den Zugriff auf ein Servicekatalogelement oder eine Kategorie nach Unternehmen, Abteilung, Gruppe, Benutzer oder Standort zu gewähren oder zu verweigern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikel verwalten** oder **Servicekatalog** > **Kategorien verwalten**an.
2. Öffnen Sie das entsprechende Katalogelement oder die entsprechende Kategorie.
3. Konfigurieren Sie das Formular Um die entsprechende hinzuzufügen **Verfügbar** Oder **Nicht verfügbar** Listen.

Zugriffssteuerung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Fügen Sie die Unternehmen, Abteilungen, Gruppen, Benutzer oder Standorte zu der entsprechenden Liste hinzu.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugriff nach Rolle beschränken

Standardmäßig haben einzelne Katalogelemente und Kategorien keine Zugriffsbeschränkungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

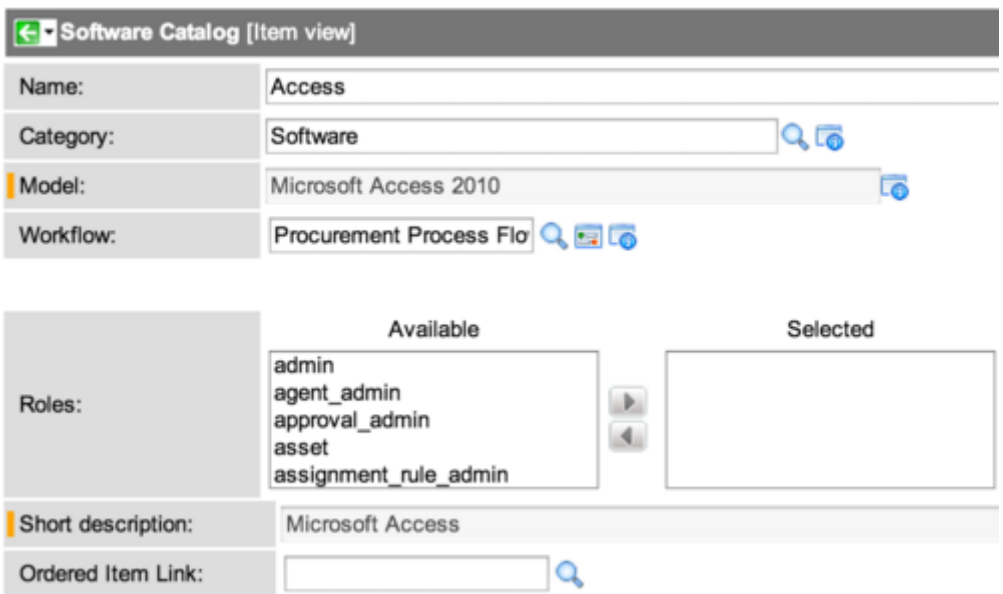
Administratoren können den Zugriff auf ein Servicekatalogelement oder eine Kategorie basierend auf der Rolle gewähren oder verweigern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikel verwalten** oder **Servicekatalog** > **Kategorien verwalten**an.
2. Öffnen Sie das entsprechende Katalogelement oder die entsprechende Kategorie.
3. Fügen Sie dem Feld **Rollen** die erforderlichen Rollen hinzu.

   Sie können bei Bedarf Konfigurieren Sie das Formular Oder ändern Sie in **Standardansicht** Um anzuzeigen **Rollen** Feld.

Gewährte Rollen



Zugriff durch Skripts beschränken

Servicekatalog Mit dieser Option können Sie den Zugriff auf ein Servicekatalogelement oder eine Kategorie mit einem benutzerdefinierten Skript steuern.

Vorbereitungen

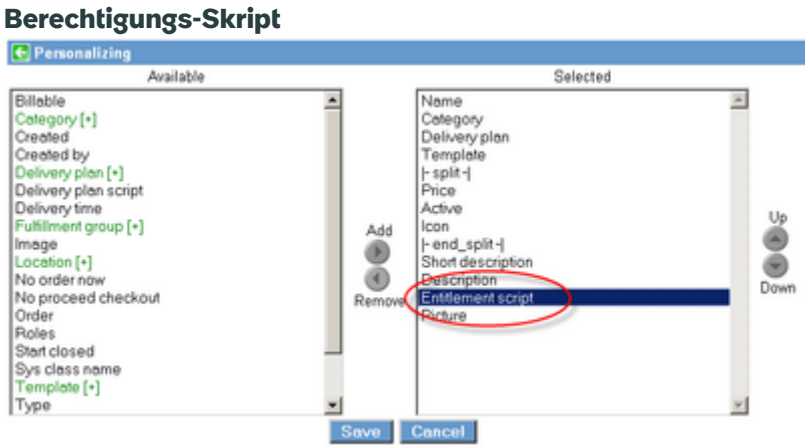
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikel verwalten** oder **Servicekatalog** > **Kategorien verwalten**an.
2. Öffnen Sie das entsprechende Katalogelement oder die entsprechende Kategorie.
3. Konfigurieren Sie das Formular Zum Hinzufügen von **Berechtigungsskript** Feld.



4. Geben Sie im Feld **Berechtigungs-Skript** das Skript für die Zugriffssteuerung ein.

   Beispielskripts:

   Das folgende Beispielskript gewährt Benutzern mit der Sprache Fr (Französisch) Zugriff auf ein Katalogelement namens French Blackberry:

```
gs.log ( 'Running Entitlement script for French Blackberry' ) ;

 if (gs. getUser ( ). getLanguage ( ) == 'fr' )
   answer = true ; else
   answer = false ;

answer ;
```

   Das folgende Beispielskript kann verwendet werden, um zwischen zwei Benutzerkategorien (eine mit Vollzugriff und eine mit eingeschränktem Zugriff) für den Servicekatalog zu unterscheiden:

```
var userid  = gs. getUserID ( ) ; var now_GR  = new GlideRecord ( 'sys_user' ) ;
now_GR. get ( 'sys_id' , userid ) ;

 if (now_GR. source )
   answer = true ; else
   answer = false ;

answer ;
```

   Berechtigungsskripts nach Rolle überschreiben

   a. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Eigenschaften**an.

   b. Geben Sie die Rollen ein, für die das Berechtigungs-Skript (Zugriff gewähren) in der Eigenschaft „Liste der Rollen (durch Kommas getrennt), die die normale

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechtigungsprüfung im Katalog überschreiben können.“ überschrieben werden soll. Die Rolle „itil“ bedeutet, dass die itil-Rolle jedes Katalogelement bestellen kann, auch wenn dieses durch Berechtigungsbeschränkungen geschützt ist.

Servicekatalog und CSDM

Die Servicekatalog Ermöglicht das Erstellen anderer Kataloge (z. B. Anforderungskatalog und Produktkatalog), die Selfservice-Möglichkeiten in dem Kanal bereitstellen, den Sie verwenden möchten, z. B. das Selfserviceportal, die mobile App oder Virtual Agent.

Diese Produktübersicht soll Ihnen dabei helfen, zu verstehen, wie Schlüsselentitäten von Servicekatalog mit dem Core-Framework der CSDM funktionieren.

Zugehörige Informationen

Wird Angewendet CSDM Richtlinien für Ihr Produkt – Produktansichten

Servicekatalog und CSDM-Tabellen

Servicekatalog verwaltet und verwendet CSDM-Tabellen. Mehrere ServiceNow-Produkte profitieren von Servicekatalog und fügen der Anwendung Mehrwert hinzu.

CSDM Von verwaltete Tabellen Servicekatalog

Die Servicekatalog Verwaltet hauptsächlich Business-Services in der Domäne „Verkaufen/Verbrauchen“. Technische Services werden auch in der Operate-Domäne von angezeigt Ereignismanagement.

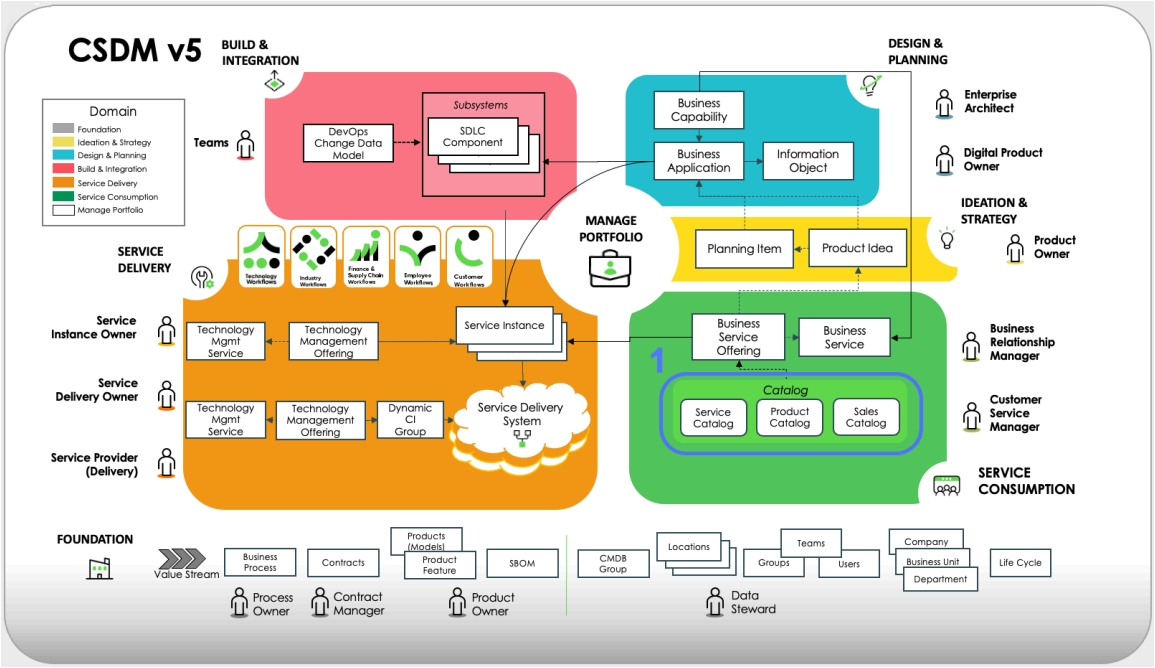
Die Servicekatalog Verwaltet die Katalogelementtabelle [sc_Cat_item]. Die Tabelle „Katalogelement“ erstellt Anforderungen in Anforderungsmanagement. Die Anforderungen verfügen normalerweise über einen automatisierten, halbautomatisierten oder Business-Workflow zur Erfüllung der Anforderung, der aus Genehmigungen und Aufgaben bestehen kann. Wenn Teil von Service-Portfoliomanagement, Die CIs sind Serviceangeboten zugeordnet. Wenn Sie ein Katalogelement verknüpfen, können Sie die Anforderungsaktivität für alle Katalogelemente nachverfolgen, die einem Serviceangebot zugeordnet sind. Ein Angebot kann mehrere Katalogelemente haben.

Die CIs können Folgendes umfassen:

- PC-Hardware-Element (pc_Hardware_Cat_item): Übermittelt Hardware-Asset-Anforderungen, die in enthalten sind Asset-Management Workflows.
- PC-Softwareelement (pc_Software_Cat_item): Übermittelt Software-Asset-Anforderungen, die in enthalten sind Asset-Management Workflows.
- Datensatzersteller (sc_Cat_item_Producer): Übermittelt Anforderungen oder generiert andere Datensätze als Anforderungsmanagement-Tabellen für Services, die nicht vom Anforderungsmanagement betreut werden (z. B. HR-Fälle, Facility-Anforderungen oder Anfragen an die Rechtsabteilung).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM Von verwaltete Tabellen Servicekatalog



CSDM Von verwendete Tabellen Servicekatalog

1. Tabellen für Konfigurationselemente [cmdb_ci*]
2. Serviceangebotstabelle [sc_Cat_item_subscribe]
3. Anwendungsservice-Tabelle [cmdb_ci_Service_Discoverte]
4. Produktmodelltabellen [cmdb_model]

Hinweis: Die folgenden Legacy-Elemente CMDB Beziehungen, die einmal Zugriff auf Katalogelemente gewährt haben, werden nicht mehr unterstützt. Um Zugriff zu gewähren, verwenden Sie die neuen Beziehungen, die in der Tabelle aufgeführt sind.

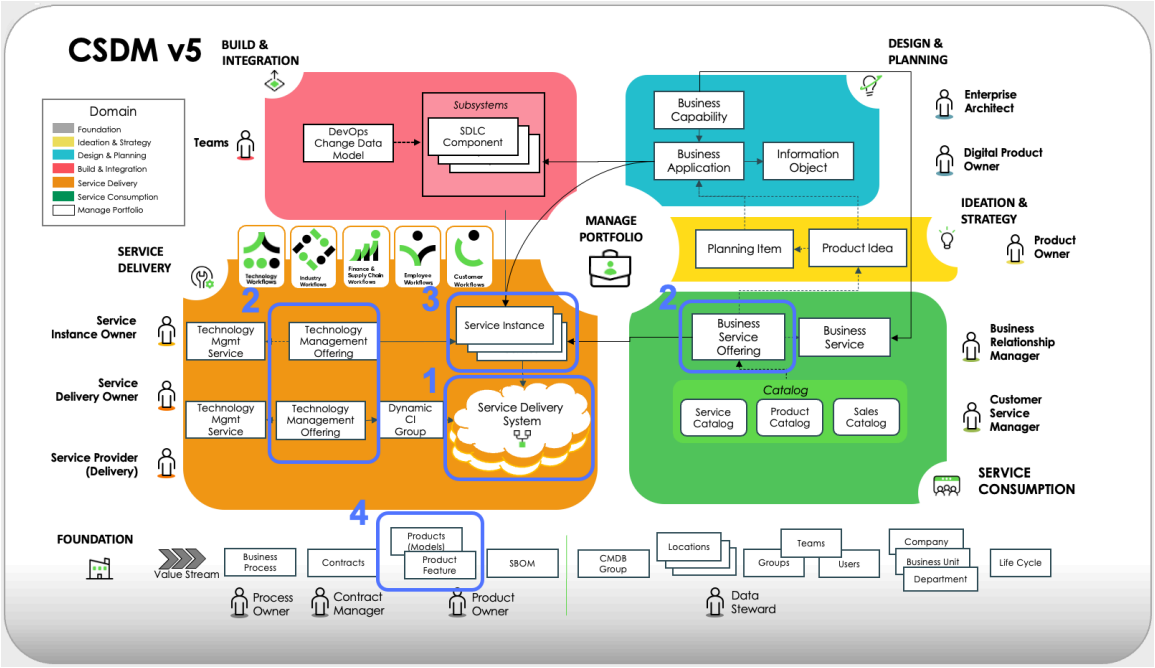
Beziehungstabellen

CMDB Tabelle	Beziehungstabelle für Katalogelement	Neue Beziehung, die stattdessen verwendet werden soll
Benutzer (sys_user)	sc_Cat_item_user_mtom, sc_Cat_item_user_no_mtom	Anwenderkriterien
Gruppe (sys_user_Group)	sc_Cat_item_Group_mtom, sc_Cat_item_Group_no_mtom	Anwenderkriterien
Abteilung (cmn_Department)	sc_Cat_item_dept_mtom, sc_Cat_item_dept_no_mtom	Anwenderkriterien
Standort (smn_location)	sc_Cat_item_location_mtom, sc_Cat_item_location_no_mtom	Anwenderkriterien
Unternehmen (Core_Company)	sc_Cat_item_Company_mtom, sc_Cat_item_Company_no_mtom	Anwenderkriterien

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM Von verwendete Tabellen Servicekatalog



Produkte, die von profitieren Servicekatalog

Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement)

Verknüpft Katalogelemente mit Serviceangeboten. Ermöglicht Serviceverantwortlichen das Erstellen und Verwalten von Katalogelementen und bietet mehr Einblick in die Serviceangebote.

Hardware Asset Management und Software Asset Management

Mit dem Selfservice-Katalog können Sie ein Asset bestellen und die Servicebereitstellung nachverfolgen.

Human Resources (HR)

Stellt den Ersteller (Datensatzersteller) von HR-Fällen bereit und zeigt den Datensatzersteller in den relevanten Selfservice-Katalogen (z. B. Portal, Mobile und Virtual Agent) an.

Kundenservice-Management (CSM)

Stellt den Ersteller (Datensatzersteller) von Kundenservicefällen bereit und zeigt den Datensatzersteller in den relevanten Selfservice-Katalogen an (z. B. Selfservice-Portal, Mobile und) Virtual Agent).

Servicekatalog – Anwendungsfall

Sie können anwenderdefinierte Kataloge erstellen, in denen Sie Elemente wie einen bestimmten Service oder ein bestimmtes Produkt anfordern können. Mit diesem Anwendungsfall CSDM Stellt bereit Servicekatalog Verbindung mit den Serviceangeboten und Services.

Servicekatalog – Anwendungsfall

Kataloge enthalten Katalogelemente und sind die Ausgangspunkte für den Zugriff auf verfügbare Services. Anforderungskataloge und Produktkataloge sind zwei der anwenderdefinierten Kataloge, die Sie aus erstellen können Servicekatalog. Details finden Sie unter Servicekatalog.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Anforderungskatalog ist eine Liste von geschäftlichen und technischen Produkten, Services, Optionen für Servicezusagen und Angeboten, die Sie bestellen können.

- A Produktkatalog Ist eine Reihe von Informationen zu einzelnen Modellen. Ein Modell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Assets. Asset-Manager verwenden Produktkatalog Als zentrales Repository für Modellinformationen.

Hauptfunktionen des Anwendungsfalls für Servicekatalog

Digital-Portfoliomanagement (DPM) Verwendet CSDM Framework zum Navigieren im Serviceportfolio. Sie können dann das Serviceportfolio verwenden, um die Services und die zugehörigen Serviceangebote, Katalogelemente, abhängige Elemente, Abhängigkeiten, Metrik-Rollups zu suchen. Kosten und Initiativen. Die zugehörigen Metriken werden mit zusammengefasst CSDM Framework mit den zugehörigen Tabellen.

Katalogelemente

Ein Katalogelement ist ein Element oder ein Service, den Sie aus dem Katalog anfordern können. Ein Service kann mehrere Katalogelemente enthalten. Katalogelemente werden im Katalogportal aufgelistet und sind für die Anwender verfügbar, die sie benötigen (entweder durch Abonnement oder Auftragsverantwortung). Jedes Katalogelement ist mit einem Serviceangebot verknüpft.

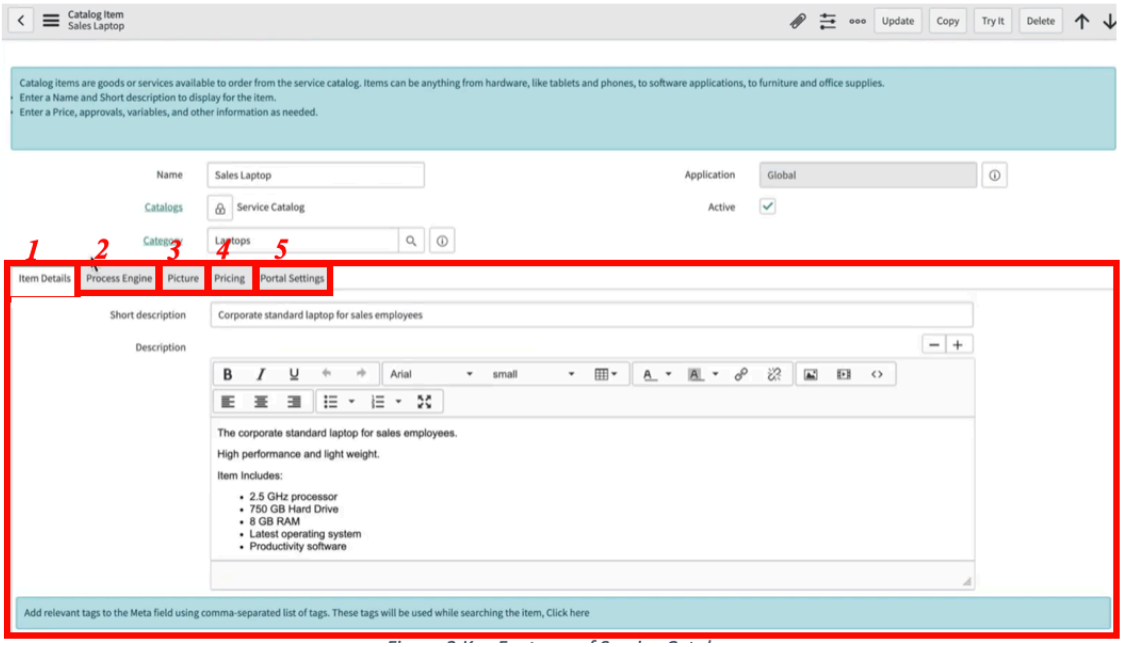
Das Formular „Katalogelement“ enthält die folgenden Registerkarten.

- Elementdetails: Beschreibung des Katalogelements.
- Prozess-Engine: Der definierte Prozess, der zur Erfüllung der Katalogelementanforderung verwendet wird.
- Bild: Bild, das zur Darstellung des Katalogelements verwendet wird, wenn es im Katalog angezeigt wird.
- Preise: Preisdetails für das Katalogelement.
- Portaleinstellungen: Bietet bestimmte Einstellungen für die Interaktion mit dem Katalogelement im Katalogelement.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“



Produktkatalog – Anwendungsfall

Verwenden Sie Produktkatalog Dient zum Festlegen von Informationen zu einem Produktmodell. Produktmodelle sind bestimmte Versionen oder Konfigurationen eines Assets. Asset-Manager verwenden Produktkatalog Als zentrales Repository für Modellinformationen.

Detailliert und gut gepflegt Produktkatalog Kann sich mit abstimmen Servicekatalog, Asset, Beschaffung, Anforderung, Vertrag, und Lieferanteninformationen. Modelle, die in veröffentlicht wurden Produktkatalog Werden automatisch im veröffentlicht Servicekatalog. Die Servicekatalog Enthält Informationen zu Waren (Modellen) und Services. Wenn das Modell von mehreren Lieferanten verfügbar ist, kann ein Modell mehrfach aufgeführt werden. Modelle sind in enthalten Asset-Management.

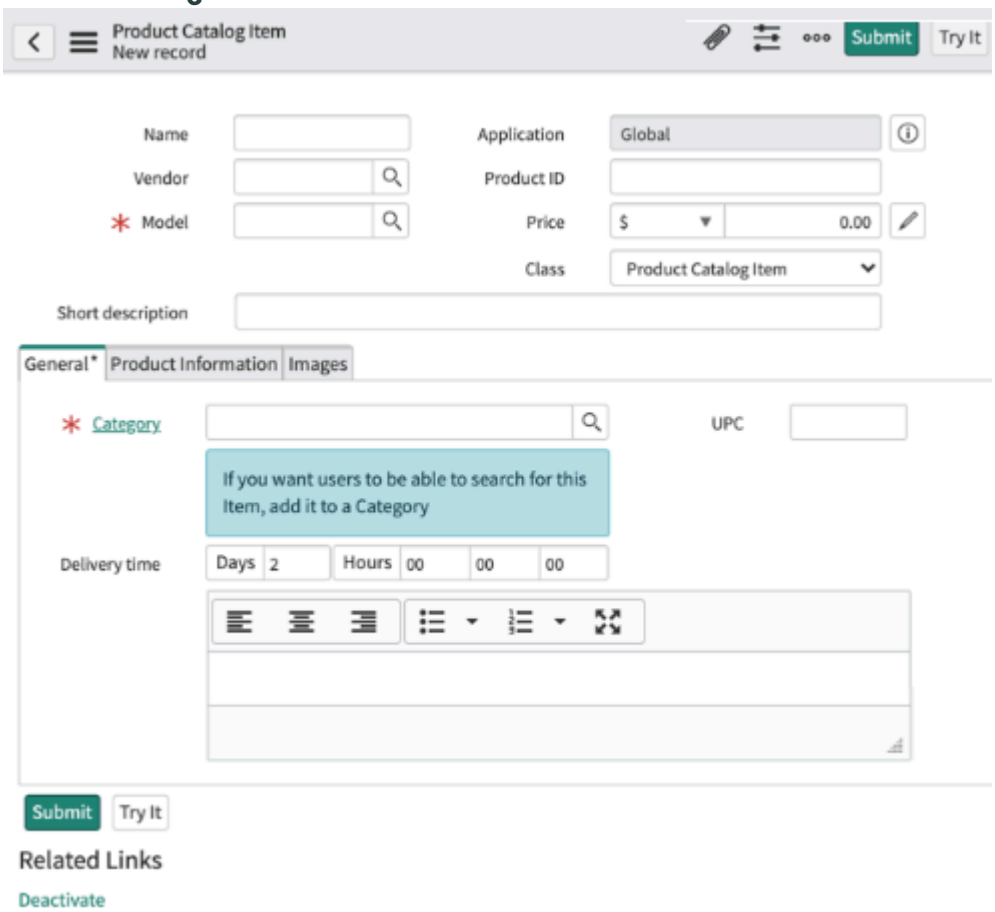
Hauptfunktionen des Anwendungsfalls für Produktkatalog

Mit diesem Anwendungsfall können Sie Hardware- und Softwareproduktinformationen als Elemente in einfügen Produktkatalog.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produktkatalog Elemente



Ergebnisse von Produktkatalog Anwendungsfall

Die CSDM Das Framework stellt sicher, dass Produktmodelle im Katalog verfügbar sind und dass Prozesse für die Nutzung der Modelle definiert sind.

Überlegungen zu Servicekatalog

Berücksichtigen Sie bei der Implementierung des CSDM-Frameworks die folgenden Punkte.

- Die Produktkatalog Baut auf auf Servicekatalog. Produktkataloge geben die Produktmodelle an, die zur Verwendung verfügbar sind. Produktspezifische Attribute werden in jedem Katalogelement erfasst. Sie können Produktkataloge für jede Art von Produkten in Ihrem Portfolio erstellen.
- Sie können Katalogtypen erstellen, die die Typen der angebotenen Produkte und Services widerspiegeln.

Wird erstellt Servicekatalog Assistent

Servicekatalog Assistenten helfen Ihnen, Assistentenerfahrungen wie mehrstufige Experiences zu erstellen.

Vorbereitungen

Servicekatalog Assistenten sind besonders nützlich, wenn die erforderliche Eingabe groß und komplex ist, da der Assistent der anfordernden Person eine Schritt-für-Schritt-Experience bietet und auch einen Seitenbereich bietet, in dem kontextbezogene Hilfe bereitgestellt wird. Ein Visumsantrag ist ein gutes Beispiel dafür Servicekatalog Assistenten können

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verwendet werden, da die Daten in Schritten angezeigt werden müssen, z. B. persönliche Details, Schulungsdetails usw.

Voraussetzungen zum Erstellen Servicekatalog Assistenten:

- Stellen Sie sicher, dass entweder ein zusammengesetzter Datensatzersteller oder ein Datensatzersteller eingerichtet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller anlegen.
- Die **Optionen speichern** Feld muss den Wert haben **Im Ziel speichern** Im zusammengesetzten Datensatzersteller oder Datensatzersteller, damit der Assistent Datensätze erstellen kann.
- Die **Bearbeitung zulassen** Die Option muss im Formular „zusammengesetzter Datensatzersteller“ oder „Datensatzersteller“ ausgewählt werden, damit Datensätze im Assistenten bearbeitet werden können.

Erforderliche Rolle: Wizard_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Servicekatalog Der Assistent ist als Komponente in UI Builder (UIB) verfügbar. Sie können damit geführte Experiences erstellen, die von zusammengesetzten Datensatzerstellern oder Datensatzerstellern unterstützt werden. Mit können Sie Assistenten-Experiences mit mehreren Schritten erstellen Servicekatalog Assistent.

Servicekatalog Assistenten werden in diesen Modi verwendet:

- **Normal** Modus: Zum Erstellen von Datensätzen in der im Datensatzersteller konfigurierten Tabelle oder dem zusammengesetzten Datensatzersteller, der dem Assistenten zugeordnet ist.
- **Vorlage** Modus: Zum Erstellen einer Vorlage, in der Administratoren einige Daten vordefinieren und Schutzmaßnahmen bereitstellen können, um die Erstellung von Datensätzen zu optimieren und zu personalisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Servicekatalog-Assistenten** > **Assistenten verwalten**, Und klicken Sie auf **Neu** Um einen neuen Assistenten zu erstellen.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Servicekatalog Assistentenformular

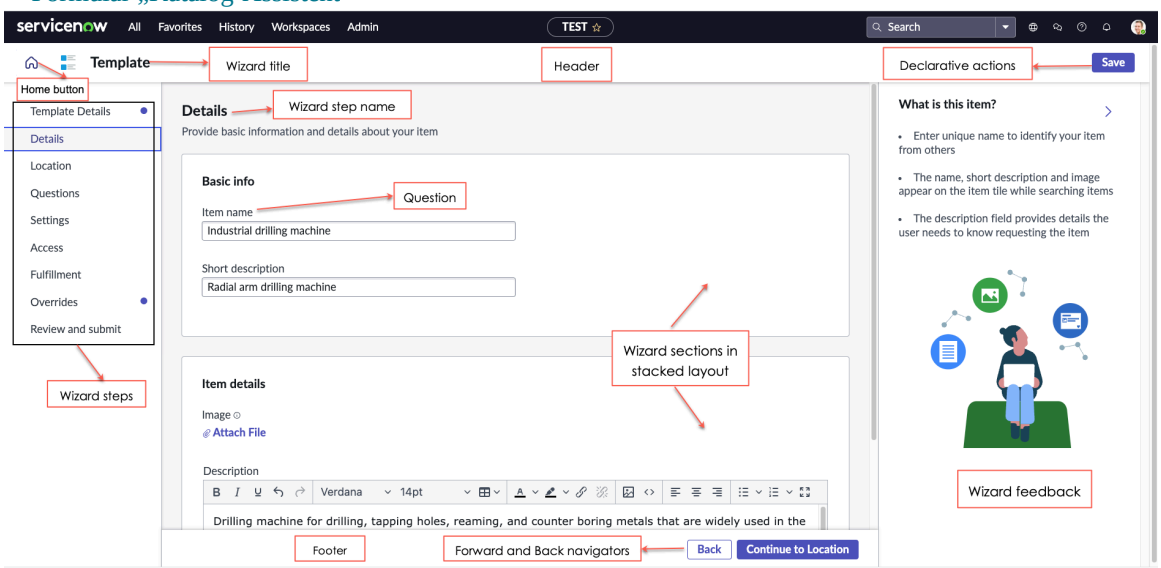
Feld	Beschreibung
Name	Name des Assistenten.
Typ	Der Assistent verwendet einen zusammengesetzten Datensatzersteller oder Datensatzersteller.
Hersteller	Referenz des zusammengesetzten Datensatzerstellers oder Datensatzerstellers.
Verfügt über Feedback-Bereich	Option zum Festlegen, ob der Assistent über einen Feedback-Bereich verfügt.
Layout [Gestapelt/Mit Registerkarten]	Das Rendern von Assistentenschritten kann entweder gestapelt oder im Layoutmodus mit Registerkarten erfolgen.
Titel	Titel des Assistenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Titel kann auch dynamisch auf den zusammengesetzten Datensatzersteller oder Datensatzersteller-Variablen verweisen, indem die Syntax ${variable} verwendet wird.
Speichern aktivieren	Speichern Sie den Assistenten bei jedem Schritt-Change automatisch.
Überprüfungsschritt anzeigen	Der Schritt Überprüfen und übermitteln wird angezeigt, um die Assistentenschritte und Feldwerte zusammenzufassen.
„Absenden" beim letzten Schritt anzeigen	Wenn **Wahr** , **Übermitteln** Schaltfläche wird im letzten Schritt angezeigt.
Schrittbezeichnung überprüfen	Bezeichnung des Schritts „Überprüfen und übermitteln".

Für weitere Informationen zu Feldern, Schritten, Abschnitten oder Fragen zu Servicekatalog Assistent, siehe Folgendes:

- Fügen Sie einem Katalogelementassistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzu
- Formular „Katalog-Assistent"

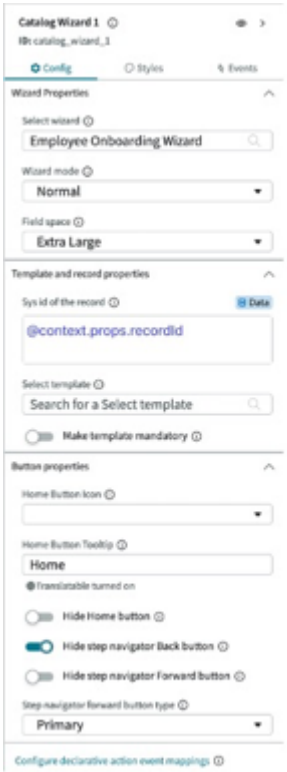


Nachdem Sie die Feldwerte eingerichtet haben, wird der resultierende Assistent mit den Schritten, dem Layout, den Bezeichnungen und anderen Elementen wie folgt angezeigt:

Elemente eines Servicekatalog-Assistenten

3. Richten Sie die Komponenteneigenschaften des Katalogassistenten mithilfe der UI Builder-Komponenten (UIB) ein. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen UI Builder Seiten mit Komponenten .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



a. **Wählen Sie Assistent** : Wählen Sie den Assistenten aus, für den Sie die Experience erstellen (Sie können den Assistenten auswählen, den Sie im vorherigen Schritt erstellt haben).

b. **Assistentenmodus** : Wählen Sie den Modus für diese Experience aus.

c. **Feldbereich** : Geben Sie den Abstand an, der zwischen Feldern im Assistenten angezeigt werden soll. Die möglichen Werte sind **Klein** , **Mittel** , **Groß** , Und **Sehr Groß** .

d. **SYS_ID des Datensatzes** : Im normalen Modus die sys_ID des Datensatzes, der vom Assistenten bearbeitet oder erstellt wird. Im Vorlagenmodus die sys_ID der Vorlage, die bearbeitet wird.

e. **Wählen Sie die Vorlage aus** : Wählen Sie die Vorlage aus, die auf den Assistenten angewendet werden muss. Die **Wählen Sie Vorlage Aus** Die Option gilt nur im normalen Modus.

f. **Vorlage als obligatorisch festlegen** : Wenn **Wahr** , Die Bereitstellung einer Vorlage ist zum Erstellen von Datensätzen obligatorisch und gilt nur im normalen Modus.

g. **Symbol für Startschaltfläche** : Wählen Sie ein Symbol aus, das anstelle des Startsymbols angezeigt wird.

h. **Schaltfläche „Startseite“ ausblenden** : Wenn **Wahr** , **Startseite** Die Schaltfläche ist im Assistenten ausgeblendet.

i. **Blenden Sie die Schaltfläche „zurück“ des Schrittnavigators aus** : Wenn **Wahr** , Blendet aus **Zurück** Schaltfläche in der Fußzeile des Assistenten.

j. **Blenden Sie die Vorwärts-Schaltfläche des Schrittnavigators aus** : Wenn **Wahr** , Blendet aus **Weiterleiten** Oder **Fahren Sie Fort** Schaltfläche in der Fußzeile des Assistenten.

k. **Typ der Vorwärts-Schaltfläche des Schrittnavigators** : Geben Sie den Schaltflächentyp für an **Weiterleiten** Schaltfläche in der Fußzeile des Assistenten. Die möglichen Werte sind **Primär** Oder **Sekundär** .

Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Komponenten Auf der Website der Entwicklerdokumentation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie deklarative Aktionen für Servicekatalog Assistenten

Erstellen und konfigurieren Sie deklarative Aktionen, damit Administratoren Schaltflächen (Assistentenaktionen) in konfigurieren können Servicekatalog Assistenten.

Vorbereitungen

Es gibt zwei Arten von deklarativen Aktionen für Katalog-Assistenten:

- UXF-Clientaktion: Erstellen Sie deklarative Aktionen, und ordnen Sie eine Aktion einem Ereignis-Handler auf UIB-Seitenebene zu. Verwenden Sie diese Option, wenn Sie Ereignisse auf UIB-Ebene behandeln müssen, z. B. das Öffnen eines Dialogfelds oder das Öffnen eines anderen Katalogassistenten usw.
- Client-Skript: Verwenden Sie ein Client-Skript, das bei einem Klick auf eine Schaltfläche ausgeführt wird. Verwenden Sie diese Option, wenn Sie g_Form-Felder des zusammengesetzten Datensatzerstellers bearbeiten müssen, die mit dem Katalogassistenten verknüpft sind.

Das Katalogassistentenmodell ist das deklarative Aktionsmodell für den Katalogassistenten, das über die Modellfelder verfügt, die die Eigenschaften des Assistenten definieren. Verwenden Sie diese Felder, um zu definieren, was die Nutzlast enthalten kann (für den Typ „UXF-Clientaktion“), oder definieren Sie Bedingungen für die Schaltflächenanzeige im Assistenten. Jeder Assistent muss das Katalogassistentenmodell verwenden, um deklarative Aktionen zu erstellen.

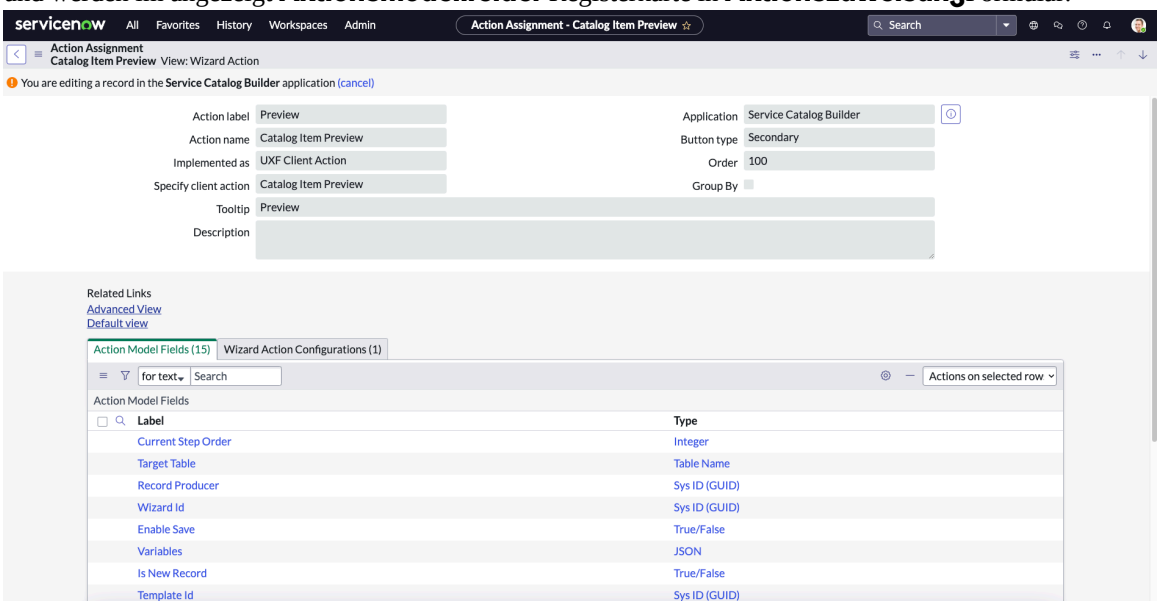
Erforderliche Rolle: Wizard_admin, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Servicekatalog-Assistenten > Deklarative Aktionen Des Katalogassistenten**an.

   Wichtig: Verwenden Sie diesen Navigationspfad nur, um deklarative Aktionen zu erstellen. Dieser Pfad legt die Felder richtig fest, wenn das Formular für deklarative Aktionen geladen wird.

2. Klicken Sie Auf **Neu** Dient zum Erstellen einer neuen deklarativen Aktion.
3. Geben Sie Den Katalog-Assistenten An **Aktionsmodellfelder** Dient zum Erstellen von Nutzlasten. Die Aktionsmodellfelder sind standardmäßig für deklarative Aktionen des Katalogassistenten verfügbar und werden im angezeigt **Aktionsmodellfelder** Registerkarte in **Aktionszuweisung**Formular.



Automatische Übersetzung

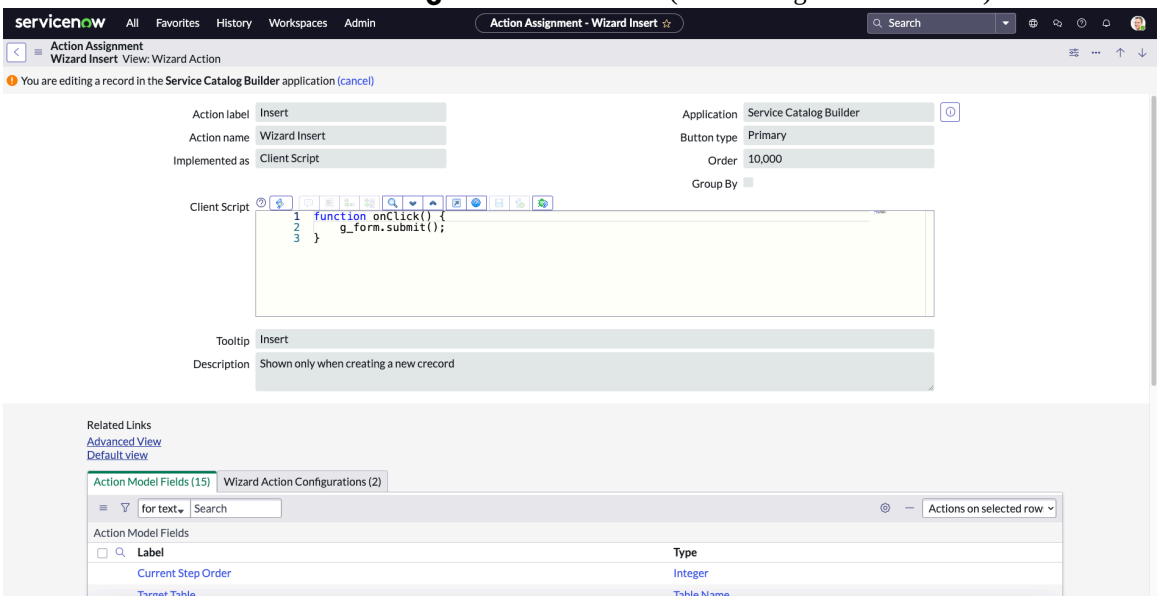
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Aktionsmodellfelder“

Feld	Beschreibung
Aktuelle Schrittreihenfolge	Reihenfolge des aktuell ausgewählten Schritts.
Zieltabelle	Zieltabelle des Datensatzerstellers oder zusammengesetzten Datensatzerstellers, die vom Assistenten verwendet wird.
Datensatzersteller	SYS_ID des Datensatzerstellers oder zusammengesetzten Datensatzerstellers, der vom Assistenten verwendet wird.
Assistenten-Id	SYS_ID des Assistenten.
Speichern aktivieren	Wert von **Aktivieren Sie Speichern** Feld im Assistentendatensatz.
Variablen	Objekt mit Name und Wert für zusammengesetzte Datensatzerstellervariablen, die dem Assistenten zugeordnet sind.
Ist Neuer Datensatz	Der Wert ist **Wahr** Beim Erstellen eines neuen Datensatzes mit dem Assistenten.
Vorlagen-ID	SYS_ID der auf den Assistenten angewendeten Vorlage.
Hat Überprüfungsschritt	Der Wert von **Hat Überprüfungsschritt** Feld im Assistentendatensatz.
Ist Letzter Schritt	Gibt an, ob es sich um den letzten Schritt des Assistenten handelt. Der letzte Schritt hängt nicht von der Reihenfolge ab und kann sich dynamisch ändern, basierend auf Client-Skripting oder UI-Richtlinien des Assistenten.
Formular Geändert	Der Wert ist **Wahr** Wenn der Assistent nicht gespeicherte Änderungen enthält.
Wird Übermittelt	Der Wert ist **Wahr** Wenn eine Übermittlung des Assistenten ausgeführt wird.
Modus	Modus, in dem der Assistent ausgeführt wird (Vorlagen- oder Normalmodus).
Zieldatensatzdaten	Nicht zutreffend (dieses Feld wird nicht verwendet).
Datensatz-ID	SYS_ID des Datensatzes, der vom Assistenten erstellt oder bearbeitet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Aktionsbezeichnung**Link für eine Aktion (z. B. Einfügen oder Löschen).



Formular „Aktionszuweisung“

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Anzeigenbezeichnung für die Schaltfläche im Assistenten.
Aktionsname	Bezeichner für die Aktion.
Implementiert als	UXF-Clientaktion oder Clientskript für deklarative Assistentenaktionen.
Client-Aktion angeben	Die Nutzlastdefinition, wenn **Implementiert als** Ist die UXF-Clientaktion.
Clientskript	Wenn **Implementiert als** Feldwert ist Client-Skript. Dieser Wert muss angegeben werden. **Wichtig:** Sie können nur die Variablen im CRP verwenden, die mit dem Assistenten verknüpft sind.
Tooltip	Tooltip für die Schaltfläche.
Schaltflächentyp	Mögliche Werte sind **Primär** Oder **Sekundär** .
Reihenfolge	Sequenz, in der die Schaltfläche angezeigt wird.
Gruppieren nach	Option, die ausgewählt werden muss, wenn die Schaltfläche Teil einer Gruppe ist.
Gruppe	Die Gruppe, zu der die Schaltfläche gehört, für **Gruppieren Nach** Option. Gruppierte Schaltflächen werden im Assistenten als Split-Schaltfläche angezeigt.
Geskriptete Clientbedingungen	Die Bedingungen, die während der Schaltflächenanzeige ausgewertet werden sollen. Beispiel: `Modus==„Vorlage“&&variables.var==„xxxx“` .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird standardmäßig nicht im Formular angezeigt.

5. Klicken Sie Auf **Übermitteln** Zum Erstellen der Assistentenaktion.
6. Navigieren zu **Servicekatalog-Assistenten** > **Konfigurationen der Aktionen des Katalogassistenten** Und klicken Sie auf **Neu** .
   Erstellen Sie einen Konfigurationsdatensatz für die Assistentenaktion, damit Sie die deklarative Aktion in einem Assistenten verwenden können. Geben Sie die folgenden Felder in das Formular ein.

Konfigurationsdatensatz der Assistentenaktion

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des Konfigurationsdatensatzes der Assistentenaktion.
Deklarative Aktion	Wählen Sie eine deklarative Aktion aus, die mit dem Katalogassistenten-Modell erstellt wurde.
Gilt für	Der Assistentenmodus, in dem diese Aktion angezeigt werden soll. Die Werte sind **Normaler Modus** , **Vorlagenmodus** , Oder **Alle** (Beide Modi).
Global	Diese Aktionskonfiguration gilt für alle Assistenten, unabhängig davon, ob sie einem bestimmten Assistenten zugeordnet ist oder nicht. **Hinweis:** Die globalen Aktionen **Speichern** Und **Übermitteln** Sind standardmäßig verfügbar.
Überlauf	Die Schaltfläche wird als Teil des Überlaufmenüs angezeigt.
Speichern erzwingen	Speichert den Assistenten, wenn Feldwerte im Assistenten aktualisiert wurden, bevor die Aktion ausgelöst wird.
Überschreibung der Bezeichnung	Geben Sie eine Bezeichnung ein, um die in der deklarativen Aktion angegebene Bezeichnung zu überschreiben.
Überschreibung des Schaltflächentyps	Der von der deklarativen Aktion angegebene Schaltflächentyp wird überschrieben.

7. Navigieren zu **Katalog-Assistent** > **Assistenten verwalten**an.

Um eine deklarative Aktion als Schaltfläche im Assistenten anzuzeigen, ordnen Sie die Konfiguration der Wizard-Aktion dem Katalog-Assistenten zu.

Öffnen Sie den Assistenten, dem Sie die deklarative Aktion hinzufügen möchten. Verwenden Sie die zugehörige Liste **Konfigurationen Der Assistentenaktionen** Dient zum Erstellen eines Zuordnungsdatensatzes zwischen dem Assistenten und der Konfiguration der Assistentenaktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie Auf **Neu** Dient zum direkten Erstellen einer neuen Konfiguration.

b. Klicken Sie Auf **Bearbeiten** Dient zum Anhängen einer vorhandenen Konfiguration, um einen Zuordnungsdatensatz zwischen dem Assistenten und der Konfiguration zu erstellen. Der Zuordnungsdatensatz verfügt auch über einen Umschalter zum Ausblenden einer bestimmten Aktion.

c. Schalten Sie ein/aus **Aktion ausblenden** Feld auf „wahr“, um eine bestimmte Aktion auszublenden.

> **Tipp:** Schaltflächen mit globalen Konfigurationen sind im Assistenten standardmäßig verfügbar. Um eine globale Aktion in einem Assistenten auszublenden, ordnen Sie die globale Konfiguration dem Assistenten zu, und legen Sie fest **Aktion Ausblenden** Auf „wahr“.

Weitere Informationen zu Katalogassistenten finden Sie unter Wird erstellt Servicekatalog Assistent.

8. Verwenden Sie **Konfigurieren Sie Ereigniszuordnungen für deklarative Aktionen** Aktion für **Konfiguration** Registerkarte von UI Builder.
Ereigniszuordnungen für deklarative Aktionen konfigurieren gilt nur für den UXF-Client-Aktionstyp der deklarativen Aktion. Erstellen Sie einen Ereignis-Handler auf Seitenebene, ordnen Sie die deklarative Aktion dem Ereignis-Handler auf Seitenebene zu, und geben Sie die Nutzlast an. Weitere Informationen zum Binden von Ereignissen an deklarative Aktionen in UI Builder finden Sie unter Binden Sie ein Ereignis an eine deklarative Aktion .

Integration Servicekatalog

Sie können integrieren Servicekatalog Mit anderen Anwendungen, z. B. Serviceportal Und Mitarbeiter-Center.

Servicekatalog integrieren

- Übermitteln Sie Anforderungen für Service- und Produktangebote mithilfe von Katalogelementen aus der Mitarbeiter-Center.
- Konfigurieren Sie eine verbesserte Version des Katalogs. Anpassen Serviceportal Wo Ihre Kunden Katalogelemente wie Service- und Produktangebote anfordern können.
- Verwenden Sie ein Mobilgerät, und verfolgen Sie Anforderungs- und Genehmigungs-Flows von Servicekatalog.
- Konfigurieren Sie ein Katalogelement oder einen Datensatzersteller, um eine Universal-Anforderung zu erstellen, wenn eine Anforderung übermittelt wird.
- Entwerfen Sie eine Themenkonversation in Virtual Agent Durch Einbeziehen wiederverwendbarer Themenblöcke zum Ausführen von Aufgaben zur Anforderungsübermittlung.

Servicekatalog In Mitarbeiter-Center Portal

Mitarbeiter können Anforderungen für Service- und Produktangebote mithilfe von Katalogelementen aus übermitteln Mitarbeiter-Center Portal.

ServiceNow® Mitarbeiter-Center Bietet Mitarbeitern eine zentrale und einheitliche Portal-Experience, um Informationen zu finden und Services in verschiedenen Abteilungen anzufordern, einschließlich HR, IT, Rechtsabteilung, Arbeitsplatz, und Beschaffung. Mit dem Framework für Inhaltstaxonomie können Sie die Standard-IT-Taxonomie ändern, um Ihre Katalogelemente als Inhalt in den Themen oder untergeordneten Themen einzubeziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Aktivieren Servicekatalog Auf der Mitarbeiter-Center Portal, stellen Sie sicher, dass Sie Folgendes haben ServiceNow Installierte Anwendungen und Plugins:

- Mitarbeiter-Center Plugin (sn_ex_sp)
- Plugin „Employee Experience Taxonomy“ (sn_ect)

IT-Taxonomie ein Mitarbeiter-Center

Die Taxonomie des Basissystems (Mitarbeiter) wird installiert, wenn Sie das Plugin „Employee Experience Taxonomy“ installieren. Zum Bereitstellen von Katalogelementen ist die folgende IT-Taxonomiestruktur standardmäßig unter der IT-Taxonomie verfügbar:

1. **Hardware**
2. **Software**
3. **Netzwerk**
4. **Durchsuchen**

Ordnen Sie ein Katalogelement in einem Taxonomiethema zu Mitarbeiter-Center

Ordnen Sie Ihre vorhandenen und neuen Katalogelemente, Knowledge Base-Artikel und Quick-Links den entsprechenden Taxonomiethemen zu, damit die Katalogelemente in verfügbar sind Mitarbeiter-Center Als Inhalt in den Themen oder untergeordneten Themen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen Ihre Katalogelemente zuordnen, die Sie in anzeigen möchten Mitarbeiter-Center Mit einem Taxonomiethema.

Standardmäßig stellt die Anwendung Mitarbeiter-Center mitarbeiterorientierte Taxonomie und Themen zu Taxonomie für IT, HR, Arbeitsplatz, Rechtsabteilung und Beschaffung bereit. Sie können die Standard-IT-Taxonomie verwenden, um Ihre Katalogelemente zuzuordnen, oder Sie können eine Taxonomie klonen, um eigene Ergänzungen oder Änderungen an der Standardthemenstruktur vorzunehmen, die Ihren Anforderungen entsprechen. Informationen zum Klonen einer Taxonomie finden Sie in den Schritten, die im erwähnt werden Taxonomie für Mitarbeiterinhalte klonen Thema.

Sie können Ihre vorhandenen oder neuen Katalogelemente auch direkt über die Inhaltstaxonomie einem Taxonomiethema zuordnen. Informationen zum Zuordnen Ihrer vorhandenen oder neuen Katalogelemente zu einem Taxonomiethema finden Sie in den Schritten, die im aufgeführt sind Verknüpfen Sie verbundene Inhalte mit einem Thema Thema.

Weitere Informationen zur einheitlichen Taxonomie finden Sie unter Einheitliche Taxonomie für Mitarbeiter-Center .

Zum Zuordnen eines Katalogelements aus dem Servicekatalog:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *`Servicekatalog`* > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie das Element aus, das Sie einem Taxonomiethema zuordnen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste zugewiesene Themen auf **Hinzufügen** .
4. Wählen Sie die Basistaxonomie aus der aus **Taxonomie** Liste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie beispielsweise das entsprechende Thema aus **IT** .
6. Wählen Sie das entsprechende untergeordnete Thema aus der Themenliste aus.
   Um beispielsweise einen Laptop hinzuzufügen, wählen Sie aus **Hardware** , Und dann **Computer** .
7. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnis
Das Katalogelement ist dem ausgewählten Taxonomiethema zugeordnet und wird im angezeigt Mitarbeiter-Center.

Aktivieren Sie die Optionen „Einkaufswagen“ und „zur Wunschliste hinzufügen“ in Mitarbeiter-Center

Ändern Sie die Hauptmenükonfiguration von Mitarbeiter-Center Zum Bereitstellen der Optionen „Einkaufswagen“ und „zur Wunschliste hinzufügen“ beim anfordern von Katalogelementen.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie die Wunschlistenfunktion für den Katalog. Informationen zum Aktivieren der Wunschliste finden Sie unter Katalogelemente auf einer Wunschliste speichern.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Menüoptionen „Einkaufswagen“ und „zur Wunschliste hinzufügen“, die standardmäßig im verfügbar sind Serviceportal Sind in nicht verfügbar Mitarbeiter-Center. Sie müssen diese Optionen in aktivieren Mitarbeiter-Center Damit Mitarbeiter Katalogelemente dem Einkaufswagen und der Wunschliste hinzufügen können.

Wenn diese Funktionen nicht erforderlich sind, sollten Sie diese Optionen in deaktivieren Servicekatalog Für eine nahtlose Experience in Mitarbeiter-Center. Zum Aktivieren oder Deaktivieren der Einkaufswagenoption in Servicekatalog Führen Sie die ersten drei Schritte aus, die im erwähnt werden Aktivieren Sie das Einkaufswagen-Widget Thema und für Informationen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Wunschlistenoption in Servicekatalog, Siehe Katalogelemente auf einer Wunschliste speichern Thema.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**an.
2. Suchen und wählen Sie aus **Mitarbeiter-Center** .
3. Wenn die Meldung Klicken Sie hier, um diesen Datensatz zu bearbeiten angezeigt wird, klicken Sie **hier**.
4. Öffnen Sie **Hauptmenü** Durch Klicken auf das Symbol „Vorschau dieses Datensatzes anzeigen“ (ⓘ).
5. Ändern Sie die Werte für **Enable_cart** Und **Enable_wishlist** Bis **Wahr** .

```
{
 "enable_cart":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "auto_update_cart":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
"exclude_search_on_homepage":{
 "displayValue":"true",
 "value":true
},
"enable_wishlist":{
 "displayValue":"true",
"value":true
```


6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Optionen Einkaufswagen und zur Wunschliste hinzufügen werden auf der angezeigt Mitarbeiter-Center.

Fügen Sie der Wunschliste in ein Element hinzu Mitarbeiter-Center

Fügen Sie Katalogelemente oder Datensatzersteller zur Wunschliste hinzu, um sie bei Bedarf zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **IT**an.
2. Wählen Sie ein Thema aus, um die Katalogelemente anzuzeigen, und wählen Sie dann das Katalogelement oder den Datensatzersteller aus dem Katalog aus.
3. Klicken Sie im Sortierungs-Widget auf das Symbol „Zur Wunschliste hinzufügen“ ( ).

   Hinweis: Wenn Sie ein Element bearbeiten, das zur Wunschliste hinzugefügt wurde, wird das Symbol „Wunschliste aktualisieren“ ( ) im entsprechenden Bestellwidget angezeigt.

4. Klicken Sie Auf **Zeigen Sie Die Wunschliste An** Aus der Bestätigungsnachricht oder aus **Wunschliste** Menüoption in der Hauptnavigationsleiste.
   Die Detailseite der Wunschliste wird angezeigt.
5. Führen Sie bei Bedarf eine dieser Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Element entfernen	Um ein Element aus der Wunschliste zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol „Element entfernen“ ( ).
Wunschliste leeren	Um die Wunschliste zu löschen, klicken Sie auf **Wunschliste löschen**.
Katalog anzeigen	Um zur Zielseite des Servicekatalogs zu navigieren, klicken Sie auf **Katalog anzeigen**.

6. Um zu einer beliebigen Wunschliste-Elementseite zu navigieren, klicken Sie auf das Bild oder den Namen des Elements auf der Wunschliste-Detailseite.

   Hinweis: Dadurch wird keine neue Instanz des Elements geöffnet, sondern die in der Wunschliste enthaltene Instanz, in der Sie die Details bearbeiten können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie dem Einkaufswagen in ein Katalogelement hinzu Mitarbeiter-Center

Fügen Sie dem Einkaufswagen ein Katalogelement oder einen Bestellleitfaden hinzu, um sie an einem Ort und an der Kasse zu speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: requester

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **IT**an.
2. Wählen Sie ein Thema aus, um die Katalogelemente anzuzeigen, und wählen Sie dann das Katalogelement oder den Datensatzersteller aus dem Katalog aus.
3. Klicken Sie Auf **In den Einkaufswagen legen** Im Widget „Reihenfolge“.

   Hinweis:
   - Sie können den gleichen Artikel mehrmals zum Einkaufswagen hinzufügen. Jedes Mal, wenn Sie einen Artikel zum Einkaufswagen hinzufügen, wird eine neue Instanz des Artikels erstellt.
   - Die Einkaufswageninformationen werden automatisch aktualisiert.

4. Klicken Sie Auf **Einkaufswagen Anzeigen** Aus der Bestätigungsnachricht oder aus **Einkaufswagen** Option in der Hauptnavigationsleiste.
   Die Einkaufswagen-Detailseite wird angezeigt.
5. Um zu einer Einkaufswagen-Artikelseite zu navigieren, klicken Sie auf der Einkaufswagen-Detailseite auf das Bild oder den Namen eines Artikels.

   Hinweis: Dieser Schritt öffnet keine neue Instanz des Elements, sondern die Instanz im Einkaufswagen, in der Sie die Details bearbeiten können.

6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie bei Bedarf die Menge der Artikel.
7. **Wahlweise:** Um ein Objekt aus dem Einkaufswagen zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol „Element entfernen“ ( ).
8. **Wahlweise:** Um Änderungen an diesem Element vorzunehmen, wählen Sie es aus, und wählen Sie dann aus **Als Entwurf speichern** .

   (Optional) Der Artikel wird aus dem Einkaufswagen entfernt. Sie können über das Widget „meine Anforderung“ in auf die gespeicherten Entwürfe zugreifen **Entwürfe** Registerkarte.

9. Um zur Zielseite des Servicekatalogs zu navigieren, klicken Sie auf **Einkauf fortsetzen**.
10. **Wahlweise:** Klicken Sie auf, um alle Artikel aus Ihrem Einkaufswagen zu löschen **Leeren Sie Den Einkaufswagen** .
11. **Wahlweise:** So erstellen Sie ein Bündel aus dem Einkaufswagen:
    a. Klicken Sie auf **Als Bündel speichern**.
    b. Geben Sie im Fenster **Neues Bündel erstellen** den Namen des Bündels an, und wählen Sie die Elemente aus, die Sie einschließen möchten.
    c. Klicken Sie auf **Speichern**.

    Hinweis: Wenn Sie ein Bündel aus dem Einkaufswagen erstellen, das einen Bestellleitfaden enthält, geht die Zuordnung der Elemente zum Bestellleitfaden verloren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

12. **Wahlweise:** Um ein gespeichertes Bündel zum Warenkorb hinzuzufügen, öffnen Sie das Bündel im Abschnitt **Meine gespeicherten Bündel** und klicken auf **In den Einkaufswagen**.
13. **Wahlweise:** Um die Einkaufswagen-Artikel durch ein gespeichertes Bündel zu ersetzen, öffnen Sie das Bündel im Abschnitt **Meine gespeicherten Bündel**, und klicken Sie auf **Einkaufswagen ersetzen**.
14. Klicken Sie auf **Zur Kasse gehen**.
    Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.
15. **Wahlweise:** Geben Sie die **Lieferinformationen** und **speziellen Anweisungen** an.
16. **Wahlweise:** Um einen oder mehrere Anhänge für den Einkaufswagen hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „Anhang hinzufügen“ ( ).

    (Optional) Sie können die Dateien durchsuchen und auswählen, sie ziehen oder im Fenster Anhänge hinzufügen kopieren und einfügen.
17. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.

    Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „meine Anforderungen“ mit der Anforderungsnummer, dem geschätzten Lieferdatum für den gesamten Auftrag, dem Preis und dem Auftragsstatus einzelner bestellter Artikel angezeigt.

Zugehörige Informationen

Speichern Sie einen Entwurf eines Katalogelements

Fordern Sie ein Katalogelement von an Mitarbeiter-Center

Verwenden Sie das SC-Katalogelement-Widget in Mitarbeiter-Center Zum anfordern eines Katalogelements.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **IT**an.
2. Wählen Sie ein Thema aus, um die Katalogelemente anzuzeigen, und wählen Sie dann das Katalogelement oder den Datensatzersteller aus dem Katalog aus.
3. Geben Sie die erforderlichen Informationen in das Katalogelementformular ein.
4. Geben Sie die Anzahl der Elemente in das Feld **Menge** ein.
5. Führen Sie bei Bedarf eine dieser Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Anhänge hinzufügen	Um dem Katalogelement einen oder mehrere Anhänge hinzuzufügen, wählen Sie den Link Datei auswählen aus, um die Dateien zu durchsuchen und auszuwählen, oder ziehen Sie die Dateien direkt in **Fügen Sie Anhänge hinzu** Fenster.
In den Einkaufswagen	Klicken Sie auf, um das Katalogelement dem Einkaufswagen hinzuzufügen **In den Einkaufswagen legen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Zu Wunschliste hinzufügen	Um das Katalogelement zur Wunschliste hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol zu Wunschliste hinzufügen ( ).

6. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
   Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.
7. Von **Anforderung für** Wählen Sie den Anwender aus, für den Sie anfordern.

   Hinweis: Standardmäßig ist in dieser Liste der angemeldete Anwender ausgewählt.

8. Geben Sie bei Bedarf die **Lieferinformationen** und **spezielle Anweisungen** an.
9. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.
   Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „meine Anforderungen“ mit der Anforderungsnummer, dem geschätzten Lieferdatum für die Bestellung, dem Preis und dem Auftragsstatus angezeigt.

Fordern Sie einen Bestellleitfaden von an Mitarbeiter-Center

Fordern Sie mehrere Katalogelemente zusammen als Bestellleitfaden von an Mitarbeiter-Center Für einen bestimmten Zweck.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: requester

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Bestellleitfaden übermittelt eine einzelne Servicekataloganforderung, die mehrere Katalogelemente enthält, sodass Sie nicht jeden Artikel manuell anfordern müssen. Weitere Informationen finden Sie unter Bestellleitfäden.

Zum Beispiel kann ein New Employee Hire-Bestellleitfaden mehrere Artikel enthalten, die neue Mitarbeiter normalerweise benötigen, wie z. B. Visitenkarten, Computer und Mobiltelefon. Nach Auswahl dieses Bestellleitfadens kann der Kunde Informationen über den neuen Mitarbeiter einschließlich Standort und Berufsbezeichnung angeben. Der Bestellleitfaden sendet dann eine Bestellung für Katalogelemente wie Visitenkarten, basierend auf den bereitgestellten Details.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **IT**an.
2. Wählen Sie einen Bestellleitfaden aus dem Katalog aus.
3. Geben Sie im Abschnitt **Anforderungen beschreiben** die erforderlichen Informationen ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Hinweis: Die Schaltfläche **Weiter** ist deaktiviert, bis Sie alle Pflichtfelder im Formular ausgefüllt haben.

4. Geben Sie im Abschnitt **Optionen auswählen** die Anforderungen für Katalogelemente ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn ein Katalogelement Felder enthält, die Benutzereingaben benötigen, wird **Optionen** auf dem Reiter angezeigt.
- Wenn die Felder Pflichtfelder sind, wird neben **Optionen** ein rotes Sternchen angezeigt.

a. Klicken Sie auf das Akkordeon, um die Katalogelementinformationen zu erweitern oder zu reduzieren.

b. Um das Katalogelement in die Bestellleitfadenanforderung einzubeziehen oder auszuschließen, stellen Sie den Umschalter im Akkordeon auf aus.

Hinweis: Wenn der Artikel aus der Bestellleitfadenanforderung ausgeschlossen wird, kann das Element nicht bearbeitet werden, und die entsprechenden obligatorischen Feldeinschränkungen werden ignoriert.

c. Um einen Anhang für das Katalogelement hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „Anlagen hinzufügen“ ( ), und wählen Sie die gewünschte Anlage aus.

d. Klicken Sie auf **Zurück**, um zum Abschnitt **Bedarf beschreiben** zu navigieren.

5. Überprüfen Sie im Abschnitt **Übersicht** die Zusammenfassung der Bestellübersicht.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf, um den Bestellleitfaden dem Einkaufswagen hinzuzufügen **In den Einkaufswagen legen** .

   Hinweis: Wenn Sie einen Bestellleitfaden zum Einkaufswagen hinzufügen, können Sie nur die Bestellleitfadeninstanz im Einkaufswagen bearbeiten.

7. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Optionen bearbeiten**, um zum Abschnitt **Optionen auswählen** zu wechseln und die Elemente des Bestellleitfadens zu bearbeiten.
8. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
   Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.
9. Von **Anforderung für** Wählen Sie den Anwender aus, für den Sie anfordern.

   Hinweis: Standardmäßig ist in dieser Liste der angemeldete Anwender ausgewählt.

10. **Wahlweise:** Geben Sie bei Bedarf die **Lieferinformationen** und **spezielle Anweisungen** an.
11. **Wahlweise:** Um einen oder mehrere Anhänge für den Einkaufswagen hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „Anhang hinzufügen“ ( ).

    (Optional) Sie können die Dateien durchsuchen und auswählen, sie ziehen oder im Fenster Anhänge hinzufügen kopieren und einfügen.

12. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.
    Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „meine Anforderungen“ mit der Anforderungsnummer, dem geschätzten Lieferdatum für den gesamten Auftrag, dem Preis und dem Auftragsstatus einzelner bestellter Artikel angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Bestellleitfäden anfordern

Bestellleitfäden erstellen

Speichern Sie einen Entwurf eines Katalogelements

Speichern Sie einen Entwurf eines Katalogelements, während Sie es in anfordern Mitarbeiter-Center, Serviceportal, Und Now Mobile.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn diese Option aktiviert ist, speichern Sie den Entwurf, wenn Sie das Formular nicht verwerfen und später bearbeiten möchten. In diesem Verfahren wird beispielsweise erläutert, wie Sie einen Entwurf in speichern können Mitarbeiter-Center.

Informationen zum Aktivieren von **Als Entwurf speichern** , Siehe Formular „Katalogelement“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **IT**an.
2. Wählen Sie das Element aus, das Sie anfordern möchten, und beginnen Sie mit dem Ausfüllen des Formulars.
3. Wenn Sie weitere Informationen zum Ausfüllen des Formulars wünschen und es speichern möchten, wählen Sie aus **Als Entwurf speichern** .

   Ihr Entwurf wird gespeichert. Sie können über das Widget „meine Anforderung“ in auf die gespeicherten Entwürfe zugreifen **Entwürfe** Registerkarte.

   Wenn Sie ein neues, aber dasselbe Element zum anfordern öffnen und der Entwurf des Elements bereits gespeichert ist, erhalten Sie eine Nachricht, dass der Entwurf dieses Elements vorhanden ist. Wenn Sie auch den Entwurf dieses neuen Elements speichern möchten, müssen Sie diesem Element in einen eindeutigen Namen geben **Als Entwurf speichern** Feld, und wählen Sie aus **Speichern** .

   Die **Entwürfe** Auf der Registerkarte werden alle Entwurfselemente angezeigt, die sich auf denselben Elementnamen beziehen.
4. Öffnen Sie ein Entwurfselement, das Sie bearbeiten möchten, und wählen Sie aus, wenn Sie es trotzdem nicht übermitteln möchten **Entwurf aktualisieren** Oder wählen Sie aus, wenn Sie sie übermitteln möchten **Übermitteln** .

Zugehörige Informationen

Fügen Sie dem Einkaufswagen in ein Katalogelement hinzu Mitarbeiter-Center

Servicekatalog im Serviceportal

Verwenden Sie das Service Portal, um eine verbesserte Version des Katalogs zu konfigurieren. Sie können Service Portal so anpassen, dass Ihre Kunden Katalogelemente wie Service- und Produktangebote anfordern können. Sie können die Service Catalog-Widgets verwenden, um einen Katalog für Ihr Portal zu erstellen.

Hinweis: Wenn Sie bereits Kunde sind, der das Serviceportal verwendet, empfehlen wir Ihnen, zum Mitarbeiter-Center zu migrieren, um eine bessere Experience zu gewährleisten. Weitere Informationen zum Mitarbeiter-Center finden Sie unter Mitarbeiter-Center

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Zielseite des Katalogs bietet eine Schnittstelle, über die Sie auf Katalogelemente, Anforderungen, Genehmigungen, gängige Elemente, aktuelle Elemente und gespeicherte Bündel zugreifen können. Diese Seite ist standardmäßig für zBoot-Benutzer verfügbar.

Hinweis: Upgrade-Benutzer müssen das Service Portal - Service Catalog v2-Plugin (com.glideapp.servicecatalog.portal) aktivieren.

Übersicht der konfigurierbaren Optionen im Service Catalog des Service Portal und Erläuterungen zur Durchführung dieser Konfigurationen.

Sie können in auf die Katalogzielseite zugreifen Serviceportal Mit **Katalog** Option aus dem Hauptmenü-Header von Serviceportal.

Die Zielseite verfügt über Folgendes:

- Eine Suchleiste zum Suchen in allen konfigurierten Katalogen im Service Portal. Wenn Sie nach einem bestimmten Element suchen, werden auf der Suchergebnisseite Ergebnisse basierend auf den konfigurierten Katalogen und Kategorien angezeigt.

  Es können nur die Elemente durchsucht werden, die einem Katalog und einer Kategorie zugeordnet sind. Die Hauptkategorie des Elements wird unter dem Filter **Kategorie** angezeigt. Der Katalog, in dem die Hauptkategorie für das Element definiert ist, wird unter dem Filter **Katalog** angezeigt.

- Die Option **Nach Kategorien durchsuchen**, um zur Liste der Kategorien in Servicekatalog und der darin enthaltenen Elemente zu navigieren. Klicken Sie auf diese Option, um zur Zielseite der Kategorien zu navigieren.
- Das Widget „Anforderungen und Genehmigungen“, um die Liste der Anforderungen und Genehmigungen anzuzeigen, die dem Benutzer zugeordnet sind. Die Liste basiert auf den Konfigurationen, die im Modul **Mein Anforderungsfilter** in der Plattform verfügbar sind. Weitere Informationen zum Modul **Mein Anforderungsfilter** finden Sie unter Filter für „Meine Anforderungen“ definieren.
- Das Widget „Meine gespeicherten Bündel“ zum Anzeigen der gespeicherten Bündel, die dem Benutzer zugeordnet sind. Sie können ein Bündel entfernen oder ein Bündel öffnen, um den Einkaufswagen mit den Elementen im Bündel hinzuzufügen oder zu ersetzen.
- Das Widget „Zuletzt verwendete Elemente“ zum Anzeigen von Katalogelementen, Datensatzherstellern oder Bestellanleitungen, die zuletzt vom Benutzer angezeigt oder angefordert wurden. Mit einer Instanzoption im Widget können Sie entweder die angezeigten oder angeforderten Elemente anzeigen. Dieses Widget wird nicht angezeigt, wenn es keine Daten enthält.
- Das Widget „Beliebte Elemente“ zum Anzeigen der beliebtesten Katalogelemente, die von anderen Benutzern in der Organisation bestellt wurden. Diese Elemente werden basierend auf der dynamischen Kategorie **Top-Anfragen** angezeigt. Dieses Widget wird nicht angezeigt, wenn keine Daten vorhanden sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Auf der Auftragsstatusseite einer Anforderung zeigt der Phasen-Renderer die aktuelle Phase in einer reduzierten Ansicht an. Sie können diese Ansicht für alle Phasen erweitern.
- Diese Seiten haben dynamische Titel, um den Namen der ausgewählten Entität anzuzeigen.
  - Katalogelement [sc_Cat_item]
  - Katalogkategorien [sc_category]
  - Bestellleitfaden [sc_Cat_item_Guide]

Zugehörige Informationen

Service Catalog-Widgets

Content Management und Service Portal

Auf Servicekatalog-Kategorien im Service Portal zugreifen

Greifen Sie auf Servicekatalog-Kategorien zu, um auf die darin enthaltenen Katalogelemente zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**an.
   Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen:
   - Die **Fordern Sie Etwas An** Link von Serviceportal Zielseite.
   - Die Option **Katalog** in der Hauptmenüleiste von Serviceportal und dann die Option **Nach Kategorien durchsuchen**.

   Die beliebten Elemente aus allen Kategorien werden angezeigt.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Kataloge** den gewünschten Katalog aus der Liste aus.
   Informationen zum Konfigurieren eines Katalogs finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Katalog im Serviceportal .

   ### Hinweis:

   - Der Abschnitt **Kataloge** ist nur verfügbar, wenn Sie über mehrere Kataloge verfügen und auf Elemente mehrerer Kataloge zugreifen können.
   - Die Liste enthält alle für Service Portal konfigurierten Kataloge.

   Die folgenden Informationen werden angezeigt:
   - Kategorien des ausgewählten Katalogs im Abschnitt **Kategorien**.
   - Beliebte Elemente des ausgewählten Katalogs.
4. Klicken Sie im Abschnitt **Kategorien** auf die benötigte Kategorie.
   Die Kategoriedetails und die darin enthaltenen Elemente werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können auf die Kategorieanzahl oder an einer beliebigen Stelle in der Zeile klicken, um die Kategoriedetails anzuzeigen.
- Bei einer Kategorie mit einem langen Namen wird zusätzlicher Text als Ellipse angezeigt. Zeigen Sie auf den Kategorienamen, um den zusätzlichen Text anzuzeigen.

5. Klicken Sie auf das Kartenansichtssymbol (, um die Anzeige von Kategorieelementen zu ändern) Oder das Rasteransichtssymbol ( ).

Hinweis: Wenn Sie von der Zielseite des Katalogs aus auf ein Katalogelement zugreifen oder die Suchergebnisse eingeben, zeigt der Breadcrumb des Elements den Pfad basierend auf der primären Kategorie an, die für dieses Element konfiguriert wurde. Wenn Sie auf das Element von einer bestimmten Kategorie aus zugreifen, zeigt der Breadcrumb des Elements den Pfad basierend auf dieser Kategorie an.

Zugehörige Informationen

SC-Kategorien-Widget

Einen Artikel zur Wunschliste im Service Portal hinzufügen

Fügen Sie Katalogelemente oder Datensatzersteller zur Wunschliste hinzu, um sie bei Bedarf zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**an.
   Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Katalogelement oder einen Datensatzersteller aus dem Service Catalog.
3. Klicken Sie im Sortierungs-Widget auf das Symbol „Zur Wunschliste hinzufügen“ ( ).

   Hinweis: Wenn Sie ein Element bearbeiten, das zur Wunschliste hinzugefügt wurde, wird das Symbol „Wunschliste aktualisieren“ ( ) im entsprechenden Bestellwidget angezeigt.

4. Klicken Sie Auf **Zeigen Sie Die Wunschliste An** Aus der Bestätigungsnachricht oder aus **Wunschliste** Menüoption in der Hauptnavigationsleiste.
   Die Detailseite der Wunschliste wird angezeigt.
5. Führen Sie bei Bedarf eine dieser Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Element entfernen	Um ein Element aus der Wunschliste zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol „Element entfernen“ ( ).
Wunschliste leeren	Um die Wunschliste zu löschen, klicken Sie auf **Wunschliste löschen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Katalog anzeigen	Um zur Zielseite des Servicekatalogs zu navigieren, klicken Sie auf **Katalog anzeigen**.

6. Um zu einer beliebigen Wunschliste-Elementseite zu navigieren, klicken Sie auf das Bild oder den Namen des Elements auf der Wunschliste-Detailseite.

   Hinweis: Dadurch wird keine neue Instanz des Elements geöffnet, sondern die in der Wunschliste enthaltene Instanz, in der Sie die Details bearbeiten können.

Zugehörige Informationen

SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget

Katalogelemente zum Einkaufswagen hinzufügen

Fügen Sie dem Einkaufswagen ein Katalogelement oder einen Bestellleitfaden hinzu, um sie an einem Ort und an der Kasse zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**an.
   Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Katalogelement oder einen Bestellleitfaden aus dem Service Catalog.
3. Klicken Sie im Sortierungs-Widget auf das Symbol „In den Einkaufswage“ ( ).

   Hinweis:

   - Sie können den gleichen Artikel mehrmals zum Einkaufswagen hinzufügen. Jedes Mal, wenn Sie einen Artikel zum Einkaufswagen hinzufügen, wird eine neue Instanz des Artikels erstellt.
   - Die Einkaufswageninformationen werden automatisch in allen geöffneten Registerkarten oder Fenstern aktualisiert.

4. Klicken Sie in der Bestätigungsmeldung oder in der Menüoption **Einkaufswagen** in der Hauptnavigationsleiste auf **Einkaufswagen anzeigen**.
   Die Einkaufswagen-Detailseite wird angezeigt.
5. Um zu einer Einkaufswagen-Artikelseite zu navigieren, klicken Sie auf der Einkaufswagen-Detailseite auf das Bild oder den Namen eines Artikels.

   Hinweis: Dieser Schritt öffnet keine neue Instanz des Elements, sondern die Instanz im Einkaufswagen, in der Sie die Details bearbeiten können.

6. Bearbeiten Sie bei Bedarf die Anzahl der Artikel.
7. Um ein Objekt aus dem Einkaufswagen zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol „Element entfernen“ ( ).
8. Um zur Zielseite des Servicekatalogs zu navigieren, klicken Sie auf **Einkauf fortsetzen**.
9. Um den Einkaufswagen zu leeren, klicken Sie auf **Einkaufswagen löschen**.
10. So erstellen Sie ein Bündel aus dem Einkaufswagen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf **Als Bündel speichern**.

b. Geben Sie im Fenster **Neues Bündel erstellen** den Namen des Bündels an, und wählen Sie die Elemente aus, die Sie einschließen möchten.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Wenn Sie ein Bündel aus dem Einkaufswagen erstellen, das einen Bestellleitfaden enthält, geht die Zuordnung der Elemente zum Bestellleitfaden verloren.

11. Um ein gespeichertes Bündel zum Warenkorb hinzuzufügen, öffnen Sie das Bündel im Abschnitt **Meine gespeicherten Bündel** und klicken auf **In den Einkaufswagen**.
12. Um die Einkaufswagen-Artikel durch ein gespeichertes Bündel zu ersetzen, öffnen Sie das Bündel im Abschnitt **Meine gespeicherten Bündel**, und klicken Sie auf **Einkaufswagen ersetzen**.
13. Klicken Sie auf **Zur Kasse gehen**.
    Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.
14. Von **Anforderung für** Wählen Sie den Anwender aus, für den Sie anfordern.

Hinweis:

- Standardmäßig ist in dieser Liste der angemeldete Anwender ausgewählt.
- Die Tabellenspalten „Anwender“ [sys_user], die in angegeben sind **Zusätzliche Spalten für das Servicekatalog-Widget „Anforderung für“. Wählen Sie Felder in der Tabelle „sys_user table“ aus. Muss durch Semikolon getrennt sein** (*glide.sc.request_for.columns*) Servicekatalog-Eigenschaft wird in angezeigt **Anforderung für** Und Sie können nach einem Anwender anhand der angegebenen Spalten suchen.
- Sie können zusätzliche Widget-Optionen angeben, um **Anforderung für** nach dem Standardwert zu steuern. Zum Beispiel:

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

15. Geben Sie bei Bedarf die **Lieferinformationen** und **spezielle Anweisungen** an.
16. Um einen oder mehrere Anhänge für den Einkaufswagen hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „Anhänge hinzufügen“ ( ).

    Sie können die Dateien durchsuchen und auswählen, sie ziehen oder im Fenster Anhänge hinzufügen kopieren und einfügen.
17. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „Bestellstatus mit der Anforderungsnummer“, dem geschätzten Lieferdatum für die gesamte Bestellung, dem Preis und dem Bestellstatus der einzelnen bestellten Artikel angezeigt.

Hinweis:

- Verwenden Sie die Instanzoptionen auf der Seite „Bestellstatus“, um die vordefinierten Spalten anzuzeigen.
- Sie können entweder die RITM-Nummer oder den Namen des Katalogelements anzeigen. Standardmäßig wird der Name des Katalogelements angezeigt.

Zugehörige Informationen

SC-Einkaufswagen-Widget

Fordern Sie ein Katalogelement von an Serviceportal

Verwenden Sie das SC-Katalogelement-Widget in Serviceportal Zum anfordern eines Katalogelements.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Wählen Sie die Instanzoption **Klonen zulassen** auf der Seite „Bestellstatus“, um den Abschnitt **Zusätzliche Aktionen** nach dem Absenden der Anforderung anzuzeigen.

Informationen zum Widget „SC-Katalogelement“ finden Sie unter SC-Katalogelement-Widget

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**an.
   Die Serviceportal Homepage wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Katalogelement oder einen Datensatzersteller aus Servicekatalog.
3. Geben Sie die erforderlichen Informationen in das Katalogelementformular ein.
4. Geben Sie die Anzahl der Elemente in das Feld **Menge** ein.
5. Führen Sie bei Bedarf eine dieser Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Anhänge hinzufügen	Um dem Katalogelement einen oder mehrere Anhänge hinzuzufügen, wählen Sie den Link Datei auswählen aus, um die Dateien zu durchsuchen und auszuwählen, oder ziehen Sie die Dateien direkt in **Fügen Sie Anhänge hinzu** Fenster.
In den Einkaufswagen	Um das Katalogelement zum Einkaufswagen hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „In den Einkaufswagen“ ( ).
Zur Wunschliste hinzufügen	Um den Katalogartikel zur Wunschliste hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „Zur Wunschliste hinzufügen“ ( ).

6. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
   Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Für einen Datensatzersteller können Sie die Bezeichnung der Schaltfläche **Absenden** mithilfe der Optionen der Widget-Instanz bearbeiten.

Beispiel: Wenn Sie die Bezeichnung in **Anforderung** ändern möchten, drücken Sie Strg, und klicken Sie auf das Katalogelement-Widget. Wählen Sie **Instanz im Seiten-Editor**, und geben Sie im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** die folgenden Parameter an.

```
"record_producer_label":{
  "value" : "Request"
 }
```

7. Von **Anforderung für** Wählen Sie den Anwender aus, für den Sie anfordern.

Hinweis:

- Standardmäßig ist in dieser Liste der angemeldete Anwender ausgewählt.
- Die Tabellenspalten „Anwender“ [sys_user], die in angegeben sind **Zusätzliche Spalten für das Servicekatalog-Widget „Anforderung für“. Wählen Sie Felder in der Tabelle „sys_user table“ aus. Muss durch Semikolon getrennt sein** (*glide.sc.request_for.columns*) Servicekatalog-Eigenschaft wird in angezeigt **Anforderung für** Und Sie können nach einem Anwender anhand der angegebenen Spalten suchen.
- Sie können zusätzliche Widget-Optionen angeben, um **Anforderung für** nach dem Standardwert zu steuern. Zum Beispiel:

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

8. Geben Sie bei Bedarf die **Lieferinformationen** und **spezielle Anweisungen** an.
9. Klicken Sie auf **Checkout**.
   Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „Bestellstatus“ mit der Bestellnummer, dem voraussichtlichen Lieferdatum für die Bestellung, dem Preis und dem Bestellstatus angezeigt.

Hinweis:

- Verwenden Sie die Instanzoptionen auf der Seite „Bestellstatus“, um die vordefinierten Spalten anzuzeigen.
- Sie können entweder die RITM-Nummer oder den Namen des Katalogelements anzeigen. Standardmäßig wird der Name des Katalogelements angezeigt.
- Wenn ein Servicekatalogelement aus einem vorhandenen Datensatz bestellt wird, wird eine Verknüpfung zwischen der Bestellelementanforderung und dem übergeordneten Datensatz hinzugefügt.

10. **Wahlweise:** Um eine Anforderung für andere Benutzer zu klonen, führen Sie die nachfolgenden Schritte durch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Abschnitt **Zusätzliche Aktionen** aus der Liste **Ebenso anfordern für** die gewünschten Benutzer aus, und klicken Sie auf **Übermitteln**.

b. Klicken Sie im Fenster „Klonen von Anforderungen“ auf **OK**.

Hinweis:

- Der angemeldete Benutzer sollte in der **Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Funktion Großbestellung nutzen können, angegeben sein. Leer bedeutet alle Anwender** (`glide.sc.allow.clone.roles`) Eigenschaft.
- Sie können die Anforderung für mehrere Benutzer klonen.
- Wenn Sie eine Anforderung klonen, die einen mehrzeiligen Variablensatz enthält, sind die im mehrzeiligen Variablensatz angegebenen Informationen in allen geklonten Anforderungen verfügbar. Alle UI-Richtlinien und Clientskripts im mehrzeiligen Variablensatz werden ebenfalls geklont.

- Für jeden angegebenen Benutzer wird eine separate Anforderung erstellt, und der Benutzer wird im Feld **Angefordert für** der Anforderung angezeigt.
- Das Feld **Geöffnet von** der geklonten Anforderungen wird mit dem angemeldeten Benutzer aktualisiert.
- Wählen Sie aus **Anforderungen** Menüoption oder das Widget „meine Anforderungen“ auf der Katalog-Homepage, um die für den Anwender erstellte geklonte Anforderung anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog Anforderungsbildschirme

Variablensätze erstellen und einem Element hinzufügen

Bestellleitfaden vom Service Portal anfordern

Verwenden Sie das Widget „SC-Bestellleitfaden“ im Serviceportal, um einen Bestellleitfaden mit mehreren Katalogelementen für einen bestimmten Zweck anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: requester

Wählen Sie die Instanzoption **Klonen zulassen** auf der Seite „Bestellstatus“, um den Abschnitt **Zusätzliche Aktionen** nach dem Absenden der Anforderung anzuzeigen.

Informationen zum Widget „SC-Bestellleitfaden“ finden Sie unter SC-Bestellleitfaden-Widget .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**an.
   Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Bestellleitfaden aus dem Service Catalog.
3. Geben Sie im Abschnitt **Anforderungen beschreiben** die erforderlichen Informationen ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

Hinweis: Die Schaltfläche **Weiter** ist deaktiviert, bis Sie alle Pflichtfelder im Formular ausgefüllt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie im Abschnitt **Optionen auswählen** die Anforderungen für Katalogelemente ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Hinweis:

   - Wenn ein Katalogelement Felder enthält, die Benutzereingaben benötigen, wird **Optionen** auf dem Reiter angezeigt.
   - Wenn die Felder Pflichtfelder sind, wird neben **Optionen** ein rotes Sternchen angezeigt.
   - Der Wert der bestellten Menge wird in angezeigt **Menge** Feld und können nur geändert werden, wenn **Menge anzeigen** Option wird beim Erstellen einer Bestellleitfadenregelbasis ausgewählt.

   a. Klicken Sie auf das Akkordeon, um die Katalogelementinformationen zu erweitern oder zu reduzieren.

   b. Um das Katalogelement in die Bestellleitfadenanforderung aufzunehmen oder auszuschließen, klicken Sie auf die Schaltfläche am Akkordeon.

   Hinweis: Wenn der Artikel aus der Bestellleitfadenanforderung ausgeschlossen wird, kann das Element nicht bearbeitet werden, und die entsprechenden obligatorischen Feldeinschränkungen werden ignoriert.

   c. Um einen Anhang für das Katalogelement hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „Anlagen hinzufügen“ (), und wählen Sie die gewünschte Anlage aus.

   d. Klicken Sie auf **Zurück**, um zum Abschnitt **Bedarf beschreiben** zu navigieren.

5. Überprüfen Sie im Abschnitt **Übersicht** die Zusammenfassung der Bestellübersicht.
6. Um den Bestellleitfaden zum Einkaufswagen hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „In den Einkaufswagen“ ().

   Hinweis: Wenn Sie einen Bestellleitfaden zum Einkaufswagen hinzufügen, können Sie nur die Bestellleitfadeninstanz im Einkaufswagen bearbeiten.

7. Klicken Sie auf **Optionen bearbeiten**, um zum Abschnitt **Optionen auswählen** zu wechseln und die Elemente des Bestellleitfadens zu bearbeiten.
8. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
   Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.
9. Von **Anforderung für** Wählen Sie den Anwender aus, für den Sie anfordern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Standardmäßig ist in dieser Liste der angemeldete Anwender ausgewählt.
- Die Tabellenspalten „Anwender“ [sys_user], die in angegeben sind **Zusätzliche Spalten für das Servicekatalog-Widget „Anforderung für“. Wählen Sie Felder in der Tabelle „sys_user table“ aus. Muss durch Semikolon getrennt sein** (*glide.sc.request_for.columns*) Servicekatalog-Eigenschaft wird in angezeigt **Anforderung für** Und Sie können nach einem Anwender anhand der angegebenen Spalten suchen.
- Sie können zusätzliche Widget-Optionen angeben, um **Anforderung für** nach dem Standardwert zu steuern. Zum Beispiel:

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

10. Geben Sie bei Bedarf die **Lieferinformationen** und **spezielle Anweisungen** an.
11. Um einen oder mehrere Anhänge für den Bestellleitfaden hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „Anhänge hinzufügen“ ( ).

    Sie können die Dateien durchsuchen und auswählen, sie ziehen oder im Fenster Anhänge hinzufügen kopieren und einfügen.
12. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.
    Die entsprechende Anforderung wird auf der Seite „Bestellstatus mit der Anforderungsnummer“, dem geschätzten Lieferdatum für die gesamte Bestellung, dem Preis und dem Bestellstatus der einzelnen bestellten Artikel angezeigt.

Hinweis:

- Verwenden Sie die Instanzoptionen auf der Seite „Bestellstatus“, um die vordefinierten Spalten anzuzeigen.
- Sie können entweder die RITM-Nummer oder den Namen des Katalogelements anzeigen. Standardmäßig wird der Name des Katalogelements angezeigt.

13. **Wahlweise:** Um eine Anforderung für andere Benutzer zu klonen, führen Sie die nachfolgenden Schritte durch.

    a. Wählen Sie im Abschnitt **Zusätzliche Aktionen** aus der Liste **Ebenso anfordern für** die gewünschten Benutzer aus, und klicken Sie auf **Übermitteln**.

    b. Klicken Sie im Fenster „Klonen von Anforderungen“ auf **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Der angemeldete Benutzer sollte in der **Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Funktion Großbestellung nutzen können, angegeben sein. Leer bedeutet alle Benutzer** (*glide.sc.allow.clone.roles*))-Eigenschaft.
- Sie können die Anforderung für mehrere Benutzer klonen.
- Wenn ein Datensatzersteller im Bestellleitfaden enthalten ist, wird eine Anforderung für alle Elemente außer dem Datensatzersteller erstellt.
- Wenn Sie eine Anforderung klonen, die einen mehrzeiligen Variablensatz enthält, sind die im mehrzeiligen Variablensatz angegebenen Informationen in allen geklonten Anforderungen verfügbar. Alle UI-Richtlinien und Clientskripts im mehrzeiligen Variablensatz werden ebenfalls geklont.

- Für jeden angegebenen Benutzer wird eine separate Anforderung erstellt, und der Benutzer wird im Feld **Angefordert für** der Anforderung angezeigt.
- Das Feld **Geöffnet von** der geklonten Anforderungen wird mit dem angemeldeten Benutzer aktualisiert.
- Ein Benutzer kann die für den Benutzer erstellte geklonte Anforderung über die Menüoption **Anforderungen** oder im Widget „Meine Anforderungen“ auf der Katalog-Homepage anzeigen.

Zugehörige Informationen

Bestellleitfäden anfordern

Bestellleitfäden erstellen

Servicekatalog bei Mobilgeräten

Sie können ein Mobilgerät nutzen und Anforderungs- sowie Genehmigungsflows von Servicekatalog nachverfolgen.

Fulfiller-Erfahrung in Mobile Agent

Genehmigen Sie Kataloganforderungen, angeforderte Elemente oder Change-Anforderungen von überall aus mit der ITSM ServiceNow Agent-Anwendung.

Als ein ITSM-Agent oder -Techniker haben Sie folgende Möglichkeiten mit der mobilen App, während Sie mit dem Internet verbunden sind:

- Ausstehenden Genehmigungsanforderungen akzeptieren oder ablehnen.
- Abgeschlossene Genehmigungsanforderungen anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Anforderungserfahrung ist in dieser mobilen App nicht verfügbar.
- On-Load-Katalog-UI-Richtlinien (nicht geskriptet) werden für Variablen in Datensatzansichten unterstützt, z. B. für angeforderte Elemente und Incidents.
  - Nur die Sichtbarkeitsbedingung wird berücksichtigt.
  - Eine Variable ohne Wert wird nicht angezeigt.
  - Diese Richtlinien gelten auch für Containervariablen und eine Gruppe von Kontrollkästchen.
  - Da der mehrzeilige Variablensatz mit einer ausgeblendeten Nachricht angezeigt wird, können diese Richtlinien zum Anzeigen oder Ausblenden der Nachricht verwendet werden.

Sehen Sie sich dieses dreiminütige Video an, um zu erfahren, wie Sie Genehmigungsanforderungen in der mobilen App verwalten können. Dieses Video umfasst: Zugriff auf die mobile App „Approvals“ und Anzeige sowie Genehmigung oder Ablehnung von Anforderungen.

Aktivierungsinformationen

Diese mobile Anwendung läuft auf der ServiceNow® mobile Plattform. Aktivieren Sie das Plugin „ITSM Mobile Experience“ (com.sn_itsm_mobile), mit dem die mobile ITSM-Anwendung aktiviert wird.

Erste Schritte mit der mobilen App für Genehmigungen

Greifen Sie in Ihrer mobilen App auf die Anwendungsinstanz „Meine Genehmigungen“ zu, um Genehmigungsanforderungen mit Ihrem mobilen Gerät zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: business_stakeholder oder approver_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Laden Sie die mobile ServiceNow®-Anwendung auf einer iOS-Plattform aus dem Apple App Store oder auf einer Android-Plattform aus dem Google Play Store herunter.

Prozedur

1. Öffnen Sie die mobile App und tippen Sie auf das Plussymbol ( ).
2. Fügen Sie eine ServiceNow-Instanz hinzu. Weitere Informationen zum Hinzufügen der Instanz finden Sie unter Fügen Sie eine ServiceNow-Instanz hinzu .
3. Tippen Sie auf **Meine Genehmigungen**, um mit der Verwaltung Ihrer Anforderungen zu beginnen.

Zugehörige Informationen

Mobile App „ServiceNow Agent“

Kataloganforderungsgenehmigungen verwalten

Verwalten Sie Ihre zugewiesene Kataloganforderung oder Ihr zugewiesenes angefordertes Element, indem Sie sie von überall mit Ihrem mobilen Gerät genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: business_stakeholder oder approver_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Tippen Sie auf **Meine Genehmigungen** in Ihrer mobilen App.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine ausstehende Genehmigungsanforderung zu genehmigen oder abzulehnen.

   a. Tippen Sie auf das Applet „Ausstehende Genehmigungen“.
   Alle Genehmigungen mit dem Status „Angefordert“ werden angezeigt.

   b. Streichen Sie eine Anforderung und tippen Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen**.

   Hinweis: Sie sollten den Grund angeben, wenn Sie eine Anforderung ablehnen.

   c. **Wahlweise:** Tippen Sie auf eine ausstehende Genehmigungsanforderung, um ihre Details anzuzeigen.

   Hinweis: Um eine Anforderung zu genehmigen oder abzulehnen, tippen Sie auf das Menüsymbol ( ) und tippen Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen**.

3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine abgeschlossene Genehmigungsanforderung anzuzeigen.

   a. Tippen Sie auf das Applet „Abgeschlossene Genehmigungen“.
   Alle Genehmigungsanforderungen, die entweder akzeptiert oder abgelehnt wurden, werden angezeigt.

   b. Tippen Sie darauf, um die Details der Anforderung anzuzeigen.

Anforderungserfahrung in Now Mobile

Sie können Benutzern das Anfordern eines Elements oder Service sowie die Nachverfolgung oder Genehmigung von Anforderungen auf Mobilgeräten mithilfe der Now® Mobile-App ermöglichen.

Now Mobile für Service Catalog aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle haben, aktivieren Sie das Plugin „ServiceNow Mobile Request – Bildschirme und Applet-Startprogramme der nativen Anwendung“ (com.glide.mobile-employee). Siehe Now Mobile-App . Dieses Plugin aktiviert die Servicekatalog-Funktionalität standardmäßig.

Registerkarte „Für mich“

Wenn Sie sich bei Now Mobile anmelden, ist die folgende, mit Servicekatalog verbundene Funktionalität verfügbar:

- **Meine Aufgaben**: Zeigt Genehmigungsdatensätze von Anforderungen und angeforderten Elementen an, die dem Benutzer zugewiesen oder an diesen delegiert wurden.
- **Meine Anforderungen**: Zeigt Anforderungen basierend auf den für Mobilgeräte definierten Filtern in **Meine Anforderungenfilter** an. Standardmäßig sind die mobilen Filter für Incident Mobile und Service Catalog-Anforderung – Mobile verfügbar. Informationen zum Konfigurieren von Filtern finden Sie unter Filter für „Meine Anforderungen“ definieren Und Konfigurieren Sie Meine Anforderungen .

  Hinweis: Es wird empfohlen, nur offene Anforderungen einzubeziehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Services“

Sie können Anforderungen senden oder nachverfolgen.

- **Letzte Services**: Zeigt die Elemente und Services (10 Elemente und Services in den letzten 12 Monaten) an, die vor Kurzem vom angemeldeten Benutzer angefordert wurden.
- **Beliebte Services**: Zeigt die am häufigsten angeforderten Elemente und Services (10 Elemente und Services in den letzten 12 Monaten) an, die für den Benutzer sichtbar sind. Zeigt die 10 letzten Elemente und Services in den letzten 12 Monaten an.
- **Services durchsuchen**: Zeigt die Kategorien von Elementen und Services an, die Sie durchsuchen und bestellen können.

Hinweis:

- Wenn eine Kategorie sowohl Elemente als auch Unterkategorien enthält, werden die für die Kategorie spezifischen Elemente unter **Andere** angezeigt.
- In den Kategorielisten werden die Kataloginformationen für Anwender nicht angezeigt, die nicht über die Rollen verfügen, die zum Lesen der Datensätze in der Tabelle „sc_category“ berechtigt sind. Für diese Anwender kann eine ACL hinzugefügt werden, um Leseberechtigung für das Feld Titel der Tabelle „sc_catalog“ zu gewähren.

Hinweis:

- Sie können diese Elementtypen nicht in der mobilen App anfordern.
  - Inhaltselemente
  - Assistent
  - Standard-Change-Vorlage
- Alle in Serviceportal ausgeblendeten Elemente werden auch in der mobilen App ausgeblendet.
- In der RITM- und Datensatzansicht werden diese Variablentypen nicht unterstützt.
  - HTML
  - Anwenderdefiniert
  - Anwenderdefiniert mit Bezeichnung
  - UI-Seite
- In der RITM- und Anforderungsansicht wird ein mehrzeiliger Variablensatz nicht unterstützt. In dieser Ansicht wird eine Meldung angezeigt, dass dieser Variablensatz nicht angezeigt werden kann.
- On-Load-Katalog-UI-Richtlinien (nicht geskriptet) werden für Variablen in Datensatzansichten unterstützt, z. B. für angeforderte Elemente und Incidents.
  - Nur die Sichtbarkeitsbedingung wird berücksichtigt.
  - Eine Variable ohne Wert wird nicht angezeigt.
  - Diese Richtlinien gelten auch für Containervariablen und eine Gruppe von Kontrollkästchen.
  - Da der mehrzeilige Variablensatz mit einer ausgeblendeten Nachricht angezeigt wird, können diese Richtlinien zum Anzeigen oder Ausblenden der Nachricht verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von Now Mobile aus können Sie auch die folgenden Aufgaben ausführen:

- Durchsuchen Sie Katalogelemente mithilfe der Kataloghierarchie zusätzlich zur Kategoriehierarchie. Informationen zur Konfiguration finden Sie unter Durchsuchen Sie Katalogelemente mithilfe der Kataloghierarchie.
- Ändern Sie die Bezeichnung von **Übermitteln** Schaltfläche für einen Datensatzersteller. Informationen zum Bearbeiten der Schaltflächenbezeichnung finden Sie unter Bearbeiten Sie die Bezeichnung der Schaltfläche „Absenden“ für einen Datensatzersteller.
- Verwenden Sie die mobile Kamera, um Barcodes zu scannen, um einen Variablenwert eines Katalogelements zu identifizieren. Dies gilt nur bei Verwendung von *barcode*Attribut für die Variable „einzeiliger Text“. Informationen zu diesem Variablenattribut finden Sie unter Servicekatalog-Variablenattribute.

Schnellaktionen

Sie können einfachen Zugriff auf ein Katalogelement gewähren, indem Sie eine Schnellaktion erstellen. Für Informationen zum Erstellen einer Schnellaktion in Now Mobile, Siehe Erstellen Sie eine Schnellaktion .

Siri-Kurzbefehle

iOS-Benutzer können Siri-Kurzbefehle verwenden, um die folgenden Seiten in der mobilen App zu öffnen.

- Elemente und Services durchsuchen
- „Meine Anforderungen“ öffnen

Siehe Siri-Verknüpfungen .

Now Mobile-Eigenschaften

Sie können das folgende Verhalten für verschiedene Katalogentitäten definieren, indem Sie die Now Mobile-Eigenschaften konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren dieser Eigenschaften finden Sie unter Konfigurieren Sie Now Mobile-Eigenschaften.

- Sortieren Sie Kategorien nach **Reihenfolge** Feld.
- Definieren Sie die Verfügbarkeit eines Katalogelements auf eine der folgenden Arten:
  - Schließen Sie das Katalogelement mit ein **Verfügbarkeit** Auf festlegen `Nur Desktop` In Now Mobile.
  - Geben Sie Katalogelementtypen an, die in Now Mobile ausgeschlossen werden sollen.
- Definieren Sie das Nichtverfügbarkeitsverhalten eines Katalogelements, indem Sie es erkennen, aber nicht anzeigen oder überhaupt nicht verfügbar machen.
- Geben Sie Farben für Schaltflächen an, die Ihrem mobilen Design entsprechen.

Zugehörige Informationen

Now Mobile-App

Mobile-Plugins und Upgrades

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kataloge konfigurieren

Ermöglichen Sie Benutzern, die zugehörigen Elemente in der Now Mobile-App anzuzeigen und anzufordern. Wenn keine Kataloge ausgewählt sind, können Benutzer Elemente aus allen Katalogen im System anzeigen und anfordern. Standardmäßig verwendet die App Servicekatalog.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Demonstriert die Konfiguration von Servicekatalogen, Knowledge Bases und „Meine Anfragen“ in der Now Mobile-App

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Kataloge**an.
2. **Wahlweise:** Fügen Sie in der Tabelle „Portalkataloge“ [m2m_sp_portal_catalog] zusätzlich zum Basissystem-Katalog einen Katalog hinzu oder ändern Sie den Katalog, der dem Basissystem-Datensatz zugeordnet ist:
   a. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie den Basissystemdatensatz.
   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Portalkataloge“

Feld	Beschreibung
Portal	Portal, das Sie auswählen. Wählen Sie **Employee Center**.
Katalog	Katalog, den Sie der App zuordnen möchten.
Reihenfolge	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der die Konfigurationen ausgeführt werden sollen. Wenn in einem Portal mehrere Konfigurationen vorhanden sind, führt das System die ausgewählten Konfigurationen vom niedrigsten Wert bis zum höchsten Wert aus.

Ergebnis
Ihre Benutzer können Elemente aus allen hinzugefügten Katalogen anzeigen und anfordern.

Durchsuchen Sie Katalogelemente mithilfe der Kataloghierarchie

Zusätzlich zur Kategoriehierarchie können Sie Katalogelemente mithilfe der Kataloghierarchie durchsuchen, um den richtigen Kontext zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Now Mobile-App** > **Applet-Startprogramme**an.
2. Wählen Sie aus **Services** Applet-Startprogramm.
3. Ersetzen Sie **Services Durchsuchen** Applet-Startprogramm-Abschnitt mit **Katalog Durchsuchen** Applet-Startprogramm-Abschnitt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren Sie im Formular Applet-Startprogramm zu **Textkörper** Abschnitt.

b. Unter **Abschnitt** Klicken Sie auf die Spalte **Services Durchsuchen** .

c. Legen Sie im Formular „Elementabschnitt“ fest **Zielbildschirm** Als Katalog Durchsuchen .

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Nach **Katalog Durchsuchen** Der Abschnitt „Applet-Startprogramm“ ist aktiviert. Der Katalog wird als erste Browserebene und dann als Kategorien angezeigt.

Anforderung übermitteln und nachverfolgen

Senden Sie eine Anforderung für ein Element oder einen Service, und verfolgen Sie den Fortschritt Ihrer Anforderung mit der Now Mobile-App.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Services**.
2. Durchsuchen Sie Artikel und Services oder suchen Sie nach einem Artikel.
3. Tippen Sie auf die Elemente oder Services, die Sie anfordern möchten.

   Hinweis: Wenn von Ihrem Administrator konfiguriert, bietet der Bereich für zugehörige Elemente und Artikel Alternativen und zusätzliche Informationen.

4. Wählen Sie **JETZT BESTELLEN** aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Anforderung für	Ändern Sie dieses Feld, wenn Sie den Artikel für eine andere Person bestellen.
Lieferinformationen	Bestätigen Sie die Versandadresse für den Artikel.
Spezielle Anweisungen (optional)	Fügen Sie spezielle Anweisungen für den Artikel hinzu.

6. Tippen Sie auf **ZUR KASSE**.
   Die App zeigt eine Bestätigung an, dass Ihre Anforderung übermittelt wurde.
7. Tippen Sie auf **Schließen**, um zur Liste der Elemente zurückzukehren.
8. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Für mich**.
9. Tippen Sie auf **Meine Anfragen**, um all Ihre Anforderungen anzuzeigen.
10. Tippen Sie auf das Element, das Sie bestellt haben, um den Status Ihrer Anforderung anzuzeigen.

    a. Verwenden Sie die Registerkarte **Details**, um Informationen zur Anforderung anzuzeigen.

    Hinweis: Sie können Kommentare für einen offenen Incident hinzufügen.

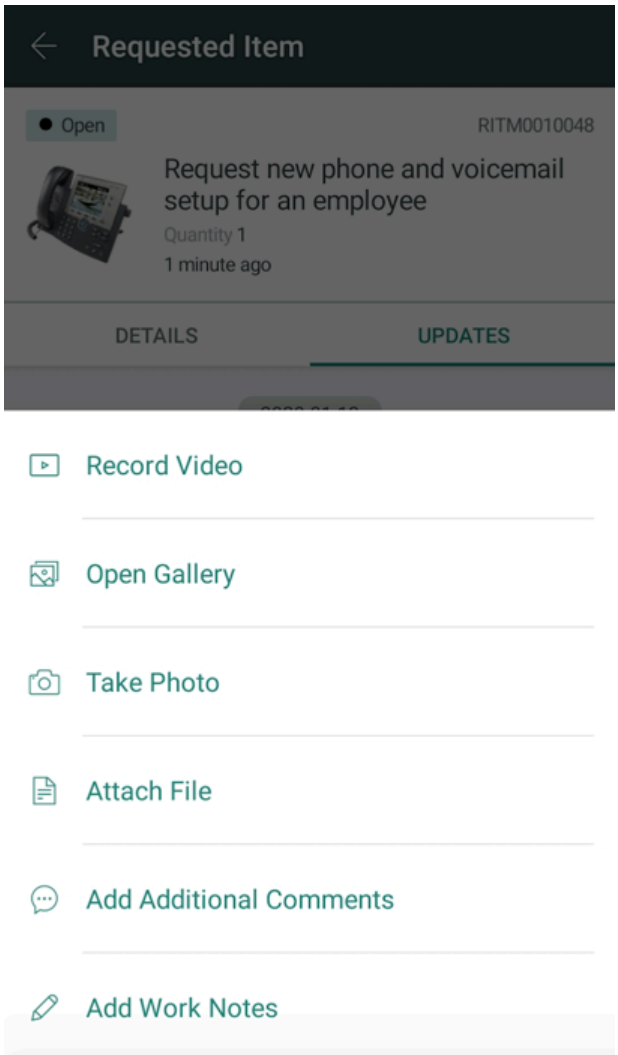
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Verwenden Sie die Registerkarte **Updates**, um Feldänderungen und Kommentare zu Ihrer Anforderung anzuzeigen.

c. Tippen Sie auf das Plus-Symbol , um Kommentare und Arbeitshinweise hinzuzufügen oder eine Datei anzuhängen.

Hinweis: Wenn Sie Kommentare für einen gelösten Incident hinzufügen, können Sie ihn erneut öffnen.



Erstellen Sie eine Schnellaktion in Ihren mobilen Anwendungen

Bieten Sie einfachen Zugriff auf ein wichtiges Element, indem Sie eine Schnellaktion erstellen. Beispielsweise können Sie eine Schnellaktion erstellen, mit der ein Servicekatalog-Element geöffnet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Funktion für die Schnellaktion.

   a. Navigieren zu **System Mobile** > **Funktionen**an.
   Die Tabelle „Funktion“ [sys_sg_button] wird geöffnet.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular für Schaltflächenfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Funktionsdatensatzes
Beschreibung	Beschreibung, damit andere Benutzer den Zweck der Funktion leicht verstehen können
Typ	Typ der Schnellaktion, die Sie erstellen möchten Um eine Schnellaktion zu erstellen, die ein Servicekatalog-Element öffnet, wählen Sie **URL** aus. Weitere Informationen zu Funktionstypen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine intelligente Schaltfläche .
Kontext	Gibt an, ob die Funktion auf Datensatz- oder Tabellenebene angewendet wird ▪ Datensatz: Aktion gilt nur auf Datensatzebene. Beispiel: Aktualisieren eines Felds ▪ Global: Aktion, die nur auf Tabellenebene gilt. Beispiel: Erstellen oder Löschen eines Datensatzes Für dieses Beispiel **Global** auswählen
Link-Bezeichnung	Bezeichnung für den Link. Dieser Wert wird nicht in der Benutzeroberfläche angezeigt.
Link-URL	Relative URL für das Element, das geöffnet werden soll, wenn der Benutzer auf die Funktion klickt. Um beispielsweise ein Servicekatalog-Element im Now Mobile-Portal zu öffnen, geben Sie `/mesp?id=sc_cat_item&sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e` ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf **URL** festgelegt ist.
Relative URL	Option, die ausgewählt wird, um zu bestimmen, ob die URL relativ ist. Wählen Sie für dieses Beispiel **Ausgewählt** aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf **URL** festgelegt ist.
Bedingung	
Tabelle	Tabelle, für die die Bedingung ausgeführt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bedingung	Bedingung, die erfüllt sein muss, damit die Aktion erfolgreich ist. Geben Sie für ein Katalogelement `var item = new sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer = item.canView() && item.isVisibleServicePortal();` ein, um die Schnellaktion nur dann anzuzeigen, wenn der Endbenutzer über Berechtigungen zum Anzeigen des Elements verfügt.
Rollen	Rollen, die der Benutzer haben soll, um die Schnellaktion anzuzeigen.

2. Fügen Sie der Seite eine Instanz der von Ihnen erstellten Funktion hinzu.

a. Navigieren Sie in der nativen UI zu **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramme**an.

b. Öffnen Sie den Applet-Startprogramm-Datensatz, dem Sie die Schnellaktion hinzufügen möchten.

c. Wählen Sie die Registerkarte **Textkörper** aus.

d. Fügen Sie eine neue Zeile in die zugehörige Liste „Schnelle Aktionen – Menüzuordnung“ ein. Wenn Sie keine Zeile einfügen können, stellen Sie sicher, dass Sie sich im Anwendungsbereich **ServiceNow Now Mobile-App – Bildschirme und Applet-Startprogramm** befinden.

e. Klicken Sie auf das Vergrößerungsglas, um nach einem Element zu suchen. Die Tabelle „Funktionsinstanzen“ [sys_sg_button_instance] wird geöffnet.

f. Klicken Sie auf **Neu**.

g. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Funktionsinstanz-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Funktionsinstanz
Beschreibung	Beschreibung, damit andere Benutzer den Zweck der Funktionsinstanz leicht verstehen können
Übergeordnet	Seite, der Sie die Schnellaktion hinzufügen. Wählen Sie beispielsweise **Applet-Startprogramm: Homepage** aus, um die Schnellaktion der Homepage hinzuzufügen. Wählen Sie zuerst einen Wert im Feld **Übergeordnete Tabelle** aus.
Applikation	Anwendungsbereich.
Übergeordnete Tabelle	Tabelle, die den Datensatztyp enthält, in dem die Schaltfläche angezeigt wird. Wählen Sie für dieses Beispiel **Applet-Startprogramm [sys_sg_applet_launcher]** aus, um die Schnellaktion einer Applet-Startprogramm-Seite hinzuzufügen.
Funktion	Funktionsdatensatz, den Sie zuvor erstellt haben.
Bezeichnung	Bezeichnung, damit der Benutzer verstehen kann, was mit der Schnellaktion geöffnet wird. Geben Sie beispielsweise `Ausfall melden` ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Standort	Ort, an dem die Schaltfläche in der Benutzeroberfläche angezeigt wird. Wählen Sie für dieses Beispiel **Schnellaktion** aus.
Symbol	Symbol, das neben der Bezeichnung angezeigt werden soll. Weitere Informationen zu mobilen Symbolen finden Sie unter Mobile Symbole . **Hinweis:** Nicht alle aufgelisteten Symbole funktionieren mit Schnellaktionen. Um eine Liste kompatibler Symbole anzuzeigen, filtern Sie die Liste, in der das Feld **Symbole** den Eintrag `now-mobile-icons-buttons` enthält. **Hinweis:** Das Feld **Symbole** ist standardmäßig nicht in der Symbolliste aufgeführt. Zum Hinzufügen von **Symbol** Feld zu Ihrer Liste, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Listenheader, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Listenlayout**an. Fügen Sie der ausgewählten Liste dann das Feld *Symbol* hinzu. Sie sollten das Feld „Symbol“ jetzt in der Referenzfeld-Liste sehen.
Bestellung	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der die Funktionen aufgelistet sind. Wenn sich mehrere Instanzen an derselben Position befinden, werden sie in der App von der niedrigsten bis zur höchsten Position angezeigt.

h. Klicken Sie auf **Absenden**.

i. Speichern Sie den Applet-Startprogramm-Datensatz.

Ergebnis
Die Benutzer können die Schnellaktion öffnen, indem sie auf der Applet-Startprogramm-Seite das Symbol auswählen.

Benachrichtigungen in Now Mobile aktivieren

Lassen Sie Push-Benachrichtigungen auf Ihrem Mobilgerät zu, wenn ein Update für eine Anforderung vorhanden ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Benachrichtigungen**.
2. Tippen Sie auf die Auswahlschaltfläche **Benachrichtigungen aktivieren**.
   Sie erhalten eine Benachrichtigung in einem der folgenden Szenarien.
   - Anforderung abgeschlossen (ein RITM)
   - Anforderung abgeschlossen (mehrere RITM)
   - Anforderung nicht verarbeitet
   - Freigabedatensatz zugewiesen – RITM
   - Freigabedaten Satz zugewiesen – Anforderung
   - Anforderung abgelehnt
   - Agent fügt dem angeforderten Element einen Kommentar hinzu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einkaufswagen in Now Mobile aktivieren

Ermöglicht einer anfordernden Person das Hinzufügen oder Bearbeiten von Elementen im Einkaufswagen. Standardmäßig ist der Einkaufswagen in Now Mobile deaktiviert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu sys_properties.list.
2. Geben Sie für die `glide.sc.cart.enabled`-Eigenschaft **Wert** als Wahr an.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das Einkaufswagensymbol wird oben in der App angezeigt, und die Schaltfläche **In den Einkaufswagen** ist für Elemente aktiviert.

Bearbeiten Sie die Bezeichnung der Schaltfläche „Absenden“ für einen Datensatzersteller

Bearbeiten Sie für eine Datensatzersteller-Übermittlungs-Experience, auf die Sie sich beziehen können, die Bezeichnung von **Übermitteln** Schaltfläche.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**an.
2. Wählen Sie das Widget SC Katalogelement (Widget-sc-Cat-item-v2) aus.
3. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Instanzen“ eine Vorschau der Instanz für die Anwendung ServiceNow NowMobile App – Katalogbildschirme und Applet-Startprogramm an, und öffnen Sie sie.
4. In **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** Geben Sie an `record_producer_label`Parameter.

   Beispiel: Wenn Sie die Bezeichnung in **Anforderung** ändern möchten, drücken Sie Strg, und klicken Sie auf das Katalogelement-Widget. Wählen Sie **Instanz im Seiten-Editor**, und geben Sie im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** die folgenden Parameter an.

   ```
   "record_producer_label":{
     "value" : "Request"
    }
   ```

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Now Mobile-Eigenschaften

Definieren Sie das Verhalten verschiedener Katalogentitäten in Now Mobile.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an.
2. Wählen Sie im Formular „Servicekatalog-Konfiguration“ die aus **Mobil** Abschnitt.
3. Konfigurieren Sie die erforderlichen Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Mobile-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Sortieroption für Katalogkategorie in Now Mobile (*glide.sc.mobile.category.order_by*)	Sortieroption für Kategorien in Now Mobile. ○ Titel: Kategorien werden nach ihrem Titel sortiert Standardmäßig werden Kategorien alphabetisch n ihrem Titel sortiert. ○ Reihenfolge: Kategorien werden nach ihrer Reihe sortiert
Elemente vom Typ „Nur Desktop“ in Now Mobile einbeziehen (*glide.sc.mobile.include_desktop_only_items*)	Option zum Einbinden des Katalogelements, wenn die **Verfüg** in Now Mobile auf Nur Desktop festgelegt ist.
Katalogelementklassen in Now Mobile nicht verfügbar (kommagetrennte Liste) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supported*)	Katalogelementtypen, die in Now Mobile ausgeschlossen werd Beispiel: sc_cat_item_content, sc_cat_item_producer
Experience für Elemente, die in Now Mobile nicht verfügbar sind (*glide.sc.mobile.unsupported_discover*)	Option zum Definieren des Verhaltens eines Katalogelements i Nichtverfügbarkeit. Mögliche Optionen: ○ Erkennbar – Meldung anzeigen, dass Element in N Mobile nicht sichtbar ist: Element ist beim Suchen Durchsuchen erkennbar, aber nicht sichtbar. ○ Nicht erkennbar – nicht beim Suchen oder Durchs anzeigen: Element ist beim Suchen oder Durchsu nicht erkennbar und auch nicht sichtbar. **Hinweis:** ○ Wenn für Now Mobile die KI-Suche aktiviert i diese Eigenschaft nicht gültig. ○ Diese Eigenschaft wird nur unterstützt, wenn der folgenden Eigenschaften anwendbar ist: ▪ Elemente vom Typ „Nur Desktop“ in NOW Mobile einbeziehen (*glide.sc.mobile.include_desktop_on* ▪ Katalogelementklassen in Now Mobile nicht verfügbar (kommagetrennte Liste) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supp*
Primärfarbe für Schaltflächen in der Kataloganforderung-Experience in Now Mobile (*glide.sc.mobile.primary_color*). Wenn Next Experience aktiviert ist, wird die Eigenschaft ignoriert.	Farbe für Schaltflächen in Kataloganforderungs-Experience.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Die folgenden Eigenschaften sind voneinander abhängig.

- Elemente vom Typ „Nur Desktop“ in NOW Mobile einbeziehen
- Katalogelementklassen in NOW Mobile nicht verfügbar (kommagetrennte Liste)
- Experience für Elemente, die in NOW Mobile nicht verfügbar sind

Abhängigkeit zwischen den Elementen „nur Desktop“ in der Eigenschaft „NOW Mobile“ und der Experience für Elemente, die in der Eigenschaft „NOW Mobile“ nicht verfügbar sind

Verfügbarkeitswert des Katalogelements	„Nur Desktop“-Elemente in NOW Mobile einschließen (wahr)	Elemente nur „Desktop nur“ in NOW Mobile (falsch) Desktop einschließen
Nur Desktop	Kann in der Such- und Durchsuchungs-Experience angezeigt werden	○ Wenn mit als erkennbar festgelegt *Experience for items not available in NOW Mobile*Eigenschaft, die in der Such- und Browse-Experience angezeigt werden kann, aber nicht verfügbar ist, wenn Sie auf das Element klicken. ○ Wenn diese Option als nicht erkennbar festgelegt ist, kann sie in der Such- und Browse-Experience nicht angezeigt werden
Desktop und Classic Mobile	Immer sichtbar in Such- und Browse-Experience	Immer sichtbar in Such- und Browse-Experience
Nur Classic Mobile	Kann in der Such- und Browse-Experience nicht angezeigt werden	Kann in der Such- und Browse-Experience nicht angezeigt werden

Abhängigkeit zwischen der Experience für Elemente, die in der NOW Mobile-Eigenschaft nicht verfügbar sind, und Elementen, die mit den Katalogelementklassen ausgeschlossen werden, die in der NOW Mobile-Eigenschaft (kommagetrennte Liste) nicht verfügbar sind

Experience für Elemente, die im Eigenschaftswert NOW Mobile nicht verfügbar sind	Elemente, die mithilfe der Katalogelementklassen ausgeschlossen wurden, die in der Eigenschaft NOW Mobile (kommagetrennte Liste) nicht verfügbar sind
Erkennbar – Nachricht anzeigen, dass das Element auf dem Mobilgerät nicht angezeigt werden kann	Elementtypen können in der Such- und Durchsuchungs-Experience angezeigt werden, sind jedoch nicht verfügbar, wenn Sie darauf klicken.
Nicht erkennbar – nicht in Such- und Durchsuchungs-Experience anzeigen)	Elementtypen werden in Such- und Durchsuchungs-Experiences nicht angezeigt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Servicekatalogkonfiguration für Universal Request

Sie können ein Katalogelement oder einen Datensatzersteller konfigurieren, um eine Universal-Anforderung zu erstellen, wenn eine Anforderung übermittelt wird. Das zugeordnete angeforderte Element (für Katalogelemente) oder der aufgabenbasierte Datensatz (für Datensatzersteller) wird zum primären Ticket für diese Universal-Anforderung.

Zugehörige Informationen

Katalogelemente erstellen oder bearbeiten

Datensatzersteller anlegen

Katalogelement oder Datensatzersteller konfigurieren, um eine universelle Anforderung zu erstellen

Konfigurieren Sie alle Katalogelemente oder Datensatzersteller, um eine Universal-Anforderung zu erstellen

Reduzieren Sie die Implementierungszeit, indem Sie alle Katalogelemente oder alle Datensatzersteller gleichzeitig für die Erstellung von Universal-Anforderungen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Katalogelemente muss RITM als Service in der Universal-Anforderung registriert werden.

Für Datensatzersteller muss die Zieltabelle als Service in der Universal-Anforderung registriert werden.

Informationen zu Servicekonfigurationen finden Sie unter Formular „Servicekonfiguration“ .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu sys_properties.list.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. So konfigurieren Sie alle Katalogelemente zum Erstellen einer Universal-Anforderung:

   a. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner der Eigenschaft. Geben Sie An `sn_uni_req.enable_ur_all_cat_items`.
Typ	Typ der Eigenschaft. Geben Sie An **boolescher wert** .
Wert	Option zum Festlegen, ob alle Katalogelemente gleichzeitig konfiguriert werden können, um eine Universal-Anforderung zu erstellen. Mögliche Werte sind **Wahr** Oder **Falsch** .

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. So konfigurieren Sie alle Datensatzersteller zum Erstellen einer Universal-Anforderung:

   a. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner der Eigenschaft. Geben Sie An `sn_uni_req.enable_ur_all_rec_prod_items`.
Typ	Typ der Eigenschaft. Geben Sie An **boolescher wert** .
Wert	Option zum Festlegen, ob alle Datensatzersteller gleichzeitig konfiguriert werden können, um eine Universal-Anforderung zu erstellen. Mögliche Werte sind **Wahr** Oder **Falsch** .

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.

Standardticketseite für ein angefordertes Element

Um die zugehörigen Informationen anzuzeigen, können Sie die Standardticketseite für angeforderte Elemente in den verschiedenen Portalen konfigurieren. Diese Konfiguration verifiziert eine konsistente Experience beim Anzeigen übermittelter Anforderungen in Portalen.

Beispiel: In Serviceportal, Sie können die Ticketseite für ein angefordertes Element über die Option Anforderungen im Hauptmenü-Header aufrufen.

Servicekatalog – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen.

Servicekatalog Begriffe und Rollen

Die Servicekatalog Die Anwendung verwendet diese Rollen, um verschiedene Aspekte der Anwendung zu verwalten.

Servicekatalog Begriffe

Ausführungspläne

Definieren Sie, wie etwas übermittelt wird. Zum Beispiel könnte ein PDA Procurement / Aktivierung / und Installation der Desktop-Software durchlaufen.

Ausführungsplanaufgaben

Planaufgaben stellen einen Schritt im Ausführungsplan dar, sind einer Ausführungsgruppe zugeordnet und haben eine ungefähre Dauer.

Ausführungsgruppen

Ausführungsgruppen führen Ausführungsaufgaben aus. Zum Beispiel kann eine Gruppe ein Mobiltelefon aktivieren, während eine andere Gruppe die Desktop-Software installiert.

Tickets

Tickets stellen Arbeiten dar, die von Ausführungsgruppen im Rahmen eines Ausführungsplans ausgeführt werden.

Administrator [admin]

Kann alle Aspekte der Servicekatalog-Anwendung verwalten, einschließlich Skriptfunktionen wie das Erstellen von UI-Makros oder Business Rules.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Katalogadministrator [catalog_admin]

Kann die Servicekatalog-Anwendung verwalten, einschließlich Katalogen, Kategorien und Elementen, jedoch ohne die für Administratoren verfügbaren Skriptfunktionen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Katalogmanager [catalog_manager]

Kann einen Servicekatalog sowie die Kategorien und Katalogelemente innerhalb des Katalogs bearbeiten und aktualisieren. Der Manager kann Editoren sowie einen anderen Manager für den Servicekatalog zuweisen. Sie können diese Aktionen nur für Kataloge ausführen, für die Sie als Manager zugewiesen sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Erwägungen

Keine.

Katalogeditor [catalog_editor]

Kann einen Servicekatalog sowie Kategorien und Katalogelemente innerhalb des Katalogs bearbeiten und aktualisieren. Der Editor kann andere Editoren zuweisen, aber den Katalogmanager nicht ändern. Sie können diese Aktionen nur für Kataloge ausführen, für die Sie als Editor zugewiesen sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Kataloggenerator-Entwickler [catalog_Builder_Developer]

Kann erweiterte Katalogelemente in erstellen und verwalten Katalog-Generator So dass sie Clientskripts in erstellen, bearbeiten oder löschen können Katalog-Generator.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

catalog_builder_editor

Gruppen

Eine Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Der Entwickler des Kataloggenerators kann alles tun, was ein Katalog-Generator-Editor tun kann. Darüber hinaus hat der Entwickler des Kataloggenerators Zugriff auf andere erweiterte Funktionen, sodass eine Person mit dieser Rolle Folgendes in hinzufügen oder bearbeiten kann Katalog-Generator:

- Dynamische und erweiterte Referenzqualifizierer auf der Registerkarte „zusätzliche Details“ einer Frage
- Variablenattribute
- Skriptfähige Standardwerte
- Verfügbarkeitsabschnitte
- Katalog-Client-Skripts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außerdem kann der Entwickler des Kataloggenerators ein neues Katalogelement erstellen, ohne eine Vorlage zu verwenden. Dieses Verhalten wird von verwaltet `glide.sc.builder.allow_create_from_scratch`Eigenschaft, die standardmäßig aktiviert ist. Wenn die Eigenschaft deaktiviert ist, muss der Entwickler des Kataloggenerators eine Vorlage verwenden, um ein neues Katalogelement zu erstellen.

Katalog-Generator-Editor [catalog_Builder_Editor]

Kann Elemente im Katalog-Generator mithilfe der Vorlagen erstellen und verwalten, auf die der Anwender Zugriff hat.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Servicekatalog -Eigenschaften

Die Servicekatalog-Anwendung enthält Eigenschaften, die zum Konfigurieren verschiedener Einstellungen in der Anwendung verwendet werden.

Zum Konfigurieren Servicekatalog Systemeigenschaften, navigieren Sie zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an. Die Eigenschaften werden in die folgenden Abschnitte kategorisiert.

- **Homepage** : Konfigurieren Sie Einstellungen für Servicekatalog Homepage und steuern das Verhalten der Kategorien und der auf der Homepage angezeigten Elemente.
- **Katalogelemente**: Einstellungen für Katalogelemente und Datensatzersteller konfigurieren.
- **Bestellleitfäden** > **Allgemein**: Konfigurieren Sie Einstellungen für den Bestellleitfaden.
- **Bestellleitfäden** > **Skriptfähige Auftragsleitfäden**: Konfigurieren Sie Einstellungen für skriptfähige Bestellleitfäden.
- **Einkaufswagen**: Das Verhalten des Bildschirms „Einkaufswagen“ und des Bildschirms zum Auschecken steuern.
- **Anforderungserfüllung**: Einstellungen für den Prozess der Anforderungserfüllung konfigurieren.
- **Suchen** : Konfigurieren Sie die Sucheinstellungen für Servicekatalog Homepage.
- **Sicherheit** : Konfigurieren Sie die Sicherheitseinstellungen für Servicekatalog.
- **Preisgestaltung**: Einstellungen für die Preisgestaltungs-Engine und die Preisgestaltungsanzeige konfigurieren.
- **Portal**: Einstellungen für Katalogportal-Widgets konfigurieren.
- **Virtual Agent** : Konfigurieren Sie Einstellungen für die Anforderungsübermittlung in Virtual Agent.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieser Abschnitt ist nur sichtbar, wenn Sie das Plugin „Service Management Virtual Agent-Themenblöcke“ (com.glideapp.cs.sm_topic_Blocks) aktivieren.

- **Mobil** : Konfigurieren Sie Einstellungen für Now Mobile.
- **Sonstiges** : Zusätzliche Einstellungen für Servicekatalog.

Servicekatalog -Eigenschaften

Name	Beschreibung
Homepage	
Anzahl der Katalogelemente/Kategorien, die in einem Abschnitt in der Vorschau angezeigt werden sollen (*glide.sc.max_items*)	Anzahl der Katalogelemente oder Kat Vorschau angezeigt werden: • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
Kategoriebeschreibungen auf der Kategorieansichtsseite anzeigen (*com.glide.servicecatalog.view_includes_category_descriptions*)	Kategoriebeschreibungen auf der Kate • **Typ:** Ja | Nein • **Standardwert:** Ja
In der Kategorieansicht werden Unterkategorien in einem Bereich angezeigt (*glide.sc.use_sub_cat_section*)	Unterkategorien in der Kategorieansic • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
Schaltet ein/aus, ob das Symbol zum erweitern/Reduzieren für Kategorie-Widgets auf der Servicekatalog-Homepage gerendert wird (*glide.sc.homepage.show.collapse*)	Einstellen, ob das Erweitern/Einklapp auf der Servicekatalog-Homepage ger • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** false
Verwenden Sie beim Durchsuchen einer Kategorie das Popup-Symbol, um Elementdetails anzuzeigen (*glide.sc.cat_view_use_popup_for_details*)	Wenn Sie nach einer Kategorie oder e verwenden Sie das Info-Symbol neben Katalogelement, um eine Vorschau de anzuzeigen: • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** false
Anzahl der Katalogelemente, die beim Durchsuchen und Suchen erweitert werden sollen, wenn keine Popup-Symbole zum Anzeigen von Details verwendet werden (*glide.sc.auto_expand*)	Anzahl der Katalogelemente, die beim werden sollen, wenn keine Popup-Sym verwendet werden: • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 2
Zeigen Sie den Abschnitt „zusätzliche Kategorien“ an, wenn Sie ein Katalogelement anzeigen (*glide.sc.show_additional_cats*)	Zusätzliche Kategorien bei Ansicht ei

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
Beschränken Sie Beschreibungen in Kategorien- und Elementlisten auf zwei Zeilen in der Mobile-UI (*glide.sc.mobile.limit.description*)	In der Classic Mobile-UI Beschreibun auf zwei Zeilen beschränken: • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** true
Liste der Content-Typen (kommagetrennt), die auf der Katalog-Homepage zugelassen sind. Leer lässt alle Inhaltstypen zu. (*glide.sc.home.filter*)	Liste der Content-Typen (kommagetre Homepage zugelassen sind. Wenn lee
Name des Platzhalterbilds für Elemente, für die kein Bild definiert ist (*glide.sc.placeholder.image*)	Name des Platzhalterbilds für Elemen Gilt nur für Classic Mobile und nicht Standardmäßig sind zwei Bilder verfügbar: **sc_placeholder_imag sc_placeholder_image_01.png**. Standardwert durch ein benutz werden: **Standardwert:** sc_placeholder_i
Katalogelemente	
Gibt das Standardverhalten des Datensatzerstellers nach der Datensatzerstellung an (*glide.sc.producer.redirect_url*)	Standardumleitungsverhalten des Date Mögliche Werte: • **Generierter Aufgabensatz**: Le um, der mit dem Datensatzer • **Katalog-Homepage**: Leitet in dem die Bestellung für den D wird. Überschreiben Sie dieses Verha Felds **Umleiten an** des Datensa den Umleitungscode im Feld **Sk** definieren.
Durch Aktivieren dieser Option wird sichergestellt, dass die in die Anhangvariable hochgeladenen Anhänge aus dem System gelöscht werden, wenn sie im Formular (*glide.sc.variable.attachment.delete.v2*)	Löscht automatisch einen sys_attachm wenn Sie einen Anhang aus einer Kata ersetzen oder löschen.
Liste der Klassennamen für Katalogelemente, die keiner vorhandenen Anforderung hinzugefügt werden können (*glide.sc.item.cannot_add_to_request*)	Liste der Klassennamen für Katalogel Anforderung hinzugefügt werden kön • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** sc_cat_item_g sc_cat_item_wizard

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Liste der Klassennamen für Katalogelemente, die nicht die standardmäßige UI-Aktion „Testen“ verwenden (*glide.sc.item.cannot_try_it*)	Liste der Klassennamen für Katalogel standardmäßige UI-Aktion „Testen“ v • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** sc_cat_item_g sc_cat_item_wizard, sc_cat_it
Liste der Klassennamen für Katalogelemente, die kein normales Einkaufswagenelement generieren (*glide.sc.item.not_normal_cart_item*)	Liste der Klassennamen für Katalogel Einkaufswagenelement generieren: • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** sc_cat_item_g sc_cat_item_wizard
Beziehungstabellen, die Teil der Aktion „Element kopieren“ sind. Tabellenname muss durch Kommas getrennt werden (*glide.sc.item.copy.include_relationship*)	Geben Sie die Tabellen an, in die die ein Katalogelement enthalten, ebenfal Katalogelement mithilfe der UI Actio **Hinweis:** Tabellennamen sol Kommas getrennt sein.
Deaktiviert Clickthrough über das Informationssymbol für eine Referenzvariable. Legen Sie den Wert auf „wahr“ fest, um diese Funktionalität zu aktivieren (*glide.sc.variable.reference.clickthrough*)	Clickthrough über das Informationssy deaktivieren. Wert auf „Wahr“ festleg aktivieren.
Bestellleitfäden	
Allgemein	
Liste der Klassennamen für Katalogelemente, die nicht in einen Bestellleitfaden aufgenommen werden können (*glide.sc.item.order_guide_exclusion*)	Kommagetrennte Liste von Klassenna in einen Bestellleitfaden aufgenomme sc_cat_item_guide und sc_cat_item_c
Validieren Sie Pflichtfelder beim Wechseln der Registerkarten im Abschnitt „Optionen auswählen“ der Bestellleitfäden (*glide.sc.guide.tab.validate*)	Pflichtfelder beim Tab-Wechsel im Be Bestellleitfäden validieren: • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
Bestellleitfaden auf der Einkaufswagenvorschau- und Bestellstatusseite rendern (*glide.sc.render_order_guide_column*)	Den Bestellleitfaden in der Einkaufsw der Auftragsstatusseite anzeigen. Wen Bestellleitfadens ist, wird der Bestellle aufgeführt. Wenn ein Benutzer versuc einem Bestellleitfaden gehört, wird ei
Setzen Sie in einem Bestellleitfaden kaskadierende oder zugewiesene Variablenwerte für einen Artikel zurück, wenn ein Anwender über die Schaltfläche „Bedarf beschreiben“ (*glide.sc.reset_cascade*). **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird nur in der Plattform unterstützt, nicht im Portal.	In einem Bestellleitfaden kaskadieren zurücksetzen, wenn ein Anwender dur **Bedarf beschreiben** navigiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Setzen Sie in einem Bestellleitfaden alle Variablen zurück, wenn kaskadierende Variablen oder zugewiesene Variablenwerte für ein Element zurückgesetzt werden, nachdem ein Anwender über die Schaltfläche „Bedarf beschreiben“ zurückkehrt (*glide.sc.reset_cascade_all*) **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird nur in der Plattform unterstützt, nicht im Portal.	In einem Bestellleitfaden die Werte vo und nicht kaskadierenden Werten für ein Benutzer zwischen den Bildschirm **Optionen auswählen** hin und her **Falsch** , Nur die Werte für die kaskad zurückgesetzt.
Skriptfähige Auftragsleitfäden	
Erstellen Sie während der Verarbeitung eines skriptfähigen Bestellleitfadens einen Fehlerdatensatz, wenn die JSON-Nutzlast leer ist (*glide.sc.sog.empty_payload*)	Bei Auswahl dieser Option wird ein A die JSON-Nutzlast während der Verar Bestellleitfadens leer ist.
Erstellen Sie während der Verarbeitung eines skriptfähigen Bestellleitfadens einen Fehlerdatensatz, wenn der Bestellleitfaden inaktiv ist (*glide.sc.sog.inactive_order_guide*)	Bei Auswahl dieser Option wird ein A der Bestellleitfaden während der Vera Bestellleitfadens inaktiv ist.
Erstellen Sie während der Verarbeitung eines skriptfähigen Bestellleitfadens einen Fehlerdatensatz, wenn die sys_ID des Bestellleitfadens ungültig ist (*glide.sc.sog.invalid_order_guide_id*)	Bei Auswahl dieser Option wird ein A sys_id des Bestellleitfadens während Bestellleitfadens ungültig ist.
Erstellen Sie während der Verarbeitung eines skriptfähigen Bestellleitfadens einen Fehlerdatensatz, wenn ein allgemeiner JSON-Analysefehler auftritt (*glide.sc.sog.json_parsing*)	Bei Auswahl dieser Option wird ein A während der Verarbeitung eines skript allgemeiner JSON-Analysefehler auft
Erstellen Sie während der Verarbeitung eines skriptfähigen Bestellleitfadens einen Fehlerdatensatz, wenn JSON-Parameter fehlen (*glide.sc.sog.mandatory_json_parameters*)	Bei Auswahl dieser Option wird ein A während der Verarbeitung eines skript Parameter fehlen.
Einkaufswagen	
Klonanforderungen während des Checkouts aktivieren. Von sc_Layout veraltet; wenn sc_Layout aktiviert ist, wird diese Eigenschaft nicht verwendet (*glide.sc.allow.checkout.clone*)	Klonanforderungen während des Chec **Hinweis:** Diese Eigenschaft i Einkaufswagenlayouts aktiviert s
Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Funktion Großbestellung nutzen können. Leer bedeutet alle Anwender (*glide.sc.allow.clone.roles*)	Rollen (kommagetrennt), die Anforde können. Ein leerer Wert gibt an, dass klonen können.
Zeigen Sie die Schaltfläche „zurück zum Katalog“ auf dem zweistufigen Checkout-Bildschirm an (*glide.sc.checkout.twostep.back*)	Schaltfläche **Zurück zum Katalog** a Abmeldebildschirm anzeigen.
Verwenden Sie das zweistufige Katalog-Checkout-Modell (Standard: Falsch) (*glide.sc.checkout.twostep*)	Verwenden Sie das zweistufige Verfa **Standardwert:** false
Bedingung, unter der Anwender eine Anforderung abbrechen können (vorherige Eigenschaft muss ebenfalls „wahr“ sein). Beispiel: Current.opened_by == gs.getUserID() || current.caller_id == gs.getUserID() (*glide.sc.checkout.cancel.condition*)	Bedingung, unter der Benutzer eine A Erfordert, dass **ESS-Benutzern ern** **den Abmeldebildschirm abzubr**
ESS-Benutzern ermöglichen, ihre Anfragen über den Abmeldebildschirm abzubrechen. In Verbindung mit der Funktion „sc_Layout“ wird die Schaltfläche „Abbrechen“ sichtbar, wenn beide auf „wahr“ festgelegt ist (*glide.sc.checkout.cancel*)	Benutzern des Employee Self-Service Anfragen über den Abmeldebildschirm

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Verwenden Sie das zweistufige Checkout-Modell, wenn Sie eine Katalogbestellung über einen Assistenten platzieren (Standard: Wahr) (`glide.expert.checkout.twostep`)	Zweistufiges Verfahren beim Katalog- Katalogbestellung über einen Assisten **Standardwert:** true
Liste der Rollen (kommagetrennt), die das Widget „Angefordert für“ im Servicekatalog aktualisieren können. Wenn leer, sind alle Benutzer zugelassen. Wenn der Anwender keine Berechtigungen zum Ändern von „angefordert für“ hat, kann er keine Details zu anderen Anwenderadressen abrufen (`glide.sc.req_for.roles`)	Eine Liste von Benutzern mit den hier (kommagetrennt), die Elemente für an Wenn keine Rolle angegeben ist, wird definiert `glide.sc.req_for.ro` Informationen zum Konfigurieren von `glide.sc.req_for.roles.de` Konfigurieren Sie das Standardverhalt Anwender anzufordern. Steuert den Zugriff auf das Wid der Kataloghomepage. Benutze Widget können Elemente für ei Benutzer ohne Zugriff können E eigenen Namen aufgeben.
Reihenfolge der Übereinstimmungen für das Servicekatalog-Widget „Angefordert für“. Wählen Sie Felder in der Tabelle „sys_user“ (`glide.sc.request_for.order_by`)	Reihenfolge der Übereinstimmungen „Angefordert für“. Felder in der Tabel auswählen.
Anforderungselementnummer für jede Position auf dem Abmeldebildschirm anzeigen (standardmäßig „falsch“). Von sc_Layout veraltet; wenn sc_Layout aktiviert ist, wird diese Eigenschaft nicht verwendet (`glide.sc.checkout.request.number`)	Anforderungselementnummer für jede Abmeldebildschirm anzeigen: **Standardwert:** false **Hinweis:** Diese Eigenschaft i Einkaufswagenlayouts aktiviert s
Feldname, der für die Beschreibungsspalte des Checkout-Formulars verwendet wird. Wenn leer, wird der Standard (short_description) verwendet (`glide.sc.ess.description`)	Feldname für die Beschreibungsspalte leer, wird der Standardwert verwendet **Standardwert:** Short_descriptio
Zusätzliche Spalten für das Servicekatalog-Widget „Angefordert für“. Wählen Sie Felder in der Tabelle „sys_user table“ aus. Muss durch Semikolon getrennt sein (`glide.sc.request_for.columns`)	Zusätzliche Spalten für das Servicekat Felder in der Tabelle „Benutzer“ [sys Semikolon getrennt sein.
Lieferadresse für Katalogwagen automatisch aktualisieren, wenn sich die Details eines Anwenderstandorts ändern (`glide.sc.auto.cart.address.reset`)	Aktualisieren Sie die Lieferadresse für sich die Standortdetails des Anwender Wenn diese Option aktiviert ist Adresse eines Benutzers vorge Benutzer über einen aktiven Ein die Adresse des Benutzers im E Ist die Option nicht aktiviert, wi Einkaufswagen beibehalten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** false
Wenn Sie die Adresse eines Anwenders bestimmen, priorisieren Sie die Details eines zugehörigen Standortdatensatzes gegenüber den Details im Anwenderdatensatz selbst (*glide.sc.prioritise.user.location*)	Wenn diese Option ausgewählt ist, we der Adresse eines Anwenders die Deta Standortdatensatzes gegenüber den De priorisiert.
Bestimmt, ob die Schaltfläche „jetzt bestellen“ ein neues oder altes Verhalten aufweist. Wenn diese Eigenschaft den Wert „Wahr“ hat, wird beim Anklicken der Schaltfläche „Jetzt bestellen“ im Servicekatalog nur der aktuell ausgewählte Artikel bestellt. Alle im Einkaufswagen des Benutzers gespeicherten Artikel werden für eine spätere Bestellung gespeichert. Die alte Funktion „jetzt bestellen“ ist veraltet, die Schaltfläche „Artikel bestellen“ ist ebenfalls veraltet (*glide.sc.enable_order_now*)	Legt fest, ob die Schaltfläche **Jetzt b** Verhalten verwendet. Wenn diese Eig Sie auf **Bestellen Sie Jetzt** Im Serv ausgewählte Element bestellt. Alle im Artikel bleiben für eine zukünftige Be Feature „Jetzt bestellen“ und die Scha veraltet.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Mengenauswahl im Einkaufswagen nutzen können. Leer bedeutet alle Anwender (*glide.sc.allow.quantity*)	Liste der Rollen (kommagetrennt), die Einkaufswagen nutzen können. Wenn
Entfernen inaktiver Katalogelemente aus dem Einkaufswagen aktivieren (*glide.sc.remove_inactive_cat_items_from_cart*)	Entfernung inaktiver Katalogelemente aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, Katalogelemente automatisch a entfernt. Verhindert, dass Anw während der Aktivität in den Ei dann deaktiviert werden. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** false
Verwenden Sie die sc_Layout-gesteuerten Einkaufswagenmakros (Standard: Wahr) (*glide.sc.use_cart_layouts*)	Über „sc_layout“ gesteuerte Einkaufsw Aktiviert den neuen Einkaufswa die Anpassung von Widgets un mit Einkaufswagen und Bezahlv dass die UI-Makros oder -Seite • **Typ:** true | false • **Standardwert:** Wahr
Aufgaben im Zusammenhang mit Anforderungen auf der Auftragsstatusseite anzeigen (der Bildschirm, der im Servicekatalog angezeigt wird, nachdem eine erfolgreiche Bestellung erteilt wurde) (*glide.sc.checkout.task.display*)	Zeigt die mit Anforderungen verknüpf Auftragsstatus-Seite an (der Bildschirm erfolgreich aufgegebenen Bestellung a
Alle Bereitstellungspläne > 1 Tag auf den nächsten Tag runden (wahr) oder die genaue Zeit anzeigen (falsch) (*glide.sc.round.delivery.times*)	Alle Lieferpläne > 1 Tag zum nächste genaue Zeit anzeigen (Falsch).
Anforderungserfüllung	
Änderungen an der angeforderten Artikelmenge nach Genehmigung verhindern (außer Catalog_admin-Anwender) (*glide.sc.restrict.quantity.changes*)	Änderungen an der Bestellmenge verh catalog_admin-Benutzern).

Automatisch übersetzt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Namen des aktuell ausstehenden Genehmigers im Mouseover des Phasen-Widgets anzeigen (*glide.sc.approval.hover*)	Name des ausstehenden Verantwortlic in den Mouseover-Informationen für d
Genehmigungs-Engine für Servicekatalog-Aufgaben (*glide.approval_engine.sc_task*)	Servicekatalog Genehmigungs-Engine
Audit-Änderungen an Servicekatalog-Variablen (*glide.sc.audit.variables*)	Änderungen an Servicekatalog-Variab
Blenden Sie den Rahmen und den Hintergrund in der Variablen-Editor-ui aus (*glide.sc.hide_variable_editor_background*)	Bei Auswahl dieser Option werden Ra Editor UI ausgeblendet. Der Standardw
Name der Bereitstellungsaufgabe anstatt short_description für das Feld „Zusammenfassung Bereitstellungsplan“ verwenden. Der Standardwert ist „falsch“ (verwendet „short_description“) (*glide.sc.delivery_summary.name*)	Name der Bereitstellungsaufgabe anst Feld „Zusammenfassung Bereitstellun **Standardwert:** Falsch (verwend
Rendern Sie Variablen für ein Anforderungselement so, wie sie im Auftragsbereich angezeigt werden, gefolgt von den Lieferplanvariablen (wahr), oder führen Sie die beiden basierend auf ihren Reihenfolgewerten zusammen (falsch) (*glide.sc.variable.snapshot*)	Variablen eines Anforderungselement Bestellbereich rendern, gefolgt von de (Wahr), oder beide auf Basis ihrer Rei (Falsch).
Genehmigungs-Engine für Servicekatalog-Anforderungen (*glide.approval_engine.sc_request*)	Servicekatalog Genehmigungs-Engine
Suchen	
Liste der Klassennamen für Katalogelemente, für die das Suchfeld nicht angezeigt wird (*glide.sc.item.cannot_show_search*)	Liste der Klassennamen für Katalogel angezeigt wird: • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** sc_cat_item_g sc_cat_item_wizard
Leere Servicekatalog-Suchen zulassen (*glide.sc.search.allow_empty_search*)	Wenn diese Option ausgewählt ist, we Suchleiste alle Elemente angezeigt. D
Liste der Rollen (kommagetrennt), die den Servicekatalog durchsuchen können. Leer bedeutet alle Anwender (*glide.sc.can_search*)	Liste der Rollen (kommagetrennt), die können. Wenn leer, sind alle Benutzer
Breadcrumbs für die Kategorien anzeigen, die Elementen zugeordnet sind, wenn sie in Durchsuchen- und Suchlisten angezeigt werden (*glide.sc.show_listing_breadcrumbs*)	Bei Auswahl dieser Option Breadcrum Kategorien anzeigen, wenn sie in Liste angezeigt werden
Servicekatalog-Suchen geben Elemente in inaktiven Kategorien (*glide.sc.search.disabled_cats*)	Servicekatalog Suchen liefern Elemen Suchergebnisse können Katalog zugänglichen Kategorien enthal Flag oder Sicherheitsbeschränk • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
Liste der Katalog-sys_IDs (kommagetrennt), die von der Katalogelementsuche ausgeschlossen sind (*glide.sc.search.exclude_catalogs*)	Liste der catalog sys_ids (kommagetre ausgenommen sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Anzahl der Servicekatalog-Übereinstimmungen, die für globale Suchen zurückgegeben werden (`glide.sc.search.rowcount`)	Anzahl ausgegebener Suchergebnisse Suchen. Begrenzt die Anzahl der Erge zurückgegeben werden, um die Suchle
Geben Sie an, ob Suchvorschläge aktiviert werden sollen (`glide.sc.search.suggestions`)	Angeben, ob Suchvorschläge aktiviert • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true
Sicherheit	
Verwenden Sie „Anwenderkriterien“, um den Zugriff auf Katalogelemente und -Kategorien zu definieren (`glide.sc.use_user_criteria`)	„Benutzerkriterien“ zur Definition des -kategorien verwenden. Berechtigunge wenn sie auf „Wahr“ gesetzt sind: • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
Aktivieren Sie bei der Migration von Berechtigungen die zugehörigen Listen „Anwenderkriterien“ und „Berechtigung“ für Katalogelemente und -Kategorien (`glide.sc.user_criteria_migration`)	„Benutzerkriterien“-bezogene Listen f -kategorien bei der Migration von Ber Auf festlegen **Wahr** So zeigen S der Anwenderkriterien an, ohne Anwenderkriterien wechseln zu • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** false
Liste der Rollen (durch Kommas getrennt), die die normale Berechtigungsprüfung im Katalog überschreiben können. Die Rolle „itil“ bedeutet, dass die Rolle „itil“ jedes Katalogelement bestellen kann, auch eines, das durch Berechtigungsbeschränkungen geschützt ist (`glide.sc.entitlement.override`)	Liste der Rollen (durch Kommas getre Berechtigungsprüfung im Katalog übe bedeutet, dass die itil-Rolle jedes Kata wenn dieses durch Berechtigungsbesc
Liste der Rollen (kommagetrennt), die Berechtigungen überschreiben, damit sie jede Kategorie im Servicekatalog anzeigen können (`glide.sc.category.canview.override`)	Liste der Rollen (kommagetrennt), die können, um beliebige Kategorien im S **Standardwert:** admin und catalo
Preisgestaltung	
Preisinformationen an Optionsbezeichnungen anhängen (`glide.sc.enhance.labels`)	Preisinformationen an Optionsbezeich Serviceportal.
Liste der Klassennamen für Katalogelemente, die den Preis in Listen nicht anzeigen (`glide.sc.item.cannot_show_price`)	Liste der Klassennamen der Katalogel Liste anzeigen.
Wann Preise und Zwischensummen im Servicekatalog-Einkaufswagen angezeigt werden sollen (überschreibt sc_Layout-Datensatzeinstellungen) (`glide.sc.price.display`)	Wann Preise und Zwischensummen in angezeigt werden sollen.
Bei „wahr“ werden die beiden Skripteinbindungen CatalogPriceCalculator und CatalogRecurringPriceCalculator verwendet. Preise generieren (Aktivierung anwenderdefinierter Funktionalität) (`glide.sc.use_custom_pricegenerator`)	Wenn auf festgelegt **Wahr** , Das Skrip enthält, `KatalogPriceCalculat`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	`KatalogRecurringPriceCalcu` Preise zu generieren, was anwenderde Um Ihre eigene Preisberechnun legen Sie diese Eigenschaft auf dann die **calcPrice**-Methode in und **CatalogRecurringPriceCalc** eigenen Preisberechnungsalgor • **Typ:** Ja | Nein • **Standardwert**: Nein
Portal	
Popup „Auftragsbestätigung“ im Bezahlprozess anzeigen (`glide.sc.sp.twostep`)	Wenn diese Option ausgewählt ist, wi während des zweistufigen Bezahlvorg
Verwenden Sie das Einkaufswagen-V2-Widget im Header-Menü-Widget (`glide.sc.portal.use_cart_v2_header`)	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist V2“ (sc-Shopping-Cart-v2) im Widge Serviceportal.
Virtual Agent Dieser Abschnitt ist nur sichtbar, wenn Sie das Plugin „Service Management Virtual Agent-Themenblöcke“ (com.glideapp.cs.sm_topic_Blocks) aktivieren.	
Gibt die Obergrenze für die Anzahl der Fragen an, ab der das Element keine Konversationsanforderungen unterstützt. Der Standardwert der Eigenschaft ist 10 (`glide.sc.conversational.request.question.limit`)	Maximale Anzahl von Fragen für ein Anforderungsübermittlung im Konver Virtual Agent.
Mobil	
Sortieroption für Katalogkategorie in Now Mobile (`glide.sc.mobile.category.order_by`)	Sortieroption für Kategorien in Now M • Titel: Kategorien werden nach Standardmäßig werden Kateg ihrem Titel sortiert. • Reihenfolge: Kategorien werd sortiert
Elemente vom Typ „Nur Desktop“ in Now Mobile einbeziehen (`glide.sc.mobile.include_desktop_only_items`)	Option zum Einbinden des Katalogele in Now Mobile auf Nur Desktop fes
Katalogelementklassen in Now Mobile nicht verfügbar (kommagetrennte Liste) (`glide.sc.mobile.item_class_not_supported`)	Katalogelementtypen, die in Now Mo Beispiel: sc_cat_item_content, sc_
Experience für Elemente, die in Now Mobile nicht verfügbar sind (`glide.sc.mobile.unsupported_discover`)	Option zum Definieren des Verhaltens Nichtverfügbarkeit. Mögliche Optione

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• Erkennbar – Meldung anzeige Mobile nicht sichtbar ist: Eler Durchsuchen erkennbar, aber • Nicht erkennbar – nicht beim anzeigen: Element ist beim Su nicht erkennbar und auch nic **Hinweis:** • Wenn für Now Mobile die diese Eigenschaft nicht g • Diese Eigenschaft wird nu der folgenden Eigenschaf ○ Elemente vom Typ „Nur in NOW Mobile einbezie (*glide.sc.mobile.in* ○ Katalogelementklassen nicht verfügbar (komma (*glide.sc.mobile.it*
Primärfarbe für Schaltflächen in der Kataloganforderung-Experience in Now Mobile (*glide.sc.mobile.primary_color*). Wenn Next Experience aktiviert ist, wird die Eigenschaft ignoriert.	Farbe für Schaltflächen in Kataloganfo
Sonstige	
Protokollieren Sie alle clientseitigen Aktionen für die Variable (*glide.sc.log.variable_actions*)	Wenn auf festgelegt **Wahr**, Erfasst d Variablenaktionsprotokollierung Fens • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Falsch
Verwenden Sie Links für Breadcrumbs, die auf Servicekatalogseiten gerendert werden, auf die über eine CMS-Website zugegriffen wird (*glide.sc.use_breadcrumb_links.cms*)	Links für Breadcrumbs in Servicekata über eine CMS-Website aufgerufen w Ermöglicht Benutzern mit der R Administrator“ (content_admin) des Servicekatalogs mit oder ol um die Navigation zu verbesser • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Falsch
Aktivieren Sie, dass die ui-Richtlinien im Zusammenhang mit dem Variablensatz zuerst ausgeführt werden (*glide.sc.ui_policy.variable_set_run_first*)	Die mit dem Variablensatz verbunden dass sie zuerst ausgeführt werden. Wenn diese Option aktiviert ist, dem Variablensatz verbundener UI-Richtlinien für Elemente ausg

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Falsch
Die maximale Anzahl verwaister sc_item_Option-Datensätze, die gelöscht werden sollen, wenn ein sc_req_item-Datensatz gelöscht wird (*sc_orphan_item_option_delete_limit*)	Maximale Anzahl an zu löschenden ve Datensätzen beim Löschen eines sc_re

Mit Servicekatalog installierte Komponenten

Mit werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Servicekatalog.

Mit Servicekatalog installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden bei der Aktivierung von Servicekatalog hinzugefügt.

Servicekatalog fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
DemoSCCreateItem	Demonstriert die Verwendung der API für Service-Katalog-Bereiche.

Domänentrennung und Servicekatalog

Domänentrennung wird im Servicekatalog unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Enthält alle Aspekte von **Standard** Level-Support.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das Plugin „Service Catalog – Domain Separation“ (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation), um die Domänentrennung für

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Catalog zu aktivieren. Informationen dazu, wie Sie die Plugin-Aktivierung anfordern können, finden Sie unter Domänentrennung im Service Catalog anfordern.

Dieses Plugin sollte nur aktiviert werden, wenn die folgenden Szenarios erforderlich sind:

- Isolieren von Elementen für Anforderer in einer bestimmten Domäne
- Elemente unabhängig von der Domänenhierarchie für eine Anforderung in einer anderen Domäne nicht zur Verfügung stellen

Wenn die Domänentrennung in Service Catalog bereits als benutzerdefinierte Lösung stattgefunden hat, kann das Aktivieren dieses Plugins das vorhandene Verhalten überschreiben, um die Plugin-spezifische Isolierung durchzusetzen.

Funktionsweise der Domänentrennung in Service Catalog

Serviceanbieter, die mehrere Kunden in einer einzigen ServiceNow-Instanz unterstützen, können den Datenschutz über Domänen hinweg mithilfe der Domänentrennung sicherstellen. Serviceanbieter können sicherstellen, dass Elemente, die in einer bestimmten Domäne erstellt oder veröffentlicht werden, nur von Benutzern in dieser Domäne angefordert werden können, ohne den einzelnen Katalogelementen zusätzliche Benutzerkriterien hinzuzufügen.

Im Service Catalog sind Katalogelemente (Katalogelemente, Datensatzersteller, Inhaltselemente und Bestellleitfäden) als Daten nach Domäne getrennt. Kataloge, Kategorien und Variablen sind nicht getrennt und gehören zur globalen Domäne. Außerdem müssen Elemente, die für mehrere Domänen freigegeben werden müssen, in der globalen Domäne veröffentlicht und durch Anwenderkriterien eingeschränkt werden.

Die Domänentrennung in Service Catalog gilt für alle Ansichten anfordernder Personen in der mobilen Anwendung, ServiceNow AI Platform, Serviceportal und Mitarbeiterbereich sowie für alle API-Aufrufe, die Elemente anfordern werden.

Domänengetrennte Tabellen

Die Spalten **Domäne** (sys_domain) und **Domänenpfad** (sys_domain_path) werden den folgenden Tabellen hinzugefügt, die domänengetrennt sind:

- Katalogelement
- sc_item_option
- sc_multi_row_question_answer
- question_answer

Effektive Domäne für einen Benutzer

Für Benutzer, die für eine einzelne Domäne Sichtbarkeit haben, ist die effektive Domäne jene des Benutzers. Für Benutzer, die für mehrere Domänen über Sichtbarkeit verfügen, ist die effektive Domäne die in der Domänenauswahl ausgewählte.

Sichtbarkeit von Katalogelementen – Elementerstellung und -wartung

Ein Katalogelement kann in einer beliebigen Domäne in der Hierarchie erstellt oder veröffentlicht werden. Informationen zum Erstellen eines Katalogelements finden Sie unter Katalogelemente erstellen oder bearbeiten. Das Element wird in der effektiven Domäne des Benutzers erstellt. Informationen zum Aktivieren der Domänenauswahl finden Sie unter Aktivieren Sie Domänenauswahlmenüs in der Core-UI . Sobald das Element in einer bestimmten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domäne erstellt wurde, werden alle zukünftigen Änderungen an dem Element in dieser Domäne selbst durchgeführt.

Wenn ein Katalogelement mit dem Elementdesigner veröffentlicht wird, ist die Domäne des Elements jene, die in der Domänenauswahl beim Veröffentlichen des Elements ausgewählt ist. Sobald das Element veröffentlicht wurde, kann es nur in der Domäne geändert und erneut veröffentlicht werden, in der es ursprünglich veröffentlicht wurde.

Katalogelemente sind als Daten domänengetrennt. Nur für Wartung und Verwaltung folgt die Sichtbarkeit der Katalogelemente den Hierarchieregeln der Datendomäne. Informationen zu Hierarchien der Domänentrennung finden Sie unter Hierarchien der Domänentrennung .

Benutzerkriterien, die einem Katalogelement zugeordnet sind, müssen in der Domäne des Katalogelements sichtbar sein. Wenn nicht sichtbar, wird das Katalogelement als nicht mit diesen Benutzerkriterien verknüpft betrachtet.

Sichtbarkeit von Katalogelementen – Elementanforderungsflow

Das in einer bestimmten Domäne erstellte Katalogelement ist in der Such-und Anforderungserfahrung nur in dieser Domäne verfügbar und in den Peer-Domänen, untergeordneten Domänen und übergeordneten Domänen unabhängig von der Hierarchie und Sichtbarkeit der Domänen nicht verfügbar. Anfordernde Personen können also nur Elemente in Ihrer Domäne und in der globalen Domäne anfordern.

Für Benutzer mit Zugriff auf mehrere Domänen (z. B. IT-Fulfiller) stehen die Elemente für die Anforderung basierend auf der in der Domänenauswahl ausgewählten Domäne zur Verfügung. Um ein Element einer bestimmten Domäne anzuzeigen oder anzufordern, muss der Benutzer zu dieser Domäne wechseln. Informationen zum Aktivieren der Domänenauswahl finden Sie unter Aktivieren Sie Domänenauswahlmenüs in der Core-UI .

Wenn eine anfordernde Person eine Anforderung über einen Bestellleitfaden sendet, der Elemente aus mehreren Domänen enthält, werden nur die Elemente in der effektiven Domäne und der globalen Domäne bestellt.

Die Zieldatensätze wie Anforderungen, angeforderte Elemente oder Datensätze, die von Datensatzerstellern erstellt wurden, werden in der effektiven Domäne erstellt.

Erfüllungsflow und Berichterstattung für ein domänengetrenntes Katalogelement anfordern

Die Zieldatensätze wie Anforderungen, angeforderte Elemente oder Datensätze, die von Datensatzerstellern erstellt wurden, können von einem Erfüller aufgerufen werden, der über Sichtbarkeit für die Domäne verfügt, in der der Datensatz generiert wurde. Informationen zur Sichtbarkeit in Domänenhierarchien finden Sie unter Sichtbarkeitsdomänen und Contains-Domänen . Selbst wenn der Erfüller das angeforderte Element aus einer anderen Domäne als der Domäne des angeforderten Elements ändert, werden die Änderungen in der Domäne des Zieldatensatzes aufgezeichnet. Da die Zieldatensätze als Daten getrennt sind, rufen die Berichte Daten basierend auf der effektiven Domäne des Benutzers ab, der den Bericht anfordert.

Anforderungsflow durch einen Erfüller aus einer anderen Domäne anfordern

Wenn ein Erfüller eine Anforderung aus einem übergeordneten Datensatz wie einem Incident in Mitarbeiterbereich oder ServiceNow AI Platform erstellt, kann der Erfüller nur ein Element aus der Domäne des übergeordneten Datensatzes oder aus der globalen Domäne anfordern. Außerdem werden die entsprechenden Zieldatensätze in der Domäne des übergeordneten Datensatzes erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Elemente aus mehreren Domänen können nicht zum Einkaufswagen hinzugefügt werden.

Katalog-Clientskripts und Katalog-UI-Richtlinien

Da die Katalog-Clientskripts und Katalog-UI-Richtlinien als Prozesse domänengetrennt sind, können Skripts und Richtlinien in der übergeordneten Domäne in den untergeordneten Domänen überschrieben werden. Diese Skripts und Richtlinien gelten jedoch basierend auf der Domäne des Katalogelements oder der Domäne des Zieldatensatzes.

Betrachten Sie ein Beispiel, in dem A die übergeordnete Domäne ist und B die untergeordnete Domäne. Ein Katalogelement in Domäne B ist einem in Domäne A definierten Katalog-Clientskript zugeordnet. Wenn dieses Katalog-Clientskript in der untergeordneten Domäne B überschrieben wird, gilt das überschriebene Skript in Domäne B bei der Erfüllung des angeforderten Elements in Domäne B. Selbst wenn ein Erfüller aus der übergeordneten Domäne A das angeforderte Element in der untergeordneten Domäne B erfüllt, gilt das überschriebene Skript in Domäne B.

Hinweis: Es wird empfohlen, Katalog-Clientskripts und Katalog-UI-Richtlinien nicht zu überschreiben.

Katalog-Generator

Ein Element kann nur in der Domäne bearbeitet werden, in der es erstellt wurde. Katalog-UI-Richtlinien und -Aktionen, die im Katalog-Generator hinzugefügt werden, werden in derselben Domäne wie das Element erstellt.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Domänentrennung im Service Catalog anfordern

Aktivieren Sie die Domänentrennung im Service Catalog, indem Sie die Aktivierung des Plugins „Service Catalog – Domain Separation“ (com. glideapp. servicecatalog. domain_separation) anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

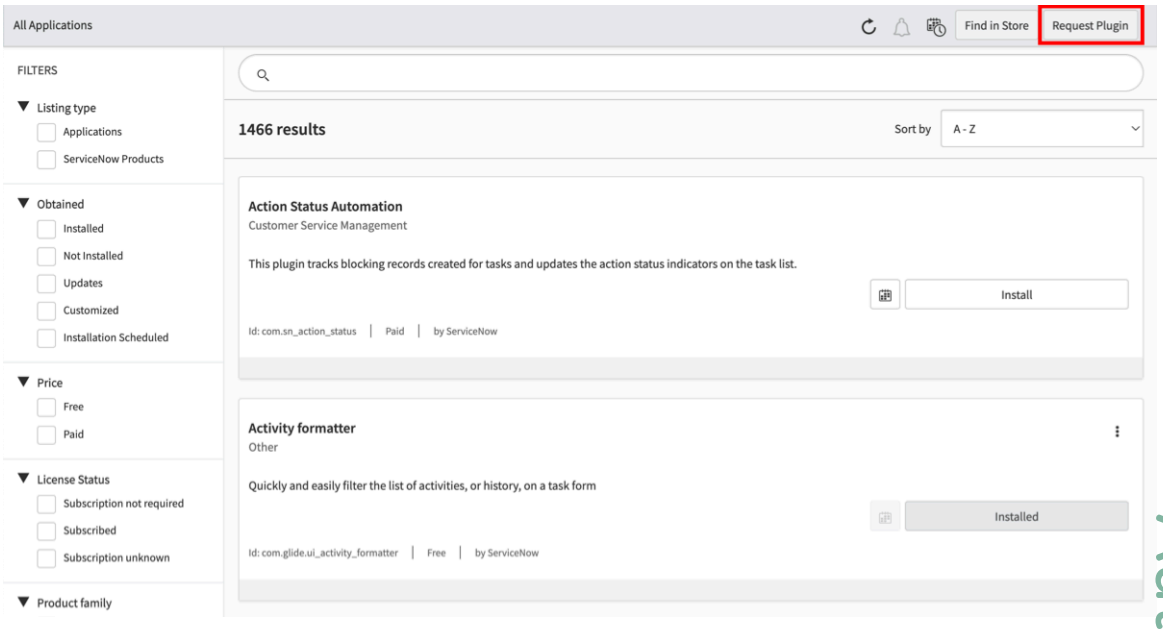
Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

- Greifen Sie auf zu Now Support Servicekatalog direkt durch Auswahl **Alle** > **Servicekatalog** > **Plugin aktivieren** Ein Now Support.
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

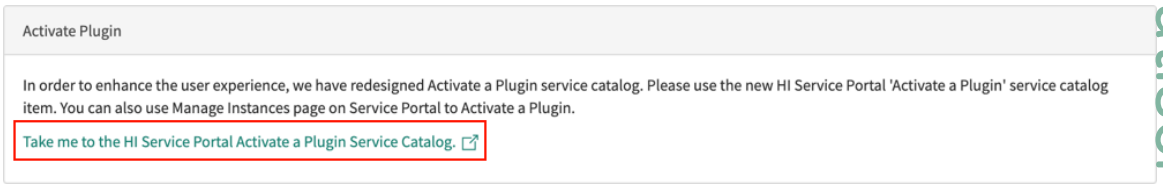
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

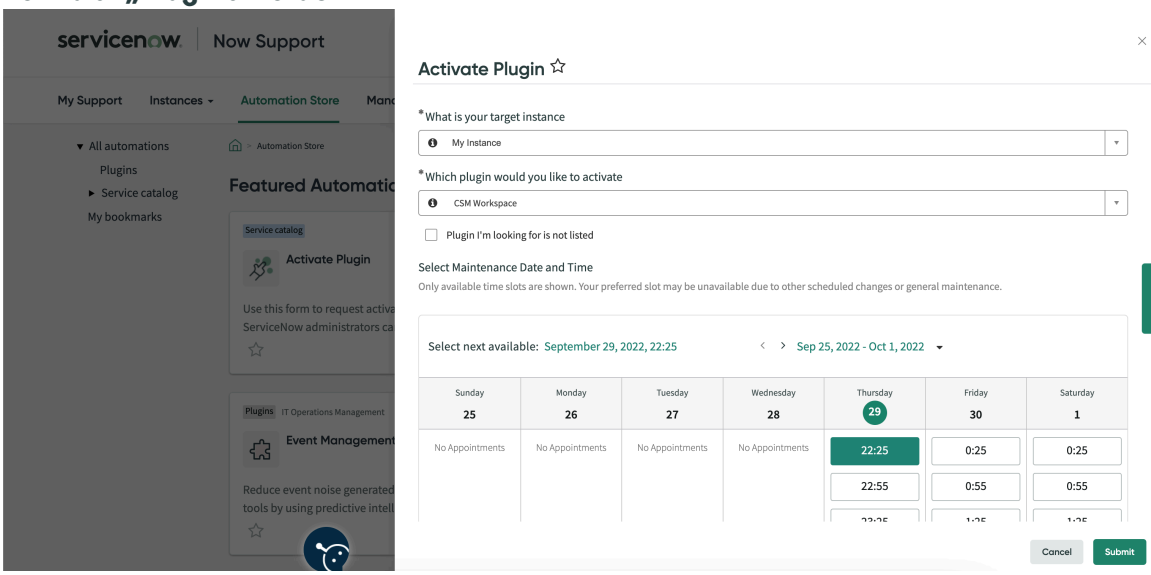
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
Weitere Informationen zum anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base an.

ATF-Testbeispiele für Servicekatalog im Service Portal

Überprüfen Sie die fortgesetzte Funktionalität von Servicekatalog nach jeder Konfigurationsänderung wie einem Upgrade oder nach dem Entwickeln einer Anwendung. Alle Testsuiten und Tests sollten eine Standardimplementierung weitergeben. Kopieren Sie zur Überprüfung einer benutzerdefinierten Implementierung die automatisierten Tests und konfigurieren Sie sie für Ihre Anpassungen.

Servicekatalog-Beispieltests erfordern die Aktivierung des Plugins „Servicekatalog – ATF-Tests“ (com.glideapp.servicecatalog.atf.test) zusammen mit den Demodaten. Um diese Tests mit einer Suite auszuführen, befolgen Sie das unter beschriebene Verfahren Führen Sie eine automatisierte Test-Suite aus Indem Sie auswählen **Servicekatalog: ATF-Tests** Test-Suite. Diese Beispieltests sind von den Demodatenelementen abhängig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Testsuite „Service Catalog-Tests“

Test	Beschreibung
Elemente mit einem mehrzeiligen Variablensatz (SP) bestellen	Die Bestellung eines Elements in Serviceportal validieren, das Daten aus einem mehrzeiligen Variablensatz benötigt
Katalogelemente mithilfe eines Bestellleitfadens (SP) bestellen	Die Bestellung eines Elements aus einem Bestellleitfaden in Serviceportal validieren
Katalogelemente anfordern (SP)	Die Anforderung eines Katalogelements in Serviceportal validieren
Elemente suchen, in den Einkaufswagen legen und auschecken (SP)	Die Verwendung des Einkaufswagens in Serviceportal validieren
Übermitteln von Anforderungen mithilfe eines Datensatzerstellers (SP)	Die Verwendung eines Datensatzerstellers in Serviceportal validieren
Anzeigen und Bearbeiten von Katalogelementvariablen auf der Seite „Katalogaufgabe“	Katalogelementvariablen aus einer Katalogaufgabe validieren
Anzeigen und Bearbeiten von Katalogelementvariablen auf der Seite „Angefordertes Element“	Katalogelementvariablen aus einem angeforderten Element validieren
Kommentar zu Katalogelement-Anforderung hinzufügen, die vom Benutzer erstellt wurde	Kommentare auf einer Ticketseite für angeforderte Elemente oder Incidents hinzufügen
Anforderungen für verschiedene Katalogelemente genehmigen, die von Endbenutzern bestellt werden	Anforderungen von Katalogelementen genehmigen
Bestellen von Katalogelementen aus mehreren Katalogen	Katalogelemente aus mehreren Katalogen bestellen
Mit dem Filter „Meine Anfragen“ nach aktuellen Datensätzen filtern	Im Menü **Meine Anfragen** nach den letzten offenen und geschlossenen Datensätzen filtern
Katalogelemente aus gespeichertem Paket bestellen	Katalogelemente aus einem gespeicherten Paket bestellen
Inhalte von „Meine zuletzt verwendeten Elemente“ validieren	Inhalte des Widgets „Meine zuletzt verwendeten Elemente“ validieren
Reguläre Ausdrücke für Variablen validieren	Variablen mit einem regulären Ausdruck validieren
Validieren Sie den variablen Flow „angefordert für“ für den Einkaufswagen-Checkout	Validieren Sie die Variablen „angefordert für“ für den Einkaufswagen-Checkout
Validieren Sie den Variablen-Flow „angefordert für“ für den Bestellleitfaden	Validiert die Variablen-Flows „angefordert für“ für einen Bestellleitfaden
Validieren Sie den Flow „angefordert für“ mit Katalogelementzugriff	Validiert die für angeforderten Variablen-Flows basierend auf dem Zugriff auf Katalogelemente

Variablen zum Sammeln von Daten für Felder des Datensatzerstellers

Verwenden Sie Variablen, um Daten für Felder des Datensatzerstellers zu sammeln.

Sie können die folgenden Variablentypen verwenden, um Daten für die entsprechenden Felder des Datensatzerstellers zu sammeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablen für Felder des Datensatzerstellers

Feldtyp	Empfohlener Variablentyp
Wahr/Falsch	Ja/Nein
Referenz	Referenz
Datum oder Fälligkeitsdatum	Datum
Datum/Uhrzeit	Datum/Uhrzeit
Auswahl oder irgendein Feld mit einer verbundenen Auswahlliste	Auswahlfeld
E-Mail-Adresse	E-Mail
URL	URL
HTML	HTML
Liste oder UI Action-Liste	Listensammler
Zeichenfolge mit einer Länge von mehr als 256	Mehrzeiliger Text
Zeichenfolge, Ganzzahl, Dezimal, Gleitkommazahl	Einzeiliger Text
Dateianhang	Anhang
Alle anderen Feldtypen	Mehrzeiliger Text

Hinweis:

- Wenn die Datensatzerstellervariable einem verschlüsselten Feld einer anderen Tabelle zugeordnet ist, wird dieser Variablenwert nicht in der Tabelle für Antworten auf Fragen [question_answer] gespeichert. Sie steht also auch nicht im Variableneditor des Zieldatensatzes zur Verfügung.
- Wenn die Datensatzerstellervariable maskiert und verschlüsselt ist und zudem einem verschlüsselten Feld einer anderen Tabelle zugeordnet ist:
  - Der Variablenwert wird nicht in der Tabelle für Antworten auf Fragen [question_answer] gespeichert.
  - Der entschlüsselte Wert der Variablen wird in das verschlüsselte Feld des Zieldatensatzes kopiert.

Zurückgegebene Werte

Wenn Sie einen Datensatzersteller anlegen, beachten Sie den Rückgabewert.

Die meisten dieser Feldtypen geben eine Zeichenfolge zurück. Es gibt jedoch einige Ausnahmen. Ein Wert **Referenz** gibt beispielsweise die `sys_id` des Zielobjekts zurück, und ein Wert **Liste** gibt eine durch Kommas getrennte Liste von `sys_ids` zurück.

Beispiel 1: Geben Sie für einen Wert **Liste** ein Array zurück, das wiederholt werden kann, um die einzelnen von Ihrem Benutzer übermittelten Werte abzurufen:

```
var sys_id_string  = producer.glide_list_field;
var sys_id_list = sys_id_string.split(',');
```

Beispiel 2: Geben Sie für einen Wert **Datum** oder **Datums/Uhrzeit** ein Datum zurück, das GlideDate auswerten kann.

```
var glideDateTime  = new GlideDateTime(producer.date_field);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalogvariablen

Servicekatalog-Variablen erfassen und leiten Informationen über Auswahlmöglichkeiten weiter, die ein Kunde bei der Bestellung eines Katalogelements vornimmt. Mithilfe von Variablen wird die Struktur eines Katalogartikelformulars definiert, das dem Kunden angezeigt wird.

Sie können z. B. eine Variable namens **Memory** definieren, um Benutzern Speicheroptionen gegen Aufpreis für ein PC-Katalogelement bereitzustellen. Ein Apple iPhone-Katalogelement kann eine Variable namens **Color** verwenden, mit der Kunden die Farbe auswählen können, wenn sie das Telefon aus dem Katalog bestellen. Abhängig von den getroffenen Entscheidungen können Sie einige Variablen definieren, die sich auf einen Artikelpreis auswirken.

Servicekatalog bietet mehrere Arten von Variablen, die auch als Fragen bezeichnet werden. Variablen können gespeichert, von mehreren Stellen aus aufgerufen und in einem Prozess zwischen Aufgaben übergeben werden, wenn eine Anforderung erfüllt wird. Sie können in den Formularen für angeforderte Artikel und Katalogaufgaben angezeigt werden, nachdem ein Artikel bestellt wurde.

Sie können Servicekatalogvariablen mit der Rolle „catalog_admin“ definieren.

Zugehörige Informationen

Skriptfähige Servicekatalogvariablen

Servicekatalogvariablen in einem Bericht verwenden – Berichtsdesigner

Arten von Servicekatalogvariablen

Mit Variablen können Sie Fragen für ein Katalogelement angeben. Verschiedene Typen von Servicekatalogvariablen werden bereitgestellt. Einige Variablentypen akzeptieren Variablenattribute.

Weitere Informationen zu jedem Variablentyp finden Sie in den folgenden Abschnitten. Einzelheiten zum Erstellen einer Variablen finden Sie unter Servicekatalogvariablen erstellen. Sie können auch Hilfetext für Servicekatalogvariablen bereitstellen. Informationen zum Definieren von Hilfeinformationen finden Sie unter Hilfeinformationen für eine Servicekatalogvariable definieren.

Unterstützung in verschiedenen Kanälen

Servicekatalogvariablen werden in verschiedenen Kanälen unterstützt. Informationen zu ihrer Verfügbarkeit finden Sie unter Variablenunterstützung in verschiedenen Kanälen.

Anhang

Wenn Sie eine Katalogelementanforderung senden, können Sie mit dieser Variable einen Anhang für eine Frage zum Element hochladen.

Nachdem Sie den Anhang hochgeladen haben, können Sie ihn auch herunterladen, aktualisieren und löschen. Auch wenn Sie die Anforderung erfüllen, können Sie den Anhang in einem angeforderten Element oder einer Katalogaufgabe herunterladen, aktualisieren und löschen. Mit den Variablenattributen `max_file_size` und `allowed_extensions` können Sie Einschränkungen für Dateigröße und Erweiterungen angeben. Informationen zu diesen Variablenattributen finden Sie unter Servicekatalog-Variablenattribute.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Für Folgendes sollten Sie nur einen ganzzahligen Wert angeben:
  - Variablenattribut `max_file_size`
  - Systemeigenschaft *`glide.sc.variable.attachment.default_max_size`* (Katalogebene). Der Standardwert ist 20.
- Wenn das Variablenattribut `max_file_size` nicht angegeben ist, wird der Wert der Systemeigenschaft *`glide.sc.variable.attachment.default_max_size`* als Obergrenze für die Größe der Anhangsdatei betrachtet.
- Unabhängig von der in der Variablen zugelassenen Dateigröße darf die Größe der Anhangsdatei die in der Systemeigenschaft *`com.glide.attachment.max_size`* angegebene Größe nicht überschreiten, die für Anhänge in ServiceNow AI Platform gilt.
- Die API *`g_form.setValue()`* wird in Katalog-Clientskripts unterstützt.

Hinweis: Wenn Sie einen Anhang bearbeiten, wird der vorhandene Anhang entfernt und ein neuer Anhang wird hochgeladen.

Wenn Sie einen Anhang in diese Variable hochladen, wird ein Eintrag in der Tabelle „Anhang“ [sys_attachment] erstellt. Die Variable wird erst aktualisiert, wenn Sie die Elementanforderung senden, sie dem Einkaufswagen hinzufügen oder den Datensatz beim Bearbeiten speichern (in Erfüller-Flows). Wenn Sie den Anhang löschen oder aktualisieren, bevor Sie das entsprechende Katalogelement absenden, wird der Eintrag in der Tabelle „Anhang“ [sys_attachment] gelöscht.

Der für diese Variable hochgeladene Anhang wird in den folgenden Szenarien kopiert:

- In einem Bestellleitfaden, wenn die Variable in ein Katalogelement in der Regelbasis kaskadiert wird

  Wichtig: Die individuellen Variablenattribute werden für die Katalogelemente in der Regelbasis nicht berücksichtigt. Angenommen, eine Variable im Abschnitt **Bedarf beschreiben** lässt einen PDF-Anhang zu, und die Variable eines Katalogelements in der Regelbasis lässt einen TXT-Anhang zu. Wenn Sie im Abschnitt **Bedarf beschreiben** einen Anhang im PDF-Format für eine Variable hochladen, wird er zunächst auch an die Variable im Katalogelement kaskadiert, und die im Katalogelement angegebenen Variablenattribute werden nicht berücksichtigt. Wenn Sie jedoch diesen anfänglich kaskadierten Anhang aus einem einzelnen Element löschen und versuchen, einen neuen Anhang hochzuladen, werden die individuellen Variablenattribute des Katalogelements berücksichtigt.

- In einem Datensatzersteller, wenn die Variable einem Aufgabentabellenfeld zugeordnet ist. Diese Variable kann nur dem Feldtyp „Dateianhang“ einer Aufgabentabelle zugeordnet werden.

Wichtig: Nachdem ein Anhang kopiert wurde, sind die Änderungen an den individuellen Anhängen unabhängig. Beispielsweise wirkt sich eine Änderung an einem Anhang im Bestellleitfaden nicht auf denselben Anhang aus, der zum Katalogelement in der Regelbasis kaskadiert wurde.

Warnung: Da die Anhänge kopiert werden, kann eine größere Größe zu Leistungsproblemen führen.

Wenn die systemweite Antivirenprüfung aktiviert ist, wird die Antivirenprüfung für den Anhang durchgeführt, sofern Sie:

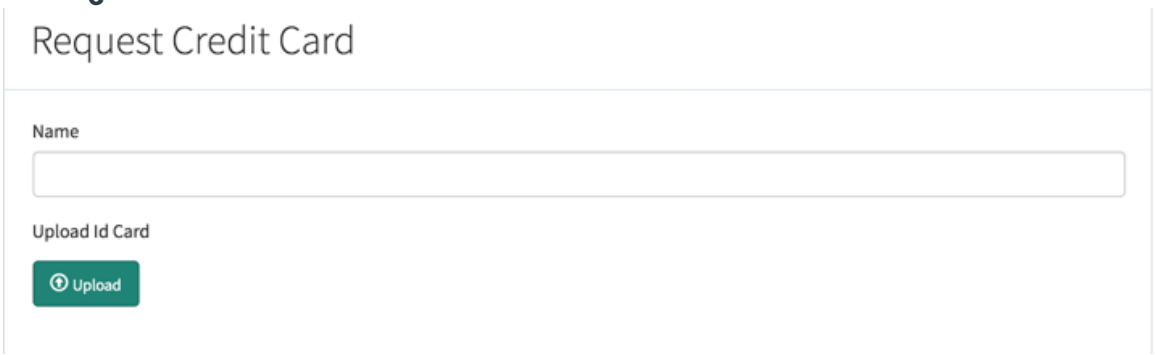
- eine Anforderung für das entsprechende Katalogelement senden
- das Katalogelement dem Einkaufswagen oder Merkzettel hinzufügen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Diese Variable wird in einem mehrzeiligen Variablensatz nicht unterstützt.
- Diese Variable wird in Flows und Workflows unterstützt.
- Diese Variable ist im Bedingungsgenerator verfügbar.
- Für diese Variable wird die Zuweisung von Artikelvariablen im Bestellleitfaden nicht unterstützt.

Anhangsvariable

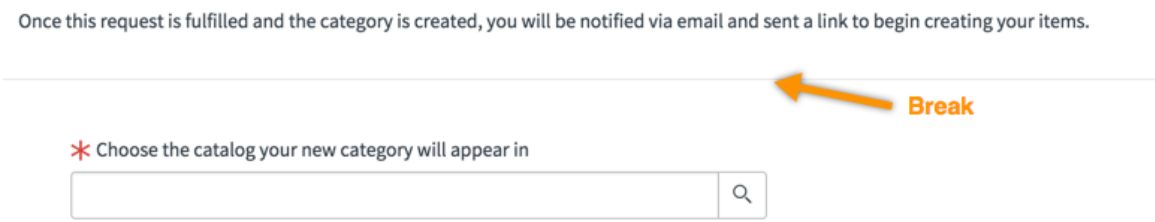


Pause

Die Bruch-Variable zeigt eine horizontale Linie über das Formular an.

Diese Linie ist ein Formatierungselement, das keine Daten sammelt.

Beispiel: Bruch-Variable



Checkbox

Mit der Kontrollkästchen-Variable können Sie Optionen aktivieren und deaktivieren, indem Sie sie aktivieren bzw. deaktivieren.

Um eine Kontrollkästchen obligatorisch zu machen, wählen Sie die Option **Auswahl erforderlich** aus, wenn Sie die Variable erstellen. Verwenden Sie diese Option beispielsweise, um festzulegen, dass Benutzer die Kontrollkästchen **Ich stimme zu** für ein Vertragsformular aktivieren sollen. Wenn Benutzer versuchen, das Vertragsformular zu senden, ohne das Kontrollkästchen zu aktivieren, wird eine Warnmeldung angezeigt, in der die Benutzer darauf hingewiesen werden, dass sie das Kontrollkästchen aktivieren müssen.

Eine Gruppe von Kontrollkästchen-Variablen wird erstellt, wenn Sie aufeinanderfolgende Kontrollkästchen-Variablen erstellen. Diese Kontrollkästchen-Variablen werden nach ihrer Reihenfolge innerhalb der Gruppe sortiert. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Bezeichnung für die Gruppe der Kontrollkästchen definieren möchten, erstellen Sie eine Variable Bezeichnung am Anfang aufeinanderfolgender Kontrollkästchen-Variablen. Die Bezeichnung wird dann als Teil dieser Gruppe betrachtet und fungiert als Bezeichnung der Gruppe. Wenn keine benutzerdefinierte Bezeichnung vorhanden ist, werden die Kontrollkästchen durch die Anwendung unter der Bezeichnung **Optionen** gruppiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In einer Gruppe von Kontrollkästchen-Variablen gilt Folgendes:

- Wenn eine Kontrollkästchen-Variable in der Gruppe obligatorisch ist, wird die gesamte Gruppe unabhängig von der Sichtbarkeit der obligatorischen Kontrollkästchen-Variablen obligatorisch. Ein Sternchen (*) wird dann neben der Bezeichnung der Gruppe angezeigt, und Sie müssen mindestens eines dieser Kontrollkästchen auswählen.
- Durch das Ausblenden der Bezeichnung wird die gesamte Gruppe ausgeblendet.
- Wenn alle anderen Kontrollkästchen-Variablen einer obligatorischen Kontrollkästchen-Gruppe ausgeblendet und nicht ausgewählt sind, gelten die folgenden Szenarien:
  - Die Gruppe bleibt obligatorisch, solange es in der Gruppe ein Kontrollkästchen gibt, das sichtbar und nicht ausgewählt ist.
  - Das letzte Kontrollkästchen dieser Gruppe kann nicht ausgeblendet werden, wenn es nicht ausgewählt ist.

Um in Service Portal eine Gruppe von Kontrollkästchen-Variablen obligatorisch zu machen, legen Sie mindestens eine der Kontrollkästchen-Variablen als obligatorisch fest. Wenn Sie hingegen die Bezeichnung für eine Gruppe von Kontrollkästchen definieren, wird durch das Festlegen einer Bezeichnung als obligatorisch nicht automatisch die ganze Gruppe von Kontrollkästchen-Variablen obligatorisch.

Im Katalog-Generator sind die folgenden Szenarien anwendbar:

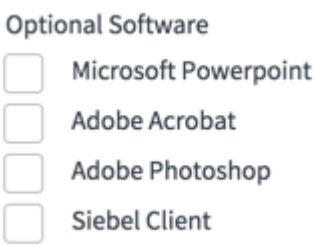
- Wenn zwei aufeinanderfolgende Kontrollkästchen vorhanden sind, wird ein virtueller Container für eine Gruppe von Kontrollkästchen erstellt. Innerhalb dieser Gruppe können nur Typen von Kontrollkästchen-Variablen hinzugefügt werden.
- Auch wenn eine Kontrollkästchen-Variable unmittelbar nach einer Gruppe von Kontrollkästchen hinzugefügt wird, wird sie automatisch der Gruppe hinzugefügt.

Auf der Registerkarte **Typspezifikationen** können Sie den Preis in verschiedenen Währungstypen angeben. Außerdem können Sie den Preis in den folgenden Preismodellen konfigurieren:

- Berechnet
- Repariert
- Mehrfach

Informationen zu den Preismodellen finden Sie unter Preisfelder .

Beispiel: Kontrollkästchen-Variable



Container-Beginn, Containeraufteilung und Container-Ende

Die Variablen Container-Beginn, Containeraufteilung und Container-Ende definieren ein Layout für einen Container, der mehr Variablen enthalten kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die Variablen Container-Beginn und Container-Ende, um die Start- und Endpunkte eines Containerlayouts zu definieren. Container-Ende muss zusammen mit Container-Beginn verwendet werden, um einen Container zu schließen.

Ein Containerlayout kann mithilfe der Containeraufteilungs-Variablen in zwei oder drei Spalten aufgeteilt werden. Standardmäßig wird die Aufteilung auf die 50%-Marke berechnet.

Ein Container ähnelt einem Variablensatz. Im Gegensatz zu einem Variablensatz können Container überall verwendet werden, auch innerhalb eines Variablensatzes. Container können auch ineinander verschachtelt sein.

Weitere Informationen zum Auswählen des geeigneten Containertyps finden Sie im Artikel Ermitteln der korrekten Containervariablen [KB0539982] in der HI Knowledge Base.

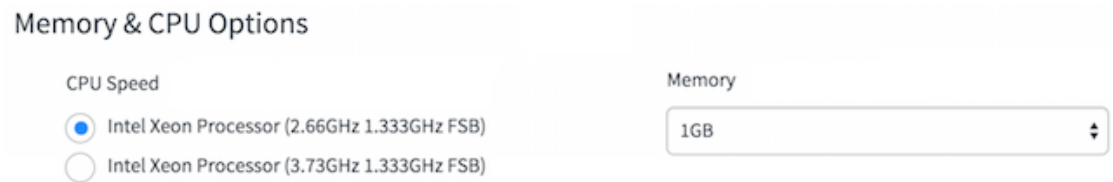
Hinweis:

- Die Containervariablen werden noch nicht auf Mobilgeräten unterstützt.
- Die Variablen Container-Beginn, Containeraufteilung und Container-Ende werden im Service Portal unterstützt. Wenn die Einstellungen jedoch für den Container der obersten Ebene vorgenommen werden, können maximal zweispaltige Layouts erzielt werden.
- Variablensätze gelten auch als Container. Daher wird eine Container-Beginn-Variable mit einem zweispaltigen Layout unter einem Variablensatz im Service Portal nicht unterstützt.

Um den in der folgenden Abbildung dargestellten Container zu reproduzieren, geben Sie beim Erstellen einer Container-Beginn-Variablen die folgenden Einstellungen ein:

- Wählen Sie ein **Layout** mit *2 Spalten breit, wechselnde Seiten*.
- Aktivieren Sie die Kontrollkästchen **Titel anzeigen**, um eine reduzierbare Titelleiste zu verwenden.

Beispiel: Containervariable



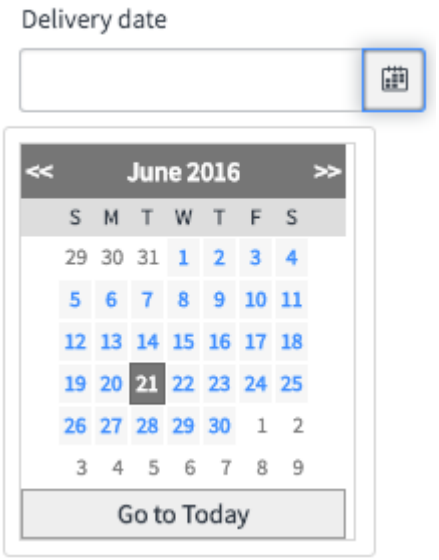
Datum, Datum und Uhrzeit und Dauer

Die Datumsvariable erstellt ein Widget mit einem Feld und einem Kalender, mit dem ein Datum ausgewählt werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datum

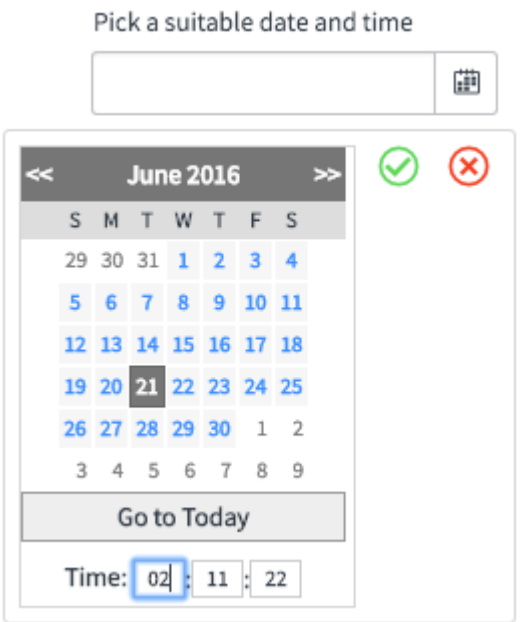
Beispiel: Datumsvariable



Datum und Uhrzeit

Die Variable für Datum und Uhrzeit erstellt ein Widget mit einem Kalender und Feldern, mit denen Datum und Uhrzeit ausgewählt werden können. Der Zeitwert wird in der Greenwich Mean Time (GMT) gespeichert und in Ihrer Zeitzone angezeigt.

Beispiel: Variable für Datum und Uhrzeit



Dauer

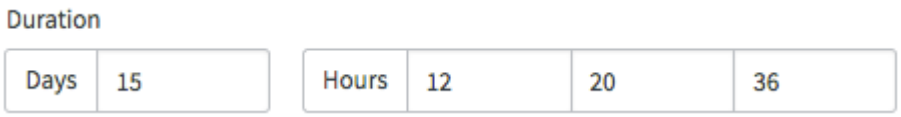
Verwenden Sie die Dauervariable, um die Dauer anzugeben, für die ein Katalogelement verfügbar ist.

Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Geben Sie die Dauer im Format DD HH:MM:SS ein, wenn Sie den Standardwert der Variablen festlegen und in den Funktionen g_form.getValue() und g_form.setValue() angeben.

Beispiel: Dauervariable



E-Mail

Die E-Mail-Variable erstellt ein Widget, über das eine E-Mail-Adresse eingegeben und ausgewählt werden kann.

Die Variable akzeptiert nur gültige E-Mail-Ausdrücke mit @ und Domäneninformationen.

Beispiel: E-Mail-Variable

HTML

Mit der HTML-Variablen können Sie Inhalt mit erweiterten Formatierungen einschließlich Bildern für ein Katalogelement bereitstellen.

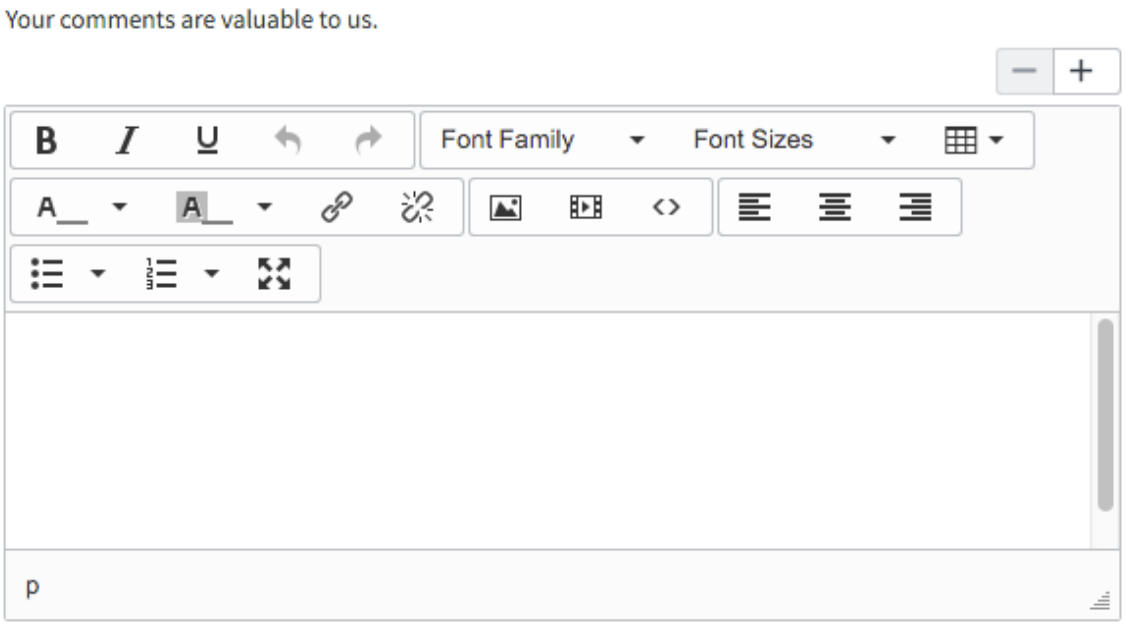
Verwenden Sie die Variable, um Felder für Benutzereingaben zu erstellen. Sie können die Variable auch für wiederverwendbaren Inhalt verwenden, wenn Sie sie in einen Variablensatz wie z. B. Bedingungen einfügen.

Die Variable ist in zwei Modi verfügbar: Bearbeiten und schreibgeschützt. Im Bearbeitungsmodus ist eine Symbolleiste verfügbar, und Links funktionieren nicht. Im schreibgeschützten Modus ist die Symbolleiste deaktiviert und Links funktionieren. Um zwischen Modi zu wechseln, verwenden Sie Berechtigungen oder erstellen Sie eine UI-Richtlinie, um das HTML-Feld in den schreibgeschützten Modus zu versetzen.

Hinweis: HTML-Variablen werden nicht für die Anzeige in den Bildschirmen „Einkaufswagen-Übersicht“ oder „Genehmigungszusammenfassung“ unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: HTML-Variable



IP-Adresse

Verwenden Sie die IP-Adressvariable, um die IPv4- und IPv6-Daten für ein Katalogelement anzugeben.

Unter dem Submodul **Validierungsskripts** ist ein Validierungsskripttyp verfügbar, der dieser Variablen zugeordnet ist.

Hinweis: Wenn Sie den Standardwert für die Variable **IP-Adresse** festlegen oder den Wert in den Funktionen g_form.getValue() und g_form.setValue() angeben, ist das Trennzeichen (.).

Beispiel: IP-Adressvariable

Bezeichnung

Die Bezeichnungsvariable zeigt eine Bezeichnung im Formular an. Bezeichnungen sind Formatierungselemente. Es werden keine Daten gesammelt.

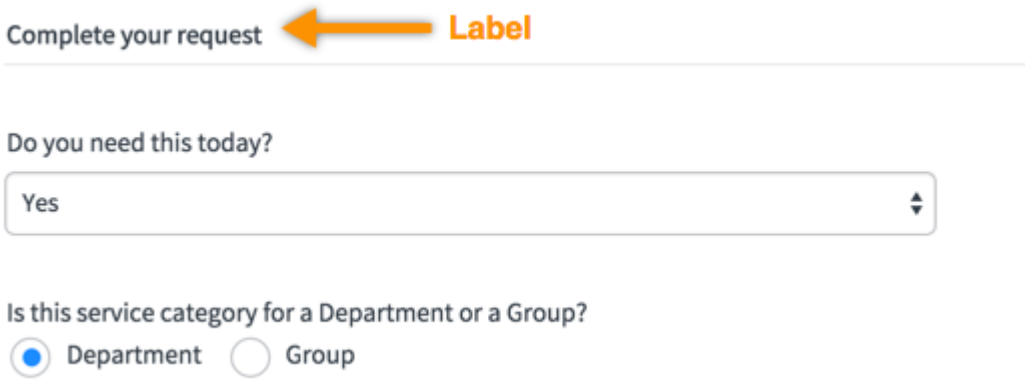
Sie können Bezeichnungen verwenden, um Fragen in Abschnitte einzuordnen. Sie können Bezeichnungen auch für Fragen mit mehreren Optionen verwenden. Beispielsweise bezeichnungsbezogene Kontrollkästchen für die verschiedenen Optionen für eine Frage.

Sie können keine Bezeichnungsvariable als obligatorisch festlegen. Sie können jedoch eine Gruppe von Kontrollkästchen-Variablen, denen eine Bezeichnungsvariable vorangestellt ist, als Pflichtfeld festlegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Bezeichnungsvariable

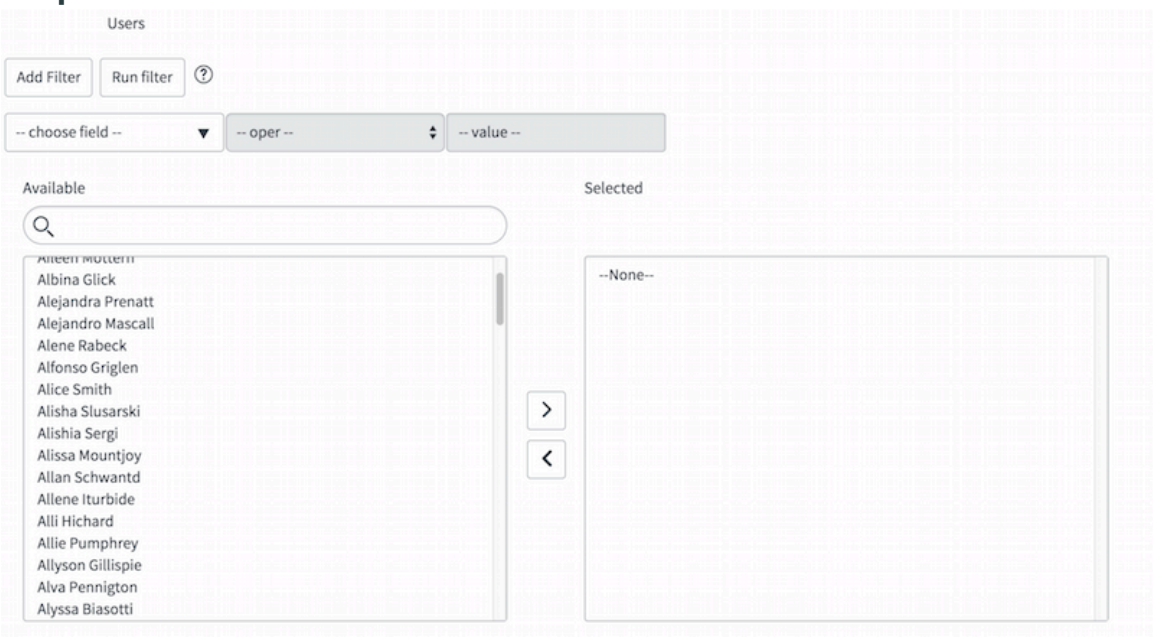


Listensammler

Die Listensammler-Variable erstellt eine Schnittstelle, über die Sie mehrere Datensätze aus einer Tabelle auswählen und hinzufügen können.

Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Beispiel: Listensammler-Variable



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Das Attribut „Referenzqualifizierer“ und glide_list gilt nur für Releases ab Helsinki. Das Attribut gilt nicht für Genf.
- Sie können einen Wert für diese Variable festlegen, indem Sie die Funktion `g_form.setValue()` in einem Katalog-Clientskript verwenden.
- Wenn das Attribut „glide_list“ nicht gleich „wahr“ ist, können Sie nur den Wert, der in der Liste **Verfügbar** sichtbar ist, mit der Funktion `g_form.setValue()` festlegen. Diese Funktionalität ist nicht anwendbar, wenn die Funktion `setValue()` onLoad aufgerufen wird.
- Tabelle mit umfangreichen Daten verursacht beim Laden der Seite Leistungsprobleme. Verwenden Sie Referenzqualifizierer, um Daten zu reduzieren, oder verwenden Sie das Attribut glide_list.
- Die Werte in der referenzierten Tabelle werden nicht angezeigt, wenn der Benutzer nicht angemeldet ist.
- Der Listensammler zeigt maximal 100 Elemente in einer Liste an. Nachdem Sie Elemente in die Liste **Ausgewählt** verschoben haben, können Sie auf **Filter ausführen** klicken, um die Liste **Verfügbar** zu aktualisieren. Mit dieser Aktion werden der Liste weitere verfügbare Elemente hinzugefügt, maximal 100 Elemente.

Multiple-Choice-Suche

Die Variable „Multiple-Choice-Suche“ erstellt Optionsfelder anhand von Daten aus einer Tabelle. Ihre Funktionalität ähnelt der Variablen Auswahlfeld für Suche, die eine Auswahlliste aus abgefragten Daten erstellt.

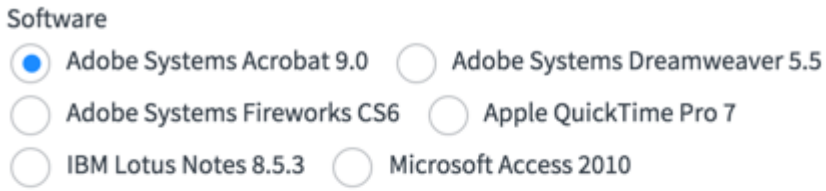
Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Hinweis:

- Tabelle mit umfangreichen Daten verursacht beim Laden der Seite Leistungsprobleme. Verwenden Sie Referenzqualifizierer, um Daten zu reduzieren, oder verwenden Sie die Referenztypvariable.
- Sie können nicht mehr als 10.000 Auswahlmöglichkeiten hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Variable „Multiple-Choice-Suche“



Auswahlfeld für Suche

Die Variable „Auswahlfeld für Suche“ erstellt eine Auswahlliste unter Verwendung von Daten, die aus einer Tabelle abgefragt werden. Ihre Funktionalität ähnelt der Variablen Multiple-Choice-Suche, die Optionsfelder aus abgefragten Daten erstellt.

Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Um das Auswahlfeld für Suche zu erstellen, geben Sie beim Erstellen der Variable die folgenden Werte ein:

- **In Tabelle suchen**: Incident [incident]
- **In Wertefeld suchen**: Sys ID
- **In Bezeichnungsfeld suchen**: Nummer, Kategorie, Priorität
- **Referenz-Qual.**: caller_id=javascript:gs.getUserID()^active=true

Hinweis:

- Tabelle mit umfangreichen Daten verursacht beim Laden der Seite Leistungsprobleme. Verwenden Sie Referenzqualifizierer, um Daten zu reduzieren, oder verwenden Sie die Referenztypvariable.
- Sie können nicht mehr als 10.000 Auswahlmöglichkeiten hinzufügen.

Anwenderdefiniert und anwenderdefiniert mit Bezeichnung

Die anwenderdefinierte Variable fügt ein UI-Makro in das Katalogelement ein. Anwenderdefinierte Variable mit Bezeichnung fügt ein UI-Makro mit einer Bezeichnung ein.

Anwenderdefiniert

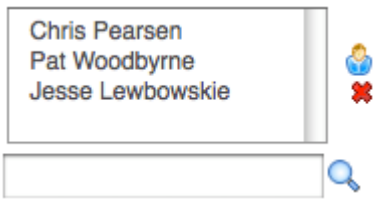
Diese Variable fügt ein UI-Makro in das Katalogelement ein.

UI-Makros im Servicekatalog unterstützen die folgenden glide_list-Funktionen nicht: Clickthrough, Slushbucket-Bearbeitung und E-Mail-Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie Jelly der Phase eins nur für als Variablen hinzugefügte UI-Makros. Jelly der Phase zwei innerhalb des Makros wird nicht verarbeitet und wird auf der Seite als Standardinhalt angezeigt.
- Diese Variable wird noch nicht auf Classic Mobile-Geräten unterstützt.
- Diese Variable wird im Service Portal über Widgets unterstützt. Erstellen Sie ein Widget mit derselben Funktionalität wie der von „Makro“, und verknüpfen Sie das Widget mit der Variablen.

Beispiel: Benutzerdefinierte Variable

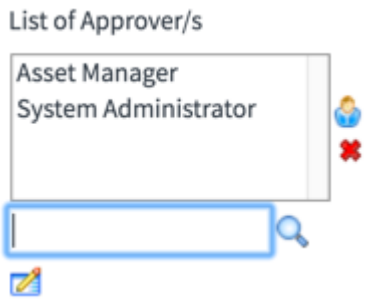


Benutzerdefiniert mit Bezeichnung

Diese Variable fügt ein UI-Makro mit Bezeichnung ein.

- Diese Variable wird noch nicht auf Classic Mobile-Geräten unterstützt.
- Diese Variable wird im Service Portal über Widgets unterstützt. Erstellen Sie ein Widget mit derselben Funktionalität wie der von „Makro mit Bezeichnung“, und verknüpfen Sie es mit der Variablen.

Beispiel: Variable vom Typ „Benutzerdefiniert mit Bezeichnung“



Maskierung

Die Variable „Maskiert“ fügt ein Feld ein, das den eingegebenen Text maskiert.

Jedes eingegebene Zeichen wird als Sternchen (*) angezeigt. Verwenden Sie diese Variable, um Benutzer nach sensiblen oder vertraulichen Daten wie Passwörtern zu fragen.

Durch Aktivieren des Kontrollkästchens **Verschlüsselung verwenden** können Sie die Variable so konfigurieren, dass ihr Wert vor dem Speichern in der Datenbank mit verschiedenen Verschlüsselungsalgorithmen verschlüsselt wird. Diese Werte können mithilfe von now_GR.variables.var_name.getDecryptedValue() in RITM, einer Katalogaufgabe oder einem beliebigen Aufgabenerweiterungsdatensatz entschlüsselt werden, der mit einem Datensatzersteller erstellt wurde.

Hinweis: Standardmäßig ist das Feld **Verschlüsselung verwenden** auf „true“ gesetzt, um eine sichere Speicherung von Informationen zu gewährleisten.

Im Variableneditor können Sie die Werte einer maskierten Variablen auch mit den Schaltflächen **Anzeigen** und **Ausblenden** entschlüsseln und verschlüsseln. Diese

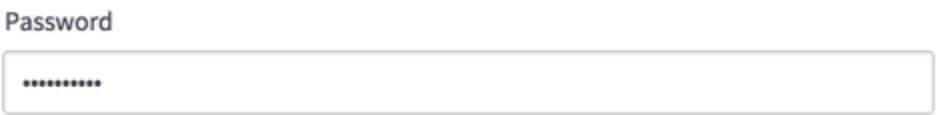
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schaltflächen sind für einen Erfüller (itil) ohne die Rolle catalog_view_masked nicht verfügbar. Sie können nur den Wert anzeigen, den Sie beim Anfordern angegeben haben.

Aktionen für eine verschlüsselte Variable

Aktion	Rollen		
	Anforderer	Erfüller mit der Rolle catalog_view_masked	Erfüller ohne die Rolle catalog_view_masked
Den verschlüsselten Wert in Katalogformularen anzeigen oder ausblenden	Ja	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
Den verschlüsselten Wert in Katalogformularen bearbeiten	Ja	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
Verschlüsselten Wert im Variableneditor anzeigen oder ausblenden	Ja	Ja	Nein
Verschlüsselten Wert im Variableneditor bearbeiten	Ja **Hinweis:** Wenn die maskierte Variable im Variableneditor schreibgeschützt ist, kann der Variablenwert nicht bearbeitet werden.	Ja **Hinweis:** Wenn die maskierte Variable im Variableneditor schreibgeschützt ist, kann der Variablenwert nicht bearbeitet werden.	Nein

Beispiel: Variable „Maskiert“



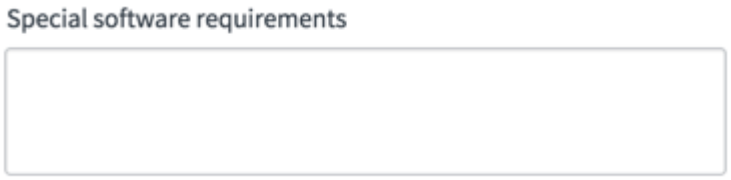
Mehrzeiliger Text

Die Variable „Mehrzeiliger Text“ erstellt ein Feld, in dem Sie mehrere Textzeilen eingeben können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

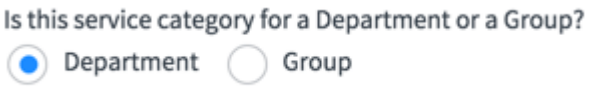
Beispiel: Variable „Mehrzeiliger Text“



Multiple-Choice

Die Multiple-Choice-Variable erstellt Optionsfelder für Fragenauswahlmöglichkeiten.

Beispiel: Multiple-Choice-Variable



Numerische Skala

Die Variable „Numerische Skala“ erstellt Optionsfeldern für eine Reihe von Optionen, z. B. eine Likert-Skala.

Beispiel: Variable „Numerische Skala“

Referenz

Eine Referenzvariable verweist auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle. Zum Beispiel verweist eine Variable namens „point_of_contact“ auf die Tabelle „Benutzer“ [sys_user].

Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Beachten Sie beim Erstellen einer Referenzvariable Folgendes:

- Referenzvariablen verwenden die Funktion zur automatischen Vervollständigung . Um sicherzustellen, dass die Benutzer über genügend Informationen für die Auswahl verfügen, konfigurieren Sie die Referenznachschlageliste .
- Referenzvariablen speichern die sys_id des ausgewählten Datensatzes (wie Referenzfelder). Verwenden Sie die gleichen Methoden wie für ein Referenzfeld, um den Anzeigewert in einem Skript zu verwenden.

```
current.variables.<variable name>.getDisplayValue()
```

Beispiel: Referenzvariable

Angefordert für

Vor dem Senden einer Anforderung für ein Katalogelement können Sie mit dieser Variablen angeben, für wen diese Anforderung übermittelt werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Angefordert für

Sie sollten diese Informationen angeben, wenn Sie Fragen zu Katalogelementen beantworten.

Wichtig:

- Sie können nur Benutzer aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] angeben.
- Wenn Sie keinen Standardwert für diese Variable angeben, wird der aktuell angemeldete Benutzer, der das Element anfordert, als Standardwert für die Variable „Angefordert für“ betrachtet.
- Sie können die Anforderung für einen Benutzer abhängig vom Zugriff auf ein Katalogelement senden. Im Feld **Zugriffstyp** des Katalogelements kann angegeben werden, ob eine Anforderung für einen Benutzer gesendet werden kann, der keinen Zugriff auf das Katalogelement hat.
- Für diese Variable wird die Zuweisung von Artikelvariablen in der Regelbasis eines Bestellleitfadens nicht unterstützt. Wenn der Bestellleitfaden die Variable „Angefordert für“ enthält, wird der Wert schreibgeschützt in die entsprechende Variable der Elemente in der Regelbasis kaskadiert.

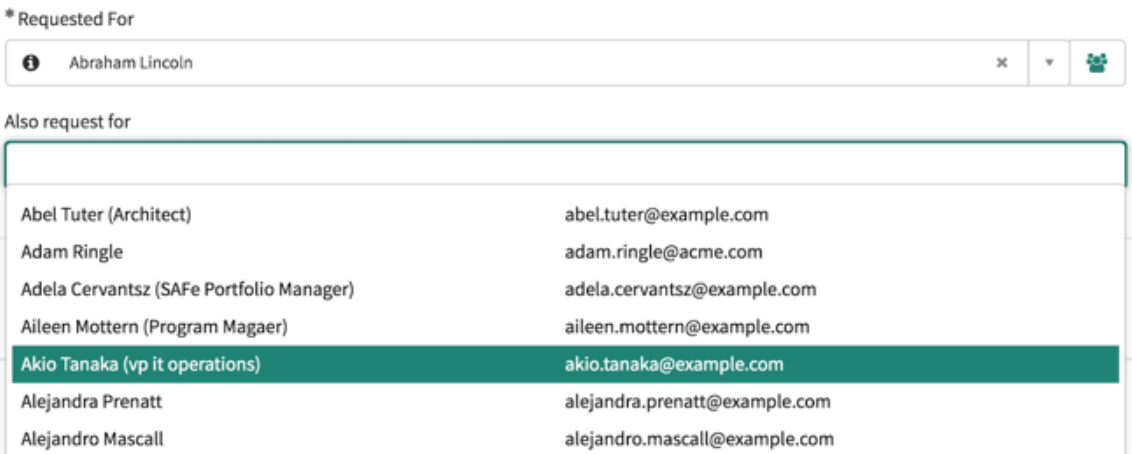
Mit dem Feld **Aktivieren Sie auch die Anforderung für** der Variablen „Angefordert für“ können Sie ein Katalogelement für verschiedene Benutzer unter einer einzigen Anforderung anfordern.

Informationen zur Experience von delegierten Anforderungen finden Sie unter Experience für delegierte Anforderungen.

Wichtig:

- Sie können diese Variable einem Katalogelement oder Variablensatz hinzufügen. Beim Senden der Anforderung kann ein Katalogelement jedoch nur eine Variable vom Typ „Angefordert für“ haben.
- Sie können einem Variablensatz nur eine Variable vom Typ „Angefordert für“ hinzufügen.
- Diese Variable wird in einem mehrzeiligen Variablensatz nicht unterstützt.
- Nachdem die Anforderung gesendet wurde, ist dieser Variablenwert im Variableneditor und in der Variablenzusammenfassung sichtbar.

Variable „Angefordert für“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rich-Text-Bezeichnung

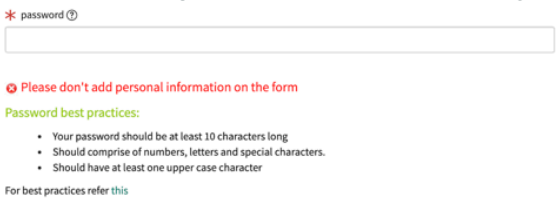
Diese Variable zeigt eine formatierte Bezeichnung in einem Katalogelementformular an.

Im Rich-Text-Editor TinyMCE können Sie die Bezeichnung formatieren und Bilder oder Links hinzufügen. Diese Variable unterstützt HTML-Tags.

Hinweis:

- Sie können diese Variable mithilfe von Katalog-Clientskripts und Katalog-UI-Richtlinien sichtbar machen.
- Sie können diese Variable nicht in einem Bestellleitfaden kaskadieren.
- Sie können diese Variable nicht als obligatorisch festlegen.
- In Automated Test Framework wird diese Variable nur zur Überprüfung der Sichtbarkeit im Schritt „Überprüfung des Variablenstatus“ unterstützt.
- An den folgendem Stellen wird diese Variable nicht unterstützt:
  - Variablenzusammenfassung
  - Mehrzeiliger Variablensatz
  - Bedingungsgeneratoren und Berichte
- Für diese Variable können Sie Folgendes nicht angeben:
  - Hilfetext und Anweisungen
  - Tooltipp
  - Berechtigungen
  - Variablenbreite
  - Beispieltext
- In Katalog-Clientskripts werden die APIs `g_form.setValue()`, `g_form.setReadOnly()` und `g_form.setMandatory()` nicht unterstützt. Nur die API `g_form.setVisible()` wird unterstützt.

Variable vom Typ „Rich-Text-Bezeichnung“



Auswahlfeld

Die Variable „Auswahlfeld“ erstellt eine Liste aus vordefinierten Fragenauswahlmöglichkeiten.

Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

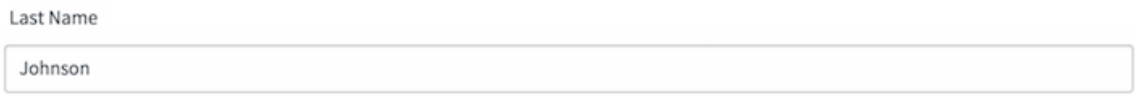
Beispiel: Variable „Auswahlfeld“

Einzeiliger Text

Die Variable „Einzeiliger Text“ erstellt ein Feld, in dem Sie eine Textzeile eingeben können.

Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Beispiel: Variable „Einzeiliger Text“



UI-Seite

Die Variable „UI-Seite“ fügt eine UI-Seite in das Katalogelement ein.

- Verwenden Sie Jelly der Phase eins nur für als Variablen hinzugefügte UI-Makros. Jelly der Phase zwei innerhalb des Makros wird nicht verarbeitet und wird auf der Seite als Standardinhalt angezeigt.
- Diese Variable wird derzeit weder auf Classic Mobile-Geräten noch im Service Portal unterstützt.

URL

Die URL-Variable erstellt ein Widget, mit dem Benutzer URLs eingeben können.

URLs werden für die folgenden Protokolle validiert: HTTP, HTTPS, FTP.

Hinweis: Diese Variable kann in nicht bearbeitet werden Now Mobile.

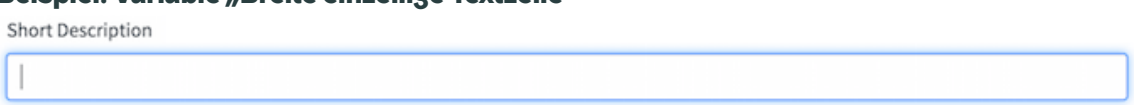
Beispiel: URL-Variable

Breite einzeilige Textzeile

Die Variable „Breite einzeilige Textzeile“ erstellt ein Feld, das sich über das Formular erstreckt, sodass Benutzer längere Textzeilen eingeben können.

Informationen zu Attributen, die von dieser Variablen unterstützt werden, finden Sie unter Variablenattribute.

Beispiel: Variable „Breite einzeilige Textzeile“



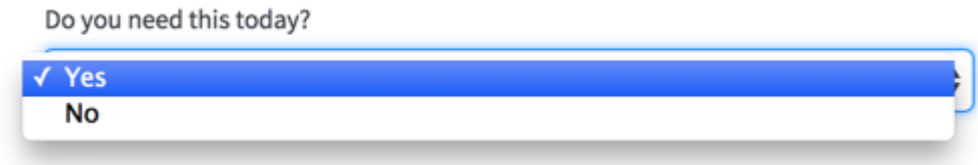
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ja/Nein

Die Variable „Ja oder Nein“ erstellt eine Auswahlliste mit **Ja** und **Nein** als Optionen.

Beispiel: Variable „Ja oder Nein“



Variablenunterstützung in verschiedenen Kanälen

Servicekatalog Variablen werden in verschiedenen Kanälen unterstützt.

Variablenunterstützung

Variable	ServiceNow AI Platform	Serviceportal	Now Mobile	Konversationsschnittstelle in Virtual Agent Unterstützt von LLM	Konversationsschnittstelle in Virtual Agent Unterstützt von NLU	Variable in Arbeits Und Kataloge UIB-Kompon
Anhang	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Pause	Ja	Ja	Ja	Ignoriert oder übersprungen	Ignoriert oder übersprungen	Ja
Kontrollkästchen	Ja	Ja	Ja	Ja	Ein einzelnes Kontrollkästchen ohne Preisauswirkungen wird unterstützt	Ja
Container-Ende	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Container-Aufteilung	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Container-Beginn	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Datum	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Datum/Uhrzeit	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Dauer	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
E-Mail	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
HTML	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
IP-Adresse	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Bezeichnung	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Listen-Sammlungsprogramm	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
Multiple-Choice-Suche	Ja	Ja	Ja	Ja (ohne Preisauswirkungen)	Ja (ohne Preisauswirkungen und erweiterter Referenzqualifizierer)	Ja
Auswahlfeld für Suche	Ja	Ja	Ja	Ja (ohne Preisauswirkungen)	Ja (ohne Preisauswirkungen und erweiterter Referenzqualifizierer)	Ja

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablenunterstützung (Fortsetzung)

Variable	ServiceNow AI Platform	Serviceportal	Now Mobile	Konversationsschnittstelle in Virtual Agent Unterstützt von LLM	Konversationsschnittstelle in Virtual Agent Unterstützt von NLU	Variable in Arbeits Und Kataloge UIB-Kompon
Anwenderdefiniert	Ja	Ja	Ja	Ja (anwenderdefinierte Implementierung erforderlich)	Nein	Nein
Anwenderdefiniert mit Bezeichnung	Ja	Ja	Ja	Ja (anwenderdefinierte Implementierung erforderlich)	Nein	Nein
Maskierung	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
Mehrzeiliger Text	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Multiple-Choice	Ja	Ja	Ja	Ja (ohne Preisauswirkungen)	Ja (ohne Preisauswirkungen)	Ja
Numerische Skala	Ja	Ja	Ja	Ja (ohne Preisauswirkungen)	Ja (ohne Preisauswirkungen)	Ja
Referenz	Ja	Ja	Ja	Ja (ohne Preisauswirkungen)	Ja (ohne Preisauswirkungen und erweiterter Referenzqualifizierer)	Ja
Angefordert für	Ja	Ja	Ja	Ja (ohne Preisauswirkungen)	Ja (ohne Preisauswirkungen und erweiterter Referenzqualifizierer)	Ja
Rich-Text-Bezeichnung	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Auswahlfeld	Ja	Ja	Ja	Ja (ohne Preisauswirkungen)	Ja (ohne Preisauswirkungen)	Ja
Einzeiliger Text	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
UI-Seite	Ja	Nein	Nein	Ignoriert oder übersprungen	Nein	Nein
URL	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Breite einzeilige Textzeile	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Ja/Nein	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Automatische Übersetzung

Servicekatalogvariablen erstellen

Erstellen Sie Servicekatalogvariablen, um Informationen von Benutzern zu sammeln, die ein Katalogelement bestellen, um beispielsweise Benutzer nach den gewünschten Optionen für das Element zu fragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie das Katalogelement aus, für das Sie eine Variable erstellen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Variablen** auf **Neu**.
4. Wählen Sie den Variablentyp.
   Es werden dann nur die zutreffenden Felder für den Variablentyp angezeigt.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Variablenformular

Feld	Beschreibung
Anwendung	Schreibgeschütztes Feld, das angibt, welche Anwendungen diese Variable verwenden können.
Feld zuordnen	Ordnet die Variable einem bestimmten Feld in der Tabelle für den Datensatzersteller zu. Dieses Feld erscheint, wenn die Variable zu einem Datensatzersteller gehört.
Typ	Der Variablentyp, den Sie erstellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Typen von Servicekatalog-Variablen .
Katalogelement	Katalogelement, das die Variable verwendet.
Reihenfolge	Ordnen Sie an, dass die Variable auf der Seite für das Katalogelement platziert wird. Die Variablen sind von oben nach unten vom kleinsten zum größten Ordnungswert organisiert. Zum Beispiel wird eine Variable mit einem Ordnungswert von 1 über anderen Variablen mit Werten höherer Ordnung platziert.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Variable zur Verwendung verfügbar zu machen
Obligatorisch	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Variable als Teil des Bestellvorgangs obligatorisch zu machen. **Hinweis:** Dieses Verhalten gilt nur beim Laden der Seite und kann über Client-APIs geändert werden.
Schreibgeschützt	Option, um eine Variable schreibgeschützt oder bearbeitbar zu machen.
Ausgeblendet	Option zum Ausblenden einer Variable.
Eindeutig	Option, um doppelte Werte für diese Variable innerhalb eines mehrzeiligen Variablensatzes nicht zuzulassen. **Hinweis:** ○ Dieses Feld wird nur für eine Variable angezeigt, die in einem mehrzeiligen Variablensatz erstellt wurde. ○ Dieses Verhalten gilt nur in ServiceNow AI Platform, Serviceportal, Und Variableneditor in Mitarbeiterbereich.
Deaktivieren Sie die anfängliche Slot-Ausfüllung	Kontrollkästchen, um zu bestimmen, ob die Verwendung der vom Anrufer bereitgestellten Schlüssel-Wert-Paare aktiviert werden soll, die Katalogelementformulare vorab ausfüllen.
Auswahl erforderlich	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit Benutzer die Kontrollkästchenvariable auswählen müssen. Verwenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie diese Option beispielsweise, um festzulegen, dass Benutzer das Kontrollkästchen **Ich stimme zu** für ein Vertragsformular aktivieren müssen. Wenn Benutzer versuchen, das Vertragsformular zu senden, ohne das Kontrollkästchen zu aktivieren, wird eine Warnmeldung angezeigt, in der die Benutzer darauf hingewiesen werden, dass sie das Kontrollkästchen aktivieren müssen.
Global	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Variable standardmäßig für alle Katalogaufgaben in Servicekatalog-Workflows oder Ausführungsplänen verfügbar. Wenn diese Option deaktiviert ist, muss die Variable einzelnen Katalogaufgaben zugeordnet sein.
Feld	Feld, auf das die Variable verweist. Dieses Feld erscheint, wenn die Variable zu einem Datensatzersteller gehört.
Datensatzerstellertabelle	Tabelle, für die der Datensatzersteller einen Datensatz erstellt. Dieses Feld erscheint, wenn die Variable zu einem Datensatzersteller gehört.
Frage	
Frage	Frage an Benutzer, die den Katalogartikel bestellen.
Name	Ein Name zur Identifizierung der Frage. **Hinweis:** Wenn dieses Feld leer ist, wird sein Wert basierend auf dem **Frage** Feld für alle Variablentypen mit Ausnahme von break, container split und container end automatisch ausgefüllt.
Tooltip	Tooltip-Text, der angezeigt wird, wenn Benutzer auf die Variable zeigen. Geben Sie eine kurze Notiz ein, um den Zweck der „Frage“ zu beschreiben.
Beispieltext	Hinweis, der im Fragefeld angezeigt wird, bevor ein Benutzer einen Wert eingibt. Anwendbar für folgende Variablen: ○ IP-Adresse ○ E-Mail ○ URL ○ Einzeiliger Text ○ Breite einzeilige Textzeile ○ Mehrzeiliger Text ○ Datum ○ Datum/Uhrzeit
Rich-Text	Formatierte Bezeichnung, die auf einem Katalogelementformular angezeigt werden soll. Gilt für die Variable „Rich-Text-Bezeichnung“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anmerkung	
Hilfe anzeigen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird angezeigt Hilfetext Und Anweisungen für die Variable. **Hinweis:** ◦ Es ist nicht für Break- und Kontrollkästchen-Variablen verfügbar. ◦ Hilfetext und Anweisungen stehen nicht für einen Variablensatz zur Verfügung.
Immer erweitert	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Werte der Felder **Hilfetext** und **Anweisungen** standardmäßig erweitert, wenn die Katalogelementseite geladen wird. Dieses Kontrollkästchen wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Hilfe anzeigen** aktiviert ist. **Hinweis:** ◦ Diese Feld gilt auch für das Service Portal. ◦ Dieses Feld gilt nicht im Variableneditor in Arbeitsbereich Und Katalogelement-UIB-Komponente. ◦ Wenn **Erweitern Sie die Hilfe für alle Fragen** Das Kontrollkästchen ist auf Katalogelementebene und dann auf aktiviert **Immer Erweitert** Feldeinstellung auf Variablenebene wird überschrieben. ◦ Wenn **Erweitern Sie die Hilfe für alle Fragen** Das Kontrollkästchen ist auf Katalogelementebene deaktiviert, dann auf **Immer Erweitert** Die Feldeinstellung auf Variablenebene ist anwendbar.
Hilfe-Tag	Wenn die Checkbox **Immer erweitert** deaktiviert ist, klicken Sie auf den in diesem Feld angegebenen Wert, um die Werte der Felder **Hilfetext** und **Anweisungen** anzuzeigen. Dieses Feld gilt nicht im Variableneditor in Arbeitsbereich Und Katalogelement-UIB-Komponente.
Hilfetext	Hilfeinformationen für eine Service Catalog-Variable Dieses Feld gilt für ServiceNow AI Platform, Serviceportal, Und Variableneditor in Arbeitsbereich, Und Katalogelement-UIB-Komponente. Jedoch in Arbeitsbereich Und Katalogelement-UIB-Komponente können Sie entweder Hilfetext oder Anweisungen anzeigen. Wenn sowohl Anweisungen als auch Hilfetext verfügbar sind, können Sie nur die Anweisungen anzeigen. Dieses Feld gilt nicht für Variablen für Unterbrechung, Kontrollkästchen, Container-Ende, Container-Split, Makro und UI-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Seite. In Arbeitsbereich Und Katalogelement-UIB-Komponente gilt dieses Feld außerdem nicht für eine maskierte Variable.
Anweisungen	Informationen, die Rich-Text-Formatierung erfordern oder Bilder hinzufügen, um Hilfeinformationen zu unterstützen. Dieses Feld gilt für ServiceNow AI Platform, Serviceportal, Und Variableneditor in Arbeitsbereich, Und Katalogelement-UIB-Komponente. Jedoch in Arbeitsbereich Und Katalogelement-UIB-Komponente können Sie entweder Hilfetext oder Anweisungen anzeigen. Wenn sowohl Anweisungen als auch Hilfetext verfügbar sind, können Sie nur die Anweisungen anzeigen. In Arbeitsbereich Und Katalogelement-UIB-Komponente gilt dieses Feld außerdem nicht für eine maskierte Variable. **Hinweis:** Verwenden Sie für HTML-Tabellen Größen, die innerhalb der Breite der Variablen liegen.
Typspezifikationen (Die Felder in diesem Abschnitt variieren für jeden Variablentyp)	
Variablenbreite	Breite für die Variable auf der Katalogelementseite, um anzugeben, wie viel Prozent der Bildschirmgröße sie umfassen darf. Weitere Informationen finden Sie unter Standardbreiten für Service Catalog-Variablen konfigurieren. Dieses Feld wird für alle Variablentypen mit Ausnahme der Zeilenumbrüche, des Containerendes, des Containerstarts, der Containeraufteilung, des Containerlayouts und der Beschriftungsvariablen angezeigt.
Aktivieren Sie auch die Anforderung für	Option, mit der eine Katalogelementanforderung für mehrere Anwender übermittelt werden kann. Nachdem Sie diese Option ausgewählt haben, wird **Fordern Sie auch an** Das Feld wird zusammen mit der Variable „angefordert für“ in einem Katalogelement angezeigt. ○ Diese Funktionalität gilt nur im Serviceportal. ○ Dieses Feld gilt nur für die Variable „angefordert für“. Informationen zur Experience von delegierten Anforderungen finden Sie unter Experience für delegierte Anforderungen.
Rollen, die „Auch anfordern für“ verwenden	Option zum Festlegen der Rollen, die eine Katalogelementanforderung für mehrere Anwender übermitteln können. ○ Diese Funktionalität gilt nur im Serviceportal. ○ Dieses Feld gilt nur für die Variable „angefordert für“. ○ Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Aktivieren Sie auch Anforderung für** Das Kontrollkästchen ist aktiviert. **Hinweis:** Wenn keine Rolle angegeben ist, kann jeder, der Zugriff auf das Katalogelement hat, die Anforderung übermitteln. Informationen zur Experience von delegierten Anforderungen finden Sie unter Experience für delegierte Anforderungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Auswahlrichtung	Die Richtung, in der die Auswahlliste angeordnet ist. ○ **Across**: Ordnet die Auswahl horizontal an. ○ **Down**: Ordnet die Auswahl vertikal an. Dieses Feld erscheint für die Suche nach Multiple-Choice-Variablen. **Hinweis:** Die gewählte Richtung ist auch im Service Portal anwendbar.
Auswahlfeld	Tabellenfeld zum Auffüllen von Optionen für die Variable. Wenn für ein Feld keine Auswahlmöglichkeiten festgelegt sind, lädt die Variable feldbezogene eindeutige Werte aus der Tabelle. Dieses Feld erscheint für ausgewählte Box-Variablen.
Auswahltabelle	Tabelle mit zu füllenden Werten im **Auswahlfeld**. Dieses Feld erscheint für ausgewählte Box-Variablen.
Nicht die erste Option auswählen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um alle Optionen für die gelöschte Variable auf der Katalogelementseite zu belassen. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, ist die erste Auswahl für die standardmäßig ausgewählte Variable. Dieses Feld wird für Multiple-Choice- und numerische Skalierungsvariablen angezeigt.
Dynamischer Ref.qual.	Dynamisches Qualifikationsmerkmal Wählen Sie einen dynamischen Filter aus, um eine Abfrage für das Referenzfeld auszuführen. Dieses Feld wird für Referenzvariablen angezeigt, wenn **Referenzqualifikationsmerkmal verwenden** auf **Dynamisch** gesetzt ist.
Keins einbeziehen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Option **Keine** in eine Auswahlliste aufzunehmen. Dieses Feld wird für Mehrfachauswahl-, Nachschlag-, Mehrfachauswahl- und Auswahlfeldvariablen angezeigt.
Layout	Layout für einen Container, ob eine oder zwei Spalten. Dieses Feld wird für Containerstartvariablen angezeigt.
Listentabelle	Tabelle mit den Werten für den Listenkollektor. Für die Tabelle muss eine Anzeigespalte angegeben sein. Dieses Feld wird für Listenkollektorvariablen angezeigt.
Suchquelle	Die Suchquelle. Wählen Sie Aus `Tabelle` Oder `Auswahlmöglichkeiten` . Standardmäßig ist Tabelle ausgewählt.
In Tabelle suchen	Tabelle, aus der Werte für die Benutzer ausgewählt werden. Die Werte aus dieser Tabelle werden in das **Feld Lookup-Wert** eingetragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird für die Suche nach Multiple-Choice-Variablen und die Suche nach Auswahlfeldvariablen angezeigt, und wenn ein **Tabelle** Suchquelle ist ausgewählt.
In Wertefeld suchen	Feld in der Nachschlagetabelle, das Optionen für die Variable enthält. Dieses Feld wird für die Suche nach Multiple-Choice-Variablen und die Suche nach Auswahlfeldvariablen angezeigt, und wenn ein **Tabelle** Suchquelle ist ausgewählt.
Suchbezeichnungsfeld(er)	Durch Kommas getrennte Liste von Feldern in der Nachschlagetabelle, deren Werte zum Anzeigen von Optionen verwendet werden. Dieses Feld wird für die Suche nach Multiple-Choice-Variablen und die Suche nach Auswahlfeldvariablen angezeigt, und wenn ein **Tabelle** Suchquelle ist ausgewählt.
In Preisfeld suchen	Feld in der Nachschlagetabelle, dessen Wert verwendet wird, um den Preis des bestellten Artikels zu ändern. Dieses Feld wird für die Suche nach Multiple-Choice-Variablen und die Suche nach Auswahlfeldvariablen angezeigt, und wenn ein **Tabelle** Suchquelle ist ausgewählt.
In wiederkehrendem Preisfeld suchen	Feld in der Nachschlagetabelle, dessen Wert verwendet wird, um den wiederkehrenden Preis des bestellten Artikels zu ändern. Dieses Feld wird für die Suche nach Multiple-Choice-Variablen und die Suche nach Auswahlfeldvariablen angezeigt, und wenn ein **Tabelle** Suchquelle ist ausgewählt.
Auswahltabelle	Verwenden Sie dieses Feld, um die Tabelle anzugeben, die die gewünschte Auswahlliste enthält. Sie ist nur aktiv, wenn **Suchquelle** Ist auf festgelegt Auswahlmöglichkeiten . Das System fragt die zentrale Auswahltabelle (sys_choice) für alle Auswahllisten ab, die der hier ausgewählten Tabelle zugeordnet sind.
Auswahlfeld	Verwenden Sie dieses Feld, um das spezifische Feld (oder „Element“) aus der Auswahltabelle auszuwählen, dessen Optionen Sie anzeigen möchten. Wenn Ihre Auswahltabelle beispielsweise Incident [Incident] ist, können Sie auswählen **Priorität** , **Status** , Oder **Kategorie** Feld zum Anzeigen der dafür definierten Auswahlmöglichkeiten.
Auswahlmöglichkeiten abhängig von	Wählen Sie eine andere Variable aus demselben Katalogelement aus, um die Auswahlmöglichkeiten dieser Variable davon abhängig zu machen. Dadurch wird ein dynamischer Filtereffekt erzeugt. Die in der aktuellen Variable angezeigten Auswahlmöglichkeiten werden in Echtzeit basierend auf dem Wert gefiltert, den der Anwender in der hier angegebenen Variable auswählt. Wenn dieses Feld beispielsweise für „Stadt“ festgelegt ist, können Sie hier eine Variable „Land“ auswählen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	um sicherzustellen, dass nur relevante Städte basierend auf dem ausgewählten Land angezeigt werden.
Makro	UI-Makro zum Einfügen in das Katalogelement. Dieses Feld wird für Makro-, Makro-, Label- und UI-Seitenvariablen angezeigt.
Zusammenfassungsmakro	Anwendbar nur für Marco und Macro mit Label type Variablen.
Widget	Anwendbar nur für Marco und Macro mit Label type Variablen.
Preis, falls markiert	Preis des Artikels. Dieses Feld wird für Kontrollkästchenvariablen angezeigt.
Wiederkehrender Preis, falls markiert	Preis, der für den Artikel erhöht wird, wenn der Benutzer mehr als eine Bestellung des Artikels anfordert. Dieses Feld wird für Kontrollkästchenvariablen angezeigt. Weitere Informationen zu Preisen und wiederkehrenden Preisen finden Sie unter Verwenden von Variablen für die Preiseinrichtung.
Referenz	Referenztabelle für die Variable. Für die Tabelle muss eine Anzeigespalte angegeben sein. Dieses Feld erscheint für Referenzvariablen.
Referenzqualität	Qualifizierer zum Einschränken von Daten, die im Feld verfügbar sind. Unterstützt Referenzqualifizierer und erweiterte Qualifizierer. Weitere Informationen finden Sie unter Referenzqualifizierer . Gibt alle übereinstimmenden Ergebnisse zurück (kein Maximum). **Hinweis:** Aus Sicherheitsgründen ist die Verwendung von Skripts im Feld **Referenzqualität** über die Business Rule **JavaScript in Standardwerten** zulassen auf Systemadministratoren beschränkt. Dieses Feld wird für Listensammler, Multiple-Choice-Suche, Suche nach Auswahlfeld, Referenz und angezeigt Angefordert für Variablen. Es erscheint für Referenzvariablen, wenn **Referenzqualifikationsmerkmal verwenden** auf **Dynamisch** gesetzt ist.
Bedingungen des Referenzqualifizierers	Optionen zum Erstellen von Bedingungen. Dieses Feld wird für Referenzvariablen angezeigt, wenn **Referenzqualifikationsmerkmal verwenden** auf **Einfach** gesetzt ist.
Max. Skal.	Höchster Wert auf der Skala der verfügbaren Optionen für die Variable. Dieses Feld wird für numerische Skalierungsvariablen angezeigt.
Min. Skal.	Niedrigster Wert auf der Skala der verfügbaren Optionen für die Variable.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld erscheint für numerische Skalenvariablen.
Nur eindeutige Werte	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um einen eindeutigen Wert für das Feld zu erhalten. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, können zwei Datensätze nicht den gleichen Wert für dieses Feld haben. Dieses Feld wird für mehrere Suchoptionen, Suchauswahlfelder und Auswahlfeldvariablen angezeigt.
Bestätigung verwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Benutzer zur erneuten Eingabe von Daten aufzufordern, um ihre Eingaben zu überprüfen. Dieses Feld erscheint für maskierte Variablen.
Verschlüsselung verwenden	Kontrollkästchen, um die Antwort in verschlüsselter Form in der Datenbank zu speichern. Wenn nicht verschlüsselt, wird die Antwort im Nur-Text-Format gespeichert. Die Verschlüsselung verwendet Triple-DES mit Systemverschlüsselung. Dieses Feld erscheint für maskierte Variablen.
Referenzqualifizierer verwenden	Art des zu verwendenden Qualifizierers. Dieses Feld erscheint für Referenzvariablen.
Regulärer Ausdruck zur Validierung	Regulärer Ausdruck, der den Variablenwert überprüft. Dieses Feld wird nur für die Variablentypen „Einzeiliger Text“ und „Breite einzeilige Textzeile“ angezeigt. Weitere Informationen zum Definieren von regulären Ausdrücken finden Sie unter Reguläre Ausdrücke für eine Variable definieren. **Hinweis:** ○ Diese Feld gilt auch für das Service Portal. ○ Der Wert des Attributs „max_length“ ist auch dann gültig, wenn der reguläre Ausdruck zur Validierung festgelegt ist. ○ Sie können keine Katalogelemente mit Validierungsfehlern im regulären Ausdruck zur Wunschliste hinzufügen.
Variablenattribute	Attribute, die das Verhalten und die Einschränkungen für eine Variable definieren. Informationen zu Variablenattributen finden Sie unter Servicekatalog-Variablenattribut .
Themenblock	Geben Sie den Themenblock ähnlich wie konfigurierte UI-Makros oder Widgets an, die in anwenderdefinierten oder anwenderdefinierten Variablen mit Bezeichnungsvariablen verwendet werden, um dasselbe Verhalten in einer zu replizieren Virtual Agent Konversation. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur für die Variablentypen „Anwenderdefiniert“ und „Anwenderdefiniert mit Bezeichnung“ verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Standardwert	
Standardwert	Standardwert für die Variable
Berechtigung Wenn auf dieser Registerkarte für die Lese-, Schreib- oder Erstellungsaktionen keine Rolle angegeben ist, können alle Benutzer, die auf das Katalogelement zugreifen können, diese Aktionen unabhängig von ihrer Rolle ausführen. Wenn beispielsweise keine Rolle für das Feld **Rollen schreiben** angegeben ist, können alle Benutzer, die auf das Katalogelement zugreifen können, den Variablenwert im Variableneditor bearbeiten. Ein Benutzer mit einer Rolle, die keiner der folgenden Rollen entspricht, kann keine Variablenwerte festlegen, auch nicht über Skripts. Diese Rollen sind nicht für die Variablen Bezeichnung, Unterbrechung, Container-Split, Container-Ende, Makro, Makro mit Bezeichnung und UI-Seite verfügbar.	
Leserollen	Rollen, die die Variable vor oder nach dem Anfordern des Katalogelements oder Datensatzerstellers anzeigen können. Nur ein Benutzer mit den in diesem Feld angegebenen Rollen kann die Variable anzeigen.
Schreibrollen	Rollen, die die Variable im Variableneditor bearbeiten können, nachdem sie das Katalogelement oder den Datensatzersteller angefordert haben. Wenn ein Benutzer die in diesem Feld angegebenen Rollen nicht besitzt, ist die Variable im Variableneditor schreibgeschützt.
Rollen erstellen	Rollen, die Werte für die Variable erstellen können, bevor sie das Katalogelement oder den Datensatzersteller anfordern. Wenn ein Benutzer die angegebene Rolle nicht besitzt, ist die Variable schreibgeschützt, bevor das Katalogelement oder der Datensatzersteller angefordert wird.
Verfügbarkeit	
Sichtbar an anderer Stelle	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Variable in der Artikelmaske vor der Bestellung des Artikels, in VEditor nach der Bestellung des Artikels und in der Warenkorbansicht des Artikels sichtbar.
Sichtbar in Gruppen	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Variable sichtbar, wenn das Element zu einem Bündel hinzugefügt wird.
Sichtbar in Anleitungen	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Variable sichtbar, wenn sie zu einem Bestellleitfaden hinzugefügt wird oder wenn sie zu einem Katalogelement hinzugefügt wird, das im Bestellleitfaden enthalten ist. **Hinweis:** Wenn ein Bestellleitfaden zu viele Elemente und Variablen enthält, sollten Sie dieses Kontrollkästchen auf so viele Elemente wie möglich deaktivieren, um die Ladeleistung in Auftragsleitfäden zu verbessern.
Sichtbar in Zusammenfassungen	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Variable in einer Variablenzusammenfassung des Katalogelements sichtbar. In Service Portal ist die Variable auf der RITM-Ticketseite und der Genehmigungsseite sichtbar. In Now Mobile ist die Variable in den RITM- und den Genehmigungsdatensätzen sichtbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aus Konversations-Schnittstellen entfernen	Wenn das Katalogelement über eine Variable verfügt, die das Element nicht konversationsfähig macht, z. B. eine Variable über die Preisgestaltung, aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit das Katalogelement konversationsfähig wird. **Hinweis:** Diese Option gilt nicht für einen mehrzeiligen Variablensatz (MRVS).

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hilfeinformationen für eine Servicekatalogvariable definieren

Geben Sie Hilfeinformationen für eine Variable ein, um Benutzern zu helfen, zu ermitteln, welche Informationen sie für eine Servicekatalogvariable bereitstellen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

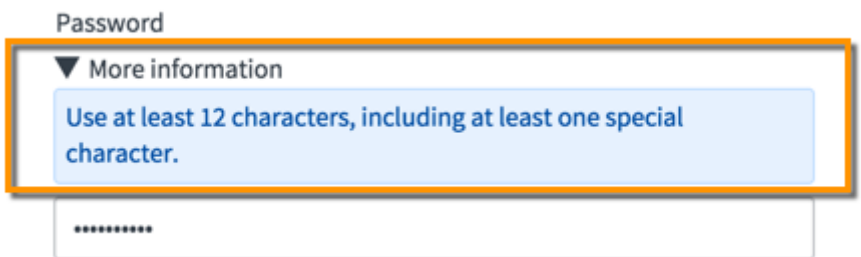
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Demonstriert diese Optionen zum Bereitstellen von Hilfetext für Servicekatalogelement-Variablen: Tooltips, Hilfetext, Anweisungen (HTML-Hilfetext) und Beispieltext.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten** Und klicken Sie auf das Katalogelement mit der Variable, für die Sie Hilfe bereitstellen möchten.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Variablen** auf die Variable.
3. In **Anmerkung** Wählen Sie im Abschnitt des Formulars „Variable“ die aus **Hilfe anzeigen** Kontrollkästchen.
   Die **Hilfe-Tag** , **Hilfetext** , Und **Anweisungen** Felder werden angezeigt.
4. Geben Sie im Feld **Hilfe-Tag** den kurzen Beschreibungstext ein, der zwischen der Frage und den Antworten angezeigt wird.
   Zum Beispiel **Hier klicken, um Hilfe anzuzeigen** oder **Vorschau**.
5. Geben Sie im Feld **Hilfetext** den Hilfetext ein, der für Benutzer angezeigt wird, die auf das **Hilfe-Tag** auf der Seite für das Katalogelement klicken.

Hinweis: Die Felder **Hilfe** und **Hilfetext** unterstützen keine HTML-Tags.

Beispiel für Hilfeinformationen



Servicekatalog-Variablenattribute

Einige Servicekatalog-Variablen unterstützen bestimmte Attribute, um das Verhalten und die Einschränkungen für Variablen zu definieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Formular „Katalogvariable“ können Sie auf der Registerkarte **Typenspezifikationen** im Feld **Variablenattribute** die Variablenattribute angeben.

Hinweis:

- Sie können mehrere Attribute für einen Variablentyp eingeben, indem Sie sie jeweils durch ein Komma trennen.
- Für einen Attributtyp können Sie mehrere durch Semikolon getrennte Werte eingeben.
- Wenn das Feld **Variablenattribute** nicht angezeigt wird, aktivieren Sie die UI-Richtlinie **Attribute anzeigen, wenn Typ einen bestimmten Wert hat**.
- Bei Verwendung eines Attributs oder Referenzqualifizierers werden vorab ausgewählte Werte nicht automatisch gelöscht, wenn sich der Wert der abhängigen Variablen ändert. Erstellen Sie ein Clientskript, um die Werte abhängig von Ihren Anforderungen und den Anforderungen Ihres Kunden zu löschen.

Variablenattribute

allowed_extensions

Gibt eine Liste der zulässigen Dateitypen an. Beispiel: `allowed_extensions=txt;pdf`.

Anwendbare Variablen: Anhang

Barcode

Gibt an, ob der Barcode mit der mobilen Kamera gescannt werden kann, um einen Variablenwert eines Katalogelements zu identifizieren. Beispiel: `barcode=true`.

Anwendbare Variablen: Einzeiliger Text

max_file_size

Gibt die maximale Dateigröße in MB an. Beispiel: `max_file_size=2`.

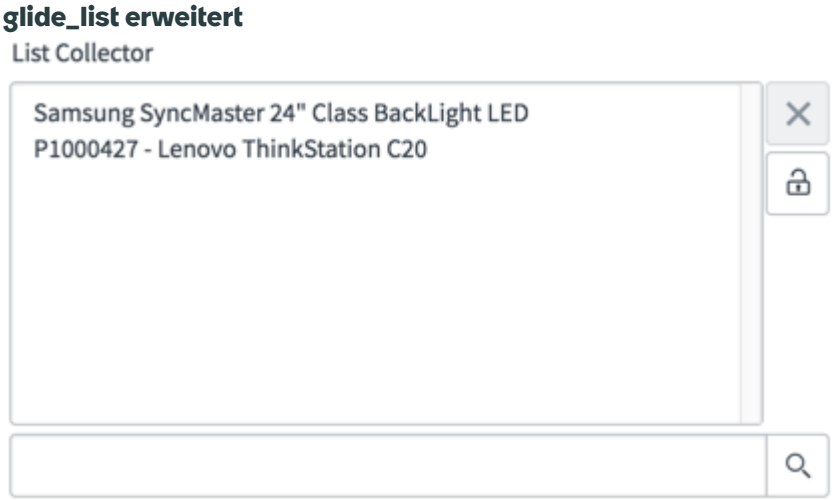
Anwendbare Variablen: Anhang

glide_list

Ändert die Listensammlerschnittstelle von Slushbucket zu Glide-Liste.

Anwendbare Variablen: Listensammler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



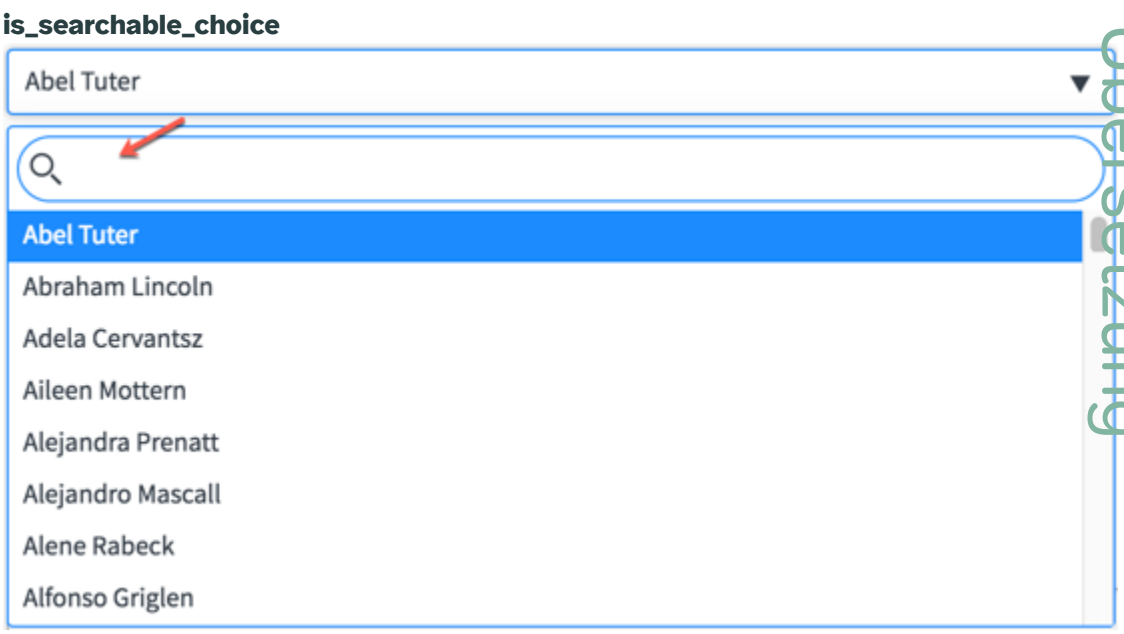
is_searchable_choice

Wenn dieser Wert auf **true** gesetzt ist, können Sie den erforderlichen Wert für die Variable suchen und auswählen. Beispiel: `is_searchable_choice=true`.

Hinweis:

- Für das Suchauswahlfeld steht beim Laden der Seite ein Standardwert zur Verfügung.
- Dieses Attribut ist in Serviceportal nicht anwendbar.

Anwendbare Variablen: Suchauswahlfeld, Auswahlfeld



max_length

Legt die maximale Anzahl von Zeichen fest, die im Feld zulässig sind. Standardmäßig akzeptiert das Feld lange Textzeichenfolgen mit mehreren tausend Zeichen. Stellen Sie das Attribut *max_length* in geeigneter Weise für die von der Variablen erfassten Informationen ein. Um beispielsweise die Eingabe einer Adresse zu ermöglichen, legen Sie `max_length=200` oder eine andere geeignete Länge fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendbare Variablen: Einzeiliger Text, Breite einzeilige Textzeile

max_unit

Legt die maximale Zeiteinheit für die Dauer fest. Mögliche Werte sind `max_unit=days`, `max_unit=hours`, `max_unit=minutes` und `max_unit=seconds`.

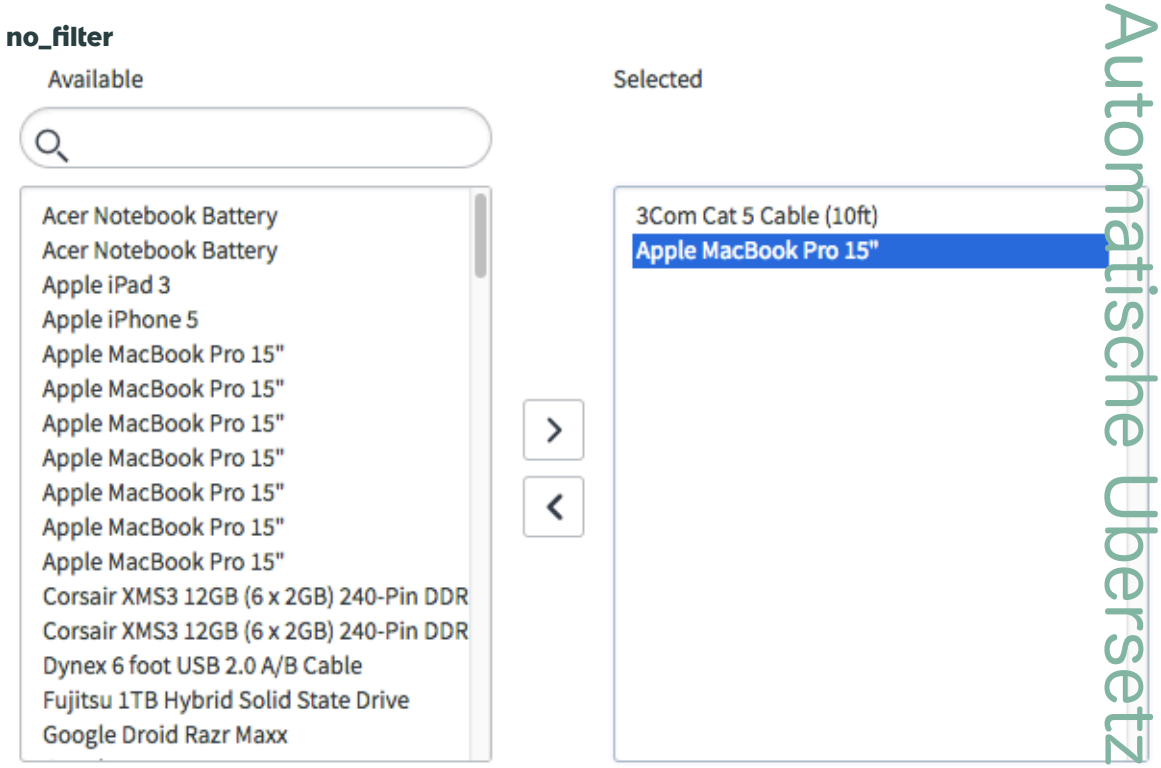
Zum Beispiel wird bei `max_unit=minutes` die Dauer in Minuten und Sekunden angezeigt. In diesem Fall wird eine Dauer von 2 Tagen 3 Stunden 5 Minuten 15 Sekunden als 3065 Minuten 15 Sekunden angezeigt.

Anwendbare Variablen: Dauer

no_filter

Blendet die Filterfelder aus, die über einem Listensammler angezeigt werden.

Anwendbare Variablen: Listensammler



ref_ac_columns

Gibt die Spalten an, deren Anzeigewerte zusätzlich zum Namen in einer Autovervollständigungsliste angezeigt werden. Trennen Sie die Spaltennamen mit Semikolon. Beispiel: `ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on` ermöglicht die automatische Vervollständigung, um Text aus den Spalten „user_name“, „email“ und „sys_created_on“ abzugleichen.

Anwendbare Variablen: Referenz, Angefordert Für .

ref_ac_order_by

Gibt die Spalte an, die zum Sortieren der Autovervollständigungsliste verwendet wird. Beispiel: `ref_ac_order_by=name` sortiert die Autovervollständigungsoptionen alphabetisch nach Namen.

Anwendbare Variablen: Referenz

ref_auto_completer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt den Namen einer JavaScript-Klasse (clientseitig) an, die die Liste für Autovervollständigungsoptionen erstellt. Zu den gültigen Klassenwerten gehören:

- **AJAXReferenceCompleter**: Zeigt übereinstimmende Autovervollständigungsoptionen als Dropdown-Liste an. In der Liste wird nur die Anzeigewertspalte der Referenztabelle angezeigt. Wenn keine andere Autovervollständigungsklasse angegeben ist, verwenden Referenzfelder automatisch diese Klasse.
- **AJAXTableCompleter**: Zeigt übereinstimmende Optionen zur automatischen Vervollständigung als Zeilen in einer Tabelle an. Die Tabelle zeigt die Anzeigewertspalte der Referenztabelle und alle im Attribut ref_ac_columns aufgelisteten Spalten an.
- **AJAXReferenceChoice**: Zeigt übereinstimmende Autovervollständigungsoptionen als Dropdown-Auswahlliste an. In der Liste wird nur die Anzeigewertspalte der Referenztabelle angezeigt. In der Liste werden maximal 25 übereinstimmende Optionen angezeigt. Wenn mehr als 25 Optionen zur automatischen Vervollständigung vorhanden sind, zeigt das Referenzfeld stattdessen die Auswahlmöglichkeiten mit der AJAXTableCompleter-Klasse an.

Anwendbare Variablen: Referenz

ref_qual_elements

Eine Liste der Felder, die an den Server zurückgesendet werden, um eine aktualisierte Referenz zu erhalten.

Anwendbare Variablen: Multiple-Choice-Suche, Suchauswahlfeld, Listensammler.

Wichtig: Das Attributverhalten ist spezifisch für den Desktop des Servicekatalogs.

Fragenauswahlmöglichkeiten für eine Variable definieren

Definieren Sie Fragenauswahlmöglichkeiten für eine Variable mit Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einige Variablentypen bieten dem Benutzer eine Auswahlliste. Wenn Sie beispielsweise eine Multiple-Choice-Variable benötigen, die Sie fragt, wie viel Speicher auf einem Computer benötigt wird, müssen Sie die verfügbaren Optionen definieren, z. B. 1 GB und 2 GB.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Variablendefinition.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Fragenauswahlmöglichkeiten** auf **Neu**.
3. Geben Sie die Fragenauswahldetails in das Formular **Fragenauswahl**ein, und klicken Sie auf **Absenden**, um den Datensatz zu speichern.
   - **Preis** und **Wiederkehrender Preis**: Variablen können den Preis und den wiederkehrenden Preis (falls verwendet) des Artikels beeinflussen.
   - **Reihenfolge**: Die Nummer, die die Reihenfolge definiert, in der der Preis bei der Anzeige erscheint.
   - **Frage**: Die tatsächliche Frage, die für diese Variable gestellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Text**: Die Auswahl, die dem Benutzer präsentiert wird.
- **Wert**: Der in der Datenbank gespeicherte Wert.
- **Inaktiv** : Option, um eine Fragenauswahl inaktiv zu machen.

4. Wiederholen Sie die Schritte für jede verfügbare Auswahl, um alle Auswahlmöglichkeiten für diese Variable zu definieren.

Hinweis: Wenn Sie Variablenoptionen ändern, die einem Katalogelement zugeordnet sind, sind die vorhandenen angeforderten Elemente (RITMs) ebenfalls betroffen. Wenn Sie beispielsweise eine Variablenauswahl für das Katalogelement hinzufügen, wird der Wert dieser Auswahl auch in den vorhandenen RITMs berücksichtigt. Wenn Sie eine für ein RITM ausgewählte Variablenauswahl löschen, bleibt der Wert dieser Auswahl im RITM erhalten.

Servicekatalog-Datensuche

Das Plugin für Datensuche und Support beim Datensatzabgleich bietet ähnliche Funktionen wie das allgemeine Plugin für Datensuche und Unterstützung beim Datensatzabgleich.

Verwenden Sie das Plugin für den Servicekatalog, um Daten nach Variablen zu durchsuchen. Diese Suche kann auf den Bildschirmen der Servicekatalogelemente, den angeforderten Elementen und den Katalogaufgaben durchgeführt werden, wenn ein Benutzer die in den Variablen enthaltenen Werte ausfüllt.

Servicekatalog Rollen für die Datensuche

Servicekatalog ermöglicht es bestimmten Rollen, am Erstellen und Verwenden von Servicekatalog-Datensuchvorgängen teilzunehmen.

Servicekatalog Rollen für die Datensuche

Rolle	Beschreibung
catalog_lookup_admin	Ähnlich wie data_lookup_admin. Kann Katalogdatensuchdefinitionen, Übereinstimmungsvariablendefinitionen und Festsetzungsvariablendefinitionen erstellen, aktualisieren und löschen.
catalog_lookup_manager	Kann Katalogdatensuchdefinitionen, Übereinstimmungsvariablendefinitionen und Festsetzungsvariablendefinitionen lesen. Die Rolle kann jedem gewährt werden, der Katalogdatensuchen verwendet, um die Definitionen anzuzeigen, für die sie Regeln erstellen. Gewähren Sie je nach bedarf Berechtigungen zum Erstellen, Lesen, Schreiben oder Löschen für die einzelnen Tabellen für die Datensuchregeln, die zum Delegieren der Wartung erstellt wurden.

Katalogsuchdefinitionen erstellen

Erstellen Sie einen Datensatz für Suchdefinitionen für Katalogdaten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Die Optionen *Beim Einfügen ausführen* und *Beim Aktualisieren ausführen* werden für die Katalogdatensuche nicht unterstützt. Andere Optionen funktionieren genauso wie bei der normalen Datensuche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Bedingungen** > **Datensuchedefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie **Suchregel für Katalogdaten**.
4. Geben Sie einen *Namen* ein.
5. Wählen Sie unter *Betrifft* „Katalogelement“ oder „Variablensatz“.
6. Wählen Sie unter *Katalogelement/Variablensatz* ein bestimmtes Element oder einen bestimmten Satz aus.
7. Wählen Sie eine **Übereinstimmungstabelle**.
8. Wählen Sie nach Bedarf andere Optionen aus.
9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
10. Klicken Sie in der zugehörigen Liste *Variablendefinitionen für Katalog-Übereinstimmungen* auf **Neu**.
11. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Felder für Suchdefinitionen für Katalogdaten

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, um den Definitionsdatensatz zu identifizieren.
Gilt für	Wählen Sie aus, auf was sich die Datensuchregel bezieht: ein Katalogelement oder einen Variablensatz.
Katalogelement/ Variablensatz	Wählen Sie das Katalogelement oder den Variablensatz aus, für das bzw. den die Datensuchregel gilt.
Übereinstimmungstabelle	Jede Tabelle im aktuellen Bereich, die die Suchwerte enthält. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten, die sich im selben Bereich wie die Suchdefinition für Katalogdaten befinden.
Aktiv	Aktivieren Sie diese Checkbox, um diese Suchregel für Katalogdaten auszuführen. Deaktivieren Sie die Checkbox, um diese Suchregel für Katalogdaten zu ignorieren.
Bei Formularänderung ausführen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um automatisch nach Werten zu suchen, wenn ein Benutzer einen Variablenwert für ein Katalogelement oder ein Formular ändert. Diese Option ist die einzige unterstützte Methode für Katalogdatensuchregeln. **Hinweis:** Diese Option enthält keine Änderungen, die von anderen Datensuchregeln automatisch vorgenommen werden, z. B. die Prioritätssuchregeln.

12. Klicken Sie auf **Absenden**.
13. Klicken Sie in der zugehörigen Liste *Variablendefinitionen für Katalog-Festsetzungen* auf **Neu**.
14. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für Definitionen für Katalog-Festsetzungen

Feld	Beschreibung
Daten suchen	Zeigt den Namen des übergeordneten Datensatzes für Datensuchdefinitionen an.
Quellvariablenfeld	Wählen Sie die Variable aus dem Quellenelement oder Variablensatz aus, das bzw. der durch die Datensuche aktualisiert wird.
Übereinstimmungstabellenfeld	Wählen Sie das Feld aus der Übereinstimmungstabelle aus, das den neuen Wert für das Update bereitstellt.
Immer ersetzen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um einen vorhandenen Wert durch einen Wert aus der Datensuche zu ersetzen. Deaktivieren Sie diese Checkbox, um die Aktualisierung zu ignorieren, wenn das Feld einen vorhandenen Wert aufweist.

15. Klicken Sie auf **Absenden**.
16. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Datensuchwerte hinzufügen

Die Spalten einer Datensuchtabelle enthalten sowohl Übereinstimmungs- als auch Festsetzungsfelddaten. Jede Datensuche ist eine Abfrage, die nach einer Zeile sucht, die Werte enthält, die mit den Übereinstimmungsfeldern übereinstimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Catalog_Lookup_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Datensuche gibt dann den in den Festsetzungsfeldern aufgeführten Wert zurück.

Sie können beispielsweise die übereinstimmenden Einstellungen für Bronze-, Silber- und Goldangebote wie oben beschrieben definieren.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter den Namen der neuen benutzerdefinierten Suchtabelle ein.
2. Konfigurieren Sie die Liste und erstellen Sie geeignete Felder für die Suchtabelle.
3. Klicken Sie in der Tabellenliste auf **Neu**, und geben Sie die entsprechenden Werte für die Übereinstimmungs- und Festsetzungsfeldwerte ein.
   Beispiel:

Servicekatalog Suche 1

Server Offering Lookups | New | Go to Order | 1 to 3 of 3

All

Order	Offering	Disk Space	Memory	Active
100	Gold	1000	32	true
100	Bronze	250	16	true
100	Silver	500	16	true

Actions on selected rows... | 1 to 3 of 3

Hinweis: Jede Zeile in einer Datensuchtabelle muss eindeutig sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerdefinierte Datensuche

Sie können eine benutzerdefinierte Tabelle zum Speichern von Suchdaten erstellen.

Die benutzerdefinierte Tabelle muss die Tabelle „Regeln zur Abstimmung der Datensuche“ [dl_matcher] erweitern.

Sie können beispielsweise eine Serverangebot-Suchtabelle erstellen. Sie speichert Informationen über Übereinstimmungsangebote (Bronze, Silber und Gold) und zugehörige Festsetzungswerte (Speicher und Speicherplatz) für jedes Übereinstimmungsangebot.

Benutzerdefinierte Datensuchen erstellen

Das Erstellen einer Katalogdatensuche ähnelt dem Erstellen einer normalen benutzerdefinierten Datensuche, außer beim Erstellen des Datensatzes für Suchdefinitionen für Katalogdaten.

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Datensuchtabelle. Sie muss die Tabelle „Regeln zur Abstimmung der Datensuche“ [dl_matcher] erweitern.
2. Fügen Sie der Datensuchtabelle Datensuchwerte hinzu.
3. Erstellen Sie einen Datensatz für Suchdefinitionen für Katalogdaten.
4. (Optional) Erstellen Sie ein Datensuchmodul.

Problembehandlung

Wenn sich die Definitionsregeln für benutzerdefinierte Datensuche nicht wie erwartet verhalten, prüfen Sie, ob bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Wenn sich die Definitionsregeln für benutzerdefinierte Datensuche nicht wie erwartet verhalten, prüfen Sie, ob folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Stellen Sie sicher, dass die Übereinstimmungsvariable nicht schreibgeschützt ist. Da Benutzer schreibgeschützte Variablen nicht ändern können, kann es kein Formularänderungsereignis für schreibgeschützte Variablen geben.
- Stellen Sie sicher, dass die Daten in der Übereinstimmungstabelle korrekt sind.
- Wenn für die Suche eine genaue Übereinstimmung erforderlich ist, überprüfen Sie, ob für jede mögliche Kombination eine Übereinstimmungstabellenzeile vorhanden ist (einschließlich leerer Werte). Die Suche schlägt fehl, wenn kein übereinstimmender Wert gefunden werden kann.
- Wenn es sich bei der Variablen um eine Option oder eine Checkbox handelt, hat sie immer einen Wert. Daher müssen Sie **Immer ersetzen** auswählen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie keine rekursive Regel erstellt haben, etwa:

  Wenn Variable A = 1 ist, dann ist Variable B = 2. Wenn Variable B = 2 ist, dann ist Variable A = 2.

Servicekatalogvariablen prüfen

Prüfen Sie die Variablen, damit der Auditverlauf alle Änderungen an den benannten Variablen aufzeichnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Prüfung ist für Servicekatalogvariablen standardmäßig aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Änderungen werden angezeigt in:

- Dem angeforderten Elementverlauf für alle mit dem Element verknüpften Variablen.
- Dem Katalogaufgabenverlauf für alle Variablen, die von der Aufgabe verwendet werden.

Diese Prüfung ermöglicht es Servicekatalogadministratoren, einen vollständigen Verlauf der Änderungen an Variablen anzuzeigen, die sich auf den übergeordneten Datensatz auswirken können, einschließlich ihrer Erstellung.

Hinweis: Unbenannte Variablen werden nicht geprüft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Servicekatalog**an.
2. Suchen Sie die Zeile **Änderungen an Servicekatalogvariablen prüfen**.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Ja**, um die Prüfung zu aktivieren.

Servicekatalog-Variableneditoren

Der Variableneditor zeigt Variablenwerte in Erfüller-Formularen an. Eine anfordernde Person gibt beim anfordern des Elements diese Variablenwerte in den Fragen des Katalogelements an.

Typen von Variableneditoren basierend auf dem Katalogelementtyp:

- Für ein Katalogelement VEditor (`com.glideapp.servicecatalog.VEditor`) Zeigt die Werte von Fragen in den Formularen „angefordertes Element“ und „Katalogaufgabe“ an.
- Für einen Datensatzersteller der Standardvariablen-Editor (`com.glideapp.questionset.DefaultQuestionEditor`) Zeigt die Werte von Fragen für Datensätze an, die von einem Datensatzersteller für aufgabenerweiterte Tabellen generiert wurden.

Warnung: Der Variableneditor hängt von ab **Variablen** Spalte der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe]. Standardmäßig ist diese Spalte inaktiv, und Sie sollten sie nicht aktivieren.

VEditor

Der VEditor gilt nur für Anforderungen, die aus Katalogelementen erstellt wurden.

In ServiceNow AI Platform, Dieser Editor ist ein Formatierer, der im Formular „angefordertes Element“ (RITM) (Standardansicht) und im Katalogaufgabenformular (Standardansicht) hinzugefügt wird.

Der VEditor gilt nur für RITMs und Katalogaufgaben. Es kann nicht für andere Tabellen verwendet werden. Um Katalog-UI-Richtlinien oder Katalog-Client-Skripts im VEditor für das RITM- und Katalogaufgabenformular zu unterstützen, wählen Sie aus **Gilt für angeforderte Elemente** Und **Gilt für Katalogaufgaben** Kontrollkästchen für die Katalog-UI-Richtlinie oder das Katalog-Client-Skript.

Hinweis: Die Werte im VEditor werden in der Tabelle „Optionen“ [sc_item_option] angezeigt. Dies ist eine interne Tabelle, und Sie sollten dieser Tabelle keine Business-Regeln hinzufügen.

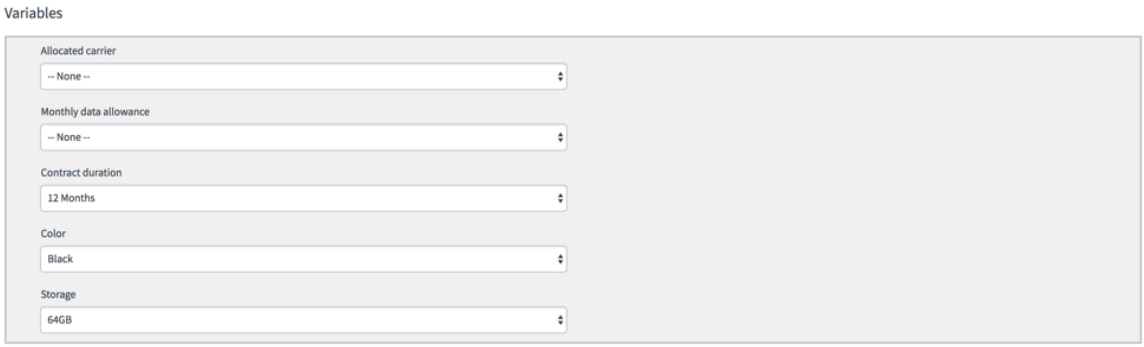
Um den VEditor in schreibgeschützt zu machen ServiceNow AI Platform, Aktivieren Sie das onLoad-Client-Skript, `Variableneditor Schreibgeschützt` , Für die folgenden Tabellen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Angefordertes Element [sc_req_item]
- Katalogaufgabe [sc_task]

Hinweis: Sie können erstellen `Variableneditor Schreibgeschützt` Skripts bedingt, indem Bedingungen hinzugefügt werden.

VEditor



Standard-Variableneditor

Der Standard-Variableneditor ist nur für Datensatzersteller anwendbar. Dieser Editor ist ein Formatierer, der in Datensätzen hinzugefügt wird, die von einem Datensatzersteller für durch eine Aufgabe erweiterte Tabellen generiert werden. Dieser Editor zeigt die Werte von Fragen an, die im Datensatzersteller angegeben sind.

Standardmäßig gilt dieser Editor für die Tabellen „Incident“ und „Change“. Für andere Tabellen können Sie dies tun Konfigurieren Sie diesen Editor .

Katalog-UI-Richtlinien, Katalog-Client-Skripts, Katalogdatensuchen, Referenzqualifizierer und abhängige Referenzfelder werden im Standard-Variableneditor nur für durch eine Aufgabe erweiterte Tabellen unterstützt. Um eine Katalog-UI-Richtlinie oder ein Katalog-Client-Skript in diesem Editor zu unterstützen, aktivieren Sie die Checkbox **Gilt für den Zieldatensatz** für die Katalog-UI-Richtlinie oder das Katalog-Client-Skript.

Hinweis: Die Werte im Standard-Variableneditor werden in der Tabelle „Antwort auf Frage“ [question_answer] angezeigt. Dies ist eine interne Tabelle, und Sie sollten dieser Tabelle keine Business-Regeln hinzufügen.

Standard-Variableneditor

Variableneditor in Mitarbeiterbereich

In Mitarbeiterbereich, Die folgenden Szenarien sind möglich:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Variableneditor-Formatierer in der Ansicht Arbeitsbereich des Formulars verfügbar ist, wird der Variableneditor automatisch zu hinzugefügt **Variablen** Abschnitt in Mitarbeiterbereich UI.
- Wenn der Variableneditor-Formatierer in einem Abschnitt in der Arbeitsbereichsansicht des Formulars hinzugefügt wird, wird in diesem Abschnitt der Variableneditor nicht angezeigt Mitarbeiterbereich UI.

Die folgenden Variablentypen werden im Variableneditor nicht angezeigt.

- Makro
- Makro mit Bezeichnung
- UI-Seiten

Die folgenden Variablen werden als Auswahlfeld im Variableneditor angezeigt:

- Multiple-Choice
- Numerische Skala
- Multiple-Choice-Suche

Variableneditor in Serviceportal

In Serviceportal UI, der Variableneditor ist für Formulare mit dem Variableneditor-Formatierer verfügbar.

Hinweis: Seit Serviceportal Ist nur für Anwendungsfälle der anfordernden Person. Es wird empfohlen, die zu verwenden Mitarbeiterbereich UI für den Variableneditor.

Einen Variableneditor als schreibgeschützt festlegen

Die folgenden Optionen sind verfügbar, um einen Variableneditor je nach Anwendung schreibgeschützt zu machen.

Servicekatalog Variableneditoren in der Core-UI

Die `GlideForm` SetVariablesReadOnly() Methode wird für unterstützt ServiceNow AI Platform Und Mitarbeiterbereich Formulare, um den Variableneditor schreibgeschützt zu machen. Diese Methode ist für angeforderte Elemente, Zieldatensätze und Katalogaufgaben vorgesehen.

Hinweis: Diese Methode gilt in nicht Serviceportal Und wird für Katalogformulare nicht empfohlen.

Serviceportal Variableneditoren

Um den VEditor in schreibgeschützt zu machen Serviceportal, Navigieren Sie zu **Serviceportal** > **Portale**, Wählen Sie aus **Serviceportal** , Und geben Sie den folgenden Code in an **Schnellstartkonfiguration** Feld.

```
"readonly_variable_editor": "true"
```

Hinweis: Die Variablen UI-Seite, Makro und Makro mit Bezeichnung werden gerendert, auch wenn der Variableneditor schreibgeschützt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Den Standard-Variableneditor für eine durch eine Aufgabe erweiterte Tabelle konfigurieren

Nachdem Sie den Standard-Variableneditor für eine durch eine Aufgabe erweiterte Tabelle konfiguriert haben, können Sie die Werte der Fragen anzeigen und bearbeiten, die vom Antragsteller im Datensatzersteller angegeben wurden. Gilt nur für Datensätze, die von einem Datensatzersteller generiert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Formatierer für die durch eine Aufgabe erweiterte Tabelle.

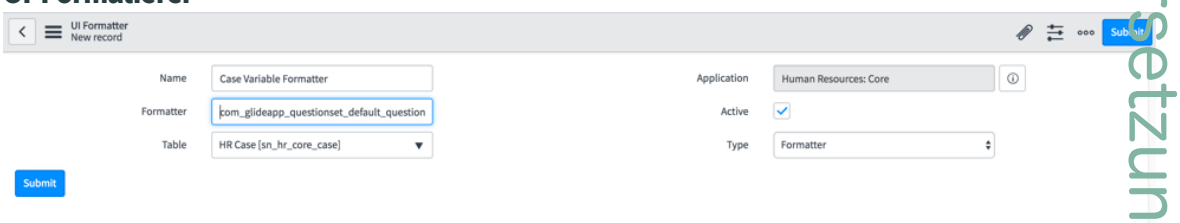
   a. Navigieren zu **System-UI** > **Formatierer**an.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Formatierers, der in Form der durch eine Aufgabe erweiterten Tabelle angezeigt wird.
Formatierer	Der Dateiname des Formatierers. In diesem Fall geben Sie `com_glideapp_questionset_default_question_editor` an.
Tabelle	Die Tabelle, die den Formatierer verwendet.
Aktiv	Gibt an, ob der Formatierer aktiv ist.
Typ	Der Typ des Formatierers. In diesem Fall geben Sie `Formatierer` an.

UI-Formatierer



   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Fügen Sie dem Formular der durch eine Aufgabe erweiterten Tabelle den Formatierer hinzu.
   Der Formatierer wird entsprechend Ihrer Auswahl auf dem Formular angezeigt.

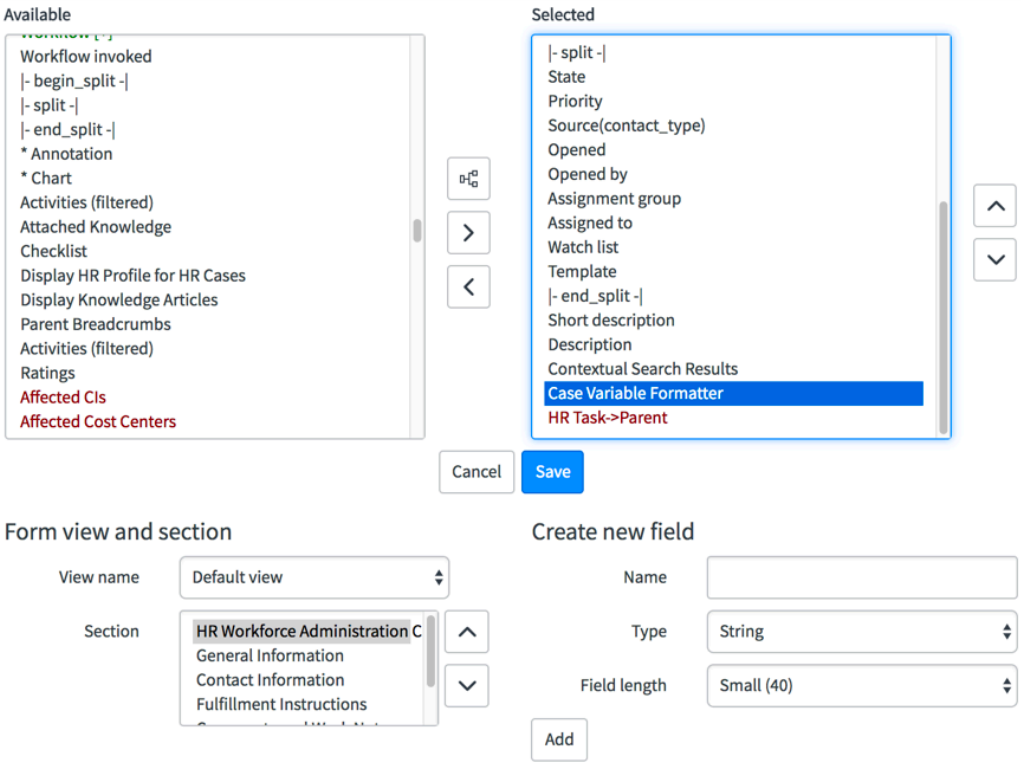
   a. Von **Zusätzliche Aktionen** Menü Wählen Sie im Formular die Option aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.

   b. Verwenden Sie die Liste, um die Anzeigereihenfolge für das Formatierer-Feld auszuwählen.

Automatische Übersetzung

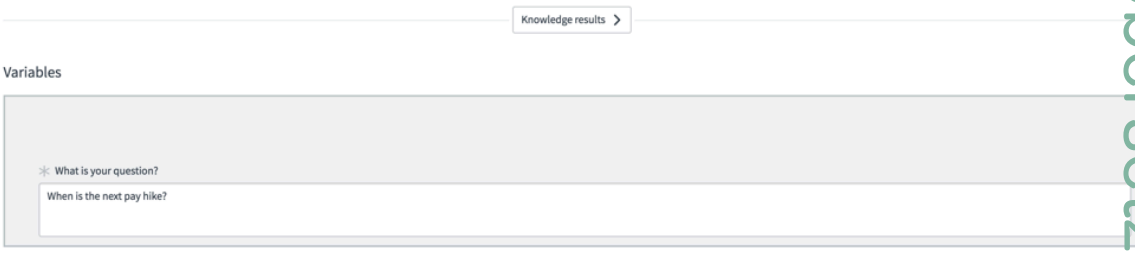
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formatierer zu einem Formular hinzufügen



c. Klicken Sie auf **Speichern**.
Der Standard-Variableneditor ist im Formular verfügbar.

Standard-Variableneditor



Automatische Übersetzung

Variablenwerte im Katalogelementformular im Portal und werden vorab ausgefüllt Next Experience UIs

Wenn anfordernde Katalogelemente Artikel in Portalen oder bestellen möchten Next Experience UI können Sie die Katalogelemente so festlegen, dass die Schlüssel-Wert-Paare verwendet werden, die die Variablenwerte vorausfüllen. Die anfordernden Personen können Formulare schneller abschließen.

Die mit dieser Methode festgelegten Werte werden so angewendet, als ob es sich um anwendergegebene Werte handelte. Das bedeutet, dass dynamisches Verhalten (Katalog-UI-Richtlinien, Katalog-Client-Skripts usw.) für diese Werte funktioniert.

Dieses Funktion ist standardmäßig aktiviert. Um diese Funktion zu deaktivieren, können Sie festlegen `glide.sc.enable_url_prefill`Eigenschaft auf „falsch“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formulare in Portalen werden vorab ausgefüllt

Sie können Katalogelemente in Portalen wie konfigurieren Serviceportal Oder Mitarbeiter-Center Dient zum Ausfüllen von Formularen durch Ändern der URL.

Hinweis: In Portalen finden Sie die Widget-Instanzoption namens **Deaktivieren Sie die URL-Vorausfüllung** . Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig deaktiviert. Wählen Sie diese Option aus, um die URL-Vorausfüllung für dieses spezifische Portal zu deaktivieren.

Zum Konfigurieren der Vorabfüllung können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

1. URL-Parameter verwenden, *sysparm_variable_values*, Um die Schlüssel-Wert-Paare zu erstellen. Im Schlüssel-Wert-Paar ist „Schlüssel“ der Name der Variablen, und „Wert“ ist der Wert dieser Variablen.

   Hinweis: Der Wert für eine Referenzvariable muss eine sys_ID sein

2. Geben Sie den Wert als URL-Parameter von an *sysparam_variable_values*. Beispiel: Wenn Sie festlegen möchten **Abteilung** Als „Vertrieb“ und **Geschäftliche Begründung** Verwenden Sie als „Mitarbeiter-Onboarding“ die folgende URL.

   ```
   /sp?
   id=sc_cat_item&sys_id=e56a7ffe41011300964ff05369414ebd&sysparm_variable_values={"busir
   onboarding", "department":"221db0edc611228401760aec06c9d929"}
   ```

3. Um die URL zu testen, können Sie die URL in der Adressleiste des Browsers hinzufügen und öffnen.

   Sie können beobachten, dass **Abteilung** Das Feld ist mit dem Wert „Vertrieb“ und dem vorab ausgefüllt **Geschäftliche Begründung** Das Feld ist beim Laden mit dem Wert „Mitarbeiter-Onboarding“ vorab ausgefüllt.

   Die folgenden Variablen werden für die Vorausfüllung nicht unterstützt:

   - Anhang
   - Anwenderdefiniert
   - Benutzerdefiniert mit Bezeichnung
   - Keine Eingabe für Variablentypen wie Bezeichnung, Container
   - Maskierung
   - UI-Seite
   - Mehrzeiliger Variablensatz (MRVS)

   Die Reihenfolge, in der diese Variablenwerte vorab ausgefüllt werden, ist die Reihenfolge, in der die Variablen im Katalogelementformular definiert sind.

Formulare für vorab ausfüllen Next Experience UIs

Konfigurieren Sie Schlüssel-Wert-Paare, um Katalogelement-Anforderungsformulare für vorab auszufüllen Next Experience UIs. Für Next Experience UIs, die Schlüssel-Wert-Paare werden direkt an die Komponente als Eingabeeigenschaft gesendet.

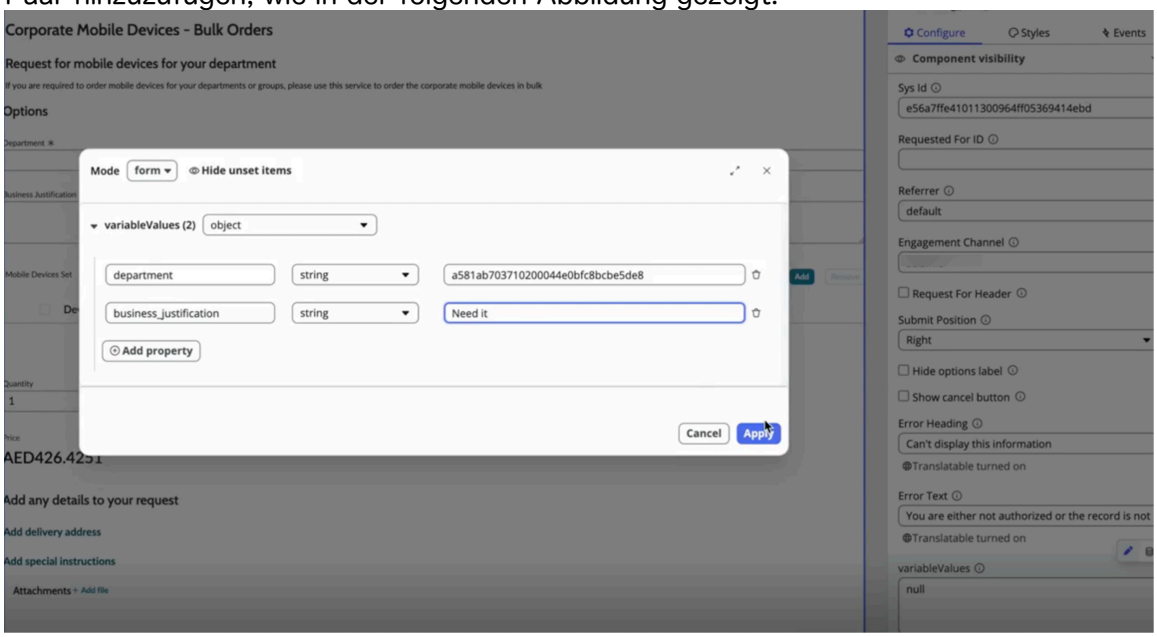
Wenn das Katalogelement oder Formular gerendert wird, nachdem der Anwender das Element ausgewählt hat, werden diese Schlüssel-Wert-Paare als Objekt an die Komponente übergeben. Die Komponente analysiert dann das Objekt und füllt das Formular entsprechend aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Schlüssel-Wert-Paare zu konfigurieren:

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**an.
2. Wählen Sie die UX-Anwendung aus, für die Sie Vorausfüllungswerte festlegen möchten.
3. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie in UI Builder** .
4. Öffnen Sie die Seite mit dem Katalogelement, für das Sie die Vorausfüllungswerte festlegen möchten.
5. Verwenden Sie im Katalogelement-Macroponent die Eigenschaft variableValues.
6. Bearbeiten Sie die Eigenschaft, um ein Schlüssel-Wert-Paar hinzuzufügen, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



7. Nachdem Sie das Schlüssel-Wert-Paar angegeben haben, speichern Sie das Element, und wählen Sie es aus **Vorschau** > **URL-Pfad öffnen**an.

Formulare für Inline-Katalogelemente in vorab ausfüllen Virtual Agent

Sie können Vorfüllwerte für das in verwendete Inline-Katalogelementformular festlegen Virtual Agent.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Formulare für Inline-Katalogelemente zu konfigurieren:

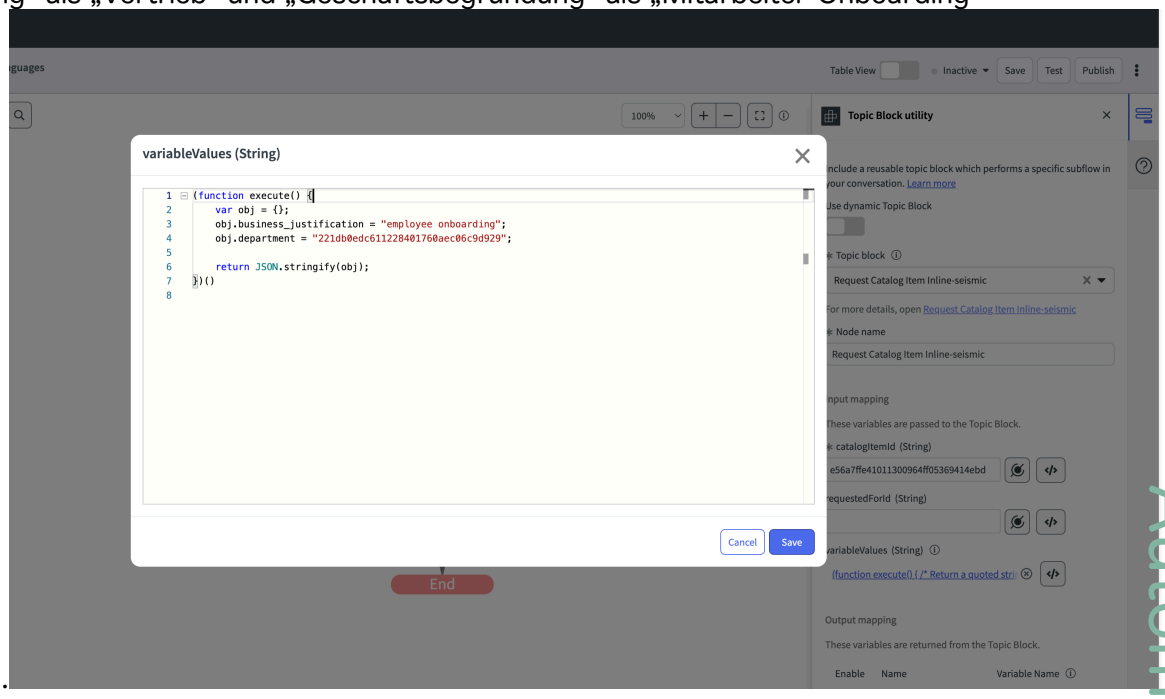
1. Öffnen Sie das Thema, z. B. Katalogelement Inline-seismic anfordern.
2. Geben Sie in der Eigenschaft variableValues die Schlüssel-Wert-Paare als JSON-Objekt mit Zeichenfolgen an.

Es gibt zwei Möglichkeiten, diese Funktion zu konfigurieren. Sie können ein JSON-Objekt mit Zeichenfolgen angeben oder ein Skript schreiben.

In diesem Beispiel gibt es, wie in der Abbildung gezeigt, zwei Variablen: Abteilung und Geschäftsbegründung. Legen Sie den Wert für beide Variablen auf „wahr“ fest. Sie können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Abteilung“ als „Vertrieb“ und „Geschäftsbegründung“ als „Mitarbeiter-Onboarding“ angeben.



Sobald Sie dies konfiguriert haben, sehen anfordernde Personen, die Elemente anfordern, die Formulare vorab ausgefüllt.

Service Catalog-Variablensätze

Administratoren und Katalogadministratoren definieren häufig mehrere Katalogelemente, die dieselbe Gruppe von Servicekatalogvariablen verwenden. Katalogmanager und Katalogeditoren können einen Variablensatz für Elemente anhängen, denen sie zugewiesen sind. Katalogmanager und Katalogeditoren können jedoch keinen Variablensatz erstellen.

Ein Katalogadministrator definiert beispielsweise zehn Katalogelemente für Servertypen. Der Anforderungsprozess für alle diese Elemente stellt die gleichen fünf Fragen, die dieselben Variablen verwenden.

Die Zuordnung dieser Variablen zu einzelnen Katalogelementen ist repetitiv, zeitaufwendig und fehleranfällig. Um eine einzelne Änderung an mehreren Katalogelementen vorzunehmen, müssen Sie jedes Element manuell ändern. Um beispielsweise 10 Katalogelementen eine Variable hinzuzufügen, müssen Sie die Variable manuell jedem Element zuordnen.

Mit Variablensätzen können Sie eine Sammlung von Variablen erstellen, die für mehrere Katalogelemente und Bestellleitfäden wiederverwendet werden können. Die Verwendung von Variablensätzen spart Zeit, da Sie nicht für viele Katalogelemente dieselben Variablen einzeln erstellen müssen. Wenn Variablen geändert werden sollen, können Sie außerdem den Variablensatz ändern, und die Änderungen werden für alle Katalogelemente übernommen, die dem Variablensatz zugeordnet sind.

Mit Variablensätzen können Sie auch Katalog-Clientskripts und UI-Richtlinien definieren, die für die Variablen im Satz gelten.

Hinweis: Variablen in einem Satz verwenden die gleichen Regeln wie andere Variablen, um zu bestimmen, wann die Variablen in einem Satz in einer Aufgabe erscheinen. Zum Beispiel müssen Variablen entweder global sein oder direkt an ein Element angehängt sein.

Ein Katalogadministrator kann Rollen zum Lesen, Schreiben und Aktualisieren bereitstellen, um auf einen Variablensatz zuzugreifen. Wenn Sie auf Variablen eines Variablensatzes zugreifen, wird eine Validierung zuerst auf Ebene des Variablensatzes und dann auf Ebene

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

der Variablen durchgeführt. Wenn der Zugriff auf Ebene des Variablensatzes blockiert ist, werden die Zugriffseinstellungen für die Variable überschrieben. Wenn der Zugriff auf Ebene des Variablensatzes erlaubt ist, wird der Zugriff auf Ebene der Variable verifiziert.

Hinweis: Sowohl einzeilige als auch mehrzeilige Variablensätze werden in unterstützt ServiceNow AI Platform, Serviceportal, Now Mobile, Und im Variableneditor in Mitarbeiterbereich.

Einzeiliger Variablensatz

Verwenden Sie einen einzeiligen Variablensatz, um Daten aus zusammen gruppierten Variablen zu erfassen, während Sie eine Katalogelementanforderung für eine einzelne Entität senden.

Mehrzeiliger Variablensatz

Verwenden Sie einen mehrzeiligen Variablensatz (MRVS), um Variablendaten in einem Rasterlayout zu erfassen, während Sie eine Katalogelementanforderung für eine Gruppe von Entitäten übermitteln. Zum Beispiel sollte bei der Reorganisation von Mitarbeitern durch HR ein einzelner Datensatzersteller in der Lage sein, die relevanten Informationen wie die Abteilung und den Manager für eine Gruppe von Mitarbeitern zu erfassen. Wenn Sie ein Katalogelement anfordern, um virtuelle Computer und Server zu bestellen, sollten die Konfigurationsoptionen als eine einzelne Anforderung erfasst werden. In diesem Fall kann eine anfordernde Person mehrere Hardwareeinheiten als Zeilen und ihre Konfigurationsoptionen als Spalten eines MRVS definieren.

Sie können die folgenden Variablentypen nicht in ein MRVS aufnehmen:

- Anhang
- Pause
- Container-Ende
- Container-Beginn
- Containeraufteilung
- HTML
- Bezeichnung
- Makro
- Makro mit Bezeichnung
- Rich-Text-Bezeichnung
- UI-Seite

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können eine MRVS-Variable konfigurieren, um doppelte Werte zu verhindern. Für Informationen zum **Eindeutig** Feld, siehe Servicekatalogvariablen erstellen.
- Sie können eine Variable in MRVS ausblenden, damit sie nicht angezeigt wird, wenn das Dialogfeld geöffnet ist.
- Die **Dem Feld zuordnen** Die Funktionalität wird für Variablen, die in einem MRVS verwendet werden, nicht unterstützt.
- Nur die Glide-Listenschnittstelle wird für die Listenerfasser-Variable unterstützt.
- Die kaskadierende Funktionalität für Variablen in einem Bestellleitfaden wird in einem MRVS nicht unterstützt.
- Ein MRVS wird nicht angezeigt, wenn es in einem Container hinzugefügt wird.
- Sie können keine Variablen mit Leserollen in einem MRVS hinzufügen.
- Wenn Sie eine Anforderung klonen, die eine MRVS enthält, sind die in der MRVS angegebenen Informationen in allen geklonten Anforderungen verfügbar. Alle UI-Richtlinien und Clientskripts auf dem MRVS werden ebenfalls geklont.
- Legen Sie einen Grenzwert für die Anzahl der Zeilen fest, die Sie einem MRVS hinzufügen können, indem Sie verwenden `max_rows`Attribut in **Variablensatz-Attribute** Feld.
- In der RITM- und Anforderungsansicht in Now Mobile wird ein MRVS nicht unterstützt. In dieser Ansicht wird eine Meldung angezeigt, dass dieser Variablensatz nicht angezeigt werden kann.
- MRVS wird in der Variablenzusammenfassung nur in unterstützt Serviceportal.
- Mit können Sie eine MRVS in die Aktionen GetCatalogVariables und CreateCatalogTask einbeziehen Workflow-Studio.
- Sie können mit der für jede Flow-Logik durch einzelne Zeilen iterieren und auf Variablen zugreifen.
- Sie können MRVS beim Erstellen einer Katalogaufgabe mithilfe eines Workflows einbeziehen.

Ein MRVS-Formular ändert sich dynamisch basierend auf den Daten im Katalogelementformular, das Folgendes enthält:

- Andere Zeilen dieser MRVS
- Andere Variablen außerhalb dieser MRVS im Katalogelementformular.

Informationen zum Zugriff auf Daten in einem mehrzeiligen Variablensatz (MRVS), wenn ein Dialogfeld geöffnet ist, finden Sie unter G_Service_catalog: Client .

Sie können Katalog-Client-Skripts, Katalog-UI-Richtlinien und Katalogdatensuchen für ein MRVS definieren. Sichtbarkeit wird nur im MRVS-Formular berücksichtigt und nicht in der Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- `OnAbsenden` Katalog-Client-Skripts werden für MRVS nicht unterstützt.
- Katalog-UI-Richtlinien und Katalog-Client-Skripts, die auf Elementebene definiert sind, gelten nicht für Variablen in einem MRVS. Nur die in MRVS definierten Katalog-UI-Richtlinien und Katalog-Client-Skripts gelten für Variablen in MRVS.
- Skripts, die nicht in einem MRVS enthalten sind, können sich nicht auf Variablen innerhalb des MRVS auswirken. Ebenso können sich die in MRVS enthaltenen Skripts nicht auf die Variablen auswirken, die nicht in MRVS enthalten sind.
- Variablen, die nicht in einem MRVS enthalten sind, können nicht in abhängigen Referenzqualifizierern für Variablen im MRVS verwendet werden. Ebenso können die im MRVS enthaltenen Variablen nicht in abhängigen Referenzqualifizierern für Variablen verwendet werden, die sich nicht im MRVS befinden. Bei einem Referenzqualifizierer wird die aktuelle Zeile gerade bearbeitet.

Sie können nicht festlegen **Global** Als `Wahr` Für jede Variable, die zu einem MRVS gehört. Daher ist ein MRVS in Katalogaufgaben nicht verfügbar.

Wenn die in MRVS enthaltenen Variablen Preisauswirkungen für ein Katalogelement haben, spiegelt der Preis des Katalogelements die entsprechenden Änderungen wider, wenn eine Zeile hinzugefügt, bearbeitet oder aus diesem Variablensatz entfernt wird.

Hinweis: Wenn Sie deaktivieren `glide.sc.use_cart_layouts`Eigenschaft, spiegelt das Auftragselement-Widget nicht die Preisänderungen des Artikels aus dem MRVS wider. Wenn Sie diesen Artikel jedoch zum Einkaufswagen hinzufügen, werden diese Preisänderungen berücksichtigt.

Sie können Variablen eines MRVS nicht auswählen, wenn Sie Folgendes für ein Katalogelement definieren:

- UI-Richtlinienbedingungen
- Nicht unterstützte ATF-Schrittkonfigurationen. Sie können nur validieren, wenn ein MRVS sichtbar, obligatorisch oder schreibgeschützt ist.
- Bericht

Variablensätze erstellen und einem Element hinzufügen

Erstellen Sie eine Gruppe von Variablen und fügen Sie sie mehreren Katalogelementen und Bestellleitfäden zur Wiederverwendung hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin, admin, catalog_editor oder catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Variablensätze innerhalb eines Katalogelements dürfen nicht denselben internen Namen aufweisen.
- Innerhalb eines Katalogelements darf der Name einer Variable nicht mit dem Titel oder internen Namen eines Variablensatzes übereinstimmen.
- Jedes Katalog-Clientskript oder Katalog-UI-Richtlinienskript sollte sich auf den internen Namen eines Variablensatzes statt auf seinen Namen oder Titel beziehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **Variablensätze**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite zur Erstellung eines Variablensatzes wird angezeigt.

3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Option	Beschreibung
Einzeiliger Variablensatz	Erstellt einen Variablensatz mit zusammen gruppierten Variablen. Das Feld **Typ** ist auf Einzeilig festgelegt.
Mehrzeiliger Variablensatz	Erstellt einen Variablensatz mit mehreren Zeilen, der Variablendaten in einem Rasterlayout erfasst. Das Feld **Typ** ist auf Mehrzeilig festgelegt.

4. Geben Sie Details ein.

Feld	Beschreibung
Titel	Titel eines Variablensatzes. Wird angezeigt, wenn die Checkbox **Titel anzeigen** aktiviert ist.
Interner Name	Name des Variablensatzes für die interne Verwendung. Um zum Beispiel auf den Variablensatz für das Front-End (über die `g_form` API) und die serverseitige Skripterstellung zuzugreifen.
Reihenfolge	Reihenfolgennummer für den Variablensatz.
Typ	Typ des Variablensatzes. Mögliche Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Einzelne Zeile ○ Mehrere Zeilen
Anwendung	Anwendungen, die diesen Variablensatz verwenden können.
Anzeigetitel	Wenn ausgewählt, werden rechts neben dem Variablensatz ein Titel und eine erweiterbare Kopfzeile hinzugefügt. **Hinweis:** Wenn ein Anwender das Element anfordert, werden alle Kontrollkästchen-Variablen unter einem Standardtitel von gruppiert **Optionen** . Um einen benutzerdefinierten Titel zu verwenden, fügen Sie eine Variable vom Typ **Bezeichnung** mit einem Wert für **Reihenfolge** ein, der sie direkt über den Checkboxvariablen platziert.
Variablensatzattribute	Attribute zum Konfigurieren eines mehrzeiligen Variablensatzes. Verwenden Sie das `max_rows`-Attribut, um einen Grenzwert für die Anzahl der Zeilen festzulegen, die Sie einem mehrzeiligen Variablensatz hinzufügen können. Geben Sie beispielsweise `max_rows=1` als Feldwert an.
Layout	Die Layoutanzeige. Auf **1 Spalte breit** oder **2 Spalten breit, wechselnde Seiten** oder **2 Spalten breit, eine Seite, dann die andere** festgelegt.
Beschreibung	Beschreibung des Variablensatzes.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Speichern** aus.

6. Erstellen Sie die Variablen, die in diesem Satz verwendet werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Variablen“ auf **Neu**.

b. Befolgen Sie die Schritte zum Erstellen von Variablen.

Hinweis: Für einen mehrzeiligen Variablensatz:

- Die enthaltenen Variablen werden als Spalten einer Tabelle angezeigt.
- Die Spaltenreihenfolge ist die Reihenfolge der Variablen, die im Variablensatz definiert ist.

7. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine zugeordnete Katalogdatensuchregel zu erstellen.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Katalogdatensuchdefinitionen auf **Neu** .

b. Füllen Sie die Felder im Formular „Katalogdatensuchdefinitionen“ aus.
Informationen zum Erstellen einer Datensuchregel finden Sie unter Katalogsuchdefinitionen erstellen.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Variablensätze zu einem Katalogelement oder einem Bestellleitfaden hinzufügen

Servicekatalog ermöglicht es Ihnen, einen Variablensatz zu einem oder mehreren Katalogelementen oder Bestellleitfäden hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin, admin, catalog_editor oder catalog_manager

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Katalogelement oder einen Bestellleitfaden.

Option	Navigationspfad
Katalogelement	**Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**
Bestellleitfaden	**Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Bestell leitfäden**

2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Variablensätze** auf **Bearbeiten**.

Sie können das Formular so konfigurieren, dass die zugehörige Liste **Variablensätze** hinzugefügt wird.

3. Wählen Sie einen Variablensatz aus und fügen Sie ihn hinzu.

Hinweis: Wenn die Checkbox **Kaskadierende Variablen** für einen Bestellleitfaden ausgewählt ist, sollten mehrzeilige Variablensatzdaten in die enthaltenen Elemente kaskadiert werden.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

5. Klicken Sie auf **Testen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Für einen mehrzeiligen Variablensatz:

- Die zugehörigen Variablen werden als Spalten einer Tabelle eines Katalogelements oder eines Datensatzerstellers angezeigt. Jede Zeile entspricht einem Datensatz für alle Variablen im Variablensatz.
- Die Spaltenreihenfolge ist die Reihenfolge der Variablen, die im Variablensatz definiert ist.

6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie einen mehrzeiligen Variablensatz.

   a. Um eine Zeile hinzuzufügen, klicken Sie innerhalb des Variablensatzes auf **Hinzufügen**, geben Sie die Variableninformationen im Fenster **Zeile hinzufügen** an, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   Hinweis:

   - Es können maximal 50 Zeilen hinzugefügt werden.
   - Sofern keine Standardwerte für Variablen bereitgestellt werden oder OnLoad-Skripts zum automatischen Ausfüllen von Daten verwendet werden, sollten Sie für jede Zeile Variablendaten hinzufügen.

   b. Um eine Zeile zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol für die Zeilenbearbeitung in der Spalte **Aktionen**, geben Sie die Variableninformationen im Fenster „Zeile bearbeiten“ ein, und klicken Sie auf **Speichern**.

   Hinweis: Wenn Sie eine vorhandene Zeile hinzufügen oder bearbeiten, sollten alle Katalog-UI-Richtlinien und Client-Skripts berücksichtigt werden, die dem mehrzeiligen Variablensatz zugeordnet sind.

   c. Um eine Zeile zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol zum Entfernen von Zeilen in der Spalte **Aktionen**, und klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Entfernen**.

   d. Um alle Zeilen der Tabelle zu entfernen, klicken Sie im Variablensatz auf **Alle entfernen** und im Bestätigungsfenster auf **Entfernen**.

Variablensatzlayout

Variablensätze können eines von vielen Layouts aufweisen. Sie können die Reihenfolge der Variablen für jedes Element festlegen.

- **1 Spalte breit**: Variablen werden in einer einzelnen vertikalen Spalte, geordnet von oben nach unten angezeigt. Diese Spalte bietet eine einfache Möglichkeit zum Anzeigen von Informationen, kann jedoch zu einem leeren Bereich rechts von den Fragen führen. Diese Reihenfolge ist das Standardlayout.
- **2 Spalten breit, wechselnde Seiten**: Variablen sind in zwei Spalten mit abwechselnd in den linken und rechten Spalten platzierten Variablen angeordnet.
- **2 Spalten breit, eine Seite, dann die andere**: Die erste Hälfte des Variablensatzes wird sequentiell in der linken Spalte und die zweite Hälfte sequentiell in der rechten Spalte angeordnet.

Hinweis: Variablen mit mehreren möglichen Auswahlmöglichkeiten, z. B. Multiple-Choice-Variablen, werden in Layouts als eine einzige Entität betrachtet. Alle Optionen werden als einzelne, zusammenhängende Einheit angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reihenfolge der Variablensätze

Ein Variablensatz ist eine eigenständige Einheit mit standardmäßiger Reihenfolgennummer. Alle Variablen innerhalb des Satzes sind enthalten, wo auch immer der Satz enthalten ist.

Wenn Sie beispielsweise für einige Beispielvariablen und einen Variablensatz die folgende Reihenfolge festlegen:

- Variable A (100)
- Variable B (200)
- Variable C (300)
- Variablensatz 1 (250) – enthält drei Variablen (VS1, VS2, VS3) mit inkrementellen Reihenfolgenwerten (150, 250, 350)

Die Variablen werden in dieser Reihenfolge angezeigt:

- Variable A (100)
- Variable B (200)
- Variablensatz 1 (250): Variable VS1 (150)
- Variablensatz 1 (250): Variable VS2 (250)
- Variablensatz 1 (250): Variable VS3 (350)
- Variable C (300)

Zusätzliche Layoutoptionen

Für zusätzliche Layoutoptionen können Sie einem Variablensatz auch Containervariablen hinzufügen.

Erstellen Sie beispielsweise die folgenden Variablen und Reihenfolgen:

Reihenfolge der Variablen

Variable	Reihenfolge
Alfa	100
Bravo	200
Charlie	300
Delta	400
Echo	500
Foxtrott	600

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reihenfolge der Variablen in einem Layout

1 Spalte breit	2 Spalten breit, wechselnde Seiten	2 Spalten breit, eine Seite, dann die andere
Alfa	Alfa-Bravo	Alfa-Delta
Bravo	Charlie-Delta	Bravo-Echo
Charlie	Echo-Foxtrott	Charlie-Foxtrott
Delta		
Echo		
Foxtrott		

Elementspezifische Reihenfolgen festlegen

Sie können den Reihenfolgenwert pro Element festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Variablensatz von mehr als einem Katalogelement verwendet wird, können Sie eine elementspezifische Reihenfolge definieren, um für mehr Flexibilität im Layout zu sorgen. Dazu verwenden Sie den Katalogvariablensatz-Datensatz, der dem Element zugeordnet ist.

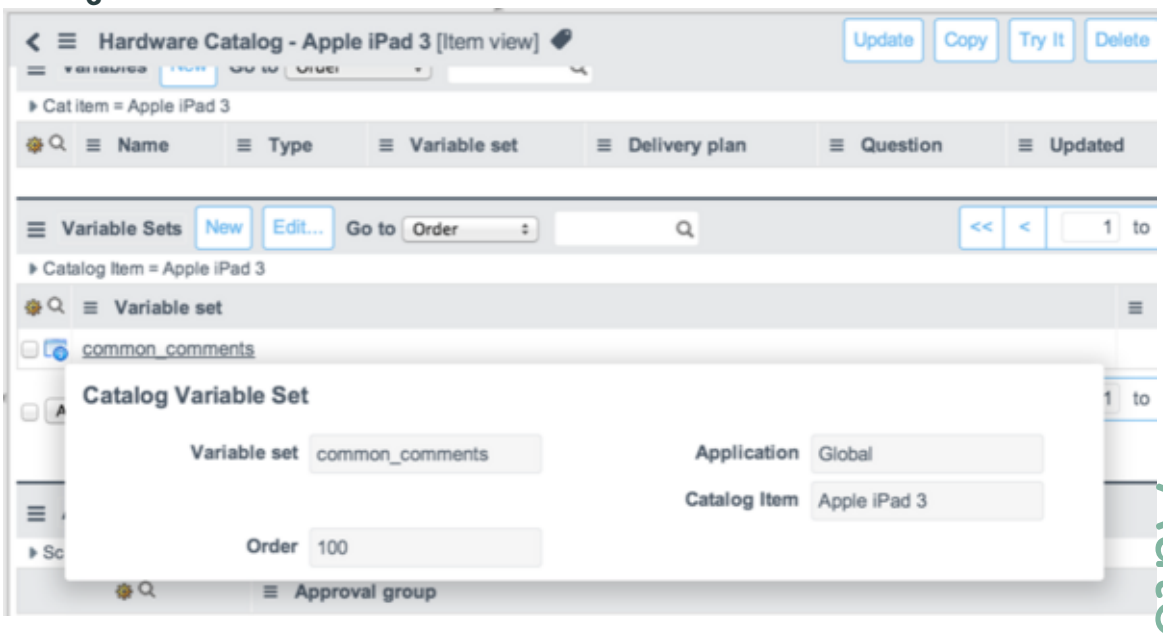
Verwenden Sie das Feld **Reihenfolge** in diesem Katalogvariablensatz-Datensatz, um diesen Bestellwert pro Element festzulegen und den im Variablensatz definierten Standardwert zu überschreiben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**an.
2. Öffnen Sie das zu bearbeitende Katalogelement.
3. Navigieren Sie zu der zugehörigen Liste „Variablensätze“.
4. Klicken Sie auf das Referenzsymbol für den Variablensatz.

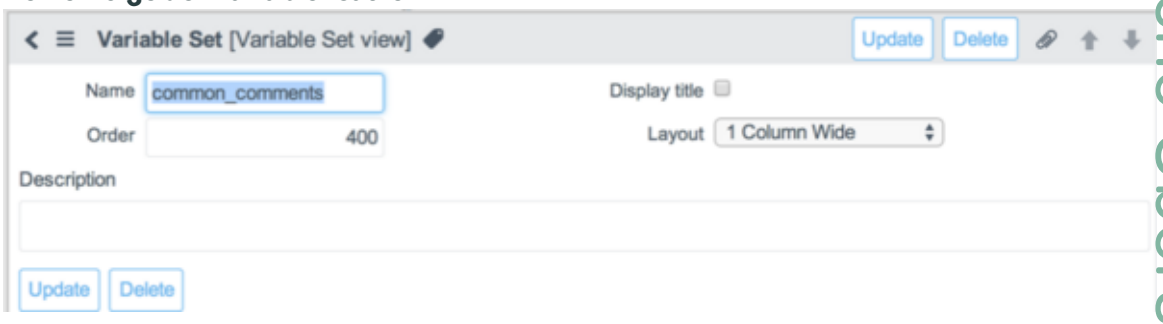
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogvariablensatz



5. Legen Sie den Reihenfolgenwert wie gewünscht fest.
   Die Reihenfolge der Katalogvariablensätze ist spezifisch für die Verknüpfung zwischen dem Element und dem Variablensatz. Sie überschreibt die Standardreihenfolge, die für den Variablensatz selbst definiert wurde.

Reihenfolge der Variablensätze



Beispiele für Reihenfolgen von Variablensätzen

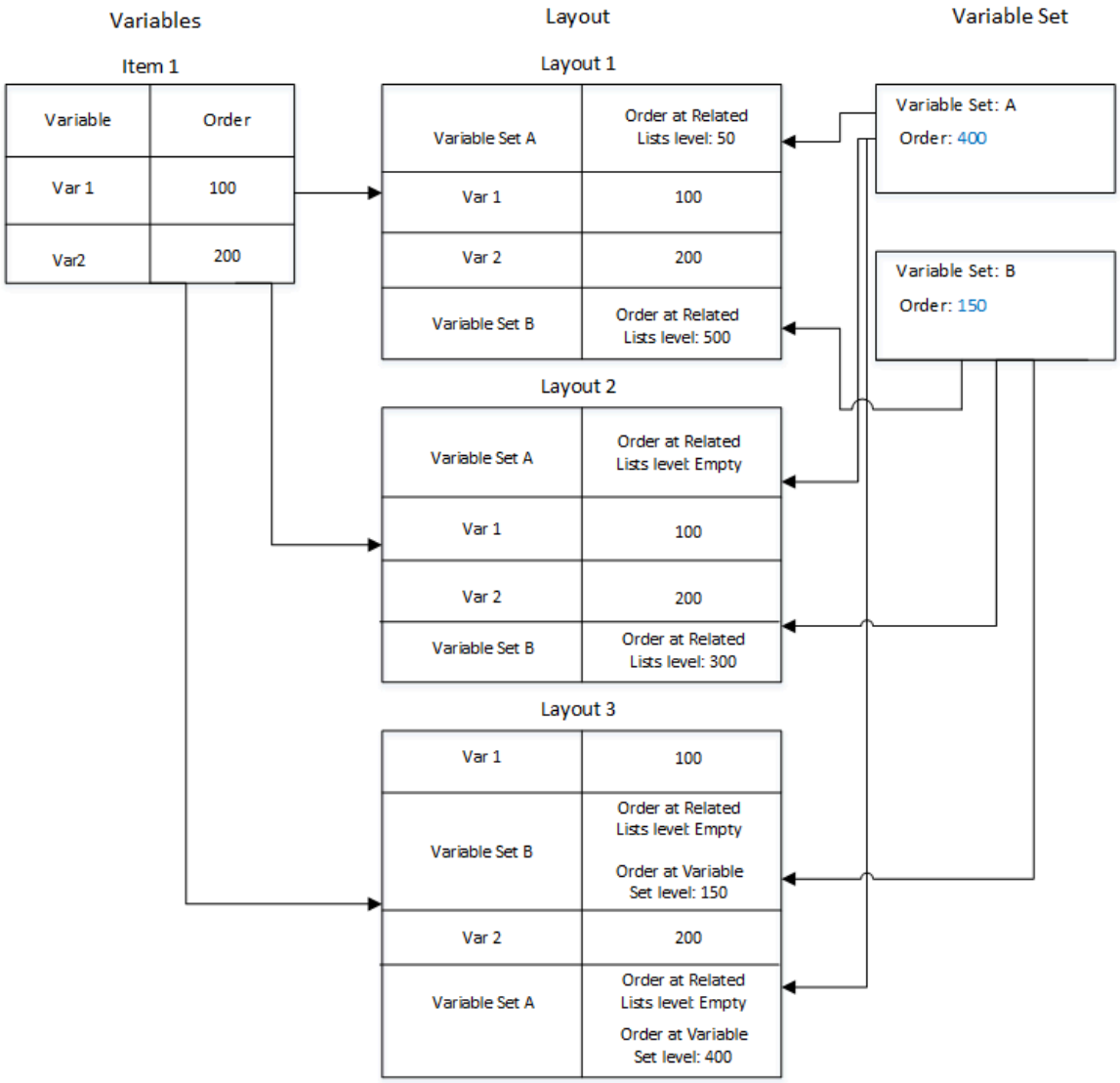
Das folgende Beispiel veranschaulicht das Layout von Variablen, wenn Variablensätze und Elementvariablen einem Element in verschiedenen Szenarien zugeordnet sind.

Die Reihenfolge für die Anzeige der Variablen und Variablensätze wird über das Informationssymbol in den zugehörigen Listen festgelegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reihenfolge der Variablen und Variablensätze



- In Layout 1 werden Reihenfolgenwerte für Variablensatz A und Variablensatz B auf Ebene der zugehörigen Listen angegeben, und diese Reihenfolgenwerte haben immer Vorrang. Daher wird das Layout basierend auf dem Reihenfolgenwert organisiert, der für die Variablensätze auf Ebene der zugehörigen Listen angegeben ist.
- In Layout 2 wird für den Variablensatz A kein Reihenfolgenwert angegeben, während für den Variablensatz B auf Ebene der zugehörigen Listen ein Reihenfolgenwert angegeben wird. In diesem Fall wird der leere Wert für Variablensatz A als Null betrachtet. Daher ist das Layout basierend auf dem Reihenfolgenwert von 0 für Variablensatz A und 300 für Variablensatz B organisiert.
- In Layout 3 sind die Reihenfolgenwerte für Variablensatz A und Variablensatz B auf Ebene der zugehörigen Listen nicht angegeben. In diesem Fall werden die Reihenfolgenwerte berücksichtigt, die in den Variablensätzen angegeben sind. Daher ist das Layout basierend auf dem Reihenfolgenwert von 400 für Variablensatz A und 150 für Variablensatz B organisiert.

Servicekatalog-Parameter

Sie können die Parameter des Service Catalogs verwenden, um die übergeordnete Zuordnungskonfiguration für eine Anforderung zu identifizieren, und den Servicekatalog-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flow von einem beliebigen anderen Flow verknüpfen. Beispielsweise können Sie aus einem Incident-Flow eine Anforderung erstellen und die Anforderung dem Incident zuordnen.

Diese Parameter werden in der Anwendungs-URL übergeben.

Service Catalog-Parameter

Name	Beschreibung
sysparm_parent_sys_id	sys_id des Quelldatensatzes, die an den aus ihm generierten Zieldatensatz übergeben wird Format ist *sysparm_parent_sys_id*= <sys_id des übergeordneten Elements>. Beisp sysparm_parent_sys_id=85071a1347c12200e0ef563dbb9a71c1.
sysparm_parent_table	Name der übergeordnete Tabellen, aus der die Kataloganforderung erstellt wird. Format ist *sysparm_parent_table*= <Name der übergeordneten Tabelle>. Beispiel: sysparm_parent_table=incident.
sysparm_view	Art der Katalogansicht. Format ist *sysparm_view*= <Name der Katalogansicht>. Beispiel: sysparm_view=catalog_default. **Hinweis:** Dies gilt nur für die Plattform.
sysparm_processing_hint	Gibt einen Verarbeitungshinweis an. Format ist *sysparm_processing_hint*=setfield:request.parent=<sys_id des Incide Beispiel: sysparm_processing_hint=setfield:request.parent=85071a1347c12200e0ef563dbb **Hinweis:** Wenn angegeben, überschreibt dieser Parameter die Konfiguration im Untermodul **Übergeordnete Zuordnung anfordern**.

Zugehörige Informationen

Anforderung aus einem Incident erstellen

Formular „Katalog-Assistent“

Beschreibung der Felder für die Fragenformulare „Katalogassistentenschritt“, „Katalogassistentenabschnitt“, „Variable“ und „Katalogassistentenassistent“ in Servicekatalog Assistenten.

Katalogassistentenschritt

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Schritts.
Assistent	Assistent, für den Sie den Schritt erstellen.
Auf Vorlage ausblenden	Option zum Ausblenden des Schritts in der Katalogelementvorlage.
Anwenderdefinierter Schritt	Option zum Konfigurieren des Schritts als anwenderdefinierter Schritt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogassistentenschritt (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Schritts.
Feedback	Option zum Zuordnen eines Feedback-Datensatzes zum Schritt im Assistenten für Katalogelementgenerator oder Datensatzersteller-Builder.
Vorlagen-Feedback	Option zum Zuordnen eines Feedback-Texts zu einem Schritt in der Katalogelementvorlage.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Schritt im Katalog-Generator platziert wird.
Macroponent	Wiederverwendbare seismische Bausteine in Next Experience UI Framework Die zum Erstellen eines anwenderdefinierten Schritts verwendet werden kann. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefinierter Schritt** Das Kontrollkästchen ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/ui-framework/getting-started/introduction

Katalogassistentenabschnitt

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Abschnitts.
Stil	Anzeigestil des Abschnitts.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Abschnitt in einem Schritt angezeigt wird.
Assistentenschritt	Schritt, dem der Abschnitt zugeordnet ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Abschnitts.
Breite	Breite des Abschnitts im Katalog-Generator.

Variable

Feld	Beschreibung
Feld zuordnen	Ordnet die Frage einem bestimmten Feld in der Tabelle „Katalogelement“ (sc_Cat_item) oder „Datensatzersteller“ (sc_Cat_item_Producer) zu.
Typ	Der Variablentyp, den Sie erstellen möchten.
Katalogelement	Katalogelement, das der Frage zugeordnet ist.
Aktiv	Option, um die Variable zur Verwendung verfügbar zu machen.
Obligatorisch	Option, um die Variable als Teil des Bestellvorgangs obligatorisch zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variable (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Ausgeblendet	Option zum Ausblenden der Variable.
Schreibgeschützt	Option, um die Variable schreibgeschützt oder bearbeitbar zu machen.
Frage	Frage, um Ersteller von Katalogelementen im Katalog-Generator zu stellen.
Name	Name zur Identifizierung der Frage.
Tooltip	Tooltip-Text, der angezeigt werden soll, wenn Katalogelementersteller auf die Variable im Katalog-Generator verweisen. Sie können eine kurze Notiz eingeben, um den Zweck der Frage zu beschreiben.
Beispieltext	Tipp, der in angezeigt wird **Frage** Feld, bevor ein Katalogelementersteller einen Wert eingibt. Anwendbar für folgende Variablen: • IP-Adresse • E-Mail • URL • Einzeiliger Text • Breite einzeilige Textzeile • Mehrzeiliger Text • Datum • Datum/Uhrzeit

Frage des Katalogassistenten

Feld	Beschreibung
Assistentenabschnitt	Abschnitt, dem die Frage zugeordnet werden muss.
Zu Satz zuordnen	Option zum Zuordnen der Frage zu einem Fragensatz. Die **Festlegen** Das Feld ist nur aktiviert, wenn diese Option ausgewählt ist.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Frage in einem Abschnitt angezeigt werden muss.
Frage	Option zum Zuordnen einer Frage zum Abschnitt. **Hinweis:** Sie können eine neue Variable erstellen, um sie einer Frage zuzuordnen, oder eine vorhandene auswählen. Informationen zum Erstellen einer neuen Variable finden Sie unter Fügen Sie einem Katalogelementassistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzu .
Satz	Option zum Zuordnen eines Fragensatzes zum Abschnitt, wenn Sie ausgewählt haben **Zuordnung zum Festlegen** Option.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Hinzufügen eines Schritts, Abschnitts oder einer Frage zu einem Katalogelement-Assistenten finden Sie unter Fügen Sie einem Katalogelementassistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzu.

Datensatzerstellerformular

Beschreibung der Felder im Formular „Datensatzersteller“.

Datensatzersteller in dem Servicekatalog

Feld	Beschreibung
Name	Der beschreibende Name für den Datensatzersteller. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten, die den Bereichsschutz für Feldstile erfüllen.
Tabellenname	Die Tabelle, in der der Datensatzersteller Datensätze erstellt.
Aktiv	Eine Checkbox, um den Datensatzersteller aktiv zu machen. Nur aktive Datensatzersteller stehen Benutzern zur Verfügung, wenn sie die Rollenkriterien erfüllen.
Vorschau-Link	Ein Link, der eine Vorschau des Elements öffnet.
Nach der Skripteinfügung	Skript, das auf den übergebenen Datensatz angewendet wird, nachdem der Datensatz in die verknüpfte Tabelle eingefügt wurde. **Hinweis:** „Nach der Skripteinfügung“ überschreibt die Ziel-Datensatzwerte und Vorlagenwerte des Datensatzerstellers.
Eingabehilfe	
Kataloge	Der Servicekatalog, dem dieser Datensatzersteller angehört.
Kategorie	Die Servicekatalog-Kategorie, zu der dieser Datensatzersteller gehört. Wenn Benutzer Katalogsuchen ausführen, werden nur die Elemente in den Suchergebnissen angezeigt, die einer Kategorie zugewiesen sind.
Anzeigen	Die CMS-Ansicht, in der das Element angezeigt wird.
Rollen	Die Rollen, die für die Verwendung des Datensatzerstellers erforderlich sind.
Verfügbarkeitsdiagramm	Die Schnittstelle, über die der Datensatzersteller verfügbar ist: **Desktop und Classic Mobile** , **Nur Desktop** , Oder **Nur Classic Mobile** .
Abbrechen möglich	Eine Checkbox zum Anzeigen einer Schaltfläche **Abbrechen** im Datensatzersteller. Benutzer können auf **Abbrechen** klicken, um den Datensatzersteller abzubrechen und zum zuletzt angezeigten Bildschirm zurückzukehren
Darin enthalten	
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung des Datensatzerstellers.
Beschreibung	Die vollständige Beschreibung des Datensatzerstellers. Sie können Videos, Bilder, Links zu Artikeln der internen Knowledge Base (KB) und Links zu externen Informationsquellen und Anleitungen einbetten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzersteller in dem Servicekatalog (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Die Beschreibung wird unter einem Link **Weitere Informationen** im Datensatzersteller angezeigt, um den Benutzern zusätzlich benötigte Informationen zu geben.
Meta	Durch Kommas getrennte Liste von Tags, die für die Suche nach dem Datensatzersteller verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren.
Im Service Portal ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist der Datensatzersteller im Service Portal nicht verfügbar.
Weiterleiten an	Gibt das Umleitungsverhalten des Datensatzerstellers nach seiner Generierung an. Mögliche Werte sind: • **Generierter Aufgabensatz**: Leitet zum Aufgabendatensatz um, der mit dem Datensatzersteller erstellt wurde. • **Katalog-Homepage**: Leitet in den Servicekatalog um, in dem die Bestellung für den Datensatzersteller abgelegt wird. Der Standardwert basiert auf **Gibt das Standardverhalten des Datensatzerstellers nach der Datensatzerstellung an** Eigenschaft in **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften** Seite.
Skript	Skripte, die ausgeführt werden, um bestimmten Feldern im erstellten Datensatz Werte dynamisch zuzuweisen.
Symbol	Das kleine Symbol, das in der Liste der Servicekatalogelemente angezeigt wird. Klicken Sie auf den Link **Zum Hinzufügen klicken**, und laden Sie das Foto hoch.
Bild	Das Bild, das am oberen Rand des Formulars „Datensatzersteller“ in der Desktopansicht angezeigt wird. Klicken Sie auf den Link **Zum Hinzufügen klicken**, und laden Sie das Foto hoch.
Classic Mobile-Bild	Das kleine Bild, das in der Liste der Servicekatalogelemente angezeigt wird. Klicken Sie auf den Link **Zum Hinzufügen klicken**, und laden Sie das Foto hoch. Dieses Feld ist verfügbar, wenn Sie auswählen **Classic Mobile** Für **Classic Mobile-Bildtyp** .
Classic Mobile-Bildtyp	Das Bild, das die mobile Schnittstelle in der Liste der Servicekatalogelemente verwendet. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzersteller in dem Servicekatalog (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Desktop: Verwendet das im Feld **Symbol** angegebene Symbol. Wenn Sie diese Option auswählen, wird ausgeblendet **Classic Mobile-Bild** Feld. • Classic Mobile: Verwendet das in angegebene Symbol **Classic Mobile-Bild** Feld. • Keines: Verwendet kein Bild in der mobilen Ansicht. Wenn Sie diese Option auswählen, wird ausgeblendet **Classic Mobile-Bild** Feld.
Generierte Datensatzdaten	
Vorlage	Statische Zuordnungen für Felder im erstellten Datensatz.
Portaleinstellungen	
Anhang ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird **Fügen Sie Anhänge hinzu** Schaltfläche wird für den Datensatzersteller nicht angezeigt. **Hinweis:** • Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller. • Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
„Als Entwurf speichern“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird **Als Entwurf speichern** Die Schaltfläche wird für den Datensatzersteller in den Portalen nicht angezeigt. Sie können anfordernde Personen den Entwurf eines Datensatzerstellers speichern lassen, während sie ihn in Portalen anfordern, z. B. Mitarbeiter-Center Und Serviceportal, Und Now Mobile-App. Die anfordernden Personen können über das Widget „meine Anforderung“ in auf die gespeicherten Entwürfe zugreifen **Entwürfe** Registerkarte in den Portalen, und bearbeiten Sie die Entwürfe.
Obligatorischer Anhang	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist das Hinzufügen eines Anhangs für den Datensatzersteller obligatorisch. **Hinweis:** Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller.
Universal-Anforderungs-Konfiguration	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Universal-Anforderung“ (com.snc.Universal_Request) aktiviert ist. Informationen zu dieser Konfiguration finden Sie unter Servicekatalog-Konfiguration für Universal-Anforderung .	
UR zertifiziertes/ aktiviertes Element	Option zum Festlegen, dass auch eine Universal-Anforderung zusammen mit einem aufgabenbasierten Datensatz erstellt werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzersteller in dem Servicekatalog (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	In der Universal-Anforderung wird ein Verweis auf den zugehörigen aufgabenbasierten Datensatz erstellt, der zur primären Aufgabe der Universal-Anforderung wird.
Zusätzliche Überprüfung erforderlich	Option zur automatischen Aktivierung des Kontrollkästchens **Benötigt Lösungsüberprüfung** für die entsprechende universelle Anforderung. Informationen zu den Universal-Anforderungsfeldern finden Sie unter Formular „Universal-Anforderung“ . Das Feld **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **UR zertifiziertes/aktiviertes Element** aktiviert ist.

Informationen zum Erstellen von Datensatzerstellern finden Sie unter Datensatzersteller anlegen.

Formular „Bestellleitfaden“

Beschreibung der Felder im Bestellleitfaden-Formular.

Formular „Bestellleitfaden“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Bestellleitfadens, der im Katalog angezeigt wird.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um anzugeben, ob der Bestellleitfaden aktiv ist oder nicht.
Kategorie	Kategoriekopfzeile, unter der der Bestellleitfaden im Katalog angezeigt wird.
Zwei Schritte	Aktivieren Sie die Checkbox, um die zweistufige Bestellung anstelle der standardmäßigen dreistufigen Bestellung zu aktivieren, indem Sie den letzten Schritt auslassen. Bei der zweistufigen Bestellung wird durch Auswählen von **Auschecken** die Anforderung sofort gesendet und anschließend der Bildschirm zur Bestätigung der Bestellung angezeigt. Dies ist nicht anwendbar für Service Portal.
Symbol	Ein 16 x 16 Pixel großes Bild, das als Symbol neben dem Namen des Bestellleitfadens im Katalog angezeigt wird. Wenn kein Bild hochgeladen wird, wird das Standardsymbol neben diesem Bestellleitfaden angezeigt. Um ein eigenes Standardsymbol zu verwenden, laden Sie ein Bild hoch, und überschreiben Sie das in images/service_catalog/generic_small.gif gespeicherte Bild.
Kaskadierende Variablen	Checkbox, um auszuwählen, ob die verwendeten Variablen kaskadieren, wodurch ihre Werte an die bestellten Artikel übergeben werden. Wenn diese Checkbox deaktiviert ist, werden die im Bestellleitfaden eingegebenen Informationen nicht an die bestellten Artikel weitergegeben.
Verknüpfung zum bestellten Artikel	Link zu weiteren Informationen zu einem bestellten Artikel. Wählen Sie ein vordefiniertes Link-Element aus, das auf dem Bildschirm für bestellte Artikel angezeigt werden soll. Kunden können auf den Link klicken, um weitere Informationen zu erhalten. Dies ist nicht anwendbar für Service Portal.
Rollen	Rollen, die Benutzer benötigen, um auf diesen Bestellleitfaden zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Bestellleitfaden“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung des Zwecks des Bestellleitfadens.
Beschreibung	Beschreibung, die auf der ersten Seite des Bestellleitfadens angezeigt wird. Wenden Sie die Formatierung mit dem HTML-Editor an.
Meta	Durch Kommas getrennte Liste von Tags, die für die Suche nach dem Bestellleitfaden verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren.
Im Service Portal ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist der Bestellleitfaden im Service Portal nicht verfügbar.
Bild	[Optional] Bild des Artikels.
Bestellung in Einkaufswagen	Mit dieser Checkbox können Benutzer Bestellleitfäden zu ihrem Einkaufswagen hinzufügen und dann mit dem Einkauf fortfahren, anstatt sofort auszuchecken. Dies ist nicht anwendbar für Service Portal. **Hinweis:** Diese Einstellung funktioniert nur, wenn die Checkbox *Zwei Schritte* ebenfalls auf „wahr“ gesetzt ist.
Portaleinstellungen	
Verwenden Sie diese Einstellungen, um das Verhalten des Bestellleitfadens in Service Portal zu konfigurieren.	
Anforderungsmethode	Einstellung, die die für die Schaltfläche **Jetzt bestellen** angezeigte Bezeichnung sowie die Bestellungserfahrung steuert. • **Bestellen**: ◦ Schaltflächen-Bezeichnung: **Jetzt bestellen** ◦ Bestätigungsdialogfeld: Angezeigt ◦ Lieferinformationen: Bearbeitbar **Hinweis:** Das ist die Standardeinstellung. • **Anforderung**: ◦ Schaltflächen-Bezeichnung: **Anfordern** ◦ Bestätigungsdialogfeld: Angezeigt ◦ Lieferinformationen: Nicht angezeigt Diese Einstellung kann in Szenarien wie einer Codezugriffsanforderung verwendet werden, in der die Lieferinformationen vorgegeben sind. • **Absenden**:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Bestellleitfaden“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	◦ Schaltflächen-Bezeichnung: **Absenden** ◦ Bestätigungsdialogfeld: Nicht angezeigt ◦ Lieferinformationen: Nicht angezeigt Diese Einstellung kann in Szenarien wie einer Anforderung für die Kennwortzurücksetzung verwendet werden, in der keine weiteren Anforderungsinformationen erforderlich sind.
„In den Einkaufswagen“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **In den Einkaufswagen** nicht für den Bestellleitfaden angezeigt. Wenn die Instanzoption **„In den Einkaufswagen“ anzeigen** des Widgets auf „falsch“ festgelegt ist, wird diese Einstellung ignoriert. Diese Einstellung ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **Anforderungsmethode** auf **Anfordern** oder **Absenden** festgelegt ist. Wenn in Aktualisierungsszenarien das Feld **Kein Einkaufswagen** in der Plattform ausgewählt ist, führen Sie die Skripteinbindung `CatalogPortalSettingsMigration` aus, um diese Einstellung auf das Feld **„In den Einkaufswagen“ ausblenden** auf der Registerkarte **Portaleinstellungen** zu aktualisieren.
„Ein-/Ausschalten einschließen“ anzeigen	Ist diese Option ausgewählt, wird für jedes Katalogelement im Bereich **Optionen auswählen** im Service Portal eine Option zum Ein-/Ausschalten angezeigt. Sie können auf diese Option klicken, um das Katalogelement in die Bestellleitfadenanforderung aufzunehmen oder auszuschließen. Für zBoot-Kunden ist diese Option standardmäßig für vorhandene Bestellleitfäden in den Demodaten und neuen Bestellleitfäden ausgewählt. Für Upgrade-Kunden ist diese Option standardmäßig nur für neue Bestellleitfäden ausgewählt.

Informationen zum Erstellen eines Bestellleitfadens finden Sie unter Bestellleitfäden erstellen.

Formular „Katalogelement“

Beschreibung der Felder im Formular „Katalogelement“.

Formular „Katalogelement“

Feld	Beschreibung
Name	Name, der im Katalog angezeigt werden soll.
Kataloge	Kataloge, in denen dieses Element angezeigt wird.
Kategorie	Kategorie für das Element. Kategorien können nur ausgewählt werden, nachdem das Feld **Kataloge** ausgefüllt wurde. Katalogsuchen finden nur Elemente, die einer Kategorie im Serviceportal zugewiesen sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Im Mitarbeiter-Center werden bei Katalogsuchen nur Elemente gefunden, die einem Taxonomiethema zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie ein Katalogelement einem Taxonomiethema im Mitarbeiter-Center zu .
Modell	Produktmodell, mit dem das Element verknüpft ist. Dieses Feld ist standardmäßig nur für Elemente sichtbar, die von Veröffentlichungsmodellen erstellt wurden. Klicken Sie auf das Referenzsymbol, um das Produktmodell anzuzeigen.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um das Element zu aktivieren (verfügbar für die Bestellung). **Hinweis:** Inaktive Katalogelemente, die Bestellleitfäden hinzugefügt wurden, werden nicht im Bestellleitfaden angezeigt. Verwenden Sie **Sichtbar in Anleitungen**, **Sichtbar an anderer Stelle**, um das Element auszublenden und nur im Bestellleitfaden anzuzeigen.
Erfüllungsautomatisierungsebene	Option zum Festlegen der Ebene der Erfüllungsautomatisierung für Katalogelementanforderungen. Verfügbare Optionen: • Nicht angegeben: Automatisierungsebene des Katalogelements ist nicht angegeben. • Manuell: Katalogelement ist nicht automatisiert. • Halbautomatisiert: Das Katalogelement ist halbautomatisiert. • Vollständig automatisiert: Katalogelement ist vollständig automatisiert.
Zugriffstyp	Option zum Festlegen, ob eine Anforderung für einen Anwender übermittelt werden kann, der keinen Zugriff auf das Katalogelement hat. Mögliche Optionen sind: • Eingeschränkt: Die Anforderung kann nur für Anwender übermittelt werden, die Zugriff auf das Katalogelement haben. • Delegiert: Die Anforderung kann auch für Anwender übermittelt werden, die keinen Zugriff auf das Katalogelement haben. Standardmäßig ist dieses Feld auf festgelegt `Eingeschränkt` . Informationen zur Experience von delegierten Anforderungen finden Sie unter Experience für delegierte Anforderungen. **Hinweis:** Diese Funktionalität gilt nur, wenn das Katalogelement über eine Variable „angefordert für“ verfügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Besitzer	Besitzer des Katalogelements, der Bearbeitungszugriff darauf hat.
Vorlage	Vorlage, mit der das Element erstellt wird.
Vorschau-Link	Klicken Sie auf **Artikelvorschau anzeigen**, um in einem neuen Fenster eine Vorschau der aktuellen Elementdefinition im Katalog anzuzeigen.
Verknüpfung zum bestellten Artikel	Link zur Vorschau, wie auf dem Bildschirm für bestellte Artikel angezeigt.
Im Service Portal ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist das Katalogelement im Service Portal nicht verfügbar.
Verfügbarkeitsdiagramm	Geräte zum Anzeigen des Elements: **Desktop und Classic Mobile**, **Nur Desktop** oder **Nur Classic Mobile**. **Hinweis:** Nicht unterstützte Katalogelementtypen werden nicht auf Classic Mobile-Geräten angezeigt, selbst wenn **Verfügbarkeit** so eingestellt ist, dass ein Element dieses Typs angezeigt wird.
Elementdetails	
Kurzbeschreibung	Text, der auf der Homepage des Servicekatalogs, in den Suchergebnissen und in der Titelleiste des Auftragsformulars angezeigt wird.
Beschreibung	Vollständige Beschreibung des Elements. Diese Beschreibung wird im Katalog angezeigt, wenn ein Benutzer das Element auswählt oder auf den zugehörigen Link **Vorschau** klickt. Sie können Videos, Bilder, Links zu Artikeln der internen Knowledge Base (KB) und Links zu externen Informationsquellen und Anleitungen einbetten.
Meta	Durch Kommas getrennte Liste von Tags, die für die Suche nach dem Katalogelement verwendet werden. Verwenden Sie Kommas zwischen Stichwörtern, um bei der Suche bessere Ergebnisse zu erzielen. Die Zing-Suchmaschine entfernt gebräuchliche Wörter aus Suchabfragen, die keine sinnvollen Ergebnisse liefern. Weitere Informationen finden Sie unter Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren.
Prozess-Engine **Hinweis:** Sie können nur für eines dieser Felder einen Wert angeben.	
Flow	Flow, der definiert, wie die Elementanforderung erfüllt wird.
Workflow	Workflow, der definiert, wie die Elementanforderung erfüllt wird.
Ausführungsplan	Ausführungsplan (früher „Lieferplan“), der definiert, wie die Elementanforderung erfüllt wird.
Bild	
Symbol	Das Bild wird neben dem Artikelnamen im Katalog als Symbol angezeigt. Laden Sie ein 27x27-Pixel-Bild hoch. Wenn kein Bild hochgeladen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	wird, wird neben diesem Element das Standardsymbol angezeigt. Um ein eigenes Standardsymbol zu verwenden, laden Sie ein Bild hoch. Das hochgeladene Bild überschreibt das Standardbild, das in images/service_catalog/generic_small.gif gespeichert ist.
Bild	Bild des Artikels.
Classic Mobile	
Classic Mobile-Bildtyp	Typ des Bilds, das für das Element auf Mobilgeräten angezeigt werden soll. Wählen Sie **Desktop** aus, um das standardmäßige Desktop-Bild zu verwenden, **Classic Mobile**, um ein bestimmtes Bild für das Mobilgerät zu verwenden, indem Sie das Feld **Mobiles Bild** verwenden, oder **Kein**, um kein Bild zu verwenden.
Classic Mobile-Bild	Bilddatei für das mobile Bild. Das Feld wird angezeigt, wenn **Typ des Classic Mobile-Bilds** auf **Classic Mobile** eingestellt ist.
Preis ausblenden (Classic Mobile-Listen)	Aktivieren Sie die Checkbox, um den Artikelpreis auf Mobilgeräten auszublenden. Deaktivieren Sie die Checkbox, um den Preis anzuzeigen.
Preisgestaltung	
Preis	Preis für den Artikel. Wählen Sie die Währung aus der Auswahlliste.
Wiederkehrender Preis	Preis, der wiederholt in regelmäßigen Abständen auftritt. Zum Beispiel könnte ein Druckerwartungsdienst einen monatlich wiederkehrenden Preis von 100,00 $ haben.
Wiederkehrende Preishäufigkeit	Zeitrahmen für Wiederholung, z. B. **Monatlich** oder **Jährlich**, nur wenn das Feld **Wiederkehrender Preis** einen Eintrag enthält.
Preis in Einkaufswagen auslassen	Checkbox, um den Artikelpreis im Einkaufswagen und in der Katalogauflistung auszublenden.
Portaleinstellungen	
Verwenden Sie diese Einstellungen, um das Verhalten von Katalogelementen im Service Portal zu konfigurieren.	
Anforderungsmethode	Einstellung, die die für die Schaltfläche **Jetzt bestellen** angezeigte Bezeichnung sowie die Bestellungserfahrung steuert. • **Bestellen**: ◦ Schaltflächen-Bezeichnung: **Jetzt bestellen** ◦ Bestätigungsdialogfeld: Angezeigt ◦ Lieferinformationen: Bearbeitbar **Hinweis:** Das ist die Standardeinstellung. • **Anforderung**: ◦ Schaltflächen-Bezeichnung: **Anfordern** ◦ Bestätigungsdialogfeld: Angezeigt ◦ Lieferinformationen: Nicht angezeigt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Diese Einstellung kann in Szenarien wie einer Codezugriffsanforderung verwendet werden, in der die Lieferinformationen vorgegeben sind. • **Absenden**: ○ Schaltflächen-Bezeichnung: **Absenden** ○ Bestätigungsdialogfeld: Nicht angezeigt ○ Lieferinformationen: Nicht angezeigt Diese Einstellung kann in Szenarien wie einer Anforderung für die Kennwortzurücksetzung verwendet werden, in der keine weiteren Anforderungsinformationen erforderlich sind.
„In den Einkaufswagen“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **In den Einkaufswagen** nicht für den Artikel angezeigt. Wenn die Instanzoption **„In den Einkaufswagen“ anzeigen** des Widgets auf „falsch“ festgelegt ist, wird diese Einstellung ignoriert. Diese Einstellung ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **Anforderungsmethode** auf **Anfordern** oder **Absenden** festgelegt ist. Wenn in Aktualisierungsszenarien das Feld **Kein Einkaufswagen** in der Plattform ausgewählt ist, führen Sie die Skripteinbindung `CatalogPortalSettingsMigration` aus, um diese Einstellung auf das Feld **„In den Einkaufswagen“ ausblenden** auf der Registerkarte **Portaleinstellungen** zu aktualisieren. **Hinweis:** Gilt für ein Katalogelement und eine Bestellanleitung.
„Als Entwurf speichern“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird **Als Entwurf speichern** Schaltfläche wird für das Element in den Portalen nicht angezeigt. Sie können anfordernde Personen den Entwurf eines Katalogelements speichern lassen, während sie ihn in Portalen anfordern, z. B. Mitarbeiter-Center Und Serviceportal, Und Now Mobile-App. Die anfordernden Personen können über das Widget „meine Anforderung“ in auf die gespeicherten Entwürfe zugreifen **Entwürfe** Registerkarte in den Portalen, und bearbeiten Sie die Entwürfe.
Menge ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Liste **Menge** nicht für das Katalogelement angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Diese Einstellung ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **Anforderungsmethode** auf **Anfordern** oder **Absenden** festgelegt ist. Wenn bei Aktualisierungskunden das Feld **Keine Menge** in der Plattform ausgewählt ist, führen Sie das Migrationsskript *`CatalogPortalSettingsMigration`* aus, um diese Einstellung auf das Feld **Menge ausblenden** auf der Registerkarte **Portaleinstellungen** zu aktualisieren. **Hinweis:** • Gilt für ein Katalogelement. • Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
Lieferzeit ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Feld **Lieferzeit** nicht für das Katalogelement angezeigt. Diese Einstellung ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **Anforderungsmethode** auf **Absenden** festgelegt ist. **Hinweis:** • Gilt für ein Katalogelement. • Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
„Zu Wunschliste hinzufügen“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **Zu Wunschliste hinzufügen** nicht für das Katalogelement angezeigt. Wenn die Wunschliste für das Katalogelement deaktiviert ist oder die Instanzoption für das Portal-Widget auf „falsch“ festgelegt ist, wird diese Einstellung für das Element überschrieben. **Hinweis:** Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller.
Anlage ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird **Fügen Sie Anhänge hinzu** Schaltfläche wird für das Katalogelement nicht angezeigt. **Hinweis:** • Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller. • Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
Obligatorische Anlage	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist das Hinzufügen einer Anlage für das Katalogelement obligatorisch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller.
Universal-Anforderungs-Konfiguration	
Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Universal-Anforderung“ (com.snc.Universal_Request) aktiviert ist. Informationen zu dieser Konfiguration finden Sie unter Servicekatalog-Konfiguration für Universal-Anforderung .	
UR zertifiziertes/aktiviertes Element	Option zum Festlegen, dass auch eine Universal-Anforderung zusammen mit einem angeforderten Element erstellt werden soll. In der Universal-Anforderung wird ein Verweis auf das zugeordnete angeforderte Element erstellt, das zur primären Aufgabe der Universal-Anforderung wird.
Zusätzliche Überprüfung erforderlich	Option zur automatischen Aktivierung des Kontrollkästchens **Benötigt Lösungsüberprüfung** für die entsprechende universelle Anforderung. Informationen zu den Universal-Anforderungsfeldern finden Sie unter Formular „Universal-Anforderung“ . Das Feld **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **UR zertifiziertes/ aktiviertes Element** aktiviert ist.
Felder, die durch Konfigurieren des Formulars hinzugefügt werden können	
Hilfe für alle Fragen erweitern	Checkbox zum Erweitern und Anzeigen von Hilfeinformationen für alle Fragen zum Laden der Seite. **Hinweis:** • Diese Feld gilt auch für das Service Portal. • Wenn **Erweitern Sie die Hilfe für alle Fragen** Das Kontrollkästchen ist auf Katalogelementebene und dann auf aktiviert **Immer Erweitert** Feldeinstellung auf Variablenebene wird überschrieben. • Wenn **Erweitern Sie die Hilfe für alle Fragen** Das Kontrollkästchen ist auf Katalogelementebene deaktiviert, dann auf **Immer Erweitert** Die Feldeinstellung auf Variablenebene ist anwendbar.
Vorlage	Vorlage, um den generierten Datensatz mit vordefinierten Werten zu füllen. Das Feld ist nur für **Datensatzersteller**-Elemente verfügbar.
Keine Menge	Checkbox, um die Mengenauswahl für den Artikel auszublenden.
Kein Einkaufswagen	Checkbox, um den Einkaufswagen für den Artikel auszublenden.
Keine Suche	Aktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass dieser Artikel in den Suchergebnissen und im Servicekatalog-Widget im Service Portal aufgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn diese Option ausgewählt ist gilt Folgendes: • Sie können das Service Portal weder durchsuchen noch dort nach dem Element suchen. • Sie können die Plattform nicht nach dem Element durchsuchen.
Bestellung	Steuert die Reihenfolge von Elementen in Kategorielisten.
Domäne	Domäne, in der das Katalogelement erstellt wird. Gilt, wenn die Domänentrennung im Service Catalog aktiviert ist. Informationen zur Domänentrennung finden Sie unter Domänentrennung und Servicekatalog.
Domänenpfad	Reihen von dreistelligen Codes, die durch einen Schrägstrich (/) getrennt werden, um eine Domäne zu identifizieren. Diese Pfadzeichenfolge ist in der Domänenhierarchie eindeutig. Gilt, wenn die Domänentrennung im Service Catalog aktiviert ist.
Zugehörige Links	
Elementdiagnose	Erzeugt einen Diagnose-Bericht und eine Bewertung, um mögliche Probleme in den Daten und der Konfiguration von Servicekatalog zu identifizieren.
Ausgechecktes Element in der erweiterten Ansicht bearbeiten	Ermöglicht Ihnen das Bearbeiten des Katalogelements in der erweiterten Ansicht. Um einem ausgecheckten Element im Status Entwurf ein Katalog-Client-Skript hinzuzufügen, können Sie auf diesen zugehörigen Link klicken und das Katalog-Client-Skript mithilfe der zugehörigen Liste Katalog-Client-Skripts hinzufügen. **Hinweis:** Diese Option ist erst verfügbar, nachdem Sie auf geklickt haben **Bearbeiten Sie im Katalog-Generator** Dient zum Bearbeiten eines Elements im Katalog-Generator.
Zugehörige Listen	
Variablen	Variablen für den Artikel, um Optionen zum Bestellen des Artikels bereitzustellen.
Variablensätze	Variablensatz, der mit dem Artikel verknüpft ist. Verknüpfen Sie einen vorhandenen Variablensatz mit dem Artikel, um mehrere Optionen zum Bestellen des Artikels bereitzustellen.
Genehmigt durch Gruppe	Gruppen, die Anforderungen für dieses Element genehmigen müssen.
Genehmigt von	Benutzer, die Anforderungen für dieses Element genehmigen müssen.
Kategorien	Zusätzliche Kategorien für dieses Element.
Kataloge	Zusätzliche Kataloge für dieses Element.
Datensuchedefinitionen für Katalog	Regeln für Katalogdatensuche, die dem Katalogelement zugeordnet sind. Informationen zum Erstellen einer Datensuchregel finden Sie unter Katalogsuchdefinitionen erstellen.
Katalog-UI-Richtlinien	Katalog-UI-Richtlinien, die diesem Element zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Katalogelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Katalog-Client-Skripts	Katalog-Client-Skripts, die diesem Element zugeordnet sind.
Zu Next-Gen BSM zugehörige Elemente	Zugehörige Elemente für ein Katalogelement, um Alternativen bereitzustellen. Diese Elemente werden auf der Katalogelementseite in Serviceportal und Now Mobile angezeigt.
Zugehörige Artikel	Zugehörige Artikel für ein Katalogelement, um zusätzliche Informationen bereitzustellen. Diese Artikel werden auf der Katalogelementseite in Serviceportal und Now Mobile angezeigt.
Erfüllungsprozess-Schritte	Zugehörige Service-Erfüllungsschritte.
Zugewiesene Themen	Ordnen Sie ein Katalogelement einer Taxonomie und einem Thema zu. Informationen zum Hinzufügen eines Elements zu einer Taxonomie finden Sie unter Ordnen Sie ein Katalogelement in einem Taxonomiethema zu Mitarbeiter-Center. **Hinweis:** Dieses Feld wird verfügbar, wenn Sie das Plugin „Mitarbeiter-Experience-Taxonomie“ (sn_ect) aktivieren.

Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines Katalogelements finden Sie unter Katalogelemente erstellen oder bearbeiten.

Debugging Servicekatalog

Debuggen Sie Anwenderkriterien von Katalogelementen, UI-Anpassungen für Servicekatalog Seiten, Aktionen für Katalogelementvariablen, Leistungsdiagnose eines Katalogelements usw.

Debug-Aktionen für Katalogelementvariablen

Analysieren Sie die clientseitigen Aktionen, die sich auf den Status und die Werte aller Variablen auswirken. Sie können auch Einblicke in die Leistung jedes Skripts erhalten, das an den Variablen arbeitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, catalog_admin, catalog_manager, oder catalog_editor.

Hinweis: Sie können diese Aufgabe nur mit der Rolle catalog_Manager oder catalog_Editor ausführen, wenn Sie als Manager oder Editor des Katalogs zugewiesen sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Variablenaktionsprotokollierung zeigt die Chronologie der Aktionen an, die für alle Variablen eines Katalogelements ausgeführt werden, bevor es übermittelt wird. Diese Aktionen können aufgrund von Katalog-Client-Skripts, Katalog-UI-Richtlinien oder Katalogdatensuchen auftreten. Bei dieser clientseitigen Protokollierung werden keine Daten in der Datenbank gespeichert. Die angezeigten Informationen gelten zudem nur während der Bearbeitung des Katalogformulars. Funktionen zum Debuggen von Service Catalog-Problemen einschließlich Debugging von UI-Makroanpassungen; Logger mit Variablen-Aktion; Variablen-Watcher; Artikeldiagnosebericht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Variablenaktionsprotokollierung aktivieren**an.
   Die Diagnose für UI-Seitenanpassung ist aktiviert.

   Hinweis: Führen Sie diesen Schritt aus, bevor Sie die Protokollierung ausführen.

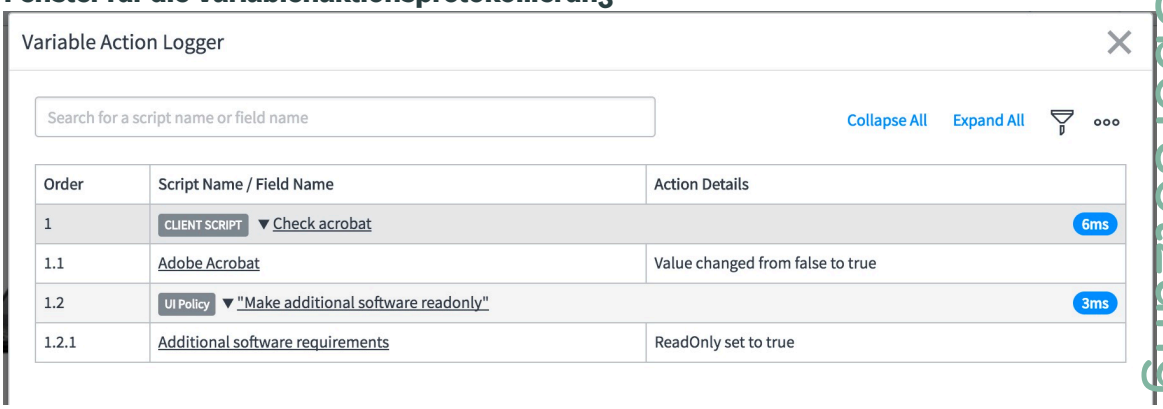
2. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
3. Wählen Sie in der Liste Katalogelemente ein Element aus, das Sie protokollieren möchten .
4. Klicken Sie in dem Katalogelementformular auf **Testen**.
5. Klicken Sie auf der Katalogseite für das Element mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie aus **Variablenaktionsprotokollierung Anzeigen** .

   Hinweis: Die Variablenprotokolle sind nach Katalog-UI-Richtlinien, Katalog-Client-Skripts und Datensuchen gruppiert.

   Die folgenden Informationen werden im Fenster für die Variablenaktionsprotokollierung angezeigt:

   - Reihenfolge, in der Skripts und Aktionen ausgeführt werden. Wenn eine neue Aktion von einer vorhandenen Aktion ausgelöst wird, wird die Reihenfolge der neuen Aktion auf einer Unterebene unter der Reihenfolge der vorhandenen Aktion verfolgt. Zum Beispiel ist die Reihenfolge einer neuen Aktion, die von Schritt 1.2 ausgelöst wird, 1.2.1.
   - Quelle der Aktion, die für eine Variable und den Variablennamen ausgeführt wird.
   - Details der Aktion, die für die Variable ausgeführt wird.

   Fenster für die Variablenaktionsprotokollierung

6. Prüfen Sie die Ergebnisse der Variablenaktionsprotokollierung.

Option	Bezeichnung
Suche	Verwenden Sie das Feld **Suche**, um nach einer Variablen oder einem Skript zu suchen.
Alle einklappen	Klicken Sie auf **Alle einklappen**, um Variablenprotokolle innerhalb einer Gruppe einzuklappen.
Alle erweitern	Klicken Sie auf **Alle erweitern**, um Variablenprotokolle innerhalb einer Gruppe zu erweitern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Filter	Um Variablenprotokolle zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen Sie die erforderlichen Optionen aus.
Protokolle leeren	Um die Variablenprotokolle zu leeren, klicken Sie auf das Symbol für Aktionen ( ), und wählen Sie **Protokolle leeren**.
In CSV exportieren	Um die Variablenprotokolle in eine CSV-Datei zu exportieren, klicken Sie auf das Symbol für Aktionen ( ), und wählen Sie **In CSV exportieren**.
Protokolle drucken	Um Variablenprotokolle zu drucken, klicken Sie auf das Symbol für Aktionen ( ) und wählen Sie **Protokolle drucken**.

Benutzerkriterien eines Katalogelements debuggen

Debuggen Sie, ob ein Benutzer auf ein Katalogelement basierend auf den übereinstimmenden Benutzerkriterien zugreifen und Probleme beheben kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_manager, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

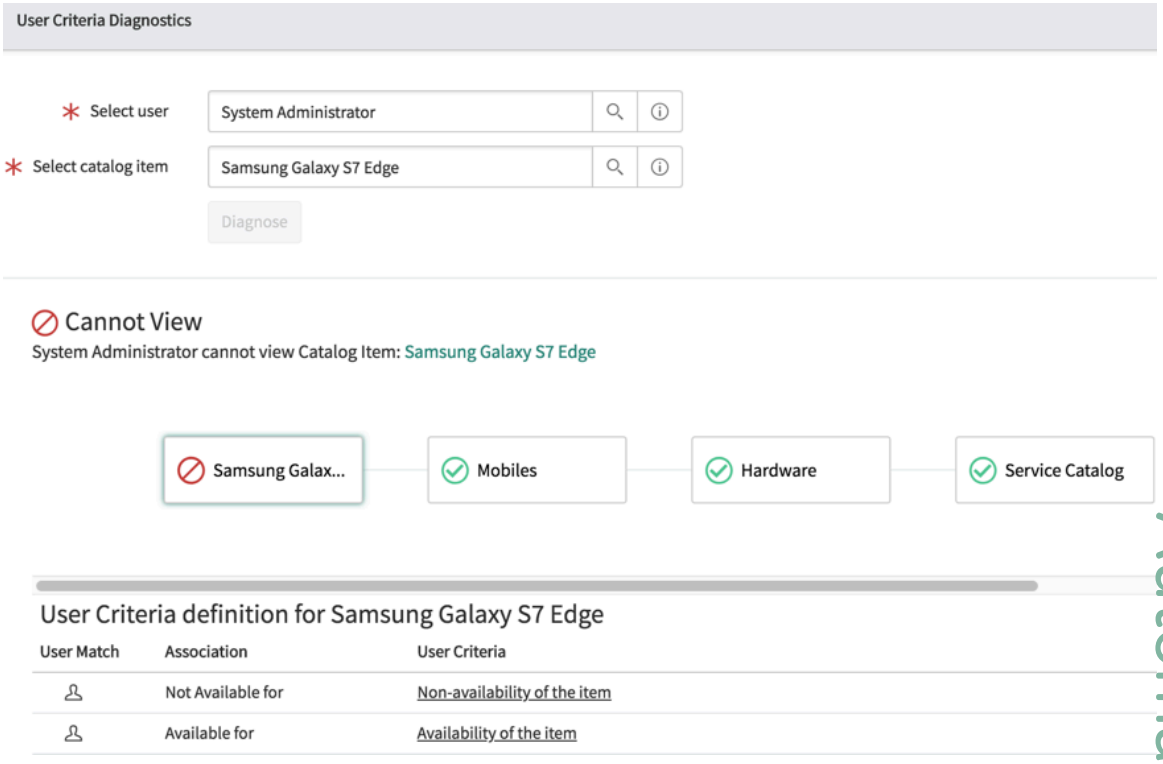
Sie können Zugriffsprobleme nur basierend auf Benutzerkriterien debuggen, jedoch nicht auf Regeln für die Zugriffssteuerungsliste (ACLs). Informationen zu Benutzerkriterien finden Sie unter Sicherheit für Elemente und Kategorien festlegen.

Für alle skriptbasierten Benutzerkriterien, für die eine Sitzungs-API wie `gs.getUserID()` verwendet wird, wird die Sitzung des angemeldeten Benutzers verwendet. Bearbeiten Sie das Verhalten der geskripteten Benutzerkriterien anhand der vordefinierten Variable `user_id` im Feld **Skript** eines Benutzerkriteriums. Informationen zum Feld „Skript“ finden Sie unter Benutzerkriteriendatensätze in Service Catalog erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Anwenderkriteriendiagnose**an. Das Formular für die Diagnose der Benutzerkriterien wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Feld **Benutzer auswählen** den Benutzer aus, dessen Zugriff Sie debuggen möchten.
3. Wählen Sie im Feld **Katalogelement auswählen** das erforderliche Katalogelement aus.
4. Klicken Sie auf **Diagnostizieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Die Elementhierarchie wird zusammen mit einem Hinweis auf den Zugriff des Benutzers auf die einzelnen Knoten (Katalog, Kategorie oder Katalogelement) basierend auf den mit dem Knoten verknüpften Benutzerkriterien angezeigt.

  Hinweis:

  - Wenn der Artikel in mehreren Katalogen oder verschachtelten Kategorien verfügbar ist, werden die entsprechenden Kataloge und Kategorien als Knoten in einer Baumstruktur angezeigt.
  - Wenn der Benutzer mehrere mit dem Knoten verknüpften Benutzerkriterien erfüllt, kann der Benutzer nur dann auf den Knoten zugreifen, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
    - Der Benutzer erfüllt mindestens eines der Benutzerkriterien in der Liste **Verfügbar für**.
    - Der Benutzer erfüllt keine Benutzerkriterien in der Liste **Nicht verfügbar für**.

- Alle für das Element definierten Benutzerkriterien werden angezeigt. Für jedes Benutzerkriterium stehen folgende Informationen zur Verfügung:

  Anwenderübereinstimmung

  wird angezeigt, wenn der ausgewählte Benutzer die Benutzerkriterien erfüllt.

  Zuordnung

  Zuordnung des Knotens zu den Benutzerkriterien, d. h. **Verfügbar für** oder **Nicht verfügbar für**.

  Benutzerkriterien

  Name der Benutzerkriterien.

5. Klicken Sie auf den Knoten, um zu überprüfen, ob der Benutzer einen Knoten der Hierarchie anzeigen kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An dem Knoten definierte Benutzerkriterien werden angezeigt. Wenn Sie beispielsweise auf einen Knoten klicken, der eine Kategorie darstellt, werden die für die Kategorie definierten Benutzerkriterien angezeigt.

6. Um die Konfiguration eines Benutzerkriteriums zu bearbeiten, klicken Sie auf den Namen unter der Spalte **Benutzerkriterien**.

UI-Anpassungen für eine Servicekatalog-Seite debuggen

Führen Sie die Integritätsprüfung für eine Servicekatalog-Seite durch. Im Fenster„Diagnose für UI-Seitenanpassung“ werden die UI-Makros angezeigt, die für die Service Catalog-Seite und ihre entsprechenden Status gelten. Bei Problemen auf einer Service Catalog-Seite aufgrund benutzerdefinierter UI-Makros können Sie die Quelle der fehlerhaften Funktionalität identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin.

Sehen Sie sich dieses siebenminütige Video an, um mehr über das Debuggen der UI-Anpassung, den Logger für variable Aktionen, den Variablen-Watcher und den Bericht über die Artikeldiagnose zu erfahren. Funktionen zum Debuggen von Service Catalog-Problemen einschließlich Debugging von UI-Makroanpassungen; Logger mit Variablen-Aktion; Variablen-Watcher; Artikeldiagnosebericht

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **UI-Anpassung debuggen**an.
   Das Fenster für die Diagnose der UI-Seitenanpassung wird aktiviert.
2. Navigieren Sie zu einer Servicekatalog-Seite, die Sie debuggen möchten.
3. Überprüfen Sie die Informationen im Fenster „Diagnose für UI-Seitenanpassung“ am unteren Seitenrand.
   Um das Fenster „Diagnose für UI-Seitenanpassung“ zu maximieren, klicken Sie auf das . Die folgenden Informationen werden angezeigt:
   - Name der aktuellen Servicekatalog-Seite
   - Status der Servicekatalog-Seite
   - Alle UI-Makros, die für die Servicekatalog-Seite gelten
   - Status jedes UI-Makros Um Details zu möglichen Zuständen zu erhalten, klicken Sie auf das Hilfesymbol ( ).
   - Anzahl der Vorkommen jedes UI-Makros auf der Servicekatalog-Seite

Mögliche Zustände für ein UI-Makro und eine Servicekatalog-Seite

Status	Farbindikator	Beschreibung
Nicht geändert	Grün	Erstellt von ServiceNow und eines der folgenden Szenarios ist anwendbar: ○ Es wurde nie vom Kunden angepasst. ○ Es wurde vom Kunden angepasst und dann auf das neueste ServiceNow-Upgrade zurückgesetzt.
Übersprungen	Rot	Erstellt von ServiceNow und dann vom Kunden angepasst und daher das neueste ServiceNow-Upgrade übersprungen Der Kunde sollte Lösen Sie ein übersprungenes Update auf Nach einem Upgrade.
Angepasst	Orange	Erstellt von ServiceNow und dann vom Kunden nach dem neuesten ServiceNow-Upgrade angepasst Der Kunde kann Machen Sie eine

Automatische Übersetzung

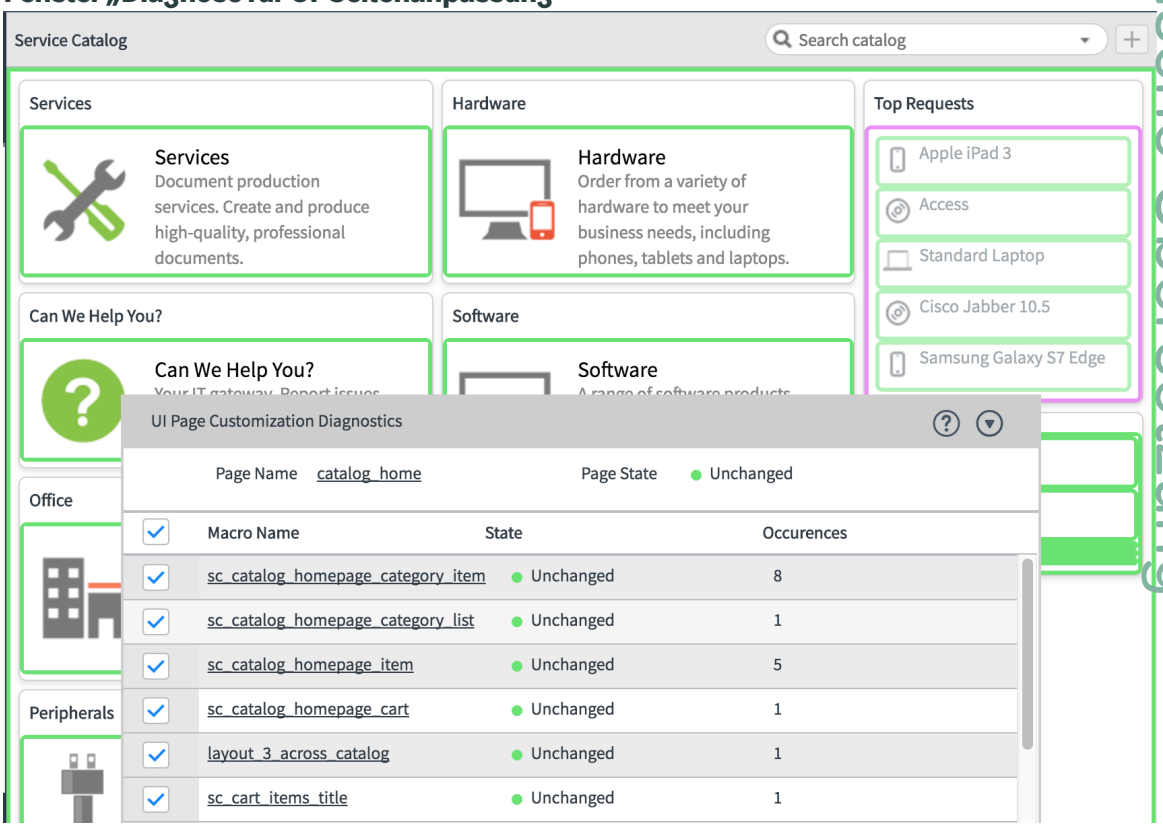
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Farbindikator	Beschreibung
		Anpassung rückgängig Um die neueste zu implementieren ServiceNow Upgrade.
Neu	Blau	Erstellt vom Kunden. Das oberste Element des UI-Makros sollte das folgende Attribut haben: `data-sn-macro-sys-id="${jvar_macro_sys_id}"` **Hinweis:** Das oberste Element kann „div“, „span“ oder „table“ sein.

Hinweis:

- Wenn Sie auf den Servicekatalog-Seitennamen oder den Namen des UI-Makros klicken, wird die entsprechende Benutzeroberflächenseite oder die Makroseite angezeigt.
- Wenn Sie auf ein Makro im Fenster „Diagnose für UI-Seitenanpassung“ zeigen, werden die entsprechenden UI-Elemente mit einem rosa Rahmen angezeigt.
- Die statusbasierte Farbanzeige gilt nur für UI-Makros mit einer sichtbaren Benutzeroberfläche.

Fenster „Diagnose für UI-Seitenanpassung“



4. Klicken Sie auf, um das Fenster „UI-Seitenanpassungsdiagnose“ zu minimieren .

Zugehörige Informationen

UI-Makros

Modul „Upgrade-Verlauf“: Verfolgen Sie jedes Upgrade

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Debug-Performance-Diagnose eines Katalogelements

Analysieren Sie die Auswirkung des Variablensetups in einem Katalogelement auf die Laufzeitleistung, und identifizieren Sie etwaige Probleme. Sie können die Verarbeitungszeit des Katalogelements und seiner Variablen basierend auf den ausgelösten SQL-Abfragen überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der SQL-Variablen-Debugger ist nicht für die folgenden Variablen anwendbar:

- Container-Beginn
- Container-Ende
- Containeraufteilung
- Pause

Prozedur

1. Aktivieren Sie den SQL-Debugger der Variablen, indem Sie zu navigieren **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **SQL-Variablen-Debugger aktivieren**an.

   Hinweis:

   - Der SQL-Variablen-Debugger betrifft Katalogelemente und Datensatzersteller.
   - Nachdem Sie die Variable SQL Debugger aktiviert haben, wenn Sie die Anzeige der Fehlerbehebungsinformationen auf einer Katalogseite deaktivieren, indem Sie zu navigieren **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Alle deaktivieren**, Die Variable SQL-Debugger ist noch aktiv.
   - Um den SQL-Debugger der Variablen zu deaktivieren, navigieren Sie zu **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **SQL-Variablen-Debugger deaktivieren**an.

2. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**Wählen Sie ein Katalogelement aus, das Sie debuggen möchten, und klicken Sie auf **Versuchen Sie Es** .

3. Klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen (⋮), und wählen Sie **SQL-Variablen-Debugger anzeigen** aus.
   Die folgenden Informationen werden im Fenster des SQL-Variablen-Debuggers angezeigt:
   - Anzahl der Variablen, die im Katalogelement enthalten sind.
   - Anzahl der SQL-Abfragen, die für das Katalogelement ausgelöst wurden.
   - Zeitaufwand für die Verarbeitung und das Laden der Katalogelementseite.
   - Zeitaufwand für die Ausführung aller SQL-Abfragen des Katalogelements.

Felder des SQL-Variablen-Debuggers

Feld	Beschreibung
Variable	Katalogelementvariable, für die die Leistungsdiagnostik angezeigt wird.
Verarbeitungsdauer	Zeitaufwand für die Verarbeitung und das Laden der Variablen.
SQL-Anzahl	Anzahl der SQL-Abfragen, die für die Variable ausgelöst wurden.
SQL-Zeit	Zeitaufwand für die Ausführung von SQL-Abfragen für die Variable.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
SQLs	Details der SQL-Abfragen, die für die Variable ausgelöst wurden.

4. Um nach einem bestimmten Feld zu sortieren, klicken Sie auf den Feldnamen.

Hinweis:

- Standardmäßig sind die Variablen in absteigender Reihenfolge nach ihrer Verarbeitungszeit sortiert.
- Variablen innerhalb eines einzeiligen oder mehrzeiligen Variablensatzes werden in hierarchischer Reihenfolge angezeigt.

5. Um die Konfiguration einer Variablen anzuzeigen, klicken Sie auf den Variablennamen.
6. Um eine detaillierte Zusammenfassung aller SQL-Abfragen anzuzeigen, die für eine Variable ausgelöst wurden, klicken Sie im Feld **SQLs** der Variablen auf **Details anzeigen**.
7. Die Sortierreihenfolge können Sie über die Liste **Sortieren nach** ändern.

Hinweis: Standardmäßig werden ausgelöste SQLs in absteigender Reihenfolge nach ihrer Ausführungsreihenfolge sortiert.

Servicekatalog-Variablen debuggen

Überwachen Sie Änderungen im Status und im Wert einer Servicekatalog-Variablen aufgrund von Katalog-Client-Skripts, Katalog-UI-Richtlinien und Katalogdatensuchen. Sie können Probleme im Zusammenhang mit solchen Änderungen diagnostizieren und beheben und clientseitige Skriptfehler auf dieser Registerkarte verfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator Oder Catalog_admin Funktionen zum Debuggen von Service Catalog-Problemen einschließlich Debugging von UI-Makroanpassungen; Logger mit Variablen-Aktion; Variablen-Watcher; Artikeldiagnosebericht

Prozedur

1. Aktivieren Sie JavaScript-Protokoll und Field Watcher.

   a. Klicken Sie im Banner auf das Einstellungssymbol ( ).

   b. Klicken Sie im Fenster „Systemeinstellungen“ auf die Registerkarte **Entwickler**.

   c. Aktivieren Sie die Option **JavaScript-Protokoll und Field Watcher**.
   Die Registerkarten **JavaScript-Protokoll** und **Field Watcher** werden in einem Bereich am unteren Rand der Seite angezeigt. Informationen zur Beobachtung von JavaScript-Protokollen und -Feldern finden Sie unter JavaScript-Protokoll Und Feldbeobachter .

   d. Schließen Sie das Fenster „Systemeinstellungen“.

2. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
3. Wählen Sie in der Liste „Katalogelemente“ ein Katalogelement aus, um seine Variablen zu debuggen, und klicken Sie auf **Testen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie im Formular mit der rechten Maustaste auf eine Variablenfeldbezeichnung, und wählen Sie **Variable überwachen** aus.

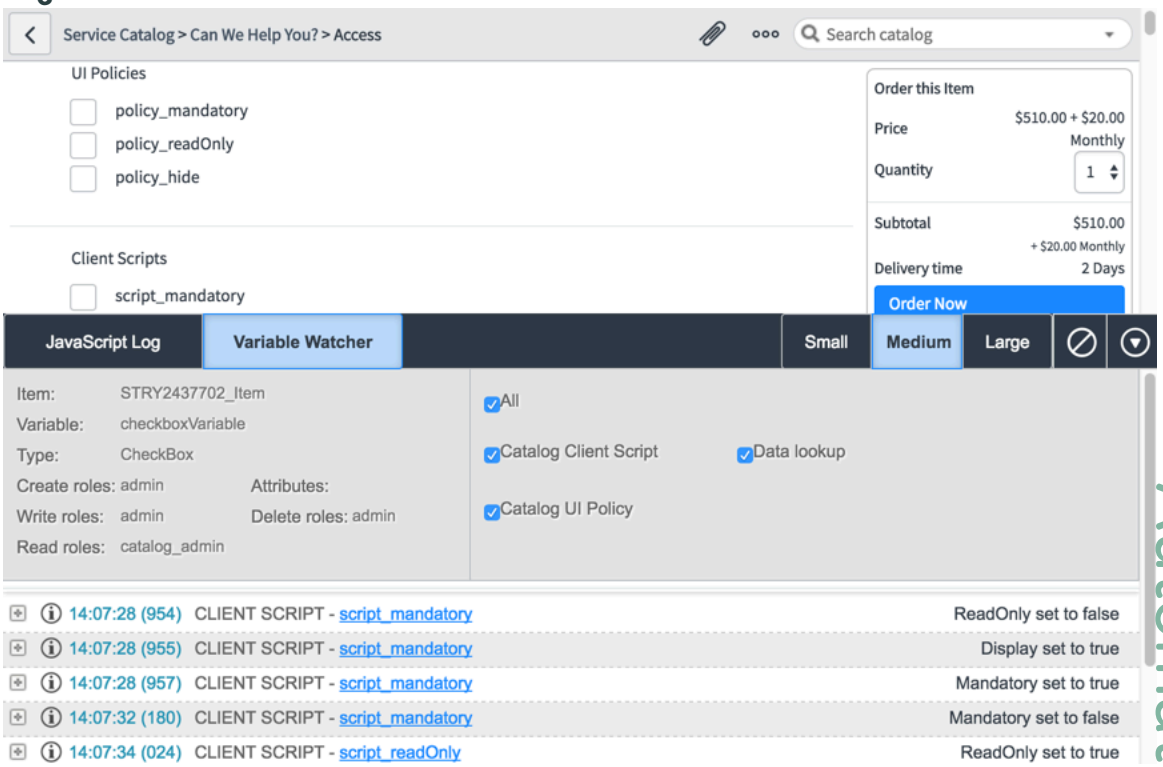
   Das Debug-Symbol ( ) Wird neben der Variable und und angezeigt **Feldbeobachter** Die Registerkarte im unteren Bereich wird durch ersetzt **Variablenbeobachter** Registerkarte.

5. Bearbeiten Sie die Felder auf der Registerkarte **Variablenbeobachter**.

Feld	Beschreibung
Element	Aktuelles Katalogelement.
Variable	Variable, die überwacht wird.
Typ	Typ der Variablen.
Rollen erstellen	Benutzertyp, der Werte für die Variable erstellen kann.
Schreibrollen	Benutzertyp, der Werte für die Variable bearbeiten kann.
Leserollen	Benutzertyp, der Werte für die Variable lesen kann.
Referenz	Referenztabelle für die Variable. Anwendbar für Referenzvariablen.
Referenz-Qual.	Qualifizierer zum Einschränken von Daten, die im Feld verfügbar sind. Anwendbar für Listensammler, Multiple-Choice-Suche, Auswahlfeld für Suche und Referenzvariablen.
Attribute	Attribute der Variablen.
Rollen löschen	Benutzertyp, der Werte für die Variable löschen kann.
Alle	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Aktionsprotokoll der Variablen aufgrund von Katalog-Client-Skripts Datensuchvorgängen und Katalog-UI-Richtlinien angezeigt.
Katalog-Client-Skript	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Aktionsprotokoll der Variablen aufgrund von Katalog-Client-Skripts angezeigt.
Daten suchen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Aktionsprotokoll der Variablen aufgrund von Datensuchvorgängen angezeigt.
Katalog-UI-Richtlinie	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Aktionsprotokoll der Variablen aufgrund von Katalog-UI-Richtlinien angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte für Variablenbeobachter



6. Um eine andere Variable anzusehen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf diese Variable, und wählen Sie **Variable überwachen** aus.

   Hinweis: Sie können jeweils nur eine Variable überwachen.

7. Um das Überwachen einer Variablen zu beenden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Variable, und wählen Sie **Überwachung der Variable aufheben**.
8. Klicken Sie auf , um die Protokolle zu löschen Die Protokoll löschen Symbol ( ) .
9. Um die Größe des Bereichs zu ändern, klicken Sie auf **Klein**, **Mittel** oder **Groß**.
10. Klicken Sie auf, um den Bereich zu schließen Die Schließen Symbol ( ) .

Element-Diagnosebericht

Für Katalogelementdaten und -Konfigurationen können Sie mögliche Verstöße aus dem identifizieren ServiceNow Empfohlene Praktiken.

Der Element-Diagnosebericht enthält eine Punktzahl, die den Zustand des Elements misst, und eine Liste von Diagnoseergebniseinträgen. Diese Einträge bestehen aus einer Regel, einem Dokument (Datensatz, der gegen die Regel verstößt) und einer Anzahl (die Anzahl der Verstöße im Datensatz).

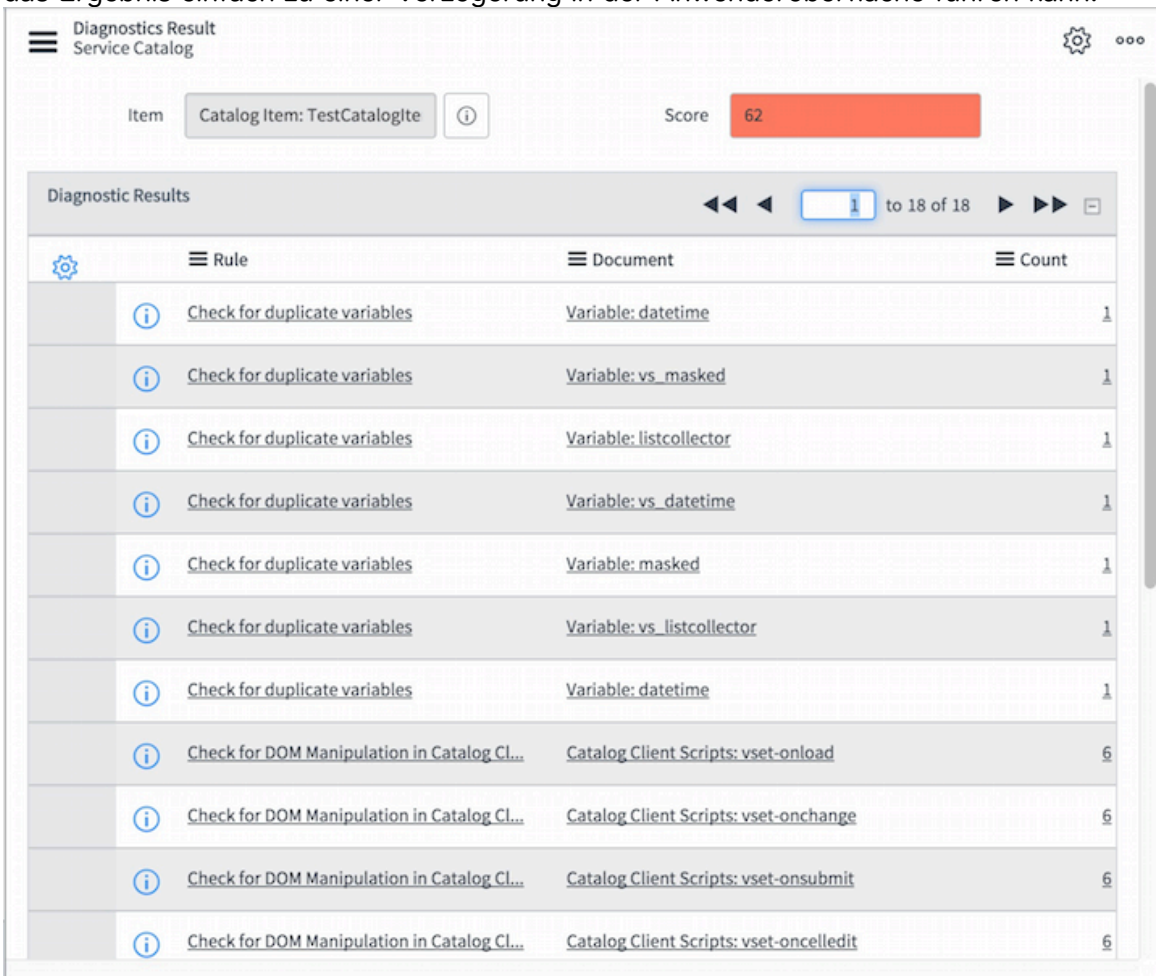
Korrigieren Sie die Verstöße, um die beste Leistung zu erzielen und das erwartete Verhalten beizubehalten.

Je niedriger die Punktzahl, desto besser (0 ist ideal). Eine höhere Punktzahl bedeutet, dass ein Element mehr Verstöße von aufweist ServiceNow Empfohlene Praktiken. Jede Regel hat ein anderes Gewicht und eine andere Wichtigkeitsstufe. Zum Beispiel führt eine Verletzung von doppelten Variablen eher zu Benutzerproblemen. Ein Verstoß gegen die AJAX-Nutzung verursacht weniger wahrscheinlich Probleme, da

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

das Ergebnis einfach zu einer Verzögerung in der Anwenderoberfläche führen kann.



Standarddiagnoseregeln

Diese Diagnoseregeln werden gemäß entworfen ServiceNow Empfohlene Praktiken.

Standarddiagnoseregeln

Regel	Beschreibung
CheckUserCriteriaUsage	Gibt an, ob das Element Berechtigungen anstelle von Anwenderkriterien verwendet
CheckBalancedContainers	Überprüft, ob die Variablen Container-Start und Container-Ende ausgeglichen sind.
CheckDuplicateVariables	Identifiziert Variablen mit demselben Namen, die einem Katalogelement (oder einem zugeordneten Variablensatz) zugeordnet sind.
CheckDOMManipulation	Identifiziert jeden DOM-Verstoß in Katalog-Client-Skripts. Es ist nicht garantiert, dass das DOM zwischen den Releases identisch ist, und es kann Auswirkungen auf Katalog-Client-Skripts während Upgrades geben. Daher ist es für Kunden nicht empfehlenswert, irgendeine Art von DOM-Manipulation durchzuführen.

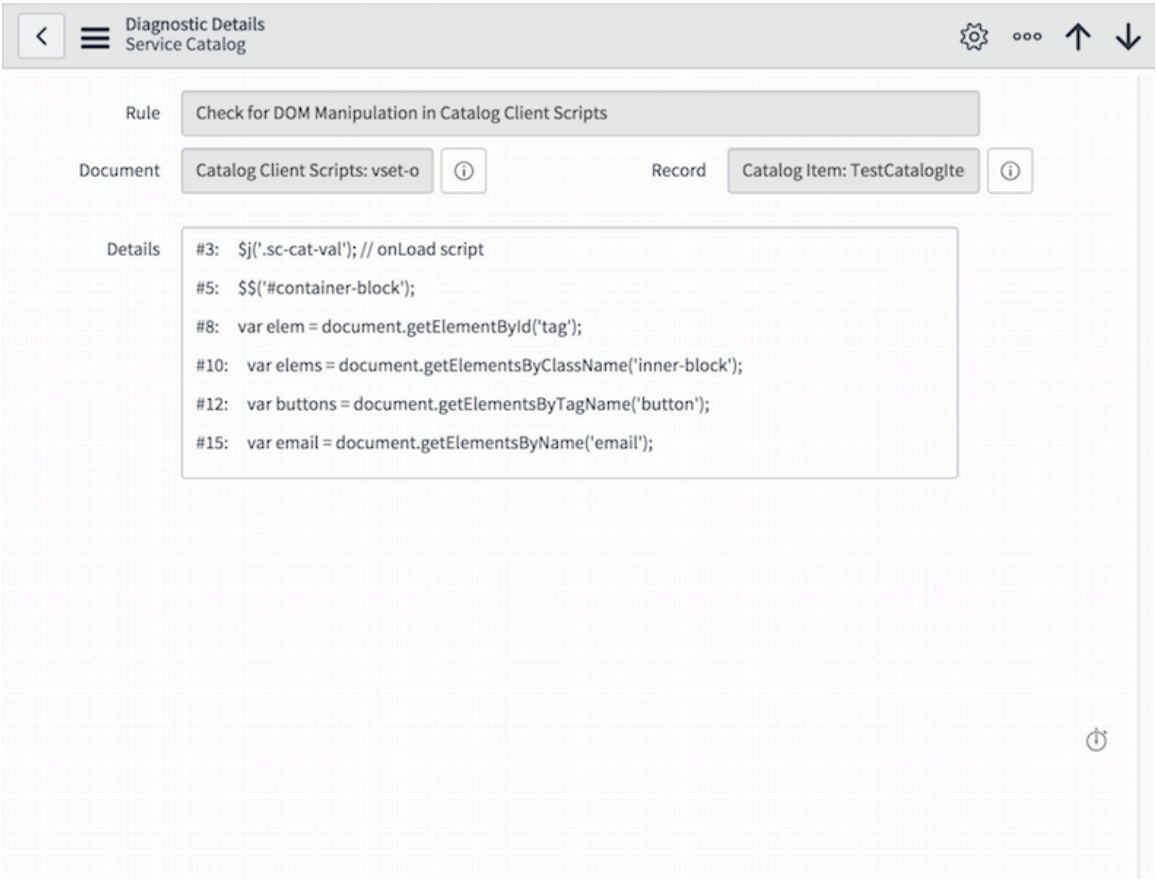
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standarddiagnoseregeln (Fortsetzung)

Regel	Beschreibung
	Sie können detaillierte Informationen zu jedem Client-Skript anzeigen, indem Sie auf das Informationssymbol klicken.
CheckLookupVariableRowCount	Überprüft, ob die Suchvariable für Tabellen mit vielen Datensätzen ausgeführt wird, da dies zu langsameren Ladezeiten führen kann.
Überprüfen Sie AJAX	Identifiziert alle AJAX-Aufrufe in Katalog-Client-Skripts, da AJAX-Aufrufe in Katalog-Client-Skripts zwar zulässig sind, jedoch asynchron sein müssen. Alle AJAX-Aufrufe werden aufgelistet, da selbst asynchrone Aufrufe zu Verzögerungen führen können. Sie können detaillierte Informationen zu jedem Client-Skript anzeigen, indem Sie auf das Informationssymbol klicken.
Aktivieren Sie „BoxUnique auswählen“	Identifiziert Variablen vom Typ „Auswahlfeld“, für die das Attribut aktiviert ist, um nur eindeutige Einträge im Auswahlfeld anzuzeigen.
CheckOrderGuideRuleBaseCount	Überprüft auf eine hohe Anzahl aktiver Regelbasen in einem Bestellleitfaden, da eine höhere Anzahl von Regelbasen zu langsameren Ladezeiten führen kann
CheckFormatterVariableNutzung	Überprüft, ob das Element die folgenden Variablentypen aufweist: • Makro • Makro mit Bezeichnung • UI-Seite Informationen zur Variablenverfügbarkeit über verschiedene Kanäle finden Sie unter Variablenunterstützung in verschiedenen Kanälen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Führen Sie den Bericht „Elementdiagnoseergebnisse“ aus

Identifizieren Sie die Katalogelemente, die nicht gemäß entworfen wurden ServiceNow Empfohlene Praktiken zur effizienten Ausführung Ihres Katalogs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieser Bericht wird jedes Wochenende für alle Katalogelemente aller Typen ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Berichte anfordern**an.
2. Wählen Sie den Bericht [Katalog] Elementdiagnose-Ergebnisse aus.
   Ein Bericht wird mit allen aktiven Katalogelementen mit einer Punktzahl ungleich Null angezeigt. Diese Katalogelemente sind nach Punktzahl gruppiert, und jede Punktzahl hat eine andere Farbe.
3. Klicken Sie auf die Punktzahl, um die zugehörigen Katalogelemente zu diagnostizieren.

Hinweis:

- Jedes Element mit einer Punktzahl größer als null weist auf einen Verstoß gegen die empfohlene Praxis hin.
- Je höher die Punktzahl, desto mehr weicht das Katalogelement ab ServiceNow Empfohlene Praktiken.

4. Klicken Sie auf die Punktzahl des erforderlichen Katalogelements.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diagnoseergebnisse werden für das Katalogelement mit verletzten Regeln angezeigt. Für Informationen zu standardmäßigen Diagnoseregeln pro ServiceNow Empfohlene Praktiken, siehe Element-Diagnosebericht.

5. Um Details zu jeder verletzten Regel zu verstehen, klicken Sie auf **Anzahl** Wert für diese Regel.

Servicekatalog-UI-Richtlinie

UI-Richtlinien können verwendet werden, um benutzerdefinierte Prozessabläufe für Aufgaben zu definieren.

Katalogbenutzeroberflächenrichtlinien steuern das Verhalten von Katalogelementformularen, wenn sie Ihren Benutzern angezeigt werden. Katalogbenutzeroberflächenrichtlinien können auf ein Katalogelement oder einen Variablensatz angewendet werden.

UI-Richtlinien Sind nützlich, wenn sie auf Servicekatalogelemente angewendet werden. Beachten Sie beim Erstellen von UI-Richtlinien für Servicekataloge die folgenden Punkte:

- Eine Katalog-UI-Richtlinie gilt entweder für ein bestimmtes Katalogelement oder für jedes Element, das einen bestimmten Variablensatz verwendet.
- Eine Katalog-UI-Richtlinie kann nur Variablen enthalten und auf solche verweisen, die für das Katalogelement oder den Variablensatz definiert sind.
- Wie bei UI-Richtlinienbedingungen müssen die Variablen in einer Servicekatalog-UI-Richtlinienbedingung im Formular sichtbar sein (auch wenn sie durch die UI-Richtlinie minimiert wird oder schreibgeschützt ist), damit die Bedingung getestet werden kann. Stellen Sie außerdem sicher, dass die Variablen Namen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Katalog-Client-Skript .
- Die eingeschränkte UI-Richtlinienfunktionalität gilt für folgende Variablen:
  - Die Richtlinien für „Obligatorisch“ und „Schreibgeschützt“ gelten nicht für die folgenden Variablentypen: Bruch, Containeraufteilung, Container-Ende, UI-Makro, UI-Makro mit Bezeichnung, Bezeichnung, UI-Seite.
  - Die Richtlinie zum Sichtbarmachen gilt nicht für die folgenden Variablentypen: Bruch, Containeraufteilung, Container-Ende.
- UI-Richtlinien für Servicekataloge werden auf Variablen und Variablensätze von Katalogelementen angewendet, die im Servicekatalog bestellt wurden. Richtlinien können auch angewendet werden, wenn die Variablen in einem Formular für angeforderte Elemente oder Katalogaufgaben vorhanden sind.

  Hinweis: Die **Löschen Sie den Variablenwert** UI-Richtlinienaktion gilt nicht für Variablensätze und Container.

- Katalog-UI-Richtlinienaktionen können auf einen Variablensatz angewendet werden. Die Aktionen für einen Variablensatz werden auf alle Variablen innerhalb des Variablensatzes angewendet. Wenn auf eine Variable oder einen Variablensatz verschiedene Aktionen der Katalog-UI-Richtlinie angewendet werden, wird die niedrigstwertige Aktion berücksichtigt.
- Die Prioritätsreihenfolge für UI Aktionstypen lautet:

  1. Obligatorisch (höchste)
  2. ReadOnly/Anzeige

  Wenn eine Variable auf „Obligatorisch“ festgelegt ist und keinen Wert hat, funktionieren Schreibschutz oder Ausblenden nicht für diese Variable. Wenn eine Variable ausgeblendet oder schreibgeschützt ist und dann auf „Obligatorisch“ festgelegt wird, wird das Variablenfeld sichtbar oder bearbeitbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Prioritätsreihenfolge gilt auch für Variablensätze und Container. Wenn ein Variablensatz oder Container eine obligatorische Variable ohne Wert enthält, kann der Container oder Variablensatz nicht ausgeblendet werden.

- Katalog-UI-Richtlinien werden für Katalogelemente unterstützt, die in einem Servicekatalog-Assistenten angezeigt werden.

  Hinweis: Die UI-Richtlinie für Katalogelemente hat immer Vorrang vor der UI-Richtlinie für Variablensätze. Sie können dieses Verhalten ändern, indem Sie die Eigenschaft `glide.sc.ui_policy.variable_set_run_first` bearbeiten.

UI-Richtlinien für Katalogelemente erstellen

Sie können UI-Richtlinien für Katalogelemente anwenden, die im Servicekatalog bestellt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Katalog-UI-Richtlinien**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld **Betrifft Ein Katalogelement** aus.
4. Füllen Sie die restlichen Felder aus.

Feld	Beschreibung
Gilt für	Wählen Sie den Typ des Elements aus, für das diese UI-Richtlinie gilt: ○ **Ein Katalogelement**: Aktiviert das Feld **Katalogelement**. ○ **Ein Variablensatz**: Aktiviert das Feld **Variablensatz**.
Katalogelement oder Variablensatz	Wählen Sie das Katalogelement oder einen Variablensatz aus, für das bzw. den diese UI-Richtlinie gilt. Der Feldname und die verfügbaren Optionen hängen von ab **Gilt für** Auswahl.
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung ein (Beispiel: Umzug in anderen Staat).
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie zu aktivieren. Deaktivieren Sie die Checkbox, um sie zu deaktivieren.
Zeitpunkt der Anwendung	
Katalogbedingungen	Erstellen Sie mithilfe von Katalogelementvariablen Bedingungen für die UI-Richtlinie. Die Richtlinie wird angewendet, wenn die Bedingungen als „wahr“ ausgewertet werden. Beispielsweise kann ein Katalogelement von **Einen Umzug planen** die Bedingung **move_from > ist > San Diego** haben. Die UI-Richtlinie wird angewendet, wenn ein Mitarbeiter einen Umzug von San Diego an einen anderen Unternehmensstandort plant. **Hinweis:** Die Beschriftung einer Variablen, die einem Variablensatz zugeordnet ist, spiegelt den Namen des Variablensatzes wider. Das Format ist `variable_set_name » variable_name`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Betrifft die Ansicht eines Katalogelements	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie auf Katalogelemente im Bestellbildschirm anzuwenden. Verfügbar in der Anfordereransicht.
Betrifft Katalogaufgaben	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie auf ein Formular für die Katalogaufgabe anzuwenden. Verfügbar in der Erfülleransicht. Weitere Informationen finden Sie unter VEditor.
Betrifft angeforderte Artikel	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie auf ein Formular für angeforderte Elemente anzuwenden. Verfügbar in der Erfülleransicht. Weitere Informationen finden Sie unter VEditor.
Gilt für den Zieldatensatz	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Katalog-UI-Richtlinie in einem Datensatz zu unterstützen, der für durch eine Aufgabe erweiterte Tabellen über Datensatzersteller erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Standard-Variableneditor.
Beim Laden	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie anzuwenden, wenn das Formular geladen wird. Deaktivieren Sie die Checkbox, um die Richtlinie nur anzuwenden, wenn das Formular geändert wird.
Umkehren, wenn falsch	Aktivieren Sie die Checkbox, um die UI-Richtlinie umzukehren, wenn die Anweisung **Katalogbedingungen** den Wert „Falsch“ ergibt.
Skript	
Skripts ausführen	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Skriptfelder **Ausführen, wenn wahr** und **Ausführen, wenn falsch** zu verwenden. Skripts sind erforderlich, um eine andere UI-Richtlinie als **Schreibgeschützt**, **Obligatorisch** oder **Sichtbar** anzuwenden. Sie müssen beispielsweise ein Skript erstellen, um eine UI-Richtlinie auf eine bestimmte Rolle anzuwenden.
Andere Felder	
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolge ein, in der diese UI-Richtlinie ausgewertet wird, wenn mehr als eine übereinstimmende UI-Richtlinie vorhanden ist. Die Reihenfolge wird vom niedrigsten bis zum höchsten Wert ausgewertet.
Global	Dieses Feld wird nicht für den Servicekatalog verwendet.
Übernahme	Dieses Feld wird nicht für den Servicekatalog verwendet.
Katalog-UI-Richtlinienaktionen	
Variablenname	Wählen Sie die Variable oder den Variablensatz aus, die bzw. der zum Katalogelement gehört. Wenn Sie Aktionen für die Katalog-UI-Richtlinie auf einen Variablensatz anwenden, werden die Aktionen auf alle Variablen innerhalb des Variablensatzes angewendet. Wenn auf eine Variable oder einen Variablensatz verschiedene Aktionen der Katalog-UI-Richtlinie angewendet werden, wird die niedrigstwertige Aktion berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Die UI-Richtlinienaktion „Wert festlegen“ gilt nicht für die Variablen „Anhang“ und „maskiert“. Verwenden Sie **Löschen Sie den Variablenwert** Option zum Löschen des Werts für den Anhang und die maskierten Variablen. ○ Bei mehrzeiligen Variablensätzen können Sie eine UI-Richtlinienaktion auf den vollständigen Variablensatz anwenden, jedoch nicht auf einzelne darin enthaltene Variablen. ○ Die Beschriftung von Variablen, die einem Variablensatz zugeordnet sind, spiegelt den Namen des Variablensatzes wider. Das Format ist *`variable_set_name » variable_name`*.
Reihenfolge	Sequenz, in der die UI-Richtlinienaktion ausgewertet wird. Die Reihenfolge wird vom niedrigsten bis zum höchsten Wert ausgewertet. Dies gilt auch für das Service Portal.
Obligatorisch	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den obligatorischen Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Unverändert lassen ○ Wahr ○ False
Sichtbar	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den sichtbaren Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Unverändert lassen ○ Wahr ○ False
Schreibgeschützt	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den schreibgeschützten Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Unverändert lassen ○ Wahr ○ Falsch
Wertaktion	Auswahlliste zum Angeben, ob ein Wert für die Frage festgelegt, der Wert gelöscht oder nichts für die Frage festgelegt werden soll. Hier sind die Auswahlmöglichkeiten. ○ Unverändert lassen ○ Wert festlegen: Option zum Festlegen eines Werts für die Frage im Katalogelement. ○ Wert löschen: Option zum Löschen des Variablenwerts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Wert	Geben Sie einen Wert für die Frage ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Legen Sie den Wert fest** Aus der Wertaktionsliste.
Feldnachrichtentyp	Wählen Sie einen der Nachrichtentypen aus, die Sie für die Frage anzeigen möchten. ○ Info ○ Warnung ○ Fehler **Hinweis:** Wenn Sie keine Nachricht wünschen, wählen Sie aus **Keine** .
Feldnachricht	Geben Sie eine Nachricht ein, die Sie für die Frage anzeigen möchten, wenn eine angegebene Bedingung erfüllt ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie einen Wert aus der Liste „Feldnachrichtentyp“ auswählen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis: Konfigurieren Sie das Variablenformular so, dass alle Felder angezeigt werden.

Beispiele für Servicekatalog-UI-Richtlinien

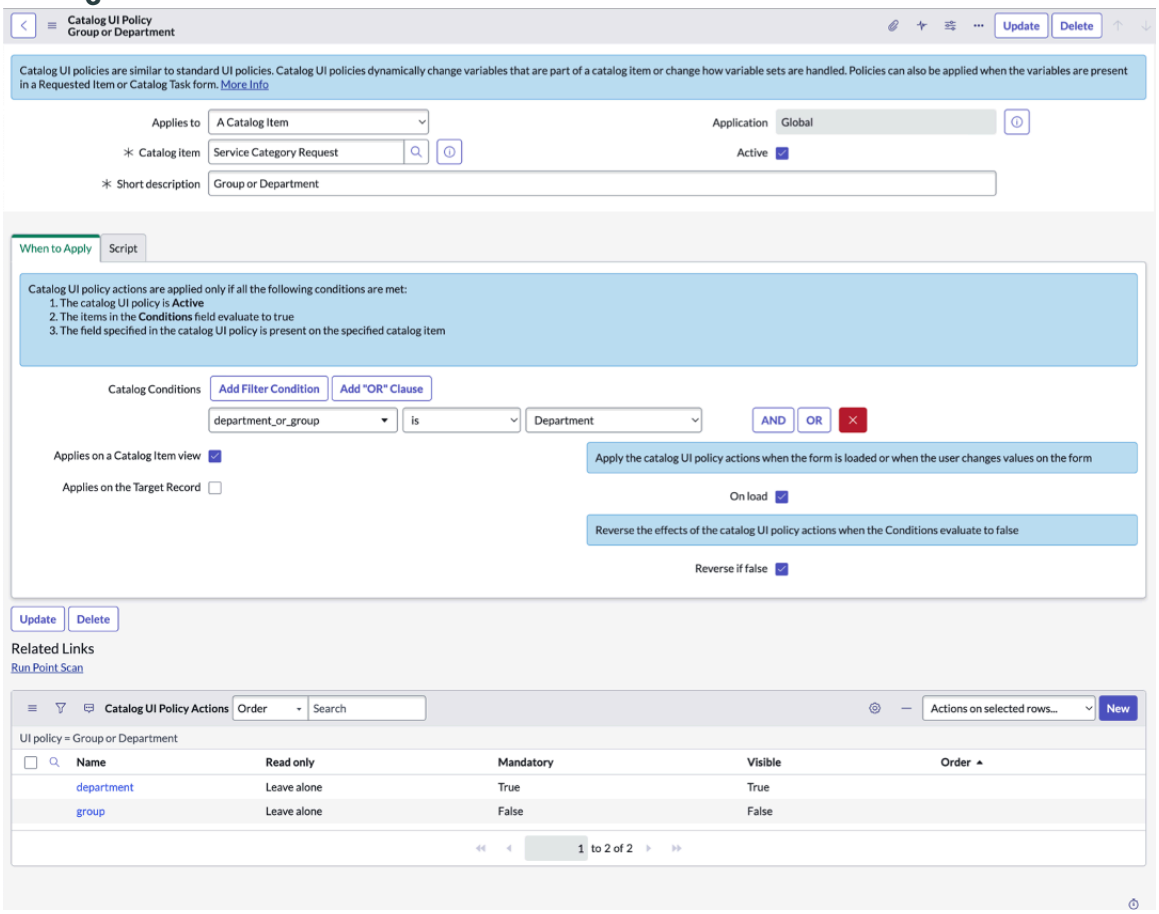
Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die Funktionsweise von Servicekatalog-UI-Richtlinien.

Die folgende UI-Richtlinie schreibt vor, dass jede Abteilung den Namen der Abteilung angeben muss, wenn **Abteilung** für die Frage **Abteilung oder Gruppe?** ausgewählt ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalog-UI-Richtlinie



Katalog-Generator

Sie können ein Katalogelement (Katalogelement oder Datensatzersteller) mithilfe einer visuellen und geführten Experience zusammen mit den angegebenen Einschränkungen erstellen oder bearbeiten. Die Katalog-Generator Mit der Experience können Sie die Erstellung und Wartung des Katalogs delegieren.

Sie können auch eine Vorlage erstellen, die zum Erstellen von Katalogelementen verwendet werden kann. Beim Erstellen der Vorlage können Sie Werte oder Einschränkungen für Elemente angeben, die mit der Vorlage erstellt wurden, z. B. Einschränkungen für Kataloge, Kategorien, Variablentypen, und Portaleinstellungen.

Auf der -Homepage von Katalog-Generator, Sie können Folgendes tun:

- Katalogelement erstellen
- Eine Katalogelementvorlage erstellen
- Zeigen Sie die verfügbaren Katalogelemente an
- Zeigen Sie die verfügbaren Katalogelementvorlagen an
- Zeigen Sie Katalogelemente an, die kürzlich aktualisiert wurden
- Zeigen Sie den konfigurierten Inhalt an, der den Katalogerstellungsprozess in Ihrer Organisation beschreibt.

Wie funktioniert das Katalog-Generator Arbeit

Katalogadministrator erstellt Vorlagen für ein Geschäft oder eine Servicegruppe. Der Geschäftsinhaber oder Serviceverantwortliche erfasst Kataloganforderungen und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erstellt Katalogelemente aus diesen Vorlagen. Alle erweiterten Fähigkeiten werden von Katalogadministratoren oder -Entwicklern hinzugefügt.

Katalog-Generator Übersicht

katalogelementstatus

Ein Katalogelement durchläuft während des Erstellungs- und Wartungsprozesses verschiedene status.

katalogelementstatus

Status	Beschreibung
Entwurf	Ein Katalogelement befindet sich in einem der folgenden Szenarien im Status Entwurf: • In wird ein neues Element erstellt Katalog-Generator. • Ein vorhandenes veröffentlichtes Element wurde zur Bearbeitung in ausgecheckt Katalog-Generator. Wenn das Element bearbeitet wird, Katalog-Generator Checkt das Element aus und erstellt eine Kopie des Elements und der zugehörigen Datensätze (Variablen, UI-Richtlinien, Clientskripts). Die Elementkopie befindet sich im Status Entwurf. Das veröffentlichte Element verbleibt im Status „Veröffentlicht“ und das Feld **Ausgecheckt** ist auf **True** festgelegt. Sobald die Bearbeitung abgeschlossen ist und das Element übermittelt wurde, werden die Änderungen am Entwurfselement mit dem zugehörigen veröffentlichten Element zusammengeführt, und das Entwurfselement wird gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

katalogelementstatus (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	Hinweis: • Sie können nur ein Entwurfselement bearbeiten, aber kein veröffentlichtes Element, das ausgecheckt wurde. • Ein Entwurfselement ist immer inaktiv und wird nicht in der Such- oder Browse-Experience angezeigt. • Sie können nicht ändern **Aktiv** Kennzeichnung eines Entwurfselements. • Änderungen am Entwurfselement sind erst verfügbar, wenn es übermittelt wurde.
Veröffentlichung	Ein Katalogelement befindet sich kurz nach der Übermittlung eine Weile in diesem flüchtigen Status, bevor sich sein Status in veröffentlicht ändert. Sie können ein Element mit dem Status „Veröffentlichen“ nicht auschecken.
Veröffentlicht	Wenn ein neues Element übermittelt wird, wird das Element schließlich in den Status veröffentlicht verschoben. Dieser Status gibt an, dass es sich um die Elementversion handelt, die von der Anwendung verwendet wird und im Katalog verfügbar ist. Wenn Sie ein veröffentlichtes Element bearbeiten, wird es in ausgecheckt Katalog-Generator Und die Entwurfskopie des Elements wird erstellt.

Einschränkungen

Katalog-Generator Ist so konzipiert, dass die häufigsten und einfachsten Anwendungsfälle unterstützt werden, sodass es einfach von Geschäftsanwendern verwendet werden kann, während die komplexen Funktionen dem Element in hinzugefügt werden können ServiceNow AI Platform Von Katalogadministratoren.

Wenn Sie einen Datensatzersteller in einem bestimmten Bereich erstellen, können Sie Tabellen in diesem Bereich und Tabellen in einem anderen Bereich auswählen, wenn die Objekte aus dem anderen Anwendungsbereich Lese- und Erstellungszugriff für die Auswahl einer Datensatzübermittlungstabelle erhalten. Weitere Informationen dazu, wie Sie eine Tabelle für andere Anwendungen zugänglich machen, finden Sie unter Tabellendesign und Laufzeiteinstellungen .

Katalog-Generator Ermöglicht die Erstellung und Bearbeitung der folgenden Entitäten nicht, können jedoch in festgelegt werden ServiceNow AI Platform Entweder für ein Entwurfselement oder ein veröffentlichtes Element, das nicht ausgecheckt wurde.

- Katalogelement
  - Metatags
  - Ausführungspläne. Wenn einem Element ein Ausführungsplan zugewiesen ist, kann die Prozess-Engine in nicht geändert werden Katalog-Generator.
  - Preiseinstellungen
- Variableneinstellungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tooltips
- Erweiterte und dynamische Referenzqualifizierer. Wenn eine Variable erweiterte oder dynamische Referenzqualifizierer hat, kann der Referenzqualifizierer nicht in bearbeitet werden Katalog-Generator.
- Attribute
- Berechtigungen
- Verfügbarkeit
- Suchbezeichnungsfeld (standardmäßig das Suchwertfeld)
- In Preisfeldern suchen
- Nur eindeutige Werte
- Immer erweiterte Hilfe
- Hilfetext
- Erweiterte Referenzqualifizierer

- Fragetypen. Die folgenden Fragen werden in unterstützt Katalog-Generator, Und sind in Typen und Untertypen gruppiert. Für die nicht unterstützten Fragetypen können Sie die Fragen anzeigen, sie aber nicht bearbeiten:
  - Text
    - Einzeilig. Dies ist der einzeilige Textvariablentyp in ServiceNow AI Platform.
    - Mehrzeilig. Dies ist der mehrzeilige Textvariablentyp in ServiceNow AI Platform.
    - Rich-Text. Dies ist der HTML-Variablentyp in ServiceNow AI Platform
  - Option
    - Kontrollkästchen. Dies ist der Variablentyp „Kontrollkästchen“ in ServiceNow AI Platform.
    - Ja/Nein Dies ist der Variablentyp Ja/Nein in ServiceNow AI Platform.
  - Auswahl
    - Dropdownliste (feste Werte). Dies ist der Variablentyp „Auswahlfeld“ in ServiceNow AI Platform.
    - Dropdownliste (Werte aus einer Tabelle). Dies ist der Variablentyp „Suchauswahlfeld“ in ServiceNow AI Platform.
    - Datensatzreferenz. Dies ist der Variablentyp „Referenz“ in ServiceNow AI Platform.
    - Funkgerät. Dies ist der Multiple-Choice-Variablentyp in ServiceNow AI Platform.
    - Mehrfachauswahl. Dies ist der Variablentyp „Listensammler“ in ServiceNow AI Platform.
  - Datum/Uhrzeit
    - Datum. Dies ist der Variablentyp „Datum“ in ServiceNow AI Platform.
    - Datum&Uhrzeit. Dies ist der Variablentyp „Datum und Uhrzeit“ in ServiceNow AI Platform.
  - Bezeichnung anzeigen
    - Nur-Text. Dies ist der Variablentyp „Bezeichnung“ in ServiceNow AI Platform.
    - Rich-Text. Dies ist der Variablentyp „Rich-Text-Bezeichnung“ in ServiceNow AI Platform
- Katalog-UI-Richtlinie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Beim Laden** Feld (standardmäßig „wahr“)
- **Skript** Feld. Wenn eine Katalog-UI-Richtlinie über ein Skript verfügt, wird es nicht in der Liste der Verhaltenseinstellungen der Frage in angezeigt Katalog-Generator.
- **Umkehren, wenn „falsch“** Feld. Standardmäßig ist sie auf „wahr“ festgelegt.
- Mehrere Aktionen. Wenn eine Katalog-UI-Richtlinie mehrere Aktionen enthält, wird sie nicht in der Liste der Verhaltenseinstellungen der Frage in angezeigt Katalog-Generator.

- Für ein Katalogelement können die Fragen nicht in angezeigt und bearbeitet werden Katalog-Generator In den folgenden Szenarien:
  - Sie hat mehr als zwei Ebenen von Containern.
  - Sie hat einen zweispaltigen Fragensatz oder einen zweispaltigen Container in einem Container.
- Katalog-Client-Skripts
- Datensuchregeln

Zugehörige Informationen

Servicekataloge einrichten

Einrichten von Katalog-Generator

Richten Sie den Erstellungsprozess für Katalogelemente ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Um Anwender aus dem zu leiten Katalog-Generator Führen Sie die folgenden Schritte aus, um auf der Homepage der unternehmensspezifischen Dokumentation zum Katalogerstellungsprozess zuzugreifen.

   a. Navigieren Sie zu sys_properties.list.

   b. Wählen Sie `glide.sc.builder.content_url property` aus.

   c. Im Formular „Systemeigenschaft“ in **Wert** Geben Sie die URL für die Dokumentation Ihrer Wahl an.

      Sie können sowohl absolute als auch relative URLs einschließen. Im Folgenden finden Sie die Beispiele:

      - Absolute URL: https://www.youtube.com
      - Relative URL: sp?ID=kb_article&sysparm_article=KBXXXXXX

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Vorschau eines Katalogelements in einem bestimmten Portal anzuzeigen.

   a. Navigieren Sie zu sys_properties.list.

   b. Wählen Sie `glide.sc.builder.preview_portal_id` aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Im Formular „Systemeigenschaft“ in **Wert** Feld den Portalnamen angeben.

(Optional) Der Standardwert ist `swp` .

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

3. Erstellen oder duplizieren Sie Katalogelementvorlagen.

Informationen zum Erstellen einer Vorlage finden Sie unter Katalogelementvorlage wird erstellt oder bearbeitet.

4. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, damit Anwender mit Zugriff auf eine Katalogelementvorlage alle mit dieser Vorlage erstellten Elemente bearbeiten können.

a. Navigieren Sie zu sys_properties.list.

b. Wählen Sie *`glide.sc.builder.template_access`* aus.

c. Im Formular „Systemeigenschaft“ in **Wert** Feld, legen Sie den Wert auf fest `Wahr` .

(Optional) Der Standardwert ist `„false“`.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

5. **Wahlweise:** Definieren und konfigurieren Sie einen Subflow für die Vorveröffentlichung, der nach dem Senden des Katalogelements in ausgelöst wird Katalog-Generator.

(Optional) Dieser Subflow wird ausgeführt, nachdem das Katalogelement übermittelt wurde, aber bevor es veröffentlicht wird. Zum Beispiel ein Genehmigungs-Flow nach dem Senden des bearbeiteten Katalogelements in Katalog-Generator.

a. Erstellen Sie einen Subflow für die Vorveröffentlichung, indem Sie die folgenden Eingabe- und Ausgabeparameter angeben.

(Optional) Sie können auch die Vorlage kopieren: Katalog-Generator– Überprüfen Sie den Subflow des Elements, und definieren Sie dann Ihren Subflow. Informationen zu Subflows finden Sie unter Subflows .

Vorlage: Katalog-Generator– Subflow-Eingabeparameter für Elementüberprüfung

Parameter	Typ	Beschreibung
catalog_item	Zeichenfolge	sys_ID der Entwurfsversion des Katalogelements.

Vorlage: Katalog-Generator– Subflow-Ausgabeparameter für Elementüberprüfung

Parameter	Typ	Beschreibung
state	Zeichenfolge	Status des Subflows vor der Veröffentlichung. Mögliche Werte: ▪ Abgeschlossen: Der Veröffentlichungsprozess wird für das Element in ausgelöst **Wird überprüft** status. ▪ Fehlgeschlagen: Setzt den Status des Elements von zurück **Wird überprüft** Bis **Entwurf** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Typ	Beschreibung
		Hinweis: Die **Abgeschlossen** Und **Fehlgeschlagen** Bei Werten wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden und muss auf die gleiche Weise ausgewählt werden.

Informationen zu Subflow-Feldtypen finden Sie unter Feldtypen .

b. Erstellen Sie `glide.sc.builder.item_review_flow`Eigenschaft.

i. Navigieren Sie zu sys_properties.list.

ii. Klicken Sie auf **Neu**.

iii. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner der Eigenschaft. Geben Sie An `glide.sc.builder.item_review_flow`.
Typ	Typ der Eigenschaft. Geben Sie An **Zeichenfolge** .
Wert	sys_ID des Überprüfungs-Subflows.

iv. Klicken Sie auf **Absenden**.

6. **Wahlweise:** Dient zum Ändern des Inhalts in Feedback-Bereichen für Katalog-Generator Schritte, führen Sie die folgenden Schritte aus.

a. Navigieren Sie zu sc_Wizard_Feedback.list.

b. Wählen Sie in der Liste der Feedbacks des Katalogassistenten den Inhalt des Feedbackbereichs aus, den Sie bearbeiten möchten.

c. Im Formular „Katalogassistent-Feedback“ in **Inhalt** Feld, bearbeiten Sie den Inhalt.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

7. **Wahlweise:** Um zu bestimmen, welche Anwender Katalogelemente anzeigen und bearbeiten können, geben Sie einen Wert in an `glide.sc.builder.item_filter_mode`Eigenschaft.

a. Navigieren Sie zu sys_properties.list.

b. Wählen Sie die Eigenschaft `glide.sc.builder.item_filter_mode` aus.

c. Im Formular „Systemeigenschaft“ in **Wert** Geben Sie einen der folgenden Werte an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Standard** : Alle Katalogelemente, für die der Anwender Lesezugriff hat, werden angezeigt. Wenn auf festgelegt **Standard** , Der Anwender kann ein Katalogelement nur bearbeiten, wenn er Schreibzugriff für dieses Element hat.
- **Catalog_Editor** : Alle Elemente, bei denen der Anwender der Katalogeditor oder Katalogmanager ist, werden angezeigt und können bearbeitet werden.
- **Besitzer_nur** : Alle Elemente, für die der Anwender der Besitzer ist, werden angezeigt und können bearbeitet werden.

Hinweis: Wenn der Anwender über die Rolle catalog_admin verfügt, kann er alle Katalogelemente anzeigen und bearbeiten, unabhängig davon, was in der Eigenschaft ausgewählt ist.

Konfigurieren Sie einen schrittbasierten Service-Erfüllungs-Flow

Definieren Sie Erfüllungsschritte beim Erstellen eines Katalogelements im Katalog-Generator.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, catalog_Builder_Editor oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Basissystem ist der Flow der schrittbasierten Anforderungserfüllung verfügbar. Sie enthält den Basis-Flow-Subflow „Erfüllungsschritte“, der alle im Flow der Service-Erfüllung definierten Schritte ausführt. Im Folgenden finden Sie die Eingabe- und Ausgabeparameter des Subflows.

Basis-Flow-Eingabeparameter für Service-Erfüllungsschritte

Parameter	Typ	Beschreibung
Aufgabe	Referenz	RITM-Datensatz

Basis-Flow-Ausgabeparameter für Service-Erfüllungsschritte

Parameter	Typ	Beschreibung
state	Zeichenfolge	Status des Subflows. Mögliche Werte: • Abgeschlossen: Alle Schritte sind abgeschlossen. • Fehlgeschlagen: Mindestens ein Schritt ist aufgrund ungültiger Konfigurationen fehlgeschlagen, z. B. fehlender Subflow- oder Schrittkonfigurationen.

Informationen zu Subflow-Feldtypen finden Sie unter Feldtypen .

Wenn Ihre Organisation Prozesse hat, die vor oder nach den Service-Erfüllungsschritten ausgeführt werden sollen, erstellen Sie einen Flow, und stellen Sie sicher, dass er als schrittbasierter Service-Erfüllungs-Flow konfiguriert ist.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Workflow-Studio Flow (mit Auslösertyp „Servicekatalog“).
   Stellen Sie sicher, dass der Basis-Flow-Subflow für Erfüllungsschritte von diesem Flow aufgerufen wird.

   Informationen zum Erstellen eines Flows mit dem Auslösertyp „Servicekatalog“ finden Sie unter Erstellen Sie einen Flow mit einem Servicekatalog-Auslöser .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Registrieren Sie den Flow als Service-Erfüllungs-Flow.

   a. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Registrierung der Erfüllungsprozess-Schritte**an.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Formular „Flow-Registrierung der Service-Erfüllung“

Feld	Beschreibung
Flow-Registrierung der Service-Erfüllung	Flow Designer Flow, für den Sie die Erfüllungsschritte des Service aktivieren möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich, in dem der Flow für die Service-Erfüllung unterstützt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Service-Erfüllungsunterstützung für den Flow.

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen Schritttyp für die Serviceerfüllung

Erweitern Sie die Abdeckung von Serviceerfüllungs-Anwendungsfällen über die von Schritttypen im Basissystem unterstützten Anwendungsfälle hinaus. Mit einem Schritttyp für die Serviceerfüllung können Katalogelementbesitzer mehrere Schritte definieren, die Teil des Anforderungserfüllungsprozesses sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Schritttypen sind im Basissystem verfügbar.

- Aufgabe
- Anwenderdefinierte Genehmigung
- Managergenehmigung

Prozedur

1. Richten Sie einen Datenspeicher ein, um Informationen zu speichern, die für die Ausführung des Schritts erforderlich sind. Diese Informationen werden von einem Katalogelementbesitzer bei der Definition des Anforderungserfüllungsprozesses bereitgestellt. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Beschreibung
Wenn zusätzliche Eingaben vom Besitzer des Katalogelements für einen Schritttyp erforderlich sind	Erstellen Sie eine Tabelle, indem Sie die Tabelle „Service-Erfüllungsschritt“ [sc_Service_Fulfillment_STEP] erweitern, und fügen Sie Felder hinzu, um die zusätzliche Eingabe zu speichern. Um beispielsweise einen Schritttyp für E-Mail-Benachrichtigungen zu erstellen, sind die E-Mail-ID und der Text die zusätzliche Eingabe, die der Besitzer des Katalogele-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	ments bei der Definition der Schritte bereitstellt. Daher sollten Felder für E-Mail-ID und Text der erweiterten Tabelle hinzugefügt werden, um die Eingabe zu speichern. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die neue Tabelle ähnliche ACLs wie die der Tabelle „Service-Erfüllungsschritt“ [sc_Service_Fulfillment_STEP] enthält. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass für die neue Tabelle der Anwendungszugriff canCreate, canUpdate und canRead aktiviert ist. Für Tabellen, die die Tabelle „Service-Erfüllungsschritt“ [sc_Service_Fulfillment_STEP] erweitern, die **Domänenmaster** Attribut muss hinzugefügt werden, und sein Wert muss auf festgelegt werden **Service_Fulfillment_stage** . Die Domäne eines Service-Erfüllungsschritts wird dann vom Katalogelement übernommen.
Wenn für einen Schritttyp keine Eingabe erforderlich ist	Verwenden Sie die Basistabelle „Service-Erfüllungsschritt“ [sc_Service_Fulfillment_STEP]. Zum Beispiel erfordert eine Genehmigung des Abteilungsleiters keine zusätzlichen Eingaben des Katalogelementbesitzers und benötigt keine neue Tabelle.

2. Erstellen Sie einen Datensatzersteller, um die vom Katalogelementbesitzer bereitgestellten Werte im Datenspeicher (Basistabelle oder erweiterte Tabelle) dieses Schritts zu speichern. Informationen zum Erstellen eines Datensatzerstellers finden Sie unter Datensatzersteller anlegen.

   Hinweis:

   - Der Variablensatz „Service-Erfüllungsschritte – Eigenschaftensatz“ wird dem Datensatzersteller automatisch hinzugefügt und darf nicht aus dem Datensatzersteller entfernt werden.
   - Allen zusätzlichen Spalten, die in der erweiterten Tabelle definiert sind, müssen entsprechende Variablen im Datensatzersteller zugeordnet sein.
   - Konfigurieren Sie das Formular „Datensatzersteller“, um anzuzeigen **Bearbeitung zulassen** Option und **Optionen Speichern** Feld. Wählen Sie auch aus **Bearbeitung zulassen** Option und legen Sie den Wert von fest **Optionen Speichern** Feld bis **In Ziel speichern** .
   - Stellen Sie sicher, dass der Datensatzersteller nicht für Anwender mit der Rolle „catalog_Builder_Editor“ eingeschränkt ist.

3. Erstellen Sie einen Subflow, um eine Reihe von Aktionen auszuführen, indem Sie den Subflow Vorlage: Service-Erfüllungsschritte kopieren und dann Ihren Subflow definieren. Informationen zu Subflows finden Sie unter Subflows .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlage: Subflow-Eingabeparameter für Service-Erfüllungsschritte

Parameter	Typ	Beschreibung
RequestedItem	Referenz	RITM-Datensatz
Service_Fulfillment_STEP_Data	Referenz	Schrittdatensatz. Aktualisieren Sie den Status auf einen der folgenden Werte, bevor Sie den Subflow beenden: ○ Abgebrochen ○ Fehlgeschlagen ○ abgeschlossen
Service_Fulfillment_STEP	Referenz	Schritt, der für ein Katalogelement definiert ist. Er muss auf eine Tabelle verweisen, in die der in der Schrittkonfiguration definierte Datensatzersteller einen Datensatz einfügt. Aktualisieren Sie den Schrittdatensatz nicht.

Informationen zu Subflow-Feldtypen finden Sie unter Feldtypen .

4. Erstellen Sie eine Schrittkonfiguration, um das Verhalten und die Anzeige eines Schritttyps der Serviceerfüllung zu definieren.

   a. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Konfigurationen des Erfüllungsprozess-Schritts**an.

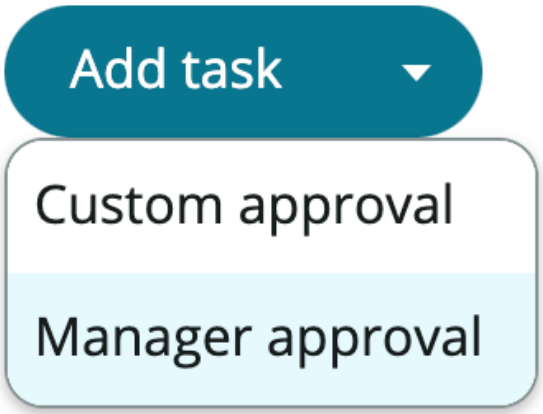
   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Konfiguration des Service-Erfüllungsschritts“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Schrittkonfiguration.
Anwendung	Anwendungsbereich, in dem die Schrittkonfiguration unterstützt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Service-Erfüllungsunterstützung für den Flow.
Reihenfolge	Reihenfolge der Schrittkonfiguration. Basierend auf der Reihenfolge der Schrittkonfigurationen werden die entsprechenden Service-Erfüllungs-Schritttypen in der Liste in angezeigt **Schritte** Region von **Erfüllung** Schritt. Der Schritttyp, der der Schrittkonfiguration mit der geringsten Reihenfolge entspricht, wird neben der Liste angezeigt, und Schritttypen für alle anderen Schrittkonfigurationen sind basierend auf ihrer Reihenfolge in der Liste enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Reihenfolge der Schritttypen der Serviceerfüllung 
Ausblenden	Blendet den Schritttyp aus, der dieser Schrittkonfiguration entspricht, in der Liste in aus **Schritte** Region von **Erfüllung** Schritt. Keine Auswirkung auf vorhandene Schritte.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Schrittkonfiguration.
Hersteller	Datensatzersteller, der eine Instanz des Schritttyps im Datenspeicher des Schritts erstellt.
Subflow zur Serviceerfüllung	Subflow, der während des Anforderungserfüllungsprozesses ausgelöst wurde.
Dynamischer Titel	Text, der für den entsprechenden Service-Erfüllungsschritt in angezeigt werden soll **Schritte** Region von **Erfüllung** Schritt. Wenn Sie keinen Wert angeben, wird der Name der Schrittkonfiguration angezeigt. Um dynamischen Text anzuzeigen, können Sie den Feldnamen aus dem Datenspeicher des Schritts (Basistabelle oder erweiterte Tabelle) einfügen, in dem der zugehörige Datensatzersteller einen Datensatz erstellt. Beispiel: Im -Basissystem die **Dynamischer Titel** Das Feld für die Konfiguration des anwenderdefinierten Genehmigungsschritts enthält den folgenden Wert: `Genehmigung von ${Approval_title}` Hier, *`approval_title`*lst das Feld aus der Tabelle „Genehmigungsschritt der Serviceerfüllung“ [sc_Service_Fulfillment_Approval_STEP], in der der zugehörige Datensatzersteller, anwenderdefinierte Genehmigung hinzufügen, einen Datensatz erstellt.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Fügen Sie einem Katalogelementassistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzu

Fügen Sie einem Katalogelementassistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzu, damit Katalogelementeditoren beim Erstellen von Katalogelementen anwenderdefinierte Details eingeben können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Video zeigt Ihnen, wie Sie einem Katalogelement-Assistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzufügen. In diesem Video wird gezeigt, wie Sie einem Katalogelement-Assistenten einen Schritt, einen Abschnitt oder eine Frage hinzufügen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog-Assistenten** > **Assistenten verwalten**an.
2. Geben Sie den Assistenten an, den Sie ändern möchten, indem Sie eine der beiden Optionen auswählen **Katalogelement erstellen** Oder **Datensatzersteller erstellen** .
3. Fügen Sie dem Kataloggenerator-Assistenten Schritte, Abschnitte oder Fragen hinzu.

Option	Prozedur
Erstellen Sie einen Schritt	**a.** Wählen Sie Aus **Neu** Aus der zugehörigen Liste Katalogassistenten-Schritte. **b.** Füllen Sie die Felder im Formular „Katalogassistentenschritt“ aus. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Felder in Formularen des Servicekatalog-Assistenten . **c.** Wählen Sie **Absenden**.
Abschnitt erstellen	**a.** Wählen Sie den Schritt aus, für den Sie einen Abschnitt aus der zugehörigen Liste Katalogassistenten-Schritte hinzufügen möchten. **b.** Erstellen Sie einen Abschnitt, indem Sie auswählen **Neu** Aus der zugehörigen Liste des Katalogassistenten-Abschnitts. **c.** Füllen Sie die Felder im Formular „Katalogassistentenabschnitt“ aus. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Felder in Formularen des Servicekatalog-Assistenten . **d.** Wählen Sie **Absenden**.
Erstellen Sie eine Variable oder Frage	**a.** Wählen Sie aus **Öffnen Sie den zugehörigen Ersteller** Zugehöriger Link im Formular „Katalogassistent“. **b.** Erstellen Sie eine Frage oder Variable, indem Sie auswählen **Neu** Auf der **Variablen** Zugehörige Registerkarte. **c.** Füllen Sie die Felder im Formular „Variable“ aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Prozedur
	Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Felder in Formularen des Servicekatalog-Assistenten . **d.** Geben Sie Details in die Registerkarten Anmerkungen, Typspezifikationen und Standardwert ein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Servicekatalog-Variable . **e.** Wählen Sie **Absenden**. **f.** Navigieren Sie zu dem Abschnitt, in dem Sie die Frage hinzufügen möchten. **g.** Fügen Sie die Frage dem Abschnitt hinzu, indem Sie auswählen **Neu** Von **Frage Des Katalogassistenten** Zugehörige Liste. **h.** Füllen Sie die Felder im Formular „Frage des Katalogassistenten“ aus. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Felder in Formularen des Servicekatalog-Assistenten . **i.** Wählen Sie **Absenden**.

Weitere Informationen zu den Feldern und ihren Beschreibungen des Katalogassistenten-Formulars finden Sie unter Formular „Katalog-Assistent“.

Katalogelementvorlage wird erstellt oder bearbeitet

Geben Sie Werte vorab an, oder geben Sie Einschränkungen für Attribute wie Kataloge, Kategorien, Variablentypen und Portaleinstellungen an, die während der Erstellung oder Bearbeitung von Katalogelementen gelten. Sie können eine Vorlage für ein Katalogelement oder einen Datensatzersteller erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Erstellen Sie eine Katalogelementvorlage im Katalog-Generator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an.
2. Wählen Sie aus **Dashboard** Registerkarte und wählen Sie aus **Erstellen Sie eine Katalogelementvorlage** .
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.
   - **Standard** Für ein Katalogelement.
   - **Datensatzersteller** Für einen Datensatzersteller
4. Geben Sie im Assistenten die Informationen für jeden Schritt an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Assistent zum Erstellen von Katalogelementvorlagen

Schritt	Beschreibung
Vorlagendetails	◦ Grundlegende Informationen: Enthält den Vorlagennamen, die Kurzbeschreibung und eine Option zur Verwendung des Vorlagenbereichs zum Erstellen von Datensätzen. Wenn Sie auswählen **Verwenden Sie den Vorlagenbereich zum Erstellen von Datensätzen** Kontrollkästchen: Die Datensatzersteller oder Katalogelemente, die mit dieser Vorlage erstellt wurden, werden im Umfang der Vorlage erstellt. ◦ Vorlage verfügbar für: Gibt die Anwenderkriterien für Anwender an, die die Vorlage verwenden können. Anwender, die den Kriterien entsprechen, müssen über die Rolle „catalog_Builder_Editor“ verfügen. **Hinweis:** Sie können bis zu 50 Anwenderkriterien hinzufügen.
Details	◦ Grundlegende Informationen: Vorschläge für den Elementnamen und die Kurzbeschreibung. ◦ Elementdetails: Vorschläge für die Beschreibung des Elements.
Ziel	Zieltabelle, in der ein Datensatzersteller Datensätze erstellt. **Hinweis:** Dieser Schritt ist für eine Datensatzersteller-Vorlage verfügbar.
Standort	Kataloge, Kategorien und Themen, denen das Element zugeordnet werden kann. Konfigurieren Sie Kataloge und Kategorien, damit das Katalogelement in erkannt werden kann Serviceportal. Wählen Sie auf der Karte Themen die Taxonomie und die zugehörigen Themen für ein Katalogelement aus, damit das Katalogelement in erkannt werden kann Mitarbeiter-Center. **Hinweis:** Sie können bis zu 50 Kataloge oder Kategorien hinzufügen.
Fragen	Fragensätze (Variablensätze), die in das Element aufgenommen werden sollen. Sie können auch Fragetypen einschränken, die für Elemente verwendet werden können, indem Sie das Symbol „Besitzerberechtigungen definieren“ ( ).
Einstellungen	Einstellungen zum Konfigurieren des Katalogelementverhaltens in Portalen, z. B. Mitarbeiter-Center Und Serviceportal. Legen Sie fest, ob die folgenden Schaltflächen oder Optionen in den Portalen angezeigt werden sollen: ◦ In den Einkaufswagen ◦ Als Entw. speich. ◦ Mengenauswahl

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung
	○ Lieferzeit ○ Anhang ○ Machen Sie den Anhang obligatorisch Beispiel: Wenn Sie nicht anzeigen möchten **Als Entwurf speichern** Wählen Sie im Portal für das Katalogelement die Schaltfläche aus **„Als Entwurf speichern“ ausblenden** Option.
Zugriff	Anwenderkriterien zur Angabe von Anwendern, für die das Element verfügbar oder nicht verfügbar ist.
Erfüllung	Flow oder Workflow, den Sie mit dieser Vorlage dem Element zuordnen möchten.
Überschreibungen	Einschränkungen, die beim Erstellen des Katalogelements gelten. ○ Kann bearbeitet werden: Nur die hier angegebenen Attribute können bearbeitet werden. ○ Muss Folgendes angeben: Bearbeitbare Attribute, die beantwortet werden sollen. Die folgenden Attribute müssen als obligatorisch festgelegt werden: ▪ Elementname ▪ Datensatzübermittlungstabelle ○ Eingeschränkte Auswahl: Für die Attribute, die die Auswahl mehrerer Werte ermöglichen (z. B. Kataloge, Kategorien, verfügbar für, nicht verfügbar für), der Anwender, der das Element erstellt, kann die Optionen nur innerhalb der in der Vorlage angegebenen Werte auswählen oder abwählen.
Überprüfen und absenden	Überprüfen Sie die Vorlageninformationen, und übermitteln Sie sie.

Hinweis: Für jeden Schritt können Sie die Informationen im Feedback-Bereich überprüfen, um mehr über diesen Schritt zu erfahren.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Um die Katalogelementvorlage zu bearbeiten, wählen Sie aus **Katalogelementvorlagen** Wählen Sie die erforderliche Vorlage aus, und führen Sie eine dieser Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Um das Element zu bearbeiten, nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen Sie aus **Speichern** .

Hinweis:

- Die Änderungen an der Vorlage gelten nicht automatisch für vorhandene Elemente.
- Beim Bearbeiten eines vorhandenen Katalogelements werden die neuen Werte in der Vorlage nicht automatisch im Element aktualisiert, aber die neuen Einschränkungen gelten. Wenn der Vorlage beispielsweise eine neue Kategorie hinzugefügt wird, wird diese Kategorie nicht automatisch dem Katalogelement hinzugefügt. Die Einschränkungen für die Kategorien gelten jedoch.
- Wenn der Vorlage Fragesätze hinzugefügt werden, haben sie keine Auswirkungen auf die vorhandenen Katalogelemente, die die Vorlage verwenden.

b. Um die Katalogelementvorlage zu duplizieren, wählen Sie aus **Duplikat** .

Hinweis: Sie können eine Katalogelementvorlage nicht im Katalog-Generator löschen, sie kann jedoch in gelöscht werden ServiceNow AI Platform. Nachdem eine Vorlage gelöscht wurde, wird sie mit der Vorlage von allen Katalogelementen getrennt, und die Einschränkungen gelten nicht mehr für diese Elemente.

Erstellen Sie ein Katalogelement mithilfe einer Vorlage

Machen Sie ein Element im Servicekatalog für Katalogelementanforderungen verfügbar.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Catalog_Builder_Editor, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen ein Katalogelement mit einer der verfügbaren Katalogelementvorlagen erstellen.

Demonstriert, wie Geschäftsinhaber Katalogelemente im Katalog-Generator erstellen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an.
2. Wählen Sie aus **Dashboard** Registerkarte und klicken Sie auf **Erstellen Sie ein neues Katalogelement** .
3. Überprüfen Sie die Schritte im Zusammenhang mit dem Erstellungsprozess, und klicken Sie auf **Fahren Sie Fort** .
4. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste aus, und klicken Sie auf **Verwenden Sie diese Elementvorlage** .

Hinweis:

- Nachdem Sie die Vorlage ausgewählt haben, ist die Vorschau dieser Vorlage verfügbar.
- Sie können nur Vorlagen anzeigen, die Ihnen zugewiesen sind.
- Basierend auf der Vorlagenkonfiguration haben einige Attribute während der Elementerstellung oder -Bearbeitung vordefinierte Werte, können nicht bearbeitet werden, haben eingeschränkte Auswahlmöglichkeiten und sind obligatorisch.
- Wenn Sie eine Datensatzübermittlungstabelle für Datensatzersteller auswählen, können Sie nur Tabellen in diesem Bereich auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Geben Sie basierend auf der Definition der einzelnen Schritte in der Vorlage die erforderlichen Informationen an.

Kataloggenerator-Schritte

Schritt	Beschreibung
Details	○ Grundlegende Informationen: Elementname und Kurzbeschreibung. ○ Elementdetails: Beschreibung des Elements.
Ziel	Zieltabelle, in der ein Datensatzersteller Datensätze erstellt. **Hinweis:** Dieser Schritt ist verfügbar, wenn eine Datensatzersteller-Vorlage verwendet wird.
Standort	Kataloge, Kategorien und Themen, zu denen das Element gehören kann. Sie können nur die in der Vorlage angegebenen Kataloge, Kategorien und Themen anzeigen. Konfigurieren Sie Kataloge und Kategorien, damit das Katalogelement in erkannt werden kann Serviceportal. Wählen Sie auf der Karte Themen die Taxonomie und die zugehörigen Themen für ein Katalogelement aus, damit das Katalogelement in erkannt werden kann Mitarbeiter-Center.
Fragen	Fragensätze (Variablensätze) oder Fragen für das Element. Standardmäßig werden die in der Vorlage enthaltenen Fragesätze hinzugefügt und können nicht entfernt werden. Verfügbare Fragetypen sind auf die in der Vorlage angegebenen beschränkt. Von **Fügen Sie eine neue Frage ein** Liste können Sie zusätzliche Fragensätze, Fragen, deaktivierte Fragen, einspaltigen Container, zweispaltigen Container, und Zeilenumbruch. Informationen zum Erstellen einer Frage und zu unterstützten Fragetypen finden Sie unter Erstellen Sie eine Frage für ein Katalogelement im Katalog-Generator. Sie können auch dynamisches Formularverhalten für eine Frage hinzufügen. Informationen zum Hinzufügen eines dynamischen Formularverhaltens finden Sie unter Bearbeiten Sie eine Frage im Katalog-Generator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung
	Hinweis: ○ Die Fragen in einem Fragensatz können nicht bearbeitet werden. Die Fragensätze können durch Ziehen und Ablegen neu angeordnet werden. ○ In der Vorlage angegebene Fragensätze können nicht entfernt werden, während die vom Anwender hinzugefügten Fragensätze entfernt werden können. ○ Durch das Entfernen von Fragesätzen wird einfach die Zuordnung zum Element entfernt und der Fragesatz nicht gelöscht. ○ Ein einspaltiger Fragesatz kann einem einspaltigen oder einem zweispaltigen Container hinzugefügt werden. Zweispaltiger Fragesatz kann keinem Container hinzugefügt werden. ○ Die Fragen für ein Katalogelement sind als Optionen verfügbar, auf die eine Bedingung für einen Schritt angewendet werden kann, wenn Sie Erfüllungsschritte für dieses Katalogelement erstellen.
Client-Skript	Verwenden Sie Katalog-Client-Skripts, um das Verhalten der Katalogelemente nach der Veröffentlichung für anfordernde Katalogelemente zu steuern.
Einstellungen	Einstellungen zum Konfigurieren des Katalogelementverhaltens in Portalen, z. B. Mitarbeiter-Center Und Serviceportal Basierend auf der Anforderungsmethode. Sie können beispielsweise festlegen, ob Schaltflächen oder Optionen zum Hinzufügen von Anhängen angezeigt werden sollen, sie obligatorisch machen oder den Entwurf der Elemente beim anfordern speichern sollen.
Zugriff	Anwenderkriterien zur Angabe von Anwendern, für die das Element verfügbar oder nicht verfügbar ist. **Hinweis:** Sie können bis zu 50 Anwenderkriterien hinzufügen.
Erfüllung	Flow oder Workflow, den Sie diesem Element zuordnen möchten. Definiert, wie dieses Katalogelement erfüllt werden kann. Wenn ein Katalogelement einem zugeordnet ist Workflow-Studio Flow, der die Erfüllungsschritte von Services unterstützt. Der Besitzer des Katalogelements, der das Element erstellt, kann Schritte innerhalb des Flows konfigurieren. Standardmäßig ist der Flow zur schrittbasierten Anforderungserfüllung im Basissystem verfügbar. Informationen zum Definieren von Service-Erfüllungsschritten finden Sie unter Definieren Sie einen Service-Erfüllungsschritt. Für Informationen zu Workflow-Studio Flows, siehe Flows .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung
Überprüfen und absenden	Überprüfen Sie das Element, und übermitteln Sie es.

Hinweis: Ein Punkt neben dem Schrittnamen gibt an, dass ein Pflichtfeld vorhanden ist.

6. Klicken Sie auf, um Ihre Änderungen in jedem Schritt zu speichern **Speichern** .
   Alle Änderungen an den Elementattributen werden automatisch gespeichert, wenn Sie zum nächsten Schritt navigieren.
7. So zeigen Sie eine Vorschau eines Katalogelements im Portal an: Now Mobile, Oder a Virtual Agent Konversation, klicken Sie auf **Vorschau** .

   Hinweis: Wenn Sie eine Vorschau eines Elements anzeigen, können Sie mit ihm interagieren, es aber nicht übermitteln.

   a. Um eine Vorschau des Elements im Portal anzuzeigen, wählen Sie aus **Portal** Für **In anzeigen** Feld.

      Hinweis: Die Portalvorschau basiert auf der Portal-URL, die für den Katalog-Generator konfiguriert ist.

   b. Dient zum Anzeigen einer Elementdarstellung in Now Mobile, Wählen Sie aus **Now Mobile** Für **In anzeigen** Feld.

   c. Dient zum Anzeigen der Vorschau eines Katalogelements in einem Virtual Agent Konversation, wählen Sie aus **Virtual Agent** Für **In anzeigen** Feld.

      Das Plugin „Service Management Virtual Agent Themenblöcke“ (com.glideapp.cs.sm_topic_Blocks) und eines dieser Plugins müssen installiert sein.

      - Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
      - Glide Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

      Eine Virtual Agent-Konversation, deren sys_ID in angegeben ist `glide.sc.builder.va_preview_topic_id`Eigenschaft ist geöffnet. Standardmäßig hat die Eigenschaft die sys_ID des Vorschauthemas des Kataloggenerators des Basissystems. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter Kataloggenerator-Vorschauthema-Konversation. Wenn das Basissystemthema verwendet wird, sind die folgenden Szenarien möglich:

      - Wenn das Element im Konversationsmodus unterstützt wird, können Sie eine Vorschau des Elements in der Virtual Agent-Konversation anzeigen, indem Sie die Fragen beantworten, können aber keine Anforderung für das Element senden. Informationen dazu, wann ein Katalogelement im Konversationsmodus unterstützt wird, Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent Unterstützt von NLU.
      - Wenn das Element im Konversationsmodus nicht unterstützt wird, wird ein Link für die Portalvorschau des Elements bereitgestellt.
      - Wenn die erforderlichen Plugins nicht installiert sind, wird eine Abbildung mit dem Beispiel einer Konversations-Experience für die Katalogelementübermittlung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Klicken Sie auf, um die Vorschau auf einer neuen Registerkarte zu öffnen **Öffnen Sie die Vorschau auf einer neuen Registerkarte** .

Hinweis: Wenn Sie Änderungen am Element vornehmen und speichern, wird die Vorschau auf der Registerkarte geöffnet dynamisch aktualisiert.

8. Klicken Sie auf, um ein unveröffentlichtes Entwurfselement zu löschen **Löschen** .

Hinweis: Sie können ein veröffentlichtes Element nicht löschen, es jedoch deaktivieren.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis: Solange Sie das Element nicht übermitteln, befindet es sich im Status Entwurf und ist im Katalog nicht verfügbar.

Definieren Sie einen Service-Erfüllungsschritt

Definieren Sie, wie eine Katalogelementanforderung erfüllt werden soll, indem Sie einfache Service-Erfüllungsschritte erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Catalog_Builder_Editor, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Erfüllungsschritte beim Erstellen eines Katalogelements zu konfigurieren, ordnen Sie es einem zu Workflow-Studio Flow, der die Erfüllungsschritte des Service unterstützt.

Der Erfüllungsprozess kann mehrere Schritte enthalten. Diese Schritte können sequenziell ausgeführt oder so gruppiert werden, dass sie parallel ausgeführt werden.

Das folgende Video zeigt, wie Geschäftsinhaber den Erfüllungsprozess von Katalogelementen mithilfe von Service-Erfüllungsschritten definieren können.

Demonstriert, wie Geschäftsinhaber den Erfüllungsprozess von Katalogelementen mithilfe von Service-Erfüllungsschritten definieren können.

Prozedur

1. In **Erfüllung** Schritt zum Erstellen eines Katalogelements für **Ausgewählter Flow** Wählen Sie einen Flow aus, der die Erfüllungsschritte des Service unterstützt.

2. In **Schritte** Region, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

a. Klicken Sie auf , um eine Aufgabe zu erstellen **Aufgabe hinzufügen** .

i. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Aufgabenformular

Feld	Beschreibung
Aufgabe	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Aufgabe. Sie wird in angezeigt **Schritte** Region.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.
Zuweisungsgruppe	Anwendergruppe, der die Aufgabe zugewiesen werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zugewiesen an	Anwender, dem die Aufgabe zugewiesen ist.
Priorität	Priorität der Aufgabe.
Zeitpunkt für Ausführung	
Sequenz	Abfolge dieses Schritts im Verhältnis zum vorherigen Schritt. Mögliche Optionen sind: ▪ Beim vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird mit dem vorherigen Schritt oder der vorherigen Gruppe gruppiert. Alle gruppierten Schritte werden gleichzeitig ausgeführt. ▪ Nach dem vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird nach dem vorherigen Schritt platziert. **Hinweis:** Für den ersten Schritt kann dieses Feld nicht bearbeitet werden.
Bedingung	Bedingung, die definiert, ob der Schritt ausgeführt werden muss. Die Optionen, auf die eine Bedingung angewendet werden kann, sind die Fragen, die für das Katalogelement verfügbar sind, für das Sie die Service-Erfüllungsschritte erstellen. Informationen zu Fragen finden Sie unter Erstellen Sie ein Katalogelement mithilfe einer Vorlage Thema.

ii. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

b. Um eine anwenderdefinierte Genehmigung zu erstellen und zu definieren, wer den Schritt genehmigen kann, gehen Sie wie folgt vor:

i. Aus der Liste neben **Aufgabe hinzufügen** , Klicken Sie auf **Anwenderdefinierte Genehmigung** .

ii. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Anwenderdefiniertes Genehmigungsformular

Feld	Beschreibung
Anwenderdefinierte Genehmigung	
Anwender	Anwender, die diesen Schritt genehmigen können.
Gruppen	Anwendergruppen, die diesen Schritt genehmigen können.
Genehmigungstyp	Typ der erforderlichen Genehmigung. ▪ Alle genehmigen: Der Schritt wird nur genehmigt, wenn alle zugewiesenen Anwender und Anwendergruppen genehmigen. ▪ Jeder genehmigt: Der Schritt wird genehmigt, wenn einer der zugewiesenen Anwender oder ein Anwender aus den zugewiesenen Anwendergruppen genehmigt.
Zeitpunkt für Ausführung	
Sequenz	Abfolge dieses Schritts im Verhältnis zum vorherigen Schritt. Mögliche Optionen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Beim vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird mit dem vorherigen Schritt oder der vorherigen Gruppe gruppiert. Alle gruppierten Schritte werden gleichzeitig ausgeführt. ▪ Nach dem vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird nach dem vorherigen Schritt platziert. **Hinweis:** Für den ersten Schritt kann dieses Feld nicht bearbeitet werden.
Bedingung	Bedingung, die definiert, ob der Schritt ausgeführt werden muss. Die Optionen, auf die eine Bedingung angewendet werden kann, sind die Fragen, die für das Katalogelement verfügbar sind, für das Sie die Service-Erfüllungsschritte erstellen. Informationen zu Fragen finden Sie unter Erstellen Sie ein Katalogelement mithilfe einer Vorlage Thema.

iii. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

c. Um eine Managergenehmigung zu erstellen und zu definieren, wer diesen Schritt genehmigen kann, gehen Sie wie folgt vor:

i. Aus der Liste neben **Aufgabe hinzufügen** , Klicken Sie auf **Genehmigung durch Manager** .

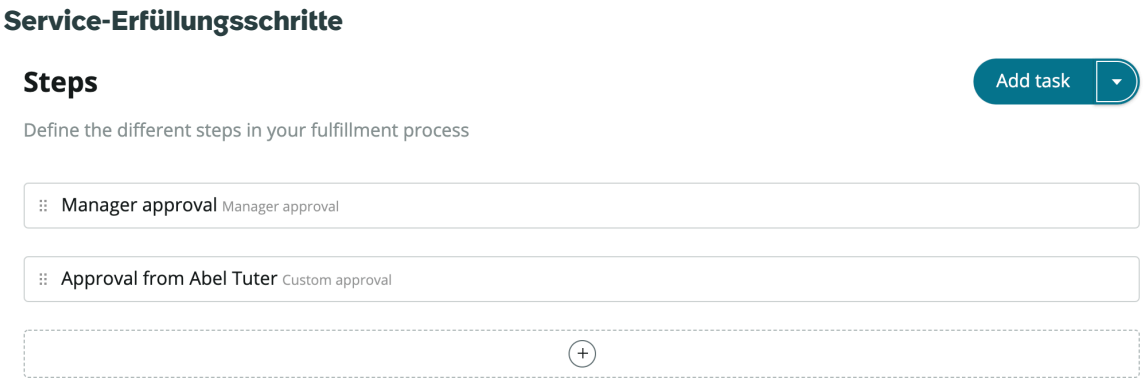
ii. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Manager-Genehmigung“

Feld	Beschreibung
Zeitpunkt für Ausführung	
Sequenz	Abfolge dieses Schritts im Verhältnis zum vorherigen Schritt. Mögliche Optionen sind: ▪ Beim vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird mit dem vorherigen Schritt oder der vorherigen Gruppe gruppiert. Alle gruppierten Schritte werden gleichzeitig ausgeführt. ▪ Nach dem vorherigen Schritt: Dieser Schritt wird nach dem vorherigen Schritt platziert. **Hinweis:** Für den ersten Schritt kann dieses Feld nicht bearbeitet werden.
Bedingung	Bedingung, die definiert, ob der Schritt ausgeführt werden muss. Die Optionen, auf die eine Bedingung angewendet werden kann, sind die Fragen, die für das Katalogelement verfügbar sind, für das Sie die Service-Erfüllungsschritte erstellen. Informationen zu Fragen finden Sie unter Erstellen Sie ein Katalogelement mithilfe einer Vorlage Thema.

iii. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

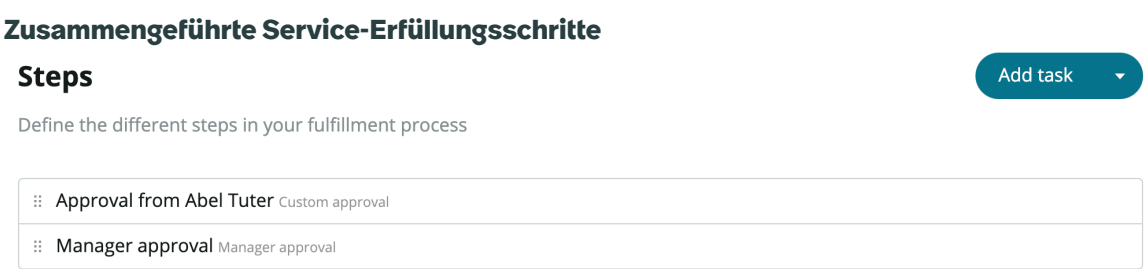
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. In **Geschätzte Zeit bis zur Lieferung** Region, für **Tage** Feld die Zeit angeben, bis zu der das RITM erfüllt sein soll.

   Das Fälligkeitsdatum wird basierend darauf berechnet, wann der Service-Erfüllungs-Flow ausgelöst wird.

4. **Wahlweise:** Um einen Schritt zu bearbeiten, klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ).
5. **Wahlweise:** Klicken Sie zum Löschen eines Schritts auf das Löschsymbol ( ).
6. **Wahlweise:** Um Schritte neu anzuordnen, ziehen Sie die Schritte.
7. **Wahlweise:** Um Schritte zusammenzufassen, führen Sie eine der folgenden Aufgaben aus.
   - Ziehen Sie einen Schritt, und legen Sie ihn auf einen anderen Schritt oder eine andere Gruppe von Schritten ab.
   - Um diesen Schritt mit dem vorherigen Schritt oder der vorherigen Gruppe zu gruppieren, klicken Sie auf das Zusammenführungssymbol ( ).



8. **Wahlweise:** Um einen Schritt von einer Gruppe von Schritten zu trennen, führen Sie eine der folgenden Aufgaben aus.
   - Klicken Sie auf das separate Symbol ( ). Der Schritt wird nach der Gruppe platziert.
   - Ziehen Sie einen Schritt aus der Gruppe, und legen Sie ihn an einer beliebigen Stelle ab.

Kataloggenerator-Vorschauthema-Konversation

Im Katalog-Generator kann ein Anwender eine Vorschau eines Katalogelements in anzeigen Virtual Agent Konversation.

Diese Konversation verwendet den Themenblock Katalogelement anfordern. Informationen zu diesem Themenblock finden Sie unter Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent Unterstützt von NLU.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Plugin „Servicemanagement-Themenblöcke für Virtual Agent“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) und eines dieser Plugins sollten installiert sein.

- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Glide Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

Wenn der Anwender im Katalog-Generator das erforderliche Element auswählt und zur Vorschau navigiert, sind die folgenden Szenarien möglich:

- Wenn das Element im Konversationsmodus unterstützt wird, können Sie eine Vorschau des Elements in der Virtual Agent-Konversation anzeigen, indem Sie die Fragen beantworten, können aber keine Anforderung für das Element senden. Informationen dazu, wann ein Katalogelement im Konversationsmodus unterstützt wird, finden Sie unter Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent Unterstützt von NLU.
- Wenn das Element im Konversationsmodus nicht unterstützt wird, wird ein Link für die Portalvorschau des Elements bereitgestellt.
- Wenn die erforderlichen Plugins nicht installiert sind, wird eine Abbildung mit dem Beispiel einer Konversations-Experience für die Katalogelementübermittlung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent Unterstützt von NLU

Erstellen Sie eine Frage für ein Katalogelement im Katalog-Generator

Geben Sie eine Frage an, die die anfordernde Person beantworten soll, bevor Sie das Katalogelement übermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Catalog_Builder_Editor, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der Vorlagenbesitzer (catalog_admin) während der Konfiguration der Vorlage in der Vorlage zulassen, können die folgenden Fragetypen im Elementerstellungsprozess im Katalog-Generator verwendet werden. Diese Fragetypen sind in Typen und Untertypen gruppiert:

- Text
  - Einzeilig. Einzeiliger Textvariablentyp in ServiceNow AI Platform.
  - Mehrzeilig. Typ der mehrzeiligen Textvariablen in ServiceNow AI Platform.
  - Rich-Text. HTML-Variablentyp in ServiceNow AI Platform.
- Option
  - Kontrollkästchen. Variablentyp des Kontrollkästchens in ServiceNow AI Platform.
  - Ja/Nein Ja/Nein-Variablentyp in ServiceNow AI Platform.
- Auswahl
  - Dropdown (feste Werte). Wählen Sie den Variablentyp Box in aus ServiceNow AI Platform.
  - Dropdown (Werte aus einer Tabelle). Suchen Sie in den Variablentyp „Auswahlfeld“ ServiceNow AI Platform.
  - Datensatzreferenz. Referenzvariablentyp in ServiceNow AI Platform.
  - Funkgerät. Multiple-Choice-Variablentyp in ServiceNow AI Platform.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mehrfachauswahl. Variablentyp des Auflistensammlers in ServiceNow AI Platform.
- Angefordert für

- Datum/Uhrzeit
  - Datum. Datumsvariablentyp in ServiceNow AI Platform.
  - Datum&Uhrzeit. Variablentyp für Datum und Uhrzeit in ServiceNow AI Platform.
  - Dauer
- Bezeichnung anzeigen
  - Nur-Text. Bezeichnungsvariablentyp in ServiceNow AI Platform.
  - Rich-Text. Variablentyp für Rich-Text-Bezeichnung in ServiceNow AI Platform.
- Anhang

Detaillierte Informationen zu diesen Fragetypen finden Sie unter Arten von Servicekatalogvariablen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Katalog-Generator** > **Neues Katalogelement erstellen** > **Frage** Und klicken Sie auf **Fügen Sie eine neue Frage ein** .
2. Geben Sie im Formular „Frage erstellen“ die erforderlichen Details an.

Hinweis:

- Die Felder im Formular variieren je nach Fragetyp und Untertyp.
- Während Sie jede Frage konfigurieren, ist ihre Vorschau verfügbar.
- In der Fragenvorschau werden erst Interaktionen für die folgenden Fragetypen angezeigt, wenn die Frage gespeichert und dann bearbeitet wurde.
  - Datensatzreferenz
  - Mehrfachauswahl
  - Dropdown (Werte aus einer Tabelle)
- In der Fragenvorschau werden keine Anmerkungen angezeigt.

a. Geben Sie die Details in an **Frage** Registerkarte.

Registerkarte „Frage“

Feld	Beschreibung
Typ	
Fragetyp	Gruppe, unter der der Fragetyp kategorisiert ist.
Fragenuntertyp	Untertyp der Frage. Nur die in der Vorlage zulässigen Fragetypen sind verfügbar.
Details	
Feld zuordnen	Ordnet die Frage einem bestimmten Feld in der Tabelle für den Datensatzersteller zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Fragenbezeichnung	Frage für eine anfordernde Person beim Bestellen des Katalogelements. Für den Untertyp „Rich-Text-Frage“ können Sie eine formatierte Bezeichnung angeben, die auf einem Katalogelementformular angezeigt werden soll.
Name	Interner Name zur Identifizierung der Frage. Der Name darf keine Leerzeichen oder Sonderzeichen enthalten. Nur der Unterstrich ist zulässig.
Obligatorisch	Option, um anzugeben, ob die Frage obligatorisch ist.
Ausgeblendet	Option zum Festlegen, ob die Frage ausgeblendet ist.
Schreibgeschützt	Option zum Festlegen, ob die Frage schreibgeschützt ist.
Konversationsbezeichnung	Option zum Festlegen des Texts, den Sie in der Konversation für die Frage Ihres Katalogelements stellen möchten.

b. Geben Sie die Details in an **Anmerkung** Registerkarte.

Diese Registerkarte ist für die folgenden Fragenuntertypen verfügbar:

- Einzeilig
- Mehrzeilig
- Rich-Text
- Ja/Nein
- Dropdown (feste Werte)
- Dropdown (Werte aus einer Tabelle)
- Datensatzreferenz
- Auswahlfelder
- Datum
- Datum&Uhrzeit
- Mehrfachauswahl

Registerkarte „Anmerkung“

Feld	Beschreibung
Anweisungen	
Anleitung anzeigen	Option zum Festlegen, ob Anweisungen für die Frage angezeigt werden sollen.
Bezeichnung für Anweisungen	Anweisung für die anfordernde Person beim Bestellen des Katalogelements.
Anweisungen	Detaillierter Anweisungsinhalt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Geben Sie die Details in an **Zusätzliche Details** Registerkarte.

Diese Registerkarte ist für die folgenden Fragenuntertypen verfügbar:

- Einzeilig
- Dropdown (Werte aus einer Tabelle)
- Datensatzreferenz
- Mehrfachauswahl

Registerkarte „zusätzliche Details“

Feld	Beschreibung
Validierung	
Verfügbar für den einzeiligen Fragetyp	
Textvalidierung	Option zum Validieren des angegebenen Textwerts basierend auf den Validierungen regulärer Ausdrücke, die im System eingerichtet wurden.
Quelle	
Verfügbar für die Subtypen Dropdownliste (Werte aus einer Tabelle), Datensatzreferenz und Mehrfachauswahl-Frage	
Tabelle	Tabelle, aus der die Auswahlmöglichkeiten abgerufen werden.
Feld	Feld, das als Auswahl angezeigt werden soll. Dieses Feld ist für die Untertypen Datensatzreferenz und Mehrfachauswahl nicht verfügbar.
Filterbedingungen	Bedingungen zum Filtern der Auswahlmöglichkeiten.

d. Geben Sie die Details in an **Auswahlmöglichkeiten** Registerkarte.

Diese Registerkarte ist für die folgenden Fragenuntertypen verfügbar:

- Dropdown (feste Werte)
- Dropdown (Werte aus einer Tabelle)
- Ja/Nein
- Auswahlfelder

Registerkarte „Auswahlmöglichkeiten“

Feld	Beschreibung
Einstellungen	
Keine Auswahl einschließen	Einzubeziehende Option **Keine** Als Auswahl für die Frage.
Auswahlrichtung	Richtung, in der die Auswahlmöglichkeiten angezeigt werden sollen. Mögliche Optionen sind **Ausgefallen** Und **Quer** . Diese Option ist nur für den Untertyp „Funkfrage“ verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Erste Auswahl nicht markieren	Option zum Ignorieren der ersten Auswahl. Diese Option ist nur für den Untertyp „Funkfrage“ verfügbar.
Verfügbare Auswahlmöglichkeiten	
Verfügbar für die Untertypen Dropdown (feste Werte) und Funkfrage. Sie können für jede Auswahl ein Name-Wert-Paar hinzufügen.	
Anzeigename	Bezeichnung für eine Auswahl.
Wert	Wert der Auswahl.

e. Geben Sie die Details in an **Standardwert** Registerkarte.

Der hier angegebene Standardwert ist als Antwort auf die Frage vorausgewählt, wenn eine anfordernde Person das Katalogelementformular für das Element öffnet. Diese Registerkarte ist für die folgenden Fragenuntertypen verfügbar:

- Einzeilig
- Mehrzeilig
- Ja/Nein
- Auswahlfelder
- Datum
- Datum&Uhrzeit
- Mehrfachauswahl

f. Geben Sie die Fragendetails in an **Automatisch ausfüllen** Registerkarte.

Weitere Informationen zum Konfigurieren des Werts zum automatischen Ausfüllen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Wert für das automatische Ausfüllen einer Frage im Katalog-Generator.

3. Klicken Sie Auf **Frage Einfügen** Zum Hinzufügen der Frage zum Element.

Hinweis:

- Wenn zwei aufeinanderfolgende Kontrollkästchen vorhanden sind, wird ein virtueller Container für eine Gruppe von Kontrollkästchen erstellt. Nur Kontrollkästchenvariablentypen können dann innerhalb dieser Gruppe hinzugefügt werden.
- Auch wenn eine Kontrollkästchenvariable unmittelbar nach einer Gruppe von Kontrollkästchen hinzugefügt wird, wird sie automatisch der Gruppe hinzugefügt.

Konfigurieren Sie einen Wert für das automatische Ausfüllen einer Frage im Katalog-Generator

Konfigurieren Sie den Wert einer Frage so, dass er automatisch ausgefüllt wird, wenn sich der Wert einer anderen Frage des Referenztyps ändert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Catalog_Builder_Editor, catalog_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In einem Katalogelement können Sie beispielsweise den Wert der Frage „Name des Managers“ so einrichten, dass er automatisch ausgefüllt wird, wenn sich der Wert der Frage „anfordernde Person auswählen“ ändert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an.
2. Wählen Sie aus **Katalogelemente** Registerkarte.
3. Wählen Sie ein Katalogelement aus, und navigieren Sie zu **Fragen** Registerkarte.
4. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine neue Frage ein** .
5. Auf der **Fragen** Führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. In **Fragetyp** Feld auswählen **Auswahl** .
   b. In **Fragenuntertyp** Feld auswählen **Datensatzreferenz** .
   c. In **Fragenbezeichnung** Feld eingeben `Name des Managers` .
   d. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Schreibgeschützt** Option.
6. Auf der **Zusätzliche Details** Suchen Sie im Feld Quelltabelle nach , und wählen Sie aus `Anwender` (`sys_user`).
7. Auf der **Automatisch ausfüllen** Führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. In **Wählen Sie die Frage aus, von der dies abhängt** Feld die Referenzfrage auswählen, von der diese Frage abhängt.

      Wählen Sie beispielsweise aus **Wählen Sie die anfordernde Person aus** .

      In der Liste werden alle Fragetypen „Referenz“ und „angefordert für“ angezeigt, die zum aktuellen Katalogelement gehören, und die zugehörigen einzeiligen Variablensätze.

   b. Um das Feld auszuwählen, das den Wert enthält, den Sie festlegen möchten, wählen Sie das Symbol Suchfeld auswählen ( ).

      Die Liste zeigt alle Werte in der Tabelle „sys_user“ an.

   c. Wählen Sie in der Liste aus **Manager** .

      Hinweis: Um einen beliebigen Wert zu suchen, geben Sie ein, wonach Sie suchen, z. B. `Manager` Oder Dot-Walk, um den erforderlichen Wert zu erhalten.

      Weitere Informationen zum Dot-Walking finden Sie unter DOT-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen .
8. Wählen Sie Aus **Frage einfügen** .

Bearbeiten Sie eine Frage im Katalog-Generator

Bearbeiten Sie eine vorhandene Frage, wenn Sie sie durch Hinzufügen eines dynamischen Formularverhaltens verbessern möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Catalog_Builder_Editor, catalog_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Legen Sie Werte für die Felder und Bedingungsbasierte Feldnachrichten fest. Machen Sie die Frage basierend auf Ihren Anforderungen obligatorisch, sichtbar oder schreibgeschützt. Sie können die Frage auch deaktivieren.

Sie können die Fragen, die zu einzeiligen und mehrzeiligen Variablensätzen gehören, nicht bearbeiten.

- Wenn die Frage in einem veröffentlichten Katalogelement verwendet wird, können Sie sie nicht löschen, aber als inaktiv markieren. Sie können solche Fragen erneut in das Katalogelement aufnehmen, indem Sie verwenden **Deaktivierte Fragen einfügen** Option.
- Durch das Entfernen einer neuen Frage, die noch nie veröffentlicht wurde, wird die Frage gelöscht.
- Sie können keine Fragen von Typen entfernen, die in der Vorlage nicht zulässig sind oder im Katalog-Generator unterstützt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an.
2. Wählen Sie aus **Katalogelemente** Registerkarte.
3. Wählen Sie ein Katalogelement aus, und navigieren Sie zu **Fragen** Registerkarte.
4. Deaktivieren Sie eine Frage.
   a. Zeigen Sie auf die Frage, und wählen Sie das Deaktivierungssymbol (⊗).
   b. Wählen Sie im Dialogfeld aus **Deaktivieren** .
5. Bearbeiten Sie eine Frage.
   a. Zeigen Sie auf die Frage, und wählen Sie das Bearbeitungssymbol (⚙).
   b. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen Sie aus **Speichern** .
6. Fügen Sie einer Frage ein dynamisches Formularverhalten hinzu.
   a. Zeigen Sie auf die Frage, und wählen Sie das UI-Richtlinien-Symbol (0) Zum Definieren des dynamischen Verhaltens.
   b. Wählen Sie im Dialogfeld dynamisches Verhalten die Option aus **Definieren Sie neues Verhalten** .
   c. Auf der **Aktionen** Geben Sie die erforderlichen Informationen ein.

Registerkarte „Aktionen“

Feld	Beschreibung
Ergebnis	
Geben Sie das Verhalten dieser Frage an, wenn die Auslöserbedingungen erfüllt sind	
Frage als obligatorisch festlegen	Gibt an, wie sich die Einstellung für das dynamische Verhalten auf den Pflichtstatus des Felds auswirkt. Verfügbare Optionen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Keine Aktion ▪ Ja ▪ Nein
Frage sichtbar machen	Gibt an, wie sich die Einstellung für das dynamische Verhalten auf den sichtbaren Status des Felds auswirkt. Verfügbare Optionen: ▪ Keine Aktion ▪ Ja ▪ Nein
Schreibschutz für die Frage aktivieren	Gibt an, wie sich die Einstellung für das dynamische Verhalten auf den schreibgeschützten Status des Felds auswirkt. Verfügbare Optionen: ▪ Keine Aktion ▪ Ja ▪ Nein
Wert	
Geben Sie den Wert an, der für diese Frage festgelegt werden soll, wenn die Bedingung erfüllt ist.	
Diese Aktion ausführen	Wählen Sie eine der Aktionen aus, die Sie für diese Frage festlegen möchten. ▪ Keine Aktion. ▪ Wert löschen: Option zum Löschen des Fragenwerts. ▪ Wert festlegen: Option zum Festlegen eines Werts für die Frage.
Diesen Wert für die Frage festlegen	Option zum Festlegen eines Werts für die Frage. Beispiel: Wenn Sie eine Frage im Zusammenhang mit der Speicherung mit dem Fragetyp haben **Auswahl** , Und Sie legen die verfügbaren Speicheroptionen auf 1 TB, 256 GB und 512 GB fest, dann zeigt dieses Feld diese Werte an. Sie können einen dieser Werte für die Frage auswählen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Legen Sie den Wert fest** Aus der Liste diese Aktion ausführen.
Feldnachricht	
Geben Sie den Typ und die Nachricht an, die unter dieser Frage angezeigt werden sollen, wenn die Bedingung erfüllt ist.	
Diesen Feldnachrichtentyp festlegen	Wählen Sie einen dieser Feldnachrichtstypen aus. ▪ Info ▪ Warnung ▪ Fehler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie keine Nachricht wünschen, wählen Sie aus **Keine** .
Diese Nachricht unter dem Feld festlegen	Option zum Festlegen einer Nachricht, die angezeigt werden soll, wenn die Bedingung erfüllt ist.

d. Auf der **Bedingungen** Fügen Sie Bedingungen hinzu, die die Aktion für diese Frage auslösen.

e. Auf der **Einstellungen** Geben Sie die erforderlichen Informationen ein.

Registerkarte „Einstellungen“

Feld	Beschreibung
Anwendungsbereich	
Szenarien, in denen dieses dynamische Verhalten gilt	
Gilt beim Anfordern des Elements	Option zum Festlegen, ob das dynamische Verhalten gilt, wenn das Element angefordert wird.
Gilt beim Anzeigen der Katalogaufgaben, nachdem die Anforderung übermittelt wurde	Option zum Festlegen, ob das dynamische Verhalten beim Anzeigen der Katalogaufgaben nach dem Senden der Anforderung gilt.
Gilt beim Anzeigen des angeforderten Elementeintrags, nachdem die Anforderung übermittelt wurde	Option zum Festlegen, ob das dynamische Verhalten beim Anzeigen des übermittelten Datensatzes gilt.

f. Wählen Sie Aus **Verhalten hinzufügen** .

Hinweis: Wenn dynamisches Verhalten hinzugefügt wird, werden eine Katalog-UI-Richtlinie und eine Aktion erstellt, und automatisch wird eine Kurzbeschreibung generiert.

Bearbeiten Sie ein Katalogelement in Katalog-Generator

Nehmen Sie Änderungen an einem vorhandenen Katalogelement vor, wenn Sie Berechtigungen zum Bearbeiten des Elements haben.

Vorbereitungen

- Sie können ein Katalogelement bearbeiten, wenn Sie ein Katalogelement sind.
- Wenn Sie über die Rolle catalog_Builder_Editor verfügen und der Besitzer des Katalogelements sind, können Sie es bearbeiten. Wenn die Vorlagenzugriffseigenschaft `glide.sc.builder.template_access`, Ist auf festgelegt **Wahr** (Was ist **Falsch** Standardmäßig) kann jeder Anwender mit der Rolle catalog_Builder_Editor mit Zugriff auf die Vorlage, die zum Erstellen des Katalogelements verwendet wird, das Element bearbeiten.
- Erforderliche Rolle: Catalog_Builder_Editor, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein veröffentlichtes Element im Katalog-Generator bearbeiten, erstellt das System eine Entwurfskopie des Elements und der zugehörigen Datensätze wie Variablen, UI-Richtlinien und Client-Skripts. Die Entwurfsversion ist bis zur Veröffentlichung inaktiv. Das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

veröffentlichte Element verbleibt im Status veröffentlicht und im **Ausgecheckt** Feld ist auf festgelegt **Wahr** .

Nachdem Sie das Element bearbeitet und übermittelt haben, sind die folgenden Szenarien möglich:

Wenn kein Subflow für die Vorveröffentlichung konfiguriert ist

- Die Änderungen an der Entwurfsversion werden mit dem zugehörigen veröffentlichten Element zusammengeführt.
- Das Entwurfselement und die zugehörigen Datensätze werden gelöscht.
- Die **Ausgecheckt** Feld des veröffentlichten Elements ist auf festgelegt **Falsch** .

Wenn ein Subflow für die Vorveröffentlichung konfiguriert ist

- Der Status des Entwurfselements wird in geändert **Wird überprüft** .
- Wenn *state*Variable der Subflow-Ausgabe gibt zurück **Abgeschlossen** :
  - Der Status des Entwurfselements wird in geändert **Überprüft** Und an der Entwurfsversion vorgenommene Änderungen werden mit dem zugehörigen veröffentlichten Element zusammengeführt.
  - Der Status des veröffentlichten Elements ändert sich in **Wird Veröffentlicht** , Dann bis **Veröffentlicht** , Und **Ausgecheckt** Feld des veröffentlichten Elements ist auf festgelegt **Falsch** . Die Statusänderung von **Wird Veröffentlicht** Bis **Veröffentlicht** Darf nicht sofort geschehen.
  - Das überprüfte Entwurfselement und die zugehörigen Datensätze werden gelöscht.
- Wenn *state*Variable der Subflow-Ausgabe gibt zurück **Fehlgeschlagen** , Der Status des Entwurfselements wird auf zurückgesetzt **Entwurf** , Und das Element ist zur Bearbeitung bereit.

Informationen zum Konfigurieren eines Überprüfungs-Subflows finden Sie unter Einrichten von Katalog-Generator.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an.
2. Wählen Sie aus **Katalogelemente** Registerkarte.

   Hinweis: In der Listenansicht „Katalogelement“ des Katalogelements können Sie Elemente basierend auf dem in festgelegten Wert anzeigen *glide.sc.builder.item_filter_mode*Eigenschaft.

3. Wählen Sie das Element aus, das Sie bearbeiten und auswählen möchten **Bearbeiten** .

   Hinweis:

   - Um ein Element im Status **Wird überprüft** zu bearbeiten, müssen Sie die Überprüfung abbrechen. Nachdem Sie die Überprüfung abgebrochen haben, wird der Status des Elements auf **Entwurf** zurückgesetzt.
   - Um die Konversationsdetails des Katalogelements anzuzeigen, wählen Sie aus **Konversationsdetails anzeigen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um ein Element im Status **Wird überprüft** zu bearbeiten, müssen Sie die Überprüfung abbrechen. Nachdem Sie die Überprüfung abgebrochen haben, der Status, in den das Element zurückgesetzt wird **Entwurf** .

4. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen Sie aus **Speichern** .

   Informationen zum Bearbeiten von Fragen- und Katalogelementfeldern finden Sie unter Bearbeiten Sie eine Frage im Katalog-Generator Und Erstellen Sie ein Katalogelement mithilfe einer Vorlage.

5. Um ein Element inaktiv zu machen, löschen Sie **Element ist aktiv** Kontrollkästchen in **Grundlegende Informationen** Abschnitt von **Details** Schritt.
6. Um das geänderte Element zu veröffentlichen, navigieren Sie zu **Überprüfen und übermitteln** Schritt und wählen Sie aus **Übermitteln** .

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie das Dashboard für die Konversationskatalogübersicht mit dem Katalog-Generator an

Fügen Sie einem Katalogelement erweiterte Fähigkeiten hinzu

Fügen Sie einem Katalogelement erweiterte Fähigkeiten wie Katalog-Client-Skripts, Datensuchregeln und erweiterte Referenzqualifizierer hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Prozedur

1. Fügen Sie einem Katalogelement mit einer dieser Methoden erweiterte Fähigkeiten hinzu.
   - Mit **Bearbeiten Sie in der erweiterten Ansicht** Schaltfläche.
     a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an.
     b. Wählen Sie aus **Katalogelemente** Registerkarte.
     c. Wählen Sie das Katalogelement aus, für das Sie erweiterte Fähigkeiten oder Funktionen hinzufügen möchten.
     d. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie in der erweiterten Ansicht** .

     Hinweis: Wenn Sie den Assistenten für Katalogelemente geöffnet haben und ihn in der erweiterten Ansicht bearbeiten möchten, wählen Sie das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Im Assistenten und wählen Sie aus **Bearbeiten Sie in der erweiterten Ansicht** .

   - Mit **Bearbeiten Sie das ausgecheckte Element in der erweiterten Ansicht** Zugehöriger Link.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.

Hinweis:

- Symbol für ausgechecktes Element ( ) Für das ausgecheckte Element neben einem Katalogelement gibt an, dass es sich um die veröffentlichte Version des Elements handelt, das zur Bearbeitung im Katalog-Generator ausgecheckt wurde.
- Symbol für ein Entwurfselement (⚠) Für das Entwurfselement gibt die Markierung neben dem Element an, dass es sich um die Entwurfsversion des Elements handelt, die direkt in bearbeitet werden kann ServiceNow AI Platform.

b. Öffnen Sie das veröffentlichte Element, das Sie bearbeiten möchten.

c. Wählen Sie aus **Bearbeiten Sie das ausgecheckte Element in der erweiterten Ansicht** Zugehöriger Link.

Hinweis:

- Wenn ein veröffentlichtes Element zur Bearbeitung ausgecheckt wird, können Sie die veröffentlichte Version des Elements in nicht bearbeiten ServiceNow AI Platform, Es sei denn, Sie brechen den Checkout in ab ServiceNow AI Platform. Wenn Sie den Checkout abbrechen, werden alle Änderungen abgebrochen, die nach dem Auschecken des Elements vorgenommen wurden.
- Um ein Element im Status **Wird überprüft** zu bearbeiten, müssen Sie die Überprüfung abbrechen. Nachdem Sie die Überprüfung abgebrochen haben, wird der Status des Elements auf **Entwurf** zurückgesetzt.

2. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .

3. Um dasselbe Element im Katalog-Generator zu bearbeiten, wählen Sie aus **Bearbeiten Sie im Katalog-Generator** .
Wenn das Element nicht bereits ausgecheckt wurde, checkt dieser Schritt das Element aus.

Erstellen Sie ein Clientskript in Katalog-Generator

Sie können Clientskripts erstellen, um das Katalogelement anzupassen, z. B. um das Verhalten der Katalogelemente nach der Veröffentlichung zu steuern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin und catalog_Builder_Developer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *`Servicekatalog`* > *`Katalog-Generator`*an.

2. Wählen Sie die Registerkarte Dashboard und dann aus **Erstellen Sie ein neues Katalogelement** .

3. Überprüfen Sie die Informationen, um zu beginnen, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

4. Wählen Sie eine Vorlage aus, die Sie zum Erstellen eines Katalogelements verwenden möchten, und wählen Sie dann aus **Verwenden Sie diese Elementvorlage** .

5. Überprüfen und füllen Sie die erforderlichen Schritte aus, und fahren Sie fort, bis Sie den Schritt zum Erstellen von Clientskripts für das Katalogelement erreichen, das Sie erstellen.

6. Wählen Sie **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie im Formular Katalog-Client-Skript die Registerkarte Aktionen aus, und fügen Sie Ihr Skript hinzu.
8. Geben Sie Ihrem Client-Skript einen Namen, legen Sie fest, ob es aktiviert werden soll oder nicht, und wählen Sie den Skripttyp aus.
9. Fahren Sie mit der Registerkarte Einstellungen fort, und geben Sie die Szenarien an, für die das Client-Skript gilt.
10. Wählen Sie Aus **Fügen Sie ein Skript hinzu** .
    Weitere Informationen zu den Feldern auf den Registerkarten Aktionen und Einstellungen finden Sie unter Formular „Katalog-Client-Skript“.

Zugehörige Informationen

Kataloggenerator-Entwickler [catalog_Builder_Developer]

Formular „Katalog-Client-Skript“

Verwenden Sie clientseitige Skripts, um dynamisches Verhalten oder Validierungen für dieses Katalogelement zu definieren.

Client-Skriptformular in Katalog-Generator

Feld	Beschreibung
Aktionen	
Name	Eindeutiger Name für das Katalog-Client-Skript.
Aktiv	Checkbox zum Aktivieren des Client-Skripts. Deaktivieren Sie die Checkbox, um das Skript zu deaktivieren.
Client-Skripttyp auswählen	Wählen Sie aus, wann das Skript ausgeführt wird, z. B. `OnChange` , `ONLOAD` , Oder `OnAbsenden` .
Frage auswählen	Wählen Sie eine erforderliche Frage aus. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie auswählen `OnChange` Client-Skripttyp.
Skript	Geben Sie das Clientskript ein, das für das Katalogelement ausgeführt werden soll.
Einstellungen	
UI-Typ	Gibt an, ob dieses Feld auf Desktop, Mobilgerät, Serviceportal oder alle angewendet werden soll.
Reihenfolge	Zahl, die eine Sequenz darstellt.
Gilt beim Anfordern des Elements	Kontrollkästchen, um das Katalog-Client-Skript auf Katalogelemente anzuwenden, die auf dem Bestellbildschirm in den Portalen angezeigt werden. Verfügbar in der Anfordereransicht.
Gilt beim Anzeigen des angeforderten Elementeintrags, nachdem die Anforderung übermittelt wurde	Checkbox zum Anwenden des Katalog-Client-Skripts auf ein Formular für angeforderte Elemente, nachdem das Element angefordert wurde. Verfügbar in der Erfülleransicht. Weitere Informationen finden Sie unter VEditor.
Gilt beim Anzeigen der Katalogaufgaben, nachdem die Anforderung übermittelt wurde	Checkbox zum Anwenden des Katalog-Client-Skripts, wenn ein Katalogaufgabenformular für das Element angezeigt wird. Verfügbar in der Erfülleransicht. Weitere Informationen finden Sie unter VEditor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie ein Clientskript in Katalog-Generator

Kataloggenerator-Entwickler [catalog_Builder_Developer]

Katalogelement verwerfen

Verwerfen Sie ein Katalogelement, das sich im Katalogelement im Status Entwurf befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Catalog_Builder_Editor, catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie kein Entwurfselement mehr möchten, können Sie es im Katalog-Generator verwerfen. Wenn Sie ein Entwurfselement verwerfen, dem kein veröffentlichtes Element zugeordnet ist, wird dieses Entwurfselement gelöscht. Wenn einem Entwurfselement ein veröffentlichtes Element zugeordnet ist, wird das Entwurfselement gelöscht, während das veröffentlichte Element intakt bleibt. Die Daten des Katalogelements werden in den Status zurückgesetzt, in dem es sich befand, bevor Sie mit der Bearbeitung begonnen haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Servicekatalog* > **Katalog-Generator**an.
2. Wählen Sie aus **Katalogelemente** Registerkarte.
3. Wählen Sie das Katalogelement aus, das Sie verwerfen möchten.

   Hinweis: Sie können nur die Katalogelemente verwerfen, die sich in befinden **Entwurf** status. Nachdem Sie ein Entwurfselement ausgewählt haben, die **Entwurf verwerfen** Schaltfläche wird aktiv.

4. Wählen Sie Aus **Entwurf verwerfen** .

   Hinweis: Wenn ein Assistent für Katalogelemente bereits zur Bearbeitung geöffnet ist und Sie ihn verwerfen möchten, wählen Sie das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Im Assistenten und wählen Sie aus **Entwurf verwerfen** .

Übertragen Sie Katalogelemente mit Update-Sätzen

Übertragen Sie Katalogelemente, die über den Katalog-Generator veröffentlicht wurden, einfach von einer Instanz in eine andere, indem Sie Update-Sätze verwenden, die automatisch für das Katalogelement erstellt wurden. Sie können beispielsweise Katalogelemente, die von einem Geschäftsanwender erstellt wurden, von einer Instanz außerhalb der Produktion in die Produktionsinstanz übertragen.

Vorbereitungen

Sie können nur auf Update-Sätze für ein Katalogelement zugreifen, wenn es im Katalog-Generator erstellt oder geändert wird.

Informationen zum Erstellen eines Katalogelements im Katalog-Generator finden Sie unter Erstellen Sie ein Katalogelement mithilfe einer Vorlage .

Informationen zum Bearbeiten eines Katalogelements im Katalog-Generator finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Katalogelement im Katalog-Generator .

Erforderliche Rolle: Catalog_admin, catalog_Builder_Editor

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Greifen Sie auf einen Update-Satz für ein Katalogelement zu, indem Sie zu navigieren **Alle > System-Update-Sätze > Lokale Update-Sätze**an.
2. Suchen Sie nach dem Update-Satz anhand des Namens, CB_<Template Name>_<Katalogelementname>_<Datums- und Zeitstempel> .

   Hinweis: Wenn ein Katalogelement zugehörige Datensätze wie Variablen, Variablensätze, verfügbar für oder nicht verfügbar für in einem anderen Umfang als dem aktuellen Elementbereich enthält, werden solche Elemente in einem Batch übertragen, in dem das übergeordnete Feld des zugehörigen Datensatz-Update-Satzes als Update-Satz des übergeordneten Katalogelements festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Batching des Update-Satzes .

3. Übertragen Sie die abgeschlossenen Update-Sätze von der Quellinstanz in die Zielinstanz. Weitere Informationen finden Sie unter Update-Satz-Übertragungen .

Lokalisierungs-Framework Integration mit Katalog-Generator

Die **Übersetzungsstatus** Auf der Registerkarte Katalogelemente im Katalog-Generator-Dashboard können Sie den Übersetzungsstatus von Katalogelementen anzeigen und Katalogelemente online mit manuellen oder maschinellen Übersetzungsmethoden übersetzen.

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins installiert sind, bevor Sie mit der Verwendung beginnen Lokalisierungs-Framework In Katalog-Generator:

1. Lokalisierungs-Framework Installationsprogramm-Plugin für Servicekatalog: Das Plugin aktiviert Lokalisierungs-Framework Fähigkeiten in Servicekatalog Und Kataloggenerator.
2. Plugin „dynamische Übersetzung“: Aktiviert On-the-fly-Funktionen für maschinelle Übersetzung.

Übersetzen Sie Katalogelementinformationen mit einem der folgenden Modi:

- Übersetzungsmodus anfordern
- Modus für Selbstübersetzung (Ad-hoc)

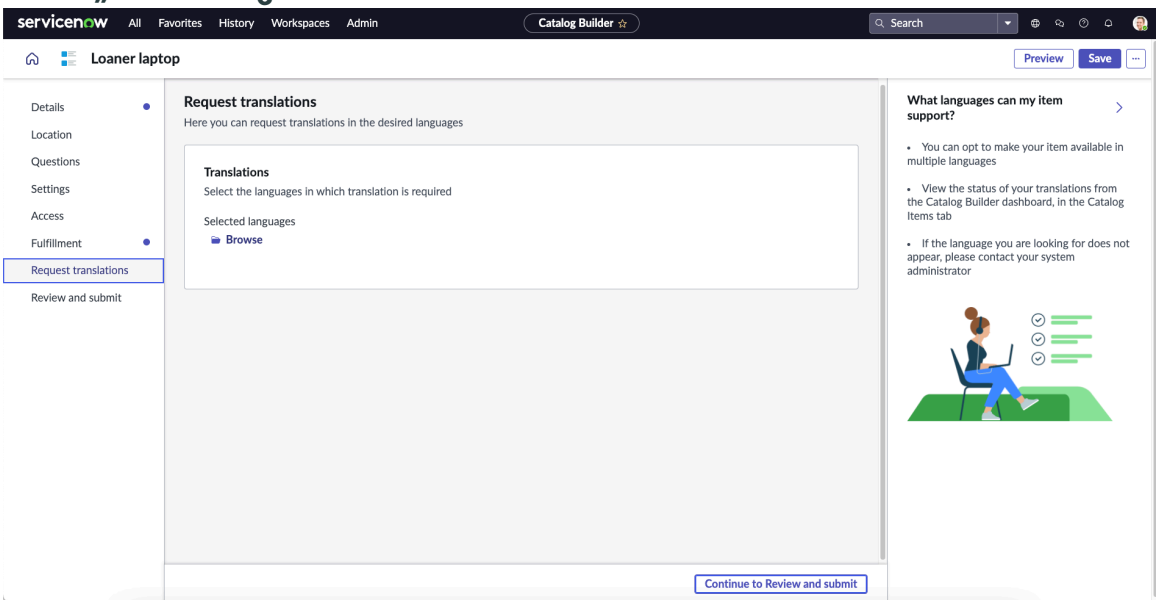
Übersetzungsmodus für neue Katalogelemente anfordern

Legen Sie die Eigenschaft glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode auf fest **Wahr** , Um den Modus Übersetzungen anfordern zu aktivieren.

Wenn Sie ein neues Element erstellen, wird die **Übersetzungen anfordern** Schritt wird im Bereich „Assistentenschritte“ angezeigt. Klicken Sie Auf **Durchsuchen** Um die Sprachen anzuzeigen und auszuwählen, in die Sie die Katalogelementinformationen übersetzen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt „Übersetzungen anfordern“



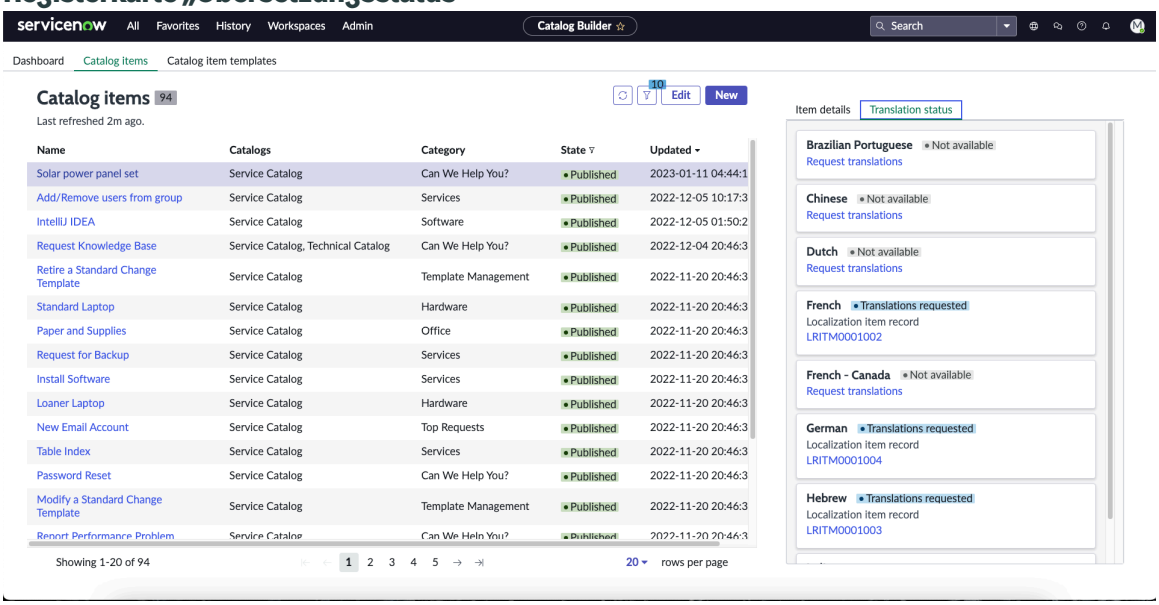
Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie Übersetzungen für Servicekatalogelemente an .

Übersetzungsmodus für vorhandene Elemente anfordern

Legen Sie die Eigenschaft glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode auf fest **Wahr** , Zum Aktivieren des Modus Übersetzungen anfordern ist aktiviert.

Auf der **Katalogelemente** Klicken Sie auf das vorhandene Element, das Sie übersetzen möchten, und klicken Sie dann auf **Übersetzungsstatus** Registerkarte im rechten Bereich (neben **Elementdetails** Registerkarte). Sie sehen die Liste der im System konfigurierten Sprachen zusammen mit dem Status dieser Sprache für das Katalogelement und ein **Übersetzungen anfordern** Link zum anfordern einer Übersetzung.

Registerkarte „Übersetzungsstatus“



Klicken Sie auf **Übersetzungen anfordern** Link unter der Sprache, für die die Übersetzungen verwendet werden sollen. Ein Dialogfeld wird angezeigt, in dem Sie aufgefordert werden, die Übersetzungsanforderung zu bestätigen. Wenn Sie die Übersetzungsanforderung im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

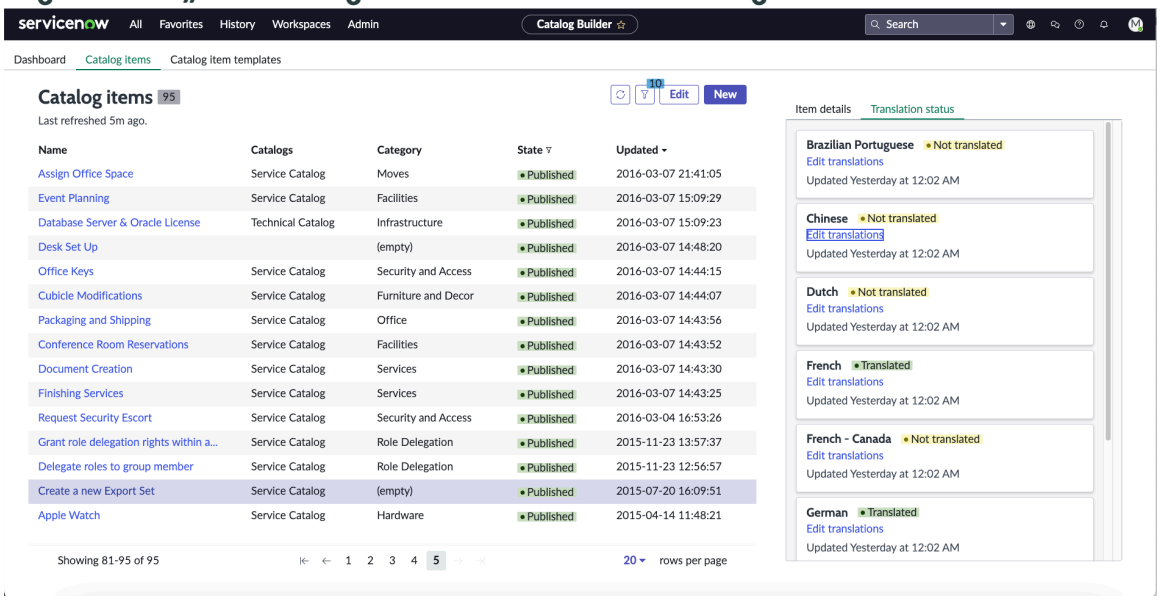
bestätigen **Übersetzungsstatus** Registerkarte wird eine Lokalisierungsaufgabe generiert, und der entsprechende Datensatz des Lokalisierungselements („LRITMXXXXXXX“) wird anstelle von angezeigt **Übersetzungen anfordern** Link. Der Status für diese bestimmte Sprache ändert sich in **Übersetzungen angefordert** .

Wenn die Lokalisierungsaufgabe in abgeschlossen wird Lokalisierungs-Framework, **Übersetzungen anfordern** Der Link wird zurückgegeben, mit dem Sie erneut Übersetzungen anfordern können. Der Status ändert sich in **Übersetzt** , **Teilweise übersetzt** , Oder **Nicht übersetzt** Auf der **Übersetzungsstatus** Registerkarte, abhängig davon, ob die Übersetzungen für alle Felder, einige Felder oder keine Felder in der Tabelle erfolgen.

Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie Übersetzungen für Servicekatalogelemente an .

Modus für Selbstübersetzung (Ad-hoc)

Registerkarte „Übersetzungsstatus“ mit Selbstübersetzungsmodus



Legen Sie die Eigenschaft glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode auf fest **Falsch** Zum Aktivieren des Selbstübersetzungsmodus. Der Standardwert für diese Eigenschaft ist **Falsch** .

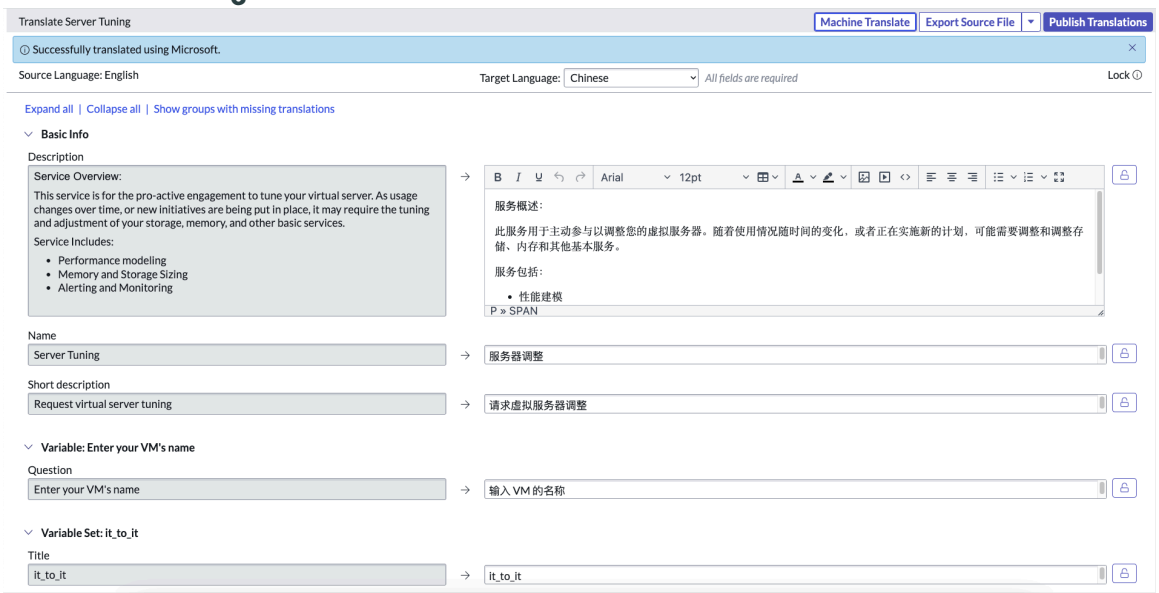
In **Katalogelemente** Klicken Sie auf das vorhandene Element, das Sie übersetzen möchten, und klicken Sie dann auf **Übersetzungsstatus** Registerkarte im rechten Bereich (neben **Elementdetails** Registerkarte). Die Liste der im System konfigurierten Sprachen wird zusammen mit dem Status dieser Sprache für das Katalogelement und angezeigt **Bearbeiten Sie Übersetzungen** Link zum Bearbeiten der Übersetzung.

Klicken Sie auf **Bearbeiten Sie Übersetzungen** Link zum Öffnen einer weiteren Registerkarte, die zwei Vergleichs-UI-Regionen enthält: Der linke Bereich ist die Ausgangssprache, der rechte Bereich ist die Ziel- oder übersetzte Sprache. Sie können die Übersetzung nebeneinander auf der Seite vergleichen und bei Bedarf Änderungen vornehmen.

Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie eine Ad-hoc-Übersetzung für Servicekatalogelemente an .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Selbstübersetzung



Übersetzungsstatus

übersetzungsstatus für beide Modi

Status	Modus	Beschreibung
Nicht verfügbar	Übersetzung und Selbstübersetzung anfordern	Wenn Datensatz für Lokalisierungs-Framework-Einblicke Ist nicht verfügbar, der vom System angezeigte Übersetzungsstatus ist **Nicht Verfügbar** , Und der Status wird in der Nähe des Sprachnamens angezeigt.
Nicht übersetzt	Übersetzung und Selbstübersetzung anfordern	Wenn im System keine Übersetzungen für dieses spezifische Katalogelement für diese Sprache vorhanden sind, der Status **Nicht Übersetzt** Wird in der Nähe des Sprachnamens angezeigt.
Übersetzungen angefordert	Übersetzung anfordern	Wenn einer Sprache für das Element ein aktives LRTIM zugeordnet ist, der Status **Übersetzungen angefordert** Wird in der Nähe des Sprachnamens angezeigt.
Teilweise übersetzt	Übersetzung und Selbstübersetzung anfordern	Wenn im System Teilübersetzungen für dieses spezifische Katalogelement für diese Sprache vorhanden sind, der Status **Teilweise Übersetzt** Wird in der Nähe des Sprachnamens angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

übersetzungsstatus für beide Modi (Fortsetzung)

Status	Modus	Beschreibung
Übersetzt	Übersetzung und Selbstübersetzung anfordern	Wenn alle Übersetzungen für dieses spezifische Katalogelement für diese Sprache im System vorhanden sind, der Status **Übersetzt** Wird in der Nähe des Sprachnamens angezeigt.

Zugehörige Informationen

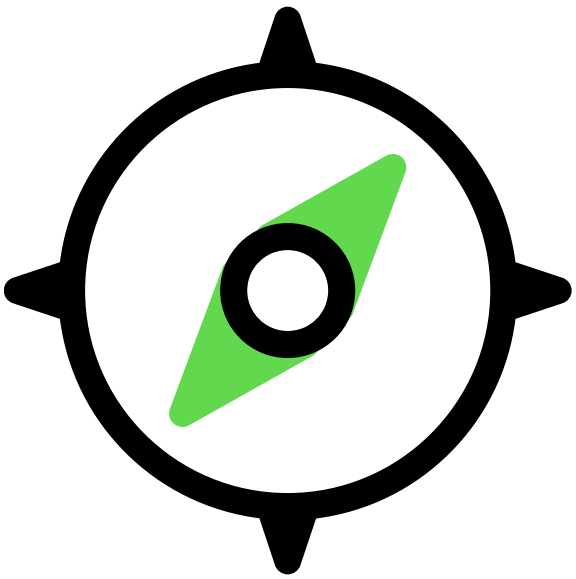
Lokalisierungs-Framework

Now Assist In Katalog-Generator

Verwenden ServiceNow® Now Assist In Katalog-Generator, um Katalogelemente Ihrer Wahl im Katalog-Generator durch Texteingaben zu erstellen.

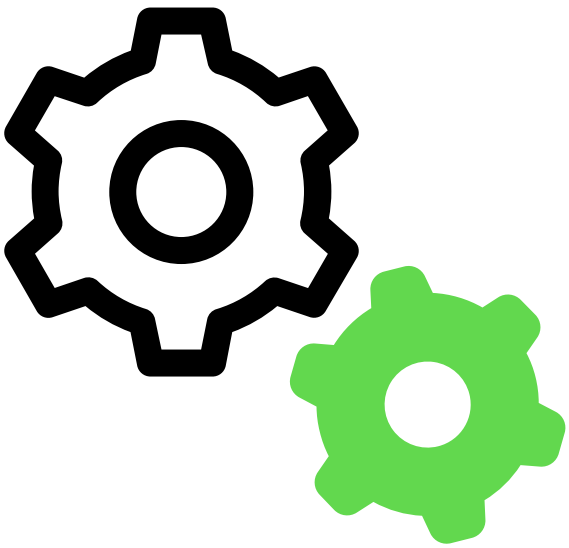
Erste Schritte

Untersuchen



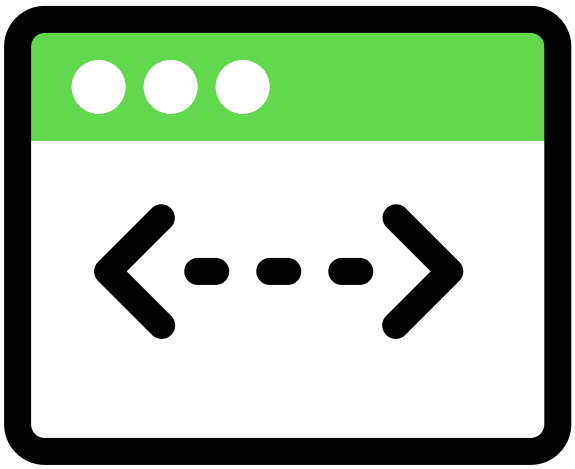
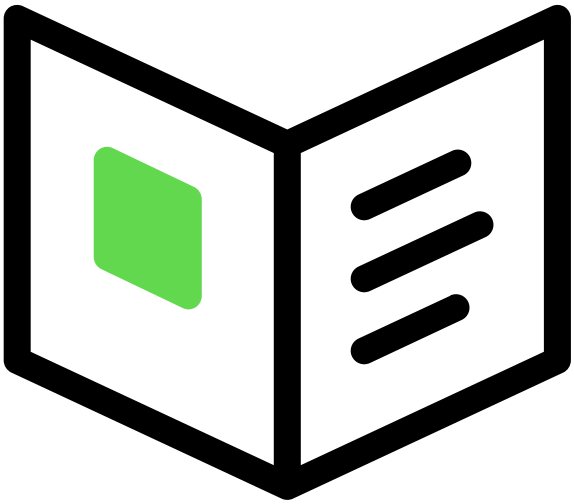
Erfahren Sie mehr über die Kataloggenerierung von Now Assist.

Konfigurieren



Erfahren Sie, wie Sie die Generierung von Katalogelementen konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Generieren	Referenz
	
Erfahren Sie, wie Sie mit ein Katalogelement erstellen Now Assist.	Rufen Sie Details zu Formularfeldern, Rollen und mehr ab.

Wichtig: Einige Produkte/Funktionen von Now Assist sind derzeit für Kunden in mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Achten Sie auf Aktualisierungen der Verfügbarkeit in zukünftigen Versionen.

Wichtig: Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datensammlung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können die zukünftige Datensammlung jederzeit deaktivieren, wie in beschrieben Now Assist Seite „Abwählen“ an.

Erkunden Now Assist In Katalog-Generator

Erfahren Sie, wie Now Assist Mit der Anwendung „Katalog-Generator“ können Sie Katalogelemente erstellen, indem Sie sie einfach beschreiben. Now Assist Generiert Katalogelemente mit detaillierteren Beschreibungen und Fragenbezeichnungen.

Now Assist In Katalog-Generator-Übersicht

Im Katalog-Generator können Sie das gewünschte Katalogelement und beschreiben Now Assist Generiert das Katalogelement für Sie.

Die Anwendung verwendet die Kompetenz Katalogelementgenerierung, um Katalogelemente zu erstellen. Weitere Informationen zur Kompetenz finden Sie unter Katalogelementgenerierung .

Hinweis: Sie müssen die Rollen catalog_Builder_Editor und now.Assist.Creator zugewiesen sein, um die Elemente mit zu erstellen Now Assist.

Now Assist In Catalog Builder Vorteile

Leistung	Funktion	Rollen
• Katalogelemente Ihrer Wahl: Beschreiben Sie Ihr Element, und es wird von für Sie generiert Now Assist. • Maßgeschneiderte Katalogelemente: Geben Sie spezifische Details an, und Now Assist Passt Katalogelemente an Ihre Anforderungen an. Es ist anpassbar, sodass Sie sicherstellen können, dass jedes Element den Spezifikationen entspricht, die Sie benötigen. • Berufsbeschreibungen: Beschreibungen und Fragenbezeichnungen automatisch abrufen. Now Assist Erstellt überzeugende Erzählungen, um die Professionalität Ihres Katalogs zu verbessern.	Erstellen Sie Katalogelemente mit Now Assist	Catalog_Builder_Editor und Now.Assist.Creator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Now Assist Generiert nur die Entitäten, die Katalog-Generator Unterstützt. Die Einschränkungen von Katalog-Generator Anwenden auf Now Assist In Katalog-Generator Auch. Weitere Informationen zu den Einschränkungen von Katalog-Generator, Siehe Einschränkungen Von Katalog-Generator.
- Now Assist In Katalog-Generator Folgendes kann derzeit nicht generiert werden:
  - Standort
  - Erweiterte Referenzqualifizierer
  - Variablenattribute
  - Skriptfähige Standardwerte
  - Client-Skripts
  - Einstellungen
  - Zugriff
  - Erfüllung

Zugehörige Informationen

Wird Konfiguriert Now Assist Einstellungen und Funktionen

Katalogelementgenerierung

Wird Konfiguriert Now Assist In Katalog-Generator

Installieren und konfigurieren Now Assist In Katalog-Generator.

Konfiguration – Übersicht

Zusammen mit der Installation von Now Assist In der Anwendung „Katalog-Generator“ müssen Sie die Kompetenz „Katalogelementgenerierung“ aktivieren.

Zugehörige Informationen

Now Assist-Plugins installieren

Aktivieren Sie einen Now Assist Kompetenz

Installieren Now Assist In Katalog-Generator

Installieren Sie Now Assist für Entwickler Anwendung aus dem ServiceNow® Store Abzurufen Now Assist In Katalog-Generator.

Vorbereitungen

- Überprüfung des folgenden Elements: Now Assist für Entwickler Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität. Now Assist für Entwickler Installiert Now Assist Für Anwendung zur Kataloggenerierung (Com.snc.text2catalog).
- Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now Assist In Katalog-Generator ist eine Fähigkeit innerhalb von Now Assist für Entwickler Anwendung und um diese Fähigkeit zu verwenden, müssen Sie zuerst die Anwendung installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

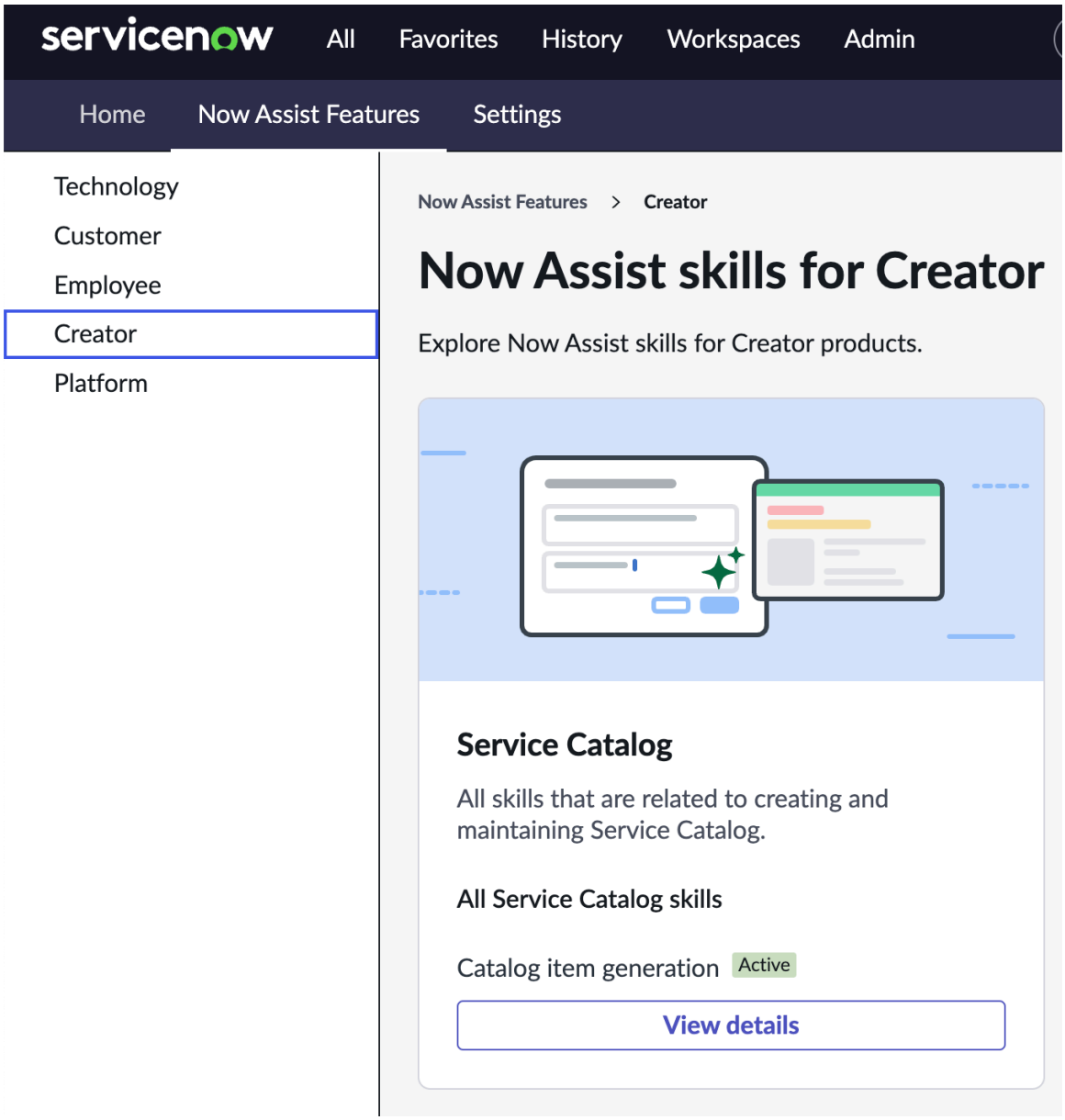
Prozedur

1. Von Now Assist für Entwickler Anwendungsseite auf der ServiceNow Store, Wählen Sie aus **App Anfordern** .
2. Nachdem die Genehmigung erteilt wurde, navigieren Sie in Ihrer Instanz zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
3. Suchen Sie mithilfe der Suchleiste nach Now Assist für Entwickler Anwendung (sn_now_Creator).
4. Wählen Sie **Installieren** aus.
5. Verifizieren Sie das Now Assist für Entwickler Ist installiert:

   a. Navigieren zu **Alle** > *`Now Assist-Administrator`* > **Features**an.

   b. Wählen Sie in der Workflow-Liste aus **Ersteller** .

   c. Auf der Servicekatalog Karte überprüfen, ob die Kompetenz „Katalogelementgenerierung“ aktiv ist.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Kompetenz nicht aktiv ist, wählen Sie aus **Zeigen Sie Details an** . Dann auf der Servicekatalog Aktivieren Sie die Kompetenz Katalogelementgenerierung.

Weitere Informationen zu Now Assist-Administrator finden Sie unter Now Assist .

Nächste Maßnahme

Gewähren Sie die Rollen „catalog_Builder_Editor“ und „now.Assist.Creator“, damit Anwender Katalogelemente mit erstellen können Now Assist.

Erstellen eines Katalogelements mit Now Assist

Erstellen Sie ein Katalogelement mit Now Assist Und machen Sie das Element in verfügbar Servicekatalog Für Katalogelementanforderungen. Sie können auch dynamisches Verhalten für Ihr Katalogelement definieren und Einstellungen für das automatische Ausfüllen anwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Catalog_Builder_Editor und now.Assist.Creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an.
2. Wählen Sie aus **Dashboard** Registerkarte und wählen Sie aus **Erstellen Sie ein neues Katalogelement** .
3. Überprüfen Sie die Schritte, die am Erstellungsprozess beteiligt sind, und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .
4. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste aus, und wählen Sie aus **Verwenden Sie diese Elementvorlage** .
5. In Now Assist Schritt: Beschreiben Sie das gewünschte Katalogelement.

   Weitere Informationen zur Beschreibung Ihres Katalogelements finden Sie unter Beschreibung eines Katalogelements.

6. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Versuchen Sie es mit einem Beispiel** Dient zum Anzeigen von Beispielaufforderungen zum Erstellen von Katalogelementen mit Now Assist.

   Hinweis: Wählen Sie Aus **Versuchen Sie es mit einem Beispiel** Erneut, um weitere Beispiele anzuzeigen. Sie können den Text im Beispiel bearbeiten und das Element gemäß Ihren Anforderungen beschreiben.

7. Wählen Sie Aus **Mit generieren** *Now Assist*.
   Now Assist Generiert Inhalte für die Schritte „Details“ und „Fragen“ des Katalogelements.
8. Überprüfen Sie den Inhalt in den Schritten „Details“ und „Fragen“, bevor Sie das Element übermitteln.

   Hinweis: KI-Sparkle (✦) Symbol, das für diese Schritte und ihre Felder angezeigt wird, gibt an, dass der Inhalt in den Feldern KI-generiert ist. Wenn Sie den Inhalt ändern, wird das Funkeln entfernt.

Zugehörige Informationen

Beschreibung eines Katalogelements

Referenz zur Katalogelementgenerierung

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Konfigurationseigenschaften, Rollen und mehr.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung eines Katalogelements

Now Assist Verwendet die Beschreibung, die Sie schreiben, um ein Katalogelement für Sie zu generieren. Wenn Sie verwenden Now Assist Verwenden Sie zum Erstellen eines Katalogelements diese Punkte, um Ihr Katalogelement zu beschreiben.

- Geben Sie die erforderlichen Details des Katalogelements an, das Sie erstellen möchten. Sie können beispielsweise mit der Eingabe des folgenden Texts beginnen:

  Erstellen Sie ein Formular für die Anforderung eines Reisevisums.

- Wenn Sie möchten, können Sie Details zu einer oder mehreren Fragen hinzufügen, die Sie in das Katalogelement aufnehmen möchten. Um genaue Ergebnisse zu erhalten, beschreiben Sie alle Aspekte der Frage, einschließlich Typ, Eigenschaften wie obligatorisch, Auswahlmöglichkeiten und Standardwert.
- Geben Sie den genauen Tabellennamen für Referenzfragen an.
- Geben Sie für einen Datensatzersteller den genauen Feldnamen an, dem Sie die Frage zuordnen möchten.

  Sie können beispielsweise den folgenden Text schreiben:

  Erstellen Sie ein Formular für die Anforderung eines Reisevisums

  Es muss ein Dropdown-Menü mit drei Reisetypen enthalten: Intern, extern und Kundenbesuch (mit Kundenbesuch als Standardoption). Fügen Sie Pflichtfelder für das Reisestartdatum, das Geburtsland und das Reiseziel hinzu (dies müssen Referenzfelder aus der Tabelle „Core_Country“ sein). Fügen Sie ein optionales Feld für die Reisedauer und einen Abschnitt hinzu, in dem der Anwender aufgefordert wird, eine geschäftliche Begründung anzugeben.

Dynamisches Verhalten definieren

Sie können dynamisches Verhalten hinzufügen, indem Sie Aktionen und Bedingungen in angeben Now Assist Eingabeaufforderung. Beim Generieren des Elements Now Assist Erstellt ein dynamisches Verhalten für das Katalogelement basierend auf der Texteingabe.

Sehen wir uns ein Beispiel an. Geben Sie den Text in der Eingabeaufforderung als „ Erstellen Sie ein Katalogelement für ein Standard-Mobilgerät; Farbe (Schwarz, Leerraumgrau, Silber); Speicher (512 GB und 256 GB), wenn die Farbe Schwarz oder Silber ist, legen Sie den Speicher auf 256 GB fest, und legen Sie ihn schreibgeschützt fest. „ Generieren Sie das Element. Für die Speicherfrage: Now Assist Erstellt ein dynamisches Verhalten, das das Feld auf 256 GB festlegt und es nicht bearbeitbar macht, wenn Schwarz oder Silber als Farbe angegeben ist.

Automatisches Ausfüllen wird konfiguriert

Verwenden Now Assist, Sie können den Wert einer Frage so konfigurieren, dass er automatisch ausgefüllt wird, wenn sich der Wert einer anderen Frage des Referenztyps ändert. Weitere Informationen zum automatischen Ausfüllen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Wert für das automatische Ausfüllen einer Frage im Katalog-Generator.

Erstellen Sie ein Katalogelement, das den Ersatz der Zugriffskarte mit den folgenden Fragen anfordert: - Für wen ist sie bestimmt?: (Der Fragetyp muss „angefordert für“ sein) - Manager: (Referenztyp in der Tabelle „sys_user“. Dieses Feld sollte basierend auf dem Wert der Frage „angefordert für“ automatisch ausgefüllt werden.) – Profilbild hochladen: (Anhang, obligatorisch)

Nach dem Generieren des Katalogelements können Sie überprüfen **Automatisch ausfüllen** Registerkarte. Sie wird basierend auf Ihrer Texteingabe konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

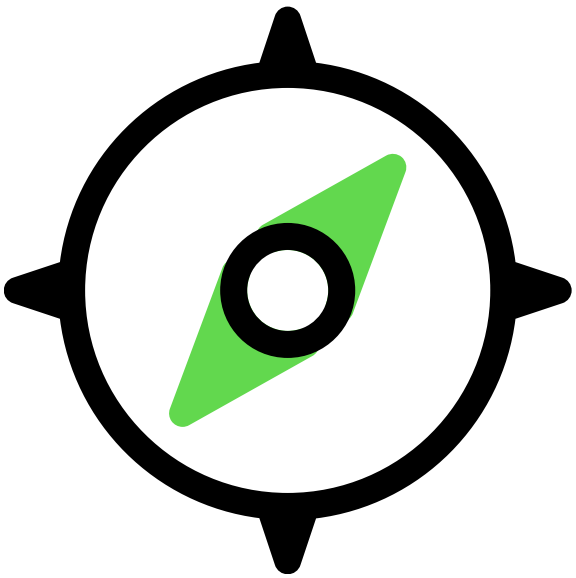
Erstellen eines Katalogelements mit Now Assist

Now Assist In Konversationskataloganforderung

Beschleunigen und bieten Sie eine konversationsbasierte und optimierte Experience basierend auf generativer KI, während Sie eine Katalogelementanforderung in übermitteln Virtual Agent. Ihre Organisation kann den Selfservice erhöhen und die Betriebskosten senken.

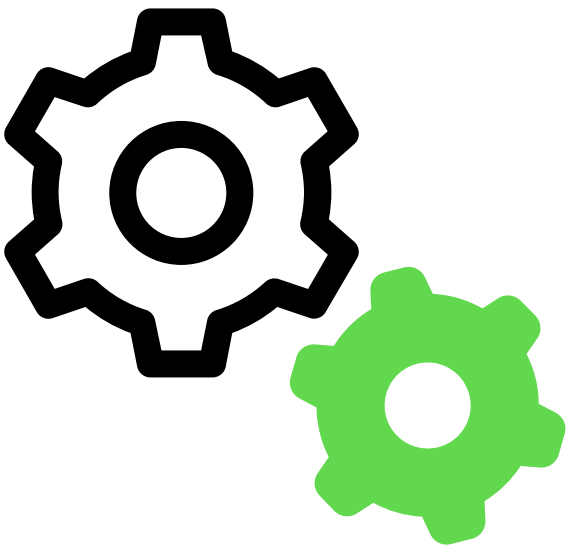
Erste Schritte

Konversationsabdeckung für Katalog



Erfahren Sie mehr über die Konversationskataloganforderung.

Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs



Erfahren Sie mehr über das Dashboard für Konversationskataloge und wie Sie das Dashboard anzeigen.

Wichtig: Einige Produkte/Funktionen von Now Assist sind derzeit für Kunden in mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Achten Sie auf Aktualisierungen der Verfügbarkeit in zukünftigen Versionen.

Wichtig: Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datensammlung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können die zukünftige Datensammlung jederzeit deaktivieren, wie in beschrieben Now Assist Seite „Abwählen“ an.

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Konversationsabdeckung für Katalog

ServiceNow® Die Katalogkonversationsabdeckung bietet ein Dashboard, um eine allgemeine Übersicht über die konversationsfähigen und nicht konversationsfähigen Katalogelemente anzuzeigen.

Sie können diese Informationen im Dashboard „Konversationskatalog-Übersicht“ anzeigen. Das Dashboard zeigt eine grafische Darstellung verschiedener Berichte an, z. B. die Anzahl der konversationsfähigen und nicht konversationsfähigen Katalogelemente, Gründe, die die Elemente nicht konversationsfähig machen, und beliebte Anforderungskanäle. Außerdem werden eine Liste der Katalogelemente, ihr Konversationsstatus und andere Details angezeigt.

Hinweis: Sie können nur auf das Dashboard für Konversationskataloge zugreifen, wenn Sie installiert haben Now Assist In der Konversationskatalog-Anforderungs-App. Das Dashboard für Konversationskataloge kann nicht separat installiert werden, da es mit gebündelt ist Now Assist In Konversationskataloganforderung.

Detailinformationen zu Katalogelementen können Sie die Details anzeigen, z. B. ob sie konversationsfähig oder nicht konversationsfähig sind und warum die Elemente nicht konversationsfähig sind. Erkunden Sie die potenziellen Vorschläge für nicht konversationsfähige Elemente, die Ihnen helfen könnten, Elemente konversationsfähig zu machen.

Wenn Sie über eine der folgenden Rollen verfügen, können Sie das Dashboard anzeigen:

- Katalogadministrator [catalog_admin]
- Katalogmanager [catalog_manager]
- Katalogeditor [catalog_editor]

Um auf das Dashboard zuzugreifen und es anzuzeigen, müssen Sie das Plugin „Katalog-Konversations-Experience“ (sn_catalog_con_cov) installieren und aktivieren. Sie finden das -Plugin in ServiceNow® Store.

Hinweis: Wenn Sie installiert haben Now Assist Für das Plugin zur Übermittlung von Konversationsanforderungen erhalten Sie standardmäßig das Plugin „Katalog-Konversations-Experience“ (sn_catalog_con_cov).

Die **Aktualisieren Sie den Konversationsstatus von Katalogelementen** Die geplante Aufgabe ruft Konversationsdaten von Katalogelementen ab. Diese geplante Aufgabe aktualisiert die Gründe für die Katalogelemente. Die geplante Aufgabe wird alle drei Tage automatisch einmal ausgeführt. Um jedoch bei Bedarf die neuesten Daten abzurufen, führen Sie diesen Auftrag manuell aus.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Now Assist In Konversationskataloganforderung

Zeigen Sie das Dashboard für die Konversationskatalogübersicht mit dem Katalog-Generator an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs

Das Dashboard zeigt die Informationen, die Sie benötigen, in Diagrammen und einer Tabelle an.

Sie können die Daten nur der Katalogelemente anzeigen, für die Sie Bearbeitungszugriff haben.

Hinweis: Sie können nur auf das Dashboard für Konversationskataloge zugreifen, wenn Sie installiert haben Now Assist In der Konversationskatalog-Anforderungs-App. Das Dashboard für Konversationskataloge kann nicht separat installiert werden, da es mit gebündelt ist Now Assist In Konversationskataloganforderung.

In der grafischen Darstellung von Berichten können Sie die folgenden Informationen anzeigen:

Grafische Darstellung von Berichten	Beschreibung
Anzahl der konversationsfähigen und konversationsunfähigen Elemente	Die Anzahl der Katalogelemente, die konversationsfähig und nicht konversationsfähig sind.
Gründe, die Elemente nicht konversationsfähig machen	Gründe dafür, dass Katalogelemente nicht konversationsfähig sind. Wenn beispielsweise nicht unterstützte Fragen oder geskriptete UI-Richtlinien vorhanden sind, ist das Element nicht konversationsfähig.
Beliebte Anforderungskanäle – letzte 6 Monate	Die Kanalverteilung von Katalogelementanforderungen, die in den letzten sechs Monaten übermittelt wurden.

Der Abschnitt „Katalogelemente“ enthält die folgenden Informationen:

Spaltenname	Beschreibung
Katalogelement	Name des Katalogelements. Sie können den Namen auswählen, um die Detailseite des Katalogelements zu öffnen.
Konversationsstatus	Konversationsstatus oder nicht-Konversationsstatus des Katalogelements.
VA-Rendertyp	Typ des Katalogelement-Renderings. Basierend auf der Konfiguration des Katalogelements wird der Rendertyp als Konversation, Fenster oder Popup festgelegt.
Anzahl der Gründe	Die Anzahl der Gründe, die dazu führen, dass das Element nicht konversationsfähig ist. Sie können den Namen des nicht konversationsfähigen Katalogelements auswählen, um die Gründe anzuzeigen.
Anzahl der Anforderungen	Anzahl der Anforderungen, die den in den letzten sechs Monaten übermittelten Anforderungen entsprechen.
Status	Der Status des Katalogelements.
Besitzer	Name des Besitzers des Katalogelements.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spaltenname	Beschreibung
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Bearbeitung des Katalogelements.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie das Dashboard für die Konversationskatalogübersicht mit dem Katalog-Generator an

Zeigen Sie das Dashboard für die Konversationskatalogübersicht mit an ServiceNow AI Platform

Übersicht über die Seite mit Konversationsdetails für Katalogelemente

Konversationsabdeckung für Katalog

Übersicht über die Seite mit Konversationsdetails für Katalogelemente

Zeigen Sie die Detailseite für Ihr Katalogelement an. Wenn Ihr Element nicht konversationsfähig ist, zeigen Sie an, warum Ihr Katalogelement nicht konversationsfähig ist, und überprüfen Sie die Vorschläge, um zu erfahren, was Sie tun können, um das Element konversationsfähig zu machen.

Sie können diese Seite nur anzeigen, wenn Sie über eine der folgenden Rollen verfügen:

- Katalogadministrator [catalog_admin]
- Katalogmanager [catalog_manager]
- Katalogeditor [catalog_editor]
- Katalog-Generator-Editor [catalog_Builder_Editor]

Hinweis: Katalogmanager, Katalogeditor und Katalog-Generator-Editor können die Detailseite nur anzeigen, wenn sie Bearbeitungszugriff auf das Katalogelement haben.

Auf der Seite werden die folgenden Informationen zu konversationsfähigen oder nicht konversationsfähigen Katalogelementen angezeigt:

- Name des Katalogelements
- Konversationsstatus und Rendertyp
- Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Katalogelements
- Die **Gründe und Vorschläge** Und **Elementdetails** Registerkarten

  Die **Gründe und Vorschläge** Die Registerkarte zeigt einen oder mehrere Gründe dafür, dass das Element nicht konversationsfähig ist, und Vorschläge, die das Element konversationsfähig machen könnten. Wenn es mehr als einen Grund gibt, können Sie jeden Grund auswählen, um die Vorschläge für diesen bestimmten Grund anzuzeigen.

  Die **Elementdetails** Die Registerkarte zeigt die Details an, z. B. eine Kurzbeschreibung, eine Beschreibung und ein Bild des Elements, falls verfügbar.

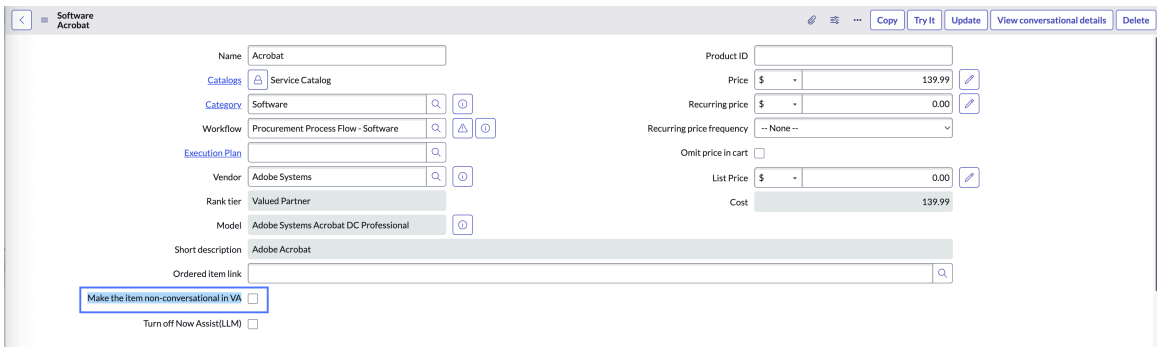
Nachdem Sie die Gründe und Vorschläge für die nicht konversationsfähigen Elemente durchgegangen sind, wählen Sie aus **Bearbeiten Sie in der erweiterten Ansicht** Wenn Sie Änderungen vornehmen möchten. Das Katalogelement wird in geöffnet ServiceNow AI Platform Zur Bearbeitung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Nur der Katalogadministrator, der Katalogmanager und der Katalogeditor können anzeigen **Bearbeiten Sie in der erweiterten Ansicht** Schaltfläche.
- Wenn Sie ein Katalogelement anzeigen, das sich im Status „ausgecheckt“ befindet, zeigen Sie seine Daten an, die der veröffentlichten Version des Elements entsprechen. Alle Änderungen am Entwurf des Katalogelements werden hier erst berücksichtigt, wenn es veröffentlicht wurde.

Standardmäßig sind alle Katalogelemente konversationsfähig. Um das Katalogelement nicht konversationsfähig zu machen, wählen Sie aus **Machen Sie das Element in VA nicht konversationsfähig** Kontrollkästchen.



Wichtig: Wählen Sie aus **Now Assist (LLM) deaktivieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn die Daten des Katalogelements (und Anwenderantworten) aus Sicherheitsgründen nicht an das LLM gesendet werden sollen, wenn das Katalogelement vertrauliche Daten enthält. Wenn Sie diese Option auswählen, wird sichergestellt, dass dieses Element den NLU-Themenblock aufruft, wenn er kompatibel ist. Andernfalls wird es je nach Konfiguration des Elements entweder als Popup-Fenster oder als Link angezeigt. Einschränkungen für den NLU-Themenblock sind strenger als der LLM-Themenblock, daher ist ein Konversationselement im LLM-Themenblock (wie im Dashboard „Konversationskatalog-Übersicht“ angezeigt) im NLU-Themenblock möglicherweise nicht konversationsfähig.

Zugehörige Informationen

Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs

Zeigen Sie das Dashboard für die Konversationskatalogübersicht mit dem Katalog-Generator an

Zeigen Sie das Dashboard für die Konversationskatalogübersicht mit an ServiceNow AI Platform

Konversationsabdeckung für Katalog

Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent Unterstützt von Now LLM

Zeigen Sie das Dashboard für die Konversationskatalogübersicht mit an ServiceNow AI Platform

Verwenden Sie ServiceNow AI Platform Dient zum Anzeigen des Dashboards, das die Katalogelemente anzeigt, die konversationsfähig oder nicht konversationsfähig sind. Verstehen Sie, warum Katalogelemente nicht konversationsfähig sind, und erkunden Sie die potenziellen Vorschläge, die dazu beitragen könnten, die Elemente konversationsfähig zu machen.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie, ob Sie das Plugin „Catalog Conversational Experience“ (sn_catalog_con_cov) installiert haben.

Erforderliche Rolle: Catalog_admin, catalog_Manager und catalog_Editor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie auf der Listenseite Katalogelemente die Option aus **Konversationsübersicht** .

   Das Dashboard für die Konversationskatalogübersicht wird geöffnet, und Sie können nur die Katalogelemente anzeigen, die Sie besitzen oder bearbeiten können.

Hinweis:

- Um das Dashboard anzuzeigen, können Sie auch zu navigieren **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Konversationsfähig – Katalogübersicht**an.
- Wählen Sie auf einer bestimmten Katalogelementseite aus **Konversationsdetails anzeigen** Dient zum Öffnen der Detailseite des Katalogelements, auf der die Gründe und Vorschläge angezeigt werden.

Zugehörige Informationen

Konversationsabdeckung für Katalog

Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs

Übersicht über die Seite mit Konversationsdetails für Katalogelemente

Zeigen Sie das Dashboard für die Konversationskatalogübersicht mit dem Katalog-Generator an

Verwenden Sie den Katalog-Generator, um das Dashboard anzuzeigen, das die Katalogelemente anzeigt, die konversationsfähig oder nicht konversationsfähig sind. Verstehen Sie, warum Katalogelemente nicht konversationsfähig sind, und erkunden Sie die potenziellen Vorschläge, die dazu beitragen könnten, die Elemente konversationsfähig zu machen.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie, ob Sie das Plugin „Catalog Conversational Experience“ (sn_catalog_con_cov) installiert haben.

Erforderliche Rolle: catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an.
2. Wählen Sie aus **Dashboard** Registerkarte.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Konversationsabdeckung in VA“ die Option aus **Zeigen Sie die Konversationsabdeckung an** .

   Das Dashboard „Konversationskatalog-Übersicht“ wird geöffnet. Um die Seite mit Konversationsdetails für ein bestimmtes Katalogelement anzuzeigen, wählen Sie im Dashboard den Namen des Katalogelements aus. Die Detailseite wird geöffnet.

Hinweis: Sie können auch eine Detailseite für Katalogelemente öffnen, um deren Konversationsdetails anzuzeigen. Wählen Sie dazu aus **Katalogelemente** Wählen Sie auf der Registerkarte ein Element aus, für das Sie die Details anzeigen möchten, und wählen Sie aus **Konversationsdetails anzeigen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Konversationsabdeckung für Katalog

Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs

Übersicht über die Seite mit Konversationsdetails für Katalogelemente

Bearbeiten Sie ein Katalogelement in Katalog-Generator

Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent Unterstützt von Now LLM

Sie können eine Themenkonversation in entwerfen Virtual Agent Unterstützt Now LLM Durch Einbeziehen wiederverwendbarer Themenblöcke zum Ausführen von Aufgaben zur Anforderungsübermittlung.

Katalogelement anfordern (Now LLM)

Sie können diesen Themenblock verwenden, um ein Katalogelement über eine konversationsbasierte und optimierte Experience basierend auf generativer KI anzufordern. Informationen zum Konfigurieren von Now Assist Informationen zur Anforderung von Konversationskatalogen finden Sie unter Konfigurieren Now Assist In Konversationskataloganforderung .

Eingabeparameter

Parameter	Beschreibung
catalog_item_id	sys_ID des Katalogelements, das angefordert werden soll.
Context_JSON	Kontext der Konversation im JSON-Format.
Execute_contextual_search	Option zum Festlegen, ob die Kontextsuche für einen Datensatzersteller basierend auf seiner Konfiguration ausgeführt werden soll. Informationen zum Definieren der Kontextsuche für einen Datensatzersteller finden Sie unter Definieren Sie die Kontextsuche für den Datensatzersteller .
Confirm_catalog_item	Option, um anzugeben, ob der Anwender das Katalogelement bestätigen muss, bevor er mit dem nächsten Schritt fortfahren kann. Wenn dies auf festgelegt ist Falsch , Der Anwender kann die Fragen zu Katalogelementen beantworten, indem er die Bestätigung überspringt.
Show_end_State_Card	Option zum Anzeigen der Endstatuskarteninformationen zum generierten Datensatz für den Anwender.

Ausgabeparameter

Parameter	Beschreibung
record_id	sys_ID des Datensatzes, der nach der Elementübermittlung generiert wird. Wenn das Katalogelement im Konversationsmodus nicht unterstützt wird oder der Anwender keinen Zugriff auf das Element hat, wird -1 zurückgegeben.
record_table	Name der Tabelle, in der der Datensatz generiert wird.
status	Status der Anforderung. Mögliche Optionen sind „Erfolg“ oder „Fehler“.
Variablen	Fragen im Zusammenhang mit dem Katalogelement.
Nachricht	Nachricht, die im Falle eines Fehlers zusätzliche Informationen enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabeparameter (Fortsetzung)

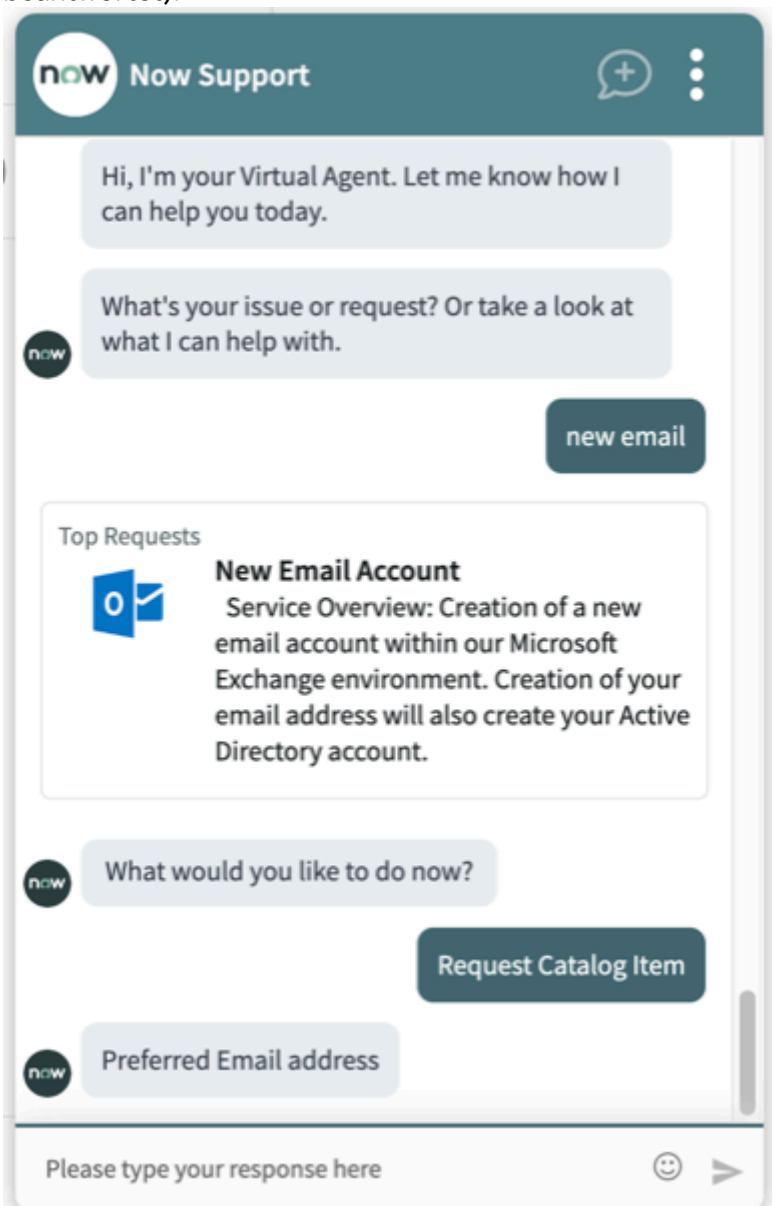
Parameter	Beschreibung
Used_LLM	Option, die angibt, ob Now LLM Wurde beim anfordern des Elements verwendet, d. h. wenn das Ausfüllen des Zeitfensters für Fragen durchgeführt wurde, die in einem Katalogelement mithilfe generativer KI definiert sind.

Virtual Agent Rendertypen

Ein Katalogelement kann in gerendert werden Virtual Agent Als Konversation, Fenster oder Popup.

Katalogelementanforderung mit einem Konversations-Rendertyp

Ein Benutzer kann im Konversationsmodus eine Anforderung senden (indem er die Fragen beantwortet).



Die folgenden Bedingungen müssen erfüllt sein, wenn ein Anwender ein Katalogelement im Konversationsmodus in anfordert Virtual Agent Unterstützt von Now LLM.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Katalogelement darf nicht mehr als die in angegebene Anzahl von Fragen haben `sn_now_assist_cr.llm.conversational.request.question.limit`Eigenschaft. Standardmäßig ist diese Zahl auf 500 festgelegt. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Servicekatalog -Eigenschaften.
- Ein Katalogelement kann geskriptete Katalog-UI-Richtlinien haben. Wenn ein Katalogelement jedoch UI-Richtlinien mit nicht unterstützten Methoden oder Funktionen geskriptet hat, wird das Katalogelement nicht konversationsfähig.
- Die folgenden Methoden oder Klassen werden in den Katalog-Client-Skripts oder geskripteten UI-Richtlinien unterstützt, damit ein Katalogelement konversationsfähig ist:
  - Moment
  - Fenster.Standort.href
  - Top.location.href
  - top.window.open
  - Fenster.Offen
  - offen
  - Array
  - Boolean
  - Datum
  - Fehler
  - GlideAjax
  - GlideRecord
  - JSON
  - Mathematik
  - Anzahl
  - Objekt
  - RegulärerAusdruck
  - Zeichenfolge
  - Warnung
  - console.info
  - Konsole.Fehler
  - console.debug
  - Konsole.Warnung
  - console.log
  - Konsole.Löschen
  - Konsole.count
  - Konsole.CountZurücksetzen
  - Konsole.dir
  - Console.dirxml
  - Konsole.Tabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- DecodeURI
- DecodeURIComponent
- CodeURI
- Evalexec
- G_Form.addErrorNachricht
- G_Form.addInfoNachricht
- G_Form.addOption
- G_Form.ClearMessages
- G_Form.ClearOptions
- G_Form.ClearValue
- G_Form.getActionName
- G_Form.getDisplayValue
- G_Form.getEditableFelder
- G_Form.getIntValue
- G_Form.getReference
- G_Form.getSysId
- G_Form.getTableName
- G_Form.getUniqueValue
- G_Form.getValue
- G_Form.hasFeld
- G_Form.hideAllFeldNachrichten
- G_Form.hideErrorBox
- G_Form.hideFeldNachricht
- G_Form.isobligatorisch
- G_Form.isNeuDatensatz
- G_Form.IsReadOnly
- G_Form.isVisible
- G_Form.removeOption
- G_Form.Speichern
- g_form.setDisabled
- g_form.setDisplay
- g_form.setLabel
- g_form.setLabelOf
- g_form.setMandatory
- g_form.setReadOnly
- g_form.setReadonly
- g_form.setValue

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- g_form.setVariablesReadOnly
- g_form.setVisible
- G_Form.ShowErrorBox
- G_Form.showFeldNachricht
- G_Form.übermitteln
- G_user
- ga.addParam
- ga.getXML
- IndexOf
- isLoading
- IsNaN
- newValue
- OLDVALUE
- onChange
- ParseFloat
- ParseInt
- diese
- Auf behoben
- Kürzen
- nicht definiert
- Escape-Zeichen
- Entsperren

- Ein Katalogelement kann Katalog-Client-Skripts enthalten. Wenn ein Katalogelement jedoch Katalogelement über Katalog-Client-Skripts verfügt, die nicht unterstützte Methoden oder Funktionen enthalten, wird das Katalogelement nicht konversationsfähig.
- Die Variablen mit Preisauswirkungen werden nicht unterstützt.
- Sie können den oberen Grenzwert für die Anzahl der Datensätze von Referenzvariablen angeben, die einer Tabelle in entsprechen `sn_now_assist_cr.llm.reference_question_choices.limit`Eigenschaft. Standardmäßig beträgt der Grenzwert 2000000. Wenn Sie den Wert mehr als 2000000 angeben, kann dies sich auf die Antwortzeit auswirken.
- Der Variablentyp der UI-Seite wird in ignoriert Virtual Agent Wie die UI-Seite in ignoriert wird Serviceportal. Weitere Informationen finden Sie unter Arten von Servicekatalogvariablen.
- Zur Unterstützung der anwenderdefinierten Variablen müssen Anwender Themenblöcke den anwenderdefinierten Variablen zuordnen, um sie in den Konversationsschnittstellen darzustellen. Wenn die Anwender keine Themenblöcke zuordnen, wird das Katalogelement, das die anwenderdefinierten Variablen enthält, nicht konversationsfähig.
- Wenn Sie wissen, dass eine Variable ein Katalogelement nicht konversationsfähig macht, können Sie diese Variable aus den Konversationsschnittstellen entfernen, indem Sie auswählen **Aus Konversations-Schnittstellen entfernen** Option. Suchen Sie die Option auf der Registerkarte Verfügbarkeit des Fragenformulars in ServiceNow AI Platform.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie *sn_now_assist_cr.enable_question_grouping*Eigenschaft, um semantisch bezogene Fragen zu gruppieren und zusammenzufordern, um Konversationswechsel zu reduzieren. Diese Eigenschaft ist standardmäßig inaktiv.

- Die Feldnachrichten werden der anfordernden Person in den folgenden Szenarien nicht angezeigt:
  - Wenn die Feldnachricht für die Frage angezeigt wird, die bereits beantwortet wurde.
  - Wenn die Frage der anfordernden Person nicht angezeigt wird, da die Frage schreibgeschützt, ausgeblendet oder bereits automatisch ausgefüllt ist.
- Die folgenden Variablenattribute werden unterstützt:
  - ref_ac_order_by
  - allowed_extensions
  - max_file_size

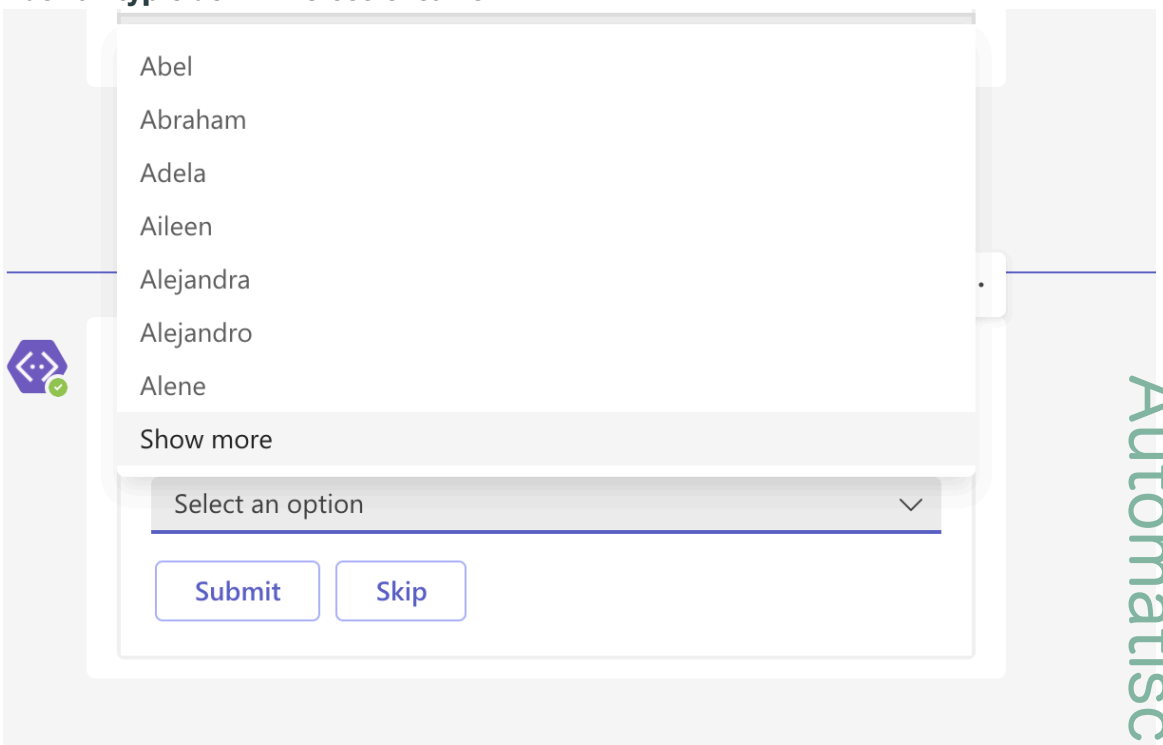
  Hinweis: Alle anderen Variablenattribute werden in ignoriert Virtual Agent.

- Ein Katalogelement kann einen einzeiligen Variablensatz haben, aber keinen mehrzeiligen Variablensatz.
- Wenn für ein Katalogelement ein Standardwert für eine Frage konfiguriert ist, wird der Standardwert in angezeigt Virtual Agent, Wodurch der Anwender mit dem Standardwert fortfahren kann, ohne ihn manuell auswählen zu müssen. Der Anwender kann auch einen anderen Wert als den Standardwert auswählen.
- Anwender kann den folgenden Fragetyp für ein Katalogelement nicht überspringen:
  - Multiple-Choice-Suche
  - Auswahlfeld
  - Auswahlfeld für Suche
  - Ja/Nein
  - Numerische Skala (Wenn **Wählen Sie nicht First Choice aus** Konfiguration ist nicht ausgewählt)
  - Multiple-Choice (Wenn **Wählen Sie nicht First Choice aus** Konfiguration ist nicht ausgewählt, oder **Keine Auswahl einschließen** Konfiguration ist ausgewählt)
- Wenn der Anwender verwendet Virtual Agent In einem anderen unterstützten Zusammenarbeits-Tool wie Microsoft Teams:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Suche nach einem Wert mithilfe des Suchsymbols im Auswahlfeldtyp wird nicht unterstützt.

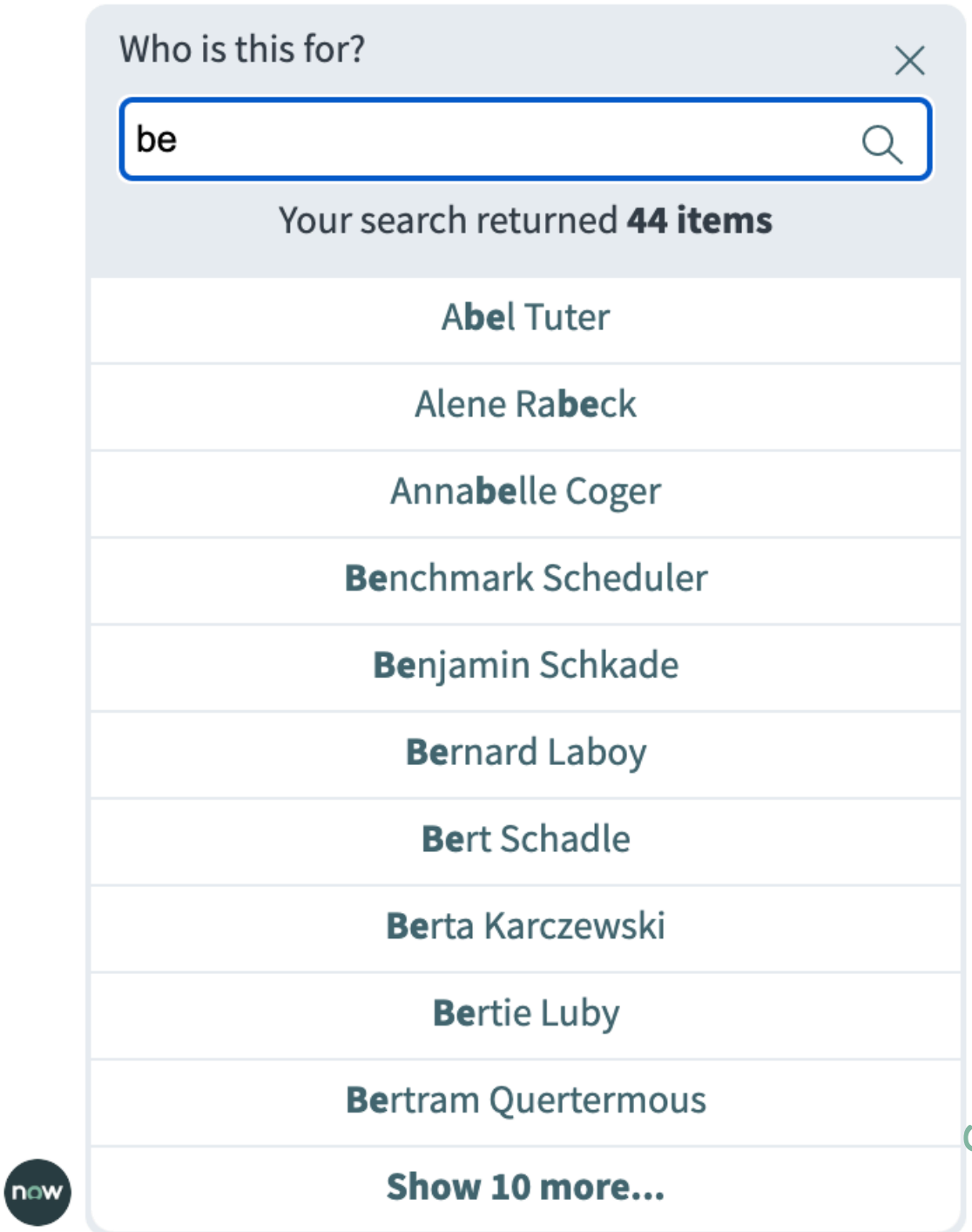
Auswahltypfelder in Microsoft Teams



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahltypfelder in Virtual Agent

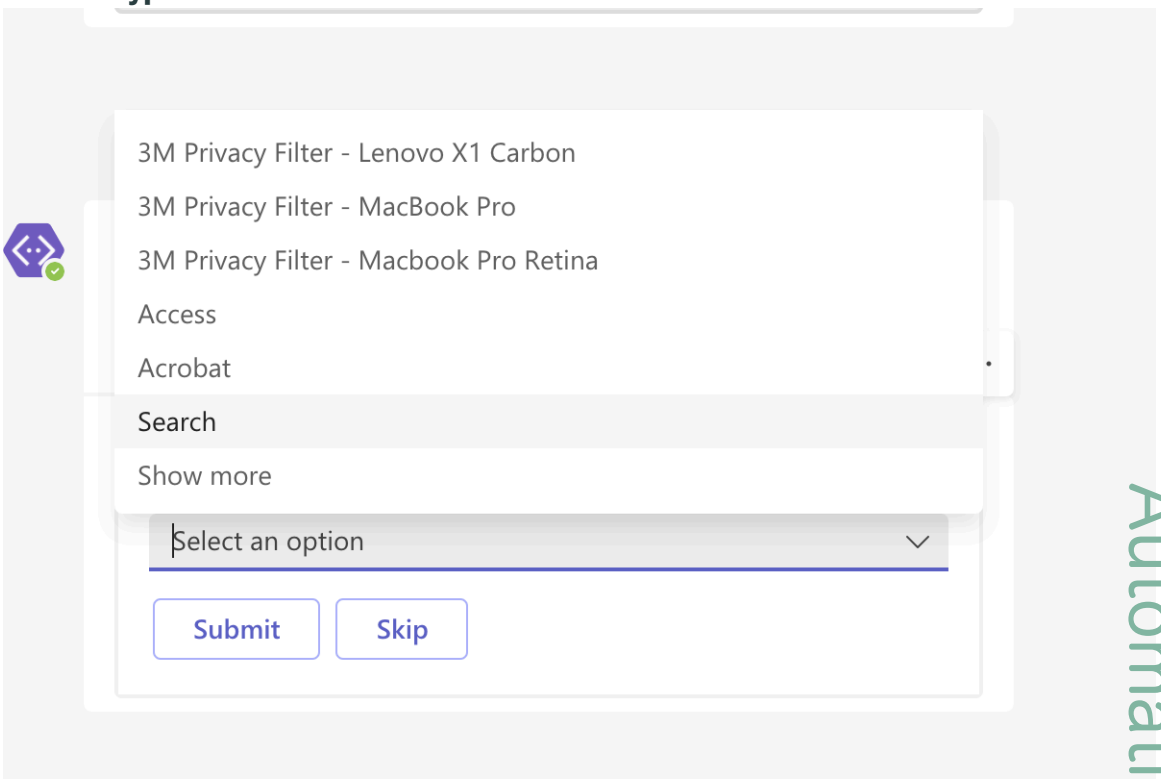


Automatische Übersetzung

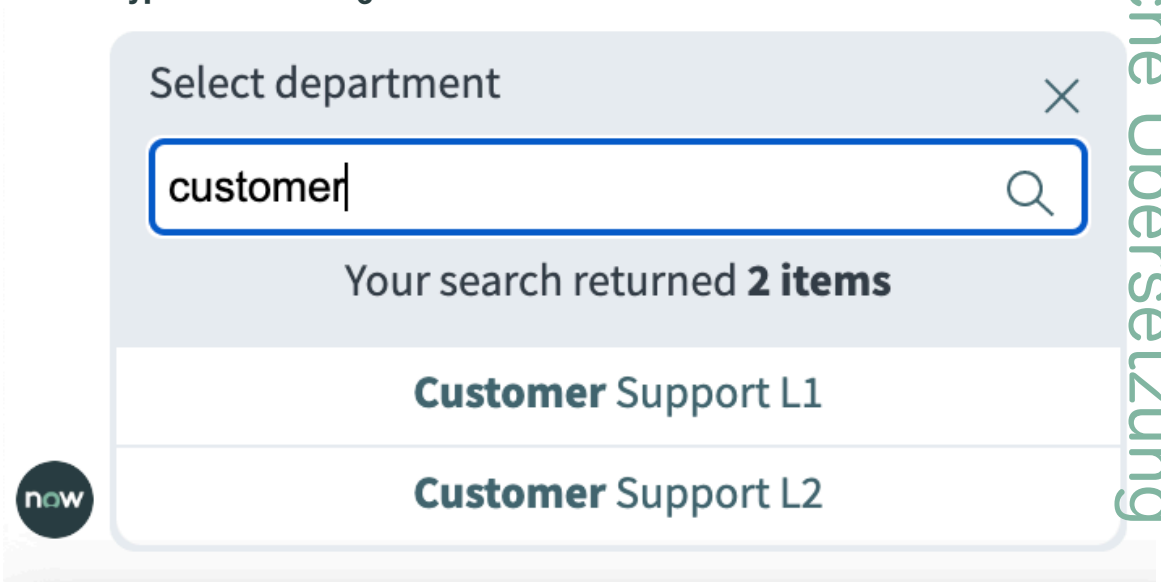
- Die Suche nach einem Wert im Referenztyp von Feldern wird in Form einer Frage durchgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenztypfelder in Microsoft Teams



Referenztypfeld in Virtual Agent



Automatische Übersetzung

Hinweis: Wenn Sie installiert haben Now Assist In der Anwendung „Konversationskataloganforderung“ entsprechen diese Bedingungen dem Konversationsmodus des Katalogelements in Virtual Agent Unterstützt von Now LLM.

Katalogelementanforderung mit einem Popup-Rendertyp

Ein Anwender kann eine Katalogelementanforderung als Popup für Elemente übermitteln, die nicht konversationsfähig sind. In einem Popup stellt Virtual Agent einen Link bereit, über den der Anwender die Anforderung in einem Popup-Fenster übermitteln kann, ohne zu einer neuen Registerkarte zu navigieren. Ein nicht konversationsfähiges Katalogelement

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

kann nur dann als Popup gerendert werden, wenn es keine anwenderdefinierten, anwenderdefinierten Variablen mit Bezeichnung oder UI-Seitenvariablen hat.

Hinweis: Wenn Sie Ihre Virtual Agent-Konversation nicht als Popup-Fenster rendern möchten, legen Sie fest `glide.sc.va.render_type.legacy`Eigenschaft auf „wahr“, die alle nicht konversationsfähigen Katalogelemente im konfigurierten Portal auf einer neuen Registerkarte rendert.

Apple iPhone 13

Request for Apple iPhone 13

All-new dual-camera system with ultra wide and night mode. All-day battery. Six new colours. And the A13 Bionic, our fastest chip ever.

Key features:

- Storage capacity: 128 GB, 256 GB, 512 GB
- Network generation: 4G
- Style: Smartphone
- Camera: 12.0 MP
- Operating System: iOS

Is this a replacement for a lost or broken iPhone? *

Yes

No

Monthly data allowance *

-- None --

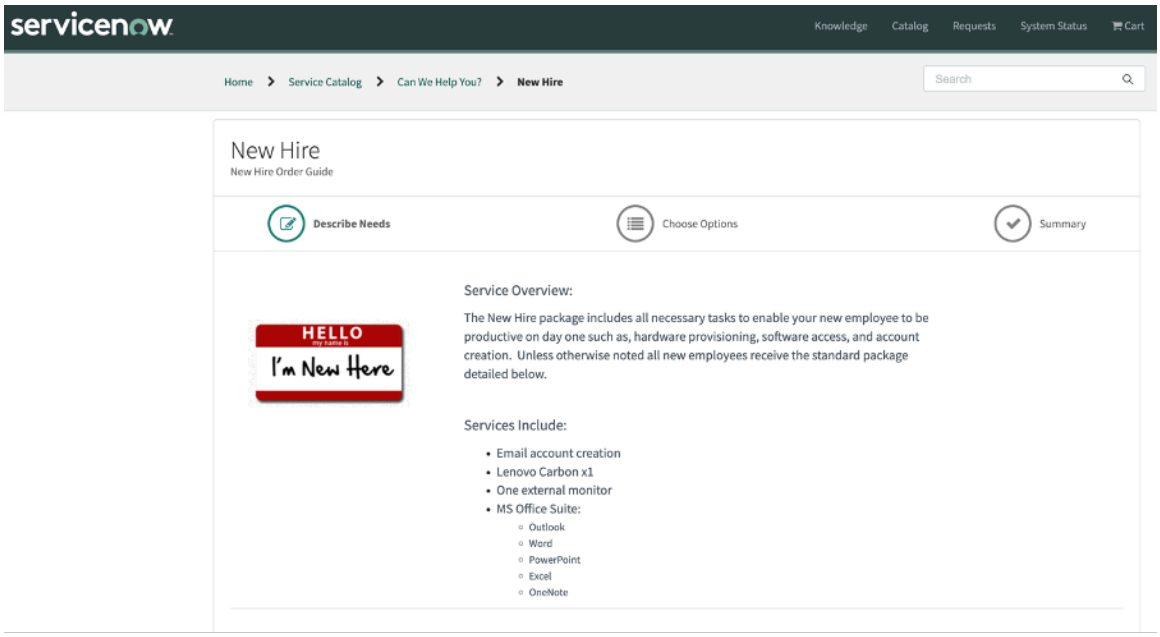
Katalogelementanforderung mit einem Fenster-Rendertyp

Ein Anwender kann eine Katalogelementanforderung in einem Fenster übermitteln. In einem Fenster stellt Virtual Agent dem Anwender einen Link zur Übermittlung der Anforderung im Serviceportal bereit, das in definiert ist `sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url`Eigenschaft. Ein nicht konversationsfähiges Element wird als Fenster gerendert, wenn es über eine Variable „Anwenderdefiniert“, „Anwenderdefiniert mit Bezeichnung“ oder eine UI-Seite verfügt.

Ein Katalogelement wird als Fenster gerendert, wenn es die folgenden Typen aufweist:

- Inhaltselement
- Bestellleitfaden
- Assistent–Startroutine
- Standard-Change-Vorlage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Assistenten werden konfiguriert

Kataloggenerator-Vorschauthema-Konversation

Now LLM Service Updates

Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent Unterstützt von NLU

Sie können eine Themenkonversation in entwerfen Virtual Agent Unterstützt von Natural Language Understanding(NLU) Durch Einbeziehen wiederverwendbarer Themenblöcke zum Ausführen von Aufgaben zur Anforderungsübermittlung.

Katalogelement durchsuchen

Sie können diesen Themenblock verwenden, um basierend auf den Suchkriterien nach einem Katalogelement zu suchen. Wenn mehrere Suchergebnisse vorhanden sind, können Sie eines in einer Karussellansicht auswählen.

Eingabeparameter

Parameter	Beschreibung
Query_term	Stichwort zur Suche nach einem Katalogelement. Informationen zum Konfigurieren der Stichwortsuche für ein Katalogelement finden Sie unter Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren.
catalogs	Kommagetrennte Liste von Katalogen, nach denen ein Katalogelement gesucht werden soll.
Result_limit	Anzahl der Suchergebnisse, die angezeigt werden sollen. Standardmäßig ist diese Zahl auf 5 festgelegt.

Ausgabeparameter

Parameter	Beschreibung
catalog_item_id	Wenn ein Katalogelement ausgewählt ist, wird die sys_ID des Elements zurückgegeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabeparameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	Wenn kein Katalogelement ausgewählt ist, d. h. **Keine davon** Option ist ausgewählt, -1 wird zurückgegeben.
item_type	sys_class_Name des Katalogelements, das der Anwender ausgewählt hat.
Is_Conversational	Gibt an, ob das Katalogelement im Konversationsmodus in angefordert werden kann Virtual Agent.

Katalogelement anfordern

Sie können diesen Themenblock verwenden, um ein Katalogelement anzufordern.

Eingabeparameter

Parameter	Beschreibung
catalog_item_id	sys_ID des Katalogelements, das angefordert werden soll.
Execute_contextual_search	Option zum Festlegen, ob die Kontextsuche für einen Datensatzersteller basierend auf seiner Konfiguration ausgeführt werden soll. Informationen zum Definieren der Kontextsuche für einen Datensatzersteller finden Sie unter Definieren Sie die Kontextsuche für den Datensatzersteller .
Confirm_catalog_item	Option, um anzugeben, ob der Anwender das Katalogelement bestätigen muss, bevor er mit dem nächsten Schritt fortfahren kann. Wenn dies auf festgelegt ist Falsch , Der Anwender kann die Fragen zu Katalogelementen beantworten, indem er die Bestätigung überspringt.
Show_end_State_Card	Option zum Anzeigen der Endstatuskarteninformationen zum generierten Datensatz für den Anwender.

Ausgabeparameter

Parameter	Beschreibung
record_id	sys_ID des Datensatzes, der nach der Elementübermittlung generiert wird. Wenn das Katalogelement im Konversationsmodus nicht unterstützt wird oder der Anwender keinen Zugriff auf das Element hat, wird -1 zurückgegeben.
record_table	Name der Tabelle, in der der Datensatz generiert wird.
Variablen	Fragen im Zusammenhang mit dem Katalogelement.

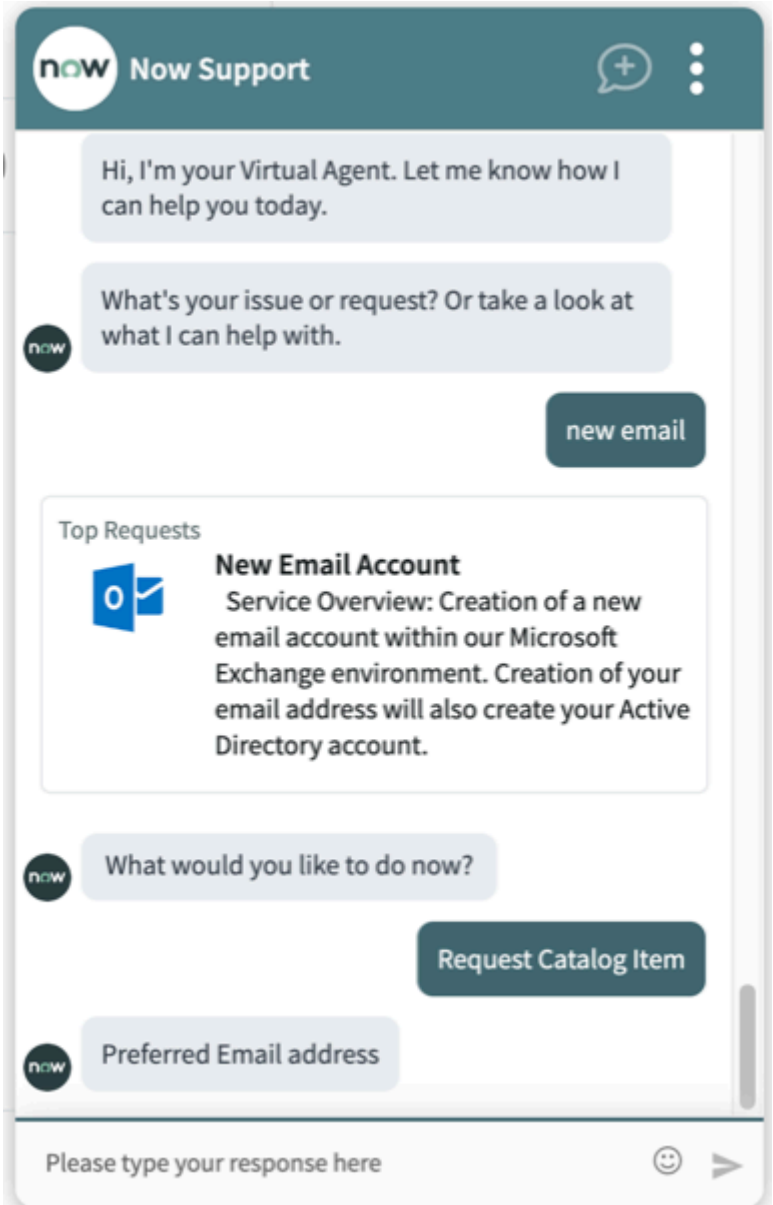
Virtual Agent Rendertypen

Ein Katalogelement kann in gerendert werden Virtual Agent Als Konversation, Fenster, Popup oder Inline.

Katalogelementanforderung mit einem Konversations-Rendertyp

Ein Benutzer kann im Konversationsmodus eine Anforderung senden (indem er die Fragen beantwortet).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die folgenden Bedingungen müssen erfüllt sein, wenn ein Anwender ein Katalogelement im Konversationsmodus in anfordert Virtual Agent Unterstützt von NLU.

- Ein Katalogelement darf nicht mehr als die in angegebene Anzahl von Fragen haben `glide.sc.conversational.request.question.limit`Eigenschaft. Standardmäßig ist diese Zahl auf 10 festgelegt. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Servicekatalog -Eigenschaften.
- Ein Katalogelement kann nicht geskriptete Katalog-UI-Richtlinien haben. Diese UI-Richtlinien sollten so definiert werden, dass Variablen sequenziell betroffen sind, d. h. nur eine Variable mit der niedrigeren Reihenfolge wirkt sich auf eine Variable mit der höheren Reihenfolge aus.
- Ein Katalogelement kann keine Katalog-Client-Skripts haben, die für Now Mobile oder Serviceportal definiert sind.
- Nur die folgenden Variablen werden unterstützt:
  - Anhang
  - Kontrollkästchen (Eine Gruppe von Kontrollkästchen-Variablen wird nicht unterstützt)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Datum
- Datum/Uhrzeit
- E-Mail
- IP-Adresse
- Bezeichnung
- Multiple-Choice-Suche (ohne Preisauswirkungen und erweiterten Referenzqualifizierer)
- Auswahlfeld für Suche (ohne Preisauswirkungen und erweiterter Referenzqualifizierer)
- Multiple-Choice (ohne Preisauswirkungen)
- Mehrzeiliger Text
- Numerische Skala (ohne Preisauswirkungen)
- Referenz (ohne Preisauswirkungen und erweiterter Referenzqualifizierer)

  Hinweis: Referenztypvariablen, die einer Tabelle mit mehr als 7000 Datensätzen entsprechen, werden nicht unterstützt. Die Obergrenze für die Anzahl der Datensätze kann in angegeben werden `glide.sc.va.reference_question_choices.limit`Eigenschaft. Standardmäßig ist er auf 7000 festgelegt.

- Angefordert für (ohne Preisauswirkungen und erweiterter Referenzqualifizierer)
- Rich-Text-Bezeichnung
- Auswahlfeld (ohne Preisauswirkungen)
- Einzeiliger Text
- URL
- Breite einzeilige Textzeile
- Ja/Nein
- Containervariablen

- Die folgenden Variablenattribute werden unterstützt:
  - ref_ac_order_by
  - allowed_extensions
  - max_file_size

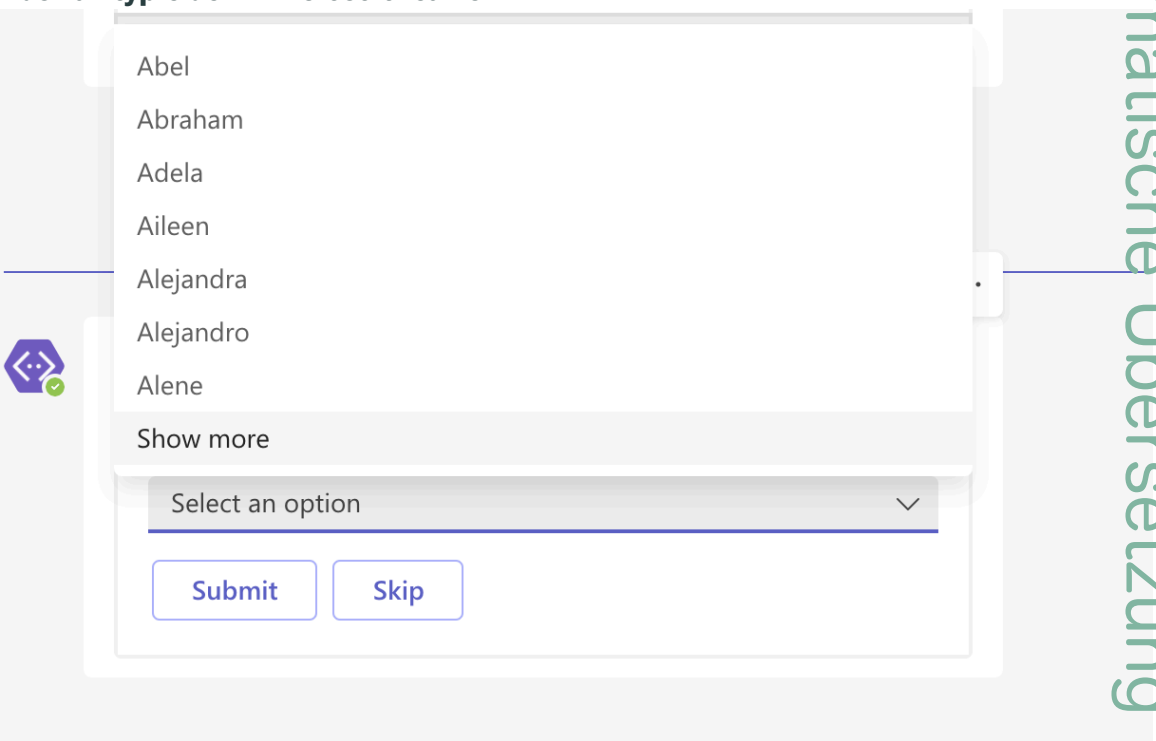
  Hinweis: Alle anderen Variablenattribute werden in ignoriert Virtual Agent.

- Ein Katalogelement kann einen einzeiligen Variablensatz haben, aber keinen mehrzeiligen Variablensatz.
- Wenn für ein Katalogelement ein Standardwert für eine Frage konfiguriert ist, wird der Standardwert in angezeigt Virtual Agent, Wodurch der Anwender mit dem Standardwert fortfahren kann, ohne ihn manuell auswählen zu müssen. Der Anwender kann auch einen anderen Wert als den Standardwert auswählen.
- Wenn für ein Katalogelement eine Datensuche für eine Frage konfiguriert ist, wird der Einstellwert in angezeigt Virtual Agent, Wodurch der Anwender mit dem Einstellwert fortfahren oder einen anderen Wert auswählen kann. Ein Katalogelement mit Datensuche wird nicht als Konversationselement unterstützt, wenn die Setter-Frage vor der Matcher-Frage steht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

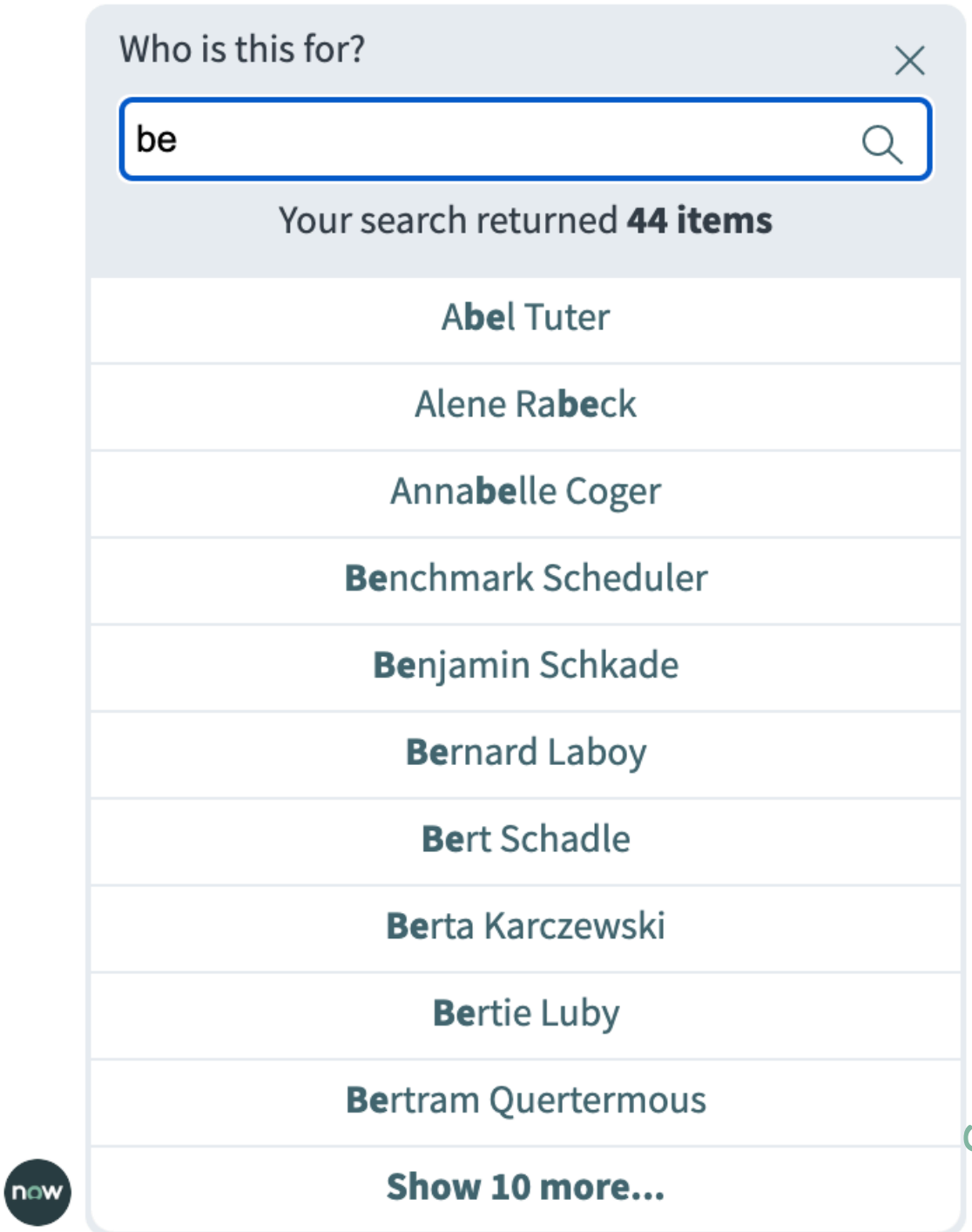
- Der Anwender kann die folgende Art von Fragen für ein Katalogelement nicht überspringen:
  - Multiple-Choice-Suche
  - Auswahlfeld
  - Auswahlfeld für Suche
  - Ja/Nein
  - Numerische Skala (Wenn **Wählen Sie nicht First Choice aus** Konfiguration ist nicht ausgewählt)
  - Multiple-Choice (Wenn **Wählen Sie nicht First Choice aus** Konfiguration ist nicht ausgewählt, oder **Keine Auswahl einschließen** Konfiguration ist ausgewählt)
- Wenn der Anwender verwendet Virtual Agent In einem anderen unterstützten Zusammenarbeits-Tool wie Microsoft Teams:
  - Die Suche nach einem Wert mithilfe des Suchsymbols im Auswahlfeldtyp wird nicht unterstützt.

Auswahltypfelder in Microsoft Teams



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahltypfelder in Virtual Agent

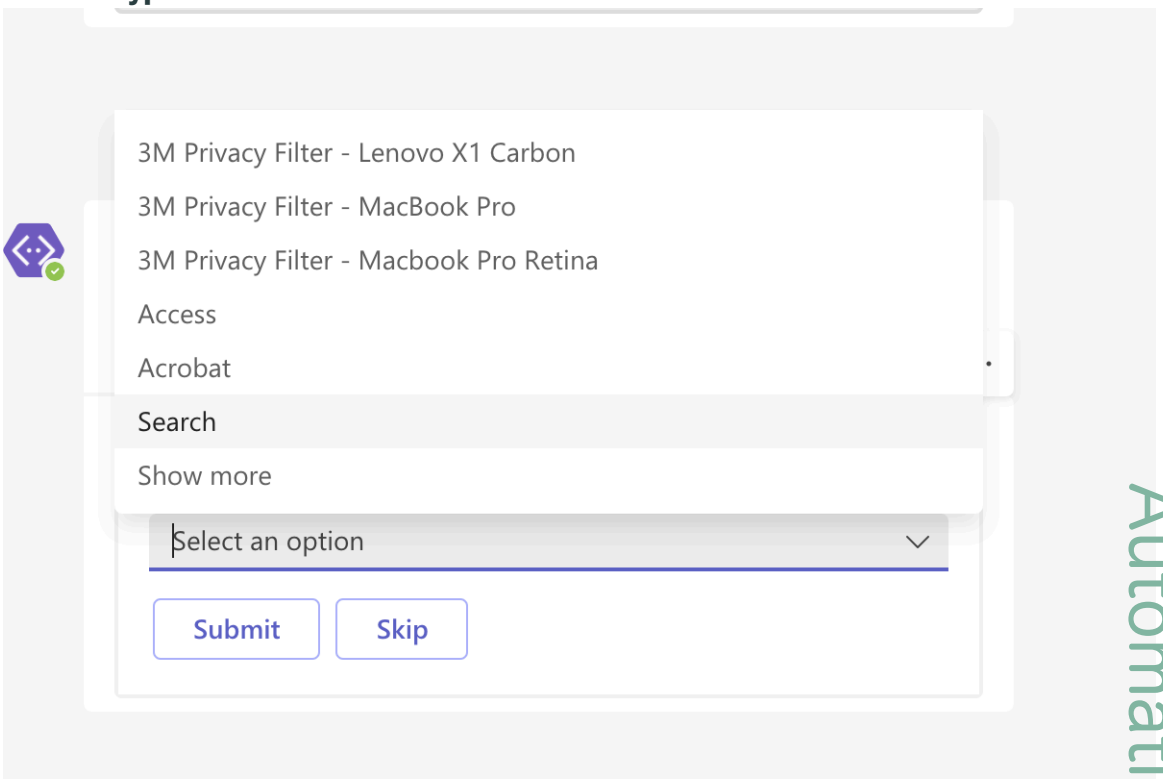


Automatische Übersetzung

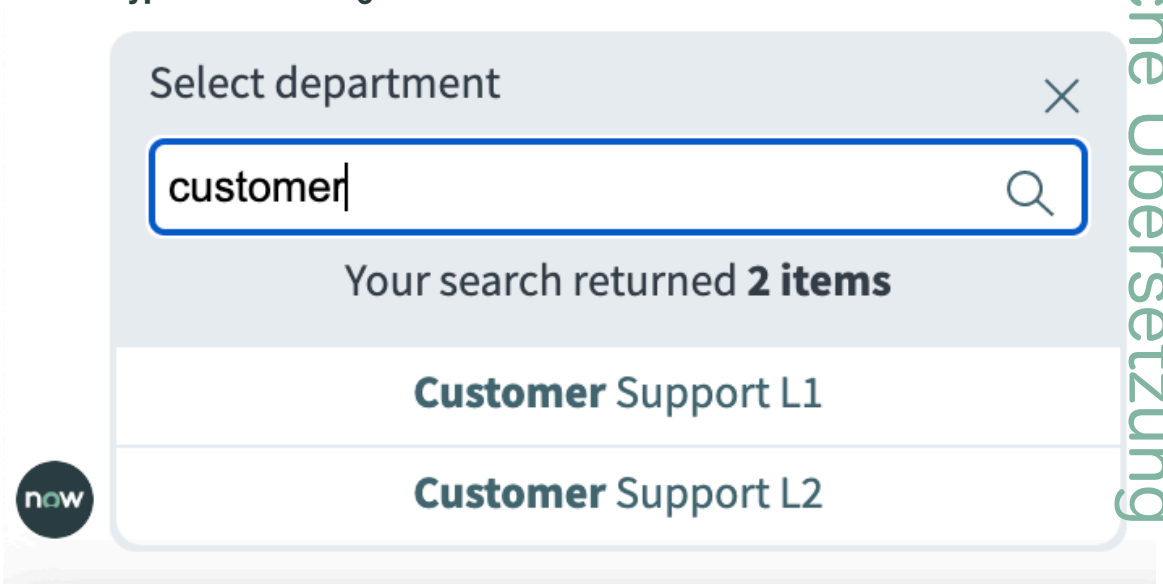
- Die Suche nach einem Wert im Referenztyp von Feldern wird in Form einer Frage durchgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenztypfelder in Microsoft Teams



Referenztypfeld in Virtual Agent



Automatische Übersetzung

Wenn das Katalogelement nicht konversationsfähig ist, kann das Anforderungsformular als einer der folgenden Rendertypen angezeigt werden:

- Inline
- Popup
- Fenster

Die Bedingungen bestimmen, ob das Katalogelementformular für das nicht konversationsfähige Katalogelement als Inline, Popup oder Fenster angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Basierend auf der Anzahl der Fragen, A `glide.sc.va.inline_render.question.limit` Die Eigenschaft bestimmt, ob das Katalogelementformular als Inline- oder Popup-Fenster angezeigt wird. Standardmäßig ist der Wert der Eigenschaft 20.

Das Katalogelementformular wird als angezeigt	Bedingungen
Inline	• Das Katalogelement enthält keine anwenderdefinierten oder UI-Seitenvariablen. • Wenn das Katalogelement 20 oder weniger Fragen enthält, wird das Elementformular als Inline angezeigt. Der Standardwert von `glide.sc.va.inline_render.question.limit` Eigenschaft ist 20. • Das Katalogelement enthält keinen mehrzeiligen Variablensatz (MRVS).
Popup	• Das Katalogelement enthält keine anwenderdefinierten oder UI-Seitenvariablen. • Wenn das Katalogelement mehr als 20 Fragen enthält, wird das Elementformular als Popup-Fenster angezeigt. Der Standardwert von `glide.sc.va.inline_render.question.limit` Eigenschaft ist 20.
Fenster	• Das Katalogelement enthält anwenderdefinierte Variablen oder UI-Seitenvariablen. • Die `glide.sc.va.render_type.legacy` Eigenschaft ist auf „wahr“ festgelegt.

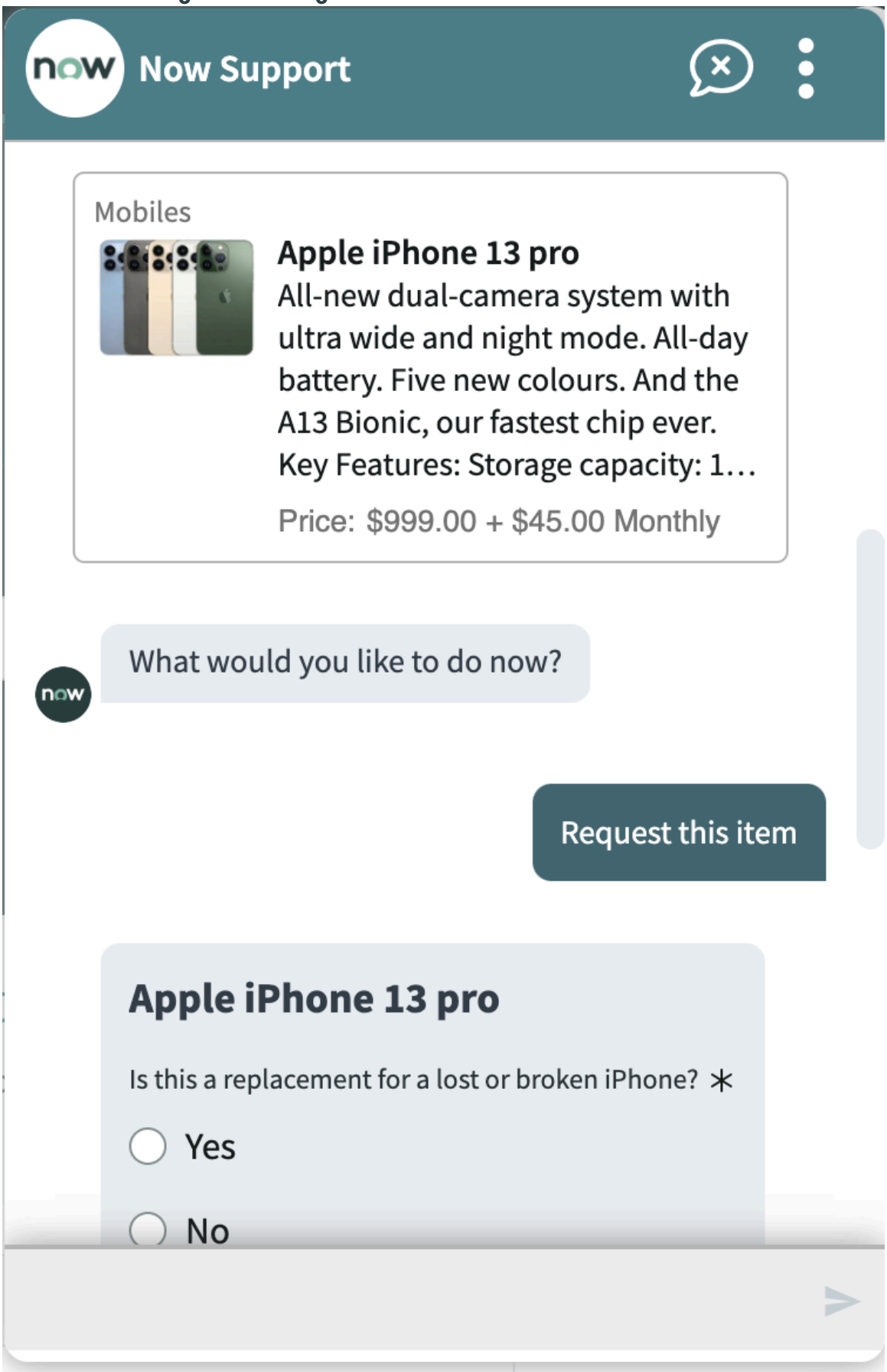
Katalogelementanforderung mit einem Inline-Rendertyp

Anfordernde Katalogelemente können ein Katalogelement übermitteln, indem sie das Formular inline in ausfüllen Virtual Agent Unterstützt von NLU. Beim anfordern eines Katalogelements, das mit dem Inline-Rendertyp markiert ist, kann die anfordernde Person das Element und seine Optionen in eingeben Virtual Agent Konversation.

Beispielsweise kann eine anfordernde Person ein Formular inline in ausfüllen Virtual Agent Konversation, und übermitteln Sie das Element.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inline-Anforderung eines Katalogelements



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelementanforderung mit einem Popup-Rendertyp

Ein Anwender kann eine Katalogelementanforderung als Popup für Elemente übermitteln, die nicht konversationsfähig sind. In einem Popup-Fenster Virtual Agent Stellt einen Link bereit, über den der Anwender die Anforderung in einem Popup-Fenster übermitteln kann, ohne zu einer neuen Registerkarte zu navigieren. Ein nicht konversationsfähiges Katalogelement kann nur dann als Popup gerendert werden, wenn es keine anwenderdefinierten, anwenderdefinierten Variablen mit Bezeichnung oder UI-Seitenvariablen hat.

Hinweis: Wenn Sie Ihren nicht rendern möchten Virtual Agent Konversation als Popup-Fenster legen Sie fest `glide.sc.va.render_type.legacy`Eigenschaft auf „wahr“, die alle nicht konversationsfähigen Katalogelemente im konfigurierten Portal auf einer neuen Registerkarte rendert.

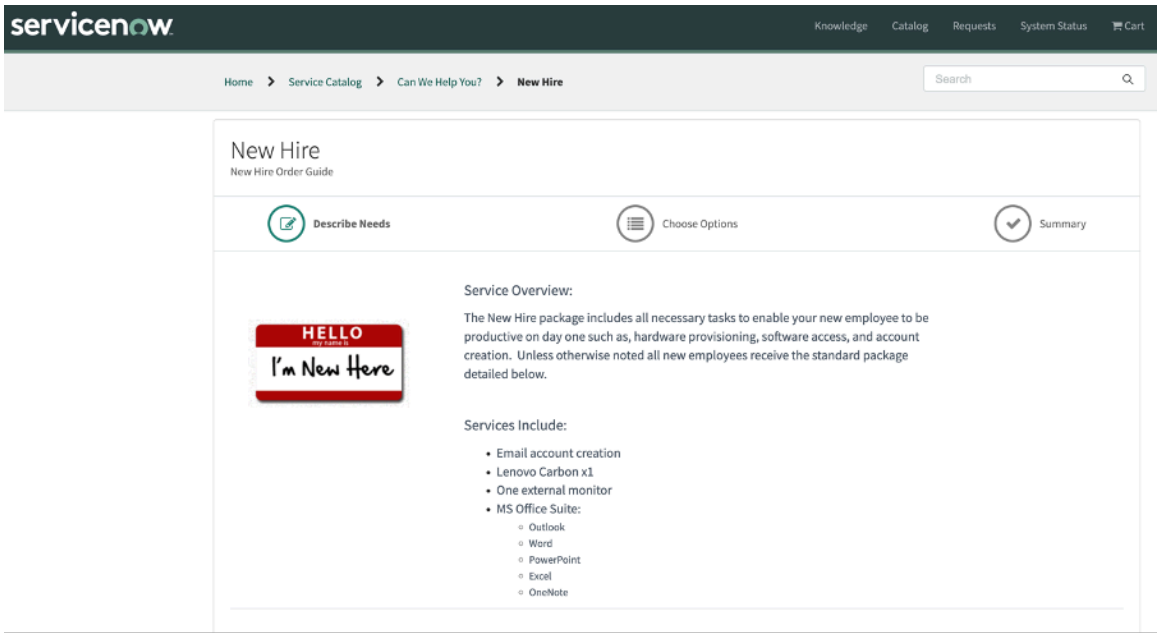
Katalogelementanforderung mit einem Fenster-Rendertyp

Ein Anwender kann eine Katalogelementanforderung in einem Fenster übermitteln. In einem Fenster stellt Virtual Agent dem Anwender einen Link zur Übermittlung der Anforderung im Serviceportal bereit, das in definiert ist `sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url`Eigenschaft. Ein nicht konversationsfähiges Element wird als Fenster gerendert, wenn es über eine Variable „Anwenderdefiniert“, „Anwenderdefiniert mit Bezeichnung“ oder eine UI-Seite verfügt.

Ein Katalogelement wird als Fenster gerendert, wenn es die folgenden Typen aufweist:

- Inhaltselement
- Bestellleitfaden
- Assistent–Startroutine
- Standard-Change-Vorlage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Kataloggenerator-Vorschauthema-Konversation

Senden Sie eine Themenkonversation für eine Anforderung

Anwender können eine Anforderung in einem übermitteln Virtual Agent Konversation.

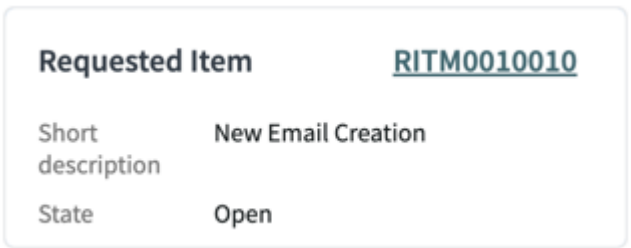
Die Themenkonversation „Anforderung senden“ verwendet die folgenden Themenblöcke:

- Katalogelement durchsuchen
- Katalogelement anfordern

Über die Themenkonversation „Anforderung senden“ können Benutzer beim Senden einer Anforderung aus allen verfügbaren Optionen auswählen. Beispiel: Wenn ein Benutzer ein Element anfordert, fordert der Virtual Agent ihn zur Eingabe eines Stichworts auf. Nachdem der Benutzer das Stichwort eingegeben hat, antwortet Virtual Agent mit verfügbaren Auswahlmöglichkeiten in einer Karussellansicht.

Wenn der Benutzer das erforderliche Element auswählt, sind folgende Szenarien möglich:

- Ein Benutzer kann im Konversationsmodus eine Anforderung senden (indem er die Fragen beantwortet). Nach Anforderungsübermittlung wird eine Artikelanforderungskarte mit der Anforderungsnummer als Link zur Anforderungsseite angezeigt.



Hinweis: In Now® Mobile wird über die URL der native Bildschirm geöffnet.

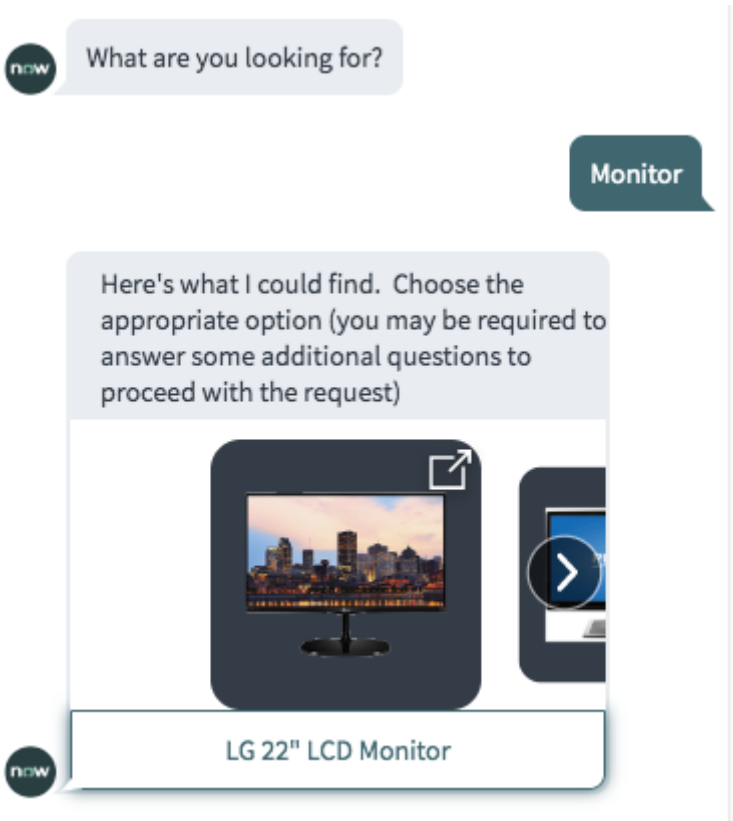
- Ein Benutzer kann eine Anforderung in einem Popup oder einem Fenster übermitteln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Im Falle eines Popups stellt Virtual Agent einen Link bereit, über den der Benutzer die Anforderung in einem Popup übermitteln kann, ohne zu einer neuen Registerkarte navigieren zu müssen. Ein nicht konversationsfähiges Katalogelement kann nur dann als Popup gerendert werden, wenn es keine Variablen „Anwenderdefiniert“, „Anwenderdefiniert mit Bezeichnung“ oder „UI-Seite“ enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalog-Themenblöcke in Virtual Agent.
- Im Falle eines Fensters stellt Virtual Agent dem Benutzer einen Link zum Senden einer Anforderung in Serviceportal bereit, der in der Eigenschaft `sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url` definiert ist. Ein nicht konversationsfähiges Element wird als Fenster gerendert, wenn es eine der Variablen „Anwenderdefiniert“, „Anwenderdefiniert mit Bezeichnung“ oder „UI-Seite“ enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalog-Themenblöcke in Virtual Agent.

Hinweis: Now Mobile öffnet das Element im Mobile-Mitarbeiter-Serviceportal (MESP).



Zugehörige Informationen

Servicekatalog Themenblöcke in Virtual Agent Unterstützt von NLU

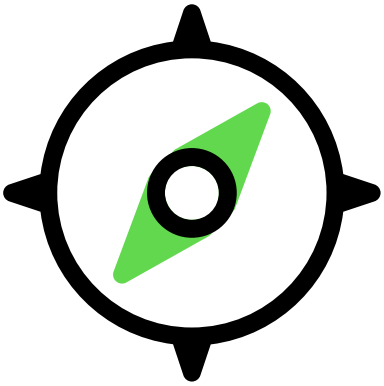
Hermes Messaging-Service

Die Hermes Messaging-Service Ermöglicht Ihnen die Integration von Apache Kafka-Umgebung mit ServiceNow® Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

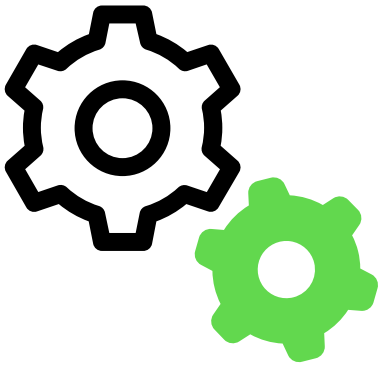
Erste Schritte

Untersuchen



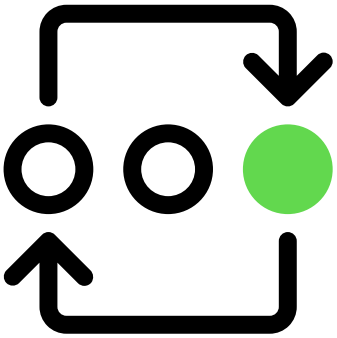
Erfahren Sie mehr über Hermes Messaging-Service Vorteile, Anwendungsfälle und Einschränkungen.

Konfigurieren



Erfahren Sie mehr über die Aktivierung, und richten Sie eine sichere Verbindung ein.

Nachrichten erstellen und verbrauchen



Erfahren Sie mehr über das Erstellen und Verwenden von Kafka-Nachrichten.

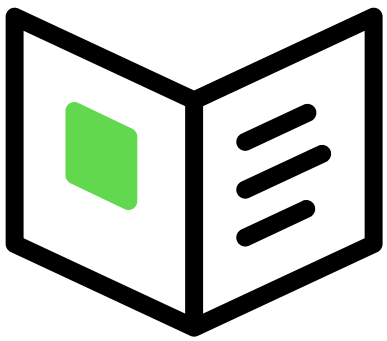
Verwalten Sie Namespaces und Themen

Verwalten Sie Namespaces und Themen in Hermes.

Verwalten

Zeigen Sie Diagnosen an, und überprüfen Sie Themen.

Referenz



Erfahren Sie mehr über Hermes Messaging-Service Komponenten und das Sicherheitsmodell.

Automatische Übersetzung

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Support

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Hermes Messaging-Service erkunden

Erfahren Sie mehr über Hermes Messaging-Service Und wie Sie den Datenfluss zwischen Ihrer Kafka-Umgebung und Ihrer Instanz verwalten können.

Hermes Messaging-Service – Übersicht

Apache Kafka Ist eine Open Source-Datenstreaming-Plattform, die einen zentralen Integrationspunkt für den Datenaustausch zwischen Geschäftssystemen in Ihrer Organisation bietet. Die Hermes Messaging-Service Ermöglicht Ihnen die Integration von Apache Kafka-Umgebung mit ServiceNow® Instanz zum Austauschen von Daten mit diesen Geschäftssystemen.

Die Hermes Messaging-Service Ist ein Multi-Mandanten-, Multi-Cluster-, Datenübertragungs- und Warteschlangenservice, der auf basiert Apache Kafka Damit kann Ihre Instanz große Mengen von Kafka-Ereignissen erstellen und verbrauchen.

- Vereinfachen und standardisieren Sie den asynchronen Datentransport zwischen Ihrer Kafka-Umgebung und Ihrem ServiceNow Instanz.
- Veröffentlichen und verarbeiten Sie Kafka-Ereignisse im Maßstab. Veröffentlichen Sie Ereignisse aus Ihrem in Ihrer Kafka-Umgebung ServiceNow Kafka-Ereignisse aus Ihren externen Systemen in einem hohen Volumen mit geringer Latenz instanzen und verbrauchen.
- Verarbeiten Sie Spitzen und Bursts im Nachrichtenvolumen effektiv, um die Leistungsauswirkungen auf Ihre Instanz zu minimieren.
- Verwalten Sie die Integrität und Leistung der Nachrichtenzustellung mit Hermes Diagnosetools.

Komponenten

Hermes Verwendet die folgenden Komponenten.

Ereignis

Ein Datensatz von etwas, das passiert ist, z. B. die Erstellung eines Protokolleintrags. Kafka verwendet Ereignisse, um Daten nahezu in Echtzeit zwischen Systemen zu übertragen. Ein Ereignis enthält einen Schlüssel und einen Wert.

Thema

Eine logische Gruppe von Ereignissen. In Kafka werden diese Ereignisse als Nachrichten übertragen. Themen werden verwendet, um zugehörige Ereignisse zusammenzufassen. Ereignisse in einem Thema werden mithilfe von Partitionen organisiert.

Partition

Ein Thema ist in Partitionen unterteilt, um Skalierbarkeit und parallele Verarbeitung zu unterstützen. Jedes Ereignis wird basierend auf seinem Schlüssel einer Partition zugewiesen. Ereignisse mit demselben Schlüssel werden immer in derselben Partition in der Reihenfolge der Ankunft geschrieben.

Namespace

Eine logische Gruppierung von Themen. Sie können Themen nach Namespace organisieren, um anzugeben, aus welchem Kafka-Cluster sie stammen. In einer domänengetrennten Instanz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können Sie einen Namespace für jede Domäne erstellen, um den Zugriff auf bestimmte Themen zu steuern.

Hermes Kafka-Cluster

Ein Kafka-Cluster, der in einem gehostet wird ServiceNow Rechenzentrum. Hermes Verwendet Kafka-Cluster, um die Zustellung von Nachrichten zwischen Erstellern und Verbrauchern zu verwalten.

Hersteller

Ein System oder eine Komponente, das Ereignisse erstellt und an ein Thema in sendet Hermes Kafka-Cluster. Der Ersteller legt den Ereignisschlüssel fest, der die Partition bestimmt, in der das Ereignis gespeichert wird.

Verbraucher

Ein System oder eine Komponente, die Ereignisse aus einer oder mehreren Themenpartitionen liest. Verbraucher verarbeiten Ereignisse in der Reihenfolge, in der sie in jeder Partition angezeigt werden. Verbraucher können gleichzeitig von mehreren Partitionen lesen.

Hermes Messaging-Service Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Hermes-Administrator	Die Hermes der administrator definiert Namespaces für jeden Kafka-Cluster oder jede Kafka-Domäne und erstellt Themendatensätze in der Instanz oder über die Befehlszeilenschnittstelle (CLI). Die Hermes der administrator überwacht Themen und zeigt die Nutzlast einer Nachricht in an Hermes Thema mit Hermes Messaging-Service Themeninspektor.

Hermes Messaging-Service – Workflow

1. In einer domänengetrennten Instanz die Hermes der administrator erstellt Namespace-Datensätze für verschiedene Domänen.
2. Die Hermes der administrator erstellt Themendatensätze in der Instanz oder über die CLI.
3. Die Hermes der administrator aktualisiert oder scannt Themendatensätze nach Bedarf in der Instanz.
4. Die Hermes der administrator überwacht Themen und zeigt Nachrichtennutzlasten mit an Hermes Messaging-Service Themeninspektor.

Vorteile

Verschiedene Integrationspunkte und -Anwendungen in ServiceNow Die -Plattform kann verwenden Hermes Messaging-Service Zum Veröffentlichen und Erfassen von Ereignissen.

Die Hermes Messaging-Service Ist ein ServiceNow AI Platform Fähigkeit, die als Teil von verfügbar ist Stream Connect for Apache Kafka, Protokollexportservice(LES), und Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Leistung	Anwendung	Anwender
Exportieren Sie Daten aus Ihrem ServiceNow Instanz für eine externe Anwendung mit Hermes Messaging-Service Mit Flow Designer.	Flow Designer	Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistung	Anwendung	Anwender
Exportieren Sie Protokolldaten sicher aus Ihrer Instanz in Ihren externen Data Lake, um Berichte, Audits oder regulatorische Zwecke zu erstellen, indem Sie verwenden Hermes Messaging-Service Mit Protokollexportservice.	Erkunden Protokollexportservice(LES)	Administrator
Lösen Sie Flows aus eingehenden Kafka-Ereignissen aus, und lösen Sie ausgehende Nachrichten mit an Ihre Kafka-Umgebung aus Hermes Messaging-Service Mit Stream Connect for Apache Kafka.	Stream Connect für Apache Kafka verwenden	Administrator
Verbessern Sie die Leistung und die Prozesseffizienz von Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR) Durch Upgrade von Replikationssätzen, die Sie vor dem Utah-Release erstellt haben, zur Verwendung von Hermes Messaging-Service.	Instanzübergreifende Datenreplikation	Administrator

Einschränkungen

- Maximale Nachrichtengröße: 2 MB
- Maximale Nachrichtengröße pro Sekunde: 2 MB (erstellt oder verbraucht)
- Anzahl der Themen: 30 Themen pro Instanz
- Maximale Anzahl von Partitionen: 32 Partitionen pro Thema
- Aufbewahrungsrichtlinie: 36 Stunden
- Unterstützte Komprimierungstypen für die Erstellung von Nachrichten an Hermes: GZIP, LZ4 UND KEINE.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Hermes Messaging-Service, Siehe:

- Hermes Messaging-Service konfigurieren
- Daten werden mit ausgetauscht Hermes
- Verwalten von Namespaces und Themen in Hermes
- Hermes Messaging-Service verwalten
- Hermes Messaging-Service – Referenz

Daten werden mit ausgetauscht Hermes

Kafka-Nachrichten in erstellen und verbrauchen ServiceNow Instanz, die verwendet Hermes Messaging-Service.

Es gibt mehrere Methoden zum Austauschen von Daten zwischen ServiceNow-Instanz und Ihre Kafka-Umgebung mit Hermes Messaging-Service. In allen Fällen werden Daten aus einer Entität erstellt und von einer anderen verbraucht.

Stream Connect for Apache Kafka verwenden

Mit Stream Connect for Apache Kafka, Sie können Nachrichten von erstellen ServiceNow Instanz mit einem Erstellerschritt aus einer Flow-Aktion oder der Ersteller-API, und verbrauchen Sie dann die Nachrichten in Ihrer externen Anwendung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auch Nachrichten aus einer externen Anwendung erstellen und die Nachrichten dann in verwenden ServiceNow Instanz über eine der folgenden Methoden:

- Kafka-Flow-Auslöser
- ETL-Verbraucher
- Transformationszuordnungs-Verbraucher
- Skript-Verbraucher

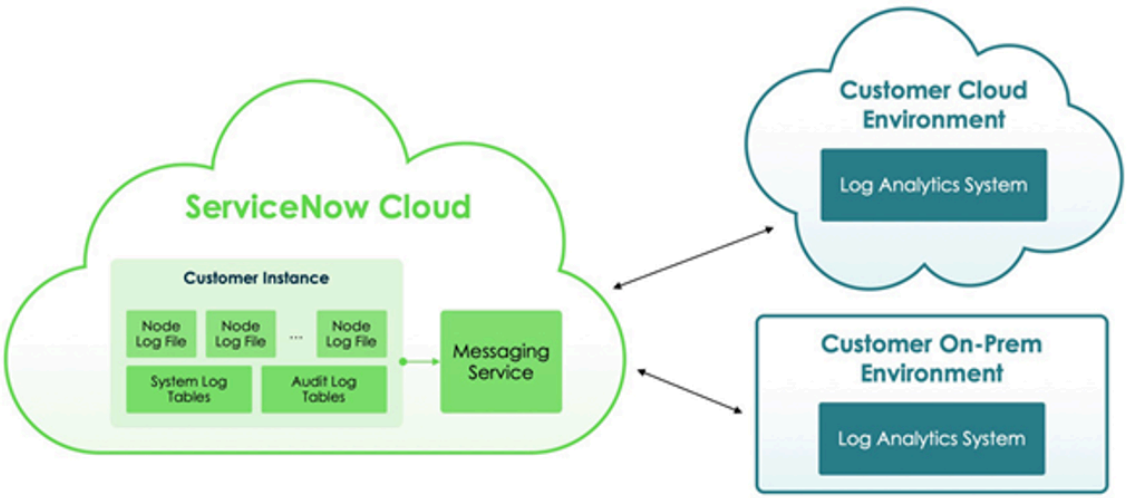
Stream Connect for Apache Kafka – Übersicht

Weitere Informationen finden Sie unter Stream Connect für Apache Kafka .

Protokollexportservice verwenden

Mit Protokollexportservice, Sie können Protokolle von erstellen ServiceNow Instanz, und verbrauchen dann die Protokolle in Ihrer externen Anwendung.

Protokollexportservice-Architektur



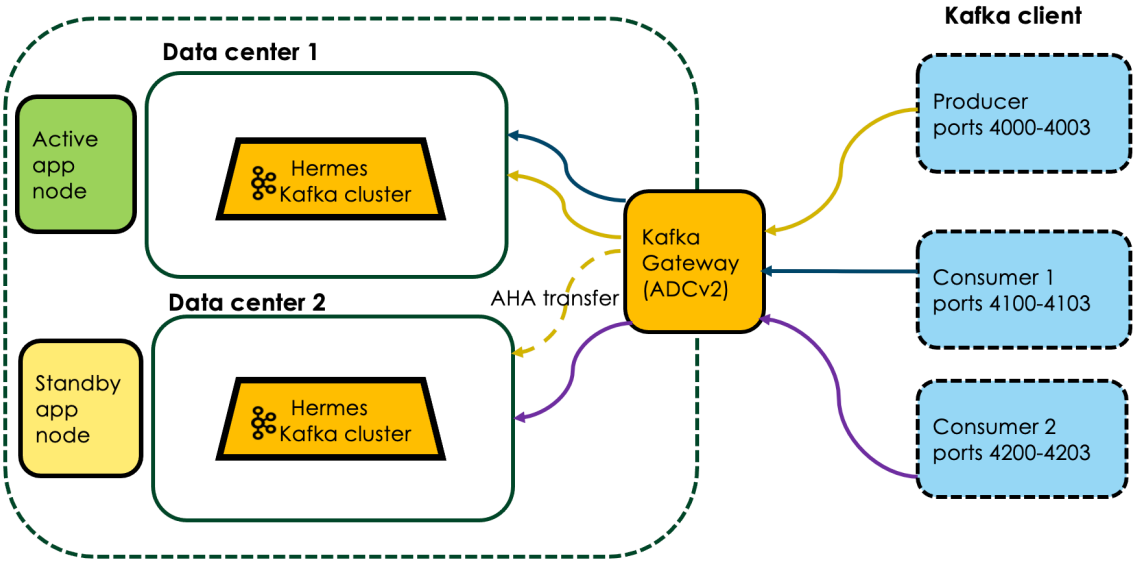
Für Details zum Erstellen und Verwenden von Protokollen für Protokollexportservice, Siehe Erkunden Protokollexportservice(LES) .

Mit einem Kafka-Client

Mit dem Kafka-Standardprotokoll können Sie Nachrichten mit jeder Anwendung austauschen, die Nachrichten erstellt. Sie können beispielsweise Nachrichten aus einer Java-Anwendung mit dem Standard-Kafka-Protokoll erstellen und sie dann in Ihrem verbrauchen ServiceNow Instanz und umgekehrt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachrichten werden erstellt und verwendet



Details zum Austausch von Daten mit einem Kafka-Client finden Sie unter Nachrichten von einem Kafka-Client werden erstellt und verwendet.

Erweiterte Hochverfügbarkeitsübertragung mit Hermes

Erfahren Sie, wie Nachrichten in Hermes während des normalen Betriebs, der Übertragung von Advanced High Availability (AHA) und Failover-Szenarien erzeugt und verbraucht werden.

ServiceNow-Produktionsinstanzen arbeiten in geografisch getrennten Rechenzentren. Jedes Rechenzentrum ist mit einem anderen Rechenzentrum gekoppelt, um Redundanz mit Failover-Unterstützung zu bieten. Ein Rechenzentrum ist als aktive Seite und das andere als Standby festgelegt. Beispielsweise kann Ihre Instanz in den DC1- und DC2-Rechenzentren mit DC1 als aktiver Seite konfiguriert werden.

Mit der Aktivierung von StreamConnect, LES oder IDR wird in beiden Rechenzentren ein neuer Hermes Kafka-Cluster bereitgestellt. Um eine hohe Verfügbarkeit zu gewährleisten und Failover-Unterstützung bereitzustellen, verwendet Hermes ein Paar aktiver/aktiver Kafka-Cluster, einen in jedem Rechenzentrum.

In der Nähe des Clusters

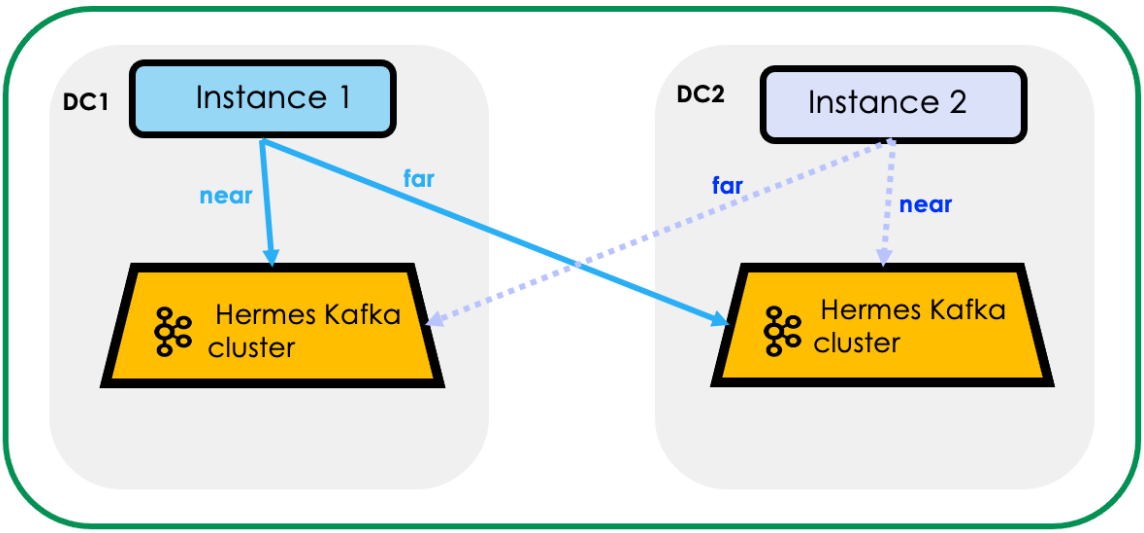
Der Hermes-Kafka-Cluster, der sich im selben Rechenzentrum wie die Instanz befindet, ist der nahe-Cluster.

FAR-Cluster

Der Cluster, der im anderen Rechenzentrum ausgeführt wird, ist der FAR-Cluster. Das Gegenteil gilt für die andere Instanz. Der nahe gelegene Cluster befindet sich in seinem Rechenzentrum, und der entfernte Cluster wird im anderen Rechenzentrum ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nahe und fern Hermes-Kafka-Cluster



Normaler Betrieb

Unter normalen Betriebsbedingungen werden Nachrichten von der Instanz oder einem externen Client an den Near Hermes-Cluster erstellt. Wenn Ihre Instanz beispielsweise im DC1-Rechenzentrum ausgeführt wird, werden Nachrichten an den Near Hermes-Cluster in DC1 erstellt. Nachrichten, die von einem externen Client gesendet werden, werden über einen Port im 400x-Bereich an den Cluster erstellt, wie in der Hersteller-Bootstrap-URL definiert.

Wenn ein Thema in Hermes erstellt wird, wird es in beiden Clustern erstellt. Zwei Verbraucherprozesse werden verwendet, um Nachrichten aus beiden Clustern zu verbrauchen, aber unter normalen Umständen verbraucht nur ein einziger Verbraucher aktiv. Jeder Verbraucher muss unterschiedliche Bootstrap-URLs verwenden, eine im 410x-Bereich und die andere im 420x-Bereich.

Failover-Prozess

Unter den folgenden Umständen kann sich der Cluster, in dem Nachrichten erstellt werden, ändern.

Übertragung der Instanz Advanced High Availability (AHA)

Wenn eine Instanz einer AHA-Übertragung unterzogen wird, wird die Standby-Instanz aktiv, und die zuvor aktive Instanz wird zum Standby-Modus. In diesem Szenario wechselt die Instanz zu mithilfe des Hermes-Clusters auf der neu aktiven Seite.

Wenn die Instanz beispielsweise in DC1- und DC2-Rechenzentren mit DC1 als aktuell aktiver Seite ausgeführt wird und eine AHA-Übertragung stattfindet, wechselt die Instanz zu „Hermes-Cluster in DC2“.

Hermes-Failover

Die Instanz überwacht aktiv die Integrität des Hermes-Clusters. Wenn Probleme mit dem Cluster erkannt werden, wechselt er in den Failover-Modus. In diesem Fall wird der Hermes-Cluster in der Nähe der Standby-Instanz verwendet, bis die Instanz erkennt, dass der nahe Hermes-Cluster wiederhergestellt wurde.

Wenn die Instanz beispielsweise in DC1- und DC2-Rechenzentren mit DC1 als aktiver Seite ausgeführt wird, wird der Hermes-Cluster in DC1 verwendet. Wenn ein Problem mit dem Hermes-Cluster in DC1 erkannt wird, wechselt er in den Hermes-Failover-Modus und beginnt mit der Erstellung von

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachrichten an den DC2-Cluster, bis der DC1-Cluster erneut fehlerfrei ist. Nach der Wiederherstellung wird die Verwendung des Hermes-Clusters in DC1 fortgesetzt.

Wenn ein Failover auftritt und Verbraucher nachlassen, können beide Verbraucher potenziell Nachrichten verbrauchen, bis einer der Verbraucher die Verarbeitung abgeschlossen hat. Wenn die aktuelle aktive Seite beispielsweise DC1 ist, verarbeitet der Verbraucher, der von DC1 verbraucht, aktiv Nachrichten. Wenn im DC1-Cluster ein Problem auftritt, das zu einem Failover zum DC2-Cluster führt, beginnt der Verbraucher, der aus dem DC2-Cluster verbraucht, mit der Verarbeitung von Nachrichten. Wenn der Verbraucher, der aus dem DC1-Cluster verbrauchte, nachließ, verbrauchen beide Verbraucher weiterhin Nachrichten, bis der DC1-Verbraucher aufgeholt ist.

Reihenfolge wird beibehalten

Wenn die Nachrichtenreihenfolge beibehalten werden muss, liegt es in der Verantwortung der Verbraucheranwendung, dies zu verwalten. Beachten Sie, dass die globale Reihenfolge von Nachrichten davon abhängt, wie das Thema in Kafka definiert ist.

Hermes Messaging-Service konfigurieren

Erfahren Sie, wie Hermes Messaging-Service Ist aktiviert. Richten Sie eine sichere Verbindung mit ein Hermes Messaging-Service.

Konfiguration – Übersicht

Die Hermes Messaging-Service Ist ein ServiceNow AI Platform Fähigkeit, die als Teil von verfügbar ist Stream Connect for Apache Kafka, Protokollexportservice(LES), und Instanzübergreifende Datenreplikation(IDR).

Zum erfolgreichen Einrichten und Konfigurieren Stream Connect for Apache Kafka Oder Protokollexportservice, Sie müssen die Schritte in ausführen Richten Sie eine sichere Verbindung mit ein Hermes Messaging-Service.

Wird aktiviert Hermes Messaging-Service

Die Hermes Messaging-Service Ist aktiviert, wenn das Plugin „Glide Hermes Message Queue“ (com.Glide.hermes) aktiviert ist.

Dieses Plugin ist nicht direkt aktiviert. Stattdessen wird das Plugin durch eine der folgenden Aktionen aktiviert:

- Aktivierung von ServiceNow Plugin „Stream Connect-Installationsprogramm“ (com.glide.hub.stream_connect.installer)
- Installation von Protokollexportservice Anwendung
- Aktivierung von IDR Plugin (com.Glide.idr) in Utah Oder höher
- Aktivierung von IDR Plugin (com.Glide.idr) und dann ein nachfolgendes Upgrade auf Utah Oder höher

Hinweis: Stream Connect for Apache Kafka Erforderlich Automation Engine Und Stream Connect for Apache Kafka Abonnements. Weitere Informationen finden Sie unter https://www.servicenow.com/products/automation-engine.html .

Richten Sie eine sichere Verbindung mit ein Hermes Messaging-Service

Sichern Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie einen generieren ServiceNow® Von Instanz signiertes Zertifikat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Einrichten von Hermes Messaging-Service Erfordert Koordination mit Ihrem Netzwerkadministrator und Ihrem Kafka-Administrator. Arbeiten Sie mit Ihrem Netzwerkadministrator zusammen, um die erforderlichen Sicherheitszertifikate zu erhalten und die erforderlichen Ports zu öffnen. Arbeiten Sie mit Ihrem Kafka-Administrator zusammen, um sicherzustellen, dass Ihre Kafka-Umgebung korrekt konfiguriert ist und Ihre Anwendungen eine Verbindung mit herstellen können Hermes Messaging-Service Mit dem Standard-Kafka-Protokoll.

Stellen Sie sicher, dass das folgende Setup vorhanden ist:

- Die Hermes Messaging-Service Ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Wird aktiviert Hermes Messaging-Service.
- Das Plugin „Key Management Framework“ (com.Glide.kmf.global) ist aktiviert.
- Die Tabelle „Zertifikate“ [sys_kmf_certificate] enthält einen ServiceNow CA-Stammzertifikat der Instanz.
- Die Instanz ist nicht mit einer anwenderdefinierten URL konfiguriert. Anwenderdefinierte URLs werden mit dem Instanz-PKI-Zertifikatgenerator nicht unterstützt.

Erforderliche Rolle: hermes_admin, sn_kmf.cryptographic_Manager oder admin

Details zum Zuweisen von KMF-Rollen finden Sie unter Mit Key Management Framework installierte Rollen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zertifikatgenerator** > **Zertifikatgenerator für Instanz-PKI**an.
2. **Wahlweise:** Steuern Sie den Zugriff auf Themen, indem Sie Zugriffssteuerungslisten (ACLs) auf Namespace- oder Themenebene konfigurieren.

Option	Beschreibung
Wenden Sie ACLs auf Namespaces an	**a.** Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie ACLs** . **b.** Wählen Sie im Dialogfeld „Themen-ACLs“ die Option aus **Namespaces** . **c.** Geben Sie einen Namespace ein, den Sie konfigurieren möchten. **d.** Legen Sie die Berechtigungsstufe fest, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen **Schreibgeschützt** Oder **Le sen/Schreiben** . **e.** Wählen Sie **Hinzufügen**.
Wenden Sie ACLs auf definierte Themen an	**a.** Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie ACLs** . **b.** Wählen Sie im Dialogfeld „Themen-ACLs“ die Option aus **Definierte Themen** . **c.** Geben Sie ein vorhandenes Thema ein, das Sie konfigurieren möchten. **d.** Legen Sie die Berechtigungsstufe fest, indem Sie eine der folgenden Optionen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	auswählen **Schreibgeschützt** Oder **Lesen/Schreiben** . **e.** Wählen Sie **Hinzufügen**.

Dem Träger des Zertifikats wird Lese- oder Lese-/Schreibzugriff auf die Themen im Namespace oder im vorhandenen von Ihnen ausgewählten Thema gewährt.

3. Richten Sie die Sicherheit für ein Hermes Messaging-Service.
   a. Navigieren Sie zurück zur Seite Instanz-PKI-Zertifikatgenerator.
   b. Geben Sie ein Schlüsselspeicher-Passwort in ein **Zertifikatpasswort** Feld.
   c. Wählen Sie Aus **Generieren** .
   Das System generiert ein instanzsigniertes Zertifikat in der Tabelle „Zertifikate“ [sys_kmf_certificate], erstellt einen Schlüsselspeicher und erstellt einen Truststore.

   Wenn eingeschränkter Anruferzugriff für den IPKI-Zertifikatgenerator nicht zulässig ist, wird ein bereichsübergreifender Zugriffsfehler angezeigt. Kontakt Kundenservice und Support Für Unterstützung beim Zulassen des eingeschränkten Anruferzugriffs. So beheben Sie dieses Problem: Kundenservice und Support Kann auf Source_scope=76f9d51369115083f4ea77aab1677cc0 in der Tabelle „eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen“ [sys_Restricted_caller_Access] verweisen.
4. Speichern Sie eine Kopie des Schlüsselspeichers, indem Sie auswählen **Schlüsselspeicher Herunterladen** .
5. Speichern Sie eine Kopie des Truststore, indem Sie auswählen **Truststore Herunterladen** .
6. Kopieren Sie die Schlüsselspeicher- und Truststore-Dateien in jeden Hersteller- und Verbraucherclient, der eine Verbindung mit herstellt Hermes Messaging-Service.

Ergebnis

Sie können jetzt eine sichere Verbindung mit erstellen Hermes Messaging-Service.

Hinweis: Sie müssen den Schlüsselspeicher verwenden, den Sie mit dem Instanz-PKI-Zertifikatgenerator generiert haben, um eine Verbindung herzustellen Hermes. Anwenderdefinierte generierte Schlüsselspeicher, die nicht gemäß erstellt werden ServiceNow Dokumentation wird nicht unterstützt.

Nächste Maßnahme

- Überprüfen Sie die Anleitung in Daten werden mit ausgetauscht Hermes.
- Bereiten Sie Ihren vor Apache Kafka Client-Umgebung
- Konfigurieren Sie die SSL-Verbindung zu Hermes In den Eigenschaftendateien „Hersteller“ und „Verbraucher“ mit den von Ihnen generierten Truststore- und Schlüsselspeicherdateien. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:
  - Erstellen Sie ein Testthema in Hermes Mit dem Kafka-Client
  - Testnachrichten für erstellen Hermes Thema mit dem Kafka-Client
  - Testnachrichten von einem verbrauchen Hermes Thema mit dem Kafka-Client

Widerrufen Sie A Hermes Zertifikat

Widerrufen Sie A ServiceNow® Von Instanz signiertes Zertifikat, damit es nicht in sicheren Verbindungen mit verwendet werden kann Hermes Messaging-Service.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: hermes_admin oder sn_kmf.cryptographic_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zertifikatgenerator** > **Zertifikatgenerator für Instanz-PKI**an.
2. Wählen Sie Aus **Verwalten Sie Zertifikate** .
3. In **Hermes-IPKI-Zertifikate** Dialogfeld wählen Sie mindestens ein Zertifikat aus, das Sie widerrufen möchten.
4. Wählen Sie Aus **Widerrufen** .
5. Wählen Sie einen Grund für den Widerruf aus, und wählen Sie dann aus **OK** .

Ergebnis
Die Zertifikate werden widerrufen und können nicht mehr in sicheren Verbindungen mit verwendet werden Hermes. Sie können das Widerrufsdatum und den Grund für den Widerruf in der Tabelle „Zertifikate“ [sys_kmf_certificate] anzeigen.

Zugriff auf wird eingeschränkt Hermes

Zugriff auf beschränken Hermes Nach IP-Adresse.

Sie können den Client-Zugriff auf filtern Hermes Cluster mit dem Modul „IP-Adresszugriffssteuerung“. Wenn die IP-Adressfilterung aktiviert ist, blockiert das System eine IP-Adresse nur, wenn eine übereinstimmende Deny-Regel vorhanden ist und keine übereinstimmende Allow-Regel vorhanden ist. Standardmäßig gibt es keine Einschränkungen für den Zugriff auf Ihre Instanz.

Um die IP-Adressfilterung im Hermes-Cluster zu aktivieren, müssen Sie eine Anforderung an senden Kundenservice und Support.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Zugriffsregeln im Modul „IP-Adresszugriffssteuerung“ finden Sie unter Zugriffssteuerung für IP-Adressen .

Erstellen Sie eine Warnung für nicht autorisierten Zugriff

Erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn Sie versuchen, auf zuzugreifen Hermes Wird von einer nicht autorisierten IP-Adresse empfangen.

Vorbereitungen
Senden Sie eine Anforderung an Kundenservice und Support Zum Aktivieren der IP-Adressfilterung in Hermes Cluster.

Konfigurieren Sie Zugriffsregeln im Modul „IP-Adresszugriffssteuerung“. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriffssteuerung für IP-Adressen .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Benachrichtigungen**an.
2. Suchen Sie in der Spalte Name nach IP-Filter Hermes .
3. Wählen Sie aus **IP-Filter Hermes** Benachrichtigung.
4. Aktivieren Sie die Benachrichtigung, indem Sie auswählen **Aktiv** .
5. Definieren Sie einen oder mehrere Benachrichtigungsempfänger.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie aus **Wer erhält** Registerkarte.

b. Verwenden Sie die Optionen, um die Anwender oder Gruppen auszuwählen, die die Benachrichtigung erhalten müssen.

Ergebnis

Mindestens ein ausgewählter Anwender oder Gruppen wird benachrichtigt, wenn versucht wird, auf zuzugreifen Hermes Wird von einer nicht autorisierten IP-Adresse empfangen.

Nachrichten von einem Kafka-Client werden erstellt und verwendet

Erfahren Sie, wie Sie Nachrichten an erstellen und verbrauchen Hermes Von einem Kafka-Client.

Um mit dem Austausch von Nachrichten von einem Kafka-Client zu beginnen, erstellen Sie zunächst ein Thema in Hermes Kafka-Cluster. Nachdem Sie das Thema erfolgreich erstellt haben, müssen Sie insgesamt drei Prozesse für die Kommunikation mit erstellen Hermes.

- Zum Erstellen von Nachrichten an ist ein Prozess erforderlich Hermes.
- Zum Verbrauchen von Nachrichten von sind zwei Prozesse erforderlich Hermes. Zwei Prozesse sind erforderlich, da Hermes Verwendet ein Paar von Kafka-Clustern für Failover-Zwecke. Wenn ein Cluster ausfällt, werden Daten für den anderen erstellt Hermes Kafka-Cluster.

> **Wichtig:** Sie müssen zwei unterschiedliche Verbraucher-Bootstrap-Adressen konfigurieren, eine für jeden Verbraucher-Client.

Ein Verbraucherprozess verwendet Ports im 410x-Bereich, der andere verwendet Ports im 420x-Bereich. Dies bedeutet, dass Sie zwei unterschiedliche Clients definieren müssen, einen für jeden Portbereich. In jeder Client-Konfiguration können Sie Verbrauchergruppen-IDs definieren.

Erforderliche Portbereiche

Arbeiten Sie mit Ihrem Netzwerkadministrator zusammen, um sicherzustellen, dass die folgenden Portbereiche geöffnet sind, bevor Sie mit dem Nachrichtenaustausch beginnen Hermes:

- Hersteller: 4000-4050
- Consumer1: 4100-4150
- Consumer2: 4200-4250

Um sicherzustellen, dass die Ports über die Firewall zugänglich sind, führen Sie den folgenden Befehl aus:

```
openssl s_client -connect <instance_name>.service-now.com:<port> -servername
 <instance_name>.service-now.com
```

- Ändern Sie die Domäne service-now.com, wenn Ihre Instanz einen anderen Domänennamen verwendet.
- Schließen Sie den Test mithilfe von Ports aus jedem der drei Portbereiche ab. Beispiel: Testen Sie 4000-4003, 4100-4103 und 4200-4203.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Befehl intern fehlschlägt, aber von einem Client außerhalb des Netzwerks erfolgreich ist, wenden Sie sich an Ihren Netzwerkadministrator, um Zugriff über die Netzwerk-Firewall zu erhalten.

Bootstrap-Adressen

Verwenden Sie die folgenden Portzuordnungen, um Produzenten und Verbraucher mit den Bootstrap-Adressen des Kafka-Clusters zu verbinden. Alle von verwendeten Anwendungsbereitstellungscontroller Hermes Folgen Sie derselben Konvention.

Wichtig: Folgendes Hermes Bootstrap-Adressbeispiele verwenden Ports 4000-4003, 4100-4103 und 4200-4203. Sie müssen jedoch die folgenden Portbereiche öffnen, um die Konnektivität sicherzustellen, da zusätzliche Cluster zu hinzugefügt werden Hermes Messaging-Service.

- Hersteller: 4000-4050
- Consumer1: 4100-4150
- Consumer2: 4200-4250

Ersteller-Clients verwenden Ports von 4000 bis 4050. Zum Beispiel:

```
Producers
 = "<instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003"
```

Weil Hermes Verwendet ein Kafka-Cluster-Paar. Sie müssen zwei Verbraucher-Clients mit separaten Verbraucher-Bootstrap-Adressen konfigurieren.

Wichtig: Sie müssen zwei unterschiedliche Verbraucher-Bootstrap-Adressen konfigurieren, eine für jeden Verbraucher-Client.

- Der erste Verbraucher-Client verwendet Ports von 4100 bis 4150. Zum Beispiel:

  ```
  Consumer A
   = "<instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<instance_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103"
  ```

- Der zweite Verbraucher-Client verwendet Ports von 4200 bis 4250. Zum Beispiel:

  ```
  Consumer B
   = "<instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<instance_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203"
  ```

Wenn Sie Hersteller- und Verbrauchereigenschaften für Ihren eigenen Kafka-Client konfigurieren, verwenden Sie dieses Zeichenfolgenmuster.

Verwenden der Befehlszeilenschnittstelle (CLI)

Bei Verwendung von `Liste` Befehl zum Anzeigen einer Liste von Themen. Eine Liste der aktuellen Themen wird von einem oder beiden Clustern zurückgegeben. Themen können von nur einem Cluster zurückgegeben werden, je nachdem, wann die letzte Synchronisierung stattgefunden hat. Themen, die für Failover-Zwecke erstellt wurden, werden durch ein dreistelliges Cluster-Identifizierungspräfix unterschieden.

Wenn Sie über die CLI auf die Hermes-Cluster zugreifen, werden zusätzlich zu allen von Ihnen erstellten Themen interne Themen angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter KB1705399 an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können ein Thema nicht aus beiden Kafka-Clustern mit einem einzigen Befehl in der Befehlszeilenschnittstelle (CLI) löschen. Sie können das Thema jedoch aus beiden Clustern löschen, indem Sie den Themendatensatz in Ihrer Instanz löschen. Weitere Informationen finden Sie unter Löschen Sie ein Thema in Hermes.

Bereiten Sie Ihren vor Apache Kafka Client-Umgebung

Installieren Sie Apache Kafka Binärdateien auf Ihrem Unix- oder Windows-Client-Computer.

Vorbereitungen

Bestätigen Sie, dass Java 11,0 oder höher installiert ist, indem Sie den folgenden Befehl ausführen:

```
java --version
```

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Herunterladen und installieren Apache Kafka.

   a. Laden Sie herunter Apache Kafka Binärdateien.
   Stellen Sie sicher, dass Sie die Binärdateien, nicht den Quellcode, aus herunterladen Apache Kafka Website.

   b. Entpacken Sie Apache Kafka Paket.
   Zum Beispiel:

   ```
   tar -zxvf kafka_2.13-3.2.0.tgz
   ```

2. Navigieren Sie zum übergeordneten Verzeichnis, in das Sie extrahiert haben Apache Kafka Paket.
   - Beispiel: Unter Unix:

     ```
     cd /home/user/Software
     ```

   - Beispiel: Unter Windows:

     ```
     cd C:\Software
     ```

3. Vereinfachen Sie Apache Kafka Verzeichnisname durch Umbenennen in kafka .
   - Beispiel: Unter Unix:

     ```
     mv kafka_2.13-3.2.0 kafka
     ```

   - Beispiel: Unter Windows:

     ```
     rename kafka_2.13-3.2.0 kafka
     ```

Ergebnis

Die Apache Kafka Der Client wird in einem vereinfachten Verzeichnis auf Ihrem lokalen Computer installiert.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie ein Testthema in Hermes Mit dem Kafka-Client

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein Testthema in Hermes Mit dem Kafka-Client

Erstellen Sie ein Thema zum Senden und Empfangen von Testnachrichten in Hermes Kafka-Cluster.

Vorbereitungen

- Sichern Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie einen generieren ServiceNow® Von Instanz signiertes Zertifikat und Schlüsselspeicher. Sie müssen Truststore- und Schlüsselspeicher-Details angeben, wenn Sie einen Ersteller konfigurieren, um ein Thema in zu erstellen Hermes. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine sichere Verbindung mit ein Hermes Messaging-Service.
- Herunterladen und installieren Apache Kafka. Weitere Informationen finden Sie unter Bereiten Sie Ihren vor Apache Kafka Client-Umgebung.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der vollständige Hermes Der Kafka-Themenname besteht aus den folgenden Elementen:

```
snc.<instance_name>.<namespace>.<app_id>.<topic_name>
```

wobei:

- `<instance_name>` Ist der Name Ihrer Instanz
- `<namespace>` Ist der Namespace der Domäne, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)
- `<app_id>` Ist Ihre Anwendungs-ID

  Das von Ihnen erstellte Thema gehört zu dieser Anwendung. Geben Sie eine der folgenden Optionen an:

  - `sn_logstoAnalytics` Für Protokollexportservice Themen
  - `sn_Streamconnect` Für Stream Connect for Apache Kafka Themen
- `<topic_name>` Ist der eindeutige Name für Ihr Thema

Hinweis: Beim vollständigen Themennamen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden und ist auf 200 Zeichen beschränkt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Konfiguration Verzeichnis, in dem Sie Kafka extrahiert haben.
   - Beispiel: Unter Unix:

     ```
     cd /home/user/Software/kafka/config
     ```
   - Beispiel: Unter Windows:

     ```
     cd C:\Software\kafka\config
     ```
2. Konfigurieren Sie einen Ersteller.

   a. Öffnen Sie producer.properties Datei.

   b. Konfigurieren Sie die folgenden SSL-Eigenschaften:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
security.protocol=SSL

ssl.truststore.password=<truststore password>

ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

ssl.truststore.type=PKCS12

ssl.keystore.password=<keystore password>

ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

ssl.keystore.type=PKCS12

ssl.key.password=<keystore password>
```

Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

- `<truststore password>` Mit Ihrem Truststore-Passwort
- `<Pfad zu Truststore.p12>` Mit dem Pfad zu Ihrer Truststore-Datei
- `<keystore password>` Mit Ihrem Schlüsselspeicher-Passwort
- `<Pfad zu Keystore.p12>` Mit dem Pfad zu Ihrer Schlüsselspeicherdatei

c. Speichern Sie Ihre Änderungen im nur-Text-Format.

3. Navigieren Sie zu Ihrem Kafka-Verzeichnis.

4. Erstellen Sie ein Testthema, indem Sie den folgenden Befehl ausführen:

- Unix:

```
./bin/kafka-topics.sh --create --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --command-config ./config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<insta
nce_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

- Windows:

```
bin/windows/kafka-topics.bat --create --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --command-config config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<insta
nce_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

- `<instance_name>` Mit Ihrem Instanznamen (Groß-/Kleinschreibung beachten)
- `<namespace>` Mit dem Namespace der Domäne, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)
- `<app_id>` Mit der Anwendungs-ID (Groß-/Kleinschreibung beachten)
- `<topic_name>` Mit dem eindeutigen Themennamen, den Sie verwenden möchten (Groß-/Kleinschreibung beachten)

Ergebnis

Ein Testthema wird in erstellt Hermes Kafka-Cluster.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Testnachrichten für erstellen Hermes Thema mit dem Kafka-Client

Testnachrichten für erstellen Hermes Thema mit dem Kafka-Client

Testnachrichten für erstellen Hermes Thema durch Konfigurieren eines Erstellerclients.

Vorbereitungen

- Sichern Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie einen generieren ServiceNow® Von Instanz signiertes Zertifikat und Schlüsselspeicher. Sie müssen Truststore- und Schlüsselspeicher-Details angeben, wenn Sie konfigurieren Hermes Ersteller. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine sichere Verbindung mit ein Hermes Messaging-Service.
- Herunterladen und installieren Apache Kafka. Weitere Informationen finden Sie unter Bereiten Sie Ihren vor Apache Kafka Client-Umgebung.
- Erstellen Sie ein Testthema, um die von Ihnen erstellten Testnachrichten zu speichern. Details finden Sie unter Erstellen Sie ein Testthema in Hermes Mit dem Kafka-Client.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte beschreiben, wie ein Erstellerclient konfiguriert und Testnachrichten an gesendet werden Hermes Kafka-Cluster. Lesen Sie diese Schritte, wenn Sie bereit sind, Nachrichten an zu erstellen Hermes Für Geschäfts- oder Produktionszwecke.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Konfiguration Verzeichnis, in dem Sie Kafka extrahiert haben.

- Beispiel: Unter Unix:

```
cd /home/user/Software/kafka/config
```

- Beispiel: Unter Windows:

```
cd C:\Software\kafka\config
```

2. Konfigurieren Sie einen Ersteller.

a. Öffnen Sie producer.properties Datei.

b. Konfigurieren Sie die folgenden SSL-Eigenschaften:

```
security.protocol=SSL

ssl.truststore.password=<truststore password>

ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

ssl.truststore.type=PKCS12

ssl.keystore.password=<keystore password>

ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

ssl.keystore.type=PKCS12
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
ssl.key.password=<keystore password>
```

Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

- `<truststore password>` Mit Ihrem Truststore-Passwort
- `<Pfad zu Truststore.p12>` Mit dem Pfad zu Ihrer Truststore-Datei
- `<keystore password>` Mit Ihrem Schlüsselspeicher-Passwort
- `<Pfad zu Keystore.p12>` Mit dem Pfad zu Ihrer Schlüsselspeicherdatei

c. Speichern Sie Ihre Änderungen im nur-Text-Format.

3. Testthema erstellen.

a. Navigieren Sie zum Kafka-Verzeichnis.

b. Führen Sie den folgenden Befehl aus:
Unix:

```
./bin/kafka-console-producer.sh --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --producer.config ./config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<insta
nce_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

Windows:

```
bin/windows/kafka-console-producer.bat --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --producer.config config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<insta
nce_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

- `<instance_name>` Mit Ihrem Instanznamen
- `<namespace>` Mit dem Namespace der Domäne, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)
- `<app_id>` Mit der Anwendungs-ID
- `<topic_name>` Mit einem eindeutigen Testthema-Namen

Hinweis: Bei jedem Teil des Themennamens wird die Groß-/Kleinschreibung beachtet.

c. Senden Sie Testnachrichten an das Testthema.
Zum Beispiel:

```
test1
test2
test3
```

Ergebnis

Testnachrichten werden für das Testthema in erstellt Hermes Kafka-Cluster.

Nächste Maßnahme

Testnachrichten von einem verbrauchen Hermes Thema mit dem Kafka-Client

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Testnachrichten von einem verbrauchen Hermes Thema mit dem Kafka-Client

Testnachrichten von einem verbrauchen Hermes Thema durch Konfiguration von zwei Verbraucherclients.

Vorbereitungen

- Sichern Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie einen generieren ServiceNow® Von Instanz signiertes Zertifikat und Schlüsselspeicher. Sie müssen Truststore- und Schlüsselspeicher-Details angeben, wenn Sie konfigurieren Hermes Verbraucher. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine sichere Verbindung mit ein Hermes Messaging-Service.
- Herunterladen und installieren Apache Kafka. Weitere Informationen finden Sie unter Bereiten Sie Ihren vor Apache Kafka Client-Umgebung.
- Erstellen Sie ein Thema, und erstellen Sie Testnachrichten in Hermes Kafka-Cluster, bevor Sie Nachrichten verbrauchen können. Details finden Sie unter Erstellen Sie ein Testthema in Hermes Mit dem Kafka-Client und Testnachrichten für erstellen Hermes Thema mit dem Kafka-Client.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte beschreiben, wie zwei Verbraucherclients konfiguriert und Testnachrichten vom empfangen werden Hermes Kafka-Cluster. Weil Hermes Verwendet ein Kafka-Cluster-Paar. Sie müssen zwei Verbraucher-Clients mit separaten Verbraucher-Bootstrap-Adressen konfigurieren. Dadurch wird sichergestellt, dass Nachrichten von beiden Clustern verbraucht werden, ohne Nachrichten zu verwerfen.

Wichtig: Sie müssen zwei unterschiedliche Verbraucher-Bootstrap-Adressen konfigurieren, eine für jeden Verbraucher-Client.

Lesen Sie diese Schritte, wenn Sie bereit sind, Nachrichten von zu verbrauchen Hermes Für Geschäfts- oder Produktionszwecke.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Konfiguration Verzeichnis, in dem Sie Kafka extrahiert haben.
   - Beispiel: Unter Unix:

     ```
     cd /home/user/Software/kafka/config
     ```

   - Beispiel: Unter Windows:

     ```
     cd C:\Software\kafka\config
     ```

2. Konfigurieren Sie die Verbraucher.

   a. Öffnen Sie consumer.properties Datei.

   b. Konfigurieren Sie die folgenden SSL-Eigenschaften:

   ```
   security.protocol=SSL

   ssl.truststore.password=<truststore password>

   ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>
   ```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
ssl.truststore.type=PKCS12

ssl.keystore.password=<keystore password>

ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

ssl.keystore.type=PKCS12

ssl.key.password=<keystore password>
```

Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

- `<truststore password>` Mit Ihrem Truststore-Passwort
- `<Pfad zu Truststore.p12>` Mit dem Pfad zu Ihrer Truststore-Datei
- `<keystore password>` Mit Ihrem Schlüsselspeicher-Passwort
- `<Pfad zu Keystore.p12>` Mit dem Pfad zu Ihrer Schlüsselspeicherdatei

c. Speichern Sie Ihre Änderungen im nur-Text-Format.

3. Verbrauchen Sie eine Nachricht mit jedem Verbraucher.

a. Führen Sie den folgenden Befehl für den ersten Verbraucher-Client aus:
Unix:

```
./bin/kafka-console-consumer.sh --consumer.config ./config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<insta
nce_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103
```

Windows:

```
bin/windows/kafka-console-consumer.bat --consumer.config config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<insta
nce_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103
```

Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

- `<instance_name>` Mit Ihrem Instanznamen
- `<namespace>` Mit dem Namespace der Domäne, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)
- `<app_id>` Mit der Anwendungs-ID
- `<topic_name>` Mit einem Testthema-Namen
- `<consumer_group_id>` Mit einer Bezeichnung Ihrer Wahl für die Gruppe, zu der der Verbraucher gehört

Hinweis: Bei jedem Teil des Themennamens wird die Groß-/Kleinschreibung beachtet.

b. Öffnen Sie ein neues Terminalfenster.

c. Navigieren Sie zum Kafka-Verzeichnis.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Führen Sie den folgenden Befehl für den zweiten Verbraucher-Client aus:
Unix:

```
./bin/kafka-console-consumer.sh --consumer.config ./config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<insta
nce_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203
```

Windows:

```
bin/windows/kafka-console-consumer.bat --consumer.config config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<insta
nce_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203
```

Ersetzen Sie die folgenden Platzhaltervariablen:

- `<instance_name>` Mit Ihrem Instanznamen
- `<namespace>` Mit dem Namespace der Domäne, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)
- `<topic_name>` Mit einem Testthema-Namen
- `<consumer_group_id>` Mit einer Bezeichnung Ihrer Wahl für die Gruppe, zu der der Verbraucher gehört

Hinweis: Bei jedem Teil des Themennamens wird die Groß-/Kleinschreibung beachtet.

Ergebnis
Testnachrichten werden von verbraucht Hermes Kafka-Cluster.

Verwalten von Namespaces und Themen in Hermes

Organisieren und verwalten Sie Namespaces und Themen in der Hermes Kafka-Cluster mit Hermes Messaging-Service.

Verwalten von Namespaces in Hermes

Gruppieren Sie Kafka-Themen zusammen, um die Themenverwaltung und die Spezifikation der Zugriffssteuerung mithilfe von Namespaces zu vereinfachen.

In ServiceNow, Alle Kafka-Themen sind mit einem Namespace verknüpft. Sie können Namespaces verwenden, um Themen auf logische Weise zu organisieren. Sie können beispielsweise Themen basierend auf ihrem Kafka-Cluster gruppieren. Sie können Namespaces auch verwenden, um zu konfigurieren, welche Domänen auf welche Themen in einer domänengetrennten Instanz zugreifen können. Sie weisen ServiceNow-Domänen Themen über den Namespace des Themas zu.

Namespace-Datensätze

Namespace-Datensätze werden in der Tabelle „Kafka-Namespaces“ [sys_kafka_Namespace] gespeichert. Diese Tabelle zeigt eine Liste von Namespace-Datensätzen mit dem zugehörigen Themenpräfix jedes Namespace. Ein Administrator mit der Rolle „kafka_Namespace_admin“ erstellt Namespace-Datensätze in der Tabelle „Kafka-Namespaces“ [sys_kafka_Namespace].

Automatische Übersetzung

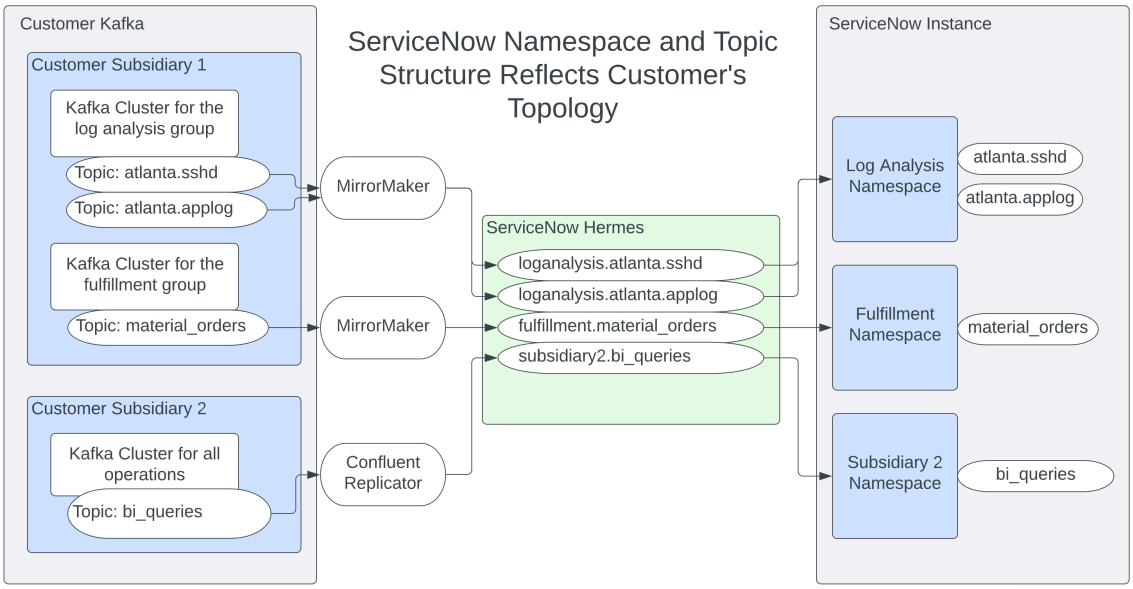
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Namespaces und Themenpräfixe

Ein Thema wird einem Namespace basierend auf dem Präfix des Themennamens zugewiesen. Eine geplante Aufgabe wird regelmäßig überprüft Hermes Für neue Themen. Wenn eine gefunden wird, wird eine erstellt ServiceNow Themendatensatz für das Thema und verknüpft das Thema mit einem Namespace. Das dem Thema zugewiesene Präfix ist die Grundlage für die Namespace-Zuweisung in ServiceNow.

Diese Abbildung zeigt ein Beispiel für die Verwendung des Namenspräfixes des Kafka-Clusters, um Themen in verschiedenen Namespaces zu organisieren ServiceNow.

Kafka-Präfixe und Themennamespaces



Beispiel:

1. Ein Instanzadministrator mit der Rolle kafka_Namespace_admin erstellt Namespace-Datensätze für die Protokollanalysegruppe, die Erfüllungsgruppe und eine andere Tochtergesellschaft in ServiceNow Instanz.
2. Der Instanzadministrator arbeitet mit dem Kafka-Administrator zusammen, um Themen in zu replizieren Hermes Der Kafka-Clustername wird als Namespace-Präfix verwendet.
3. Der Kafka-Cluster für die Erfüllungsgruppe hat ein Thema mit dem Namen `Material_Aufträge` . Das Thema wird in repliziert Hermes Verwenden `Erfüllung` Als Namespace-Präfix. In wird ein neues Thema erstellt Hermes Angerufen `Fulfillment.Material_orders` .
4. Eine geplante Aufgabe findet `Fulfillment.Material_orders` Thema in Hermes, Erstellt einen Themendatensatz und weist den Datensatz dem Erfüllungs-Namespace zu, damit er seinem Präfix entspricht.

Präfix-Übereinstimmungsregeln

Themennamenpräfixe werden gemäß den folgenden Regeln mit Namespaces abgeglichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Namespace wird basierend auf dem am längsten übereinstimmenden Namespace-Präfix ausgewählt. Wenn ein übereinstimmender Namespace vorhanden ist, wird der Themendatensatz diesem Namespace und der Domäne dieses Namespace zugewiesen.
- Wenn kein längeres Namespace-Präfix vorhanden ist, das übereinstimmt, stimmt das Präfix mit der Länge Null des Standard-Namespace überein. Der Themendatensatz wird dem Standard-Namespace in der globalen Domäne zugewiesen.
- Wenn der Standard-Namespace gelöscht oder geändert wurde, sodass überhaupt kein übereinstimmender Namespace vorhanden ist, wird kein Themendatensatz erstellt.

Überlegungen zum Namespace-Design

Planen Sie, wie Sie Ihre Namespaces und Themen organisieren möchten, bevor Sie mit der Erstellung beginnen. Sobald Sie einem Namespace ein Thema hinzugefügt haben, können Sie den Namespace nicht löschen, ohne die ihm zugeordneten Themen zu löschen.

Haben Sie einen Namespace für jede Domäne in einer domänengetrennten Instanz

Erstellen Sie einen Namespace pro ServiceNow Domäne.

Verwenden Sie Namespaces, um Themen nach Domäne und Kafka-Installation zu organisieren

Verwenden Sie Namespaces, um beide Themen, die getrennt sind, voneinander zu trennen ServiceNow Domänen und Themen aus separaten Kafka-Installationen.

Nachdem Sie Ihre Namespaces konfiguriert haben, sollten Sie den Standard-Namespace löschen oder deaktivieren

Das Beibehalten des Standard-Namespace kann zu Konfigurationsproblemen führen, z. B. einem nicht übereinstimmenden Themenpräfix. Diese Nichtübereinstimmung kann dazu führen, dass ein Thema, das in einer Domäne erstellt werden sollte, in der globalen Domäne erstellt wird.

Sie können strengere Einschränkungen für die Erstellung von Themen erzwingen, indem Sie den Standard-Namespace löschen. Wenn Sie beispielsweise entscheiden, dass alle Themen ein Präfix haben müssen, das einem Namespace entspricht, stellt das Löschen des Standard-Namespace sicher, dass keine Themen ohne übereinstimmendes Präfix erstellt werden.

Um Details zur Verwendung der Domänentrennung mit Namespaces in zu erhalten Hermes, Siehe Hermes Messaging-Service Domänentrennung.

Erstellen Sie einen Namespace in Hermes

Organisieren Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie einen Namespace erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: hermes_admin oder kafka_Namespace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Namespaces, um Kafka-Themen auf logische Weise zu organisieren. Zum Beispiel:

- Erstellen Sie Namespace-Datensätze für jeden Kafka-Cluster, auf den Nachrichten repliziert werden Hermes.
- Erstellen Sie Namespace-Datensätze für jede Domäne in einer domänengetrennten Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Hermes Messaging-Service Domänentrennung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Namespaces**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Kafka-Namespace-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Namespace.
Themenpräfix	Präfix, das allen Themen in diesem Namespace zugewiesen ist. Themen werden Namespaces basierend auf dem Themenpräfix zugewiesen. Eine geplante Aufgabe sucht in nach neuen Themen Hermes. Wenn einer gefunden wird, wird ein Themendatensatz erstellt und das Thema mit dem Namespace verknüpft. ⚠ **Warnung:** Um Konflikte zwischen der App-ID und dem Namespace zu vermeiden, die zu unerwartetem Verhalten führen könnten, geben Sie kein Themenpräfix an, das mit beginnt `sn_` Beim Erstellen eines Namespace-Datensatzes.
Zulässige Anwendungsbereiche	Liste der Anwendungsbereiche, die Zugriff auf diesen Namespace haben.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

In der Tabelle „Kafka-Namespace“ [sys_kafka_Namespace] wird ein Namespace-Datensatz erstellt. Themen, die in erstellt oder in repliziert wurden Hermes Werden dem Namespace basierend auf dem Themenpräfix zugewiesen.

Nächste Maßnahme

- Organisieren Sie Themen selbst, indem Sie einen oder mehrere Themendatensätze erstellen und mit diesem Namespace verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Thema in Hermes.
- Verwalten Sie den Zugriff auf Kafka-Themen in Hermes Kafka-Cluster, indem Zugriffssteuerungslisten (ACLs) für diesen Namespace im Zertifikatgenerator konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine sichere Verbindung mit ein Hermes Messaging-Service.

Löschen Sie einen Namespace in Hermes

Verhindern Sie, dass Themen zu einem Namespace hinzugefügt werden, indem Sie den Namespace in löschen Hermes.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: hermes_admin oder kafka_Namespace_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Namespace nicht löschen, wenn aktive Themen dazu gehören. Sie müssen die Themen in einem Namespace löschen oder deaktivieren, bevor Sie den Namespace löschen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Namespaces**an.
2. Wählen Sie einen Namespace aus, den Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Löschen**.

Ergebnis

Der Namespace-Datensatz wird aus der Tabelle „Kafka-Namespace“ [sys_kafka_Namespace] gelöscht.

Verwalten von Themen in Hermes

Verwalten Sie Themendatensätze in Ihrer Instanz und Kafka-Themen in der Hermes Kafka-Cluster mit Hermes Messaging-Service.

Themendatensätze

Nachrichten werden in Kafka-Themen in organisiert und gespeichert Hermes Kafka-Cluster. Themendatensätze werden in Ihrer Instanz in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] gespeichert. Diese Tabelle zeigt eine Liste von Themendatensätzen mit einem Verweis auf den Namespace jedes Themas. Jeder Themendatensatz hat ein Feld für den Namen des Themas, den zugehörigen Namespace und die Angabe, ob das Thema aktiv ist.

Werte in der Spalte Name der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] sind nicht von Natur aus eindeutig. Beispielsweise können Themendatensätze denselben Namenwert haben, wenn sie zu verschiedenen Namespaces gehören oder in verschiedenen Clustern vorhanden sind. Werte in der Spalte „vollständiger Name“ sind jedoch immer eindeutig.

Eine geplante Aufgabe wird regelmäßig ausgeführt, um Themendatensätze mit den in gefundenen Themen zu synchronisieren Hermes. Dieser Auftrag führt die folgenden Funktionen aus:

- Erstellt Themendatensätze für alle erkannten Themen und weist sie dem entsprechenden Namespace basierend auf dem Präfix für den Themennamen zu.
- Synchronisiert Themen, die aus externen Quellen erstellt wurden, z. B. der Kafka-Befehlszeilenschnittstelle (CLI). Wenn beispielsweise ein Thema aus einer externen Quelle im nahen Cluster erstellt wird, wird der Auftrag ausgeführt und das Thema auch im entfernten Cluster erstellt.
- Protokolliert eine Warnmeldung, wenn ein Thema nicht mit einem Namespace abgeglichen werden kann. Wenn ein Thema keinem Namespace zugeordnet werden kann, wird der Themendatensatz nicht erstellt. Es gibt einen standardmäßigen Namespace ohne Präfix, der als Standard-Namespace bezeichnet wird, der allen Themen entspricht. Ein Thema stimmt nur dann mit keinem Namespace überein, wenn der Standard-Namespace gelöscht oder geändert wurde.
- Markiert Themen als inaktiv, wenn kein Kafka-Thema für sie gefunden wurde.

Sie können Themen in überwachen und anzeigen Hermes Kafka-Cluster mit dem Themeninspektor. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachungsthemen in Hermes Kafka-Cluster.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kafka-Themen sind spezifisch für eine bestimmte Instanz. Dies bedeutet, dass Sie einen Themendatensatz nicht mit einem Update-Satz aus der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] zu einer anderen Instanz migrieren können. Stattdessen müssen Sie das Thema manuell in der Zielinstanz erstellen.

Themen werden erstellt

Sie können Themen in erstellen Hermes Kafka-Cluster mit einer der folgenden Methoden:

- Erstellen Sie das Thema aus Ihrer Instanz. Dadurch wird ein Datensatz in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] erstellt und ein Kafka-Thema in erstellt Hermes Kafka-Cluster. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Thema in Hermes.
- Erstellen Sie das Thema extern. Erstellen Sie beispielsweise das Thema mithilfe der Kafka-Befehlszeilenschnittstelle (CLI).

> **Hinweis:** Um die Synchronisierung von Problemen zwischen dem Cluster und Ihrer Instanz zu vermeiden, fügen Sie beim externen Erstellen von Themen die Anwendungs-ID hinzu. Beispiel: Ohne die Anwendungs-ID ein Thema, das aus der CLI erstellt wurde, mit einem Namen wie `snc.instancename.fulfillment.topicname` Wird im Standard-Namespace anstelle von erstellt `Erfüllung` Namespace. Um sicherzustellen, dass das Thema in erstellt wird `Erfüllung` Namespace: Fügen Sie die Anwendungs-ID im Format in den Namen ein `snc.instancename.fulfillment.app_id.topicname` . Ersetzen `App_ID` Mit der Anwendungs-ID Ihrer Wahl.

Wenn aus irgendeinem Grund kein Thema in erstellt werden kann Hermes Kafka-Cluster, wird auch nicht in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] erstellt.

Themen werden aktualisiert

Bei Bedarf können Sie die Anzahl der Partitionen in einem Thema ändern. Beachten Sie, dass Sie nur die Anzahl der Partitionen in einem Thema erhöhen können. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie ein Thema in Hermes.

Nach der Erstellung ist der einem Themendatensatz zugewiesene Namespace dauerhaft. Wenn Sie einen Namespace-Datensatz erstellen und vorhandene Themen darin verschieben möchten, müssen Sie die Themen löschen und in neu erstellen Hermes Kafka-Cluster mit dem neuen Namespace-Präfix. Wenn die Themen nicht über die Instanz erstellt wurden, werden neue Themendatensätze erstellt und nach einem erneuten Scan dem übereinstimmenden Namespace-Datensatz zugewiesen.

Themen werden gelöscht

Sie können Themen aus löschen Hermes Kafka-Cluster mit einer der folgenden Methoden:

- Löschen Sie das Thema direkt aus der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] in Ihrer Instanz. Mit dieser Methode wird das Thema automatisch aus allen gelöscht Hermes Kafka-Cluster in einer Aktion. Siehe Löschen Sie ein Thema in Hermes
- Löschen Sie das Thema extern. Löschen Sie beispielsweise das Thema über die Kafka-Befehlszeilenschnittstelle (CLI).

> **Wichtig:** Wenn Sie das Thema extern löschen, müssen Sie das Thema aus beiden löschen Hermes Cluster manuell durch Angabe jedes Satzes von Ports (410x und 420x). Löschen Sie nach Möglichkeit das Thema stattdessen über die Instanz.

Sie können ein Thema nicht löschen, wenn es Abonnements in hat Stream Connect for Apache Kafka.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themen werden erneut gescannt

Durch das erneute Scannen werden Themendatensätze für alle Themen in erstellt Hermes Kafka-Cluster, der nicht bereits über entsprechende Themendatensätze verfügt. Beispiel: Wenn Sie Themen in erstellen Hermes Mit der CLI können Sie sofort erneut scannen, um entsprechende Themendatensätze in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] zu erstellen, anstatt auf die geplante Aufgabe zu warten, um sie zu erstellen.

- Der erneute Scan erfolgt automatisch alle zehn Minuten.
- Erstellte Themendatensätze werden vorhandenen Namespaces basierend auf Präfix-Übereinstimmungsregeln zugewiesen.

Manchmal stimmen Themendatensätze in Ihrer Instanz nicht mit dem überein Hermes. Diese Situation kann in den folgenden Fällen auftreten:

- Wenn ServiceNow IntegrationHub Das Plugin „Kafka-Verbraucher“ (com.Glide.Hub.kafka_Consumer) ist aktiviert, nachdem bereits Themen in vorhanden sind Hermes.
- Wenn Themendatensätze versehentlich gelöscht werden.
- Wenn Namespace-Definitionen geändert werden und Sie den neuen Namespaces vorhandene Themen zuweisen möchten.

Erstellen Sie ein Thema in Hermes

Erstellen Sie ein Thema aus innerhalb ServiceNow. Durch das Erstellen eines Themas aus Ihrer Instanz wird der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] ein Themendatensatz hinzugefügt und ein Kafka-Thema zu hinzugefügt Hermes.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: kafka_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Kafka-Themenformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Themas. Die von Ihnen eingegebene Zeichenfolge wird mit der Anwendungs-ID und dem Namespace kombiniert, um den vollständigen Kafka-Themennamen zu erstellen. **Hinweis:** Schließen Sie nicht die ein `snc.<instance_name>` Präfix mit dem Themennamen.
Anwendungs-ID	Anwendung, die dem Thema zugeordnet ist. Standard ist Stream Connect.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Namespace	Namespace, der dem Thema zugeordnet ist. Sie können entweder einen Namespace auswählen, der vom Kafka-Namespace-Administrator erstellt wurde, oder den Standard-Namespace auswählen, wenn für Ihre Instanz keine separaten Namespaces konfiguriert sind. In ServiceNow, Alle Kafka-Themen sind mit einem Namespace verknüpft. Namespaces werden zum Organisieren von Themen und in einer domänengetrennten Instanz zur Domänentrennung verwendet. Wenn ein Namespace einer bestimmten Domäne zugewiesen ist, haben alle in diesem Namespace erstellten Themen dieselbe Domäne.
Partitionen	Anzahl der Partitionen, die für das Thema erstellt werden sollen. ○ Mindestwert: 1 ○ Maximalwert: 32 ○ Standardwert: 1
Aktiv	Option zum Aktivieren des Themas.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Das Thema wird sowohl in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] als auch in angezeigt Hermes. Wenn aus irgendeinem Grund kein Thema in erstellt werden kann Hermes, Wird auch nicht in der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] erstellt.

Aktualisieren Sie ein Thema in Hermes

Aktualisieren Sie ein Kafka-Thema in Hermes Durch Ändern des Themendatensatzes.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: kafka_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themen**an.
2. Wählen Sie den Themendatensatz aus, den Sie aktualisieren möchten.
3. **Wahlweise:** Ändern Sie die Anzahl der Partitionen im Thema.
   Beachten Sie die folgenden Einschränkungen:
   - Sie können nur die Anzahl der Partitionen erhöhen.
   - Ein Thema kann bis zu 32 Partitionen haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Ändern Sie den Aktivierungsstatus des Themas.
5. **Wahlweise:** Synchronisieren Sie die Partitionsanzahl in diesem Thema zwischen Clustern, indem Sie auswählen **Partitionsanzahl Synchronisieren** .
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Der Themendatensatz und das Kafka-Thema in Hermes Kafka-Cluster werden aktualisiert.

Wenn beim Aktualisieren der Partitionsanzahl ein Fehler auftritt, können Sie die Partitionsanzahl des Themas synchronisieren Hermes Kafka-Cluster durch Auswahl **Partitionsanzahl Synchronisieren** .

Löschen Sie ein Thema in Hermes

Entfernen Sie ein Thema und seine Nachrichten, indem Sie es aus löschen Hermes. Durch das Löschen eines Themendatensatzes wird er aus Ihrer Instanz und aus der gelöscht Hermes Kafka-Cluster.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: kafka_admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themen**an.
2. Wählen Sie das Thema aus, das Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Löschen**.

Ergebnis
Der Themendatensatz wird aus der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] gelöscht. Das entsprechende Kafka-Thema wird aus gelöscht Hermes Kafka-Cluster.

Themen in erneut scannen Hermes

Synchronisieren Sie Themendatensätze in Ihrer Instanz mit Themen in der Hermes Kafka-Cluster durch erneutes Scannen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: kafka_admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themen erneut scannen**an.
2. Synchronisieren Sie Themen, indem Sie auswählen **Bestätigen** .
3. **Wahlweise:** Nachdem der erneute Scan abgeschlossen ist, zeigen Sie den Skriptausführungsverlauf an.

Ergebnis
Themendatensätze werden der Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] für jedes in erkannte Thema hinzugefügt Hermes Kafka-Cluster. Datum und Uhrzeit der Themenaktualisierung, die in angezeigt werden **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themen** Ist aktualisiert.

Überwachungsthemen in Hermes Kafka-Cluster

Überwachen Sie die Nachrichtenverarbeitung, und zeigen Sie Themen in an Hermes Kafka-Cluster, der zu Ihnen gehört und verwendet Hermes Messaging-Service Themeninspektor.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themenpartitionen

Ereignisse werden in einer oder mehreren Partitionen innerhalb eines Themas gespeichert. Durch die Aufteilung eines Themas in Partitionen wird die Verarbeitungslast auf mehrere Broker in verteilt Hermes Kafka-Cluster. Jeder Broker kann Nachrichten aus verschiedenen Partitionen desselben Themas verarbeiten, sodass kein einzelner Broker für die Verarbeitung aller Nachrichten für ein einzelnes Thema verantwortlich ist. Diese Verteilung verbessert die Skalierbarkeit und Fehlertoleranz.

Ereignisse in einer Partition sind unveränderlich. Ein Ereignis kann kein anderes Ereignis in derselben Partition überschreiben. Wenn dasselbe Ereignis mehrmals an eine Partition gesendet wird, wird es an die Liste der Ereignisse in der Partition angehängt.

Nachverfolgung von Nachrichten in Partitionen

Sie können Nachrichten in nachverfolgen Hermes Kafka-Cluster durch Anzeigen von Partitionsinformationen.

- Bestimmen Sie, ob Ihre Nachrichten den erreichen Hermes Kafka-Cluster, indem überprüft wird, ob sich der End-Offsetwert ändert, wenn Sie Nachrichten zu einem Thema erstellen.
- Bestimmen Sie, ob Nachrichten abgelaufen sind, indem Sie den Anfangs-Offset-Wert notieren, der sich mit dem Ablauf von Nachrichten erhöht. Wenn Sie Nachrichten an ein Thema senden, der Anfangs-Offset jedoch höher ist als erwartet, sind einige der Nachrichten bereits abgelaufen. Nachrichten laufen in ab Hermes Kafka-Cluster nach 36 Stunden.

Nachverfolgung des Verbraucherfortschritts

Sie können den Fortschritt der Verarbeitung von Nachrichten für jeden Verbraucher nachverfolgen, indem Sie Verbraucherinformationen anzeigen.

- Zeigen Sie die Verbraucher für jede Partition in einem Thema an, einschließlich der Gruppen-ID und Verbraucher-ID für jeden Verbraucher.
- Bestimmen Sie, welche Nachricht ein Verbraucher verarbeitet, indem Sie anzeigen **Aktueller Offset** Spalte.
- Bestimmen Sie, ob der Verbraucher verzögert wird, indem Sie überprüfen **Verzögerung** Spalte. Die Verzögerung ist die Differenz zwischen dem aktuellen Offset und dem Ende-Offset, die angibt, wie viele Nachrichten verbleiben.

Nachrichtendetails werden überprüft

Mit dem Themeninspektor können Sie Probleme mit der Verwendung von Nachrichten erkennen. Beispiel: Wenn eine von Ihnen erstellte Nachricht nicht aus verbraucht wird Hermes Kafka-Cluster können Sie die Nutzlast und den Nachrichtenschlüssel validieren, indem Sie das Thema überprüfen. Sie können auch die vollständige Nutzlast herunterladen und als Datei auf Ihrem lokalen Computer speichern.

Sie können Nachrichten als Binärdaten in Base-64-Codierung anstelle von UTF8-Zeichenfolgen anzeigen, indem Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Hermes Messaging-Service-Systemeigenschaften.

Zeigen Sie eine Nachricht in einem an Hermes Thema

Zeigen Sie die Nutzlast einer Nachricht in einem an Hermes Thema mit Hermes Messaging-Service Themeninspektor.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: hermes_admin, kafka_Namespace_admin oder admin

Wichtig: Administratoren mit der Rolle kafka_Namespace_admin können Nachrichtendaten in verschiedenen Domänen anzeigen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Nachrichten laufen nach 36 Stunden ab.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Themeninspektor**an.
2. Wählen Sie einen Clustersatz mit Themen aus, die Sie in anzeigen möchten **Wählen Sie Service Aus** Dropdown-Liste.
3. Wählen Sie Aus **Listen Sie Themen Auf** .
   Der primäre Cluster, der sekundäre Cluster und die Anzahl der Themen in der Instanz sind über der Tabelle der Themen aufgeführt.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie Nachrichten aus allen Partitionen an.
   a. Wählen Sie eine Themenzeile in der Tabelle aus.
   b. **Wahlweise:** Ruft Nachrichten aus allen Clustern oder einem bestimmten Cluster mit ab **Wählen Sie Rechenzentrum aus** Dropdown-Liste.
   c. **Wahlweise:** Rufen Sie Nachrichten ab, die in einem bestimmten Datumsbereich empfangen wurden, indem Sie verwenden **Startdatum der Nachricht (UTC)** Und **Enddatum der Nachricht (UTC)** Felder.
   d. **Wahlweise:** Suchen Sie in der Partition nach einer bestimmten Nachricht, indem Sie ein Stichwort oder einen regulären Ausdruck in eingeben **Textfilter für Nachrichten** Feld.
      Hinweis: Der Nachrichtenfilter unterstützt nur Zeichenfolgensuchen von Textdaten. Sie können nicht nach Nachrichten mit binären Nutzlasten suchen.
   e. Wählen Sie Aus **Thema Überprüfen** .
5. **Wahlweise:** Zeigen Sie Nachrichten in einer bestimmten Partition an.
   a. Zeigen Sie die Liste der Partitionen an, indem Sie auswählen **Partitionsinformationen Laden** .
   b. Wählen Sie eine Partition mit Nachrichten aus, die Sie in abrufen möchten **Aus Partition lesen** Dropdown-Liste.
   c. **Wahlweise:** Ruft Nachrichten aus allen Clustern oder einem bestimmten Cluster mit ab **Wählen Sie Rechenzentrum aus** Dropdown-Liste.
   d. **Wahlweise:** Rufen Sie Nachrichten ab, die in einem bestimmten Datumsbereich empfangen wurden, indem Sie verwenden **Startdatum der Nachricht (UTC)** Und **Enddatum der Nachricht (UTC)** Felder.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. **Wahlweise:** Suchen Sie in der Partition nach einer bestimmten Nachricht, indem Sie filtern **Textfilter für Nachrichten** Feld mit einem Stichwort oder regulären Ausdruck.

> **Hinweis:** Der Nachrichtenfilter unterstützt nur Zeichenfolgensuchen von Textdaten. Sie können nicht nach Nachrichten mit binären Nutzlasten suchen.

f. Wählen Sie Aus **Thema Überprüfen** .

6. **Wahlweise:** Verfolgen Sie die Nachrichtenverarbeitung für jeden Verbraucher, indem Sie auswählen **Verbraucherinformationen Anzeigen** .
7. **Wahlweise:** Zeigen Sie den Audit-Verlauf für ein Thema an, indem Sie auswählen **Audit-Informationen** . Die Hermes Die Tabelle „Themen-Audit-Datensätze“ [hermes_topic_Audit_Records] zeigt einen Audit-Pfad mit Themenänderungen an, einschließlich der Art des ausgeführten Vorgangs, der ursprünglichen Instanz als Prinzipalname und des Zeitstempels für jeden Change. Der Auditverlauf wird alle 30 Minuten aktualisiert.
8. Zeigen Sie die Nachrichtendetails und die Nutzlast an.

> **Hinweis:** Um Header, Schlüssel oder Nachrichten mit mehr als 20 Zeichen anzuzeigen, wählen Sie aus **Anzeigen** Verknüpfen Sie die Daten, oder laden Sie sie herunter.

Nachrichtendetails

Feld	Beschreibung
Offset	Die Hermes Der Datencenter-Bezeichner des Kafka-Clusters und die Position der Nachricht in der Partition.
Partition	Partition des Themas, in dem die Nachricht gespeichert wird.
Zeitstempel	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Nachricht.
Header	Nachrichtenheader.
Schlüssel	Nachrichtenschlüssel.
Nutzlast	Inhalt des Nachrichtentexts. Beachten Sie die folgenden Informationen zur Nachrichtennutzlast: ○ Der Themeninspektor ersetzt einige Zeichen in Textdaten der Nachrichtennutzlast automatisch durch Escape-Zeichen. ○ Die angezeigte Nachrichtengröße ist die Größe der Nutzlast, wie im Themeninspektor angezeigt, und nicht unbedingt die Größe der Nachricht, wie sie in vorhanden ist Hermes Kafka-Cluster.

Hermes Messaging-Service verwalten

Überwachen Sie Hermes Messaging-Service Durch Anzeigen von Diagnosen und Überprüfen von Themen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie den Status von und die Verbindung mit Hermes Kafka-Cluster

Überprüfen Sie den Status von , und testen Sie die Verbindung mit Hermes Kafka-Cluster durch Senden und Empfangen von Testnachrichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: hermes_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Diagnosen**an.
   Das Dashboard lädt und Hermes Diagnosetests werden automatisch ausgeführt, um die Konfiguration der öffentlichen Schlüsselinfrastruktur (PKI), den Status des externen Ports und die Aktivierung des Plugins „Glide Hermes Message Queue“ (com.Glide.hermes) zu überprüfen.

   Wenn einer der Tests fehlschlägt, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

2. Überwachen Sie die Integrität von Hermes Komponenten im Laufe der Zeit, indem Sie die Diagramme in anzeigen Hermes Abschnitt „Komponententests“.

   a. Verfolgen Sie die Anzahl der erfolgreichen und fehlgeschlagenen Diagnosetests für alle Hermes Services der letzten sieben Tage.
   Wenn ein Komponententest fehlschlägt, bestimmen Sie, wann der Fehler gestartet wurde und ob der Fehler mit aktuellen Konfigurationsänderungen zusammenfällt.

   b. Zeigen Sie die Anzahl der erfolgreich gesendeten und empfangenen Nachrichten an, indem Sie einen Clustersatz im auswählen **Service** Dropdown-Liste und Eingabe eines Datumsbereichs.
   Bestimmen Sie, ob beim Senden oder Empfangen von Nachrichten Fehler aufgetreten sind.

3. Zeigen Sie die Hersteller- und Verbraucher-Bootstrap-Adressen an, mit denen Sie eine Verbindung herstellen können Hermes Im Abschnitt Setup-Informationen.
   Verwenden Sie diese Portzuordnungen, um Ersteller- und Verbraucher-Clients mit den Bootstrap-Adressen des Kafka-Clusters zu verbinden, wie in beschrieben Daten werden mit ausgetauscht Hermes.

   Hinweis: Beim Konfigurieren von Verbraucherclients müssen Sie zwei Clients mit Ports in separaten Bereichen konfigurieren: Einen in 4100-4150 und einen anderen in 4200–4250.

4. Verifiziert, ob die Instanz in einer x.509-Vertrauenshierarchie als Aussteller fungieren kann.

   a. Erweitern Sie **Instanz-PKI** Container.

   b. Zeigen Sie den Konfigurationsstatus an.

   c. Zeigen Sie zusätzliche PKI-Details der Instanz auf der Seite „Integrität des Key Management Framework“ an, indem Sie auswählen **Weitere anzeigen** .

   Der PKI-Konfigurationsstatus der Instanz wird angezeigt. Wenn die Konfiguration gültig ist, können Sie Verbindungen zu Hermes sichern, indem Sie die Schritte in ausführen Richten Sie eine sichere Verbindung mit ein Hermes Messaging-Service. Wenn die Konfiguration ungültig ist, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

5. Bestätigen Sie die Verfügbarkeit der externen Ports, die für die Verbindung mit verwendet werden Hermes Kafka-Cluster.

   a. Erweitern Sie **Bootstrap-Konnektivität** Container.

   b. Wählen Sie **Test ausführen**.

   Im Bereich der Ports, die für erforderlich sind Hermes, Die folgenden Ports werden überprüft:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

- 4000, 4001, 4002, 4003 Ersteller-Client-Ports
- 4100, 4102, 4102 und 4103 Verbraucher-Client-Ports
- 4200, 4201, 4202 und 4203 Verbraucher-Client-Ports

Wenn die Ports nicht geöffnet sind, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

6. Bestätigen Sie, dass die Instanz Nachrichten an senden und von empfangen kann Hermes Kafka-Cluster.
   a. Erweitern Sie **Instanzkonnektivität** Container.
   b. Wählen Sie die Gruppe von Clustern aus, mit denen Sie eine Verbindung herstellen möchten **Hermes-Service** Dropdown-Liste.
   c. Wählen Sie **Test ausführen**.
   Die Ergebnisse „Testnachricht senden“ und „Testnachricht empfangen“ werden angezeigt, einschließlich der verstrichenen Zeit, des Rechenzentrums und der Bootstrap-Informationen für jeden Vorgang. Wenn die Tests fehlschlagen, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.
7. Überprüfen Sie den Zeitstempel der neuesten Nachricht aus einem Thema in Hermes Kafka-Cluster.
   a. Erweitern Sie **Themen Anzeigen** Container.
   b. Wählen Sie die Gruppe von Clustern aus, mit denen Sie eine Verbindung herstellen möchten **Hermes-Service** Dropdown-Liste.
   c. Wählen Sie Aus **Themenliste Abrufen** .
   d. Zeigen Sie den Zeitstempel für die letzte bekannte Nachricht eines externen Themas an, indem Sie den Themennamen im auswählen **Externe Themen** Spalte.
   e. Zeigen Sie den Zeitstempel für die letzte bekannte Nachricht eines internen Themas an, indem Sie den Themennamen im auswählen **Interne Themen** Spalte.
   Der Zeitstempel der Nachricht wird angezeigt. Um vollständige Details für ein Thema anzuzeigen, verwenden Sie Hermes Themeninspektor. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachungsthemen in Hermes Kafka-Cluster.

Überwachung der Datennutzung in Hermes

Überwachen Sie die Datennutzung in Hermes Im Laufe der Zeit.

Überwachen Sie die Menge der Daten, die für erstellt werden Hermes Cluster im Laufe der Zeit in Hermes Nutzungs-Dashboard.

Nutzungsdaten werden berechnet, indem die Größe aller an den Cluster gesendeten Nachrichten zusammengefasst wird. Die Größe für jede Nachricht wird durch Kombination der Schlüsselgröße (falls vorhanden) und der tatsächlichen Größe der an den gesendeten Nachricht bestimmt Hermes Cluster. Wenn beispielsweise eine 100-MB-Nachricht mit einer Schlüsselgröße von 2 MB an den Cluster gesendet wird, wird die Nutzung von 102 MB für die Nachricht aufgezeichnet.

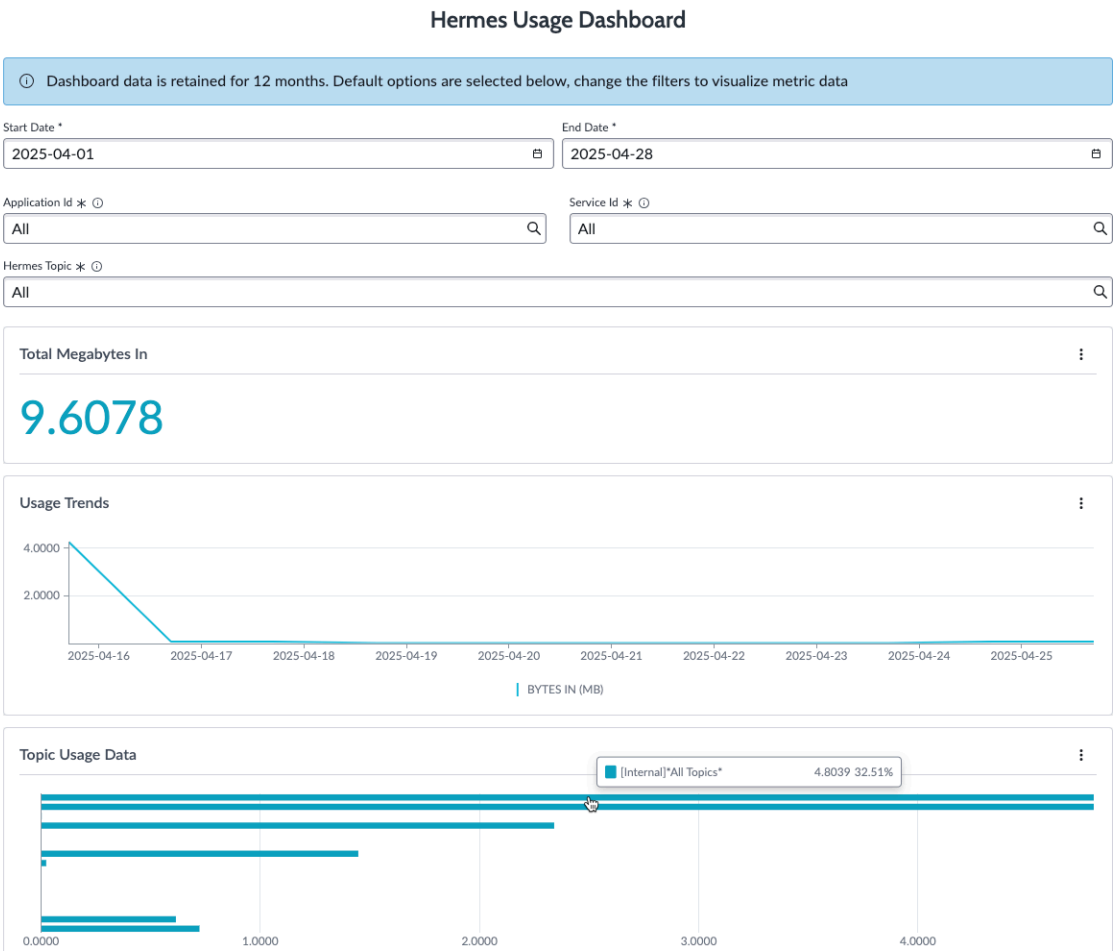
Hauptvorteile

- Überwachen Hermes Leistung mit Einblicken in den Datenzufluss in Megabyte für einen bestimmten Zeitraum.
- Visualisieren Sie die Datennutzung im Zeitverlauf für alle Themen oder ein einzelnes Thema.
- Vergleichen Sie die Datennutzung für Themen, die zu einer Anwendung gehören.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hermes Nutzungs-Dashboard



Erforderliche Rollen

Zum Anzeigen von ist entweder die Rolle hermes_admin oder admin erforderlich Hermes Nutzungs-Dashboard.

Zugriff auf Hermes Nutzungs-Dashboard

Zeigen Sie die Nutzung an, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Hermes Messaging Service** > **Nutzungsdashboard**an.

Anwendungsfälle

- Überwachen Sie die Datennutzung für eine Anwendung. Bestimmen Sie, ob die Nutzung im Laufe der Zeit gestiegen oder zurückgegangen ist.
- Zeigen Sie die Datennutzung für ein bestimmtes Thema an. Bestimmen Sie, ob sich Nutzungsmuster geändert haben, indem Sie nach Spitzen oder Abfällen bei der Nutzung suchen.
- Suchen Sie nach einer verringerten Nutzung im Laufe der Zeit, um festzustellen, ob Ihre Anwendung Daten produziert, die von nicht unterstützt werden Hermes.
- Vergleichen Sie die Datennutzung für Themen in einer einzelnen Anwendung oder in allen Anwendungen, die Ihnen gehören.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte

Daten, die in angezeigt werden Hermes Metriken-Dashboard wird aus der Tabelle „hermes-Nutzungsmetriken“ [hermes_usage_metrics] erfasst.

- Metrikdaten werden stündlich erfasst, wobei jeder Sammlungspunkt den neuesten Wert widerspiegelt, der innerhalb dieser Stunde aufgezeichnet wurde.
- Metrikdaten werden zusammengefasst und im Laufe der Zeit angezeigt. Das bedeutet, dass Sie im Dashboard einen Gesamttrend anzeigen können, anstatt den momentanen Datenverkehr genau zu bestimmen.
- Metrikdaten, die im Dashboard angezeigt werden, werden anfänglich täglich aggregiert. Je nach ausgewähltem Datumsbereich passt das Dashboard seine Ansicht dynamisch an. Beispiel: Für Bereiche größer als 60 Tage werden die Daten in monatlichen Zusammenfassungen angezeigt. Für Bereiche von weniger als 60 Tagen werden tägliche Zusammenfassungen angezeigt.
- Metrikdaten werden 12 Monate lang aufbewahrt.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Megabyte insgesamt pro	Einzelne Punktzahl	Hermes Tabelle „Nutzungsmetriken“ [hermes_usage_metrics]	Zeigen Sie die aggregierte Gesamtzahl der Daten an, die in erstellt wurden Hermes In Megabyte.
Nutzungstrends	Trend	Hermes Tabelle „Nutzungsmetriken“ [hermes_usage_metrics]	Überwachen Sie die Datennutzung in in für ausgewählte Themen im Laufe der Zeit.
Nutzungsdaten zum Thema	Balkendiagramm	Hermes Tabelle „Nutzungsmetriken“ [hermes_usage_metrics]	Vergleichen Sie die Datennutzung für jedes Thema im Zeitverlauf.

Nachverfolgung der Nachrichtennutzung in Hermes

Nachrichtennutzung über Hermes Messaging-Service Wird zu Überwachungs- und Verwaltungszwecken über den Kafka-Themennamen nachverfolgt.

Sie greifen auf zu Hermes Messaging-Service Ausschließlich durch Integrationen mit anderen Anwendungen, z. B. Stream Connect for Apache Kafka Und Protokollexportservice.

Sie können in Ihrem Namespace mit der folgenden Namenskonvention auf Kafka-Themen zugreifen:

```
snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
```

wobei:

- `snc.<instance_name>` Ist Ihr Namespace-Präfix
- `<namespace>` Ist der Namespace der Domäne, zu der Ihr Kafka-Thema gehört (optional)
- `sn_<app_id>` Ist Ihre Anwendungs-ID
- `<topic_name>` Ist Ihr eindeutiger Themenname

Hinweis: Beim vollständigen Themennamen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden und ist auf 200 Zeichen beschränkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Auswirkungen auf die Nutzung und Lizenzierung von Kafka-Nachrichten variieren je nach Anwendung. Die Lizenznutzung wird auf Anwendungsebene nachverfolgt.

Wird mit geklont Hermes Messaging-Service Aktiviert

Um Ihre Datenbank erfolgreich mit von einer Instanz in eine andere zu klonen Hermes Wenn aktiviert, müssen Sie sicherstellen, dass sicher ist Hermes Tabellen werden beibehalten und ausgeschlossen. Die Liste der Tabellen in der Beibehaltungsliste muss mit denen in der Ausschlussliste übereinstimmen und umgekehrt.

Überprüfen Sie, bevor Sie einen Klon anfordern Hermes Tabellen in den Listen „Beibehalten“ und „Ausschließen“. Stellen Sie beispielsweise sicher, dass sich die Tabelle „sys_kafka_topic“ in der Liste „Beibehalten“ befindet, um den aktuellen Wert beizubehalten Hermes Themen in der Zielinstanz. Wenn die Tabelle „sys_kafka_topic“ nicht beibehalten wird, wird sie beim Klonvorgang überschrieben.

In den folgenden Abschnitten wird davon ausgegangen Hermes Wird vor dem Klon sowohl auf den Quell- als auch auf den Zielinstanzen installiert. Beispiel: Wenn Hermes Ist nicht auf der Zielinstanz installiert, es sind keine vorhanden Hermes Beizubehaltende Tabellen.

Wichtig: Wenn Sie eine Instanz ohne klonen Hermes In einer Instanz mit installiert Hermes Installiert, die Hermes Tabellen in der Zielinstanz werden entfernt.

Um zu vermeiden, dass diese Daten verloren gehen, erfassen Sie die Daten wie folgt Hermes Tabellen, die einen Update-Satz verwenden:

- hermes_Cluster_config
- hermes_Themen_Status
- hermes_topic_location
- hermes_topics_metrics
- hermes_metrics

Sie müssen sicherstellen, dass die Tabellen „hermes_Cluster_config“ und „hermes_topic_location“ beibehalten werden, um sicherzustellen, dass Hermes Messaging-Service Ist funktionsfähig.

Hermes Beizubehaltende Tabellen

Fügen Sie Folgendes hinzu Hermes Tabellen in der Liste „Datenerhalt klonen“, falls sie fehlen. Entfernen Sie alle Hermes Tabellen, die sich nicht in dieser Liste befinden.

- hermes_App_Services
- hermes_Audit_Operational_metadata
- hermes_Audit_Records
- hermes_Client_metrics
- hermes_Cluster_config
- hermes_ip_Filterung_Audit
- hermes_metrics
- hermes_metrics_Collection
- hermes_Operation_metadata

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- hermes_Shared_topic_acl
- hermes_Shared_topic_connection
- hermes_System_Status
- hermes_topic_Audit_Records
- hermes_topic_location
- hermes_topics_metrics
- hermes_Themen_Status
- hermes_usage_metrics
- sys_kafka_Namespace
- sys_kafka_topic

Hermes Auszuschließende Tabellen

Fügen Sie Folgendes hinzu Hermes Tabellen in der Liste „Tabellen klonen“ ausschließen, falls sie fehlen. Entfernen Sie alle Hermes Tabellen, die sich nicht in dieser Liste befinden.

- hermes_App_Services
- hermes_Audit_Operational_metadata
- hermes_Audit_Records
- hermes_Client_metrics
- hermes_Cluster_config
- hermes_ip_Filterung_Audit
- hermes_metrics
- hermes_metrics_Collection
- hermes_Operation_metadata
- hermes_Shared_topic_acl
- hermes_Shared_topic_connection
- hermes_System_Status
- hermes_topic_Audit_Records
- hermes_topic_location
- hermes_topics_metrics
- hermes_Themen_Status
- hermes_usage_metrics
- sys_kafka_Namespace
- sys_kafka_topic

Anzeigen Hermes Messaging-Service Protokollnachrichten

Überprüfen Hermes Ereignisdetails durch Anzeigen von Protokollnachrichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokoll** > **Alle**an.
   In der Tabelle „Protokoll“ [syslog] werden alle Systemprotokollnachrichten angezeigt.
2. Zeigen Sie nur Protokolle an, die sich auf beziehen Hermes Durch Hinzufügen eines Filters.

   a. Wählen Sie das Filtersymbol ( ) aus.

   b. Legen Sie eine Bedingung mit einem Feld, einem Operator und einer Suchzeichenfolge fest.

   Example
   Beispiel: **[Quelle] [enthält] [Hermes]** .

   c. Wählen Sie **Ausführen**.

Ergebnis

In der Tabelle „Protokoll“ [syslog] wird nur angezeigt Hermes Messaging-Service Protokollnachrichten.

Hermes Messaging-Service – Referenz

Referenzthemen enthalten Details zum Hermes Messaging-Service Komponenten und das Sicherheitsmodell.

Hermes Messaging-Service-Komponenten

Die Hermes Messaging-Service Die Architektur basiert auf den folgenden Komponenten.

Hermes Messaging-Service-Komponenten

Komponente	Beschreibung
Hermes Nachrichtenwarteschlange	Eine dedizierte Nachrichtenwarteschlange mit mehreren Mandanten in ServiceNow Hermes Kafka-Cluster zum Verwalten des Datenflusses zur und von der Instanz. Die Nachrichtenwarteschlange verwendet eine zertifikatbasierte Authentifizierung, die bidirektionalen Datenverkehr unterstützt. Die Hermes Die Nachrichtenwarteschlange ist für verfügbar ServiceNow-Anwendungen über Hermes Glide-API.
Hermes Gateway	Teil von ServiceNow Rechenzentrum, mit dem Sie eine Verbindung zu herstellen können ServiceNow Endpunkt zum Lesen und Schreiben von Daten in Hermes Nachrichtenwarteschlange.
Hermes Glide-Connector	Connector, der Instanzfunktionen (z. B. Flows, Datenexport und Datenreplikation) mit integriert Hermes Nachrichtenwarteschlange über die API.

Hermes Messaging-Service Sicherheitsmodell

Die Hermes Messaging-Service Das Sicherheitsmodell basiert auf den folgenden Fähigkeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hermes Messaging-Service Sicherheitsmodell

Fähigkeit	Beschreibung
Namespaces und Datenisolierung	Alle Kafka-Themen werden pro Kunde benannt. Sie können nur Themen anzeigen, die Ihnen gehören, und Ihre Themen sind für niemanden sichtbar.
Authentifizierung und Autorisierung	Die Hermes Messaging-Service Erfordert zertifikatbasierte Authentifizierung mit mTLS-Endpunktauthentifizierung mit vertrauenswürdigen Identitäten und Autorisierung basierend auf der Identität.
Domänentrennung	Domänentrennung wird mit unterstützt Hermes Messaging-Service. Weitere Informationen finden Sie unter Hermes Messaging-Service Domänentrennung.
Hochverfügbarkeit	Failover wird von mehreren Kafka-Clustern bereitgestellt, die separat ausgeführt werden ServiceNow Rechenzentren.

Hermes Messaging-Service-Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften steuern das Verhalten von Hermes Messaging-Service.

Zum Festlegen Hermes Messaging-Service Systemeigenschaften, navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], und fügen Sie die Eigenschaft hinzu.

Systemeigenschaften

Codierungsformat für die Nachrichtennutzlast in Hermes Messaging-Service Themeninspektor glide.hermes.topic.inspector.payload.format	Standardmäßig Nachrichten in **Nutzlast** Spalten werden in UTF8 als Zeichenfolgen angezeigt. Sie können Binärdaten mit der Base-64-Codierung anzeigen, indem Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen und den Wert auf „Binär“ festlegen. • Zeichenfolge: Nachrichtennutzlast in UTF8 anzeigen • Binär: Zeigt die Nachrichtennutzlast in base64 an
Codierungsformat für Nachrichtenschlüssel in Hermes Messaging-Service Themeninspektor glide.hermes.topic.inspector.key.format	Standardmäßig Bezeichner in **Schlüssel** Spalten werden in UTF8 als Zeichenfolgen angezeigt. Sie können Binärdaten mit der Base-64-Codierung anzeigen, indem Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen und den Wert auf „Binär“ festlegen. • Zeichenfolge: Schlüssel in UTF8 anzeigen • Binär: Schlüssel in base64 anzeigen

Hermes Messaging-Service Rollen

Hermes Messaging-Service Wird mit diesen Rollen installiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Hermes Messaging-Service Administrator [hermes_admin]

Ermöglicht Anwendern den Zugriff auf Hermes Messaging-Service Themeninspektor.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Kafka-Administrator [kafka_admin]

Ermöglicht Anwendern, die Integration mit zu verwalten Apache Kafka, Einschließlich Themen und Einstellungen im Zusammenhang mit Kafka-Abonnements.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Kafka-Namespace-Administrator [kafka_Namespace_admin]

Ermöglicht Anwendern die Verwaltung von Kafka-Namespace-Definitionen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: kafka_admin.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Erwägungen

Stream Connect for Apache Kafka Administratoren mit der Rolle kafka_Namespace_admin können Nachrichtendaten in verschiedenen Domänen anzeigen.

Beispielsweise ist in einer Managed Service Provider (MSP)-Instanz mit Kafka-Integrationen in mehreren Domänen die ordnungsgemäße Verwaltung von Namespace-Definitionen wichtig, um die Trennung zwischen Domänen aufrechtzuerhalten. Gewähren Sie daher diese Rolle nicht Administratoren innerhalb einer einzelnen Domäne.

Hermes Messaging-Service Domänentrennung

Domänentrennung wird für unterstützt Hermes Messaging-Service. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

In einer domänengetrennten Instanz können Sie Namespaces verwenden, um zu konfigurieren, welche Domänen auf bestimmte Themen in zugreifen können Hermes Kafka-Cluster. Sie weisen Themen zu zu zu ServiceNow Domänen, die den Namespace des Themendatensatzes verwenden.

Funktionsweise der Domänentrennung mit Hermes Messaging-Service

In einer domänengetrennten Instanz kann ein Anwender mit der Rolle „kafka_Namespace_admin“ Namespaces bestimmten zuweisen ServiceNow Domänen. Wenn der Kafka-Namespace-Administrator einer bestimmten Domäne einen Namespace zuweist, haben alle in diesem Namespace erstellten Themen dieselbe Domäne. Anwender können basierend auf Domänensichtbarkeit und Zugriffssteuerungslisten (ACLs) nur die Themen und Namespaces sehen und mit ihnen interagieren. Mit dem Standard-Namespace erstellte Themen werden in der globalen Domäne erstellt.

Sowohl die Tabelle „Kafka-Themen“ [sys_kafka_topic] als auch die Tabelle „kafka-Namespaces“ [sys_kafka_Namespace] sind domänengetrennte Tabellen. Domänentrennungsregeln filtern, welche Datensätze in jeder Domäne verfügbar sind. Diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen sind nicht nur domänengetrennt, sondern können wie jede andere Tabelle auch mit ACLs geschützt werden.

Alle Domänenunterstützungsfunktionen erfordern das Plugin „Domänensupport – Domänenerweiterungs-Installationsprogramm“ (com.glide.domain.msp_extensions.installer).

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Passwortzurücksetzung

Die ServiceNow® Passwortzurücksetzung Die Anwendung erzwingt starke und sichere Passwörter, indem Endanwender ihre Passwörter entweder über den Selfservice-Prozess oder durch die Anforderung von Unterstützung durch einen Service Desk-Mitarbeiter zurücksetzen oder ändern können.

Übersicht über ServiceNow Passwortzurücksetzung-Anwendung sowie -Anwendung Passwortzurücksetzung Für Virtual Agent, Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung, Und Passwortzurücksetzung Interaktive Sprachantwort (IVR).

Passwortzurücksetzung für Virtual Agent

Erweitern Sie eine Endanwender-Experience mit Passwortzurücksetzung Für ServiceNow® Virtual Agent Das allgemeine Supportprobleme mithilfe vorgefertigter Konversationen behandelt.

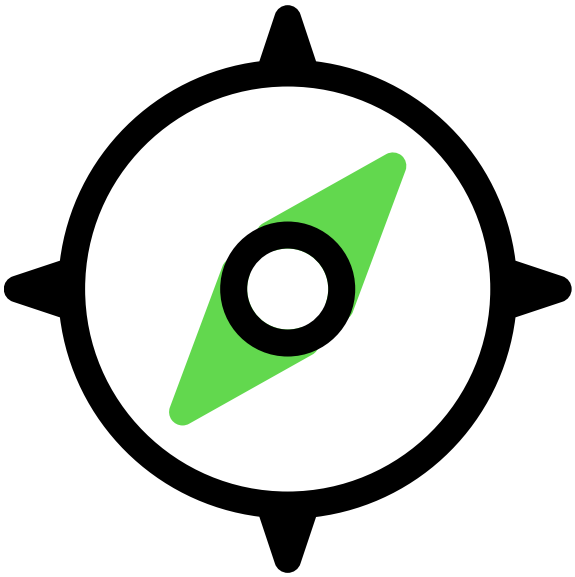
Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Ermöglicht einen Anwender, der das Passwort vergisst oder für gesperrt ist Windows Computer, zum Zurücksetzen des Passworts direkt über den Windows Anmeldebildschirm.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

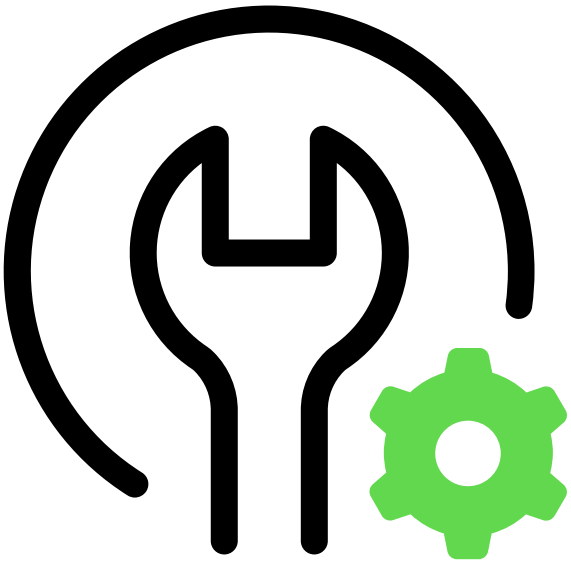
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über Passwortzurücksetzung Konzepte und Funktionen.

Richten Sie ein, und konfigurieren Sie es

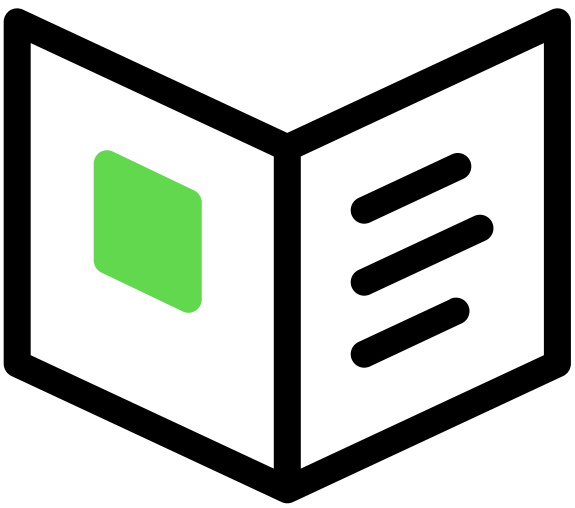


Richten Sie ein, und konfigurieren Sie es Passwortzurücksetzung Für Ihre Anwender.

Anmelden für Passwortzurücksetzung

Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern und Eigenschaften ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung erkunden

Verschaffen Sie sich einen Überblick über Passwortzurücksetzung, Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung, Und Passwortzurücksetzung Für Virtual Agent.

Erfahren Sie, wie Sie einrichten, konfigurieren und verwenden Passwortzurücksetzung Und Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Für Ihre Organisation.

Passwortzurücksetzung Die Passwortzurücksetzung Die Anwendung erzwingt starke und sichere Passwörter, indem Endanwender ihre Passwörter entweder über den Selfservice-Prozess oder durch die Anforderung von Unterstützung durch einen Service Desk-Mitarbeiter zurücksetzen oder ändern können.

Passwortzurücksetzung für Virtual Agent Erweitern Sie eine Endanwender-Experience mit Passwortzurücksetzung Für Virtual Agent Das allgemeine Supportprobleme mithilfe vorgefertigter Konversationen behandelt.

Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Ermöglicht einen Anwender, der das Passwort vergisst oder für gesperrt ist Windows Computer, zum Zurücksetzen des Passworts direkt über den Windows Anmeldebildschirm.

Anforderung zum Zurücksetzen des standardmäßigen Administratorpassworts ServiceNow® Hat einen automatisierten Workflow implementiert, um den Prozess zum Zurücksetzen des Standardprozesses zum Zurücksetzen des Passworts des Administrators für Administratoren zu optimieren. Wenn ein Kunde sein Standardinstanz-Administratorpasswort zurücksetzen muss, kann er die Anforderung über einen bestimmten initiieren Servicekatalog Element. Diese Anforderung erstellt automatisch einen Change-Datensatz, der dann End-to-End mithilfe der Automatisierung verarbeitet wird. Dadurch wird sichergestellt, dass die Passwortzurücksetzung effizient und sicher verarbeitet wird, ohne dass ein manueller Eingriff erforderlich ist.

Zugehörige Informationen

- Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten
- Domänentrennung und die Anwendung Passwortzurücksetzung

Passwortzurücksetzung

Die Passwortzurücksetzung Die Anwendung erzwingt starke und sichere Passwörter, indem Endanwender ihre Passwörter entweder über den Selfservice-Prozess oder durch die Anforderung von Unterstützung durch einen Service Desk-Mitarbeiter zurücksetzen oder ändern können.

Passwortzurücksetzung Anwendungsfunktionen

Registrierung verwalten

Registriert Endanwender automatisch oder ermöglicht die manuelle Registrierung.

Verifizierungstypen

Validiert die Anwenderauthentifizierung mit Hilfe verschiedener Verifizierungen.

Integrierte Plugins

Setzt Passwörter direkt aus zurück Windows Anwendung und Microsoft Azure Active Directory (AD).

Registrierungstypen

Ermöglicht Endanwendern, sich nach Belieben für verschiedene Programme zur Passwortzurücksetzung zu registrieren.

Homepages mit einer Dashboard-Ansicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung Hat ein neues, modernisiertes Erscheinungsbild. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-UI .

Passwortzurücksetzung-Prozesse

Benutzer mit der Rolle „password_reset_admin“ konfigurieren, wie das Zurücksetzen eines Passworts für einen Endbenutzer funktioniert.

- Selfservice-Prozess:

  Benutzer setzen Passwörter über das Internet mit einem Browser auf allen unterstützten Schnittstellen zurück, einschließlich Mobilgeräten.

- Service Desk Unterstützter Prozess:

  Benutzer fordern telefonisch oder persönlich Hilfe eines Service Desk-Mitarbeiters an. In diesem Prozess setzen Anwender Passwörter nicht zurück.

Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung konfigurieren und Passwortzurücksetzung-Prozesse planen.

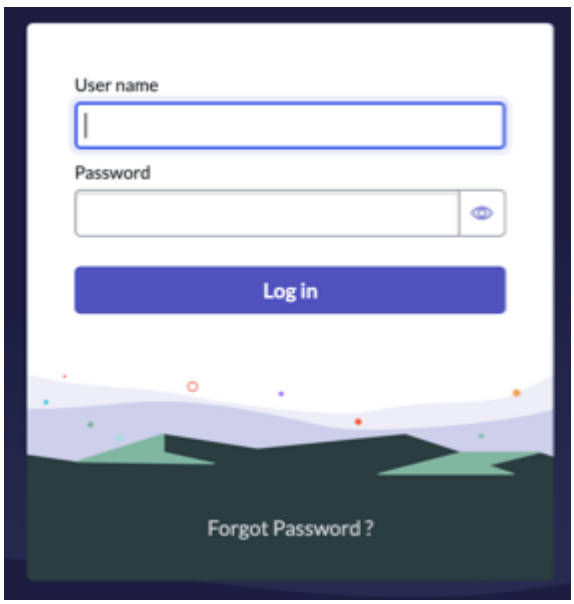
Selfservice und Service Desk– Unterstützte Prozesse

Neben der Konfiguration der Verbindungen, Anwendergruppen und Verifizierungen können Sie eine der folgenden Betriebsmethoden für die Organisation angeben:

Selfservice-Prozess

Endanwender setzen Passwörter mithilfe eines Browsers auf allen unterstützten Schnittstellen zurück, einschließlich Mobilgeräten. Sie können die identifizierenden Informationen bereitstellen und Fragen beantworten oder eine sicher gelieferte Codenummer übermitteln. Das folgende Beispiel zeigt den standardmäßigen Selfservice-Prozess Passwortzurücksetzung Flow:

1. Wenn sich ein Anwender sein Passwort nicht erinnert, klickt er auf **Passwort Vergessen** Auf der Anmeldeseite.



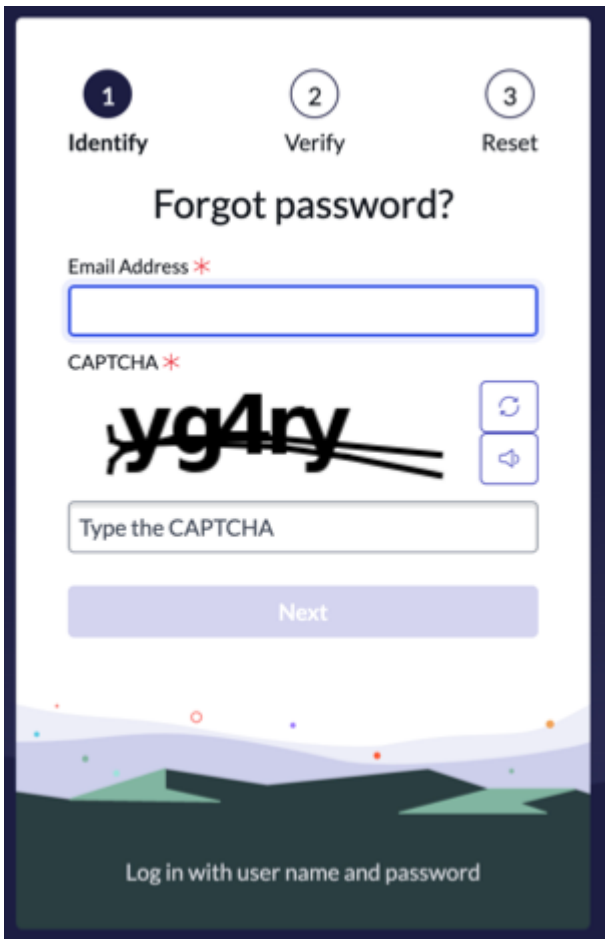
2. Die Anwendung Passwortzurücksetzung wird gestartet. Auf der Seite „Identifizieren“ gibt der Anwender seine Identifizierungsinformationen ein (im Allgemeinen Anwendername oder E-Mail-Adresse). Das Beispiel enthält die standardmäßige CAPTCHA-Sicherheitsfunktion. Der Anwender stellt die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Identifizierung bereit, indem er einen Anwendernamen und CAPTCHA eingibt und auf klickt **Als Nächstes** .

Hinweis: Anwender können Zeichen in CAPTCHA hören, indem sie auf das CAPTCHA-Symbol „CAPTCHA sprechen“ ( ), die im Popup-Fenster für den Schritt „Identifizieren“ angezeigt wird.



3. Auf der **Verifizieren** Registerkarte stellt der Anwender personenbezogene Daten bereit, die seinem Anwendernamen zugeordnet sind. Beispielsweise kann der Anwender entweder die E-Mail-Adresse eingeben, die dem Anwenderprofil zugeordnet ist, oder die Sicherheitsfrage beantworten, die ein Administrator konfiguriert hat. Diese Informationen werden bei der Registrierung für angegeben Passwortzurücksetzung Prozess. Der Administrator kann eine andere Verifizierungsmethode konfigurieren. Zum Beispiel eine persönliche Frage, die nur der Anwender beantworten kann.

   Hinweis: Andere mögliche Verifizierungen erfordern, dass der Anwender eine Codenummer eingeben muss, die per SMS-Text an ein Mobilgerät gesendet wurde Google Authentifikator-App oder per E-Mail.

4. Auf der Seite Zurücksetzen wird der Benutzer angewiesen, die E-Mail auf Anweisungen zu überprüfen.
5. Der Anwender öffnet die E-Mail und klickt auf den Link in der E-Mail, um das Passwort zurückzusetzen. Der Link ist für einen Zeitraum gültig, den ein Administrator mithilfe von angibt **Password_Reset.Request.expiry** Eigenschaft.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Die Seite Passwort zurücksetzen führt den Benutzer durch den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts.
7. Das System überprüft den Anmeldeinformationsspeicher, um die Identität zu verifizieren, und zeigt dann das neue Passwort auf der Seite „Zurücksetzen“ an.

Service Desk-unterstützter Prozess

Ein Endanwender fordert die Unterstützung von an Service Desk Service Desk-Mitarbeiter, telefonisch oder persönlich. Der Mitarbeiter verarbeitet die Anfrage. Jeweils Service Desk Service Desk-Mitarbeiter hat Passwortzurücksetzung Administrator Service Desk Rolle. Das Anforderungsformular zum Zurücksetzen, das der Service Desk-Mitarbeiter enthält **Wählen Sie Anwender aus** Feld und ein **Wählen Sie Prozess aus** Feld. Im Formular kann der Service Desk-Mitarbeiter alle Prozesse in der Domäne des Endanwenders anzeigen.

Nächste Schritte

Führen Sie basierend auf Ihrer Rolle die folgenden Schritte aus:

- Wenn Sie Administrator sind, beginnen Sie Wird konfiguriert Passwortzurücksetzung Für Ihre Anwender.
- Wenn Sie ein Endanwender sind, der ein Passwort zurücksetzen möchte, Beginnen Sie mit der Registrierung, um Ihr Passwort zurückzusetzenan.

Passwortzurücksetzung für Virtual Agent

Erweitern Sie eine Endanwender-Experience mit Passwortzurücksetzung Für Virtual Agent Das allgemeine Supportprobleme mithilfe vorgefertigter Konversationen behandelt.

Weitere Informationen zu finden Virtual Agent, Siehe Virtual Agent .

Ihre Endanwender können die folgenden Aktionen über ausführen Virtual Agent Konversationen:

- Passwort zurücksetzen
- Ändern Sie ein Passwort
- Entsperren Sie einen Account
- Registrieren Sie sich, um Passwörter zurückzusetzen

Die Endanwender können Passwörter zurücksetzen und Accounts entsperren, auch wenn sie nicht angemeldet sind. Wenn Anwender angemeldet sind, können sie alle Aktionen ausführen, einschließlich Passwortänderung. Nach dem Ändern oder Zurücksetzen eines Passworts können Anwender das Passwort für die nächsten 24 Stunden nicht ändern oder zurücksetzen.

Zugehörige Informationen

Themen zur Passwortverwaltung für ITSM Virtual Agent

Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

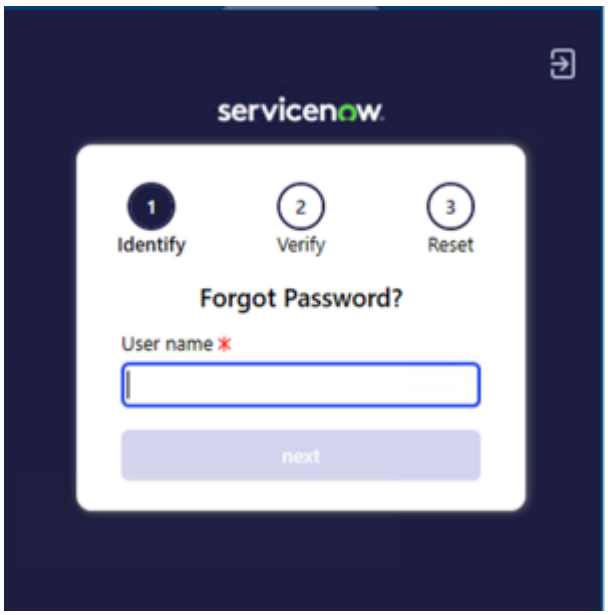
Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Ermöglicht einen Anwender, der das Passwort vergisst oder für gesperrt ist Windows Computer, zum Zurücksetzen des Passworts direkt über den Windows Anmeldebildschirm.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

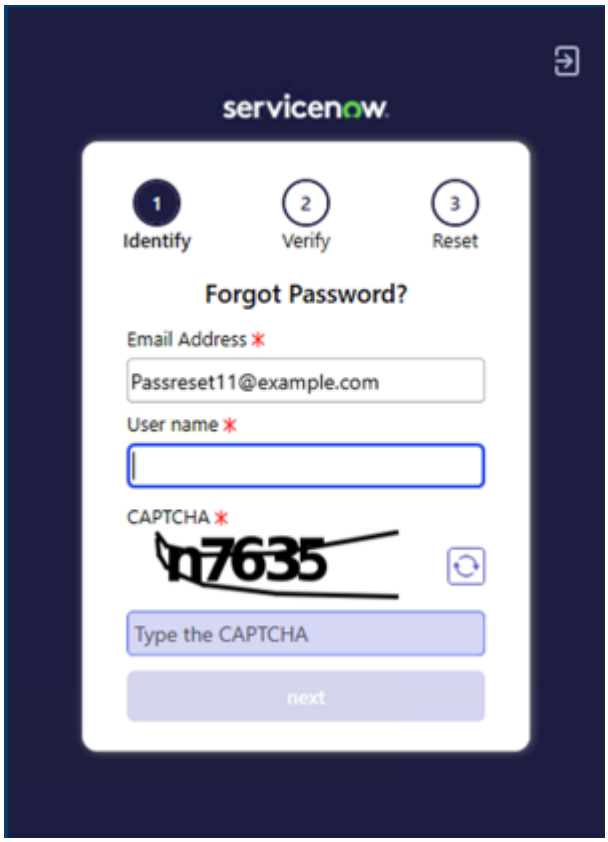
So funktioniert die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Administratoren laden eine EXE- oder MSI-Datei herunter und führen sie aus, um die Anwendung auf Benutzercomputern zu installieren oder zu verteilen. Die Anwendung installiert einen Link auf dem Windows-Anmeldebildschirm. Der Anwender klickt auf den Link (**Passwort Vergessen** Wie in den Beispielen auf verschiedenen dargestellt Windows Versionen) und wird dann durch den Prozess des Zurücksetzens des Passworts geführt.

Wenn Ihr Anwender verwendet Windows, Betriebssystem 8,1, 10 oder 11 auf dem Computer wird ein Popup-Fenster geöffnet, nachdem der Anwender auf geklickt hat **Passwort Vergessen** Link. Im Popup-Fenster gibt der Anwender den Anwendernamen ein. Für den Mehrfachidentifizierungstyp gibt der Anwender einen Anwendernamen und eine E-Mail-Adresse ein und gibt das angezeigte CAPTCHA ein, wenn dies für den Prozess aktiviert ist. Wenn CAPTCHA falsch ist, erhält der Anwender eine Fehlermeldung.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



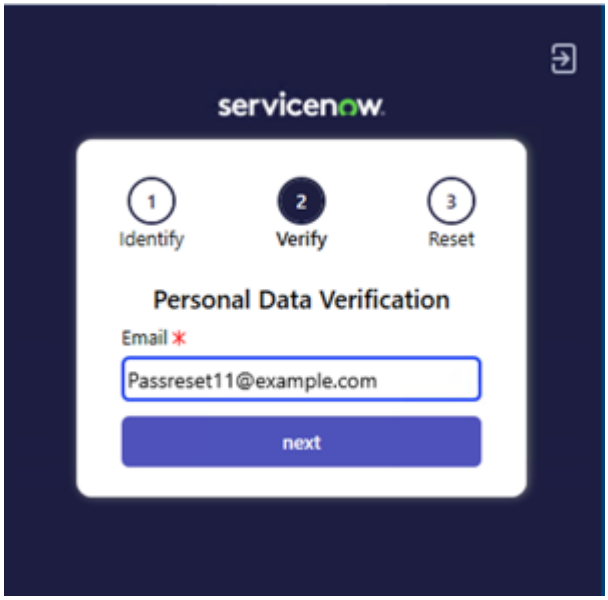
Dies ist ein Identifizierungsschritt, der den Anwender nach dem Klicken zum Verifizierungsschritt führt **Als Nächstes** Im Popup-Fenster.

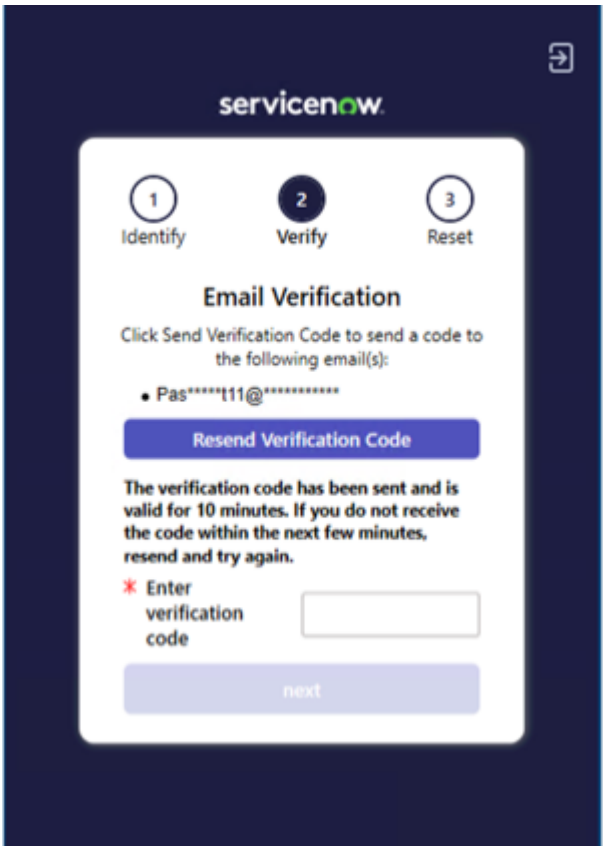
Im Schritt „Verifizieren“ können sich Anwender mit einem der folgenden konfigurierten Verifizierungstypen aus Sicherheitsgründen selbst verifizieren:

- Persönliche Daten: Der Anwender gibt einen Anwendernamen oder eine E-Mail-Adresse ein. Bei den Verifizierungen personenbezogener Daten werden die Antworten des Anwenders mit den verfügbaren Details verglichen. Beispielsweise muss die vom Anwender eingegebene E-Mail-Adresse mit der verfügbaren registrierten E-Mail-Adresse übereinstimmen.
- Authentifikator-App: Der Anwender gibt den von einer Authentifikator-App generierten Code ein.
- Sicherheitsfragen: Der Anwender gibt die Antworten auf die Sicherheitsfragen ein.
- SMS: Der Anwender gibt den Verifizierungscode ein, der an die registrierte Mobiltelefonnummer gesendet wurde.
- E-Mail: Der Anwender gibt den Verifizierungscode ein, der an die registrierte E-Mail-Adresse gesendet wurde.
- Soft-PIN: Der Anwender gibt eine Soft-PIN ein.

Die folgenden Bilder zeigen beispielsweise die Verifizierung per E-Mail.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



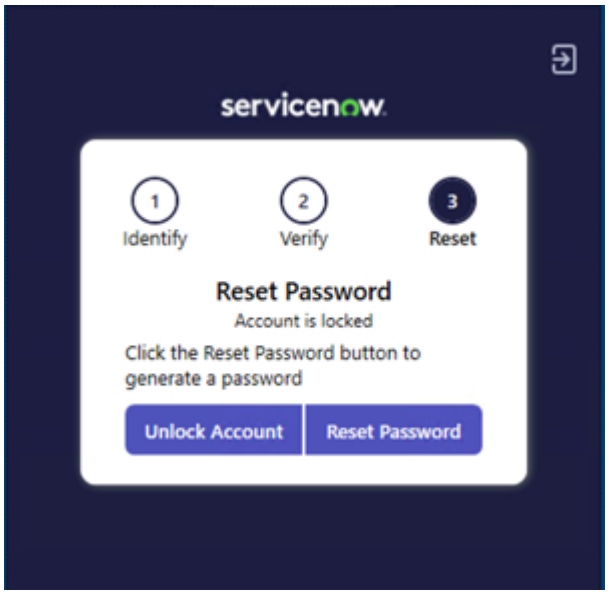


Nach der erfolgreichen Verifizierung wechseln die Anwender zum Schritt Zurücksetzen. Basierend auf dem Status des Anwenderaccounts und der bereitgestellten E-Mail-Adresse enthält der Schritt „Zurücksetzen“ verschiedene Typen.

- Wenn der Anwenderaccount nicht gesperrt ist, gibt der Anwender ein neues Passwort ein und gibt dasselbe Passwort erneut in ein **Geben Sie das Passwort erneut ein** Feld und Klicks **Passwort Zurücksetzen** .
- Wenn der Anwenderaccount gesperrt ist, erhält der Anwender eine Nachricht, dass der Account gesperrt ist. Wenn diese Option aktiviert ist, kann der Anwender eine Option zum Entsperren des Accounts anzeigen, oder der Anwender kann das Zurücksetzen des

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passworts fortsetzen. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise beide **Entsperren Sie Den Account** Und **Passwort Zurücksetzen** Schaltflächen.



- Nachdem der Prozess zum Zurücksetzen des Passworts abgeschlossen ist, erhält der Anwender je nach konfiguriertem Typ entweder das automatisch generierte Passwort im Popup-Fenster, oder eine E-Mail mit den Anweisungen zum Zurücksetzen des Passworts wird an den Anwender gesendet.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Ihren Prozess zur Passwortzurücksetzung

Anforderung zum Zurücksetzen des standardmäßigen Administratorpassworts

Sie können über den Servicekatalog die Zurücksetzung des Standardpassworts des Administrators anfordern. Dadurch wird ein automatisierter Prozess ausgelöst, um die Zurücksetzung sicher abzuschließen.

Anwender mit den Rollen „Customer_admin“ oder „Partner_admin“ auf Now Support Kann die Zurücksetzung des Administratoraccount-Passworts anfordern.

Weitere Informationen finden Sie unter So fordern Sie die Zurücksetzung des standardmäßigen Administratorpassworts über den Now Support-Servicekatalog an .

Passwortzurücksetzung einrichten

Die Passwortzurücksetzung Die Anwendung ist standardmäßig aktiv und enthält Beispielverifizierungen. Die Basissystem Aktiviert nur Verbindungen mit dem lokalen ServiceNow Typen des Anmeldeinformationsspeichers der Instanz.

Anforderungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis: Die Passwortzurücksetzung Anwendung ist während eines Upgrades nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktive und verfügbare Plugins

- Zum Aktivieren von Verbindungen zu Active Directory (AD) und Remote (SOAP) ServiceNow Anmeldeinformationsspeicher-Typen der Instanz aktivieren Passwortzurücksetzung Windows App (Passwortzurücksetzung Orchestration) (Com.glideapp.password_Reset_Desktop) Plugin und Microsoft ANZEIGE für Passwortzurücksetzung Store-App. Es sind keine anderen Komponenten installiert. Orchestration Ist als separates Abonnement verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie an Passwortzurücksetzung Windows App-Plugin.
- Zum Aktivieren von Verbindungen zu Microsoft Entra ID-Integration für Passwortzurücksetzung, Integration von Microsoft Entra ID mit Passwortzurücksetzung integrieren Und Konfigurieren Sie die Verbindung zum Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher .

Nächste Schritte

Planen und konfigurieren Sie die Passwortzurücksetzung-Prozesse für Ihre Organisation. Siehe das Passwortzurücksetzung konfigurieren.

Einrichten Microsoft Entra-ID für Passwortzurücksetzung

Einrichten Microsoft Entra-ID für Passwortzurücksetzung Durch Aktivieren des Plugins und Konfigurieren von Microsoft Entra ID-Instanz. Die Microsoft Entra ID-Plugin wird mit Hilfe dieses Plugins aktiviert. Microsoft Entra-ID für Passwortzurücksetzung Ist auch in verfügbar ServiceNow Speichern.

Zugehörige Informationen

Fordern Sie an Microsoft Entra ID-Integration für Passwortzurücksetzung App

Fordern Sie an Microsoft Entra ID-Integration für Passwortzurücksetzung App

Microsoft Entra ID-Anwender können Passwörter mit zurücksetzen Microsoft Entra ID-Integration für Passwortzurücksetzung App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Plugin von anfordern Now Support(HALLO) oder aus Ihrer Instanz.

In Now Support, Navigieren Sie zu **Servicekatalog Aktivieren Sie Das Plugin** .

Oder Sie können das folgende Verfahren ausführen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Anforderungsformular für Now Support zu öffnen.
3. Ein Now Support, Wählen Sie diese Option aus, um zum Servicekatalog des HI-Serviceportals umgeleitet zu werden.
4. Füllen Sie die Felder im Anforderungsformular „Plugin aktivieren“ aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zielinstanz	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Plugin-Name	Name des zu aktivierenden Plugins
Geben Sie das Datum und die Uhrzeit für die Aktivierung dieses Plugins an.	Datum und Uhrzeit müssen mindestens zwei Geschäftstage ab dem aktuellen Datum liegen. **Hinweis:** Standardmäßig werden Plugins jeden Arbeitstag in zwei Batches aktiviert: Einmal am Morgen und einmal am Abend, pazifische Zeit (USA). Wenn Ihr Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie eine entsprechende Anforderung in das Feld Grund/Kommentare ein.
Grund/Anmerkungen	Informationen, die hilfreich wären ServiceNow Mitarbeiter, die das Plugin aktivieren. Wenn Sie beispielsweise das Plugin an einem bestimmten Tag oder einer bestimmten Uhrzeit aktivieren müssen, anstatt während eines der standardmäßigen Aktivierungsfenster, geben Sie es in den Kommentaren an.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Microsoft Entra ID-Integration für Passwortzurücksetzung App ist aktiviert.

Nächste Maßnahme
Planen, erstellen und anpassen Die Passwortzurücksetzung Prozess für Ihre Organisation.

Einrichten von Microsoft Active Directory für Passwortzurücksetzung

Aktivieren Sie Verbindungen zu Active Directory (AD), indem Sie aktivieren Passwortzurücksetzung Windows App und Microsoft ANZEIGE für Passwortzurücksetzung Verfügbar in ServiceNow Store.

Fordern Sie an Passwortzurücksetzung Windows App-Plugin

Fordern Sie an Passwortzurücksetzung Windows App (Passwortzurücksetzung Orchestration) (Com.glideapp.password_Reset_Desktop) Plugin, das Verbindungen zu den Active Directory (AD)-Anmeldeinformationsspeicher-Typen ermöglicht. Es werden keine anderen Komponenten installiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

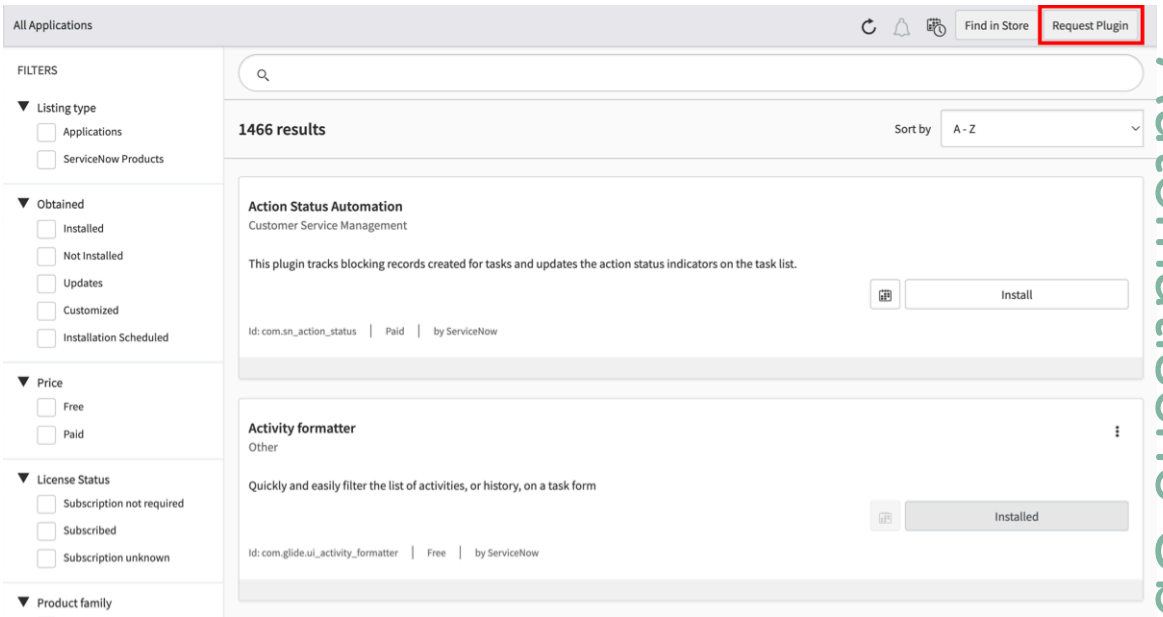
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

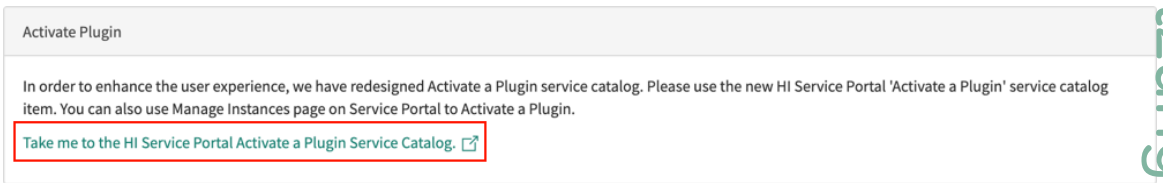
- Greifen Sie auf zu Now Support Servicekatalog direkt durch Auswahl **Alle** > **Servicekatalog** > **Plugin aktivieren** Ein Now Support. Weitere Informationen zur Liste der Plugins finden Sie unter Liste der Plugins .
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Anforderungsformular für HI zu öffnen.



3. Klicken Sie in Now Support auf den Weiterleitungslink, um auf den Now Support Service Portal-Service Catalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anforderungsformular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
Zielinstanz	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Plugin-Name	Name des zu aktivierenden Plugins

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Geben Sie das Datum und die Uhrzeit für die Aktivierung dieses Plugins an.	Datum und Uhrzeit müssen mindestens zwei Werktage nach dem aktuellen Zeitpunkt liegen. **Hinweis:** Plugins werden in zwei Batches aktiviert , Morgens und abends, Für jeden Geschäftstag in der Zeitzone des US-Pazifiks . Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.
Grund/Kommentare	Informationen, die für das ServiceNow-Personal hilfreich sein könnten, das das Plugin aktiviert. Wenn Sie das Plugin zum Beispiel zu einem bestimmten Zeitpunkt statt während eines der Standard-Aktivierungsfenster aktivieren möchten, geben Sie dies in den Kommentaren an.

7. Wählen Sie **Absenden** aus.

Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Ermöglicht einen Anwender, der das Passwort vergisst oder für gesperrt ist Windows Computer, zum Zurücksetzen des Passworts direkt über den Windows Anmeldebildschirm.

So funktioniert die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Laden Sie die Anwendung Passwortzurücksetzung aus dem herunter ServiceNow Store Und führen Sie eine EXE- oder MSI-Datei aus, um die Anwendung zu installieren oder an Anwendercomputer zu verteilen. Die Anwendung installiert einen Link auf dem Windows-Anmeldebildschirm. Der Anwender klickt auf den Link (**Passwort Vergessen?** Wie in den Beispielen in verschiedenen Windows-Versionen dargestellt) und wird dann durch den Prozess des Zurücksetzens des Passworts geführt.

Windows-Anmeldebildschirm

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Windows-Anmeldebildschirm

Windows-Anmeldebildschirm

Wenn ein Benutzer eine Passwortzurücksetzung anfordert, sendet die Instanz dem Benutzer standardmäßig eine URL mit einem benutzerspezifischen Token. Nachdem der Benutzer die URL geöffnet hat, fordert die Instanz den Benutzer zur Eingabe und Bestätigung des neuen Passworts auf. Die Instanz sendet kein temporäres Passwort.

Einschränkungen für die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

- Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine benutzerdefinierten Überprüfungen.
- Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung verwendet den Basissystem-CAPTCHA-Service auch wenn die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ für die Verwendung von Google reCAPTCHA mit der Webschnittstelle konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Einstellungen auf der Registerkarte „Details“ in Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren. .
- Die Anzeige für die Passwortstärke wird nicht unterstützt. Siehe Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren.
- Für einige Überprüfungstypen können Sie nur eine Überprüfung verwenden. Benutzerdefinierte Überprüfungen werden nicht unterstützt. Weitere Detailinformationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung Verifizierungen.
- Anwenderdefinierte UI-Makros, die auf konfiguriert sind **Prozess** > **Erweitert** Seiten werden nicht unterstützt (z. B. Eintrags-, Erfolgs- oder Fehlermakros). Das System zeigt nur die Standard-Erfolgs- und Fehlermeldungen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt Zeilenumbrüche im Text mit dem **Hinweis zur Passwortregel**. Andere Formatierungen werden nicht unterstützt (fett, unterstrichen, Hyperlink usw.). Siehe Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren.

Installationsvoraussetzungen für die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Aktivieren Sie Passwortzurücksetzung Windows App (Passwortzurücksetzung Orchestration) (Com.glideapp.password_Reset_Desktop) Plugin und aktivieren Sie Microsoft ANZEIGE für Passwortzurücksetzung Store-App zur Verwendung von Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung. Sie müssen Aktivieren Sie Passwortzurücksetzung Windows App Zur Verwendung von Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.

Anforderung	Beschreibung
Erforderliche Release von ServiceNow	Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Die neueste Version kann aus dem Store heruntergeladen werden.
Benötigte Hardware	• Prozessor mit 1 GHz oder schneller • 512 MB RAM • 10 MB verfügbarer Festplattenspeicher (x86) • 10 MB verfügbarer Festplattenspeicher (x64)
Erforderliche Software	• Version von Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung: 4,1 • Microsoft .NET Framework: 4.7.1 und höher • Microsoft Visual C++: Redistributable Visual Studio 2017
Unterstützte Betriebssysteme	• Windows 7 • Windows 8.1 • Windows 10 Enterprise • Windows 10 Pro
Unterstützte Prozessorarchitektur	• X86 • X64

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung	Beschreibung
Unterstützte Netzwerkarchitektur	• Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung-Client müssen direkten Zugang zum Internet und zu der ServiceNow-Instanz haben, in der die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung konfiguriert ist. • Für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Versionen, die ein SHA-Zertifikat verwenden. Das Unternehmensnetzwerk darf das SHA-Zertifikat nicht blockieren. • Um ein AD-Passwort zurückzusetzen, muss sich der Client im Unternehmensnetzwerk befinden.

Einrichten Passwortzurücksetzung Integration mit Okta

Ermöglicht Endanwendern, ihre zurückzusetzen oder zu ändern Okta Passwörter mit Passwortzurücksetzung Und Okta Spoke.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

IntegrationHub-Abonnement

Diese Anwendung erfordert einen IntegrationHub Oder Automation Engine Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitpläne für Rechtsabteilung: Integration Hub – Übersicht .

Anwendungsversion

Passwortzurücksetzung Integration mit Okta1.1.2 ist die neueste Version.

Abhängigkeiten

Wenn Sie Probleme beim Installieren der App haben, stellen Sie sicher, dass die folgenden abhängigen Plugins installiert sind:

- Okta-Spoke V 4.1.3
- ServiceNow IntegrationHub-Aktionsvorlage – Datenstrom (com.Glide.Hub.action_type.datastream)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Hinweis: Einige dieser Plugins sind lizenzierbare Funktionen und erfordern entsprechende Lizenzen, wenn sie außerhalb der Anwendungsimplementierung verwendet werden.

Subflows

Die Integration der Passwortzurücksetzung mit Okta Die Anwendung stellt diese Subflows bereit, die automatisieren Passwortzurücksetzung Aufgaben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow	Beschreibung
Passwortänderung	Ändert das Passwort des erforderlichen Okta Anwender.
Passwortverbindungstest	Testet die Verbindung mit Okta.
Status Der Passwortsperre	Überprüft den Sperrstatus des angegebenen Anwenderaccounts in Okta.
Passwortzurücksetzung	Setzt das Passwort des angegebenen zurück Okta Anwender.
Passwortentsperrung	Entsperrt den erforderlichen Anwenderaccount in Okta.
E-Mail Senden, Nachdem Das Passwort Geändert Wurde	Sendet eine E-Mail zur Benachrichtigung über Passwortänderung an den Anwender. Dieser Subflow wird im Subflow „Passwortänderung“ verwendet.

Aktionen

Die Passwortzurücksetzung Integration mit Okta Stellt das Abrufen der Konfigurationsvariablen für bereit Okta Aktion „Prozess zurücksetzen“, um den Anwendernamen des erforderlichen abzurufen Okta Anwender und die Details aller Variablen.

Passwortzurücksetzung-Integration mit Okta einrichten

Passen Sie die Standarddatensätze des Anmeldeinformationsspeichers und die Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts zur Integration an Passwortzurücksetzung Mit Okta.

Vorbereitungen

- Anforderung IntegrationHub Abonnement.
- Passwortzurücksetzung aktivieren
- Aktivieren und richten Sie ein Okta Spoke.
- Aktivieren Passwortzurücksetzung Integration mit Okta.
- Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz für Passwortzurücksetzung Integration mit Okta.
   Beispiel: **Beispiel Für Einen Okta-Anmeldeinformationsspeicher**
3. Passen Sie den Standarddatensatz entsprechend Ihren Anforderungen an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für die Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts .
4. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**an.
5. Standarddatensätze anpassen, **Service Desk-Prozess für Okta** Und **Mitarbeiter-Selfservice-Prozess für Okta** , Gemäß Ihren Anforderungen.

   Hinweis: Die **Anwender muss Passwort zurücksetzen** Kontrollkästchen wird in dieser Integration nicht unterstützt. Sie können also Anwender nicht erzwingen, ihr Passwort bei der ersten Anmeldung zurückzusetzen, nachdem sie das Passwort mit dem automatisch generierten Passwort zurückgesetzt haben.

Weitere Informationen finden Sie unter Prozess zum Zurücksetzen des Passworts konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einrichten Passwortzurücksetzung Integration mit Google Verzeichnis

Ermöglicht Endanwendern, ihre zurückzusetzen Google Passwörter mit Passwortzurücksetzung Und Google Verzeichnis Spoke.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

IntegrationHub-Abonnement

Diese Anwendung erfordert einen IntegrationHub Oder Automation Engine Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitpläne für Rechtsabteilung: Integration Hub – Übersicht .

Anwendungsversion

Passwortzurücksetzung Integration mit Google Verzeichnis 1.0.3 ist die neueste Version.

Abhängigkeiten

Wenn Sie Probleme beim Installieren der App haben, stellen Sie sicher, dass die folgenden abhängigen Plugins installiert sind:

- Google Directory-Spoke v 1.3.1 oder höher
- ServiceNow IntegrationHub-Aktionsvorlage – Datenstrom (com.Glide.Hub.action_type.datastream)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Hinweis: Einige dieser Plugins sind lizenzierbare Funktionen und erfordern entsprechende Lizenzen, wenn sie außerhalb der Anwendungsimplementierung verwendet werden.

Subflows

Die Integration der Passwortzurücksetzung mit Google Verzeichnis Die Anwendung stellt diese Subflows bereit, die automatisieren Passwortzurücksetzung Aufgaben:

Subflow	Beschreibung
Passwort Verbindung Testen	Testet die Verbindung mit Google Verzeichnis .
Passwort Sperren Status	Überprüft den Sperrstatus des angegebenen Anwenderaccounts in Google Verzeichnis .
Passwort Zurücksetzen	Setzt das Passwort des angegebenen zurück Google Verzeichnis Anwender.
Passwort Entsperren	Entsperrt den erforderlichen Anwenderaccount in Google Verzeichnis .

Aktionen

Die Integration der Passwortzurücksetzung mit Google Verzeichnis Stellt das Abrufen der Konfigurationsvariablen für bereit Google Verzeichnis Aktion „Prozess zurücksetzen“, um den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendernamen des erforderlichen abzurufen Google Verzeichnis Anwender und die Details aller Variablen.

Richten Sie ein Passwortzurücksetzung Integration mit Google Verzeichnis

Passen Sie die Standarddatensätze des Anmeldeinformationsspeichers und die Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts zur Integration an Passwortzurücksetzung Mit Google Verzeichnis .

Vorbereitungen

- Anforderung IntegrationHub Abonnement.
- Passwortzurücksetzung aktivieren
- Aktivieren und richten Sie ein Google Directory-Spoke an.
- Aktivieren Passwortzurücksetzung Integration mit Google Verzeichnis .
- Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz für Passwortzurücksetzung Integration mit Google Verzeichnis .
   Beispiel: **Beispiel Für Den Google Directory-Anmeldeinformationsspeicher** .
3. Passen Sie den Standarddatensatz entsprechend Ihren Anforderungen an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren.
4. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**an.
5. Standarddatensätze anpassen, **Beispiel für einen Service Desk-Prozess für Google Directory** Und **Beispiel für Mitarbeiter-Self-Service-Prozess für Google Directory** , Gemäß Ihren Anforderungen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren.

   Hinweis: Google Verzeichnis Passwortänderung wird nicht unterstützt. Daher wird **Passwortänderung** Das Kontrollkästchen in den Prozessdatensätzen wird in dieser Integration nicht unterstützt.

Passwortzurücksetzung konfigurieren

Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ ermöglicht einem Endbenutzer das Zurücksetzen oder Ändern eines Passworts anhand eines Self-Service-Prozesses. Alternativ kann Ihre Organisation einen Prozess implementieren, bei dem ein Service-Desk-Mitarbeiter zum Zurücksetzen der Passwörter für Endbenutzer erforderlich ist.

Video ansehen: Einführung zur Passwortzurücksetzung (Video)

Elemente von Passwortzurücksetzung Prozess

Sie konfigurieren die folgenden Elemente des Prozesses für Ihre Organisation:

- Eine Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher für Ihre Organisation, in dem Anwenderanmeldeinformationen wie Anwendername und Passwort sicher gespeichert werden.
- Eine oder mehrere Benutzergruppen in der ServiceNow-Instanz, die den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts verwenden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Typ von *Identifizierung* Die Anwender eingeben müssen, um sich zu identifizieren (im Allgemeinen Anwendername oder E-Mail-Adresse).
- Mindestens eine *Verifizierungen* – Methoden zum Überprüfen der Identität des Anwenders. Hier sind einige Beispiele für die Verifizierungen:
  - Frage und Antwort: Beantworten Sie eine Frage, die nur der Anwender kennt (basierend auf **Verifizierung der Sicherheitsfrage** Typ).
  - E-Mail: Geben Sie eine Codenummer ein, die dem Anwender per E-Mail gesendet wurde.
  - SMS: Geben Sie eine Codenummer ein, die per SMS an ein Mobilgerät gesendet wurde.
  - Authentifikator-App: Geben Sie einen Code ein, der in Ihrer Authentifikator-App auf einem Mobilgerät angezeigt wird.

    Hinweis: Passwortzurücksetzung Unterstützt die folgenden Authentifikator-Apps:

    - Google Authentifikator
    - Microsoft Authentifikator
    - Cisco Duo

Implementierung von Passwortzurücksetzung Prozess

1. Planen Sie Ihre Implementierung: Berücksichtigen Sie alle anwendbaren Organisationsrichtlinien, Sicherheitsrichtlinien und Bereiche der Organisation.
2. Richten Sie die Elemente des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts und zum Ändern des Passworts gemäß dem Plan ein:
   - Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher
   - Anwendergruppen, die den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts verwenden.
   - Zu verwendender Identifikationstyp
   - Zu verwendende Überprüfungen
3. Weisen Sie im Service-Desk-gestützten Modell Service-Desk-Mitarbeiter zu, um Passwörter nach Bedarf zu überwachen und zurückzusetzen.
4. Überwachen Sie die Aktivität zum Zurücksetzen von Passwörtern, um Sicherheitsbedrohungen zu erkennen und sicherzustellen, dass die Passwortrichtlinienanforderungen Ihrer Organisation erfüllt werden.

Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Wenn ein Anwender das Passwort vergisst oder von gesperrt wird Windows Computer, kann der Anwender das Passwort direkt über zurücksetzen Windows Anmeldebildschirm. Der Benutzer klickt auf den Link **Passwort vergessen?** und wird dann durch den Prozess zum Zurücksetzens des Passworts geführt. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.

Anwendung „Password Change“

Die Anwendung „Password Change“ erweitert die Anwendung „Passwortzurücksetzung“, indem sie es Administratoren ermöglicht, zu definieren, wie Benutzer ihre Passwörter ändern. Benutzer können ihre Passwörter mithilfe eines Selfservice-Prozesses ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Der Anwender meldet sich bei der -Instanz an und wählt dann aus **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Passwort ändern** Modul oder Link aus dem Anwenderprofildatensatz. Der Anwender kann die Anwendung Passwortänderung auch auf Mobilgeräten verwenden.

   Hinweis: Standardmäßig gilt das dunkle Design nicht für das Formular „Passwort ändern“. Benutzer können das Design in das dunkle Design ändern. Weitere Informationen zum dunklen Design finden Sie unter Designs in Next Experience erkunden .

2. Im Formular „Passwort ändern“ wählt der Anwender eine aus Passwortzurücksetzung Prozess im Zusammenhang mit einem Anmeldeinformationsspeicher, für den der Anwender das Passwort ändern möchte.
3. Der Anwender gibt das alte Passwort und das neue Passwort ein.

   Hinweis:

   Wenn der Anwender ein Passwort eingibt, wird die **Neues Passwort** Feld zeigt eine Nachricht an, die angibt, ob die in das Feld eingegebenen Zeichen korrekt sind oder nicht. Wenn ein Anwender beispielsweise ein Zeichen eingibt, das nicht der Passwortrichtlinie entspricht, wird die verwendet **Neues Passwort** Feld zeigt eine Fehlermeldung an. Der Stärkestärkenbalken zeigt auch die Stärke des neuen Passworts an, das der Anwender eingegeben hat.

   Die Passwortrichtlinie (granulare Passwortkomplexität) hilft bei der Erstellung eines richtigen, sicheren Passworts im Formular „Passwort ändern“ in Next Experience Und Core-UI.

4. Nachdem alle Passwortregeln erfüllt sind, validieren die Workflows das alte Passwort und implementieren dann das neue.
5. Der Anwender gibt das neue Passwort erneut in ein **Geben Sie das Passwort erneut ein** Feld, und auswählen **Passwort Ändern** .
6. Das System benachrichtigt den Benutzer, dass das Passwort geändert wurde.

Passwortzurücksetzung-Prozesse planen

Um Sicherheit und Effizienz zu gewährleisten, sollten Sie sich Zeit nehmen, um Ihre Passwortzurücksetzung-Implementierung zu planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

Prozedur

1. Entscheiden Sie sich für einen Prozess für die Passwortzurücksetzung:
   - **Self-Service-Prozess:** Benutzer setzen ihr Passwort über das Internet mithilfe eines Browsers auf einer beliebigen unterstützten Schnittstelle zurück, einschließlich Mobilgeräten. Um die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ mit Orchestration für alle Benutzer öffentlich verfügbar zu machen, erstellen Sie einen neuen Passwortzurücksetzung-Prozess nur zu diesem Zweck, und machen Sie ihn für alle Benutzer zugänglich, indem Sie die Einstellung **Öffentlicher Zugang** festlegen. Siehe Beispiel: Der Standard-Selfservice Passwortzurücksetzung process an.
   - **Service-Desk-gestützter Prozess:** Benutzer setzen Passwörter zurück, indem Sie einen Service-Desk-Mitarbeiter telefonisch oder persönlich um Hilfe bitten. Nur Service-Desk-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter mit der Rolle „password_reset_service_desk“ können Benutzerpasswörter zurücksetzen. Sehen Sie sich das Video an, um das Passwort mithilfe eines vom Service Desk unterstützten Prozesses zurückzusetzen So richten Sie einen vom Service Desk unterstützten Prozess zur Passwortzurücksetzung ein (Video) .

2. Legen Sie fest, wie sich Gruppen und Rollen im Hinblick auf Zugriffs- und Sicherheitsanforderungen unterscheiden.
   Analysieren und bewerten Sie, wie Mitglieder jeder Gruppe in Ihrer Organisation auf das System zugreifen. Wenn beispielsweise Mitglieder der Vertriebsgruppe primär remote auf das System zugreifen, sollten Sie die Verwendung einer stärkeren Methode oder mehrerer Methoden in Betracht ziehen, um die Identität jedes Benutzers zu überprüfen.

   Identifizieren Sie Benutzerrollen, die Zugriff auf wichtige Informationen und Ressourcen haben. Beispielsweise sind möglicherweise stärkere Überprüfungen für Rollen erforderlich, die Zugriff auf Mitarbeiterdaten, Buchhaltungsinformationen oder Netzwerkkonfigurationen haben.

   Bestimmen Sie auf der Grundlage Ihrer Analyse von Gruppen und Rollen die Anzahl und die Arten der erforderlichen Überprüfungen für die verschiedenen Passwortzurücksetzung-Prozesse.
3. Legen Sie fest, wie Anmeldeinformationen verwaltet werden sollen.
   Bestimmen Sie, ob das einmalige Anmelden (Single Sign-On, SSO) für den Typ des Verzeichnisdienstes oder einen anderen Anmeldeinformationsspeicher aktiviert ist. Wenn der Verzeichnisdienst für SSO konfiguriert ist, sollten Sie die Sicherheitsstufe erhöhen, indem Sie die Identität eines Benutzers mit mehreren Methoden überprüfen. Kompromittierte Benutzernamen und Passwörter können den Zugriff auf zugeordnete Systeme in einer SSO-Umgebung problemlos ermöglichen.
4. Entscheiden Sie, wie Sie die Registrierung im Passwortzurücksetzung-Programm implementieren möchten. Zum Beispiel wird die Registrierung sein Optional Oder Erforderlich ? Werden Benutzer automatisch registriert? Wie werden Benutzer benachrichtigt, um sich für das Programm zu registrieren? Die Antworten auf diese Fragen helfen Ihnen bei der Bestimmung der geeigneten Überprüfungstypen.
5. Entscheiden Sie, welche Passwortzurücksetzung-Optionen Benutzern angeboten werden sollen.
   - Wenn Ihre Organisation SSO verwendet: Wie setzen Benutzer ihr Passwort zurück, wenn sie sich nicht anmelden können?
   - Welche Optionen stehen Benutzern zur Verfügung, die außerhalb des Unternehmens arbeiten?

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren

Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren

Um den Prozess zu implementieren, konfigurieren Sie Anmeldeinformationen, Überprüfungsmethoden und -einstellungen sowie Registrierungseinstellungen. Sie geben auch an, für welche Anwender der Prozess gilt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

1. Denken Sie daran, dass Sie Ihre Passwortzurücksetzung-Prozesse planen müssen.
2. Erstellen Sie den Anmeldeinformationsspeicher-Datensatz für verwaltete Anwendernamen und Passwörter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Für LDAP-Integrationen: Wenn die Active Directory-Einstellungen erfordern, dass Anwender das Passwort bei der Anmeldung zurücksetzen, hängen die Ergebnisse von den installierten ab Passwortzurücksetzung Plugin.

- Das Passwortzurücksetzung-Plugin kann kein AD-Passwort ändern. Endbenutzer können sich nicht bei der Instanz anmelden.
- Das Self-Service-Passwortzurücksetzung-Plugin hängt von dem Passwortzurücksetzung Basic-Plugin ab. Der Self-Service ist nur für das Zurücksetzen des Passworts auf der lokalen ServiceNow-Instanz vorgesehen und kann kein AD-Passwort ändern. Um das AD-Passwort zu ändern, müssen Sie installieren **Microsoft AD-Spoke für Passwortzurücksetzung** .
- Die Passwortzurücksetzung Windows Das Plugin „App“ (com.glideapp.password_Reset_Desktop) unterstützt das Ändern des AD-Passworts.

3. Definieren Sie die Verifizierungen, die der Prozess verwenden kann.
4. Konfigurieren Sie Passwortzurücksetzung für das automatische Registrieren von Benutzern oder zur Ermöglichung der Registrierung für das Programm durch Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Ihren Passwortzurücksetzung Prozess zum automatischen Registrieren von Anwendern und Benutzern die Registrierung für Passwortzurücksetzung ermöglichen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Passwortzurücksetzung-Prozess besteht aus den folgenden Elementen:

- Der Anmeldeinformationsspeicher, der Anmeldeinformationen für Benutzer enthält.
- Optional die Benutzergruppen, die berechtigt sind, den Passwortzurücksetzung-Prozess zu verwenden.
- Die Überprüfungen, mit denen die Identität des anfragenden Benutzers überprüft wird und die es den Service-Desk-Mitarbeitern ermöglichen, das Zurücksetzen des Passworts zu autorisieren. (Überprüfungen werden durch Skripteinbindungen implementiert.)
- Konfiguration der Prozessstärke, mit der die Sicherheitspunktzahl des Prozesses angezeigt werden kann. Sie sehen die Punktzahl in Ziffern und Farben basierend auf den Verifizierungsmethoden, die Sie für den Prozess auswählen. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benachrichtigungen für potenzielle Konfigurationsverbesserungen an den Prozess gesendet werden. Wenn Abweichungen zwischen der maximal erreichbaren und den aktuellen Punktzahlen auftreten, wird eine E-Mail mit einer umsetzbaren Liste von Empfehlungen zur Verbesserung der Konfiguration gesendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und geben Sie dann einen aussagekräftigen **Namen** und eine **Beschreibung** für den Prozess an.
3. Wählen Sie den **Anmeldeinformationsspeicher** aus, der die Benutzeranmeldeinformationen enthält, für die der Prozess gilt.
4. Geben Sie den Prozess an, den Sie definieren: Wählen Sie aus **Passwortzurücksetzung** Kontrollkästchen, die **Passwortänderung** Kontrollkästchen oder beide Kontrollkästchen.
5. Wählen Sie die Einstellung **Auf alle Benutzer anwenden** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Festlegen der Checkbox „Auf alle Benutzer anwenden“	Ergebnis
Ausgewählt	Alle Benutzer verwenden den von Ihnen definierten Prozess. Diese Einstellung ist nur nützlich, wenn alle Benutzer Zugriff auf die in diesem Prozess definierten Authentifizierungsmethoden haben.
Nicht ausgewählt	Nur die Benutzer in den von Ihnen angegebenen Gruppen verwenden den Prozess. Sie legen die Gruppen in der zugehörigen Liste **Gruppen** fest.

Weitere Informationen zu den Feldern im Formular „Prozess zur Passwortzurücksetzung“ finden Sie unter Passwortzurücksetzung Prozessformular.

6. Konfigurieren Sie für Passwortzurücksetzung die Einstellungen auf der Registerkarte **Password Reset - Details**.
   Für Informationen zu den Einstellungen und Feldern im **Details Zur Passwortzurücksetzung** Registerkarte, siehe Beschreibung der Felder in **Details Zur Passwortzurücksetzung** Registerkartean.
7. Für Passwortzurücksetzung können Sie die gewünschten Einstellungen auf der Registerkarte **Erweitert** konfigurieren.
   Für Informationen zu den Feldern in **Erweitert** Registerkarte, siehe Beschreibung der Felder in **Erweitert** Registerkartean.
8. Füllen Sie für Passwortzurücksetzung alle gewünschten Felder auf der Registerkarte **Registrierungserinnerung** aus.
9. Speichern Sie Ihre Änderungen im Formular für den Passwortzurücksetzung-Prozess.
   Das Formular wird aktualisiert, und zusätzliche zugehörige Listen werden angezeigt.
10. Wählen Sie aus der zugehörigen Liste **Password Reset-Prozess-Überprüfungen** eine oder mehrere Überprüfungen aus.
11. **Wahlweise:** Von **Prozessgruppen Für Passwortzurücksetzung** Zugehörige Liste wählen Sie die Anwendergruppen aus, die den Prozess verwenden, den Sie definieren.
    Die zugehörige Liste **Password Reset-Prozess-Gruppen** wird nur angezeigt, wenn die Checkbox **Auf alle Benutzer anwenden** nicht ausgewählt ist.
12. Speichern Sie den Datensatz, und aktivieren Sie dann die Checkbox **Aktiv**, um den konfigurierten Passwortzurücksetzung-Prozess zu aktivieren.
    Die Checkbox ist nur verfügbar, nachdem der Datensatz gespeichert wurde.
13. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
14. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften** Zum Festlegen der Eigenschaften, mit denen konfiguriert wird Passwortzurücksetzung Experience für Endanwender.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung-Prozesse planen

Erforderliche Stärke für Passwörter konfigurieren

Berechnung der Sicherheitspunktzahl für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts

Die Sicherheitspunktzahl des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts ist eine kritische Metrik für Administratoren zur Passwortzurücksetzung, um die Stärke und Konfiguration des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts zu bewerten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechnung der Passwortzurücksetzung

Die Punktzahl des Prozesses zur Passwortzurücksetzung bietet ein quantitatives Maß dafür, wie gut der Prozess zum Schutz vor nicht autorisiertem Zugriff konfiguriert ist, und bestätigt, dass nur berechtigte Anwender ihre Passwörter zurücksetzen können. Die Punktzahl basiert auf den folgenden Kategorien:

- Identifizierungspunktzahl (max. 20 Punkte)
- Verifizierungspunktzahl (max. 40 Punkte)
- Konfigurationspunktzahl (max. 20 Punkte)
- Punktzahl der Passwortrichtlinie (max. 20 Punkte)

Identifizierungspunktzahl

Um Ihre Identifizierungspunktzahl zu erhöhen, müssen Sie mehrere Identifizierungsmethoden aktivieren. Wenn Sie derzeit nur eine Methode verwenden, z. B. einen Anwendernamen, kann das Hinzufügen einer anderen Methode wie einer E-Mail Ihre Punktzahl um etwa fünf Punkte erhöhen. Darüber hinaus fügt das Aktivieren von CAPTCHA Ihrer Punktzahl 10 Punkte hinzu und hilft, zu verhindern, dass die Bots den Passwortzurücksetzungs-Flow nutzen.

Verifizierungspunktzahl

Um eine hohe Punktzahl zu erreichen, müssen Sie mindestens zwei Verifizierungsmethoden mit mittlerem oder hohem Sicherheitsniveau verwenden. Jede Methode addiert 15 Punkte (Mittel) oder 25 Punkte (hoch).

Für die anwenderdefinierten Verifizierungstypen müssen Sie die Sicherheitsstufe zuweisen. Standardmäßig ist die anwenderdefinierte Verifizierung auf festgelegt **Niedrig** .

Konfigurationspunktzahl

Um Ihre Punktzahl zu optimieren, aktivieren Sie entweder die E-Mail-/SMS-Passwortzurücksetzungs-URL oder die automatische Generierung von Passwörtern. Wenn keines aktiviert ist, wird die Punktzahl auf 10 Punkte festgelegt. Durch Aktivieren einer dieser Optionen werden 20 Punkte abgerufen.

Punktzahl Der Passwortrichtlinie

Um die Punktzahl Ihrer Passwortrichtlinie zu maximieren, aktivieren Sie die Passwortrichtlinie im Anmeldeinformationsspeicher, wenn sie nicht aktiv ist. Implementieren Sie die Richtlinie zum Erzwingen des Verlaufs, um zu verhindern, dass Anwender ihre letzten fünf Passwörter wie in definiert wiederverwenden *`password_history_limit`*Eigenschaft. Verwenden Sie einen **Hoch** Sicherheitspasswortrichtlinie und aktivieren Sie die folgenden Einstellungen:

`Send password reset process security score notification` Ist ein wöchentlicher Auftrag, der Erinnerungen an den Passwortadministrator an die Punktzahl und Empfehlungen zur Verbesserung der Punktzahl sendet. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an die Prozessbesitzer aller aktiven Prozesse gesendet, wenn **Aktivieren Sie die Benachrichtigung über die Sicherheitspunktzahl** Option ist im Formular „Prozess zur Passwortzurücksetzung“ ausgewählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Erinnerung an den Passwortablauf

Sie können die Ablauferinnerungsfunktion für die Passwortzurücksetzung konfigurieren, um Benachrichtigungen zum Ändern oder Zurücksetzen des Passworts eines Anwenders zu senden, wann immer es abläuft.

Vorbereitungen
Sie müssen aktivieren `pwd_reset.enable.password_expiration_reminder`Eigenschaft zum Konfigurieren der Erinnerung an den Passwortablauf. Standardmäßig ist diese Eigenschaft deaktiviert.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie die Erinnerung an den Passwortablauf für alle Anmeldeinformationsspeicher, z. B. Microsoft Active Directory, Windows Active Directory, und Okta Active Directory.

Hinweis: Die Erinnerung an den Passwortablauf unterstützt die lokale nicht ServiceNow Anmeldeinformationsspeicher.

Nach der Konfiguration der Erinnerung an den Passwortablauf werden Benachrichtigungen über verschiedene Kanäle an Anwender gesendet, z. B. E-Mails, Textnachrichten oder umsetzbare Virtual Agent-Benachrichtigungen. Anwender erhalten eine Option zum Zurücksetzen oder Ändern des Passworts durch Benachrichtigungen, z. B. einen Link, den Anwender auswählen können, um das Passwort zurückzusetzen oder zu ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**an.
2. Auf der Passwortzurücksetzung Prozessseite wählen Sie den Prozess aus, für den Sie den Passwortablauf konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie im Formular für den ausgewählten Prozess die aus **Konfiguration Des Passwortablaufs** Registerkarte.
4. Wählen Sie aus **Ablauferinnerung senden** Option.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Informationen zu den Feldern im Formular „Konfiguration des Passwortablaufs“ finden Sie unter Formular „Konfiguration des Passwortablaufs“.
6. Speichern Sie das Formular.

   Nach der Aktivierung der Passwortablauferinnerung für einen Prozess wird nach einer Stunde eine geplante Aufgabe zum Synchronisieren von Ablaufdaten ausgeführt. Die geplante Aufgabe erstellt Datensätze in der Passwortablauftabelle für jeden Anwender, der für diesen Prozess berechtigt ist. Der Zeitplanauftrag erstellt Datensätze für den Prozess, für den Sie den Passwortablauf und die Anwender konfiguriert haben, die diesem Prozess angehören.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie feststellen, dass die Daten in der Tabelle „Passwortablauf“ nicht synchronisiert sind, wählen Sie aus **Synchronisieren Sie Ablaufdaten** Zum Synchronisieren der Daten. Andernfalls ist die Synchronisierung ein automatisierter Prozess.

Hinweis: Nachdem Sie ausgewählt haben **Synchronisieren Sie Ablaufdaten** , Die geplante Aufgabe wird nach einer Stunde ausgeführt. Die **Synchronisieren Sie Ablaufdaten** Die Schaltfläche wird nur für die aktiven Prozesse und die Prozesse angezeigt, für die die **Ablauferinnerung senden** Option ist ausgewählt.

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaften für Passwortablauf

Zeigen Sie geplante Aufgaben an

Sie können geplante Aufgaben für den Prozess anzeigen, für den Sie den Passwortablauf konfiguriert haben. Wenn Sie den Passwortablauf für einen Prozess konfigurieren, werden automatisch zwei geplante Aufgaben erstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine geplante Aufgabe erstellt einen Datensatz in der Passwortablauftabelle, der das Präfix lautet *`Sync password expiration records for pwd_process_`*Gefolgt von einer sys_ID

Hinweis: Dieser Auftrag wird nur einmal ausgeführt. Diese geplante Aufgabe erstellt nur einen Datensatz in der Passwortablauftabelle. Es werden keine Informationen zum Ablauf des Passworts jedes Anwenders abgerufen, indem der externe Anmeldeinformationsspeicher aufgerufen wird. Zum Beispiel die Werte für **Datum Der Letzten Passwortzurücksetzung** Oder **Passwort-Ablaufdatum** Feld bleibt leer. Die geplante Aufgabe „Ablauferinnerung“ ruft die Daten für alle Ablaufdatensätze mit leeren Daten ab, bevor die Ablaufbenachrichtigungen gesendet werden.

Die zweite geplante Aufgabe wird basierend auf der Konfiguration regelmäßig ausgeführt. Die geplante Aufgabe mit dem Präfix *`pwd_expiration_reminder_`*Gefolgt von einer sys_ID werden die folgenden zwei Aktionen ausgeführt:

- Ruft die neuesten Informationen zum Ablauf des Passworts des Anwenders ab.
- Sendet eine Benachrichtigung, wenn das Passwort des Anwenders abläuft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.

   Auf der Seite „geplante Aufgaben“ werden die geplanten Aufgaben angezeigt, die erstellt werden, nachdem Sie den Passwortablauf konfiguriert haben.

2. Wählen Sie eine der geplanten Aufgaben mit den folgenden Präfixen aus:
   - *`Sync password expiration records for pwd_process_`*
   - *`pwd_expiration_reminder_`*

   Auf diese Präfixe folgt die sys_ID des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts.

Zeigen Sie eine Passwortablauftabelle an

Sie können eine Passwortablauftabelle anzeigen und überprüfen, ob darin ein Datensatz erstellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Tabelle enthält die Passwortablaufinformationen eines einzelnen Anwenders in jedem Prozess, für den der Anwender berechtigt ist. Das Ablauf-Framework verwendet diese Tabelleninformationen, um Erinnerungen an Ablaufbenachrichtigungen über die Anmeldeinformationsspeicher zu senden. Sie können auch Details des Datensatzes anzeigen, z. B. wenn Fehler, Fehlerprotokolle oder Passwortablaufdaten vorliegen.

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Alle** Und geben Sie dann ein *`pwd_expiration.list`*Im Navigationsfilter.

   Auf der Seite „Passwortablauf“ wird die Tabelle mit den generierten Datensätzen angezeigt.

2. Zeigen Sie die verschiedenen Spalten an, die Sie in der Tabelle verwenden möchten, und validieren Sie die Informationen.

Passwortablauftabelle

Spaltenname	Beschreibung
Anwender	Zeigt den Verweis auf die Tabelle „sys_user“ an.
Prozess zum Zurücksetzen des Passworts	Zeigt den Verweis auf die Prozesstabelle zum Zurücksetzen des Passworts an. Der Prozess, zu dem ein Anwender gehört und für den Sie den Passwortablauf konfiguriert haben.
Datum der letzten Passwortzurücksetzung	Zeigt das letzte Datum an, an dem der Anwender das Passwort zurückgesetzt hat.
Passwortablaufdatum	Zeigt das Datum an, das angibt, wann das Passwort abläuft.
Benachrichtigung senden	Zeigt an, ob Passwortablaufbenachrichtigungen gesendet werden sollen oder nicht.
Aktiv	Zeigt den Status des Passwortablaufdatensatzes an. Angenommen, ein Anwender ist dem Prozess nicht mehr zugeordnet. In diesem Fall zeigt der Datensatz den Wert als an **Falsch** . Dies bedeutet, dass der Datensatz inaktiv ist und der geplante Prozess die Daten für diesen Anwender nicht abruft. Die **Wahr** Der Wert gibt an, dass der Datensatz aktiv ist.
Fehleranzahl	Zeigt an, ob beim Abrufen von Informationen zum Ablauf des Anwenderpassworts ein Fehler aufgetreten ist. Beispiel: Wenn beim Aufrufen eines externen Anmeldeinformationsspeichers Informationen zum Passwortablauf eines Anwenders abgerufen werden, kann ein Fehler auftreten.
Datum der letzten Aktualisierung	Zeigt das letzte Datum an, an dem der Datensatz aus einem externen System aktualisiert wurde.
Letztes Fehlerprotokoll	Zeigt das letzte Fehlerprotokoll an, wenn beim Abrufen von Informationen zum Ablauf des Passworts des Anwenders ein Fehler aufgetreten ist.

Hinweis: In der Tabelle „Passwortablauf“ werden die Passwortablaufinformationen verschiedener Anwender für verschiedene Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts gespeichert, da beide Tabellen von einer Datendomäne getrennt sind. Die Passwortablauftabelle ist ebenfalls von einer Datendomäne getrennt. Weitere Informationen zur Domänentrennung finden Sie unter Domänentrennung und die Anwendung Passwortzurücksetzung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung

Anmeldeinformationsspeicher enthalten Benutzerinformationen wie Benutzernamen und Passwörter, die als Anmeldeinformationen verwendet werden können. Beispiele sind die Benutzertabelle [sys_user] oder ein Active Directory-Server.

Benutzer mit der Rolle „password_reset_admin“ oder „password_reset_credential_manager“ können Verbindungen zu Anmeldeinformationsspeichern erstellen und ändern.

Anmeldeinformationsspeicher-Typen, die mit der Basissystem installiert werden

Ein Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist ein Satz von Workflows, die angeben, wie eine Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher hergestellt wird. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher-Typen** Zum Anzeigen der Liste der Beispielanmeldeinformationsspeicher, die auf basieren Basissystem Typen. Das Basissystem enthält die folgenden Anmeldeinformationsspeicher-Typen:

Name	Beschreibung
Lokale ServiceNow-Instanz	Repräsentiert die aktuelle (lokale) ServiceNow-Instanz.

In Store-Apps enthaltene Anmeldeinformationsspeicher-Typen

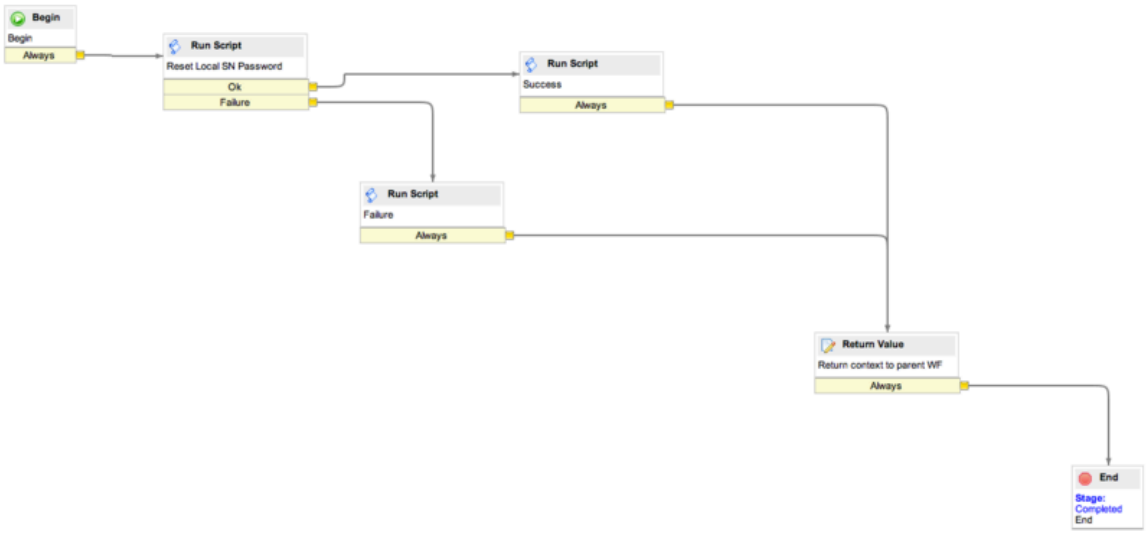
Name	Beschreibung
Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeicher	Stellt einen dar Microsoft Active Directory Anmeldeinformationsspeicher. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von Microsoft Active Directory für Passwortzurücksetzung.
Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher	Stellt einen dar Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher.
Okta-Anmeldeinformationsspeicher	Stellt eine dar Okta Anmeldeinformationsspeicher.
Google-Anmeldeinformationsspeicher	Stellt einen Google Directory-Anmeldeinformationsspeicher dar.

Verbindungs-Subflows für Anmeldeinformationsspeicher-Typen

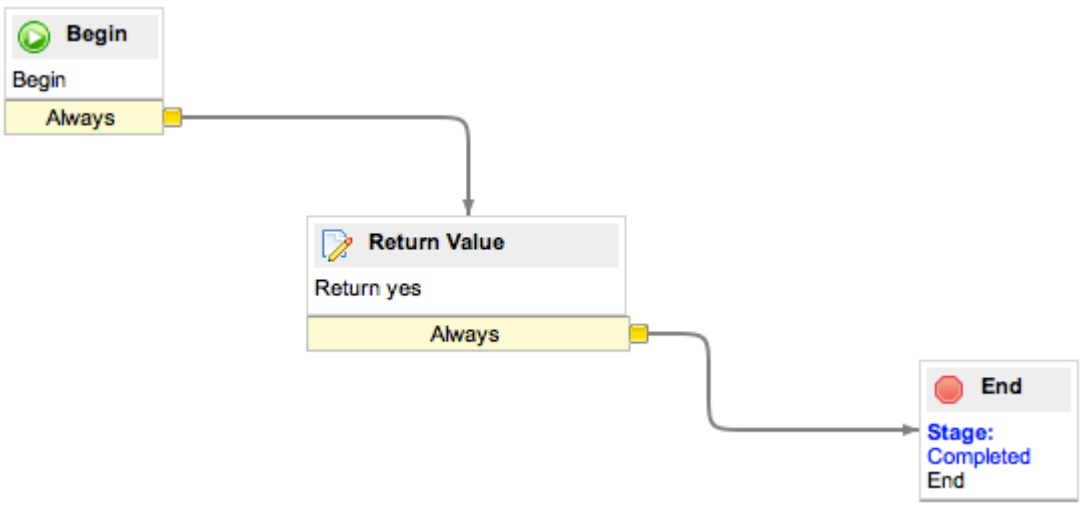
Ein Workflow für Anmeldeinformationsspeicher-Typen erfordert einen Subflow, der definiert, wie eine Verbindung zum Speicher hergestellt wird. Er kann einen optionalen Subflow enthalten, der das Testen der Verbindung definiert. Verwenden Sie die Subflows **Pwd Reset - AD** und **Pwd Reset - Local** als Modelle für Ihre benutzerdefinierten Verbindungs-Workflows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subworkflow „Pwd Reset - Local“



Subworkflow „Pwd Connection Test - Local SN“



Benutzerdefinierte Anmeldeinformationsspeicher-Typen erstellen

Sie können einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ als Modell verwenden, um einen benutzerdefinierten Typ zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ für Passwortzurücksetzung..

Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren

Sie erstellen einen Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicherdatensatz zum Konfigurieren des Zugriffs auf Ihren Anmeldeinformationsspeicherserver, während ein Benutzer ein Passwort ändert oder zurücksetzt. Zusätzlich zu den Hostverbindungsinformationen können Sie die Passworthinweise angeben, die Benutzern angezeigt werden sollen, Einschränkungen für die Wiederverwendung von Passwörtern, die zulässige Anzahl fehlgeschlagener Rücksetzversuche und andere Einstellungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Überspringen Sie für einen AD-Anmeldeinformationsspeicher diesen Vorgang, und befolgen Sie stattdessen die Anweisungen unter Integrieren Passwortzurücksetzung Mit Ihrem Active Directory-Service. Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt nur AD-Anmeldeinformationsspeicher.
- Konfiguration für mehrere Verbindungen mit einem untergeordneten Alias. Sie können einen Verbindungs-Anmeldeinformationsalias mit mehreren untergeordneten Verbindungen konfigurieren und die untergeordnete Verbindung einem Anmeldeinformationsspeicher für die Passwortzurücksetzung zuordnen. Die Verbindungen werden während der Laufzeit in den Flows zur Passwortzurücksetzung verwendet. Mit dieser Konfiguration können Passwortzurücksetzungs-Flows mehrere Active Directory-Server-Anmeldeinformationen in unterstützen Workflow-Studio.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher**an.
2. Wählen Sie den folgenden Beispiel-Anmeldeinformationsspeicher aus.

   Lokale ServiceNow-Instanz Anmeldeinformationsspeicher
3. Geben Sie eine eindeutige und aussagekräftige ein **Name** Und **Beschreibung** , Und dann auf der Passwortzurücksetzung Formular „Anmeldeinformationsspeicher“: Füllen Sie die Felder aus.
   Für Informationen zu den Feldern in Passwortzurücksetzung Formular „Anmeldeinformationsspeicher“, siehe Passwortzurücksetzung Formular „Anmeldeinformationsspeicher“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Wenn Sie den Anmeldeinformationsspeicher „Lokale ServiceNow-Instanz“ verwenden und die Checkbox **Verlaufsrichtlinie durchsetzen** aktiviert haben, befolgen Sie diese Schritte:
   a. Öffnen Sie Passwortzurücksetzung Prozess, der dem Anmeldeinformationsspeicher zugeordnet ist: **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**an.
   b. Deaktivieren Sie auf der Registerkarte **Password Reset - Details** des Passwortzurücksetzung-Prozess-Formulars die Checkbox **Passwort automatisch generieren**, und speichern Sie die Prozessdefinition.
6. Wählen Sie Aus Aktivieren Sie Passwortrichtlinien in Ihrer Instanz
7. Testen Sie die Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher.

Zugehörige Informationen

Erforderliche Stärke für Passwörter konfigurieren

Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung Für Active Directory

Ein Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist ein Satz von Workflows, die angeben, wie eine Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher hergestellt wird. Sie können eine Verbindung mit herstellen **Passwortzurücksetzung Anmeldeinformationsspeicher** Zum Anzeigen der Liste der Beispielanmeldeinformationsspeicher, die auf basieren Basissystem Typen.

Übersicht

Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** Zum Anzeigen der Liste der Beispielanmeldeinformationsspeicher, die auf basieren Basissystem Typen. Sie können auch Subflows und Integrations-Hub verwenden IntegrationHub .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Integrieren Passwortzurücksetzung Mit Ihrem Active Directory-Service

Verbindung zu einem AD-Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren

Integrieren Passwortzurücksetzung Mit Ihrem Active Directory-Service

Die Passwortzurücksetzung Die Anwendung kann Passwörter in einem Active Directory-Anmeldeinformationsspeicher ändern. Die Anwendung ändert Passwörter, indem auf eine Active Directory-Benutzerrolle mit den entsprechenden Passwortänderungsberechtigungen verwiesen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Active Directory muss über eine Benutzerrolle mit den folgenden Berechtigungen verfügen:

Objekte des untergeordneten Benutzers:

- Passwort zurücksetzen
- Lese-/Schreibberechtigung für pwdlastset
- Lese-/Schreibberechtigung für UserAccountcontrol
- Schreibzugriffseinschränkungen für Accounts
- Lese-/Schreibberechtigung für lockouttime
- Leseberechtigung für MemberOf

Objekte der untergeordneten Gruppe:

- Leseberechtigung für Members
- Leseberechtigung für MemberOf

Prozedur

1. Installieren Sie einen MID-Server Auf einem Windows Computer, der eine Verbindung zu Active Directory herstellen kann.
2. Konfigurieren Sie den MID-Server.
3. Wenn Sie verwenden Workflow Und Orchestration Add-ons, in ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **Orchestration** > **Anmeldeinformationen**an.
4. Klicken Sie auf **Neu**, füllen Sie das Formular mit den folgenden Werten für die AD-Anmeldeinformationen aus, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie Windows aus.
Benutzername	Geben Sie Ihren Active Directory-Domänenbenutzer ein. Zum Beispiel **domain\admin**.
Passwort	Geben Sie Ihr Active Directory-Domänenbenutzerpasswort ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Betrifft	Wählen Sie den MID-Server aus, den Sie für den Zugriff auf den Active Directory-Server verwenden.

Hinweis: Wenn Sie verwenden IntegrationHub, Von Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeicher klicken Sie auf **Microsoft AD-Verbindungsalias** Um eine neue Verbindung zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Microsoft AD v2-Spoke ein .

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher, wie in beschrieben Konfigurieren Sie die Verbindung zu einem AD-Anmeldeinformationsspeicher .

Verbindung zu einem AD-Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren

Sie können erstellen Passwortzurücksetzung Anmeldeinformationsspeicher-Datensatz zum Konfigurieren des Zugriffs auf Ihren Active Directory-Server, während ein Anwender ein Passwort ändert oder zurücksetzt. Zusätzlich zu den Hostverbindungsinformationen können Sie die Passworthinweise angeben, die Benutzern angezeigt werden sollen, Einschränkungen für die Wiederverwendung von Passwörtern, die zulässige Anzahl fehlgeschlagener Rücksetzversuche und andere Einstellungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Microsoft AD-Spoke für Passwortzurücksetzung Das Add-on installiert den AD-Anmeldeinformationsspeicher-Typ. Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Nur unterstützt **Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeicher** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** Und wählen Sie aus **Beispiel für Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeicher** Zur Verwendung als Vorlage.
2. Geben Sie einen eindeutigen und aussagekräftigen **Namen** und eine **Beschreibung** ein, und füllen Sie dann das Formular aus.

Typ	Wählen Sie Aus **Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeicher-Typ** . Ein ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist eine Vorlage, die die erforderlichen Fähigkeiten für einen bestimmten Typ von Anmeldeinformationsspeicher bereitstellt. Anmeldeinformationsspeicher erben die Funktionalität des Anmeldeinformationsspeicher-Typs.
Passwort automatisch generieren	Geben Sie eine Skripteinbindung an, die ein temporäres Passwort für die Verwendung beim Zurücksetzen generiert.

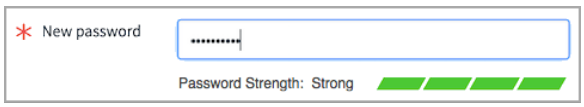
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie das Kontrollkästchen **Verlaufsrichtlinie durchsetzen** aktivieren, müssen Sie einen Wert für **Passwort automatisch generieren** angeben, der den Passwortrichtlinien entspricht. Es gibt mehrere Optionen zur Auswahl:

- Ein automatisch generiertes Passwort, das der von Ihnen ausgewählten Richtlinie entspricht.
- Ein automatisch generiertes Passwort, das krypto-sicher ist.
- Ein automatisch generiertes Standardpasswort.

Verlaufsrichtlinie durchsetzen	Wird nur angezeigt, wenn Sie eine auswählen **Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeicher-Typ** Oder **Lokale ServiceNow-Instanz** Anmeldeinformationsspeicher-Typ. Die Microsoft Der Typ des AD-Anmeldeinformationsspeichers unterstützt die Verlaufsprüfung. Die **Verlaufsrichtlinie erzwingen** Option wird nur angezeigt, wenn **Unterstützt Verlaufsprüfung** Option ist für ausgewählt **Microsoft AD-Anmeldeinformationsspeicher-Typ** . Informationen zum Konfigurieren der Einstellung für andere Anmeldeinformationsspeicher als AD finden Sie unter Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren. Wählen Sie aus **Verlaufsrichtlinie erzwingen** Kontrollkästchen zum Erzwingen der Verlaufsrichtlinie (Passwortwiederverwendung). Verlaufsrichtlinie (Passwortwiederverwendung): Active Directory-Domänen können so konfiguriert werden, dass sie eine Verlaufsrichtlinie enthalten, die sicherstellt, dass Anwender Passwörter nicht wiederverwenden. Beispielsweise kann die Verlaufsrichtlinie so konfiguriert sein, dass der Benutzer beim Zurücksetzen eines Passworts keines der vorherigen 10 Passwörter wiederverwenden kann. Dieses Verlaufsrichtlinienlimit wird vom Verifizierungsparameter password_history_limit verwaltet.
Hostname	Geben Sie die URL oder IP-Adresse des Anmeldeinformationsspeichers an.
Benutzeraccountsuche	Geben Sie die Skripteinbindung an, die die ServiceNow-Plattform-ID des Benutzers der Anmeldeinformationsspeicher-ID des Benutzers zuordnet. Das Standardskript `PwdDefaultUserAccountLookup` gibt den ServiceNow-Plattformbenutzernamen des Benutzers zurück.
Hinweis zu Passwortregel	Geben Sie den Text an, der auf der Seite zum Zurücksetzen des Passworts angezeigt wird, damit der Benutzer ein Passwort erstellen kann, das alle Anforderungen erfüllt. Das **Passwortregel**-Skript erzwingt die Anforderungen. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt Zeilenumbrüche im Hinweis. Eine weitere Formatierung wird nicht unterstützt (fett, unterstrichen, Hyperlink usw.).
Passwortregel	Geben Sie das Clientskript an, das das neue Passwort überprüft, das der Benutzer eingibt. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer ein neues Passwort eingibt und auf **Passwortzurücksetzung** klickt. Sie können das Skript verwenden, um die Anforderungen an die Passwortstärke/-komplexität durchzusetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortsicherheit aktivieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um Folgendes zu ermöglichen: ○ Anzeige des Textfelds für das **Sicherheitsregel**-Skript, damit Sie das Skript aktualisieren können. ○ Anzeige des grafischen **Passwortstärke**-Balkens für den Benutzer, während der Benutzer das Passwort ändert oder zurücksetzt. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.
Sicherheitsregel	Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Passwortsicherheit aktivieren** auswählen. Geben Sie das Client-Skript an, das die Sicherheit/Komplexität des vom Benutzer eingegebenen Passworts berechnet. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer während des Zurücksetzungsvorgangs beginnt, ein neues Passwort einzugeben. Standardeinstellungen: ○ Für lokalen ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt ○ Nicht für andere Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt **Hinweis:** ○ Um den Benutzer durch den Zurücksetzungsvorgang zu führen, zeigt das System einen grafischen Balken mit der Bezeichnung **Passwortsicherheit** unter dem Feld **Neues Passwort** an.  ○ Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Legen Sie **Kennwortalterung** (`MIN_PASSWORD_AGE`) auf dem Domänen-Controller auf Null fest.
5. Befolgen Sie die folgenden Schritte, um die Verlaufsrichtlinie, die für den AD-Anmeldeinformationsspeicher konfiguriert ist, durchzusetzen:
   a. Öffnen Sie Passwortzurücksetzung Prozess, der dem Anmeldeinformationsspeicher zugeordnet ist: **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse**an.
   b. Deaktivieren Sie auf der Registerkarte **Password Reset - Details** des Passwortzurücksetzung-Prozess-Formulars die Checkbox **Passwort automatisch generieren**, und speichern Sie die Prozessdefinition.
6. Um die maximale Anzahl von Versuchen zum Zurücksetzen des Passworts zu erzwingen, legen Sie in der zugehörigen Liste „Parameter für Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung“ den Wert fest `max_reset_attempts`Parameter für die Anzahl der zulässigen fehlgeschlagenen Versuche.

   Der Standardwert 0 (Null) ermöglicht eine unbegrenzte Anzahl an Rücksetzversuchen.

   Hinweis: Die Einstellung `max_reset_attempts` gilt nur für Passwortzurücksetzung-Prozesse, die AD-Anmeldeinformationsspeicher verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Richten Sie ein Microsoft AD v2-Spoke
9. Testen Sie die Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher.

Zugehörige Informationen

Erforderliche Stärke für Passwörter konfigurieren

Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung Für Microsoft Entra-ID

Ein Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist der Satz von Flows zur Verwaltung von Passwörtern und Accounts von Microsoft Entra ID-Anwender. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** Zum Anzeigen der Liste der Beispielanmeldeinformationsspeicher, die auf den Basissystemtypen basieren.

Zugehörige Informationen

Integrieren Passwortzurücksetzung Mit Microsoft Entra-ID

Konfigurieren Sie die Verbindung mit Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher

Integrieren Passwortzurücksetzung Mit Microsoft Entra-ID

Wenn Microsoft Entra ID-Integration für Passwortzurücksetzung Store-App ist aktiviert, die Passwortzurücksetzung Die Anwendung kann Passwörter einer Microsoft Entra ID-Anwendung verwalten. Die Anwendung verwaltet Passwörter, indem sie auf verweist Microsoft Entra ID-Anwender mit entsprechenden Rollen und Berechtigungen zur Passwortänderung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Zu integrieren Passwortzurücksetzung Mit Microsoft Entra ID, müssen Sie einrichten Microsoft Entra ID-Spoke.
Weitere Informationen zum Einrichten finden Sie unter Einrichten Microsoft Entra ID-Spoke .
Die Microsoft Entra ID-Integration für Passwortzurücksetzung Ist integriert.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie eine Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher her, wie unter Verbindung zu einem AD-Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren beschrieben wird.

Konfigurieren Sie die Verbindung mit Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher

Erstellen Sie einen Passwortzurücksetzung Anmeldeinformationsspeicher-Datensatz zum Konfigurieren des Zugriffs auf Ihren Microsoft Entra ID-Server, während ein Anwender ein Passwort ändert oder zurücksetzt. Zusätzlich zu Informationen zur Hostverbindung können Sie die Passworthinweise angeben, die Anwender sehen sollen, und andere Einstellungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Microsoft Entra ID-Integration für Passwortzurücksetzung Installiert Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher-Typ. Die Microsoft Die Entra ID-Anwendung unterstützt nur die **Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** Und wählen Sie aus **Beispiel** *Microsoft* **Anmeldeinformationsspeicher** Die Sie sofort einsatzbereit oder als Vorlage verwenden können.
2. Geben Sie eine eindeutige ein **Name** Und **Beschreibung** Und füllen Sie dann das Formular aus.

Typ	Wählen Sie Aus **Beispiel für Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationsspeicher** . Ein ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist eine Vorlage, die die erforderlichen Fähigkeiten für einen bestimmten Typ von Anmeldeinformationsspeicher bereitstellt. Anmeldeinformationsspeicher erben die Funktionalität des Anmeldeinformationsspeicher-Typs.
Passwort automatisch generieren	Geben Sie eine Skripteinbindung an, die ein temporäres Passwort für die Verwendung beim Zurücksetzen generiert.
Hostname	Geben Sie den Domänennamen der Entra ID-Anwendung in dieser Spalte an.
Anwender-Accountsuche	Geben Sie die Skripteinbindung an, die die ServiceNow-Plattform-ID des Benutzers der Anmeldeinformationsspeicher-ID des Benutzers zuordnet. Das Standardskript *PwdDefaultUserAccountLookup* gibt den ServiceNow-Plattformbenutzernamen des Benutzers zurück.
Hinweis zu Passwortregel	Geben Sie den Text an, der auf der Seite zum Zurücksetzen des Passworts angezeigt wird, damit der Benutzer ein Passwort erstellen kann, das alle Anforderungen erfüllt. Das **Passwortregel**-Skript erzwingt die Anforderungen.
Passwortregel	Geben Sie das Clientskript an, das das vom Anwender eingegebene neue Passwort validiert. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Anwender ein neues Passwort eingibt und auswählt **Passwortzurücksetzung** .
Passwortsicherheit aktivieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um Folgendes zu ermöglichen: ○ Anzeige des Textfelds für das **Sicherheitsregel**-Skript, damit Sie das Skript aktualisieren können. ○ Anzeige des grafischen **Passwortstärke**-Balkens für den Benutzer, während der Benutzer das Passwort ändert oder zurücksetzt.
Sicherheitsregel	Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Passwortsicherheit aktivieren** auswählen. Geben Sie das Client-Skript an, das die Sicherheit/Komplexität des vom Benutzer eingegebenen Passworts berechnet. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer während des Zurücksetzungsvorgangs beginnt, ein neues Passwort einzugeben. Standardeinstellungen: ○ Für lokalen ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt ○ Nicht für andere Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt **Hinweis:** Um den Benutzer durch den Zurücksetzungsvorgang zu führen, zeigt das System einen grafischen Balken mit der Bezeichnung **Passwortsicherheit** unter dem Feld **Neues Passwort** an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortrichtlinie aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um entweder eine standardmäßige Passwortrichtlinie oder eine von Ihnen selbst erstellte Passwortrichtlinie auszuwählen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Passwortzurücksetzung Der Anmeldeinformationsspeicher-Datensatz für den Zugriff auf Ihren Microsoft Entra ID-Server ist konfiguriert.

Hinweis:

- Die **Aktivieren Sie Die Passwortrichtlinie** Option wurde im Quebec-Release hinzugefügt. Wenn Sie die Option aktivieren, werden Ihre Passwortrichtlinienauswahlen direkt aus Ihrer Instanz angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Passwortrichtlinien in Ihrer Instanz .
- Seit Microsoft Entra ID unterstützt die Verlaufsrichtlinie nicht, d. h. **Verlaufsrichtlinie erzwingen** Option ist ausgeblendet.

Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher testen

Sie sollten die Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher testen, nachdem Sie einen neuen Anmeldeinformationsspeicher konfiguriert haben oder wenn Benutzer Probleme bei der Verbindung feststellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** Und öffnen Sie dann den Anmeldeinformationsspeicher-Datensatz.
2. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Speichern und Verbindung testen**.
   Auf einer Fortschrittsseite wird das Ergebnis des Tests angezeigt.

Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung löschen

Wichtig: Bevor Sie die Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher löschen, überprüfen Sie alle Passwortzurücksetzung-Prozesse, um sicherzustellen, dass der Anmeldeinformationsspeicher nicht verwendet wird. Wenn der Anmeldeinformationsspeicher von einem Prozess verwendet wird, aktualisieren Sie den Prozess, bevor Sie den Anmeldeinformationsspeicher löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder password_reset_credential_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** Und aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen für den Anmeldeinformationsspeicher.
2. Wählen Sie in der Auswahlliste *Aktionen* die Option **Löschen** aus.

Passwortzurücksetzung Verifizierungen

Jeweils *Verifizierung* Gibt die Methode und den Prozess zum Überprüfen der Identität des Anwenders an, der eine Passwortzurücksetzung anfordert.

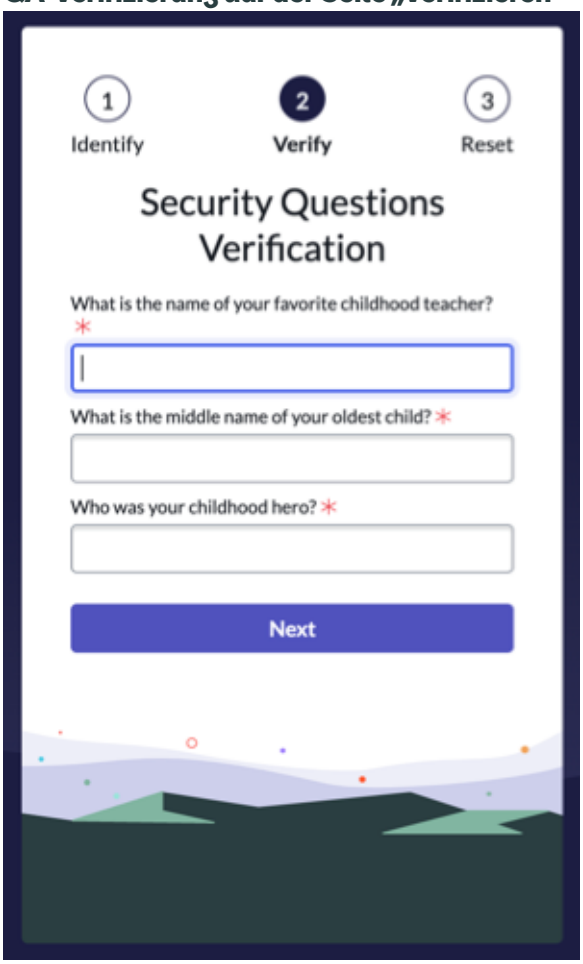
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Passwortzurücksetzung enthaltene Überprüfungen

Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ enthält die folgenden Überprüfungen in der Basissystem. Sie können eine Überprüfung auf der Basis einer Basissystem-Überprüfung oder eines Überprüfungstyps (Vorlage) erstellen.

Hinweis: Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Unterstützt keine anwenderdefinierten Verifizierungen.

Passwortzurücksetzung Verifizierungen

QS-Überprüfung	Implementiert ein Passwortzurücksetzung-Self-Service-Modell mit Fragen, die im Lieferumfang des Basissystem enthalten sind, oder benutzerdefinierten Fragen, die der Administrator definiert. Während der Registrierung für den Prozess entscheidet der Benutzer, welche Fragen beantwortet werden sollen. Fragen werden in der Sprache angezeigt, die der Anwender während der Anmeldung angefordert hat. Wenn ein Anwender eine Passwortzurücksetzung anfordert, stellt das System eine bestimmte Anzahl der Fragen, die der Anwender während der Registrierung ausgewählt hat. Der Anwender muss alle Fragen richtig beantworten, um seine Identität zu überprüfen. **QA-Verifizierung auf der Seite „Verifizieren“** 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung Verifizierungen (Fortsetzung)

	Informationen zur Benutzerregistrierung finden Sie unter Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mithilfe von Fragen und Antworten. Diese Überprüfung basiert auf dem Überprüfungstyp **Sicherheitsfragen**.
E-Mail-Überprüfung	Diese Überprüfung basiert auf automatisch generierten Codenummern. Normalerweise implementieren Sie die E-Mail-Verifizierung als Selfservice Passwortzurücksetzung Modell. Wenn ein Anwender eine Passwortzurücksetzung anfordert, sendet das System einen Verifizierungscode an eine E-Mail-Adresse, die der Anwender während der Registrierung autorisiert hat. Um die Identität zu bestätigen, übermittelt der Benutzer den Code auf der Seite „Überprüfen“ von Passwortzurücksetzung. Informationen zur Benutzerregistrierung finden Sie unter Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mit E-Mail-Codes. Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Unterstützt die E-Mail-Verifizierung. Diese Überprüfung basiert auf dem Überprüfungstyp **E-Mail-Code**. Standardmäßig wird ein sechsstelliger E-Mail-Verifizierungscode per E-Mail an den Anwender gesendet. Der Code läuft in 10 Minuten ab. Anwender können nach zwei Minuten versuchen, einen weiteren Code zu senden. An einem Tag können maximal 10 E-Mail-Verifizierungscodes an einen Anwender gesendet werden.
SMS-Verifizierung	Implementiert ein Self-Service- oder Service-Desk-gestütztes Passwortzurücksetzung-Modell, das auf automatisch generierten Codenummern beruht. Wenn ein Anwender eine Passwortzurücksetzung anfordert, sendet das System einen Code an ein SMS-fähiges Gerät, das der Anwender autorisiert hat. Um die Identität zu bestätigen, übermittelt der Benutzer den Code auf der Seite „Überprüfen“ von Passwortzurücksetzung. Sie können das ServiceNow Notify-Feature verwenden, um die Codes zu senden. Informationen zur Benutzerregistrierung finden Sie unter Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mit SMS-Codes. Diese Überprüfung basiert auf dem Überprüfungstyp **SMS-Code**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung Verifizierungen (Fortsetzung)

	Wenn Anwender sich für die E-Mail- oder SMS-Verifizierung auf dem registrieren Passwortzurücksetzung Registrierungsseite erhalten sie einen Code zur Verifizierung ihrer E-Mail-Adresse oder ihres Geräts. Nachdem die Anwender den Code eingegeben und ausgewählt haben **Verifizieren** , Ein zugeordneter Datensatz wird automatisch in erstellt Passwortzurücksetzung Registrierung für die Verifizierungstabelle [pwd_Enrollment], noch bevor sie ausgewählt wird **Übermitteln** . Standardmäßig wird ein sechsstelliger Verifizierungscode an das Mobilgerät des Anwenders gesendet. Der Code läuft in fünf Minuten ab. Benutzer können nach zwei Minuten versuchen, einen weiteren SMS-Verifizierungscode an das Gerät zu senden. An einem Tag können maximal 10 Codes an ein bestimmtes Gerät gesendet werden. **Hinweis:** Während der Datensatz automatisch in erstellt wird Passwortzurücksetzung Registrierung für Verifizierungen [pwd_Enrollment] Tabelle für die E-Mail- oder SMS-Verifizierung wird das zugehörige Registrierungsprüfungsskript nur verarbeitet, wenn Anwender auswählen **Übermitteln** .
Authentifikatorverifizierung	Passwortzurücksetzung-Modell, das auf automatisch generierten Codenummern beruht. Anwender implementieren normalerweise die Authentifikatorverifizierung als Selfservice Passwortzurücksetzung Modell. Wenn ein Anwender eine Passwortzurücksetzung anfordert, liest er einen Code aus der Authentifikator-App auf einem Gerät, das der Anwender gekoppelt hat. Um die Identität zu bestätigen, übermittelt der Benutzer den Code auf der Seite „Überprüfen“ von Passwortzurücksetzung. Informationen zur Benutzerregistrierung finden Sie unter Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programm mit einem Authentifikator. Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt die Überprüfung mit Google Authenticator. Diese Verifizierung basiert auf dem Verifizierungstyp des Authentifikators.
Persönliche Daten – E-Mail-Adresse prüfen	Implementiert ein Passwortzurücksetzung-Self-Service-Modell, das auf Benutzerinformationen basiert, die im Benutzerprofil in der Instanz verfügbar sind. Diese Überprüfung basiert auf dem Überprüfungstyp **Bestätigung persönlicher Daten**. **Hinweis:** Anwender können diese Verifizierung nicht für die Prozesse mit dem aktiven öffentlichen Zugriff konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung Verifizierungen (Fortsetzung)

Persönliche Daten – Benutzername eingeben	Implementiert ein Passwortzurücksetzung-Self-Service-Modell, das auf Benutzerinformationen basiert, die im Benutzerprofil in der Instanz verfügbar sind. Diese Überprüfung basiert auf dem Überprüfungstyp **Persönliche Daten**.
Soft-PIN-Verifizierung	Implementiert einen Selfservice Passwortzurücksetzung Modell, das auf einer Soft-PIN basiert, die eine sechsstellige Zahl ist. Benutzer können sich für die Soft-PIN-Verifizierung für einen Prozess registrieren und die Soft-PIN zurücksetzen. ServiceNow® Virtual Agent Unterstützt die Soft-PIN-Verifizierungsmethode.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Passwortzurücksetzung Verifizierung

Erstellen Sie einen Passwortzurücksetzung Verifizierung aus einer vorhandenen Verifizierung

Identifizierungstypen für personenbezogene Daten und Verifizierungen des Bestätigungstyps

Durch die Überprüfung persönlicher Daten können Benutzer ihre Identität bestätigen, indem sie Antworten auf Fragen geben, die aus in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] gespeicherten persönlichen Informationen generiert werden.

Anwender-Experience

Ein Beispiel, wie sich ein Benutzer für die Überprüfung persönlicher Daten registrieren kann, finden Sie unter Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mithilfe von Fragen und Antworten.

Identifikationstypen für persönliche Daten

Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ stellt die Identifikationstypen „E-Mail“ und „Benutzername“ bereit. Sie können die Typen so wie sie sind verwenden oder als Modell, um einen benutzerdefinierten Identifikationstyp zu erstellen.

Name	Beschreibung
E-Mail-Identifizierung	Identifiziert Benutzer anhand ihrer E-Mail-Adressen.
Benutzernamen-Identifikation	Identifiziert Benutzer anhand ihres Benutzernamens.

Überprüfungen zur Bestätigung persönlicher Daten

- **Überprüfung persönlicher Daten:** Wenn Benutzer mit einem Passwortzurücksetzung-Prozess verknüpft sind, der die Überprüfung persönlicher Daten verwendet, müssen sich die Benutzer normalerweise nicht für Passwortzurücksetzung registrieren.
- **Überprüfungen zur Bestätigung persönlicher Daten** ermöglichen es Mitarbeitern mit der Rolle „password_reset_service_desk“, aus der Tabelle „sys_user“ auf persönliche Daten zuzugreifen, wenn sie einen Benutzer bei einer Anforderung der Passwortrücksetzung unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um persönliche Daten und Überprüfungen zur Bestätigung persönlicher Daten zu konfigurieren, geben Sie Parameter als Name-Wert-Paare an, die einer bestimmten Benutzerinformation entsprechen. So überprüfen Sie beispielsweise Benutzer anhand ihrer E-Mail-Adresse:

1. Legen Sie den Parameter **label** (den Text, den der Endbenutzer sehen soll) auf *Email* fest (das heißt label=Email).
2. Legen Sie den Parameter **column** (die Spalte in der Tabelle, die die Überprüfungsdaten enthält) auf *email* fest (das heißt column=email).

Hinweis: Sie können nur einen Satz von Name-Wert-Paar-Parametern pro Überprüfung verwenden. Zusätzliche Parameter werden ignoriert.

Um mehrere persönliche Informationen für die Benutzerüberprüfung zu verwenden, erstellen Sie weitere Überprüfungen für persönliche Daten oder zur Bestätigung persönlicher Daten, und fügen Sie die Überprüfungen dem zugehörigen Passwortzurücksetzung-Prozess hinzu.

Überprüfungen vom Typ „Persönliche Daten“ und „Bestätigung persönlicher Daten“

Parametername	Beschreibung
label	Text, der als Bezeichnung für das Feld angezeigt wird, das der Benutzer während der Anforderung der Passwortrücksetzung ausfüllt. Datentyp: Zeichenfolge Standardwert: N/V
column	Spalte der Tabelle „sys_user“, die die Daten zum Überprüfen der Identität des Benutzers enthält. Datentyp: Zeichenfolge Standardwert: N/V

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Identifikationstypen für Passwortzurücksetzung erstellen

SMS-Code-Verifizierungstyp für Passwortzurücksetzung

Mithilfe des SMS-Code-Überprüfungstyps kann ein Benutzer seine Identität mit einem beliebigen SMS-fähigen Gerät bestätigen, beispielsweise über ein Mobiltelefon, das Textnachrichten unterstützt. Wenn ein Benutzer die Passwortzurücksetzung anfordert, sendet das System einen Zahlencode an das Gerät, und der Benutzer gibt den Code auf der Überprüfungsseite von Passwortzurücksetzung ein.

Sie können das Standardverhalten einer SMS-Codeüberprüfung mit einer der folgenden Methoden ändern:

- Legen Sie die Parameterwerte wie in der Tabelle gezeigt fest.
- Aktualisieren Sie die Eigenschaftseinstellungen für die Passwortzurücksetzung-Anwendung.

Hinweis: Das System lässt nur eine Instanz jedes SMS-Codeparameters zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter für den SMS-Code-Überprüfungstyp

Parametername	Beschreibung
expiry	Anzahl der Minuten, die der Überprüfungscode gültig ist **Datentyp**: Ganzzahl (beliebige positive Ganzzahl) **Standardwert**: 5
complexity	Anzahl der Ziffern im Überprüfungscode. **Datentyp**: Ganzzahl (beliebige positive Ganzzahl) **Standardwert** : 6
pause_window	Anzahl der Minuten, bis der Benutzer einen weiteren SMS-Code zur Überprüfung anfordern kann. **Datentyp**: Ganzzahl (beliebige positive Ganzzahl) **Standardwert**: 2
max_per_day	Maximale Anzahl der pro Tag für die Überprüfung gesendeten Codes **Datentyp**: Ganzzahl (beliebige positive Ganzzahl) **Standardwert**: 10

Benutzererfahrung

Informationen dazu, wie sich Benutzer für die SMS-Überprüfung registrieren, finden Sie unter Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mit SMS-Codes.

Verwenden Notify Zum Senden von SMS-Codes zur Registrierung und Verifizierung

Sie können konfigurieren Passwortzurücksetzung Anwendung zum Senden von SMS-Codes zur Registrierung und Verifizierung mit ServiceNow Notify Anwendung (über Twilio SMS-Messaging-System). Notify Ist eng in die Workflow-Engine und Business-Regeln integriert und bietet eine hoch konfigurierbare und vertrauenswürdige Möglichkeit zur Bereitstellung von SMS-Nachrichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Notify Erfordert einen separaten Vertrag mit Twilio.

Prozedur

1. Registrieren Sie sich für Twilio Account und Telefonnummer unter https://www.twilio.com/
2. Aktivieren Sie das **Notify**-Plugin.
3. Ordnen Sie zu Twilio Account mit Notify.

Ergebnis

Es ist keine andere Konfiguration erforderlich. Anwender, die eine Passwortänderung oder Passwortzurücksetzung anfordern, erhalten SMS-Codes über Notify.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Plugins aktivieren

Anzahl erforderlicher Sicherheitsfragen angeben

Beim Entwerfen einer Sicherheitsfragen-Überprüfung für Passwortzurücksetzung können Sie die Anzahl der Fragen angeben, die bei der Registrierung von Benutzern angezeigt werden sollen. Sie können auch die Anzahl angeben, die angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer beim Zurücksetzen des Passworts seine Identität bestätigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Überprüfungen** Und öffnen Sie dann eine Verifizierung, die verwendet **Verifizierungstyp Für Sicherheitsfragen** .
2. Konfigurieren Sie die Parameter in **Verifizierungsparameter Für Die Passwortzurücksetzung** Zugehörige Liste.

Parameter für die Sicherheitsfragen-Überprüfung

Parametername	Beschreibung
num_enroll	Anzahl der Fragen, die ein Benutzer beantworten muss, wenn er sich für den Passwortzurücksetzung-Prozess registriert. Der hier angegebene Wert überschreibt die Einstellung der Eigenschaft **Anzahl der bei der Registrierung erforderlichen Sicherheitsfragen**. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung-Eigenschaften konfigurieren. **Datentyp** : Positive Ganzzahl, die die Anzahl der Fragen in der Liste der Sicherheitsfragen (**Passwortzurücksetzung** > **Sicherheitsfragen**) an. **Standardwert**: 5
num_reset	Anzahl der Sicherheitsfragen, die auf der Seite „Überprüfen“ angezeigt werden, während ein Benutzer versucht, das Passwort zurückzusetzen. Der Benutzer muss alle Fragen richtig beantworten, um die Identität zu bestätigen. Die Fragen werden zufällig ausgewählt und in zufälliger Reihenfolge angezeigt. Der hier angegebene Wert überschreibt die Einstellung der Eigenschaft **Anzahl der bei der Anforderung der Passwortrücksetzung erforderlichen Sicherheitsfragen**. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung-Eigenschaften konfigurieren. **Datentyp**: Positive Ganzzahl, die den Wert des Parameters „num_enroll“ nicht überschreitet. **Standardwert**: 3

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Fügen Sie der Verifizierung von Sicherheitsfragen eine anwenderdefinierte Frage hinzu

Konfigurieren Sie Ihren Passwortzurücksetzung Prozess zum automatischen Registrieren von Anwendern

Um die Verwaltung zu vereinfachen, werden in vielen Organisationen Benutzer automatisch für das Passwortzurücksetzung-Programm registriert. Jeder Basissystem-Überprüfungstyp ermöglicht Ihnen die Angabe der automatischen Registrierung für Ihren Prozess.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die automatische Registrierung zu aktivieren, konfigurieren Sie Einstellungen für den Überprüfungstyp, auf dem Ihr Passwortzurücksetzung-Prozess basiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Überprüfungstypen**an.
2. Klicken Sie auf den Überprüfungstyp für die Überprüfung, die Ihr Passwortzurücksetzung-Prozess verwendet.
   Der Überprüfungstyp für jede Basissystem-Überprüfung wird unter Passwortzurücksetzung Verifizierungen identifiziert.
3. Legen Sie auf der Seite **Überprüfungstypen** die folgenden Einstellungen fest:

Feld	Beschreibung
Registrierungsprüfung	Skript, das bestimmt, ob ein Benutzer für die Überprüfung registriert ist. **Hinweis:** Damit die automatische Registrierung funktioniert, muss das Skript **Teilnahmeprüfung** „wahr“ zurückgeben. Dies erfordert möglicherweise zusätzliche Einstellungen durch den Administrator, um sicherzustellen, dass die Voraussetzungen erfüllt sind. Zum Beispiel müssen für den **SMS-Code**-Überprüfungstyp Datensätze in bestimmten Tabellen ausgefüllt werden. Wenn bei Auswahl von **Automatische Registrierung** kein Skript ausgewählt wird, wird ein Standardskript bereitgestellt.
Automatische Registrierung	Aktivieren Sie die Checkbox, um Benutzer automatisch zu registrieren. **Hinweis:** Wenn **Automatische Registrierung** nicht ausgewählt ist, müssen Sie ein Registrierungs-UI-Makro und ein Teilnahme-Prozessorskript bereitstellen, wie unter Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Passwortzurücksetzung Verifizierungstyp beschrieben wird.

4. Wiederholen Sie den Vorgang für alle Verifizierungen, die Sie haben Passwortzurücksetzung Prozessverwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzern die Registrierung für Passwortzurücksetzung ermöglichen

Um Benutzern die Registrierung für das Passwortzurücksetzung-Programm zu ermöglichen, geben Sie ein UI-Makro an, das den Benutzer durch den Registrierungsprozess führt, und ein Skript, das die vom Benutzer eingegebenen Registrierungsdaten verarbeitet. Das Basissystem enthält ein funktionierendes Makro und Skript.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Benutzern die Registrierung zu ermöglichen, konfigurieren Sie Einstellungen für den Überprüfungstyp, auf dem Ihr Passwortzurücksetzung-Prozess basiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Überprüfungstypen**an.
2. Klicken Sie auf den Überprüfungstyp für die Überprüfung, die Ihr Passwortzurücksetzung-Prozess verwendet.
   Der Überprüfungstyp für jede Basissystem-Überprüfung wird unter Passwortzurücksetzung Verifizierungen identifiziert.
3. Legen Sie auf der Seite **Überprüfungstypen** die folgenden Einstellungen fest:

Feld	Beschreibung
Automatische Registrierung	Deaktivieren Sie die Checkbox, um die automatische Registrierung zu deaktivieren.
Registrierungs-UI	Teilnahme-UI-Makro, das den Benutzer durch den Registrierungsprozess führt.
Teilnahme-Prozessor	Teilnahme-Prozessorskript, das Registrierungsdaten verarbeitet.

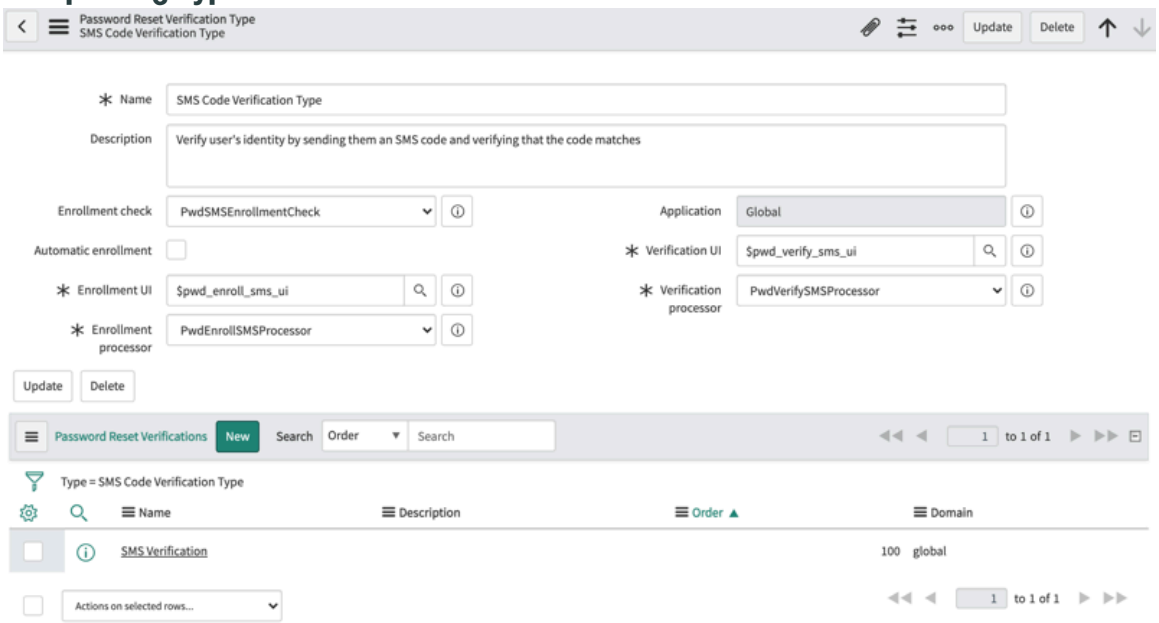
4. Wiederholen Sie den Vorgang für alle Verifizierungen, die Sie haben Passwortzurücksetzung Prozessverwendungen.

Example: Benutzerregistrierung aktivieren

Dieser beispielhafte Überprüfungstyp verwendet das Teilnahme-UI-Makro `pwd_enroll_sms_ui` und das Teilnahme-Prozessorskript `PwdEnrollSMSProcessor`.

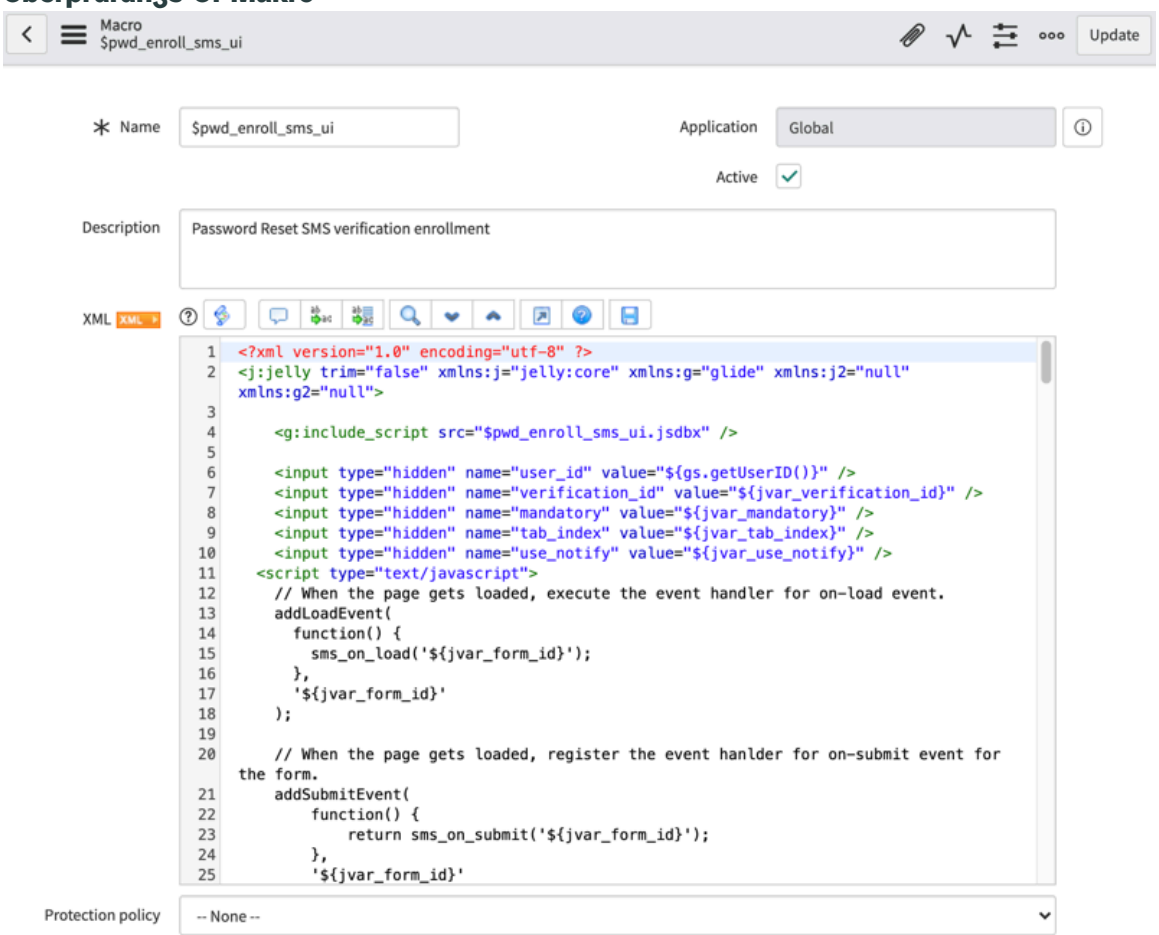
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfungstyp



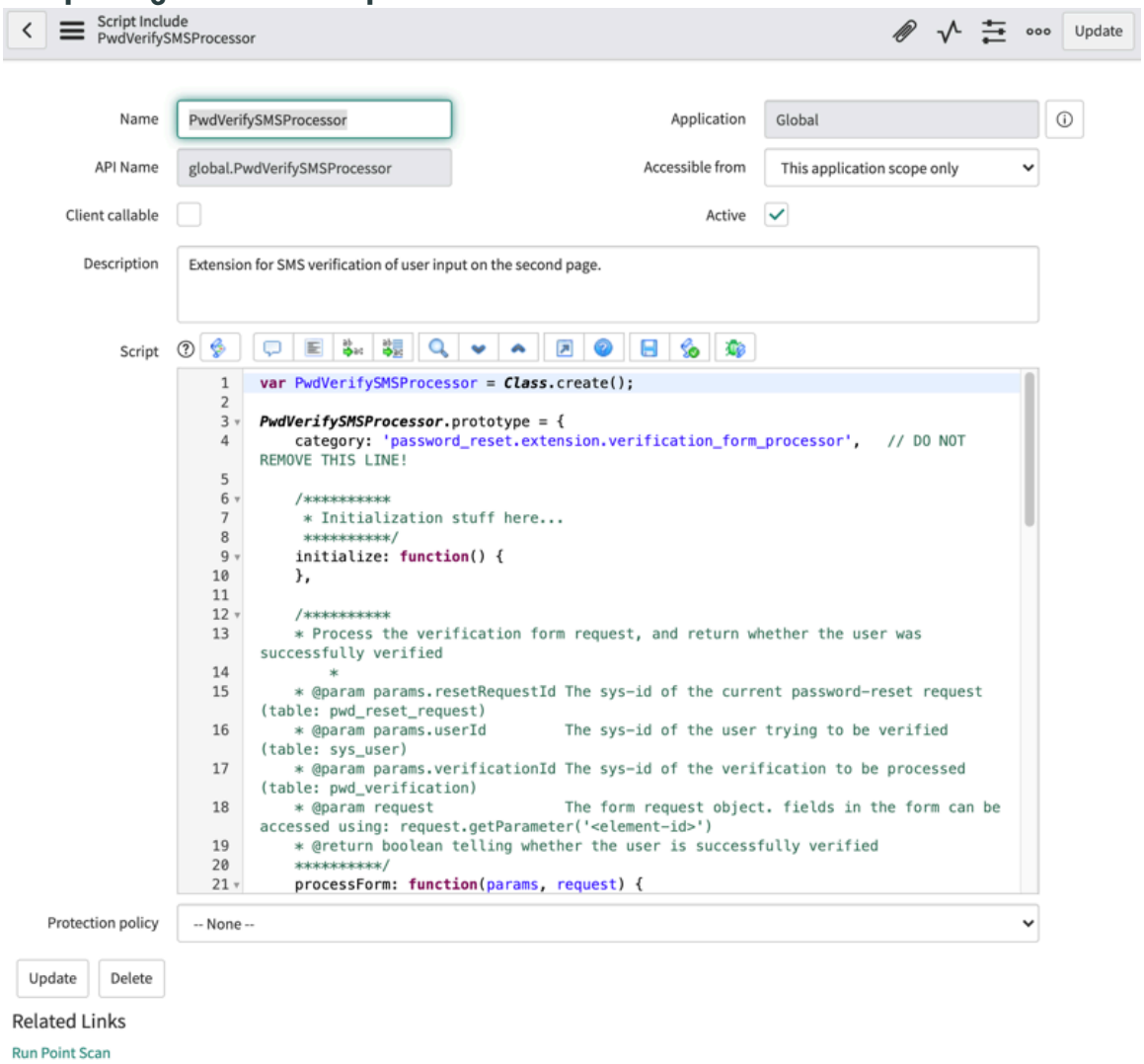
Ein Überprüfungstyp muss auch ein Überprüfungs-UI-Makro und ein entsprechendes Überprüfungs-Prozessorskript definieren. In dem Beispiel werden das Überprüfungs-UI-Makro *`pwd_verify_sms_ui`* und das Überprüfungs-Prozessorskript *`PwdVerifySMSProcessor`* verwendet.

Überprüfungs-UI-Makro



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfungs-Prozessorskript



Passwortzurücksetzung-Eigenschaften konfigurieren

Sie können Eigenschaften angeben, die die Passwortzurücksetzung-Erfahrung für Endbenutzer konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwar keine Bereichsgrenzen für die Werte, die Sie für Eigenschaften eingeben können, es sollten jedoch nur positive Ganzzahlwerte ab 1 verwendet werden. Wenn Sie den Grenzwert für den oberen Bereich einer Eigenschaft festlegen, müssen Sie die vom Benutzer ausgeführte Aufgabe berücksichtigen.

Sie werden beispielsweise nicht zulassen wollen, dass Benutzer 100 Versuche haben, um ihre Identität zu bestätigen. Ein üblicherer Wert sind 3 Versuche. Ebenso wenig werden Sie wollen, dass Benutzer während des Registrierungsprozesses 30 Sicherheitsfragen auswählen und beantworten müssen. Eine häufiger verwendete Anzahl von Sicherheitsfragen liegt zwischen 5 und 7.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**an.
   Für Informationen zum Passwortzurücksetzung Eigenschaften, siehe Passwortzurücksetzung Globale Eigenschaftenan.
2. Aktualisieren Sie die Einstellungen nach Bedarf, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

E-Mail zur Erinnerung von Benutzern an die Registrierung für Passwortzurücksetzung senden

Sie können automatisch Nachrichten senden, die die Benutzer daran erinnern, sich für den Passwortzurücksetzung-Prozess zu registrieren. Sie geben den Text der Nachricht an und können die Nachrichten so konfigurieren, dass sie in regelmäßigen Abständen wiederholt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Standard-E-Mail-Inhalt lautet:

- Betreff Erinnerung: Registrierung für das Passwortzurücksetzung-Programm
- Textkörper: Klicken Sie hier, um sich für das Passwortzurücksetzung-Programm zu registrieren.

Informationen zum Anpassen der E-Mail finden Sie unter E-Mail zur Registrierungserinnerung für Passwortzurücksetzung anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse** Und wählen Sie Ihren Prozess aus.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Registrierungserinnerung**, konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

   Hinweis: Die Registerkarte wird nur angezeigt, wenn **Passwortzurücksetzung** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

Feld	Wert
Erinnerung senden	Aktivieren Sie die Checkbox, um Erinnerungs-E-Mails an Benutzer zu senden (entweder an alle Benutzer oder an Benutzer in den angegebenen Gruppen entsprechend Ihrer Konfiguration). Deaktivieren Sie die Checkbox, um keine Erinnerungen zu senden.
Alias des Absenders	Geben Sie einen nicht funktionierenden E-Mail-Alias ein, der in den Feldern **An** und **Von** der Nachricht angezeigt werden soll. Zum Beispiel `do-not-reply@myCompany.com`. Benutzer können keine Antworten an den Alias senden. Der Alias wird vom E-Mail-System benötigt, um das Feld **bcc** für alle Benutzer zu verwenden, die die Nachricht erhalten. Die Absicht ist, dass die Benutzer die anderen Adressaten nicht sehen. Standard: do-not-reply@ServiceNow.com
Senden, Tag und Uhrzeit	Geben Sie einen Zeitplan für eine Nachricht pro Monat oder eine Nachricht pro Woche an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	○ Wenn Sie **Senden** auf **Monatlich** festlegen, geben Sie den Tag des Monats und optional die Uhrzeit ein, zu der die Nachricht gesendet werden soll. ○ Wenn Sie **Senden** auf **Wöchentlich** festlegen, geben Sie den Wochentag und optional die Uhrzeit ein, zu der die Nachricht gesendet werden soll. Standard: Wöchentliche Nachricht am Montag um 00:00 Uhr
Start	Datum und Uhrzeit zum Senden der ersten Nachricht. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Kalender“, um die Einstellung festzulegen. Standard: [Jetzt]

E-Mail zur Registrierungserinnerung für Passwortzurücksetzung anpassen

Die E-Mail-Nachricht, die Benutzer daran erinnert, sich für den Passwortzurücksetzung-Prozess zu registrieren, basiert auf einer E-Mail-Vorlage. Um die Nachricht anzupassen, können Sie die Standardvorlage ändern oder eine benutzerdefinierte Vorlage erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

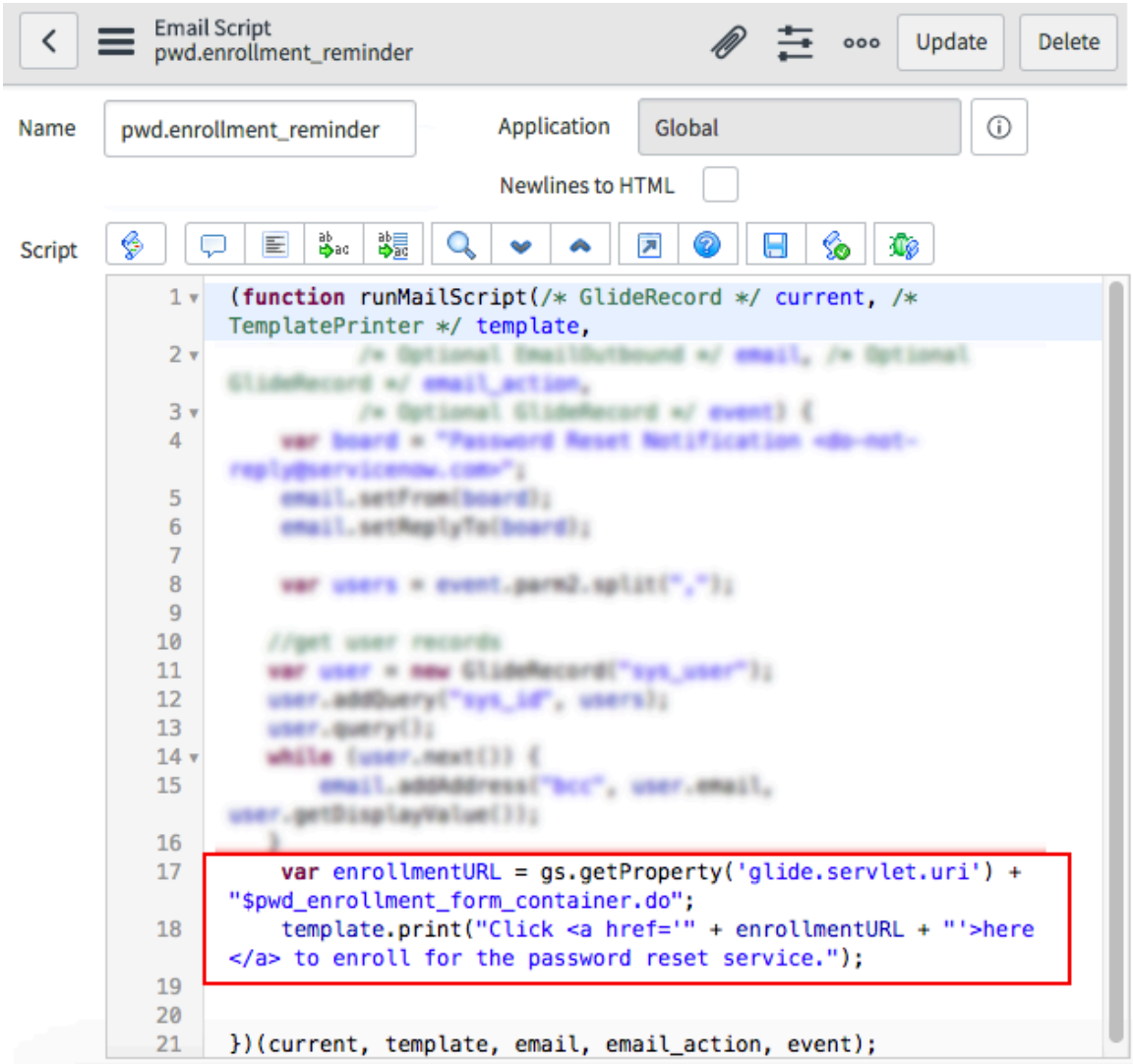
Der Standard-E-Mail-Inhalt lautet:

- Betreff Erinnerung: Registrierung für das Passwortzurücksetzung-Programm
- Textkörper: Klicken Sie hier, um sich für das Passwortzurücksetzung-Programm zu registrieren.

Prozedur

1. So ändern Sie den Betreff der E-Mail:
   a. Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Vorlagen**an.
   b. Öffnen Sie die *`Password reset enrollment reminder`*-Vorlage.
   c. Aktualisieren Sie das Feld **Betreff** nach Bedarf.
   d. Im Textfeld **Nachrichten-HTML** können Sie bei Bedarf Code hinzufügen, ändern Sie jedoch nicht den Standardtext.
2. So ändern Sie den Inhalt der E-Mail:
   a. Navigieren zu **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungs-E-Mail-Skripts**an.
   b. Öffnen Sie das *`pwd.enrollment_reminder`*-Skript.
   c. Ändern Sie nur den angegebenen Teil des Skripts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

3. So erstellen Sie eine benutzerdefinierte E-Mail-Vorlage:
   a. Machen Sie eine Kopie der Vorlage *`Password reset enrollment reminder`*, und bearbeiten Sie sie wie oben beschrieben.
   b. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften** Und geben Sie den Vorlagennamen in ein **E-Mail-Vorlage für E-Mails zur Registrierungserinnerung** Feld.

Erforderliche Stärke für Passwörter konfigurieren

Das Passwort, das ein Benutzer definiert, muss bestimmte Anforderungen erfüllen. Beispielsweise muss es aus mindestens 12 Zeichen bestehen, eine Zahl enthalten usw. Sie können die Anforderungen entsprechend dem Bedarf Ihrer Organisation konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Basissystem enthält Beispiele für Anmeldeinformationsspeicher mit verschiedenen Passwortanforderungen. Sie können die Passwortanforderungen ändern und Benutzern Hinweise zum Erstellen eines Passworts geben. Die Standardanforderungen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mindestens acht Zeichen
- Mindestens ein Großbuchstabe und ein Kleinbuchstabe
- Mindestens eine Zahl

Hinweis: Zusätzlich zum Konfigurieren der Anforderungen für die Passwortstärke können Sie weitere Einstellungen für den Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren, wie in unter Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren beschrieben wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher**an.
2. Wählen Sie den Anmeldeinformationsspeicher in der Liste aus, und konfigurieren Sie dann die folgenden Einstellungen:

Feld	Beschreibung
Hinweis zu Passwortregel	Geben Sie den Text an, der auf der Seite zum Zurücksetzen des Passworts angezeigt wird, damit der Benutzer ein Passwort erstellen kann, das alle Anforderungen erfüllt. Das **Passwortregel**-Skript erzwingt die Anforderungen. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt Zeilenumbrüche im Hinweis. Eine weitere Formatierung wird nicht unterstützt (fett, unterstrichen, Hyperlink usw.).
Passwortregel	Geben Sie das Clientskript an, das das neue Passwort überprüft, das der Benutzer eingibt. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer ein neues Passwort eingibt und auf **Passwortzurücksetzung** klickt. Sie können das Skript verwenden, um die Anforderungen an die Passwortstärke/-komplexität durchzusetzen.
Passwortsicherheit aktivieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um Folgendes zu ermöglichen: ○ Anzeige des Textfelds für das **Sicherheitsregel**-Skript, damit Sie das Skript aktualisieren können. ○ Anzeige des grafischen **Passwortstärke**-Balkens für den Benutzer, während der Benutzer das Passwort ändert oder zurücksetzt. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.
Sicherheitsregel	Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Passwortsicherheit aktivieren** auswählen. Geben Sie das Client-Skript an, das die Sicherheit/Komplexität des vom Benutzer eingegebenen Passworts berechnet. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer während des Zurücksetzungsvorgangs beginnt, ein neues Passwort einzugeben. Standardeinstellungen: ○ Für lokalen ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt ○ Nicht für andere Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Um den Benutzer durch den Zurücksetzungsvorgang zu führen, zeigt das System einen grafischen Balken mit der Bezeichnung **Passwortsicherheit** unter dem Feld **Neues Passwort** an. ○ Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Sie sollten die Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher testen, nachdem Sie einen neuen Anmeldeinformationsspeicher konfiguriert haben oder wenn Benutzer Probleme bei der Verbindung feststellen.
4. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Anmeldeinformationsspeicher** Und öffnen Sie dann den Anmeldeinformationsspeicher.
5. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Speichern und Verbindung testen**.
   Auf einer Fortschrittsseite wird das Ergebnis des Tests angezeigt.

Sperrung für fehlgeschlagene Anmeldeversuche angeben

Das System bietet inaktive Skriptaktionen, mit denen Sie die Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldeversuche angeben können, bevor ein Benutzeraccount gesperrt wird, und mit denen die Anzahl nach einer erfolgreichen Anmeldung zurückgesetzt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Skriptaktionen** Zum Anzeigen oder Aktivieren der Skripts.

Hinweis: Ab der Kingston-Release werden die Skriptaktionen **SNC-Benutzersperrprüfung mit automatischer Entsperrung** und **SNC-Benutzerlöschung** nach einem zBoot aktiviert.

Weitere Informationen zu Eigenschaften, die sich auf fehlgeschlagene Anmeldeversuche auswirken, finden Sie unter Verwalten fehlgeschlagener Anmeldeversuche (Instanzsicherheitshärtung) In den Instanzsicherheitshärtungseinstellungen.

Skriptaktion	Beschreibung
SNC-Benutzersperrprüfung mit automatischer Entsperrung	• Verwendet den Wert der Eigenschaft `glide.user.max_unlock_attempts`, um den Grenzwert für fehlgeschlagene Anmeldeversuche festzulegen. • Entsperrt den Benutzeraccount nach dem für die Eigenschaft `glide.user.unlock_timeout_in_mins`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skriptaktion	Beschreibung
	angegebenen Zeitraum. Wenn kein Wert angegeben ist, entsperrt das System den Benutzeraccount nach dem Standardzeitraum von 15 Minuten.
SNC-Benutzersperrprüfung	Verfolgt die Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldeversuche und sperrt den Benutzeraccount nach einer angegebenen Anzahl von fehlgeschlagenen Anmeldeversuchen (Standard: 5).
SNC-Benutzerlöschung	Aktualisiert den Benutzerdatensatz nach einer erfolgreichen Anmeldung: Setzt die Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldeversuche zurück und aktualisiert das Datum der letzten Anmeldung.

Nächste Maßnahme

Jedes Mal, wenn ein Benutzer versucht, sich anzumelden, wird die Aktion in einem Ereignisprotokoll aufgezeichnet. Sie können ein Protokoll der fehlgeschlagenen Anmeldeversuche anzeigen.

1. Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **Ereignisprotokolle**an.
2. Filtern Sie im Feld **Name** nach **login.failed**. Sie können den versuchten Anmeldenamen, das Datum und die IP-Adresse anzeigen, die für den Versuch protokolliert wurden.

Konfigurieren Google reCAPTCHA Für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts

Zur Verwendung von Google reCAPTCHA Service, Instanzen, die in einer anderen Domäne als ausgeführt werden service-now.com Erfordert ein API-Schlüsselpaar von Google.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Das in diesem Thema beschriebene Verfahren ist für Instanzen, die in der Domäne service-now.com ausgeführt werden, optional.
- Da lokale Instanzen keinen Zugriff auf das Internet haben, können sie nicht verwenden Google reCAPTCHA Service. Befolgen Sie nicht das in diesem Thema beschriebene Verfahren. Legen Sie stattdessen die Systemeigenschaft *password_reset.captcha.google.enabled* auf **falsch** fest. Diese Einstellung aktiviert den CAPTCHA-Service, der mit dem Basissystem bereitgestellt wird.
- Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Verwendet Basissystem CAPTCHA-Service, auch wenn Passwortzurücksetzung Die Anwendung ist für die Verwendung konfiguriert Google reCAPTCHA.

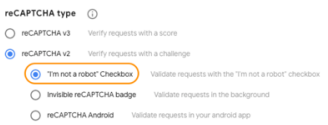
Prozedur

1. Fordern Sie ein API-Schlüsselpaar (einen Site-Schlüssel und ein Geheimnis) von an Google Um https://www.google.com/recaptcha .
2. Legen Sie die folgenden Systemeigenschaften fest:

Eigenschaft	Wert
password_reset.captcha.google.enabled	Auf wahr festlegen. Typ: Zeichenfolge

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Wert
	Standardwert: wahr
google.captcha.site_key	Legen Sie den Standortschlüssel fest, der verwendet wird Google Bereitgestellt. Typ: Zeichenfolge Standard: Ein Site-Schlüssel, der Google Bereitgestellt für ServiceNow
google.captcha.secret	Legen Sie das Geheimnis fest, das Google Bereitgestellt. Typ: password2 Standard: Ein verschlüsseltes Geheimnis, das Google Bereitgestellt für ServiceNow **Hinweis:** ReCAPTCHA v2 auswählen, **Ich bin kein Robot** Option. (ReCAPTCHA v3 wird derzeit nicht unterstützt). 

Passwortzurücksetzung-Prozesse anpassen

Passwortzurücksetzung-Skripts ermöglichen Ihnen das Anpassen von Passwortzurücksetzung, indem Sie Ihren eigenen Anmeldeinformationsspeicher, Ihre eigene Überprüfung und eigene Identifikationstypen erstellen und durch Definieren von Erweiterungsskripts erweitern. Sie können auch einen benutzerdefinierten Anmeldeinformationsspeicher-Typ, einen benutzerdefinierten Überprüfungstyp oder eine Überprüfung erstellen.

Legacy

Passwortzurücksetzung-Skripterstellung steht Benutzern mit der Rolle „password_reset_admin“ zur Verfügung. Der einfachste Weg zum Anpassen von Passwortzurücksetzung sieht wie folgt aus:

1. Erstellen Sie anwenderdefinierte Typen und Skripts wie in beschrieben Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptkategorien.

   Erweiterungsskripts sind Beispielskripteinbindungen, mit denen Sie die Funktionalität in einem Passwortzurücksetzungsprozess erweitern können. Die Erweiterungsskriptkategorie bezieht sich auf die spezifischen Verhaltensarten für ein Erweiterungsskript (z. B. Anmeldeinformationsspeicher, Überprüfung, Identifikationstyp oder als Nachverarbeitung).

2. Befolgen Sie die unter Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren beschriebenen Konfigurationsschritte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie die neuen Typen aus, die Sie erstellt haben. Sie können die folgenden Komponenten anpassen:
   - Anmeldeinformationsspeicher-Typen: Definieren Sie neue Typen für die Verbindung mit Ihren Anmeldeinformationsspeichern, indem Sie benutzerdefinierte Workflows für das Verbinden und Testen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ für Passwortzurücksetzung..
   - Überprüfungstypen: Definieren Sie neue Typen für die Überprüfung der Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Passwortzurücksetzung Verifizierungstyp.
   - Identifikationstypen: Definieren Sie neue Typen für die Selbstidentifizierung durch Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Identifikationstypen für Passwortzurücksetzung erstellen.

Erweiterte Konfiguration für die Passwortzurücksetzung

Sie können die Anwendungen „Password Reset“ und „Password Change“ entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens anpassen. Siehe Anwendungen „Passwortzurücksetzung“ und „Passwortänderung“ Weitere Informationen finden Sie unter . Unter Passwortzurücksetzung-Eigenschaften konfigurieren finden Sie eine Liste von Eigenschaften, die verschiedene Aspekte der Passwortzurücksetzung steuern.

Passen Sie Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts an, und integrieren Sie Anmeldeinformationsservices von Drittanbietern

Zum Anpassen von Prozessen zum Zurücksetzen von Passwörtern oder zur Integration von Prozessen mit Anmeldeinformationen von Drittanbietern wie Okta Oder Microsoft Entra-ID, verwenden IntegrationHub Fähigkeiten. Verwenden AktionsdesignerZum Erstellen oder Ändern von Aktionen wie „Anwender entsperren“, Ändern des Passworts und Abrufen des Anwenderstatus. Verwenden Workflow-Studio Dient zum Erstellen oder Ändern von Subflows, die die Aktionen ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, password_Reset_admin oder password_Reset_credential_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Die Basissystem Stellt Aktionen, Subflows und Anmeldeinformationsspeicher-Typen für „Lokal“ bereit ServiceNow Identitätsanbieter der Instanz.
- Für Microsoft Active Directory, die Subflows sind verfügbar, wenn Sie aktivieren Microsoft AD-Spoke für Passwortzurücksetzung App.
- Zur Verwendung eines anderen Identitätsanbieters wie Okta, Müssen Sie verwenden IntegrationHub Zum Erstellen der erforderlichen Aktionen, Subflows und anwenderdefinierten Anmeldeinformationsspeicher-Typen.
- Für Microsoft Entra ID: Die Subflows sind verfügbar, wenn Sie aktivieren Microsoft Entra ID-Integration für Passwortzurücksetzung App.

Prozedur

1. Verwenden Aktionsdesigner Um Aktionen zum Zurücksetzen des Passworts zu erstellen, z. B. „Benutzer entsperren“, „Passwort ändern“ und „Anwenderstatus abrufen“.
   Weitere Informationen zu finden Aktionsdesigner, Siehe Aktionsdesigner .
2. Verwenden Workflow-Studio Zum Erstellen der folgenden Subflows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die angegebenen Namen, Eingaben und Ausgaben für die Subflows. Weitere Informationen zu den Subflows finden Sie unter Subflows .

Subflow-Name	Eingabe	Eingabetyp	Ausgabe	Ausgabetyp
<Provider Name>-Passwort entsperren	Anforderung einer Passwortzurücksetzung	Datensatz.Anforderung Zur Passwortzurücksetzung	Fehlermeldung	Zeichenfolge
			Status	Auswahl
<Provider Name>-Passwortzurücksetzung	Passwort	Passwort (zweifach verschlüsselt)	Status	Auswahl
	Anforderung einer Passwortzurücksetzung	Datensatz.Anforderung Zur Passwortzurücksetzung	Fehlermeldung	Zeichenfolge
<Provider Name>-Passwortänderung	Anforderung einer Passwortzurücksetzung	Datensatz.Anforderung Zur Passwortzurücksetzung	Status	Auswahl
	Aktuelles Passwort	Passwort (zweifach verschlüsselt) **Hinweis:** **Name** Unter **Erweiterte Optionen** Ist `Old_password` .	Fehlermeldung	Zeichenfolge
	Neues Passwort	Passwort (zweifach verschlüsselt) **Hinweis:** **Name** Unter **Erweiterte Optionen** Ist `New_password` .		
Sperrstatus des <Provider Name>-Passworts	Anforderung einer Passwortzurücksetzung	Datensatz.Anforderung Zur Passwortzurücksetzung	Fehlermeldung	Zeichenfolge
			Gesperrt	Auswahl
			Status	Auswahl
<Provider Name>-Passwortverbindungstest	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	Fehlermeldung	Zeichenfolge
			Status	Auswahl

3. Für Drittanbieter, Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ .
   a. Wählen Sie aus **Verwenden Sie Flow** Kontrollkästchen.
   b. Wählen Sie die Subflows zur Passwortzurücksetzung aus, die Sie für den Anbieter erstellt haben. Siehe Anwendung zur Passwortzurücksetzung Weitere Informationen finden Sie unter .
4. Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsspeicher .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Erstellen Sie einen Prozess zum Zurücksetzen des Passworts .
6. Wählen Sie den Anmeldeinformationsspeicher-Typ aus, der für den Anbieter erstellt wurde.

Ergebnis

Der Mechanismus zum Zurücksetzen des Passworts für die erforderliche Drittanbieteranwendung ist eingerichtet.

Fügen Sie der Verifizierung von Sicherheitsfragen eine anwenderdefinierte Frage hinzu

Um sich für die Sicherheitsfragen-Überprüfung zu registrieren, wählt der Benutzer mehrere Fragen aus und gibt vertrauliche Antworten an, die nur der Benutzer kennt. Sie können dem Satz von Fragen, die in der Basissystem enthalten sind, eine benutzerdefinierte Frage hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Basissystem bietet eine große Anzahl von Standardfragen in allen unterstützten Sprachen. Fragen werden Benutzern in der Sprache angezeigt, die sie beim Anmelden angegeben haben. Das Erstellen einer benutzerdefinierten englischsprachigen Frage erfolgt in einem Schritt. Um eine benutzerdefinierte Frage in einer anderen Sprache als Englisch zu erstellen, können Sie eine der folgenden Optionen verwenden:

- Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Frage in der anderen Sprache.
- Erstellen Sie eine benutzerdefinierte englische Frage sowie eine oder mehrere Übersetzungen der Frage in andere Sprachen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Sicherheitsfragen**an.

   Hinweis: Jede Frage in der Liste wird Benutzern angezeigt, wenn sie sich für den Passwortzurücksetzung-Prozess registrieren. Der Benutzer wählt die einzelnen zu verwendenden Fragen aus, indem er eine vertrauliche Antwort für die entsprechenden Fragen angibt.

2. Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine benutzerdefinierte Frage in einer einzigen Sprache zu erstellen.

   Hinweis: Um Fragentext in einer anderen Sprache als Englisch eingeben zu können, müssen Sie die entsprechende Sprache beim Anmelden anfordern.

   a. Klicken Sie auf der Seite „Fragen“ von Passwortzurücksetzung auf **Neu**.

   b. Geben Sie den Text in das Feld **Frage (übersetztes Feld)** ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**.
   Die Frage wird der Liste der Fragen hinzugefügt, die den Benutzern bei der Registrierung angezeigt werden. Es sind keine zusätzlichen Schritte erforderlich, und Sie können die verbleibenden Schritte überspringen.

3. Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine benutzerdefinierte Frage in Englisch und dieselbe Frage in einer oder mehreren anderen Sprachen zu erstellen:

   a. Klicken Sie auf **Neu**, geben Sie englischsprachigen Text in das Feld **Frage (übersetztes Feld)** ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

   b. Erstellen Sie einen Datensatz in *sys_translated*Tabelle für die nicht englischsprachige Frage.

   Details werden unter angezeigt Übersetzter Name/Feldtabelle Und Sprachtabelle .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung (übersetzen)	Anderssprachige Entsprechung des englischen Textes im Feld **Wert**.
Element	Name des Felds in der Tabelle „Frage zur Passwortrücksetzung“ [pwd_question]: question_translated.
ID	ISO 639,2 Code für die Sprache.
Tabelle	Tabelle, der Sie die übersetzte Frage hinzufügen: die Tabelle **Frage zur Passwortrücksetzung [pwd_question]**.
Sprache	Sprachcode für diesen übersetzten Text.
Wert	Englischsprachige Frage, die Sie in der Tabelle „Sicherheitsfragen“ hinzugefügt haben.

c. Wiederholen Sie den Vorgang für jede Sprache, die Benutzer möglicherweise anfordern.

Fügen Sie den Anwenderseiten für eine anwenderdefinierte Kopf- oder Fußzeile hinzu Passwortzurücksetzung

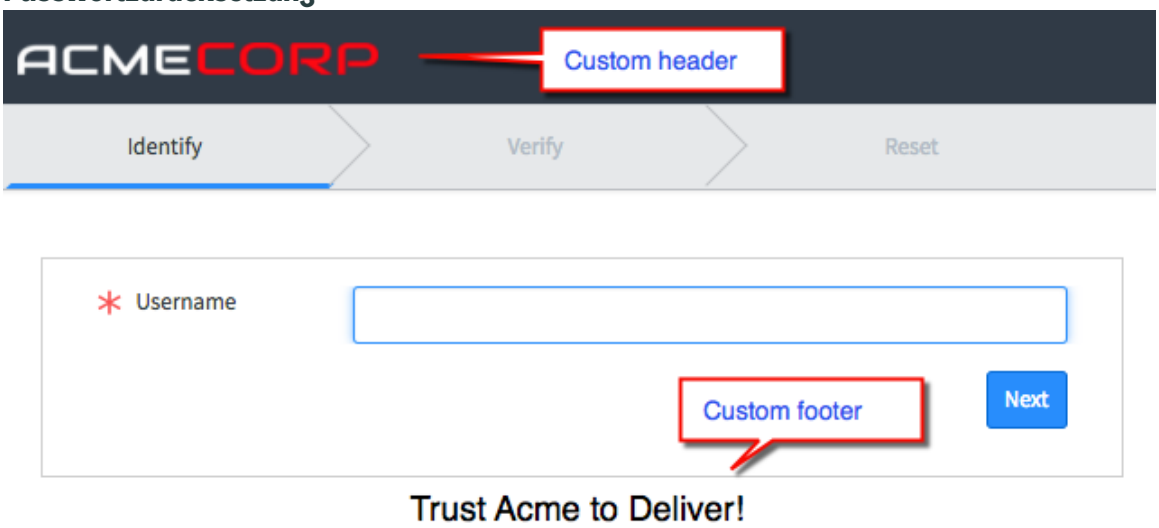
Sie können UI-Makros angeben, die den Seiten, auf denen Endbenutzer beim Zurücksetzen eines Passworts arbeiten (die Seiten „Identifizieren“, „Überprüfen“ und „Zurücksetzen“), eine Kopf- oder Fußzeile hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispiel für anwenderdefinierte Header- und Fußzeile auf den Seiten zur Passwortzurücksetzung

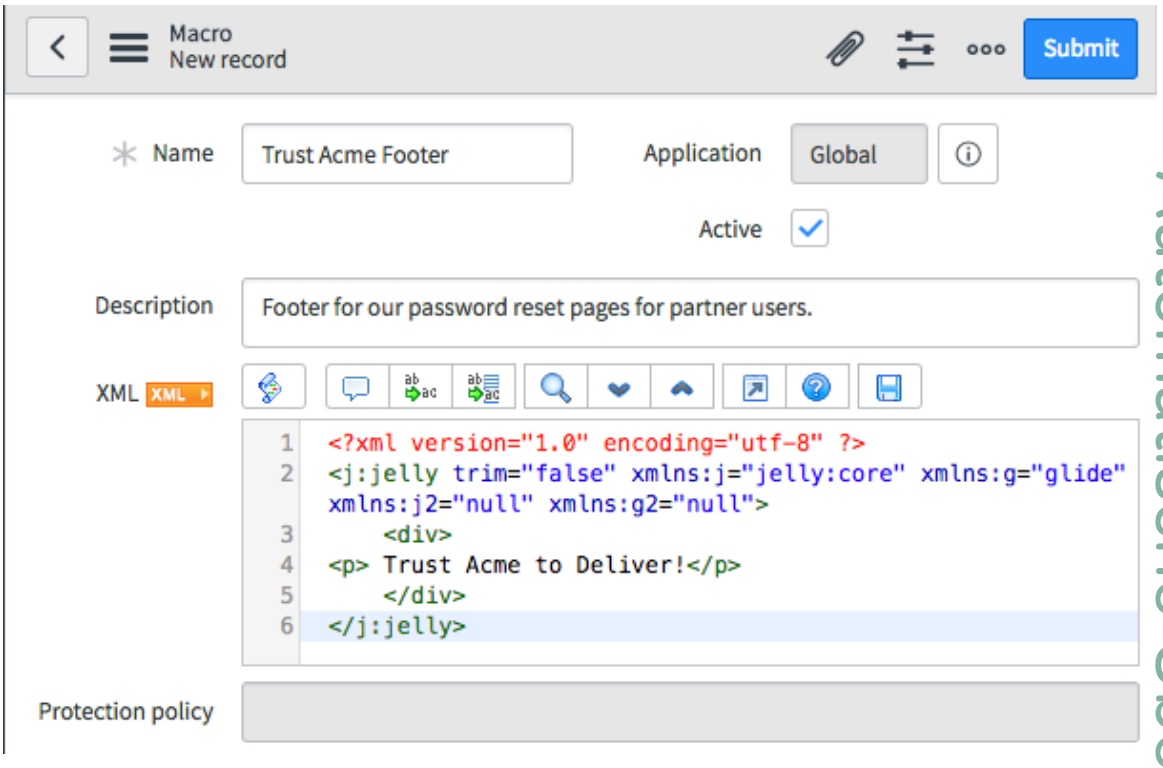


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie ein UI-Makro für die Header- oder Fußzeile: Navigieren Sie zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**, Klicken Sie auf **Neu** , Und geben Sie dann einen aussagekräftigen ein **Name** Und **Beschreibung** .
2. Geben Sie im Textfeld **XML** den Makrotext ein.

   Das Beispielmakro fügt den Text „Trust Acme to Deliver!“ in der Fußzeile der Seite hinzu, auf der Benutzer beim Zurücksetzen eines Passworts arbeiten.



3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**, und klicken Sie dann auf **Absenden**.
4. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Prozesse** Und wählen Sie den zu aktualisierenden Prozess aus.
5. Klicken Sie auf der Registerkarte **Erweitert** auf ( ) für das **UI-Makro für Kopfzeile** oder **UI-Makro für Fußzeile**, und wählen Sie das erstellte Makro aus.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Überprüfen Sie das Erscheinungsbild der Endbenutzerseiten.

Option	Bezeichnung
Wenn die Seiten für die Zurücksetzung öffentlich zugänglich sind	Klicken Sie auf der Registerkarte **Password Reset - Details** auf **Öffentliche URL**.
Wenn die Seiten für die Zurücksetzung nicht öffentlich zugänglich sind	Melden Sie sich als Endbenutzer an, und fordern Sie das Zurücksetzen des Passworts an.

Erstellen Sie einen Passwortzurücksetzung Verifizierung aus einer vorhandenen Verifizierung

Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ enthält mehrere Beispielüberprüfungen, die Sie als solche oder als Grundlage für eine benutzerdefinierte Überprüfung verwenden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Überprüfungstypen im Basissystem nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie einen benutzerdefinierten Überprüfungstyp erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine benutzerdefinierten Überprüfungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Überprüfungen** Und wählen Sie eine Verifizierung aus.
2. Ändern Sie bei Bedarf die Parameter auf der Registerkarte **Passwortrücksetzungsüberprüfungs-Parameter**.
   Die Parameter werden in den Anweisungen für den Typ der Überprüfung, an der Sie arbeiten, beschrieben.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis: Jeder Überprüfungstyp hat Eigenschaften, die die Benutzererfahrung steuern. Überprüfen Sie die Eigenschafteneinstellungen, und aktualisieren Sie sie bei Bedarf.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Passwortzurücksetzung Verifizierungstyp

Jede Überprüfung in Passwortzurücksetzung basiert auf den Einstellungen für einen Überprüfungstyp. Wenn die Überprüfungstypen im Basissystem nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie einen benutzerdefinierten Überprüfungstyp erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin
Sehen Sie sich die Überprüfungstypen an, die im Basissystem bereitgestellt werden, um zu entscheiden, ob ein benutzerdefinierter Überprüfungstyp erstellt werden muss. Überprüfen Sie anschließend die zu entwickelnden Überprüfungstypkomponenten. Weitere Informationen zu Verifizierungstypen im Basissystem finden Sie unter Verifizierungstypen im Basissystem.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Überprüfungstypen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, geben Sie einen eindeutigen und sinnvollen **Namen** und eine **Beschreibung** ein, und füllen Sie dann das Formular aus.
   Für Informationen zu den Feldern in Passwortzurücksetzung Formular „Verifizierungstyp“, siehe Passwortzurücksetzung Formular „Verifizierungstyp“.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung Skripteinbindungen

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptkategorien

Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Passwortzurücksetzung Verifizierung

Verwenden Sie einen Bestätigungstyp im Basissystem als Vorlage zum Erstellen einer benutzerdefinierten Überprüfung. Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine benutzerdefinierten Überprüfungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin

Sehen Sie sich die Überprüfungstypen an, die im Basissystem bereitgestellt werden, um zu entscheiden, ob ein benutzerdefinierter Überprüfungstyp erstellt werden muss. Überprüfen Sie anschließend die zu entwickelnden Überprüfungstypkomponenten. Weitere Informationen zu Verifizierungstypen im Basissystem finden Sie unter Verifizierungstypen im Basissystem.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Überprüfungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, geben Sie einen eindeutigen und sinnvollen **Namen** und eine **Beschreibung** ein, und füllen Sie dann das Formular aus.
   Für Informationen zu den Feldern in Passwortzurücksetzung Verifizierungsformular, siehe Passwortzurücksetzung Verifizierungsformular.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

> **Hinweis:** Jeder Überprüfungstyp hat Eigenschaften, die die Benutzererfahrung steuern. Überprüfen Sie die Eigenschafteneinstellungen, und aktualisieren Sie sie bei Bedarf.

Benutzerdefinierte Identifikationstypen für Passwortzurücksetzung erstellen

Mit einem benutzerdefinierten Identifikationstyp kann der Benutzer bei der Passwortzurücksetzung alternative Überprüfungsinformationen eingeben, z. B. eine Mitarbeiter-ID.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Identifikationstypen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, geben Sie einen eindeutigen und sinnvollen **Namen** und eine **Beschreibung** ein, und füllen Sie dann das Formular aus.

Identifikationsfeldbezeichnung	Text, der als Bezeichnung für das Feld **Identifizierung** angezeigt wird.
Identifikations-Prozessor	Identifikations-Prozessorskript. Wählen Sie ein vorhandenes Skript aus, oder erstellen Sie ein eigenes Skript mit der Identifizierungsformular-Prozessorkategorie (Erweiterungsskript).

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskripts erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ, um die automatische Generierung von Passwörtern von Drittparteien zu unterstützen

Aktivieren Sie die Subflows im Anmeldeinformationsspeicher-Typ, um die automatische Generierung von Passwörtern von Drittparteien zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Password_Reset_credential_Manager, password_Reset_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können ihre Passwörter für die Anmeldeinformationsspeicher ohne REST-APIs zurücksetzen, um das Passwort zurückzusetzen. Beispielsweise werden Subflows zur Passwortzurücksetzung unterstützt Robotic Process Automation. Die Passwortzurücksetzung Der Prozess kann mit automatisiert werden Robotic Process Automation Robot zum Zurücksetzen des Passworts einer Anwendung, die keine API zum Zurücksetzen des Passworts hat.

Weitere Informationen zu Robotic Process Automation finden Sie unter Robotic Process Automation (RPA) Hub .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Anmeldeinformationsspeicher-Typen**an.
2. Öffnen Sie den Anmeldeinformationsspeicher-Typ.
3. Dient zur Verwendung von Subflows zur Passwortzurücksetzung in IntegrationHub, Verlassen Sie die **Verwenden Sie Flow** Kontrollkästchen ausgewählt.
4. In **Flow zur Passwortzurücksetzung** Feld einen erforderlichen Wert für den Subflow zur Passwortzurücksetzung eingeben.
5. Von **Mechanismus Zur Passwortzustellung** Liste, wählen Sie aus **Der Flow zum Zurücksetzen akzeptiert kein Passwort als Eingabe** .
6. Wenn Ihre Anwender das Passwort sofort nach der Passwortzurücksetzung ändern sollen, wählen Sie aus **Unterstützt „Passwortänderung Bei Erster Anmeldung Erzwingen“** Kontrollkästchen.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass **Anwender muss Passwort zurücksetzen** Das Kontrollkästchen ist im Formular „Prozess zur Passwortzurücksetzung“ des zugehörigen Prozesses aktiviert. Diese Einstellungen zum Ändern von Passwörtern nach der ersten Anmeldung funktionieren jedoch nur, wenn der Anmeldeinformationsspeicher, den Sie konfigurieren, die Einstellungen unterstützt.

7. Klicken Sie Auf **Aktualisieren** Oder speichern Sie die Änderungen.

Subflow zur asynchronen Passwortzurücksetzung

Wenn ein Anwender eine Passwortzurücksetzung anfordert, funktioniert der Prozess entweder synchron oder asynchron, je nachdem, für welche Anwendung die Passwortzurücksetzung angefordert wird.

Wenn ein Anwender eine Passwortzurücksetzung für einen Anmeldeinformationsspeicher anfordert, für den die REST-APIs zum Zurücksetzen des Passworts verfügbar sind, wird das Passwort sofort zurückgesetzt. Dieser Prozess ist synchron.

Wenn ein Anwender im asynchronen Prozess eine Passwortzurücksetzung für Anmeldeinformationsspeicher anfordert, die keine REST-APIs bereitstellen, können Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

solche Anmeldeinformationsspeicher so konfigurieren, dass Passwörter mithilfe eines externen Systems zurückgesetzt werden, z. B. Robotic Process Automation.

Weitere Informationen zu Robotic Process Automation finden Sie unter Robotic Process Automation (RPA) Hub .

Wenn ein Anwender eine Passwortzurücksetzung anfordert, wird das Passwort nicht sofort zurückgesetzt. Der Anwender erhält eine Nachricht, die anzeigt, dass die Anforderung übermittelt wurde, und der Anforderungsstatus wird als angezeigt **Ausstehend Mit Externem System** Auf der Passwortzurücksetzung Anforderungsseite für diese Anforderung.

Wenn der Prozess abgeschlossen ist, wird das Passwort zurückgesetzt. Der Anwender erhält eine entsprechende Nachricht basierend auf dem Erfolg oder Fehler der Aktion zum Zurücksetzen des Passworts vom externen System, die ein Passwort für den Anwender zurücksetzt. Wenn die Passwortzurücksetzung erfolgreich ist, erhält der Anwender eine E-Mail mit dem neuen Passwort vom externen System, wenn der Anmeldeinformationsspeicher das Passwort nicht akzeptiert.

Wenn ein Anmeldeinformationsspeicher eine Anforderung zur Passwortzurücksetzung asynchron verarbeitet, wird der Status der entsprechenden Anforderung zur Passwortzurücksetzung von „Ausstehend“ auf „Ausstehend“ aktualisiert **Erfolgreich Abgeschlossen** Oder **Mit Fehler Abgeschlossen** , Der Prozess muss verwenden **Anforderung Zum Aktualisieren Der Passwortzurücksetzung** subflow als Rückruf.

Hinweis: Um zu öffnen **Aktualisieren Sie Den Status Der Anforderung Zur Passwortzurücksetzung** subflow, navigieren Sie zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > *Workflow-Studio*, Und klicken Sie auf **Subflows** Registerkarte. Suchen Sie dann nach , und wählen Sie aus **Aktualisieren Sie Den Status Der Anforderung Zur Passwortzurücksetzung** subflow.

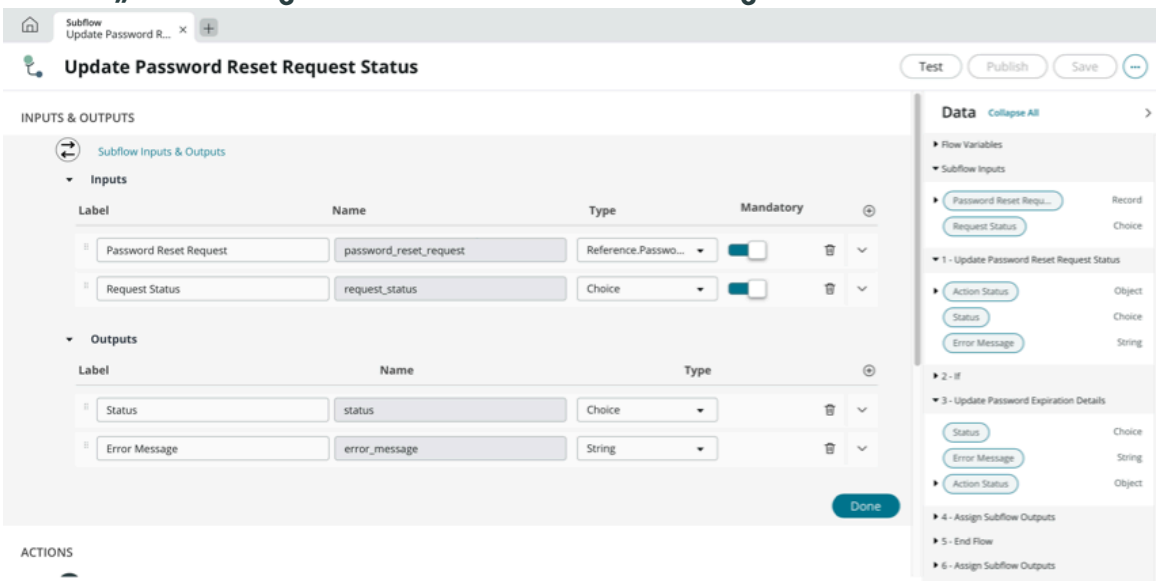
Subflow-Eingabeparameter für Anforderungsstatus der Passwortzurücksetzung aktualisieren

Eingabeparameter	Beschreibung
Anforderung einer Passwortzurücksetzung	Glide-Datensatz der Anforderung zur Passwortzurücksetzung.
Anforderungsstatus	Bestimmt, welche Auswahlmöglichkeiten als Eingabe verfügbar sind. Beispiel: **Erfolgreich Abgeschlossen** Oder **Mit Fehler Abgeschlossen** .

Wenn dieser Subflow verwendet wird, werden die Eingabeparameter in diesem Subflow berücksichtigt, um den entsprechenden Status der Passwortzurücksetzung festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow „Anforderungsstatus der Passwortzurücksetzung aktualisieren“



Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ für Passwortzurücksetzung.

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Anmeldeinformationsspeicher-Typ, wenn die Basissystem Typen entsprechen nicht Ihren Anforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Password_Reset_credential_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch einen Anmeldeinformationsspeicher-Typ so konfigurieren, dass er unabhängig mit den Aktionen zum Zurücksetzen des Passworts, zum Ändern des Passworts und zum Entsperren des Passworts arbeitet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Anmeldeinformationsspeicher-Typen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. In **Name** Geben Sie den Namen für den Anmeldeinformationsspeicher-Typ ein.
4. In **Beschreibung** Geben Sie die Beschreibung für den Anmeldeinformationsspeicher-Typ ein.
5. Dient zur Verwendung von Subflows zur Passwortzurücksetzung in IntegrationHub, Verlassen Sie die **Verwenden Sie Flow** Kontrollkästchen ausgewählt.

   Hinweis: Siehe Passen Sie Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts an, und integrieren Sie Anmeldeinformationsservices von Drittanbietern Informationen zum Erstellen anbieterspezifischer Subflows.

6. Wählen Sie aus **Unterstützt Verlaufsprüfung** Kontrollkästchen, um zu bestimmen, ob der Anmeldeinformationsspeicher die Verlaufsrichtlinienfunktion unterstützt.

   Wenn diese Option ausgewählt ist, kann Password_Reser_admin diese Funktion über einen Anmeldeinformationsspeicher-Datensatz deaktivieren oder aktivieren.

7. Wählen Sie die Subflows aus, die für die Drittpartei-Anwendung erstellt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Siehe Passen Sie Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts an, und integrieren Sie Anmeldeinformationsservices von Drittanbietern Informationen zum Erstellen anbieterspezifischer Subflows.

Subflow	Beschreibung
Basisalias	Ein Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, der in den Subflows dieses Anmeldeinformationsspeichertyps verwendet wird. Dies ist der Standardalias, der von den Subflows während eines externen Anrufs verwendet wird. **Hinweis:** Wenn Sie den Standardalias überschreiben möchten, verwenden Sie die Eigenschaft „untergeordneter Alias“ des Anmeldeinformationsspeichers.
Flow zur Passwortänderung	Ändert das Passwort eines authentifizierten und entsperrten Anwenderaccounts in das angegebene neue Passwort. Überprüft, ob das neue Passwort den Richtlinien für Passwortformat und -Verlauf entspricht. Zeigt einen Fehler an, wenn der Anwender nicht authentifiziert oder gesperrt ist. Verwenden Sie den Flow „Passwortzurücksetzung“, um einen gesperrten Anwenderaccount zu entsperren und eine Passwortänderung anzufordern.
Flow zum Entsperren von Anwendern	Definiert den Prozess zum Entsperren eines Anwenders. Wenn ein Anmeldeinformationsspeicher den Flow zum Entsperren des Anwenders unterstützt, wird die verwendet **Anwendersperrstatus-Flow abrufen** Feld wird zu einem Pflichtfeld. Wenn jedoch ein Anmeldeinformationsspeicher den Flow zum Entsperren von Anwendern nicht unterstützt, können Sie den Flow zum Sperren des Anwenders weiterhin einrichten.
Flow zum Abrufen des Sperrstatus des Anwenders	Ruft den Sperrstatus eines Accounts ab, der für den Anmeldeinformationsspeicher spezifisch ist.
Verbindungstest-Flow	Definiert, wie die Verbindung getestet wird.
Passwortzurücksetzungs-Flow	Entsperrt den angegebenen Anwenderaccount. Läuft das aktuelle Passwort ab und ändert das Passwort in das angegebene neue Passwort, wenn es den Richtlinien für Passwortformat und -Verlauf entspricht. Wenn sie nicht konform ist, wird eine Warnung angezeigt. **Hinweis:** Im Fall von Robotic Process Automation Setup setzt der Subflow das Passwort nicht sofort zurück, sondern verschiebt die Anforderung nur in Robotic Process Automation Warteschlange und der Status wird als angezeigt **Ausstehend** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow	Beschreibung
Mechanismus zur Passwortbereitstellung	Legt den Mechanismus fest, z. B. ob das Passwort als Eingabe akzeptiert werden soll oder nicht. Beispiel: Im Fall des Anmeldeinformationsspeichers, für den Robotic Process Automation Funktionalität ist erforderlich, Robotic Process Automation Das Passwort von kann nicht akzeptiert werden Passwortzurücksetzung Anwendung zu Sicherheitszwecken. Also, für Robotic Process Automation Subflows, die **Der Flow zum Zurücksetzen akzeptiert kein Passwort als Eingabe** Wert muss ausgewählt werden. Das bedeutet, dass Anwender zwar eine Anforderung zum Zurücksetzen des Passworts erstellen, aber nicht aufgefordert werden, Passwörter ihrer Wahl einzugeben. **Hinweis:** Diese Funktion gilt nur für die Aktion zum Zurücksetzen des Passworts. Wenn der Flow zum Zurücksetzen eines Anmeldeinformationsspeichers für einen Anmeldeinformationsspeicher kein Passwort akzeptiert, das über den Mechanismus zur Passwortbereitstellung konfiguriert wird, werden alle Felder für die Passwortrichtlinie und die Passworterstellung im zugehörigen Formular zum Anmeldeinformationsspeicher ausgeblendet. Beispiel: **Aktivieren Sie die Passwortrichtlinie** , **Passwortrichtlinie** , **Aktivieren Sie Die Passwortstärke** , **Stärkeregel** , Und **Passwort automatisch generieren** .
Unterstützt Erzwingen einer Passwortänderung bei der ersten Anmeldung	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Anwender benachrichtigt, das Passwort zu ändern, wenn sich der Anwender zum ersten Mal mit dem neuen Passwort anmeldet, das er nach Abschluss der Aktion zum Zurücksetzen des Passworts erhält. **Hinweis:** Basierend auf dieser Einstellung ändern sich die Felder im Formular „Prozess zur Passwortzurücksetzung“. Beispiel: Wenn ein Administrator für die Passwortzurücksetzung den auswählt **Passwort automatisch generieren** Kontrollkästchen im Formular „Prozess zur Passwortzurücksetzung“ wird im Formular angezeigt **Anwender muss Passwort zurücksetzen** Feld. Daher hängt es vom Administrator für die Passwortzurücksetzung ab, ob Anwender aufgefordert werden sollen, ihr automatisch generiertes Passwort zu ändern, auch wenn dies der Fall ist **Unterstützt „Passwortänderung Bei Erster Anmeldung Erzwingen“** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

8. Wenn Sie Workflows verwenden möchten, löschen Sie **Verwenden Sie Flow** Kontrollkästchen zur Verwendung der Workflows zur Passwortzurücksetzung in Orchestration.

Hinweis:

- Die Workflows sind veraltet. Verwenden Sie die Subflows, indem Sie verlassen **Verwenden Sie Flow** Kontrollkästchen ausgewählt.
- Die Workflows sind nur verfügbar, wenn Sie ein Upgrade von den vorherigen Releases durchgeführt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Passwortzurücksetzung – Workflow	Definiert die Verarbeitung des Anmeldeinformationsspeichers. Passwortzurücksetzung Workflows können als Modell verwendet werden. Stellen Sie Skripts für alle Aktivitäten bereit, die für den Subflow definiert sind. Weitere Informationen zum Erstellen eines Workflows finden Sie unter Workflow erstellen. Die installierten Workflows finden Sie unter Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten.
Verbindungstest-Workflow	Definiert, wie die Verbindung getestet wird. Verbindungstest-Workflows stehen als Modell zur Verfügung. Wenn Sie einen Verbindungstest-Subflow erstellen, stellen Sie Skripts für alle Aktivitäten bereit, die für den Subflow definiert sind. Die installierten Workflows finden Sie unter Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten.
Sperrstatus-Workflow des Anwenders abrufen	Definiert, wie der Sperrstatus des Anwenders abgerufen wird. Workflows zum Abrufen des Sperrstatus des Benutzers stehen als Modell zur Verfügung. Stellen Sie Skripts für alle Aktivitäten bereit, die für den Subflow definiert sind. Weitere Informationen zum Erstellen eines Workflows finden Sie unter Workflow erstellen. Die installierten Workflows finden Sie unter Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten.
Anwender-Workflow entsperren	Definiert, wie ein Anwender entsperrt wird. Workflows zum Entsperren von Benutzern stehen als Modell zur Verfügung. Wenn Sie einen Verbindungstest-Subflow erstellen, stellen Sie Skripts für alle Aktivitäten bereit, die für den Subflow definiert sind. Die installierten Workflows finden Sie unter Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Setzen Sie ein Passwort zurück, oder entsperren Sie ein Anwenderkonto mit Service Desk-Unterstützung

Setzen Sie ein Passwort zurück, oder entsperren Sie einen Anwenderaccount, indem Sie einen Service Desk-Mitarbeiter um Unterstützung bitten.

Vorbereitungen

Sehen Sie sich dieses Videobeispiel an, wie Service Desk-Mitarbeiter Passwörter zurücksetzen: Anwenderpasswörter Zurücksetzen (Video) .

Hinweis:

- Sie müssen löschen **Öffentlicher Zugriff** Eigenschaft zum Aktivieren des vom Service Desk unterstützten Prozesses. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren.
- Sie können diese Aktivität auf einem Mobilgerät durchführen.
- Sie können das Design der Service Desk-Seite in das dunkle Design ändern. Weitere Informationen zum dunklen Design finden Sie unter Designs in Next Experience erkunden .

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder password_reset_service_desk

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In einem Service Desk-unterstützten Passwortzurücksetzung Prozess: Nur Service Desk-Mitarbeiter mit der Rolle password_Reset_Service_Desk können Anwenderpasswörter zurücksetzen. Anwender können Passwörter nicht zurücksetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Service Desk**an.
2. Wählen Sie einen Benutzer und den zu verwendenden Passwortzurücksetzung-Prozess aus.
3. Klicken Sie auf **Identität überprüfen**.
4. Geben Sie im Formular Identität verifizieren die Antworten des Anwenders ein, und klicken Sie dann auf **Fahren Sie Fort** .
   Wenn die Identität des Anwenders verifiziert wird, werden im Formular „Passwort zurücksetzen“ die Identitätsverifizierung und der Status der Kontosperre angezeigt.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Wenn der Anwender nicht gesperrt ist, wird im Formular angezeigt **Passwort zurücksetzen** Schaltfläche. Geben Sie das neue Passwort ein, und klicken Sie auf **Passwort zurücksetzen**.
   - Wenn der Account des Anwenders gesperrt ist, wird im Formular angezeigt **Passwort zurücksetzen** Und **Entsperren Sie den Account** Schaltflächen. Sie können ein neues Passwort eingeben und auf **Passwort zurücksetzen** klicken, um das Passwort zurückzusetzen und den Account zu entsperren. Wenn **Aktivieren Sie die Kontoentsperrung** Die Option ist für den Passwortprozess ausgewählt. Sie können den Account entsperren, ohne das Passwort zurückzusetzen, indem Sie auf klicken **Entsperren Sie den Account** .
6. Um das Passwort für einen anderen Anwender zurückzusetzen, müssen Sie zuerst weg von navigieren **Service Desk** Und navigieren Sie dann zu **Passwortzurücksetzung** > **Service Desk**an.

Benutzeranforderungen zur Passwortzurücksetzung anzeigen

Im Modul **Rücksetzungsanforderungen** wird der Status der einzelnen Passwortrücksetzungsanforderungen aus der Tabelle für die Passwortzurücksetzung-Anforderung [pwd_reset_request] angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder password_reset_service_desk

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Password Rest-Anforderungen**an.

Passwortzurücksetzung-Anforderungsfelder

Feld	Beschreibung
Anwender	Benutzer, dessen Passwort zurückgesetzt oder geändert wird.
Prozess	Prozess, der diese Anforderung zum Zurücksetzen des Passworts implementiert.
Typ	Typ der Passwortzurücksetzung-Anforderung: • **Passwort ändern**: Anforderung einer Passwortänderung. • **Help Desk**: Anforderung wird im Namen des anfordernden Benutzers von einem Service-Desk-Mitarbeiter geöffnet. • **Self-Service**: Der anfragende Benutzer hat die Rücksetzungsanforderung geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktionstyp	Während der Passwortzurücksetzung-Anforderung durchgeführte Korrekturmaßnahme. • **Passwort ändern**: Den Anmeldeinformationsspeicher mit dem neuen Passwort aktualisieren. • **Account zurücksetzen und entsperren**: Ein neues Passwort für den Benutzer generieren und den Benutzeraccount entsperren. • **Passwort zurücksetzen**: Ein neues Passwort für den Benutzer generieren. • **Account-Sperrung aufheben**: Den Benutzeraccount entsperren.
Status	Ergebnis der Passwortzurücksetzung-Anforderung: • **Mit Fehlern abgeschlossen**: Der Benutzer hat alle Schritte im Passwortzurücksetzung-Prozess durchgeführt, das Passwort wurde jedoch nicht im Anmeldeinformationsspeicher zurückgesetzt. • **Erfolgreich abgeschlossen**: Der Benutzer hat alle Schritte im Passwortzurücksetzung-Prozess durchgeführt und das Passwort wurde im Anmeldeinformationsspeicher zurückgesetzt. • **Abgelaufen**: Der Benutzer hat nicht alle Schritte im Passwortzurücksetzung-Prozess innerhalb der zulässigen Zeit durchgeführt. • **In Bearbeitung**: Der Benutzer führt die Schritte durch, um das Passwort zurückzusetzen. • **Maximale Anzahl an Versuchen**: Der Benutzer hat die Sicherheitsfragen während des Identitätsüberprüfungsschritts nicht richtig beantwortet und die maximal zulässige Anzahl von Versuchen überschritten. • **Überprüft**: Der Benutzer hat den Identitätsüberprüfungsschritt durchgeführt und ist bestätigt. Der Benutzer kann mit dem Schritt Passwortzurücksetzung fortfahren.
Aktiv	Ob die Anforderung offen oder geschlossen ist.
Wiederholung	Die Gesamtanzahl der Versuche des Benutzers, eine Anforderung zum Zurücksetzen des Passworts auszuführen.

Passwortzurücksetzung-Benutzer entsperren

Wenn ein Benutzer manuell gesperrt ist oder wegen Überschreitung der maximalen Anzahl von Versuchen mit einem Flag versehen ist, kann der Benutzer gesperrt werden (darf die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ nicht verwenden). Sie können einen gesperrten Benutzer entsperren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder password_reset_service_desk

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zu den Sperrereignissen gehören:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Benutzer hat das Limit für die Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldeversuche überschritten.
- Die letzte Passwortzurücksetzung wurde vor Ablauf der bis zum nächsten Zurücksetzen einzuhaltenden Wartezeit vorgenommen.
- Der Benutzer hat beim Versuch, das Passwort zurückzusetzen, nicht die richtigen Informationen angegeben.

Wenn die Anzahl gesperrter Benutzer das Limit in einem definierten Zeitintervall überschreitet, wird ein Systemprotokollereignis ausgelöst. Sie können die Anzahl der gesperrten Benutzer und das zum Generieren des Protokollereignisses erforderliche Zeitintervall konfigurieren, indem Sie die Eigenschaften `password_reset.activity_monitor.incident_threshold` und `password_reset.activity_monitor.incident_window` festlegen.

Prozedur

1. Um die Liste der blockierten Anwender anzuzeigen, navigieren Sie zu **Passwortzurücksetzung** > **Gesperrte Anwender**an.
2. So entsperren Sie einen Self-Service-Benutzer:
   a. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Gesperrte Anwender**an.
   b. Wählen Sie einen Benutzer aus der Liste aus.
   c. Wählen Sie in der Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option **Löschen** aus.
3. So entsperren Sie einen Benutzer, dessen Passwort von einem Service-Desk-Mitarbeiter zurückgesetzt wurde:
   Wenn ein Benutzer manuell gesperrt ist oder wegen Überschreitung der maximalen Anzahl von Versuchen mit einem Flag versehen ist, kann der Benutzer gesperrt werden (darf die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ nicht verwenden). Wenn die Anforderung zum Zurücksetzen des Passworts über den Self-Service gestellt wird, wird der Benutzer entsperrt, wenn das Passwort erfolgreich zurückgesetzt wurde.

   Im Gegensatz dazu dürfen Service-Desk-Mitarbeiter beliebig viele Wiederholungen durchführen. Der Grenzwert `max_attempt_reached` gilt nicht und der Status **Gesperrt** für den Benutzer wird nicht zurückgesetzt, nachdem das Passwort zurückgesetzt wurde. Nachdem Sie ein Benutzerpasswort erfolgreich zurückgesetzt haben, müssen Sie den Benutzer daher manuell entsperren.

   Wenn der Benutzer nicht manuell entsperrt wird, wird der gesperrte Status nur dann zurückgesetzt, wenn der Zeitraum `max_attempt_window` abläuft und der Benutzer versucht, das Passwort mithilfe des Self-Service zurückzusetzen.

   a. Nachdem Sie ein Anwenderpasswort erfolgreich zurückgesetzt haben, navigieren Sie zu **Passwortzurücksetzung** > **Gesperrte Anwender**an.
   b. Ändern Sie die Einstellung **Gesperrt** für den Benutzer von „wahr“ zu „falsch“.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung-Eigenschaften konfigurieren

Berichte und Protokolle für Passwortzurücksetzung und Passwortänderung

Passwortzurücksetzung mit einem Serviceportal-Widget integrieren

Sie können einen Passwortzurücksetzung-Prozess auf einer Serviceportal-Seite aktivieren, indem Sie ein Widget hinzufügen, das die Seiten zum Zurücksetzen des Passworts im Portal öffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie im Service Portal Designer für das Portal eine neue Seite, auf der der Benutzer den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts durchführt.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Widget** unter „Layouts“ das 12-Spalten-Layout aus, und legen Sie es auf der Seite ab.
3. Legen Sie das Widget **Pwd reset** im 12-Spalten-Layout ab, und speichern Sie die Seite.
   Die drei Registerkarten des Prozesses für die Passwortzurücksetzung werden im Layout angezeigt.
4. In **Mein Passwort zurücksetzen** Link auf der Anmeldeseite für das Portal. Geben Sie die URL der neuen Seite zum Zurücksetzen des Passworts an.
   Die URL muss einen enthalten Erforderlicher Parameter Und kann eines enthalten Optionaler Parameter :
   - Erforderlich: `sysparm_show_custom_header_footer=false`. Dieser Parameter deaktiviert die native Kopf- und Fußzeilenfunktion der Seite zum Zurücksetzen des Passworts.
   - `Sysparm_redirect_url=<portalName>?ID=<pageName>` . Dieser Parameter gibt die Seite an, die nach einem erfolgreichen Zurücksetzen aufzurufen ist. Das ist normalerweise die Anmeldeseite für das Portal.

   Zum Beispiel `https://server.acme.com/acme_community?id=password_reset_page&sysparm_show_custom_header_footer=false&sysparm_redirect_url=acme_community?id=communities_login`

Passwortzurücksetzung mit einer CMS-Integration integrieren

Sie können eine Site in der ServiceNow-Content-Management(CMS)-Anwendung konfigurieren, um einen Zugriffspunkt auf einer einzigen Site zu definieren, der den Passwortzurücksetzung-Service umfasst. Sie können beispielsweise eine Mitarbeiter-Self-Service-Site erstellen, die den Passwortzurücksetzung-Service bereitstellt.

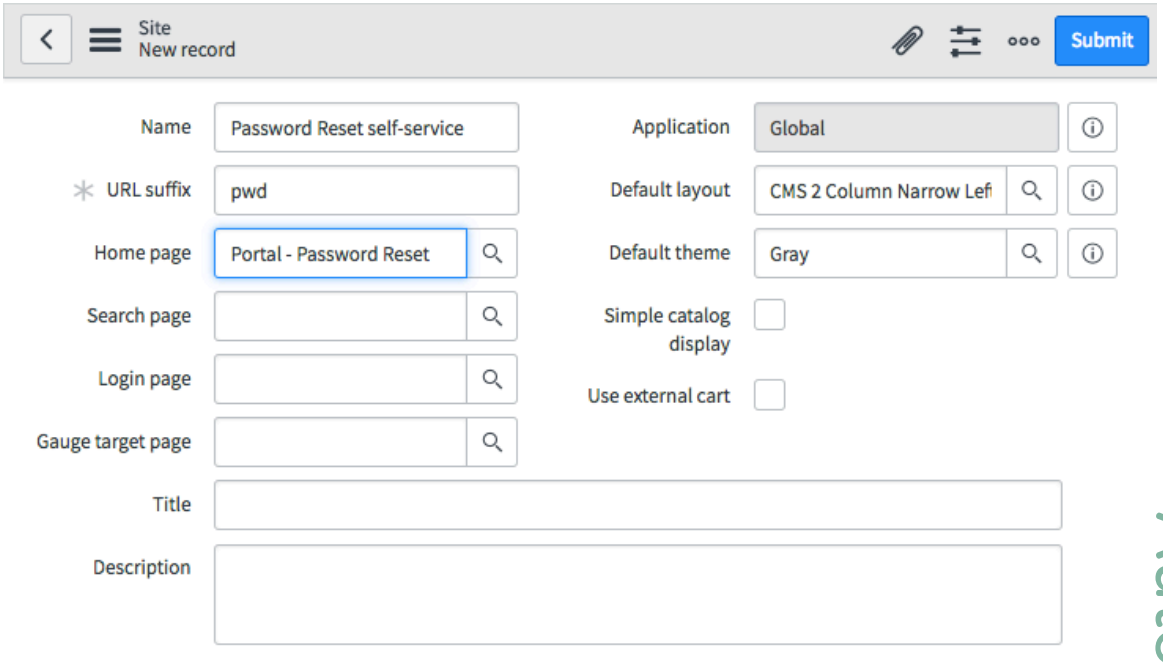
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jeder Passwortzurücksetzung-Prozess erfordert eine separate CMS-Seite.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Spezieller Inhalt** > **IFrames** Und erstellen Sie einen iFrame-Datensatz.
2. Gehe zu **Inhaltsmanagement** > **Standorte** Und erstellen Sie eine Website, die keine Anmeldeseite hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Gehe zu **Inhaltsmanagement** > **Seiten** Und erstellen Sie eine Seite zum Zurücksetzen des Passworts.
4. Geben Sie den Namen der erstellten Site im Feld **Content-Site** ein (zum Beispiel **Self-Service für Passwortzurücksetzung**).
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Seite bearbeiten**, und klicken Sie dann auf **Inhalt hinzufügen**.
7. In **Inhaltsblöcke** Wählen Sie den von Ihnen erstellten iFrame aus, und fügen Sie nach Bedarf weitere Inhalte hinzu.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Windows-Anwendung „Passwortzurücksetzung“ wird installiert und konfiguriert

Fordern Sie an Passwortzurücksetzung Windows App (Passwortzurücksetzung Orchestration) (Com.glideapp.password_Reset_Desktop) Plugin, das Verbindungen zu den Active Directory (AD)-Anmeldeinformationsspeicher-Typen ermöglicht.

Administratoren laden eine EXE- oder MSI-Datei herunter und führen sie aus, um die Anwendung auf Benutzercomputern zu installieren oder zu verteilen. Die Anwendung installiert einen Link auf dem Windows-Anmeldebildschirm.

Installationsvoraussetzungen für die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Aktivieren Sie Passwortzurücksetzung Windows App (Passwortzurücksetzung Orchestration) (com.glideapp.password_Reset_Desktop) Plugin und aktivieren Sie Microsoft AD für Passwortzurücksetzung Store-App zur Verwendung von Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.

Anforderung	Beschreibung
Erforderliche Release von ServiceNow	Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Version 5.1.4 wird auf unterstützt Yokohama, Xanadu, Und Washington DC Releases.
Benötigte Hardware	• Prozessor mit 1 GHz oder schneller • 512 MB RAM

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung	Beschreibung
	• 10 MB verfügbarer Festplattenspeicher (x86) • 10 MB verfügbarer Festplattenspeicher (x64)
Erforderliche Software	• Version von Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung: 5.1.4 • Microsoft .NET Framework: 4.7.1 und höher • Microsoft Visual C++: Redistributable Visual Studio 2017
Unterstützte Betriebssysteme	• Windows 8.1 • Windows 10 Enterprise • Windows 10 Pro • Windows 11
Unterstützte Prozessorarchitektur	• X86 • X64
Unterstützte Netzwerkarchitektur	• Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Clients müssen direkten Zugriff auf das Internet und den haben ServiceNow Instanz, in der Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Ist konfiguriert • Für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Versionen, die ein SHA-Zertifikat verwenden. Das Unternehmensnetzwerk darf das SHA-Zertifikat nicht blockieren. • Um ein AD-Passwort zurückzusetzen, muss sich der Client im Unternehmensnetzwerk befinden.

Laden Sie herunter Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Installationsprogramm

Laden Sie herunter Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Installationsprogramm.

Vorbereitungen

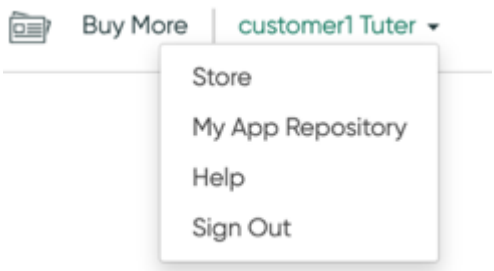
Erforderliche Rolle: jeder Benutzer

Prozedur

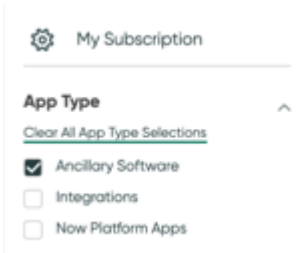
1. Melden Sie sich bei an ServiceNow Store Publisher-Portal.
2. Klicken Sie auf Ihr Anwendermenü, und wählen Sie aus **Speichern** .

Automatische Übersetzung

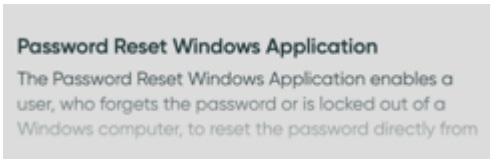
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Legen Sie den Filter für fest **Zusätzliche Software** App-Typ.



4. Klicken Sie Auf **Windows-Anwendung Zur Passwortzurücksetzung** .
   Der Speicherort des Anwendungsdownloads wird angezeigt.



5. Klicken Sie auf **Herunterladen**.

Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung installieren

Installieren Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Mit verschiedenen verfügbaren Methoden.

Verwenden Sie eine EXE-Datei aus der Befehlszeile

Als Alternative zur Befehlszeileninstallation können Sie einen Assistenten verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: security_admin elevated privilege
Erforderliche Berechtigung: Windows Lokaler Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Anwender mit dem ServiceNow Die Rolle „Security_admin“ konfiguriert die Sicherheitseigenschaften.
   Weitere Informationen zu den Sicherheitseigenschaften finden Sie unter Konfigurieren Sie die Sicherheitseinstellungen für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung
2. Kopieren Sie den folgenden Befehl in einen Texteditor als eine Zeile ohne Umbrüche.

```
PasswordResetWinAppInstall.exe /VERYSILENT /PasswordResetLinkURL
 https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default /PasswordResetLinkName
 "Forgot password?"
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Fügen Sie Argumente hinzu, und ersetzen Sie die Standardparameterwerte durch die richtigen Werte für Ihre Organisation.

Argument	Beispiel	Beschreibung
/Protokoll	/Log=c:\temp \PwdResetInstallLog.log	Optional. Um eine Protokolldatei zu generieren, müssen Sie zuerst das Verzeichnis erstellen, in das die Datei geschrieben wird. In diesem Beispiel würden Sie erstellen c:\Temp Verzeichnis, bevor die Installation ausgeführt wird.
/NORESTART	/NORESTART	Optional. Einbeziehen /NORESTART Fordert den Anwender auf, den Computer nach der Installation neu zu starten.

Parameter	Standard	Beschreibung
PasswordResetLinkURL	https://<YourServerName>/$pwd_Reset.do?sysparm_url=default	URL der Seite, auf die Anwender beim Zurücksetzen eines Passworts zugreifen. Stellen Sie sicher, dass Sie ersetzen ServiceNow Servername und URL-Suffix für den gewünschten Passwortzurücksetzung Prozess.
PasswordResetLinkName	„Passwort vergessen?“	Text, der für angezeigt werden soll Passwortzurücksetzung Link auf der Windows-Anmeldeseite. Aktualisieren Sie den Text nach Bedarf. Sie müssen den Text wie gezeigt in doppelte Anführungszeichen setzen. Um sicherzustellen, dass die richtigen Zeichen verwendet werden, kopieren/fügen Sie den Beispieltext nicht ein. Geben Sie stattdessen die Zeichen in die Befehlszeile ein.
CredentialProviderGUID		In den meisten Installationen muss dieser Parameterwert nicht angegeben werden. Geben Sie diesen Wert nur an, wenn Sie einen anwenderdefinierten Anmeldeinformationsanbieter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Standard	Beschreibung
		verwenden und eine gültige Anmeldeinformationsanbieter-GUID angeben können.

4. Navigieren Sie zu dem Verzeichnis, das enthält `PasswordResetWinAppInstall.exe` Datei.
5. Führen Sie den aktualisierten Befehl in der Befehlszeile aus.
6. Nach der Installation und abhängig von der Einstellung für `/NORESTART` Argument, möglicherweise müssen Sie den Computer neu starten.
   Siehe Installieren Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Mit einem Assistentenan.

Verwenden Sie eine MSI-Datei aus der Befehlszeile

Verwenden Sie die MSI-Datei, um zu installieren Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Auf mehreren Computern über ein Netzwerk. Als Alternative zur MSI-Installation können Sie auch über die Befehlszeile installieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows Lokaler Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Anwender mit dem ServiceNow Die Rolle „Security_admin“ konfiguriert die Sicherheitseigenschaften.
   Weitere Informationen zu Sicherheitseigenschaften finden Sie unter Konfigurieren Sie die Sicherheitseinstellungen für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.
2. Kopieren Sie den folgenden Befehl in einen Texteditor als eine Zeile ohne Umbrüche.

```
msiexec.exe /i PasswordResetWinAppInstall.msi /quiet
 WRAPPED_ARGUMENTS="/SUPPRESSMSGBOXES /VERYSILENT /NORESTART /
PasswordResetLinkURL
 https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default /PasswordResetLinkName
 ""Forgot password?"""
```

3. Fügen Sie Argumente hinzu, und ersetzen Sie die Standardparameterwerte durch die richtigen Werte für Ihre Organisation.

Argument	Beispiel	Beschreibung
`/Protokoll`	`/Log=c:\temp \PwdResetInstallLog.log`	Optional. Um eine Protokolldatei zu generieren, müssen Sie zuerst das Verzeichnis erstellen, in das die Datei geschrieben wird. In diesem Beispiel würden Sie erstellen `c:\Temp` Verzeichnis, bevor die Installation ausgeführt wird.
`/NORESTART`	`/NORESTART`	Optional. Standardmäßig starten MSI-Installationen die Computer neu. Einbeziehen `/NORESTART` Die Computer sollen nach der Installation nicht neu gestartet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Argument	Beispiel	Beschreibung
		Möglicherweise möchten Sie mit Endanwendern kommunizieren, dass sie ihren Computer neu starten müssen, um zu aktivieren Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.

Parameter	Standardwert, der ersetzt werden soll	Beschreibung
PasswordResetLinkURL	`https://<YourServerName>/$pwd_Reset.do?sysparm_url=default`	URL der Seite, auf die Anwender beim Zurücksetzen eines Passworts zugreifen. Stellen Sie sicher, dass Sie ersetzen ServiceNow Servername und URL-Suffix für den gewünschten Passwortzurücksetzung Prozess.
PasswordResetLinkName	`„„Passwort vergessen?““`	Text, der für angezeigt werden soll Passwortzurücksetzung Link auf der Windows-Anmeldeseite. Sie müssen den Text wie gezeigt in zwei doppelte Anführungszeichen setzen. Um sicherzustellen, dass die richtigen Zeichen verwendet werden, kopieren/fügen Sie den Beispieltext nicht ein. Geben Sie stattdessen die Zeichen in die Befehlszeile ein.
Optional: CredentialProviderGUID		In den meisten Installationen muss dieser Parameterwert nicht angegeben werden. Geben Sie diesen Wert nur an, wenn Sie einen anwenderdefinierten Anmeldeinformationsanbieter verwenden und eine gültige Anmeldeinformationsanbieter-GUID angeben können.

4. Navigieren Sie zu dem Verzeichnis, das enthält `PasswortZurücksetzenWinAppInstall.msi` Datei.
5. Führen Sie den aktualisierten Befehl in der Befehlszeile aus.
6. Nach der Installation und abhängig von der Einstellung für `/NORESTART` Argument, möglicherweise müssen Sie Computer neu starten.
   Siehe Installieren Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Mit einem Assistenten und Installieren Sie Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Verwenden einer EXE-Datei aus der Befehlszeilean.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie einen Assistenten

Als Alternative zur Assistenteninstallation können Sie Befehle direkt an der Befehlszeile ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows Lokaler Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass der Anwender mit dem ServiceNow Die Rolle „Security_admin“ konfiguriert die Sicherheitseigenschaften.
   Weitere Informationen zu den Sicherheitseigenschaften finden Sie unter Konfigurieren Sie die Sicherheitseinstellungen für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf PasswordResetWinAppInstall.exe Installationsdatei, die Sie heruntergeladen und ausgewählt haben **Als Administrator ausführen** .
3. Auf der **Konfigurieren Sie die Webseite zur Passwortzurücksetzung und den Anmeldeinformationsanbieter** Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen, und klicken Sie dann auf **Als Nächstes** :

Feld	Beschreibung	Standard
URL von Passwortzurücksetzung Seite	URL der Seite auf Ihrem ServiceNow Instanz, auf die Anwender beim Zurücksetzen eines Passworts zugreifen. Stellen Sie sicher, dass Sie ersetzen ServiceNow Servername und URL-Suffix für den gewünschten Passwortzurücksetzung Prozess.	`https://<YourServerName>/$pwd_Reset.do?sysparm_url=default`
Text, der für angezeigt werden soll Passwortzurücksetzung Link	Text, der für angezeigt werden soll Passwortzurücksetzung Link auf der Windows-Anmeldeseite. Aktualisieren Sie den Text nach Bedarf.	`Passwort vergessen?`
GUID des Anmeldeinformationsanbieters	In den meisten Installationen muss dieser Parameterwert nicht angegeben werden. Geben Sie diesen Wert nur an, wenn Sie einen anwenderdefinierten Anmeldeinformationsanbieter verwenden und eine gültige Anmeldeinformationsanbieter-GUID angeben können.	[Standard akzeptieren.]

4. Führen Sie für die verbleibenden Seiten die folgenden Aktionen aus:

Seitentitel	Aktion
Lizenzvereinbarung	Wählen Sie Aus **Ich akzeptiere die Vereinbarung** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seitentitel	Aktion
Wählen Sie Zielstandort Aus	Akzeptieren Sie den Standardinstallationsspeicherort.
Wählen Sie Startmenü-Ordner	Akzeptieren Sie den Standard „ServiceNow“.
Bereit zur Installation	Klicken Sie auf **Installieren**.

5. Starten Sie den Computer neu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie eine EXE-Datei aus der Befehlszeile.

Konfigurieren Sie die Sicherheitseinstellungen für Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Sicherheitseinstellungen für konfigurieren Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.

Sicherheitseinstellungen

- Die `glide.security.use_csrf_token`Die Eigenschaftseinstellung ermöglicht die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Dient zum Abrufen eines Tokens für eine sichere Kommunikation mit der Rechenzentrumsinstanz.
- Die `CheckCertificateRevocationList`Standardeinstellung für Registrierungsschlüssel **Wahr** Verursacht Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Dient zur Validierung des Serverzertifikats vor jeder Kommunikation. Details siehe Passen Sie an Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.

Konfigurieren Sie die Eigenschaft glide.security.use_csrf_token

Zum Konfigurieren von `glide.security.use_csrf_token`Eigenschaft ist eine erhöhte Berechtigung Security_admin erforderlich.

Legen Sie fest `glide.security.use_csrf_token`Eigenschaft auf „wahr“ (Ja). Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema „Einstellungen für hohe Sicherheit“ in https://servicenow.com/docs .

Die Windows Der lokale Administrator führt den Rest des Installationsverfahrens aus.

Konfigurieren Sie Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Dient zur Verwendung eines Proxy-Servers

Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Unterstützt die Verwendung eines Proxy-Servers. Es gibt drei Optionen zum Konfigurieren des Proxy-Servers.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

Prozedur

Verwenden Sie eine der folgenden Konfigurationsoptionen, um zu aktivieren Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Dient zur Verwendung eines Proxy-Servers.

Optionen	Konfiguration
Option 1	Konfigurieren Sie Registrierungsschlüssel. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Registrierungsschlüssel auf Ihrem Proxy-Server.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Konfiguration
Option 2	Konfigurieren Sie eine Ausnahmenrichtlinie auf Ihrem Proxy-Server, um nicht authentifizierten Zugriff auf zu ermöglichen *service-now.com*Domäne. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Ausnahmerichtlinie auf Ihrem Proxy-Server.
Option 3	Konfigurieren Sie alle Windows-Clients, die verwenden Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Zum Übergeben gültiger Anmeldeinformationen an den Proxy-Server. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Proxy-Server mit der Client-Anmeldeinformationsmethode.
Option 4	Konfigurieren Sie die PAC-Datei (Proxy Auto-Configuration) oder Windows Automatische Proxy-Erkennung (WPAD) mithilfe der Einstellungen für Internet Explorer (IE). Weitere Informationen finden Sie unter Proxy-Server mit PAC-Datei konfigurieren (automatische Konfigurationsskriptmethode).

Konfigurieren Sie eine Ausnahmerichtlinie auf Ihrem Proxy-Server

Sie können eine Ausnahmenrichtlinie auf Ihrem Proxy-Server konfigurieren, um nicht authentifizierten Zugriff auf den zu ermöglichen *service-now.com*Domäne.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

Prozedur

1. Sichern Sie auf einem Computer im Netzwerk den folgenden Registrierungsschlüssel: HKEY_USERS\.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Interneteinstellungen
2. Laden Sie die Sysinternals-Suite von herunter, und installieren Sie sie https://technet.microsoft.com/en-us/sysinternals/bb842062.aspx
3. Navigieren Sie in der Eingabeaufforderung zu extrahiert sysintern Ordner.
4. Führen Sie den folgenden Befehl aus, um Internet Explorer zu starten:
   psexec -s -i "C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe"
5. Im Internet Explorer **Tools** Menü auswählen **Internetoptionen** .
6. Auf der **Verbindungen** Klicken Sie auf die Registerkarte **LAN-Einstellungen** .
7. In **Proxy-Server** Abschnitt auswählen **Verwenden Sie einen Proxy-Server für Ihr LAN** Und füllen Sie dann aus **Adresse** Feld im folgenden Format: <proxy_server>:<port>
8. Klicken Sie Auf **OK** Um zu schließen **LAN-Einstellungen** Seite und klicken Sie dann auf **OK** Zum Schließen **Internetoptionen** .
9. Exportieren Sie den folgenden Registrierungsschlüssel für alle Clients, die verwenden Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung: HKEY_USERS\.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Interneteinstellungen

Konfigurieren Sie einen Proxy-Server mit der Client-Anmeldeinformationsmethode

Wenn Sie keine Ausnahmerichtlinie konfigurieren können, müssen Sie alle konfigurieren Windows Clients, die verwenden Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Zum Übergeben gültiger Anmeldeinformationen an den Proxy-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die in diesem Thema beschriebene Methode nicht verwenden möchten, gibt es andere Methoden zum Konfigurieren eines Proxy-Servers:

- Konfigurieren Sie Registrierungsschlüssel. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Registrierungsschlüssel auf Ihrem Proxy-Server.
- Konfigurieren Sie eine Ausnahmenrichtlinie auf Ihrem Proxy-Server, um nicht authentifizierten Zugriff auf zu ermöglichen *service-now.com*Domäne. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Ausnahmerichtlinie auf Ihrem Proxy-Server.

Prozedur

1. Sichern Sie auf einem Computer im Netzwerk den folgenden Registrierungsschlüssel: HKEY_USERS\.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Interneteinstellungen
2. Laden Sie die Sysinternals-Suite von herunter, und installieren Sie sie https://technet.microsoft.com/en-us/sysinternals/bb842062.aspx
3. Navigieren Sie in der Eingabeaufforderung zu extrahiert sysintern Ordner.
4. Führen Sie den folgenden Befehl aus, um Internet Explorer zu starten:
   psexec -s -i "C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe"
5. Im Internet Explorer **Tools** Menü auswählen **Internetoptionen** .
6. Auf der **Verbindungen** Klicken Sie auf die Registerkarte **LAN-Einstellungen** .
7. In **Proxy-Server** Abschnitt auswählen **Verwenden Sie einen Proxy-Server für Ihr LAN** Und füllen Sie dann aus **Adresse** Feld im folgenden Format: http://<userID>:<password>@<proxy_server>:<port>
8. Klicken Sie Auf **OK** Um zu schließen **LAN-Einstellungen** Seite und klicken Sie dann auf **OK** Zum Schließen **Internetoptionen** .
9. Exportieren Sie den folgenden Registrierungsschlüssel für alle Clients, die verwenden Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung: HKEY_USERS\.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Interneteinstellungen

Konfigurieren Sie Registrierungsschlüssel auf Ihrem Proxy-Server

Sie können Registrierungsschlüssel konfigurieren, um zu aktivieren Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Dient zur Verwendung eines Proxy-Servers.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die in diesem Thema beschriebene Methode nicht verwenden möchten, gibt es andere Methoden zum Konfigurieren eines Proxy-Servers:

- Konfigurieren Sie eine Ausnahmenrichtlinie auf Ihrem Proxy-Server, um nicht authentifizierten Zugriff auf zu ermöglichen *service-now.com*Domäne. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Ausnahmerichtlinie auf Ihrem Proxy-Server.
- Konfigurieren Sie alle Windows-Clients, die verwenden Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Zum Übergeben gültiger Anmeldeinformationen an den Proxy-Server. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Proxy-Server mit der Client-Anmeldeinformationsmethode.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Registrierungs-Editor auf Ihrem Windows Computer.
2. Gehe zu **Computer** > **HKEY_LOCAL_MACHINE** > **SOFTWARE** > **Microsoft** > **Windows** > **Aktuelle Version** > **Authentifizierung** > **Anmeldeinformationsanbieter** > **0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B**an.
3. Legen Sie die folgenden Registrierungsschlüssel fest:

   Hinweis: Sie können jeden der aufgeführten Zeichenfolgenwerte ändern.

   ```
   "ProxyServer"="<YourProxyName>:<PortNumber>"
   "ProxyEnable"="true"
   "ProxyUser"="<YourProxyUserName>"
   "ProxyPassword"="<YourProxyPassword>"
   "ProxyDomainName"="<YourProxyDomainName>"
   "ByPassProxyOnLocal"="false"
   ```

   - ProxyServer: Legen Sie den Namen oder die IP-Adresse des Proxy-Servers mit dem Port fest
   - ProxyUser: Anwendername, der den Anmeldeinformationen zugeordnet ist, falls der Proxy mit Standardauthentifizierung aktiviert ist
   - ProxyPassword: Passwort für den Anwendernamen, der den Anmeldeinformationen zugeordnet ist
   - ProxyDomainName: Domänenname, der die Anmeldeinformationen überprüft
   - ByPassProxyOnLocal: Legen Sie diese Option auf „wahr“ fest, wenn Sie einen Proxy-Server für lokale Aufrufe umgehen möchten.

Proxy-Server mit PAC-Datei konfigurieren (automatische Konfigurationsskriptmethode)

Konfigurieren Sie die PAC-Datei (Proxy Auto-Configuration) oder Windows Automatische Proxy-Erkennung (WPAD) mithilfe der Einstellungen für Internet Explorer (IE).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

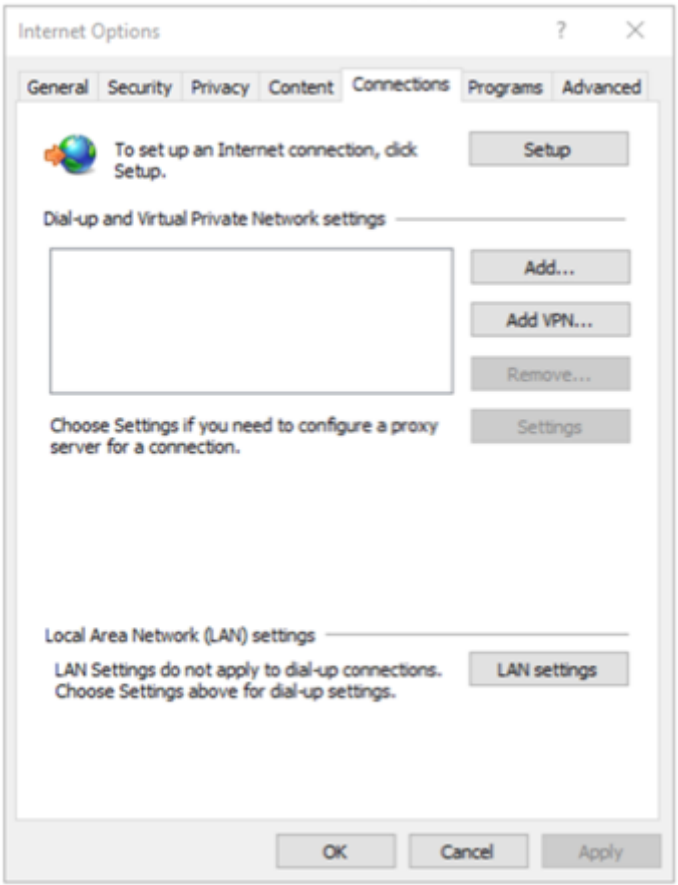
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Interne Klassen wählen automatisch die Konfiguration aus, die mit ausgeführt wird **Automatisches Konfigurationsskript verwenden** Auf der Ebene des Internet Explorers. Wenn Sie den Proxy in Internet Explorer konfigurieren, gelten alle auf Remote-Proxy-Ebene vorgenommenen Änderungen im Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Auch.

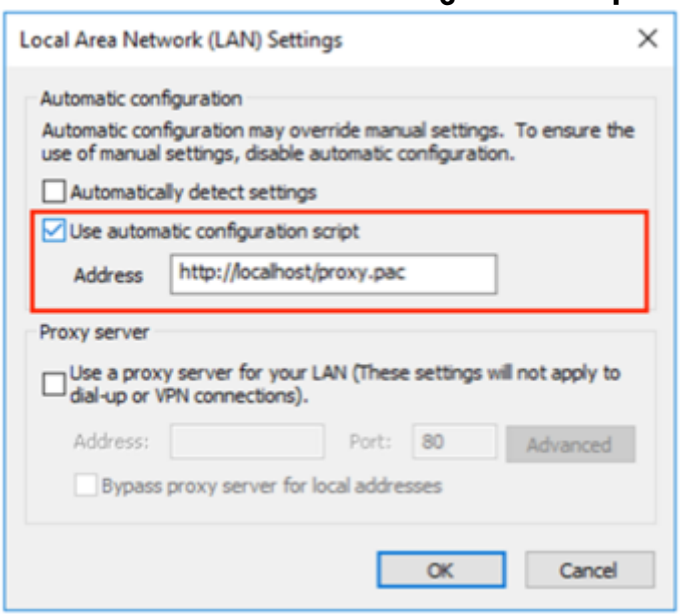
Prozedur

1. Wählen Sie im Internet Explorer-Menü Tools die Option aus **Internetoptionen** .
2. Auf der **Verbindungen** Klicken Sie auf die Registerkarte **LAN-Einstellungen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie aus **Automatisches Konfigurationsskript verwenden** Kontrollkästchen.



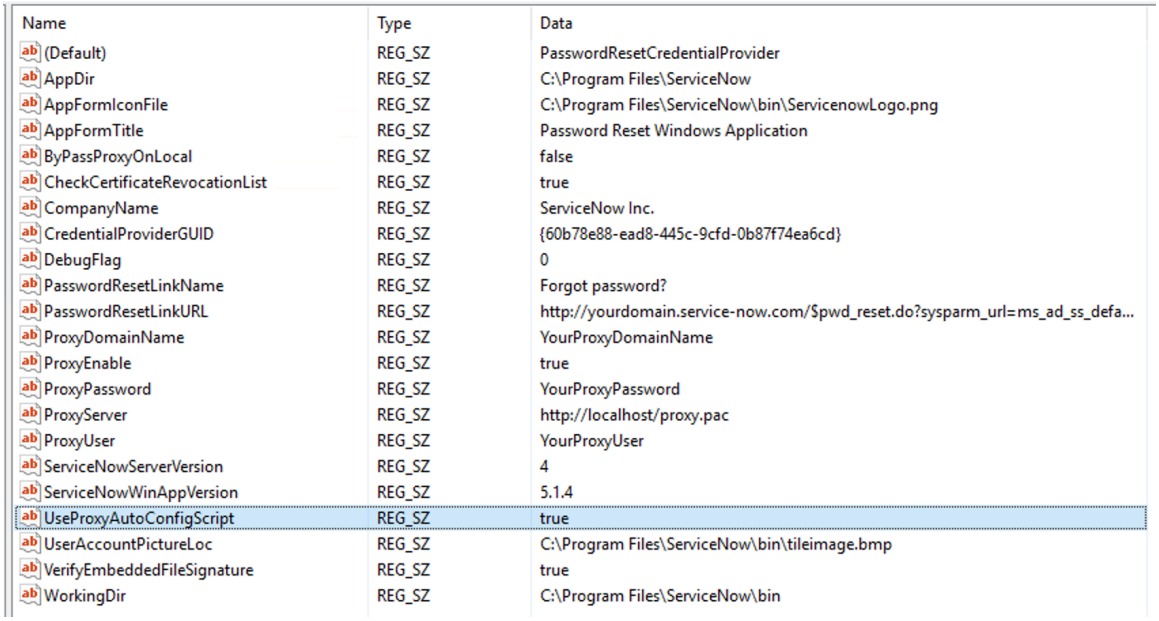
4. In **Adresse** Feld den PAC-Dateispeicherort im Netzwerk eingeben.
5. Klicken Sie auf **OK**.

PAC-Datei mit Registrierungseinstellung

In dieser Proxy-Konfiguration kann die PAC-Datei (Proxy Auto-Configuration) in konfiguriert werden Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Registrierungseinstellungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Name der Registrierungseinstellung, die den Proxy über die PAC-Datei aktiviert, lautet *UseProxyAutoConfigScript*. Der PAC-Skriptspeicherort (URL) kann in angegeben werden *ProxyServer*Einstellung. Die Referenzkonfiguration wird wie in der folgenden Abbildung dargestellt bereitgestellt:



Name	Type	Data
(Default)	REG_SZ	PasswordResetCredentialProvider
AppDir	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow
AppFormIconFile	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin\ServicenowLogo.png
AppFormTitle	REG_SZ	Password Reset Windows Application
ByPassProxyOnLocal	REG_SZ	false
CheckCertificateRevocationList	REG_SZ	true
CompanyName	REG_SZ	ServiceNow Inc.
CredentialProviderGUID	REG_SZ	{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}
DebugFlag	REG_SZ	0
PasswordResetLinkName	REG_SZ	Forgot password?
PasswordResetLinkURL	REG_SZ	http://yourdomain.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=ms_ad_ss_defa...
ProxyDomainName	REG_SZ	YourProxyDomainName
ProxyEnable	REG_SZ	true
ProxyPassword	REG_SZ	YourProxyPassword
ProxyServer	REG_SZ	http://localhost/proxy.pac
ProxyUser	REG_SZ	YourProxyUser
ServiceNowServerVersion	REG_SZ	4
ServiceNowWinAppVersion	REG_SZ	5.1.4
UseProxyAutoConfigScript	REG_SZ	true
UserAccountPictureLoc	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin\tileimage.bmp
VerifyEmbeddedFileSignature	REG_SZ	true
WorkingDir	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin

Registrierungseinstellung zum Konfigurieren von Proxy über PAC

- ProxyEnable: <true>

  Aktiviert den Proxy auf Anwendungsebene.

- ProxyServer: <PAC-Datei-URL>

  Initialisieren Sie den Speicherort der PAC-Datei hier.

- UseProxyAutoConfigScript – <true>

  Wenn dieser Wert auf „wahr“ festgelegt ist, wird angegeben, dass die Adresse in angegeben ist *ProxyServer*Registrierungseinstellung ist PAC-Skript.

Funktionsweise

Die in bereitgestellte PAC-Datei *ProxyServer*Die Registrierungseinstellung wird verwendet, um die tatsächliche Ziel-Proxy-Serveradresse für eine URL (in diesem Fall die) abzurufen ServiceNow Instanz) basierend auf der PAC-Dateiskriptkonfiguration. Das PAC-Dateiskript muss eine gültige Proxy-Server-Adresse für eine angegebene zurückgeben ServiceNow URL, damit die Anwendung funktioniert.

Die Ziel-Proxy-Adresse wird für eine URL auf dem Computer zwischengespeichert. Das Caching-Verhalten gilt auch für die Browser. Die ServiceNow® Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Verhält sich wie der Internet Explorer-Browser. Das heißt, wenn die URL über einen Browser zugänglich ist, ist sie auch über die App zugänglich.

Hinweis: Es ist nicht erforderlich, die Proxy-Einstellung in Internet Explorer zu konfigurieren, da die APP das PAC-Dateiskript über eine Registrierung liest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Zum Festlegen der Anzeigesprache für die Sitzung

Wenn Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Startet, übergibt die Anwendung den Windows-Sprachcode an die Instanz. Die Instanz legt dann dynamisch die Sprache für die Gastanwendersitzung fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Auf dem Windows-Computer: Legen Sie fest **Anzeigesprache des Willkommensbildschirms** Eigenschaft für die bevorzugte Sprache.
2. In der Instanz:
   a. Aktivieren Sie das Plugin für die bevorzugte Sprache.
   b. Stellen Sie sicher, dass kein Datensatz in der Tabelle [sys_user_preferences] einen bestimmten angibt **Anwender.Sprache** Für *guest* Anwender.
   Sie löschen die Einstellung für einen *guest* Anwender, um der Instanz zu ermöglichen, die Sprache während der Sitzung dynamisch festzulegen.

Integrieren Sie die McAfee-Datenträgerverschlüsselung mit Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Sie verwenden ePolicy Orchestrator (ePO), um McAfee MDE 7,2 auf einem Windows-Desktop-Computer zur Unterstützung von zu aktivieren Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.

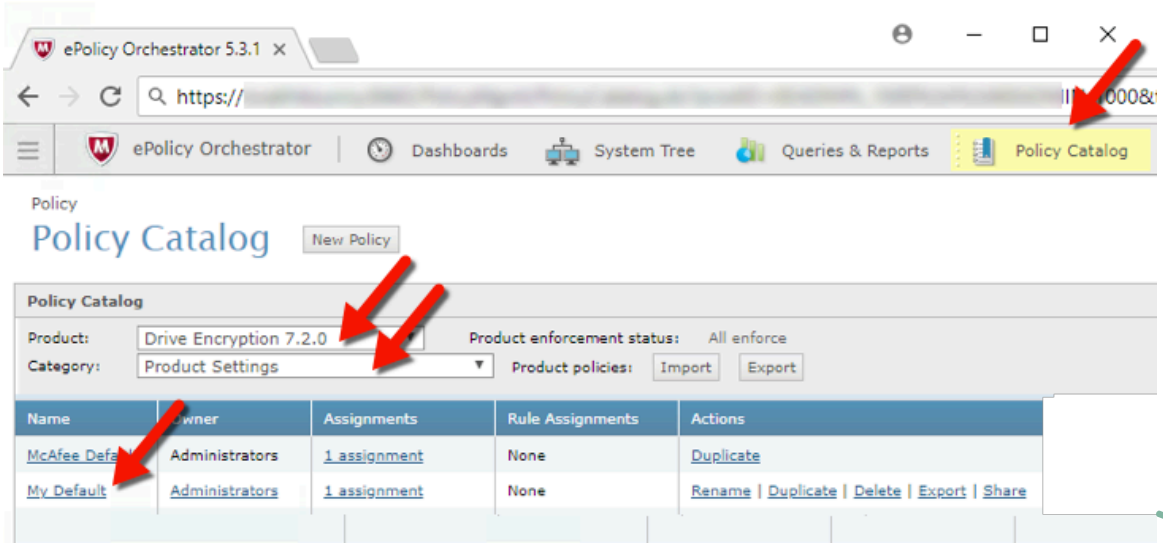
Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Erforderlich: MDE-Version 7.2x

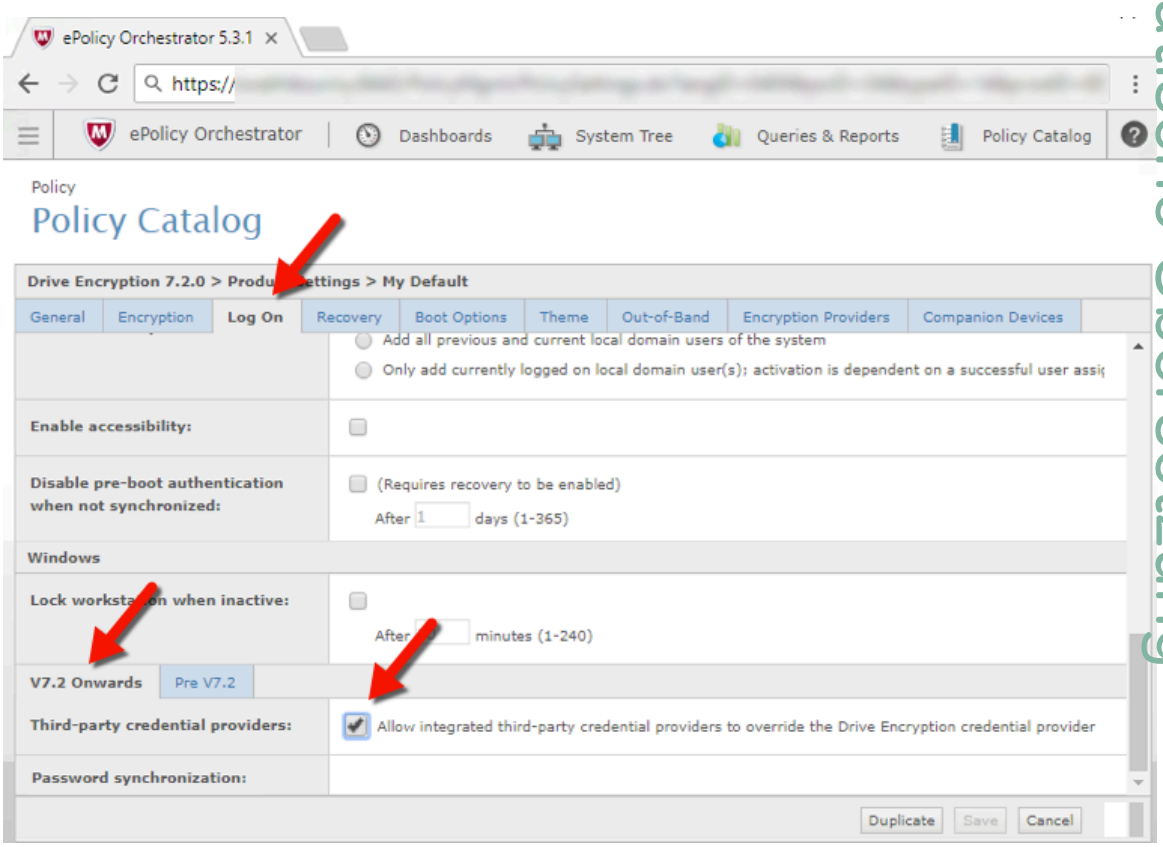
Prozedur

1. Melden Sie sich bei ePO an.
2. Wählen Sie im Richtlinienkatalog die Option aus **Produkt** > **Laufwerkverschlüsselung 7.2.0** Und wählen Sie aus **Kategorie** > **Produkteinstellungen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf **Name** Ihres Richtlinienkatalogs (**Mein Standard** Im Beispiel).
4. Auf der **Melden Sie Sich An** Wählen Sie die Registerkarte aus **Ab V7.2** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Lassen Sie integrierte Drittanbieter von Anmeldeinformationen ... zu** Kontrollkästchen.



5. Klicken Sie Auf **Speichern** Und melden Sie sich dann von ePO ab.
6. Erstellen Sie auf dem Endanwendercomputer die folgenden Registrierungsschlüssel (clientseitige ePO-Einstellung):

```
Windows Registry Editor Version 5.00
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\McAfee EndPoint
 Encryption\IntegratedCredentialProviders\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
"Vendor"="ServiceNow, Inc"
"Product"="ServiceNow PasswordReset WinApp"
"Version"="<PasswordReset WinApp version>" (for example, "Version"="4.5")
"BuiltAgainst"="<MDE version>" (for example, "BuiltAgainst"="7.2.3.28")
```

7. Starten Sie den Computer neu.

Passen Sie an Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Sie können die Darstellung und andere Aspekte der Anwendung anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows Systemadministrator

Prozedur

1. Öffnen Sie den Registrierungs-Editor auf Ihrem Windows Computer.
2. Gehe zu **Computer** > **HKEY_LOCAL_MACHINE** > **SOFTWARE** > **Microsoft** > **Windows** > **Aktuelle Version** > **Authentifizierung** > **Anmeldeinformationsanbieter** > **0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B**an.
3. Ändern Sie einen der aufgeführten Zeichenfolgenwerte:

Hinweis: Registrierungsschlüssel, die mit dem Text beginnen „Proxy“ Aktivieren Sie die Verwendung eines Proxy-Servers. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Registrierungsschlüssel auf Ihrem Proxy-Server.

Registrierungskonfigurationsoptionen

Dateiname	Beschreibung	Standardzeichenfolge
AppDir	Verzeichnis, das enthält Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Anwendungsdateien.	C:\Programme\ServiceNow
AppFormIconFile	Symbol, das dem zugeordnet ist Passwortzurücksetzung Anwendung.	C:\Programme\ServiceNow\bin\ServicenowLogo.png Sie können das Symbol ändern, das Ihrem Unternehmen zugeordnet ist. Ersetzen Sie ServicenowLogo.png Mit Ihrem Unternehmenslogo und ändern Sie AppFormIconFile Pfad in der Registrierung.
AppFormTitle	Angezeigter Name der Anwendung.	Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung
CheckCertificateRevocationList	Standardmäßig wird vor jeder Kommunikation die verwendet Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Validiert, dass das Serverzertifikat nicht	Standard: „Wahr“ ○ **Wahr** : Wenn ein Anwender die Zurücksetzung anfordert,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dateiname	Beschreibung	Standardzeichenfolge
	widerrufen wurde, indem die Zertifikatwiderrufliste (Certificate Revocation List, CRL) überprüft wird. Wenn Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Wird langsam geladen, nachdem ein Anwender die Zurücksetzung angefordert hat. Sie können die Überprüfung der CRL überspringen.	überprüft die Anwendung zuerst die CRL, um das Zertifikat zu validieren. Die Anwendung wird ohne gültiges Zertifikat nicht fortgesetzt. ○ **Falsch** : Die Anwendung startet sofort und validiert das Zertifikat nicht.
CredentialProviderGUID	GUID des verwendeten Anmeldeinformationsanbieters.	„"="{6f45dc1e-5384-457a-bc13-2cd81b0d28ed}"
DebugFlag	Schreiben Sie Einträge im ServiceNowPwdReset-Ereignisprotokoll.	„0“
PasswordResetLinkName	Text, der für angezeigt werden soll Passwortzurücksetzung Link auf der Windows-Anmeldeseite.	„Passwort vergessen?“
PasswordResetLinkURL	URL von Passwortzurücksetzung Anwendung auf Ihrem ServiceNow Instanz.	https://<YourServerName>/$pwd_Reset.do?sysparm_url=default
Proxy	Schlüssel, die Proxy-Einstellungen konfigurieren	Registrierungsschlüssel, die mit dem Text beginnen „Proxy“ Aktivieren Sie die Verwendung eines Proxy-Servers. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Registrierungsschlüssel auf Ihrem Proxy-Server.
ServiceNowServerVersion	Version Ihrer Produktionsinstanz.	„<YourInstanceVersion>“ (z. B. „Kingston“)
ServiceNowWinAppVersion	Version von Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.	„<YourWindowsAppVersion>“ (z. B. „4,5“)
Anwenderkonto PictureLoc	Bild, das auf dem Anmeldebildschirm angezeigt wird.	%programdata%\Microsoft\User Account Pictures\user.bmp
Arbeitsverzeichnis	Verzeichnis, das die Bibliotheksdateien enthält.	C:\Programme\ServiceNow\bin

Einschränkungen von Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Hat einige Einschränkungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Unterstützt keine anwenderdefinierten Verifizierungen.
- Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung Verwendet Basissystem CAPTCHA-Service, auch wenn Passwortzurücksetzung Die Anwendung ist für die Verwendung konfiguriert Google reCAPTCHA Mit der Webschnittstelle.
- Die Anzeige für die Passwortstärke wird nicht unterstützt.
- Für einige Überprüfungstypen können Sie nur eine Überprüfung verwenden. Benutzerdefinierte Überprüfungen werden nicht unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Verifizierungen der Passwortzurücksetzung .
- Anwenderdefinierte UI-Makros, die auf konfiguriert sind **Prozess** > **Erweitert** Seiten werden nicht unterstützt (z. B. Eintrags-, Erfolgs- oder Fehlermakros). Das System zeigt nur die Standard-Erfolgs- und Fehlermeldungen an.
- Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt Zeilenumbrüche im Text mit dem **Hinweis zur Passwortregel**. Andere Formatierungen werden nicht unterstützt (fett, unterstrichen und Hyperlink). Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für die Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts .

Deinstallieren Sie Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung

Sie können entweder eine EXE- oder eine MSI-Datei ausführen, um die Anwendung zu deinstallieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Windows Lokaler Administrator

Prozedur

Führen Sie beide Verfahren aus.

Option	Bezeichnung
Verwenden Sie eine EXE-Datei aus der Befehlszeile	**a.** Navigieren Sie zum Deinstallationsverzeichnis, das Sie während der Installation erstellt haben, z. B.: `C:\Program Files\ServiceNow\uninstall\` **b.** Doppelklicken Sie auf unins000.exe Datei.
Verwenden Sie eine MSI-Datei aus der Befehlszeile	**a.** Navigieren Sie zu dem Verzeichnis, das enthält PasswortZurücksetzenWinAppInstall.msi Datei. **b.** Führen Sie den folgenden Befehl in der Befehlszeile aus: `msiexec.exe /x PasswordResetWinAppInstall.msi /quiet`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

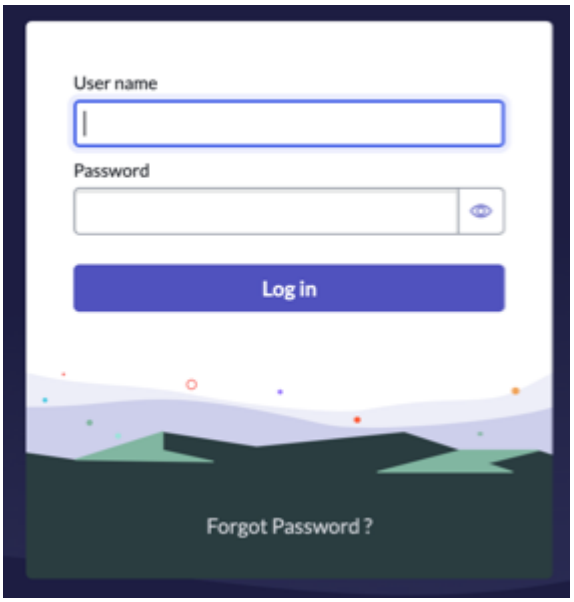
Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Anwendung zum Zurücksetzen Ihres Passworts

Der Selfservice-Prozess ist ein typischer Prozess, den Sie möglicherweise befolgen, um Ihr Passwort zurückzusetzen. Ihre Experience kann sich unterscheiden.

Beispielerfahrung des Self-Service-Prozesses

1. Klicken Sie auf der Anmeldeseite auf **Passwort Vergessen** Link zum Starten des Prozesses.

Anmeldeseite

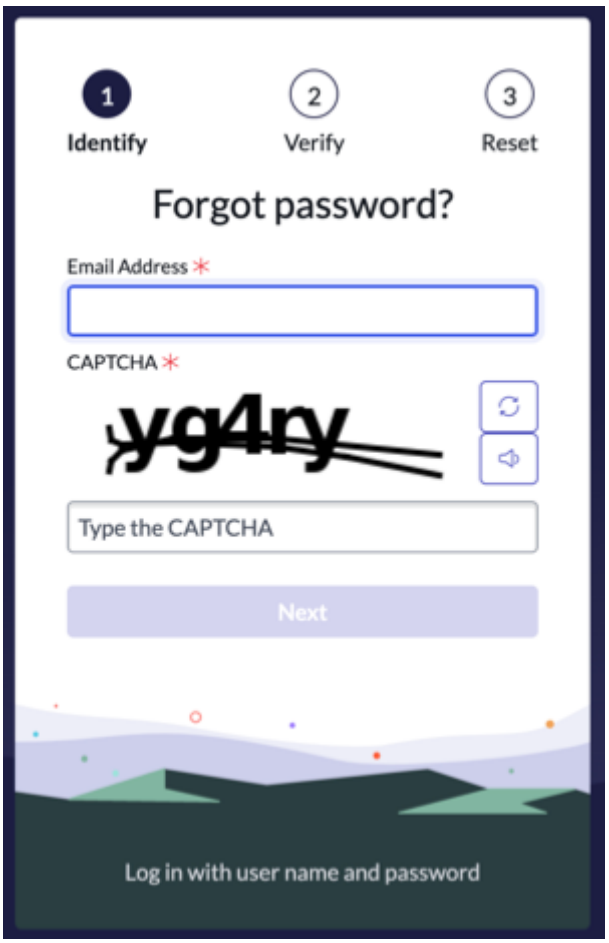


2. Geben Sie auf der Seite Identifizieren Ihre Identifizierungsinformationen ein (im Allgemeinen Ihren Anwendernamen oder Ihre E-Mail-Adresse). Das Beispiel enthält die CAPTCHA-Sicherheitsfunktion.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

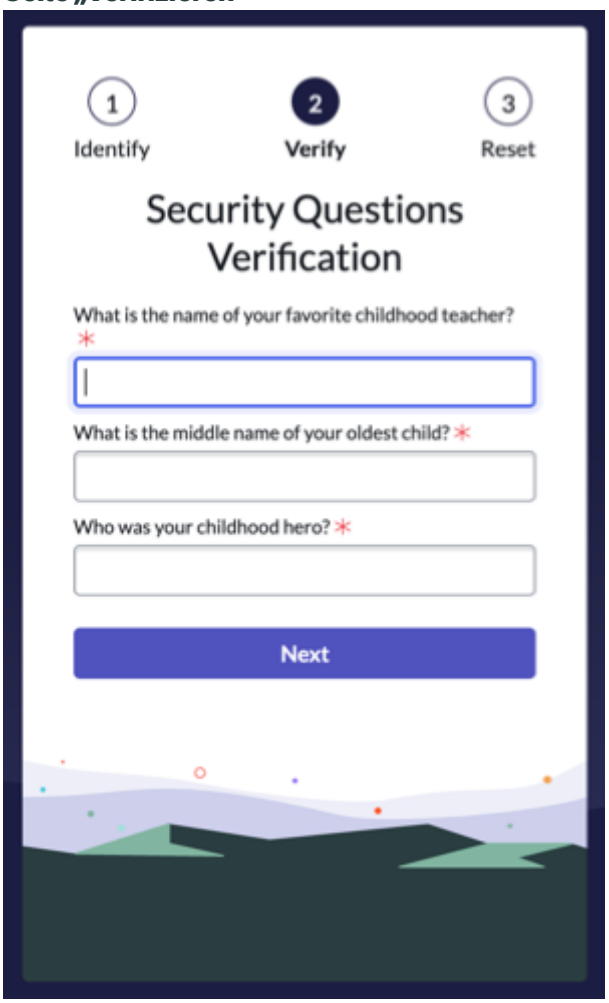
Seite identifizieren



3. Überprüfen Sie auf der Seite „Verifizieren“ Ihre Identität, indem Sie Ihre Verifizierungsinformationen angeben. Der Administrator hat die Überprüfungsmethode konfiguriert und kann mehrere Überprüfungen anfordern. Im folgenden Beispiel hat der Administrator die Verifizierung von Sicherheitsfragen konfiguriert. Sie müssen Fragen beantworten, um Ihre Identität nachzuweisen. (Bei der Registrierung für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts haben Sie diese Fragen ausgewählt und sichere, private Antworten bereitgestellt.) Andere mögliche Verifizierungen erfordern die Eingabe eines Codes, der per SMS, über die Authentifikator-App oder per E-Mail an ein Mobilgerät gesendet wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

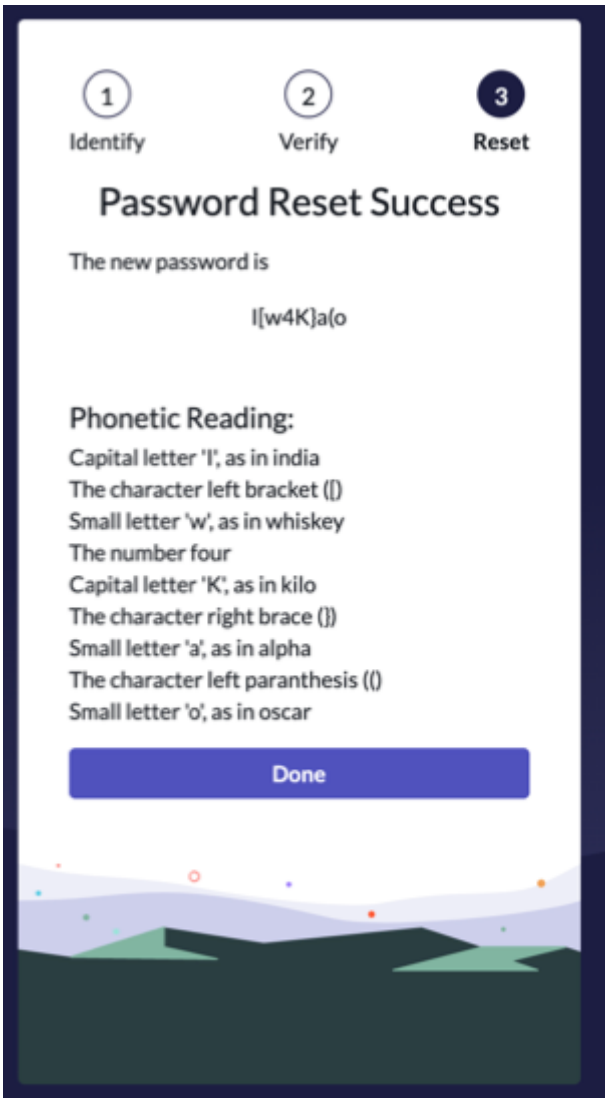
Seite „Verifizieren“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Das System überprüft den Anmeldeinformationsspeicher, um Ihre Identität zu verifizieren, und zeigt dann das neue Passwort auf der Seite „Zurücksetzen“ an.

Seite zurücksetzen



Registrierung für das Passwortzurücksetzung-Programm

In einigen Organisationen werden Benutzer automatisch für das Passwortzurücksetzung-Programm registriert. Ihre Organisation kann Endanwendern die Möglichkeit bieten, sich für eine oder mehrere Methoden zur Verifizierung Ihrer Identität beim Zurücksetzen des Passworts zu registrieren. Endbenutzer können sich für die meisten Passwortzurücksetzung-Programme über ein Mobilgerät registrieren.

Hinweis: Standardmäßig gilt das dunkle Design nicht für Passwortzurücksetzung Registrierungsformular. Benutzer können das Design in das dunkle Design ändern. Weitere Informationen zum dunklen Design finden Sie unter Designs in Next Experience erkunden .

Endbenutzer können sich für eine beliebige Kombination der folgenden Methoden registrieren:

Verifizieren Sie Ihre Identität mit einer Authentifikator-App

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie registrieren sich auf einem Computer, den Sie normalerweise für den Zugriff auf die Instanz verwenden (Sie verwenden eine Authentifikator-App, um Ihr Passwort zurückzusetzen, können jedoch keinen Authentifikator verwenden, um sich für zu registrieren Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.). Nachdem Sie sich registriert haben, installieren Sie eine Authentifikator-App auf einem oder mehreren Geräten und autorisieren dann die Geräte für die Verifizierung des Authentifikators.
- Wenn Sie Ihr Passwort später zurücksetzen möchten, lesen Sie den Authentifikatorcode auf Ihrem Gerät, und geben Sie dann den Code auf der Webseite ein, um Ihre Identität zu verifizieren.

Identität anhand eines SMS-Codes nachweisen (SMS-Überprüfung)

- Zur Registrierung autorisieren Sie ein Mobilgerät für die SMS-Verifizierung.
- Wenn Sie Ihr Passwort später zurücksetzen möchten, erhalten Sie einen Code auf dem Gerät, und geben Sie den Code auf der Webseite ein, um Ihre Identität zu verifizieren.

Verifizieren Sie Ihre Identität mithilfe eines E-Mail-Codes

- Für die Registrierung autorisieren Sie eine oder mehrere E-Mail-Adressen.
- Wenn Sie Ihr Passwort später zurücksetzen möchten, sendet das System einen Code an die E-Mail-Adresse. Sie geben dann den Code auf der Webseite ein, um Ihre Identität nachzuweisen.

Verifizieren Sie Ihre Identität mithilfe der Verifizierung von Sicherheitsfragen

- Für die Registrierung wählen Sie mehrere Fragen aus, die nur Sie beantworten können (wie der Name Ihres ersten Haustiers), und geben dann Antworten an. Ihre Antworten werden sicher gespeichert.
- Wenn Sie Ihr Passwort später zurücksetzen möchten, werden eine oder mehrere Fragen angezeigt. Sie beantworten die Fragen, um Ihre Identität nachzuweisen.

Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programm mit einem Authentifikator

Überprüfen Sie Ihre Identität beim Zurücksetzen Ihres Passworts, indem Sie sich mit einer Authentifikator-App einer Drittpartei für das Programm „Passwortzurücksetzung“ registrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Ihre Identität beim Zurücksetzen Ihres Passworts zu überprüfen, erhalten Sie einen Code aus einer Authentifikator-App auf Ihrem Mobilgerät und geben den Code dann in ein Passwortzurücksetzung Webseite.

Passwortzurücksetzung Unterstützt die folgenden Authentifikator-Apps:

- Google Authentifikator
- Microsoft Authentifikator
- Cisco Duo
- Okta Verifizieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren**an.
2. Klicken Sie auf **Verifizierung Der Authentifikator-App** Registerkarte.

   Hinweis: Wenn Ihre Organisation erfordert, dass Sie sich für registrieren Passwortzurücksetzung Authentifikator-Verifizierungsmethode: Die Registerkarte ist mit einem Sternchen (*) markiert.

3. Laden Sie die Authentifikator-App auf Ihr Gerät herunter.
4. Öffnen Sie die App, und scannen Sie mit dem Gerät den QR-Code auf der Registerkarte.
5. Wenn das Gerät einen Code generiert, geben Sie den Code in das Textfeld ein, und klicken Sie dann auf **Gerät Koppeln** .
6. Wählen Sie **Absenden**.
7. **Wahlweise:** Wenn das System eine Erfolgsmeldung anzeigt, wählen Sie aus **Übermitteln** .
8. **Wahlweise:** Wenn das System eine Fehlermeldung anzeigt, geben Sie den Code erneut ein, und klicken Sie auf **Gerät Koppeln** , Und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .

   Wenn Sie die Registrierung absenden, werden auf der Registerkarte die folgenden Optionen angezeigt:

Option	Beschreibung
Neuen QR-Code generieren	Ermöglicht das Koppeln eines Geräts mit einem neuen Code. Diese Option ist nützlich, wenn Sie ein neues Gerät haben. Neue Daten ersetzen die vorhandenen sicheren Verifizierungsdaten.
Multi-Factor Authentication deaktivieren	Löscht vorhandene Sichere Verifizierungsdaten. Die Google Die Verifizierung des Authentifikators ist nicht mehr verfügbar.

9. **Wahlweise:** Registrieren Sie sich mit einer der anderen von Ihrem Unternehmen angebotenen Methoden für eine zusätzliche Identitätsüberprüfung.
   Weitere Informationen zur Registrierung mit verschiedenen Methoden finden Sie in den folgenden Themen:
   - Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mithilfe von Fragen und Antworten
   - Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mit SMS-Codes
   - Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mit E-Mail-Codes

Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mit SMS-Codes

Um Ihre Identität beim Zurücksetzen Ihres Passworts zu überprüfen, können Sie einen Code (den SMS-Code) verwenden, der an Ihr Mobiltelefon oder Gerät geliefert wurde. Sie können sich auf einem Mobilgerät registrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren** Und klicken Sie dann auf **SMS-Verifizierung** Registerkarte.
   Wenn Sie sich in Ihrer Organisation für die SMS-Überprüfungsmethode anmelden müssen, ist die Registerkarte mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet.
2. Um ein Gerät hinzuzufügen und zu überprüfen, klicken Sie auf **Gerät hinzufügen**, und befolgen Sie dann die Anweisungen.

   Hinweis: Wenn Sie zuvor ein SMS-fähiges Gerät zu Ihrem Passwortzurücksetzung-Profil hinzugefügt haben, wird das Gerät aufgeführt.

3. Geben Sie für jedes Gerät einen aussagekräftigen Namen an, und wiederholen Sie den Vorgang, wenn Sie mehrere Geräte hinzufügen möchten.
4. Nachdem Sie jedes Gerät überprüft haben, wählen Sie die Checkbox **Autorisiert** für die entsprechenden Geräte, die Sie voraussichtlich zum Ändern oder Zurücksetzen Ihres Passworts verwenden werden.

   Hinweis: Sie können die Autorisierung eines Geräts jederzeit aufheben, indem Sie die Checkbox **Autorisiert** deaktivieren.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. **Wahlweise:** Registrieren Sie sich mit einer der anderen von Ihrem Unternehmen angebotenen Methoden für eine zusätzliche Identitätsüberprüfung.

   (Optional) Weitere Informationen zur Registrierung bei finden Sie in Passwortzurücksetzung Programm finden Sie in den folgenden Themen:

   - Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mithilfe von Fragen und Antworten
   - Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programm mit einem Authentifikator
   - Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mit E-Mail-Codes

Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mit E-Mail-Codes

Um Ihre Identität beim Zurücksetzen Ihres Passworts zu überprüfen, geben Sie einen Code ein, der an Ihre E-Mail-Adresse gesendet wurde. Sie können sich auf einem Mobilgerät für dieses Programm registrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Während dieses Registrierungsvorgangs fügen Sie die E-Mail-Adresse hinzu, das System sendet Ihnen einen Code, mit dem Sie die Adresse überprüfen können, und anschließend autorisieren Sie die Adresse, die für den Passwortzurücksetzung-Prozess verwendet werden soll. Standardmäßig sendet das System den Code an die E-Mail-Adresse, die Ihrem ServiceNow-Profil zugeordnet ist. Sie können den Code an weitere E-Mail-Adressen senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren** Und klicken Sie dann auf **E-Mail-Verifizierung** Registerkarte.
   Wenn Sie sich in Ihrer Organisation für die E-Mail-Überprüfungsmethode anmelden müssen, ist die Registerkarte mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet. E-Mail-Adressen, die zuvor hinzugefügt wurden, werden auf der Registerkarte aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Klicken Sie Auf **E-Mail Hinzufügen** Geben Sie die E-Mail-Adresse und einen aussagekräftigen E-Mail-Namen ein, der der Adresse zugeordnet werden soll, und klicken Sie dann auf **E-Mail Hinzufügen** . Wiederholen Sie den Vorgang für die erforderliche Anzahl an E-Mail-Adressen.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **E-Mail-Überprüfung** für jede E-Mail, die Passwortzurücksetzung-Codes empfangen soll, auf **Überprüfen**.
   Das System sendet eine E-Mail-Nachricht mit einem Code und zeigt dann das Popup-Fenster **E-Mail-Adresse überprüfen** an.
4. Geben Sie in dem Popup-Fenster **E-Mail-Adresse überprüfen** den Code ein, und klicken Sie auf **Überprüfen**.

   Hinweis: Wenn dieser Vorgang fehlschlägt, klicken Sie auf **Neuen Code senden**, um einen anderen Code zu senden und es erneut zu versuchen.

5. Nachdem Sie jede E-Mail-Adresse überprüft haben, wählen Sie die Checkbox **Autorisiert** für die entsprechenden Adressen, die Sie voraussichtlich zum Ändern oder Zurücksetzen Ihres Passworts verwenden werden.

   Hinweis: Um die Autorisierung einer E-Mail-Adresse aufzuheben, damit sie keine Passwortzurücksetzung-Codes erhält, deaktivieren Sie die Checkbox **Autorisiert**.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. **Wahlweise:** Registrieren Sie sich mit einer der anderen von Ihrem Unternehmen angebotenen Methoden für eine zusätzliche Identitätsüberprüfung.
   Weitere Informationen zur Registrierung mit verschiedenen Methoden finden Sie in den folgenden Themen:
   - Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mithilfe von Fragen und Antworten
   - Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mit SMS-Codes
   - Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programm mit einem Authentifikator

Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mithilfe von Fragen und Antworten

In Ihrer Organisation werden Sie möglicherweise aufgefordert, die Fragen auszuwählen, die beim Zurücksetzen Ihres Passworts verwendet werden sollen. Sie wählen die Fragen aus und geben Antworten an, die nur Sie kennen. Wenn Sie zu einem späteren Zeitpunkt Ihr Passwort zurücksetzen, weisen Sie Ihre Identität anhand Ihrer Antworten nach. Sie können sich auf einem Mobilgerät registrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Liste der Fragen wird in der Sprache angezeigt, die Sie beim Anmelden angefordert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren** Und klicken Sie dann auf **QA-Verifizierung** Registerkarte.
   Wenn Sie sich für die QS-Überprüfungsmethode anmelden müssen, ist die Registerkarte mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet.
2. Wählen Sie für jedes Feld **Frage** eine Frage aus der Liste aus, und geben Sie die Antwort in das Feld **Antwort** ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wiederholen Sie den Vorgang, bis die gewünschte Anzahl an Feldern **Frage** und **Antwort** ausgefüllt sind.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. **Wahlweise:** Registrieren Sie sich mit einer der anderen von Ihrem Unternehmen angebotenen Methoden für eine zusätzliche Identitätsüberprüfung.
   Weitere Informationen zur Registrierung mit verschiedenen Methoden finden Sie in den folgenden Themen:
   - Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mit SMS-Codes
   - Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programm mit einem Authentifikator
   - Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mit E-Mail-Codes

Registrieren Sie sich für Passwortzurücksetzung Programmieren Sie mit Soft-PIN

Überprüfen Sie Ihre Identität beim Zurücksetzen Ihres Passworts mithilfe einer Soft-PIN. Um es zu verwenden, müssen Sie sich für die Verifizierung mit einer Soft-PIN registrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Passwortzurücksetzung** > **Registrieren**an.
2. Wählen Sie aus **Soft-PIN-Verifizierung** Registerkarte.

   Hinweis:

   Wenn Ihre Organisation erfordert, dass Sie sich für die Soft-PIN-Verifizierung registrieren, wird die Registerkarte mit einem Sternchen (*) markiert.

3. In **Geben Sie die Soft-PIN ein** Geben Sie eine sechsstellige Nummer Ihrer Wahl ein.

   Stellen Sie sicher, dass Sie diese Regeln befolgen, wenn Sie sich für die Soft-PIN-Verifizierung registrieren.
   - Die Soft-PIN muss sechs Ziffern lang sein.
   - Der Soft-PIN-Wiederholungsschwellenwert beträgt zwei.
   - Der Schwellenwert für die Soft-PIN-Sequenz beträgt zwei.
   - Sie können Ihre vorherigen fünf Soft-Pins nicht verwenden.

   Hinweis: Basierend auf der von Ihrem Administrator festgelegten Konfiguration können sich diese Regeln ändern.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie sind für die Soft-PIN-Verifizierung registriert.

Setzen Sie Ihr Passwort auf zurück Windows Systeme

Wenn Ihre Organisation die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung verwendet, können Sie Ihr Passwort direkt über Ihren Windows-Anmeldebildschirm zurücksetzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Starten Sie Ihren Computer, oder drücken Sie **Strg**+**Alt**+**Entf**, um zum Windows-Anmeldebildschirm zu gelangen.
2. Klicken Sie auf den Link **Passwort vergessen?**.

   Hinweis: Ihr Administrator kann einen anderen Text für den Link konfigurieren.

3. Geben Sie auf der Seite **Identifizieren** die angeforderten Informationen ein, und klicken Sie auf **Weiter**.
4. Geben Sie auf der Seite **Überprüfen** die angeforderten Informationen ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Hinweis: Möglicherweise haben Sie die Möglichkeit, die Methode zu wählen, mit der Ihre Identität überprüft wird.

   Wenn Ihre Identität überprüft wurde, werden auf der Seite **Zurücksetzen** das Ergebnis Ihrer Überprüfung sowie der Status Ihres Accounts (gesperrt oder entsperrt) angezeigt.
5. Führen Sie, basierend auf dem gesperrten/entsperrten Status, eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wenn Ihr Account nicht gesperrt ist, wird auf der Seite die Schaltfläche **Passwort zurücksetzen** angezeigt. Geben Sie das neue Passwort ein, geben Sie es erneut zur Bestätigung ein, und klicken Sie dann auf **Passwort zurücksetzen**.
   - Wenn Ihr Account gesperrt ist, werden auf der Seite die Schaltflächen **Passwort zurücksetzen** und **Account-Sperrung aufheben** angezeigt.
     - Sie können ein neues Passwort eingeben und auf **Passwort zurücksetzen** klicken, um das Passwort zurückzusetzen und den Account zu entsperren.
     - Wenn der Administrator die Checkbox **Entsperren von Accounts aktivieren** für den Passwortprozess aktiviert hat, können Sie den Account entsperren, ohne das Passwort zurückzusetzen, indem Sie auf **Account-Sperrung aufheben** klicken.

Passwortzurücksetzung – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten verwenden Passwortzurücksetzung.

Um Referenzinformationen anzuzeigen, überprüfen Sie die nächsten Themen, z. B. Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten.

Mit Passwortzurücksetzung installierte Komponenten

Tabellen, Rollen, Business-Regeln, Skripts und Workflows werden mit installiert Passwortzurücksetzung Anwendung.

Passwortzurücksetzung Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
Antwort zum Aktivieren der Passwortzurücksetzung [pwd_active_answer]	Sicherheitsfragen und zugehörige Antworten in verschlüsseltem Zustand, die Benutzer ausgewählt haben, während sie den Registrierungsprozess durchlaufen haben.
Frage zum Aktivieren der Passwortzurücksetzung	Sicherheitsfragen, die Benutzer ausgewählt haben, während sie den Registrierungsprozess durchlaufen haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Beschreibung
[pwd_active_question]	
Protokoll der Passwortrücksetzungsaktivität [pwd_reset_activity]	Alle Passwortzurücksetzung-Anforderungen.
Überwachung der Passwortrücksetzungsaktivität [pwd_activity_monitor]	Passwortzurücksetzung-Sperraktivität.
Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store]	Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher, die verfügbar sind.
Anmeldeinformationsspeicherparameter für Passwortrücksetzung [pwd_cred_store_param]	Vom Benutzer erstellte Anmeldeinformationsspeicherparameter.
Anmeldeinformationsspeicher-Typen für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store_type]	Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher-Typen, die verfügbar sind.
Desktopzugriffssteuerung für Passwortzurücksetzung [pwd_access_control]	Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung-Zugriffssteuerung.
Desktopzugriffsprotokoll für Passwortzurücksetzung [pwd_access_log]	Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung-Zugriffsprotokolle.
Geräteteilnahmecode für Passwortzurücksetzung [pwd_dvc_enrollment_code]	Geräteteilnahmecodes, die während der SMS-Code-Registrierung an Benutzer gesendet wurden.
Geräte für die Passwortzurücksetzung [pwd_device]	Benutzer-SMS-Geräte, die sich im Status „Überprüft“ befinden.
E-Mail-Überprüfungscode für Passwortzurücksetzung [pwd_email_code]	Bestätigungscodes, die zur Passwortzurücksetzung oder Registrierung der E-Mail-Adresse per E-Mail an Benutzer gesendet wurden.
Registrierung zur Passwortzurücksetzung für Überprüfung [pwd_enrollment]	Informationen zur Benutzerregistrierung durch Überprüfung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Beschreibung
Registrierungs-Snapshot für Passwortzurücksetzung [pwd_enrollment_snapshot]	Momentaufnahme der Benutzerregistrierung durch Überprüfung. Diese Tabelle wird für Berichtszwecke verwendet. Die monatliche geplante Aufgabe „Snapshot-Daten zur Passwortzurücksetzung synchronisieren“ wird einmal im Monat ausgeführt, um Snapshot-Daten in dieser Tabelle zu generieren oder zu synchronisieren. Die Daten, z. B. sys_user-Erstellung oder -Löschung, Verifizierung zur Prozesserstellung oder -Löschung usw., werden synchronisiert. Passwortzurücksetzung DB-Listener wird verwendet, um die Daten in dieser Tabelle zu erstellen oder zu aktualisieren, die von verwaltet wird *pwd_reset.enable.dbListener*Eigenschaft mit dem Standardwert „wahr“. Wenn Sie ein Administrator sind und die Daten in dieser Tabelle im Zusammenhang mit einem aktiven Prozess manuell synchronisieren möchten, wählen Sie aus **Synchronisieren Sie Registrierungs-Snapshot-Daten** Dazu Passwortzurücksetzung Prozess. Sie können die Datensynchronisierung in dieser Tabelle über den DB-Listener oder die monatliche geplante Aufgabe deaktivieren, indem Sie festlegen *pwd_reset.enable.enrollment_snapshot*Eigenschaft auf „falsch“. **Hinweis:** Anfänglich wird vom DB-Listener ein inaktiver Datensatz für ein Anwender-Verifizierungs-Paar erstellt. Wenn sich die Anwender auf der Seite „Registrierung zur Passwortzurücksetzung“ selbst registrieren, wird der Datensatz in dieser Tabelle aktiv.
Erweiterungstyp der Passwortzurücksetzung [pwd_extension_type]	Erweiterungstypen, die verfügbar sind.
Passwortzurücksetzungsverlauf [pwd_history]	Verlauf der Passwortzurücksetzungen durch Benutzer.
Identifikationstyp für Passwortzurücksetzung [pwd_identification_type]	Passwortzurücksetzung-Identifikationstypen, die verfügbar sind.
Password Reset-Prozess [pwd_process]	Passwortzurücksetzung-Prozesse, die zur Verfügung stehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Beschreibung
Anmeldeinformationsspeicher für Password Reset-Prozesse [pwd_map_proc_to_cred_store]	Anmeldeinformationsspeicher und die zugehörigen Passwortzurücksetzung-Prozesse, die die Anwendung verwendet.
Benutzergruppe für Password Reset-Prozess [pwd_map_proc_to_group]	Gruppen und die dazugehörigen Passwortzurücksetzung-Prozesse, die die Anwendung verwendet.
Password Reset-Prozess-Überprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Überprüfungen und die damit verbundenen Passwortzurücksetzung-Prozesse, die die Anwendung verwendet.
Frage zur Passwortzurücksetzung [pwd_question]	Fragen, die die Anwendung für die Überprüfung durch Sicherheitsfragen verwendet.
Anforderung der Passwortrücksetzung [pwd_reset_request]	Informationen über Passwortzurücksetzung-Anforderungen.
Passwortzurücksetzung – Anforderungsüberprüfung [pwd_map_request_to_verification]	Anforderungen der Passwortrücksetzung und die zugehörige Überprüfung, die die Anwendung verwendet.
SMS-Überprüfungscode für Passwortrücksetzung [pwd_sms_code]	SMS-Überprüfungscodes, die zur Passwortzurücksetzung an Benutzer gesendet wurden.
Benutzersperre für Passwortzurücksetzung [pwd_user_lockout]	Benutzer, die für Passwortzurücksetzung gesperrt sind.
Passwortzurücksetzungsüberprüfung [pwd_verification]	Überprüfungen, die verfügbar sind.
Passwortrücksetzungsüberprüfungs-Parameter [pwd_verification_param]	Vom Benutzer erstellte Überprüfungsparameter.
Passwortrücksetzungsüberprüfungs-Typ [pwd_verification_type]	Passwortzurücksetzung-Überprüfungstypen, die verfügbar sind.

Passwortzurücksetzung Rollen

Hinweis: Nur der Anwender mit den folgenden Rollen kann Zugriff auf haben Passwortzurücksetzung Tabellen. Die Ablehnung, es sei denn, authentifizierte ACLs schränken den Zugriff auf den ein Passwortzurücksetzung Tabellen für alle nicht authentifizierten Rollen, z. B. Anwender der öffentlichen Rolle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Verweigern – außer ACL .

Rolle	Beschreibung
Administrator für die Passwortzurücksetzung [password_reset_admin]	Konfiguriert und wartet „Passwortzurücksetzung“ und „Password Change“.
Service-Desk-Mitarbeiter [password_reset_service_desk]	Setzt Passwörter im Auftrag von Benutzern zurück, verfolgt Anforderungen zum Zurücksetzen von Passwörtern und zeigt Protokolle an.
Anmeldeinformations-Manager [password_reset_credential_manager]	Bestimmt, welche Anmeldeinformationsspeicher für die Verwendung mit Passwortzurücksetzung gültig sind.

Passwortzurücksetzung Business Rules

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Abbrechen, wenn Grenzwert für den Passwortverlauf überschritten wird	Anmeldeinformationsspeicherparameter für Passwortrücksetzung [pwd_cred_store_param]	Verhindert das Festlegen eines Passwortverlaufslimits, der den Wert von überschreitet `password_reset.history.limit` Eigensc Sie können einen Wert für den Verlauf der Passwortzurücksetzung in festlegen `password_reset.history.limit` Eigens Diese Systemeigenschaft überprüft den Verlauf vorheriger Passwörter basierend auf dem angegebenen Wert. Standardmäßig ist der Wert 10. Sie können es jedoch basierend auf Ihren Organisationsanforderungen festlegen. **Hinweis:** Derzeit gilt diese Eigenschaft nur für ServiceNow Anmeldeinformationsspeicher.
QS-Überprüfung für Standardparameter hinzufügen	Passwortzurücksetzung-Überprüfung [pwd_verification]	Wenn keine Parameter für Sicherheitsfragenüberprüfungen angegeben sind, werden Parameter generiert.
SMS-Bestätigung für Standardparameter hinzufügen	Passwortzurücksetzung-Überprüfung [pwd_verification]	Wenn keine Parameter festgelegt sind, werden Parameter für SMS-Codeüberprüfungen generiert.
Bestätigungsüberprüfungsparameter für persönliche Daten hinzufügen	Passwortzurücksetzung-Überprüfung [pwd_verification]	Wenn keine Parameter angegeben sind, werden Überprüfungsparameter zur

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
		Bestätigung der persönlichen Daten generiert.
Überprüfungsparameter für persönliche Daten hinzufügen	Passwortzurücksetzung-Überprüfung [pwd_verification]	Wenn keine Parameter angegeben sind, werden Parameter zur Überprüfung der persönlichen Daten generiert.
Eindeutige Überprüfungen prüfen	Passwortzurücksetzung-Vorgangsüberprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Verhindert, dass eine Überprüfung mehrfach einem bestimmten Passwortzurücksetzung-Prozess zugewiesen wird.
Parameter für Scheinverifizierung löschen	Passwortzurücksetzungsüberprüfung [pwd_verification]	Löscht die Parameter für die Scheinverifizierung.
Prozess ohne Gruppe deaktivieren	Passwortzurücksetzung-Prozessbenutzergruppe [pwd_map_proc_to_group]	Deaktiviert den Prozess, wenn er nicht für alle Benutzer gilt oder wenn die damit verbundenen Gruppen entfernt werden.
Prozess ohne min. Überp. deaktivieren	Password Reset-Prozess-Überprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Deaktiviert den Prozess, wenn die mit dem Prozess verbundenen Überprüfungen unter dem Mindestwert für den Prozess liegen.
Prozess ohne Überprüfung deaktivieren	Passwortzurücksetzung-Vorgangsüberprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Deaktiviert den Prozess, wenn die mit ihm verbundenen Überprüfungen entfernt werden.
Bei Bedarf Verlaufspasswörter löschen	Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store]	Löscht bei Bedarf Verlaufspasswörter.
Meldung zur Erzwingung des Passwortverlaufs	Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store]	Gibt Meldungen zum Erzwingen des Passwortverlaufs an die Clientseite aus.
Prüfung der Aktivierung von Google Auth	Password Reset-Prozess [pwd_process]	Deaktiviert den Prozess mit der Google Authenticator-Überprüfung, wenn Google Authenticator deaktiviert ist.
GoogleAuthSysPropertyCheck	Password Reset-Prozess-Überprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Deaktiviert den Prozess mit der Google Authenticator-Überprüfung, wenn Google Authenticator deaktiviert ist.
req_enroll-Validierung/ Standardvalidierung verarbeiten	Password Reset-Prozess-Überprüfung [pwd_map_proc_to_verification]	Verarbeitet die Werte „requires_enrollment“ und „auto_enroll“ für den Prozess.
Regelmäßige Aufgabe zur Erinnerung einfügen/aktualisieren	Password Reset-Prozess [pwd_process]	Fügt die regelmäßige Aufgabe zur Registrierungserinnerung ein bzw. aktualisiert sie.
Reihenfolge muss eindeutig sein	Desktopzugriffssteuerung für Passwortzurücksetzung	Erzwingt, dass die Reihenfolge einzigartig ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
	[pwd_access_control]	
Parameternamen können nicht aktualisiert werden	Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter [pwd_verification_param]	Verhindert Änderungen an Parameternamen.
Überwachung der Passwortzurücksetzung-Aktivität	Passwortzurücksetzung-Benutzersperre [pwd_user_lockout]	Erstellt ein Ereignis, wenn die Anzahl der Benutzer, die während eines spezifischen Intervalls für Passwortzurücksetzung gesperrt sind, den Schwellenwert überschreitet.
Passwortzurücksetzung – Automatische Generierung validieren	Passwortzurücksetzung-Prozess [pwd_process]	Überprüft auch das **E-Mail/SMS-Passwort** Oder **Passwort anzeigen** Ist ausgewählt, wenn **Passwort automatisch generieren** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.
Persönliche Daten – Parametervalidierung überprüfen	Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter [pwd_verification_param]	Überprüft, ob eine Spalte in der Tabelle „sys_user“ für den Parameter vorhanden ist, der für die Überprüfung der Bestätigung persönlicher Daten verwendet wird.
Persönliche Daten – Parametervalidierung	Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter [pwd_verification_param]	Überprüft, ob eine Spalte in der Tabelle „sys_user“ für den Parameter vorhanden ist, der für die Überprüfung persönlicher Daten verwendet wird.
Löschen verhindern	Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher [pwd_cred_store]	Überprüft, ob der Anmeldeinformationsspeicher Teil eines aktiven Prozesses ist, bevor er gelöscht werden kann.
Löschen verhindern	Passwortzurücksetzung-Identifikationstyp [pwd_identification_type]	Wenn ein Identifikationstyp Teil eines aktiven Prozesses ist, wird das Löschen des Identifikationstyps verhindert.
Löschen verhindern	Passwortzurücksetzung-Überprüfung [pwd_verification]	Wenn die Überprüfung Teil eines aktiven Prozesses ist, wird das Löschen verhindert.
Löschen während des Betriebs verhindern	Anmeldeinformationsspeicher-Typen für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store_type]	Verhindert das Löschen, wenn der Typ verwendet wird.
Löschen während des Betriebs verhindern	Passwortrücksetzungsüberprüfungs-Typ [pwd_verification_type]	Verhindert das Löschen, wenn der Typ verwendet wird.
Ereignis in Warteschlange stellen, wenn Verlaufsgrenzwert abnimmt	Anmeldeinformationsspeicherparameter für Passwortrücksetzung	Stellt das Ereignis „pwd.credStore.history.limit.decrease“ in

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
	[pwd_cred_store_param]	die Warteschlange, wenn der Grenzwert für den Verlauf abnimmt.
Parametervalidierung Sicherheitsfragen	Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter [pwd_verification_param]	Prüft bei der Überprüfung von Sicherheitsfragen auf gültige Parameter.
SMS-Code senden	Passwortzurücksetzung-Geräteteilnahmecode [pwd_dvc_enrollment_code]	Sendet einen Registrierungscode an ein Gerät.
Neues Datensatz-Flag setzen	Passwortzurücksetzung-Prozess [pwd_process]	Legt ein neues Datensatz-Flag fest, damit der Client die entsprechende Aktion ausführen kann.
SMS-Überprüfungscode über Notify senden	SMS-Überprüfungscode für Passwortrücksetzung [pwd_sms_code]	Sendet den SMS-Authentifizierungscode über Notify, wenn das Notify-Plugin aktiv ist.
Einzelner Anmeldeinformationsspeicher pro Prozess	Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher für Prozess [pwd_map_proc_to_cred_store]	Verhindert, dass mehr als ein Anmeldeinformationsspeicher pro Prozess vorhanden ist.
SMS-Code-Parametervalidierung	Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter [pwd_verification_param]	Prüft bei der Überprüfung von SMS-Code auf gültige Parameter.
Aktion basierend auf Zugriffsbedingungen aktualisieren	Desktopzugriffsprotokoll für Passwortzurücksetzung [pwd_access_log]	Aktualisiert das Feld „Aktion“ dieses Protokolldatensatzes basierend auf den Zugriffssteuerungsbedingungen.
proc_to_cred_store aktualisieren	Passwortzurücksetzung-Prozess [pwd_process]	Erzwingt eine Eins-zu-Eins-Beziehung zwischen einem Passwortzurücksetzung-Prozess und einem Anmeldeinformationsspeicher.
Prozess validieren	Passwortzurücksetzung-Prozess [pwd_process]	Überprüft, dass ein Passwortzurücksetzung-Prozess korrekt konfiguriert ist.
Namen des Pwd-Anmeldeinformationsspeichers validieren	Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.
Namen des Pwd-Anmeldeinformationsspeicher-Typs validieren	Anmeldeinformationsspeicher-Typen für Passwortzurücksetzung [pwd_cred_store_type]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Namen des Pwd-Erweiterungstyps validieren	Erweiterungstyp für Passwortzurücksetzung [pwd_extension_type]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.
Namen des Pwd-Identifikationstyps validieren	Identifikationstyp für Passwortzurücksetzung [pwd_identification_type]	Erzwingt, dass der Name eindeutig und nicht leer ist.
Pwd-Prozessnamen validieren	Password Reset-Prozess [pwd_process]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.
Pwd-Überprüfungsnamen validieren	Passwortzurücksetzungsüberprüfung [pwd_verification]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.
Namen des Pwd-Überprüfungstyps validieren	Passwortrücksetzungsüberprüfungs-Typ [pwd_verification_type]	Erzwingt, dass der Name eindeutig ist.
Sicherheitsfrage validieren	Passwortzurücksetzung-Frage [pwd_question]	Validiert Regeln für Sicherheitsfragen, z. B. keine Duplikate oder leere Fragen.
Account-Suchskript überprüfen	Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher [pwd_cred_store]	Überprüft, ob das Account-Suchskript die richtig benannte Funktion hat.
VerifyAutoEnroll	Passwortzurücksetzung-Überprüfungstyp [pwd_verification_type]	Überprüft, ob die automatische Teilnahme ausgewählt ist, und stellt sicher, dass ein Skript zur Teilnahmeprüfung bereitgestellt wird.

Passwortzurücksetzung-UI-Seiten

Name	Beschreibung
$pwd_reset	Erste Seite des Self-Service-Zurücksetzungsprozesses (fragt nach Benutzer-ID).
$pwd_reset_serviceDesk	Erste Seite des vom Service Desk unterstützten Zurücksetzungsprozesses (fragt nach Benutzer-ID).
$pwd_verify	Zweite Seite des Zurücksetzungsprozesses (fordert Benutzer auf, die Identität zu überprüfen).
$pwd_new	Letzte Seite des Passwortänderungsprozesses (fragt nach neuem Passwort).
$pwd_success	Diese Seite wird angezeigt, wenn das Passwort erfolgreich zurückgesetzt wurde.
$pwd_error	Seite, die bei einem Fehler während des Reset-Prozesses angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
$pwd_confirm	Für Prozesse, die für die E-Mail- oder SMS-Passwortzurücksetzungs-URL konfiguriert sind: Nach erfolgreicher Verifizierung wird auf dieser Seite eine Nachricht über das Senden des Links an den Anwender angezeigt.
$pwd_change	Seite für die Passwortänderung.
$pwd_change_success	Diese Seite wird angezeigt, wenn das Passwort erfolgreich geändert wurde.
$pwd_change_error	Seite, die bei einem Fehler während des Passwortänderungsprozesses angezeigt wird.
$pwd_enrollment_form_container	Registrierungsseite für alle Überprüfungen.
$pwd_enrollment_success	Seite, die bei erfolgreicher Registrierung angezeigt wird.
$pwd_enroll_error	Diese Seite wird angezeigt, wenn bei der Registrierung ein Fehler auftritt.
$pwd_unlock_success	Seite, die angezeigt wird, wenn ein gesperrter Benutzer erfolgreich entsperrt wurde.
$pwd_reset_downloads_ui	Seite zum Herunterladen von Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung.

Passwortzurücksetzung-UI-Makros

Name	Beschreibung
$pwd_csrf_validation	CSRF-Validierung für „Password Reset“-Anwendung. Wenn ein Verstoß entdeckt wird, wird der Benutzer zur Fehlerseite weitergeleitet.
$pwd_display_password	Zeigt ein temporäres Passwort auf der Erfolgsseite an, wenn der Prozess für die automatische Generierung konfiguriert ist.
$pwd_enroll_email_ui und $pwd_verify_email_ui	Benutzeroberfläche für Registrierung und Überprüfung per E-Mail.
$pwd_enroll_google_auth_ui und $pwd_verify_google_auth_ui	Benutzeroberfläche für die Registrierung und Überprüfung per Google-Authentifizierung.
$pwd_enroll_questions_ui	Benutzeroberfläche für die Registrierung per Frage- und Antwort-Sicherheitsvalidierung.
$pwd_enroll_questions_ui_js	JavaScript-Code, der serverseitige Daten für die Registrierung per Sicherheitsfragen und -antworten erfordert.
$pwd_enroll_sample_ui	Beispiel-UI-Makro für die Registrierung für den Scheinverifizierungstyp.
$pwd_enroll_sms_ui und $pwd_verify_sms_ui	Benutzeroberfläche für SMS-Registrierung und -Überprüfung.
$pwd_enrollment_form_title	Jelly-Makrofunktion, die den Titel für das Registrierungsformular druckt. Eine Verifizierungs-ID ist obligatorisch.
$pwd_error_message	UI zur Anzeige von Fehlermeldungen.
$pwd_process_flow	UI zur Anzeige der aktuellen Stufe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
$pwd_process_footer	JavaScript-Code, um den Makronamen der Fußzeile zu erhalten.
$pwd_reset_stylesheet	JavaScript-Code, um die Standard-CSS-Datei-ID zu erhalten.
$pwd_verify_personal_data_ui und $pwd_verify_personal_data_confirmation_ui	UI zur Überprüfung persönlicher Daten und zur Bestätigung persönlicher Daten.
$pwd_verify_questions_ui	Benutzeroberfläche zum Überprüfen von Fragen.
$pwd_verify_simple_ui	Eingabebereich für eine einfache Überprüfungsmethode. Dieses Feld ist ein einzelnes Eingabefeld.

Mit Passwortzurücksetzung installierte UI-Skripts

Sie können ein UI-Skript erstellen und über ein UI-Makro oder eine UI-Seite auf das Skript verweisen, indem Sie ein `<g:include_script>`-Jelly-Tag verwenden. Das folgende Beispiel zeigt, wie das UI-Makro `$pwd_enroll_questions_ui` auf das Skript `$pwd_enroll_questions_ui` verweisen kann. In dem Beispiel ist `[UI-Skriptname]+".jsdbx"` der Name des Skripts:

```
<g:include_script src="$pwd_enroll_questions_ui.jsdbx" />
```

Durch den Verweis auf ein externes Skript können Sie die Trennung zwischen Client-JavaScript-Code und Jelly-Code aufrechterhalten, wodurch die Wartung vereinfacht wird. Sie können die folgenden installierten Skripts mit Passwortzurücksetzung-UI-Makros verwenden:

Name	Beschreibung
$pwd_csrf_common_ui_script	Allgemeines UI-Skript zur Behandlung von websiteübergreifender Anforderungsfälschung (Cross-Site Request Forgery, CSRF).
$pwd_enroll_email_ui	JavaScript-Code für das UI-Makro „$pwd_enroll_questions_ui“.
$pwd_enroll_google_auth_ui	JavaScript-Code für das UI-Makro „$pwd_enroll_google_auth_ui“.
$pwd_enroll_questions_ui	JavaScript-Code für das UI-Makro `$pwd_enroll_questions_ui`.
$pwd_enroll_sample_ui	Enthaltenes Beispiel-Client-JavaScript für das UI-Makro `$pwd_enroll_sample_ui`.
$pwd_enroll_sms_ui	UI-Skript für die SMS-Registrierung.
$pwd_enrollment_submit_event	UI-Skript für ein Registrierungseinreichungsereignis.
$pwd_util	Dienstprogramme für UI-Seiten und UI-Makros für die Passwortzurücksetzung.
$pwdWfManager	Hilfsklasse zur Abwicklung von Workflow-Aktivitäten und Nachbearbeitung.

Passwortzurücksetzung-Workflows

Mit dem Passwortzurücksetzung-Plugin werden Workflows hinzugefügt, die Sie als Beispiele für die Erstellung benutzerdefinierter Workflows für Passwortzurücksetzung-Prozesse verwenden können.

Workflows, die eine Verbindung zu Anmeldeinformationsspeichern herstellen

Workflow	Beschreibung
Pwd Reset - AD	Stellt eine Verbindung zu einem AD-Server her.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflows, die eine Verbindung zu Anmeldeinformationsspeichern herstellen (Fortsetzung)

Workflow	Beschreibung
Pwd Reset - Local ServiceNow	Aktuelle (lokale) Instanz.
Pwd Reset - Master	Passwortzurücksetzung Primärer Workflow.
Pwd Reset - Mock Fatal	Beispiel-Workflow zur Verwendung bei Passwortzurücksetzung-Tests, um einen schwerwiegenden Fehler zu simulieren. Keine Wiederholungen.
Pwd Reset - Mock Non Fatal	Beispiel-Workflow zur Verwendung bei Passwortzurücksetzung-Tests, um einen nicht schwerwiegenden Fehler zu simulieren.
Pwd Reset - Mock Success	Beispiel-Workflow zur Verwendung bei Passwortzurücksetzung-Tests, um einen erfolgreichen Abschluss zu simulieren.
Pwd Reset - Remote ServiceNow	Stellt eine Verbindung mit einer Remote(SOAP)-ServiceNow-Instanz her.

Workflows, die die Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher testen

Workflow	Beschreibung
Pwd Connection Test - AD	Testet die Verbindung zu einem AD-Server.
Pwd Connection Test - Local SN	Testet die Verbindung zur lokalen Instanz.
Pwd Connection Test - Master	Master-Workflow zum Testen der Konnektivität des Anmeldeinformationsspeichers.
Pwd Connection Test - Mock Failure	Beispiel für einen Verbindungstest für Anmeldeinformationsspeicher, der eine fehlgeschlagene Verbindung simuliert.
Pwd Connection Test - Mock Success	Beispiel für einen Verbindungstest für Anmeldeinformationsspeicher, der eine erfolgreiche Verbindung simuliert.
Pwd Connection Test - Remote SN	Testet die Verbindung zu einer Remote(SOAP)-ServiceNow-Instanz.

Workflows, die den Sperrstatus eines Benutzeraccounts bestimmen

Workflow	Beschreibung
Pwd Get Lock State - AD	Ruft einen Benutzeraccount-Sperrstatus für den AD-Server ab.
Pwd Get Lock State - Local SN	Workflow, um einen Benutzeraccount-Sperrstatus für die lokale Instanz abzurufen.
Pwd Get Lock State - Master	Primärer Workflow zum Abrufen des Sperrstatus eines Anwenderaccounts.
Pwd Get Lock State - Remote SN	Ruft einen Benutzeraccount-Sperrstatus für die Remote(SOAP)-ServiceNow-Instanz ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflows, die einen Benutzeraccount freigeben

Workflow	Beschreibung
Pwd Unlock Account – AD	Entsperrt einen Benutzeraccount für eine lokale Instanz.
Pwd Unlock Account - Local SN	Workflow zum Entsperren eines Benutzeraccounts für eine lokale Instanz.
Pwd Unlock Account - Master	Master-Workflow zum Entsperren eines Benutzeraccounts.
Pwd Unlock Account – Remote SN	Entsperrt einen Benutzeraccount für eine Remote(SOAP)-ServiceNow-Instanz.

Workflows, die ein Passwort ändern

Workflow	Beschreibung
Pwd Change - Master	Primärer Workflow zur Passwortänderung.
Pwd Change – Local ServiceNow	Stellt eine Verbindung zu einer lokalen Instanz her, um ein Passwort zu ändern.
Pwd Change – AD	Stellt eine Verbindung zu einem AD-Server her, um ein Passwort zu ändern.
Pwd Change – Remote ServiceNow	Stellt eine Verbindung zu einer Remote(SOAP)-ServiceNow-Instanz her, um ein Passwort zu ändern.

Passwortzurücksetzung-Benachrichtigungen

Name	Name des Auslöseereignisses	Beschreibung
Passwortzurücksetzung – SMS-Code senden	pwd.send_sms_code.trigger	Sendet den SMS-Authentifizierungscode zur Überprüfung.
[K] Passwortzurücksetzung – E-Mail-Code senden	pwd.send_email_code.trigger	Sendet den Authentifizierungscode per E-Mail zur Überprüfung.
Passwortzurücksetzung – Registrierungserinnerung	pwd.enrollment_reminder.trigger	Sendet E-Mails, um Benutzer daran zu erinnern, sich für die erforderlichen Überprüfungen zu registrieren.
Passwortzurücksetzung – Bestätigung eines neuen Passworts	pwd.email.trigger	Sendet für den Prozess „E-Mail/SMS-Passwort“ eine E-Mail oder SMS (falls konfiguriert), die das neue Passwort enthält.
Passwortzurücksetzung – Überprüfungscode senden	pwd.send_verify_code.trigger	Sendet Authentifizierungscode zur Passwortzurücksetzung oder Registrierung per E-Mail oder SMS an Benutzer. **Hinweis:** Wenn das Notify-Plugin aktiv ist, wird der SMS-Code über Twilio gesendet anstatt über ServiceNow Notification.
URL für Passwortzurücksetzung	password.reset.url	Für den Prozess „URL zur Passwortzurücksetzung per E-Mail/SMS“ : Sendet eine E-Mail oder SMS (falls

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Name des Auslöseereignisses	Beschreibung
		konfiguriert), die einen Link zur URL zur Passwortzurücksetzung enthält. **Hinweis:** Überprüfen Sie die folgenden Elemente, wenn die Instanz die E-Mail-Benachrichtigung nicht an den Benutzer sendet: • Überprüfen Sie die Tabelle „Systemereignis“ [sys_event], um zu sehen, ob die E-Mail gesendet wurde. • Stellen Sie sicher, dass der Benutzer die Benachrichtigung abonniert hat. • Vergewissern Sie sich, dass die Einstellungen für den Prozess zum Zurücksetzen des Standard-Self-Service-Passworts und für die Passwortzurücksetzung ordnungsgemäß konfiguriert sind.

SOAP-Nachrichten für Passwortzurücksetzung

SOAP-Nachricht	Beschreibung
Passwort ändern	Wenn das Orchestration-Add-on-Plugin aktiv ist, kann das System das SOAP-Protokoll verwenden, um Passwörter in Remote-Anmeldeinformationsspeichern, z. B. einer ServiceNow-Remoteinstanz, zu ändern.
Passwortzurücksetzung-Anforderung	Wenn das Orchestration-Add-on-Plugin aktiv ist, kann das System das SOAP-Protokoll verwenden, um Passwörter in Remote-Anmeldeinformationsspeichern, z. B. einer ServiceNow-Remoteinstanz, zurückzusetzen.

REST-API

- Name: Pwd Reset
- API-ID: pwd_reset
- Basis-API-Pfad: /api/now/pwd_reset

Ressourcen (Version v1)

Name	Ressourcenpfad	API-Version	Beschreibung
pwd_init	/api/now/v1/pwd_reset/init	v1	Erste Anforderung zum Einrichten einer Sitzung, Schreiben von Protokollen und Abrufen von UI-Meldungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcen (Version v1) (Fortsetzung)

Name	Ressourcenpfad	API-Version	Beschreibung
pwd_identify	/api/now/v1/pwd_reset/identify	v1	Komponenten der Identifizierungsseite abrufen.
pwd_verify	/api/now/v1/pwd_reset/verify	v1	Komponenten der Bestätigungsseite abrufen.
pwd_new	/api/now/v1/pwd_reset/reset	v1	Komponenten der Seite für die Passwortzurücksetzung abrufen.
pwd_success	/api/now/v1/pwd_reset/success	v1	Komponenten der Erfolgsseite abrufen.
pwd_failure	/api/now/v1/pwd_reset/failure	v1	Komponenten der Fehlerseite abrufen.

Ressourcen (Version v2)

Name	Ressourcenpfad	API-Version	Beschreibung
pwd_init	/api/now/v2/pwd_reset/init	v2	Erste Anforderung zum Einrichten einer Sitzung, Schreiben von Protokollen und Abrufen von UI-Meldungen.
pwd_identify	/api/now/v2/pwd_reset/identify	v2	Komponenten der Identifizierungsseite abrufen.
pwd_verify	/api/now/v2/pwd_reset/verify	v2	Komponenten der Bestätigungsseite abrufen.
pwd_new	/api/now/v2/pwd_reset/reset	v2	Komponenten der Seite für die Passwortzurücksetzung abrufen.
pwd_success	/api/now/v2/pwd_reset/success	v2	Komponenten der Erfolgsseite abrufen.
pwd_failure	/api/now/v2/pwd_reset/failure	v2	Komponenten der Fehlerseite abrufen.

Domänentrennung und die Anwendung Passwortzurücksetzung

Die Anwendung Passwortzurücksetzung unterstützt Domänentrennung. Ein Prozess zum Zurücksetzen von Passwörtern, den Sie in einer Domäne definieren, wird von einem Prozess isoliert, den Sie in einer anderen Domäne erstellen. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Enthält alle Aspekte von **Standard** Level-Support.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

So funktioniert Domain Separation in Passwortzurücksetzung

Die Domänentrennung für Passwortzurücksetzung wird auf Prozessebene angewendet. Der Administrator konfiguriert die folgenden Elemente, um einen Prozess zum Zurücksetzen des Passworts zu definieren: Eine Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher, Benutzergruppen, die den Prozess verwenden können, die Identifizierungsmethode und Überprüfungen, die während des Prozesses verwendet werden sollen.

- Eine Verbindung zum Anmeldeinformationsspeicher, in dem die Anmeldeinformationen der Benutzer (z. B. Benutzername/Passwort) sicher gespeichert sind. Jede Verbindung erbt die Domäneneinstellung von einer Vorlage, die als Verbindungstyp bezeichnet wird. Jeder Verbindungstyp ist an eine Domäne gebunden (der Verbindungstypdatensatz enthält ein Domänenfeld). Es gibt Eindeutigkeitsbeschränkungen für Verbindungsnamen innerhalb einer Domäne.
- Eine oder mehrere Benutzergruppen in der ServiceNow-Instanz, die den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts verwenden können. Benutzeraccounts sind Mitglieder einer oder mehrerer Domänen – sie verwenden die standardmäßige ServiceNow-Domänentrennung. Wenn sich ein Benutzer für die Verwendung eines der für die Organisation konfigurierten Passwortzurücksetzungsprozesse registriert, kann er nur aus den Prozessen in der Domäne des Benutzers auswählen.
- Die Identifikation – die Methode, die der Endbenutzer anwendet, um die Identität für den öffentlichen Passwortzurücksetzungs- oder Passwortänderungsprozess zu beanspruchen. Jede Identifikation erbt die Domäneneinstellung von einer Vorlage, die als Identifikationstyp bezeichnet wird. Jeder Identifikationstyp ist an eine Domäne gebunden (der Datensatz des Identifikationstyps hat ein Domänenfeld). Es gibt Eindeutigkeitsbeschränkungen für Identifikationsnamen in einer Domäne.
- Eine oder mehrere Überprüfungen – Methoden zur Überprüfung der Identität der Person, die versucht, das Passwort zurückzusetzen. Jede Überprüfung erbt die Domäneneinstellung von einer Vorlage, die als Überprüfungstyp bezeichnet wird. Jeder Überprüfungstyp ist an eine Domäne gebunden (der Datensatz des Überprüfungstyps hat ein Domänenfeld). Es gibt Eindeutigkeitsbeschränkungen für Überprüfungsnamen in einer Domäne.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Alle Passwortzurücksetzung-Tabellen haben eine Domänenspalte.
- Passwortzurücksetzung Prozesstabellen umfassen einen *sys-overrides*Spalte in Business-Regeln, UI-Aktionen usw.
- Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ wird mit Orchestration erstellt. Orchestration unterstützt die „Nur Daten“-Domänentrennung – das Datensicherheitsmodell zur Trennung der Sichtbarkeit von Daten zwischen Domänen.

Passwortänderungsprozess

Die Anwendung „Password Change“ erweitert die Anwendung „Passwortzurücksetzung“, indem sie es Administratoren ermöglicht, zu definieren, wie Benutzer ihre Passwörter ändern. Ein Service-Desk-gestützter Prozess wird nicht unterstützt. Ein Administrator muss die URL für das Formular zur Self-Service-Passwortänderung veröffentlichen.

Mit der Anwendung „Password Change“ kann ein Endbenutzer ein Passwort über das Internet mithilfe eines Browsers auf einer beliebigen unterstützten Schnittstelle, einschließlich Mobilgeräten, ändern. Der Endbenutzer kann aus einem beliebigen konfigurierten Prozess in der Domäne des Endbenutzers (oder der untergeordneten Domäne einer Endbenutzerdomäne) auswählen.

Ein Passwortänderungsprozess verwendet dieselben Elemente wie ein Passwortzurücksetzungsprozess (Verbindungen, Benutzergruppen, Kennungen und Überprüfungen) mit denselben Domänentrennungsfunktionen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Passwortzurücksetzung Prozessformular

Beschreibung der Felder in Passwortzurücksetzung Prozessformular.

Felder im Abschnitt „Konfiguration der Prozessstärke“ im Formular „Prozess zur Passwortzurücksetzung“

Feld	Beschreibung
Sicherheitspunktzahl	Zeigen Sie die Sicherheitspunktzahl in Ziffern an. Wenn sich die Sicherheitspunktzahl ändert, ändert sich die Farbe des Felds. Im Folgenden sind drei Bereiche der Sicherheitspunktzahl aufgeführt: • 0 bis 40: Die Farbe ist rot, und die Sicherheit ist niedrig. • 40 bis 75: Die Farbe ist orange und die Sicherheit ist Mittel. • 76 bis 100: Die Farbe ist grün, und die Sicherheit ist hoch.
Benachrichtigung über Sicherheitspunktzahl aktivieren	Senden Sie Benachrichtigungen zur Sicherheitspunktzahl an Prozessbesitzer. Wenn dieses Feld ausgewählt ist, sendet eine wöchentliche geplante Aufgabe E-Mails mit der Sicherheitspunktzahl für alle aktiven öffentlichen Prozesse. **Hinweis:** Die E-Mail-Benachrichtigungen werden nicht für die Service Desk-Prozesse und die Prozesse gesendet, für die nur „Passwort ändern“ konfiguriert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Abschnitt „Konfiguration der Prozessstärke“ im Formular „Prozess zur Passwortzurücksetzung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Prozessbesitzer	Bestimmen Sie einen oder mehrere Anwender als Besitzer für den Prozess, den Sie erstellen. Sie können diesem Feld nur die Anwender mit der Administratorrolle zum Zurücksetzen des Passworts hinzufügen. Wenn Sie auswählen **Aktivieren Sie die Benachrichtigung über die Sicherheitspunktzahl** , Das Feld Prozessbesitzer wird zu einem Pflichtfeld.

Hinweis: Der Abschnitt Konfiguration der Prozessstärke wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Öffentlicher Zugriff** Kontrollkästchen in **Details Zur Passwortzurücksetzung** Registerkarte.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte Details zur Passwortzurücksetzung

Feld	Wert
Öffentlicher Zugriff	Die Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Passwortzurücksetzung** ausgewählt ist. • Aktivieren Sie die Checkbox, um einen Self-Service-Prozess mit öffentlichem Benutzerzugriff auf das Formular für Passwortzurücksetzung oder Passwortänderung über eine URL zu aktivieren. • Deaktivieren Sie die Checkbox, um einen Service-Desk-gestützten Prozess zu definieren, bei dem nur Service-Desk-Mitarbeiter auf Anforderung eines Benutzers ein Passwort zurücksetzen können.
Öffentliche URL	Das Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffentlicher Zugang** ausgewählt ist. URL der Seite, auf der Benutzer das Passwort zurücksetzen oder ändern. Der Wert aus dem Feld „URL-Suffix“ wird an die URL angehängt, wenn Sie das Feld „URL-Suffix“ verlassen. Für den Standard-Selfservice Passwortzurücksetzung Prozess, muss dieser Wert sein `/$pwd_Reset.do?sysparm_url=ss_default` .
URL-Suffix	Das Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffentlicher Zugang** ausgewählt ist. Suffix zum Erstellen einer eindeutigen URL für das Formular für Passwortzurücksetzung oder Passwortänderung.
CAPTCHA anzeigen	Die Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Öffentlicher Zugang** ausgewählt ist. Aktivieren Sie die Checkbox, um ein CAPTCHA auf der Seite für die Benutzeridentifizierung anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

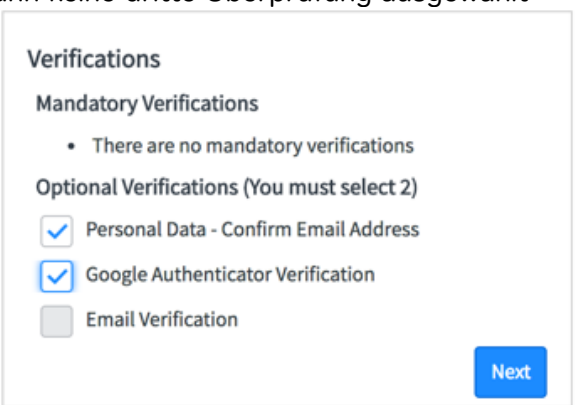
Beschreibung der Felder auf der Registerkarte Details zur Passwortzurücksetzung (Fortsetzung)

Feld	Wert
	Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ verwendet Google reCAPTCHA als standardmäßigen CAPTCHA-Service. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Google reCAPTCHA Für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung verwendet den Basissystem-CAPTCHA-Service auch wenn die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ für die Verwendung von Google reCAPTCHA konfiguriert ist. Da lokale Instanzen keinen Zugriff auf das Internet haben, können die Instanzen den Google reCAPTCHA-Service nicht verwenden. Legen Sie fest *password_reset.captcha.google.enabled*Systemeigenschaft zu **Falsch** Für lokale Instanzen. Ändern Sie zur Verwendung des CAPTCHA-Basissystems *password_reset.captcha.google.enabled*Systemeigenschaft auf „falsch“.
Identifikationstyp	Methode, die der Benutzer anwendet, um die Identität für den öffentlichen Passwortzurücksetzung- oder Passwortänderungsprozess zu beanspruchen. Jede Auswahl überschreibt die Standardidentifikation, die dem Prozess zugeordnet ist. Das Basissystem enthält die Identifikationstypen „E-Mail“ und „Benutzername“. Sie können einen benutzerdefinierten Identifikationstyp erstellen (dafür werden bestimmte JavaScript-Kenntnisse empfohlen). Weitere Informationen finden Sie unter Identifizierungstypen für personenbezogene Daten und Verifizierungen des Bestätigungstyps.
Umleitungs-URL	URL, die nach dem erfolgreichen Zurücksetzen eines Passworts aufzurufen ist – normalerweise die URL der ursprünglichen Anmeldeseite. Geben Sie einen vollständigen Pfad einschließlich des Protokolls ein (z. B. https://myDomain.myURL.com). Wenn sich der Pfad unter derselben Domäne befindet wie die **Öffentliche URL**, beginnen Sie den Pfad mit dem Zeichen /.
Mindestanzahl Verifizierungen	Anzahl der Verifizierungen, die ein Anwender erfolgreich senden muss, um das Passwort zurückzusetzen. Wenn die Anzahl die Anzahl der erforderlichen Verifizierungen überschreitet, muss der Anwender genügend zusätzliche optionale Verifizierungen übermitteln, um die für angegebene Anzahl zu erfüllen **Mindestverifizierungen** . **Hinweis:** Jeder Benutzer muss alle obligatorischen Überprüfungen unabhängig von der angegebenen Anzahl einreichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte Details zur Passwortzurücksetzung (Fortsetzung)

Feld	Wert
	Standardmäßig stellt das System dem Benutzer während des Zurücksetzens des Passworts optionale Überprüfungen auf der Basis der Werte für **Reihenfolge** für die Überprüfungen zur Verfügung. Wenn Sie **Benutzer erlauben, aus optionalen Überprüfungen auszuwählen** ausgewählt haben, werden dem Benutzer auf der Überprüfungsseite alle optionalen Überprüfungen angezeigt. Der Benutzer wählt dann die entsprechende Anzahl von Überprüfungen aus. In diesem Beispiel ist der Wert für **Mindestanzahl Überprüfungen** gleich 1. Da keine obligatorischen Überprüfungen konfiguriert sind, kann der Benutzer eine optionale Überprüfung auswählen. Siehe auch **Benutzer erlauben, aus optionalen Überprüfungen auszuwählen**.
Benutzer erlauben, aus optionalen Überprüfungen auszuwählen	Aktivieren Sie die Checkbox, um einem Benutzer zu ermöglichen, auf der Seite „Überprüfungen“ während der Passwortzurücksetzung auszuwählen, welche optionalen Überprüfungen verwendet werden sollen. Die Option der optionalen Überprüfungen wird nur angezeigt, wenn die Einstellung **Mindestanzahl Überprüfungen** größer ist als die Anzahl der obligatorischen Überprüfungen. Die Anzahl, die Sie für **Mindestanzahl Überprüfungen** angeben, legt fest, wie viele optionale Überprüfungen der Benutzer auswählen darf. Im Beispiel beträgt die Einstellung **Mindestanzahl Überprüfungen 2**, und es gibt keine obligatorischen Überprüfungen. Der Benutzer hat zwei optionale Überprüfungen ausgewählt, daher kann keine dritte Überprüfung ausgewählt werden. 
E-Mail/SMS Passwortzurücksetzung URL	Aktivieren Sie die Checkbox, damit Benutzer das Passwort zurücksetzen können, indem Sie auf einen Link in einer E-Mail klicken, die die Instanz an sie sendet. Dies ist die gesicherte Methode zum Zurücksetzen eines Passworts. Wenn konfiguriert, sendet die Instanz die URL auch per SMS auf Mobilgeräten an die Anwender. Standardmäßig der Selfservice Passwortzurücksetzung Prozesse aktivieren diese Option. Wenn Sie diese Option auswählen, ist die Checkbox **Passwort automatisch generieren** nicht verfügbar. Siehe Beispiel: Der Standard-Selfservice Passwortzurücksetzung process Für eine Gliederung des Prozesses, der standardmäßig aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte Details zur Passwortzurücksetzung (Fortsetzung)

Feld	Wert
	Wenn Sie nicht auswählen **E-Mail/SMS – URL zur Passwortzurücksetzung** Option und versuchen Sie, den Datensatz zu speichern. Sie erhalten eine Nachricht, die Ihnen vorschlägt, die Verifizierungsoptionen auszuwählen, um sie mit sicherer Verifizierung zu konfigurieren. Sie können die QA-Verifizierung nicht als einzige Verifizierung für diesen Prozess festlegen, da der Prozess weniger sicher wird. Sie müssen entweder aktivieren **E-Mail/SMS – URL zur Passwortzurücksetzung** Option oder konfigurieren Sie diesen Prozess mit Multifaktor-Authentifizierung. Außerdem können Sie den Prozess nicht nur mit personenbezogenen Daten und QA-Verifizierungen konfigurieren. Sie müssen jede andere Verifizierung zusammen mit diesen beiden konfigurieren. Wenn Sie immer noch nicht auswählen **E-Mail/SMS – URL zur Passwortzurücksetzung** Option mit einer schwachen Konfiguration der Sicherheitsverifizierung kann es nicht authentifizierten Anwendern ermöglichen, das Passwort eines Anwenders mithilfe einer beliebigen Anwender-ID oder E-Mail-Adresse zurückzusetzen.
Entsperren von Konten aktivieren	Diese Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Passwortzurücksetzung** ausgewählt ist. Aktivieren Sie die Checkbox, um zu ermöglichen, dass Benutzerkonten für Anmeldeinformationsspeicher entsperrt werden, ohne das Passwort zurückzusetzen. **Hinweis:** Wird vom standardmäßigen Self-Service-Passwortzurücksetzung-Prozess nicht unterstützt.
Benutzeraccount entsperren	Aktivieren Sie die Checkbox, um Benutzeraccounts für Anmeldeinformationsspeicher nach einer Passwortzurücksetzung zu entsperren.
Passwort automatisch generieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um automatisch ein neues Passwort für den Benutzer zu generieren. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, müssen Sie das Kontrollkästchen **E-Mail/SMS mit Passwort** oder **Passwort anzeigen** oder beide aktivieren. Diese Einstellung ist nützlich für Service Desk Unterstützte Prozesse. Diese Checkbox ist nur verfügbar, wenn: • Die Checkbox **Passwortzurücksetzung** aktiviert ist. • Die **E-Mail/SMS – URL zur Passwortzurücksetzung** Kontrollkästchen ist deaktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte Details zur Passwortzurücksetzung (Fortsetzung)

Feld	Wert
	Hinweis: Wenn Sie den Anmeldeinformationsspeicher auf Ihrem lokalen verwenden ServiceNow Instanz oder Active Directory-Anmeldeinformationsspeicher: Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu aktivieren **Verlaufsrichtlinie erzwingen** Option für einen Anmeldeinformationsspeicher. Weitere Informationen finden Sie unter Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren.
Benutzer muss Passwort zurücksetzen	Diese Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Passwort automatisch generieren** ausgewählt ist. Aktivieren Sie die Checkbox, damit Benutzer das Passwort sofort nach dem Anmelden mit dem automatisch generierten Passwort zurücksetzen müssen. **Hinweis:** Benutzer, deren Anmeldeinformationen im Anmeldeinformationsspeicher der lokalen ServiceNow-Instanz gespeichert sind, werden bei der ersten Anmeldung aufgefordert, das Passwort zu ändern. Benutzer, deren Anmeldeinformationen in einem Active Directory-Anmeldeinformationsspeicher gespeichert sind, werden nicht aufgefordert, ihre Passwörter in der Instanz zu ändern. Diese Benutzer müssen ihre Passwörter über einen Computer in der Domäne ändern.
Passwort anzeigen	Diese Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Passwort automatisch generieren** ausgewählt ist. Aktivieren Sie die Checkbox, um das neue Passwort auf dem Bildschirm anzuzeigen. In einem Self-Service-Prozess wird das Passwort auf dem Benutzerbildschirm angezeigt. In einem Service-Desk-gestützten Prozess wird das Passwort auf dem Bildschirm des Service-Desk-Mitarbeiters angezeigt.
E-Mail/SMS mit Passwort	Diese Checkbox ist nur verfügbar, wenn **Passwort automatisch generieren** ausgewählt ist. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das neue Passwort per E-Mail oder SMS an den Anwender zu senden. Die Einstellung ist sowohl im Selfservice als auch nützlich Service Desk Unterstützte Prozesse. Die Einstellung kann eine Sicherheitsebene hinzufügen, indem Anwender auf ihre E-Mail- oder SMS-Adresse zugreifen müssen, um das Passwort anzuzeigen. In einem Service Desk Unterstützter Prozess, bei dem das Passwort per E-Mail oder SMS an Anwender gesendet wird, wird sichergestellt, dass nur der Anwender, der die Passwortzurücksetzung anfordert, das Passwort anzeigen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listen auf der Registerkarte Details zur Passwortzurücksetzung

Liste	Beschreibung
Überprüfungen	Eine oder mehrere Überprüfungen, die der Passwortzurücksetzung-Prozess verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung Verifizierungen. Die zugehörige Liste „Überprüfungen“ ist erst verfügbar, nachdem der Datensatz gespeichert wurde.
Gruppen	ServiceNow-Benutzergruppen, die mit dem Passwortzurücksetzung-Prozess zu verknüpfen sind. Die zugehörige Liste „Gruppen“ ist erst verfügbar, nachdem der Datensatz gespeichert wurde, und sofern die Checkbox **Auf alle Benutzer anwenden** deaktiviert ist.

Beschreibung der Felder auf der Registerkarte Erweitert

Feld	Beschreibung
Eingabe-UI-Makro	UI-Makro, das Benutzern eine benutzerdefinierte Nachricht anzeigt, wenn sie auf den Anfangsbildschirm von Passwortzurücksetzung zugreifen.
Erfolgs-UI-Makro	UI-Makro, das Benutzern auf dem letzten Passwortzurücksetzung-Bildschirm eine benutzerdefinierte Nachricht anzeigt, wenn das Passwort erfolgreich zurückgesetzt wurde.
Fehler-UI-Makro	UI-Makro, das Benutzern auf dem letzten Passwortzurücksetzung-Bildschirm eine benutzerdefinierte Nachricht anzeigt, wenn die Passwortzurücksetzung fehlschlägt.
Skript nach Zurücksetzung	Skripteinbindung, die Aktionen nach dem Abschluss des Passwortzurücksetzung-Prozesses ausführt, ob der Prozess erfolgreich war oder fehlgeschlagen ist. Weitere Informationen zum Anpassen von Postprozessorskripts finden Sie in der Skriptkategorie **Nach Zurücksetzung**, die unter Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptkategorien beschrieben wird.
Header-UI-Makro oder Fußzeilen-UI-Makro	Makros, die eine Kopf- oder Fußzeile hinzufügen, um das Erscheinungsbild der Seiten anzupassen, auf denen Endbenutzer beim Zurücksetzen eines Passworts arbeiten (die Seiten „Identifizieren“, „Überprüfen“ und „Zurücksetzen“). Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie den Anwenderseiten für eine anwenderdefinierte Kopf- oder Fußzeile hinzu Passwortzurücksetzung.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren

Formular „Konfiguration des Passwortablaufs“

Beschreibung der Felder im Formular „Konfiguration des Passwortablaufs“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfiguration des Passwortablaufs“

Feld	Beschreibung
Gültigkeit des Passworts in Tagen	Die Anzahl der Tage, für die ein Passwort als gültig festgelegt werden soll. Der Standardwert ist **90** .
Tage vor dem Start von Erinnerungen	Die Anzahl der Tage, die zum Senden von Benachrichtigungen vor Ablauf des Passworts erforderlich sind. Wenn Sie beispielsweise 5 Tage festlegen, wird 5 Tage vor Ablauf des Passworts eine Benachrichtigung gesendet. Der Standardwert ist **10**.
Zeitplanhäufigkeit	Häufigkeit zum Senden von Erinnerungen, z. B. täglich oder regelmäßig. Der Standardwert ist **Täglich**. Wenn Sie auswählen **Regelmäßig** , Dann werden Benachrichtigungen basierend auf dem Zeitraum gesendet, z. B. alternative Tage oder einmal in drei Tagen.
Zeitzone	Die Zeitzone zum Senden von Erinnerungen.
Zeit	Der Zeitpunkt, zu dem Erinnerungsbenachrichtigungen gesendet werden sollen.
Wiederholungsintervall	Die Tage und die Zeit, die Sie zum Senden von Erinnerungen mit einem bestimmten Intervall verwenden möchten. Wenn Sie beispielsweise 2 Tage und Uhrzeit eingeben, wird die Benachrichtigung an anderen Tagen zur angegebenen Zeit gesendet. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Regelmäßig** Ist aus ausgewählt **Zeitplanhäufigkeit** Feld.
Startzeit	Die Zeit, zu der eine Benachrichtigungserinnerung gestartet werden soll.

Zugehörige Informationen

Formular „Konfiguration des Passwortablaufs“

Systemeigenschaften für Passwortablauf

Sie können die Systemeigenschaften konfigurieren, die Vorgänge beim Passwortablauf unterstützen.

Um zu den Systemeigenschaften zu navigieren, können Sie auswählen **Alle** Und geben Sie dann ein `sys_properties.list`Im Navigationsfilter.

Eigenschaften für Passwortablauf

Eigenschaft	Beschreibung
pwd_Reset.enable.password_expiration_Reminder	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um eine Passwortablauffunktion zu aktivieren oder zu deaktivieren. Standardmäßig ist der Wert dieser

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Passwortablauf (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Eigenschaft **Falsch** , Was bedeutet, dass der Passwortablauf standardmäßig deaktiviert ist.
pwd_Reset.enable.dbListener	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um den DB-Listener für die Passwortzurücksetzung zu aktivieren oder zu deaktivieren (um Ereignisse auszulösen). Der Standardwert ist **Wahr** , Was bedeutet, dass die Eigenschaft standardmäßig aktiviert ist. **Hinweis:** Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist, werden die Passwortablaufdatensätze beim Einfügen oder Löschen von Anwenderdaten automatisch verwaltet. Beim Importieren von Massendaten werden für jedes Einfügen oder Löschen von sys_user oder sys_user_grmember Passwortablaufdatensätze für jeden Prozess zum Zurücksetzen des Passworts eingefügt oder aktualisiert, für den Anwender berechtigt sind. Auch wenn das Aktualisieren der Ablaufdaten eine asynchrone Aktivität ist, kann sich diese Aktivität auf die Leistung auswirken, wenn die Anzahl der Anwender hoch ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall `pwd_reset.enable.dbListener`Eigenschaft durch Festlegen auf **Falsch** Damit beim Einfügen oder Löschen von sys_user oder sys_user_grmember kein Ereignis auftritt.
pwd_Reset.password_expiration.error_count	Anzahl der maximalen Versuche (bei Fehler) beim Abrufen der Ablaufdetails aus dem externen Anmeldeinformationsspeicher für einen Anwender. Der Standardwert ist **5**. Der Ablaufdatensatz wird deaktiviert, wenn die Fehleranzahl den Wert dieser Eigenschaft überschreitet. Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht verfügbar. Um die Eigenschaft zu verwenden, müssen Sie sie erstellen.
pwd_Reset.refresh_expiration_Data.duration	Dauer in Tagen zum Aktualisieren der Ablaufdetails für einen Anwender, dessen Passwort nie abläuft. Der Standardwert ist **30 Tage** . Diese Eigenschaft ist standardmäßig nicht verfügbar. Um die Eigenschaft zu verwenden, müssen Sie sie erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Erinnerung an den Passwortablauf

Passwortzurücksetzung Formular „Anmeldeinformationsspeicher“

Beschreibung der Felder in Passwortzurücksetzung Formular „Anmeldeinformationsspeicher“.

Typ	Typ des Anmeldeinformationsspeichers, zu dem Sie eine Verbindung herstellen. Ein ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist eine Vorlage, die die erforderlichen Fähigkeiten für eine bestimmte Art von Anmeldeinformationsspeicher bereitstellt. Anmeldeinformationsspeicher erben die Funktionalität des Anmeldeinformationsspeicher-Typs. **Hinweis:** Überspringen Sie für einen AD-Anmeldeinformationsspeicher diesen Vorgang, und siehe Integrieren Passwortzurücksetzung Mit Ihrem Active Directory-Service. Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt nur AD-Anmeldeinformationsspeicher.
Passwort automatisch generieren	Skripteinbindung, die ein temporäres Passwort zur Verwendung beim Zurücksetzen generiert. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Verlaufsrichtlinie durchsetzen** aktivieren, müssen Sie einen Wert für **Passwort automatisch generieren** angeben, der den Passwortrichtlinien entspricht.
Verlaufsrichtlinie durchsetzen	Wird nur angezeigt, wenn Sie für **Typ** des Anmeldeinformationsspeichers **AD-Anmeldeinformationsspeicher** oder **Lokale ServiceNow-Instanz** auswählen. Informationen zum Konfigurieren der Einstellung für einen AD-Anmeldeinformationsspeicher finden Sie unter Verbindung zu einem AD-Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren. Aktivieren Sie die Checkbox **Verlaufsrichtlinie durchsetzen**, um sicherzustellen, dass Benutzer Passwörter nicht wiederverwenden. Beispielsweise können Sie die Verlaufsrichtlinie so konfigurieren, dass der Benutzer keines der vorherigen 10 Passwörter wiederverwenden kann. Befolgen Sie das folgende Verfahren: 1. Aktivieren Sie die Checkbox **Verlaufsrichtlinie durchsetzen**. 2. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste Anmeldeinformationsspeicher-Parameter für Passwortzurücksetzung einen *password_history_limit*Parameter. 3. Legen Sie den Wert des Parameters auf die Anzahl der vorherigen Passwörter fest, die nicht verwendet werden sollen (maximal **10**). Der Standardwert 0 (Null) ermöglicht die Verwendung eines beliebigen vorherigen Passworts.
Untergeordneter Alias	Untergeordnete Aliasse sind mit dem Basisalias verknüpft. Nach dem Erstellen eines Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen können Sie einen untergeordneten Alias erstellen, um mehrere Verbindungen für einen Anmeldeinformationsspeicher für die Passwortzurücksetzung zu konfigurieren. Wenn eine Anforderung zur Passwortzurücksetzung gestellt wird, prüft der Flow, ob untergeordnete Aliasverbindungen auf Prozessebene vorhanden sind. Wenn der untergeordnete Alias auf der Ebene des Anmeldeinformationsspeichers konfiguriert ist, wählt der Flow die Aliasverbindungen aus und fährt mit der Anforderung fort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortrichtlinie aktivieren	Weitere Informationen finden Sie unter Passwortrichtlinien in Ihrer Instanz aktivieren
Passwortrichtlinie	Sie können die Standardrichtlinie verwenden oder eigene definieren.
Hostname	URL oder IP-Adresse des Anmeldeinformationsspeichers.
Benutzeraccountsuche	Skripteinbindung, die die ServiceNow-Plattform-ID des Benutzers der Anmeldeinformationsspeicher-ID des Benutzers zuordnet. Das Standardskript `PwdDefaultUserAccountLookup` gibt den ServiceNow-Plattformbenutzernamen des Benutzers zurück.
Hinweis zu Passwortregel	Geben Sie den Text an, der auf der Seite zum Zurücksetzen des Passworts angezeigt wird, damit der Benutzer ein Passwort erstellen kann, das alle Anforderungen erfüllt. Das **Passwortregel**-Skript erzwingt die Anforderungen. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt Zeilenumbrüche im Hinweis. Eine weitere Formatierung wird nicht unterstützt (fett, unterstrichen, Hyperlink usw.).
Passwortregel	Geben Sie das Clientskript an, das das neue Passwort überprüft, das der Benutzer eingibt. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer ein neues Passwort eingibt und auf **Passwortzurücksetzung** klickt. Sie können das Skript verwenden, um die Anforderungen an die Passwortstärke/-komplexität durchzusetzen.
Passwortsicherheit aktivieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um Folgendes zu ermöglichen: • Anzeige des Textfelds für das **Sicherheitsregel**-Skript, damit Sie das Skript aktualisieren können. • Anzeige des grafischen **Passwortstärke**-Balkens für den Benutzer, während der Benutzer das Passwort ändert oder zurücksetzt. **Hinweis:** Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.
Sicherheitsregel	Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Passwortsicherheit aktivieren** auswählen. Geben Sie das Client-Skript an, das die Sicherheit/Komplexität des vom Benutzer eingegebenen Passworts berechnet. Das Skript wird aufgerufen, wenn der Benutzer während des Zurücksetzungsvorgangs beginnt, ein neues Passwort einzugeben. Standardeinstellungen: • Für lokalen ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt • Nicht für andere Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Um den Benutzer durch den Zurücksetzungsvorgang zu führen, zeigt das System einen grafischen Balken mit der Bezeichnung **Passwortsicherheit** unter dem Feld **Neues Passwort** an.

- Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt keine Passwortsicherheit.

Zugehörige Informationen

Verbindung zu einem Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung-Prozesse konfigurieren

Passwortzurücksetzung Globale Eigenschaften

Sie können konfigurieren Passwortzurücksetzung Globale Eigenschaften.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
Passwortzurücksetzung Globale Eigenschaften		
E-Mail-Vorlage für E-Mails zur Registrierungserinnerung	Password_Reset.Enroll _Reminder.email_template	Die Instanz kann E-Mail-Erinnerungen an Anwender senden, die noch nicht für registriert sind Passwortzurücksetzung Prozess. Vorlage für E-Mail-Nachrichten, die Benutzer daran erinnern, sich für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts zu registrieren. Siehe Senden Sie eine E-Mail, um Anwender daran zu erinnern, sich für zu registrieren Passwortzurücksetzungan.
Workflow-Polling-Frequenz	password_reset.wf.refresh_rate	Zeitraum in Millisekunden zwischen Überprüfungen des Status des Passwortzurücksetzung-Workflows. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
Ablauf des Workflows	password_reset.wf.timeout	Maximale Wartezeit in Millisekunden für den Abschluss des Workflows.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		Der Workflow wird während der Anforderung der Passwortrücksetzung ausgelöst, wenn der Benutzer auf die Schaltfläche **Absenden** klickt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 90.000
CAPTCHA-Überprüfungsfunktion deaktivieren	password_reset.captcha.ignore	Aktiviert oder deaktiviert die CAPTCHA-Funktionalität. • Typ: wahr|falsch • Standardwert: falsch Die Anwendung Passwortzurücksetzung verwendet Google re-CAPTCHA als CAPTCHA-Standardservice. Um das Basissystem-CAPTCHA zu verwenden, ändern Sie die Systemeigenschaft `password_reset.captcha.google.enab` zu `false`. Siehe Konfigurieren Sie Google reCAPTCHA
Passwortzurücksetzung Anforderungseigenschaften		
Anzahl der nicht erfolgreichen Versuche, die zum Zurücksetzen/ Ändern des Passworts zulässig sind	password_reset.request.max_attempt	Anzahl der Versuche zur Passwortzurücksetzung, die ein Anwender zulässig ist, bevor er für einen Zeitraum gesperrt wird, der durch den Wert in bestimmt wird `max_attempt_window`. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 (Versuche)
Anzahl der Minuten, die ein Anwender mit dem Zurücksetzen des Passworts warten muss, nachdem die maximale Anzahl der	password_reset.request.max_attempt_window	Zeitraum, für den ein Benutzer gesperrt oder daran gehindert wird, sein Passwort zu ändern, nachdem er die maximale Anzahl an Versuchen durchgeführt hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
zulässigen Fehlversuche überschritten wurde		• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1.440 (Minuten)
Anzahl der Minuten, die ein Anwender nach der letzten erfolgreichen Rücksetzung/Änderung mit dem Zurücksetzen/ Ändern des Passworts warten muss	password_reset.request.success_window	Zeitraum, die ein Benutzer nach dem erfolgreichen Zurücksetzen des Passworts warten muss, um das Passwort erneut zurückzusetzen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1.440 (Minuten)
Anzahl der Minuten, die ein Anwender nach der letzten erfolgreichen Entsperrung eines Accounts mit einer neuen Anfrage warten muss.	password_reset.request.unlock_window	Zeitraum, die ein Benutzer nach dem erfolgreichen Entsperren warten muss, um eine neue Anforderung zu senden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1.440 (Minuten)
Anzahl von Minuten, bis eine Anforderung der Passwortrücksetzung abläuft	password_reset.request.expiry	Zeitraum, in dem ein Benutzer den Passwortzurücksetzung-Prozess durchführen muss. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 (Minuten)
Anzahl der Stunden, bevor die Gültigkeit des einmaligen Tokens für die Passwortzurücksetzung abläuft	Glide.pwd_Reset.onetime.Token.valid	Zeitraum, in dem ein Anwender ausführen muss Passwortzurücksetzung Verarbeiten Sie mithilfe des E-Mail-Links. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 12 (Stunden)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		Hinweis: Die Einstellung für Glide.pwd_Reset.onetime.Token.valid Die Eigenschaft hat Vorrang vor der Einstellung für Password_Reset.Request.expiry Wenn **URL zur Passwortzurücksetzung** Das Kontrollkästchen im Prozessdatensatz ist aktiviert.
Maximale Häufigkeit, mit der ein Anwender innerhalb von 24 Stunden den Link „Kennwort zurücksetzen“ per E-Mail erhalten kann. Die Obergrenze ist 5.	Password_Reset.Request.max_email	Maximale Häufigkeit, mit der ein Anwender innerhalb von 24 Stunden E-Mails mit einem Link zur Passwortzurücksetzung erhalten kann. Wenn Sie beispielsweise die maximale Anzahl auf 3 festlegen, erhalten Anwender 3 E-Mails innerhalb von 24 Stunden. Die maximale Anzahl, die Sie festlegen können, ist 5.
Passwortzurücksetzung Eigenschaften Der Sicherheitsfrage		
Anzahl der bei der Anforderung auf Passwortzurücksetzung erforderlichen Sicherheitsfragen	password_reset.qa.num_reset	Anzahl der Sicherheitsfragen, die auf der Seite „Überprüfen“ angezeigt werden, während ein Benutzer versucht, das Passwort zurückzusetzen. Der Benutzer muss alle Fragen richtig beantworten, um die Identität zu bestätigen. Die Fragen werden zufällig ausgewählt und in zufälliger Reihenfolge angezeigt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 (Fragen) • Mögliche Werte: Ganzzahlen, die kleiner sind als die für die Eigenschaft **Anzahl der**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		bei der Registrierung erforderlichen Sicherheitsfragen (den Parameter *num_enroll*) festgelegte Anzahl. **Hinweis:** Sie können diese Eigenschaftseinstellung für überschreiben Passwortzurücksetzung Verarbeiten Sie, indem Sie konfigurieren *num_reset*Parameter. Siehe Geben Sie die Anzahl der erforderlichen Sicherheitsfragen an .
Anzahl der bei der Registrierung erforderlichen Sicherheitsfragen	password_reset.qa.num_enroll	Anzahl der Fragen, die ein Benutzer beantworten muss, wenn er sich für den Passwortzurücksetzung-Prozess registriert. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Mögliche Werte: Ganzzahlen, die größer als die oder gleich der Anzahl sind, die für die Eigenschaft **Anzahl der bei der Registrierung erforderlichen Sicherheitsfragen** (der Parameter *num_reset*) festgelegt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		Hinweis: • Wenn ein Benutzer beim Bestätigen der Identität eine Frage falsch beantwortet, wird die Anwendung mit einem zufälligen Satz der angegebenen Fragen in zufälliger Reihenfolge aktualisiert. Sie sollten daher mehr Fragen vorgeben als für die Eigenschaft **Anzahl der bei der Registrierung erforderlichen Sicherheitsfragen** (der Parameter `num_reset`) festgelegt wurden. • Sie können diese Eigenschaftseinstellung für überschreiben Passwortzurücksetzung Verarbeiten Sie, indem Sie konfigurieren `num_enroll`Parameter. Siehe Geben Sie die Anzahl der erforderlichen Sicherheitsfragen an .
Mindestlängeanforderung für Sicherheitsantworten	password_reset.qa.ans_min_len	Mindestanzahl alphanumerischer Zeichen, die der Benutzer für jede Sicherheitsfrage in das Antworttextfeld eingeben muss. Standardwert: 3 Zeichen
Passwortzurücksetzung SMS-Code-Eigenschaften		
Maximale Anzahl der pro Tag für die Überprüfung gesendeten SMS-Codes	password_reset.sms.max_per_day	Maximale Anzahl an SMS-Codes, die innerhalb von

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		24 Stunden an einen Benutzer gesendet werden. Der 24-Stunden-Zeitraum beginnt, wenn ein Benutzer auf die Schaltfläche **Code senden** klickt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 (pro Tag) **Hinweis:** Sie können diese SMS-Codeeigenschaft überschreiben, indem Sie hinzufügen `max_per_day`Parameter in der SMS-Codeverifizierung.
Anzahl der Minuten, bis der Anwender erneut versuchen kann, einen SMS-Code zur Überprüfung zu senden	password_reset.sms.pause_window	Zeitraum, der verstreichen muss, bevor ein anderer SMS-Code an einen Benutzer gesendet werden kann. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2 (Minuten) **Hinweis:** Sie können diese SMS-Codeeigenschaft überschreiben, indem Sie hinzufügen `pause_window`Parameter in der SMS-Codeverifizierung.
Anzahl der Stellen im SMS-Code, der an den Anwender gesendet wurde	password_reset.sms.default_complexity	Anzahl der Zeichen, die ein Benutzer zum Zurücksetzen seines Passworts benötigt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 4 (Ziffern)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		Sie können diese SMS-Codeeigenschaft überschreiben, indem Sie hinzufügen `complexity`Parameter in der SMS-Codeverifizierung.
Anzahl der Minuten, bis der SMS-Code abläuft	password_reset.sms.expiry	Zeitraum in Minuten, bis der an den Benutzer gesendete SMS-Code abläuft. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 (Minuten) **Hinweis:** Sie können diese SMS-Codeeigenschaft durch überschreiben `expiry`Parameter in der SMS-Codeverifizierung.
Verwenden Notify Für SMS-Codebenachrichtigung für Registrierung und Verifizierung	password_reset.sms.use_notify	Unterstützung für die Nutzung des SMS-Kanals zur Benachrichtigung von Anwendern über die Registrierung und Verifizierung des Passworts. Wenn diese Option ausgewählt ist, erhalten die Anwender Benachrichtigungen über Notify. • Typ: Ja/Nein • Standardwert: Ja **Hinweis:** Zu verwenden Notify, Sie müssen aktivieren Notify Plugin (com.snc.notify).
Passwortzurücksetzung Soft-PIN-Eigenschaften		
Soft-PIN-Ablauf aktivieren	Password_Reset.softpin.expiration_enabled	Aktiviert oder deaktiviert den Soft-PIN-Ablauf für Anwender.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		• Typ: Ja/Nein • Standardwert: Ja Verwenden Sie diese Eigenschaft, wenn Sie Anwendern mitteilen möchten, dass ihre Soft-PIN abläuft. Sie können das Senden von Erinnerungen für den Ablauf der Soft-PIN aktivieren. Wenn die Anwender die Soft-PIN mit zurücksetzen Virtual Agent, Zeigen sie die entsprechenden Nachrichten mit der Anzahl der Tage an, an denen die Soft-PIN abläuft.
Die Anzahl der Tage, nach denen die Soft-PIN abläuft	Password_Reset.softpin.expiration_day	Anzahl der Tage, nach denen die Soft-PIN abläuft. Wenn Sie beispielsweise die Zahl auf 90 festlegen, läuft die Soft-PIN nach Abschluss von 90 Tagen ab. Die Mindestgrenze beträgt 30 Tage. Standardwert: 90
Aktivieren Sie die Soft-PIN-Ablauferinnerung	Password_Reset.softpin.expiration_reminder_enabled	Aktiviert oder deaktiviert die Soft-PIN-Ablauferinnerungen. Wenn diese Option ausgewählt ist, erhalten die Anwender keine E-Mail-Benachrichtigungen, die angeben, dass ihre Soft-PIN abläuft. • Typ: Ja/Nein • Standardwert: Ja

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
Der Zeitpunkt, zu dem die Soft-PIN-Ablauferinnerung gesendet wird. Format: HH:MM	Password_Reset.softpin.expiration_reminder_time	Der Zeitpunkt, zu dem die Anwender die Erinnerungen erhalten sollen. Sie müssen den Wert im Format HH:MM eingeben. Der Standardwert ist 00:00 in der Systemzeitzone.
Die Anzahl der Tage, die angeben, wann eine Erinnerung gesendet werden soll, bevor die Soft-PIN abläuft	Password_Reset.softpin.expiration_Reminder_warn_days	Anzahl der Tage, die angeben, wann eine Erinnerung gesendet werden soll, bevor die Soft-PIN abläuft. Wenn Sie beispielsweise den Wert auf 5 festlegen, erhalten Anwender die Erinnerung 5 Tage vor Ablauf ihrer Soft-PIN. Standardwert: 10
Die Zahl, die ein Verlaufslimit für die Wiederverwendung zuvor verwendeter Soft-PINs für die Registrierung festlegt. Verwenden Sie einen beliebigen Wert von 1 bis 30	Password_Reset.softpin.history_limit	Anzahl der vorherigen Soft-Pins, die für die Registrierung nicht wiederverwendet werden können. Wenn Sie beispielsweise die Zahl auf 3 festlegen, können die Anwender nicht dieselbe Soft-PIN verwenden, die in den vorherigen 3 Soft-Pins verwendet wurde. Sie müssen die Zahl zwischen 1 und 30 verwenden. Standardwert: 5
Passwortzurücksetzung Überwachungs- und Berichtseigenschaften		
Zeitintervall (in Minuten) für die Zählung gesperrter Anwender	password_reset.activity_monitor.incident_window	Zeitfenster zum Zählen der Anzahl gesperrter Benutzer.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 60 (Minuten)
Anzahl gesperrter Benutzer im definierten Zeitintervall, die ein Systemprotokollereignis auslöst	password_reset.activity_monitor.incident_threshold	Anzahl gesperrter Benutzer im angegebenen Zeitfenster, die ein Systemprotokollereignis auslöst. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 (gesperrte Benutzer)
Passwortzurücksetzung Stylesheet		
Stylesheet, das während des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts auf Endanwenderseiten angewendet werden soll.	password_reset.stylesheet	Name eines anwenderdefinierten CSS-Stylesblatts in der Tabelle „Stylesheet“ [content_css]. Sie können das Standard-Stylesheet als Vorlage für das anwenderdefinierte Stylesheet verwenden. Sie können dem Stylesheet keine Elementdefinitionen hinzufügen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: **css_pwd_reset_default**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Mehrere Komponenten im Plugin für die Self-Service-Passwortzurücksetzung (com.snc.password_reset) und im Password Reset-Plugin (com.glideapp.password_reset) steuern den Ablauf der Passwortzurücksetzung. Die folgenden Eigenschaften wirken sich auf Passwortzurücksetzung, Werden aber nicht in angezeigt **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften** Seite:

Sie können die Eigenschaft glide.pwd_reset.onetime.token.validity der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen, um die Anzahl der Stunden anzugeben, die der Passwortzurücksetzung-Token gültig sein soll. Standardeinstellung: 12.

Hinweis: Die Einstellung für Glide.pwd_Reset.onetime.Token.valid Die Eigenschaft hat Vorrang vor der Einstellung für Password_Reset.Request.expiry Wenn **URL zur Passwortzurücksetzung** Das Kontrollkästchen im Prozessdatensatz ist aktiviert.

Eigenschaften, auf die über die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zugegriffen werden kann:

- Für Passwortzurücksetzung auf Mobilgeräten können Sie die URL angeben, zu der der Benutzer gelangt, wenn er auf die Schaltfläche **Passwort vergessen?** tippt. Siehe glide.security.password_reset.uri Eigenschaft in Einstellungen Für Hohe Sicherheit . Standard: `/$pwd_reset.do?sysparm_url=ss_default`
- Wenn glide.security.forgot_password.display.link auf **wahr** festgelegt ist, wird der Link **Passwort vergessen?** auf der Anmeldeseite angezeigt.

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung-Eigenschaften konfigurieren

Verifizierungstypen im Basissystem

Verwenden Sie einen Bestätigungstyp im Basissystem als Vorlage zum Erstellen einer benutzerdefinierten Überprüfung.

Überprüfungstypen im Basissystem

Überprüfungstyp	Beschreibung
Bestätigung der persönlichen Daten	Überprüft die Benutzeridentität anhand der Daten aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Die Benutzerdaten werden einem Service-Desk-Mitarbeiter angezeigt. Der Mitarbeiter überprüft die Daten. Für diesen Typ ist keine Registrierung erforderlich. Empfohlen für Service-Desk-gestützte Prozesse. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt nicht den Überprüfungstyp für die Bestätigung persönlicher Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Identifizierungstypen für personenbezogene Daten und Verifizierungen des Bestätigungstyps.
Persönliche Daten	Überprüft die Benutzeridentität anhand der Daten aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Der Benutzer muss Fragen beantworten. Für diesen Typ ist keine Registrierung erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfungstypen im Basissystem (Fortsetzung)

Überprüfungstyp	Beschreibung
	Hinweis: Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung ermöglicht Ihnen die Definition und Verwendung mehrerer Überprüfungen des Typs „Persönliche Daten“. Weitere Informationen finden Sie unter Identifizierungstypen für personenbezogene Daten und Verifizierungen des Bestätigungstyps.
E-Mail-Code	Wenn ein Benutzer die Passwortzurücksetzung anfordert, sendet das System einen Bestätigungscode an die E-Mail-Adresse im Benutzerprofil oder an eine E-Mail-Adresse, die der Benutzer während der Registrierung autorisiert hat. Um die Identität zu bestätigen, übermittelt der Benutzer den Code auf der Seite **Überprüfen** von Passwortzurücksetzung. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung ermöglicht Ihnen die Definition und Verwendung mehrerer Überprüfungen des Typs „E-Mail-Code“. Weitere Informationen finden Sie unter Identifizierungstypen für personenbezogene Daten und Verifizierungen des Bestätigungstyps.
Google Authenticator	Während der Anforderung der Passwortzurücksetzung liest der Benutzer einen Code aus der Google Authenticator-App auf einem Gerät, das er gekoppelt hat. Um die Identität zu bestätigen, übermittelt der Benutzer den Code auf der Seite **Überprüfen** von Passwortzurücksetzung. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung und Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützen nur eine einzige Überprüfung vom Typ „SMS-Code“.
Sicherheitsfragen	Überprüft die Benutzeridentität durch Anzeige persönlicher Sicherheitsfragen, die der Benutzer richtig beantworten muss. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung und Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützen nur eine einzige Überprüfung vom Typ „Sicherheitsfragen“. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie der Verifizierung von Sicherheitsfragen eine anwenderdefinierte Frage hinzu.
SMS-Code	Wenn ein Benutzer die Passwortzurücksetzung anfordert, sendet das System einen Code an ein SMS-fähiges Gerät, das der Benutzer autorisiert hat. Um die Identität zu bestätigen, gibt der Benutzer den Code auf der Passwortzurücksetzung-Webseite ein. **Hinweis:** Die Passwortzurücksetzung und Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützen nur eine einzige Überprüfung vom Typ „SMS-Code“. Weitere Informationen finden Sie unter SMS-Code-Verifizierungstyp für Passwortzurücksetzung.
Schein	Keine funktionale Identitätsüberprüfung. Veranschaulicht das Hinzufügen eines Überprüfungstyps in einem Passwortzurücksetzung-Prozess.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfungstypen im Basissystem (Fortsetzung)

Überprüfungstyp	Beschreibung
	Hinweis: Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt den Scheinüberprüfungstyp nicht. • Das Teilnahme-UI-Makro für diese Überprüfung ruft die Benutzereingabe ab und gibt den eingegebenen Wert im Teilnahme-Prozessor zurück. • Das Passwortzurücksetzung-UI-Makro für diese Überprüfung ruft die Benutzereingabe ab und gibt den eingegebenen Wert über den Überprüfungs-Prozessor zurück.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Passwortzurücksetzung Verifizierung

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Passwortzurücksetzung Verifizierungstyp

Passwortzurücksetzung Formular „Verifizierungstyp“

Beschreibung der Felder in Passwortzurücksetzung Formular „Verifizierungstyp“.

Feld	Beschreibung
Registrierungsprüfung	Skript, das bestimmt, ob ein Benutzer für die Überprüfung registriert ist. Die automatische Registrierung erfordert eine Teilnahmeprüfung. Wenn bei Auswahl von **Automatische Registrierung** kein Skript ausgewählt wird, wird ein Standardskript bereitgestellt.
Automatische Registrierung	Aktivieren Sie die Checkbox, um Benutzer automatisch zu registrieren. Wenn **Automatische Registrierung** nicht ausgewählt ist, müssen Sie ein Registrierungs-UI-Makro und ein Teilnahme-Prozessorskript bereitstellen. Für die SMS- und E-Mail-Verifizierung, wenn vorhanden **Automatische Registrierung** Das Kontrollkästchen ist aktiviert, und die Mobiltelefonnummer und E-Mail-Adresse des Anwenders werden bereits im Datensatz der Tabelle „sys_user“ angezeigt. Der Anwender ist für die entsprechende Verifizierung registriert. Wenn die Mobiltelefonnummer und die E-Mail-Adresse des Anwenders in der Tabelle „sys_user“ nicht erwähnt werden, ist der Anwender nicht registriert. **Hinweis:** Wenn **Automatische Registrierung** Das Kontrollkästchen ist nicht aktiviert. Selbst wenn die Mobiltelefonnummer und die E-Mail-Adresse des Anwenders im Datensatz der Tabelle „sys_user“ angezeigt werden, ist der Anwender nicht registriert. Der Anwender muss sich manuell registrieren, indem er den Registrierungsprozess für die Passwortzurücksetzung verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Registrierungs-UI	Teilnahme-UI-Makro, das die Benutzeroberfläche für die Registrierung bereitstellt.
Teilnahme-Prozessor	Teilnahme-Prozessorskript, das die Registrierung verarbeitet.
Überprüfungs-UI	Überprüfungs-UI-Makro, das die Benutzeroberfläche für die Überprüfung bereitstellt.
Überprüfungs-Prozessor	Überprüfungs-Prozessorskript (Erweiterungsskripts), das die Überprüfung verarbeitet.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Passwortzurücksetzung Verifizierungstyp

Passwortzurücksetzung Verifizierungsformular

Beschreibung der Felder in Passwortzurücksetzung Verifizierungsformular.

Feld	Beschreibung
Typ	Erstellen Sie Überprüfungen basierend auf einem der Überprüfungstypen im Basissystem. Passwortzurücksetzung unterstützt die folgenden Typen. Sie können mehrere Instanzen eines beliebigen Typs erstellen. • Überprüfung zur Bestätigung persönlicher Daten • Überprüfung der persönlichen Daten • Sicherheitsfragen-Überprüfung • SMS-Code-Überprüfung Die Passwortzurücksetzung Windows-Anwendung unterstützt die folgenden Typen: • Überprüfung der persönlichen Daten. Sie können nur eine einzelne Instanz erstellen. • Sicherheitsfragen-Überprüfung. Sie können mehrere Instanzen erstellen. • SMS-Code-Überprüfung. Sie können nur eine einzelne Instanz erstellen.
Reihenfolge	Position der Überprüfung im Registrierungsformular und Passwortzurücksetzung-Formular.
Passwortzurücksetzung-Überprüfungsparameter	Parameter, die von einer Überprüfung zum Konfigurieren bestimmter Verhalten verwendet werden, z. B. die Anzahl der für die Registrierung erforderlichen Fragen, die Ablaufzeit der Anforderung und die verwendeten Spalten. Legen Sie Parameter für jedes Verhalten fest, das sich von dem in den Passwortzurücksetzung-Eigenschaften angegebenen Wert unterscheiden soll. Die verfügbaren Parameter werden für jeden Überprüfungstyp separat beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Passwortzurücksetzung Verifizierung

Passwortzurücksetzung Skripteinbindungen

Das Passwortzurücksetzung-Plugin installiert Skripteinbindungen, die Prozesse für die Passwortzurücksetzung implementieren. Damit Sie die Funktionalität erweitern können, bietet jede Basissystem-Skripteinbindung Erweiterungspunkte, die Sie verwenden können, um von Ihnen angepasste „Erweiterungsskripts“ aufzurufen.

Die Erweiterungsskriptkategorie bezieht sich auf die spezifischen Verhaltensarten für ein Erweiterungsskript (z. B. Anmeldeinformationsspeicher, Überprüfung, Identifikationstyp oder als Nachverarbeitung).

Skripteinbindungen für Teilnahmeprüfung

Alle Skripteinbindungen für die Teilnahmeprüfung nehmen die folgenden Parameter und geben einen boolean Wert zurück, der angibt, ob der Benutzer für Passwortzurücksetzung registriert ist.

- `params.userId`: Die sys_id des geprüften Benutzers (Tabelle: [sys_user]).
- `params.verificationId`: Die sys_id der geprüften Überprüfung (Tabelle: [pwd_verification]).

Name	Beschreibung
PwdAlwaysEnrolled	Standardüberprüfung, ob ein Benutzer registriert ist, die immer „wahr“ zurückgibt.
PwdMockIsEnrolled	Standardüberprüfung, ob ein Benutzer registriert ist, die immer „wahr“ zurückgibt.
PwdQuestionsEnrollmentCheck	Bestimmt anhand der Sicherheitsfragen-Überprüfung, ob sich ein Benutzer für Passwortzurücksetzung registriert hat.
PwdSMSEnrollmentCheck	Bestimmt anhand der SMS-Überprüfung, ob sich ein Benutzer für Passwortzurücksetzung registriert hat.

Skripteinbindungen für Identifizierungsformular-Prozessor

Skripteinbindungen für den Identifizierungsformular-Prozessor bieten Funktionen für die Erweiterung der Identifizierungsverarbeitung.

Alle Skripteinbindungen für den Identifizierungsformular-Prozessor nehmen die folgenden Parameter und geben die sys_id des Benutzers zurück, der der angeforderten Eingabe entspricht. Wenn der Benutzer nicht identifiziert wurde, wird Null zurückgegeben.

- `params.processId`: Die sys_id des aufrufenden Passwortzurücksetzung-Prozesses (Tabelle: [pwd_process]).
- `param request`: Das Formularanforderungsobjekt. Auf Felder im Formular kann mit `request.getParameter('<element-id>')` zugegriffen werden. Der unterstützte Anforderungsparameter ist `sysparm_user_id`, der in das Formular eingegebene Benutzer-Identifier-Wert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
PwdIdentifyViaEmail	Überprüft die Identität eines Benutzers durch Überprüfen der E-Mail-Adresse.
PwdIdentifyViaUsername	Überprüft die Identität eines Benutzers durch Überprüfen des Benutzernamens.

Skripteinbindungen für Teilnahmeformular-Prozessor

Skripteinbindungen für den Teilnahmeformular-Prozessor bieten Funktionen für die Erweiterung der Teilnahmeformularverarbeitung.

Alle Skripteinbindungen für den Teilnahmeformular-Prozessor nehmen die folgenden Parameter und geben einen boolean Wert zurück, der angibt, ob der Benutzer erfolgreich registriert wurde.

- `params.userId`: Die sys_id des Benutzers, der versucht, sich zu registrieren (Tabelle: [sys_user]).
- `params.verificationId`: Die sys_id der für die Registrierung verwendeten Überprüfung (Tabelle: [pwd_verification]).
- `params.enrollmentId`: Die sys_id dieses Registrierungsprozesses.
- `request`: Das Formularanforderungsobjekt. Auf Felder im Formular kann mit `request.getParameter('<element-id>')` zugegriffen werden.

Dem Status des Registrierungsprozesses sind die folgenden Informationen hinzuzufügen:

- `gs.getSession().putProperty("result.status",status)`: Ob der Benutzer erfolgreich registriert wurde.
- `gs.getSession().putProperty("result.message",message)`: Eine an die Benutzeroberfläche zurückzugebende zugehörige Meldung, etwa eine detaillierte Fehlermeldung.
- `gs.getSession().putProperty("result.value",value)`: Ein der Registrierung zugeordneter benutzerdefinierter Wert.

Name	Beschreibung
PwdEnrollQuestionsProcessor	Bearbeitet Fragen und Antworten zur Überprüfung.
PwdEnrollSampleProcessor	Stellt einen Teilnahme-Prozessor für die Beispielüberprüfung bereit.
PwdEnrollSMSProcessor	Stellt einen Teilnahme-Prozessor für die SMS-Überprüfung bereit.

Skripteinbindungen für Benutzeraccountsuche

Skripteinbindungen für die Benutzeraccountsuche geben die account_id des Anmeldeinformationsspeichers für einen gegebenen Benutzer zurück.

Der folgende Parameter gibt die Account_ID des Anmeldeinformationsspeichers für einen bestimmten Anwender zurück. `params.userId` : Die sys_ID des überprüften Anwenders (Tabelle: [sys_user]).

Name	Beschreibung
PwdDefaultUserAccountLookup	Stellt ein Standardskript für die Benutzeraccountsuche von einer user_id zum Account in einem Anmeldeinformationsspeicher bereit. Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	Standardzuordnung besteht darin, den Benutzernamen als Account-Namen zu verwenden.

Skripteinbindungen für Passwortgenerator

Skripteinbindungen für den Passwortgenerator nehmen den folgenden Parameter und geben ein automatisch generiertes Zeichenfolgen-Passwort zurück.

`params.credentialStoreId`: Die sys_id des aufrufenden Passwortzurücksetzung-Prozesses (Tabelle: [pwd_process]).

Name	Beschreibung
PwdDefaultAutoGenPassword	Erzeugt ein Passwort aus einem zufälligen Wort und 4 Ziffern.

Skripteinbindungen für Überprüfungs-Prozessor

Wenn die Benutzeridentität überprüft wird, geben Skripteinbindungen für den Überprüfungs-Prozessor `wahr` zurück.

Skripteinbindungen für Überprüfungs-Prozessor nehmen die folgenden Parameter:

- `params.resetRequestId`: Die sys_id der aktuellen Passwortzurücksetzung-Anforderung (Tabelle: [pwd_reset_request]).
- `params.userId`: Die sys_id des zu überprüfenden Benutzers (Tabelle: [sys_user]).
- `params.verificationId`: Die sys_id der Überprüfung (Tabelle: [pwd_verification]).
- `request`: Das Formularanforderungsobjekt. Rufen Sie die Felder im Formular mit `request.getParameter('<element-id>')` auf.

Name	Beschreibung
PwdVerifyPersonalDataConfirmationProcess	Überprüft, ob der Benutzer die Antwort akzeptiert.
PwdVerifyPersonalDataProcessor	Überprüft, ob die Antworten des Benutzers mit den erwarteten Daten im System übereinstimmen.
PwdVerifyQuestionsProcessor	Bietet eine Frage- und Antwortprüfung der Benutzereingabe auf der zweiten Seite des Überprüfungsformulars.
PwdVerifySimpleProcessor	Bietet eine einfache Überprüfung der Benutzereingabe auf der zweiten Seite des Überprüfungsformulars.
PwdVerifySMSProcessor	Bietet eine SMS-Überprüfung der Benutzereingabe auf der zweiten Seite des Überprüfungsformulars.

Skripteinbindungen für Postprozessor

Skripteinbindungen für den Postprozessor führen benutzerdefinierte Aktionen aus, nachdem der Passwortzurücksetzung-Prozessor abgeschlossen wurde.

Alle Skripteinbindungen für den Postprozessor nehmen die folgenden Parameter:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *params.resetRequestId*: Die sys_id der aktuellen Passwortzurücksetzung-Anforderung (Tabelle: [pwd_reset_request]).
- *params.wfSuccess*: Ein Flag, das angibt, ob der Workflow erfolgreich abgeschlossen wurde: „wahr“ nur bei erfolgreichem Abschluss.

Name	Beschreibung
PwdPostProcessor	Führt nach Abschluss des Prozesses Aktionen für Erfolg, Misserfolg oder beide Bedingungen aus.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden

UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden

Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Benutzerdefinierte Beispielskripts für Passwortzurücksetzung

Die Beispielskripts führen eine Benutzeraccountsuche durch und verarbeiten ein Identifikationsformular, definieren einen Anmeldeinformationsspeicher und erstellen einen Identifikationstyp.

Benutzeraccountsuche durchführen und Identifikationsformular verarbeiten

Das Hauptskript ruft zwei Erweiterungsskripts auf, eines für die Durchführung der Benutzeraccountsuche und das andere für die Verarbeitung des Identifikationsformulars.

```
// User account lookup
var lookupExtensionSysId = getExtensionScriptSysId('SampleUserAccountLookupExtension',
 'user_account_lookup');
var lookupExtension = new SNC.PwdExtensionPoint(lookupExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - userId
var params = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ;
params.userId= 'joe.employee';

// Invoke the extension
var answer = lookupExtension.process(params);
gs.print('user: ' + answer);

//Form processor sample - Identification form processor
var identExtensionSysId = getExtensionScriptSysId('SampleIdentificationProcessorExtension',
 'identification_form_processor');
var identificationExtension = new SNC.PwdExtensionPoint(identExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - processId
var params = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ;
params.processId = 'pwdreq1234';

// Simulate the posted form parameter for the indentification processor
var request = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ; // A real life case will inject it's own
 request object
request.setParameter('sysparm_user_id', 'joe.employee');

var userIdentity = identificationExtension.processForm(params, request);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
gs.print('identity: ' + userIdentity);

// Simple helper to return the sys-id for a given extension script
function getExtensionScriptSysId(scriptName, category) {
  var result;
  var now_GR = new GlideRecord('sys_script_include');
  gr.addQuery('name', scriptName);
  gr.addQuery('script', 'CONTAINS', 'category: \'password_reset.extension.' + category + '\'');
  gr.query();

  if (gr.next() ) {
    result = gr.getValue('sys_id');
  }
  return result;
}
```

Anmeldeinformationsspeicher definieren

Nachfolgend finden Sie ein Beispiel für eine erweiterte Prozessfunktion in der Kategorie „Benutzeraccountsuche“, die zum Definieren eines Anmeldeinformationsspeichers verwendet wird. Um dieses Erweiterungsskript zu erstellen, wechseln Sie zu **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Neues Erweiterungsskript** Und erstellen Sie ein neues Skript, wie in beschrieben Erstellen Sie ein Erweiterungsskript . Informationen zum Konfigurieren der Benutzersuche in einem Passwortzurücksetzung-Prozess finden Sie unter Anmeldeinformationsspeicher.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<record_update table="sys_script_include">
 <sys_script_include action="INSERT_OR_UPDATE">
  <active>true</active>
  <client_callable>false</client_callable>
  <description>Simple account lookup that returns the supplied user id</description>
  <name>SampleUserAccountLookupExtension</name>
  <script><![CDATA[var SampleUserAccountLookupExtension = Class.create();
SampleUserAccountLookupExtension.prototype = {
 category: 'password_reset.extension.user_account_lookup', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
  * Returns the credential-store account id for a given user
  *
  * @param params.userId  The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
  * @return              The credential-store account-id (string) for a given user
  **********/
 process: function(params) {
  return params.userId;
 },

 type: 'SampleUserAccountLookupExtension'

};]]></script>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2013-07-30 16:44:55</sys_created_on>
  <sys_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_id>
  <sys_mod_count>1</sys_mod_count>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2013-07-30 16:46:00</sys_updated_on>
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 </sys_script_include>
 <sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE">
  <customer_update>false</customer_update>
  <publish_override/>
  <replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade>
  <restore/>
  <sys_app/>
  <sys_code>!!1W4/</sys_code>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2013-07-30 16:44:55</sys_created_on>
  <sys_id>8306e143d73201002bb9af728e6103d3</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_name>SampleUserAccountLookupExtension</sys_name>
  <sys_parent/>
  <sys_path>!!1W4/</sys_path>
  <sys_policy/>
  <sys_source_deleted>false</sys_source_deleted>
  <sys_source_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_source_id>
  <sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table>
  <sys_type>code</sys_type>

 <sys_update_name>sys_script_include_2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_update_n
ame>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2013-07-30 16:46:00</sys_updated_on>
 </sys_app_file>
</record_update>
```

Identifikationstypen erstellen

Nachfolgend finden Sie ein Beispiel für eine erweiterte processForm-Funktion in der Kategorie „Identifizierungsformular-Prozessor“, die zum Erstellen eines Identifikationstyps verwendet werden kann. Um dieses Erweiterungsskript zu erstellen, wechseln Sie zu **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Neues Erweiterungsskript** Und erstellen Sie ein neues Skript, wie in beschrieben Erstellen Sie ein Erweiterungsskript .

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<record_update table="sys_script_include">
 <sys_script_include action="INSERT_OR_UPDATE">
  <active>true</active>
  <client_callable>false</client_callable>
  <description>Script that processes an identification form.
Returns the sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was found,
 null should be returned.
</description>
  <name>SampleIdentificationProcessorExtension</name>
  <script><![CDATA[var SampleIdentificationProcessorExtension = Class.create();
SampleIdentificationProcessorExtension.prototype = {
 category: 'password_reset.extension.identification_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS
 LINE!

 /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id.  if user was not
 identified return null.
  *
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  * @param params.processId   The sys-id of the calling password-reset process (table:
 pwd_process)
  * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed using:
 request.getParameter('<element-id>')
  *                        Supported request paramters:
  *                           sysparm_user_id - the user identifier value entered in the form.
  * @return The sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was
 found, null should be returned.
  **********/
 processForm: function(params, request) {
   return request.getParameter('sysparm_user_id') + '_' + params.processId;
 },

 type: 'SampleIdentificationProcessorExtension'

};]]></script>
   <sys_created_by>admin</sys_created_by>
   <sys_created_on>2013-07-30 17:00:28</sys_created_on>
   <sys_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_id>
   <sys_mod_count>1</sys_mod_count>
   <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
   <sys_updated_on>2013-07-30 17:08:41</sys_updated_on>
 </sys_script_include>
 <sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE">
   <customer_update>false</customer_update>
   <publish_override/>
   <replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade>
   <restore/>
   <sys_app/>
   <sys_code>!!1W5/</sys_code>
   <sys_created_by>admin</sys_created_by>
   <sys_created_on>2013-07-30 17:00:28</sys_created_on>
   <sys_id>4799ed03d73201002bb9af728e610333</sys_id>
   <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
   <sys_name>SampleIdentificationProcessorExtension</sys_name>
   <sys_parent/>
   <sys_path>!!1W5/</sys_path>
   <sys_policy/>
   <sys_source_deleted>false</sys_source_deleted>
   <sys_source_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_source_id>
   <sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table>
   <sys_type>code</sys_type>

 <sys_update_name>sys_script_include_3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_update_n
ame>
   <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
   <sys_updated_on>2013-07-30 17:08:41</sys_updated_on>
 </sys_app_file>
</record_update>
```

Erweiterungen process und processForm verwenden

Dieses Beispiel zeigt ein Skript, das zwei Beispielerweiterungen verwendet, eine Erweiterung `process` und eine Erweiterung `processForm`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
// User account lookup
var lookupExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleUserAccountLookupExtension','user_account_lookup');
var lookupExtension =new SNC.PwdExtensionPoint(lookupExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - userId
var params =new SNC.PwdExtensionPointParameter();
params.userId='joe.employee';

// Invoke the extension
var answer = lookupExtension.process(params);
gs.print('user: '+ answer);


//Form processor sample - Identification form processor
var identExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleIdentificationProcessorExtension','identification_form_process
or');
var identificationExtension =new SNC.PwdExtensionPoint(identExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - processId
var params =new SNC.PwdExtensionPointParameter();
params.processId='pwdreq1234';

// Simulate the posted form parameter for the indentification processor
var request =new SNC.PwdExtensionPointParameter();// A real life case will inject it's own
 request object
request.setParameter('sysparm_user_id','joe.employee');

var userIdentity = identificationExtension.processForm(params, request);
gs.print('identity: '+ userIdentity);

// Simple helper to return the sys-id for a given extension scriptfunction
getExtensionScriptSysId(scriptName, category){
var result;
var now_GR =new GlideRecord('sys_script_include');
  gr.addQuery('name', scriptName);
  gr.addQuery('script','CONTAINS','category: \'password_reset.extension.'+ category +'\'');
  gr.query();

  if(gr.next()){
    result = gr.getValue('sys_id');}return result;}
```

Funktion *process*:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><record_update
 table="sys_script_include"><sys_script_include
 action="INSERT_OR_UPDATE"><active>true</active><client_callable>false</client_callable
><description>Simple account lookup that returns the supplied user
 id</description><name>SampleUserAccountLookupExtension</name><script><![CDATA[
var SampleUserAccountLookupExtension =Class.create();
SampleUserAccountLookupExtension.prototype={
  category:'password_reset.extension.user_account_lookup',// DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
   * Returns the credential-store account id for a given user
   *
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  * @param params.userId  The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
  * @return              The credential-store account-id (string) for a given user
  **********/
 process:function(params){return params.userId;},

 type:'SampleUserAccountLookupExtension'

};]]></script><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3016:44:5
5</sys_created_on><sys_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_id><sys_mod_count
>1</sys_mod_count><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07
-3016:46:00</sys_updated_on></sys_script_include><sys_app_file
 action="INSERT_OR_UPDATE"><customer_update>false</customer_update><publish_overri
de/><replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade><restore/><sys_app/><sys_code
>!!1W4/</sys_code><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3
016:44:55</sys_created_on><sys_id>8306e143d73201002bb9af728e6103d3</sys_id><sys_m
od_count>0</sys_mod_count><sys_name>SampleUserAccountLookupExtension</sys_name
><sys_parent/><sys_path>!!1W4/</sys_path><sys_policy/><sys_source_deleted>false</sy
s_source_deleted><sys_source_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_source_id><sy
s_source_table>sys_script_include</sys_source_table><sys_type>code</sys_type><sys_upd
ate_name>sys_script_include_2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_update_name><sys
_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3016:46:00</sys_updated
_on></sys_app_file></record_update>
```

Funktion *processForm*:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><record_update
 table="sys_script_include"><sys_script_include
 action="INSERT_OR_UPDATE"><active>true</active><client_callable>false</client_callable
><description>Script that processes an identification form.
Returns the sys-id of the user that corresponds to the requested input;if no user was found,null
 should be returned.
</description><name>SampleIdentificationProcessorExtension</name><script><![CDATA[
var SampleIdentificationProcessorExtension =Class.create();
SampleIdentificationProcessorExtension.prototype={
 category:'password_reset.extension.identification_form_processor',// DO NOT REMOVE THIS
 LINE!

 /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id.  if user was not
 identified return null.
  *
  * @param params.processId   The sys-id of the calling password-reset process (table:
 pwd_process)
  * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed using:
 request.getParameter('<element-id>')
  *                        Supported request paramters:
  *                           sysparm_user_id - the user identifier value entered in the form.
  * @return The sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was
 found, null should be returned.
  **********/
 processForm:function(params, request){return request.getParameter('sysparm_user_id')+'_'+
 params.processId;},

 type:'SampleIdentificationProcessorExtension'

};]]></script><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3017:00:2
8</sys_created_on><sys_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_id><sys_mod_count
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

>1</sys_mod_count><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3017:08:41</sys_updated_on></sys_script_include><sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE"><customer_update>false</customer_update><publish_override/><replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade><restore/><sys_app/><sys_code>!!1W5/</sys_code><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3017:00:28</sys_created_on><sys_id>4799ed03d73201002bb9af728e610333</sys_id><sys_mod_count>0</sys_mod_count><sys_name>SampleIdentificationProcessorExtension</sys_name><sys_parent/><sys_path>!!1W5/</sys_path><sys_policy/><sys_source_deleted>false</sys_source_deleted><sys_source_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_source_id><sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table><sys_type>code</sys_type><sys_update_name>sys_script_include_3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_update_name><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3017:08:41</sys_updated_on></sys_app_file></record_update>

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptkategorien

Sie können ein benutzerdefiniertes Erweiterungsskript zum Erweitern der Passwortzurücksetzung-Funktionalität für Anmeldeinformationsspeicher-, Überprüfungs- oder Identifikationstypen verwenden.

Hinweis: Um eine Skripteinbindung als Erweiterungsskript zu verwenden, müssen Sie den Status auf **Aktiv** festlegen.

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptkategorien

In Erweiterungsskripts muss eine Kategorie angegeben werden, die angibt, welche Skripteinbindung erweitert wird, z. B. `Kategorie: 'password_reset.extension.enrollment_check'`. Die ServiceNow-Plattform installiert mehrere Skripts in jeder Kategorie. Ein Skript in der Kategorie **Teilnahmeprüfung** kann die Teilnahmeprüfung für eine Überprüfung durchführen. Detaillierte Informationen zu jedem Erweiterungsskript finden Sie unter Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskripts.

Erweiterungsskriptkategorie	Beschreibung
Registrierungsprüfung	Legt fest, wie überprüft wird, ob ein Benutzer für den Passwortzurücksetzung-Prozess registriert ist. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Teilnahmeprüfung**, wenn Sie einen Überprüfungstyp definieren (Passwortzurücksetzung-Überprüfungstyp-Formular).
Teilnahmeformular-Prozessor	Definiert, wie ein Teilnahmeformular verarbeitet wird (wenn die automatische Registrierung nicht konfiguriert ist). Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Teilnahmeformular-Prozessor**, wenn Sie einen Überprüfungstyp definieren (Passwortzurücksetzung-Überprüfungstyp-Formular).
Identifizierungsformular-Prozessor	Legt fest, wie eine Benutzeridentifikation verarbeitet wird. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Identifikationsprozessor**, wenn Sie einen Überprüfungstyp definieren (Passwortzurücksetzung-Identifikationstyp-Formular).
Passwortgenerator	Legt fest, wie ein Passwort generiert wird. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Passwort automatisch generieren**, wenn Sie einen Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren (Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher-Typ-Formular).
Skript nach Zurücksetzung	Wird am Ende eines Passwortzurücksetzung-Prozesses ausgeführt. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Skript nach Zurücksetzung**, wenn Sie einen Prozess konfigurieren (Passwortzurücksetzung-Prozessformular).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungsskriptkategorie	Beschreibung
Benutzeraccountsuche	Legt fest, wie ein Benutzeraccount gesucht wird. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Benutzeraccountsuche**, wenn Sie einen Anmeldeinformationsspeicher konfigurieren (Passwortzurücksetzung-Anmeldeinformationsspeicher-Formular).
Überprüfungsformular-Prozessor	Definiert, wie ein Überprüfungsformular verarbeitet wird. Skripts dieser Kategorie finden Sie im Feld **Überprüfungs-Prozessor**, wenn Sie einen Überprüfungstyp definieren (Passwortzurücksetzung-Überprüfungstyp-Formular).

Zugehörige Informationen

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskripts

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskripts

Erweiterungsskripts ermöglichen die Erweiterung der Passwortzurücksetzung-Funktionalität für Anmeldeinformationsspeicher-, Überprüfungs- oder Identifikationstypen.

Skripteinbindungen für Passwortzurücksetzung-Erweiterung

Jede Skripteinbindung ist einer bestimmten Kategorie zugeordnet, die im entsprechenden Feld eines Passwortzurücksetzung-Formulars verfügbar ist.

Hinweis: Erstellen Sie Erweiterungsskripts nur aus dem Passwortzurücksetzung Formular „Erweiterungsskript“ (**Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Neues Erweiterungsskript**) an. Erweiterungsskripts sind Skripteinbindungen für besondere Zwecke, die nicht in erstellt werden **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen** Schnittstelle. Um eine Skripteinbindung als Erweiterungsskript zu verwenden, müssen Sie den Status auf **Aktiv** festlegen.

Skripteinbindungskategorie für Teilnahmeprüfung

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder	Ausgabefelder
Teilnahmeprüfung	Überprüft, ob ein Benutzer für eine bestimmte Überprüfung registriert ist.	process(params)	Parameter: • `params.userId`: Die sys_id des zu prüfenden Benutzers (Tabelle: sys_user). • `params.verificationId`: Die sys_id der zu prüfenden Überprüfung (Tabelle: pwd_verification).	Rückgabe: (boolean) „wahr“, wenn der Benutzer für die angegebene Überprüfung registriert ist; ansonsten „falsch“.

Dieses Beispiel für die Teilnahmeprüfung signalisiert, dass der Benutzer registriert ist, wenn beide erwarteten Parameter angegeben werden. Der Code wäre im Feld **Skript** eines Erweiterungsskripts mit dem Namen *`SampleEnrollmentCheck`* enthalten:

```
var SampleEnrollmentCheck = Class.create ();
SampleEnrollmentCheck. prototype = {
 category:'password_reset.extension.enrollment_check', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  * Returns boolean telling whether the user is enrolled.
  * This sample returns true if both parameters are supplied, false otherwise
  *
  * @param params.userId         The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
  * @param params.verificationId The sys-id of the verification being checked (table:
pwd_verification)
  * @return Boolean indicating whether the user is enrolled into the specified verification
  **********/
 process:function (params) {return (params.userId && params.verificationId)? true:false; },

 type:'SampleEnrollmentCheck'};
```

Skripteinbindungskategorie für Teilnahmeformular-Prozessor

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder
Teilnahmeformular-Prozessor	Überprüft, ob alle erforderlichen Informationen vom Benutzer erfasst wurden. Speichert die Informationen, damit sie zur Überprüfung verwendet werden können, wenn der Benutzer sein Passwort zurücksetzt.	process(params)	Parameter: • `params.resetRequestId`: Die sys_id der aktue Passwortzurücksetzung-Anforderung (Tabelle: pwd_reset_request). • `params.userId`: Die sys_id des zu überprüfend Benutzers (Tabelle: sys_user). • `params.verificationId`: Die sys_id der zu verarbeitenden Überprüfung (Tabelle: pwd_veri • `request`: Das Formularanforderungsobjekt. Au im Formular kann mit „request.getParameter('< id>')“ zugegriffen werden. Die folgenden Informationen sind dem Status des Registrierungsprozesses hinzuzufügen: • gs.getSession().putProperty("result.status",sta der Benutzer erfolgreich registriert wurde. • gs.getSession().putProperty("result.message",r Eine an die Benutzeroberfläche zurückzugeben zugehörige Meldung, etwa eine detaillierte Fehlermeldung. • gs.getSession().putProperty("result.value",valu der Registrierung zugeordneter benutzerdefinie Wert.

In diesem Beispiel wird die Übermittlung eines Teilnahmeformulars erfolgreich ausgeführt, wenn die vom Benutzer übermittelte Antwort erfolgreich war. Der Code wäre im Feld **Skript** eines Erweiterungsskripts mit dem Namen `SampleEnrollmentProcessor` enthalten:

```
var SampleEnrollmentProcessor = Class.create ();
SampleEnrollmentProcessor.prototype = {
   category: 'password_reset.extension.enrollment_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS
 LINE!

   /**********
   * Process the enrollment form request, and return whether the user was successfully
 enrolled.
   *
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  * @param params.userId        The sys_id of the user trying to enroll (table: sys_user)
  * @param params.verificationId The sys_id of the verification to be enrolled into (table:
pwd_verification)
  * @param params.enrollmentId   The sys_id of this enrollment process
  * @param request              The form request object. Felds in the form can be accessed with
  *                             request.getParameter('<element-id>')
  * @return boolean telling whether the user was successfully enrolled
  * The following information should be added to the state of the enrollment process
  *    gs.getSession().putProperty("result.status",status) - whether the user was successfully
enrolled
  *    gs.getSession().putProperty("result.message",message) - an associated message to be
returned
  *           to the UI. Eg. a detailed error message
  *    gs.getSession().putProperty("result.value",value) - custom value associated with the
enrollment
  **********/
  processForm:function (params, request) {var verificationId = params.verificationId; var
sampleInput = request.getParameter ('sample_input');

 if (gs.nil (verificationId) || (sampleInput!= 'success')) { return false; }

 var now_GR = new GlideRecord ('sys_user');
now_GR.get (params. userId);
now_GR.print ('User:' + now_GR.getValue ('user_name') + ' successfully enrolled'); return
true; },
  type: 'SampleEnrollmentProcessor' };
```

Skripteinbindungskategorie für Identifizierungsformular-Prozessor

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder
Identifizierungsformular-Prozessor	Verarbeitet eine Identifikationsformularanforderung.	processForm(params, request)	Parameter: • `params.processId`: Die sys aufrufenden Passwortzurückset Prozesses (Tabelle: pwd_pro • `request`: Das Formularanforderungsobjekt Auf Felder im Formular kann `request.getParameter('<eleme` zugegriffen werden. Verwen `request.getParameter('syspar` um die in das Formular einge Benutzer-ID zu erhalten.

In diesem Beispiel wird versucht, den Benutzer in der Tabelle „sys_user“ anhand eines aus dem Identifikationsformular übergebenen Benutzernamens zu identifizieren. Der Code wäre im Feld **Skript** eines Erweiterungsskripts mit dem Namen `PwdIdentifyViaUsername` enthalten:

```
var PwdIdentifyViaUsername = Class.create ();
PwdIdentifyViaUsername. prototype = {
   category: 'password_reset.extension.identification_form_processor', // DO NOT REMOVE
 THIS LINE!
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  initialize: function () { },

  /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id. If user was not identified return null.
  *
  * @param params.processId   The sys_id of the calling Passwortzurücksetzung process (table: pwd_process)
  * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed with
  *  request.getParameter('<element-id>')
  *  Supported request parameters: sysparm_user_id - the user identifier value entered in the form
  * @return The sys_id of the user that corresponds to the requested input;
  *  if no user was found, null should be returned
  **********/
  processForm: function (params, request) {var processId = params. processId; var sysparm_user_id = request.getParameter ('sysparm_user_id');
     now_GR = new GlideRecord ('sys_user') ;
     now_GR.addQuery ('user_name', sysparm_user_id) ;
     now_GR.query (); if (!now_GR.next ()) {return null; } return now_GR.sys_id;},

   type:'PwdIdentifyViaUsername' }
```

Skripteinbindungskategorie für Passwortgenerator

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder	Ausgabefelder
Passwortgenerator	Gibt ein automatisch generiertes Passwort zurück.	process(params)	Parameter: `params.processId` – Die sys_ID des Anrufs Passwortzurücksetzung Prozess (Tabelle: pwd_Process).	Rückgabe: (Zeichenfolge) ein automatisch generiertes Passwort.

Dieses Beispiel generiert zufällig ein Passwort aus einem Basiswort und Zahlen. Das Basiswort wird abhängig vom Anmeldeinformationsspeicher ausgewählt. Der Code wäre im Feld **Skript** eines Erweiterungsskripts mit dem Namen `SamplePasswordGenerator` enthalten:

```
var SamplePasswordGenerator = Class.create ();
SamplePasswordGenerator. prototype = {
  category: 'password_reset.extension.password_generator', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
  * Returns an auto-generated string password.
  * This sample randomly generates 4 digits to add to the password.
  *
  * @param params.credentialStoreId The sys_id of the target Passwortzurücksetzung credential store to generate
  *  a password for (table: pwd_cred_store)
  * @return An auto-generated string password
  **********/
  process:function (params) { var basePassword ;

  var now_GR = new GlideRecord ('pwd_cred_store');
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
now_GR.addQuery ('name', 'Local ServiceNow Instance');
now_GR.query (); if (now_GR.next ()) { if (params.credentialStoreId = now_GR.getValue
('sys_id'))
  basePassword = "Password"; else
  basePassword = "Dorwssap"; } return this. generateSimple (basePassword); },

 generateSimple:function (base) {var pwd = base; var numbers = '0123456789'; var length = 4;

    for (var i  = 0 , n  = numbers. length ; i  < length ; i ++) {
      pwd += numbers.charAt (Math.floor (Math.random () * n) + 1); } return pwd;},

 type:'SamplePasswordGenerator'} ;
```

Skripteinbindungskategorie „Nach Zurücksetzung“

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder	Ausgabefelder
Nach Zurücksetzung	Führt zusätzliche Vorgänge nach Abschluss des Passwortzurücksetzung-Prozesses aus.	process(params)	Parameter: • `params.resetRequestId`: Die sys_id des aufrufenden Passwortzurücksetzung-Prozesses (Tabelle: pwd_process). • `params.wfSuccess`: Ein Flag, das angibt, ob der Workflow erfolgreich abgeschlossen wurde. „Wahr“ nur bei erfolgreichem Abschluss.	Rückgabe: keine

In diesem Beispiel werden fehlgeschlagene Rücksetzanforderungen zum Systemprotokoll hinzugefügt. Der Code wäre im Feld **Skript** für ein Erweiterungsskript mit dem Namen `PwdPostProcessor` enthalten:

```
var PwdPostProcessor = Class.create ();

PwdPostProcessor. prototype = {
   category: 'password_reset.extension.post_reset_script', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

   initialize:function () { },

    /**********
    * Execute custom actions after the Passwortzurücksetzung process has completed.
   *
   * @param params.resetRequestId The sys_id of the current Passwortzurücksetzung request
 (table: pwd_reset_request)
   * @param params.wfSuccess      A flag indicating if the workflow completed sucessfully.
   *  True if (and only if) successful.
   * @return no return value
   **********/
   process: function (params) {if (!params. wfSuccess) {
         now_GS.log ('[PwdPostProcessor.process] failure post processing for request [' +
params. resetRequestId + ']'); }
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        // We could place actions here that we always want executed return; },

  type:'PwdPostProcessor' }
```

Skripteinbindungskategorie für Benutzeraccountsuche

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder	Ausgabefelder
Benutzeraccountsuche	Ruft die Account-ID des Anmeldeinformationsspeichers für einen gegebenen Benutzer ab.	process(params)	Parameter: `params.userId` – Die sys_ID des überprüften Anwenders (Tabelle: sys_user).	Rückgabe: (Zeichenfo die Account-ID des Anmeldeinformationss für den gegebenen Ber

In diesem Beispiel wird der Anmeldeinformationsspeicher-Account für einen Benutzer abgerufen. Dieser Code wäre im Feld **Skript** eines Erweiterungsskripts mit dem Namen `SampleUserAccountLookupExtension` enthalten:

```
var SampleUserAccountLookupExtension = Class.create ();
SampleUserAccountLookupExtension. prototype = {
 category:'password_reset.extension.user_account_lookup', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
 * Returns the credential store account id for a given user.
 * This sample echoes the user_id supplied as the credential store account id for that user.
 *
 * @param params.userId  The sys_id of the user being checked (table: sys_user)
 * @return              The credential store account id (string) for a given user
 **********/
 process:function (params) {return params.userId;},

 type:'SampleUserAccountLookupExtension' }
```

Skripteinbindungskategorie für Überprüfungsformular-Prozessor

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder
Überprüfungsformular-Prozessor	Verarbeitet eine Überprüfungsformularanforderung und gibt an, ob der Benutzer überprüft wurde oder nicht.	processForm(params, request)	Parameter: • `params.resetRequestId`: Die sys_id der aktuellen Passwortzurücksetzung-Anforder (Tabelle: pwd_reset_request). • `params.userId`: Die sys_id d zu überprüfenden Benutzers (Tabelle: sys_user). • `params.verificationId`: Di sys_id der zu verarbeitenden Überprüfung (Tabelle: pwd_verification).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungskategorie	Beschreibung	Methodensignatur	Eingabefelder
			• `request`: Das Formularanforderungsobjekt. Auf Felder im Formular kann „request.getParameter('<elem id>')“ zugegriffen werden.

Dieses Beispiel zeigt einen Überprüfungs-Prozessor, der nur dann „wahr“ zurückgibt, wenn der Benutzer **OK** im Eingabefeld übermittelt hat; andernfalls wird „falsch“ zurückgegeben. Der Code wäre im Feld `Skript` eines Erweiterungsskripts mit dem Namen `SampleVerificationFormProcessor` enthalten:

```
var SampleVerificationFormProcessor = Class.create ();
SampleVerificationFormProcessor.prototype = {
 category:'password_reset.extension.verification_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
  * Process the verification form request, and return whether the user was successfully verified.
  * This is a sample verification processor returns true only if the user sent "ok" in the input field;
  * otherwise, it returns false.
  *
  * @param params.resetRequestId The sys_id of the current Passwortzurücksetzung request (table: pwd_reset_request)
  * @param params.userId         The sys_id of the user trying to be verified (table: sys_user)
  * @param params.verificationId The sys_id of the verification to be processed (table: pwd_verification)
  * @param request               The form request object. Fields in the form can be accessed with
  * request.getParameter('<element-id>')
  * @return Boolean indicating whether the user is successfully verified
  **********/
 processForm:function (params, request) {if (request.getParameter ("sysparm_simple_input") == "ok") return true; else return false; },

 type:'SampleVerificationFormProcessor'};
```

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte

Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskripts erstellen

Erstellen Sie Erweiterungsskripts nur aus dem Passwortzurücksetzung-Erweiterungsskriptformular. Erstellen Sie keine Erweiterungsskripts in **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen** Schnittstelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder admin

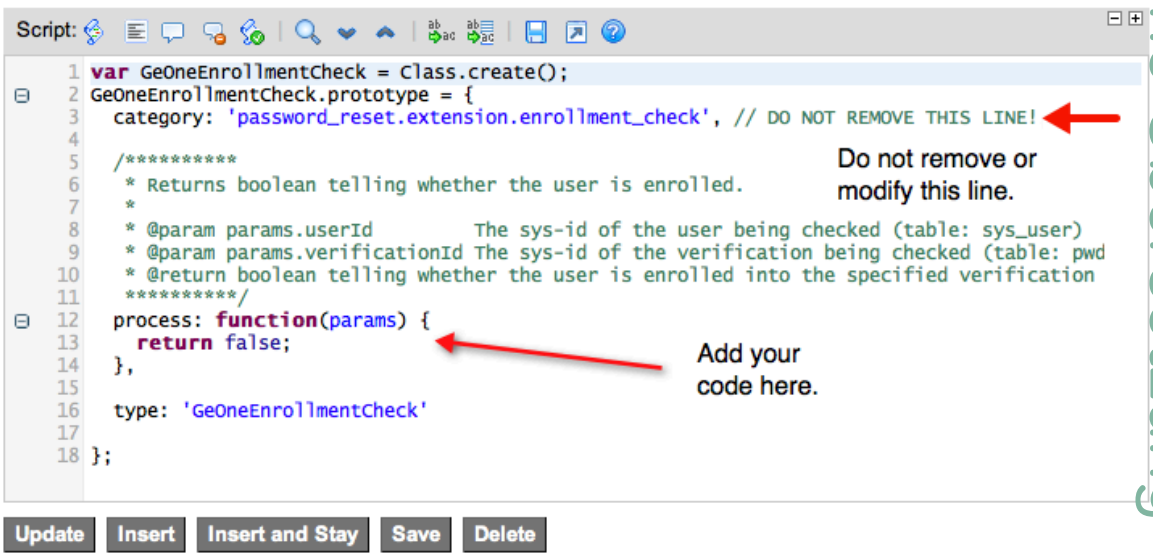
Hinweis: Um eine Skripteinbindung als Erweiterungsskript zu verwenden, müssen Sie den Status auf **Aktiv** festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Passwortzurücksetzung** > **Erweiterungen** > **Neues Erweiterungsskript**an.
2. Geben Sie einen Namen in das Feld **Erweiterungsskriptname** ein.
   Verwenden Sie CamelCase, um einen Namen ohne Leerzeichen zu erstellen, z. B. PwdEnrollmentCustom.
3. Wählen Sie eine **Erweiterungsskriptkategorie** aus.
   - Teilnahmeprüfung
   - Registrierungformular-Prozessor
   - Identifizierungsformular-Prozessor
   - Passwortgenerator
   - Benutzeraccountsuche
   - Überprüfungsformular-Prozessor
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine neue Instanz der Skripteinbindung für die ausgewählte Kategorie wird geöffnet.
5. Bearbeiten Sie das Skript, indem Sie je nach Skriptkategorie im Textkörper der Funktion „process“ oder `processForm` eine Implementierung bereitstellen.
   Sie können zusätzliche Funktionen hinzufügen, solange die Funktion „process“ oder `processForm` die definierten Parameter akzeptiert und die erwarteten Ergebnisse zurückgibt.

   Hinweis: Bearbeiten oder löschen Sie nicht die `Kategorie`-Deklaration.



6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Berichte und Protokolle für Passwortzurücksetzung und Passwortänderung

Die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ bietet mehrere Tools für die Überwachung und Fehlerbehebung von Aktivitäten zum Zurücksetzen des Passworts.

Benutzer mit der Rolle „password_reset_credential_manager“ oder „password_reset_admin“ können den Status der Aktivitäten zum Zurücksetzen des Passworts anzeigen, potenzielle Sicherheitsbedrohungen erkennen und die Einhaltung der Passwortsicherheitsrichtlinien überwachen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Module **Rücksetzungsanforderungen**, **Aktivitätsprotokoll** und **Gesperrte Benutzer** sind hilfreich, um Aktivitäten zum Zurücksetzen von Passwörtern zu überwachen und Probleme beim Zurücksetzen von Passwörtern zu beheben. Sie bieten auch Zugriff auf detailliertere Informationen als das Modul „Übersicht“.

Um Platz für neue Daten zu schaffen, werden regelmäßig die Daten gelöscht, die zur Überwachung und Berichterstellung für die Passwortzurücksetzung verwendet werden.

Passwortzurücksetzung Übersichtsmodul

Die zugehörigen Listen namens **Passwortzurücksetzung** > **Übersicht** Das Modul zeigt Berichte über Aktivitäten zum Zurücksetzen des Passworts und zur Änderung des Passworts an. Benutzer mit der Rolle „password_reset_admin“ können das Layout der Berichte anpassen, die im Modul „Übersicht“ angezeigt werden.

Password Reset-Berichte

Titel	Beschreibung
Passwortanforderungen (letzte 7 Tage)	Anzahl der Passwortrücksetzungsanforderungen nach Typ in den letzten 7 Tagen.
Gesperrte Benutzer (letzte 7 Tage)	Anzahl der in den letzten 7 Tagen gesperrten Benutzer.
Passwortzurücksetzung-Anforderungsstatus (letzte 7 Tage)	Status aller Passwortrücksetzungsanforderungen nach Prozess.
Passwortzurücksetzung-Anforderung nach Aktion (letzte 30 Tage)	Anzahl der Passwortrücksetzungsanforderungen nach Aktionstyp: **Passwort zurücksetzen**, **Account-Sperrung aufheben** oder **Zurücksetzen und entsperren**.
Passwortzurücksetzung-Top-Benutzer (letzte 30 Tage)	Anzahl der Passwortrücksetzungsanforderungen pro Benutzer. Viele Passwortrücksetzungsanforderungen von einem einzelnen Benutzer könnten auf ein Sicherheitsproblem hindeuten.
Fehlgeschlagene Passwortzurücksetzung-Überprüfungen (letzte 7 Tage)	Anzahl der fehlgeschlagenen Überprüfungsversuche nach Überprüfungsinstanz. Eine fehlgeschlagene Überprüfung erfolgt, wenn ein Benutzer versucht, das Passwort zurückzusetzen, dieser Versuch jedoch aus irgendeinem Grund während der Identitätsüberprüfung fehlschlägt. Viele fehlgeschlagene Überprüfungsversuche für eine bestimmte Art der Überprüfung könnten darauf hindeuten, dass der Prozess zu kompliziert oder unklar ist.
Anmeldung bei Passwortzurücksetzung nach Überprüfung	Anzahl der Benutzer nach Überprüfungstyp, die sich beim Passwortrücksetzungsprogramm angemeldet und nicht angemeldet haben. Eine große Anzahl von Benutzern, die sich nicht angemeldet haben, kann auf ein Compliance- oder Kommunikationsproblem innerhalb der Organisation hinweisen.
Top-Benutzer der Passwortänderung (letzte 30 Tage)	Anzahl der Passwortänderungsanforderungen pro Benutzer. Viele Passwortänderungsanforderungen von einem einzelnen Benutzer könnten auf ein Sicherheitsproblem hindeuten.

Passwortzurücksetzung-Aktivitätsprotokoll

Das Aktivitätsprotokoll (**Passwortzurücksetzung** > **Aktivitätsprotokoll**) Enthält detaillierte Informationen, die Sie zur Problembehandlung und zum Generieren von Berichten zu Metriken für die Passwortzurücksetzung verwenden können. Die im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivitätsprotokoll enthaltenen Informationen werden in der Tabelle „Passwortzurücksetzung-Aktivitätsprotokoll“ [pwd_reset_activity] gespeichert.

Sie müssen über die Rolle „password_reset_credential_manager“ oder „password_reset_admin“ verfügen, um das Protokoll anzeigen zu können.

Passwortzurücksetzung-Ereignisprotokoll

Das Ereignisprotokoll ist eine wertvolle Ressource für die Problembehandlung. Auf der **Starten** Klicken Sie auf das Menü **Programme (oder alle Programme)** > **Verwaltungstools** > **Ereignisanzeige**an.

Wenn das Protokoll nicht angezeigt wird, dann im **Windows-Protokolle** Klicken Sie auf das Menü **Anwendungen** > **Serviceprotokolle**an.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um das Protokoll anzeigen zu können.

So schreiben Sie in das Passwortzurücksetzung-Ereignisprotokoll

Bearbeiten Sie den Registrierungsschlüsseleintrag `DebugFlag` unter: `Computer > HKEY_LOCAL_MACHINE > SOFTWARE > Microsoft > Windows > CurrentVersion > Authentication > Credential Providers > {B6EFF27D-C1C4-481F-B81B-F3547C47D58A}`

Standardmäßig ist der Schlüssel auf 0 gesetzt. Setzen Sie den Schlüssel auf 1, um Protokolleinträge in das Ereignisprotokoll `ServiceNowPwdReset` zu schreiben.

Sie müssen über die Rolle „password_reset_credential_manager“ oder „password_reset_admin“ verfügen, um in das Protokoll schreiben zu können.

Benachrichtigung zu gesperrten Benutzern von Passwortzurücksetzung

Sie können E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, wenn die Anzahl der Benutzer, die gesperrt sind, den Schwellenwert für die Sperrung überschreitet. Benachrichtigungen können Sie auf verdächtige Aktivitäten aufmerksam machen. Der Standardschwellenwert beträgt 10.

So abonnieren Sie: Fügen Sie ein E-Mail-Benachrichtigungsgerät hinzu, oder ändern Sie ein vorhandenes Gerät, und abonnieren Sie dann die Benachrichtigung **Sperrung der Überwachung der Passwortrücksetzungsaktivität**.

Sie müssen über die Rolle „password_reset_credential_manager“ oder „password_reset_admin“ verfügen, um abonnieren zu können.

Zeitplan für die Bereinigung von Passwortzurücksetzung-Daten

Um Platz für neue Daten zu schaffen, werden regelmäßig die Daten gelöscht, die zur Überwachung und Berichterstellung für die Passwortzurücksetzung verwendet werden. Informationen in Berichten und Überwachungstools können sich unmittelbar nach einer Datenbereinigung drastisch ändern.

Anwender mit der Rolle password_Reset_credential_Manager oder password_Reset_admin können dieses Verfahren ausführen, um das Löschintervall zu ändern:

1. In einer Instanz außerhalb der Produktion: Navigieren Sie zu **Automated Test Framework** > **Administration** > **Tabellenbereinigung**an.
2. Ändern Sie die angegebenen Tabellen.
3. Testen Sie alle Changes in der Instanz außerhalb der Produktion.
4. Ändern Sie die Tabellen in Ihrer Produktionsinstanz, und testen Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alternativ können Sie sich an wenden ServiceNow Technischer Support zum Ändern des Löschintervalls.

Bereinigungsintervalle für Passwortzurücksetzung-Tabellen

Tabellenname	Bereinigungsintervall
[pwd_reset_request]	90 Tage (7.776.000 Sekunden). Abhängig von Ihren Anforderungen für die Organisationsdatenüberwachung können Sie die Regel folgendermaßen konfigurieren: • Erfolgreiche Anforderungen nach 90 Tagen bereinigen • Fehlgeschlagene Anforderungen 120 Tage lang aufbewahren
[pwd_user_lockout]	90 Tage (7.776.000 Sekunden). Abhängig von Ihren Anforderungen für die Organisationsdatenüberwachung können Sie die Regel folgendermaßen konfigurieren: • Erfolgreiche Anforderungen nach 90 Tagen bereinigen • Fehlgeschlagene Anforderungen 120 Tage lang aufbewahren
[pwd_reset_activity]	90 Tage (7.776.000 Sekunden).
[pwd_activity_monitor]	90 Tage (7.776.000 Sekunden).
[pwd_dvc_enrollment_code]	1 Tag (86.400 Sekunden).
[pwd_sms_code]	1 Tag (86.400 Sekunden).

Zugehörige Informationen

Benutzeranforderungen zur Passwortzurücksetzung anzeigen

Passwortzurücksetzung-Benutzer entsperren

Aktionen in Passwortzurücksetzung Für Virtual Agent

Die Aktionen in Virtual Agent Verwenden Sie Plugins.

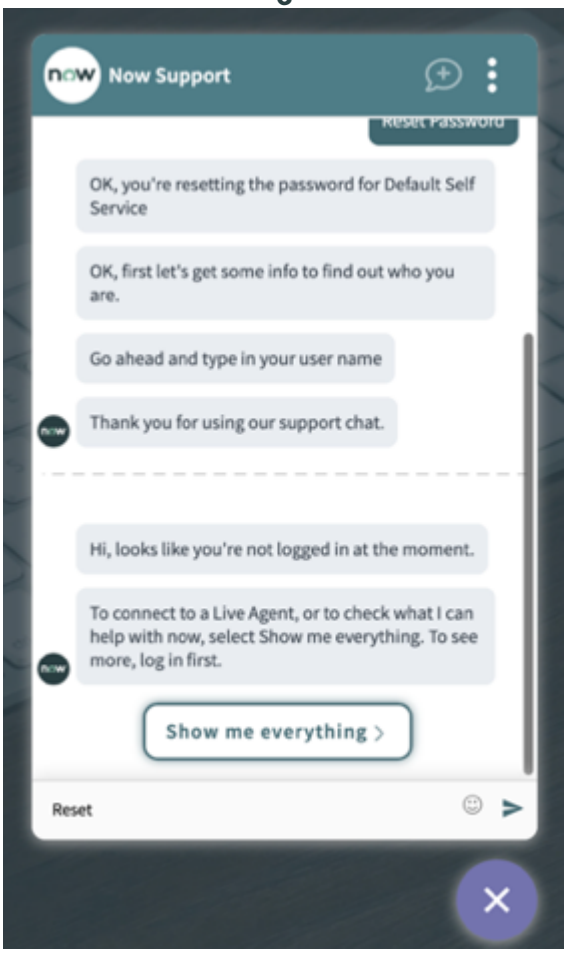
- Passwortzurücksetzung (Com.glideapp.password_Reset): Dieses Plugin ist standardmäßig aktiv.
- Passwortzurücksetzung Für Virtual Agent(Com.snc.password_Reset.Virtual_Agent): Sie müssen dieses Plugin zur Verwendung installieren Passwortzurücksetzung Für Virtual Agent.

Weitere Informationen zum Erstellen des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts finden Sie unter Passwortzurücksetzung .

Endanwender können mit eine Konversation zum Zurücksetzen des Passworts initiieren Virtual Agent Durch Eingabe bestimmter Stichwörter. Beispiel: Wenn ein Anwender das Stichwort eingibt Zurücksetzen , Virtual Agent Zeigt an **Passwort Zurücksetzen** Aktion. Die Anwender können die Aktion auswählen, um die Passwortzurücksetzung zu initiieren.

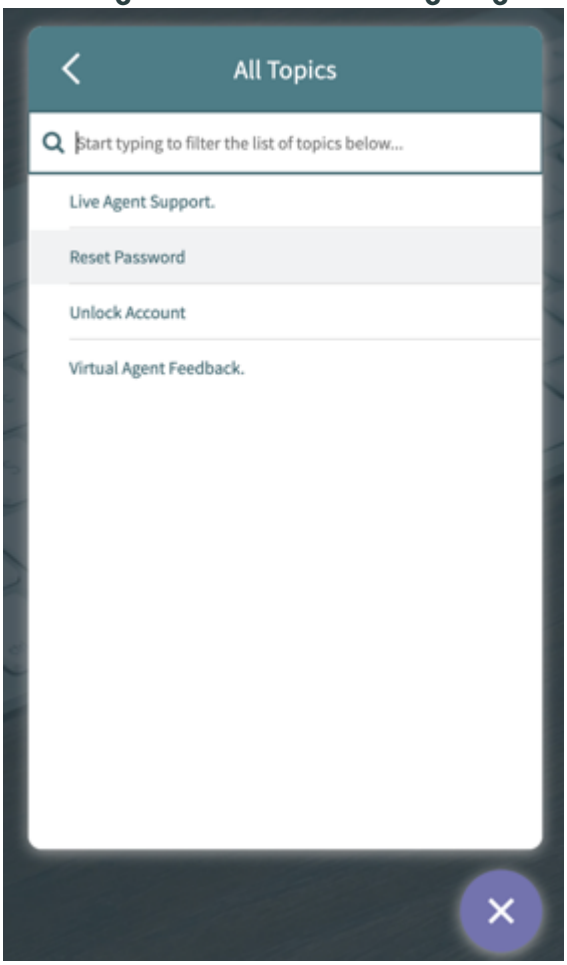
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stichwort in Virtual Agent



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent Themen werden angezeigt



Registrieren Sie sich in Passwortzurücksetzung Für Virtual Agent

Sie können Endanwender sich für registrieren lassen Passwortzurücksetzung Verifizierungen mit Virtual Agent. Die Virtual Agent Enthält ein Registrierungsthema und seine Themenblöcke für jede Verifizierung, z. B. SMS, E-Mail, Sicherheitsfrage, Soft-PIN, oder eine Drittanbieter-Authentifikator-App. Anwender können einen der Themenblöcke auswählen, um sich für die Verifizierung zu registrieren.

Sie können das Registrierungsthema ändern, müssen jedoch das standardmäßige Registrierungsthema duplizieren und dann das duplizierte Thema ändern.

Hier ist der Registrierungs-Flow in Virtual Agent:

1. Anwender wählen das Registrierungsthema in aus Virtual Agent.
2. Anwender wählen einen der folgenden Verifizierungstypen aus:

   Sicherheitsfragen

   - Wenn Anwender nicht registriert sind, Virtual Agent Zeigt die Fragen an, und Benutzer müssen Fragen auswählen und Antworten darauf geben.
   - Wenn Anwender bereits registriert sind, Virtual Agent Zeigt den Anwendern folgende Optionen an:
     - Ändern Sie die Antworten auf die vorhandenen Fragen
     - Registrieren Sie sich erneut

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Soft-PIN

- Wenn der Anwender nicht registriert ist, Virtual Agent Zeigt Regeln an, denen eine Soft-PIN-Frage folgt. Anwender geben eine gültige Soft-PIN ein und schließen die Registrierung ab.
- Wenn Anwender bereits registriert sind, erhalten sie eine Nachricht, in der sie gefragt werden, ob die vorhandene Soft-PIN-Registrierung aktualisiert werden soll.

  Wenn Anwender auswählen **Ja** , Virtual Agent Zeigt Regeln an, denen eine Soft-PIN-Frage folgt.

  Anwender müssen eine gültige Soft-PIN eingeben, um die Registrierung abzuschließen.

  Hinweis: Wenn Anwender die vorhandene Soft-PIN ändern, müssen sie eine neue Soft-PIN verwenden, die sich von der zuvor vorhandenen Soft-PIN unterscheiden muss.

App für Drittpartei-Authentifikator

- Wenn Anwender nicht registriert sind, erhalten sie einen QR-Code und einen alphanumerischen Code. Benutzer können den QR-Code scannen oder den alphanumerischen Code in die Authentifikator-App eingeben.
- Wenn Anwender bereits registriert sind, erhalten sie zwei Optionen:
  - Generieren Sie einen neuen QR-Code und einen alphanumerischen Code
  - Multifaktor-Authentifizierung deaktivieren

  Wenn Anwender eine Option zum Generieren eines neuen QR auswählen, wird der Flow für die neue Registrierung gestartet. Wenn Anwender die Option andere auswählen, wird die Multifaktor-Authentifizierung deaktiviert. Wenn die Multifaktor-Authentifizierung deaktiviert ist, müssen Anwender sie erneut aktivieren, um sie erneut zu registrieren.

Die Passwortzurücksetzung unterstützt die folgenden Drittanbieter-Authentifikator-Apps:

- Google Authentifikator
- Microsoft Authentifikator
- Cisco Duo

E-Mail und SMS

- Wenn Anwender nicht registriert sind, können sie neue Mobilgeräte zur SMS-Verifizierung hinzufügen oder eine E-Mail-Adresse zur E-Mail-Verifizierung hinzufügen.
- Wenn Anwender bereits registriert sind, können sie die Liste der registrierten Mobilgeräte für die SMS-Verifizierung anzeigen oder eine E-Mail-Adresse anzeigen. Bei SMS können Anwender Mobilgeräte verifizieren, entfernen oder autorisieren. Für E-Mails können Anwender die E-Mail-Adresse verifizieren oder autorisieren.

3. Anwender schließen die Registrierung ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verifizierungsoptionen für Passwortzurücksetzung Für Virtual Agent Konversationen

Die folgenden Verifizierungsoptionen werden in unterstützt Virtual Agent Konversationen. Anwenderdefinierte Verifizierungen werden in Virtual Agent nicht unterstützt.

- Personenbezogene Daten: Der Anwender stellt bestimmte personenbezogene Daten bereit.
- Authentifikator-App: Der Anwender gibt den generierten Code aus einer Authentifikator-App auf einem Mobilgerät ein.
- SMS: Der Anwender gibt den auf einem Mobiltelefon empfangenen Code ein.
- E-Mail: Der Anwender gibt den in einer E-Mail empfangenen Code ein.
- Verifizierung der Sicherheitsfrage: Der Anwender gibt die Antworten für die Sicherheitsfrage ein.

Soft-PIN-Ablauf-Framework für Passwortzurücksetzung

Virtual Agent unterstützt Ablauf-Framework, um die Soft-PIN-Verifizierung während der Passwortzurücksetzung zu berücksichtigen. Als Endanwender können Sie das vorhandene Virtual Agent-Thema verwenden, um sich für die Soft-PIN-Registrierung zu registrieren, um:

- Registrieren Sie sich erneut, wenn Ihre Soft-PIN abgelaufen ist.
- Informieren Sie über die Anzahl der Tage ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie eine neue Soft-PIN einrichten, nach der Ihr Token abläuft.
- Soft-PIN zurücksetzen, um Verlaufsrichtlinien zu berücksichtigen.
- Konfigurieren Sie das Thema so, dass Sie nach einem Passwort fragen, bevor Sie mit dem Zurücksetzen Ihrer Soft-PIN fortfahren.

Virtual Agent-Konversations-Flow zum Zurücksetzen des Passworts

1. Virtual Agent Sendet Informationen zur Identitätsverifizierung basierend auf der Prozesskonfiguration für die Passwortzurücksetzung an die Endanwender.
2. Virtual Agent Stellt die Schritte zum Zurücksetzen bereit, wenn Anwender sich mit den angegebenen Eingaben erfolgreich selbst verifizieren.
3. Virtual Agent zeigt die Passwortregeln an.
4. Der Anwender gibt ein neues Passwort ein, das die Passwortregeln einhält.
5. Virtual Agent Fordert den Anwender auf, das Passwort erneut einzugeben, wenn das Passwort die Kriterien nicht erfüllt.
6. Sobald das Passwort die Kriterien erfüllt, wird die Virtual Agent Setzt das Passwort zurück.
7. Anwender melden sich dann mit dem neuen Passwort an.

Passwortzurücksetzungs-Flow mit interaktiver Sprachantwort (IVR)

Ein Anwender kann ein Passwort mithilfe von Interactive Voice Response (IVR) zurücksetzen. Zum Beispiel durch einen Telefonanruf. Ein Anwender erhält die Anweisungen zur Verifizierung bei einem Telefonanruf. Sobald die Verifizierung abgeschlossen ist, erhält der Anwender ein automatisch generiertes Passwort oder eine E-Mail mit einer URL, die der Anwender verwenden kann, um das Passwort basierend auf der Konfiguration des Prozesses zurückzusetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach dem Zurücksetzen Ihres Passworts wird das neu automatisch generierte Passwort über IVR gesprochen. Wenn Passwortzurücksetzung Der Prozess wird mit einer E-Mail oder SMS konfiguriert. Das Passwort wird auch an die registrierte E-Mail und SMS gesendet.

Die folgenden Verifizierungstypen werden über IVR unterstützt:

- Authentifikator-App
- SMS
- E-Mail

Sie können verwenden *sn_pwdreset_va.supported_channels*Systemeigenschaft zum Aktivieren von IVR oder Microsoft Teams Oder beides.

Hinweis: Standardmäßig beträgt die Mindestlänge von 8 Zeichen. Die maximale Länge in der Passwortrichtlinie muss geändert werden, um eine bessere Experience gegenüber IVR zu gewährleisten.

Virtual Agent-Konversations-Flow zum Ändern des Passworts

1. Der Anwender initiiert die Aktion „Passwort ändern“. Der Anwender wählt den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts aus. Wenn nur ein Prozess verfügbar ist, wird der Prozess automatisch ausgewählt.
2. Virtual Agent Fordert die Passwortrichtlinien oder -Regeln auf.
3. Der Anwender gibt das alte Passwort ein, gibt das neue Passwort ein, bestätigt das neue Passwort und übermittelt die Anforderung.
4. Virtual Agent Zeigt den Anforderungsstatus an, ob das Passwort geändert wurde oder nicht.
5. Wenn das Passwort geändert wird, können sich die Anwender mit dem neuen Passwort anmelden.

Virtual Agent-Konversations-Flow zum Entsperren des Accounts

Wenn ein Anwenderaccount gesperrt ist, kann sich der Anwender nicht beim Account anmelden. Aber mit Virtual Agent, Der Anwender kann den Account entsperren und sich anmelden.

1. Virtual Agent Sendet Informationen zur Identitätsverifizierung basierend auf der Prozesskonfiguration für die Passwortzurücksetzung an den Endanwender.
2. Virtual Agent Stellt die Verifizierungsinformationen bereit, wenn der Anwender seine Identität mit den angegebenen Eingaben erfolgreich verifiziert.
3. Sobald der Anwender identifiziert und verifiziert wurde, wird Virtual Agent Entsperrt den Account des Anwenders.

Hinweis: Anwender können auch verwenden Microsoft Teams Kanal zum Entsperren von Accounts und Zurücksetzen von Passwörtern.

Benachrichtigen

Notify Bietet Unterstützung für SMS- und Sprachkanäle im ServiceNow Plattform für die interne Kommunikation mit Teammitgliedern und extern mit Kunden und Auftragnehmern. Das Plugin stellt auch APIs und Workflow-Aktivitäten bereit, um diese Zwecke zu erfüllen. Einige Kunden nutzen die APIs direkt in ihren Produkten, andere über Produkte wie Management schwerwiegender Incidents, Rufbereitschaft und CTI-Softphone.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erkunden

- Notify Twilio Direct-Treiber
- Notify Zoom-Connector
- Notify-Sprach- und SMS-Funktionen
- Notify Cisco Webex-Connector
- Notify-Connector für Microsoft Teams

konfigurieren

- Notify aktivieren
- Konfigurieren Notify Mit Twilio
- Konfigurieren Sie den Notify Zoom-Connector in Notify
- Konfigurieren Sie einen Anbieter in Notify
- Konfigurieren Sie SMS-Abwähleinstellungen
- Konfigurieren Notify Cisco Webex-Connector
- Notify-Connector für Microsoft Teams installieren

Verwenden

- Verwenden Notify Mit SMS
- Verwenden Sie Notify für Telefonkonferenzen
- Verwenden Notify Mit Aufgaben
- Verwenden Notify Mit Incident-Kommunikationsmanagement
- Notify mit Bereitschaftsplanung verwenden
- Mit Notify Cisco WebEx Connector mit einem schwerwiegenden Incident
- Verwenden Sie Notify-Connector für Microsoft Teams

Referenz

- Unterschiede zwischen Notify-Twilio und Notify-Twilio Direct
- Notify Workflow-Aktivitäten
- Mit Notify installierte Komponenten
- Entwicklerschulungen
- Entwicklerdokumentation

Notify erkunden

Verwenden und integrieren Notify Mit den externen Service Providern als Kommunikationskanal, um sich mit den Stakeholdern zu treffen, um die Incidents zu lösen.

Notify Twilio Direct-Treiber

Die Notify-Twilio-Integration mit dem Notify-Twilio Direct-Treiber bietet APIs und Workflow-Aktivitäten für Anwendungen zur Verarbeitung verschiedener Benachrichtigungsfunktionen.

Der Notify-Twilio Direct-Treiber bietet die folgenden Benachrichtigungsfunktionen:

- Starten und verwalten Sie eine Konferenz
- Senden und empfangen Sie SMS-Nachrichten
- Anrufe senden und empfangen

Notify Erstellt automatisch eine TwiML-Anwendung im Twilio-Account und konfiguriert die Anwendung so, dass die Instanz als Endpunkt verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Telefonnummern, die dem Twilio-Account zugeordnet sind, werden in importiert Notify. Um Telefonnummern pro Instanz zu verwalten, richten Sie für jede Instanz einen Twilio-Account ein, und konfigurieren Sie alle relevanten Telefonnummern für die Instanz unter diesem Account.

Hinweis: Für einen bestimmten kann nur ein Twilio-Account (oder Unteraccount) konfiguriert werden Notify Fahrer gleichzeitig. Sowohl der alte als auch der neue Treiber können gleichzeitig verwendet werden, da sie mit verschiedenen Accounts konfiguriert werden können.

Der Treiber Notify-Twilio Direct unterstützt die Verwendung von API-Schlüsseln und API-Geheimnis, um ausgehende REST-API-Aufrufe an Twilio durchzuführen. Weitere Informationen finden Sie unter API-Schlüsselressource .

Um die Sicherheit zu verbessern, wird im System ein weiterer Satz von Anwenderanmeldeinformationen für die Anmeldeinformationen in Form von Twilio-API-Schlüsseln hinzugefügt. Der Datensatz enthält den generierten API-Schlüssel und das API-Geheimnis als Anwendername bzw. Passwort.

Hinweis: Twilio Direct erstellt die API-Schlüssel vom Typ Standard.

Wenn die Instanz mit Twilio verbunden ist und Sie ein Upgrade auf durchführen Zurich, Der Twilio wird nicht von Ihrer Instanz getrennt und verwendet weiterhin die Account-SID und den Authentifizierungsschlüssel. Wenn der Administrator jedoch Twilio von der Instanz trennt und den Twilio-Service erneut verbindet, wird der zusätzliche Datensatz erstellt, um die Sicherheit zu verbessern.

Aktivierungsinformationen

Für neue Kunden ist standardmäßig nur der Notify-Twilio Direct-Treiber verfügbar. Für Kunden, die ein Upgrade auf die neueste Version durchführen, sind sowohl die Treiber Notify-Twilio Direct als auch Notify-Twilio verfügbar.

Die Notify Plugin muss aktiv sein, um darauf zuzugreifen Notify.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Notify Mit Twilio

Notify Zoom-Connector

Die Notify Zoom Connector erweitert Notify Kommunikationskanal, indem ein Zoom-Meeting direkt aus einem beliebigen Aufgabendatensatz wie einem Incident oder einem Change verwaltet und initiiert wird.

Kompatibilität

New York und später.

Schlüsselfunktionen

- Starten und beenden Sie das Zoom-Meeting direkt über einen beliebigen Aufgabendatensatz wie Incident, Change oder sogar über die Workbench für schwerwiegende Incidents.
- Verwalten Sie ein Zoom-Meeting, indem Sie Teilnehmer hinzufügen oder entfernen.
- Verfolgen und melden Sie Besprechungsdetails wie Besprechungsdauer und Teilnehmer zur weiteren Analyse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemanforderungen

- Installieren und aktivieren Sie das Plugin „Notify“ (com.snc.notify), bevor Sie die Anwendung installieren.
- Stellen Sie sicher, dass das System über Zoom-Spoke, Version 1,0.2, für verfügt ServiceNow IntegrationHub Plugin (sn_Zoom_Spoke) installiert und das erforderliche IntegrationHub Lizenz zur Verwendung von Zoom für die Besprechungsverwaltung.

Plugins

- ServiceNow IntegrationHub-Installationsprogramm (com.glide.hub.integrations):-Suite von Plugins, die zum Entwerfen von Integrations-Flows in erforderlich sind Workflow-Studio Anwendung.
- Die Zoom-Spoke, Version 1.0.2 (com.sn.Zoom.Spoke) für ServiceNow IntegrationHub Stellt Aktionen bereit, mit denen Anwender Konferenzbesprechungen erstellen und verwalten können.

Notify-Sprach- und SMS-Funktionen

Notify Bietet Unterstützung für SMS- und Sprachkanäle für die interne Kommunikation mit Teammitgliedern und extern mit Kunden und Auftragnehmern.

Notify Bietet Anwendungen die Möglichkeit, eine Konferenz zu starten und zu verwalten, SMS zu senden/zu empfangen, Anrufe zu senden/zu empfangen und sie mit einem IVR-ähnlichen System zu präsentieren.

Wie Notify Verarbeitet eingehende Anrufe

Notify Verarbeitet eingehende Anrufe mithilfe von Workflow-Aktivitäten.

Bei jeder Notify-Aktivität, die eingehende Telefonanrufe verwaltet, wird ein Datensatz in der Tabelle Notify-Workflow-Aktivität [notify_wf_activity] erstellt. Jeder notify_wf_activity-Datensatz ist einem einzelnen Aufruf zugeordnet. In diesen Datensätzen werden JSON-Daten gespeichert, die die Aktionen beschreiben, die an den Telefonanbieter gesendet werden sollen.

Notify Verarbeitet eingehende Anrufe auf folgende Weise:

1. Eine Person ruft eine Notify-Telefonnummer an.
2. Notify Startet den Workflow für eingehende Anrufe, der dieser Notify-Telefonnummer zugeordnet ist.
3. Der Workflow erreicht eine Notify-Aktivität und ruft die Aktivitätsfunktion `onExecute()` auf.
4. Die Aktivität erstellt einen neuen Datensatz notify_wf_activity, in dem alle durchzuführenden Aktionen aufgeführt sind, mit einem **Status**-Wert der Ausführung.
5. Notify Sendet die angegebenen Aktionen an den Telefonieanbieter.
6. Der zu verarbeitende notify_wf_activity-Datensatz **Status**-Änderungen.
7. Der Telefonanbieter sendet eine Antwort.
8. Antwortargumente, z. B. Benutzereingaben oder Aufzeichnungsinformationen, werden als JSON-Daten im Feld notify_wf_activity **response_args** gespeichert.
9. Abzuschließende Notify_wf_activity **Status**-Änderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Die JSON-Daten aus dem Datensatz Notify_wf_activity werden in kopiert **Letzte Aktion** Feld im Notify-Anrufdatensatz, das den Workflow ausgelöst hat.
11. Der Workflow ruft die Funktion `onUpdate()` bei der Ausführung von Aktivitäten auf.
12. Die Aktivität bestätigt, dass der zugehörige Datensatz notify_wf_activity abgeschlossen ist, und ändert den Aktivitätsstatus in beendet.
13. Der Workflow wechselt zur nächsten Aktivität.

Notify Cisco Webex-Connector

Notify Cisco Mit WebEx Connector können Sie ein Webex-Meeting direkt aus einem Incident verwalten und initiieren.

Schlüsselfunktionen

- Starten und beenden Sie Cisco Webex-Meetings direkt über die Workbench für schwerwiegende Incidents.
- Verwalten Sie eine Cisco Webex-Besprechung, indem Sie Teilnehmer hinzufügen oder entfernen.

Systemanforderungen

Installieren und aktivieren Sie das Notify-Plugin (com.snc.notify), bevor Sie die Anwendung installieren.

Installieren Sie das Plugin ServiceNow IntegrationHub Installer (com.glide.hub.integrations), um die Integrations-Flows in zu entwerfen Workflow-Studio Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub anfordern .

Notify konfigurieren

Konfigurieren und verwenden Notify Anwendung mit den Drittanbieteranwendungen in Ihrer Umgebung zur Lösung der Incidents.

Notify aktivieren

Sie können aktivieren Die Notify(com.snc.notify) Plugin, wenn Sie Administrator sind. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Notify aktiviert diese zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Notify

Plugin	Beschreibung
E164-kompatible Telefonnummer [com.glide.phone_number]	Bietet E-164-kompatible Telefonnummernunterstützung.
SMS-Einstellungen [Com.snc.sms_pref]	Bietet die Möglichkeit, SMS-Einstellungen für den Empfang von Nachrichten von verschiedenen Anbietern festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version von durchführen Notify, Der Notify-Twilio-Treiber bleibt aktiv.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins

E.164 – Konfiguration des Telefonnummernfelds

Unterschiede zwischen Notify und Legacy Notify

Beschreibt die Unterschiede zwischen den Notify- und Legacy-Notify-Anwendungen, einschließlich Architektur, Workflows, Twilio-Unterstützung und aufgabengesteuerten Konferenzanrufen.

Legacy Notify (com.snc.notifynow)	Notify (com.snc.notify)
Ist veraltet. Es werden nur Telefonservices unterstützt.	Unterstützt reine Konferenzlösungen wie Zoom zusätzlich zu Telefonieanbietern wie Twilio.
Verwalten Sie eine einzelne Nummer von einem Twilio-Konto pro Instanz.	Bietet Unterstützung für mehrere Nummern pro Twilio-Account, insbesondere für geografische Szenarien.
Bietet keine Unterstützung für anpassbare Workflows für eingehende oder ausgehende Sprach- und SMS-Szenarien.	Workflow-basierter Ansatz für die Verarbeitung eingehender und abgehender Sprach- und SMS-Ereignisse, wodurch die Integration einfach angepasst werden kann
Fest codierte Konferenz-SMS- und IVR-Aufforderungen zur Teilnahme an einer Konferenzanruf.	Enthält einen konfigurierbaren Workflow für die Bearbeitung von SMS- und Sprach-IVR-Eingabeaufforderungen.
Unterstützung für SMS-basierte Antworten.	Notify On Task-Unterstützung für das Senden von SMS und das Einleiten von Konferenzanrufen von beliebigen Aufgaben aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Migration von Legacy Notify

Bei der Migration zu NotifyÜber die Legacy Notify-Funktionalität werden mehrere Änderungen an der Instanz vorgenommen.

Wenn die Funktion Legacy Notify bereits aktiviert ist, werden beim Aktivieren von Notify mehrere automatische Änderungen vorgenommen:

- Das Legacy Notify-Menü wird aus dem Anwendungsnavigator entfernt.
- Dem neuen Benachrichtigungsmenü werden zwei Trennzeichen hinzugefügt: **Legacy Notify** und **Legacy Notify Admin**. Zu diesen Abschnitten werden neue Module hinzugefügt, die die Legacy Notify-Module ersetzen.

  Hinweis: Bei den hinzugefügten Modulen handelt es sich nicht um dieselben Module, die sich im Menü Legacy Notify befinden. Alle an den Legacy Notify-Modulen vorgenommenen Anpassungen werden nicht beibehalten.

- Die Rolle notify_admin ermöglicht den Zugriff auf Notify-Module.
- Die Rolle notifynow_admin ermöglicht den Zugriff auf ältere Notify-Module.
- Alle Workflow-Aktivitäten aus der Legacy Notify-Anwendung werden in die Gruppe **Legacy Notify** verschoben.

Konfigurieren Notify Mit Twilio

Konfigurieren Notify Dient zur Verwendung des Twilio-Telefonservice.

Vorbereitungen

Sie benötigen eine SID und ein Authentifizierungstoken für ein aktives Twilio-Konto (https://www.twilio.com/). Sie müssen einen separaten Vertrag mit Twilio haben.

Sie dürfen ausschließlich einen Twilio-Account verwenden, um Ihre ServiceNow-Instanz zu verbinden.

Wichtig: Stellen Sie sicher, dass jede Instanz, auf der Sie konfigurieren, verwendet wird Notify Verwendet einen anderen Twilio-Account. Jeder Account gibt eine eindeutige Account-SID, ein Authentifizierungstoken, Telefonnummern und einen Endpunkt an. Wenn Sie dasselbe Konto für mehrere Instanzen verwenden, wird Ihre Twilio-Dienstkonfiguration möglicherweise überschrieben.

Account und Unteraccount sind Twilio-Kategorisierungen, und beide verhalten sich für einen gleich ServiceNow Instanz.

Erforderliche Rolle: notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio Direct-Konfiguration**an.
2. Geben Sie auf der Seite Twilio-Kontoeigenschaften Ihre **Konto-SID** ein.
3. Geben Sie Ihren **Authentifizierungs-Token** ein.
4. Klicken Sie auf **Verbinden**.
   Wenn das Konto keiner Instanz zugeordnet ist und die Verbindung erfolgreich ist, wird eine schreibgeschützte Liste mit E.164- und Kurzwahlnummern angezeigt, die diesem Twilio-Konto zugeordnet sind. Diese Liste enthält die Telefonnummer, unterstützte Funktionen wie Sprache oder SMS, das Land für jede Twilio-Nummer und die Notify-Nummerngruppe, zu der die Nummer gehört.

   Wenn das Konto bereits einer Instanz zugeordnet ist, zeigt das System eine Fehlermeldung an. So stellen Sie eine Verbindung zu diesem Account her:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Trennen Sie den Account von der Instanz .
- Löschen Sie die TwiML-Apps im Twilio-Account.

Hinweis: Wenn Sie Nummern für das Twilio-Konto kaufen oder freigeben, öffnen Sie die Konfigurationsseite erneut, um die Nummernliste zu aktualisieren. Vom Twilio-Dienst entfernte Nummern verbleiben als Notify-Nummern-Datensätze, jedoch ist das Feld **Aktiv** auf „falsch“ gesetzt. Verwenden Sie nur aktive Telefonnummern für die eingehende oder ausgehende Kommunikationen.

Nächste Maßnahme

Telefonnummern und Kurzwahlen werden von Twilio bereitgestellt, sobald die Verbindung zum Account erfolgreich hergestellt wurde, und werden in der Tabelle „Notify-Telefonnummern“ [Notify_number] gespeichert. Ordnen Sie jede Nummer einer Nummerngruppe zu. Mit Nummerngruppen können Sie steuern, welche Workflows bei Verwendung der Telefonnummern in jeder Nummerngruppe ausgeführt werden.

Twilio-Direct-Rückruftests

Tätigen Sie einen ausgehenden Anruf, oder senden Sie eine SMS mit Twilio, und lösen Sie Rückrufe an aus ServiceNow Um zu testen, ob Twilio die Instanz erreichen kann. Sie können auch anzeigen, wann der letzte Rückruftest ausgeführt wurde, seinen Status und die Testprotokolle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, Notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio Direct-Konfiguration**an.
2. Klicken Sie Auf **Rückrufe Testen** .
3. Wählen Sie die SMS-Option aus, und klicken Sie auf **SMS initiieren** .
4. Wählen Sie die Option Anruf aus, und klicken Sie auf **Testanruf Initiieren** .

Hinweis: Die Rückrufe können erst getestet werden, nachdem eine Verbindung mit Twilio hergestellt wurde.

Erweiterte Konfiguration für SMS

Verwenden Sie die Twilio-Co-Pilot-Funktionen, um die SMS-Zustellung mit einer Telefonnummer zu verbessern, z. B. die Verwendung mehrerer Nummern zum Senden von Nachrichten mit hohem Volumen und Content Intelligence, um jede Nachricht automatisch zu formatieren, ohne anwenderdefinierten Code zu schreiben. Erreichen Sie große Anwenderlisten mit einer API-Anforderung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Twilio-Co-Pilot-Funktionen sind nach der Konfiguration in Ihrer Instanz aktiviert. Ein Beispiel für eine Copilot-Funktion besteht darin, dass Sie konfigurieren können, welche Identität (Telefonnummer, Kurzwahl oder Alpha-Absender-ID) zum Senden einer Nachricht verwendet werden soll. Sie können den Messaging-Datenverkehr auch auf mehrere Telefonnummern verteilen oder eine Alpha-Absender-ID priorisieren, wenn Sie Nachrichten in Länder senden, in denen häufig Alpha-Absender verwendet werden. Weitere Informationen zu diesen Funktionen finden Sie unter https://www.twilio.com/copilot .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Alle Twilio-Nummern müssen Teil desselben Messaging-Service sein, für den Sie aktiviert haben **Erweiterte SMS-Funktionen** Funktion.

Die Twilio Notify-Massen-SMS-Funktion wird verwendet, um Massen-SMS an Kunden zu senden. Verwenden Sie die Passthrough `GesendMassen-SMS` API, um eine große Anzahl von Anwendern über eine einzige API-Anforderung zu erreichen. Weitere Informationen zu diesen Funktionen finden Sie unter https://www.twilio.com/notify

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio Direct-Konfiguration**an.
2. Geben Sie auf der Seite Twilio-Kontoeigenschaften Ihre **Konto-SID** ein.
3. Geben Sie Ihren **Authentifizierungs-Token** ein.
4. Klicken Sie auf **Verbinden**.
5. Auf der **Erweiterte SMS-Funktionen** Registerkarte überprüfen **Intelligente SMS-Verarbeitung** Feld.

   Hinweis: Um die Alpha-Absender-ID einzurichten, müssen Anwender zur Twilio-Konsole wechseln.

   Wenn Sie aktivieren **Intelligente SMS-Verarbeitung** , Die „Messaging-Service-SID“ wird zum Senden der SMS verwendet, auch wenn in der Notify.sendSMS-API eine Twilio-Nummer verwendet wird.
6. Auf der **Erweiterte SMS-Funktionen** Registerkarte überprüfen **Twilio Notify Massen-SMS** Feld.

   Hinweis: Diese Funktion verwendet die Twilio Notify-Funktion und kann mit Kosten verbunden sein. Wenden Sie sich an den Twilio-Support, um weitere Informationen zu erhalten.

Zugehörige Informationen

Verwenden Notify Mit SMS

Erweiterte Konfiguration für Sprachfunktionen

Konfigurieren Sie die Anrufbeantwortererkennung (Anrufbeantworter Detection, AMD), um festzustellen, ob ein Mensch den Anruf angenommen hat oder nicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio Direct-Konfiguration**an.
2. Geben Sie auf der Seite Twilio-Kontoeigenschaften Ihre **Konto-SID** ein.
3. Geben Sie Ihren **Authentifizierungs-Token** ein.
4. Klicken Sie auf **Verbinden**.
5. Auf der **Erweiterte Sprachfunktionen** Registerkarte überprüfen **Anrufbeantworter erkennen** Feld.
6. Auf der **Erweiterte Sprachfunktionen** Geben Sie die Anzahl der Sekunden in ein **Zeitüberschreitung bei Computererkennung** Feld zum Festlegen eines Zeitüberschreitungswerts.

Trennen Sie die Verbindung zu einem Twilio-Konto

Wenn ein Twilio-Konto bereits einem anderen System zugeordnet ist, trennen Sie das Konto vom anderen System, bevor Sie eine Verbindung zur aktuellen Instanz herstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio Direct-Konfiguration**an.
2. Klicken Sie auf der Seite Twilio-Kontoeigenschaften auf **Trennen**.
3. Klicken Sie im Popup-Fenster zum Trennen des Twilio-Kontos auf **OK**.

   Das Konto wird von der Instanz getrennt. Das System löscht die **Konto-SID** und den **Authentifizierungs-Token** und deaktiviert die Liste der zugehörigen Telefonnummern.

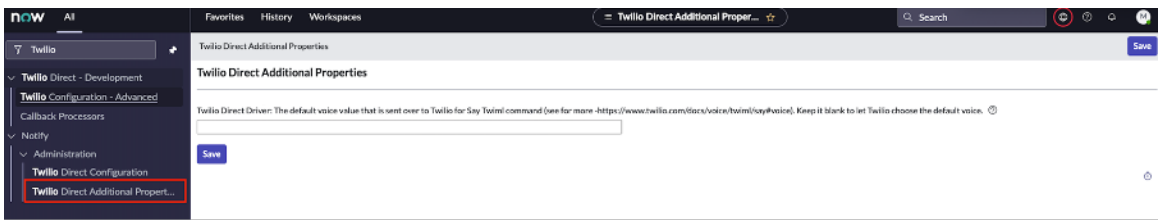
Konfigurieren Sie Amazon Polly als Standardsprachton für Text-zu-Sprache

Sie können Amazon Polly als Standardsprache konfigurieren, indem Sie den Standardsprachton für Text-zu-Sprache überschreiben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Zusätzliche Eigenschaften Twilio Direct**an.



2. Geben Sie im Eigenschaftsfeld Twilio Direct-Treiber den bevorzugten Sprachton ein.

   Beispiel: „ `Polly.Joanne` „. Die ServiceNow® Die Instanz übergibt den Polly.Joanne-Wert an den Twilio-Service und rendert die Stimme im Ton von Joanne.

   Wenn Sie eine neue haben *`San Diego`*Oder in einer höheren Versionsinstanz wird die Spracheigenschaft nicht standardmäßig definiert, und die Spracheinstellungen in Twilio werden berücksichtigt. Weitere Informationen zu Amazon Polly Voice finden Sie unter Twilio – Text-zu-Sprache . Wenn Sie jedoch ein Upgrade auf durchführen *`San Diego`*Oder eine höhere Release-Version, die standardmäßige Spracheigenschaft ist „alice“.

   Hinweis: Wenn Sie die Eigenschaft in definieren ServiceNow® Instanz werden die Twilio-Spracheinstellungen überschrieben.

Konfigurieren Sie den Notify Zoom-Connector in Notify

Konfigurieren Sie Notify, um die Ereignisinformationen von Zoom zu erhalten. Ein Ereignis ist normalerweise eine Aktion, die sich auf eine Besprechung bezieht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Zoom** > **Konfiguration**an.
2. Wählen Sie in der Zoomkonfigurationstabelle aus **Haupt** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie im Formular die Details ein:

Zoom-Konfiguration

Feld	Beschreibung
Geheimes Webhook-Token	Kopieren Sie das Verifizierungstoken, das Sie auf dem Bildschirm „Zoom-Ereignisabonnement“ aufgezeichnet haben. Das geheime Webhook-Token wird verwendet, um von gesendete Ereignisbenachrichtigungen zu verifizieren Zoom Anbieter. **Hinweis:** Das ist ein Pflichtfeld.
Subflow für Konferenz-Change ausführen	Subflow, der ausgeführt wird, wenn die Zoom-Telefonkonferenz gestartet wird oder Teilnehmer dem Anruf hinzugefügt werden.
Legen Sie kein Passwort fest	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, für das kein Passwort festgelegt werden soll Zoom Konferenzen.
Verarbeitung von Zoom-Transkripts	Wählen Sie aus, wie Sie möchten Zoom Transkript, das verarbeitet werden soll, wenn Sie die Besprechung in aufzeichnen Zoom Und nach dem Ende der Besprechung. Verfügbare Optionen: ○ Transkript nicht verarbeiten oder speichern – das Transkript wird nicht verarbeitet und in gespeichert Die System. ○ Nur den Link zum Transkript speichern: Der URL-Link zum Transkript, das von gesendet wird Zoom Anbieter wird in gespeichert System. Dies ist der Standardwert. ○ Transkript als Anhang herunterladen und speichern – das Transkript wird aus heruntergeladen Zoom-Server und in gespeichert System. Als Anhang in **.Vtt** Format. **Hinweis:** Standardmäßig ist dieses Feld auf festgelegt **Speichern Sie nur den Link zum Transkript** .
Zoom-Zusammenfassung speichern	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu speichern Zoom Zusammenfassung, die von gesendet wird Zoom Anbieter. **Hinweis:** Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren und verwenden Sie Zoom als Konferenzanbieter aus einem der Aufgabendatensätze.

Hinweis: Die Person, die die Konferenz erstellt, ist der Gastgeber der Konferenz. Ihre E-Mail-Adresse muss in ihrem ServiceNow-Profil festgelegt sein und dieselbe E-Mail für den Zoom-Account verwenden.

Sie müssen sich beim Browser anmelden, um zum Zoom-Client zu gelangen. Wenn Sie jedoch nicht angemeldet sind, müssen Sie Ihre Registrierungsdetails angeben.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie einen Anbieter in Notify

Konferenzanruf starten

Richten Sie den Notify Zoom-Connector in Zoom ein

Verwenden Sie Notify Zoom-Connector zum erweitern von Notify Kommunikationskanal, indem ein Zoom-Meeting direkt aus einem beliebigen Aufgabendatensatz wie einem Incident oder einem Change verwaltet und initiiert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator, Zoom-Administrator

1. Stellen Sie sicher, dass Zoom-Spoke auf Ihrer Instanz installiert ist.
2. Stellen Sie sicher, dass Sie über die erforderlichen Anmeldeinformationen und Verbindungen für Zoom in Ihrer Instanz verfügen.
3. Konfigurieren Sie den Notify Zoom-Connector mit demselben Zoom-Account, mit dem Sie die OAuth-App für Zoom-Spoke erstellt haben.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Zoom OAuth-App zu **Funktion** > **Fügen Sie Eine Funktion Hinzu** > **Ereignisabonnement**an.
2. Verwenden Sie die Umschaltfläche, um die Ereignisabonnementfunktion zu aktivieren.
3. Geben Sie im angezeigten Formular die URL im folgenden URL-Format ein: https://yourinstancename.com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent .
   Die URL wird verwendet, um Informationen zu Ereignissen in Zoom in Ihrer Instanz zu posten.
4. Verwenden Sie **Fügen Sie Ereignisse Hinzu** Schaltfläche zum Auflisten aller Ereignisse, über die Zoom Notify informiert.
5. Wählen Sie in den angezeigten Kategorien aus **Besprechung** Und wählen Sie alle Meeting-bezogenen Ereignisse aus der Liste aus, und klicken Sie auf **Fertig.**
6. Unter **Aufzeichnung** , Wählen Sie aus **Alle Aufzeichnungen wurden abgeschlossen** Und **Die Aufzeichnung von Transkriptdateien wurde abgeschlossen** Klicken Sie in der Liste auf **Fertig** .
7. Klicken Sie Auf **Speichern** Auf dem Bildschirm „Funktion hinzufügen“.
   A `Verification Token`Wird auf dem Bildschirm „Funktion hinzufügen“ angezeigt.
8. Zeichnen Sie das Token auf, indem Sie auf klicken **Kopieren** .

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Notify mit dem Verifizierungstoken von Zoom.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den Notify Zoom-Connector in Notify

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Deaktivieren Sie das Zoom-Meeting-Passwort

Deaktivieren Sie das Zoom-Meeting-Passwort, damit Sie einem Zoom-Meeting ohne Meeting-Passwort beitreten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Notify_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Zoom** > **Konfiguration**an.
2. Wählen Sie Aus **Legen Sie kein Passwort fest** .
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie einen Anbieter in Notify

Konfigurieren Sie einen Konferenzanbieter oder eine Telefonnummer, die als Auswahlmöglichkeiten zum Initiieren einer Telefonkonferenz verwendet werden soll. Konfigurieren Sie zum Senden von SMS die Einstellungen für Telefonnummern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Anbieterauswahl**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Anbieterauswahlfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Leistungserbringers, den Sie hinzufügen.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Anbieter angezeigt wird, wenn mehrere Anbieter konfiguriert sind.
Quelltabelle	Die Tabelle, der dieser Anbieter hinzugefügt werden muss.
Bedingung	Bedingungen in der Quelltabelle, basierend darauf, welche Anbieterauswahlen angewendet werden.
Aktiv	Gibt an, ob der Anbieter aktiv ist.
Ausweichkontakt	Wählt diesen Anbieter aus, wenn keine andere Anbieterauswahl übereinstimmt.
Manuelle Auswahl	Deaktiviert die automatische Auswahl dieses Anbieters, z. B. wenn Sie diesen Anbieter in einem Kommunikationsplan nur als erzwungenen Kommunikationskanal verwenden möchten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Klicken Sie im Abschnitt Auswahlmöglichkeiten für Anbieter auf **Neu.**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Suchen Sie nach dem Konferenzanbieter oder der Notify-Gruppe, die die Telefonnummern zum Initiieren einer Konferenz enthält.
   Suchen Sie zum Senden von SMS nach der Notify-Gruppe, die die Telefonnummern enthält.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie SMS-Abwähleinstellungen

Zulassen, dass Empfänger den Empfang von Textnachrichten deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, Notify_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Gemäß den Vorschriften im CTIA-Kurzwahlüberwachungshandbuch müssen Empfänger den Empfang von Textnachrichten deaktivieren dürfen. Die Abwählfunktion gilt nur für Notify. Wenn der Anwender eine SMS-Nachricht mit einem Abwählungstichwort an eine beliebige Notify-Nummer sendet, wird der Anwender davon abgewählt, Nachrichten nur von der Notify-Nummer zu erhalten, an die die Nachricht gesendet wurde, nicht von allen Notify-Nummern in dieser Instanz.

Wichtig: Die erweiterte Abwählfunktion wird für Kurzwahlnummern und lange Codenummern, die einem Messaging-Service zugeordnet sind, automatisch aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit erweiterter Deaktivierung für Messaging-Services . Da diese Funktion ein Duplikat der neuen erweiterten Deaktivierungsfunktion von Twilio ist, sollten Sie die Funktion nicht für Nummern aktivieren, die Teil des Messaging-Service sind. Für lange Codenummern, die nicht Teil eines Messaging-Service sind, verarbeitet Twilio die Deaktivierung für standardmäßige Stoppschlüsselwörter, die unter aufgeführt sind Twilio-Unterstützung für Abwählschlüsselwörter .

Diese Funktion ist standardmäßig deaktiviert und hat Bedeutung für Kurzwahlcodes und lange Codes, die nicht Teil des Messaging-Service sind. Um diese Funktion zu aktivieren, notifizieren Sie den Administrator.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Konfiguration der SMS-Einstellungen**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Im Fenster Konfiguration der SMS-Einstellungen.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Felder für SMS-Konfigurationseinstellungen

Feld	Beschreibung
Anbieter	Wählen Sie den Anbieter aus, für den Sie die SMS-Einstellungen konfigurieren.
Name	Ein anwenderfreundlicher Name für die Konfiguration.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Einstellungskonfigurationen gelten. Wenn Sie mehrere Konfigurationen haben, gibt dieses Feld an, welche Konfiguration zuerst berücksichtigt werden soll.
Standardeinstellung	Die Standardeinstellung für die Konfiguration. Die beiden Optionen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Aktivieren** : Anwender erhalten standardmäßig SMS-Nachrichten. ○ **Deaktivieren** : Anwender erhalten standardmäßig keine SMS-Nachrichten. Sie können mit dem Empfang von SMS-Nachrichten von einer bestimmten Notify-Nummer beginnen, nachdem sie eine Nachricht mit einem Aktivierungsstichwort wie START oder BEGIN gesendet haben.
Für langen Code aktivieren	Option, die die Abwählfunktion für lange Code- oder gebührenfreie Nummern aktiviert.
Für kurzen Code aktivieren	Aktiviert die Abwählfunktion nur für Kurzwahlen.
Schlüsselwörter für Deaktivierung	Stichwortantworten, die verhindern, dass ein Kunde neue Nachrichten von der Telefonnummer erhält, auf die er antwortet. Sie können Standardstichwörter wie STOP, STOPALL, END, CANCEL, QUIT, konfigurieren. und ABBESTELLEN.
Bestätigungsnachricht für Deaktivierung	Anwenderdefinierte Bestätigungsnachricht, die an Kunden gesendet wird, wenn sie den Empfang von SMS-Nachrichten abwählen.
Schlüsselwörter für Aktivierung	Anwenderdefinierte Bestätigungsantworten Mit denen Kunden Nachrichten von einer Telefonnummer erhalten können. Sie können Standardstichwörter wie START, UNSTOP und JA konfigurieren.
Bestätigungsnachricht für Aktivierung	Eine anwenderdefinierte Bestätigungsnachricht an Senden An Kunden, wenn sie sich für den Empfang von SMS-Nachrichten entscheiden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Notify Cisco Webex-Connector

Konfigurieren Sie Notify Cisco WebEx Connector in Ihrer Umgebung verwenden zu können Cisco WebEx-Anwendung für Telefonkonferenzen.

Installieren Notify Cisco Webex-Connector

Sie können installieren Notify Cisco WebEx Connector-Anwendung (sn_Notify_webex), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Notify Cisco WebEx Connector-Anwendung (sn_Notify_webex) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erstellen Sie einen Cisco WebEx-App

Erstellen Sie eine App in Cisco Portal zum Tätigen ausgehender Anrufe von einem Incident mit Webex.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Cisco-Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Cisco-Administratorportal an.
2. Navigieren zu **Starten Sie Mit Der Erstellung Von Apps** > **Starten Sie Mit Der Erstellung Von Apps** > **Erstellen Sie eine neue App** > **Integration erstellen**an.
3. Geben Sie im Formular die Details für die Integrations-App ein.

   a. **Verwendet diese Integration ein mobiles SDK** : Wählen Sie Aus **Nein** .

   b. **Integrationsname** : Option zur Angabe des Namens für Notify mit Cisco WebEx-App.

   c. **Symbol** : Option zum Auswählen eines Symbols für die App.
   Wählen Sie Hochladen, um ein Symbol für auszuwählen Cisco WebEx-App.

   d. **Beschreibung** : Eine kurze Beschreibung der App.

   e. **Umleitungs-URI(s)** : URL Ihrer ServiceNow-Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die URL muss das folgende Format haben: „http://<instance_url>/oauth_redirect.do“, wobei „<instance_url>“ Ihre Instanz-URL ist.

f. **Umfänge** : Option zum Auswählen der Bereiche, die für Telefonkonferenzen erforderlich sind. Wählen Sie Aus **Meeting:admin_participant_read** , **Meeting:admin_schedule_read** , **Meeting:admin_schedule_write** , Und **Spark:alle** .

g. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Die Integration Hinzu** .

Die App wurde erfolgreich erstellt. Speichern Sie **Client-ID** Und **Geheimer Client-Schlüssel** Indem Sie auf klicken **Kopieren** Schaltfläche in einem Notizblock.

Sie müssen aktualisieren **Client-ID** Und **Geheimer Client-Schlüssel** Werte in Ihrer ServiceNow-Instanz.

Konfigurieren Sie die OAuth-Entität für Notify Cisco Webex

Konfigurieren Sie Cisco WebEx als OAuth-Anbieter und ermöglichen Sie der ServiceNow-Instanz, OAuth 2,0-Token anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Wählen Sie Aus **Cisco Webex Teams-Spoke** .
3. Aktualisieren Sie die folgenden Werte in der Anwendungsregistrierung.
   - **Client-ID** : Einfügen Sie die Client-ID ein, die beim Erstellen von generiert wurde Cisco Integrations-App.
   - **Geheimer Client-Schlüssel** : Einfügen des geheimen Clientgeheimnisses, das beim Erstellen von generiert wurde Cisco Integrations-App.
   - **Umleitungs-URL** : Geben Sie die Instanzdetails Ihrer ServiceNow-Instanz an. Die URL muss das Format „http://<instance_url>/oauth_redirect.do“ haben, wobei „<instance_url>“ Ihre Instanz-URL ist.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wählen Sie Aus **Bereiche der OAuth-Entität** Registerkarte.

   Die folgenden Umfänge sind standardmäßig verfügbar:
   - Meeting:admin_participant_read
   - Meeting:admin_schedule_read
   - Meeting:admin_schedule_write
   - Spark:alle

Erstellen Sie einen OAuth-Anmeldeinformationsdatensatz für Notify Mit Cisco Webex

Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz für Notify Mit Cisco WebEx-Account.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

   Das System zeigt diese Meldung an: Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen?
3. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
4. Füllen Sie diese Werte im Formular aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: Cisco Webex Teams-Anmeldeinformation.
Aktiv	Option zur aktiven Verwendung des Anmeldeinformationsdatensatzes.
OAuth-Einheitenprofil	OAuth-Profil, das während der Registrierung von Cisco Webex Teams als OAuth-Anbieter erstellt wurde. Beispiel: Cisco Webex Teams OAuth-Profil.
Betrifft	Option zum Festlegen, ob die Anmeldeinformationen für alle gelten MID Servers In Ihrem Netzwerk oder in einem oder mehreren **Bestimmte MID-Server** . Geben Sie die MID-Server an, die diese Anmeldeinformationen in verwenden sollen **MID-Server** Feld.
Reihenfolge	Reihenfolge zum Anwenden dieser Anmeldeinformationen. Beispiel: 100 .
Anmeldeinformationsalias	Der Spoke zugeordneter Anmeldeinformationsalias.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wählen Sie aus **OAuth-Token abrufen** Zugehöriger Link.

   Sie müssen sich bei anmelden Cisco WebEx-Account zum Abrufen der Tokendetails.

   Geben Sie die E-Mail-Adresse des ein Cisco Account, der Ihre ServiceNow-Instanz mit verbindet Cisco WebEx-Portal. Diese E-Mail-Adresse muss eindeutig sein und kann keinem Anwender zugewiesen werden. Beispiel: cisco_servicenow@webex.com.

   Bei erfolgreicher Authentifizierung wird im Header eine Bestätigungsnachricht angezeigt.

Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Notify Connector für Cisco Webex-Spoke

Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz für Notify Connector für Cisco WebEx-Account. Die Notify Connector für Cisco Der WebEx-Spoke-Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet diese Anmeldeinformationen zum Autorisieren von Aktionen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.
2. Wählen Sie aus **CiscoWebexTeams** Datensatz.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Unter **Verbindungen** Registerkarte.
4. Füllen Sie diese Werte im Formular aus.

Verbindung und Anmeldeinformationen für Cisco Webex Teams

Feld	Beschreibung
Name	Name für den HTTPS-Verbindungsdatensatz für Cisco Webex Teams-Spoke
Anmeldeinformationen	Name der Anmeldeinformationen, die für die Cisco Webex Teams-Spoke erstellt wurden Geben Sie den Wert an, der in „OAuth-Anmeldeinformationsdatensatz für die Cisco Webex Teams-Spoke erstellen“ erstellt wurde.
Verbindungs-URL	Option zum Bereitstellen der Verbindungs-URL. Geben Sie den Wert https://webexapis.com an

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Notify Cisco WebEx-Connector als Standardkommunikationskanal

Erstellen Notify Cisco WebEx Connector als Standardkommunikationskanal zum Initiieren einer Besprechung zur Lösung der schwerwiegenden Incidents.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Anbieterauswahl**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Anbieterauswahl

Feld	Beschreibung
Name	Name des Leistungserbringers, den Sie hinzufügen. Beispiel: Notify Cisco Webex.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der dieser Anbieter angezeigt wird, wenn mehrere Anbieter konfiguriert sind.
Quelltabelle	Die Tabelle, in die Sie gelangen Notify Cisco WebEx muss hinzugefügt werden. Beispiel: Incident.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Angeben, ob Notify Cisco WebEx als Anbieter ist aktiv.
Standard	Option zum Erstellen Notify Cisco WebEx der Standardanbieter, wenn andere Notify-Anbieter wie Zoom oder Twilio konfiguriert sind. Aktivieren Sie die Standardoption.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie den neu erstellten Service Provider aus.
6. In **Auswahlmöglichkeiten Für Anbieter** Abschnitt auswählen **Neu** .
   a. Wählen Sie Aus **Webex** Als Konferenzanbieter.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Verwalten Notify Eigenschaften

Verwalten Sie Notify Eigenschaften der WebEx Connector-Anwendung zum Konfigurieren der Besprechungsfunktionen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Administration** > **Notify-Eigenschaften**an.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Notify-Eigenschaften

Feld	Beschreibung
Aktivieren Sie die Notify-Integration für die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen	Option zum Aktivieren der Notify-Integration für Aufgabentabelle und Erweiterungen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen .
Aktivieren Sie die Notify-Integration für das Incident-Kommunikationsmanagement. Die Eingabe der Telefonnummer in die Eigenschaft „com.snc.iam.notify_number' entspricht der Festlegung auf „wahr“.	Option zur Verwendung von Notify Webex Connector für Datensätze im Zusammenhang mit Incidents und schwerwiegenden Incidents. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen .

3. Wählen Sie **Speichern**.

Notify verwenden

Verwenden Sie die Service Provider, um Telefonkonferenzen mit den Stakeholdern zu planen, um die Incidents zu lösen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Notify Mit SMS

Senden und empfangen Sie SMS-Nachrichten mit Notify.

Notify Speichert eingehende und ausgehende SMS-Nachrichten in der Tabelle Notify-Nachrichten [Notify_message].

Notify Unterstützt das Senden verketteter SMS-Nachrichten. Nachrichten mit mehr als 160 Zeichen oder 70 Unicode-Zeichen werden in mehrere Nachrichten aufgeteilt. Dies kann sich auf Ihre Gesamttelefonkosten auswirken, da jede Nachricht Kosten verursachen kann. Einige Mobilfunkanbieter, z. B. Sprint, unterstützen verkettete SMS-Nachrichten nicht.

Verwenden Sie zum Senden von SMS-Nachrichten an einen einzelnen Empfänger die Notify-API-Methode `SMS senden`. Diese Methode verwendet einen Empfänger als Eingabeparameter. Sie können auch die Workflow-Aktivität **SMS senden** verwenden.

Um SMS-Nachrichten an einen oder mehrere Empfänger zu senden, verwenden Sie die Notify-API-Methode `sendBulkSMS`. Diese Methode verwendet eine Liste als Eingabeparameter und verwendet einen API-Aufruf zum Senden mehrerer Nachrichten. Fügen Sie die Liste der Telefonnummern in einem Array in den API-Aufruf ein. Diese Methode verbessert die Leistung, indem Plattformüberprüfungen und die Überprüfung der Notify-Nummer optimiert werden.

Hinweis: Bei Verwendung von `SNC.Notify.sendBulkSMS` API: Anstatt einfach über die Nummern zu iterieren, werden alle angegebenen Nummern für SMS an Twilio in einem API-Aufruf gesendet. Dies geschieht nur, wenn der Twilio Direct-Treiber aktiv ist und Twilio Notify Massen-SMS für die Nummer in den erweiterten SMS-Funktionen aktiviert ist.

Die Notify-Twilio-Integration bietet die programmierbare Statusnachverfolgung ausgehender SMS-Nachrichten mit Statusrückrufen. Diese Rückrufe können hilfreich sein, um festzustellen, ob eine Nachricht zugestellt wurde, fehlgeschlagen ist oder auf einige andere Zustellungsprobleme gestoßen ist.

SMS-Status

Jede Twilio-SMS-Nachrichtenanforderung hat einen Statuswert, der den aktuellen Status der Nachricht beschreibt. Verwenden Sie diese Informationen zur Fehlerbehebung von SMS-bezogenen Incidents/-Problemen. Hier sind einige Beschreibungen möglicher Status von SMS, die von gesendet werden NotifyÜber Twilio REST API.

Fortschritt des Status ausgehender Nachrichten

Status	Beschreibung
in der Warteschlange	Die Nachricht wurde vom Anbieter in die Warteschlange gestellt, um sie an das Netzwerk des Transportunternehmens zu senden.
Akzeptiert	Die Nachricht wird vom Anbieter verarbeitet, bevor sie an das Netzwerk des Transportunternehmens gesendet wird.
Wird gesendet	Die Nachricht wird an das Netzwerk des Transportunternehmens weitergeleitet.
Gesendet	Die Nachricht wurde erfolgreich an das Netzwerk des Transportunternehmens weitergeleitet.
Empfangen	Der Anbieter hat eine eingehende Nachricht vom Netzwerk des Transportunternehmens erhalten und verarbeitet sie.
Empfangen	ServiceNow Hat die eingehende Nachricht vom Anbieter erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fortschritt des Status ausgehender Nachrichten (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Geliefert	Die Nachricht wurde an das Zielgerät zugestellt. **Hinweis:** Ein Anbieter kann diesen Status möglicherweise nicht melden, wenn das vorgelagerte Transportunternehmen dies nicht meldet.
Nicht zugestellt	Die Nachricht konnte nicht an das Zielgerät übermittelt werden. **Hinweis:** Ein Anbieter kann diesen Status möglicherweise nicht melden, wenn das vorgelagerte Transportunternehmen dies nicht meldet.
Fehlgeschlagen	Die Nachricht konnte nicht an das Netzwerk des Transportunternehmens weitergeleitet werden.
Unbekannt	Der Treiber unterstützt den Status nicht

Senden Sie eine SMS mit einer Zoom-Besprechungseinladung

Senden Sie eine SMS mit Zoom-Besprechungseinladung, um sicherzustellen, dass die Besprechungsteilnehmer oder neu hinzugefügte Teilnehmer mit den Besprechungsdetails aktualisiert werden, wenn der Moderator die Konferenz startet oder der Konferenz einen Teilnehmer hinzufügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Notify_View, Notify_admin oder admin

Hinweis: Sie benötigen einen Telefonieanbieter wie Twilio oder Nexmo.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Zoom** > **Konfiguration**an.
2. In **Workflow für Konferenzänderung ausführen** Feld eingeben `Notify Zoom: SMS zu Konferenz-Change senden` .
   Der Workflow Notify Zoom: SMS für Konferenz-Change senden ist mit den Demodaten des Plugins Notify Zoom Connector (sn_Notify_Zoom) verfügbar.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ausgehende Kommunikationsanforderungen

Ausgehende Kommunikation initiiert über Notify, Z. B. Telefonanrufe und SMS, müssen die Anforderungen an die Empfängernummer erfüllen.

Anforderungen an die Empfängernummer

Diese Anforderungen gelten für jede Nummer, die einen erhält Notify Telefonanruf oder Nachricht.

- Die Nummer muss E.164-kompatibel sein.
- Die Nummer muss sich von der für den Anruf oder die Nachricht verwendeten Telefonnummer unterscheiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Anforderungen gelten für die gesamte ausgehende Kommunikation, die über initiiert wurde Notify, Z. B. mit Notify Workflow-Aktivitäten oder die Notify JavaScript-API.

Ungültige Nummern verhindern, dass Notify-Workflows ausgeführt werden und ein Fehler wird protokolliert. Stellen Sie die Eigenschaft **glide.notify.debug** auf „wahr“, um detaillierte Fehlerprotokolle zu erstellen.

Verwenden Sie Notify für Telefonkonferenzen

Notify-Administratoren, Manager für größere Ereignisse oder Kommunikationsmanager können Konferenzanrufe verwalten.

Die Einträge der Konferenzgespräche werden in der Tabelle Notify-Konferenzgespräche [notify_conference_call] gespeichert. Die Aufzeichnungen der Konferenzteilnehmer werden in der Tabelle Notify-Konferenzteilnehmer (notify_participant) gespeichert.

Konferenzanruf- und Teilnehmerdatensätze werden automatisch erstellt, wenn Sie eine Konferenzschaltung starten und eine Verbindung herstellen. Die meisten Felder, z. B. **Dauer** Eines Anrufs werden automatisch mithilfe von Business-Regeln festgelegt.

Hinweis: Wenn ein Teilnehmer versucht, an einem Konferenzanruf mit einer ungültigen Telefonnummer teilzunehmen, wird der Anrufer der Teilnehmerliste hinzugefügt und die Telefonnummer mit dem Status **Ungültig** markiert.

Notify-Administratoren, Manager für schwerwiegende Incidents oder Kommunikationsmanager können Konferenzteilnehmer verwalten.

Standardmäßig sind mehrere Workflows für Telefonkonferenzen verfügbar. Diese Workflows können für ein- und ausgehende Anrufe sowie eingehende SMS-Nachrichten verwendet werden. Workflows für den Konferenzanruf sind:

- Notify: (Erneut) an dem Konferenzanruf teilnehmen
- Notify: Konferenzschaltung per SMS beitreten
- Notify: (Erneut)Teilnahme an Telefonkonferenz mit Stummschaltung

Hinweis: Notify: (Erneut)an Telefonkonferenz teilnehmen mit Stummschaltung ist nur mit Demodaten verfügbar.

Die Nummerngruppen Konferenzgespräche-Gruppe und Notify On Task-Gruppe verwenden standardmäßig diese Workflows für Konferenzgespräche.

Konferenzanruf starten

Starten Sie eine Telefonkonferenz über eine Aufgabe oder einen Kommunikationsplan für Incidents, indem Sie einen oder mehrere Anwender zur Teilnahme an einem Anruf einladen. Die Konferenz beginnt erst, wenn mindestens zwei Teilnehmer beigetreten sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Notify_View, Incident_communication_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Anrufteilnehmer können Folgende sein:

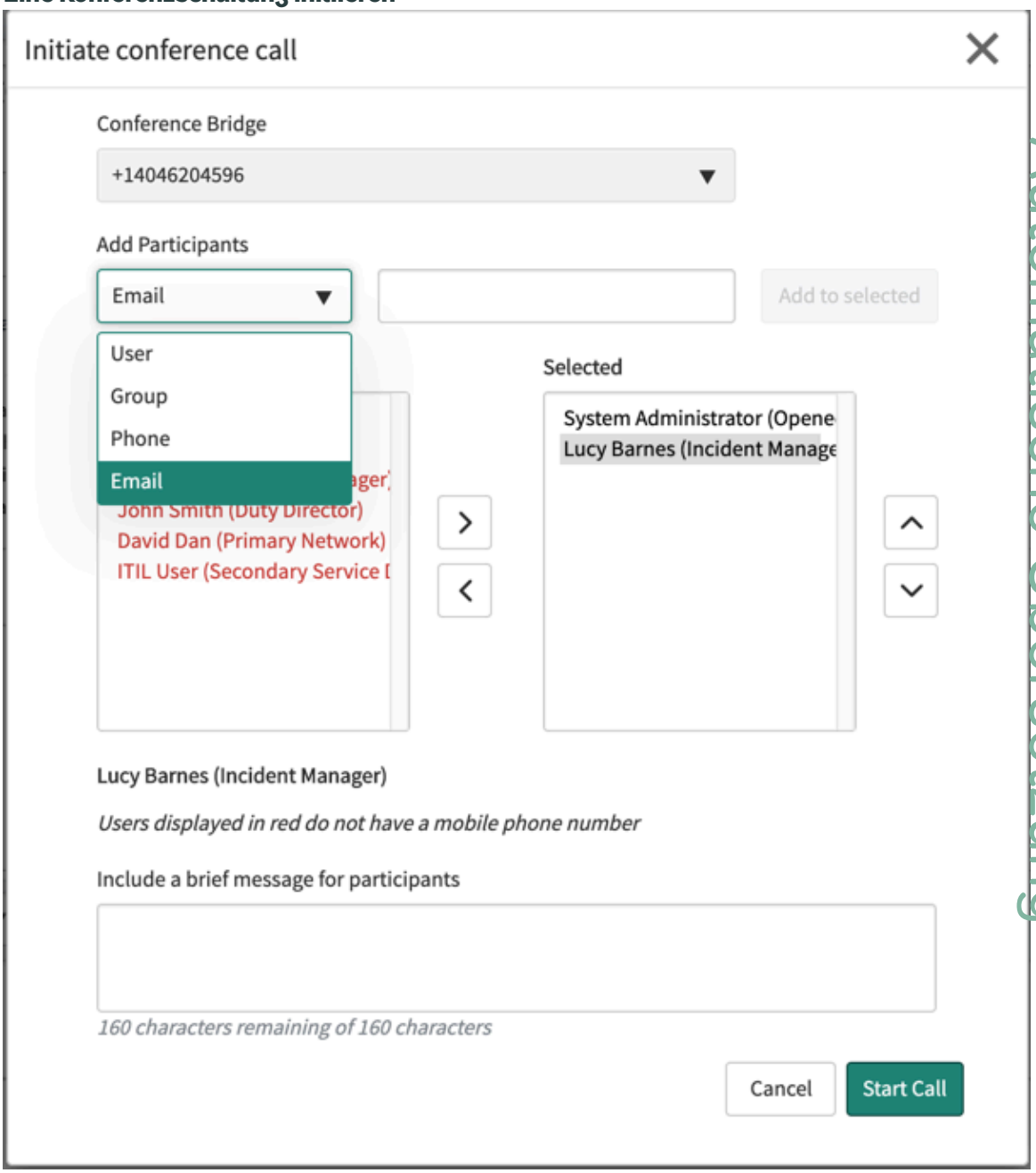
- Anwender, denen bestimmte Verantwortlichkeiten zugewiesen wurden
- Ad-hoc-Anwenderkontakte
- Andere beteiligte Parteien, die nicht als Anwender aufgezeichnet werden, z. B. Drittparteikontakte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Öffnen**an.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Ereignis-Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf den Link **Konferenzanruf einleiten**.
4. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die aus **Konferenzbrücke** Von dem aus Sie wählen möchten.
5. Wählen Sie die Teilnehmer für die Konferenz aus.

Eine Konferenzschaltung initiieren



Im Dialogfeld werden die empfohlenen und ausgewählten Teilnehmer für die Konferenz angezeigt. Alle Anwender aus dem **Anwenderkontakte** Die Liste im Kommunikationsplan für Incidents befindet sich standardmäßig im Abschnitt „Empfohlen“. Der Benutzer, der den Konferenzanruf initiiert, wird der ausgewählten Teilnehmerliste hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn für die Gruppenkontakte eine Schicht vorhanden ist, werden die primären und sekundären Rufbereitschaftsressourcen in angezeigt **Empfohlen** Liste.

Anrufe werden mit der Nummer im Telefonfeld **Handy** im Benutzerdatensatz verbunden. Wenn diese Informationen leer sind, kann der Benutzer nicht über Notify kontaktiert werden. Die Mobiltelefonnummer muss eine E.164-kompatible Telefonnummer sein. Wenn es sich bei der Telefonnummer um eine lokale Nummer ohne + handelt, wird die Nummer basierend auf dem Standort des Benutzers abgerufen - und wenn möglich in eine gültige E.164-Nummer umgewandelt.

6. So wählen Sie Ad-hoc-Teilnehmer aus:

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf das Referenzsymbol, und wählen Sie den entsprechenden Benutzer aus.	Klicken Sie auf **Zur Auswahl hinzufügen**.
Geben Sie die Telefonnummer des Teilnehmers ein	Klicken Sie auf **Zur Auswahl hinzufügen**.

7. Nachdem die Teilnehmerliste abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Anruf Starten** .
Die Konferenzanruf beginnt und die Nachricht **Konferenzanruf eingeleitet** wird oben im Ereignis-Kommunikationsplan angezeigt. Jeder Benutzer wird angerufen und kann den Anruf annehmen, um an der Konferenz teilzunehmen.
8. Klicken Sie auf die Nachricht **Konferenzanruf eingeleitet**, um Details zu diesem Konferenzanruf anzuzeigen.
Wenn der letzte Teilnehmer die Konferenz verlässt, wird der Konferenzanruf geschlossen.

> **Hinweis:** Bei VoIP-Telefonsystemen, die keine Telefone mit Tonwahl verwenden, können Probleme beim Erkennen von Tastenbetätigungen auftreten. Um Probleme zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass Benutzer des Konferenzanrufs Tonwahltelefone verwenden oder Ihre VoIP-Systemeinstellungen so konfigurieren, dass der Tastendruck erkannt wird, wie in der Dokumentation zum VoIP-System beschrieben.

Einer Telefonkonferenz Teilnehmer hinzufügen

Fügen Sie einer Telefonkonferenz mithilfe von einen Teilnehmer hinzu Notify.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Notify_View, Notify_admin, Major_Incident_Manager oder communication_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die folgenden Teilnehmer hinzufügen:

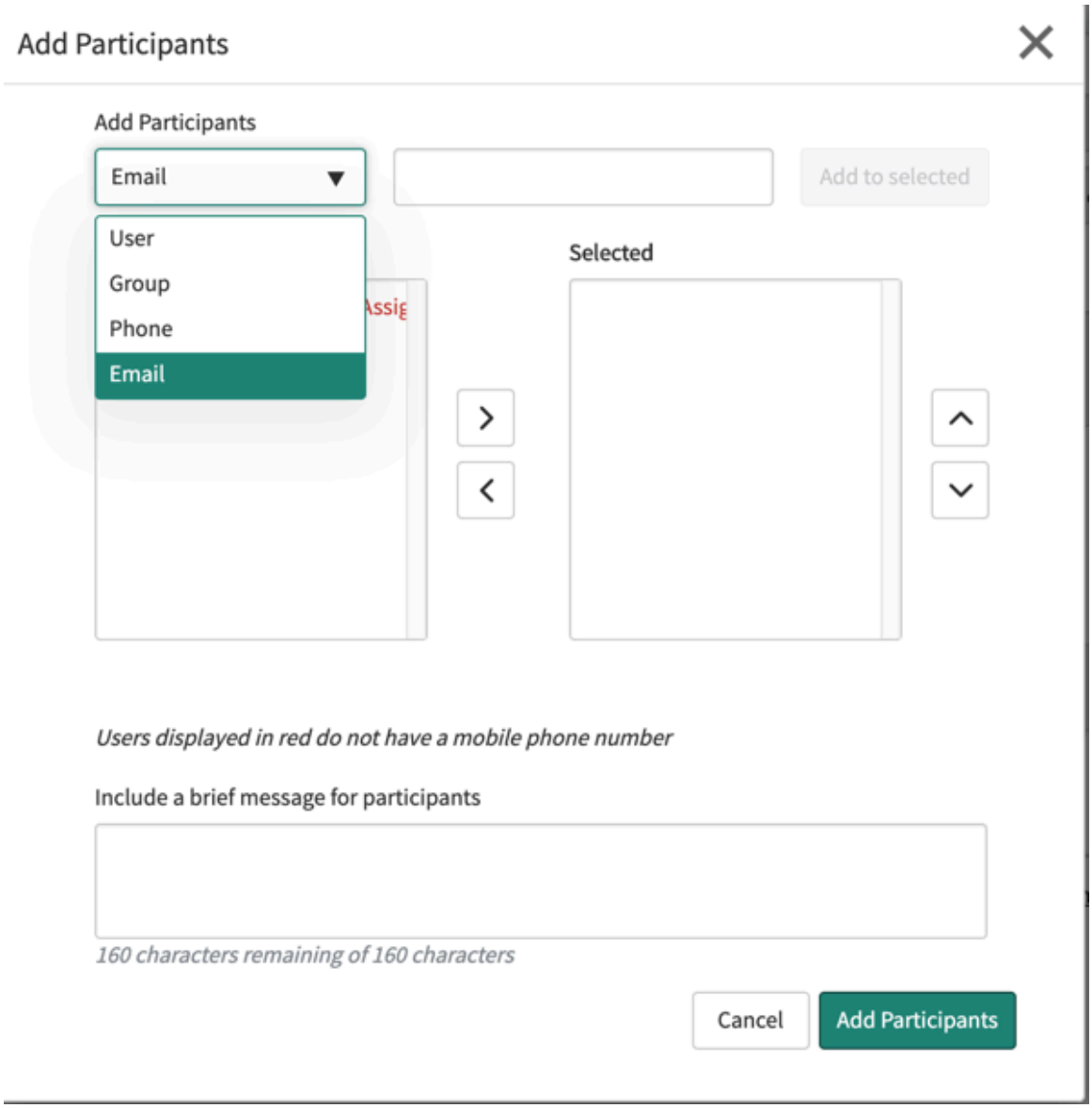
- Anwender, denen bestimmte Verantwortlichkeiten zugewiesen wurden
- Erforderliche Ad-hoc-Anwenderkontakte
- Andere beteiligte Parteien, die nicht als Anwender aufgezeichnet werden, z. B. Drittparteikontakte

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Telefonkonferenzen**an.
2. Öffnen Sie die Telefonkonferenz, der Sie einen Teilnehmer hinzufügen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Teilnehmer Hinzufügen** Zugehöriger Link.
4. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Teilnehmer aus, die Sie der Konferenz hinzufügen möchten.
   Sie können einen einzelnen Teilnehmer, eine Gruppe von Teilnehmern oder eine Telefonnummer hinzufügen.



5. Sie können eine Nachricht an den Teilnehmer senden, den Sie in hinzufügen möchten **Fügen Sie eine kurze Nachricht für Teilnehmer hinzu** Feld.
6. Klicken Sie Auf **Teilnehmer Hinzufügen** .
   Der ausgewählte Anwender, die ausgewählte Gruppe oder die ausgewählte Telefonnummer wird der ausgewählten Telefonkonferenz hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Schalten Sie einen Konferenzteilnehmer stumm, oder entfernen Sie ihn

Schalten Sie alle Teilnehmer stumm oder heben Sie die Stummschaltung auf

Schalten Sie als Kommunikationsmanager oder Moderator einer Telefonkonferenz alle Konferenzteilnehmer in der Workbench ein/aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Notify_View, Notify_admin, Major_Incident_Manager oder Communications_Manager

Stellen Sie vor Beginn dieses Verfahrens sicher, dass ein aktiver Konferenzanruf mit einem oder mehreren Teilnehmern stattfindet.

Prozedur

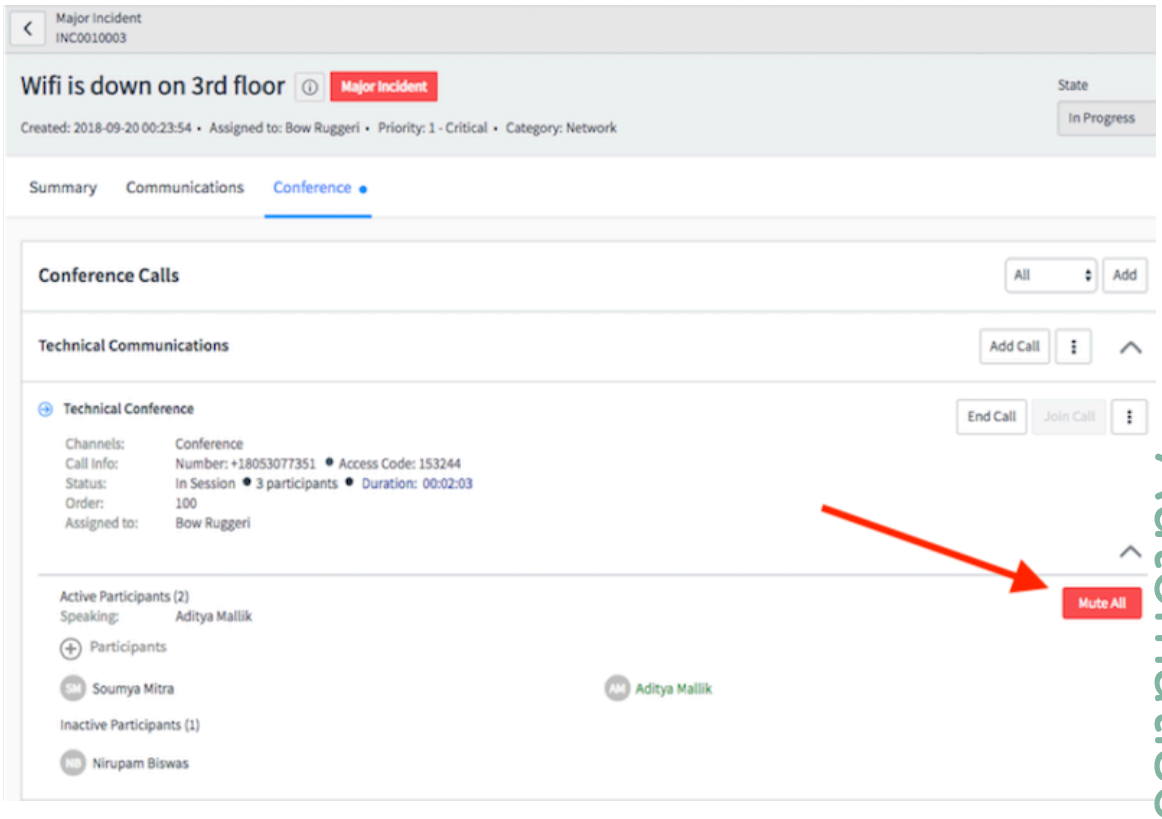
1. Navigieren zu **Alle** > **Management schwerwiegender Incidents** In den Anwendungsfiltern.
2. Wählen Sie den Incident aus, den Sie lösen möchten.
3. Klicken Sie im Incident auf **Workbench Anzeigen**
4. In **Konferenzen** Wählen Sie eine Konferenz aus

Option	Bezeichnung
Alle Stummschalten	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um alle Teilnehmer der Konferenz stummzuschalten
Stummschaltung für alle aufheben	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Stummschaltung aller Teilnehmer an der Konferenz aufzuheben

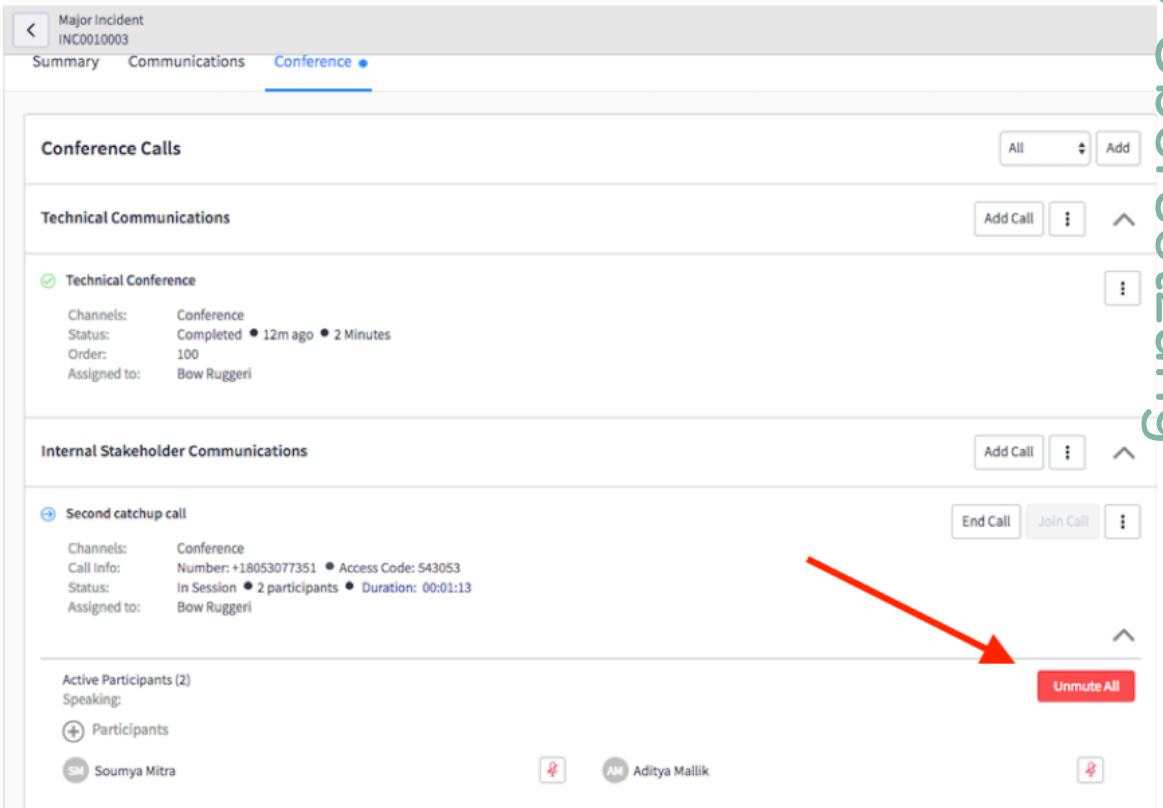
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Stummschalten



Stummschaltung für alle aufheben



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schalten Sie einen Konferenzteilnehmer stumm, oder entfernen Sie ihn

Als Kommunikationsmanager können Sie Konferenzteilnehmer stummschalten oder beenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Notify_View, Notify_admin, Major_Incident_Manager oder communication_Manager
Stellen Sie vor Beginn dieses Verfahrens sicher, dass ein aktiver Konferenzanruf mit einem oder mehreren Teilnehmern stattfindet.

Hinweis: Jeder Teilnehmer, dessen Host-Kennzeichnung auf „aktiv“ festgelegt ist, kann einen Teilnehmer aus einer Telefonkonferenz stummschalten oder abschalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Telefonkonferenzen**an.
2. Wählen Sie einen Konferenzanruf aus.
3. In der Liste **Notify-Konferenzteilnehmer** wählen Sie einen Teilnehmer aus.
4. Klicken Sie auf **Stummschalten** oder **Sperren**.

Hinweis: Sie können die Stummschaltung eines Teilnehmers aufheben. Ein gekickter Teilnehmer kann der Telefonkonferenz erneut beitreten, indem er erneut anruft.

Senden Sie eine Nachricht an Teilnehmer der Telefonkonferenz

Senden Sie eine kurze Nachricht als Text- oder Sprachnachricht an die Teilnehmer einer Telefonkonferenz, um einen Kontext für die Telefonkonferenz festzulegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Notify_View oder Manager für schwerwiegende Incidents

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

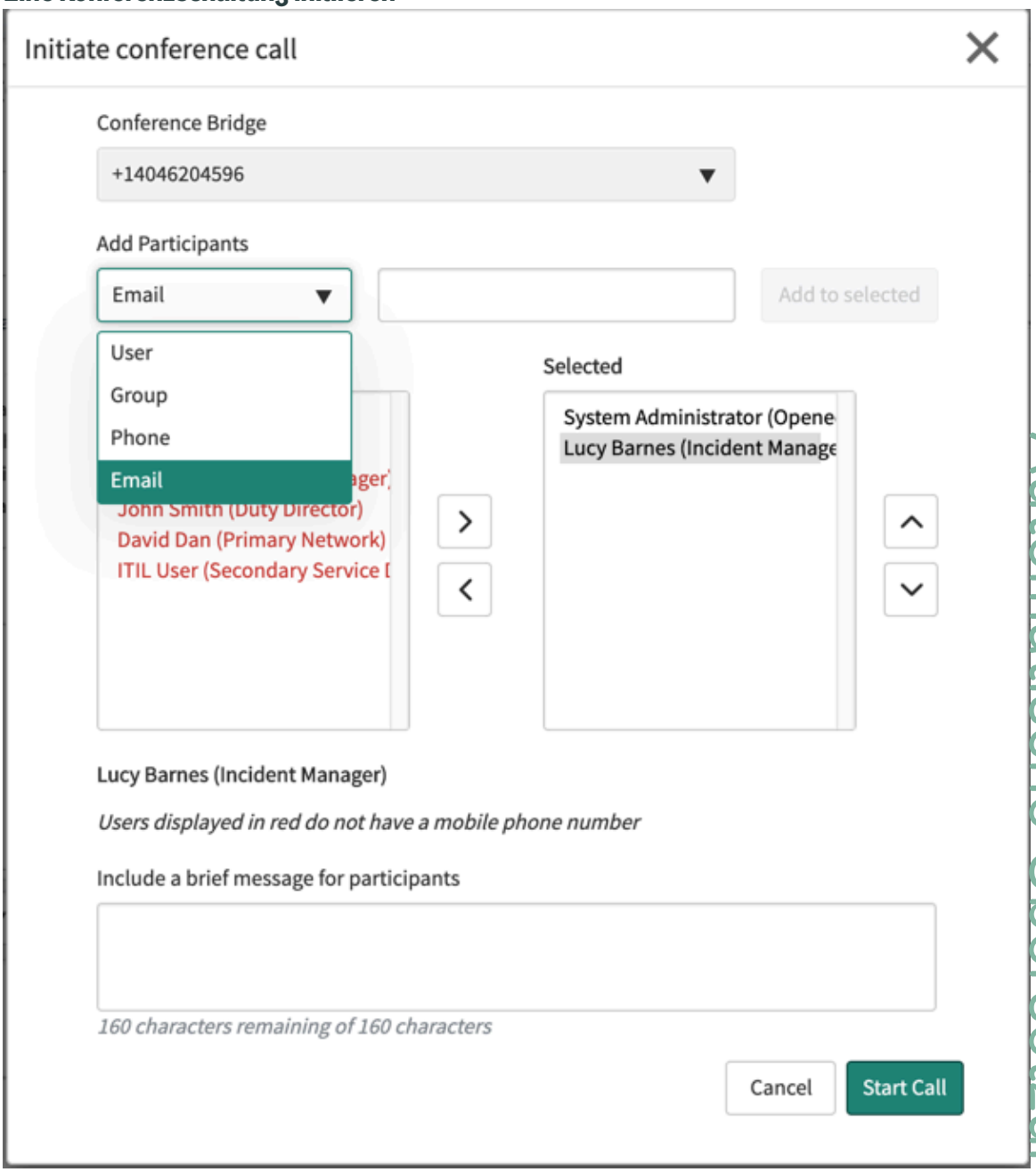
Sie müssen einen Telefonieanbieter wie Twilio konfigurieren, damit Sie eine der Notify-Nummern verwenden können, um SMS an die Konferenzteilnehmer zu senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management schwerwiegender Incidents** > **Workbench anzeigen**an.
2. In **Konferenz** Wählen Sie den Typ des Anrufs aus, und klicken Sie auf **Anruf Starten** .
3. In **Fügen Sie eine kurze Nachricht für Teilnehmer hinzu** Geben Sie die Nachricht ein, die Sie an die Teilnehmer der Telefonkonferenz senden möchten, und klicken Sie auf **Anruf Starten** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Konferenzschaltung initiieren



Automatische Übersetzung

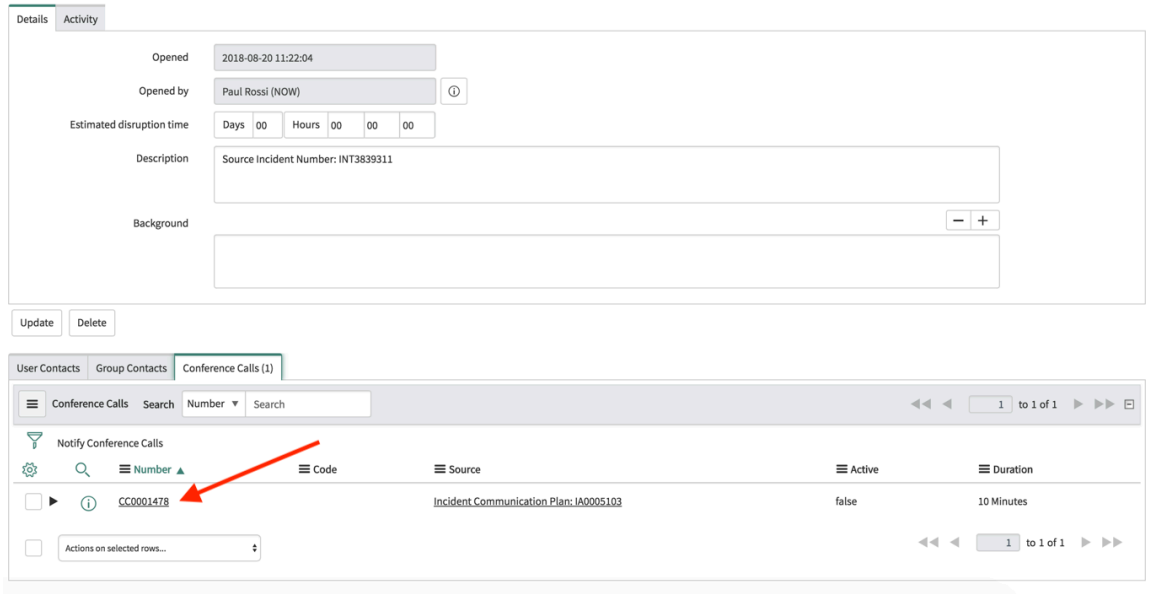
Hinweis: Beim Klicken auf **Anruf Starten** Der eingegebene Nachrichtentext wird als Beschreibung im Telefonkonferenzdatensatz gespeichert. Wenn der OOB-Workflow nicht geändert wird, sendet der Workflow diesen Nachrichtentext als SMS an den Anwender. Dies gilt, wenn Sie einen Telefonieanbieter konfiguriert haben.

Informationen zu Konferenzanrufen anzeigen

Konferenzanrufe werden im System als Systemaktivitäten im Abschnitt **Aktivität** des Ereignis-Kommunikationsplans und auch in der Liste **Telefonkonferenzen** aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Konferenzschaltung anzeigen



Liste der Notify-Anrufe

Wenn Sie ein sind Notify Administrator, Sie können eine Liste der Anrufe und den Status eines Anrufs anzeigen, der an oder von getätigt wurde Notify. Die Anrufdatensätze helfen bei Berichterstellung und Analytics.

Um eine Liste der Anrufe anzuzeigen, navigieren Sie zu **Benachrichtigen** > **Anrufe**an.

Anrufdatensätze werden automatisch generiert, wenn ein Anwender einen anruft Notify Nummer oder wenn ein Anwender einen ausgehenden Anruf über tätigt Notify. Sie können Anrufprotokolle nicht manuell erstellen.

Hinweis: Sie können zwar einen Anrufdatensatz löschen, dies kann jedoch zur kaskadierenden Löschung der zugehörigen Datensätze führen.

Für Notify Anrufe, bei denen die Quelle angegeben ist, z. B. eine Aufgabennummer. Die Quelle wird dem hinzugefügt Notify Aufrufe in der Tabelle [Notify_call] in **Quelle** Spalte. Für Notify Telefonkonferenzen, bei denen die Quelle angegeben ist, wird die Quelle den Datensätzen für jeden der Anrufe in der Konferenz hinzugefügt.

Anrufstatus	Beschreibung
Initiiert	Die Nummer wurde gerade gewählt
Klingeln	Der Anruf klingelt derzeit.
in_progress	Der Anruf wurde beantwortet und wird derzeit ausgeführt.
keine Antwort	Der Anruf wurde nicht beantwortet.
abgeschlossen	Der Anruf wurde beantwortet und wurde normal beendet.
Belegt	Der Anrufer hat ein Besetztsignal erhalten.
Fehlgeschlagen	Der Anruf konnte nicht wie gewählt abgeschlossen werden, höchstwahrscheinlich, da die Telefonnummer nicht vorhanden war.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anrufstatus	Beschreibung
ungültig	Der Anruf konnte nicht verbunden werden, da die Eingabe ungültig ist.
Unbekannt	Der Treiber unterstützt den Status nicht

Verwenden Notify Mit Aufgaben

Notify Ermöglicht Ihnen das Initiieren von Telefonkonferenzen und das Senden von SMS-Warnungen aus Aufgabendatensätzen.

Diese Funktionalität ist für alle Tabellen verfügbar, die die Aufgabentabelle erweitern, z. B. Incident, Problem oder Change-Anforderung. Alle Anrufe und Nachrichten aus Aufgaben werden mit einem einzelnen initiiert Notify Telefonnummer (E.164 oder Kurzwahl). Sie können konfigurieren, welche Telefonnummer verwendet wird, indem Sie die Eigenschaft **glide.notify.task.phone_number** festlegen.

Starten Sie eine Konferenzschaltung von einer Aufgabe aus

Verwenden Notify Dient zum Starten von Telefonkonferenzen aus einem Aufgabendatensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Notify_View oder itil
Notify Muss eingerichtet werden, bevor Sie verwenden können Notify Bei Aufgabe.
Stellen Sie sicher, dass vorhanden sind Notify Telefonnummern (E.164 oder Kurzwahl) in Nummerngruppen mit Telefonanruf-Workflow.

Verwenden **glide.enable.notify_on_task** Eigenschaft zum Aktivieren der Notify-Integration für die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen. Telefonnummer in eingeben **glide.notify.task.phone_number** Eigenschaft entspricht der Einstellung **glide.enable.notify_on_task** Auf „wahr“.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem beliebigen Aufgabendatensatz, z. B. einem Incident oder einer Change-Anforderung.
2. Klicken Sie auf den Link **Konferenanruf starten**.
3. Wählen Sie eine oder mehrere **Empfänger** für die Teilnahme am Konferenzanruf aus.
4. Klicken Sie auf **Start**.
   Alle aus einer Aufgabe erstellten Konferenzgespräche werden dieser Aufgabe zugeordnet. Sie können zugehörige Konferenzanrufe aus dem Aufgabendatensatz in der Liste **Telefonkonferenzen** anzeigen. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um die Themenliste hinzuzufügen.

Telefonkonferenzen für Aufgabe verwalten

Fügen Sie der Konferenz mehrere Teilnehmer hinzu, verwalten Sie sie, einschließlich der Selbstbeteiligung an der Telefonkonferenz, und beenden Sie die Telefonkonferenz, wenn die Diskussion beendet ist.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Notify_View, itil, itil_admin oder admin
- Eine Telefonkonferenz wurde bereits initiiert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Verwalten Sie Telefonkonferenzen** Die UI-Aktion ist für jede Tabelle verfügbar, die die Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] erweitert. Wenn mindestens eine Telefonkonferenz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für einen Aufgabendatensatz aktiv ist, wird der Link im Abschnitt „zugehörige Links“ des Formulars angezeigt. Von den Tabellen, die die Aufgabentabelle erweitern, die **Verwalten Sie Telefonkonferenzen** Die UI-Aktion ist für die Tabelle „Kommunikationsplan für Incidents“ [Incident_Alert] und die Tabelle „Kommunikationsaufgabe“ [COMM_Task] absichtlich ausgeblendet. Für diese beiden Tabellen ist die Funktionalität bereits als verfügbar **Nehmen Sie an einer Telefonkonferenz Teil** Und **Telefonkonferenz beenden** UI-Aktionen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem beliebigen Aufgabendatensatz wie Incident, Problem oder Change-Anforderung.
2. Öffnen Sie den Datensatz, in dem die Konferenz „alle“ aktiv ist.
3. Klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Verwalten Sie Telefonkonferenzen** .
4. Im Fenster „Konferenzen verwalten“ können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:

Optionen	Beschreibung
An Konferenzanruf teilnehmen	Wenn der angemeldete Benutzer nicht bereits Teil der Telefonkonferenz ist, kann er der Konferenz beitreten.
Teilnehmer hinzufügen	Fügen Sie der Konferenz Teilnehmer hinzu, die zur Diskussion beitragen können.
Telefonkonferenz beenden	Beenden Sie die Konferenz, wenn das Gespräch beendet ist.

5. **Wahlweise:** Klicken Sie im Fenster „Konferenzen verwalten“ auf die Nummer der Telefonkonferenz, um die Details der Konferenz anzuzeigen.

Senden einer SMS-Benachrichtigung von einer Aufgabe

Verwenden Notify Dient zum Senden von Informationen im Zusammenhang mit einem Anruf über SMS-Warnungen aus einem Aufgabendatensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Notify_View oder itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie sicher, dass vorhanden sind Notify Telefonnummern (E.164 oder Kurzwahl) in Nummerngruppen mit SMS-Workflows.

Verwenden **glide.enable.notify_on_task** Eigenschaft zum Aktivieren der Notify-Integration für die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen. Telefonnummer in eingeben **glide.notify.task.phone_number** Eigenschaft entspricht der Einstellung **glide.enable.notify_on_task** Auf „wahr“.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem beliebigen Aufgabendatensatz, z. B. einem Incident oder einer Change-Anforderung.
2. Klicken Sie auf den Link **SMS senden**.
3. In **Von** Auswahlliste: Wählen Sie die Telefonnummer aus, von der Sie die SMS-Nachricht senden möchten.
4. Wählen Sie die Teilnehmer aus, an die Sie die SMS-Nachricht senden möchten, und fügen Sie sie hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Anwender aus dem **Anwenderkontakte** Die Liste im Kommunikationsplan für Incidents befindet sich standardmäßig im Abschnitt „Empfohlen“.

Im Dialogfeld werden die empfohlenen und ausgewählten Teilnehmer angezeigt, die Sie zum Senden einer SMS-Nachricht ausgewählt haben.

5. Um Ad-hoc-Teilnehmer auszuwählen, wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf das Referenzsuchsymbol, und wählen Sie den entsprechenden Anwender aus	Klicken Sie auf **Zur Auswahl hinzufügen**.
Geben Sie die Telefonnummer des Teilnehmers ein	Klicken Sie auf **Zur Auswahl hinzufügen**.

6. Nachdem die Teilnehmerliste abgeschlossen ist, geben Sie die Nachricht ein, die Sie an die Teilnehmer in senden möchten **Nachricht** Feld und klicken Sie auf **SMS senden** .

Ergebnis

Alle aus einer Aufgabe erstellten SMS-Einträge werden dieser Aufgabe zugeordnet. Sie können zugehörige SMS-Nachrichten aus dem Aufgabendatensatz in der Liste **SMS-Nachrichten** anzeigen. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um diese zugehörige Liste hinzuzufügen.

Verwenden Notify Mit Incident-Kommunikationsmanagement

Verwenden Notify Mit Kommunikationsplan für Incidents zum Senden von SMS-Nachrichten oder Starten von Telefonkonferenzen.

Bestimmte Konfigurationsschritte sind für die Verwendung erforderlich Notify Mit einem Kommunikationsplan für Incidents.

- Beides Notify Und Incident-Kommunikationsmanagement müssen aktiv sein.
- Notify Muss konfiguriert sein und in der Lage sein, Telefonanrufe und SMS-Nachrichten zu initiieren und zu empfangen.
- Die Eigenschaft **com.snc.iam.notify_number** Muss auf einen aktiven festgelegt werden Notify Nummer mit ausgehender Sprach- und SMS-Fähigkeit.
- Dies Notify Nummer muss zu einer Nummerngruppe gehören, die mit Workflows für eingehende und ausgehende Telefonkonferenzen konfiguriert ist.

Hinweis: Die Nummerngruppe der Konferenzanrufsgruppe ist standardmäßig mit Konferenzanruf-Workflows konfiguriert.

Zugehörige Informationen

Incident-Kommunikationsmanagement

Nummern und Nummerngruppen

Verwenden Sie Notify für Telefonkonferenzen

Initiieren Sie eine Telefonkonferenz über den Kommunikationsplan für Incidents

Verwenden Notify Dient zum Initiieren einer Telefonkonferenz über einen Kommunikationsplan für Incidents, indem mindestens ein Anwender eingeladen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Notify_View oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Ereignis-Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konferenz**.
4. Für die relevante Kommunikationsaufgabe für Incidents unter **Aktionen** , Klicken Sie auf **Telefonkonferenz Starten** .
5. Wählen Sie die Konferenzbrücke und die Teilnehmer für die Telefonkonferenz aus.
   Die verfügbaren Optionen in der Konferenzbrücke hängen von den konfigurierten Konferenzanbietern ab. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Anbieter in Notify.

Nehmen Sie an einer Telefonkonferenz über das Incident Communications Management Teil, und beenden Sie sie

Nachdem eine Telefonkonferenz eingeleitet wurde, können Sie ihr beitreten, um sich am Gespräch zu beteiligen, oder sie beenden, wenn sie nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Notify_View, ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Ereignis-Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konferenz**.
4. Für die relevante Kommunikationsaufgabe für Incidents unter **Aktionen** , Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
An Telefonkonferenz teilnehmen	Wenn Sie noch nicht bei der Telefonkonferenz angemeldet sind, können Sie der Konferenz beitreten.
Telefonkonferenz beenden	Beenden Sie die Konferenz, wenn das Gespräch beendet ist. **Hinweis:** Die Arbeitsnotizen werden mit den Detailinformationen zur Telefonkonferenz aktualisiert, z. B. Dauer und Teilnehmer.

Senden Sie Kommunikationsupdates für einen Kommunikationsplan für Incidents

Halten Sie Benutzer über ausgewählte Kommunikationskanäle über die aktuelle Kommunikation zu einem Incident auf dem Laufenden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Notify_View oder admin
- Aktivieren Sie das Notify-Plugin (com.snc.notify), wenn Sie SMS-Mitteilungen senden möchten.
- Legen Sie mindestens einen Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe als „SMS“ oder „E-Mail“ fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie einen Datensatz eines Kommunikationsplans für Incidents.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Kommunikationsaufgaben für Incidents“ die Kommunikationsaufgabe für Incidents, für die Sie Updates senden möchten.
4. Klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Starten Sie Updates** .
5. Geben Sie die erforderlichen Informationen ein, und klicken Sie auf **Senden** .
   Zum Senden einer SMS-Kommunikation in **Von** Auswahlliste wählen Sie eine Nummer aus, von der Sie die Kommunikation senden möchten.
6. Klicken Sie auf **Senden**.

Zugehörige Informationen

Incident-Kommunikationsmanagement

Notify mit Bereitschaftsplanung verwenden

Wenn Sie sowohl Notify als auch Bereitschaftsplanung verwenden, können Sie neben E-Mails auch Eskalationsnachrichten für die Rufbereitschaft als SMS senden.

Konfigurieren Sie die folgenden Elemente zur Verwendung von Notify mit Bereitschaftsplanung:

- Sie müssen der Nummerngruppe der Rufbereitschaftsgruppe mindestens eine Notify-Telefonnummer hinzufügen. Diese Gruppe ist standardmäßig dafür konfiguriert, eingehende SMS-Antworten zu bearbeiten (über Rufbereitschaft: Zuweisungsantwort überprüfen), die eine Rufbereitschaftszuweisung akzeptieren oder ablehnen, und ausgehende Sprachanrufe zu bearbeiten (über Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung per Sprachanruf), um Zuweisungen zu akzeptieren oder abzulehnen.
- Sie müssen Workflows konfigurieren, z. B. Bereitschaftsdienst: Zuweisung durch Bestätigung, um Eskalationen per SMS und Sprachanruf durchzuführen.

Einrichten Notify Mit Bereitschaftsplanung

Sie können die Anrufbereitschaftsplanung konfigurieren, um die Notify-Funktion zu verwenden, um SMS-Benachrichtigungen zu senden und Benutzer basierend auf den SMS-Antworten Aufgaben zuzuweisen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Notify Und Bereitschaftsplanung Plugins in Ihrer Instanz sind aktiviert.

Erforderliche Rolle: Notify_View oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einrichten Notify Mit Bereitschaftsplanung Zum ersten Mal oder migrieren von Bereitschaftsplanung Mit NotifyNow.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Nummern**an.
2. Wählen Sie die Telefonnummer aus, die Sie zum Senden und Empfangen von Nachrichten zur Anrufbereitschaftsplanung verwenden möchten.
3. Im Feld **Notify-Gruppe** wählen Sie das Feld **Anrufbereitschaftsgruppe**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Rufbereitschaftsgruppe wird mit den Rufbereitschafts-Workflows konfiguriert: **Rufbereitschaft: Zuweisungsantwort Überprüfen** Und **Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigungssprache** Standardmäßig.

4. Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
5. Wählen Sie den Workflow **Bereitschaftsdienst: Zuweisung durch Bestätigung** aus.
6. Klicken Sie auf das Workflow-Menüsymbol in der Titelleiste, und wählen Sie aus **Kopieren** Um zu kopieren **Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung pro Rotationsplan** Workflow.

   Speichern Sie den kopierten Workflow unter einem anderen Namen als den Standardnamen.

   Hinweis: Sie müssen das Ändern von Standard-Workflows vermeiden und stattdessen den erforderlichen Workflow kopieren und dann ändern.

7. Wählen Sie eine **SMS senden**-Aktivität.
8. In **An (Skript)** Feld ändern `GetRecipientsAndNumberToSendFrom()` Um den richtigen Wert von zu verwenden `GetNotifyNumber()` SYS-ID der Notify-Nummer.
9. Schließen Sie **Workflow-Editor**
10. Navigieren zu **Bereitschaftsplanung** > **Auslöserregeln**an.
11. Wählen Sie eine Auslöserregel aus, die einen Zuweisungs-Workflow startet
12. Im Feld **Aktion auslösen** wählen Sie **Workflow**.
13. Im Feld **Workflow auslösen** wählen Sie den Workflow Anrufbereitschaft: Zuweisen durch Bestätigungs.
14. Klicken Sie auf **Aktualisieren.**
15. Wiederholen Sie die vorherigen 3 Schritte für jede Zuweisungs-Auslöserregel.
    Jedes Mal, wenn die Bedingungen für eine dieser Auslöserregeln erfüllt sind, wird der Workflow Anrufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung ausgeführt.

Zugehörige Informationen

Titelleiste des Workflow-Editors

Steuern des Anrufbereitschafts-Kommunikationskanals mit Notify

Konfigurieren Bereitschaftsplanung Mit Notify Um immer den bevorzugten Kommunikationskanal eines Anwenders zu verwenden.

Wenn **Kommunikationskanal erzwingen** Ist in angegeben **Eskalationseinstellungen** Für Dienstpläne wird das bevorzugte Anwendergerät verwendet: SMS, Sprach- oder E-Mail-Adresse.

Wenn das bevorzugte Gerät beispielsweise SMS ist und für das Rufbereitschaftsmitglied kein SMS-Gerät definiert ist, wird der Anwender auch dann nicht kontaktiert, wenn der Anwender über eine E-Mail-Adresse verfügt. Wenn das Erzwingen eines Kommunikationskanals auf einer Eskalationsebene nicht erfolgreich ist, werden keine weiteren Kommunikationsversuche unternommen. Die Tatsache, dass der Benutzer nicht erreichbar war, wird protokolliert.

Zugehörige Informationen

Abonnementbasierte Benachrichtigungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow „Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung“

Der Workflow **Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung** wird mit Notify bereitgestellt.

Der Workflow verwendet Daten aus den Eskalationseinstellungen, einschließlich überlappender Schichten und benutzerdefinierter Eskalationseinstellungen, von Schichten und Dienstplänen. Abhängig von diesen Eskalationseinstellungen durchläuft der Workflow die definierte Eskalationskette und sendet Benachrichtigungen per SMS, E-Mail oder Sprachnachricht an Benutzer, in denen diese zu einer Incident-Zuweisung aufgefordert werden. Der Workflow respektiert die in den Dienstplänen angegebene Zeit. Personen, die Freizeit haben, werden nicht in die Eskalationskette aufgenommen und es werden keine Benachrichtigungen an sie gesendet.

Wenn Sie sowohl Bereitschaftsplanung als auch Notify installieren, wird die Spalte „message_number“ der Tabelle „Notify-Nachrichten“ [notify_messages] hinzugefügt, um die Antworten auf Rufbereitschafts-Zuordnungsanforderungen zu verfolgen. Diese Spalte zeigt an, ob der kontaktierte Benutzer die Zuordnung akzeptiert oder abgelehnt hat. Bevor Sie Benachrichtigungen senden können, müssen Sie Auslöserregeln definieren. Auslöserregeln bestimmen die Bedingungen, die erfüllt sein müssen, bevor eine Benachrichtigung gesendet wird, und welche Maßnahmen zu ergreifen sind.

Benutzer über die WebRTC-UI anrufen

Tätigen Sie ausgehende Anrufe, und erhalten Sie über den im Browser einen Sprachanruf WebRTC Schnittstelle von Zielseite für Rufbereitschaftszeitpläne, Dialogfeld „Dienstplan- und Eskalationsdetails“ und Rufbereitschaftskalender.

Vorbereitungen

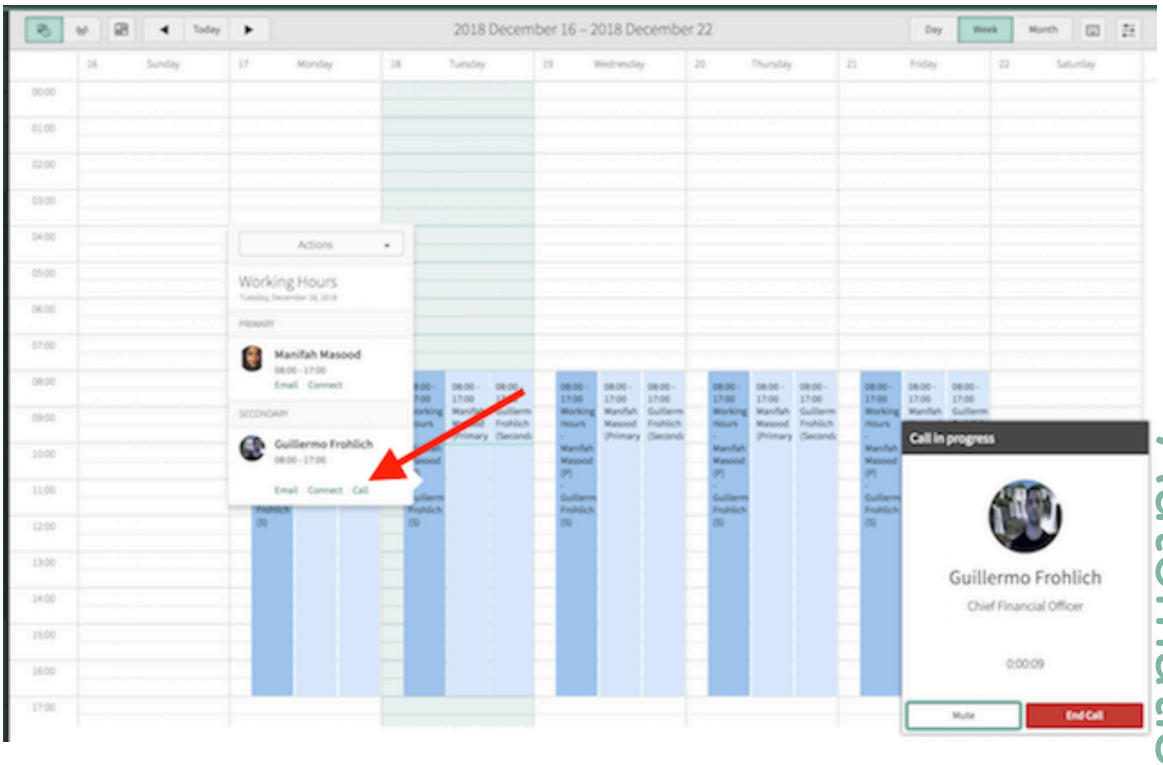
Erforderliche Rolle: Notify_View oder itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Rufbereitschaftskalender**an.
2. Klicken Sie im Kalender, der geöffnet wird, auf den Namen des Anwenders, den Sie anrufen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie Aus **Rufen Sie An** Um den Anwender anzurufen.



Automatische Übersetzung

Wichtige Unterschiede zwischen der Bereitschaftsplanung mit NotifyNow und mit Notify

Es gibt wesentliche Unterschiede zwischen der Anrufbereitschaftsplanung mit NotifyNow und der Anrufbereitschaftsplanung mit Notify.

Antworten auf Fragen verfolgen

Der Workflow Anrufbereitschaf: Zuweisung durch Bestätigung verwendet die Notify Fragentabellen nicht mehr, um Zuweisungsantworten zu verfolgen. Wenn Sie installieren Bereitschaftsplanung Mit Notify, Die Spalte message_number wird der Tabelle Notify-Nachrichten [Notify_messages] hinzugefügt, um Antworten auf Bereitschaftszuweisungsanforderungen nachzuverfolgen. Diese Spalte zeigt an, ob der kontaktierte Benutzer die Zuordnung akzeptiert oder abgelehnt hat.

Mit Notify Cisco WebEx Connector mit einem schwerwiegenden Incident

Sie initiieren eine Telefonkonferenz über die Workbench für schwerwiegende Incidents, indem Sie mindestens einen Benutzer zur Teilnahme an einem Anruf einladen.

Notify-Administratoren, Manager für größere Ereignisse oder Kommunikationsmanager können Konferenzanrufe verwalten.

Erstellen Sie eine gemeinschaftliche Kommunikationsaufgabe aus der MIM-Workbench

Erstellen Sie einen Kommunikationsplan, oder fügen Sie einem vorhandenen Kommunikationsplan eine neue Kommunikationsaufgabe hinzu, um einen schwerwiegenden Incident über die Workbench für das Management schwerwiegender Incidents zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Notify_View oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Öffnen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Wählen Sie Aus **Workbench Anzeigen** .
4. Wählen Sie Aus **Zusammenarbeiten** Registerkarte.
5. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Wird in angezeigt **Kommunikationsaufgaben** Abschnitt.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Zusammenarbeitsaufgabe

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung der Aufgabe	Option zum Bereitstellen einer Kurzbeschreibung für die Kommunikationsaufgabe.
Kanäle	Option zum Auswählen des Kanals für die Kommunikation. Wählen Sie Aus **Konferenz** .
Häufigkeit	Option zum Auswählen der Häufigkeit, mit der die Aufgabe ausgeführt werden muss. Eine Aufgabe kann nur einmal oder zu bestimmten Zeiten ausgeführt werden.
Fällig in (Minuten)	Zeitspanne, nach der die Aufgabe ausgeführt werden muss, nachdem die Aufgabe initiiert wurde.

7. Wählen Sie **Weiter**.
8. Fügen Sie auf der Registerkarte **Empfänger verwalten** die Benutzer hinzu, die am Kommunikationsplan für schwerwiegende Incidents beteiligt sein müssen.
9. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Initiieren Notify Cisco WebEx-Konferenz aus MIM-Workbench

Initiieren Sie eine Webex-Konferenz über die MIM-Workbench, um auf die Lösung des schwerwiegenden Incidents hinzuarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Notify_View oder Major_Incident_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Öffnen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Wählen Sie Aus **Workbench Anzeigen** .
4. Wählen Sie Aus **Zusammenarbeiten** Registerkarte.
5. Wählen Sie Aus **Initiieren** Schaltfläche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Tabelle des Dialogfelds „Aufgabe initiieren“

Feld	Beschreibung
Konferenzbrücke	Option zum Auswählen der Konferenzbrücke für die Besprechung. Die Konferenzbrücke wird als Webex nur ausgewählt, Webex ist die standardmäßige Anbieterauswahl.
Teilnehmer hinzufügen	Option zum Hinzufügen der Benutzer und Stakeholder, die gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten. ○ **Anwender** : Geben Sie den Namen des Anwenders ein, der in den Anruf aufgenommen werden soll. ○ **Gruppe** : Geben Sie die Gruppe der Anwender ein, die in den Anruf aufgenommen werden sollen. ○ **E-Mail** : Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse des Teilnehmers ein, der in den Anruf aufgenommen werden soll. Nachdem Sie die erforderlichen Stakeholder hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Der Auswahl hinzufügen**.
Titel	Der Standardtitel ist die Ticketnummer mit angehängter Kurzbeschreibung.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Option, um dem Benutzer vor Beginn der Interaktion eine Eröffnungsnachricht bereitzustellen.

7. Wählen Sie **Start**.
8. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie Den Link** Im angezeigten Dialogfeld.

   Sie können auch auf den Link in der Workbench klicken, um die Webex-Telefonkonferenz zu beginnen.

Einer Telefonkonferenz Teilnehmer hinzufügen

Fügen Sie einer Telefonkonferenz einen Teilnehmer hinzu, der an der Diskussion zur Lösung des schwerwiegenden Incidents teilnehmen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_admin, major_incident_manager oder communication_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Öffnen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Wählen Sie Aus **Workbench Anzeigen** .
4. Wählen Sie Aus **Zusammenarbeiten** Registerkarte.
5. Wählen Sie (+) Teilnehmer unter aus **Aktive Teilnehmer** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Teilnehmer hinzufügen

Feld	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Option zum Hinzufügen der Benutzer und Stakeholder, die gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten. ○ **Anwender** : Geben Sie den Namen des Anwenders ein, der in den Anruf aufgenommen werden soll. ○ **Gruppe** : Geben Sie die Gruppe der Anwender ein, die in den Anruf aufgenommen werden sollen. ○ **E-Mail** : Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse des Teilnehmers ein, der in den Anruf aufgenommen werden soll. Nachdem Sie die erforderlichen Stakeholder hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Der Auswahl hinzufügen**.
Titel	Der Standardtitel ist die Ticketnummer mit angehängter Kurzbeschreibung.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Option, um dem Benutzer vor Beginn der Interaktion eine Eröffnungsnachricht bereitzustellen.

7. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Teilnehmer Hinzu** .

Sie können den Teilnehmerstatus in einer aktiven Telefonkonferenz anzeigen.

An einer Telefonkonferenz teilnehmen

Von einem Incident aus können Sie einer aktiven Telefonkonferenz beitreten, um über die Lösung eines Incident zu sprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Notify_View, Notify_admin, Major_Incident_Manager oder communication_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Öffnen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Wählen Sie Aus **Workbench Anzeigen** .
4. Wählen Sie Aus **Zusammenarbeiten** Registerkarte.
5. Wählen Sie Aus **Nehmen Sie Am Anruf Teil** .

Notify – Referenz

Zeigen Sie die zusätzlichen Informationen zu an Notify Anwendung in diesem Abschnitt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterschiede zwischen Notify-Twilio und Notify-Twilio Direct

Beschreibt die Unterschiede zwischen den Treibern Notify-Twilio und Notify-Twilio Direct, einschließlich Architektur, Workflows, Twilio-Support und aufgabeninitiierte Telefonkonferenzen.

Unterschiede zwischen Notify-Twilio und Notify-Twilio Direct

Notify-Twilio (com.snc.notify.twilio)	Notify-Twilio Direct (com.snc.notify.twilio_direct)
Dieses Plugin ist veraltet. Notify: Der Twilio Direct-Treiber ersetzt dieses Plugin jetzt.	Bietet die Integration der nächsten Generation mit Twilio und Notify.
Verwendet Java SDK-basierte Integration mit Twilio.	Es handelt sich um einen JavaScript-basierten Treiber, der von der Plattform bereitgestellte ausgehende REST APIs verwendet, um eine Verbindung mit Twilio herzustellen.
NA	Fügt Unterstützung für verschiedene erweiterte SMS-Funktionen hinzu, z. B. Co-Pilot-Messaging, Twilio Notify-Massen-SMS.
NA	Fügt Unterstützung für verschiedene Funktionen in Telefonkonferenzen hinzu, z. B. zum Anzeigen des Teilnehmers, der an der Telefonkonferenz spricht, zum Deaktivieren des Signaltons, wenn jemand eine Konferenz betritt/verlässt, erweiterte Anruffunktionen wie Computererkennung usw.

Migrieren Sie zum Treiber Notify-Twilio Direct

Die Migration zum Treiber Notify-Twilio Direct ermöglicht die Integration der nächsten Generation mit Twilio und Notify.

Vorbereitungen

Sie müssen über den Notify Twilio-Treiber mit Twilio verbunden sein.

Erforderliche Rolle: notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Administration** > **Twilio-Konfiguration (Legacy)**an.
2. Klicken Sie Auf **Migrieren Sie Jetzt** .
3. Klicken Sie Auf **Ok** Im Bestätigungsdialogfeld.
   Eine Trennung des Twilio-Treibers wird initiiert, und die Account-SID und das Authentifizierungstoken werden auf die Konfigurationsseite von Twilio Direct kopiert. Twilio Direct wird dann automatisch mit diesem Account verbunden, und Sie werden zur Konfigurationsseite des Treibers weitergeleitet.

Öffentliche URLs

Lokale Kunden sollten sicherstellen, dass die URLs über das Internet zugänglich sind, damit der Notify-Twilio-Treiber ordnungsgemäß funktioniert.

Die Notify-Twilio-Treiber (sowohl neu als auch alt) erfordern, dass bestimmte URLs in der Instanz vom Twilio-Server ohne Authentifizierung aus dem Internet zugänglich sind. Wenn sich die Instanz in einem privaten Netzwerk befindet, müssen Sie entweder einen Port weiterleiten oder einen Reverse-Proxy einrichten.

Für den Notify-Twilio-Treiber lauten die URLs:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- /NotifyTwilioCallProcessor.do
- /NotifyTwilioCallStatusProcessor.do
- /NotifyTwilioSMSProcessor.do
- /NotifyTwilioDialStatusProcessor.do
- /NotifyTwilioEventProcessor.do
- /NotifyTwilioDialProcessor.do
- /NotifyTwilioRecordingProcessor.do

Für den Notify-Twilio Direct-Treiber lauten die URLs:

- /api/sn_twilio_direct/twilio_Callbacks/Process/twiml/{Callback_Name}
- /api/sn_twilio_direct/twilio_Callbacks/Process/xml/{Callback_Name}

Hinweis: Die *glide.notify.endpoint* Die Eigenschaft muss auf einen im Internet sichtbaren Namen festgelegt werden, da sich der Instanzname in einem privaten Netzwerk von der Internetdomäne unterscheiden kann.

Mit dem Twilio Direct-Treiber installierte Komponenten

Für die Integration mit werden verschiedene Arten von Komponenten mit dem Twilio Direct-Treiber installiert Notify.

Mit dem Twilio Direct-Treiber installierte Geschäftsregeln

Twilio installiert die folgenden Geschäftsregeln.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Nachricht Über Verbindung Mit Account	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Überprüft, ob Twilio vollständig konfiguriert ist, und zeigt eine Infonachricht an.
Berechnen Sie die Testdauer	[sn_twilio_direct_Callback_Test]	Legt die Dauer für Twilio-Rückruftests fest.
Überprüfung des Zeitüberschreitungsbereichs für Computererkennung	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Überprüft die Zeitüberschreitungswerte für die Erkennung des Anrufbeantworters, wenn vorhanden **Anrufbeantworter erkennen** Ist aktiviert. Der gültige Bereich für die Zeitüberschreitung beträgt 3-120 Sekunden.
Anmeldeinformationen verschieben	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Verschiebt die Account-Anmeldeinformationen zu [sn_twilio_direct_Basic_auth]
Füllen Sie Die Anmeldeinformationen Aus	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Füllt die aktuelle SID und das Authentifizierungstoken aus der Tabelle [sn_twilio_direct_Basic_auth] aus, um sie anzuzeigen.
Legen Sie ausgehende berechnete Felder und Authentifizierung fest	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Legt die Account-Anmeldeinformationen im Profil der Standardauthentifizierung fest
Legen Sie „JWT-Schlüssel zurücksetzen“ fest	[sn_twilio_direct_Basic_auth]	Kopiert das Authentifizierungstoken aus [sn_twilio_direct_Basic_auth]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		in das Signaturschlüsselpasswort in [jwt_Keystore_aliases].
Validiert und legt eingehende berechnete Felder fest	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Füllt das Feld „Callback_Endpoint“ basierend auf dem Wert des eingehenden Rest-Felds aus. Zeigt eine Fehlermeldung an, wenn die Endpunkt-URLs nicht das richtige Format aufweisen.
Validiert die Option für schnelle Massen-SMS	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Wenn **Twilio Notify-Massen-SMS** Ist aktiviert, validiert die Twilio Messaging- und Notify-Service-ID
Validieren Sie die Option „Intelligente SMS“	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Wenn **Intelligente SMS-Verarbeitung** Ist aktiviert, validiert die Twilio Messaging-Service-ID

Mit dem Twilio Direct-Treiber installierte Tabellen

Die mit dem Twilio Direct-Treiber installierten Tabellen werden unten beschrieben.

Mit dem Twilio Direct-Treiber installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
[sn_twilio_direct_Callback_processor]	Erweitert die Anwendungsdatei. Enthält Skripts, die Rückrufnutzlasten von Twilio verarbeiten und die entsprechende Antwort-XML oder ein TwiML-Dokument generieren. **Hinweis:** Seien Sie beim Bearbeiten, Löschen oder Hinzufügen neuer Rückrufprozessorskripts vorsichtig, da sie eine der wichtigsten Kernkomponenten des Treibers sind.
[sn_twilio_direct_twilio_config]	Erweitert die Anwendungsdatei. Enthält Konfigurationsoptionswerte für den Treiber.
[sn_twilio_direct_Basic_auth]	Erweitert die Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung. Die Account-SID und das Authentifizierungstoken werden in dieser Tabelle gespeichert.
[sn_twilio_direct_Callback_Test]	Speichert den Verlauf der Rückruftestausführungen.

Nummern und Nummerngruppen

Mit Nummerngruppen können Sie gruppieren Notify Telefonnummern und Freigabe-Workflows für gruppierte Nummern.

Jede Telefonnummer in Notify Hat eine zugeordnete Nummerngruppe. Nummern innerhalb einer Gruppe verwenden dieselben Workflows für die Abwicklung ein- und ausgehender Anrufe und SMS-Nachrichten.

Nummern, die einer Gruppe zugeordnet sind, werden auf der angezeigt **Notify-Telefonnummern** Zugehörige Liste in Notify Formular „Telefonnummerngruppe“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Nummerngruppen-Workflows falsche Bedingungen aufweisen, wird eine Warnung angezeigt.

Erstellen Sie eine Nummerngruppe

Gruppe Notify Telefonnummern und Freigabe-Workflows für gruppierte Nummern.

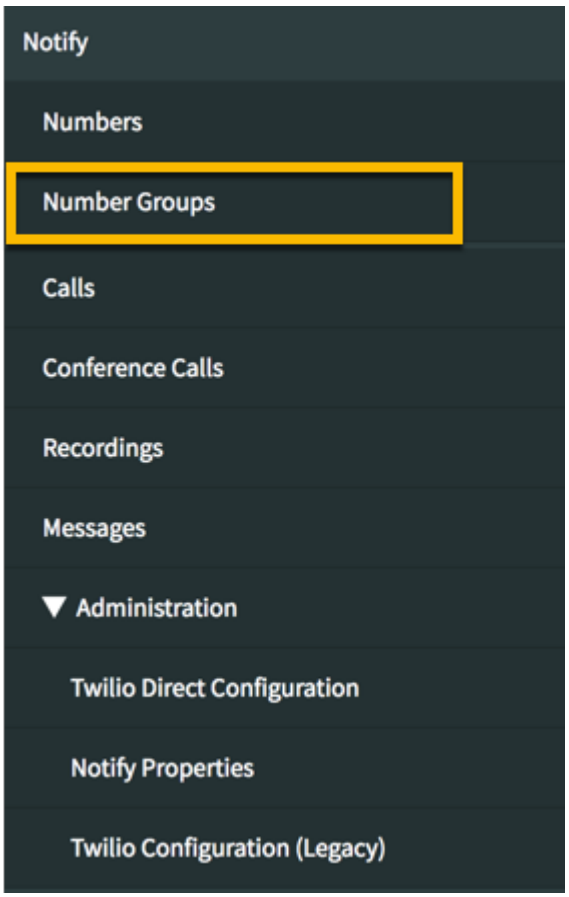
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Telefonnummer in Notify Hat eine zugeordnete Nummerngruppe. Nummern innerhalb einer Gruppe verwenden dieselben Workflows für die Abwicklung ein- und ausgehender Anrufe und SMS-Nachrichten.

Nummern, die einer Gruppe zugeordnet sind, werden auf der angezeigt **Notify-Telefonnummern** Zugehörige Liste in Notify Formular „Telefonnummerngruppe“.

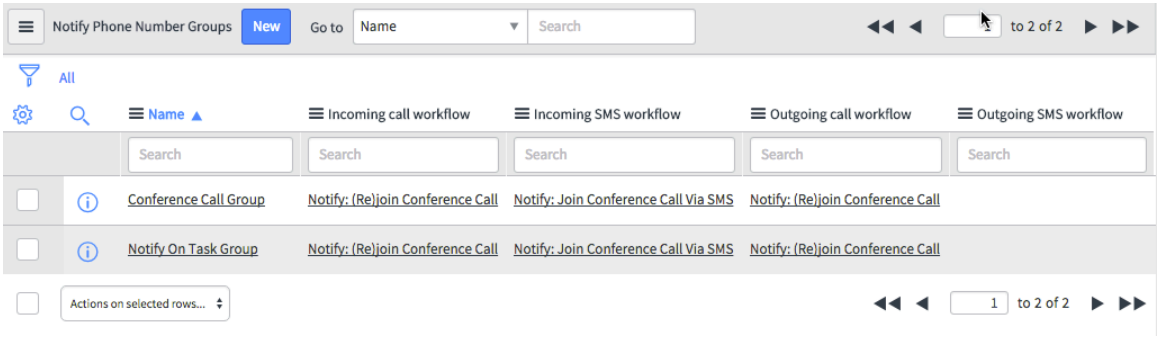
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Nummerngruppen**an.



2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** ein, und wählen Sie **Notify: (erneut) an der Konferenz teilnehmen** für das Feld **Workflow für eingehende Anrufe**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie keinen Workflow konfigurieren, der selbst eine ausgehende SMS sendet, was zu einem rekursiven Aufruf des Workflows führt.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Nummerngruppe.
Workflow für eingehende Anrufe	Workflow, der ausgeführt wird, wenn für diese Gruppe ein Anruf eingeht.
Eingehender SMS-Workflow	Workflow, der ausgeführt werden soll, wenn für diese Gruppe eine eingehende SMS-Nachricht vorliegt.
Workflow für ausgehende Anrufe	Workflow, der ausgeführt wird, wenn für diese Gruppe ein ausgehender Anruf erfolgt.
Ausgehender SMS-Workflow	Workflow, der ausgeführt werden soll, wenn für diese Gruppe eine ausgehende SMS-Nachricht vorliegt. **Hinweis:** Der sofort einsatzbereite Workflow „Notify: An Telefonkonferenz per SMS teilnehmen“ darf nicht für „ausgehender SMS-Workflow“ ausgefüllt werden. Wenn Sie einen Workflow ausfüllen, der eine SMS unter „ausgehender SMS-Workflow“ sendet, wird derselbe Workflow ausgelöst, wodurch eine rekursive Schleife verursacht wird.

Workflows für eingehende Anrufe müssen in der Tabelle Notify-Anruf [notify_call] ausgeführt werden. Eingehende und ausgehende SMS-Workflows müssen in den Tabellen Notify-Nachricht [notify_message] oder Global [global] ausgeführt werden.

Kurzwahlnummern können nur mit SMS-Workflow-Gruppen verknüpft werden. Sie können einen eingehenden oder ausgehenden Anruf nicht zu einer Kurzcodegruppe hinzufügen.

4. Klicken Sie auf **Senden**.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie eine Nummer einer Nummerngruppe zu

Nachdem Sie eine Nummerngruppe erstellt haben, ordnen Sie dieser Gruppe Nummern zu, um die ausgewählten Workflows zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Jede Telefonnummer kann nur einer Nummerngruppe zugeordnet werden.

Sie können mehrere Nummerngruppen erstellen und mit verschiedenen Twilio-Nummern konfigurieren. Anschließend können Sie die Nummerngruppen basierend auf Ihren Anforderungen den verschiedenen Workflows zuordnen.

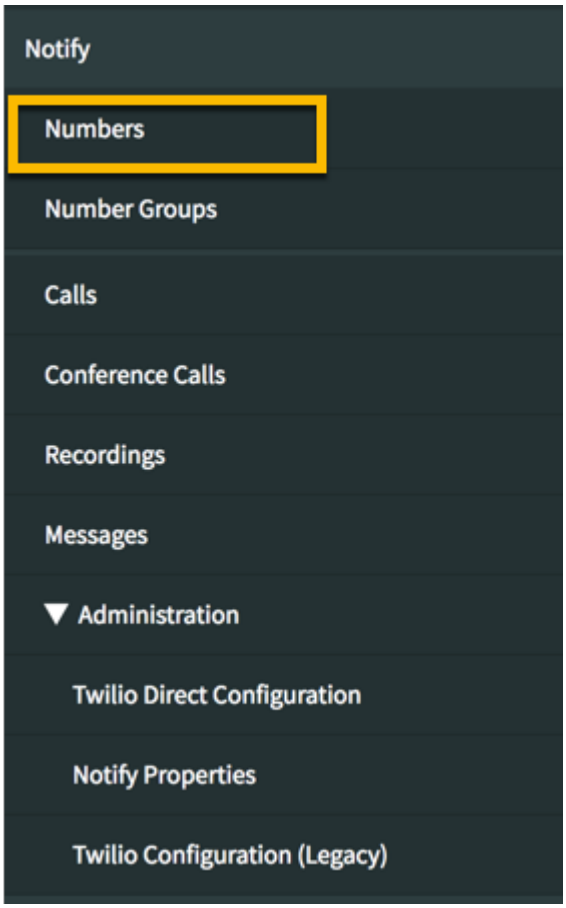
Ordnen Sie eine Nummer einer Nummerngruppe zu

Ordnen Sie eine Notify-Nummer einer Nummerngruppe zu, um eingehende und ausgehende Workflows zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Nummern**an.



2. Klicken Sie auf die aufgelistete Telefonnummer und weisen Sie diese entsprechend einer **Nummerngruppe** zu.

Hinweis: Jede Telefonnummer kann nur einer Nummerngruppe zugeordnet werden.

Feld	Beschreibung
Nummer	Nummer für den Eintrag
Telefonnummer	Gegebenenfalls E.164-Telefonnummer.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Notify-Gruppe	(Optional) Gruppe, der diese Nummer zugewiesen ist.
Nummerninhaber	Dienstanbieter der Nummer.
Kurzwahlnummer	Gegebenenfalls Kurzwahlnummer.
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Nummer aktiv ist oder nicht.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Notify Flows

Verwenden Notify Flows Bis Verwalten Die Anrufe und SMS-Nachrichten .

Wird Gestartet Zurich, Die folgenden Aktionen sind als Flow-Aktionen verfügbar und können beim Erstellen von Subflows verwendet werden:

Notify-Flows

Flow	Beschreibung
An Konferenzanruf teilnehmen	Die **Nehmen Sie An Einer Telefonkonferenz Teil** Aktion verbindet einen eingehenden oder ausgehenden Anruf mit einem Notify Telefonkonferenz. Die Aktionseingaben sind: • Notify-Anruf • Notify-Telefonkonferenz • Datensatz • Stumm • Bei Beitritt starten • Beim Beenden beenden • Bei Stern auflegen • Piepton bei Beitreten • Piepton beim Beenden • Sofortige Eingabe aktivieren • Zusätzliche Konfiguration
Anrufen	Die **Rufen Sie An** Aktion führt ausgehende Telefonanrufe mit aus NotifyFlow. Diese Aktion kann jeder Tabelle hinzugefügt werden. Die Aktionseingaben sind: • Benachrichtigungsnummer • Quelltabelle • Quell-Sys-ID • Anzurufende Telefonnummer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notify-Flows (Fortsetzung)

Flow	Beschreibung
	• Telefonkonferenz-Datensatz • Anwender-Sys-ID • Gruppen-Sys-ID • Zusätzliche Parameter
SMS senden	Die **SMS senden** WorkflowAktion Senden S Kurze Textnachrichten mit Notify to the Phone of Users. Diese Aktion kann jeder Tabelle hinzugefügt werden. Die Aktionseingaben sind: • Empfänger • Nachricht
Anruf weiterleiten	Die **Anruf Weiterleiten** Aktion leitet einen weiter NotifyRufen Sie eine E.164-konforme Telefonnummer an. Die Aktionseingaben sind: • Notify-Anruf • Anzurufende Telefonnummern • Zeitverzögerung (in Sekunden) • Datensatz
Eingabe	Die **Eingabe** Aktion erstellt ein Telefonmenü, indem eine Liste von Optionen in einem angezeigt wird NotifyRufen Sie an. Die Aktionseingaben sind: • Anzahl der Stellen • Fertig-Taste • Zeitverzögerung (in Sekunden) • IVR-Menüliste • Sagen • Wiedergeben • Notify-Anruf
Auflegen	Die **Aufhängen** Aktion trennt eine aktive NotifyTelefonanruf. Die Aktionseingabe ist `Notify Call`.
Wiedergeben	Die **Wiedergabe** Aktion gibt eine Audiodatei auf einem ab NotifyRufen Sie an. Die Aktionseingaben sind: • URL • Schleife • Notify-Anruf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notify-Flows (Fortsetzung)

Flow	Beschreibung
Anruf aufzeichnen	Die **Anruf aufzeichnen** Aktion zeichnet Audio von einem Anwender auf einem auf NotifyRufen Sie an. Die Aktionseingaben sind: • Notify-Anruf • Max. Dauer (in Sekunden) • Zeitverzögerung (in Sekunden) • Fertig-Taste
Ablehnen	Die **Ablehnen** Aktion lehnt einen eingehenden ab NotifyRufen Sie an. Die Aktionseingaben sind: • Grund • Notify-Anruf
Sagen	Die **Sagen Sie** Mit der Aktion können Sie eine Nachricht mit Text zu Sprache auf einem wiedergeben NotifyRufen Sie an. Die Aktionseingaben sind: • Gesprochener Text • Sprache • Notify-Anruf
An Notify-Client weiterleiten	Die **An Notify-Client weiterleiten** Aktion verbindet einen Telefonanruf mit einem NotifyWebRTC-Client. Die Aktionseingaben sind: • Anwender • Zeitverzögerung (in Sekunden) • Datensatz • Notify-Anruf
Warteschlange	Die **Warteschlange** Aktion platziert einen aktiven NotifyAnruf in einer Warteschlange. Die Aktionseingabe ist `Notify Call`.

In können Sie eigene anwenderdefinierte Bereitschaftsplanungs-Flows erstellen und ändern Flow Designer Mit Subflows für neue Instanzen. Die folgenden Basissystem-Workflows wurden zu Subflows migriert:

- (Erneut)an Telefonkonferenz teilnehmen
- Nehmen Sie an einer Telefonkonferenz mit Stummschaltung Teil
- Nehmen Sie an einer Telefonkonferenz mit SMS Teil

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Notify subflow

Erstellen Sie eigene anwenderdefinierte Flows zur Verwendung In Notify Verwenden Flow Designer.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Wählen Sie Aus **Subflows** .
3. Auswahlvorgang **Neu** > **Subflow**an.
4. Geben Sie die Details im Abschnitt „neuer Subflow“ an , Und Dann Wählen Sie aus **Subflow erstellen** .
5. Wählen Sie Aus **Aktion** Unter **AKTIONEN** .
6. Wählen Sie Aus **Global** , Und wählen Sie dann eine Notify-Aktion aus.
7. Geben Sie die Details in Aktionseingaben basierend auf ein NotifyAktion ausgewählt.
   Beispiel: Wenn Sie auswählen **Sagen Sie** , Sie müssen die folgenden Details eingeben:
   - **Text, der gesagt werden soll** : Geben Sie den Text in diesem Feld an, der gelesen werden muss.
   - **Sprache** : Wählen Sie die Sprache aus.
   - **Notify-Anruf** : Wählen Sie aus NotifyRufen Sie an.
8. Wählen Sie **Fertig**.
9. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

   Ein Popup-Fenster wird angezeigt, um die Veröffentlichung des Subflows zu bestätigen.
10. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Nächste Maßnahme
Um Ihren Workflow zu verwenden, können Sie den Subflow testen und einem zuordnen NotifyNummerngruppe. Um den Subflow zuzuordnen, müssen Sie zu navigieren **Alle** > **Benachrichtigen** > **Nummerngruppen**an. Wählen Sie eine Notify-Gruppe aus, und ordnen Sie dann den erstellten Subflow zu.

Notify Workflow-Aktivitäten

Notify Workflow-Aktivitäten verwalten Anrufe und SMS-Nachrichten in Notify.

Alle Notify Workflows, die einen Telefonanruf verwalten, müssen in der Tabelle „Notify_call“ ausgeführt werden. Anrufbezogen Notify Aktivitäten können nur zu Workflows hinzugefügt werden, bei denen **Tabelle** Feldwert ist **Notify-Anruf [Notify_call]** .

Sie können feststellen, ob ein ausgehender Anruf von einem Menschen oder einem Anrufbeantworter aus einer beantwortet wurde Notify Workflow durch Auswertung von *current.is_human*Variable, z. B. mit **Wenn** Workflow-Aktivität. Diese Variable wird vom Telefonanbieter festgelegt, wenn ein ausgehender Anruf beantwortet wird. Diese Variable gilt immer für eingehende Anrufe.

Hinweis: Fügen Sie keinen hinzu **Timer** Aktivität zwischen mehreren Notify Aktivitäten, die mit aktiven Telefonanrufen interagieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Beim Erstellen von Notify Workflow: Legen Sie den Workflow fest **Wenn die Bedingung erfüllt ist** Feld bis **-- Keine --** . Notify Steuert, welcher Workflow basierend auf den konfigurierten Nummerngruppen ausgeführt werden soll.

Zugehörige Informationen

Variablen in Notify Workflow Aktivitäten verwenden

Workflow-Aktivität Teilnehmen an Konferenzanruf

Die **Nehmen Sie An Einer Telefonkonferenz Teil** Aktivität verbindet einen eingehenden oder ausgehenden Anruf mit einem Notify Telefonkonferenz.

Notify Enthält die Workflows Notify: (Re)an Telefonkonferenz teilnehmen und Notify: An Telefonkonferenz teilnehmen per SMS teilnehmen, um die Verwendung von zu demonstrieren **Nehmen Sie an einer Telefonkonferenz Teil** Aktivität zum Verbinden eingehender und ausgehender Anrufe sowie eingehender SMS-Nachrichten mit einer Telefonkonferenz.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Datensatz	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Telefonkonferenz aufzuzeichnen.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um erweiterte Konfigurationsoptionen anzuzeigen.
Skript	Legen Sie mit JavaScript erweiterte Konfigurationsoptionen fest, z. B. wenn der neue Teilnehmer bei der Teilnahme an der Konferenzanruf stumm geschaltet werden soll. Sie können auf Werte vom Workflow-Scratchpad aus zugreifen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **An Konferenzanruf teilnehmen** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität durchläuft die Fehlerbedingung, wenn die Scratchpad-Variable conference_call nicht festgelegt ist.

Scratchpad-Einträge

Die Aktivität verwendet das Workflow-Scratchpad, um persistente Werte zu lesen.

Werte werden vom Scratchpad gelesen

Scratchpad-Variable	Beschreibung
workflow.scratchpad.conference_call	in GlideRecord für einen einzelnen Konferenzanruf. Ein Anruf, der von dieser Aktivität verarbeitet wird, wird diesem onferenzanruf hinzugefügt. enn dieser Wert nicht angegeben ist, protokolliert die Aktivität **An Konferenzanruf teilnehmen** einen Fehler. Beim Initiieren eines Workflows für ausgehende Anrufe mithilfe der Notify-API-Methode `call (String notifyPhoneNumber, String toPhoneNumber,`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Werte werden vom Scratchpad gelesen (Fortsetzung)

Scratchpad-Variable	Beschreibung
	`GlideRecord conferenceCall)` dieser Scratchpad-Wert automatisch für den Konferenzanruf-GlideRecord festgelegt. Für eingehende Anrufworkflows oder Workflows, die mit einem anderen Mechanismus initiiert wurden, müssen Sie diesen Scratchpad-Wert explizit festlegen.

Aktivieren Sie verschiedene Attribute, die mit der Aktivität „Telefonkonferenz beitreten“ verfügbar sind

Systemadministratoren können eines oder alle der folgenden Attribute aktivieren und in der Workflow-Aktivität „Telefonkonferenz beitreten“ verwenden.

Attribut	Beschreibung
HangupOnStar	Wenn hangupOnStar aktiviert ist (auf true gesetzt), können Teilnehmer an einer Konferenzanruf die * -Taste drücken, um die Verbindung zu beenden. Die Steuerung wird an den Workflow zurückgegeben, über den vom Kunden definierte Aktionen ausgelöst werden können.
stummgeschaltet	Wenn stummgeschaltet aktiviert ist (auf „wahr“ festgelegt), tritt der Teilnehmer der Konferenz in einem stummgeschalteten Status bei.
BeepOnEnter	Wenn „beepOnEnter“ aktiviert ist (auf „wahr“ festgelegt), wird ein Benachrichtigungston abgespielt, wenn ein Anwender der Konferenz Beitritt.
BeepOnExit	Wenn „beepOnExit“ aktiviert ist (auf „wahr“ festgelegt), wird ein Benachrichtigungston abgespielt, wenn ein Anwender die Konferenz verlässt.
EnableImmediateInput	Wenn „enableImmediateInput“ aktiviert ist (auf „wahr“ festgelegt), ermöglicht es für diesen Anwender die Eingabe einer einzelnen Ziffer unmittelbar nach dem Ende der Konferenz und legt dies in Workflow.Scratchpad.confDigits fest. Diese Option wird ignoriert, wenn hangupOnStar auf „falsch“ festgelegt ist.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eines der oben genannten Attribute zu aktivieren:

1. Navigieren zu **Workflow** > **Administration** > **Workflow-Versionen**an.
2. Öffnen Sie den Workflow „Notify: (erneut) an einem Konferenzanruf teilnehmen.“
3. Klicken Sie auf den Link **Workflow anzeigen**.
4. Um den Workflow zu ändern, klicken Sie auf das Symbol für WorkFlow-Aktionen und anschließend auf **Auschecken**.
5. Öffnen Sie die Workflowaktivität Konferenz beitreten.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweitert**, um das Feld **Skript** anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Legen Sie fest **HangupOnStar** Attribut auf „wahr“ in *Konfiguration* Variable im Skript. Die Standardeinstellung ist „false“.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
9. Klicken Sie auf das Symbol für WorkFlow-Aktionen und klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um die Änderungen zu speichern.

Ebenso können Sie die anderen Attribute aktivieren.

Workflow-Aktivität Anruf

Die **Rufen Sie An** Aktivität führt ausgehende Telefonanrufe mithilfe eines Notify-Workflows durch. Diese Workflow-Aktivität kann jeder Tabelle hinzugefügt werden.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Notify-Nummer	Die Telefonnummer, von der aus Sie den Anruf tätigen möchten. Wenn Sie einen Anruf einleiten, wird der Workflow für ausgehende Anrufe für die dieser Gruppe zugeordnete Nummerngruppe ausgeführt.
Anzurufende Telefonnummer	Die E.164-kompatible Telefonnummer, die angerufen werden soll.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um mithilfe eines Skripts die anzurufende Nummer und die Notify-Nummer zu ermitteln, von der aus angerufen werden soll - anstatt die Variablen **Anzurufende Telefonnummer** und **Notify-Nummer** zu verwenden.
Skript	Definieren Sie ein Skript, das steuert, welche Nummer angerufen werden soll. Dieses Skript sollte einen String mit der Notify-Nummer sys_id sowie der anzurufenden Telefonnummer zurückgeben, z. B. {notify_number: 'sys_id', phone_number: '+316...'}

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **Anruf** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch die Fehlerbedingung, wenn der Anruf aufgrund ungültiger Daten, die vom erweiterten Skript ausgegeben wurden, nicht hergestellt werden konnte.

Workflow-Aktivität SMS senden

Die **SMS senden** WorkflowAktivität zum Senden von Kurztextnachrichten mit Notify an Telefone von Anwendern. Diese Workflow-Aktivität kann jeder Tabelle hinzugefügt werden.

Notify-Anforderungen

Zum Senden von SMS-Nachrichten müssen Sie in einen Anbieter hinzufügen und konfigurieren Notify. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Anbieters finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Anbieter in Notify.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Von	Wählen Sie die Notify-Telefonnummer, über die die SMS gesendet werden soll.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um mithilfe von JavaScript festzulegen, an welche Nummern die Nachricht gesendet werden soll, und die Notify-Nummer, die zum Senden der Nachricht verwendet werden soll.
An	Wählen Sie eine beliebige Anzahl von Benutzern aus, an die die Nachricht gesendet werden soll. Der Benutzerdatensatz muss über eine E.164-kompatible Telefonnummer oder ein Benachrichtigungsgerät verfügen, das für SMS-Nachrichten konfiguriert ist.
An (Gruppen)	Wählen Sie eine beliebige Anzahl von Gruppen aus, an die die Nachricht gesendet werden soll. Alle Mitglieder dieser Gruppe mit einer E.164-kompatiblen Telefonnummer oder einem SMS-Benachrichtigungsgerät empfangen die Nachricht.
Nachricht	Geben Sie die zu sendende Nachricht ein. Sie können Feldwerte aus dem aktuellen Datensatz über das Feld **Variablen auswählen** hinzufügen. Sie können auch Werte aus dem Workflow-Scratchpad hinzufügen. Wenn ein Feld und eine Scratchpad-Variable denselben Namen haben, wird der Feldwert verwendet. Da Sie in dieser Nachricht Variablen verwenden können, ist es nicht möglich, die Länge der Nachricht zur Entwurfszeit zu bestimmen. Wenn die Aktivität eine Nachricht sendet, die länger ist als vom Telefonanbieter unterstützt wird, wird die Nachricht abgeschnitten und die Instanz protokolliert eine Warnung.
An (Skript)	Geben Sie ein Skript ein, um festzulegen, an welche Nummern die Nachricht gesendet werden soll. Das Skript sollte ein JavaScript-Objekt mit dem Format `{notify_number: \'...sys_id...\', users: [...], groups: [...], numbers: [...]}` ausgeben. Geben Sie die Benutzer oder Gruppen an, an die die Nachricht als Array mit sys_id-Werten gesendet werden soll. Geben Sie andere Nummern als ein Array von E.164-kompatiblen Telefonnummern an. Dieses Feld erscheint nur, wenn **Erweitert** ausgewählt ist.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. In dieser Aktivität werden standardmäßig keine Bedingungen angegeben.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch die Fehlerbedingung, wenn die für den Anruf verwendete Notify-Nummer nicht richtig konfiguriert ist oder keine SMS-Nachrichten gesendet werden kann - oder wenn beim Senden der SMS ein Fehler auftritt.

Workflow-Aktivität Anruf weiterleiten

Die Aktivität **Anruf weiterleiten** leitet einen Notify-Anruf an eine E.164-kompatible Telefonnummer weiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Person, die einen weitergeleiteten Anruf erhält, auflegt, wird die Aktivität **Anruf weiterleiten** abgeschlossen und zur nächsten Aktivität gewechselt. Alle weiteren Notify-Aktivitäten im Workflow werden nur für den Anrufer ausgeführt.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Anzurufende Telefonnummer	Geben Sie die Telefonnummer ein, an die der Anruf weitergeleitet werden soll.
Timeout (in Sekunden)	Geben Sie die Zeit ein, die gewartet werden muss, bis der Anruf beantwortet wird, bevor Sie auflegen.
Aufzeichnen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Konversation aufzuzeichnen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **Anruf weiterleiten** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch den Fehlerzustand, wenn die anzurufende Telefonnummer ungültig ist.

Workflow-Aktivität Eingabe

Die Aktivität **Eingabe** erstellt ein Telefonmenü, indem eine Liste mit Optionen für einen Notify-Anruf angezeigt wird.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Anzahl an Ziffern	Geben Sie an, wie viele Ziffern der Anrufer maximal eingeben darf. Ein Anrufer kann weniger Ziffern eingeben als die Höchstzahl und die Taste **Beenden-Taste** drücken, um die Eingabe abzuschließen.
Beenden-Taste	Geben Sie die Taste an, die ein Anrufer an seinem Telefon drücken kann, wenn er mit der Auswahl einer Menüoption fertig ist.
Timeout (in Sekunden)	Geben Sie die Wartezeit vor dem automatischen Schließen des Menüs an, wenn der Anrufer keine Menüoption auswählt.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um ein Skript zum Erstellen des Telefonmenüs zu verwenden, anstatt die Aktivitätsbedingungen zu verwenden.

Skript	Definieren Sie das Skript zum Erstellen des Telefonmenüs. Das Skript muss eine *answer*-Variable als JavaScript-Objekt mit folgendem Format vorgeben:
	`answer = {`
	`"1": {`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung

```
    “play”: “https://some_url.com/options/one.mp3“,
    “myCustomData”: “some data here”
  },
  “2”: {
    “play”: “https://some_url.com/options/two.mp3”,
    “myCustomData”: “some other data here”
  },
“3”: {
    “speak”: “type 3 to speak to a representative”,
    “language”: “en-US”,
    “myCustomData”: “some more data here”
  }
};
```

Das Skript kann entweder eine Text-zu-Sprache-Zeichenfolge und einen Sprachcode mit angeben *speak*Attribut oder URL der Musik, die mit wiedergegeben werden soll *play*Attribut. Sie können auch optionale Attribute hinzufügen, um verwandte Informationen zu speichern, wie *myCustomData* im obigen Beispiel.

Hinweis: Das Skriptobjekt wird weiterhin unterstützt *say*Attribut für Abwärtskompatibilität.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen den Übergang, der nach dieser Aktivität erfolgt.

Die **Eingabe**-Aktivität gibt standardmäßig keine Bedingungen an. Sie müssen Bedingungen definieren, um das Telefonmenü aufzubauen. Jede Bedingung ist eine Option im Telefonmenü. Notify liest den Text von jedem Bedingungs-**Namen** dem Anrufer vor - bis zu 100 Zeichen pro Bedingung.

Sie können für jede Bedingung eine Sprache angeben, indem Sie der Nachricht den Sprachcode im Format **xx-XX:<Message>** voranstellen. Fügen Sie beispielsweise hinzu **fr-CA:** Für kanadisches Französisch. Die verfügbaren Sprachen werden in der Notify-Sprachentabelle [notify_language] gespeichert.

Die Bedingung, die die Aktivität durchläuft, hängt von den vom Anrufer eingegebenen Ziffern ab. Stellen Sie den Wert der **Bedingung** auf **parseInt(workflow.scratchpad.digits) == <expected digits>** ein. Um beispielsweise eine Bedingung zu durchlaufen, wenn der Anrufer die Nummer 3 drückt, setzen Sie die **Bedingung** auf **parseInt(workflow.scratchpad.digits) == 3**.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch die Fehlerbedingung, wenn das erweiterte Skript einen ungültigen Wert ausgibt oder wenn der Text für eine Bedingung leer ist.

Scratchpad-Einträge

Die Aktivität verwendet das Workflow-Scratchpad, um persistente Werte zu schreiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Werte, die in das Scratchpad geschrieben werden

Eingabe	Beschreibung
workflow.scratchpad.digits	Die vom Anrufer eingegebenen Ziffern als Zeichenfolge.

workflow.scratchpad.menu<activity name>	Die ganze *answer*-Variable, wenn die erweiterte Skriptoption verwendet wird. Sie können auf dieses Menü aus anderen Aktivitäten zugreifen, nachdem diese Aktivität erfolgreich ausgeführt wurde.
	
	Zum Beispiel, wenn der Aktivitätsname Wahlmöglichkeiten lautet, können Sie über das Menü auf Werte zugreifen
	`var previousActivity = "choices";`
	`var choicesMenu =`
	`workflow.scratchpad.menu[previousActivity];`
	`var menuItem = choicesMenu[workflow.scratchpad.digits];`
	`// Selects the menu item based on the caller's input.`
	`var selectedValue = menuItem.myCustomData; //get the`
	`custom data for the selected menu item.`

Workflowaktivität aufhängen

Die Aktiven **Auflegen** beendet einen aktiven Anruf.

Sie können die Aktivität **Auflegen** verwenden, um nur die angenommenen Anrufe zu trennen. Verwenden Sie die Aktivität **Ablehnen**, um Anrufe zu trennen, die noch nicht beantwortet wurden.

Workflow-Aktivität Wiedergabe

Die Aktivität **Wiedergabe** gibt eine Sounddatei bei einem Notify-Anruf aus.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
URL	Geben Sie die URL einer wiederzugebenden Sounddatei ein. Wenn auf die URL nicht zugegriffen werden kann oder der MIME-Typ der Audiodatei vom Telefonanbieter nicht unterstützt wird, wird die Aktivität **Wiedergabe** übersprungen.
Schleife	Geben Sie ein, wie oft die Sounddatei abgespielt werden soll.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **Wiedergabe** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können eine Fehlerbedingung erstellen, um Fehler in der Sounddatei zu behandeln. Die Aktivität durchläuft die Fehlerbedingung, wenn die angegebene Sounddatei nicht verfügbar ist oder einen nicht unterstützten MIME-Typ hat. Unterstützte MIME-Typen werden in der Tabelle Notify Audio-MIME-Typen [notify_mime_type] aufgelistet.

Workflow-Aktivität Aufzeichnen

Die Workflow-Aktivität **Aufzeichnen** zeichnet Audio eines Benutzers bei einem Notify-Anruf auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Datensätze der Workflow-Aktivität aufzeichnen Notify Rufen Sie an, aber nicht die Notify-Telefonkonferenz. Zum Aufzeichnen von Notify Telefonkonferenz können Sie festlegen **Datensatz** Aktivitätsvariable auf der Nehmen Sie An Einer Telefonkonferenz Teil Workflow-Aktivität.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Maximale Dauer (in Sekunden)	Geben Sie die maximale Dauer in Sekunden für eine Aufnahme ein.
Timeout (in Sekunden)	Geben Sie die Wartezeit ein, bevor eine Aufnahme automatisch beendet wird, wenn der Anrufer stumm ist.
Beenden-Taste	Geben Sie die Taste an, die ein Anrufer an seinem Telefon drücken kann, um die Aufzeichnung zu beenden.

Scratchpad-Eingaben

Die Aktivität verwendet das Workflow-Scratchpad zum Speichern persistenter Werte.

Die **Datensatz** Aktivität fügt hinzu *`recording`*Variable für das Workflow-Scratchpad. Diese Variable speichert Metadaten zur Aufzeichnung, z. B. URL, ID und Dauer. Sie können über diese Variable auf die folgenden Werte zugreifen.

Werte, die in das Scratchpad geschrieben werden

Wert	Beschreibung
recording.recordingDuration	Die Dauer der Aufzeichnung in Sekunden.
recording.from_number	Telefonnummer des Anrufers, einschließlich Landesvorwahl
recording.notify_number	Die Notify-Telefonnummer, die zur Beantwortung des Anrufs verwendet wird, einschließlich der Landesvorwahl.
recording.recordingID	Die ID, die vom Telefonanbieter zur Identifizierung der Aufzeichnung verwendet wird.
recording.recordingURL	Die URL vom Telefonanbieter, um auf die Aufzeichnung zuzugreifen.

Ablehnen Workflow

Die **Ablehnen** Workflow-Aktivität lehnt einen eingehenden Notify-Anruf ab.

Sie können die Aktivität **Ablehnen** verwenden, um nur Anrufe zu trennen, die noch nicht beantwortet wurden. Verwenden Sie die Aktivität **Auflegen**, um Anrufe zu trennen, die beantwortet wurden.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Grund	Wählen Sie einen Grund für die Ablehnung des Anrufs aus, z. B. **beschäftigt**.

Workflow-Aktivität Mitteilung

Die Workflow-Aktivität **Mitteilung** ermöglcht Ihnen das Abspielen einer Nachricht per Text-zu-Sprache bei einem Notify-Anruf.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Zu sprechender Text	Geben Sie den zu lesenden Text an.
Sprache	Wählen Sie die Sprache und das Gebietsschema aus, das beim Lesen von Text verwendet werden soll.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um ein Skript zu verwenden, um die Sprache und die Nachricht zu definieren, anstatt die Werte **Zu sprechender Text** und **Sprache** zu verwenden.
Skript	Definieren Sie ein Skript, um festzulegen, welcher Text beim Anfruf gelesen wird. Das Skript muss eine Zeichenfolge zurückgeben, die die Sprache und den zu lesenden Text definiert. Um beispielsweise eine englischsprachige Nachricht abzuspielen, geben Sie {language: 'en-US', text: 'Text to read'} an.

Workflow-Aktivität Weiterleiten an Notify-Client

Die Aktivität **Weiterleiten an Notify-Client** Workflow verbindet einen Anruf mit einem Notify-WebRTC-Client.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen

Variable	Beschreibung
Anwender	Wählen Sie den Benutzer aus, mit dem Sie den Anruf verbinden möchten.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um mithilfe eines Skripts zu ermitteln, zu welchem Client eine Verbindung hergestellt werden soll, anstatt der **Benutzer**-Variable.
Skript	Definieren Sie ein Skript, das steuert, zu welchem Client eine Verbindung hergestellt werden soll. Dieses Skript sollte einen GlideRecord für einen einzelnen Benutzer [sys_user]-Datensatz ausgeben.
Timeout (in Sekunden)	Geben Sie ein, wie lange gewartet werden soll, bis die Verbindung hergestellt ist, bevor Sie auflegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
Aufzeichnen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Anruf aufzuzeichnen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt. Die Aktivität **Weiterleiten an Notify-Client** gibt standardmäßig keine Bedingungen an.

Sie können dieser Aktivität eine Fehlerbedingung hinzufügen. Die Aktivität geht durch die Fehlerbedingung, wenn ein Problem mit dem Notify-Client vorliegt.

Workflow-Aktivität Queue

Die Aktivität **Queue** legt einen aktiven Notify-Anruf in eine Queue.

Fügen Sie die Aktivität **Queue** einem Workflow in der Tabelle Notify-Anruf [notify_call] hinzu, um den aktuellen Anruf zu halten. Bei dieser Aktivität werden keine Eingabevariablen angegeben.

Die Queue, zu der der Anruf hinzugefügt wird, erhält eine zufällige ID.

Notify-Aktivitätsereignishandler

Notify-Workflow-Aktivitäten bieten JavaScript-Funktionen, die automatisch aufgerufen werden, wenn Ihr Telefonanbieter bestimmte Ereignisse sendet.

Wenn der Telefonieanbieter ein Ereignis im Zusammenhang mit einem Notify-Anruf sendet, z. B. wenn der Anrufer auflegt, wird das Ereignis von dem Workflow verarbeitet, der diesem Notify-Anruf zugeordnet ist. Alle derzeit ausgeführten Notify-Aktivitäten in diesem Workflow rufen eine JavaScript-Funktion auf, die diesem Ereignis zugeordnet ist.

Nicht alle Aktivitäten, die ein Ereignis unterstützen, bieten eine Implementierung des Standard-Ereignishandlers. Sie können eine Implementierung für diese Ereignishandler bereitstellen, wenn Sie benutzerdefinierte Notify-Aktivitäten erstellen.

Zugehörige Informationen

Notify-Aktivitäten erstellen

Verfügbar Notify-Ereignishandler

Notify-Aktivitäten erstellen

Der standardmäßige Notify-Workflow führt im Allgemeinen eine einzelne Aktion aus, z. B. die Initiierung eines Telefonanrufs. Sie können benutzerdefinierte Notify-Workflow-Aktivitäten erstellen, um komplexere Funktionen zu implementieren.

Verwenden Sie in jeder Notify-Aktivitätsdefinition Ereignishandler-Funktionen, um Ihr eigenes Aktivitätsverhalten zu entwerfen. Sie können beispielsweise das Aktivitätsergebnis festlegen, wenn der Anrufer auflegt, indem Sie die Funktion `onCompleted` verwenden.

```
onCompleted: function() {
activity.result = 'call_ended';
},
```

Befolgen Sie beim Erstellen einer neuen Notify-Workflow-Aktivität diese Entwurfsprinzipien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Innerhalb der Ereignishandler-Funktion *onExecute* erstellen Sie ein neues NotifyAction-Objekt Verwenden Sie dieses Objekt, um eine einfache oder komplexe Aktion zu erstellen, und serialisieren Sie das Objekt in der Tabelle notify_wf_activity.
- Innerhalb der Eregins-Handler-Funktion *onUpdate* eserialisieren Sie das NotifyAction-Objekt aus der Tabelle notify_wf_activity - und verwenden Sie dieses Objekt, um andere Vorgänge auszuführen.
- Verwenden Sie bei Bedarf die anderen Ereignishandler-Funktionen und Notify, um das gewünschte Aktivitätsverhalten zu implementieren.

Zugehörige Informationen

NotifyAction – Global

Notify-Sprachen

Notify Unterstützt mehrere Sprachen bei Verwendung von Text-to-Speech.

Wenn Sie z. B. die Workflow-Aktivitäten **Eingabe** oder **Mitteilungn** verwenden, können Sie angeben, welche Sprache beim Lesen des Textes verwendet werden soll.

Die Liste der verfügbaren Sprachen wird im gespeichert Notify Tabelle „Sprachen“ [Notify_language]. Standardmäßig werden von allen unterstützte Sprachen verwendet Notify Telefonieanbieter sind verfügbar. Sie können weitere Sprachen hinzufügen, wenn sie von Ihrem Telefonanbieter unterstützt werden.

Verfügbar Notify-Ereignishandler

Beim Erstellen von Notify-Workflow-Aktivitäten können Sie Ereignishandler-Funktionen verwenden, um auf Ereignisse von einem Telefonanbieter zu reagieren.

Nicht alle Aktivitäten oder Telefonanbieter unterstützen alle Ereignisse. Zum Beispiel beendet die Aktivität **Ablehnen** den Anruf, bevor der Anrufer verbunden wird, daher wird die Funktion *onNoAnswer* nie über diese Aktivität aufgerufen.

Hinweis: Stellen Sie bei der Konfiguration einer Aktivität zur Reaktion auf ein Ereignis sicher, dass Ihr Telefonanbieter das Ereignis unterstützt.

In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren Ereignishandler beschrieben. Außerdem werden die Aktivitäten des Notify-Workflows aufgeführt, die jeden Handler aufrufen können.

Ereignis-Handler

Handler	Beschreibung	Aktivitäten
onExecute	Wird ausgeführt, wenn die Aktivität zum ersten Mal ausgeführt wird.	Alle anrufbezogenen Aktivitäten
onUpdate	Wird ausgeführt, wenn der Anrufdatensatz, der dem Workflow zugeordnet ist, aktualisiert wird.	Alle anrufbezogenen Aktivitäten
onCompleted	Wird ausgeführt, wenn ein Anruf endet.	Alle anrufbezogenen Aktivitäten
onRinging	Wird ausgeführt, wenn ein Anruf klingelt.	Anruf umleiten, Anrufen, An Konferenzanruf teilnehmen, Weiterleiten an Notify-Client

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ereignis-Handler (Fortsetzung)

Handler	Beschreibung	Aktivitäten
onInProgress	Wird ausgeführt, wenn beide Teilnehmer während eines Anrufs verbunden sind.	Anruf umleiten, Anrufen, An Konferenzanruf teilnehmen, Weiterleiten an Notify-Client
onNoAnswer	Wird ausgeführt, wenn ein Anruf nicht beantwortet wird.	Anruf umleiten, Anrufen, An Konferenzanruf teilnehmen, Weiterleiten an Notify-Client
onBusy	Wird ausgeführt, wenn eine angerufene Nummer besetzt ist.	Anruf umleiten, Anrufen, An Konferenzanruf teilnehmen, Weiterleiten an Notify-Client
onFailed	Wird ausgeführt, wenn ein Fehler auftritt.	Alle anrufbezogenen Aktivitäten

Mit Notify installierte Komponenten

Mit der Notify-Anwendung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Notify installierte Rollen

Notify fügt die folgenden Rollen hinzu.

Wenn Sie eine neue Rolle erstellt haben, müssen Sie die neue Rolle der entsprechenden ACL-Liste „Deny“ hinzufügen, damit der Anwender nicht auf zugreifen kann Notify Tabellen.

Hinweis: Nur Anwender mit den Rollen Notify-Administrator [Notify_admin] und Notify-Viewer [Notify_View] können Zugriff auf haben Notify Tabellen. Die Ablehnung, es sei denn, authentifizierte ACLs schränken den Zugriff auf den ein Notify Tabellen für alle nicht authentifizierten Rollen, z. B. Anwender der öffentlichen Rolle.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Notify-Administrator [Notify_admin]

Administrator mit Berechtigungen für die Notify 2-Funktionalität.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- workflow_admin
- workflow_creator
- workflow_publisher

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Erwägungen

Wichtig: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Notify-Betrachter [Notify_View]

Weisen Sie Anwendern zu, die Notify-Inhalte anzeigen müssen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Diese Rolle hat nur Lesezugriff auf die Tabelle „Notify-Konferenzanrufe“ [notify_conference_call] und die Tabelle „Konferenzteilnehmer Notify“ [notify_participant].

Die itil-Rolle erbt die notify_view-Rolle, wenn die Incident Communications Management- und die Notify-Plugins aktiviert werden.

Mit Notify installierte Tabellen

Notify fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Notify-Konferenzanrufe [notify_conference_call]	Eine Liste der Telefonkonferenzen, die mit gestartet wurden Notify
Notify-Anrufe [notify_call]	Eine Liste der Anrufe, die mit gestartet wurden Notify
Notify-Anrufwarteschlange [notify_queue]	Eine Liste der Anrufe, die sich in der Warteschlange befinden
Notify-Anrufstatus [notify_call_status]	Liste der möglichen Status von Anrufen, z. B. initiiert, klingelt usw.
Mit Client verbundene Sitzungen in Notify [notify_client_session]	Liste der verbundenen Sitzungen
Notify-Konferenzteilnehmer [notify_participant]	Liste der Teilnehmer an einer Telefonkonferenz

Automatische Übersetzung

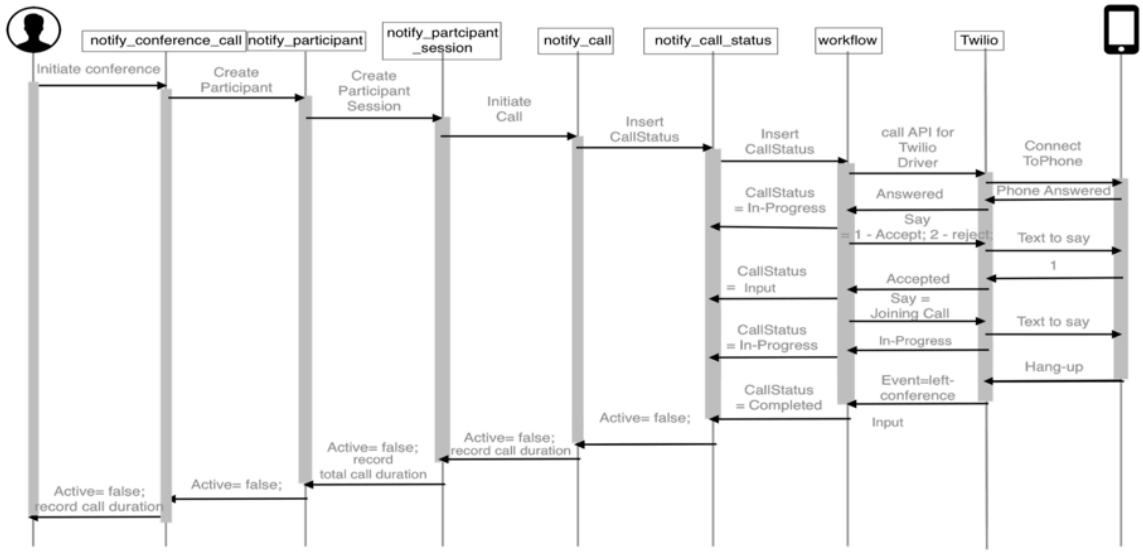
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Notify-Konferenzteilnehmersitzungen [notify_participant_session]	Liste der Zuordnungen eines Anrufdatensatzes und eines Notify-Teilnehmerdatensatzes
Notify-Nachrichten [notify_message]	Liste der Nachrichten, die von/an gesendet werden Notify
Notify-Telefonnummern [notify_number]	Liste der von verwendeten Telefonnummern Notify Um Anrufe zu tätigen und Nachrichten zu senden
Notify-Telefonnummerngruppen [notify_group]	Liste der Telefonnummerngruppen, die von Notify zum Tätigen von Anrufen und Senden von Nachrichten verwendet werden
Notify-Sprachen [notify_language]	Liste der Sprachen, die Notify unterstützt, wenn Text-to-Speech-Workflow-Aktivitäten verwendet werden.
Notify-Aufzeichnungen [notify_recording]	Liste der Telefonkonferenzaufzeichnungen
Notify-Workflow-Aktivität [notify_wf_activity]	Liste von Notify Workflow-Aktivitäten
Notif-Audio-MIME-Typen [notify_mime_type]	Liste der Audiodateiformate
Temporärer Cache für Notify-Aktionen [notify_action]	Liste der serialisierten Notify Aktionen, die auf Verarbeitung warten
Notify-SMS-Vorlage [notify_sms_template]	Enthält die Vorlagen, die beim Senden einer Notify-SMS verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notify-Anrufsequenz



Mit Notify installierte Eigenschaften

Notify fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Eigenschaften für Notify

Eigenschaft	Beschreibung
sn_twilio_driver.max_conference_participants	Twilio-Höchstgrenze für die Anzahl der Teilnehmer an der Telefonkonferenz.
com.snc.iam.notify_number	Die Notify-Nummer, die für Telefonkonferenzen verwendet werden soll. **Hinweis:** Für diese Nummer muss eine Gruppe mit Telefonkonferenz-Workflows konfiguriert sein.
glide.notify.sms.max_characters	Maximale Anzahl von Zeichen, die zum Senden von SMS-Nachrichten zulässig sind.
glide.enable.notify_on_task	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die Notify-Integration für die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen zu aktivieren. Die Eingabe der Telefonnummer in die Eigenschaft „glide.notify.task.phone_number' entspricht der Festlegung auf „wahr“.
glide.notify.endpoint	Wenn die Instanz im öffentlichen Internet unter einem anderen Namen zugänglich ist, was passieren kann, wenn sich die Instanz in einem privaten Netzwerk befindet und über einen Reverse-Proxy von außen zugänglich ist. In diesem Fall muss der öffentliche Name hier angegeben werden. Beispiel: https://some_public_domain.com
glide.notify.sms.save_confirmation_in_db	Überprüfen **Ja** Wenn Sie die Bestätigung von Aktivierungs-/Abmeldeanforderungen nachverfolgen möchten, SMS. Die Bestätigungen werden in der Tabelle „Notify_message“ gespeichert.
Com.snc.iam.enable_Notify	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die Notify-Integration für das Incident-Kommunikationsmanagement

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Notify (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	zu aktivieren. Die Eingabe der Telefonnummer in die Eigenschaft „com.snc.iam.notify_number' entspricht der Festlegung auf „wahr“.
com.snc.iam.notify_number	Die Notify-Nummer, die für Telefonkonferenzen verwendet werden soll. Beachten Sie, dass für diese Nummer eine Gruppe mit Telefonkonferenz-Workflows konfiguriert sein muss.
com.snc.on_call_rotation.notify_webrtc_number	Geben Sie eine gültige Notify-Nummer mit Sprachfunktion an. Dadurch wird die Rufbereitschaftsintegration mit Notify aktiviert, wodurch Rufbereitschaftsanwender Personen in Dienstplänen direkt über den Browser anrufen können.
sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number	Geben Sie eine gültige Notify-Nummer mit Sprachfunktion an. Dadurch wird eine bestimmte Integration des Managements schwerwiegender Incidents mit Notify aktiviert, wodurch Workbench-Anwender Personen direkt über den Browser anrufen können.

Mit Notify installierte Geschäftsregeln

Notify fügt die folgenden Business Rules hinzu.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Keine Anrufworkflows für Kurzwahlnummern	[notify_group]	Prüft und zeigt einen Fehler an, wenn der Anruf durch eine Kurzwahlnummer ausgelöst wird.
Aktualisieren Sie Die Teilnehmerdauer	[notify_participant]	Aktualisiert die Teilnehmerdauer, wenn sie inaktiv wird.
Überprüfen Sie, ob Notify-Anruf vorhanden und aktiv ist	[notify_participant_session]	Überprüft, ob Notify-Anruf einen gültigen Referenzdatensatz hat, und aktualisiert ihn, wenn der Anruf derzeit inaktiv ist.
Zuletzt Aktiv Am Aktualisieren	[notify_participant]	Legt die letzte aktive vor dem Einfügen/ Aktualisieren des Notify-Teilnehmers fest.
Info-Nachricht zur Auswahl anzeigen	[Notify_Group_selector_choice]	Zeigt eine Nachricht an, wenn entweder Notify-Gruppe oder Konferenzanbieter nicht ausgewählt ist.
Validieren Sie Werte in der Auswahl	[Notify_Group_selector_choice]	Überprüft, ob entweder die Notify-Gruppe oder der Konferenzanbieter besetzt ist.
Legen Sie Scratchpad-Werte fest	[Notify_Group_selector_choice]	Überprüft, ob der Konferenzanbieter verfügbar ist, indem über die Service Provider-Liste iteriert wird.
Nachricht für leere Auswahlmöglichkeiten anzeigen	[Notify_Group_selector]	Zeigt eine Infonachricht an, wenn für die Anbieterauswahl keine Auswahlmöglichkeiten vorhanden sind.
Löschen Sie Felder, wenn „Manuelle Auswahl“ festgelegt ist	[Notify_Group_selector]	Löscht einige Felder, wenn die manuelle Auswahl in der Notify-Gruppenauswahltabelle festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Aktualisieren Sie Die Teilnehmerdauer	[notify_participant_session]	Berechnet die Dauer des Teilnehmers in einer Telefonkonferenz.
Stummgeschalteten Status der Sitzung aktualisieren	[notify_participant]	Legt den Wert „Stummschalten“ und „Ausschließen“ auf „wahr“ fest, sobald der Teilnehmer der Telefonkonferenz inaktiv wird.
Telefonkonferenz aktualisieren	[notify_participant]	Legt den Status der Telefonkonferenz basierend auf dem Austritt oder Beitritt des Teilnehmers fest.
Validieren Sie den Wert des Reihenfolgenfelds	[Notify_Group_selector]	Validiert, dass der Wert des Reihenfolgefelds unter allen Anbieterauswahlen eindeutig ist.
Workflows nur für Sprachnummern einschränken	[notify_number]	Schränkt die Zuordnung von nur sprachfähigen Nummern zu einer Nummerngruppe mit eingehenden/ausgehenden SMS-Workflows ein.
Beschränken Sie Workflows nur auf SMS-Nummern	[notify_number]	Schränkt die Zuordnung von nur SMS-fähigen Nummern zu einer Nummerngruppe mit eingehenden/ausgehenden Sprach-Workflows ein.
Validierungen für Standarddatensatz	[Notify_Group_selector]	Validiert, dass Quelltabelle und Reihenfolgenfeld obligatorisch sind, wenn standardmäßig auf „falsch“ festgelegt und beide Felder leer sind, wenn der Standardwert auf „wahr“ festgelegt ist.
Felder werden gelöscht, wenn der Standardwert „wahr“ ist	[Notify_Group_selector]	Löscht einige Felder, wenn der Standardwert auf „wahr“ festgelegt ist.
Keine Standardauswahl festgelegt	[Notify_Group_selector]	Stellt sicher, dass eine aktive Anbieterauswahl als Standard festgelegt ist.
Überprüfen Sie, ob die aktive Standardauswahl eindeutig ist	[Notify_Group_selector]	Stellt sicher, dass nur eine Anbieterauswahl als Standard festgelegt ist.
Verarbeiten Sie SMS-Einstellungen für eingehende SMS	[notify_message]	Wenn eine SMS-Einstellungskonfiguration für einen bestimmten Telefonieanbieter definiert ist, wenden Sie sie für jede eingehende SMS an.
Überprüfen Sie, ob die standardmäßige Benachrichtigungsgruppe eindeutig ist	[notify_group]	Validiert, dass nicht mehr als eine Gruppe als standardmäßige Notify-Gruppe festgelegt ist.
Konferenzende auslösen	[notify_conference_call]	Wenn eine Telefonkonferenz endet, löst das Ereignis Notify.Conference.end aus
Anrufaktivierungsstatus aktualisieren	[notify_call_status]	Aktualisiert den Status des Anrufs in notify_call_status mit dem von Twilio erhaltenen Status.
Aktiven Status der Konferenzanruf aktualisieren	[notify_participant	Aktualisiert das aktive Flag in der Tabelle notify_participant. Berechnet außerdem die Dauer, wenn der Anruf von einem Teilnehmer beendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Aktiven Status des Teilnehmers aktualisieren	[notify_participant_session]	Aktualisiert das aktive Flag für den Teilnehmer (notify_participant) und berechnet die Gesamtzeit des Anrufs beim Trennen der Verbindung.
Aktiven Status der Teilnehmersitzung aktualisieren	[notify_call]	Synchronisiert den Anrufstatus zwischen notify_call und notify_participant_session Beim Trennen der Verbindung wird notify_participant_session mit der Dauer des Anrufs aktualisiert.
Warnen Sie bei falsch konfiguriertem Workflow	[notify_group]	Überprüft die Tabelle „Notify_Group“ und zeigt einen Fehler an, wenn ein Workflow nicht richtig konfiguriert ist

Verwalten Sie Personen und Arbeitsfähigkeiten

Verwenden Sie diese Anwendungen, um die Kommunikation zu optimieren, Arbeitszuweisungen und -Interaktionen zu verwalten und Mitarbeiterkompetenzen zu bewerten.

Kompetenzmanagement

Bewerten Sie Kompetenzen in Einzelpersonen und Teams.

E-Signatur

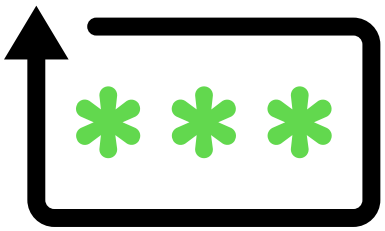
Verwalten Sie Signaturen für Dokumente oder Wissensartikel auf jedem Gerät.

Interaktionsmanagement

Zentralisieren Sie die gesamte Kommunikation auf der Plattform, um die Bearbeitung von Serviceanrufen zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortzurücksetzung



Stellen Sie eine gesicherte Passwortzurücksetzung, Optionen zur Anwenderverifizierung und vieles mehr bereit.

ServiceNow Sprachfunktionen

Verwalten Sie Anrufsysteme von Drittparteien, und verbessern Sie die Serviceanruf-Experience für Anwender und Service Desk-Mitarbeiter.

Kompetenzmanagement

Verfolgen Sie die Kompetenzen, die Ihre Teams am meisten nutzen und benötigen, ordnen Sie Kompetenzen Gruppen oder Einzelpersonen zu, und verbessern Sie mit diesem Modul Ihre Schulungen und Einstellungen. Kompetenzmanagement Hilft Ihnen, Daten zu verschiedenen definierten Kenntnissen oder Sätzen davon zu verwalten. Erstellen Sie effiziente Kompetenzbewertungen, und ordnen Sie sie Teams oder einzelnen Mitarbeitern zu, um die Aufgabenzuweisung zu verbessern, Wissenslücken in Ihrer Organisation zu finden und zu beheben und Ihre Einstellungs- und Schulungspläne anzupassen.

E-Signatur

Verarbeiten Sie elektronische Signaturen und Bestätigungen mit E-Signatur. Verwenden Sie Desktop- oder mobile Schnittstellen, um Dokumente und Knowledge Base-Artikel zu signieren. Passen Sie Rollen im Zusammenhang mit der Behandlung von Signierungen an, und geben Sie Anwendern die Möglichkeit, eingegebene oder gezeichnete Signaturen, Anmeldeinformationen oder Bestätigungen bereitzustellen.

Interaktionsmanagement

Mit diesem hochflexiblen, erweiterbaren System können Sie alle Ihre Serviceinteraktionen an einem Ort verwalten. Anrufe, Chats und andere Kontakte werden an einem zentralen Ort mit weitergeleitet und in die Warteschlange gestellt Interaktionsmanagement System (IMS), mit dem jedes Produkt dasselbe Framework für die Kommunikation verwenden kann.

ServiceNow Sprachfunktionen

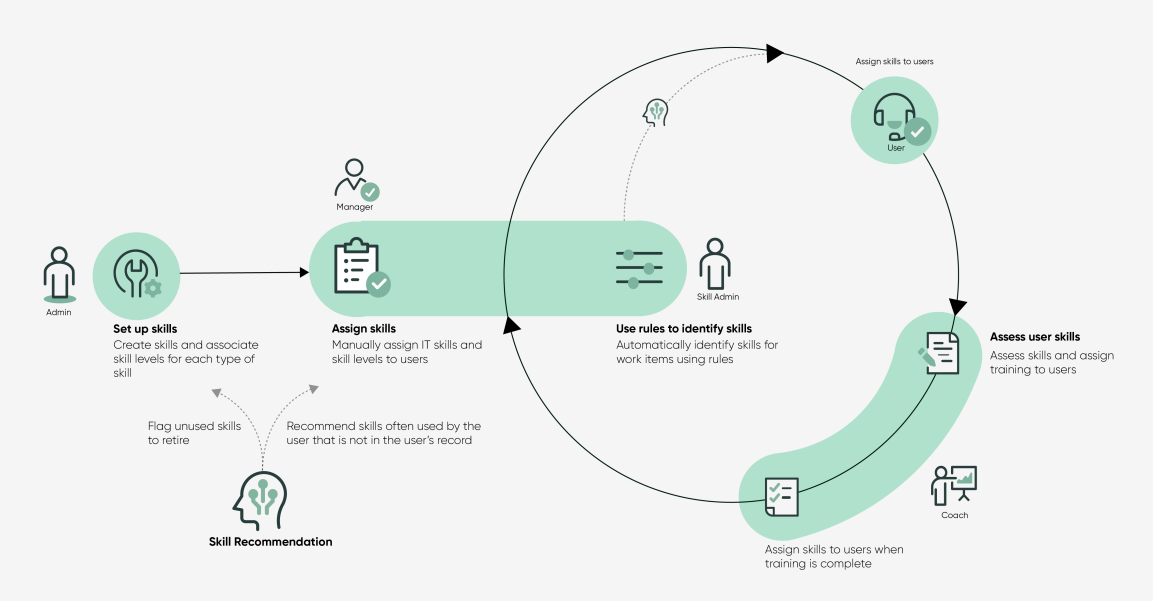
Sorgen Sie dafür, dass Ihr Serviceaufrufsystem mit effizient arbeitet Sprachfunktionen. Dieses Modul lässt sich problemlos in Telefonsysteme von Drittanbietern integrieren und reduziert die Navigation durch mehrere Netzwerke, um effizientere Callcenter-Interaktionen zu ermöglichen. Durch die hinzugefügten Metriken und Analytics können Manager Anrufdaten an einem Ort überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenzmanagement

Verwenden Sie Kompetenzmanagement, um Kompetenzen einzelnen Benutzern oder Gruppen zuzuordnen und sie Aufgaben oder Projekten zuzuweisen. Sie können auch die für Ihre Organisation erforderlichen Kompetenzen bewerten, Lücken identifizieren und effektive Pläne für Einstellungen oder zur Schulung Ihrer Teams implementieren.

Übersicht

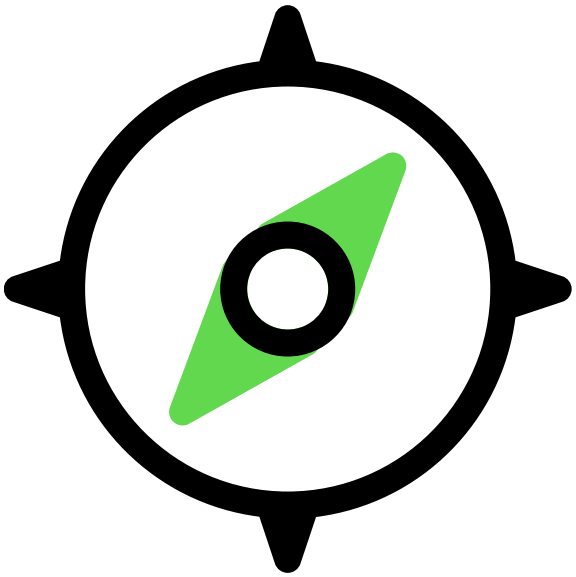


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

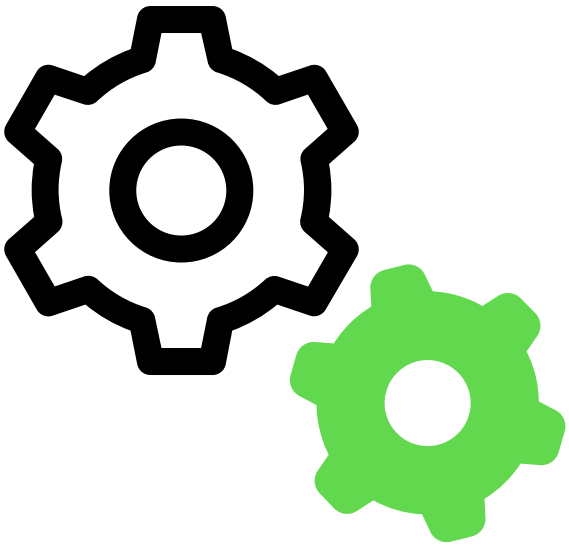
Erste Schritte

Untersuchen



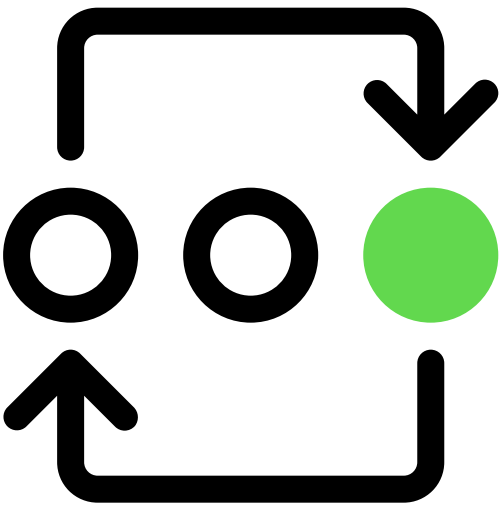
Erfahren Sie, wie Sie Kompetenzen für Einzelpersonen oder Teams implementieren und verwalten können.

Konfigurieren



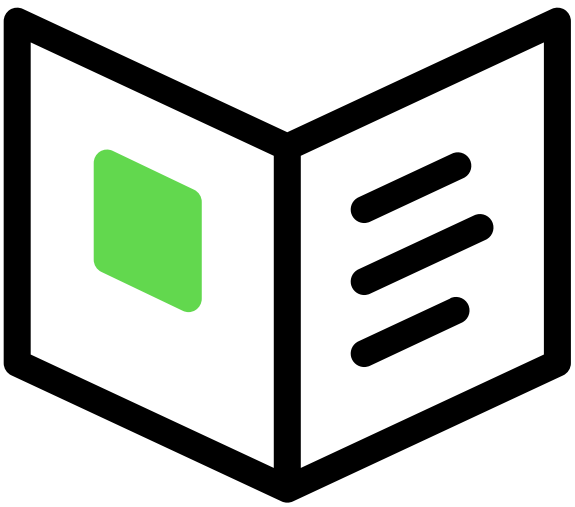
Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

Integrieren



Implementieren Sie Kompetenzen in Ihrer Organisation.

Referenz



Rufen Sie Details zu Rollen und Erweiterungspunkten in Kompetenzmanagement ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Kompetenzmanagement Erkunden

Verwenden Sie Kompetenzmanagement, um Kompetenzen einzelnen Benutzern oder Gruppen zuzuordnen und sie Aufgaben oder Projekten zuzuweisen. Sie können auch die für Ihre Organisation erforderlichen Kompetenzen bewerten, Lücken identifizieren und effektive Pläne für Einstellungen oder zur Schulung Ihrer Teams implementieren.

Wichtig: Mit Kompetenzmanagement Anwendung können Sie Kompetenzen und Kompetenzkategorien manuell erstellen und sie Anwendern auch manuell zuweisen. Skills Intelligence Verwendet Künstliche Intelligenz (KI), um Ihrer Organisation zu helfen, Kompetenzdaten für Talentmanagement und Mitarbeiterentwicklung zu nutzen. Wenn Sie aktivieren Skills Intelligence Plugin (com.sn_Skills_int), aktiviert es auch Kompetenzmanagement Plugin (com.snc.Skills_Management). Informationen zu Skills Intelligence finden Sie unter Kompetenzgrundlagen .

Kompetenzen können weitere Kompetenzen enthalten. Wenn Sie beispielsweise Netzwerk als Kompetenz definieren, können Sie Router als enthaltene Kompetenz hinzufügen. Ein Benutzer, der einer übergeordneten Kompetenz zugewiesen ist, gewährt Zugriff auf eine untergeordnete Kompetenz. Sobald eine Kompetenz einer Gruppe zugewiesen ist, erben alle Mitglieder der Gruppe diese Kompetenz und alle anderen darin enthaltenen Kompetenzen. Skills Management funktioniert ähnlich wie Erstellen Sie eine Rolle auf der ServiceNow Platform.

Diese Anwendung bietet folgende Möglichkeiten:

- Verwalten Sie Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter und Ihre Mitarbeiter von einem zentralen Ort aus.
- Verwenden Sie eine Standardmethode, um Kompetenzen für Ihr Unternehmen zu identifizieren und auf dem neuesten Stand zu halten.
- Gruppieren Sie Kompetenzen in Kategorien, und definieren Sie Kompetenzniveaus, um das Fachwissen Ihrer Ressourcen detailliert nachzuverfolgen.
- Reduzieren Sie die Neuzuweisung von Aufgaben oder Projekten, indem Sie Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter und Projekte an Teams zuweisen, die über die richtigen Kompetenzen für die Bearbeitung dieser Elemente verfügen.
- Identifizieren Sie Kompetenzlücken, und schließen Sie sie, indem Sie effektive Pläne für Coaching und Schulung von Ressourcen implementieren.
- Verwalten Sie die Effektivität Ihres Teams, indem Sie die Kompetenzen Ihres Teams bewerten und die Kompetenzen bestimmen, die Sie für Ihre Projekte benötigen.

Integration mit ServiceNow®-Anwendungen

Eine Kompetenz ist die Fähigkeit, etwas zu tun, die durch Schulung, Erfahrung und Praxis gefördert wird. Als Systemadministrator können Sie Kompetenzen für Ihre Organisation definieren und sie von einem zentralen Ort aus Benutzern und Gruppen zuweisen. Als Anwendungsmanager können Sie Benutzern basierend auf diesen Kompetenzen Aufgaben zuweisen. Wenn Sie beispielsweise ein IT-Manager sind, können Sie mit der Anwendung Skills Management Kompetenzen definieren und Benutzern und Gruppen zuweisen. Das

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erleichtert die Weiterleitung von Incidents an Service Desk-Mitarbeiter mit passenden Kompetenzen.

Gruppieren Sie Kompetenzen in Kategorien, und definieren Sie Kompetenzniveaus, um die Implementierung von Kompetenzen in Ihrem Unternehmen zu standardisieren.

Verwenden Sie den zentralen Ort für Kompetenzen in folgenden Anwendungen:

- IT Service Management – Als IT-Manager können Sie bei der Lösung von Incidents Zeit und Kosten reduzieren, indem Sie Arbeitselemente dem richtigen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen. Bewerten Sie die Kompetenzlücken, die Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team und haben Coach Oder Schulen Sie Service Desk-Mitarbeiter basierend auf diesen Anforderungen. Identifizieren und definieren Sie eine Standardmethode, um Kompetenzkategorien und -niveaus in Ihrem Team gleichmäßig zu halten.
- Customer Service Management – Als Kundenservice-Manager identifizieren Sie die Kompetenzen von Mitarbeitern und leiten Aufgaben automatisch an Mitarbeiter weiter, die über die erforderlichen Kompetenzen zu deren Bearbeitung verfügen. Verwalten Sie die Effektivität Ihres Teams, indem Sie verstehen, welche Art von Kompetenzen Ihre Mitarbeiter benötigen, um eingestellt oder für andere Rollen geschult zu werden.
- Field Service Management – Als Außendienst- oder Kundenservice-Manager verwenden Sie Regeln, um Kompetenzen und Kompetenzniveaus zu identifizieren, die Mitarbeiter benötigen, um Arbeitselemente wie Fälle, Arbeitsauftragsaufgaben und Mitarbeiterinteraktionen zu lösen. Automatisieren Sie die Zuweisung von Kompetenzen, um die Arbeitslast eines Managers zu reduzieren. Weisen Sie Außendienstmitarbeitern mit der dynamischen Zeitplanung Außendienstaufgaben automatisch zu.
- Human Resources Management – Identifizieren Sie als HR-Manager die Arten von Kompetenzen, die Ihr Unternehmen benötigt, und treffen Sie Einstellungsentscheidungen auf Grundlage dieser Anforderungen. Verwalten Sie die Effektivität Ihres Teams, indem Sie verstehen, welche Art von Kompetenzen Ihre Mitarbeiter benötigen, um eingestellt oder für andere Rollen geschult zu werden.
- Project Portfolio Management – Standardisieren Sie als Projekt- und Portfoliomanager, wie Sie Kompetenzen kategorisieren, Kompetenzniveautypen definieren und Kompetenzniveaus für Ihr Team hinzufügen. Richten Sie Kompetenzen für Ihr Team an einem zentralen Ort ein, und stellen Sie sie Ihrem Team zur Verfügung. Verhindern Sie Neuzuweisungen von Projekten, indem Sie Projekte Teammitgliedern zuweisen, die über geeignete Kompetenzen verfügen.

In Skills Management verwendete Rollen

Rolle	Beschreibung
Kompetenzadministrator [skill_admin]	• Erbt die Rollen Kompetenzmanager [skill_manager] und Kompetenzanwender [skill_user]. • Kann Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschvorgänge für Kompetenzen, Kompetenzniveaus, Kompetenzniveautypen, Kompetenzkategorien und Unterkategorien ausführen.
Kompetenzmanager [skill_manager]	• Erbt die Rolle Kompetenzanwender [skill_user]. • Kann Lesevorgänge für Kompetenzen, Kompetenzniveaus, Kompetenzniveautypen, Kompetenzkategorien und Unterkategorien ausführen. • Kann Benutzern oder Gruppen Kompetenzen zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Beschreibung
Kompetenzbenutzer [skill_user]	Kann Lesevorgänge für Kompetenzen, Kompetenzniveaus und Kompetenzniveautypen ausführen.

Skills Management aktivieren

Die Anwendung Skills Management wird aktiviert, wenn Sie das Plugin „Skills Management“ (com.snc.skills_management) aktivieren.

Kompetenzmanagement Konfigurieren

Erstellen Sie Kompetenzen, identifizieren Sie den Kompetenzniveautyp, zu dem die Kompetenz gehört, und ordnen Sie Kompetenzniveaus für jeden Ebenentyp zu, um eine strukturierte Kompetenzarchitektur für Ihre Organisation zu definieren.

Sie können beispielsweise Französisch als Kompetenz, Sprache als Kompetenzniveautyp und vertraut, kompetent und Experte als Kompetenzniveaus hinzufügen.

Identifizieren Sie alle Kompetenzen, die Sie derzeit haben und benötigen, um mit der Implementierung von Kompetenzen in Ihrer Organisation zu beginnen. Wenn Sie sich beispielsweise im Kundenservice befinden, haben Sie möglicherweise Service Desk-Mitarbeiter, die über Java als technische Kompetenz verfügen, und möglicherweise benötigen Sie Service Desk-Mitarbeiter, die Erfahrung in der Netzwerkverwaltung haben. Wenn Sie sich in Human Resources befinden, haben Sie möglicherweise Mitarbeiter, die über Coaching als Kompetenz verfügen, und Sie benötigen möglicherweise Mitarbeiter, die neue Mitarbeiter ins Board aufnehmen können.

Ordnen Sie jede von Ihnen identifizierte Kompetenz einem Kompetenzniveautyp zu. Beispiel: Sie können Java mit Programmierung als Kompetenzniveautyp und Coaching mit Führung als Kompetenzniveautyp verknüpfen.

Definieren Sie Kompetenzniveaus für jeden Kompetenzniveautyp, den Sie identifiziert haben. Beispiel: Für die Java-Kompetenz können Sie Anfänger, Mittelstufe, Erweitert und Experte als Kompetenzniveaus definieren.

Definieren Sie die Kompetenztaxonomie

Organisieren Sie zugehörige Kompetenzen in Kategorien und Unterkategorien, damit Sie Kompetenzen verwalten und Berichte schnell und effizient erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin

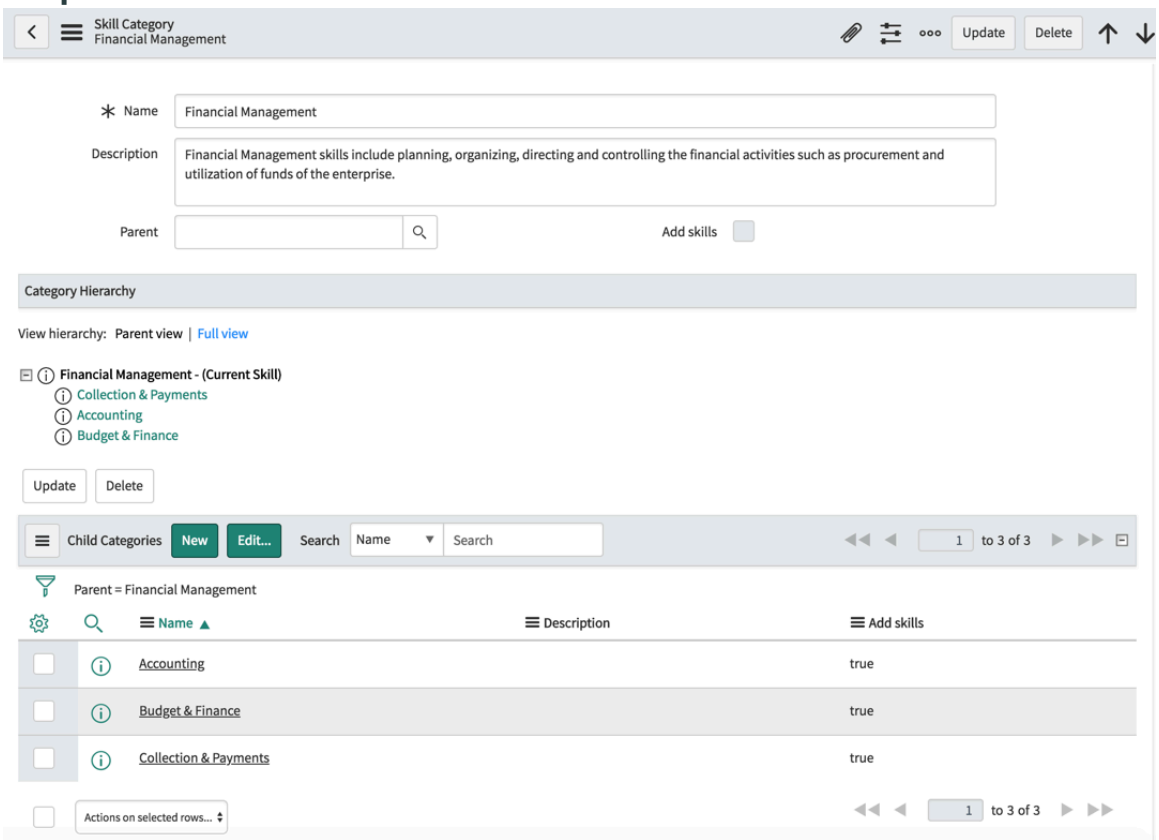
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Kompetenzkategorie kann übergeordnete und untergeordnete Kategorien enthalten, die zusammen eine Kategoriehierarchie erstellen. Sie können der niedrigsten Kategorie in der Hierarchie Kompetenzen hinzufügen.

Sie können Ihre Kompetenztaxonomie von Grund auf neu erstellen oder die mit Ihrer Anwendung bereitgestellten Beispieldaten verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenztaxonomie



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Kompetenztaxonomie**an.
2. In **Kompetenzkategorien** Liste, klicken Sie auf **Neu** .
3. In **Name** Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Kategorie ein.
4. **Wahlweise:** In **Übergeordnet** Feld eine übergeordnete Kategorie auswählen.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Die Kategorie wird zu hinzugefügt **Kategoriehierarchie** .
6. Fügen Sie Unterkategorien oder Kompetenzen hinzu.

Zum Hinzufügen	Diese Aktion ausführen
Unterkategorien	○ In **Untergeordnete Kategorien** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** . ○ In **Name** Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Kategorie ein.
Kompetenzen	○ Wählen Sie aus **Kompetenzen Hinzufügen** Kontrollkästchen. ○ Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Hinzufügen	Diese Aktion ausführen
	○ In **Kompetenzen** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** . ○ In **Name** Geben Sie den Namen der Kompetenz ein.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie Kompetenzkategorien anhand von Beispieldaten

Integrieren Sie Ihr Team schnell mit dem mit Ihrer Anwendung bereitgestellten Kompetenztaxonomie-Framework.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: skill_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Beispieldaten enthalten 150 Datensätze, die Sie verwenden können, um mit dem Erstellen Ihrer Kompetenztaxonomie zu beginnen.

Prozedur

1. Aktivieren Das Plugin „Daten der Kompetenzbibliothek für Kompetenzmanagement“ (com.snc.skills_management.seed_data).
2. Navigieren zu **Kompetenzen** > **Kompetenztaxonomie**an.
3. In **Kompetenzkategorien** Listen Sie die einzelnen Kategorien auf, überprüfen Sie sie, und legen Sie fest **Kompetenzen hinzufügen** Feld bis **Wahr** Für alle Kompetenzkategorien, die Sie Ihrer Anwendung hinzufügen möchten.

Definieren Sie einen Kompetenzniveautyp

Definieren Sie Kompetenzniveaus (z. B. Anfänger, Mittelstufe, Fortgeschrittene) für verschiedene Kompetenzniveautypen (z. B. eine Sprache oder eine IT-Zertifizierung), damit Sie Anwendern Kompetenzniveaus zuordnen und Kompetenzniveaus und -Typen definieren können, die für Aufgaben erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: skill_admin oder admin

Prozedur

1. Identifizieren Sie Kompetenzniveautypen.

   Sie können Kompetenzen, die derselben Kategorie angehören, in einem Kompetenzniveautyp gruppieren. Sie können beispielsweise Sprache als Kompetenzniveautyp verwenden, wenn Japanisch und Französisch als Kompetenzen definiert sind. Führen Sie eine Bestandsaufnahme aller Arten von Kompetenzen durch, die Ihre Organisation benötigt.

2. Fügen Sie Kompetenzniveautypen hinzu, definieren Sie Kompetenzniveaus, und ordnen Sie sie einem Kompetenzniveautyp zu.
   Nachdem Sie einen Kompetenzniveautyp hinzugefügt haben, können Sie verschiedene Ebenen für diesen Kompetenztyp definieren. Wenn Sie beispielsweise Sprache als Art von Kompetenz hinzufügen, können Sie vertraut, versiert und Experten als Kompetenzniveaus zuordnen. Wenn Sie beispielsweise Französisch als Kompetenz für einen Anwender auswählen, können Sie das Kompetenzniveau des Anwenders für Französisch entweder als vertraut, kompetent oder Experte definieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Kompetenzen** > **Kompetenzniveautypen**an.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

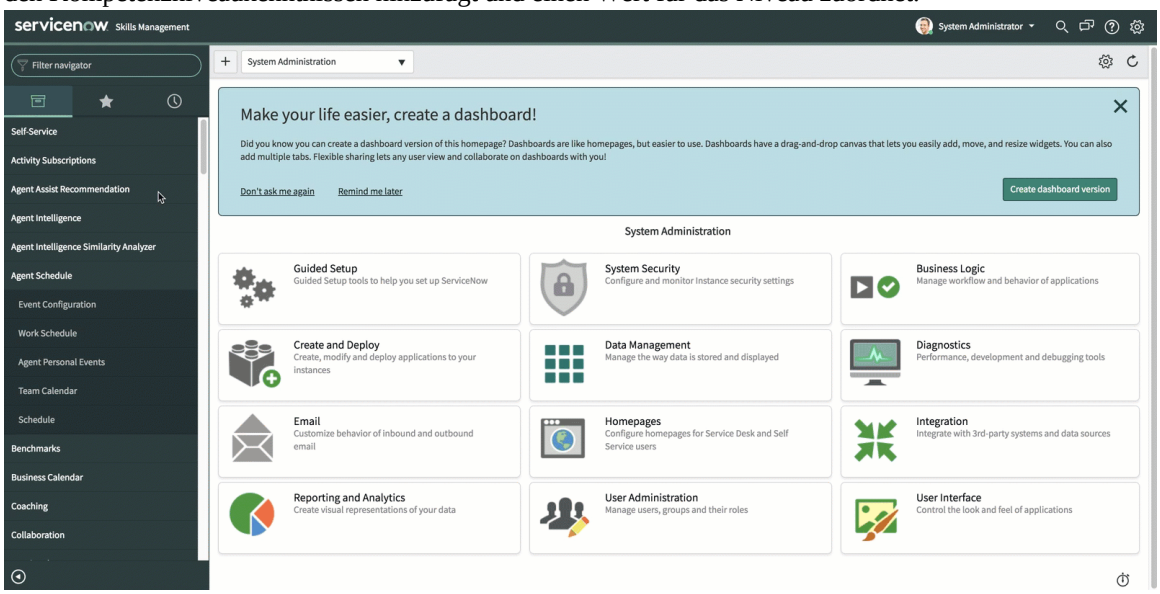
c. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für den Kompetenzniveautyp ein, klicken Sie dann mit der rechten Maustaste auf das Formular, und klicken Sie auf **Speichern** .

d. Ordnen Sie diesem Kompetenztyp Kompetenzniveaus zu.
Standardmäßig sind Kompetenzniveautypen mit verknüpft **Standard** Kompetenzniveau und haben einen Wert von 1. Sie können den Namen und den Wert für dieses Standard-Kompetenzniveau ändern. Der Wert wird verwendet, um Kompetenzlücken zu messen. Wenn Sie beispielsweise einen Wert von 10 für ein Kompetenzniveau angeben, das als Kenntnisstand definiert ist, und einen Wert von 25 für ein Kompetenzniveau, das als Experte definiert ist, wird beim Erstellen eines Kompetenzberichts zur Messung von Lücken ein Wert von 15 als Maß für die Kompetenzlücke angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:

Dieses Beispiel zeigt einen Systemadministrator, der den Kompetenzniveautyp „Sprache“ erstellt, diesem Typ den Kompetenzniveaukenntnissen hinzufügt und einen Wert für das Niveau zuordnet.



Kompetenz hinzufügen

Erstellen Sie Kompetenzen, um die Kompetenzen Ihrer Anwender anzugeben und sie Anwendern und Konfigurationselementen zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin oder admin

Prozedur

1. Identifizieren Sie Kompetenzen.

Führen Sie eine Bestandsaufnahme aller Kompetenzen durch, die Sie derzeit in Ihrer gesamten Organisation haben und benötigen würden. Wenn Sie beispielsweise den Kundenservice verwenden, haben Sie möglicherweise Service Desk-Mitarbeiter, die über Java als technische Kompetenz verfügen, und möglicherweise benötigen Sie Service

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Desk-Mitarbeiter, die Erfahrung in der Netzwerkverwaltung haben. Wenn Sie Human Resources verwenden, haben Sie möglicherweise Mitarbeiter, die über Coaching als Kompetenz verfügen, und möglicherweise benötigen Sie Mitarbeiter, die neue Mitarbeiter ins Board aufnehmen können.

2. Kompetenzen hinzufügen.

   Sie können jede Kompetenz anderen Kompetenzen, Anwendern oder Konfigurationselementen zuordnen. Mit diesen Zuordnungen können Sie Anwender Aufgaben oder Projekten zuweisen oder Mitarbeiter mit bestimmten Kompetenzen identifizieren.

   a. Navigieren zu **Kompetenzen** > **Alle Kompetenzen**an.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Kompetenz ein, klicken Sie dann mit der rechten Maustaste auf das Formular, und klicken Sie auf **Speichern** .

   d. Wenn Sie der Kompetenz Unterkompetenzen zuordnen möchten, klicken Sie auf **Enthält Kompetenzen** Registerkarte und erstellen Sie eine neue Kompetenz, oder fügen Sie eine vorhandene Kompetenz als Unterkompetenz hinzu.
   Die Unterkompetenz wird automatisch von dem Anwender oder der Gruppe geerbt, der die zugehörige Kompetenz enthält.

   e. Geben Sie Kompetenzen für Anwender an, indem Sie auf klicken **Anwender** Registerkarte und Erstellen eines neuen Anwenders für die Kompetenz oder Hinzufügen vorhandener Anwender.

   f. Ordnen Sie die Kompetenz Konfigurationselementen zu, indem Sie auf klicken **Modell** Registerkarte und Hinzufügen eines oder mehrerer Konfigurationselemente.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kompetenzmanagement Verwenden

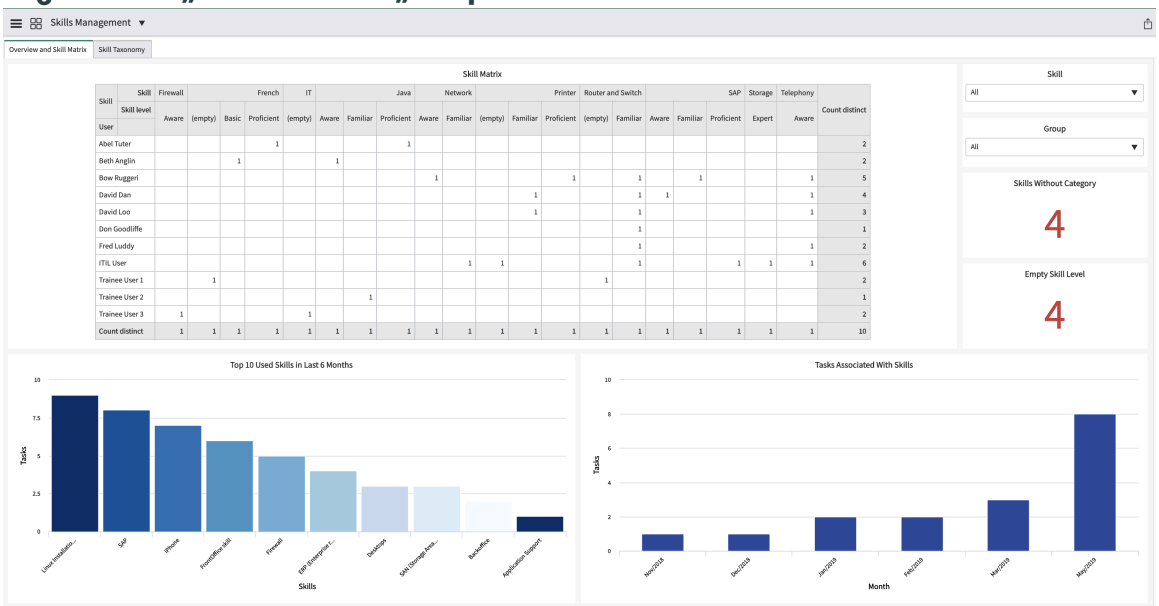
Verwenden Sie das Dashboard „Kompetenzmanagement“, um Trends bei der Bewertung von Kompetenzlücken in Ihrer Organisation zu analysieren und Coaching oder Training Ihrer Mitarbeiter basierend auf den Anforderungen zu planen. Identifizieren Sie Anwender und Teams, die über die richtigen Kompetenzen verfügen, um an Aufgaben und Projekten zu arbeiten.

Das Dashboard „Kompetenzmanagement“ bietet umfassende Berichte zu den Kompetenzkompetenzen von Anwendern, den Aufgaben, die diese Kompetenzen erfordern, und Kompetenzlücken, die Sie beheben können, um Ihre organisatorischen Anforderungen zu erfüllen.

Sie können auf das Dashboard zugreifen, indem Sie zu navigieren **Kompetenzen** > **Dashboard**an.

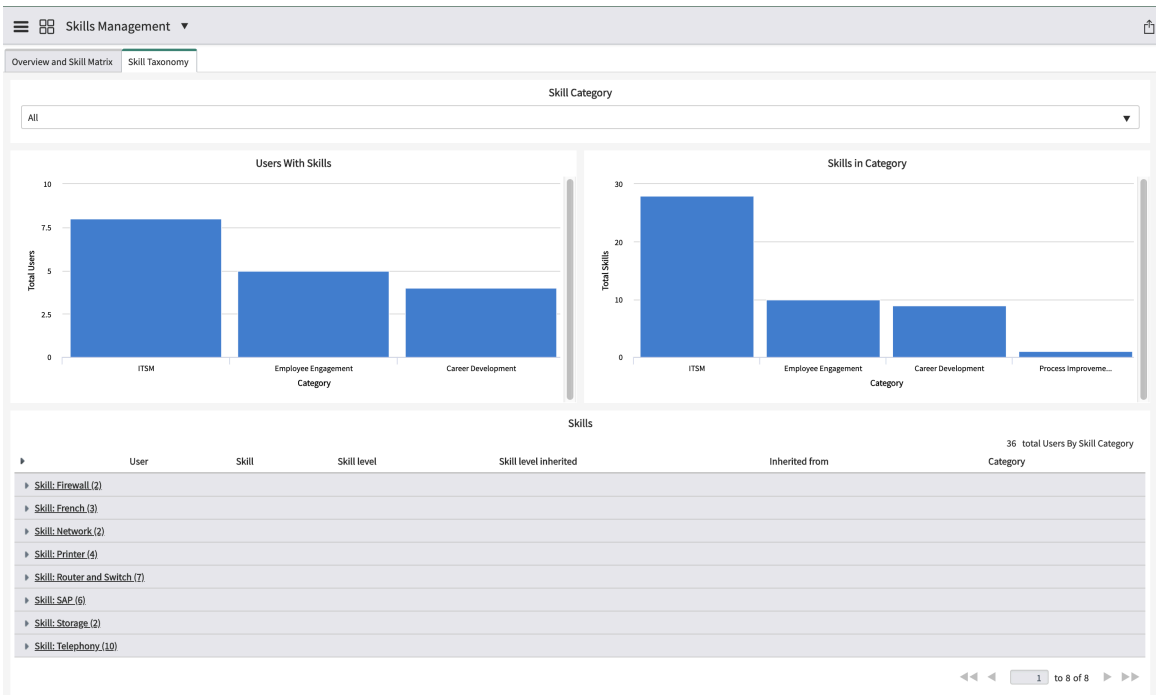
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Übersicht“ und „Kompetenzmatrix“



Kompetenztaxonomie

Sie können diese Berichte basierend auf der Kompetenzkategorie filtern und Berichte für jede Kategorie anzeigen.



Endbenutzer und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Kompetenzmanager können Sie:	skill_manager

Automatische Übersetzung

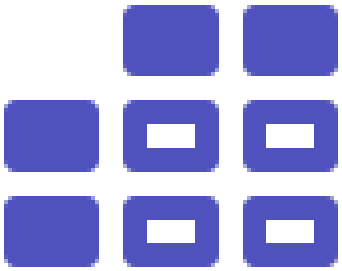
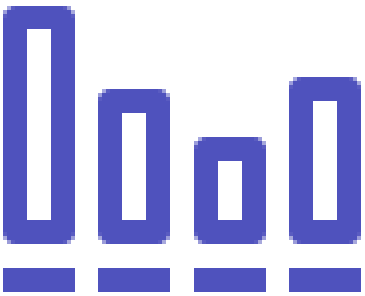
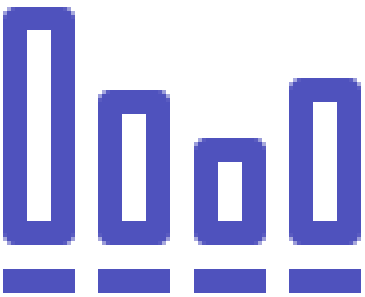
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
• Erstellen Sie Ihre Teams basierend auf den Kompetenzen, die Ihre Organisation benötigt. • Einblick in die Kompetenzkompetenzen von Mitarbeitern haben. • Analysieren Sie Kompetenzlücken, und planen Sie Coaching oder Training Ihrer Mitarbeiter basierend auf den Anforderungen. • Identifizieren Sie Anwender, die über eine bestimmte Kompetenz verfügen oder zu bestimmten Kompetenzkategorien gehören. • Verfolgen Sie die Kompetenzkenntnisse von Anwendern im Zeitverlauf. • Identifizieren Sie die wichtigsten Kompetenzen, die bei der Lösung Ihrer Geschäftsanforderungen verwendet werden, und die Anwender mit diesen Kompetenzen. • Erstellen Sie Lernprogramme basierend auf Kompetenzstärken, Schwächen, Einstellungen, Lücken und Risiken, die für Ihre Organisation identifiziert wurden. • Erstellen Sie Teams basierend auf Kompetenzen, die Sie zum Abschließen von Projekten benötigen. • Bewerten Sie, wie effektiv Anwender Geschäftsanforderungen mithilfe ihrer Kompetenzkompetenzen lösen, und geben Sie Feedback, um Verbesserungen zu implementieren. • Überprüfen Sie, wie effizient Arbeitszuweisungen basierend auf den Kompetenzniveaus erfolgen. • Ordnen Sie Anwenderkompetenzen mit Kompetenzen ab, die zum Abschließen von Arbeitselementen erforderlich sind, und weisen Sie Teams Projekte basierend auf diesen Kompetenzen zu.	

Automatische Übersetzung

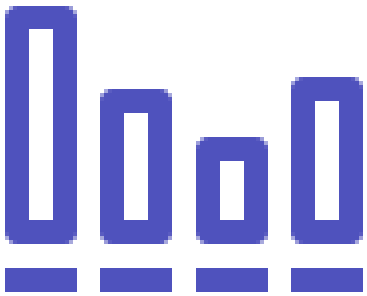
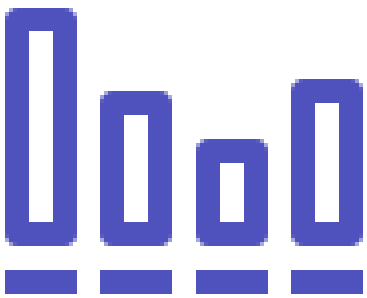
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Kompetenzmatrix	 Pivot-Tabelle mit mehreren Ebenen	• Zeigen Sie Kompetenzen für alle Anwender in einer bestimmten Gruppe an. • Zeigen Sie die Kompetenz aller Anwender für eine bestimmte Kompetenz in einer Gruppe an.
Top-10-Kompetenzen, die in den letzten sechs Monaten verwendet wurden	 Balkendiagramm	Identifizieren Sie die 10 wichtigsten Kompetenzen, die verwendet werden und welche Anwender über diese Kompetenzen verfügen.
Aufgaben, die mit Kompetenzen verknüpft sind	 Balkendiagramm	Zeigen Sie die Anzahl der Aufgaben an, denen Kompetenzen zugewiesen sind. Der Beispielbericht zeigt Daten für die letzten sechs Monate.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Anwender mit Kompetenzen	 Balkendiagramm	Zeigen Sie die Gesamtzahl der Anwender mit Kompetenzen an, die in jeder Kompetenzkategorie zugewiesen sind.
Kompetenzen in Kategorie	 Balkendiagramm	Zeigen Sie die Gesamtzahl der Kompetenzen in der ausgewählten Kategorie an.
Liste der Anwenderkompetenzen	Liste der Kompetenzen mit Gesamtanzahl der Anwender für jede Kompetenz	Zeigen Sie die Anzahl der für jede Kompetenz verfügbaren Anwender an.

Zuweisen und Verwalten von Kompetenzen

Verwalten Sie die Kompetenzzuweisung effizient, indem Sie Anwendern Kompetenzen zuweisen, und analysieren Sie die Kompetenzabdeckung Ihrer Teams.

Hinweis: Die **Kompetenzen verwalten** -Seite verwendet Next Experience Anwenderoberfläche. Weitere Informationen zu Next Experience finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Sie können die Kompetenzen Ihrer Teams basierend auf einer Abteilung analysieren. Wenn Sie beispielsweise Finanzen als Abteilung auswählen, werden auf der Seite alle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenzen angezeigt, die die Finanzkompetenz enthalten. Wenn Sie eine Abteilung auswählen, werden auf der Seite alle Anwender aus dieser Abteilung angezeigt. Sie können auch alle Anwender und ihre Kompetenzen basierend auf den von Ihnen verwalteten Gruppen anzeigen.

Wenn Sie eigene anwenderdefinierte Gruppentypen hinzufügen möchten, kann Ihr Administrator konfigurieren Kompetenzmanagement-Erweiterungspunkte Um sie hinzuzufügen.

Die Kompetenzmatrix zeigt die Kompetenzabdeckung und die Kompetenzkenntnisse aller Anwender in einem Team an. Wenn dem Anwender keine Kompetenz hinzugefügt wurde, wird in der Kompetenzmatrix ein angezeigt **Hinzufügen** Schaltfläche. Sie können diese Schaltfläche auswählen, die Kompetenz hinzufügen und dem Anwender eine Kompetenz zuordnen. Wenn für eine Kompetenz die Kompetenz nicht definiert ist, wird die Kompetenz als erworben angezeigt. Informationen zum Hinzufügen von Kompetenzen finden Sie unter Weisen Sie Kompetenzkenntnisstufen für Kompetenzen zu.

Für jedes Team zeigt die Kompetenzabdeckungsleiste die Anzahl der Anwender mit dieser Kompetenz und die Anzahl der Anwender in jeder Kenntnis an. Wenn die Kompetenz nicht definiert ist, wird die Anzahl der Anwender mit oder ohne Kompetenz angezeigt.

Sie können das Filtersymbol auswählen und die Anzeige der Kompetenzmatrix mithilfe der Filter Anwender, Kompetenzen und Standort einschränken.

Weisen Sie Kompetenzkenntnisstufen für Kompetenzen zu

Fügen Sie eine Kompetenz hinzu, und weisen Sie Anwendern Kompetenzniveaus zu, um die automatische Zuweisung von kompetenzbasierten Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter zu erleichtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Skill_Manager oder Skill_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nur Kompetenzadministratoren können Kompetenzen erstellen oder bearbeiten. Kompetenzmanager können Anwendern Kompetenzen zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **IT-Kompetenzen verwalten**an.
2. Weisen Sie einem Anwender ein Kompetenzniveau zu, oder fügen Sie eine Kompetenz zusammen mit dem Kompetenzniveau hinzu.

An	Diese Aktion ausführen
Weisen Sie einem Anwender eine Kompetenzkenntnisstufe zu	**a.** Suchen Sie den Anwender, dem Sie eine Kompetenz hinzufügen möchten. **b.** Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Im Feld Kompetenz für den Anwender, dem Sie die Kompetenzkenntnisstufe hinzufügen möchten. **Hinzufügen:** Wenn Sie eine Kompetenz auswählen, werden für jede Kompetenz bis zu fünf Kompetenzniveaus angezeigt. Wenn ein Anwender über eine Kompetenz ohne Kompetenzniveau verfügt, wird sie als angezeigt **Erworben** . **c.** Wählen Sie eine Ebene aus. **d.** Wählen Sie **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
	Das Kompetenzniveau für die Kompetenz wird dem Anwender zugewiesen. Sie können auch ein vorhandenes Kompetenzniveau und ein höheres oder niedrigeres Kompetenzniveau für den Anwender auswählen.
Neue Kompetenz erstellen	**a.** Wählen Sie Aus **Kompetenz Hinzufügen** . **b.** In **Name** Feld einen Namen für die Kompetenz eingeben. **c.** In **Ebenentyp** Feld den Typ auswählen, zu dem die Kompe–tenz gehört. Beispiel: Sprache oder technisch. **d.** In **Kompetenzkategorien** Feld eine oder mehrere Katego–rien auswählen, zu denen die Kompetenz gehört. Beispiel: Sprachkompetenzen und Berichterstellung. **e.** Wählen Sie **Absenden**.

Weisen Sie Aufgaben Kompetenzen zu

Fügen Sie den Aufgaben Kompetenzen und das für jede Kompetenz erforderliche Niveau hinzu. Identifizieren Sie, ob die Kompetenz zur Ausführung der Aufgabe obligatorisch ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Incident, Problem, Change-Anforderung oder einem beliebigen Aufgabendatensatz, dem Sie Kompetenzen zuordnen möchten.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste die aus **Aufgabenkompetenzen** Registerkarte.

   Hinweis: Sie müssen die zugehörige Liste konfigurieren und hinzufügen **Aufgabenkompetenz:>Aufgabe** Zu **Ausgewählt** Spalte zum Anzeigen dieser Registerkarte.

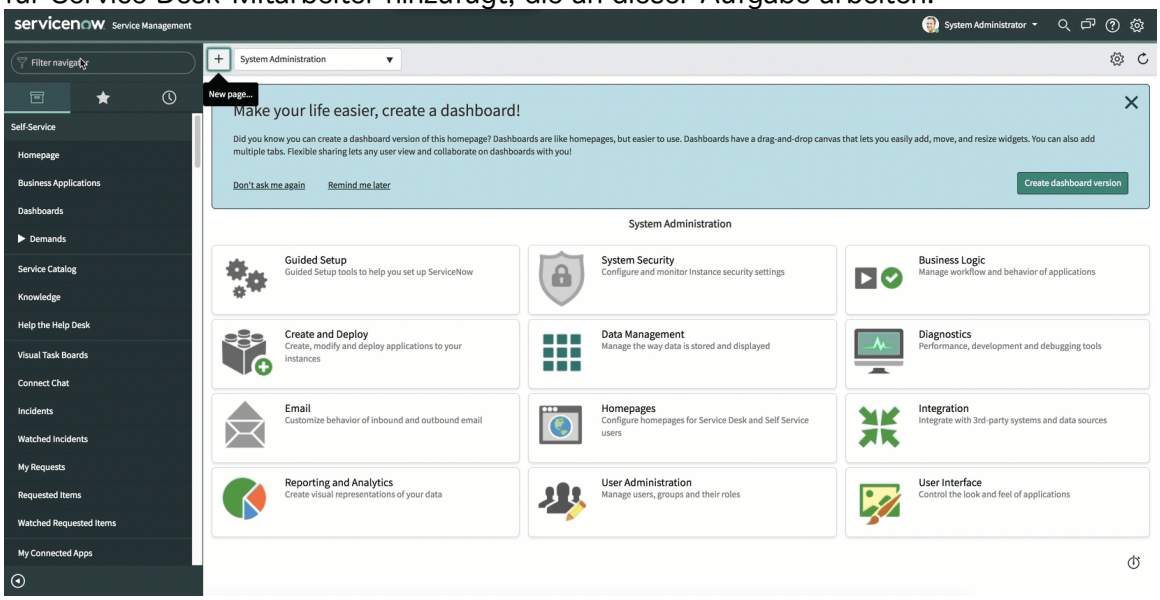
3. Gehen Sie in der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ wie folgt vor:
   a. In **Kompetenz** Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Kompetenz aus.
   b. Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die gewünschte Kompetenz aus.
   c. In **Obligatorisch** Feld auswählen **Wahr** Wenn die Kompetenz für die ausgewählte Aufgabe obligatorisch ist.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:

Die folgende Abbildung zeigt einen Administrator, der Kompetenzen für eine Incident-Aufgabe konfiguriert und die IT-Kompetenz als obligatorisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für Service Desk-Mitarbeiter hinzufügt, die an dieser Aufgabe arbeiten.



Weiterleitung von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Kompetenzen

Verwenden Sie Regeln, um Arbeitselemente automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.

Sie können Arbeit basierend auf ihren Kompetenzen mithilfe von Regeln zur Bestimmung von Kompetenzen und erweiterten Arbeitszuweisungen an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten. Weitere Informationen zur Weiterleitung von Service Desk-Mitarbeitern an Arbeitselemente finden Sie unter Erweiterte Arbeitszuweisungen

Erfahren Sie, wie die Kompetenzbestimmung funktioniert

Verwenden Sie die Kompetenzbestimmung, um eingehende Arbeitselemente Kompetenzen hinzuzufügen, damit Service Desk-Mitarbeiter mit diesen Kompetenzen daran arbeiten können.

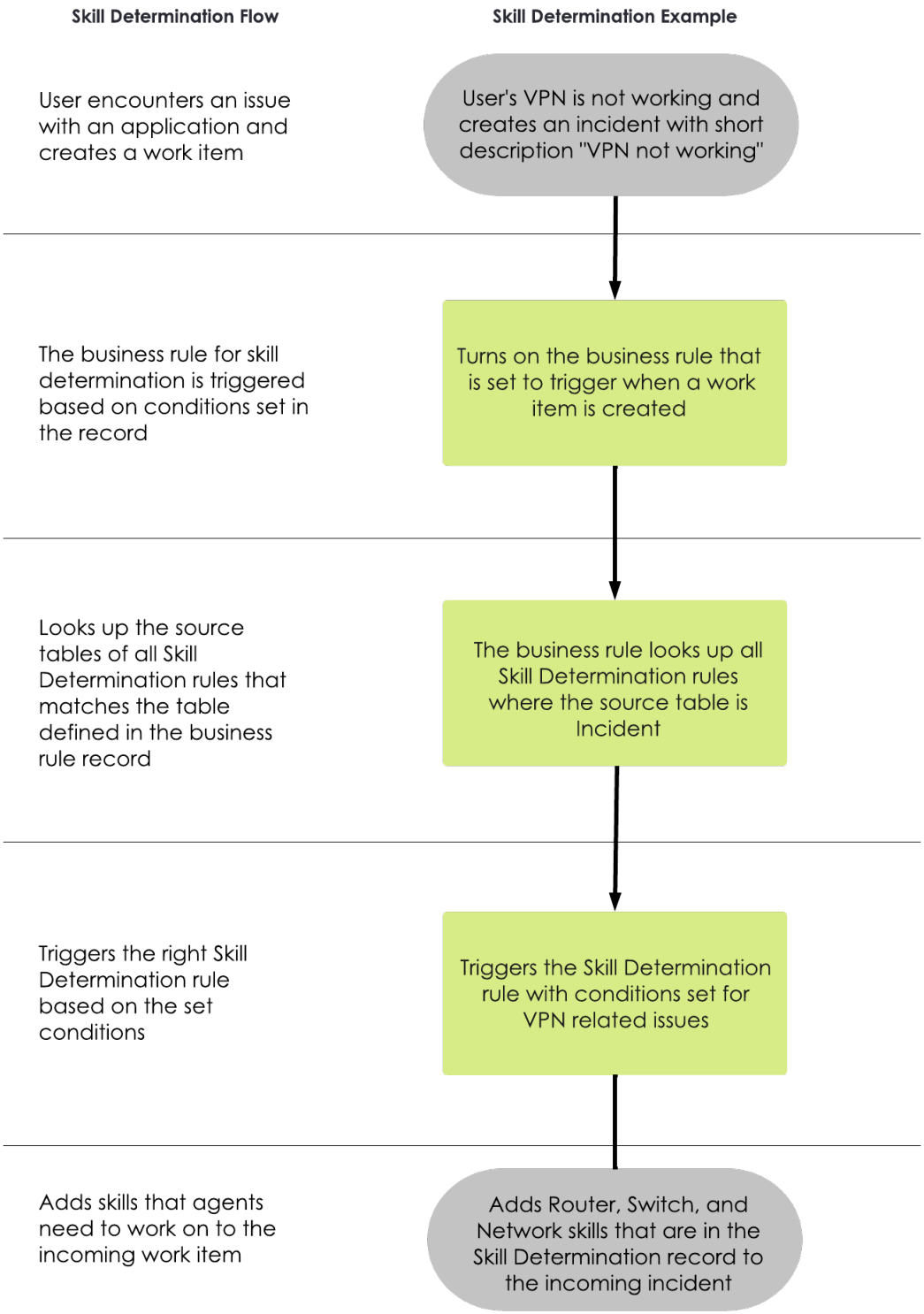
Die Kompetenzbestimmung verwendet zwei Regeln:

- Regel zur Bestimmung von Kompetenzen: Legen Sie fest, welche Kompetenzen Sie eingehenden Arbeitselementen hinzufügen möchten.
- Business-Regel für Kompetenzbestimmung: Legen Sie Kriterien fest, wann eine Business-Regel ausgeführt werden muss.

  Bei der Ausführung wird sie in der Quelltabelle ausgeführt, die in der Regel zur Bestimmung der Kompetenzen definiert ist, löst die entsprechende Regel zur Bestimmung der Kompetenzen aus und fügt dem eingehenden Arbeitselement die Kompetenzen hinzu, die sich im Datensatz der Regel zur Bestimmung der Kompetenzen befinden.

Das Flow-Diagramm zeigt eine visuelle Darstellung des Flows zur Bestimmung der Kompetenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Schritt	Flow Zur Kompetenzbestimmung
1.	Ein Anwender hat ein Problem mit seiner VPN-Verbindung und hat einen Incident mit der Kurzbeschreibung „VPN funktioniert nicht“ erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Flow Zur Kompetenzbestimmung
	Für den Incident sind Service Desk-Mitarbeiter mit erforderlich **Router, Switch,** Und **Netzwerk** Kompetenzen, die an der Aufgabe bearbeitet werden sollen.
2.	In der Incident-Tabelle wurde eine Business-Regel erstellt, die so festgelegt ist, dass sie ausgelöst wird, wenn ein Incident erstellt wird.
3.	Die Business-Regel sucht nach allen Regeln zur Bestimmung der Kompetenz, bei denen die Incident-Tabelle als Quelltabelle festgelegt ist. Die Business-Regel löst dann die Regel zur Bestimmung der Kompetenz aus, für die eine der Bedingungen als festgelegt ist **[Kurzbeschreibung] [enthält] [VPN]** . Die Regel zur Bestimmung der Kompetenzen enthält die Kompetenzen **Router, Switch,** Und **Netzwerk** Kompetenzen in der zugehörigen Liste Kompetenzen. Wenn ausgelöst, werden diese Kompetenzen dem Incident mit der Kurzbeschreibung „VPN funktioniert nicht“ hinzugefügt.

Fügen Sie eine Business-Regel für die Bestimmung der Kompetenz hinzu

Erstellen Sie Geschäftsregeln, damit Service Desk-Mitarbeiter an Fällen, Arbeitsauftragsaufgaben und Chat-Interaktionen arbeiten können. Diese Regeln lösen Kompetenzbestimmungsregeln aus, die den jeweiligen Arbeitselementen die erforderlichen Kompetenzen hinzufügen. Dadurch wird sichergestellt, dass Service Desk-Mitarbeiter über die entsprechenden Kompetenzen verfügen, um diese Aufgaben effektiv zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Aktivieren Sie das Plugin „Kompetenzbestimmung“ [com.snc.Skill_Determination].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**an.

   Hinweis: Wenn Sie die standardmäßig verfügbaren Kompetenzbestimmungsregeln verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass **Aktiv** Feld für diese Regel ist auf festgelegt **Wahr** . Beispiel: Wenn Sie verwenden möchten `Skill determination for interaction`Business-Regel: Stellen Sie sicher, dass die Regel aktiv ist.

2. Wählen Sie **Neu**.
3. Fügen Sie Details für die Business-Regel hinzu.

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für die Business-Regel.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie diese Business-Regel zur Bestimmung der Kompetenz ausführen möchten.
Erweitert	**a.** Aktivieren Sie **Erweitert** Kontrollkästchen. **b.** Wählen Sie die Registerkarte **Erweitert** aus. **c.** In **Skript** Geben Sie den folgenden Code ein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

	(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
	  var skillUtils = new sn_skill_rule.SkillDeterminationUtils();
	  var skills = skillUtils.determineWorkItemSkills(current);
	  skillUtils.assignSkillsToWorkItem(skills, current);
	})(current, previous);
	
	Hinweis: Dieses Skript verwendet das Dienstprogramm SkillDeterminationUtils, um automatisch zu identifizieren, welche Kompetenzen für das aktuelle Arbeitselement benötigt werden (z. B. einen Incident oder eine Aufgabe), und weist ihm diese Kompetenzen zu. Dies hilft sicherzustellen, dass das Arbeitselement basierend auf seinen Details die richtigen Kompetenzanforderungen hat.
	
	d. In **Zeitpunkt der Ausführung** Registerkarte: Legen Sie fest, wann die Business-Regel ausgeführt werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Business-Regel .

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie Regeln zur Bestimmung von Kompetenzen, um Kompetenzen Arbeitselementen zuzuweisen

Erstellen Sie Regeln zur Bestimmung von Kompetenzen, um Kompetenzen zu identifizieren, die Service Desk-Mitarbeiter benötigen, um an Arbeitselementen zu arbeiten, und ordnen Sie sie diesen Arbeitselementen automatisch zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: skill_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einem Fall basierend auf dem Produkt, das dem Fall zugeordnet ist, automatisch eine Kompetenz hinzufügen, wenn Sie die Zuordnungstabelle „Produkt zu Kompetenz“ aktivieren (erforderliche Kompetenz für Modellwartung [cmn_m2m_Skill_model]).

Für jede neue Kompetenz, die für ein Arbeitselement erforderlich ist, wird eine Kompetenzbestimmungsregel erstellt.

- Wenn für ein Arbeitselement keine Kompetenz mehr erforderlich ist, deaktivieren oder entfernen Sie die für das Arbeitselement angewendete Regel.
- Wenn zwei Regeln dieselbe Kompetenz mit einem Arbeitselement verknüpft sind und eine Regel die Kompetenz als obligatorisch und die andere Regel sie als optional auswertet, wird immer die Regel verwendet, die die Kompetenz als obligatorisch auswertet.

In der Tabelle werden die Typen von Kompetenzbestimmungsregeln beschrieben, die Sie erstellen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regeltypen Zur Kompetenzbestimmung

Regeltyp	Beschreibung
Einfach	Fügt Arbeitselementen Kompetenzen basierend auf einer Reihe von Bedingungen hinzu, die zum Auswerten der Quelltabelle verwendet werden.
Nachschlagen	Fügt Arbeitselementen Kompetenzen basierend auf der Auswahl aus zwei verschiedenen Tabellen hinzu, die über ein oder mehrere Referenzfelder verbunden sind.
Erweitert	Fügt Arbeitselementen mithilfe eines Skripts Kompetenzen hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie in dem Feld **Name** einen Namen für die Regel ein.
4. Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen, um die Regel zu aktivieren, um Arbeitselementen Kompetenzen zuzuweisen.
5. Von **Quelltabelle** Dropdown-Menü , Wählen Sie die Arbeitselementquelltabelle für diese Regel aus.
6. Wählen Sie mit dem Bedingungsgenerator die Bedingungen aus, um das Arbeitselement auszuwerten.
7. Erstellen Sie die Regel.

Regeltyp	Schritte
Erstellen Sie eine einfache Regel	**a.** Von **Typ** Dropdown-Menü auswählen **Einfach** . **b.** In **Kompetenzen** Tabelle, fügen Sie jede Kompetenz hinzu, die für das ausgewählte Arbeitselement erforderlich ist. **c.** Wenn eine Kompetenz für das ausgewählte Arbeitselement optional ist, in **Obligatorisch** Feld auswählen **Falsch** . **d.** In **Kompetenzniveau** Feld eine Ebene für die Kompetenz hinzufügen. Sie müssen das Formular konfigurieren, um dieses Feld anzuzeigen. Informationen zum Definieren von Kompetenzniveaus finden Sie unter Definieren Sie einen Kompetenzniveautyp.
Erstellen Sie eine Suchregel	**a.** Von **Typ** Dropdown-Menü auswählen **Suchen** . **b.** Von **Suchtabelle** Wählen Sie im Dropdown-Menü die Referenztabelle aus, um eine Verbindung zur Quelltabelle herzustellen. Die **Kompetenzfeld** Die Quell- und Referenztabellen verbinden wird automatisch ausgefüllt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regeltyp	Schritte
	c. Wenn diese Kompetenz obligatorisch ist, wählen Sie aus **Obligatorisch** Kontrollkästchen. **d.** Von **Kompetenzniveaufeld** Wählen Sie im Dropdown-Menü eine Ebene für diese Kompetenz aus. **e.** Klicken Sie auf **Speichern**. **f.** In **Feldzuordnungen** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** . **g.** Von **Quelltabellenfeld** Wählen Sie im Dropdown-Menü ein Attribut aus, das der Referenztabelle zugeordnet werden soll. **h.** Von **Suchtabellenfeld** Wählen Sie im Dropdown-Menü ein Attribut aus, das der Quelltabelle zugeordnet werden soll.
Erstellen Sie eine erweiterte Regel	**a.** Von **Typ** Dropdown-Menü auswählen **Erweitert** . **b.** In **Skript** Geben Sie ein Skript ein.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Qualifizieren und ordnen Sie Anwender basierend auf Kompetenzen und Kompetenzniveaus

Ordnen Sie Anwender ein, damit Sie die richtigen Anwender basierend auf den Kompetenzen auswählen können, die zum Abschließen von Aufgaben erforderlich sind. Qualifizieren Sie Anwender für die Arbeit an Aufgaben wie Fall, Arbeitsauftragsaufgabe oder Chat-Interaktion basierend auf der Anzahl der Kompetenzen und Kompetenzniveaus, die für die Bearbeitung dieser Aufgaben erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: skill_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie UserSkillAnalyzer-API Dient zur Analyse der Kompetenzen und Kompetenzniveaus von Anwendern und UserSkillRanking-API Um sie Aufgaben zu ordnen und ihnen zuzuweisen. Wenn Sie beispielsweise die Anwendung Außendienst-Management verwenden, um Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben zuzuweisen, können Sie sie mithilfe dieser APIs analysieren und basierend auf ihren Kompetenzen und Kompetenzniveaus einstufen und sie mithilfe der dynamischen Planung Aufgaben zuweisen.

Hinweis: Sie müssen dem Aufgabenfilter das Kriterium übereinstimmende Kompetenzniveaulücke für dynamische Planung hinzufügen, um Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Kompetenzlücken zu bewerten. Weitere Informationen zum Hinzufügen dieses Kriteriums finden Sie unter Erstellen Sie einen Aufgabenfilter .

Prozedur

1. Analysieren Sie die Kompetenzen und Kompetenzniveaus, die Anwender haben, um Arbeitselemente mit der UserSkillAnalyzer-API abzuschließen.

   Die API führt die folgende Verifizierung durch, um zu überprüfen, ob Anwender für die Zuweisung zu den Arbeitselementen qualifiziert sind:

   a. Wenn der Anwender über alle obligatorischen Kompetenzen verfügt, die zum Abschließen des Arbeitselements erforderlich sind, aber nicht über das Kompetenzniveau verfügt, ist der Service Desk-Mitarbeiter nicht für die Arbeit an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Aufgabe qualifiziert, wenn das Kompetenzniveau für die Arbeit an der Aufgabe obligatorisch ist.

b. Wenn der Anwender nicht über alle obligatorischen Kompetenzen verfügt, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind, ist der Service Desk-Mitarbeiter nicht für die Bearbeitung der Aufgabe qualifiziert.

c. Wenn der Anwender über alle Kompetenzen und die Kompetenzniveaus verfügt, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind, ist der Service Desk-Mitarbeiter für die Bearbeitung der Aufgabe qualifiziert.

d. Wenn der Anwender über alle erforderlichen Kompetenzen verfügt, aber nicht obligatorisch ist, um die Aufgabe abzuschließen, ist der Service Desk-Mitarbeiter qualifiziert, an der Aufgabe zu arbeiten.

Wenn der Anwender qualifiziert ist, an der Aufgabe zu arbeiten, führt die API die folgende Verifizierung durch, um Lücken im Kompetenzniveau und die Gesamtzahl der Kompetenzen zu analysieren, die die Anwender haben, um Aufgaben basierend auf den Kompetenzanforderungen für das Arbeitselement auszuführen:

a. Überprüft, ob ein Arbeitselement eine Kompetenz erfordert, für die kein Ebenentyp definiert ist.

b. Überprüft, ob ein Arbeitselement eine Kompetenz erfordert, für die ein Ebenentyp definiert ist, aber nicht das Kompetenzniveau definiert ist.

c. Überprüft, ob für ein Arbeitselement eine Kompetenz erforderlich ist, für die das Kompetenzniveau definiert ist, für den Service Desk-Mitarbeiter jedoch nicht das Kompetenzniveau definiert ist. Wenn das Kompetenzniveau zum Abschließen der Aufgabe obligatorisch ist, wird der Anwender, der nicht über diese Kompetenzniveaus verfügt, diesen Aufgaben nicht zugewiesen.

d. Überprüft, ob ein Anwender über alle Kompetenzniveaus verfügt, die obligatorisch, aber nicht optional sind, um eine Aufgabe auszuführen.

2. Ordnen Sie Anwender, die qualifiziert sind, Arbeitselemente mit abzuschließen UserSkillRanking-API . Die API ruft eine Liste qualifizierter Anwender basierend auf übereinstimmenden und obligatorischen Kompetenzen und Kompetenzniveaus ab.

Zugehörige Informationen

Dynamische Planung

Text in übersetzen Kompetenzmanagement

Übersetzen Sie Kompetenzen und Beschreibungen, wenn Sie neue Kompetenzen in hinzufügen Kompetenzmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin

Aktivieren Sie die relevanten Übersetzungs-Plugins. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Übersetzen Sie Kompetenznamen und die Beschreibung mit den folgenden Feldern, die den Datentyp „übersetzter Text“ in der Tabelle „Kompetenz“ [cmn_Skill] unterstützen:

- **Kompetenzname Anzeigen**

  Füllt den entsprechenden Wert automatisch in aus **Name** Feld.

- **Beschreibung**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Kompetenz hinzufügen.
2. Laden Sie die Übersetzung für die neu hinzugefügten Kompetenzen in die Tabelle „übersetzter Text“ [sys_translate.Text].
3. Legen Sie die Sitzungssprache basierend auf dem von Ihnen installierten Sprach-Plugin fest.

> **Hinweis:** Jedes Mal, wenn Sie neue Kompetenzen hinzufügen, müssen Sie die Übersetzung in die übersetzte Texttabelle laden und die Sitzungssprache festlegen.

Der Text in **Kompetenzname Anzeigen** Und **Beschreibung** Felder werden übersetzt.

Weitere Informationen zum Übersetzen anwenderdefinierter Inhalte finden Sie unter Anwenderdefinierte Inhalte werden übersetzt .

Referenz für Kompetenzmanagement

Überprüfen Sie, ob Kompetenzmanagement immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Kompetenzmanagement-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Skills Management“ (com.snc.skills_management).

Test-Suite für Kompetenzmanagement

Test	Beschreibung	Release-Version
Skills Management: Vererbung des Kompetenzniveaus von Benutzern, wenn ein Benutzer mehreren Gruppen angehört	Verifiziert, ob dem Benutzer das höchste Kompetenzniveau zugewiesen ist, wenn der Benutzer mehreren Gruppen angehört, denen dieselben Fähigkeiten mit unterschiedlichen Kompetenzniveaus zugeordnet wurde.	New York
Skills Management: Fähigkeiten der Kategorie der niedrigsten Ebene hinzufügen	Verifiziert, ob Fähigkeiten der Kategorie der niedrigsten Ebene hinzugefügt werden können.	New York
Skills Management: Untergeordnete Kategorie unter einer übergeordneten Kategorie erstellen	Verifiziert, ob eine untergeordnete Kategorie erstellt werden kann, wenn die Kennzeichnung für **Kompetenzen hinzufügen** in der übergeordneten Kategorie deaktiviert ist.	New York
Skills Management: Kompetenzkategorie erstellen	Verifiziert, ob im Kompetenzkategorieformular eine Kompetenzkategorie erstellt werden kann.	New York
Skills Management: Kompetenzniveautyp und Kompetenzniveaus erstellen	Definiert den Kompetenzniveautyp und verschiedene Kompetenzniveaus für den Typ.	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Test-Suite für Kompetenzmanagement (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Skills Management: Kompetenzniveau an Benutzer vererben	Verifiziert ob Kompetenzniveaus von einer Gruppe an die Benutzer der Gruppe vererbt werden können und ob die Felder **Geerbt** und **Kompetenzniveau geerbt** auf „wahr“ eingestellt sind.	New York
Skills Management: Kompetenzen mit der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ erstellen	Verifiziert, dass Kompetenzen mit der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ erstellt werden können.	Orlando
Skills Management: Den Benutzern in der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen und Kompetenzniveaus hinzufügen	Verifiziert, dass Benutzern in der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen und zugehörige Kompetenzniveaus hinzugefügt werden können.	Orlando
Skills Management: In der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen auswählen und den betreffenden Kompetenzen Benutzer hinzufügen	Verifiziert, dass Kompetenzen in der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ ausgewählt und diese Kompetenzen mit zugehörigen Kompetenzniveaus mindestens einem Benutzer hinzugefügt werden können.	Orlando
Skills Management: In der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen auswählen, die keine Kompetenzniveaus aufweisen, und diesen Kompetenzen Benutzer hinzufügen	Verifiziert, dass Kompetenzen, die keine Kompetenzniveaus aufweisen, in der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ ausgewählt und mindestens einem Benutzer hinzugefügt werden können.	Orlando

Domänentrennung und Kompetenzmanagement

Domänentrennung wird in der App „Kompetenzmanagement“ unterstützt und so konfiguriert, dass sie auf alle Funktionen der Anwendung angewendet wird. Die Trennung der Daten wird zusammen mit der Trennung von Logik und Prozess konfiguriert.

Mit der Domänentrennung können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können dann verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Funktionsweise der Domänentrennung im Kompetenzmanagement

Domänentrennung wird im Kompetenzmanagement ohne explizite Setup- oder Konfigurationsanforderungen unterstützt. Kompetenzen, Kompetenzkategorien und Kompetenzniveaus können in separaten Domänen erstellt werden, einschließlich der globalen Domäne. Wenn Domänentrennung implementiert ist, können Personen mit Kompetenzapp-Rollen Kompetenzinformationen nur in der zugewiesenen Domäne anzeigen. **Domäne** Und **Domänenpfad** Spalten sind für alle Kompetenztabellen verfügbar, die mit dem Basissystem bereitgestellt werden. Die Spalte **Domäne** enthält den Namen der Domäne, zu der das Event oder der Alarm gehört, und die Spalte **Domänenpfad** enthält den eindeutigen Domänen Identifier.

Tabellenname	Beschreibung
sys_user_has_Skill	Informationen zu Anwenderkompetenzen
cmn_Skill	Hauptkompetenztabelle
cmn_Skill_category	Definieren Sie Kompetenzkategorien
cmn_Skill_level_type	Definieren Sie den Kompetenzniveautyp
cmn_Skill_level	Definieren Sie das Kompetenzniveau
sys_Group_has_Skill	Gruppenkompetenzen
cmn_Skill_contains	Definieren Sie Kompetenzen, die in Kompetenzen enthalten sind
Task_m2m_Skill	Informationen zur Aufgabenkompetenz

Hinweis: Wenn die Domänenspalte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol **Personalisierte Liste aktualisieren** und fügen Sie die erforderliche Spalte hinzu. Sie können auch die Spalte für den Domänenpfad hinzufügen, falls gewünscht.

Anwendungsfälle:

- Ein Kompetenzmanager, der zur Acme-Domäne gehört, erstellt eine Kompetenz und möchte sie dem Anwender in der Acme-Domäne anzeigen und zuordnen. Ein Anwender muss zur Acme-Domäne, ihrer übergeordneten Domäne oder der globalen Domäne gehören, um den Kompetenzdatensatz anzuzeigen.
- Ein Kompetenzmanager, der zu einer übergeordneten Domäne gehört, versucht, eine Kompetenz in einer untergeordneten Domäne anzuzeigen. Der Anwender einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

übergeordneten Domäne kann einen Kompetenzdatensatz der übergeordneten Domäne sowie alle untergeordneten Domänen dieser übergeordneten Domäne anzeigen.

- Ein Kompetenzmanager, der zu einer übergeordneten Domäne gehört, möchte eine Kompetenz im Namen eines anderen Anwenders in der Acme-Domäne erstellen/zuordnen. Ein Anwender muss derselben Domäne angehören wie der Anwender, für den der Kompetenzdatensatz erstellt wird.
- Ein Kompetenzmanager möchte einen Datensatz für eine integrierte Anwendung in der Acme-Domäne zuordnen. Ein Benutzer muss zur Domäne der integrierten Anwendung gehören, der ein Datensatz zugeordnet ist.
- Ein Kompetenzmanager hat Zugriff auf mehrere Domänen, möchte jedoch einen Datensatz mit Inhalt innerhalb einer bestimmten Domäne aktualisieren. Die für den aktuellen Datensatz angegebene Domäne bestimmt die Funktionalität dieses Datensatzes und der Referenzfelder.

Schnellstarttests für Kompetenzmanagement

Überprüfen Sie, ob Kompetenzmanagement immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Kompetenzmanagement-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Skills Management“ (com.snc.skills_management).

Test-Suite für Kompetenzmanagement

Test	Beschreibung	Release-Version
Skills Management: Vererbung des Kompetenzniveaus von Benutzern, wenn ein Benutzer mehreren Gruppen angehört	Verifiziert, ob dem Benutzer das höchste Kompetenzniveau zugewiesen ist, wenn der Benutzer mehreren Gruppen angehört, denen dieselben Fähigkeiten mit unterschiedlichen Kompetenzniveaus zugeordnet wurde.	New York
Skills Management: Fähigkeiten der Kategorie der niedrigsten Ebene hinzufügen	Verifiziert, ob Fähigkeiten der Kategorie der niedrigsten Ebene hinzugefügt werden können.	New York
Skills Management: Untergeordnete Kategorie unter einer übergeordneten Kategorie erstellen	Verifiziert, ob eine untergeordnete Kategorie erstellt werden kann, wenn die Kennzeichnung für **Kompetenzen hinzufügen** in der übergeordneten Kategorie deaktiviert ist.	New York
Skills Management: Kompetenzkategorie erstellen	Verifiziert, ob im Kompetenzkategorieformular eine Kompetenzkategorie erstellt werden kann.	New York
Skills Management: Kompetenzniveautyp und Kompetenzniveaus erstellen	Definiert den Kompetenzniveautyp und verschiedene Kompetenzniveaus für den Typ.	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Test-Suite für Kompetenzmanagement (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Skills Management: Kompetenzniveau an Benutzer vererben	Verifiziert ob Kompetenzniveaus von einer Gruppe an die Benutzer der Gruppe vererbt werden können und ob die Felder **Geerbt** und **Kompetenzniveau geerbt** auf „wahr“ eingestellt sind.	New York
Skills Management: Kompetenzen mit der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ erstellen	Verifiziert, dass Kompetenzen mit der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ erstellt werden können.	Orlando
Skills Management: Den Benutzern in der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen und Kompetenzniveaus hinzufügen	Verifiziert, dass Benutzern in der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen und zugehörige Kompetenzniveaus hinzugefügt werden können.	Orlando
Skills Management: In der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen auswählen und den betreffenden Kompetenzen Benutzer hinzufügen	Verifiziert, dass Kompetenzen in der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ ausgewählt und diese Kompetenzen mit zugehörigen Kompetenzniveaus mindestens einem Benutzer hinzugefügt werden können.	Orlando
Skills Management: In der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ Kompetenzen auswählen, die keine Kompetenzniveaus aufweisen, und diesen Kompetenzen Benutzer hinzufügen	Verifiziert, dass Kompetenzen, die keine Kompetenzniveaus aufweisen, in der Anwenderoberfläche von „IT-Kompetenzen verwalten“ ausgewählt und mindestens einem Benutzer hinzugefügt werden können.	Orlando

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Erweiterungspunkte in Kompetenzmanagement

Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um Skripts aufzurufen, um anwenderdefinierte Gruppentypen zum Verwalten von Kompetenzen hinzuzufügen.

Um eine Liste der Erweiterungspunkte anzuzeigen, für die Sie verwenden können Personaloptimierung für ITSM, Navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an. Öffnen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ `sn_Skill_cfg_page.ManageSkillsExtnPt` Erweiterungspunkt.

Integrieren Sie Anpassungen mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte, ohne die eigentlichen Kernkomponenten im Anwendungscode zu ändern. Beim Anpassen einer Basisanwendung implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte, indem Sie die anwenderdefinierten Skripteinbindungen erstellen und diese für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungspunkte für Ereignistypen

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`sn_Skill_cfg_page.ManageSkillsExtnPt`	Implementieren Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Logik der Erstellung von Anwendern nach Gruppen für die Seite „IT-Kompetenzen verwalten“ anzupassen.

Wichtig: Mit können Sie zusätzliche Gruppen konfigurieren sn_Skill_cfg_page.ManageSkillsConstants Skripteinbindung. Informationen zu Skripteinbindungen finden Sie unter . Skripteinbindungen .

Interaktionsmanagement

Interaktionen bieten einen zentralen Ort für alle Kommunikationskanäle in der Plattform. Jede Interaktion stellt eine Anforderung von Unterstützung über einen bestimmten Kanal dar, beispielsweise einen Anruf oder einen Chat. Der Zweck von Interaktionsmanagement Dient dazu, Einblicke in die Effektivität des Kanals zu erhalten.

Übersicht über Interaktionsmanagement

Die ServiceNow AI Platform Bietet verschiedene Formen des Warteschlangen- und Kommunikationsmanagements, aber jedes System ist eng an den spezifischen Bereich gekoppelt. Interaktionen bieten eine alternative, flexible und erweiterbare Option, sodass jeder Produktbereich das gleiche Framework verwenden kann.

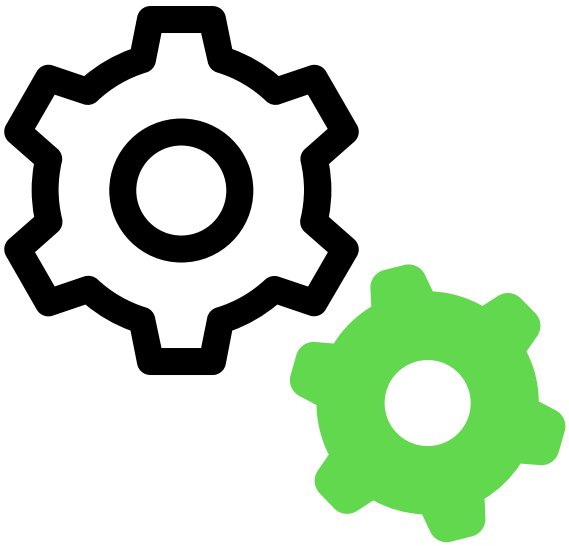
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Aktivieren

Aktivieren Sie Das Interaktionsmanagement.

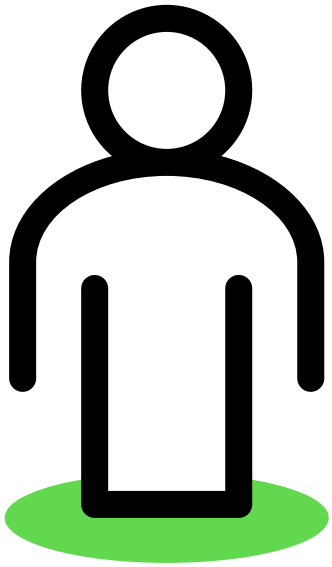
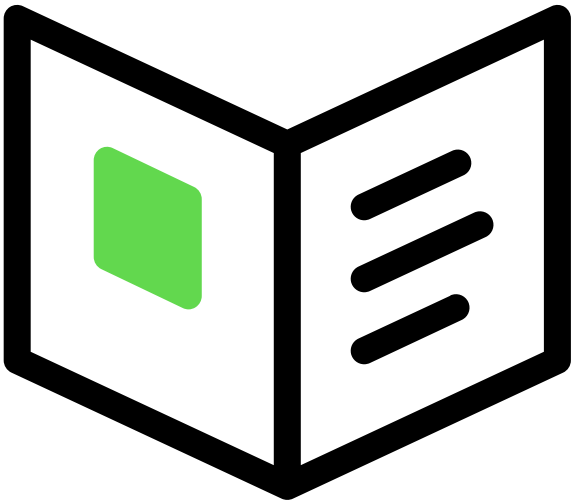
Konfigurieren



Konfigurieren Sie Interaktionskomponenten, bestimmen Sie, welche Aktionen abhängig vom Status der Interaktion ausgeführt werden, und konfigurieren Sie Status. Bestimmen Sie das Verhalten für Interaktionen. Für jeden Status des Interaktionslebenszyklus legen Sie fest, welche Routineaktionen ausgeführt werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Erstellen Sie manuell Interaktionen, oder ordnen Sie Datensätze einer Interaktion zu.	Erfahren Sie mehr über die mit Interaktionsmanagement installierten Komponenten.

Problembehandlung und Hilfe

- Virtual Agent-Interaktionsdatensätze
- ServiceNow-Community-Foren
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Wird aktiviert Interaktionsmanagement System

Ein Administrator kann das Plugin „Interaction Logging, Routing and Queueing“ (com.glide.interaction) aktivieren, um auf die Funktionalität zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach **Interaktionsmanagement** Plugin (com.glide.interaction) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Interaktionsmanagement konfigurieren

Sie können das Verhalten einer Interaktion und die Arten von Informationen konfigurieren, die mit dem Datensatz gespeichert werden. Sie können die Interaktionsabwicklung auch verwenden, um Service Desk-Mitarbeitern am Ende von Kundengesprächen einen kurzen Nachbearbeitungszeitraum zu bieten.

Interaktionsstatus

Konfigurieren Sie das Verhalten einer Interaktion, indem Sie das Routineverhalten für jeden Status bestimmen, den die Interaktion während des Lebenszyklus durchläuft.

Interaktions-Framework

Konfigurieren Sie die folgenden Interaktionskomponenten, um das Verhalten und den Lebenszyklus zu bestimmen.

- Lists: Konfigurieren Sie die Interaktionslistenansicht. Sie können die Interaktionstabelle auch erweitern. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Listen finden Sie unter Konfigurieren von Listen in ServiceNow AI Platform® .
- Forms: Konfigurieren Sie die Formularansicht, um Interaktionen für jede Applikation individuell anzupassen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Formularen finden Sie unter Konfigurieren von Formularen auf der ServiceNow AI Platform® .

Interaktionsstatus

Status bestimmen das Verhalten von Interaktionen. Für jeden Status des Interaktionslebenszyklus legen Sie fest, welche Routineaktionen ausgeführt werden sollen. Zum Beispiel die `On Created`status hat ein Skript, das eine Interaktion erstellt und dann den Endanwender als „geöffnet für“ hinzufügt. Das Skript sendet dann eine Nachricht an den Endbenutzer, um ihn darüber zu informieren, dass die Interaktion geöffnet wurde.

Interaktionsstatus

Status	Beschreibung
Neu	Eine Interaktion wird in die Interaktionstabelle eingefügt.
Angehalten	Die Interaktion wartet auf die Zuweisung.
In Bearbeitung	Ein Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert eine nicht zugewiesene Interaktion.
Abschließen	Dieser Status gibt an, dass der Service Desk-Mitarbeiter eine Konversation mit einem Kunden abgeschlossen hat und die Interaktion abgeschlossen hat. Dieser Status ist verfügbar, wenn eine Interaktionsabschlusskonfiguration für den spezifischen Interaktionstyp erstellt wurde und diese Konfiguration aktiv ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktionsstatus (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionsabschluss .
Abgeschlossen	Die Interaktion ist abgelaufen, oder der Service Desk-Mitarbeiter oder Verbraucher hat die Interaktion absichtlich geschlossen.
Als verworfen geschlossen	Die Interaktion wird geschlossen, da der Verbraucher die Verbindung trennt oder nicht reagiert.

Interaktionskontext und Kanalmetadaten

Kontext und Kanalmetadaten sind Dokument-ID-Felder, die Bestandteil von Interaktionen sind. Beide Arten von Datensätzen speichern Informationen über die Interaktion.

Kontext

Der Kontext für eine Interaktion verfolgt die Informationen für eine Interaktion, z. B. die ursprüngliche Frage, das Asset-Tagging oder den Gerätestandort. Kontextdatensätze werden standardmäßig in der Tabelle „interactive_json_blob“ gespeichert. Sie können jedoch jede Tabelle zum Speichern eines Kontextdatensatzes verwenden.

Kanalmetadaten

Kanalmetadaten enthalten die Informationen, die zur Interaktion mit dem Kanal erforderlich sind, über den die Kommunikation stattfindet, z. B. dem Chat-Kanal oder dem Telefonkanal. Kanalmetadaten können Freiform-JSON-Daten ein Verweis auf einen anderen Datensatz sein.

Interaktionsabschluss

Die Interaktionsabwicklung bietet Service Desk-Mitarbeitern eine kurze Nachbearbeitungszeit am Ende von Kundengesprächen. Service Desk-Mitarbeiter können diese Zeit nutzen, um ihre Arbeit abzuschließen, bevor sie andere Kunden unterstützen.

Interaktionsabschluss ist eine Funktion, die für alle Arten von Interaktionen verfügbar ist. Wenn diese Option aktiviert ist, wird ein Interaktionsdatensatz am Ende einer Kundenkonversation vom Status „in Arbeit“ in den Status Nachbearbeitung verschoben. Dieser kurze, konfigurierbare Zeitraum ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben wie das Veröffentlichen von Arbeitsnotizen und das Aktualisieren von Datensatzinformationen abzuschließen, bevor sie zu anderen Arbeitselementen wechseln.

Im Status Nachbearbeitung wird die Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters erst reduziert, wenn der Status der Interaktion in „Abgeschlossen“ geändert wird.

Hinweis: Die Interaktionsabschlussfunktion funktioniert mit mehreren Arten von Kommunikationskanälen. Diese Funktion unterstützt ein Basissystem für Chat- und Messaging-Interaktionen.

Interaktionsabschluss wird konfiguriert

Anwender mit der Systemadministratorrolle Erstellen Sie eine Interaktionsabschlusskonfiguration Für den gewünschten Kommunikationskanal. Durch das Erstellen einer Konfiguration werden automatisch die Funktion und der Nachbearbeitungsstatus für Interaktionen aktiviert, die den Konfigurationseinstellungen entsprechen.

Die Konfiguration des Interaktionsabschlusses enthält die folgenden Informationen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der ausgewählte Kommunikationskanal.
- Zusätzliche Bedingungen, die für die in der Konfiguration enthaltenen Interaktionsdatensätze gelten.
- Gibt an, ob die Nachbearbeitung automatisch vom System beendet wird und ob die Dauer des Nachbearbeitungszeitraums automatisch beendet wird.
- Gibt an, ob Service Desk-Mitarbeitern in ein Countdown-Timer angezeigt wird, der die Nachbearbeitungsdauer anzeigt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Die Konfiguration der Interaktionsabwicklung fügt dem den Status Nachbearbeitung hinzu **Status** Feld im Interaktionsdatensatz. Weitere Informationen zum Abschlussstatus finden Sie unter interaktionsstatus .

Abschluss wird gestartet

Der Nachbearbeitungszeitraum beginnt, wenn entweder der Service Desk-Mitarbeiter oder der Kunde eine Konversation beendet. Das System führt dann Folgendes aus:

- Verschiebt den Status der Interaktion von „in Arbeit“ in „Nachbearbeitung“.
- Startet einen Countdown-Timer für den Zeitraum der Nachbearbeitungsdauer.

Nachbearbeitung manuell beendet

Das Beenden des Nachbearbeitungszeitraums kann manuell vom Service Desk-Mitarbeiter oder automatisch vom System durchgeführt werden.

Service Desk-Mitarbeiter können die Nachbearbeitung beenden, indem Sie auf klicken **Nachbearbeitung Beenden** Im Interaktionsdatensatz, der die Interaktion von „Nachbearbeitung“ in „Abgeschlossen“ verschiebt.

Service Desk-Mitarbeiter können den Nachbearbeitungszeitraum auch beenden, indem sie die Registerkarte „Interaktionsdatensatz“ schließen.

- Wenn sich die Interaktion im Status Nachbearbeitung befindet, endet das Schließen der Registerkarte den Nachbearbeitungszeitraum und verschiebt die Interaktion in „Abgeschlossen“. Das System zeigt dem Anwender eine Nachricht über das Ende des Nachbearbeitungszeitraums an.
- Wenn sich die Interaktion im Status „in Arbeit“ befindet, überspringt das Schließen der Registerkarte den Nachbearbeitungszeitraum und verschiebt die Interaktion in „Abgeschlossen“.

Abschluss wird automatisch beendet

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Nachbearbeitung noch nicht beendet hat, kann das System den Nachbearbeitungszeitraum nach einem festgelegten Zeitraum automatisch beenden. Die automatische Nachbearbeitung muss in der Konfiguration der Interaktionsabwicklung aktiviert sein.

- Das System startet den Timer für die Nachbearbeitungsdauer, wenn der Nachbearbeitungszeitraum beginnt.
- Wenn der Timer für die Nachbearbeitungsdauer null erreicht, endet die Nachbearbeitung und ändert den Status von Nachbearbeitung in Abgeschlossen.
- Das System legt fest **Systemabschluss** Feld im Interaktionsdatensatz auf „wahr“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Service Desk-Mitarbeiter können den Nachbearbeitungszeitraum manuell beenden, auch wenn die automatische Nachbearbeitung aktiviert ist.

Interaktionsformular

Das Formular „Interaktion“ zeigt Informationen zu einer Kundeninteraktion an.

Das Interaktionsformular enthält die folgenden Felder.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Die automatisch zugewiesene Interaktionsnummer.
Typ	Der Typ der Kundeninteraktion, z. B. ein Chat oder ein Telefonanruf.
Account	Der Name des Unternehmens des Kundenkontakts. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn die Informationen im Kontaktdatensatz verfügbar sind.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers.
Status	Der aktuelle Status der Interaktion. Weitere Informationen finden Sie unter interaktionsstatus .
Zugewiesen an	Der Name des zugewiesenen Anwenders.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Kundenproblems.
Arbeitsnotizen	Zeichnet Informationen über die Interaktion und die Arbeit auf, die zur Lösung des Kundenproblems ausgeführt wird.
Nachbearbeitungsdauer	Wenn Sie die Funktion „Interaktionsabschluss“ verwenden, kann der Systemadministrator das Interaktionsformular konfigurieren und hinzufügen **Nachbearbeitungsdauer** Feld. In diesem Feld wird die Dauer aufgezeichnet, die der Interaktionsdatensatz im Status Nachbearbeitung verbringt. Dieses Feld ist schreibgeschützt. Wenn keine Dauer berechnet wird, wird dieses Feld auf 0 festgelegt. Die Dauer wird als die Zeit berechnet, die sich eine Interaktion im Nachbearbeitungsstatus befindet, bevor sie entweder zu „Abgeschlossen“ oder „Abgebrochen geschlossen“ wechselt. **Hinweis:** Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Registerkarte schließt und die Interaktion beendet, wird die Nachbearbeitungsdauer als 0 Sekunden aufgezeichnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Systemabschluss	Wenn Sie die Funktion „Interaktionsabschluss“ verwenden, kann der Systemadministrator das Interaktionsformular konfigurieren und hinzufügen **Systemabschluss** Feld. Das System bestimmt, ob die Interaktionsabwicklung manuell von einem Service Desk-Mitarbeiter durchgeführt wurde (durch Klicken auf) **Nachbearbeitung Beenden**) Oder automatisch vom System und legt dieses Feld entsprechend fest. • Auf festlegen **Wahr** Wenn die automatische Nachbearbeitung aktiviert ist und das System eine Interaktion am Ende der Nachbearbeitungsdauer vom Status „Nachbearbeitung“ in „Abgeschlossen“ oder „Abgebrochen geschlossen“ verschiebt. • Auf festlegen **Falsch** Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Interaktion manuell abschließt. Der Standardwert für dieses Feld lautet „false“.

Timer für Interaktionsabschluss

Der Timer für die Interaktion zeigt einen Countdown des Zeitraums für die Nachbearbeitungsdauer in an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Der Systemadministrator kann die Anzeige des Nachbearbeitungs-Timers konfigurieren, indem er aktiviert **Dauer für Service Desk-Mitarbeiter anzeigen** Feld im Formular „Interaktionsnachbearbeitungskonfiguration“.

Der schreibgeschützte Timer wird in den sekundären Werten eines Interaktionsdatensatzes angezeigt. Abhängig von der Konfiguration der sekundären Werte können diese Werte entweder im Formularheader oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.

Hinweis: Der Timer für die Interaktionsabwicklung funktioniert in beiden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und CSM-Mitarbeiterbereich Die Timer-Anzeige ist jedoch nur in verfügbar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Der Timer zählt die in angegebene Zeit herunter **Dauer in Sekunden** Feld im Formular „Interaktionsnachbearbeitungskonfiguration“. Die Hintergrundfarbe des Timers ändert sich, wenn die Dauer heruntergezählt wird.

Timer-Farbe	Beschreibung
Grün	Die verbleibende Zeit liegt zwischen 100 % und 50 % der Dauer.
Gelb	Die verbleibende Zeit liegt zwischen 50 % und 25 % der Dauer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Timer-Farbe	Beschreibung
Orange	Die verbleibende Zeit liegt zwischen 25 % und 0 % der Dauer.
Rot	Wenn der Timer 0,00 erreicht, wird die Anzeige rot und erlischt dann. Das System aktualisiert den Status des Interaktionsdatensatzes in „Abgeschlossen“.

Geplante Abschlussaufgabe für Interaktion

Die Funktion „Interaktionsabschluss“ umfasst eine geplante Aufgabe zum Schließen aller Interaktionen im Status „Nachbearbeitung“, die weder manuell von einem Service Desk-Mitarbeiter noch automatisch vom System geschlossen wurden.

Das Beenden des Nachbearbeitungszeitraums erfolgt normalerweise wie folgt:

- Manuell vom Service Desk-Mitarbeiter.
- Automatisch vom System, wenn **Nachbearbeitungsdauer erzwingen** Die Einstellung ist in aktiviert Konfiguration des Interaktionsabschlusses .
- Durch Schließen der Registerkarte „Arbeitsbereich“.

Während die meisten Interaktionsdatensätze automatisch geschlossen werden, wenn der konfigurierte Nachbearbeitungszeitraum endet, enthält die Interaktionsbearbeitungsfunktion auch eine geplante Aufgabe zum Schließen verbleibender Datensätze. Beispiel: Wenn **Nachbearbeitungsdauer erzwingen** Die Einstellung ist in der Konfiguration nicht aktiviert, und Service Desk-Mitarbeiter schließen Interaktionen, indem sie den Browser schließen. Diese Interaktionen können im Status „Nachbearbeitung“ verbleiben.

Die **Fallback-Zeitüberschreitung für Interaktionen in Nachbearbeitung** Die geplante Aufgabe fungiert als fehlersichere Methode zum Schließen von Interaktionsdatensätzen, die sich im Status Nachbearbeitung befinden. Diese geplante Aufgabe:

- Wertet Interaktionsdatensätze im Status Nachbearbeitung aus.
- Schließt die Datensätze, die sich länger im Status Nachbearbeitung befinden als die in der Systemeigenschaft Max. Nachbearbeitung angegebene Zeit.

Die Systemeigenschaft „Max. Nachbearbeitung“ (**com.glide.interaction.max_wrapup_duration**) Definiert die Dauer, die sich ein Interaktionsdatensatz im Status Nachbearbeitung befinden kann. Der Standardwert für diese Eigenschaft beträgt 15 Minuten.

Der in der Systemeigenschaft Max. Nachbearbeitung festgelegte Zeitwert muss größer sein als der in festgelegte Zeitwert **Nachbearbeitungsdauer erzwingen** Feld im Formular „Interaktionsnachbearbeitungskonfiguration“.

Das standardmäßige Ausführungsintervall für diese geplante Aufgabe beträgt fünf Minuten. Der Systemadministrator kann dieses Zeitintervall konfigurieren.

Hinweis: Diese regelmäßige Aufgabe ist standardmäßig deaktiviert.

Erstellen Sie eine Interaktionsabschlusskonfiguration

Erstellen Sie eine Konfiguration für jeden Interaktionstyp, der die Funktion zum Abschließen der Interaktion verwendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Erstellen einer Konfiguration wird automatisch die Interaktionsbearbeitungsfunktion aktiviert und der Nachbearbeitungsstatus für Interaktionen hinzugefügt, die den Konfigurationseinstellungen entsprechen.

Navigieren zu **Alle** > **Interaktionen** > **Abschlusskonfiguration** Zum Anzeigen der Liste der Abschlusskonfigurationsdatensätze. Diese Konfigurationen werden in der Tabelle „Interaktionsnachbearbeitungskonfiguration“ (Interaction_wrap_up_Configuration) gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Interaktionen** > **Abschlusskonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Interaktionsnachbearbeitungskonfiguration“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Interaktionsabschlusskonfiguration.
Tabelle	Schreibgeschützt. Die Tabelle, in der die Interaktionsdatensätze gespeichert werden, für die diese Konfiguration gilt.
Anwendung	Die Anwendung, die diesen Datensatz enthält. Die Standardeinstellung ist CSM und FSM Configurable Workspace Foundation.
Aktiv	Gibt an, ob die Konfiguration aktiv ist. Der Standardwert ist „true“.
Reihenfolge	Die Reihenfolge der Konfiguration, die bei der Auswertungsverarbeitung von Abschlusskonfigurationsdatensätzen verwendet wird. Wenn mehrere Datensätze vorhanden sind, hat die niedrigere Reihenfolgennummer Vorrang vor höheren Zahlen. Der Standardwert ist 100.
Bedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen auszuwählen, die für die in dieser Konfiguration enthaltenen Interaktionsdatensätze gelten. Erstellen Sie beispielsweise eine Bedingung für Chat-Interaktionen: **[Typ]** [Ist] **[Chat]** .
Nachbearbeitungsdauer erzwingen	Ermöglicht dem System, den Nachbearbeitungszeitraum automatisch zu beenden. Der Standardwert ist „falsch“ Wenn diese Option aktiviert ist, beendet das System den Nachbearbeitungszeitraum automatisch am Ende der Nachbearbeitungsdauer (festgelegt in) **Dauer in Sekunden** Feld) und verschiebt den Status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	des Interaktionsdatensatzes von Nachbearbeitung in Abgeschlossen.
Dauer in Sekunden	Die Dauer des Nachbearbeitungszeitraums. ○ Der Standardwert beträgt 60 Sekunden. ○ Der Wert muss größer als 0 sein. Das System zeigt dieses Feld an, wenn Sie aktivieren **Nachbearbeitungsdauer erzwingen** Feld.
Dauer für Service Desk-Mitarbeiter anzeigen	Aktiviert einen Countdown-Timer für die Dauer für den Service Desk-Mitarbeiter. Der Standardwert ist „falsch“ Das System zeigt dieses Feld an, wenn Sie aktivieren **Nachbearbeitungsdauer erzwingen** Feld. Die Timer-Anzeige für Interaktionsabschluss ist in verfügbar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
Abschlusscodes aktivieren	Aktiviert Nachbearbeitungscodes in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Beim Abschluss einer Interaktion können Service Desk-Mitarbeiter aus den konfigurierten Nachbearbeitungscodes auswählen.
Zulässige Abschlusscodes	Die Liste der Nachbearbeitungscodes, aus denen Service Desk-Mitarbeiter beim Abschließen einer Interaktion auswählen können.
Standard-Abschlusscode	Der standardmäßige Nachbearbeitungscode, der verwendet wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter vor Ablauf der Nachbearbeitungsdauer keinen Code auswählt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie Interaktionsbearbeitungscodes

Mit Nachbearbeitungscodes können Service Desk-Mitarbeiter Interaktionen schnell abschließen und schließen. Service Desk-Mitarbeiter können Nachbearbeitungscodes im Dialogfeld ohne Modi für Interaktionsabschluss auswählen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer mit der Systemadministratorrolle können Nachbearbeitungscodes erstellen, die Service Desk-Mitarbeiter während des Nachbearbeitungszeitraums verwenden können. Wenn Interaktionsbearbeitungscodes aktiviert sind, können Service Desk-Mitarbeiter Nachbearbeitungscodes im Dialogfeld ohne Modi für Interaktionsabschluss auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Interaktion** > **Abschlusscodes**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Interaktionsnachbearbeitungscode“ aus.

Feld	Beschreibung
Code	Der Name des Nachbearbeitungscodes.
Anwendung	Die Anwendung, die diesen Datensatz enthält. Die Standardeinstellung ist CSM und FSM Configurable Workspace Foundation.
Aktiv	Gibt an, ob die Konfiguration der Interaktionsabwicklung aktiv ist. Der Standardwert ist „true“.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Nachbearbeitungscodes.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Nach dem Erstellen von Nachbearbeitungscodes können Systemadministratoren Nachbearbeitungscodes im Konfigurationsdatensatz der Interaktionsabwicklung aktivieren und die Nachbearbeitungscodes auswählen, die Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung stehen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Interaktionsabschlusskonfiguration.

Aktivieren Sie Interaktionsbearbeitungscodes

Aktivieren Sie Interaktionsbearbeitungscodes, und wählen Sie die Nachbearbeitungscodes aus, die Service Desk-Mitarbeitern im Dialogfeld ohne Modi zur Verfügung stehen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer mit der Systemadministratorrolle können Nachbearbeitungscodes aktivieren, die Service Desk-Mitarbeiter während des Nachbearbeitungszeitraums verwenden können. Wenn diese Option aktiviert ist, können Service Desk-Mitarbeiter Nachbearbeitungscodes aus der konfigurierten Liste im Dialogfeld ohne Modi für Interaktionsabschluss auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Interaktion** > **Abschlusskonfiguration**an.
2. Wählen Sie einen Konfigurationsdatensatz aus.
3. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste Dauer die folgenden Felder.
   - **Nachbearbeitungsdauer erzwingen**
   - **Dauer für Service Desk-Mitarbeiter anzeigen**
4. Geben Sie einen Wert in ein **Dauer in Sekunden** Feld.
5. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Codes“ **Aktivieren Sie Nachbearbeitungscodes** Feld.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. In **Zulässige Abschlusscodes** Wählen Sie die gewünschten Codes aus, und verschieben Sie sie aus der Spalte verfügbar in die Spalte ausgewählt.
7. Wählen Sie ein aus **Standard-Abschlusscode** .
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Interaktionsmanagement verwenden

Die meisten Interaktionen werden in anderen Anwendungen erstellt, um Kanäle zu steuern. Bei Bedarf können Sie eine Interaktion aus der Interaction-Anwendung erstellen.

Weitere Informationen zum Erstellen von Interaktionen in anderen Anwendungen finden Sie unter:

- Interaktionsmanagement in Service Operations-Arbeitsbereich
- Interaktionsmanagement in Source-to-Pay-Arbeitsbereich
- Interaktionsmanagement in Supplier Lifecycle Operations
- Interaktionsmanagement in Accounts Payable Operations
- CSM-Seite „Interaktionsdatensatz“

Interaktionen erstellen

Eine Interaktion ist ein Datensatz einer Konversation zwischen einer anfordernden Person und einem Erfüller (real oder virtuell). Obwohl die meisten Interaktionen in anderen Anwendungen erstellt werden, können Sie bei Bedarf eine Interaktion direkt aus erstellen Interaktionsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: interaction_agent

Prozedur

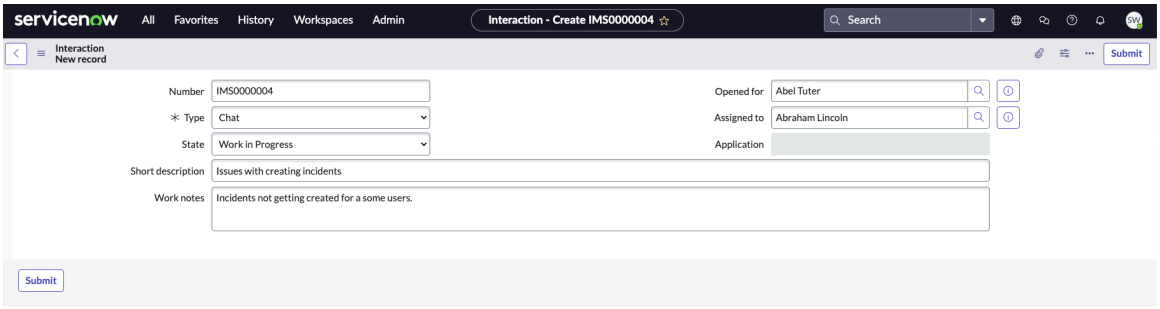
1. Navigieren zu **Alle** > **Interaktion** > **Alle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Interaktionsformular die Felder aus:

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie den Typ der Interaktion aus. Zum Beispiel Chat, Telefon usw.
Geöffnet für	Wählen Sie den Anwender aus, der die Interaktion gestartet hat.
Zugewiesen an	Wählen Sie den Anwender aus, dem die Interaktion zugewiesen ist.
Status	Wählen Sie den aktuellen Status der Interaktion aus.
Kurzbeschreibung	Geben Sie die grundlegenden Details der Interaktion ein.
Arbeitsnotizen	Geben Sie relevante zusätzliche Informationen ein.

Automatische Übersetzung

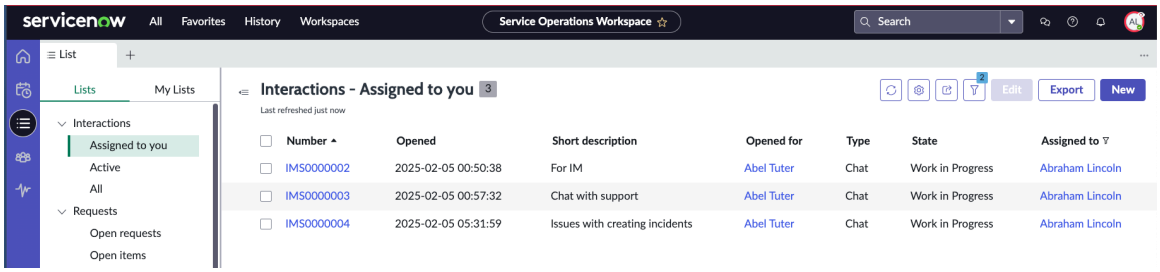
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Absenden**.



Ergebnis

Die Interaktion wird erstellt und dem ausgewählten Anwender zugewiesen.



Datensätze einer Interaktion zuordnen

Als Agent müssen Sie möglicherweise einen Datensatz für eine andere Tabelle erstellen, um an einer Interaktion arbeiten zu können. Sie können den Datensatz der Interaktion zuordnen.

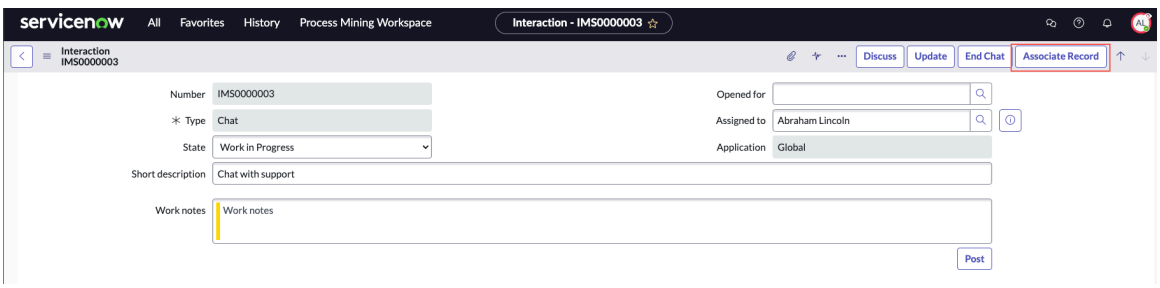
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: interaction_agent

Hinweis: Sie müssen auch über die Rollen verfügen, die für den Zugriff auf die Datensätze erforderlich sind, die Sie der Interaktion zuordnen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Interaktion** > **Mir zugewiesen**an.
2. Öffnen Sie die Interaktion, die Sie einem anderen Datensatz zuordnen möchten.
3. Wählen Sie Aus **Datensatz Zuordnen** .



4. Füllen Sie im Formular „Interaktionsbezogener Datensatz“ die Felder aus:

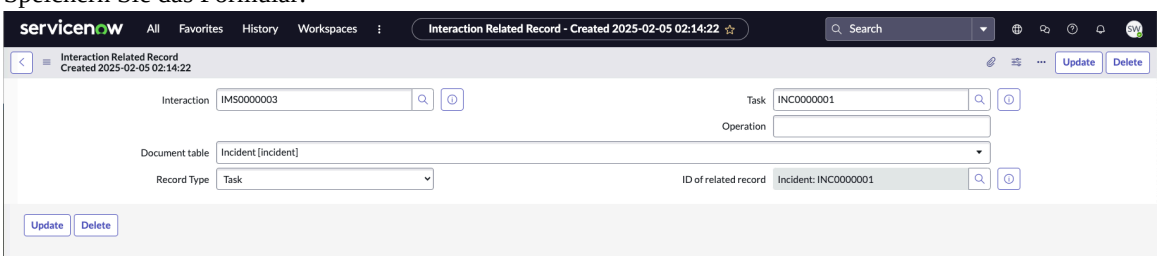
Feld	Beschreibung
Dokumenttabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, in der die Zuordnung gespeichert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

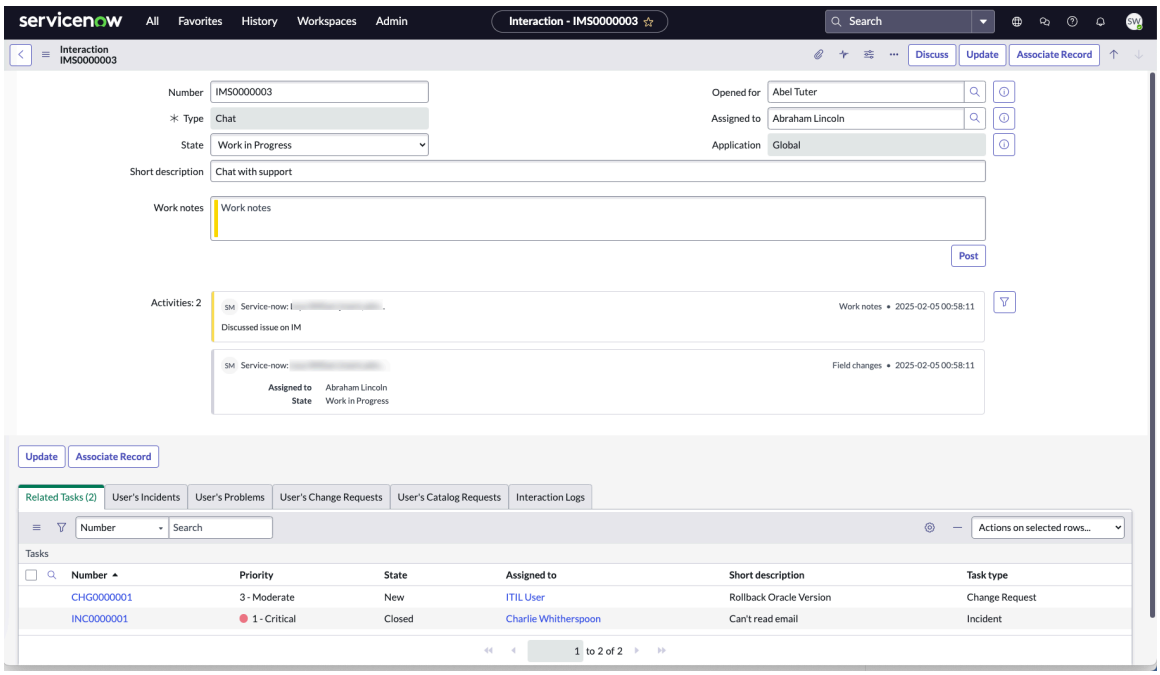
Feld	Beschreibung
Datensatztyp	Wählen Sie den Typ des Datensatzes aus, den Sie der Interaktion zuordnen. Der Datensatztyp kann sein **Aufgabe** Oder **Wissen** .
Aufgabe	Wählen Sie die Aufgabe aus, die Sie dem Incident zuordnen möchten. Das Aufgabenfeld wird verfügbar, wenn der Datensatztyp als Aufgabe ausgewählt ist.
Wissensartikel	Wählen Sie den wissensartikel aus, den Sie dem Incident zuordnen möchten. Das Feld „wissensartikel“ wird verfügbar, wenn der Datensatztyp als Wissen ausgewählt ist.
ID des zugehörigen Datensatzes	Automatisch mit der Aufgabe oder Wissensnummer aktualisiert.

5. Speichern Sie das Formular.



Ergebnis

Zugeordnete Aufgabentypdatensätze werden in der zugehörigen Liste „zugehörige Aufgaben“ für die Interaktion angezeigt.



Interaktionsmanagement – Referenz

Erfahren Sie mehr über die mit installierten Komponenten Interaktionsmanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Interaction Management installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „Interaction Logging, Routing, and Queueing“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Interaktionsadministrator [action_admin]	Kann Interaktionen für Benutzer konfigurieren.	interaction_agent
Interaktions-Agent [interaction_agent]	Kann Interaktionen erstellen und bearbeiten. Kann Interaktionen an verschiedene Agenten oder Warteschlangen übertragen.	Keine

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Interaktion [interaction]	Tabelle für alle Interaktionsdatensätze.
JSON-Blob der Interaktion [interaction_json_blob]	Liste der Datensätze, in denen Kontextinformationen für jede Interaktion gespeichert werden.
Der Interaktion zugehöriger Datensatz [interaction_related_record]	Liste zugehöriger Datensätze, die einer Interaktion zugeordnet wurden.

Live-Feed Core-UI

Live-Feed ist eine Social IT-Anwendung, die einen Ort zum Veröffentlichen und Freigeben von Inhalten in bietet ServiceNow® Instanz.

Wichtig:

Core-UI Ist erforderlich, um Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in nicht unterstützt Next Experience. Wenn Sie aktivieren Next Experience, Live-Feed ist automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

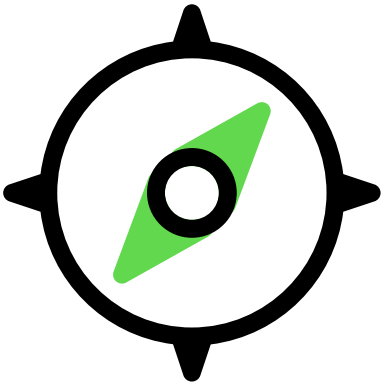
Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch immer neue Möglichkeiten zur Verbesserung unserer Services. Bleiben Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen vorbereitet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen

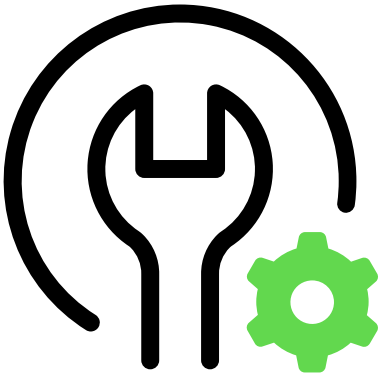


Erfahren Sie mehr über Live-Feed-Konzepte und -Funktionen.

Aktivieren

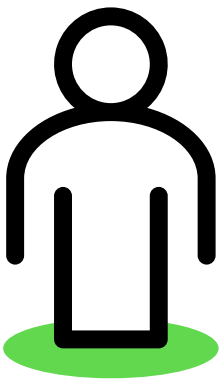
Aktivieren Sie Live-Feed in Ihrer Instanz.

Verwalten



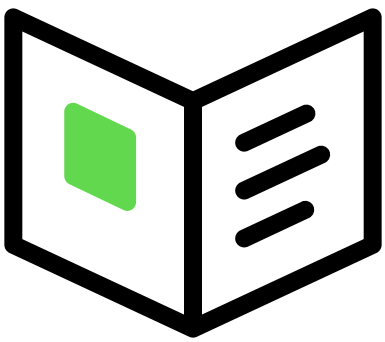
Verwalten Sie Dokument-Feeds, Datensatz-Feeds und Benachrichtigungen.

Verwenden



Veröffentlichen Sie im Live-Feed, und verwenden Sie Feeds, Teams, Hashtags und Datensätze.

Referenz



Rufen Sie Details zur Domänentrennung und zu Komponenten ab, z. B. Tabellen, Anwenderrollen, Geschäftsregeln und Skripteinbindungen.

Problembehandlung und Hilfe

- Live-Feed-Diskussionen in der ServiceNow-Community
- Kontakt Kundenservice und Support

Live-Feed Erkunden Core-UI

Live Feed-Inhalte bilden eine durchsuchbare Wissensquelle für den Informationsaustausch innerhalb einer Organisation.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Live-Feed-Übersicht

Wichtig:

Core-UI Ist erforderlich, um Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in nicht unterstützt Next Experience. Wenn Sie aktivieren Next Experience, Live-Feed ist automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

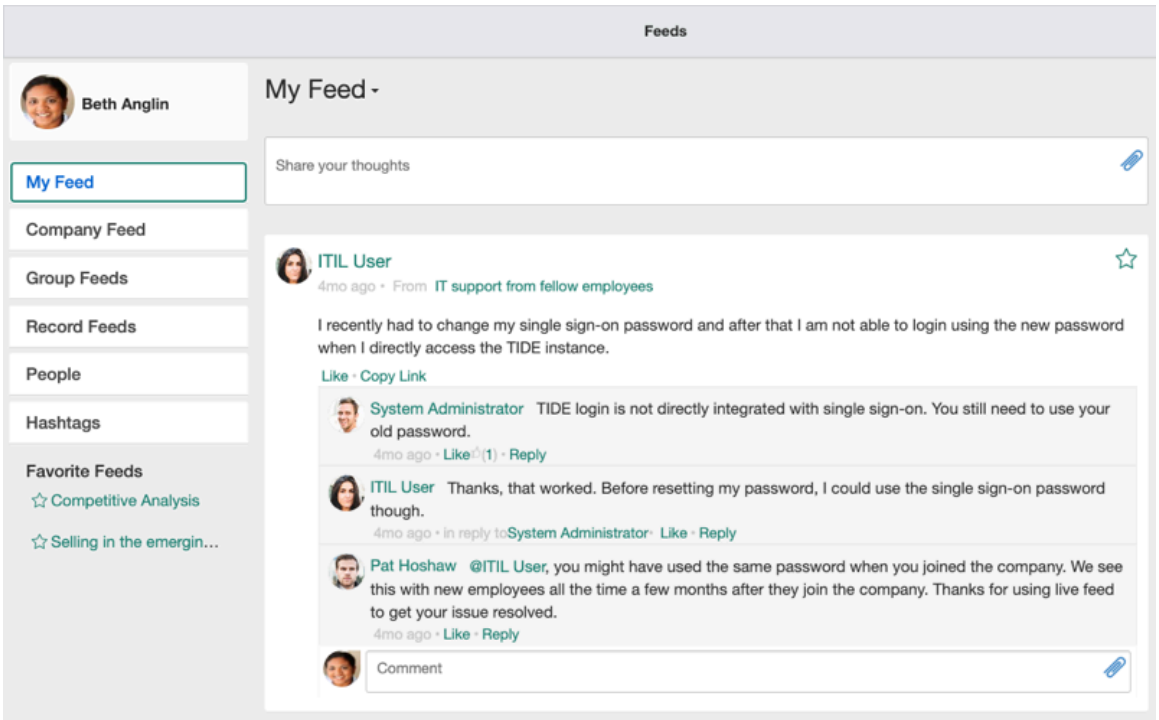
Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch immer neue Möglichkeiten zur Verbesserung unserer Services. Bleiben Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen vorbereitet.

Live Feed-Inhalte bilden eine durchsuchbare Wissensquelle für den Informationsaustausch innerhalb einer Organisation. Die Hauptfunktionen umfassen Folgendes:

- Benutzer können Nachrichten, einschließlich Links und Bilder, posten, beantworten und bewerten.
- Administratoren können automatische Nachrichten einrichten, die generiert werden, wenn bestimmte Datensätze im gesamten System aktualisiert werden.
- Benutzer können sich für den Erhalt von E-Mail-Benachrichtigungen registrieren, wenn neue Nachrichten veröffentlicht werden.
- Benutzer, die die Barrierefreiheitsoptionen in der Plattform nutzen, können über einen Live-Feed auf die Registerkarte navigieren.

Live-Feed enthält verschiedene Arten von Feeds, einschließlich Unternehmens-Feeds, Gruppen-Feeds, Einzelfeeds und Datensatz-Feeds.

Meine Feeds



Hinweis: Live Feed v2 ist standardmäßig für alle neuen Instanzen aktiv. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version von durchführen ServiceNow®, Sie müssen Live-Feed v2 aktivieren, um diese Funktionen zu verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Live Feed kann nur auf Datenebene nach Domains getrennt werden. Weitere Informationen zu Live-Feed und Domänentrennung finden Sie unter Domain-Trennung in Live Feed.

Live-Feed-Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Administratoren	Administratoren aktivieren und verwalten Live-Feed auf folgende Weise: • Fügen Sie Dokument-Feeds hinzu, und konfigurieren Sie sie • Aktivieren und konfigurieren Sie Datensatz-Feeds • Benachrichtigungen einrichten • Verwalten Sie die Live-Feed-Sicherheit
Anwender	Benutzer können Feeds abonnieren, Inhalte posten, an Datensätzen arbeiten und Hashtags verwenden.

Live-Feed Vorteile

Live-Feed-Vorteile

Leistung	Funktion	Anwender
Mit Dokument-Feeds können Anwender über die Live-Feed-Schnittstelle an Aufgaben und anderen Datensätzen arbeiten. Anwender können Nachrichten im Live-Feed veröffentlichen, die automatisch als Kommentare oder Arbeitsnotizen für den Datensatz verwaltet werden, wenn der Datensatz diese Journalfelder enthält.	Dokument-Feeds	Konfiguration: Administratoren Anwender: Jeder
Mit Datensatz-Feeds können Anwender über die Live-Feed-Schnittstelle an Aufgaben und anderen Datensätzen arbeiten. Anwender können Nachrichten im Live-Feed veröffentlichen, die automatisch als Kommentare oder Arbeitsnotizen für den Datensatz verwaltet werden, wenn der Datensatz diese Journalfelder enthält.	Datensatz-Feeds	Konfiguration: Administratoren Anwender: Jeder
Wenn ein Datensatz für eine bestimmte Aufgabentabelle eingefügt oder aktualisiert wird und die Benachrichtigungsbedingungen erfüllt sind, wird eine Nachricht generiert und an die angegebene Gruppe oder an den Unternehmens-Feed gesendet.	Live-Feed-Tabellenbenachrichtigungen	Konfiguration: Administratoren Anwender: Jeder
Benutzer können in Teams zusammengefasst werden, um Feeds mit spezifischer Ausrichtung zu abonnieren.	Teams im Live-Feed	Konfiguration: Administratoren Anwender: Jeder
Hashtags sind Wörter, die in Nachrichten mit einem Hash-Symbol (#) gekennzeichnet sind. Hashtags sind	Hashtags im Live-Feed	Jeder

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Live-Feed-Vorteile (Fortsetzung)

Leistung	Funktion	Anwender
eine Möglichkeit, Nachrichten nach Stichworten oder Themen zu kategorisieren, um die Suchergebnisse zu verbessern.		

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden des Live-Feeds finden Sie unter:

- Live-Feed Wird Aktiviert
- Live-Feed Wird Verwaltet
- Mit Live-Feed
- Live-Feed-Referenz

Live Feed Browser-Unterstützung

Das Live Feed V2-Plugin unterstützt Internet Explorer 7 bis 9 nicht.

Wichtig:

Core-UI Ist erforderlich, um Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in nicht unterstützt Next Experience. Wenn Sie aktivieren Next Experience, Live-Feed ist automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch immer neue Möglichkeiten zur Verbesserung unserer Services. Bleiben Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen vorbereitet.

Benutzer, die über diese Browserversionen auf die Instanz zugreifen, können die Funktion Live Feed v1 verwenden. Anwender, die über Browser auf die Instanz zugreifen, die mit HTML5 kompatibel sind, können die Live-Feed v2-Funktionalität verwenden.

Live-Feed Wird Aktiviert

Live Feed ist für alle Instanzen aktiv. Ein Administrator kann das Live Feed-Plugin aktivieren, wenn es noch nicht aktiv ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Wichtig:

Core-UI Ist erforderlich, um Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in nicht unterstützt Next Experience. Wenn Sie aktivieren Next Experience, Live-Feed ist automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch immer neue Möglichkeiten zur Verbesserung unserer Services. Bleiben Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen vorbereitet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Live-Feed Wird Verwaltet

Administratoren und Anwender mit der Rolle „live_Feed_admin“ können die Live-Feed-Sicherheit konfigurieren und über Inhaltsverwaltungsseiten Zugriff auf Live-Feed gewähren. Administratoren können auch Benachrichtigungen über Live-Feed-Tabellen einrichten.

Wichtig:

Core-UI Ist erforderlich, um Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in nicht unterstützt Next Experience. Wenn Sie aktivieren Next Experience, Live-Feed ist automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch immer neue Möglichkeiten zur Verbesserung unserer Services. Bleiben Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen vorbereitet.

Dokument-Feeds

Ein Dokument-Feed ist eine Live-Feed-Gruppe, die einem Datensatz zugeordnet ist, z. B. einem Incident oder Change.

Mit Dokument-Feeds können Anwender über die Live-Feed-Schnittstelle an Aufgaben und anderen Datensätzen arbeiten. Anwender können Nachrichten im Live-Feed veröffentlichen, die automatisch als Kommentare oder Arbeitsnotizen für den Datensatz verwaltet werden, wenn der Datensatz diese Journalfelder enthält.

Die Vorteile der Verwendung von Dokument-Feeds umfassen Folgendes.

- Verbesserung der Kommunikation zwischen Benutzern, die mit demselben Datensatz arbeiten.
- Verbesserung der Sichtbarkeit des Fortschritts für Endbenutzer
- Bereitstellung einer zentralen Stelle zum Anzeigen von Updates für mehrere Datensätze.
- Speichern des Gesprächsverlaufs im Datensatz, damit das Wissen in einer E-Mail-Kette nicht verloren geht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie zur Verwendung von Dokument-Feeds das Live Feed-Dokument-Plugin, das standardmäßig in neuen Instanzen aktiv ist. Unter Verwenden Sie Live-Feed, um an Datensätzen zu arbeiten erfahren Sie, wie man diese Funktion benutzt.

Das System erstellt automatisch eine Dokumentgruppe für den Feed, wenn ein Anwender einem Datensatz folgt oder ihn im Live-Feed anzeigt. Das System erstellt auch eine Dokumentgruppe, wenn ein Anwender einen neuen Datensatz in einer Tabelle erstellt, für die Live-Feed aktiviert ist.

In der folgenden Liste werden die Funktionen der Dokument-Feed-Gruppe beschrieben.

- Ist nicht aufgeführt; wird nicht angezeigt, wenn Anwender alle Gruppen im Live-Feed anzeigen.
- Genehmigt automatisch die Mitgliedschaft für jeden Benutzer, der auf den Datensatz zugreifen kann.
- Verwendet die Datensatznummer als Gruppennamen.
- Verwendet die kurze Datensatzbeschreibung als Gruppenbeschreibung.
- Verwaltet alle Nachrichten, die im Live-Feed für den Datensatz veröffentlicht werden, wenn der Datensatz ein Journalfeld für Kommentare hat. Wenn der Datensatz ein Standardtextfeld für Kommentare enthält, überschreibt jeder Live-Beitrag den Feldwert.
- Verwaltet alle Nachrichten, die im Live-Feed im Datensatz veröffentlicht werden, wenn der Datensatz über ein Journalfeld für Kommentare verfügt. Wenn die Gruppe erstellt wird, werden vorhandene Nachrichten zum Dokument-Feed hinzugefügt.

Ein Anwender, der am Live-Feed teilnimmt, wird Mitglied der Gruppe.

Zugehörige Informationen

Plugins aktivieren

Fügen Sie einer Tabelle eine Live-Feed-UI-Aktion hinzu

Sie können UI-Actions zu einer Tabelle hinzufügen, damit Benutzer Datensätze im Live Feed verfolgen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_action_admin or admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**an.
2. Öffnen Sie eine der UI-Aktionen des Live-Feeds, z. B. die `Follow on Live Feed`UI-Aktion auflisten.
3. Im Feld *Tabelle* wählen Sie den Tabellennamen aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Einfügen**, um eine Kopie der UI-Action für die gewünschte Tabelle zu erstellen.
5. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4 für alle UI-Aktionen des Live-Feeds.

Dokument-Feeds konfigurieren

Sie können eine Tabelle zur Unterstützung von Dokument-Feeds konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Fügen Sie einem Formularheader Live-Feed hinzu.
2. Hinzufügen `Follow on Live Feed`Und `Show Live Feed`Als Listen- und Formular-UI-Aktionen.

Sicherheitskonfiguration für Dokument-Feeds

Dokument-Feeds berücksichtigen die Zugriffskontrollregeln (ACLs) für den zugehörigen Datensatz. Benutzer können Nachrichten im Dokumentfeed nur anzeigen, wenn sie auf dieselben Informationen im Datensatz zugreifen können.

Betrachten Sie die folgenden Beispiele:

- Wenn eine ACL einem Benutzer das Lesen und Erstellen von Kommentaren zu einem Incident ermöglicht, kann der Benutzer Nachrichten anzeigen und hinzufügen, die als Kommentare zum Incident-Feed veröffentlicht wurden.
- Wenn eine Zugriffskontrollliste einen Benutzer daran hindert, Arbeitsnotizen zu lesen, kann er keine Nachrichten anzeigen, die als Arbeitsnotizen im Incident-Feed veröffentlicht wurden.

Hinweis: Zugriffskontrollregeln werden nur geprüft, wenn ein Benutzer zum ersten Mal auf den Dokument-Feed zugreift. Nachdem Benutzer den Feed angezeigt haben, muss ein Administrator sie manuell entfernen, um ihren Zugriff zu ändern.

Einen Datensatz-Feed deaktivieren

Sie können die Live-Feed-Funktionalität über die Form einer beliebigen Tabelle deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Lexikon**an.
2. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für die Tabelle.
3. Fügen Sie `live_feed=false` im Feld **Attribute** hinzu.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis: Wenn die Funktion Zusammenarbeit aktiviert ist, können Sie das Symbol „Live-Feed anzeigen“ ( ) Aus allen Formularheadern. Legen Sie fest `glide.live_feed.task_header_button`Eigenschaft bis **Zusammenarbeit** .

Deaktivieren Sie einen Dokument-Feed

Sie können einen Dokument-Feed aus dem Formular einer beliebigen Tabelle deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Öffnen Sie den Tabellensatz.
3. Löschen Sie das Kontrollkästchen **Live Feed**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Live Feed Document installierte Geschäftsregel

Diese Geschäftsregel wird mit Live Feed Document installiert. Es werden keine Tabellen, Rollen oder Benachrichtigungen installiert.

Business-Regel	Beschreibung
Live Feed-Integration	Schreibt Journalkommentare in den Live-Feed, wenn für diesen Datensatz eine Gruppe vorhanden ist.

Datensatz-Feeds

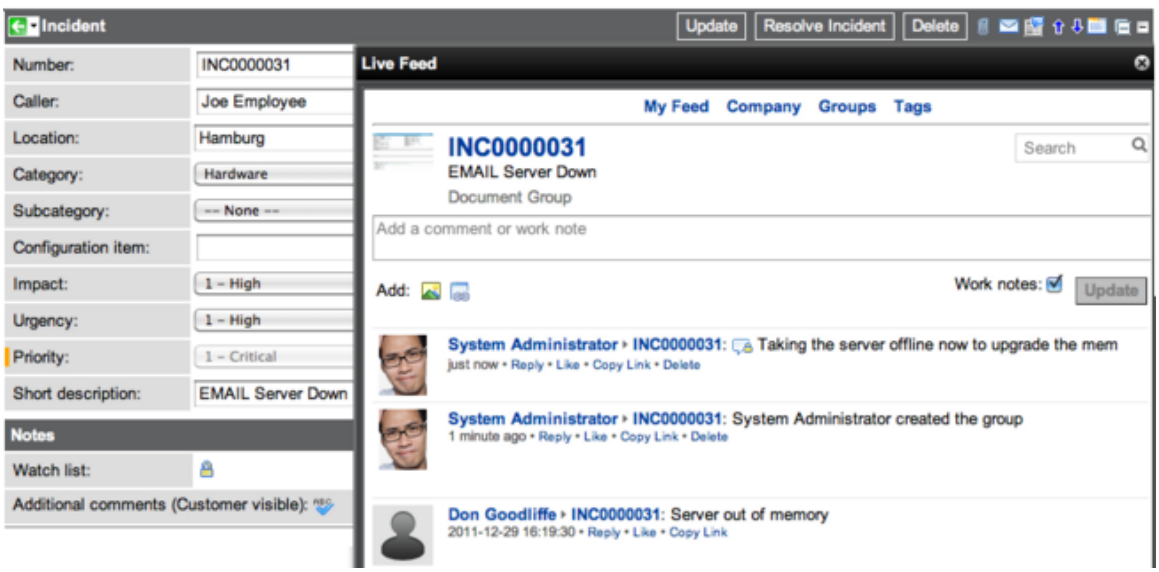
Ein Datensatz-Feed ist eine Live-Feed-Gruppe, die einem Datensatz zugeordnet ist, z. B. einem Incident oder Change.

Mit Datensatz-Feeds können Anwender über die Live-Feed-Schnittstelle an Aufgaben und anderen Datensätzen arbeiten. Anwender können Nachrichten im Live-Feed veröffentlichen, die automatisch als Kommentare oder Arbeitsnotizen für den Datensatz verwaltet werden, wenn der Datensatz diese Journalfelder enthält.

Sie können Datensatzfeeds verwenden, um Folgendes zu tun:

- Verbessern der Kommunikation zwischen Benutzern, die mit demselben Datensatz arbeiten.
- Verbesserung der Sichtbarkeit des Fortschritts für Endbenutzer
- Bereitstellen einer zentralen Anlaufstelle, um Updates für mehrere Datensätze anzuzeigen.
- Speichern Sie den Feed-Verlauf im Datensatz, damit das Wissen in einer E-Mail-Kette nicht verloren geht.

Live-Feed-Dokument



Hinweis: Viele dieser Funktionen sind Teil von Live-Feed v2.

Aktivieren Sie das Plugin „Live-Feed-Dokument“

Das Live Feed Document-Plugin ist standardmäßig aktiv.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können Datensatz-Feeds in einer Instanz aktivieren, indem sie das Plugin „Live-Feed-Dokument“ aktivieren, das das Live-Feed-Plugin aktiviert, wenn es nicht aktiv ist. Für Upgrades müssen Administratoren das Plugin aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Datensatz-Feeds konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Tabelle zur Unterstützung von Datensatz-Feeds. Sie können die Schaltfläche Live Feed im Formularkopf hinzufügen und die UI-Aktionen „Folgen im Live Feed“ und „Live Feed anzeigen“ als Liste und Formular hinzufügen.

Standardmäßig wird das Symbol „Live Feed anzeigen“ für alle Tabellen, die die Aufgabe erweitern, einschließlich der Tabellen Incident, Änderungsanfrage und Probleme sowie im Listen- und Formular-Kontextmenü aller Aufgabentabellen im Formularkopf angezeigt.

Fügen Sie einem Formularheader Live-Feed hinzu

Fügen Sie hinzu **Live-Feed** Schaltfläche im Formularheader für eine Tabelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie `sys_properties.list` im Anwendungsnavigator ein.
2. Öffnen Sie den Datensatz für *`glide.live_feed.task_header_button`*.
3. In **Wert** Ändern Sie den Wert in `Beides` .

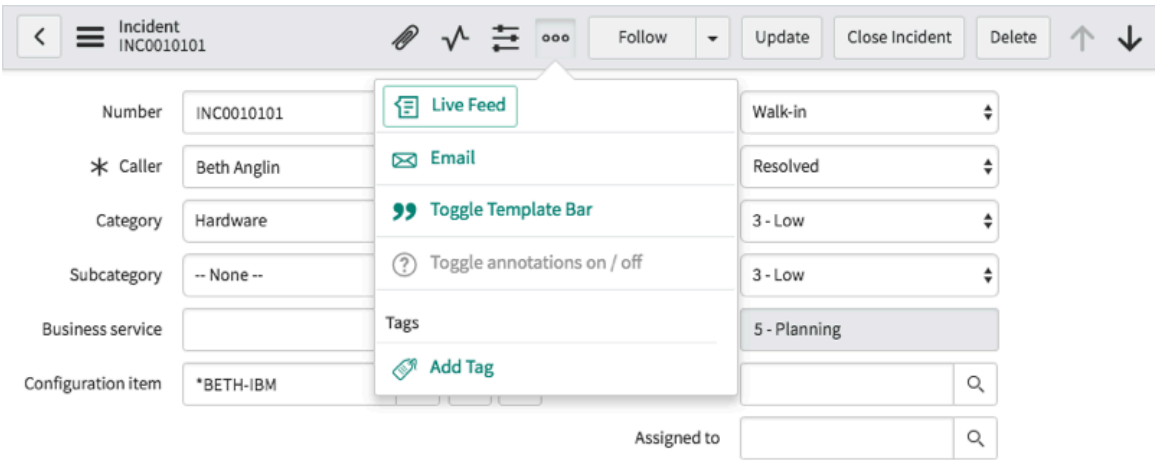
   Hinweis: Standardmäßig ist der Wert `Zusammenarbeit` Damit die Eigenschaft im Plugin „Zusammenarbeit“ (com.Glide.Collaboration) unterstützt wird. Der Wert wird in geändert `Beides` Ermöglicht die Unterstützung der Systemeigenschaft in Zusammenarbeit und Live-Feed.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
6. Öffnen Sie den Tabellensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wenn **Live-Feed** Kontrollkästchen wird nicht im Formular angezeigt, Konfigurieren Sie das Formularlayout Zum Hinzufügen von **Live-Feed** Feld.
8. Wählen Sie im Formular die aus **Live-Feed** Kontrollkästchen.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Alternativ können Sie **live_feed=true** zum Feld **Attribute** im Wörterbucheintrag für die Tabelle hinzufügen.

Ergebnis

Die **Live-Feed** Schaltfläche wird im Überlaufmenü des Formularheaders angezeigt.



Fügen Sie einem Kontextmenü Live-Feed hinzu

Fügen Sie einer Tabelle UI-Aktionen für Live-Feed hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**an.
2. Öffnen Sie eine der UI-Aktionen des Live-Feeds, z. B. **Folgen Sie dem Live-Feed** .
3. Im Feld **Tabelle** wählen Sie den Tabellennamen aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Einfügen**, um eine Kopie der UI-Action für die gewünschte Tabelle zu erstellen.
5. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4 für alle UI-Aktionen des Live-Feeds.

Einen Datensatz-Feed deaktivieren

Sie können die Live-Feed-Funktionalität über die Form einer beliebigen Tabelle deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Lexikon**an.
2. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für die Tabelle.
3. Fügen Sie `live_feed=false` im Feld **Attribute** hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis: Wenn die Funktion Zusammenarbeit aktiviert ist, können Sie das Symbol „Live-Feed anzeigen“ ( ) Aus allen Formularheadern. Legen Sie fest `glide.live_feed.task_header_button`Eigenschaft bis **Zusammenarbeit** .

Sicherheit konfigurieren

Datensatz-Feeds berücksichtigen die Zugriffskontrollregeln (ACLs) für den zugeordneten Datensatz.

Benutzer können Nachrichten im Datensatz-Feed nur anzeigen, wenn sie auf dieselben Informationen im Datensatz zugreifen können. Beispiel:

- Wenn eine ACL einem Benutzer das Lesen und Erstellen von Kommentaren zu einem Incident ermöglicht, kann der Benutzer Nachrichten anzeigen und hinzufügen, die als Kommentare zum Incident-Feed veröffentlicht wurden.
- Wenn eine Zugriffskontrollliste einen Benutzer daran hindert, Arbeitsnotizen zu lesen, kann er keine Nachrichten anzeigen, die als Arbeitsnotizen im Incident-Feed veröffentlicht wurden.

Hinweis: Zugriffskontrollregeln werden nur geprüft, wenn ein Benutzer zum ersten Mal auf den Datensatz-Feed zugreift. Nachdem Benutzer den Feed angezeigt haben, muss ein Administrator sie manuell entfernen, um ihren Zugriff zu ändern.

Live-Feed-Tabellenbenachrichtigungen

Benachrichtigungen der Live-Feed-Tabelle generieren automatische Live-Feed-Nachrichten. Das Live Feed-Plugin muss aktiviert sein, um Tabellenbenachrichtigungen verwenden zu können.

Wenn ein Datensatz für eine bestimmte Aufgabentabelle eingefügt oder aktualisiert wird und die Benachrichtigungsbedingungen erfüllt sind, wird eine Nachricht generiert und an die angegebene Gruppe oder an den Unternehmens-Feed gesendet. Tabellenbenachrichtigungen werden standardmäßig für alle Aufgabentabellen und alle Aufgabentypen unterstützt.

Administratoren und Benutzer mit den Rollen live_feed_admin oder chat_admin können Tabellenbenachrichtigungen für jede Tabelle in einer Instanz einrichten.

Richten Sie Tabellenbenachrichtigungen für Aufgabentabellen ein

Sie können eine Tabellenbenachrichtigung für eine Aufgabentabelle einrichten, um automatische Live-Feed-Nachrichten zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: live_feed_admin oder chat_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Tabellenbenachrichtigungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** , oder wählen Sie eine Benachrichtigung aus, um sie zu öffnen.
3. Füllen sie das Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Live-Tabellen-Benachrichtigungsfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, für die Benachrichtigungen generiert werden. **Hinweis:** Die Liste enthält nur Tabellen und Datenbanksichten, die sich in demselben Bereich befinden wie die Tabellenbenachrichtigung.
In Chatrooms posten	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Benachrichtigung in mit dem Datensatz verknüpften Chatrooms zu generieren. Dies gilt nur für Aufgabeneinträge und erfordert, dass das Chat-Plugin aktiv ist.
In Live-Feed veröffentlichen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Benachrichtigung im Live-Feed zu generieren. Wenn Datensatz-Feeds nicht eingerichtet sind und das Feld **Feed-Gruppe** leer ist, wird die Benachrichtigung im Unternehmens-Feed gepostet.
Datensatz-Feeds	Wählen Sie die Felder zum Posten von Datensatz-Feeds aus. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Posten im Live Feed** ausgewählt ist.
Anwendung	Wählen Sie die Anwendung aus, die diesen Datensatz enthält.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Benachrichtigung zu aktivieren.
Einfügen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Benachrichtigung zu generieren, wenn ein Datensatz in die Datenbank eingefügt wird.
Aktualisieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Benachrichtigung zu generieren, wenn ein Datensatz aktualisiert wird.
Feed-Gruppe	Wählen Sie das Live-Feed-Team aus, an das Sie Nachrichten posten möchten. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **In Live-Feed veröffentlichen** Ist ausgewählt. Deaktivieren Sie das Feld, um Benachrichtigungen im Unternehmens-Feed zu veröffentlichen.
Bedingungen	Erstellen Sie die Bedingung, die zum Generieren der Benachrichtigung erfüllt sein muss. Wenn Sie eine Bedingungsanweisung hinzufügen, wertet das System zuerst die Bedingung aus und analysiert das Feld **Vor dem Skript** nur, wenn die Bedingung erfüllt ist. Sie können dieses Feld leer lassen und Bedingungen in das Skript aufnehmen.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung der Tabellenbenachrichtigung ein.

Nachricht	Erstellen Sie die automatische Nachricht, die Sie generieren möchten. Sie können Feldwerte als Variablen und einen Link zum Datensatz aufnehmen.
	
	Um eine Variable hinzuzufügen, positionieren Sie den Cursor im Text und klicken Sie auf den Feldnamen im Feld **Variable wählen**. Um dem Datensatz einen Link hinzuzufügen, geben Sie `${URI}` im Nachrichtentext ein, wie im folgenden Beispiel gezeigt.
	
	`High priority incident opened: ${URI}`
	`Short description: ${short_description}`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Aus Sicherheitsgründen wird HTML-Code automatisch aus einer Nachricht entfernt, bevor sie veröffentlicht wird.
Vor dem Skript	Erstellen Sie ein Skript, das ausgeführt wird, bevor eine Benachrichtigung generiert wird. Das Skript wird nur ausgeführt, wenn die Bedingung als wahr ausgewertet wird oder leer ist. Die folgenden Variablen sind im Skript verfügbar. ◦ `current`: das Objekt GlideRecord, das die Benachrichtigung ausgelöst hat. ◦ `changedFields`: Eine Array-Liste von Feldern, die beim Senden geändert wurden. Verwenden Sie changedFields.contains („Feldname“), um nach Änderungen zu suchen. ◦ `answer`: Setzen Sie die Antwort auf „falsch“, um die Benachrichtigung abzubrechen. ◦ `profileSource`: Legen Sie ein gültiges GlideRecord-Objekt fest, um das Profil zu definieren, das die Nachricht bereitstellt. ◦ `profileID`: Legen Sie eine live-profile sys_id fest, um das Profil zu definieren, das die Nachricht bereitstellt. Standardmäßig ist dies der aktuelle Datensatz. Überschreibt eine profileSource, wenn beide angegeben sind. Alle benutzerdefinierten Variablen, die im Skript erstellt werden, werden der Nachricht auch in Form von `${myVariableName}` zur Verfügung gestellt.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Richten Sie Tabellenbenachrichtigungen für Nicht-Task-Tabellen ein

Tabellenbenachrichtigungen werden standardmäßig für alle Aufgabentabellen unterstützt, und Sie können eine Tabellenbenachrichtigung für jede andere Tabelle einrichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: live_feed_admin oder chat_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Business-Regeln**an.
2. Öffnen Sie die Geschäftsregel `Live Feed events`.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Erweitert“ den Text im Feld **Skript** aus.
4. Klicken Sie oben links auf den Zurückpfeil, um den Datensatz zu verlassen und zur Liste der Geschäftsregeln zurückzukehren.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Geben Sie die folgenden Werte oben im Formular ein.
   - **Name** : Geben Sie einen Namen ein, z. B. Live-Feed-Ereignisse für meine Tabelle .
   - **Tabelle**: Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie eine Benachrichtigung einrichten.
   - **Aktiv** und **Erweitert**: Aktivieren Sie diese Kontrollkästchen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Im Abschnitt **Ausführungszeitpunkt** geben Sie die folgenden Werte ein.
   - **Wann**: Wählen Sie **Vor**.
   - **Einfügen**. **Aktualisieren**, und **Löschen**: Aktivieren Sie die Kontrollkästchen.
8. In **Erweitert** Fügen Sie das Skript aus dem ein `Live Feed events`Business-Regel in das Skriptfeld.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die `Live Feed events`Business-Regel wird für die nicht-Aufgabentabelle ausgeführt. Dadurch wird ausgelöst `live_feed.update`Ereignis, das dem zugeordnet ist `Live Feed Update`Skriptaktion. Die Skriptaktion richtet Variablen ein und verarbeitet die Tabellenbenachrichtigungen.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie nach dem Speichern der Business-Regel eine Datensatz für Live-Feed-Tabellenbenachrichtigung Für die neue Tabelle wie für eine Aufgabentabelle.

Beispiele für Live-Feed-Tabellenbenachrichtigungen

Die folgenden Beispiele demonstrieren, wie verschiedene Arten von Tabellenbenachrichtigungen eingerichtet werden, die für Live-Feed nützlich sind.

Workaround veröffentlicht

Dieses Beispiel zeigt eine Tabellenbenachrichtigung, die eine automatische Nachricht im Live-Feed generiert, wenn einem offenen Problem ein Workaround hinzugefügt wird.

- **Tabelle**: Problem [problem]
- **Aktiv**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Update**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **In Live-Feed veröffentlichen** : Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Bedingungen**: [State] [is] [Open]
- **Beschreibung**: Workaround veröffentlicht
- **Nachricht**:

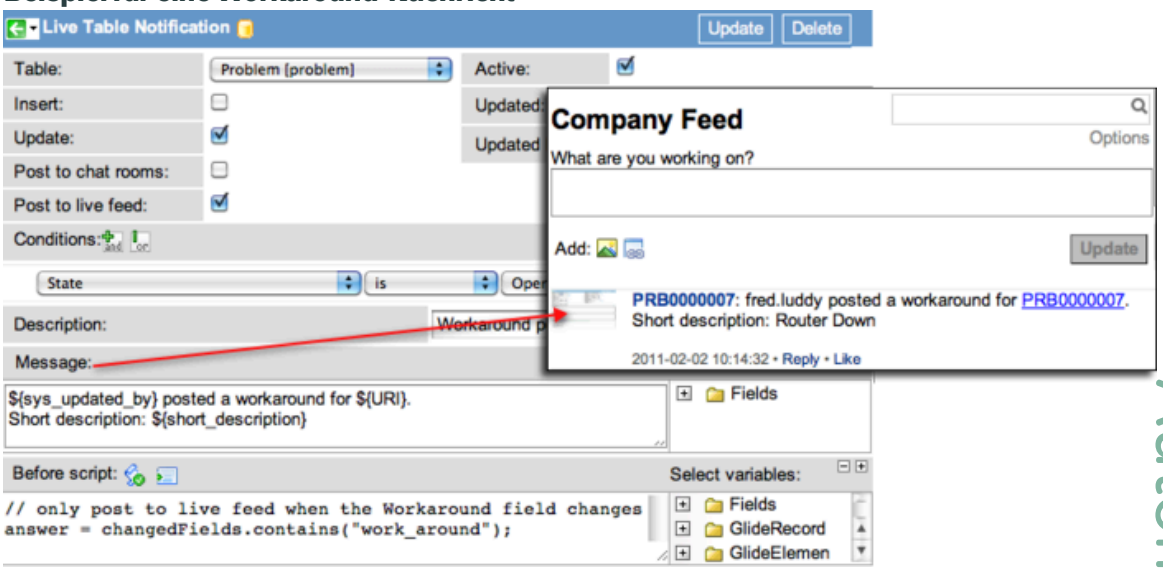
```
${sys_updated_by} posted a workaround for ${URI}.
Short description: ${short_description}
```

- **Vor dem Skript**:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
// only post to Live Feed when the Workaround field changes
answer = changedFields.contains("work_around");
```

Beispiel für eine Workaround-Nachricht



Zugehörige Informationen

Live-Feed-Tabellenbenachrichtigungen

Problem gelöst (erweitert)

Dieses erweiterte Beispiel zeigt eine Tabellenbenachrichtigung, die eine automatische Nachricht im Live-Feed generiert, wenn ein Problem geschlossen wird.

Es wird außerdem eine Nachricht über den zugewiesenen Benutzer hinzugefügt und die Nachricht aus dem Zuordnungsgruppenprofil anstelle des Problemdatensatzes gepostet.

- **Tabelle**: Problem [Problem]
- **Aktiv**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Update**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **In Live-Feed veröffentlichen** : Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Bedingungen**: [Problem State] [is] [Closed/Resolved]
- **Beschreibung**: Problem gelöst
- **Nachricht**:

```
Problem ${number} - ${short_description} has been resolved. ${fixedByMsg}
```

- **Vor dem Skript**:

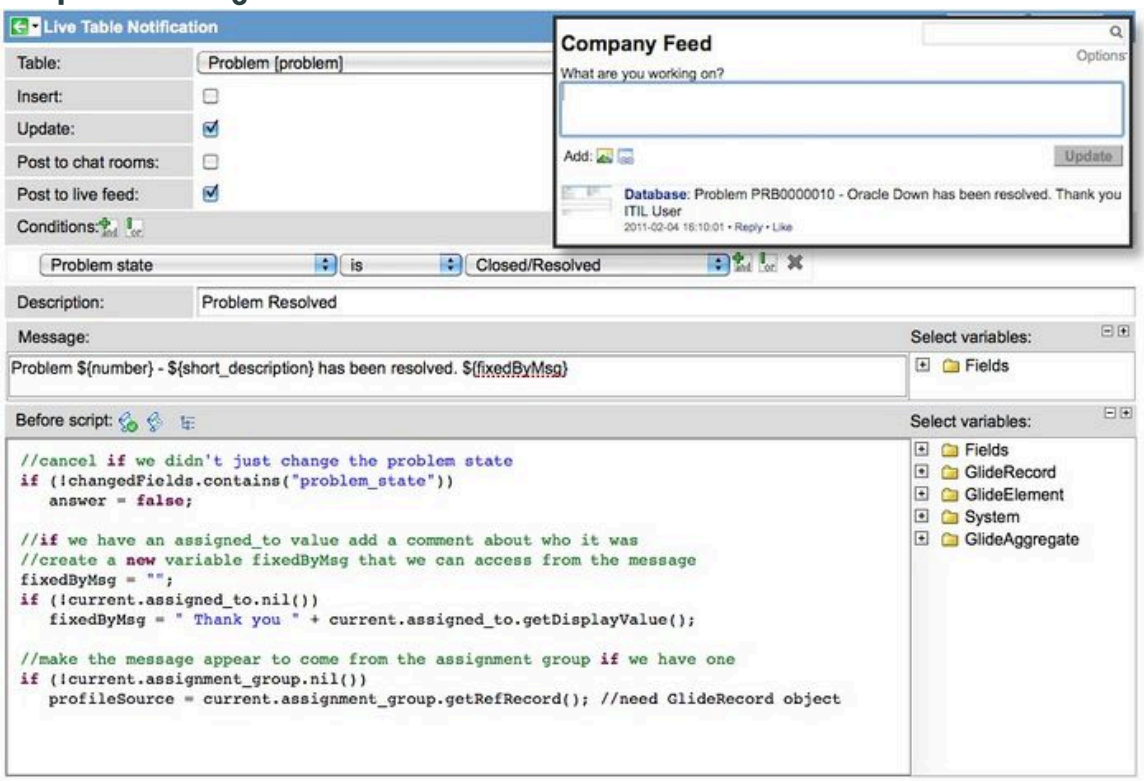
```
//cancel if we didn't just change the problem state if ( !changedFields. contains
 ( "problem_state" ) )
answer = false ;

 //if we have an assigned_to value add a comment about who it was //create a new variable
 fixedByMsg that we can access from the message
fixedByMsg = "" ; if ( !current. assigned_to. nil ( ) )
fixedByMsg = " Thank you " + current. assigned_to. getDisplayValue ( ) ;
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
//make the message appear to come from the assignment group if we have one if ( !current.
assignment_group. nil ( ) )
profileSource  = current. assignment_group. getRefRecord ( ) ; //need GlideRecord object
```

Beispiel: Problem gelöst



Zugehörige Informationen

Live-Feed-Tabellenbenachrichtigungen

Verkaufschance gewonnen (Nicht-Aufgabe)

Dieses Beispiel zeigt eine Tabellenbenachrichtigung für eine Nicht-Aufgabentabelle. Es generiert eine automatische Nachricht im Live-Feed, wenn eine Verkaufschance gewonnen wird, wenn Sie das Plugin „Sales Force Automation“ aktiviert haben.

Erstellen Sie einen Business-Regel In der Tabelle „Verkaufschance“ [Sales_Opportunity], die mit übereinstimmt **Live-Feed-Ereignisse** Business-Regel in der Aufgabentabelle.

Erstellen Sie eine Tabellenbenachrichtigung mit den folgenden Werten:

- **Tabelle**: Verkaufschance [sales_opportunity]
- **Aktiv**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Update**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **In Live-Feed veröffentlichen** : Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Bedingungen:**: [State] [is] [Closed Won]
- **Beschreibung**: Verkaufschance gewonnen
- **Nachricht**:

```
${owner} closed a sale with ${account}!
```

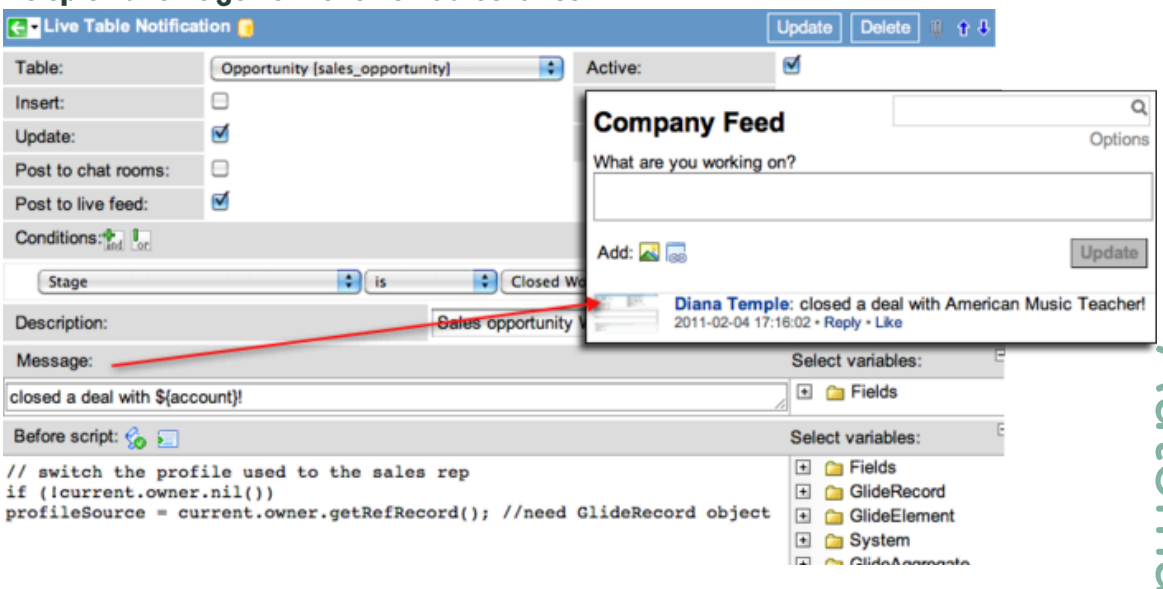
- **Vor dem Skript**:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
//make the message appear to come from the assigned salesperson if there is one if
 ( !current. owner. nil ( ) )
profileSource  = current. owner. getRefRecord ( ) ; //need GlideRecord object
```

Beispiel für eine gewonnene Verkaufschance



Zugehörige Informationen

Live-Feed-Tabellenbenachrichtigungen

Verwandte Live Feed-Tabellenbenachrichtigungen

Dieses Beispiel zeigt, dass Tabellenbenachrichtigungen an verwandte Feeds gesendet werden.

Wenn sich in diesem Beispiel der Status einer Story in **Abgeschlossen** ändert, wird eine Tabellenbenachrichtigung an den entsprechenden Sprint, Release oder Epic gesendet. Nachrichten werden nur gepostet, wenn der zugehörige Feed bereits vorhanden ist. Diese Benachrichtigung erstellt keinen neuen Feed.

- **Tabelle**: Story [rm_story]
- **Aktiv**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Update**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **In Live-Feed veröffentlichen** : Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Feeds aufzeichnen**: Verschieben Sie **Sprint**, **Release** und **Epic** in die Spalte **Ausgewählt**.
- **Bedingungen**: [State] [changes to] [Complete]
- **Beschreibung**: Story ist abgeschlossen; Nachricht an Epic, Release und Sprint
- **Nachricht**:

```
${URI} status changed to ${state}
```

Live-Feed-Sicherheit und Tabellenzugriff

Standardmäßig können Administratoren und Anwender mit der Rolle „live_Feed_admin“ die Live-Feed-Sicherheit konfigurieren und alle Live-Feed-Tabellen anzeigen.

Sie können auch die folgenden Live-Feed-Tabellen ändern:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Live-Tabellenbenachrichtigung [live_table_Notification]: Richten Sie automatische Nachrichten ein, die generiert werden, wenn bestimmte Datensätze im gesamten System aktualisiert werden.
- Live-Feed-Nachricht [live_message]: Ändern Sie nur bei Bedarf, z. B. um eine unangemessene Nachricht zu löschen oder eine Nachricht wiederherzustellen, die ein Anwender versehentlich gelöscht hat. Diese Tabelle wird normalerweise von der Systemfunktionalität verwaltet.

Das erweitern oder Ändern von Daten in einer Live-Feed-Chat-Tabelle wird nicht empfohlen.

Beschränken Sie den Live-Feed-Zugriff nach Rolle

Alle aktiven Anwender in der Instanz haben standardmäßig Zugriff auf Live-Feed.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Live_Feed_admin und admin

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Rollen zu definieren, die Benutzern das Anzeigen des Live Feed-Moduls ermöglichen.

   a. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der Benutzeroberfläche aus:

      - Core-UI: Navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Anwendungsmenüs**, Und wählen Sie dann aus **Live-Feed** .
      - UI15: Rechtsklicken Sie auf das Symbol neben dem Live Feed-Modul und wählen Sie **Modul bearbeiten**.

   b. Geben Sie die Rollen ein, die Zugriff im Feld **Rollen** haben.

   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Rollen zu definieren, über die Benutzer Live Feeds von einem mobilen Gerät anzeigen können.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Anwendungen (mobil)**an.

   b. Klicken **Live Feed** .

   c. Geben Sie die Rollen ein, die Zugriff im Feld **Rollen** haben.

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

3. Verwenden Sie die folgenden Einstellungen im Zugriffskontrolle-Formular, um Zugriffskontrollregeln zu erstellen, um zu begrenzen, wer die live_feed-Seiten anzeigen darf.

   - **Art**: UI-Seite
   - **Operation**: Lesen
   - **Name**: Erstellen Sie einen Zugriffskontrollregelsatz für jede der folgenden Seiten
     - live_feed
     - live_feed_small

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- $live_feed
- $live_feed_small

- **Erfordert Rolle** : Fügen Sie in dieser zugehörigen Liste Rollen hinzu, um zu definieren, wer auf die Live-Feed-Seiten zugreifen kann. Anwender, die nicht über diese Rollen verfügen, können nicht auf Live-Feed zugreifen.

Verwalten Sie den Inhalt von Live-Feed-Nachrichten

Benutzer können ihre eigenen Nachrichten aus Feeds entfernen. Bei Bedarf können Administratoren unangemessene Nachrichten entfernen, die von beliebigen Benutzern gesendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Live_Feed_admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aus Sicherheitsgründen wird HTML-Code automatisch aus der Nachricht entfernt, bevor sie veröffentlicht wird. Durch diese Maßnahme wird sichergestellt, dass Benutzer keine Seiteneinstellungen ändern können, indem sie eine Nachricht senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Nachrichten**an.
2. Öffnen Sie die zu entfernende Nachricht.
3. Im Feld **Status** wählen Sie **gelöscht**.
   Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Sicherheit des Live-Feed-Teams

Sie können einschränken, wer Teams erstellen kann, indem Sie eine Zugriffsregel ändern.

Ändern Sie die folgende Zugriffssteuerungsregel:

- **Tabelle**: Live-Gruppenprofil [live_group_profile]
- **Operation**: Erstellen

Hashtag-Umbenennung einschränken

Sie können einschränken, wer Hashtags umbenennen darf.

Sie beschränken die Umbenennung von Hashtags, indem Sie die folgende Zugriffskontrollregel ändern:

- **Tabelle**: Live Tag [live_tag]
- **Operation**: Schreiben

Gewähren Sie Zugriff auf Live-Feed über CMS-Seiten

Sie können den Zugriff auf Live Feed über Seiten ermöglichen, die im Content Management System (CMS) erstellt wurden. Ermöglichen Sie beispielsweise einem Endbenutzer den Zugriff auf Ihre Unternehmens-Feeds über das ESS-Portal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die ESS Portal-Vorlage enthält die dynamischen Blöcke **Portal - Live-Seite** und **Live Feed**. Um Zugriff auf Live-Feed von CMS-Seiten zu gewähren, fügen Sie den dynamischen Live-Feed-Block einer CMS-Seite oder einem CMS-Einschluss hinzu **Portal: Live-Seite** In einer Website.

Prozedur

1. Navigieren zu **Inhaltsmanagement** > **IFrames**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die iFrame-Blockdetails ein.

iFrame-Blockfelder

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, z. B. **Live-Frame**.
Frame-Name	Geben Sie einen Frame-Namen ein, z. B. **live_frame**.
URL	https://INSTANCE/live_feed.do?sysparm_doctype=true wobei INSTANCE die Instanz-URL ist (Beispiel [instance name] .service-now.com)
Anwendung	Zeigt Informationen zum Umfang an.
Dimensionierung	Wählen Sie **Feste Größe**, und geben Sie die Pixelabmessungen für Höhe und Breite entsprechend der Seite ein, auf der der Feed angezeigt werden soll (z. B. Breite 1024 und Höhe 768).

4. Klicken Sie auf **Senden**.
5. Fügen Sie den Block einer Seite hinzu.

Zugehörige Informationen

Live-Feed Wird Verwaltet

Content-Management-System

Mit Live-Feed

Live Feed bietet viele Methoden, um Inhalte mit anderen Personen in Ihrer Organisation zu teilen.

Wichtig:

Core-UI Ist erforderlich, um Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in nicht unterstützt Next Experience. Wenn Sie aktivieren Next Experience, Live-Feed ist automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

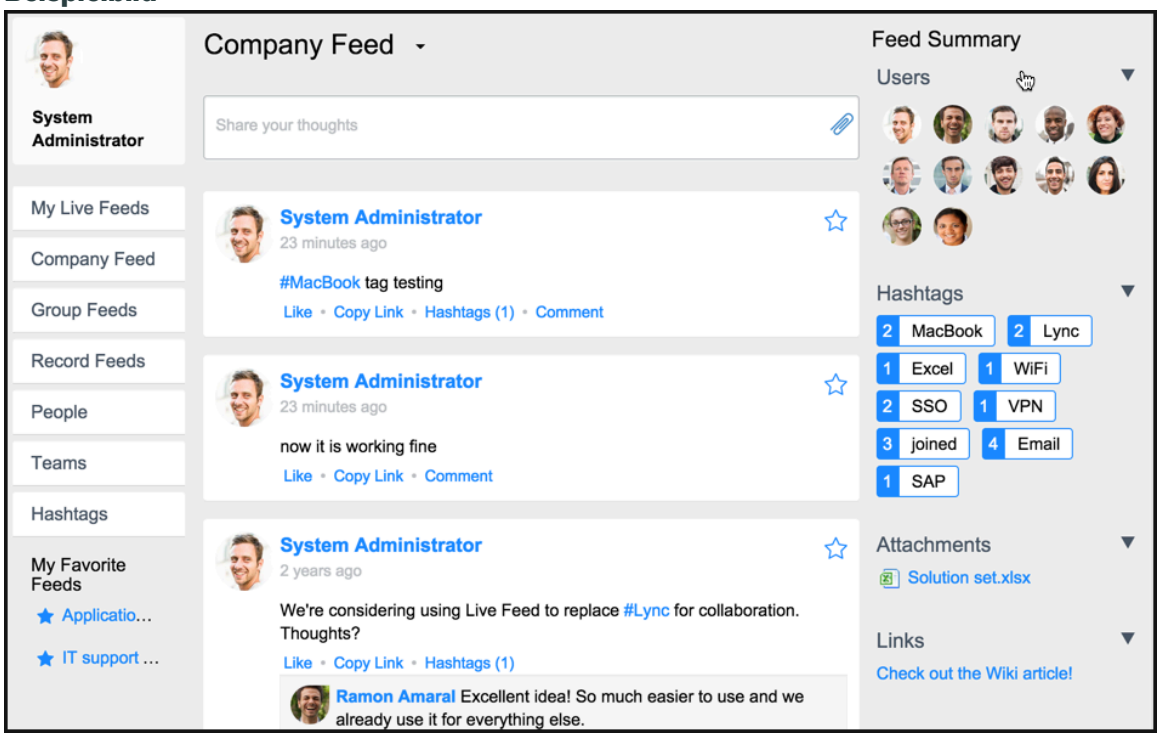
Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch immer neue Möglichkeiten zur Verbesserung unserer Services. Bleiben Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen vorbereitet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Je nach Ihrer Rolle gibt es verschiedene Arten von Feeds, auf die Sie zugreifen können, Teams, mit denen Sie Informationen teilen können, und Hashtags, mit denen Sie Nachrichten kategorisieren können.

Beispielbild



Hinweis: Live Feed v2 ist standardmäßig für alle neuen Instanzen aktiv. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version von ServiceNow durchführen, müssen Sie Live Feed v2 aktivieren, um diese Funktionen verwenden zu können.

Verwenden Sie Hashtags in Live Feed

Hashtags sind Wörter, die in Nachrichten mit einem Hash-Symbol (#) gekennzeichnet sind. Hashtags sind eine Möglichkeit, Nachrichten nach Stichworten oder Themen zu kategorisieren, um die Suchergebnisse zu verbessern.

Fügen Sie zum Identifizieren von Nachrichten, die mit VPN-Fragen verknüpft sind, den Hashtag #VPN im Nachrichtentext hinzu.

Hinweis: Viele dieser Funktionen sind Teil von Live-Feed v2. Wenn Sie Live-Feed v1 verwenden oder Live-Feed v2 nicht aktiviert haben, lesen Sie Legacy-Live-Feed.

Mitteilungen kennzeichnen

Um ein Stichwort oder Thema in einer Nachricht zu markieren, geben Sie vor dem Wort ein # -Symbol ein. Unter der Nachricht wird ein Link zum Hashtag hinzugefügt, und alle Feed-Benutzer können nach dem Hashtag suchen und nach diesem filtern, um die Nachricht zu finden.

Befolgen Sie diese Tipps, um Hashtags effektiv zu verwenden:

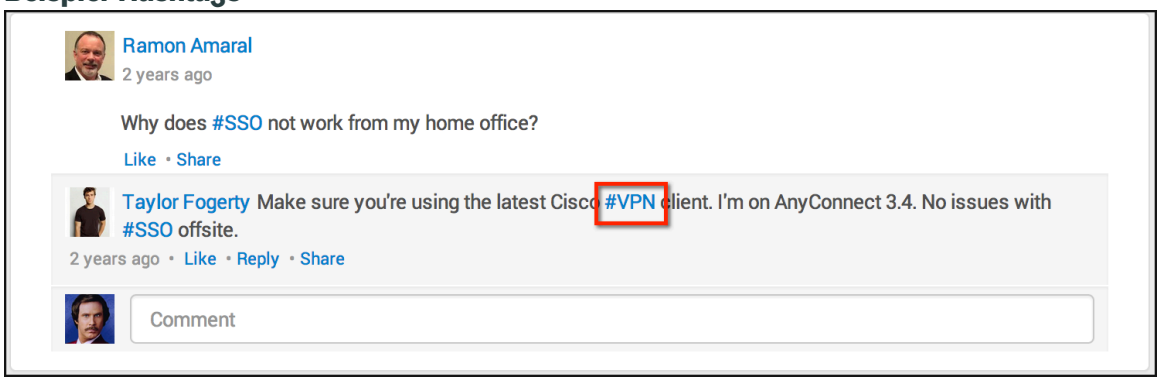
- Begrenzen Sie die Anzahl der Hashtags pro Nachricht (nicht mehr als 3 ist eine gute Richtlinie).
- Verwenden Sie Hashtags nur in Nachrichten, die für das markierte Thema relevant sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Schreiben Sie zuerst eine Nachricht und fügen Sie dann nur Hashtags hinzu, wenn sie einen Wert hinzufügen. Beantworten Sie die Frage „Woran arbeiten Sie gerade?“, und nicht „Welche Hashtags gelten für das, woran Sie gerade arbeiten?“
- Verwenden Sie die Kamelschreibweise, um einen Hashtag zu erstellen, der mehr als ein Wort lang ist. Entfernen Sie das Leerzeichen und verwenden Sie einen Großbuchstaben, um jedes Wort zu beginnen. Um beispielsweise ein Thema zum Service Desk zu erstellen, verwenden Sie #ServiceDesk.

Beispiel-Hashtags



Anzeigen eines verfügbaren Hashtags

Zeigen Sie ein Hashtag aus einem beliebigen Feed an.

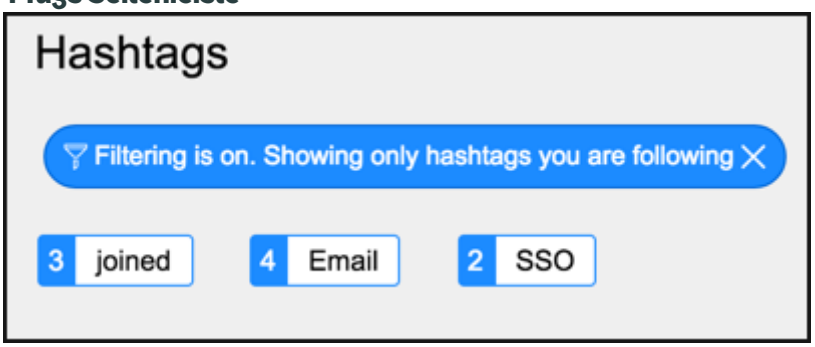
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Hashtags** in der Seitenleiste.
   Alle bereits definierten Hashtags werden angezeigt. Es können bis zu 36 Hashtags angezeigt werden, und es stehen Optionen zum Suchen und Sortieren der Hashtags zur Verfügung. Bei der Suche muss das Rautenzeichen (#) nicht eingefügt werden.

TTags Seitenleiste

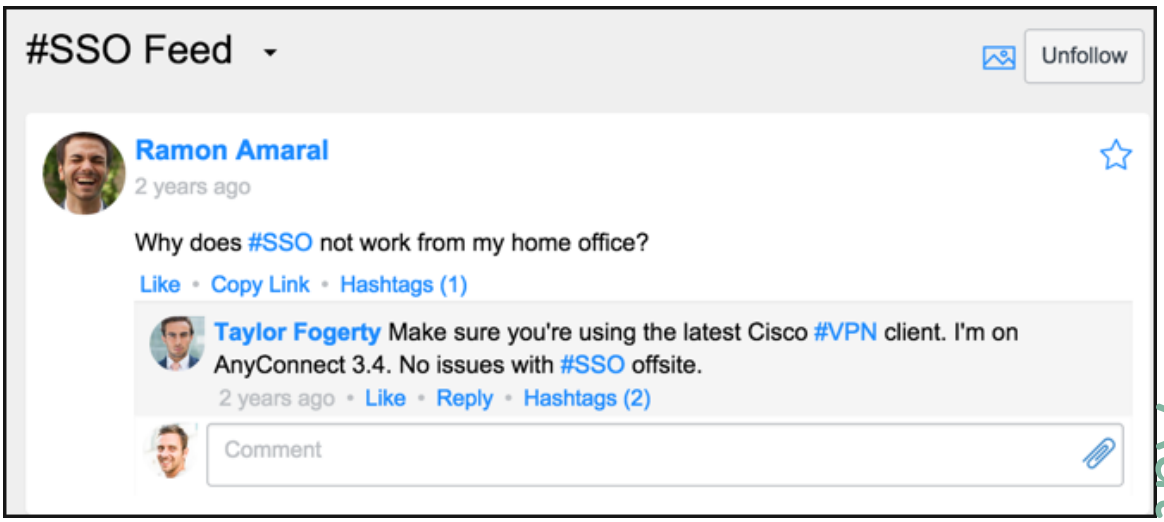


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf einen Hashtag, um alle Nachrichten anzuzeigen, die diesen Hashtag enthalten.

Markiert mehrere Nachrichten



Ändern Sie einen Hashtag-Namen und fügen Sie einen Hashtag zusammen

Im Laufe der Zeit können Benutzer viele Hashtags mit ähnlichen Namen erstellen, z. B. Konkurrenzfähig, Konkurrent und Konkurrenz. Um Hashtags zur besseren Suche und Filterung zu kombinieren, ändern Sie die Namen ähnlicher Hashtags in einen Standardnamen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren können einschränken, wer Hashtags umbenennen darf.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Hashtags** in der Seitenleiste, um die aktuell definierten Hashtags anzuzeigen.
3. Deaktivieren Sie den Filter, um alle Hashtags anzuzeigen.
4. Fahren Sie mit dem Mauszeiger auf den Hashtag, den Sie ändern möchten.

   Wenn Sie die Rechte zum Bearbeiten von Hashtags haben, wird ein Bearbeiten-Tag ( ) angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Symbol „Tag bearbeiten.“

Tag bearbeiten

6. Geben Sie einen neuen Hashtagnamen ein.
7. Drücken Sie **Eingeben**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn sich der neue Name von den anderen Hashtags unterscheidet, ersetzt der neue Hashtagname den alten Hashtagnamen in der Liste und im Text aller Nachrichten, die den Hashtag enthalten.
- Wenn der Name mit einem der vorhandenen Hashtags übereinstimmt, werden die Hashtags zusammengeführt. Zum Beispiel, wenn Sie zwei Hashtags mit dem Namen **Wettbewerbsfähig** und **Wettbewerber** aufgerufen haben, und Sie ändern den Namen von **Wettbewerber** zu **Wettbewerbsfähig**, werden alle zuvor markierten Nachrichten mit **Wettbewerber** in **Wettbewerbsfähig** geändert, und das **Wettbewerber**-Hashtag wird entfernt.

Hinweis: Wenn ein Hashtag aus der Nachricht entfernt wird, ändert das Umbenennen dieses Hashtags den Nachrichtentext nicht.

Fügen Sie einem Hashtag ein Bild hinzu

Sie können ein Bild auf Domänenebene bereits definierter Hashtags hinzufügen, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Hashtags** in der Seitenleiste.
2. Wählen Sie das entsprechende Hashtag aus.

   Tag mit Bildsymbol

3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Suchen Sie das Bild in Ihrem Dateisystem und ziehen Sie das Bild per Drag & Drop auf das Symbol „Bild hinzufügen“ ( ).
   - Klicken Sie auf das Symbol „Bild hinzufügen“ ( ), wählen Sie die Bilddatei aus und klicken Sie auf **Öffnen**.
4. Um das Bild zu ändern, ziehen Sie einfach ein neues Bild auf das alte oder klicken Sie auf das vorhandene Bild und wählen Sie ein neues Bild aus.

   Wenn Sie eine Nachricht anzeigen, die ein Hashtag mit einem Bild enthält, wird dieses Bild in der Hashtag-Kopfzeile angezeigt.

   Nachricht mit Tag-Symbol

Folgen Sie einem Hashtag und hören Sie auf einem Hashtag zu folgen

Sie können alle Buchungen anzeigen, denen ein bestimmter Hashtag zugeordnet ist, indem Sie dem Hashtag folgen. Sie können auf aufhören dem Hashtag zu folgen, wenn Sie diese Posts nicht mehr anzeigen möchten.

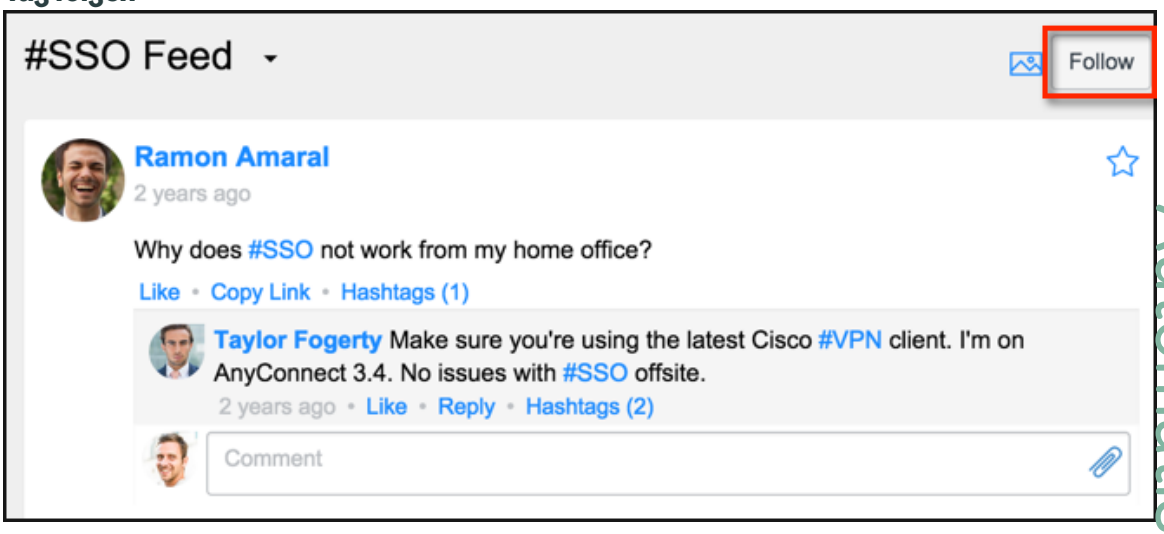
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Hashtags** in der Seitenleiste.
3. Wählen Sie den Hashtag aus, dem Sie folgen möchten.
4. Klicken Sie auf **Folgen**.

Tag folgen



Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

5. Klicken Sie auf **X**, um die Nachricht zu schließen
   Um einen Hashtag aufzuheben, wiederholen Sie die gleichen Schritte und klicken Sie auf **Nicht folgen**.

Einen Hashtag aus einer geposteten Nachricht entfernen

Als Teilnehmer an einer Unterhaltung können Sie Hashtags aus bereits gesendeten Nachrichten entfernen.

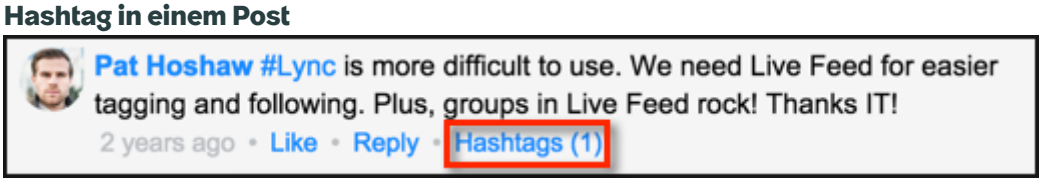
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der veröffentlichten Nachricht.
2. Klicken Sie auf **Hashtags** in der Nachricht des Posts.

Hashtag in einem Post

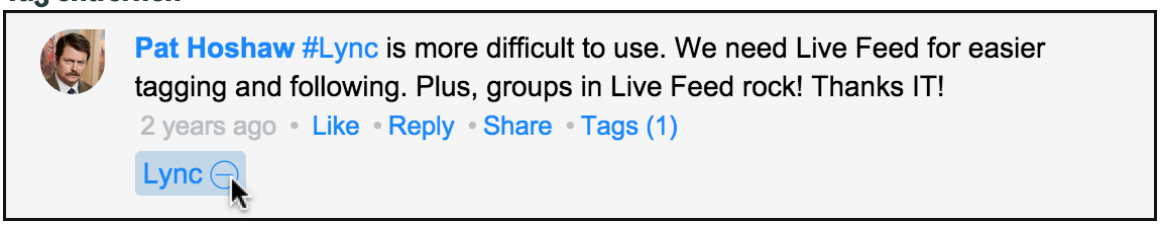


Die mit der Nachricht verknüpften Hashtags werden zusammen mit dem Entfernungssymbol angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tag entfernen



3. Klicken Sie auf das Entfernungssymbol.

Verwenden Sie Teams in Live Feed

Benutzer können in Teams zusammengefasst werden, um Feeds mit spezifischer Ausrichtung zu abonnieren.

Teams können nach beliebigen Kriterien erstellt werden, die für Ihre Organisation sinnvoll sind. Sie können beispielsweise ein Team mit dem Namen IT-Entwickler erstellen und das Team für Feeds abonnieren, z. B. Codierungsstandards, AngularJS-Entwicklung und Best Practices für die Anpassung von ServiceNow. Wenn ein neuer Entwickler zum IT-Entwicklerteam hinzugefügt wird, hat dieser Benutzer automatisch die Berechtigung, an allen Feeds teilzunehmen, denen das Team folgt.

Automatische Teamerstellung

Wenn Sie einen Datensatz in einer Tabelle erstellen, für die Live-Feed aktiviert ist, z. B. in der Incident-Tabelle, und für den Datensatz auf Live-Feed verfolgen/anzeigen klicken, wird ein Datensatz-Feed für den Datensatz erstellt.

Der Datensatz-Feedname basiert auf dem Tabellennamen.

Antworten Sie auf E-Mail-Benachrichtigungen per E-Mail

Nachdem Sie eine E-Mail zu einer veröffentlichten Nachricht oder einer Antwort erhalten haben, können Sie Ihre Antwort im Live-Feed veröffentlichen, indem Sie auf die E-Mail antworten.

Der Text der E-Mail-Antwort wird als Antwort auf die Live-Feed-Nachricht veröffentlicht. Alle Anhänge, die Sie in Ihre Antwort-E-Mail aufnehmen, werden auch in der Live-Feed-Antwort veröffentlicht.

Erstellen Sie ein Live-Feed-Team

Wenn Sie ein Team erstellen, werden Sie zum Teamadministrator.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Teamadministrator können Sie Folgendes tun:

- Team-Eigenschaften ändern
- Mitgliedschaftsanträge annehmen oder ablehnen
- Mitglieder aus dem Team entfernen
- Das Team löschen

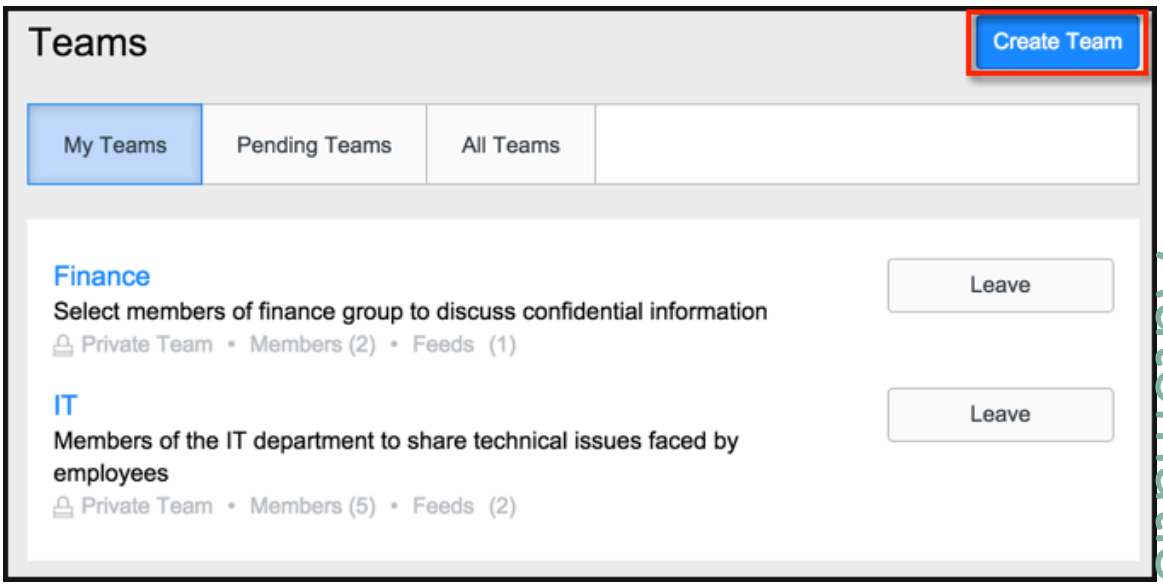
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

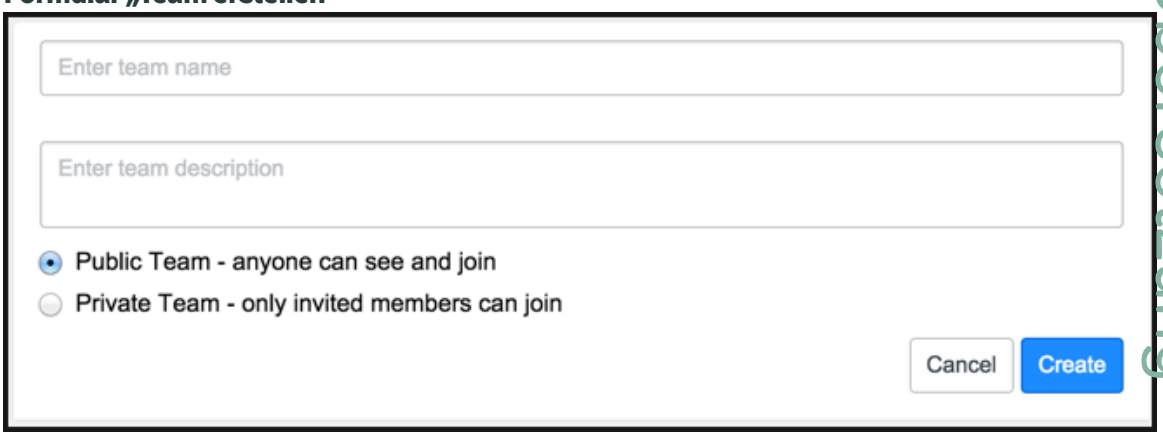
1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Teams**an.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Klicken Sie auf **Team erstellen**.

Tab „Teams“



4. Geben Sie einenen **Namen** ein, der oben im Feed und in Nachrichten angezeigt wird, die an das Team gesendet wurden

Formular „Team erstellen“



Dieser Name ist mit dem Team-Feed verknüpft.

5. Geben Sie eine **Beschreibung** ein, die oben im Feed und unter dem Namen des Teams in der Liste aller Teams angezeigt wird.
6. Wählen Sie die Zugriffsebene für das Team aus:
   - **Öffentliches Team**: In der Liste aller Teams kann jeder Benutzer den Namen dieses Teams sehen. Jeder Benutzer kann auch den Feed sehen und dem Team beitreten. Nachrichten in einem öffentlichen Team werden im Unternehmens-Feed mit einem Link zum Team-Feed angezeigt.

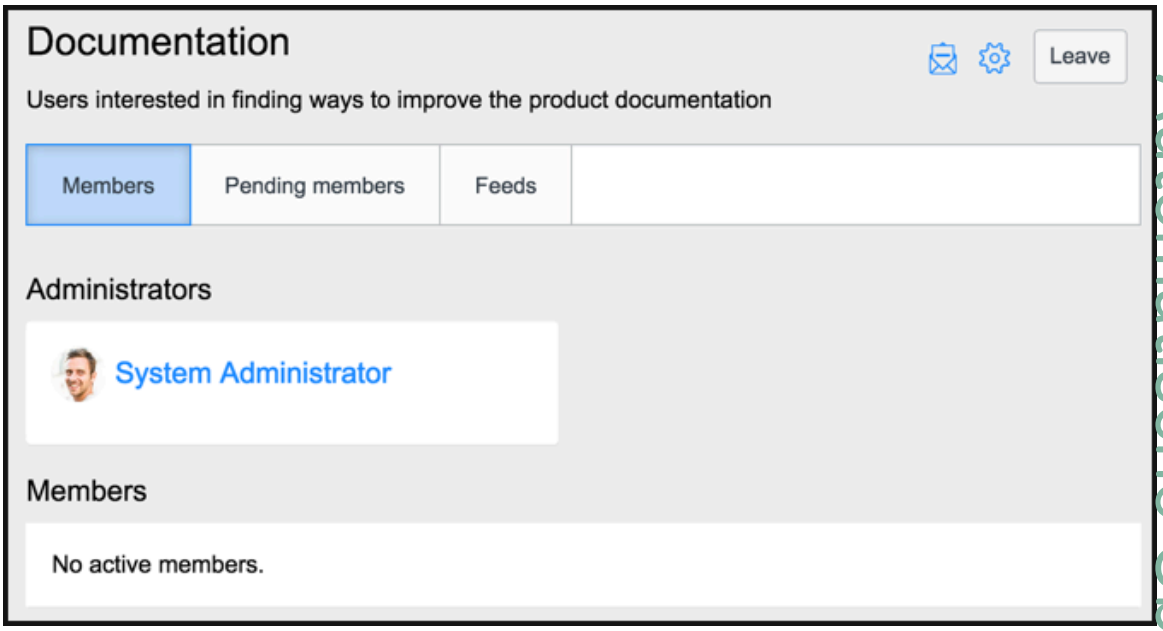
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Privates Team**: In der Liste aller Teams kann jeder Benutzer den Namen dieses Teams sehen, nicht jedoch den Feed. Nachrichten in privaten Teams werden nicht im Unternehmens-Feed angezeigt.

  Wann **Privates Team** ausgewählt ist, wird das Kontrollkästchen **Team für alle anzeigen und Anfordern von Beitritt** angezeigt. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit alle Benutzer nach diesem Team suchen und anfragen können, dem Team beizutreten. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit nur eingeladene Benutzer den Feed sehen und dem Team beitreten können.

7. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Das Team wird mit Ihnen als Teamadministrator erstellt.



Hinweis: Ein Teamadministrator kann einen oder mehrere Gruppen-Feeds speziell für die Mitglieder dieses Teams erstellen, indem Sie auf die Registerkarte **Gruppen-Feeds** und **Gruppenfeed erstellen** klicken. Zusätzlich kann das Team zu einem Feed eingeladen werden. Durch die Verwendung mehrerer Feeds für das Team werden fokussierte Diskussionen zu Themen, die für das Team von Interesse sind, erleichtert - und das Team kann gezielt andere Teams und Mitglieder zur Zusammenarbeit bei bestimmten Feeds einladen.

Einem Team beitreten

Sie können einem öffentlichen Team beitreten, eine Einladung annehmen oder Zugang zu einem Team anfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Teammitglied können Sie:

- Nachrichten anzeigen, die dem Team gesendet werden (Team-Feed). Nichtmitglieder können auch den Feed für ein öffentliches Team anzeigen.
- Eine Liste der Teammitglieder anzeigen.
- Ein anderes Team einladen, dem Team beizutreten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die E-Mail-Benachrichtigungen des Teams abonnieren.
- Das Team verlassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Teams** und klicken Sie auf **Alle Teams**.
   - Wenn Sie eine Einladung erhalten haben, klicken Sie auf **Akzeptieren**. Sie können die Einladung **ablehnen**, wenn Sie nicht dem Team beitreten möchten.
   - Wenn das Team öffentlich ist, klicken Sie auf **Beitreten**.
   - Wenn das Team privat ist, klicken Sie auf **Anfordern**. Der Teamadministrator erhält eine E-Mail-Benachrichtigung und muss Ihre Anfrage akzeptieren, bevor Sie dem Team beitreten können.

Teamfeed anzeigen

Zeigen Sie einen Team-Feed an, um Nachrichten anzuzeigen, die zu diesem Team gehören.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
   - Um ein Team anzuzeigen, zu dem Sie gehören, wählen Sie den Teamnamen aus.
   - Um ein öffentliches Team anzuzeigen, dem Sie nicht angehören, wählen Sie **Alle Teams** und klicken Sie dann auf den Teamnamen.

     Sie müssen Mitglied sein, um den Feed eines privaten Teams anzeigen zu können.

Teammitglied anzeigen

Zeigen Sie eine Liste von Mitgliedern an, die zu einem Live-Feed-Team gehören.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Wählen Sie aus der Teamliste den Teamnamen aus.
   Sie müssen Mitglied des Teams sein, um die Mitglieder anzeigen zu können.
4. Klicken Sie auf **Mitglieder**.
   Die Liste der Teammitglieder wird nach Teamadministratoren und Teammitgliedern angezeigt.

Ein neues Mitglied einladen

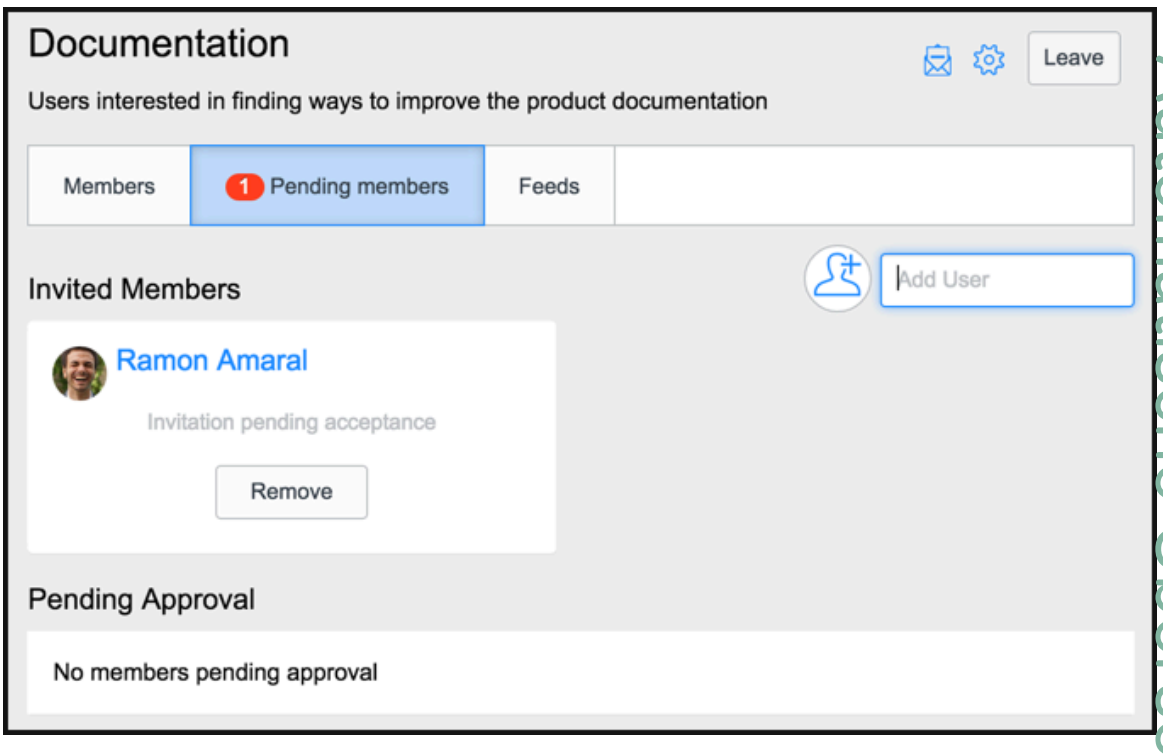
Sie können einen anderen Benutzer einladen, einem Team beizutreten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Wählen Sie aus der Teamliste den Teamnamen aus.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ausstehende Mitglieder**.
5. Im Feld **Benutzer hinzufügen** geben Sie den Namen des Benutzers ein, den Sie einladen möchten.
   Das Bild des eingeladenen Mitglieds wird angezeigt.



Mitglied entfernen

Wenn Sie Teamadministrator sind, können Sie jedes Mitglied aus dem Team entfernen.

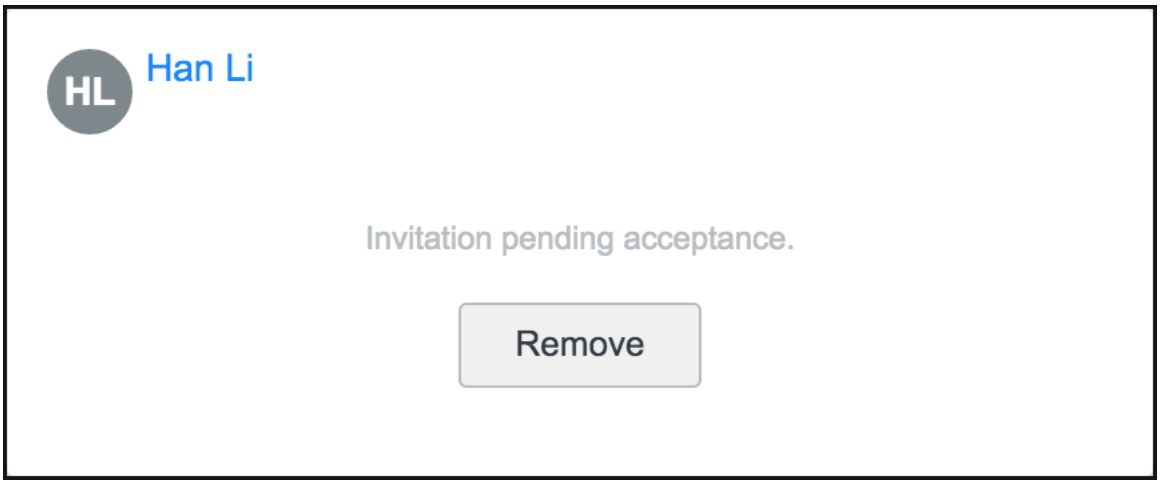
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Wählen Sie aus der Teamliste den Teamnamen aus.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Mitglieder**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie unter dem Mitgliedsnamen auf **Löschen**.
6. Klicken Sie erneut auf **Löschen** in dem sich öffnenden Bestätigungsfeld.

> **Hinweis:** Sie können Mitglieder unabhängig von ihrem aktuellen Status entfernen. Das heißt, Sie können Mitglieder entfernen, die bereits dem Team beigetreten sind oder deren Mitgliedschaft noch aussteht.

Abonnieren Sie die Team- und E-Mail-Benachrichtigung

Benutzer E-Mail-Benachrichtigungen können abonnieren und abbestellen, um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, die von Feeds generiert werden, an denen das Team beteiligt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
E-Mail-Benachrichtigungen werden immer dann generiert, wenn Aktionen wie das Versenden von Nachrichten, Antworten, Likes, Umfragen und @mentions (Erwähnungen) ausgeführt werden.

Alle Benachrichtigungen, die sich auf eine Nachricht auf oberster Ebene beziehen, wie Antworten, Erwähnungen und Likes, werden mit demselben Betreff gesendet. Die Betreffzeile lautet standardmäßig **Live Feed**, gefolgt von dem Anfang der Betreffzeile aus der Nachricht auf der obersten Ebene. Zum Beispiel, wenn das Thema des Feeds **IT-Support** ist, wird der Betreff der E-Mail-Benachrichtigung **Live Feed-IT-Support** sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Teams**, und wählen Sie den Teamnamen.
3. Klicken Sie auf das Abonnieren-Symbol ( ).

   Sie können auf das Abbestellungssymbol klicken ( ), um keine E-Mail-Benachrichtigungen mehr zu erhalten.

Abonnieren Sie ein Team, um eine Benachrichtigung zu erhalten

Ein Teamadministrator kann ein Team für bestimmte Feeds abonnieren, sodass die Teammitglieder E-Mail-Benachrichtigungen erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Teams**, und wählen Sie den Teamnamen.
   Sie können die erweiterte Suche verwenden, um ein Team zu finden, dessen Administrator Sie sind.
3. Klicken Sie auf **Feeds**.
4. Klicken Sie auf das Abonnement-Symbol ( ) neben dem Feednamen.

   Sie können auf das Abbestellungssymbol klicken ( ), um keine E-Mail-Benachrichtigungen mehr zu erhalten.

Team verlassen

Sie können die Mitgliedschaft für ein Team aufgeben, indem Sie dieses Team verlassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Klicken Sie auf **Verlassen** neben dem Teamnamen.

Team ändern

Wenn Sie Teamadministrator sind, können Sie ein vorhandenes Team ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Wählen Sie aus der Teamliste den Teamnamen aus.
4. Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ).
5. Ändern Sie die Teameigenschaften nach Bedarf.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwalten einer Mitgliedschaftsanfrage

Wenn ein Benutzer die Mitgliedschaft in einem privaten Team anfordert, erhält der Teamadministrator eine E-Mail.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie der Teamadministrator sind, können Sie Mitgliedschaftsanforderungen verwalten.

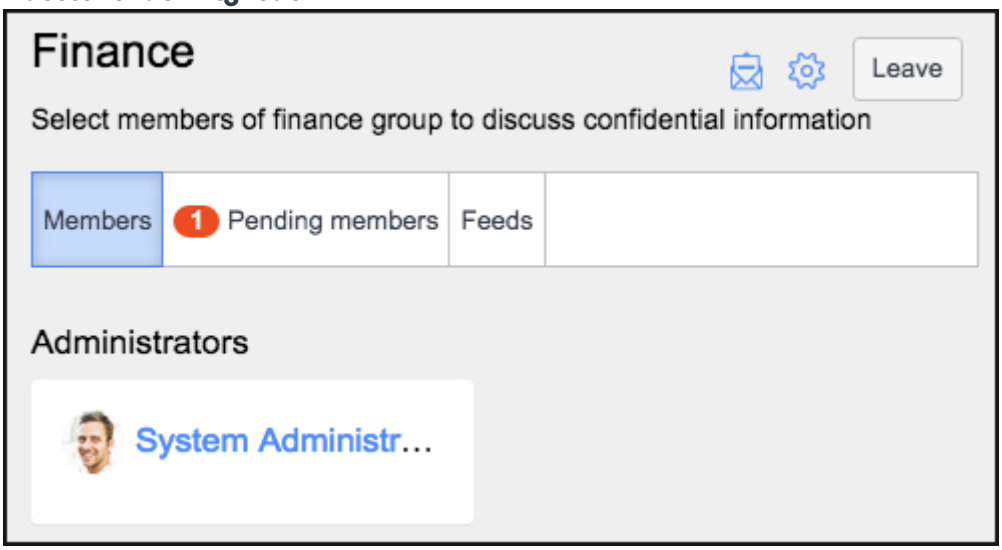
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Teams**, und wählen Sie den Teamnamen.
   Wenn ein oder mehrere Benutzer zum Team eingeladen wurden, zeigt die Registerkarte **Ausstehende Mitglieder** die Anzahl der gesendeten Einladungen.

Ausstehende Mitglieder



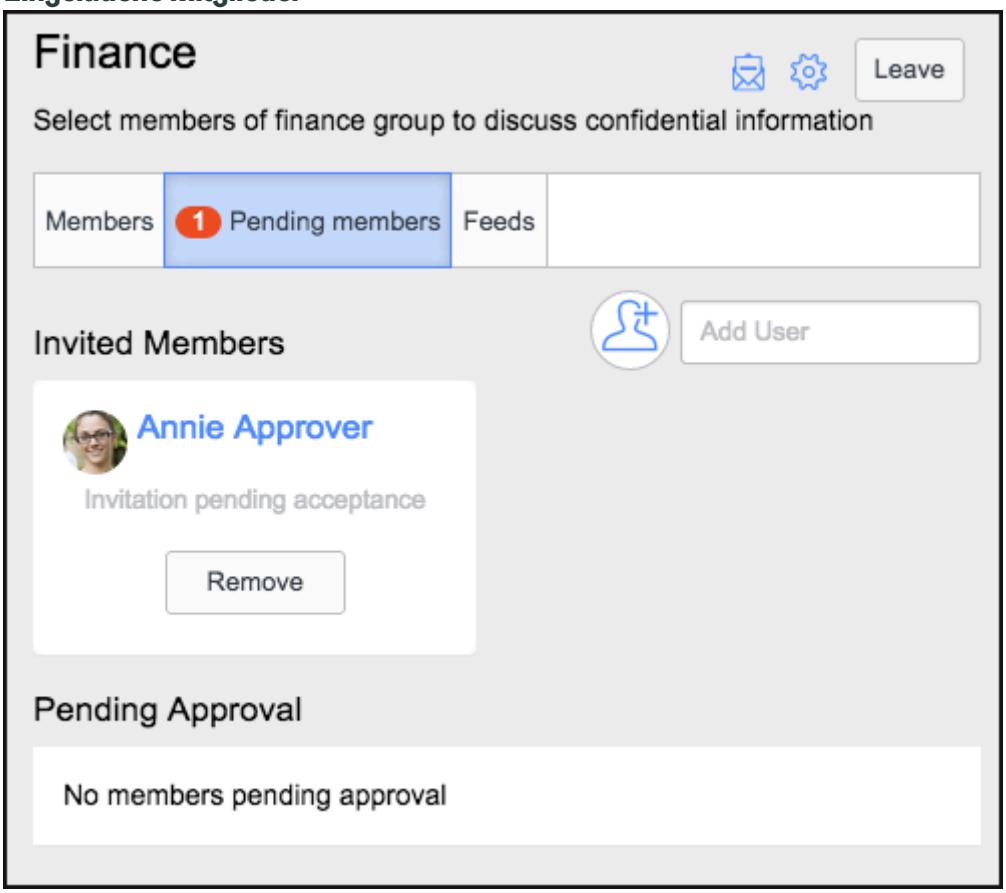
3. Klicken Sie auf **Ausstehende Mitglieder**.

   Dies zeigt die Benutzer, die Einladungen erhalten haben, diese aber noch nicht akzeptiert haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingeladene Mitglieder



4. Sie können die Einladung eines Benutzers abbrechen, indem Sie auf **Löschen** klicken.
5. Sie können einen anderen Benutzer zum Team einladen, indem Sie dessen Namen in das Feld **Benutzer hinzufügen** und auf Mitglied einladen klicken (Schaltfläche).

Team löschen

Wenn Sie der Teamadministrator sind, können Sie ein Team löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste auf Ihr Profilbild und wählen Sie dann die Registerkarte **Teams**.
3. Wählen Sie aus der Teamliste den Teamnamen aus.
4. Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ).
5. Klicken Sie auf **Löschen**.
6. Klicken Sie auf **Ja**, um den Löschvorgang zu bestätigen.
   Das Team wird aus dem Live-Feed gelöscht. Nachrichten, die an ein privates Team gesendet wurden, werden gelöscht. Nachrichten, die an ein öffentliches Team gesendet werden, bleiben ohne Team-Link im Unternehmens-Feed.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein Team löschen, das einem aktiven Datensatz zugeordnet ist, z. B. einen Incident, der noch nicht geschlossen wurde, wird das Team wieder aktiv, wenn ein Anwender diesen Datensatz ändert oder dem Datensatz im Live-Feed folgt. Der erste Benutzer, der den Datensatz ändert, wird zum Teamadministrator. Die vorherigen Nachrichten, die als Teil des Datensatz-Feeds vorhanden waren, werden nicht gelöscht.

Verwenden Sie Live-Feed, um an Datensätzen zu arbeiten

Ein Datensatz-Feed ist einem Datensatz zugeordnet, beispielsweise einem Incident oder einer Änderung.

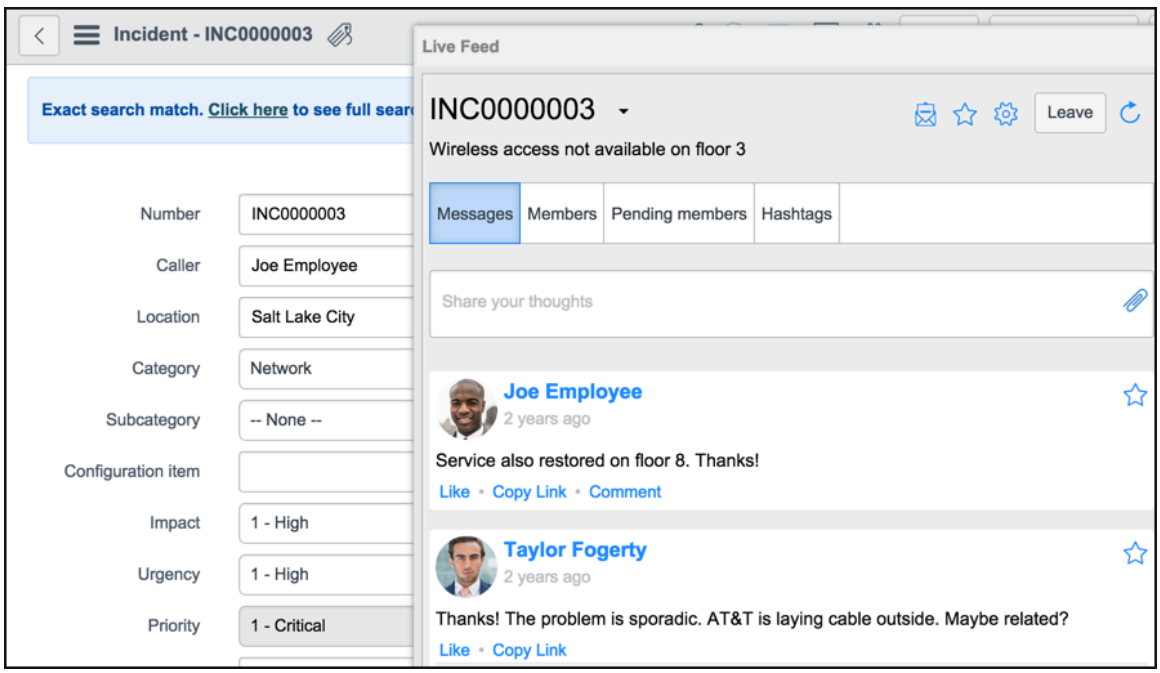
Datensatz-Feeds helfen Benutzern bei der Zusammenarbeit bei Datensätzen, indem sie jedem einen Ort zur Verfügung stellen, der auf den Datensatz zugreifen kann, um Nachrichten gemeinsam zu nutzen und für diesen Datensatz spezifische Anhänge zu posten.

Mit Datensatz-Feeds können Benutzer:

- Verfolgen Sie Datensatz-Feeds, und veröffentlichen Sie Nachrichten im Live-Feed. Diese Nachrichten können auch automatisch in den Feldern für Kommentare oder Arbeitsnotizen in Datensätzen verwaltet werden.
- Zeigen Sie Live-Feed aus Datensätzen an.
- An mehreren Datensätzen aus **Mein Feed** arbeiten.
- Greifen Sie auf Live-Feed-Teamfunktionen zu, z. B. das Senden von Einladungen und das Abonnieren von E-Mail-Benachrichtigungen.

Jeder Benutzer mit Zugriff auf den Datensatz kann auch den Datensatz-Feed verwenden. Standardmäßig sind Datensatz-Feeds für die Incident-, Änderungs- und Problemtabellen verfügbar. Administratoren können Datensatz-Feeds für zusätzliche Tabellen konfigurieren.

Live Feed Document



Funktionsweise von Dokument-Feeds

Die Live Feed-Anwendung erstellt eine Dokumentgruppe für jeden Dokument-Feed. Die Dokumentengruppe:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Genehmigt automatisch die Mitgliedschaft für jeden Benutzer, der auf den Datensatz zugreifen kann.
- Verwendet die Datensatznummer als Gruppennamen.
- Verwendet die kurze Datensatzbeschreibung als Gruppenbeschreibung.
- Verwaltet alle Nachrichten, die im Live-Feed im Datensatz veröffentlicht werden (wenn der Datensatz ein Journalfeld für Kommentare hat). Wenn die Gruppe erstellt wird, werden vorhandene Nachrichten zum Dokument-Feed hinzugefügt.
- Listet die Gruppe auf, wenn Anwender auswählen **Zeigen Sie alle Gruppen an** Auf der Live-Feed-Schnittstelle, es sei denn, der dem Dokument-Feed zugeordnete Datensatz wurde geschlossen. Wenn der Status des Datensatzes „Geschlossen“ ist, wird die Live-Feed-Gruppe inaktiv und wird nicht mehr aufgeführt.
- Fügt der Dokumentgruppe automatisch Benutzer hinzu, wenn sie den Datensatz anzeigen.

Dokumentgruppenerstellung

Wenn ein Anwender einem Datensatz folgt oder ihn im Live-Feed anzeigt, wird automatisch eine Live-Feed-Gruppe erstellt und dem Datensatz zugeordnet (falls noch keine vorhanden ist). Der Anwender wird Mitglied der Gruppe und kann Live-Feed verwenden, um an dem Datensatz zu arbeiten. Wenn der Benutzer auf Arbeitsnotizen im Datensatz zugreifen kann, wird er auch Gruppenadministrator.

Eine Live-Feed-Gruppe wird auch automatisch erstellt, wenn ein Anwender einen Datensatz in einer Tabelle erstellt, die Dokument-Feeds verwendet, z. B. die Incident-Tabelle. Der Benutzer, der den Datensatz erstellt, wird zum Administrator der Gruppe. Jeder andere Benutzer, der denselben Datensatz ändert, wird automatisch der Gruppe hinzugefügt.

Live Feed zu einer Homepage hinzufügen

Fügen Sie einer Homepage einen Live-Feed hinzu, damit er beim Anmelden als erstes angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

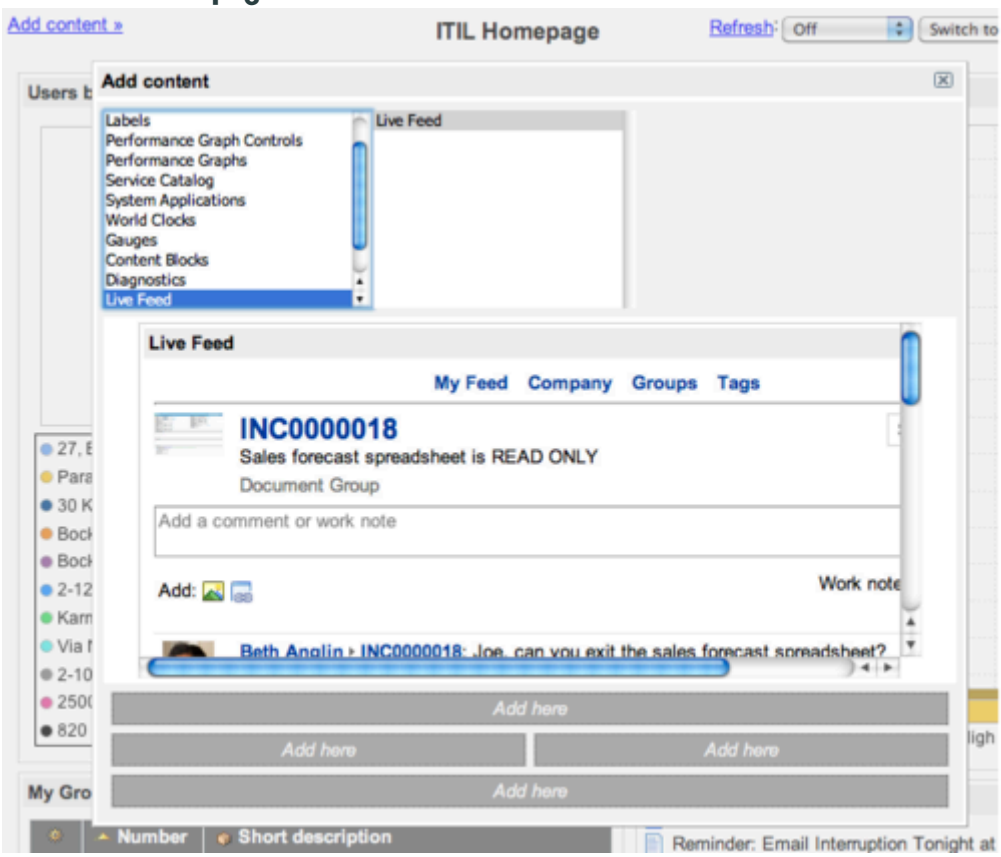
Prozedur

1. Klicken Sie auf Inhalt **hinzufügen** oben auf der Homepage.
2. Wählen Sie **Live Feed** im linken Feld.
3. Klicken Sie unten im Fenster auf **Hier hinzufügen** in der entsprechenden Layoutposition - dann schließen Sie das Fenster.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Administratoren können einer globalen Homepage Live-Feed hinzufügen, um sie standardmäßig für alle Homepage-Anwender verfügbar zu machen. Standardmäßig können Anwender mit einer beliebigen Rolle ihrer Homepage Live-Feed hinzufügen. Administratoren können diese Fähigkeit einschränken.

Live Feed-Homepage



Dokument-Feeds ändern und löschen

Der Benutzer, der einen Datensatz-Feed erstellt, wird zum Gruppenadministrator, wodurch der Benutzer die folgenden Datensatz-Feed-Eigenschaften ändern kann.

- **Name** : Standardwert ist die Datensatznummer.
- **Beschreibung** : Standardwert ist die Kurzbeschreibung des Datensatzes.
- **Bild** : Der Standardwert ist eine Miniaturansicht des Datensatzes.

Feed-Administratoren können den Feed auch löschen. Wenn der Feed gelöscht wird, wird er aus dem Live-Feed entfernt, Nachrichten verbleiben jedoch im Journalfeld des zugehörigen Datensatzes.

Live Feed aus Datensätzen anzeigen

Interagieren Sie mit dem Datensatz-Feed in einer beliebigen Form, für die Live-Feed aktiviert ist.

Der Datensatz-Feed wird in einem Popup-Fenster angezeigt. Der Datensatz-Feed wird auch im Aktivitätsformat des Datensatzformulars angezeigt, wenn der Administrator die Systemeigenschaft des Datensatz-Feeds aktiviert (glide.ui.show_live_feed_activity).

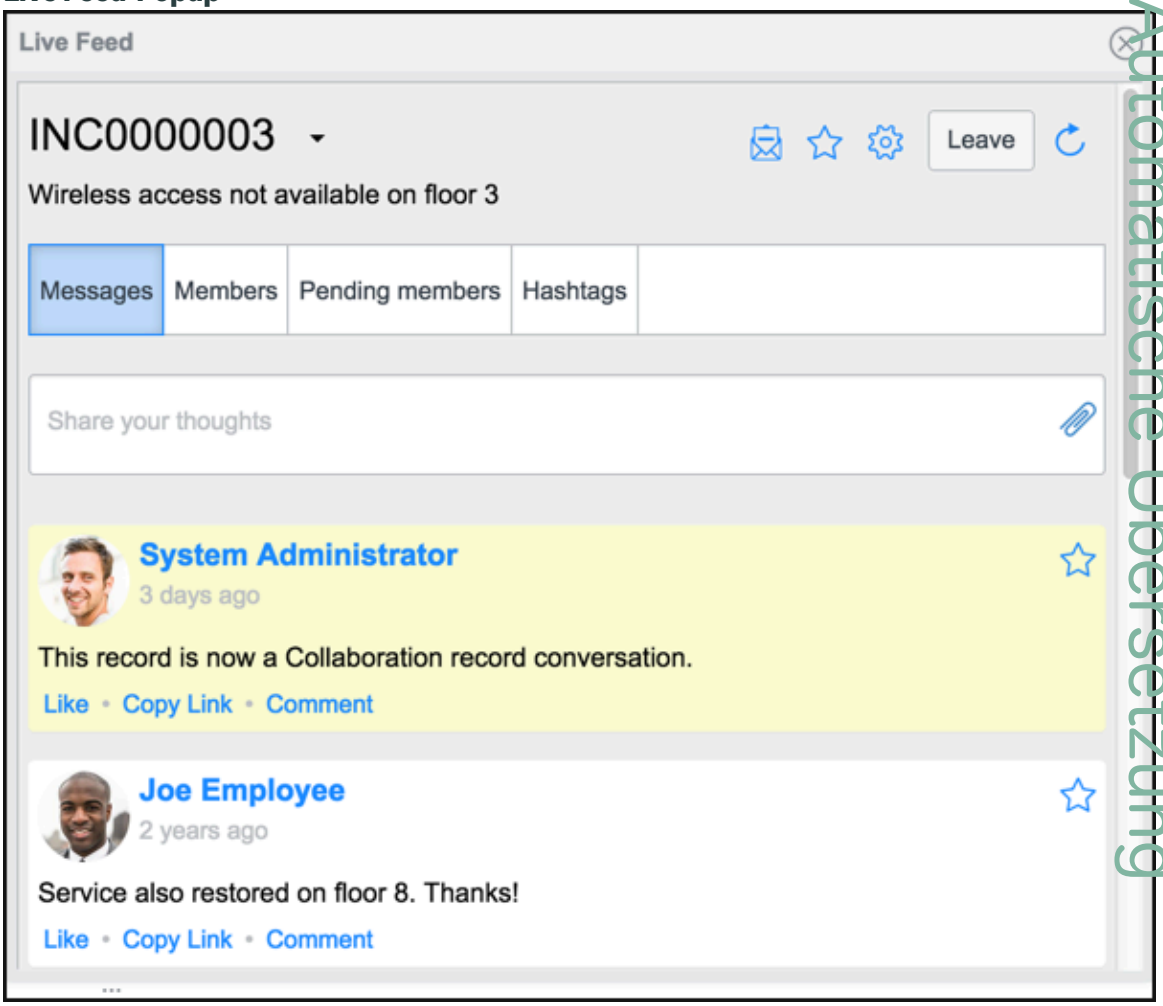
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um über das Formular auf einen Datensatz-Feed zuzugreifen

- Klicken Sie auf **Live-Feed Anzeigen** Schaltfläche Im Formularheader. Dadurch wird das Popup-Fenster „Live-Feed“ angezeigt.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularkopf und wählen Sie **Live Feed anzeigen**. Dadurch wird auch das Live-Feed-Popup angezeigt.
- Blättern Sie nach unten zum Aktivitätsformatierungsbereich im Formular. Klicken Sie auf eine der folgenden Registerkarten:
  - **Live Feed**: Klicken Sie hier, um ein Textfeld zum Eingeben des Feeds anzuzeigen.
  - **Aktivität**: Klicken Sie hier, um die Aktivitätszusammenfassung anzuzeigen. Der Aktivitätsfilter bestimmt den Inhalt in der Aktivitätszusammenfassung.

Live Feed-Popup



Automatische Übersetzung

Wenn der Aktivitätsformatierer oder die Registerkarten **Live Feed** und **Aktivität** nicht sichtbar sind, können Administratoren Folgendes unternehmen:

- Konfigurieren Sie das Formularlayout und fügen Sie es dem Formular **Aktivitäten (gefiltert)** hinzu. Dadurch wird der Aktivitätsformatierer hinzugefügt.
- Personalisieren Sie das Formularlayout und fügen Sie es dem Formular **Aktivitäten (gefiltert)** hinzu. Dadurch wird der Aktivitätsformatierer hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gehe zu **Systemdefinition** > **Tabellen**, Greifen Sie auf die Tabelle zu, die dem Datensatz zugeordnet ist, und überprüfen Sie, ob das Wörterbuchattribut „Live_Feed“ im Formular auf „wahr“ festgelegt ist. Dadurch wird dem Aktivitätsformatierer Live-Feed hinzugefügt.
- Gehe zu **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Eigenschaften** Und aktivieren Sie die folgende Eigenschaft: **Schaltet die Anzeige der Registerkarte „Live-Feed“ im Aktivitätsformatierer ein/aus**

Mit Datensatz-Feeds arbeiten

Wenn ein Benutzer einem Datensatz folgt, wird der Benutzer Mitglied einer privaten Gruppe für den Datensatz.

Teammitglieder können Folgendes tun:

- Zeigen Sie den Datensatz-Feed aus dem Live-Feed an.
- Liste der Gruppenmitglieder anzeigen (andere Benutzer, die dem Datensatz folgen)
- Einen anderen Benutzer einladen, der Gruppe beizutreten. Nur Benutzer, die Zugriff auf den Datensatz haben, haben Zugriff auf den Datensatz-Feed.
- E-Mail-Benachrichtigungen abonnieren
- Das Team verlassen, um das Folgen des Datensatzes zu beenden.

Einem Datensatz-Feed aus einem Formular folgen

Sie können Datensätze, denen ein Datensatz-Feed zugeordnet ist, innerhalb des Datensatzformulars verfolgen.

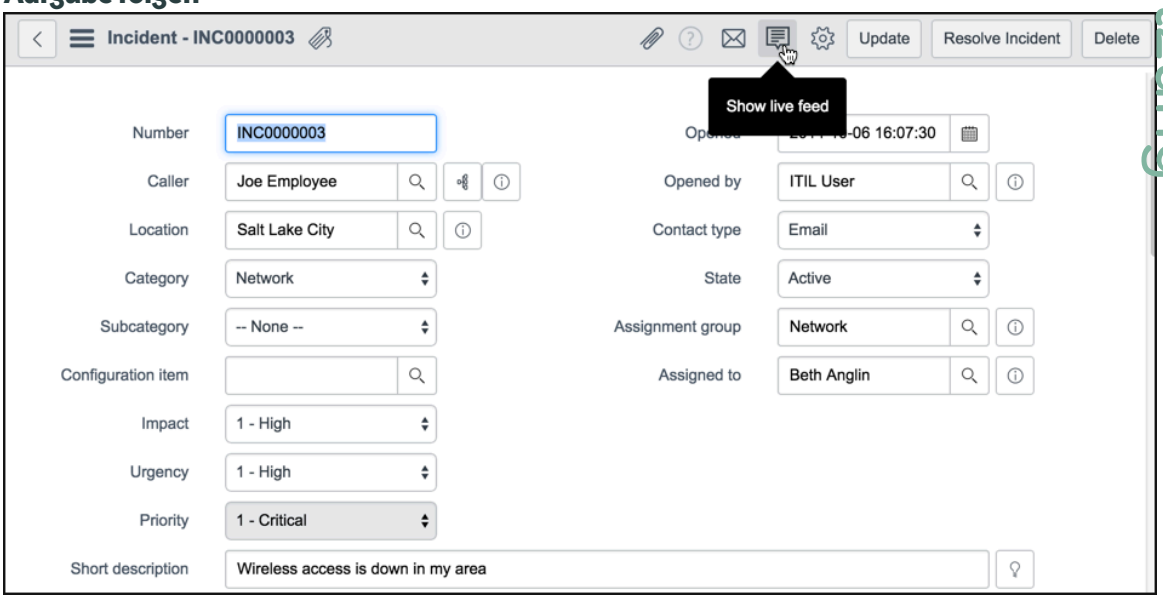
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Datensatz in einer Liste oder einem Formular.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Im Live Feed anzeigen** in der Kopfzeile.

Aufgabe folgen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Folgen Sie einem Datensatz-Feed aus einer Liste

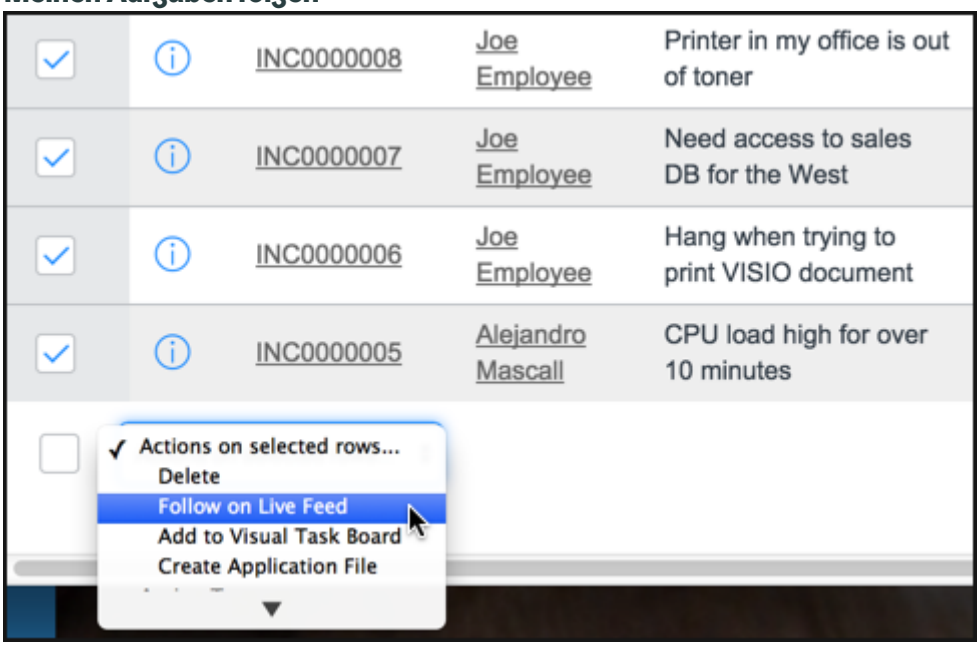
Sie können Datensätze mit einem Datensatz-Feed verfolgen, wenn Sie eine Liste von Datensätzen anzeigen. Mit dieser Methode können Sie mehrere Datensätze zum Folgen auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste von Datensätzen (z. B. **Mir zugewiesen**).
2. Wähle Sie das Kontrollkästchen **Aktion** neben jedem zu folgenden Datensatz aus.
3. In der Auswahlliste **Aktionen** wählen Sie **Folgen im Live Feed** .

Meinen Aufgaben folgen



Veröffentlichen Sie eine Nachricht in einem Datensatz-Feed

Verwenden Sie Live-Feed, um eine Nachricht in einem Datensatz-Feed zu veröffentlichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie den Datensatz-Feed auf eine der folgenden Weisen:
   - Von Ihrer Homepage (dem Datensatz muss bereits gefolgt werden)
   - Als Team im Live-Feed (muss dem Datensatz bereits folgen)
   - Aus meinem Live Feed (dem Datensatz muss bereits gefolgt werden)
   - Von dem **Live Feed**-Pop-up-Fenster
   - Von der **Live Feed**-Registerkarte auf dem Aktivitätsformatierer
   - Klicken Sie auf **Live-Feed Anzeigen** Schaltfläche ( ) Im Formularheader.
2. Verfassen Sie die Nachricht und fügen Sie Bilder und Links hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie in der Liste an den Datensatz aus, in dem Sie die Nachricht veröffentlichen möchten.

   Hinweis: Gilt nur für Live-Feed.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Arbeitsnotizen** Kontrollkästchen zum Veröffentlichen der Nachricht als Arbeitsnotiz.
   Nur Benutzer mit Zugriff auf Arbeitsnotizen im Datensatz können Arbeitsnotizen veröffentlichen und anzeigen. Diese Option ist nur für Datensätze verfügbar, die ein Journalfeld haben.

5. Klicken Sie auf **Post**.

   Hinweis: Wenn der Datensatz Journalfelder für Kommentare oder Arbeitsnotizen enthält, wird Ihre Nachricht automatisch dem entsprechenden Feld des Datensatzes hinzugefügt. Wenn der Datensatz ein Standardfeld für Kommentare zum Aktivitätsformatierer enthält, überschreibt jeder Live-Beitrag den Feldwert. Über Live-Feed hinzugefügte Kommentare beginnen mit #LiveFeed im Aktivitätsformatierer.

Verwenden Sie Feeds in Live Feed

Mit Feeds können Benutzer fokussierte Diskussionen in Live Feed erstellen.

Ein Live Feed enthält verschiedene Arten von Feeds. Der Benutzer, der einen Gruppen- oder Datensatz-Feed erstellt, wird zum Feed-Administrator. Dieser Benutzer konfiguriert die Zugriffsebene für den Feed:

- **Öffentlich**: Jeder Benutzer kann den Namen in der Liste aller Feeds sehen, den Feed anzeigen und ihm beitreten. Nachrichten werden im Unternehmens-Feed mit einem Link zum öffentlichen Feed angezeigt.
- **Privat**: Jeder Benutzer kann den Namen in der Liste aller Feeds sehen, aber nur eingeladene Mitglieder können den Feed anzeigen und beitreten. Nachrichten werden nicht im Unternehmens-Feed angezeigt.

Hinweis: Das Konzept der Gruppen wurde in Live-Feed v2 geändert.

Erstellen eines Gruppen-Feeds

Gruppen-Feeds werden von Benutzern erstellt, sodass Mitglieder mit ähnlichen Interessen diese Informationen an einem Ort finden können. Einzelne Benutzer oder Teams können Gruppen-Feeds beitreten.

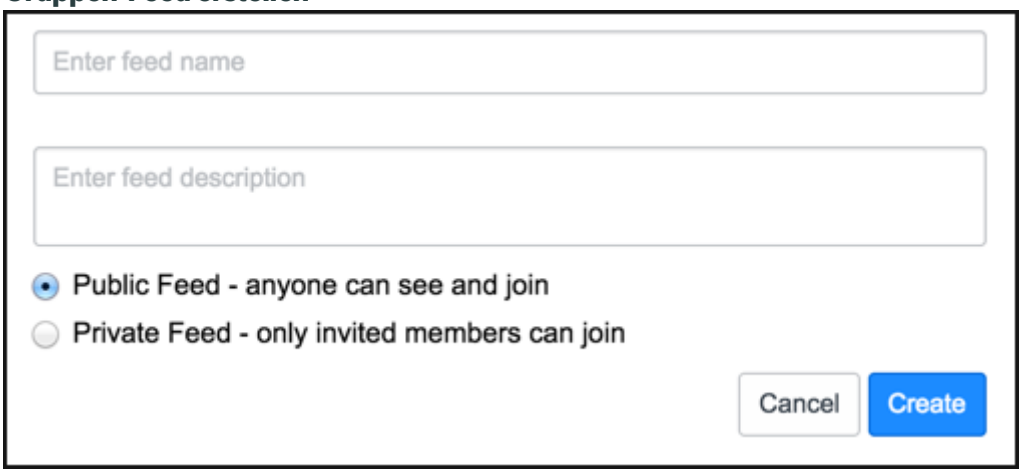
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Gruppen-Feeds**, und klicken Sie auf **Alle Feeds** .
3. Klicken Sie auf **Gruppen-Feed erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen-Feed erstellen



4. Geben Sie den Feed-Namen und die Beschreibung ein.
   Diese werden in der Liste der Gruppen-Feeds angezeigt.
5. Geben Sie an, wie Mitglieder dem Feed beitreten können:
   - **Öffentlicher Feed**: Wählen Sie diese Option, damit jeder den Gruppen-Feed anzeigen und ihm beitreten kann.
   - **Privater Feed**: Wählen Sie diese Option, um die Mitgliedschaft auf Mitglieder zu beschränken, die vom Administrator eingeladen werden.

     Wenn **Privater Feed** ausgewählt ist, wird das Kontrollkästchen **Diesen Feed für alle anzeigen und Beitritt anfordern** angezeigt. Wenn es ausgewählt ist, kann jeder Benutzer nach diesem Gruppen-Feed suchen und ihm beitreten. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, können nur eingeladene Benutzer den Feed anzeigen und dem Gruppen-Feed beitreten.
6. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Datensatz-Feeds erstellen

Wenn ein Anwender einen Datensatz in einer Tabelle anzeigt, für die Live-Feed aktiviert ist, z. B. **Incident** [Incident] Tabelle kann der Anwender auf klicken **Live-Feed Anzeigen** Schaltfläche oben im Formular, um automatisch einen Datensatz-Feed zu erstellen.

Wenn ein Anwender Schreibzugriff auf einen Datensatz hat **Work_Notes** Im Feld journal wird auf geklickt **Live-Feed Anzeigen** Schaltfläche, wird dieser Anwender zum Datensatz-Feed-Administrator. Wenn beispielsweise ein Kunde den technischen Support anruft, um einen Incident zu melden, und der Kunde klickt **Live-Feed Anzeigen** In einem Datensatz wird ein Datensatz-Feed erstellt, der Kunde ist jedoch nicht der Datensatz-Feed-Administrator. Wenn ein Supportmitarbeiter den Incident später öffnet und am Datensatz-Feed teilnimmt, wird der Benutzer zum Feed-Administrator.

Datensatz-Feeds sind standardmäßig nicht aufgelistet. Das heißt, nur eingeladene Mitglieder können den Namen des Datensatz-Feeds in der Liste der Feeds anzeigen und diesem beitreten. Datensatz-Feed-Administratoren können jedoch jederzeit die Zugriffsebene ändern. Dies kann hilfreich sein, wenn beispielsweise ein Benutzer an einer Verkaufschance arbeitet und möchte, dass Kunden an einem Datensatz-Feed teilnehmen können, ohne ihnen Zugriff auf die Datensätze zu gewähren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuert, wie Live-Feed für Datensätze aktiviert wird

Eine Eigenschaft namens *glide.ui.show_live-feed_activity*Steuert, ob Live-Feed automatisch für alle Datensätze aktiviert wird.

Dieser Glide-Datensatz ist standardmäßig deaktiviert. Wenn die Eigenschaft aktiviert ist, wird automatisch ein Datensatz-Feed erstellt, wenn ein Datensatz angezeigt wird, und Sie werden Mitglied dieses Feeds.

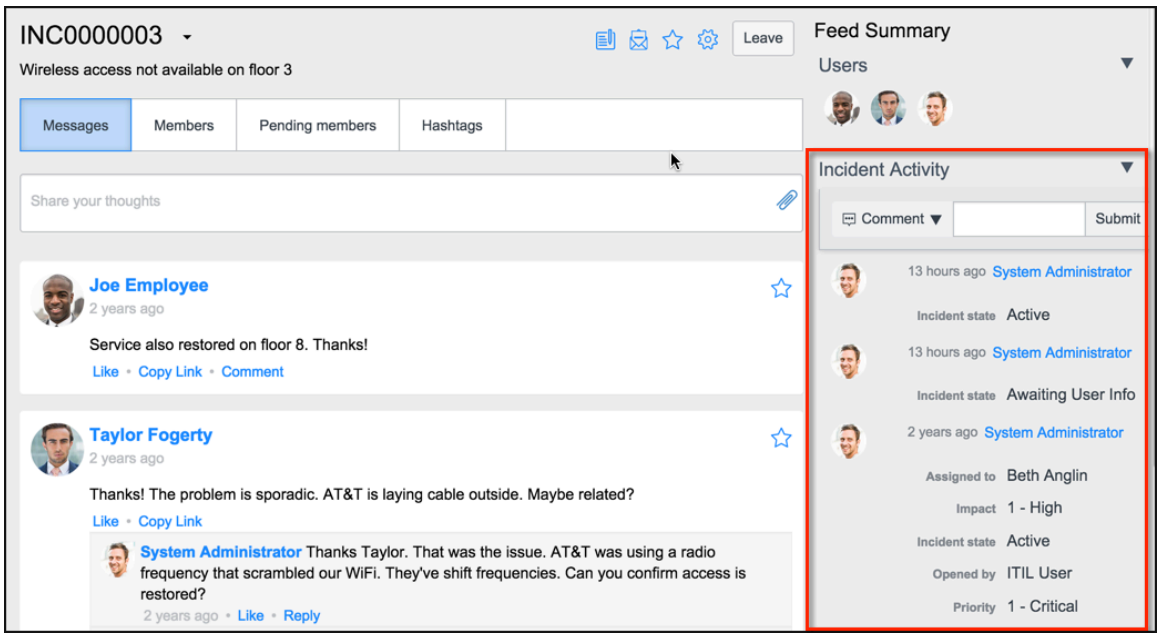
Eine zweite Eigenschaft, *glide.live-feed.auto_join_document_group*, Aktiviert die automatische Mitgliedschaft in einem Datensatz-Feed, wenn das zugehörige Dokument besucht wird und der Anwender klickt **Live-Feed Anzeigen** .

Anzeigen des Aktivitätsstroms in Datensatz-Feeds

Wenn Sie Datensatz-Feeds anzeigen, zeigt der Live-Feed den Aktivitätenstrom für das Dokument an.

Bei einem Incident-Feed zeigt der Bildschirm beispielsweise die letzten Aktivitäten für den Incident an. Der Aktivitätsstrom wird aktualisiert, wenn sich im zugehörigen Datensatz etwas ändert.

Live Feed-Aktivitätsstream



Hinweis: Die Informationen im Aktivitätsdatenstrom unterliegen denselben ACL-Regeln wie für das Anzeigen des zugrunde liegenden Dokuments.

An einem Feed teilnehmen

Wenn Sie einem Feed beitreten, werden Sie Feed-Mitglied.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Feed-Mitglieder können Folgendes tun:

- Nachrichten anzeigen, die im Feed gepostet sind. Nichtmitglieder können auch die Nachrichten für einen öffentlichen Feed anzeigen.
- Zeigen Sie eine Liste der Feedmitglieder an.

Automatische Übersetzung

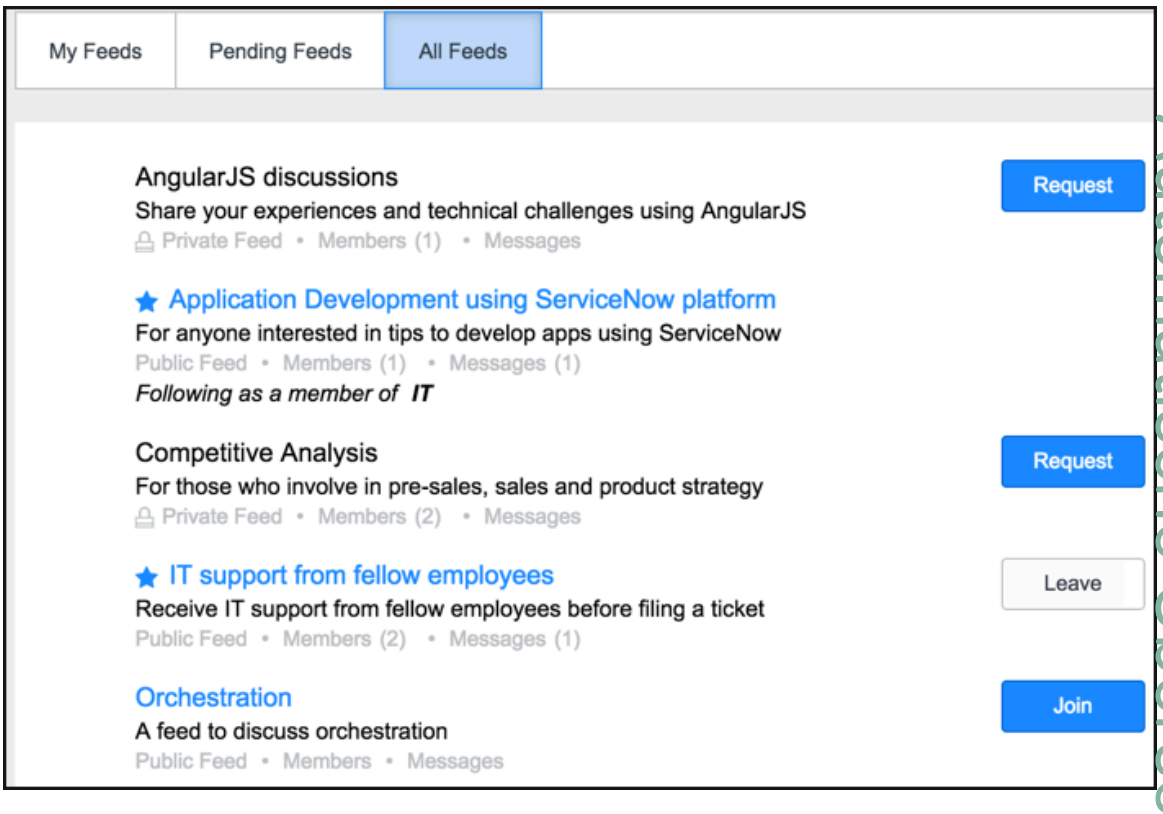
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Laden Sie einen anderen Benutzer ein, dem Feed beizutreten.
- Abonnieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungen für Feeds.
- Verlasse des Feeds.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**,und klicken Sie dann auf **Alle Feeds**.

Alle Feeds



   - Wenn Sie eine Einladung erhalten haben, klicken Sie auf **Akzeptieren**. Sie können die Einladung **Ablehnen**, wenn Sie dem Feed nicht beitreten möchten.
   - Wenn der Feed öffentlich ist, klicken Sie auf **Beitreten**.
   - Wenn der Feed privat ist, klicken Sie auf **Anfragen**. Der Feed-Administrator erhält eine E-Mail-Benachrichtigung und muss Ihre Anfrage akzeptieren, bevor Sie dem Feed beitreten können.

Automatische Übersetzung

Kennzeichnen Sie einen Feed als Favorit

Nachrichten der obersten Ebene in Feeds können nur für jeden Benutzer als Favoriten markiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch nach Nachrichten suchen, die als Favoriten markiert sind, und die Favoritenbezeichnung nach Bedarf entfernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**,und klicken Sie dann auf **Alle Feeds**.
3. Klicken Sie in der Liste der Feeds auf das Sternsymbol ( ) neben dem Feed-Namen, den Sie als Favoriten markieren möchten.

   Klicken Sie auf das Sternsymbol ( ) einer Nachricht, die bereits ein Favorit ist, um den Favoritenstatus zu entfernen.

Feed anzeigen

Sie haben mehrere Möglichkeiten, einen Feed anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**.
   Daraufhin wird eine Liste der Feeds angezeigt, zu denen Sie gehören, sowie eine Option zum Anzeigen aller Feeds.
   - Wählen Sie den Feednamen aus, um einen Feed anzuzeigen, zu dem Sie gehören.
   - Um einen öffentlichen Feed anzuzeigen, zu dem Sie nicht gehören, wählen Sie **Alle anzeigen**, und klicken Sie dann auf den Feed-Namen. Sie müssen Mitglied sein, um den Feed für einen privaten Feed anzeigen zu können.

   Hinweis: Wenn Sie von der Live-Feed-Anwendung weg und dann wieder zurück navigieren, zeigt das System den zuletzt besuchten Feed an, wenn Sie Mitglied sind.

Anzeigen eines Feed-Mitglieds

Zeigen Sie ein bestimmtes Mitglied eines Gruppen-Feeds an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**.
   Daraufhin wird eine Liste der Feeds angezeigt, zu denen Sie gehören, sowie eine Option zum Anzeigen aller Feeds.
3. Klicken Sie auf den Feed-Namen.
   Die Liste der Feed-Mitglieder wird nach Feed-Administratoren und -Mitgliedern sortiert angezeigt.

Laden Sie ein neues Mitglied zu einem Gruppen-Feed ein

Der Feed-Administrator kann einen anderen Benutzer oder eine Gruppe einladen, einem Feed beizutreten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Team einem Feed hinzugefügt wird, werden alle Mitglieder des Teams indirekt auch Mitglieder des Feeds. Nur Benutzer und nicht Teams können Feed-Administratoren sein. Ein Teammitglied, das einem Feed folgt, kann Administrator werden, indem ein anderer Benutzer direkt zum Feed eingeladen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**, und wählen Sie den Feednamen aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ausstehende Mitglieder**.
4. In dem Feld **Benutzer oder Team hinzufügen** beginnen Sie mit der Eingabe eines Benutzers oder eines Teams, und wählen Sie einen Benutzer oder ein Team aus der Vorschlagsliste aus.
   Die eingeladenen Benutzer oder Teammitglieder erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung.

Laden Sie ein neues Mitglied zu einem Datensatz-Feed ein

Der Feed-Administrator kann einen anderen Benutzer oder ein Team zur Teilnahme an einem Datensatz-Feed einladen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Team hinzugefügt wird, werden alle einzelnen Mitglieder des Teams Mitglieder des Feeds. Wenn also Team ABC einem Feed hinzugefügt wird, zeigt der Feed nicht an, dass Team ABC Mitglied ist. Stattdessen zeigt der Feed jedes einzelne Mitglied von Team ABC als Mitglieder des Feeds an.

Wenn Benutzer eingeladen werden, ist der Status der Mitgliedschaft zunächst **Eingeladen**. Wenn sie die Einladung annehmen, prüft das System ihren Zugriff auf das Journalfeld **work_notes**. Wenn sie Schreibzugriff haben, werden sie Administratormitglieder. Andernfalls werden sie aktive Mitglieder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Feeds aufzeichnen**, und wählen Sie den Namen des Datensatz-Feeds.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ausstehende Mitglieder**.
4. In dem Feld **Benutzer oder Team hinzufügen** beginnen Sie mit der Eingabe eines Benutzers oder eines Teams, und wählen Sie einen Benutzer oder ein Team aus der Vorschlagsliste aus.

   Wenn Sie ein Team einladen, werden die einzelnen Teammitglieder eingeladen.

   Die eingeladenen Benutzer erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung.

Ein Mitglied aus einem Feed entfernen

Der Feed-Administrator kann jedes Mitglied aus dem Feed entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

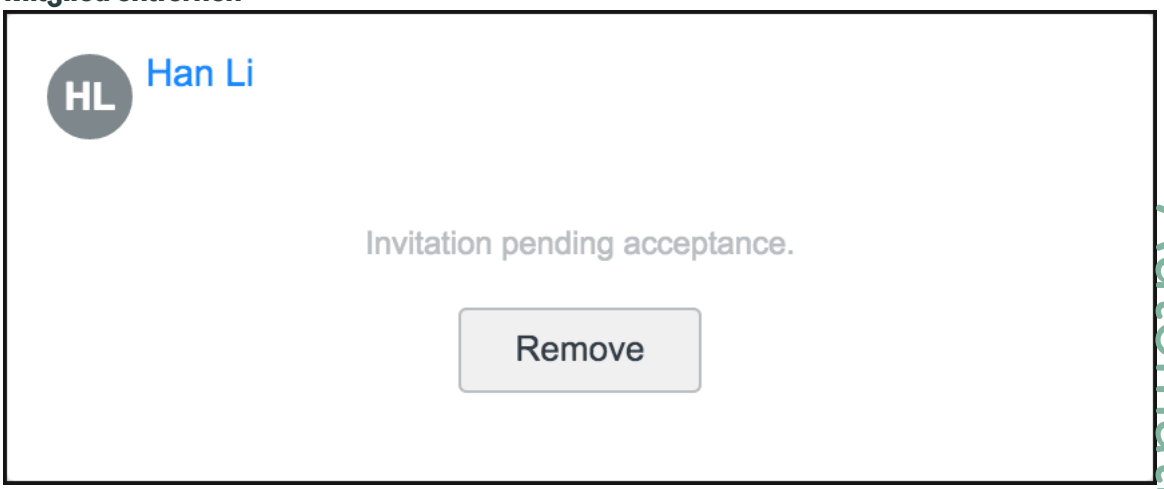
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**, und wählen Sie den Feednamen aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Mitglieder**.
4. Suchen Sie das Mitglied, das Sie entfernen möchten, und klicken Sie auf **Löschen**.

Mitglied entfernen



Hinweis: Sie können Mitglieder unabhängig von ihrem aktuellen Status entfernen. Das heißt, Sie können Mitglieder entfernen, die bereits dem Feed beigetreten sind oder deren Mitgliedschaft noch aussteht.

Abonnieren Sie einen Feed

Direkte Mitglieder eines Feeds können den Feed abonnieren und abbestellen, um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, wenn Aktivitäten im Feed auftreten, z. B. neue Nachrichten, Antworten, Likes, Umfragen und @Elemente.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einzelne indirekte Mitglieder, dh Mitglieder eines Teams, das an einem Feed teilnimmt, können einen Feed nicht direkt abonnieren oder kündigen. Wenn der Teamadministrator das Team für einen Feed abonniert, erhalten die einzelnen Mitglieder eine E-Mail-Benachrichtigung über Aktivitäten im Feed, z. B. neue Nachrichten, Antworten, Likes, Umfragen und @Elemente.

Alle Benachrichtigungen, die sich auf eine Nachricht auf oberster Ebene beziehen, wie Antworten, Erwähnungen und Likes, werden mit demselben Betreff gesendet. Die Betreffzeile lautet standardmäßig **Live Feed**, gefolgt von dem Anfang der Betreffzeile aus der Nachricht auf der obersten Ebene. Zum Beispiel, wenn das Thema des Feeds **IT-Support** ist, wird der Betreff der E-Mail-Benachrichtigung **Live Feed-IT-Support** sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**, und wählen Sie den Feednamen aus.
3. Klicken Sie auf das Abonnement-Symbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auf das Abbestellungssymbol klicken ( ), um keine E-Mail-Benachrichtigungen mehr zu erhalten.

Hinweis: Wenn ein Team registriert ist, um E-Mail-Benachrichtigungen für einen Feed zu erhalten, ein Mitglied des Teams das Team jedoch nicht abonniert hat, erhält dieses Mitglied keine E-Mail-Benachrichtigungen.

Navigieren Sie zwischen Live-Feed und anderen Modulen

Wenn Sie an einem Feed teilnehmen und zu einem anderen Modul navigieren, wird beim Zurückkehren zum Live-Feed der Feed angezeigt, den Sie zuvor angezeigt haben, wenn er öffentlich ist oder wenn es sich um einen privaten Feed handelt, dessen Mitglied Sie sind.

Angenommen, Sie zeigen einen öffentlichen Feed an und navigieren dann zu einem bestimmten Incident-Datensatz. Nach der Rückkehr zum Live-Feed wird der zuvor angezeigte Feed geöffnet. Wenn Sie zuletzt einen privaten Feed angezeigt haben, dessen Mitglied Sie nicht sind, wird der Unternehmens-Feed durch die Rückkehr zum Live-Feed geöffnet.

Verlassen eines Feeds

Mitglieder können einen Gruppenfeed verlassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**, und wählen Sie den Feednamen aus.
3. Klicken Sie auf **Verlassen**.

Hinweis: Wenn Sie einen Feed verlassen, der mit einem Datensatz wie einem Incident verbunden ist, treten Sie ihm automatisch wieder bei, wenn Sie den zugehörigen Datensatz erneut ändern.

Einen Feed löschen

Wenn Sie ein Feed-Administrator sind, können Sie den Feed löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie entweder auf **Gruppen-Feeds** oder **Datensatz-Feeds**, und wählen Sie den Feednamen aus.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.
4. Klicken Sie auf **Ja**, um den Löschvorgang zu bestätigen.
   Der Feed wird aus dem Live-Feed gelöscht. Nachrichten, die in einem privaten Feed veröffentlicht wurden, werden gelöscht. Nachrichten, die in einem öffentlichen Feed veröffentlicht werden, verbleiben ohne Feed-Link im Unternehmens-Feed.

Übersicht über die Live Feed-Benutzeroberfläche

Die Live Feed-Benutzeroberfläche bietet viele Methoden, um Inhalte mit anderen in Ihrer Organisation zu teilen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Core-UI Ist erforderlich, um Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in nicht unterstützt Next Experience. Wenn Sie aktivieren Next Experience, Live-Feed ist automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch immer neue Möglichkeiten zur Verbesserung unserer Services. Bleiben Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen vorbereitet.

Aktualisieren Sie Ihr Live Feed-Profil

Zu Ihren Profilinformationen gehören ein Foto oder ein Bild sowie Registerkarten für verschiedene Arten von Informationen, einschließlich Nachrichten, Feeds, Teams, Followern und denen, die Sie verfolgen. Sie können Ihre Profilinformationen und Ihr Bild jederzeit aktualisieren.

Vorbereitungen

Wichtig:

Core-UI Ist erforderlich, um Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in nicht unterstützt Next Experience. Wenn Sie aktivieren Next Experience, Live-Feed ist automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch immer neue Möglichkeiten zur Verbesserung unserer Services. Bleiben Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen vorbereitet.

Erforderliche Rolle: keine

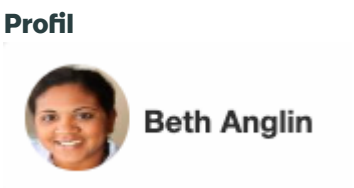
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Details zu sich selbst angeben, z. B. Ihre Rolle in Ihrer Organisation. Sie können auch Ihr Profilbild aktualisieren. Allerdings können nur Administratoren ein Profilbild löschen.

Hinweis: Die hier beschriebene Funktionalität gilt für HTML5-konforme Browser, z. B. Chrome, Firefox, Safari und IE10 und höher.

Prozedur

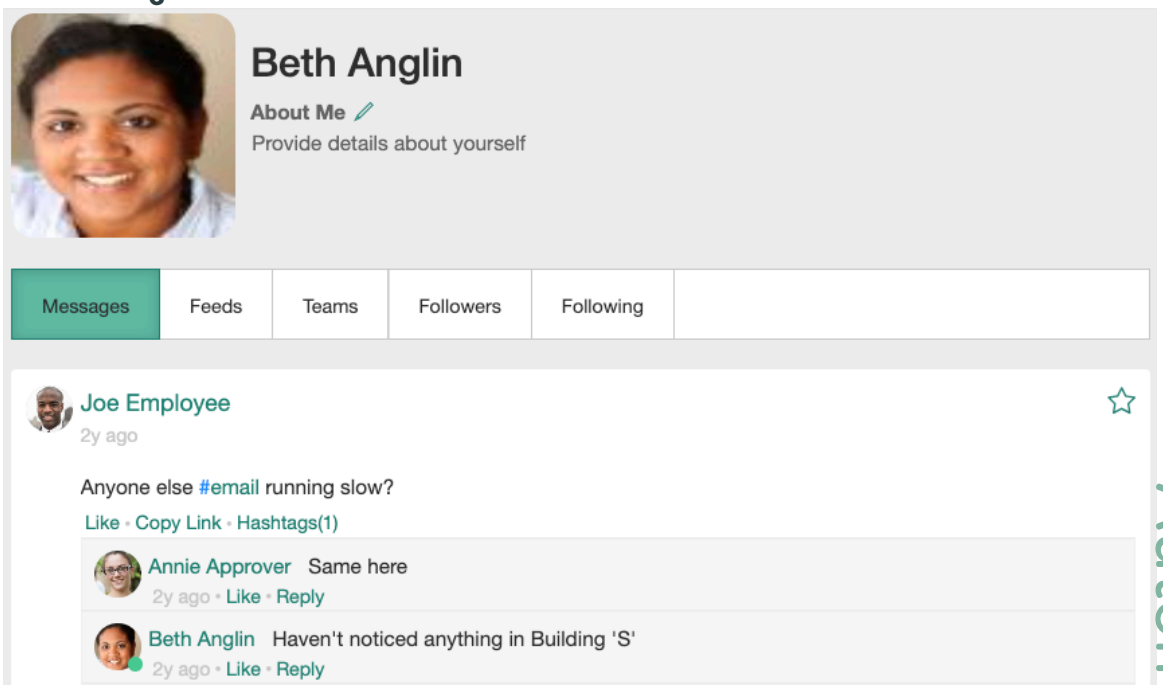
1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf Ihren Namen oder Titel, der mit Ihrem Bild angezeigt wird.



Der Profildatensatz wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Profileintrag



3. Klicken Sie auf das Stiftsymbol neben **Über mich**, und geben Sie eine kurze Beschreibung über sich selbst ein, die Sie mit anderen teilen möchten, die Ihr Profil anzeigen.
   Dies ist ein Text, den Sie möglicherweise nicht regelmäßig ändern möchten.
4. Sie können Ihr Profilfoto mit einer der beiden folgenden Methoden ändern:
   - Bewegen Sie den Mauszeiger über das vorhandene Bild (oder tippen Sie im Fall der Smartphone- oder Tablet-Benutzeroberfläche auf das Foto), um den Links **Bild hochladen** anzuzeigen. Wählen Sie den Link aus, navigieren Sie zur Position des Fotos, das Sie verwenden möchten, und wählen Sie dann aus **Öffnen** .
   - Suchen Sie die Fotodatei, die Sie auf Ihrem Computer verwenden möchten, und ziehen Sie sie dann per Drag-and-Drop über das vorhandene Foto.

Laden Sie einen Bildlink hoch

Hinweis: Ihr Profilbild wird auch von den Funktionen Connect und Legacy-Chats verwendet, wenn sie aktiviert sind.

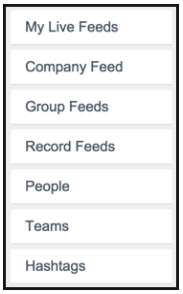
Mit Live Feed-Nachrichten arbeiten

Dieser Teil der Benutzeroberfläche ermöglicht dem Benutzer den Zugriff auf verschiedene Arten von Nachrichten und Tools zum Gruppieren und Kategorisieren von Nachrichten. Ebenfalls enthalten sind Methoden, um zu ermitteln, welche Benutzer-Feeds Sie verfolgen und welche Benutzer Sie verfolgen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tools für die Arbeit mit Live-Feed-Nachrichten

Menüabschnitt	Beschreibung
	• *Meine Live-Feeds* : Dies sind anwenderdefinierte Feeds, mit denen Sie den Live-Feed anpassen können, um den für Sie wichtigsten Inhalt anzuzeigen. • *Unternehmens-Feed*: Dieser Feed zeigt alle Beiträge an, mit Ausnahme der Beiträge, die in privaten oder nicht aufgelisteten Gruppen veröffentlicht wurden. • *Gruppen-Feeds*: Diese Feeds werden von Benutzern erstellt. Datensatz-Feeds: Diese Feeds sind einem Datensatz zugeordnet, z. B. einem Incident oder einer Änderung. • *Datensatz-Feeds*: Mithilfe dieser Feeds können Benutzer bei Datensätzen zusammenarbeiten, indem sie allen Benutzern, die auf den Datensatz zugreifen können, einen Ort zur Verfügung stellen, an dem sie Nachrichten freigeben und für diesen Datensatz spezifische Anhänge veröffentlichen können. • *Personen*: Diese Option zeigt Personen an, die dem aktuellen Benutzer folgen, und Personen, denen der aktuelle Benutzer folgt. • *Teams*: Diese Option wird verwendet, um Benutzer in Gruppen zusammenzufassen, um spezifisch fokussierte Konversationen zu abonnieren. • *Hashtags*: Hashtags sind Wörter, die in Nachrichten mit einem Hash (#) gekennzeichnet sind. Hashtags werden verwendet, um Nachrichten nach Stichwort oder Thema zu kategorisieren, um die Suchergebnisse für Nachrichten zu verbessern, die aus allen Konversationen gefiltert werden, die bestimmte Hashtags enthalten.

Einen anderen Live Feed-Benutzer anzeigen

Wenn ein Anfordererbenutzer, der keine ServiceNow-Rolle hat, einen Feed anzeigt und auf das Bild eines anderen Benutzers zeigt, werden die Informationen für den Benutzer in der Visitenkartenansicht der Benutzertabelle [sys_user] angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können die Menge der Informationen ändern, die für Anwender mit verschiedenen Rollen angezeigt werden.

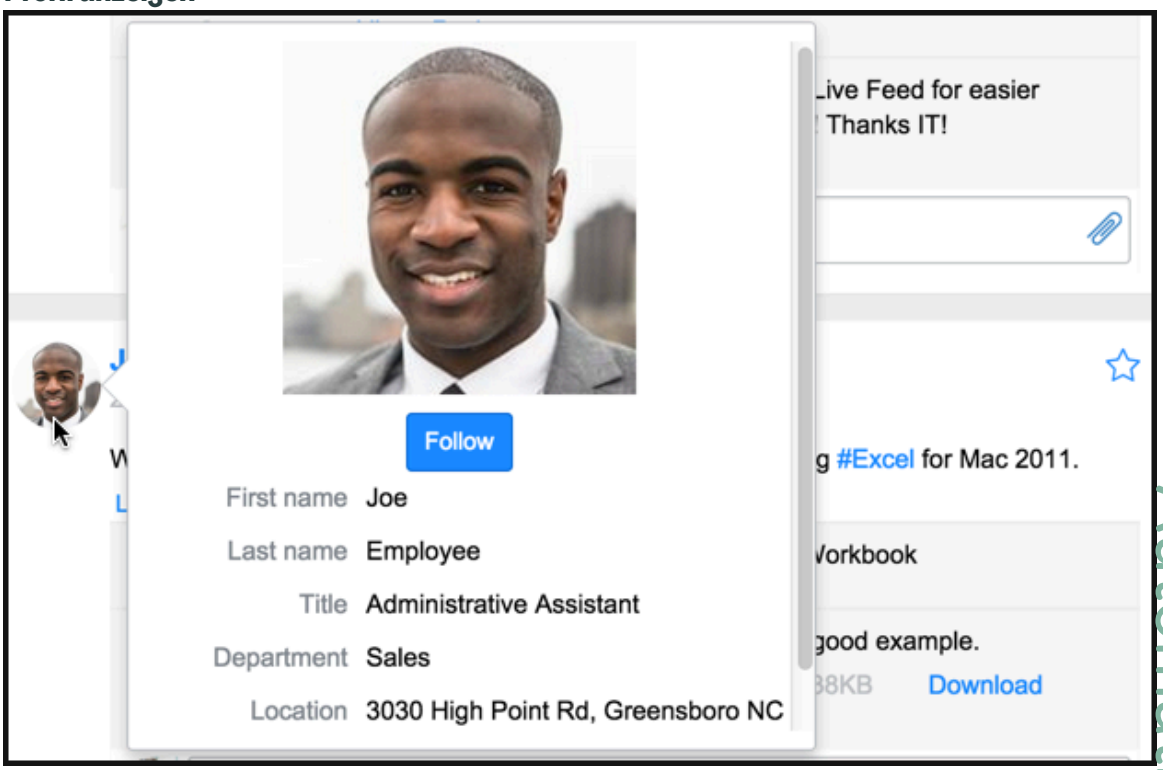
Prozedur

1. Wählen Sie ein Profilbild in Ihrem Feed aus.

Eine Anwenderzusammenfassung wird angezeigt.

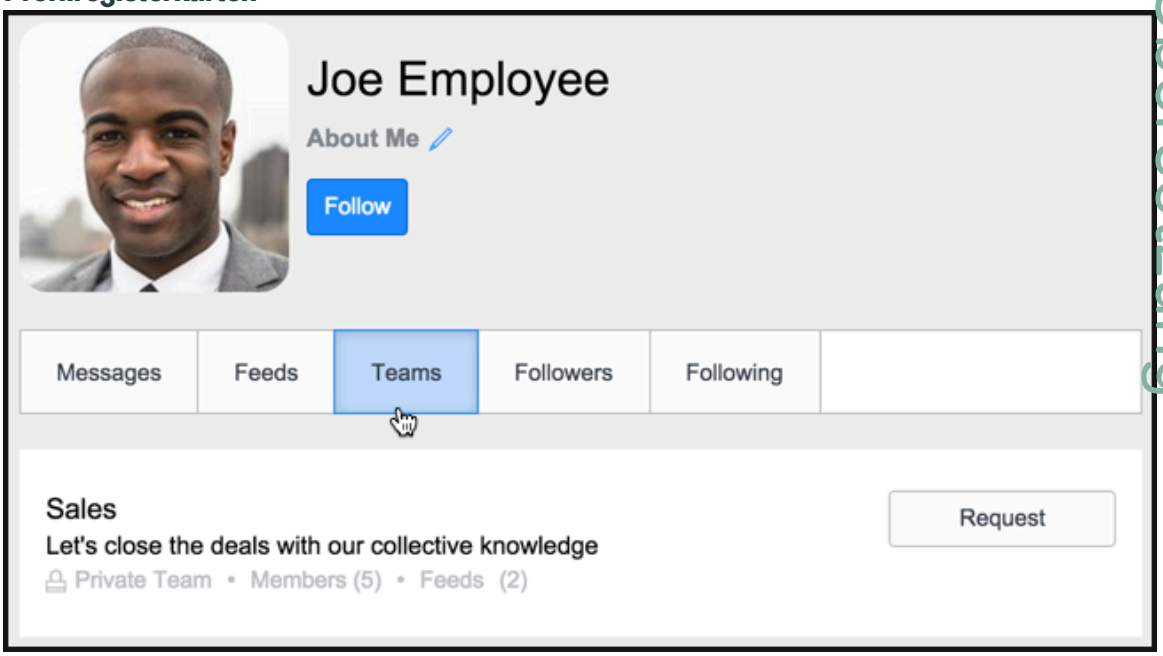
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Profil anzeigen



2. Wählen Sie das Profilbild aus, um das vollständige Profil anzuzeigen.
   Verwenden Sie die Registerkarten, um verschiedene Arten von Informationen über den Anwender anzuzeigen.

Profilregisterkarten



Folgen Sie anderen Live Feed-Benutzern

Während Sie Live Feed verwenden, können Sie den Nachrichten-Threads anderer Benutzer folgen.

Automatische Übersetzung

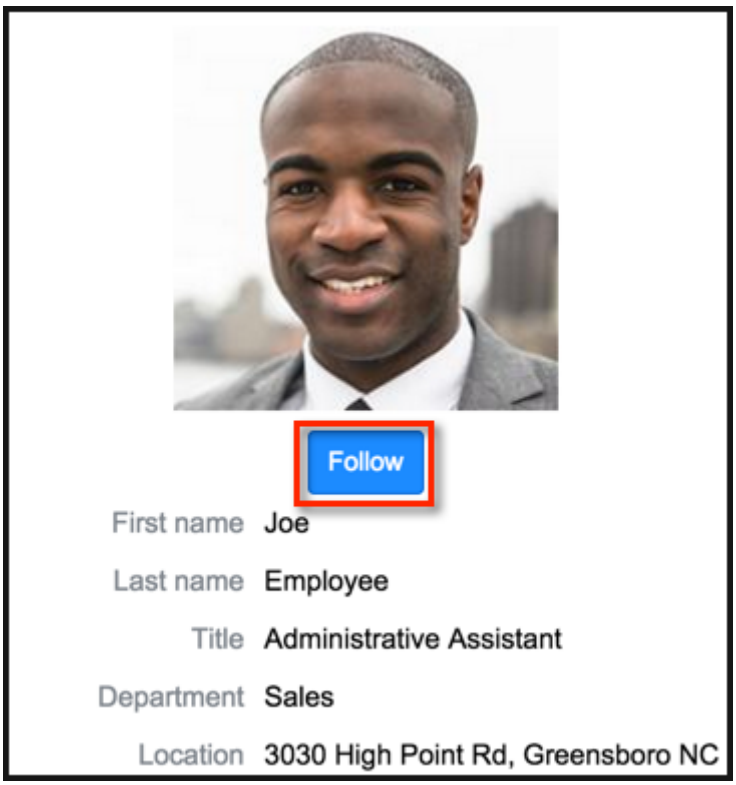
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

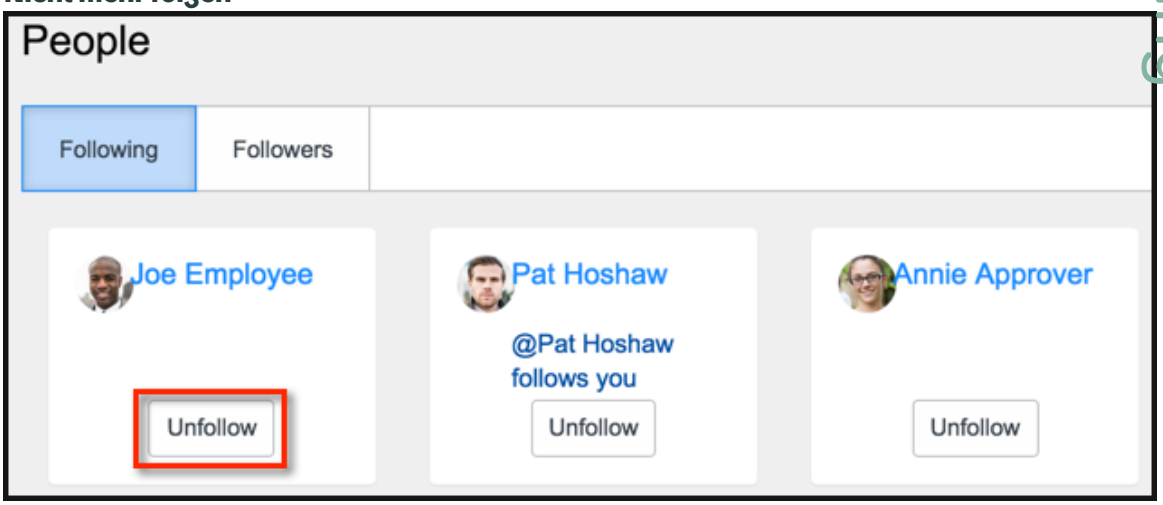
1. Navigieren Sie zu einem Thread, mit dem der Benutzer, dem Sie folgen möchten, beschäftigt ist.
2. Klicken Sie auf den Namen des Benutzers oder zeigen Sie auf das Bild des Benutzers.
   Der Link **Follow** erscheint im Benutzerprofil.

Profil mit Follow-Link



3. Klicken Sie auf **Folgen**.
4. Um dem Anwender nicht mehr zu folgen, navigieren Sie zu **Personen** > **Verfolgung**an.

Nicht mehr folgen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Unfollow**.
6. Um Personen anzuzeigen, die Ihnen folgen, navigieren Sie zu **Personen** > **Follower**an.

Feeds auswählen

Ein Feed ist ein Stream relevanter Nachrichten. Mit der Feedauswahl können Sie zwischen Feedtypen wechseln und bestimmte Gruppen-Feeds und Datensatz-Feeds anzeigen.

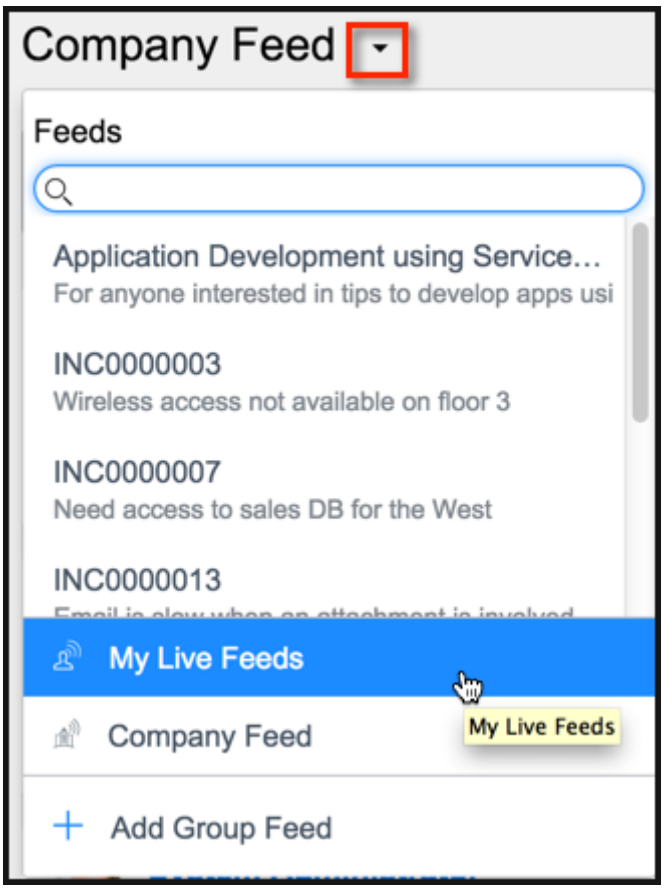
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Verwenden Sie das Feld **Suche**, um jede Art von Feed zu finden
   Während Sie im Feld **Suche** tippen, werden die Ergebnisse dynamisch angezeigt. Wenn Sie zum Beispiel *ERE* eingeben, werden Datensätze, bei denen es sich um Incidents handelt, an die Spitze der Ergebnisliste gesetzt.

Feed-Auswahl



2. Sie können auch die folgenden Arten von Feed-Informationen auswählen.

Arten von Feeds

Feed-Gruppe	Beschreibung
Meine Live Feeds	Zeigt die folgenden Beiträge an: ○ Nachrichten von Benutzern, denen Sie folgen ○ Nachrichten mit Hashtags, denen Sie folgen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feed-Gruppe	Beschreibung
Unternehmens-Feed	Zeigt alle Beiträge mit Ausnahme der Beiträge an private oder nicht aufgelistete Gruppen an.
Gruppen-Feed hinzufügen	Ermöglicht das Hinzufügen eines Gruppen-Feeds.

Feeds folgen

Sie können Benutzer anzeigen, die Ihnen folgen, oder andere Benutzer, denen Sie folgen.

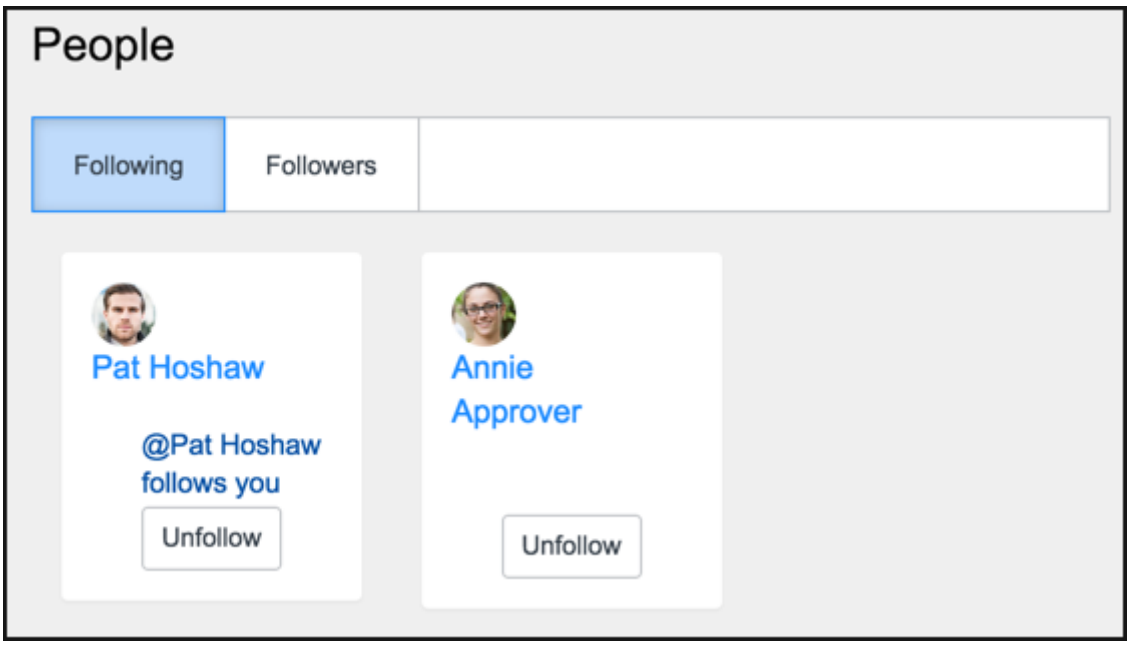
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Klicken Sie Auf **Personen** In der Sidebar.

   Das System zeigt die 10 neuesten Follower bzw. Benutzer an, denen Sie folgen.

   Personen

2. Klicken Sie auf den Link mehr anzeigen, wenn eine der Listen mehr als 10 Anwender enthält.

Hinweis: Wenn Sie einem bestimmten Benutzer folgen, dessen Profil geändert wird, rückt dieser Benutzer an den Anfang der folgenden Liste. Dies weist Sie auf Änderungen im Profil eines Benutzers hin, dem Sie folgen.

Lesezeichen-Feeds und Hashtags

Die Live-Feed-Schnittstelle verwendet die standardmäßige Lesezeichungsfunktion für Feeds und Hashtags.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

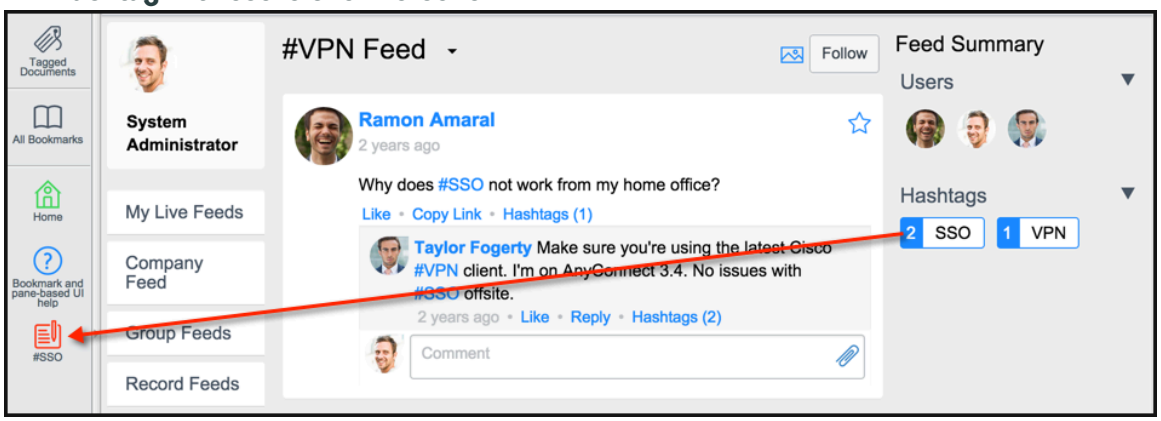
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Ziehen Sie Gruppen-Feeds und Hashtags per Drag-and-Drop aus dem Abschnitt „Feed-Zusammenfassung“ an den Edge, um schnell darauf zugreifen zu können.

Ein Hashtag mit Lesezeichen versehen



Fügen Sie Ihrer Startseite einen Live Feed hinzu

Sie können einen Live Feed zu Ihrer eigenen Homepage oder zu einer globalen Homepage hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

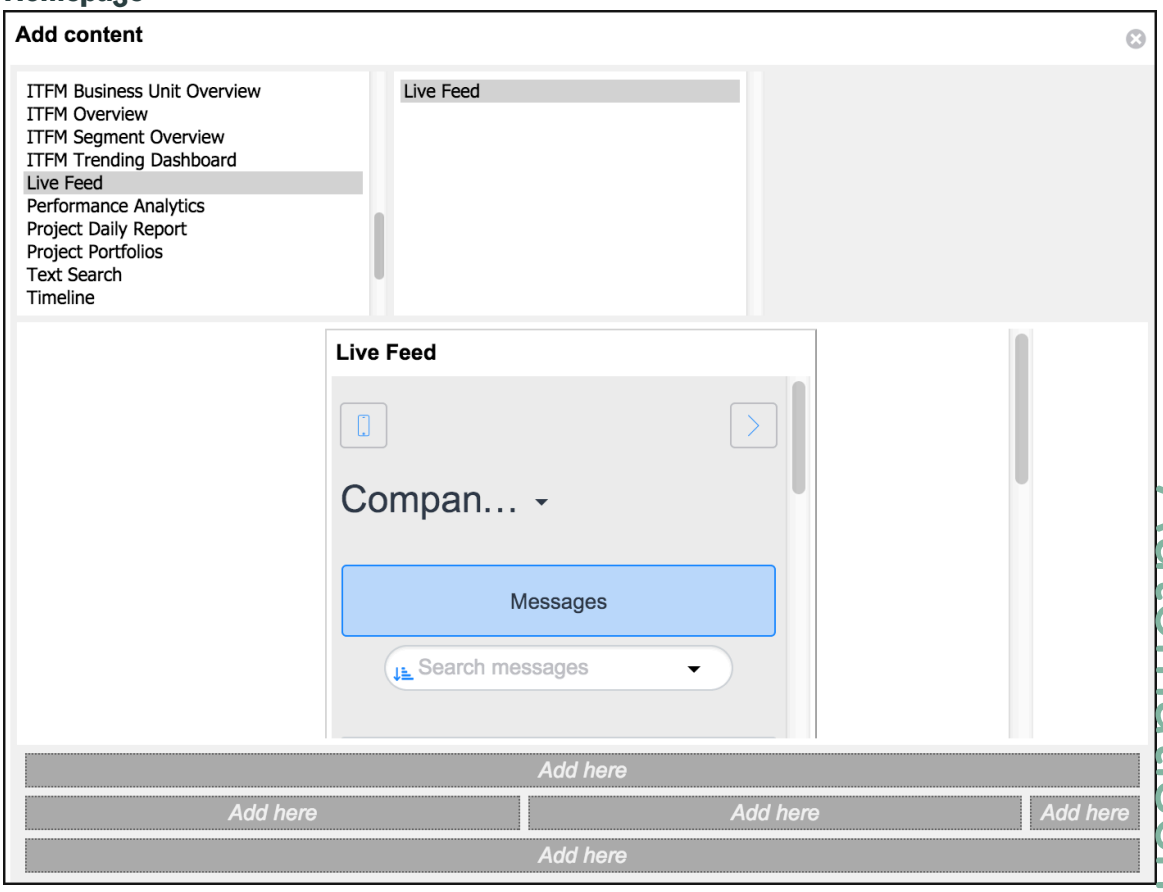
Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Homepage.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Inhalten (+) in der oberen linken Ecke der Homepage.
3. Wählen Sie Live Feed im linken Bereich.
4. Klicken Sie unten im Fenster auf **Hier hinzufügen** in der entsprechenden Layoutposition - dann schließen Sie das Fenster.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Homepage



Hinweis: Administratoren können einer globalen Homepage Live-Feed hinzufügen, um sie standardmäßig für alle Homepage-Anwender verfügbar zu machen. Anwender mit einer beliebigen Rolle können ihrer Homepage Live-Feed hinzufügen. Administratoren können diese Fähigkeit jedoch einschränken.

Veröffentlichen Sie Inhalte im Live Feed

In Live Feed können Sie neue Nachrichten und Antworten zu vorhandenen Nachrichten für alle Benutzer im Feed veröffentlichen. Sie können auch eine Antwortnachricht an ein Team oder einen Datensatz senden.

Wichtig:

Core-UI Ist erforderlich, um Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in nicht unterstützt Next Experience. Wenn Sie aktivieren Next Experience, Live-Feed ist automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch immer neue Möglichkeiten zur Verbesserung unserer Services. Bleiben Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen vorbereitet.

Anhänge in Feeds

Zusätzlich zur Texteingabe können Sie Dateien wie Bilder, Dokumente und Tabellenkalkulationsdateien in jedem anhängen ServiceNow Unterstützter Dateityp für Live-Feed-Nachrichten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Administratoren können Einstellungen für Anhangsdateien verwalten, z. B. unterstützte Dateitypen und maximale Größe der Anhangsdatei Systemeigenschaften werden bearbeitet .

Sie können auch Links zu benutzerdefinierten URLs und Wissensartikeln einfügen, die in der Wissensdatenbank Ihrer Instanz enthalten sind.

Hinweis: Die hier beschriebene Funktionalität gilt für HTML5-konforme Browser, z. B. Chrome, Firefox, Safari und Internet Explorer 10 und höher. Signifikante Unterschiede bei der Verwendung verschiedener Browser werden hervorgehoben.

Veröffentlichen Sie eine Live-Feed-Nachricht

Sie können eine Nachricht posten, um einen neuen Feed zu öffnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf den Feed, in dem Sie Ihre Nachricht veröffentlichen möchten, z. B. Mein Live Feed, Unternehmens-Feed usw.
3. Geben Sie eine Nachricht in das Feld **Teilen Sie Ihre Gedanken mit** ein.
   Verwenden Sie Hashtags, wenn Sie möchten.
4. Klicken Sie bei Bedarf auf , , Oder Zum Hinzufügen eines Abrufs, Anhangs oder Screenshots.
5. Klicken Sie auf **Post**.

Beantworten Sie eine Live-Feed-Nachricht

Um an einem vorhandenen Thread eines Feeds teilzunehmen, können Sie eine Antwortnachricht verfassen und senden. Die Nachricht ist standardmäßig für alle Mitglieder des Feeds sichtbar.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

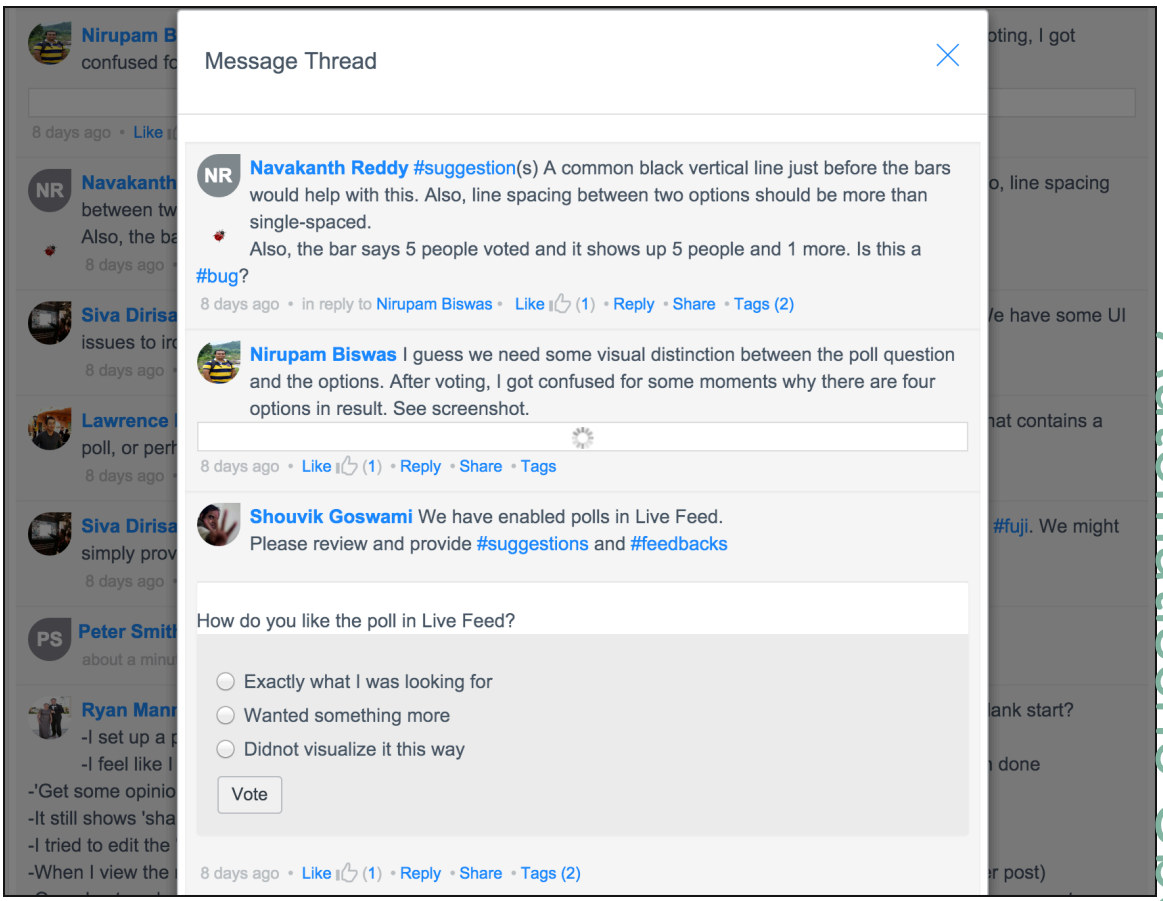
1. Navigieren zu **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Suchen Sie die Nachricht, auf die Sie antworten möchten.
3. Geben Sie Ihre Antwort in das Meldungsfeld ein und klicken Sie auf **Antworten**.
   Bei Bedarf können Sie Hashtags, Anhänge, Links oder Knowledge Base-Artikel hinzufügen.
4. Um zu begrenzen, wer die Antwort auf eine einzelne Person anzeigen kann, wählen Sie einen Benutzer aus der Auswahlliste **An** aus.
5. Klicken Sie auf **Antworten**.
6. Um weitere Antworten anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle Antworten anzeigen**.
   Standardmäßig sind für jede Nachricht 7 Antworten sichtbar. Jede Antwort auf eine Antwort beinhaltet einen **Threads**-Link.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Threads**, um alle Antworten in der ausgewählten Antwort in umgekehrter chronologischer Reihenfolge innerhalb des Popup-Fensters **Nachrichten-Thread** anzuzeigen - ähnlich wie bei einem E-Mail-Thread.

Nachrichten-Thread



Hängen Sie eine Datei an einen Beitrag oder eine Antwort an

Sie können Dateien an einen Beitrag anhängen, indem Sie eine Datei in einen Beitrag ziehen oder ein Bild aus der Zwischenablage einfügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das Büroklammersymbol ( ), um Dateien in einen Beitrag zu ziehen. Darüber hinaus können Sie Bildern in einen Beitrag oder eine Antwort aus der Zwischenablage einfügen.

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   - Beim Verfassen eines Beitrags oder einer Antwort (siehe Antworten auf eine Nachricht) suchen Sie nach einem oder mehreren Bildern oder anderen unterstützten Dateitypen, und ziehen diese in das Meldungsfeld.

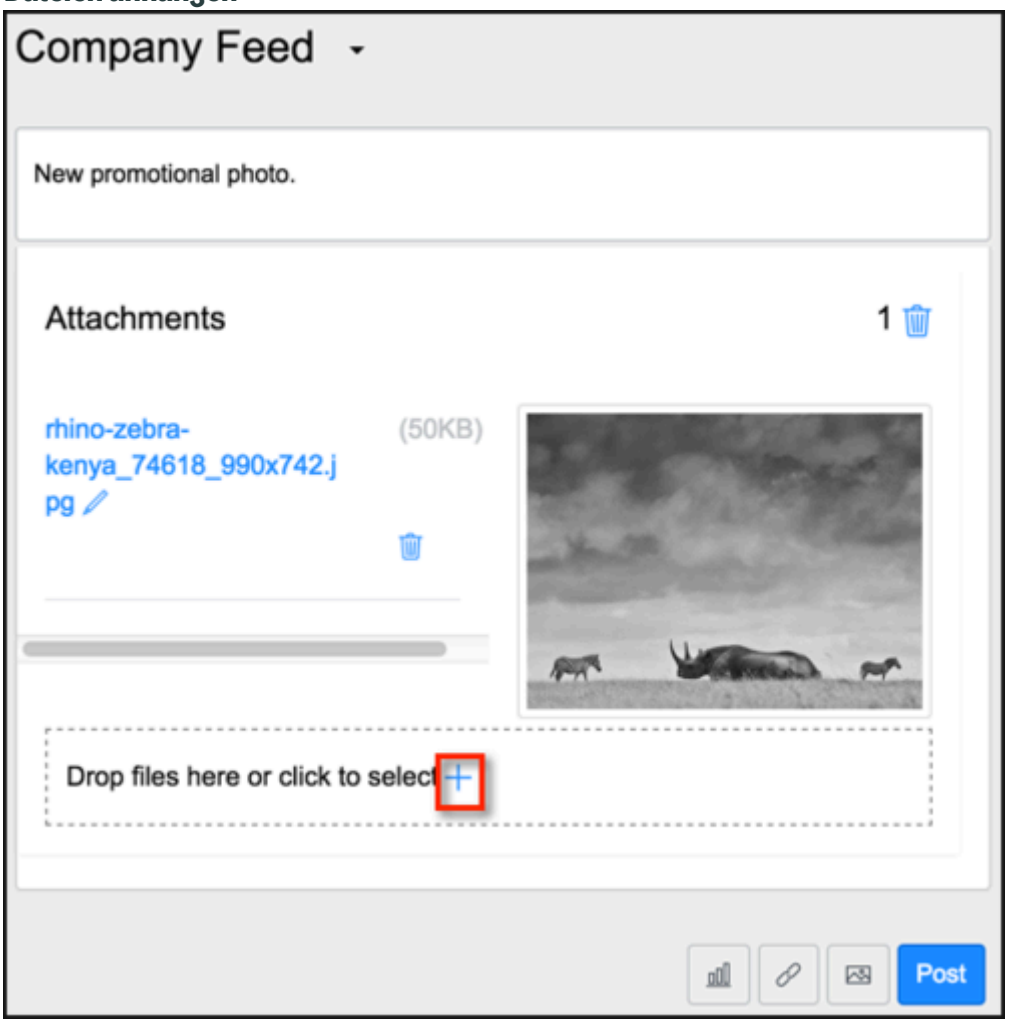
   - Klicken Sie auf das Büroklammer-Symbol ( ) im Meldungsfeld, navigieren Sie zum Speicherort der Dateien, die Sie anhängen möchten, wählen Sie diese aus, und klicken Sie auf **Öffnen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Um weitere Dateien hinzuzufügen, ziehen Sie zusätzliche Dateien per Drag & Drop in das Textfeld unter den angezeigten Dateien oder Bildern, oder klicken Sie auf das Pluszeichen.

Dateien anhängen



3. Wenn Sie einen Anhang löschen möchten, bevor Sie die Nachricht veröffentlichen, klicken Sie auf das Papierkorbsymbol neben dem Anhang.
4. Geben Sie einen Kommentar ein, um Ihre Gedanken zum Bild zu teilen.

> **Hinweis:** Die Schaltfläche **Post** wird erst aktiviert, nachdem Sie den Kommentar hinzugefügt haben.

5. Klicken Sie auf **Post** oder **Antworten**.
6. Wenn Sie Dateien hinzugefügt haben, die keine Vorschau enthalten, und die Nachricht dann gepostet haben, werden sie im Meldungsfeld mit einem **Download**-Link angezeigt.
7. Klicken Sie auf den Link, um die Dateien herunterzuladen.

Kopieren Sie ein Bild aus der Zwischenablage

Sie können nicht nur Dateien zu einer Nachricht hinzufügen, sondern auch Bilder in die Zwischenablage kopieren und in eine Nachricht oder Antwort einfügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

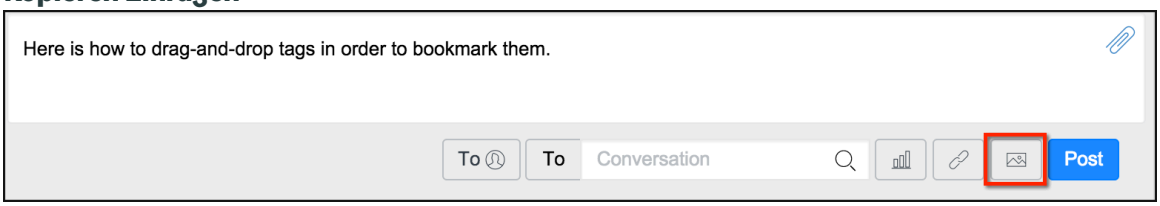
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

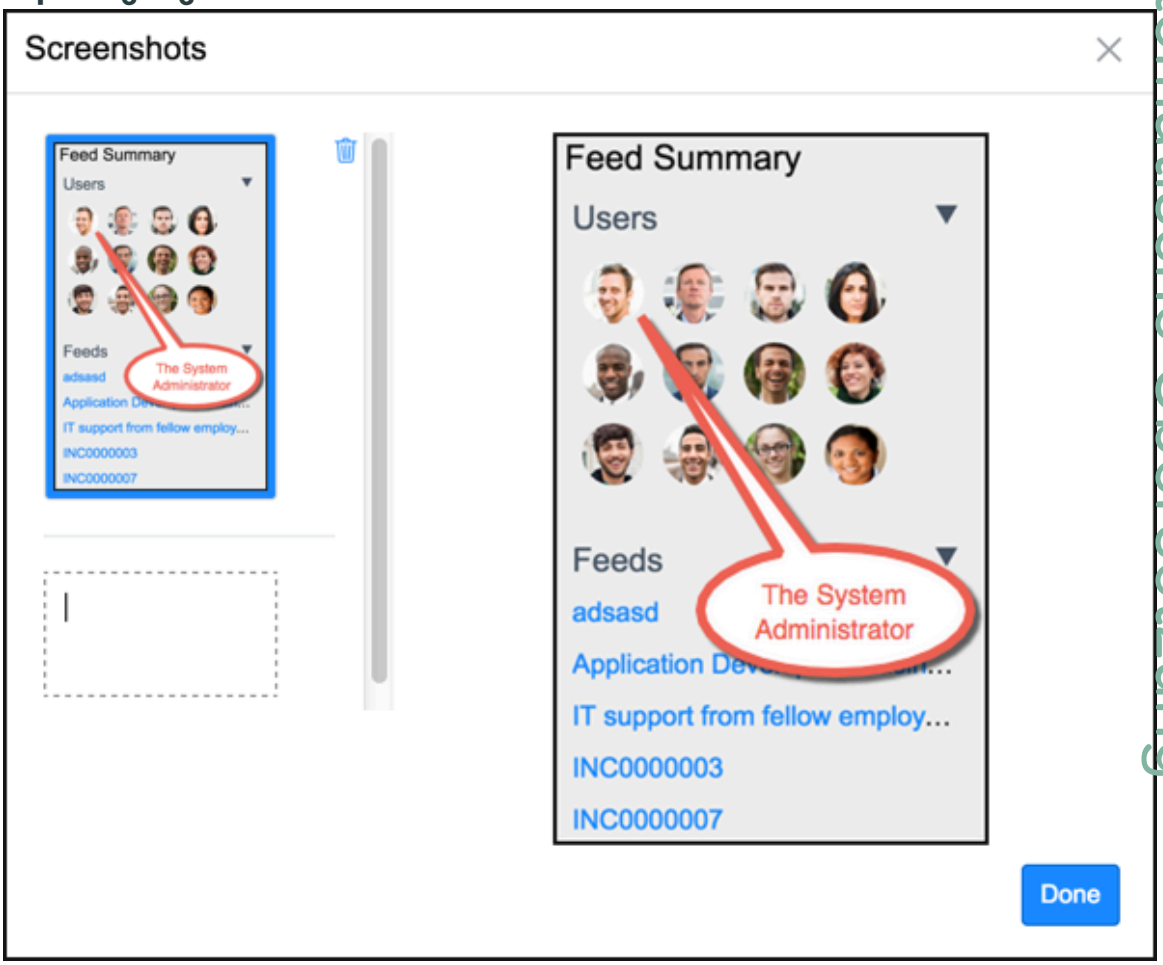
1. Klicken Sie auf das Feld **Kommentar**, und fügen Sie einen Kommentar hinzu.

Kopieren Einfügen



2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bild hinzufügen**.
   Das Dialogfeld **Screenshots** wird geöffnet.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Bild hier einfügen**, und wählen Sie **Einfügen**, um das Bild aus der Zwischenablage einzufügen.

Kopie eingefügt



4. Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um ein weiteres Bild hinzuzufügen.
5. Wenn Sie mit dem Einfügen von Bildern in die Nachricht fertig sind, klicken Sie auf **Fertig**.
6. Um den Linktext zu ändern, klicken Sie auf **Eingefügtes Bild**, und geben Sie ein neues Label ein.
7. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Post** oder **Antworten**.
8. Um ein Bild zu entfernen, klicken Sie auf das Papierkorbsymbol neben dem Link.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Um Änderungen an einem vorhandenen Bild vorzunehmen, klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ).

Hinweis: Die Funktion zum Kopieren/Einfügen wird in Chrome, Firefox und Internet Explorer 11 unterstützt.

Fügen Sie einem Beitrag oder einer Antwort einen Link hinzu

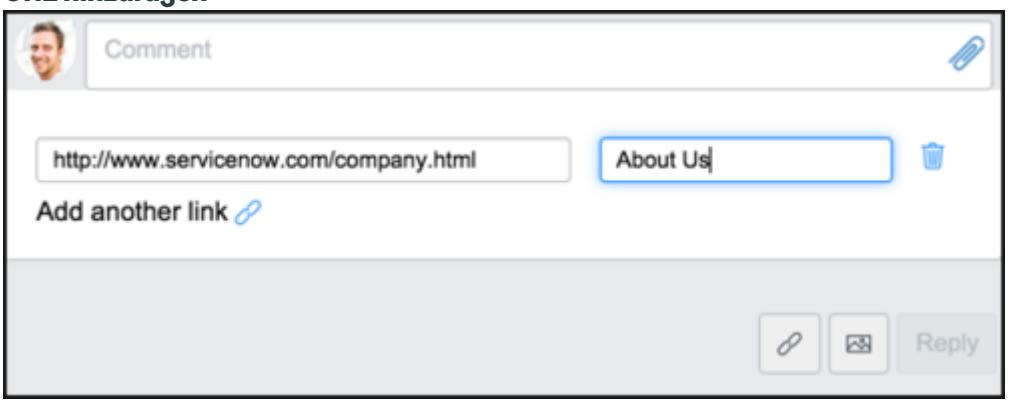
Fügen Sie einem Live-Feed-Post einen Link hinzu, oder ändern Sie ihn.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Feld **Kommentar**.
   Die Schaltfläche **Einen Link hinzufügen** erscheint.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Einen Link hinzufügen**.
   Die Felder **URL** und **Link-Text** erscheinen.

URL hinzufügen



3. Geben Sie die URL und den Text ein, der als Link angezeigt werden soll.
4. Um einen weiteren Link hinzuzufügen, klicken Sie auf das Link-Symbol unter dem Feld **URL**.
5. Wenn Sie Ihre Nachricht eingegeben haben, klicken Sie auf **Post** oder **Antworten**.

URL gespeichert

Um einen Link zu entfernen, klicken Sie auf das Papierkorbsymbol neben dem Link.
Um Änderungen an einem vorhandenen Link vorzunehmen, klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einem Beitrag oder einer Antwort einen Wissensartikel-Link hinzu

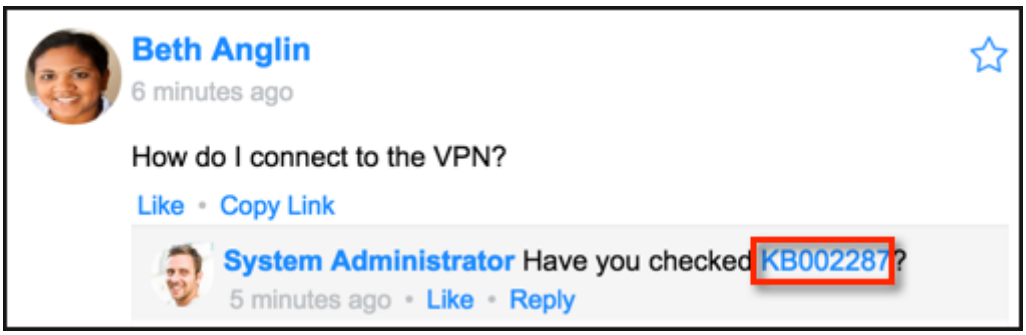
Verwenden Sie die ID eines wissensartikels, um ihn als Antwort auf eine Live-Feed-Konversation zu veröffentlichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Geben Sie beim Verfassen eines Beitrags oder einer Antwort die ID des Wissensartikels ein, zu dem Sie einen Link erstellen möchten.
   Sie müssen die wissensartikel-ID nicht als Hyperlink identifizieren. Live-Feed erkennt sie als solchen und konvertiert sie automatisch in einen Link, wenn die Nachricht veröffentlicht wird.
2. Wenn Sie Ihre Nachricht eingegeben haben, klicken Sie auf **Post** oder **Antworten**.

KB-Link



Hinzufügen einer Umfrage zu einer Nachricht

Wenn Sie eine Nachricht veröffentlichen, haben Sie die Möglichkeit, eine Umfrage zu erstellen, um die Meinungen Ihres Publikums zu erfassen. Während die Benutzer an der Umfrage teilnehmen, werden ihre Feedback-Statistiken im Feed angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

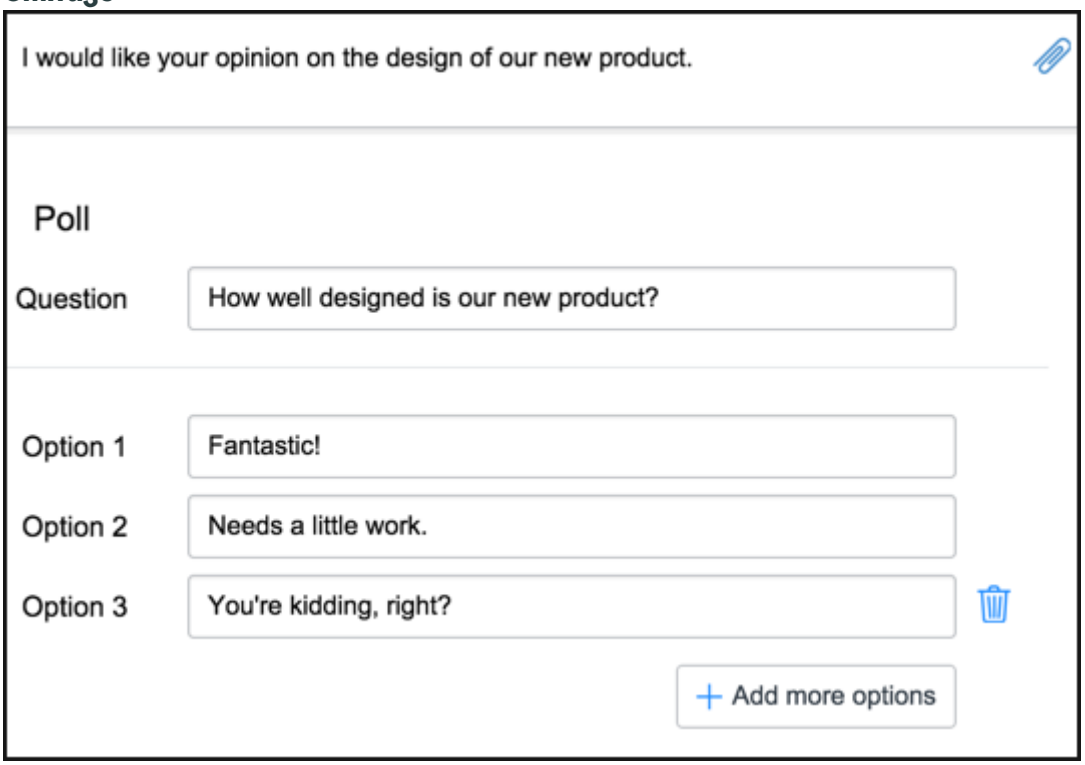
Prozedur

1. Öffnen Sie den Feed, in dem Sie eine Nachricht mit einer Umfrage erstellen möchten.
2. Geben Sie die Nachricht mit der Einladung zur Teilnahme an der Umfrage im Feld **Teilen Sie Ihre Gedanken mit** ein.
3. Klicken Sie auf das Umfragesymbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfrage



4. In dem Feld **Umfrage** geben Sie die Frage ein, zu der Sie Meinungen anfordern
5. In dem Feld **Option** geben Sie mögliche Antworten auf die Umfrage ein.
6. Um weitere Antwortoptionen hinzuzufügen, klicken Sie auf **Weitere Optionen hinzufügen**.
7. Klicken Sie auf **Post**.
   Nachdem die Umfrage veröffentlicht wurde, können Benutzer, die die Nachricht anzeigen, abstimmen. Nachdem sie abgestimmt haben, erscheinen ihre Bilder neben ihrer Antwort, gemeinsam mit anderen, die für dieselbe Option gestimmt haben

   Eine E-Mail-Benachrichtigung mit dem Umfrageergebnis wird an alle Teilnehmer der Umfrage gesendet, die sie darüber informiert, dass die Umfrage geschlossen ist.

Hinzufügen von Erwähnungen zu einer Nachricht

Eine Erwähnung (@mention) ist eine veröffentlichte Aktualisierung, die @username an beliebiger Stelle im Nachrichtentext enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Name des Benutzers mit einem Link zu diesem Feed wird in die Nachricht eingefügt. Darüber hinaus erhält der genannte Benutzer eine E-Mail-Benachrichtigung über die Erwähnung. Dies ist eine großartige Möglichkeit, andere Mitglieder in einem Gespräch zu erreichen. Alle @mentions sind unter „Mein Feed“ des angemeldeten Benutzers enthalten.

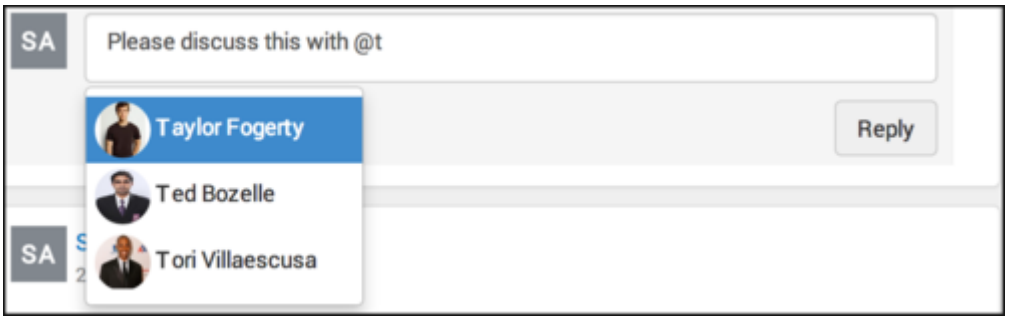
Hinweis: Wenn ein @mention von einem Teammitglied verwendet wird, werden nur Mitglieder dieses Teams in der Liste der automatischen Vorschläge aufgeführt.

Automatische Übersetzung

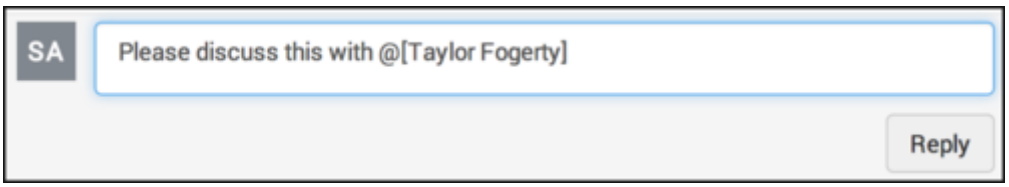
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie während der Eingabe einer Nachricht oder Antwort in einer Konversation `@username` an beliebiger Stelle in der Nachricht ein.
   Während der Eingabe wird eine Liste mit automatischen Vorschlägen mit Namen und Bildern von Benutzern angezeigt, die Ihren Einträgen entsprechen. Wenn Sie zum Beispiel `@t` eingeben, zeigt die Liste der automatischen Vorschläge die Bilder und Namen aller Benutzer an, deren Namen mit T beginnen.



2. Klicken Sie auf den Benutzer, den Sie hinzufügen möchten.
   Der Name dieses Benutzers wird in den @mention-Nachrichtentext eingefügt.



Hinweis: Mein Feed zeigt @mentions von Ihnen und den Teams an, in denen Sie Mitglied sind. Profil-Feeds für einen anderen Benutzer zeigen nur @mentions dieses Benutzers an.

Like für eine Nachricht abgeben

Like für eine Nachricht abgeben, um dem Verfasser Feedback zu geben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Live-Feed** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf **Feeds**.
3. Suchen Sie den Feed, der die gewünschte Nachricht enthält.
4. Klicken Sie unter dem Nachrichtentitel auf **Like**.
   Wenn die Nachricht zuvor Likes erhalten hat, wird die Anzahl der Likes einer Nachricht neben dem Link „Like“ (Gefällt mir) angezeigt.

   Bei einer Nachricht auf oberster Ebene werden die Profilbilder der ersten fünf Benutzer angezeigt, denen eine Nachricht gefallen hat. Jeder weitere Benutzer, dem die Nachricht gefallen hat, kann angezeigt werden, indem Sie den Mauszeiger über den Link **# mehr** bewegen. Wenn dem angemeldeten Benutzer die Nachricht gefallen hat, wird zuerst das Bild dieses Benutzers angezeigt, gefolgt von dem Bild des Benutzers, dem die Nachricht zuletzt gefallen hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für eine Antwort müssen Sie den Mauszeiger über den Link **Zähler** bewegen, um die Benutzer anzuzeigen, denen die Nachricht gefallen hat.

Hinweis: Nachdem eine Nachricht ein Like erhalten hat, kann das Like nicht entfernt werden.

Nachricht löschen

Benutzer können ihre eigenen Beiträge oder Antworten löschen. Ein Konversationsadministrator kann auch Nachrichten löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Bewegen Sie die Maus über die Nachricht, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf das Papierkorbsymbol in der oberen rechten Ecke des Meldungsfelds.
3. Klicken Sie auf **Löschen** im Bestätigungsfeld.
   Die Nachricht verschwindet aus dem Feed.

Live-Feed-Referenz

Themen in diesem Abschnitt beschreiben die Domänentrennung im Live-Feed sowie die verschiedenen Komponenten, die damit installiert werden.

Wichtig:

Core-UI Ist erforderlich, um Live-Feed zu verwenden. Live-Feed wird in nicht unterstützt Next Experience. Wenn Sie aktivieren Next Experience, Live-Feed ist automatisch deaktiviert und funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Live-Feed wurde zwar eingestellt, wir erkunden jedoch immer neue Möglichkeiten zur Verbesserung unserer Services. Bleiben Sie auf zukünftige Updates und Verbesserungen vorbereitet.

Domain-Trennung in Live Feed

Dies ist eine Übersicht über Domain-Trennung und Live Feed. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Übersicht

Support: Ebene 2

Über- und untergeordnete Domänen definieren den Live-Feed-Inhalt, der angezeigt und für andere Anwender freigegeben werden kann.

- Ein Benutzer in einer übergeordneten Domäne kann Benutzer und Inhalte in seiner Domäne und in allen untergeordneten Domänen anzeigen, die in der Domänenhierarchie niedriger sind.
- Ein Benutzer in einer untergeordneten Domäne kann Benutzer und Inhalte in seiner Domäne anzeigen, jedoch nicht die übergeordnete Domäne oder andere untergeordnete Domänen auf derselben Ebene in der Domänenhierarchie.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie die Domänentrennung für Live-Feed

Die Domain-Trennung für die Live Feed-Anwendung ist ab dem Eureka-Release verfügbar. Für Benutzer, die ein Upgrade auf Eureka durchführen, wird den vorhandenen Live Feed-Datenbanktabellen eine Spalte sys_domain hinzugefügt. Für vorhandene Datenbankdatensätze wird der Wert des Felds sys_domain auf leer (global) gesetzt. Dadurch kann die Domänentrennungsfunktion mit vorhandenen Live-Feed-Datensätzen arbeiten.

Zeigen Sie die Live-Feed-Anwendung für eine Domäne an oder blenden Sie sie aus

Der Administrator kann Live-Feed-Sichtbarkeit für eine Domäne verwenden. Dies umfasst:

- Live-Feed wird im Anwendungsnavigator angezeigt.
- Verfolgen eines Dokument-Feed für einen Datensatz.
- Live-Feed aus einem Datensatz anzeigen.

Verwenden Sie Live-Feed mit Domänentrennung

Alle Live-Feed-Funktionen sind für Anwender innerhalb einer Domäne verfügbar und funktionieren auf dieselbe Weise, mit einigen Ausnahmen von der Sichtbarkeit.

- *Inhalte veröffentlichen und teilen*
  - Benutzer in einer untergeordneten Domäne können mit anderen Benutzern in derselben Domäne interagieren. Dazu gehören das Posten und Beantworten von Nachrichten, das Löschen von Nachrichten, das Anhängen von Dateien und Links sowie das Bewerten von Inhalt.
  - Benutzer in einer übergeordneten Domäne können mit anderen Benutzern in derselben Domäne und mit Benutzern in untergeordneten Domänen interagieren. Nachrichten, die untergeordneten Threads von übergeordneten Benutzern hinzugefügt werden, erhalten die Sichtbarkeit der untergeordneten Domäne und nicht der übergeordneten Domäne.
- *Inhalt anzeigen*
  - Benutzer in einer untergeordneten Domäne können Inhalte anzeigen, die sich in ihrer Domäne befinden. Dies umfasst das Filtern nach Feed, das Sortieren, Suchen und Anzeigen älterer Nachrichten.
  - Benutzer in einer übergeordneten Domäne können Inhalte anzeigen, die sich in ihrer Domäne und in untergeordneten Domänen befinden.
  - Mein Feed zeigt Nachrichten, Teams und Hashtags basierend auf der Domäne des Benutzers an. Wenn Sie den Feed eines anderen Benutzers anzeigen, werden nur in der Domäne des aktuellen Benutzers sichtbare Beiträge angezeigt.
- *Hashtags verwenden*
  - Hashtags werden nach Domäne getrennt. Benutzer in einer untergeordneten Domäne können alle Hashtag-Funktionen in ihrer Domäne verwenden. Dazu gehören das Markieren von Nachrichten, das Anzeigen verfügbarer Hashtags, das Ändern von Hashtagnamen sowie das Suchen und Filtern nach Hashtag.
  - Benutzer in einer übergeordneten Domäne können alle Hashtag-Funktionen in ihrer Domäne verwenden und Hashtags in untergeordneten Domänen sehen.
- *Teams verwenden*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Teams sind über mehrere Domänen verteilt. Benutzer in einer untergeordneten Domäne können Teams in ihrer Domäne beitreten und folgen und andere Benutzer in ihrer Domäne zur Teilnahme an Teams einladen.
- Benutzer in einer übergeordneten Domäne können Teams beitreten und ihnen folgen, die zu ihrer Domäne oder einer untergeordneten Domäne gehören.

- *Ausnahmen für Teams*
  - Neue Teams werden in der Domäne des Benutzers erstellt. Wenn dem Team jedoch ein Datensatz zugeordnet ist, wird das Team in der Datensatzdomäne erstellt.
  - Neue Threads in einem vorhandenen Team werden in der Domäne des vorhandenen Teams erstellt.
  - Wenn ein Benutzer ein neues Team aus einem Dokument erstellt und die Dokumentdomäne nicht leer oder global ist, muss die Teamdomäne in die Dokumentdomäne geändert werden.
  - Wenn sich die Domäne des Dokuments ändert, ändert sich bei einem dokumentgenerierten Team auch die Domäne aller zugehörigen Live-Feed-Datensätze.
- *E-Mail-Benachrichtigungen abonnieren*

  Benutzer können nur E-Mail-Benachrichtigungen von Benutzern und Teams innerhalb ihrer Domäne abonnieren.

Zugehörige Informationen

Live-Feed-Sicherheit und Tabellenzugriff

Beschränken Sie den Live-Feed-Zugriff nach Rolle

Verwalten Sie den Inhalt von Live-Feed-Nachrichten

Sicherheit des Live-Feed-Teams

Hashtag-Umbenennung einschränken

Domänentrennung

Mit Live-Feed installierte Komponenten

Mit Live Feed werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Demo-Daten sind mit Live Feed verfügbar.

Mit Live-Feed installierte Tabellen

Das Live-Feed-Plugin enthält die folgenden Tabellen.

Tabelle	Beschreibung
Anhänge verknüpfen [live_link]	Speichert Links und Anhänge, die Nachrichten hinzugefügt werden.
Live-Favorit [live_favorite]	Speichert die bevorzugten Konversationen, Benutzergruppen und Nachrichten.
Live Feed-Suchvorgänge [live_feed_search]	Speichert Live-Feed-Textsuchen. Zugriff unter **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Suchprotokoll**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Live-Verfolgungen [live_follow]	Behält die Follow-Einstellungen der Benutzer für Benutzer-Feeds bei.
Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Speichert Konversationseigenschaften, einschließlich Name, Beschreibung und öffentlicher Status. Außerdem werden Benutzergruppeneigenschaften wie Name, Beschreibung und öffentlicher Status gespeichert.
Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Verwaltet die Mitgliederlisten für Konversation und Benutzergruppe.
Live-Erwähnung [live_mention]	Speichert die in einer Nachricht genannten Profile. Verweist auf die Tabelle sys_user.
Live-Nachrichten-Tag [live_message_tag]	Speichert Nachrichten, die vom Benutzer erstellten Tags zugeordnet sind. Wird als Themenliste in Live Tag-Datensätzen angezeigt.
Live-Nachrichten [live_message]	Speichert Nachrichten. Verweist auf die Tabelle sys_user. Zugriff unter **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Nachrichten**an.
Live-Abruf [live_poll]	Speichert eine Umfrage.
Live-Umfrage-Cast [live_poll_cast]	Speichert Profile von Benutzern, die in einer Umfrage für eine bestimmte Option gestimmt haben.
Live-Umfrage-Optionen [live_poll_option]	Speichert Umfrageoptionen.
Live-Profile [live_profile]	Speichert Live-Feed-Profile für Anwender. Verweist auf die Tabelle sys_user. Zugriff unter **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Profile**an.
Live-Tabellenbenachrichtigung [live_table_notification]	Generiert automatische Tabellenbenachrichtigungen, z. B. wenn ein Anwender Live-Feed zum ersten Mal liest und wenn ein Incident mit hoher Priorität geöffnet wird. Zugriff unter **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Tabellenbenachrichtigungen**an.
Live-Tag [live_tag]	Verwaltet von Benutzern erstellte Tags. Zugriff unter **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Tags**an.
Live-Tag-Verfolgungen [live_tag_follow]	Behält die Follow-Einstellungen der Benutzer für Tags bei.
Mitteilungen mit Likes von [live_message_like]	Pflegt Like-Bewertungen für Beiträge. Zugriff unter **Live-Feed** > **Feed-Administration** > **Likes**an.

Mit Live Feed installierte Benutzerrollen

Das Live-Feed-Plugin enthält die folgenden Anwenderrollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management. Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

live_feed_admin

Kann Live-Feed-Funktionen verwalten. Benutzer mit der Rolle „live_Feed_admin“ können Tabellenbenachrichtigungen für Tabellen ohne Aufgaben einrichten, den Live-Feed-Zugriff nach Rolle beschränken und den Inhalt von Live-Feed-Nachrichten verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

chat_admin

Kann Chatfunktionen verwalten (wenn das Chat-Plugin aktiviert ist). Benutzer mit der Rolle „Chat_admin“ können den Lesezugriff für Chatroom-Nachrichten ändern und Zugriffsrechte für Chatraum definieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Mit Live Feed installierte Skriptdateien

Das Live-Feed-Plugin installiert die folgenden Skripteinbindungen.

Name	Beschreibung
LiveMsgUtil	Bietet Hilfsfunktionen für das Arbeiten mit live_message-Datensätzen.
LiveFeedFilter	Fragt Filter ab, um mit live_feed-Datensätzen zu arbeiten.
LiveFeedUtil	Bietet Hilfsfunktionen für das Arbeiten mit live_feed-Datensätzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Live Feed installierte Geschäftsregeln

Das Live-Feed-Plugin enthält die folgenden Geschäftsregeln.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Feed-Gruppenersteller wird Admin	Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Bestimmt den Gruppenersteller als Gruppenadministrator.
Live-Feed-Ereignisse	Aufgabe [task]	Wird beim Einfügen, Aktualisieren und Löschen von Aufgaben ausgeführt. Löst ein Ereignis aus, das der Aktion „Live-Feed-Skript aktualisieren“ zugeordnet ist, die Live-Tabellenbenachrichtigungen verarbeitet, um Live-Feed-Nachrichten automatisch zu generieren.
Live Feed-Mietglied-Aktualisierungsereignisse	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Erzeugt ein Benachrichtigungsereignis, wenn sich der Mitgliedsstatus ändert (eingeladen, akzeptiert, abgelehnt, verlassen, abgelehnt, Anfrage, request_accepted).
Live Feed-Integration	Journaleintrag [sys_journal_field]	Schreibt Journalkommentare in den Live-Feed, wenn für diesen Datensatz eine Gruppe vorhanden ist.
Live Feed neue Mitgliederereignisse	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Erzeugt ein Benachrichtigungsereignis, wenn neue Mitglieder hinzugefügt werden.
Live-Feed-Profilereignisse	Live-Profil [live_profile]	Wird beim Einfügen/Aktualisieren/Löschen von Live_Profile ausgeführt und löst ein Ereignis aus, das der Skriptaktion „Live-Feed-Aktualisierung“ zugeordnet ist, die Live-Tabellenbenachrichtigungen verarbeitet, um Live-Feed-Nachrichten automatisch zu generieren.
Live Feed-Nachrichtenereignisse	Live Feed-Nachricht [live_message]	Wird für live_message ausgeführt, Benachrichtigungsereignisauslöser für neue Live-Nachrichten.
Live-Nachricht Like-Ereignisse	Like für Nachricht von [live_message_like]	Wird auf live_message_like ausgeführt, Benachrichtigungsereignisauslöser für neue Datensätze.
LiveFeed Group Member Visibility 2.0	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Stellt sicher, dass Benutzer die Mitgliederliste nur für öffentliche Gruppen und Gruppen sehen können, denen sie angehören.
Überprüfung des LiveFeed-Gruppenprofils	Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Stellt sicher, dass eine öffentliche Gruppe sichtbar ist.
LiveFeed Group Profile Visibility 2.0	Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Stellt sicher, dass in der Liste aller Gruppen nur öffentliche Gruppen, sichtbare private Gruppen und Gruppen angezeigt werden, denen der Benutzer angehört.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
LiveFeed-Mitgliedschaftsänderungen	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Erzwingt, dass nur der Gruppenadministrator und Benutzer mit der Rolle live_feed_admin die Mitgliedschaft für eine Gruppe verwalten können.
LiveFeed-Einzelmitgliedschaft	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Stellt sicher, dass ein Benutzer nicht mehrmals derselben Gruppe hinzugefügt wird.
Live Message Likes	Live Message Like [live_message_like]	Aktualisiert die Anzahl der Likes für eine Nachricht.
LiveFeed Join Group Check	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Stellt sicher, dass Benutzer nicht automatisch privaten sichtbaren Gruppen beitreten können.
Aktualisieren von Follow/Follower-Zähler	Live-Verfolgung [live_follow]	Aktualisiert die Following/Follower-Zähler.
Live Feed-Gruppe	Auswertbarer Datensatz [asmt_assessable_record]	Erstellt/löscht eine Live-Feed-Gruppe für einen bewertbaren Datensatz
Sichtbarkeit der Live Feed-Nachricht	Live Feed-Nachricht [live_message]	Stellt den Zugriff des Anwenders auf Live-Feed-Nachrichten sicher

Mit Live Feed installierte E-Mail-Benachrichtigungen

Das Live-Feed-Plugin enthält die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen.

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung
Live Feed Feed-Mitglied Akzeptiert	Sendet eine E-Mail an den Administrator, wenn ein Benutzer dem Beitritt zum Feed zugestimmt hat.
Live Feed Feed-Mitglied Abgelehnt	Sendet eine E-Mail an den Administrator, wenn ein Benutzer den Feed nicht angenommen hat
Live Feed Feed-Mitglied Eingeladen	Sendet eine E-Mail an einen Benutzer, wenn ein Benutzer zu einem Feed eingeladen wurde.
Live Feed Feed-Mitglied Verlassen	Sendet eine E-Mail an die Administratoren, wenn ein Benutzer den Feed verlassen hat.
Live Feed Feed-Mitglied Entfernt	Sendet eine E-Mail an den Benutzer, wenn er aus dem Feed entfernt wurde.
Live Feed Feed-Mitglied Anfrage	Sendet eine E-Mail an Administratoren, wenn ein Benutzer an einem Feed teilnehmen möchte.
Live Feed Feed-Mitglied Anfrage akzeptiert	Sendet eine E-Mail an den Benutzer, wenn seine Anfrage zum Beitritt zu einem Feed akzeptiert wird.
Live Feed Feed-Anforderung abgelehnt	Sendet eine E-Mail an den Benutzer, wenn seine Anfrage zum Beitritt zu einem Feed von einem Administrator abgelehnt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

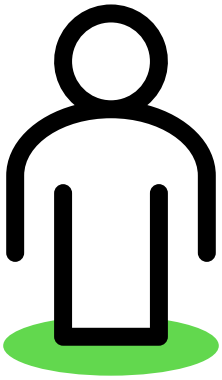
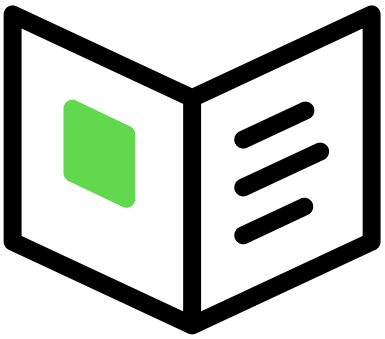
E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung
Live Feed MsgReply Abonnement	Sendet eine E-Mail, wenn eine Antwort oder eine reply_to_reply-Nachricht in den Thread einer Nachricht in einem Feed eingefügt wird.
Live Feed Teammitglied Akzeptiert	Sendet eine E-Mail an Administratoren, wenn ein Benutzer eine Einladung zum Beitritt zu einem Team annimmt.
Live Feed Teammitglied Abgelehnt	Sendet eine E-Mail an Administratoren, wenn ein Benutzer eine Einladung zum Beitritt zu einem Team ablehnt.
Live Feed Teammitglied Eingeladen	Sendet eine E-Mail, wenn ein Benutzer zu einem Team eingeladen wird.
Live Feed Teammitglied Verlassen	Sendet eine E-Mail, wenn ein Benutzer ein Team verlässt.
Live Feed Teammitglied Entfernt	Sendet eine E-Mail, wenn ein Administrator einen Benutzer aus einem Team entfernt hat
Live Feed Teammitglied Anfrage	Sendet eine E-Mail, wenn ein Benutzer einem Team beitreten möchte.
Live Feed Teammitglied Anfrage akzeptiert	Sendet eine E-Mail, wenn die Anfrage eines Benutzers, einem Team beizutreten, akzeptiert wird.
Live Teammitglied Anfrage abgelehnt	Sendet eine E-Mail, wenn die Anfrage eines Benutzers, einem Team beizutreten, abgelehnt wird.
Live-Nachricht Alle Abonnements	Sendet eine E-Mail an abonnierte Benutzer, wenn eine Nachricht (neu oder Antwort) gesendet wird
Live-Nachrichten-Feed-Abonnement	Sendet eine E-Mail, wenn eine neue Nachricht in einen Feed eingefügt wird.
Live-Nachricht Liked	Sendet eine E-Mail an den Ersteller einer Nachricht, wenn ein anderer Benutzer ein Like für eine Nachricht abgegeben hat.
Live-Nachricht-Erwähnung	Sendet eine E-Mail an einen Benutzer, wenn dieser Benutzer in einer Nachricht erwähnt wird.
Live-Nachricht Neue-Posts-Abonnement	Sendet eine E-Mail an registrierte Benutzer, wenn eine neue Nachricht (keine Antwort) gepostet wird.
Live-Nachricht-Antwort	Sendet eine E-Mail an alle Benutzer in einem Feed-Thread, wenn ein Benutzer eine Antwort postet (live_message.replied).

E-Signatur

Signieren Sie elektronische Dokumente von jedem Desktop- oder Mobilgerät mit E-Signatur. E-Signatur ist eine bereichsbezogene Anwendung, mit der Anwender verwaltete Dokumente oder Wissensartikel mit ihrer eingegebenen oder gezeichneten E-Signatur, ihren Anmeldeinformationen oder als Bestätigung signieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Aktivieren	Verwenden	Referenz
		
Aktivieren Sie die E-Signatur.	Erstellen oder ändern Sie E-Signatur-Vorlagen.	Erfahren Sie mehr über die mit der E-Signatur installierten Komponenten.

Problembehandlung und Hilfe

- ServiceNow-Community-Foren
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

E-Signatur wird aktiviert

Sie können das E-Signatur-Plugin (com.snc.esign) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

E-Signatur aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für E-Signatur

Plugin	Beschreibung
ServiceNow-Dokumentbetrachter [Com.snc.Dokumentbetrachter]	Der Dokument-Viewer ist eine Plattformfunktion, mit der Anwender Enterprise-Klassendokumente inline im Plattformanhang anzeigen können, anstatt sie auf das lokale Gerät herunterzuladen und die Dokumente dann mit einem lokal installierten Viewer zu öffnen.
Verwaltete Dokumente [Com.snc.document_Management]	Anwendung „verwaltete Dokumente“. Um die Veröffentlichung in der Knowledge Base zu ermöglichen, aktivieren Sie das Plugin „Wissensdokument“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins für E-Signatur (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Signaturpad [Com.snc.signaturepad]	Stellt ein Tool bereit, um eine digitale Signatur in einem PDF-Dokument zuzulassen. Die Human Resources-Anwendung verwendet dies mit verschiedenen Dokumenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

E-Signatur verwenden

Anwender mit den zugewiesenen E-Signatur-Rollen können Vorlagen für Dokumente erstellen, die eine elektronische Signatur erfordern.

Rollenzuweisung

Bevor Sie mit der Verwendung der E-Signatur beginnen, müssen Sie die E-Signatur-Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Anwendern in Ihrer Anwendung zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit E-Signatur installierte Komponenten.

Verwendung von E-Signatur-Vorlagen

Anwender mit der Rolle „E-Signatur-Administrator“ [sn_esign.admin] oder „Manager“ [sn_esign.config_Manager] können E-Signatur-Vorlagen erstellen. Jede E-Signatur-Vorlage paart einen Dokumenttyp zum Signieren (verwaltetes Dokument oder wissensartikel) mit einem Signaturtyp (Signatur, Anmeldeinformationen oder Bestätigung). Sie können beispielsweise eine E-Signatur-Vorlage für eine Geheimhaltungsvereinbarung erstellen, die eine typisierte oder gezeichnete Signatur erfordert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie eine E-Signatur-Vorlage.

Sie können dann die E-Signatur-Vorlage in Aufgabenformularen verwenden, um elektronische Signaturen von Anwendern anzufordern. In HR-Servicebereitstellung Anwendung beispielsweise können Sie HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen oder HR-Aufgabenvorlagen konfigurieren, um elektronische Signaturen gemäß der ausgewählten E-Signatur-Vorlage anzufordern. Siehe E-Signatur für HR Für HR-spezifische Beispiele.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen oder ändern Sie eine E-Signatur-Vorlage

Erstellen oder ändern Sie eine E-Signatur-Vorlage, um ein elektronisches Dokument und eine Signaturkonfiguration für die Verwendung in Aufgabenformularen zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_esign.admin oder sn_esign.config_Manager

Jede Vorlage ist einem Dokumenttyp zugeordnet, z. B. einem verwalteten Dokument oder wissensartikel, und Sie können die Vorlage so konfigurieren, dass der Unterzeichner das Dokument mit seiner eingegebenen oder gezeichneten Signatur, den Anmeldeinformationen oder als Bestätigung signieren muss.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **E-Signatur** > **E-Signatur-Vorlage**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

E-Signatur-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der E-Signatur-Vorlage.
Aufgabentabelle	Aufgabentabelle, der die E-Signatur-Vorlage zugeordnet ist.
Dokumenttyp	Dokumenttyp der E-Signatur-Vorlage. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **HR-Dokumentvorlage** : Stellen Sie sicher, dass **Aufgabentabelle** Feld ist auf HR-Aufgabe [sn_HR_Core_Task] festgelegt. Die HR-Dokumentvorlage, die der Unterzeichner signiert, ist im HR-Fallformular ausgewählt. Siehe Wählen Sie eine HR-Dokumentvorlage für eine E-Signatur-Aufgabe aus Weitere Informationen finden Sie unter . ○ **wissensartikel** : In **wissensartikel** Feld den wissensartikel auswählen, den der Unterzeichner signiert. ○ **Verwaltetes Dokument** : In **Verwaltetes Dokument** Feld das verwaltete Dokument auswählen, das der Unterzeichner signiert.
Signaturtyp	Signaturtyp der E-Signatur-Vorlage. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Bestätigung** : Der Unterzeichner bestätigt das Dokument, indem er die Aufgabe akzeptiert und abschließt. **Hinweis:** Diese Option ist für HR-Dokumentvorlagen nicht verfügbar. ○ **Anmeldeinformationen** : Der Unterzeichner unterzeichnet das Dokument mit seinen Anmeldeinformationen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Diese Option ist für HR-Dokumentvorlagen nicht verfügbar. ○ **Signatur** : Der Unterzeichner signiert das Dokument mit seiner eingegebenen oder gezeichneten Signatur.
Bestätigungstext	Fügt ein Kontrollkästchen mit begleitendem Bestätigungstext hinzu, das der Anwender auswählen muss, bevor die Signatur abgeschlossen ist. Diese Option kann mit jedem Signaturtyp verwendet werden. **Hinweis:** Bestätigungstext ist auf 1.000 Zeichen beschränkt.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Sie können die E-Signatur-Vorlage in Aufgabenformularen verwenden, um elektronische Signaturen von Anwendern anzufordern.

E-Signatur-Vorlage für nicht-HR-Aufgaben verwenden

Erstellen oder ändern Sie eine E-Signatur-Vorlage, um ein elektronisches Dokument und eine Signaturkonfiguration für die Verwendung in nicht-HR-Aufgabenformularen zu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_esign.admin oder sn_esign.config_Manager

Prozedur

1. Erstellen Sie eine E-Sign-Vorlage in der erforderlichen Aufgabentabelle (z. B. Incident).
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie eine E-Signatur-Vorlage. Wählen Sie Aus **Verwaltetes Dokument** In **Dokumenttyp** Und **Signatur** In **E-Signatur-Typ** .
2. Konfigurieren Sie das Aufgabenformular (z. B. Incident-Formular), indem Sie hinzufügen **E-Signatur-Vorlage** Feld.
3. Konfigurieren Sie die zugehörigen Listen im Aufgabenformular, indem Sie den E-Signatur-Verlauf hinzufügen.
4. Wählen Sie die E-Sign-Vorlage aus, die Sie in erstellt haben **Vorlage** Feld.
5. Weisen Sie der Aufgabe eine Gruppe und einen Anwender zu.
   Um das Signaturprotokoll abzurufen, navigieren Sie zu **Systemprotokolle** > **Signaturbilder (Signature_image-Tabelle)**an. Außerdem können Sie den E-Signatur-Verlauf in der zugehörigen Liste anzeigen.

Nächste Maßnahme
Wenn ein Anwender die Aufgabe erhält und die Aufgabe in den Status in Bearbeitung versetzt, wird die verwendet **Dokument signieren** Die Option ist für den Anwender zum Signieren des Dokuments verfügbar.

E-Signatur-Referenz

Durch die Aktivierung des E-Signatur-Plugins werden zusätzliche Rollen und Tabellen installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit E-Signatur installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der E-Signatur werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
E-Signatur-Administrator [sn_esign.admin]	Kann das E-Signatur-Modul verwalten.	sn_esign.config_manager
E-Signatur-Manager [sn_esign.config_manager]	Kann die E-Signatur-Konfigurationen verwalten.	Keine

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle finden Sie unter Fügen Sie einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .

Weitere Informationen zur Anwenderverwaltung und zur Verwaltung von Anwendern finden Sie unter Anwenderverwaltung .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
E-Signatur-Konfiguration [sn_esign_Configuration]	E-Signatur-Konfigurationstabelle.
E-Signatur-Bestätigung [sn_esign_confirm]	E-Signatur-Bestätigungstabelle.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

servicenow

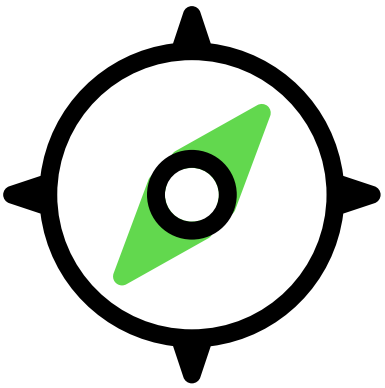
ServiceNow Sprachfunktionen

Integrieren Sie ein Drittpartei-Telefonsystem mit Ihrem ServiceNow® Sprachfunktionen Instanz, um die Effizienz Ihres Callcenters zu steigern, ohne während eines Anrufs durch mehrere Systeme navigieren zu müssen. Helfen Sie Managern, die Anrufe zu analysieren und Anrufmetriken an einem Ort anzuzeigen.

ServiceNow Sprachfunktionen In Aktion

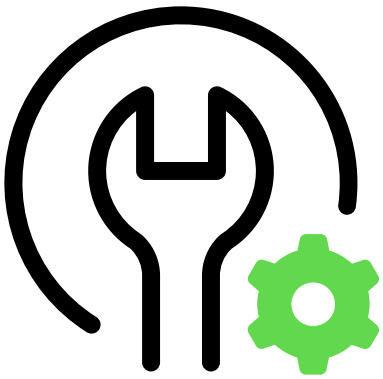
Hier ist eine Übersicht darüber, wie ServiceNow Voice in integriert ist Amazon Connect.
ServiceNow Voice mit Amazon Connect

Untersuchen



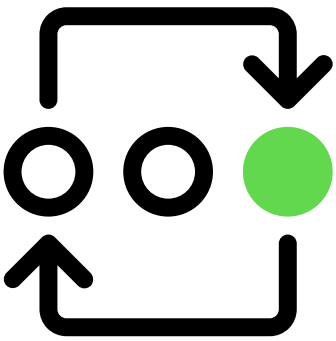
Erfahren Sie, wie Kunden, Service Desk-Mitarbeiter und Manager verwenden ServiceNow Sprachfunktionen.

Einrichten



Einrichten ServiceNow Sprachfunktionen.

Integrieren

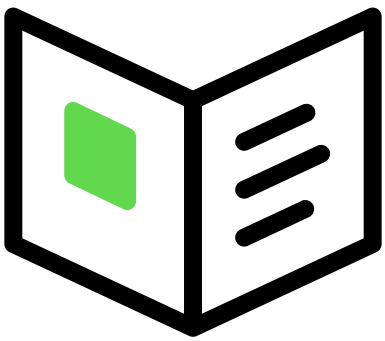


Erweitern ServiceNow Sprachfunktionen Fähigkeiten durch Integration mit anderen Anwendungen.

Verwenden

Empfangen Sie eingehende Anrufe, tätigen Sie ausgehende Anrufe, und überwachen Sie Anrufe.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Rollen, Kontakt-Flows und Vorgangs-Handler ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Ressourcen

Sprachfunktionen API auf der ServiceNow® Developer Site

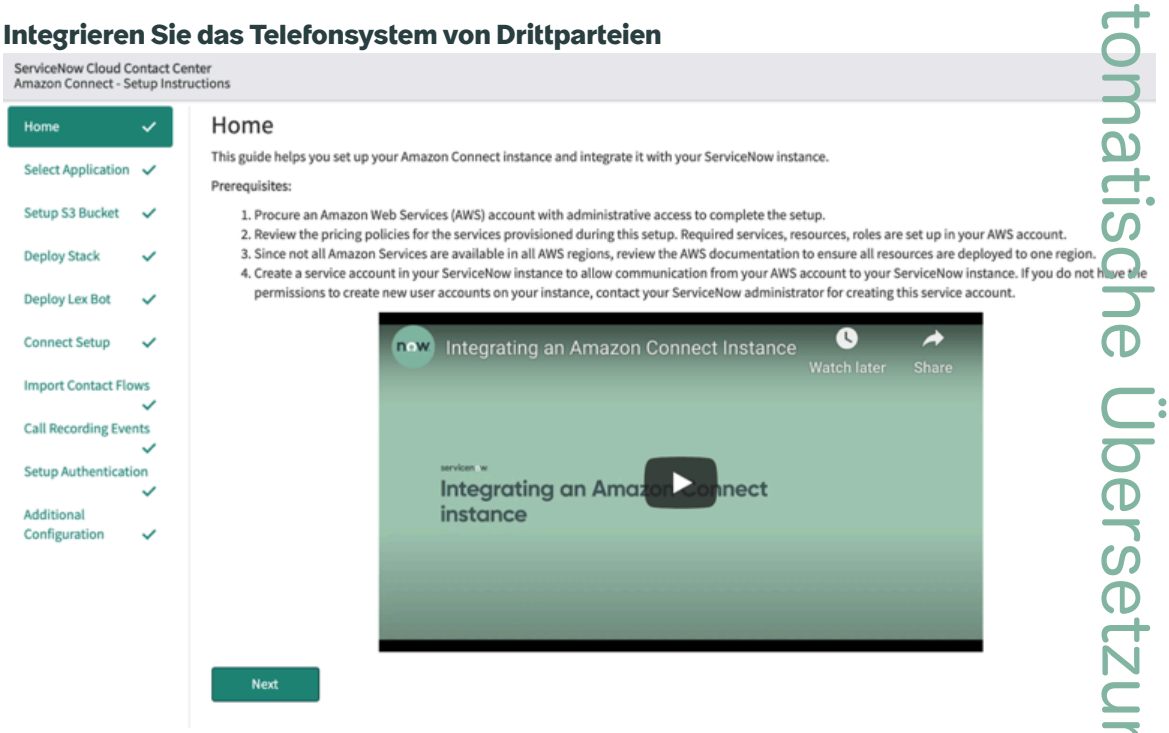
ServiceNow Sprachfunktionen erkunden

Verwenden ServiceNow Sprachfunktionen Um eingehende und ausgehende Telefonanrufe durch Integration von zu erleichtern ServiceNow Instanz mit einem Drittpartei-Telefonsystem wie Amazon Connect.

Schlüsselfunktionen

Integrieren Sie ein Drittpartei-Telefonsystem mit Sprachfunktionen In ServiceNow Instanz

Bieten Sie Anrufern und Service Desk-Mitarbeitern mit Systemen von Drittparteien eine nahtlose Sprachanruf-Experience für ein- und ausgehende Sprachanrufe. Siehe ServiceNow Store Für eine vollständige Liste der Integrationen.



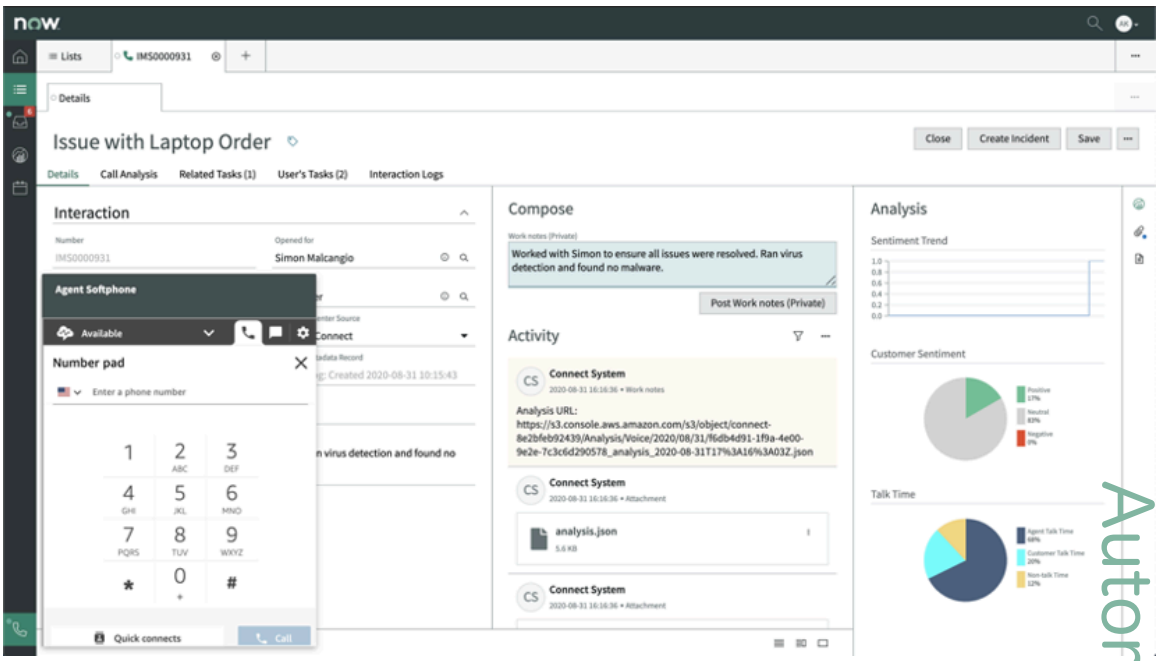
Zeigen Sie relevante Daten für einen Service Desk-Mitarbeiter zur richtigen Zeit an

Zeigen Sie relevante Daten in einer Interaktion an, damit ein Service Desk-Mitarbeiter einem Kunden während eines Anrufs helfen kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

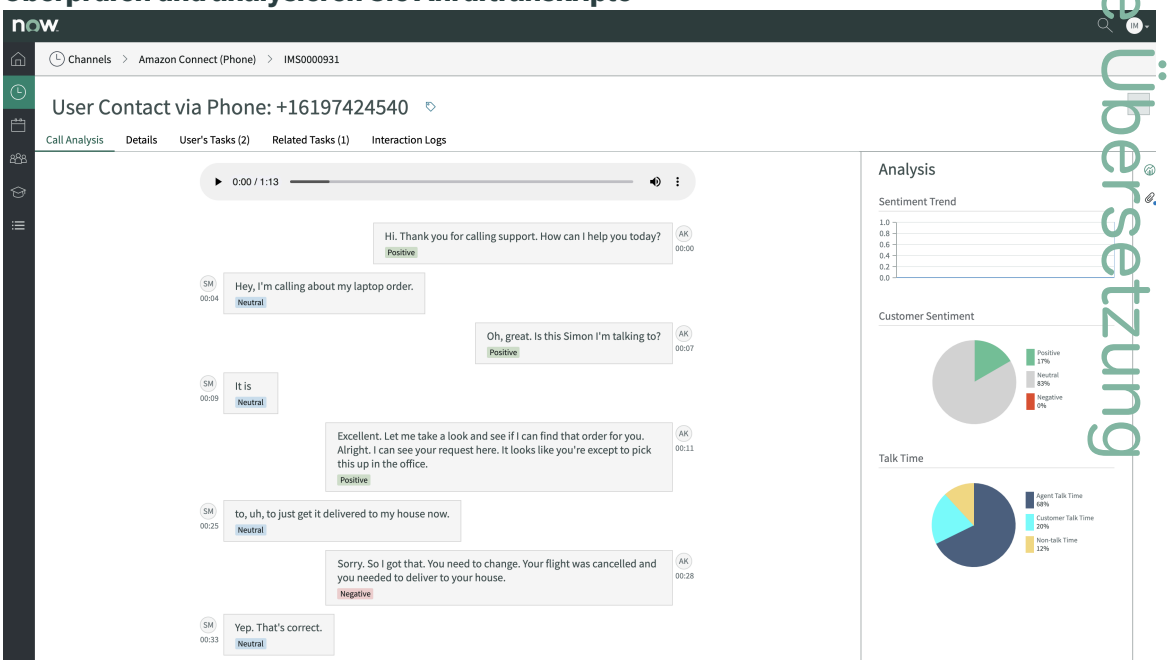
Anrufe an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten



Analysieren Sie die Aufzeichnung und Anrufmetriken von Interaktionen

In Ihrem ServiceNow Instanz, Zugriff auf Aufzeichnungen, Anrufmetriken und Anruftranskripte von Service Desk-Mitarbeitern, um Interaktionen zu analysieren.

Überprüfen und analysieren Sie Anruftranskripte



Als Administrator können Sie:

- Verwenden Sie vorgefertigte Anweisungen und Vorlagen, um Ihren zu integrieren ServiceNow Instanz mit einem Drittpartei-Telefonsystem wie Amazon Connect.
- Verwenden Sie vorgefertigte Vorgangs-Handler, die Interaktionen aufrufen, um Anforderungen zwischen einem Telefonsystem eines Drittanbieters und zu erfüllen Sprachfunktionen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Zeigen Sie das Anruftranskript und die Aufzeichnung für Coaching an.
- Zeigen Sie Anrufmetriken (z. B. Anrufzeit des Service Desk-Mitarbeiters) für die Berichterstellung an.
- Analysieren Sie Mitarbeiterkonversationen, und geben Sie Feedback zur Qualitätssicherung.

Als Agent können Sie:

- Lassen Sie Anrufe an Ihre zugewiesenen Warteschlangen weitergeleitet werden, und nehmen Sie die Anrufe über das integrierte Softphone in an, oder lehnen Sie sie ab ServiceNow Instanz.
- Übertragen Sie einen Anruf mit an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder an eine Warteschlange **Schnellverbindung** .
- Rufen Sie den Kontext der Anruferinformationen ab, bevor Sie einen Anruf annehmen.
- Zeigen Sie Echtzeit-Transkripte von Anrufen während der Interaktion mit einem Kunden an. Weitere Informationen zu Echtzeit-Transkripten finden Sie unter
- Arbeiten Sie mit Managern zusammen, die Ihre Konversationen analysieren und Feedback zur Qualitätssicherung geben können.
- Innerhalb der ServiceNow-Instanz können sie Anwesenheitsstatus verwalten. Informationen zu den anwesenheitsstatus eines Service Desk-Mitarbeiters finden Sie unter Bedienelemente für den Posteingang des Service Desk-Mitarbei .
- Greifen Sie direkt von innerhalb von auf Ihr Softphone zu, und verwenden Sie es ServiceNow Schnittstelle mit OpenFrame-Integration. Informationen zu OpenFrame finden Sie unter OpenFrame-Übersicht .

Als Anrufer können Sie:

- Erstellen Sie eine Aufgabe mithilfe sprachbasierter Interaktionen. Erstellen Sie beispielsweise einen Incident oder einen Fall, oder entsperren Sie Ihren Account.
- Lassen Sie Ihre Anforderungen in der integrierten erfüllen ServiceNow Instanz über Bot-Interaktionen mit Spracheingaben oder DTMF-Eingaben (Dual-tone Multifrequency). Diese Bot-Interaktionen werden in Kontakt-Flows im Telefonsystem von Drittparteien definiert.
- Der Anrufer kann mit einem Service Desk-Mitarbeiter sprechen, der an der Erfüllung einer Anforderung beteiligt ist.

Workflow für eingehende Anrufe für die Integration von Sprachfunktionen Mit Amazon Connect

Wenn ein Anrufer das Callcenter mithilfe der Eingabe für Sprachfunktionen oder Dual-tone Multifrequency (DTMF) eines Anrufers kontaktiert, wird ein Kontakt-Flow in aufgerufen Amazon Connect Instanz basierend auf dem Anruferkontext, z. B. Sprache. Für diesen Anruf wird ein Interaktionsdatensatz erstellt.

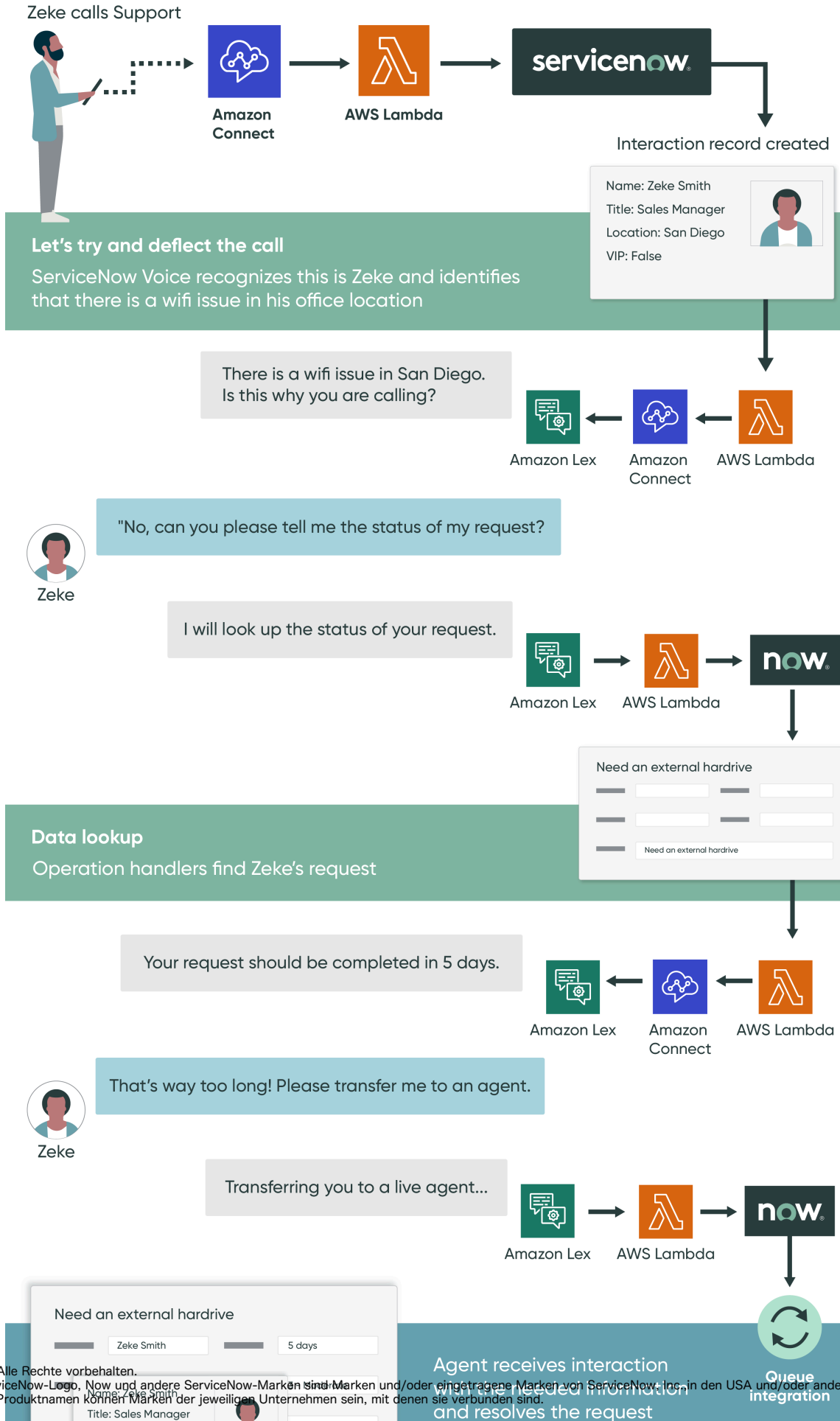
- Die Anruferanforderung ruft einen Vorgangs-Handler in auf ServiceNow Instanz.
- Die Anforderung kann durch eine automatisierte Interaktion mit einem Bot gelöst werden. Wenn die Anruferanforderung nicht durch eine automatisierte Interaktion mit dem Bot gelöst wird, wird der Anruf für den nächsten verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter in die Warteschlange gestellt. Ein Service Desk-Mitarbeiter erhält dann den Anruf und die Interaktion und löst die Anforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hier ist ein Beispiel-Workflow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Amazon Connect-Integration



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Sprachfunktionen einrichten

Aktivieren ServiceNow Sprachfunktionen Und integrieren Sie sie in ein Telefonsystem von Drittanbietern wie Amazon Connect.

Wenn Sie ein Drittpartei-Telefonsystem einrichten und in integrieren ServiceNow Instanz kann ein Service Desk-Mitarbeiter einen eingehenden Anruf annehmen oder einen ausgehenden Anruf über tätigen ServiceNow Instanz mit dem integrierten Softphone. Diese Experience basiert auf den Konfigurationen, die im Telefonsystem von Drittparteien vorgenommen wurden.

Erste Schritte mit Sprachfunktionen

1. Erwerben Sie eine Lizenz für ServiceNow Anwendung, z. B. ITSM oder CSM, einschließlich ServiceNow Sprachfunktionen.
2. Installieren Sie ServiceNow Sprachfunktionen Anwendungen in ServiceNow® Store. Die entsprechenden Installationsinformationen finden Sie unter Installieren ServiceNow Sprachfunktionen Anwendungen.
3. Melden Sie sich an, und erstellen Sie einen Account bei einem Telefonsystem eines Drittanbieters. Standardmäßig wird Amazon Connect unterstützt. Informationen zum Erstellen eines Accounts für Amazon Web Services (AWS) finden Sie in der Dokumentation von Amazon.
4. Konfigurieren Sie das Framework für das Telefonsystem von Drittparteien in ServiceNow Instanz. Standardmäßig wird das Framework für Amazon Connect unterstützt. Informationen zur entsprechenden Konfiguration finden Sie unter ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect integrieren.

Installieren ServiceNow Sprachfunktionen Anwendungen

Sie können installieren ServiceNow Sprachfunktionen Anwendungen, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Ihre Organisation muss eine Lizenz für erworben haben ServiceNow Anwendung, z. B. ITSM oder CSM, die enthält ServiceNow Sprachfunktionen SKU.
- Sie sollten mindestens ein Inhaltspaket installieren, z. B. CSM oder ITSM.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Folgendes ServiceNow Sprachfunktionen Anwendungen müssen installiert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Sprachfunktionen Anwendungen

Anwendung	Beschreibung	Komponenten installiert
ServiceNow Voice [sn_cti_core]	Stellt das Framework bereit, das die Integration mit Ihrem Telefonsystem von Drittanbietern unterstützt.	Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter Mit installierte Komponenten ServiceNow Sprachfunktionen Kern.
ServiceNow Voice mit Amazon Connect [sn_cti_amzn_cct]	Integriert Amazon Connect mit ServiceNow Sprachfunktionen Kern.	Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter Mit installierte Komponenten Amazon Connect Integration mit ServiceNow Sprachfunktionen.
UI-Komponenten für ServiceNow Voice [sn_cti_ux]	Aktiviert Anrufaufzeichnung, Transkription und Stimmungsanalyse für ServiceNow Sprachfunktionen Mit Workspace-Experience.	Keine
ServiceNow-Echtzeittranskription [sn_cti_amzn_cct] (Verfügbar für ServiceNow Sprachfunktionen Für Kundenservice-Management Nur.)	Aktiviert die Echtzeit-Anruftranskription, damit der Service Desk-Mitarbeiter das Anruftranskript während eines Anrufs mit dem Kunden sehen kann.	[sn_cti_csm_cnt.enable_ims_Update]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie diese Anwendungen mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   - ServiceNow Sprachfunktionen (sn_cti_Core)
   - ServiceNow Voice mit Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct)
   - ServiceNow Voice-UI-Komponenten (sn_cti_ux)

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können Sprachfunktionen Anwendungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- ServiceNow-Sprachfunktionen (sn_cti_Core)
- ServiceNow Voice mit Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct)
- ServiceNow Voice-UI-Komponenten (sn_cti_ux)

Für den Abschluss Sprachfunktionen Experience, installieren ServiceNow Sprachfunktionen Für ITSM oder ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM-Anwendungen. Informationen zu diesen Installationen finden Sie unter Installieren ServiceNow Sprachfunktionen Für ITSM Und Installieren ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Domain Separation und ServiceNow Sprachfunktionen

Domänentrennung wird für unterstützt ServiceNow Sprachfunktionen. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Domänengetrennte Tabellen

- CTI-Instanz [sn_cti_instance]
- CTI-Komponentenprotokollierungskonfiguration [sn_cti_log_cfg]
- Vorgangs-Handler [sn_cti_Operation_Handler]
- Anbieterkomponente [sn_cti_Provider_component]
- Anbieterkonfiguration [sn_cti_Provider_config]
- Anbieternachrichtumwandler [sn_cti_Provider_msg_Transformer]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- CTI-Anwender [sn_cti_user]
- AWS-Ressource [sn_cti_aws_resource]
- Amazon Connect-Instanz [sn_cti_Connect_instance]

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Konfigurieren einer Telefon-PIN

Sie können eine Telefon-PIN einrichten oder zurücksetzen, die für die Authentifizierung des Anrufers während eines Anrufers mit einem Service Desk-Mitarbeiter verwendet werden kann.

Wenn das Feld **Authentifizierung anfordern** für einen Vorgangs-Handler auf **true** festgelegt ist, wird der entsprechende Vorgang erst aufgerufen, nachdem der Anrufer die PIN eingegeben hat.

Wichtig: Sie gilt für beide ServiceNow Sprachfunktionen Für ITSM und ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM-Anwendungen.

Setzen Sie die Telefon-PIN für einen Anrufer zurück

Setzen Sie die Telefon-PIN für einen Anrufer zurück, wenn der Account des Anrufers gesperrt ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cti_core.user_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Sprachfunktionen – Core** > **Anwender-PIN zurücksetzen**an.
2. Klicken Sie für den erforderlichen CTI-Anwender auf das Vorschausymbol, und öffnen Sie den Datensatz, um die PIN zurückzusetzen.
   a. In **ANHEFTEN** Geben Sie die neue PIN ein.
   b. Löschen Sie **Deaktiviert** Kontrollkästchen.
   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Legen Sie die Telefon-PIN fest, oder setzen Sie sie zurück

Richten Sie Ihre Telefon-PIN ein, die für die Anruferauthentifizierung verwendet werden kann, wenn Sie einen Service Desk-Mitarbeiter anrufen, oder setzen Sie sie zurück.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Sprachfunktionen – Core** > **Meine Telefon-PIN**an.
2. Geben Sie im Formular „Telefon-PIN anfordern“ die PIN ein, und wiederholen Sie die Eingabe.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie das E.164-Format für eine Verbrauchertelefonnummer

Stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Informationen für eine Telefonnummer enthalten und ordnungsgemäß formatiert sind, um einen internationalen Anruf erfolgreich über das öffentliche Telefonnetz eines Gebiets weiterzuleiten. Geben Sie die E.164-konforme Formatierung und Validierung für die Telefonnummer an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein E.164-Telefonnummernfeld zeigt die folgenden Feldtypen an:

- Eine Liste für das Telefonnummerngebiet
- Ein Eingabefeld zum Eingeben von Telefonnummern

Das E.164-Format, das keine Bindestriche oder Leerzeichen enthält und das +-Zeichen enthalten muss. Beispiel: +14152223456.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verbraucher**an.
2. Wählen Sie den erforderlichen Verbraucherdatensatz aus.
3. Klicken Sie im Formular „Verbraucher“ mit der rechten Maustaste auf ein Telefonfeld, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
4. Im Formular „Wörterbucheintrag“ für **Typ** Feld auswählen **Telefonnummer (E164)** .
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis
Wählen Sie nach dieser Konfiguration bei der Eingabe der Telefonnummer des Verbrauchers in das Feld „Telefon“ das Gebiet aus, und geben Sie die entsprechende Telefonnummer ein. Dasselbe Format wird in wiedergegeben Mitarbeiterbereich.

CTI-Komponentenprotokollierung wird konfiguriert

Konfigurieren Sie die CTI-Komponentenprotokollierung, um die Komponentenprotokollierung für die Systemprotokolle zu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Protokolle für die folgenden Komponenten erstellen:

- Vorgangs-Handler
- Anbieterkomponente
- Provider-Konfiguration
- Nachrichtenumwandler des Anbieters

Hinweis: Lassen Sie die Protokollkonfigurationen in einer Produktionsinstanz nicht aktiviert, da dies die Leistung beeinträchtigen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow Voice Core** > **Protokollkonfiguration** > **Neu**an.
2. Wählen Sie die Komponente, die Komponententabelle und die Protokollebene aus, die Sie konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie die Option Protokollebene aus.
   Zu den Optionen gehören:
   - Aus
   - Fehler
   - Warnen
   - Info
   - Debuggen
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Erstellen Sie einen separaten Datensatz für jeden Typ von Komponententabelle, die Sie protokollieren möchten.
   Wenn mehrere Protokollierungskonfigurationen vorhanden sind, ist die endgültige Protokollebene die Protokollebene der ausgewählten Komponente, basierend auf der folgenden Priorisierung:
   a. Vorgangs-Handler
   b. Nachrichtenumwandler des Anbieters
   c. Anbieterkomponente
   d. Provider-Konfiguration
6. Um die Protokolle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Alle**an.
   Sie können die Protokolle aus dem aufgerufenen anzeigen `sn_cti` Module, einschließlich Erstellungsdatum, Protokollebene, Protokollnachricht und Quelle. In den Systemprotokollen ist die Nachrichtenprotokollebene immer **Info** . Für Basisprotokolle von `sn_cti_Core` Ohne Protokollierungskonfiguration variiert die Protokollebene.

Für einen Eintrag in `sn_cti_log_cfg.list` Für einen Vorgangs-Handler mit **Warnen** Protokollierung auf Protokollebene befindet sich im Vorgangs-Handler. Der Code lautet wie folgt:

```
var log= ctx.getLogger();
log.warn("CTX Logger Demo from Operation Handler");
```

Beispielausgabe:

```
cti_core:: P:c4bae70xxxxf6a9a|C:bxxxx44|T:793cxxxx7b|O:6fb1xxxx4006dabb45vc::CTX Logger Demo from Operation Handler
```

- P: Anbieter
- C: Komponente
- T: Umwandler
- O: Vorgangs-Handler

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Echtzeit-Transkription für ServiceNow Sprachfunktionen Kundenservice-Management

Konfigurieren Sie Einstellungen in Ihrem Amazon Connect Instanz, und in Ihrem ServiceNow Instanz, mit der Service Desk-Mitarbeiter eine Echtzeit-Transkription von Sprachanrufen mit Kunden anzeigen können.

Vorbereitungen

- Ein Amazon Connect Instanzeinrichtung mithilfe des geführten Setups.
- Echtzeittranskription ist nur für verfügbar ServiceNow Sprachfunktionen Für Kundenservice-Management
- Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für neue Bereitstellungen ist die Echtzeittranskriptionsfunktion während des geführten Setups für aktiviert Sprachfunktionen Für Kundenservice-Management.

Wenn Sie bereits bereitgestellt haben Sprachfunktionen Für CSM Und werden aktualisiert. Führen Sie alle Schritte für durch ServiceNow Sprachfunktionen einrichten, Und Richten Sie die Echtzeittranskription für ein ServiceNow Sprachfunktionen Bevor Sie das Setup für abschließen Amazon Connect.

Prozedur

1. Wechseln Sie zu Ihrer Amazon Connect-Instanz.
2. Aktivieren Sie Kontaktobjektiv in Amazon Connect Instanz.
   Siehe Amazon Dokumentation Für vollständige Anweisungen. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie sich an die Objektivdokumentation Weitere Informationen zu Kontaktobjektiv für finden Sie Amazon Connect.
   a. Aktivieren Sie im Block „Aufzeichnung und Analytics-Verhalten festlegen“ Kontaktobjektiv.
   b. Aktivieren Sie Sprach-Analytics mit Analytics in Echtzeit und nach dem Anruf.
3. Wechseln Sie zu **Setup-Leitfaden** Für Amazon Connect.
4. Führen Sie die Anweisungen im Abschnitt „Echtzeittranskription“ aus.

Richten Sie die Echtzeittranskription für ein ServiceNow Sprachfunktionen

Richten Sie die Eigenschaften in ein Amazon Connect Integration, um die Echtzeit-Transkription zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für neue Bereitstellungen ist die Echtzeittranskriptionsfunktion während des geführten Setups für aktiviert ServiceNow Sprachfunktionen.

Wenn Sie bereits bereitgestellt haben ServiceNow Sprachfunktionen Und werden aktualisiert. Führen Sie alle Schritte für durch ServiceNow Sprachfunktionen einrichten, Und die Schritte in diesem Verfahren, bevor das Setup für abgeschlossen wird Amazon Connect.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Fügen Sie die Systemeigenschaft hinzu `sn_cti_csm_cnt.enable_ims_Update` Und legen Sie sie auf fest **Wahr** .
   Weitere Informationen zum Hinzufügen einer neuen Systemeigenschaft finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .
2. Navigieren zu **Alle** > **Amazon Connect-Integration** > **Zeigen Sie Instanzen an**an.
3. Wählen Sie Ihre Instanz aus, und klicken Sie auf **Setup-Leitfaden** Zugehöriger Link.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen oben im Setup-Leitfaden, um das Setup der Echtzeit-Transkription zu aktivieren.
   Sobald Sie das Kontrollkästchen Echtzeittranskription aktiviert haben, können Service Desk-Mitarbeiter den Konversationsbereich in ihrem Arbeitsrhythmus sehen.
5. Fahren Sie mit dem Setup-Leitfaden fort.
   Auch wenn Sie bereits eingerichtet haben Amazon Connect Integration müssen Sie die Setup-Aufgaben aufgrund von Änderungen an der Lambda Cloudformation-Vorlage und dem Kontakt-Flow erneut abschließen.
6. In **Richten Sie Die Authentifizierung Ein** Schritt: Erstellen Sie einen Anwender mit „nur Webservice-Zugriff“.
   Dieser Anwender ist nur für die Kommunikation zwischen vorgesehen ServiceNow Und Amazon Connect.
   a. Wechseln Sie zu **Rollen** Zugehörige Liste.
   b. Bearbeiten Sie den Anwender, und fügen Sie die Rolle hinzu `Interaction_Integration_user` .
   c. Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit den Setup-Aufgaben auf Ihrem fort Amazon Connect Instanz, die im Setup-Handbuch beschrieben wird.

Konfigurieren Sie die Echtzeit-Transkription für ServiceNow Sprachfunktionen Für IT Service Management

Konfigurieren Sie Einstellungen in Ihrem Amazon Connect Instanz, und in Ihrem ServiceNow Instanz, mit der Service Desk-Mitarbeiter eine Echtzeit-Transkription von Sprachanrufen mit Kunden anzeigen können.

Vorbereitungen

- Ein Amazon Connect Instanzeinrichtung mithilfe des geführten Setups.
- Echtzeittranskription ist nur für verfügbar ServiceNow Sprachfunktionen Für Kundenservice-Management
- Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für neue Bereitstellungen ist die Echtzeittranskriptionsfunktion während des geführten Setups für aktiviert Sprachfunktionen Für IT Service Management.

Wenn Sie bereits bereitgestellt haben Sprachfunktionen Für IT Service Management Und werden aktualisiert. Führen Sie alle Schritte für durch ServiceNow Sprachfunktionen einrichten, Und Richten Sie die Echtzeittranskription für ein ServiceNow Sprachfunktionen Bevor Sie das Setup für abschließen Amazon Connect.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wechseln Sie zu Ihrer Amazon Connect-Instanz.
2. Aktivieren Sie Kontaktobjektiv in Amazon Connect Instanz.
   Siehe Amazon Dokumentation Für vollständige Anweisungen. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie sich an die Objektivdokumentation Weitere Informationen zu Kontaktobjektiv für finden Sie Amazon Connect.
   a. Aktivieren Sie im Block „Aufzeichnung und Analytics-Verhalten festlegen“ Kontaktobjektiv.
   b. Aktivieren Sie Sprach-Analytics mit Analytics in Echtzeit und nach dem Anruf.
3. Wechseln Sie zu **Setup-Leitfaden** Für Amazon Connect.
4. Führen Sie die Anweisungen im Abschnitt „Echtzeittranskription“ aus.

Richten Sie die Echtzeittranskription für ein ServiceNow Sprachfunktionen Für IT Service Management

Richten Sie die Eigenschaften in ein Amazon Connect Integration, um die Echtzeit-Transkription für zu aktivieren IT Service Management.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für neue Bereitstellungen ist die Echtzeittranskriptionsfunktion während des geführten Setups für aktiviert ServiceNow Sprachfunktionen.

Wenn Sie bereits bereitgestellt haben ServiceNow Sprachfunktionen Und werden aktualisiert. Führen Sie alle Schritte für durch ServiceNow Sprachfunktionen einrichten, Und die Schritte in diesem Verfahren, bevor das Setup für abgeschlossen wird Amazon Connect.

Prozedur

1. Fügen Sie die Systemeigenschaft hinzu `sn_cti_itsm_cnt.enable_ims_Update` Und legen Sie sie auf fest **Wahr** .
   Weitere Informationen zum Hinzufügen einer neuen Systemeigenschaft finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .
2. Navigieren zu **Alle** > **Amazon Connect-Integration** > **Zeigen Sie Instanzen an**an.
3. Wählen Sie Ihre Instanz aus, und klicken Sie auf **Setup-Leitfaden** Zugehöriger Link.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen oben im Setup-Leitfaden, um das Setup der Echtzeit-Transkription zu aktivieren.
   Sobald Sie das Kontrollkästchen Echtzeittranskription aktiviert haben, können Service Desk-Mitarbeiter den Konversationsbereich in ihrem Arbeitsrhythmus sehen.
5. Fahren Sie mit dem Setup-Leitfaden fort.
   Auch wenn Sie bereits eingerichtet haben Amazon Connect Integration müssen Sie die Setup-Aufgaben aufgrund von Änderungen an der Lambda Cloudformation-Vorlage und dem Kontakt-Flow erneut abschließen.
6. In **Richten Sie Die Authentifizierung Ein** Schritt: Erstellen Sie einen Anwender mit „nur Webservice-Zugriff“.
   Dieser Anwender ist nur für die Kommunikation zwischen vorgesehen ServiceNow Und Amazon Connect.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wechseln Sie zu **Rollen** Zugehörige Liste.

b. Bearbeiten Sie den Anwender, und fügen Sie die Rolle hinzu `Interaction_Integration_user` .

c. Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit den Setup-Aufgaben auf Ihrem fort Amazon Connect Instanz, die im Setup-Handbuch beschrieben wird.

Skripting für Vorgangs-Handler

Sie können die APIs in verwenden ServiceNow Sprachfunktionen Framework zur Erstellung einer nahtlosen Sprachanruf-Experience für Anrufer und Service Desk-Mitarbeiter.

Die API *`CTIOperationRequest`* stellt Methoden zum Festlegen und Abrufen von Daten zum aktuellen CTIOperationRequest-Objekt bereit. Informationen zu dieser API finden Sie unter CTIOperationRequest: Bereichsbezogen, Global .

Die API *`CTIOperationResponse`* stellt Methoden zum Festlegen und Abrufen von Daten im aktuellen CTIOperationResponse-Objekt bereit. Informationen zu dieser API finden Sie unter CTIOperationResponse: Bereichsbezogen, Global .

Die *`CTI-API`* Stellt REST-Ressourcen bereit, mit denen Anbieter von Computer Telephony Integration (CTI) mit interagieren können Sprachfunktionen Framework. Informationen zu dieser API finden Sie unter CTI-API .

Anbieterkonfiguration in Sprachfunktionen

Für eingehende und ausgehende Anrufe enthält eine Anbieterkonfiguration Einstellungen zu den beteiligten Komponenten und Nachrichtentransformatoren für einen bestimmten Drittanbieter des Telefonsystems. Jede Anforderung von diesem Telefonsystemanbieter wird in bearbeitet ServiceNow Basierend auf diesen Einstellungen.

Um die verfügbaren Anbieterkonfigurationen anzuzeigen, navigieren Sie zu **ServiceNow-Sprachfunktionen – Core** > **Provider-Konfigurationen**an.

Jede Anforderung von einem Drittpartei-Telefonsystem wird an einen übergeben ServiceNow Instanz über *`CTI-Vorgang`* Endpunkt von *`CTI-API`* . Informationen zu dieser API finden Sie unter CTI-API . Basierend auf dem Provider und der im Endpunkt angegebenen Komponente werden die entsprechenden Nachrichtentransformatoren aufgerufen, um Folgendes auszuführen:

- Transformieren Sie die Anforderung aus dem Telefonsystem der Drittpartei, bevor Sie die Anforderung an einen Vorgangs-Handler übergeben.
- Transformieren Sie die Antwort aus dem Vorgangs-Handler, bevor Sie sie an das Telefonsystem der Drittpartei weitergeben.

Anbieterkomponente

Für jede Komponente oder jeden Knoten, die im Telefonsystem einer Drittpartei verfügbar ist, enthält eine Anbieterkonfiguration eine Anbieterkomponente. Enthält eine Zuordnung zwischen der Komponente und einem Nachrichtenumwandler.

Um die verfügbaren Anbieterkomponenten anzuzeigen, navigieren Sie zu **ServiceNow-Sprachfunktionen – Core** > **Provider-Komponenten**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachrichtenumwandler

Ein Nachrichtenumwandler definiert, wie eine Anforderung und Antwort zwischen einem Telefonsystem eines Drittanbieters und dem umgewandelt werden können ServiceNow Instanz.

- Die **Eingabetransformator** Das Feld enthält ein Skript, das definiert, wie eine Anforderung von einem Telefonsystem einer Drittpartei innerhalb von transformiert werden soll ServiceNow Instanz, bevor die Anforderung an einen Vorgangs-Handler übergeben wird.
- Die **Ausgabeumwandler** Das Feld enthält ein Skript, das definiert, wie die Antwort vom Vorgangs-Handler umgewandelt werden soll, bevor sie an das Telefonsystem der Drittpartei übergeben wird.

Um die verfügbaren Nachrichtentransformatoren anzuzeigen, navigieren Sie zu **ServiceNow-Sprachfunktionen – Core** > **Umwandler für Provider-Nachrichten**an.

Anbieterkonfiguration für die Integration von Sprachfunktionen Mit Amazon Connect

Für ServiceNow Sprachfunktionen Integration mit ServiceNow Sprachfunktionen Mit Amazon Connect Anwendung, die *`AWS Connect Default Handler`*Die Anbieterkomponente ist standardmäßig verfügbar.

Hinweis: Die ServiceNow Sprachfunktionen Mit Amazon Connect-Integration mit ServiceNow Anwendung [sn_cti_amzn_cct] muss über installiert werden ServiceNow® Store. Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren ServiceNow Sprachfunktionen Anwendungen.

Für jeden Knoten, der einen Integrationspunkt zwischen Amazon-Services und verwendet werden kann ServiceNow Instanz, die folgenden Anbieterkomponenten und die entsprechenden Nachrichtentransformatoren sind verfügbar.

Anbieterkomponenten und Nachrichtentransformatoren

Knoten	Anbieterkomponente	Nachrichtenumwandler
Kundeneingabe Abrufen	sn_aws_Connect_Lex_Intent_processor_component	AWS – Lex – Absicht – Nachrichtenumwandler (SN-Proxy)
Invoke AWS Lambda function (AWS Lambda-Funktion aufrufen)	sn_aws_Connect_lambda_Proxy_component	AWS – Connect – Lambda – Nachrichtenumwandler

Wenn ein Kunde über eine Telefonnummer anwählt, wird ein Anruf über den getätigt Amazon Connect Telefonsystem von . Mit einer seiner Komponenten Amazon Connect Stellt die Anforderung für bereit ServiceNow Instanz über *`CTI-Vorgang`* Endpunkt von *`CTI-API`* . Informationen zu dieser API finden Sie unter CTI-API . Basierend auf dem Anbieter und der hier angegebenen Komponente werden die entsprechenden Nachrichtentransformatoren aufgerufen, um Folgendes auszuführen:

- Transformieren Sie die Anforderung aus Amazon Connect Bevor die Anforderung an einen Vorgangs-Handler übergeben wird.
- Transformieren Sie die Antwort aus dem Vorgangs-Handler, bevor Sie sie an übergeben Amazon Connect.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungspunkte in Sprachfunktionen

Mithilfe von Erweiterungspunkten können Sie die anwenderdefinierten Skripts aufrufen, um die Funktionalität von zu erweitern ServiceNow Sprachfunktionen. Bei der Integration eines Drittpartei-Telefonsystems mit ServiceNow Sprachfunktionen, Sie können Erweiterungspunkte mit aufrufen `CTI-API` Zum behandeln von Ereignissen in ServiceNow Sprachfunktionen.

Durch Verwendung von Erweiterungspunkten können Sie auf einfache Weise Anpassungen integrieren, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .

Um die standardmäßig verfügbaren Erweiterungspunkte anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte** Und gruppieren nach ServiceNow Sprachfunktionen Anwendung.

Hinweis: Sie sollten installieren ServiceNow Sprachfunktionen, ServiceNow Sprachfunktionen Für ITSM, ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM , Und ServiceNow Sprachfunktionen Mit Amazon Connect Anwendungen aus dem ServiceNow® Store. Informationen zu diesen Installationen finden Sie unter Installieren ServiceNow Sprachfunktionen Anwendungen, Installieren ServiceNow Sprachfunktionen Für ITSM, Und Installieren ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM.

Erweiterungspunkte in Sprachfunktionen

Erweiterungspunkt	Beschreibung
sn_cti_Core.clickToCallContextMap	Ermöglicht das Kopieren von anwendungsspezifischen Feldwerten in Interaktionsdatensätze für ServiceNow Sprachfunktionen Ausgehende Anrufe.
sn_cti_Core.CTICallAnalysisExtractor	Definiert, wie die Transkription und die Aufzeichnungsdaten für eine Interaktion basierend auf dem in integrierten Telefonsystem eines Drittpartei abgerufen werden ServiceNow Sprachfunktionen.
sn_cti_Core.SoftPhoneEventSink	Definiert, ob das Telefonsystem einer Drittpartei ein Ereignis verarbeiten kann. Ordnet Ereignisse aus der Softphone-Schnittstelle Back-End-Ereignissen zu.

Sprachfunktionen verwenden

Service Desk-Mitarbeiter können verwenden ServiceNow Sprachfunktionen Um eingehende Anrufe zu empfangen und ausgehende Anrufe mit einer nahtlosen Sprachanruf-Experience zu tätigen. Manager können diese Anwendung verwenden, um Anrufe zu überwachen und zu analysieren.

Eingehende Anrufe in empfangen ServiceNow Sprachfunktionen

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eingehende Anrufe über die Agent Softphone-Schnittstelle empfangen, um die Anforderung eines Anrufers zu bearbeiten.

Als Service Desk-Mitarbeiter sollten Sie über eine der folgenden Rollen verfügen, um einen eingehenden Anruf zu erhalten:

- sn_openframe.user und Interaction_Agent
- Wenn das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.Glide.awa) installiert ist, Awa_Agent und Awa_Integration_user.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem sich ein Kunde angemeldet hat, wird der entsprechende Kontakt-Flow in aufgerufen Amazon Connect. Über die konfigurierten Knoten wird die Anforderung an einen Vorgangs-Handler in weitergeleitet ServiceNow Instanz.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter den Anruf erhalten und die Anforderung über die Agent Softphone-Schnittstelle bearbeiten. Informationen zu den anwesenheitsstatus eines Service Desk-Mitarbeiters finden Sie unter Bedienelemente für den Posteingang des Service Desk-Mitarbei .

status des Interaktionsdatensatzes

Falls	Dann die Interaktion
Die Interaktion wurde gerade erstellt, befindet sich derzeit in einer Anrufstruktur, die von einem IVR-Flow abgewendet wird, oder wurde noch nicht weitergeleitet und einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen	Ist in **Neu** status.
Der Lex-Bot lenkt den Anruf ab, oder der Anwender trennt den Anruf, bevor der Anruf in die Warteschlange gelangt	Verschiebt sich zu **Abgeschlossen** status.
Die Interaktion wird einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen	Verschiebt sich zu **In Arbeit** status.
Der Anwender trennt den Anruf, während er in der Warteschlange wartet	Verschiebt sich zu **Als Verworfen Geschlossen** status.

Ausgehende Anrufe mit werden initiiert ServiceNow Sprachfunktionen

Verbessern Sie Ihre Produktivität als Service Desk-Mitarbeiter, indem Sie ausgehende Anrufe initiieren, um über die Click-to-Call-Funktion in mit Kunden in Kontakt zu treten ServiceNow Sprachfunktionen Anwendung.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie ausgehende Anrufe mit der Click-to-Call-Funktion initiieren, wenn Sie auf die Telefonnummer eines Anwenders zugreifen. Die Telefonnummer eines Anwenders, falls verfügbar, wird im angezeigt ServiceNow Anwendungs-UIs. Beispiele für Anwendungs-UIs sind die Kontaktdetails in einem Fallformular, der Anwenderdatensatz in einem Incident-Formular, das Verbraucherformular, das Kontaktformular und andere Anwendungs-UIs.

Hinweis:

- Wenn nicht verfügbar, können Sie hinzufügen **Anrufer** Feld zu einem Incident-Formular.
- Die Telefonnummer eines Anwenders muss das E.164-Format haben. Informationen zum Konfigurieren einer Telefonnummer in diesem Format finden Sie unter Konfigurieren Sie das E.164-Format für eine Verbrauchertelefonnummer.

Sie sollten über eine der folgenden Rollen verfügen, um einen ausgehenden Anruf zu initiieren:

- sn_openframe.user und Interaction_Agent
- Wenn das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.Glide.awa) installiert ist, Awa_Agent und Awa_Integration_user.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auf den Link zur Telefonnummer des Anwenders klicken, die auf der Anwendungs-UI angezeigt wird. Der Anwenderdatensatz muss das Mobiltelefon, die geschäftliche Telefonnummer oder beides enthalten. Das Popup-Fenster „Agent Softphone“ wird angezeigt und informiert Sie darüber, dass der Anruf aufgezeichnet wird und dann die Nummer des Anwenders verbunden ist. Ein Interaktionsdatensatz vom Typ „Telefon“ wird für den Anruf erstellt und befindet sich im **In Arbeit** status.

Für ServiceNow Sprachfunktionen Kern, wenn `CreateConversation` Die Kennzeichnung ist auf „wahr“ festgelegt, ein Konversationsdatensatz wird für einen ausgehenden Anruf erstellt.

Für ServiceNow Sprachfunktionen Mit Kundenservice-Management, Wenn `sn_cti_csm_cnt.enable_ims_Update` Die Kennzeichnung ist auf „wahr“ festgelegt, ein Konversationsdatensatz wird für einen ausgehenden Anruf erstellt.

Für ServiceNow Sprachfunktionen Mit IT Service Management, Wenn `sn_cti_itsm_cnt.enable_ims_Update` Die Kennzeichnung ist auf „wahr“ festgelegt, ein Konversationsdatensatz wird für einen ausgehenden Anruf erstellt.

Die folgenden anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern sind standardmäßig für konfiguriert Sprachfunktionen Anwendung und werden in angezeigt Mitarbeiterbereich Posteingang.

Mitarbeiterbereich Posteingangsstatus

Status	Beschreibung
CallingCustomer	Gibt an, dass Sie gerade eine Verbindung mit einem Kunden herstellen. Nachdem der Anruf verbunden wurde, wird der Status als angezeigt **Beschäftigt** .
Beschäftigt	Gibt an, dass Sie telefonieren.
AfterCallWork	Gibt an, dass Sie den Anruf beendet haben und derzeit an der Aktualisierung der Aufgabe arbeiten, z. B. Falldetails. Der Status wird angezeigt, nachdem Sie auf geklickt haben **Anruf beenden** Im Popup-Fenster „Agent Softphone“.
Verfügbar	Gibt an, dass Sie zur Annahme einer anderen Aufgabe wie einem Fall verfügbar sind. Der Status wird angezeigt, nachdem Sie auf geklickt haben **Kontakt löschen** Im Popup-Fenster „Agent Softphone“.
FailedConnectAgent	Gibt an, dass Sie keine Verbindung zum Kunden herstellen konnten. Nachdem der Anruf nicht abgeschlossen wurde, wird der Status als angezeigt **Verfügbar** .

Hinweis: Die Mitarbeiterbereich Posteingangsstatus werden mit synchronisiert Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA)-Aktivität.

Der Aktivitätenstrom des zugehörigen Interaktionsdatensatzes wird mit Ihren Statusdetails, der URL zur Anrufaufzeichnung, dem Kontaktverfolgungsdatensatz und dem Anruftranskript gefüllt.

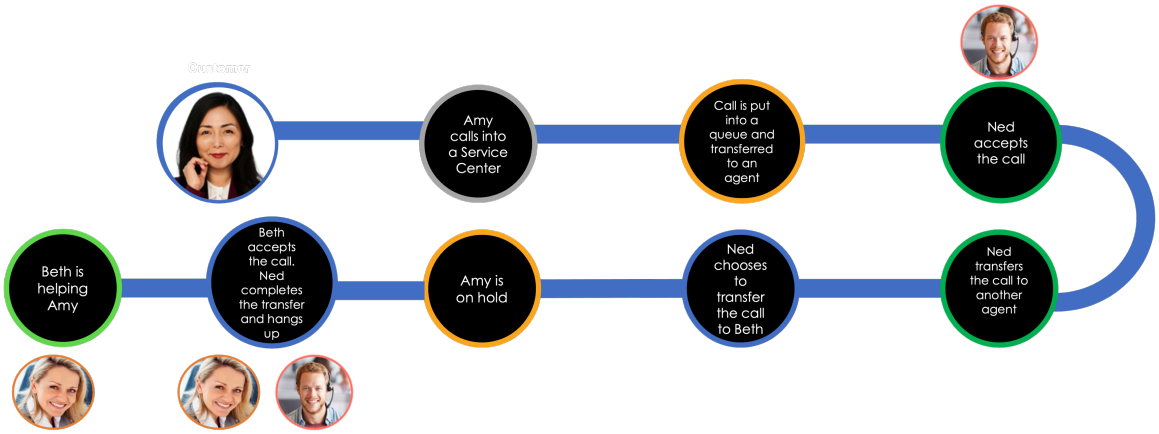
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anruf an einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange übertragen

Bei einem Anruf mit einem Kunden kann ein Service Desk-Mitarbeiter den Anruf an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder an eine Warteschlange weiterleiten, um weitere Unterstützung für den Kunden zu erhalten.

Diese Funktion ist für verfügbar ServiceNow Sprachfunktionen Für Kundenservice-Management. Weitere Informationen finden Sie unter Integration ServiceNow Sprachfunktionen Mit CSM.

Beispiel für einen Transfer-Flow



1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/ FSM**an.
2. Ned verwendet das Agent Softphone, um einen eingehenden Anruf von einem Kunden anzunehmen.
3. Um den Anruf weiterzuleiten, klickt Ned auf **Schnellverbindungen** Und wählen Sie entweder einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange (z. B. „Abrechnungswarteschlange“). Die Übertragung beginnt, und **INTERNE ÜBERTRAGUNG** Wird auf dem Softphone angezeigt. Der Kunde wird in die Warteschleife gesetzt, bis der nächste Service Desk-Mitarbeiter den Anruf akzeptiert.
4. Sobald der nächste Service Desk-Mitarbeiter (Beth) ausgewählt hat **Beitreten** , Und tritt dem Anruf bei, kann der First Agent (Ned) entweder am Anruf bleiben oder den Anruf verlassen.
5. Wenn der Ned den Anruf verlässt, wird der Anruf der Beth im Interaktionsdatensatz neu zugewiesen.

Integration von Sprachfunktionen mit anderen Anwendungen

Sie können die Fähigkeiten von erweitern ServiceNow Sprachfunktionen Für eingehende und ausgehende Anrufe durch Integration mit anderen Anwendungen.

ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect integrieren

Verbinden ServiceNow Sprachfunktionen Von ServiceNow Instanz mit Amazon Connect Instanz zur Bereitstellung einer nahtlosen ein- und ausgehenden Sprachanruf-Experience für Anrufer und Service Desk-Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Beschaffen Sie sich einen Amazon Web Services(AWS)-Account mit Administratorzugriff, um das Integrationssetup zwischen abzuschließen Amazon Connect Und ServiceNow. Informationen zum Erstellen von AWS Account, siehe Amazon Dokumentation .
- Überprüfen Sie die Preisrichtlinien für die während dieses Setups bereitgestellten Services. Erforderliche Services, Ressourcen und Rollen sind in eingerichtet AWS Account.
- Erstellen Sie einen Service-Account in Ihrem ServiceNow Instanz, um die Kommunikation von zu ermöglichen AWS Account für Ihren ServiceNow Instanz. Wenn Sie nicht die Berechtigung zum Erstellen von Serviceaccounts in Ihrer Instanz haben, wenden Sie sich an den ServiceNow-Administrator, um die Erstellung des Serviceaccounts anzufordern.

Erforderliche Rolle: sn_cti_amzn_cct.admin

Sehen Sie sich das Video unten an, um mehr über die Integration von zu erfahren Amazon Connect Instanz. Im Video werden folgende Themen behandelt: Bereitstellen von Amazon-Ressourcen und des Lex-Bots, Einrichten der Amazon Connect-Instanz und des Kontakt-Flows, der Authentifizierung und Rollen sowie der Parameter für Benutzer-ID und Passwort.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem Amazon Web Services (AWS)-Account an, und richten Sie einen ein Amazon Connect Instanz.
   Anweisungen zum Einrichten dieser Instanz finden Sie unter Amazon Connect-Dokumentation .
2. Integrieren Sie Amazon Connect Mit ServiceNow Instanz.
   a. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.
   b. Navigieren zu **Amazon Connect-Integration** > **Instanzen-Setup**an.
   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular der Amazon Connect-Instanz

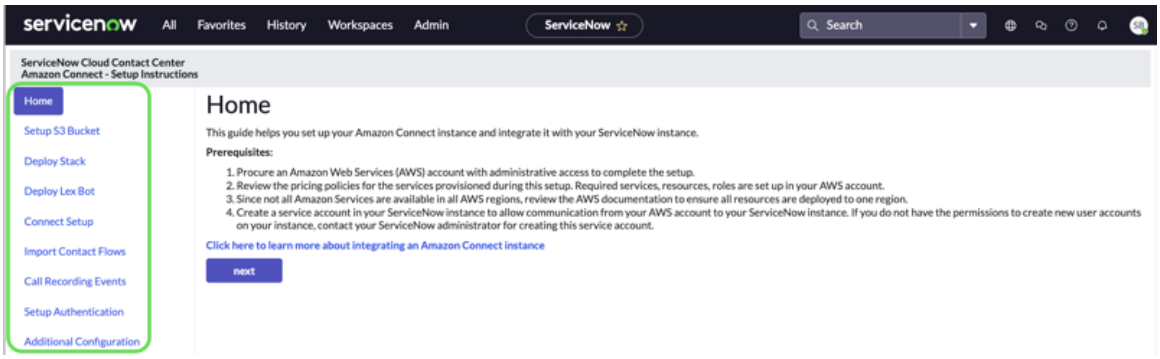
Feld	Beschreibung
Name	Name der Amazon Connect-Instanz.
AWS-ARN	Amazon-Ressourcenname der Amazon Connect-Instanz. Informationen zu AWS ARN finden Sie unter Amazon Connect Dokumentation.
Aktiv	Option, die angibt, ob der Datensatz aktiv ist.
Parameter überschreiben	Option zum Bearbeiten der Domäne für Amazon Connect-Instanzparameter. Sie sollten diese Option nur auswählen, wenn Sie die ServiceNow-Instanz in eine Amazon Connect-Instanz integrieren möchten, die vor der Einführung der neuen Domäne für die Amazon Connect-Konsole erstellt wurde. Informationen zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	dieser neuen Domäne finden Sie unter Amazon Connect Dokumentation .

Instanzparameter	Automatisch generierte Parameter basierend auf dem Namen der Amazon Connect-Instanz.
	
	Hier sind beispielsweise die Amazon Connect-Instanzparameter vor und nach der Einführung der neuen Domäne für die Amazon Connect-Konsole.
	▪ Vor der Einführung der neuen Domäne
	`{"ccpHost":"acmesupport.awsapps.com","ccpUrl":"https://acmesupport.awsapps.com/connect/ccp-v2","audioRecordingUrlPrefix":"https://acmesupport.awsapps.com/connect/get-recording?format=wav&callLegId="}`
	▪ Nach Einführung der neuen Domäne
	`{"ccpHost":"acmesupport.my.connect.aws","ccpUrl":"https://acmesupport.my.connect.aws/ccp-v2","audioRecordingUrlPrefix":"https://acmesupport.my.connect.aws/get-recording?format=wav&callLegId="}`

3. Konfigurieren Sie Amazon Connect Komponenten in Ihrem ServiceNow Instanz.



a. Navigieren zu **Amazon Connect-Integration** > **Instanzen anzeigen**an.

b. Wählen Sie die Instanz aus, die Sie konfigurieren möchten.

c. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Setup-Guide**.

d. Arbeiten Sie die geführten Setup-Schritte in der angezeigten Reihenfolge durch, und führen Sie die Anweisungen für die in den einzelnen Abschnitten angegebenen Komponenten aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritte zum Konfigurieren Amazon Connect Komponenten

Geführter Setup-Schritt	Beschreibung
Anwendung auswählen	Wählen Sie eine Anwendung aus, für die Sie die Amazon Connect-Komponenten konfigurieren möchten.
S3-Bucket einrichten	Host-Inhalt, der von Amazon CloudFormation bereitgestellt werden kann. Weitere Informationen zum Erstellen eines S3-Buckets finden Sie unter Amazon Dokumentation
Stapel bereitstellen	Richten Sie eine Sammlung der erforderlichen Amazon Web Services (AWS)-Ressourcen ein. Weitere Informationen über Stapel finden Sie in der Dokumentation von Amazon. Sie können den AWS-Stapel mithilfe von AWS CloudFormation-Vorlagen bereitstellen. ▪ Verwenden Sie die AWS-Cloud-Formationsvorlage, um AWS-Ressourcen und -Eigenschaften zu beschreiben ▪ Verwenden Sie den AWS Cloud Formation Stack, um die in der Vorlage beschriebenen Ressourcen bereitzustellen **Hinweis:** Wenn Sie ein Upgrade von einem vorherigen Release durchführen, verweisen Sie auf Ihre vorhandene Bereitstellung der Lambda-Funktion, die auf Node.js 10.x ausgeführt wird, um sie auf Node.js 14.x zu verweisen Weitere Informationen finden Sie unter Amazon Dokumentation .
Lex-Bot bereitstellen	Erstellen Sie sprachbasierte Konversations-Schnittstellen für Ihre Anwender. Weitere Informationen zu Lex Bot finden Sie unter Amazon Dokumentation
Connect-Setup	Integrieren Sie mit ServiceNow Instanz mit AWS-Services
Kontakt-Flows importieren	▪ Zum Aktivieren Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Sprachweiterleitung: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen unter **AWA-Sprachweiterleitung** Überschrift. Führen Sie die im Setup-Leitfaden angegebenen Schritte aus: ▪ Abschließen AWS Lambda Und Setup der OAuth-Anmeldeinformationen. ▪ Laden Sie die empfohlene Wartemusik über den Link im Setup-Handbuch herunter (Sie können Ihre eigene Haltemusik auswählen, sie darf jedoch nicht länger als 5 Sekunden sein). ▪ Laden Sie die Wartemusik hoch. Siehe AWS Dokumentation an. ▪ Definieren Sie eine Anrufstruktur für eingehende und ausgehende Anrufe zwischen Amazon Connect und Ihrer ServiceNow-Instanz. Weitere Informationen über Kontakt-Flows finden Sie in der Dokumentation von Amazon. ▪ Basierend auf Ihrem Abonnement verfügen Sie über standardmäßige eingehende und ausgehende Kontakt-Flows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geführter Setup-Schritt	Beschreibung
	Beispiel: Für die Integration von ServiceNow Sprachfunktionen Informationen zu ITSM-Anwendungen finden Sie unter Mit installierte Komponenten ServiceNow Sprachfunktionen Für ITSM. ▪ Erstellen Sie für einen eingehenden Kontakt-Flow Warteschlangen, um Kontakte aus AWS-Warteschlangen an ServiceNow-Warteschlangen weiterzuleiten. Informationen zum Erstellen von Warteschlangen in AWS finden Sie unter Amazon Dokumentation . ▪ Richten Sie Anrufübertragungs-Flows durch ein Amazon Connect Verwenden Sie den Flow „an Agent übertragen“ und den Flow „an Warteschlange übertragen“. Die Transfer-Flows sind wiederverwendbar und können auch auf angewendet werden ServiceNow Sprachfunktionen Für ITSM. ▪ Amazon Connect (Telefon) ist ein Platzhalter-Telefonkanal für Amazon Connect Integration. Für Warteschlangen, die Sie in implementieren Amazon Connect Instanz können Sie diesen Kanal verwenden, um entsprechende zu erstellen Erweiterte Arbeitszuweisung Warteschlangen. Eine Beispielimplementierung finden Sie unter Amazon Connect-Warteschlangen für ITSM einer ServiceNow-Instanz zuordnen Oder Amazon Connect-Warteschlangen für CSM einer ServiceNow-Instanz zuordnen .
Echtzeittranskription einrichten	Richten Sie die Eigenschaften in ein Amazon Connect Integration, um die Echtzeit-Transkription zu aktivieren. Siehe Konfigurieren Sie die Echtzeit-Transkription für ServiceNow Sprachfunktionen Kundenservice-Management Für Konfigurationsanweisungen.
Anrufaufzeichnungs-Ereignisse	Senden Sie Aufzeichnungsereignisse an den ServiceNow Instanz durch Aktivieren der Anrufaufzeichnung auf Ihrem Amazon Connect Instanz. Weitere Informationen über das Aufnahmeverhalten finden Sie in der Dokumentation von Amazon.
Authentifizierung einrichten	Integrieren Sie Ihre Amazon Connect-Instanz mit ServiceNow Account durch Erstellen eines Service-Accounts
Zusätzliche Konfiguration	Starten Sie Amazon Connect Softphone-Schnittstelle in ServiceNow UI durch Konfiguration von Openframe. Die in erstellte Openframe-Konfiguration ServiceNow Mit der -Instanz können Service Desk-Mitarbeiter das Softphone von innerhalb von starten ServiceNow Schnittstelle. Sie können Benutzergruppen so konfigurieren, dass

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geführter Setup-Schritt	Beschreibung
	diese Konfiguration auf bestimmte Benutzergruppen der Service Desk-Mitarbeiter beschränkt wird. **Hinweis:** Service Desk-Mitarbeiter sollten sich bei der Softphone-Benutzeroberfläche mit den Amazon Connect-Anmeldeinformationen oder SSO-Anmeldeinformationen (falls konfiguriert) auf einer separaten Browserregisterkarte anmelden. Nach der Anmeldung kann das Softphone gestartet und über die Benutzeroberfläche von ServiceNow verwendet werden.

Konfigurieren Sie einen Kontakt-Flow für eine automatisierte Anruferinteraktion

Rufen Sie eine automatisierte Anruferinteraktion mit Bots auf, um die Anforderung des Anrufers innerhalb von zu erfüllen ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cti_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Anrufer das Callcenter kontaktiert, indem er die Eingaben für Sprach- oder Dual-tone Multifrequency (DTMF) des Anrufers verwendet, wird ein Kontakt-Flow in aufgerufen Amazon Connect Instanz basierend auf dem Anruferkontext. Der Kontakt-Flow enthält Knoten, die als Integrationspunkte zwischen Amazon-Services und fungieren ServiceNow Instanz. Basierend auf den im Kontakt-Flow definierten Knoten werden die entsprechenden Vorgangs-Handler in ausgelöst ServiceNow Instanz. Der Anrufer erhält dann die Antwort, die im Vorgangs-Handler definiert ist. Weitere Informationen über Kontakt-Flows finden Sie in der Dokumentation von Amazon.

In ServiceNow Basissystem, einige Vorgangs-Handler sind standardmäßig verfügbar. Informationen zu Vorgangs-Handlern finden Sie unter ServiceNow Sprachfunktionen – Referenz.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Wenn Sie keinen standardmäßigen Vorgangs-Handler verwenden möchten, erstellen und konfigurieren Sie einen Vorgangs-Handler in ServiceNow Instanz.

   a. Navigieren zu **ServiceNow-Sprachfunktionen – Core** > **Vorgangs-Handler**an.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für den Vorgangs-Handler

Feld	Beschreibung
Vorgangsname	Name des Vorgangs, den Sie automatisieren möchten.
Typ	Typ, der angibt, wie der Vorgang implementiert wird. ▪ Skript: Die Implementierung ist in einem Skript enthalten. ▪ An Handler weiterleiten: Die Anforderung wird an einen Vorgangs-Handler weitergeleitet, der durch eine Suche nach der sys_id des betreffenden Handlers aufgerufen wird. Dieses Szenario ist möglich,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	wenn Sie unterschiedliche Absichten für ähnliche Vorgänge haben, z. B. „HR-Incident erstellen“ und „Incident erstellen“. ▪ An Vorgang weiterleiten: Die Anforderung wird an einen Vorgangs-Handler weitergeleitet, der durch eine Suche nach dem Handler-Namen aufgerufen wird. Durch die dann ausgeführte Namensauflösung wird der Handler ermittelt. ▪ Integrations-Hub – Aktion: Eine IntegrationHub-Aktion wird aufgerufen. ▪ Integrations-Hub – Flow/Subflow: Ein IntegrationHub-Flow oder -Subflow wird aufgerufen.
Anwendung	Dem Vorgangs-Handler zugeordnete Anwendung.
Domäne	Dem Vorgangs-Handler zugeordnete Domäne.
Aktiv	Option zur Aktivierung des Vorgangs-Handlers.
Authentifizierung anfordern	Option zum Aktivieren der Authentifizierung für den Vorgangs-Handler. **Hinweis:** Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der entsprechende Vorgang nur aufgerufen, wenn in der Anforderung ein gültiges Authentifizierungstoken übergeben wird. Der Vorgang wird von einem Authentifizierungsvorgangs-Handler unterstützt, der eine PIN-basierte Authentifizierung unterstützt, die in den Kontakt-Flows verwendet werden kann. Informationen zum Konfigurieren der PIN finden Sie unter Konfigurieren einer Telefon-PIN.
Beschreibung	Zusammenfassung in Bezug auf den Vorgangs-Handler.
Skript	Skript, das die Vorgangsimplementierung und die Antwort für den Aufrufer enthält. Dieses Feld wird angezeigt, wenn für **Typ** die Option **Skript** ausgewählt wird.
Weiterleiten an	Vorgangs-Handler, an den Sie die Anforderung weiterleiten möchten. Dieses Feld wird angezeigt, wenn für **Typ** die Option **An Handler weiterleiten** oder **An Vorgang weiterleiten** ausgewählt wird.
Integrations-Hub – Aktion	(Optional) IntegrationHub-Aktion, die Sie zum Abschließen der Anforderung aufrufen möchten. Dieses Feld wird angezeigt, wenn für **Typ** die Option **Integrations-Hub – Aktion** ausgewählt wird.
Integrations-Hub – Flow/Subflow	(Optional) IntegrationHub-Flow oder -Subflow, den Sie zum Abschließen der Anforderung aufrufen möchten. Dieses Feld wird angezeigt, wenn für **Typ** die Option **Integrations-Hub – Flow/Subflow** ausgewählt wird.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Erstellen Sie einen Kontakt-Flow in Amazon Connect Zum Definieren einer End-to-End-Kunden-Experience.

Weitere Informationen zum Erstellen von Kontakt-Flows finden Sie in der Dokumentation von Amazon.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beim Erstellen eines Kontakt-Flows in Amazon Connect, Verwenden Sie einen dieser Knoten, um Vorgangs-Handler auszulösen, die in definiert sind ServiceNow Instanz. Diese Knoten fungieren als Integrationspunkte zwischen Amazon-Services und ServiceNow Instanz.

Knoten in Kontakt-Flows

Knoten	Beschreibung	Konfiguration
Kundeneingabe Abrufen	Ruft einen Lex-Bot auf. Der ausgelöste Vorgangs-Handler basiert auf dem Namen der dem Lex-Bot zugeordneten Absicht. Weitere Informationen über diesen Knoten finden Sie in der Dokumentation von Amazon. **Hinweis:** Dieser Knoten kann verwendet werden, wenn die Integration zwischen Amazon Lex und der ServiceNow-Instanz besteht.	**a.** Erstellen Sie in Ihrer Amazon Connect-Instanz eine Absicht für den erforderlichen Lex-Bot. Weitere Informationen zum Erstellen von Absichten finden Sie in der Dokumentation von Amazon. **b.** Geben Sie in der Absicht die folgenden Informationen an: ▪ Name der Absicht: Der Absicht zugewiesener Name. **Hinweis:** Dieser Absichtsname muss einem Vorgangs-Handler in der ServiceNow-Instanz mit demselben Namen oder dem Namen + „_ <suffix>“ entsprechen, wobei das Suffix fünf beliebige Großbuchstaben enthalten kann. ▪ Beispieläußerungen: Äußerungen des Anrufers, die den Vorgangs-Handler auslösen. ▪ Lambda-Initialisierung und -Validierung: Wenn der aufgerufene Vorgangs-Handler eine Authentifizierung erfordert, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Initialization and validation code hook (Code-Hook zur Initialisierung und Validierung)**, und wählen Sie die bereitgestellte AWS Lambda-Funktion aus. ▪ Lambda-Funktion: Bereitgestellte AWS Lambda-Funktion, die aufgerufen wird. **c.** Speichern, erstellen und veröffentlichen Sie die Absicht. **d.** Öffnen Sie den erforderlichen Kontakt-Flow im Flow Designer für Kontakte in Ihrer Amazon Connect-Instanz. **e.** Klicken Sie auf den Knoten „Get customer input“ (Kundeneingabe aufrufen), und geben Sie im Abschnitt **Amazon Lex** die Lex-Bot-Details an. **f.** Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knoten	Beschreibung	Konfiguration
Invoke AWS Lambda function (AWS Lambda-Funktion aufrufen)	Ruft eine AWS Lambda-Funktion auf. Der ausgelöste Vorgangs-Handler basiert auf dem Parameter *sn_operation*, der im Kontakt-Flow für den Knoten festgelegt ist. Weitere Informationen über diesen Knoten finden Sie in der Dokumentation von Amazon. **Hinweis:** Dieser Knoten kann für „Daten-Dips“ verwendet werden (z. B. zur Autorisierung eines Anrufers), wenn die Integration zwischen dem Callcenter und der ServiceNow-Instanz besteht. Die Daten-Dip-Konfiguration ermöglicht es einem Anrufer, Informationen wie eine Accountnummer einzugeben, damit Anrufe an eine bestimmte Warteschlange geleitet werden. Mit dieser Nummer können Sie nach dem Vornamen des Anrufers suchen und einen Interaktionsdatensatz erstellen, nachdem der Anruf initiiert wurde. Außerdem können Sie später im Flow die Begrüßung mit dem Anrufernamen individualisieren.	**a.** Öffnen Sie den erforderlichen Kontakt-Flow im Flow Designer für Kontakte in Ihrer Amazon Connect-Instanz. **b.** Klicken Sie auf den Knoten „Invoke AWS Lambda function“ (AWS Lambda-Funktion aufrufen), und geben Sie die folgenden Eingabeparameter an. ▪ Zielschlüssel: sn_component, Wert: Komponente, von der aus die Lambda-Funktion aufgerufen wird. Beispiel: sn_aws_connect_lambda_proxy_component ▪ Zielschlüssel: sn_operation, Wert: Name des Vorgangs-Handlers, den Sie aufrufen möchten. Beispiel: interactionEvent ▪ (Optional) Zielschlüssel: Warteschlangenname, Wert: Name der Warteschlange, an die Sie den Flow übertragen möchten. **Hinweis:** Dieser Parameter wird verwendet, um den workItemEvent-Vorgangs-Handler aufzurufen. ▪ (Optional) Zielschlüssel: QueueId, Wert: ARN der Warteschlange, an die Sie den Flow übertragen möchten. **Hinweis:** Dieser Parameter wird verwendet, um den workItemEvent-Vorgangs-Handler aufzurufen. ▪ Zielschlüssel (optional): authToken, Wert: Über Authentifizierungsaufruf erhaltenes Authentifizierungstoken. Dieser Parameter ist für den Aufruf eines Vorgangs-Handlers erforderlich, der eine Authentifizierung erfordert. ▪ Zielschlüssel (optional): interactionId, Wert: Über interactionEvent-Aufruf erhaltene Interaktions-ID. **c.** Klicken Sie auf **Speichern**.

3. Stellen Sie sicher, dass die Telefonnummer eines Anrufers mit dem Kontakt-Flow verknüpft wird, nachdem er erstellt und veröffentlicht wurde.

Mit diesem Prozess wird sichergestellt, dass bei jedem Anruf des Anrufers der entsprechende Kontakt-Flow aufgerufen wird. Weitere Informationen zur

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorgehensweise, wie eine Telefonnummer einem Kontakt-Flow zugeordnet wird, finden Sie in der Dokumentation von Amazon.

Hinweis: Eine Beispielimplementierung des Aufrufs von Vorgangs-Handlern in einem Kontakt-Flow finden Sie in den standardmäßigen Kontakt-Flows. Informationen zu standardmäßigen Kontakt-Flows finden Sie unter Mit installierte Komponenten ServiceNow Sprachfunktionen Für ITSM Und Mit ServiceNow Voice für CSM installierte Komponenten .

Integration ServiceNow Sprachfunktionen Mit ITSM

Anrufe weiterleiten, die über kommen ServiceNow Sprachfunktionen An bestimmte Telefonwarteschlangen basierend auf Anwendereinstellungen, Äußerungen oder anderen ServiceNow Daten zur Optimierung der Incident-Lösung.

Beispiel für einen ITSM-Kontakt-Flow

Verwenden Sie eingehend **(ServiceNow ITSM – eingehender Demo-Flow)** Und ausgehend **(ServiceNow ITSM – ausgehender Demo-Flow)** Amazon Connect ITSM-Beispielkontakt-Flows, die im Lieferumfang enthalten sind Sprachfunktionen Integration, damit Sie schnell einsatzbereit sind. Mit dem Beispiel-Flow können Sie Sprachanrufe abwenden oder basierend auf dem Anruferkontext an verschiedene Warteschlangen weiterleiten. Wenn ein Anruf über kommt ServiceNow Sprachfunktionen, Amazon Connect Die Anwendung verwendet Dateneinbrüche, um den Anrufer zu identifizieren und den Anruf dann abzuwenden oder an den richtigen Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten. Weitere Informationen zur Integration ServiceNow Sprachfunktionen Mit Amazon Connect Siehe , Integrieren Sie ServiceNow Voice mit Amazon Connect .

Anrufer können auf Statusaktualisierungen zugreifen oder ihre Datensätze aktualisieren, wenn sie authentifiziert werden.

PIN-basierte Authentifizierung

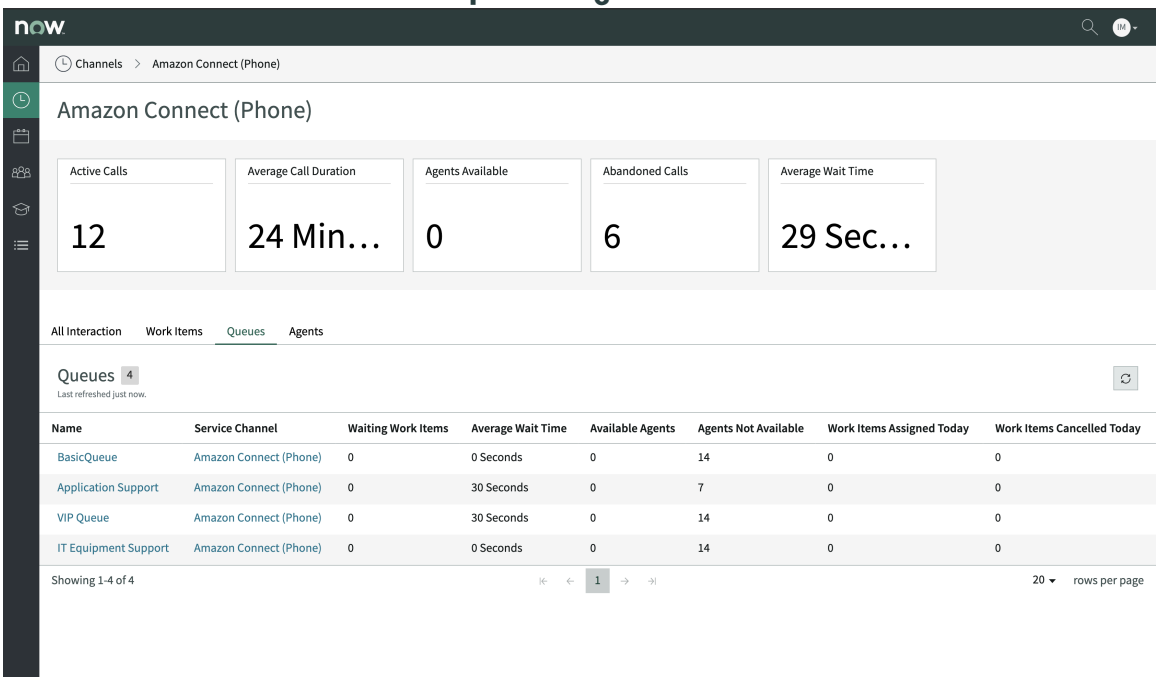
Anrufer können die PIN-basierte Authentifizierung verwenden, um auf den Telefonkanal zuzugreifen. Manager können die PIN für die Anwender festlegen oder zurücksetzen, die auch ihre Telefon-PIN festlegen oder zurücksetzen können. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Telefon-PIN .

Personaloptimierung für ITSM

Integrieren Sprachfunktionen Mit Personaloptimierung für ITSM Dient zur Visualisierung von Anrufmetriken aus Amazon Connect. Die Sprachfunktionen Verwendet Erweiterte Arbeitszuweisung Zum Anzeigen der Anrufmetriken und aktiven Anrufe zusammen mit allen anderen Kanalmetriken im Manager Workspace.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Amazon Connect Phone – Personaloptimierung für ITSM



Installieren ServiceNow Sprachfunktionen Für ITSM

Sie können installieren ServiceNow Sprachfunktionen Für die ITSM-Anwendung (sn_cti_itsm_cnt), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin installiert den ITSM-Inhalt für die Integration zwischen ServiceNow Sprachfunktionen Und ein Telefonsystem einer Drittpartei.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Ihre Organisation muss ein ITSM Pro-Abonnement erworben haben, das enthält ServiceNow Sprachfunktionen SKU.
- ServiceNow Sprachfunktionen Für ITSM erfordert Folgendes ServiceNow Store Anwendung. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendung installiert ist, bevor Sie installieren ServiceNow Sprachfunktionen Für ITSM.

Erforderliche ServiceNow Store-Anwendungen

Amazon Connect-Integration mit ServiceNow Sprachfunktionen(sn_cti_amzn_cct)

Integriert ServiceNow Instanz mit Amazon Connect Server.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert ServiceNow Sprachfunktionen Für ITSM-Anwendung (sn_cti_itsm_cnt):

- Kontakt-Flows
- Vorgangs-Handler

Weitere Informationen finden Sie unter Mit installierte Komponenten ServiceNow Sprachfunktionen Für ITSM.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach ServiceNow Sprachfunktionen Für ITSM-Anwendung (sn_cti_itsm_cnt) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können ServiceNow Sprachfunktionen Für ITSM-Anwendung (sn_cti_itsm_cnt).
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Echtzeit-Transkriptionen für ServiceNow Sprachfunktionen Für IT Service Management

Service Desk-Mitarbeiter können während der Interaktion mit Kunden ein Transkript von Sprachanrufen sehen. Die Echtzeit-Transkription ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, Anruferprobleme besser zu verstehen, und ermöglicht Managern Einblicke in Anrufertrends und Schulungslücken für Service Desk-Mitarbeiter.

Beispiel-Flow für eingehende Anrufe für Kunden und Service Desk-Mitarbeiter

Die folgenden Beispiele veranschaulichen allgemeine Szenarien für die Verwendung von Echtzeittranskriptionen für eingehende Anrufe. Der Anrufer ruft an und fordert an, mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu sprechen. Sobald der Anruf beginnt, kann der Service Desk-Mitarbeiter das Transkript des Anrufs im Chatbereich sehen, während er mit dem Anrufer arbeitet. Das Echtzeit-Transkript ist für den Anrufer nicht sichtbar. Das Transkript kann dem Service Desk-Mitarbeiter jedoch helfen, das Anruferproblem besser zu verstehen und zur Klärung auf die Konversation zurückzugreifen.

Personas:

- Agent
- Anrufer

Beispiel für Anrufer-Flow für eingehende Anrufe.

1. Der Kunde wählt an Amazon Connect Kundenservicenummer.
2. Bestätigen Sie die Genehmigung für die Aufzeichnung (drücken Sie 1#).
3. Geben Sie Anweisung: „Mit Servicemitarbeiter sprechen".

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie einen Betreff für den Kundenservice-Mitarbeiter an: „Routerproblem“.
5. Bestätigen Sie den Betreff, und warten Sie, bis der Service Desk-Mitarbeiter den Anruf entgegennimmt.

Beispiel-Agent-Flow für eingehende Anrufe.

1. Melden Sie sich bei an ServiceNow Instanz und öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich
2. Melden Sie sich bei Amazon Connect an.
3. Legen Sie den Status auf fest **Online** .
4. Warten Sie auf eine Anrufwarnung, und nehmen Sie den Anruf entgegen.
5. Eine neue Interaktion mit dem Betreff und dem Chatbereich wird mit dem Echtzeit-Transkript geöffnet.

Beispiel-Flow für ausgehende Anrufe für Service Desk-Mitarbeiter

Das folgende Beispiel veranschaulicht ein gängiges Szenario für die Verwendung von Echtzeittranskriptionen in ausgehenden Anrufen. Der Service Desk-Mitarbeiter kontaktiert den Anrufer, und sobald der Anruf beginnt, kann der Service Desk-Mitarbeiter das Transkript des Anrufs im Chatbereich sehen, während er mit dem Anrufer arbeitet. Das Echtzeit-Transkript ist für den Anrufer nicht sichtbar. Das Transkript kann dem Service Desk-Mitarbeiter jedoch helfen, das Anruferproblem besser zu verstehen und zur Klärung auf die Konversation zurückzugreifen.

Persona: Service Desk-Mitarbeiter.

1. Melden Sie sich an, und öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich.
2. Melden Sie sich bei Amazon Connect an.
3. Legen Sie den Status auf fest **Online** .

Eine Interaktion mit dem Betreff „ausgehender Anruf an“ wird erstellt `<customer name>` “, und ein Chatbereich mit dem Transkript wird geöffnet.

Aktivieren Sie die native Sprachsteuerung in Service Operations-Arbeitsbereich

Aktivieren Sie die native Sprachsteuerung, damit Service Desk-Mitarbeiter die Anrufe mit der Komponente „Interaktionssteuerungen“ und der Registerkarte „Kundenverlauf“ verwalten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Seitenvariante ist für Anwender verfügbar, wenn:

- Das Plugin „Interaktionssteuerungskomponente“ (com.App_Interaction_Control) ist installiert.
- Interaktionssteuerungen in der OpenFrame-Konfiguration sind aktiviert.

Wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind, sieht der Service Desk-Mitarbeiter SOW Datensatzseite für Sprachinteraktionen mit den Komponenten „Interaktionssteuerungen“ und „Kundenverlauf“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Interaktion ist vom Typ „Telefon“.
- Die **Aktivieren Sie Interaktionssteuerungen** Feld im OpenFrame-Konfigurationsdatensatz ist aktiviert.
- Der Service Desk-Mitarbeiter gehört zu **Anwendergruppe** Im OpenFrame-Konfigurationsdatensatz ausgewählt.

Der Service Desk-Mitarbeiter kann zwischen Telefoninteraktionen und Chat-Interaktionen wechseln. Wenn eine Interaktion vom Typ „Chat“ ist, sieht der Service Desk-Mitarbeiter die CSM-Standarddatensatzseite.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **OpenFrame** > **Konfigurationen**an.
2. Wählen Sie einen Konfigurationsdatensatz aus.
   Wählen Sie beispielsweise aus **CTI** .
3. Wählen Sie aus **Aktivieren Sie Interaktionssteuerungen** Kontrollkästchen zum Aktivieren von Interaktionssteuerungen für OpenFrame.
4. Wählen Sie eine Gruppe aus den verfügbaren aus **Anwendergruppe** Und verschieben Sie sie in die **Ausgewählt** Spalte.
   Dies ist die Gruppe von Anwendern, für die die OpenFrame-Konfiguration gilt.
5. Entsperren Sie das Feld URL, und fügen Sie eine Drittpartei-URL hinzu.
   Sie können diese URL von Ihrem Contact Center-Provider-Administrator abrufen.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Integration ServiceNow Sprachfunktionen Mit CSM

Greifen Sie auf zu CSM-Spezifische Kontakt-Flows und Vorgangs-Handler, wenn Sie integrieren ServiceNow Sprachfunktionen Anwendung mit Kundenservice-Management Anwendung.

Die ServiceNow Sprachfunktionen Die Anwendung für CSM bietet nahtlose interaktive Sprachantwort- (IVR) und Anruf-Experiences für Ihre Kunden und Service Desk-Mitarbeiter, indem ein Cloud-Contact Center-Anbieter mit den robusten Funktionen von integriert wird Kundenservice-Management Anwendung.

Übersicht

Die ServiceNow Sprachfunktionen Die Anwendung für CSM bietet Folgendes Kundenservice Fähigkeiten für die Integration mit einem Cloud-Callcenter-Anbieter wie Amazon Connect Service:

- Ein Bot-Building-Framework zur Automatisierung von Interaktionen mit Verbrauchern und Kundenkontakten.
- Ein eingehender Kontakt-Flow zum Definieren der Kunden-Experience in einer IVR .
- Ein ausgehender Kontakt-Flow zur Verbindung mit Verbrauchern und Kundenkontakten aus dem Telefonnummernfeld, das in einem der angezeigt wird ServiceNow Anwendungs-UIsan.
- Vorgangs-Handler zum Konfigurieren automatisierter Interaktionen für Kundenservicefälle .
- Eine Setup-Option für Telefon-PIN für Verbraucher und Kundenkontakte .
- Amazon Connect Telefonwarteschlangen für Personaloptimierung für den Kundenservice Anwendungan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um mit zu beginnen ServiceNow Sprachfunktionen Informationen zur CSM-Anwendung finden Sie unter Installieren ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM.

Schlüsselfunktionen

Kunden-Experience

Interagieren Sie über sprachbasierte Interaktionen mit einem Prozess in natürlicher Sprache, um Folgendes zu tun:

- Fall erstellen
- Aktualisieren und überprüfen Sie den Fallstatus
- Sprechen Sie mit einem Service Desk-Mitarbeiter
- Fordern Sie einen Rückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter an

Experience für Service Desk-Mitarbeiter

- Vorschau der Anruferinformationen, die in angezeigt werden Mitarbeiterbereich Bevor Sie einen eingehenden Anruf annehmen.
- Geben Sie Ihre Anwesenheit in an Mitarbeiterbereich Posteingang mit Sprachfunktion als Servicekanal, wenn Mitarbeiterbereich Der Posteingang ist mit dem Service Desk-Mitarbeiter-Softphone integriert.
- Zeigen Sie Echtzeit-Transkripte von Anrufen während der Interaktion mit einem Kunden an. Weitere Informationen zu Echtzeit-Transkripten finden Sie unter Echtzeit-Transkriptionen für ServiceNow Sprachfunktionen Für Kundenservice-Management
- Leiten Sie Anrufe an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder an eine Warteschlange weiter, und fügen Sie Transkripte und Interaktionsverlauf in die Übertragung ein.
- Tätigen Sie ausgehende Anrufe, um sich mit einem Kunden zu verbinden, und erfassen Sie automatisch Interaktionsdetails, um die Dateneingabe zu vereinfachen.

Experience für Manager

- Überprüfen Sie Anruftranskripte, Stimmungen und Aufzeichnungen, um Coaching-Möglichkeiten für Service Desk-Mitarbeiter zu erkunden.
- Verwenden Sie Anrufmetriken, z. B. die Anrufzeit des Service Desk-Mitarbeiters, um Berichte über Service Desk-Mitarbeiter zu erstellen.
- Überwachen Sie Echtzeit-Telefonmetriken, die in einem einheitlichen Dashboard erfasst wurden, mithilfe von Personaloptimierung für den Kundenservice Anwendung.

> **Hinweis:** Diese Funktion ist verfügbar, wenn Personaloptimierung für den Kundenservice Anwendung ist für aktiviert Kundenservice-Management Anwendung.

ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM-Anwenderrollen

Die Anwender mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können verwenden ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM-Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für erforderliche Rollen ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM

Rollen	Aufgaben
agent_workspace_user	Initiieren oder akzeptieren Sie Sprachanrufe, um Kundenprobleme zu verstehen und Probleme zu lösen.
sn_customerservice_manager	Zeigen Sie Details von Sprachanrufen mithilfe des Interaktionsdatensatzes des Typs „Telefon“ an.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Initiieren oder akzeptieren Sie Sprachanrufe, um eigene Kundenservicefälle zu erstellen und nachzuverfolgen.

Beispiel-Workflow

Der folgende Beispiel-Workflow zeigt die Verwendung von ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM-Anwendung in Lösung eines Kundenproblems:

1. Ein Kunde führt einen IVR-Anruf mit ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM-Anwendung.
2. Die ServiceNow Sprachfunktionen Die Anwendung für CSM identifiziert den Kunden und startet eine Interaktion.
3. Eine Willkommensnachricht wird dem Kunden vorgelesen, einschließlich Ankündigungen, falls vorhanden.
4. Basierend auf der Kundenidentifizierung, die Cloud-Callcenter für CSM Anwendung adressiert den Anruf.
   - Wenn der Anrufer als Bestandskunde identifiziert wird, der über einen Kundenkontakt- oder Verbraucherdatensatz mit den Telefonnummerndetails verfügt, die in verfügbar sind Kundenservice-Management Anwendung wird dem Anrufer eine persönliche Begrüßung vorgelesen, und die automatisierten Interaktionen werden verfügbar gemacht.
   - Wenn der Anrufer nicht identifiziert wird, wird der Anruf an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet.
5. Die ServiceNow Sprachfunktionen Die Anwendung „for CSM“ identifiziert die Kundenabsicht mithilfe automatisierter Interaktionen und erstellt dann basierend auf den Interaktionsantworten entweder einen Fall oder aktualisiert ihn.

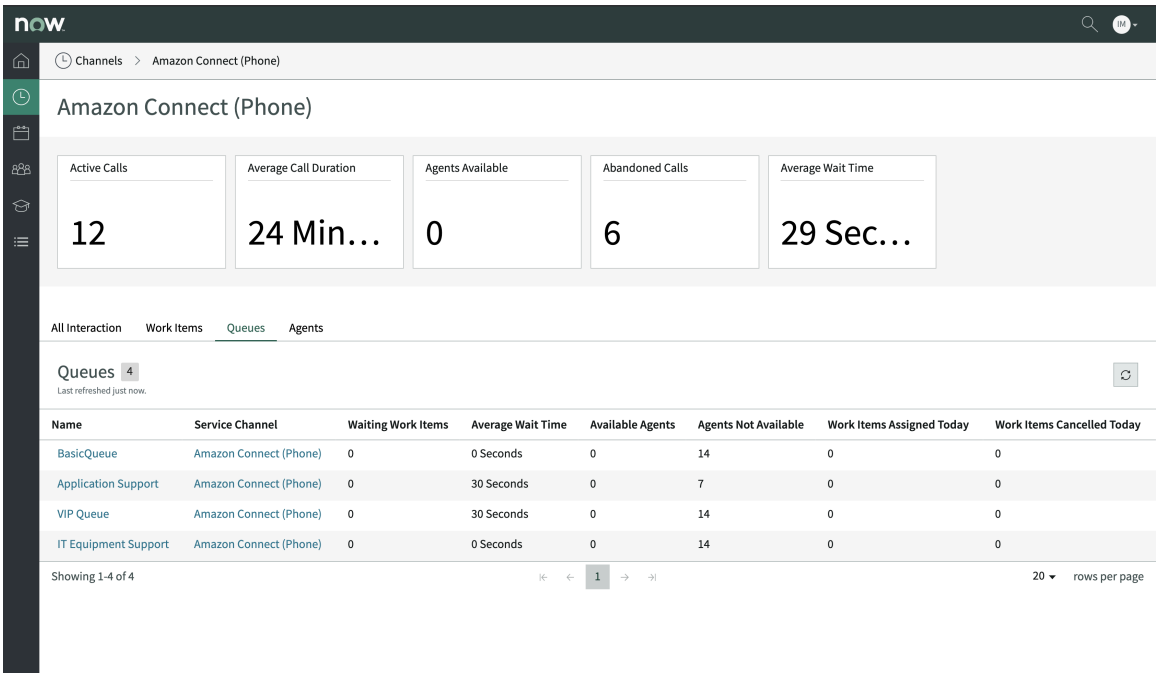
Hinweis: Dieser Schritt im Flow gilt nur, wenn der Anrufer ein Bestandskunde ist.

Personaloptimierung für den Kundenservice

Integrieren Sprachfunktionen Mit Personaloptimierung für den Kundenservice Dient zur Visualisierung von Anrufmetriken aus dem Amazon Connect Service. Sprachfunktionen Verwendet Erweiterte Arbeitszuweisung Funktion zum Anzeigen der Anrufmetriken und aktiven Anrufe zusammen mit allen anderen Kanalmetriken im Manager Workspace. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachfunktionen mit Personaloptimierung für den Kundenservice verwenden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Amazon Connect-Telefonwarteschlangen in Personaloptimierung für den Kundenservice



Zugehörige Informationen

ServiceNow Sprachfunktionen einrichten

Sprachfunktionen verwenden

Mit installierte Komponenten ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM

Installieren ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM

Sie können installieren ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM-Anwendung (sn_cti_csm_cnt), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die zugehörigen Anwendungsinstallationen ServiceNow® Store Anwendungen, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM erfordert Folgendes ServiceNow Store Anwendungen. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendung installiert ist, bevor Sie installieren ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM.

  Erforderliche ServiceNow Store-Anwendungen

  Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice)

  Installiert die Anwendung Kundenservice-Management.

  Amazon Connect-Integration mit ServiceNow Sprachfunktionen(sn_cti_amzn_cct)

  Integriert ServiceNow Instanz mit Amazon Connect Server.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kontakt-Flows
- Vorgangs-Handler

Weitere Informationen finden Sie unter Mit installierte Komponenten ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM-Anwendung (sn_cti_csm_cnt) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Zum Einrichten Sprachfunktionen Für CSM, Siehe ServiceNow Sprachfunktionen einrichten

Konfigurieren der Telefon-PIN-Einstellungen für ServiceNow Sprachfunktionen

Verwenden Sie einen#PIN-basierten Authentifizierungsmechanismus, um einem Kundenkontakt oder Verbraucher die Verbindung mit zu ermöglichen ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM-#Anwendung.

Ein Authentifizierungsmechanismus für eingehende#Anrufe#ermöglicht den Schutz der Details von#Kundenkontakten und Verbrauchern vor nicht autorisierten Anwendern. Bei Verwendung von ServiceNow Sprachfunktionen Für die CSM-Anwendung können Sie als Administrator den in verfügbaren PIN-basierten Authentifizierungsmechanismus konfigurieren ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM-Anwendung oder richten Sie einen anwenderdefinierten Authentifizierungsmechanismus ein.

Der in der verfügbare PIN-basierte Authentifizierungsmechanismus ServiceNow Sprachfunktionen Mit der CSM-Anwendung####können Kundenkontakte und Verbraucher während der eingehenden#Wahl eine anwenderdefinierte Telefon-PIN verwenden, um auf Details zu ihren Kundenservicefällen zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig ist **PIN „meine Telefonnummer“** #Link im Abschnitt „zusätzliche Konfiguration“ des Setup-Leitfadens zum Konfigurieren von Amazon Connect Komponenten aktivieren den PIN-basierten Authentifizierungsmechanismus. Weitere Informationen zum Setup-Leitfaden finden Sie unter ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect integrieren#.

Hinweis: Die **PIN „meine Telefonnummer“** Der Link für Kundenkontakte und Verbraucher ist nur mit dem Beispiel verfügbar CSM-Spezifische Kontakt-Flows.

Um einen PIN-basierten Authentifizierungsmechanismus zu aktivieren, die **PIN „meine Telefonnummer“** #Der Link im Setup-Leitfaden verwendet den vordefinierten#Setup-PIN-#Datensatzersteller, der standardmäßig für Verbraucher und Kundenkontakte konfiguriert ist. Als Administrator können Sie den Setup-PIN-#Datensatzersteller bearbeiten, um zusätzliche hinzuzufügen ServiceNow Rollen, schließen Sie den Datensatzersteller in einen Servicekatalog ein#, und zeigen Sie den Servicekatalog##als Modul in einem kundenorientierten Portal an. Kunden können dann das Modul verwenden, um ihre Telefon-PIN zu konfigurieren und zurückzusetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller Und Richten Sie einen Servicekatalog ein #.

Echtzeit-Transkriptionen für ServiceNow Sprachfunktionen Für Kundenservice-Management

Service Desk-Mitarbeiter können während der Interaktion mit Kunden ein Transkript von Sprachanrufen sehen. Echtzeit-Transkription ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, Kundenprobleme besser zu verstehen, und ermöglicht Managern Einblicke in Kundentrends und Schulungslücken für Service Desk-Mitarbeiter.

Beispiel-Flow für eingehende Anrufe für Kunden und Service Desk-Mitarbeiter

Die folgenden Beispiele veranschaulichen allgemeine Szenarien für die Verwendung von Echtzeittranskriptionen für eingehende Anrufe. Der Kunde ruft an und bittet einen Service Desk-Mitarbeiter, mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu sprechen. Sobald der Anruf beginnt, kann der Service Desk-Mitarbeiter das Transkript des Anrufs im Chatbereich sehen, während er mit dem Kunden arbeitet. Das Echtzeit-Transkript ist für den Kunden nicht sichtbar. Das Transkript kann dem Service Desk-Mitarbeiter jedoch helfen, das Kundenproblem besser zu verstehen und zur Klärung auf die Konversation zurückzugreifen.

Personas:

- Kundenservice-Mitarbeiter
- Kunde

Beispiel für Kunden-Flow für eingehende Anrufe.

1. Der Kunde wählt an Amazon Connect Kundenservicenummer.
2. Bestätigen Sie die Genehmigung für die Aufzeichnung (drücken Sie 1#).
3. Geben Sie Anweisung: „Mit Servicemitarbeiter sprechen“.
4. Geben Sie einen Betreff für den Kundenservice-Mitarbeiter an: „Routerproblem“.
5. Bestätigen Sie den Betreff, und warten Sie, bis der Service Desk-Mitarbeiter den Anruf entgegennimmt.

Beispiel für Agent-Flow für eingehende Anrufe.

1. Melden Sie sich bei an ServiceNow Instanz und öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich
2. Melden Sie sich bei Amazon Connect an.
3. Legen Sie den Status auf fest **Online** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Warten Sie auf eine Anrufwarnung, und nehmen Sie den Anruf entgegen.
5. Eine neue Interaktion mit dem Betreff und dem Chatbereich wird mit dem Echtzeit-Transkript geöffnet.

Beispiel-Flow für ausgehende Anrufe für Service Desk-Mitarbeiter

Das folgende Beispiel veranschaulicht ein gängiges Szenario für die Verwendung von Echtzeittranskriptionen in ausgehenden Anrufen. Der Service Desk-Mitarbeiter kontaktiert den Kunden, und sobald der Anruf beginnt, kann der Service Desk-Mitarbeiter das Transkript des Anrufs im Chat-Bereich sehen, während er mit dem Kunden arbeitet. Das Echtzeit-Transkript ist für den Kunden nicht sichtbar. Das Transkript kann dem Service Desk-Mitarbeiter jedoch helfen, das Kundenproblem besser zu verstehen und zur Klärung auf die Konversation zurückzugreifen.

Persona: Kundenservice-Mitarbeiter.

1. Melden Sie sich an, und öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich.
2. Melden Sie sich bei Amazon Connect an.
3. Legen Sie den Status auf fest **Online** .

Eine Interaktion mit dem Betreff „ausgehender Anruf an“ wird erstellt `<customer name>` “, und ein Chatbereich mit dem Transkript wird geöffnet.

Integration ServiceNow® Sprachfunktionen Mit Virtual Agent

ServiceNow® Sprachfunktionen Mit Virtual Agent Ermöglicht Ihnen die Verwendung von ServiceNow Virtual Agent Konversation als IVR (Interactive Voice Response) im Telefon und zur Verwendung der vorhandenen ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung Um im Falle einer Eskalation einen Service Desk-Mitarbeiter zu finden und es Service Desk-Mitarbeitern zu ermöglichen, in zu arbeiten ServiceNow Arbeitsbereich Zum Verwalten der eingehenden Fälle in der Warteschlange.

Die ServiceNow Sprachfunktionen Für Virtual Agent Die Anwendung bietet nahtlose interaktive Sprachantwort- (IVR) und Anruf-Experiences für Ihre Kunden und Service Desk-Mitarbeiter, wenn sie in ein Contact Center integriert wird Zurich Release haben wir Amazon Connect, einen vorgefertigten Adapter, der ServiceNow Voice mit Virtual Agent integriert, um die robusten Funktionen von bereitzustellen Virtual Agent Anwendung.

Zur Verwendung unseres vorgefertigten Adapter-Connectors mit ServiceNow Sprachfunktionen Mit Virtual Agent, Installieren Sie Virtual Agent-API Plugin (sn_va_as_Service).

Schlüsselfunktionen

Anwender-Experience

- Haben Virtual Agent Beantworten Sie Anrufe, und interagieren Sie mit Endanwendern, um eine automatisierte Abwendung über den Telefonkanal zu ermöglichen.
- Schließen Sie den Workflow ab, einschließlich Fallsuche, Interaktion und Aufgabenmanagement mit Virtual Agent.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern die Interaktion mit Anwendern am Telefon im Arbeitsbereich im Falle von Eskalationen.
- Empfangen Sie Anrufe im Posteingang, die über weitergeleitet werden Erweiterte Arbeitszuweisung Regeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anruf und Weiterleitung

- Tätigen Sie ausgehende Anrufe über „Click to Call“ oder über die automatische Verbindung der Omnichannel-Rückruffunktion.

  Weitere Informationen finden Sie unter Konversations-IVR mit Amazon Connect konfigurieren .

- Übertragen Sie mithilfe von an eine externe Telefonnummer Amazon Connect Softphone.
- Kompetenzbasierte Anrufzuweisung mit Erweiterte Arbeitszuweisung.

Künstliche Intelligenz

- Abgleich von Absicht und Entität mit ServiceNow Virtual Agent.
- Analysieren Sie die Stimmungen der Äußerungen.
- Echtzeit-Transkription und Speicherung der Aufzeichnung.

Anwendervorteile

- Melden Sie sich mit Sprachfunktionen an, um Enterprise-Service zu erhalten.
- Rückrufoptionen.

Beispiel-Workflow

Der folgende Beispiel-Workflow zeigt die Verwendung von ServiceNow Sprachfunktionen Für Virtual Agent Anwendung zur Lösung eines Kundenproblems.

- Ein Kunde führt einen IVR-Anruf mit ServiceNow Sprachfunktionen Für Virtual Agent Anwendung.
- Die ServiceNow Sprachfunktionen Für Virtual Agent Anwendung identifiziert den Kunden und startet eine Interaktion.
- Eine Willkommensnachricht wird dem Kunden vorgelesen, einschließlich Ankündigungen, falls vorhanden.
- Basierend auf der Kundenidentifizierung, die ServiceNow Sprachfunktionen Für Virtual Agent Anwendung adressiert den Anruf.
  - Wenn der Anrufer als Bestandskunde identifiziert wird, der über einen Kundenkontakt- oder Verbraucherdatensatz mit den Telefonnummerndetails verfügt, die in verfügbar sind ServiceNow Sprachfunktionen Für Virtual Agent Anwendung wird dem Anrufer eine persönliche Begrüßung und die automatisierten Interaktionen mit vorgelesen Virtual Agent Konversationen werden verfügbar gemacht.
  - Wenn der Anrufer nicht identifiziert wird, werden dem Anrufer die Gastthemen und das Servicemitarbeiter-Thema angezeigt. Der Anrufer kann das Thema „Servicemitarbeiter“ auswählen, um sich selbst an einen Servicemitarbeiter weiterzuleiten.
- Die ServiceNow Sprachfunktionen Für Virtual Agent Die Anwendung identifiziert die Kundenabsicht mithilfe automatisierter Interaktionen, und die Virtual Agent-Konversationen führen Kunden zum Abschließen des Workflows, einschließlich Ändern von Datensätzen, Passwörtern oder Anhörung zu einem Fallstatus.

  Hinweis: Dieser Schritt im Flow gilt nur, wenn der Anrufer ein Bestandskunde ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Konversations-IVR mit Amazon Connect

Integrieren Erweiterte Arbeitszuweisung AWA Sprachfunktionen Weiterleitung

Bieten Sie Kunden die Möglichkeit zu verwenden AWA Als Weiterleitungs-Engine für ServiceNow Sprachfunktionen Ein Amazon Connect.

Vorbereitungen

ServiceNow Sprachfunktionen Für Amazon Connect Bietet zwei Anrufweiterleitungsoptionen:

- Amazon Connect Nativ Sprachfunktionen Weiterleitung
- Erweiterte Arbeitszuweisung AWA Sprachfunktionen Weiterleitung

Bei Verwendung von AWA Sprachfunktionen Weiterleitung, Anrufe werden im gehalten Amazon Connect Warteschlange bis AWA Warteschlangeneinstellungen bestimmen ihre Weiterleitung. Dies ermöglicht ein flexibles Anrufmanagement mit entweder integriertem Amazon Connect Weiterleitung oder fortgeschrittener AWA Weiterleitungsfähigkeiten.

Erforderliche Rolle: sn_cti_amzn_cct.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Amazon Connect-Integration** > **Instanzen anzeigen**an.
2. Wählen Sie die Instanz aus, die Sie konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Setup-Guide**.
4. Wechseln Sie zu **Importieren Sie Kontakt-Flows** Abschnitt des Setup-Leitfadens.
5. Zum Aktivieren Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Sprachfunktionen Weiterleitung: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen unter **AWA-Sprachweiterleitung** Überschrift.
   Führen Sie die im Setup-Leitfaden angegebenen Schritte aus:
   a. Abschließen AWS Lambda Und Setup der OAuth-Anmeldeinformationen.
   b. Laden Sie die empfohlene Wartemusik über den Link im Setup-Handbuch herunter (Sie können Ihre eigene Haltemusik auswählen, sie darf jedoch nicht länger als 5 Sekunden sein).
   c. Siehe AWS Dokumentation Zum Hochladen der Wartemusik.
6. Einrichten AWA Warteschlange, die weitergeleitet werden soll Amazon Connect Telefonanrufe.
   Zum Setup AWA, Siehe Erste Schritte mit Erweiterte Arbeitszuweisung .

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen zur Integration ServiceNow® Sprechen Sie mit Amazon Connect, Siehe ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect integrieren.

Integration ServiceNow Sprachfunktionen Für HR

Die ServiceNow Sprachfunktionen Für den HR-Mitarbeiterbereich bietet nahtlose interaktive Sprachantwort- (IVR)- und Anruf-Experiences für Ihre Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter, indem ein Cloud-Contact Center-Anbieter mit den robusten Funktionen von integriert wird Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Die ServiceNow Sprachfunktionen Für HR bietet die folgenden Fähigkeiten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein eingehender Kontakt-Flow zum Definieren der Mitarbeiter-Experience in einer IVR.
- Ein ausgehender Kontakt-Flow zum Herstellen einer Verbindung mit Mitarbeiterkontakten aus dem Telefonnummernfeld, das in einem der angezeigt wird ServiceNow Anwendungsschnittstellen.
- Vorgangs-Handler zum Konfigurieren automatisierter Interaktionen für Mitarbeiter-Servicefälle.

Mitarbeiter-Experience mit ServiceNow Sprachfunktionen Für HR

Das folgende Beispiel bietet einen Überblick darüber, wie ein Mitarbeiter verwendet ServiceNow Sprachfunktionen Damit HR ihre HR-Anforderungen und -Probleme lösen kann.

Ein Mitarbeiter ruft mit einer Anforderung die allgemeine HR-Telefonnummer an. Der Mitarbeiter stellt Informationen über die interaktive Sprachantwort (IVR) bereit. Mithilfe der bereitgestellten Informationen ServiceNow Sprachfunktionen For HR versucht, den Anrufer zu identifizieren.

Wenn der Anrufer als vorhandener Mitarbeiter im HR-Mitarbeiterbereich identifiziert wird, Sprachfunktionen Liest eine persönliche Begrüßung an den Mitarbeiter und bietet automatisierte Interaktionen an, damit der Mitarbeiter seine Anforderung unabhängig bearbeiten kann. Wenn der Mitarbeiter seine Anforderung nicht mit IVR lösen kann, leitet das System den Anruf an einen Servicemitarbeiter weiter.

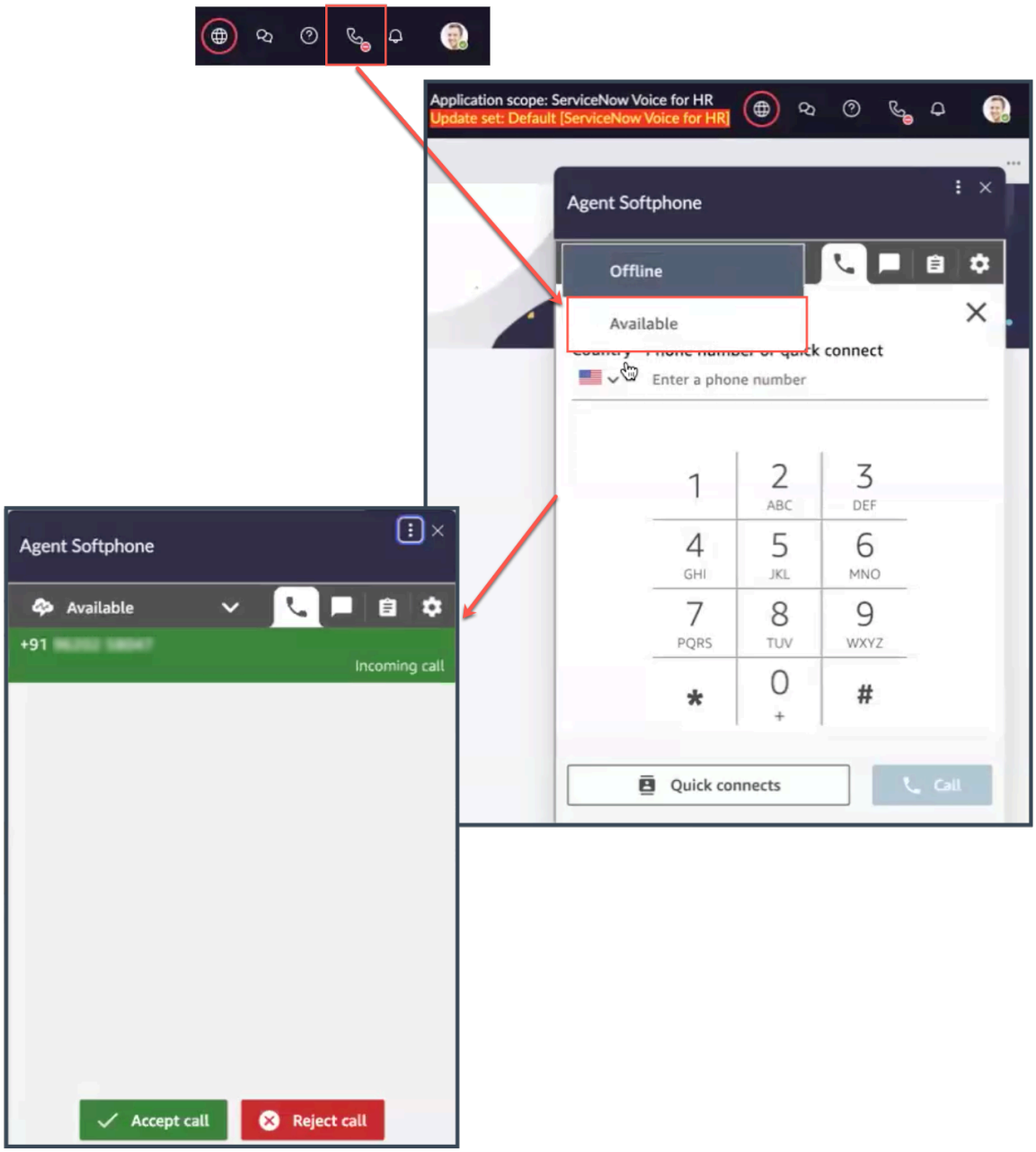
Wenn der Anrufer nicht identifiziert wird, wird der Anruf an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet.

Agent-Experience mit ServiceNow Sprachfunktionen Für HR

Nach der Installation ServiceNow Sprachfunktionen Wird als Popup-Fenster im HR-Mitarbeiterbereich angezeigt, in dem Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun können:

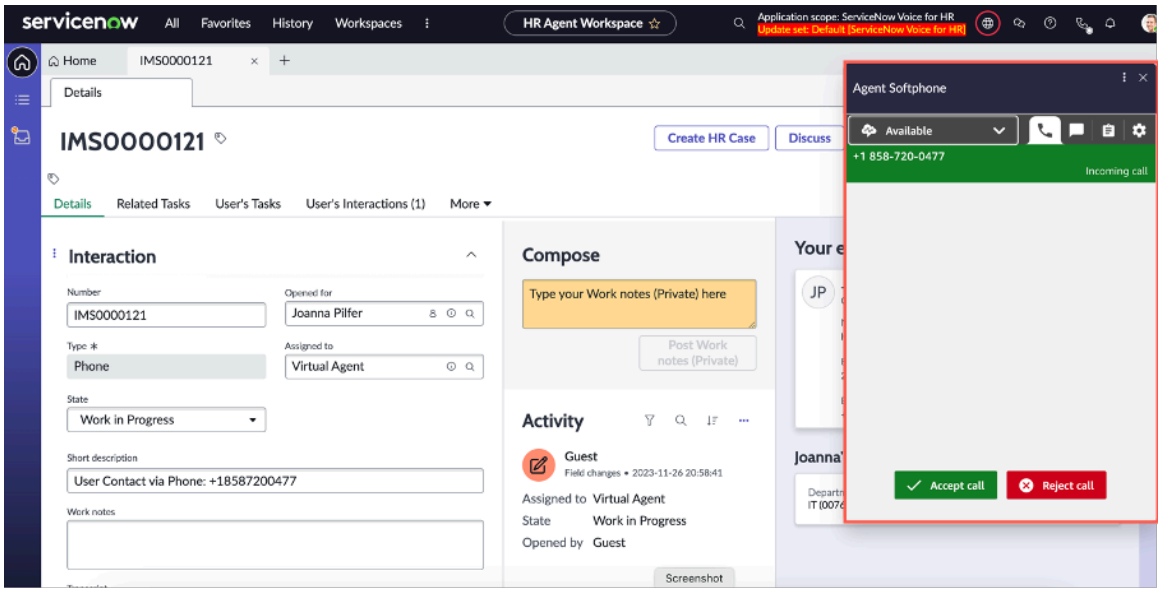
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geben Sie die Verfügbarkeit für den Empfang von Anrufen auf dem Service Desk-Mitarbeiter-Softphone an

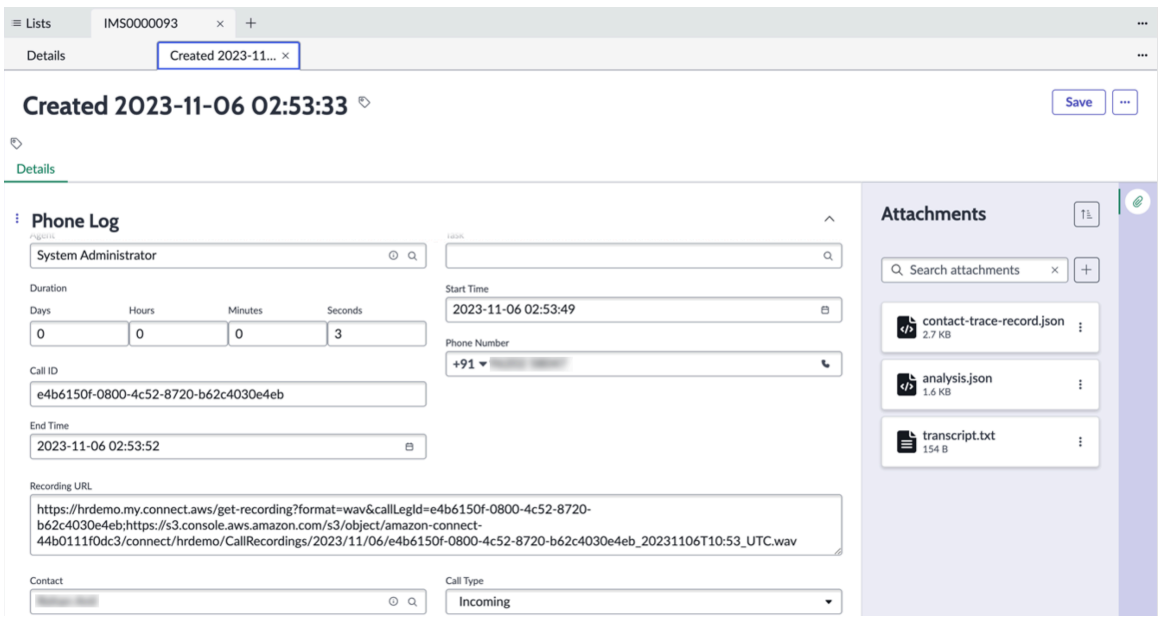


- Zeigen Sie eine Vorschau der Anruferinformationen an, bevor Sie einen eingehenden Anruf annehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Zeigen Sie das Anruftranskript an, hören Sie sich die Aufzeichnung an, und überprüfen Sie die Anrufanalyse in der zugehörigen Liste „Interaktion“.



- Tätigen Sie ausgehende Anrufe, um sich mit einem Mitarbeiter zu verbinden, und erfassen Sie automatisch Interaktionsdetails, um die Dateneingabe zu vereinfachen

Konfiguration

ServiceNow Sprachfunktionen Für HR (sn_cti_HR_cnt) ist im Store aktiviert und erfordert die folgenden Abhängigkeitsanwendungen:

Anwendung	Beschreibung
ServiceNow Voice mit Amazon Connect [sn_cti_amzn_cct]	Integriert die ServiceNow-Instanz in den Amazon Connect-Server. Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Beschreibung
	Mit installierte Komponenten Amazon Connect Integration mit ServiceNow Sprachfunktionen
Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement [sn_HR_Agent_WS]	Aktiviert Anrufaufzeichnung, Transkription und Stimmungsanalyse für ServiceNow Sprachfunktionen Mit Workspace-Experience.
ServiceNow Voice für HR-Mitarbeiterbereich [sn_cti_HR_cnt]	Stellt das Framework bereit, das die Integration mit Ihrem Telefonsystem von Drittanbietern unterstützt.

Sie müssen zuerst die Abhängigkeitsanwendungen installieren und dann installieren ServiceNow Sprachfunktionen Für HR. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren ServiceNow Sprachfunktionen Für HR.

ServiceNow Voice for HR erstellt für jeden Anruf zwischen einem Mitarbeiter und einem HR-Mitarbeiter einen Interaktionsdatensatz mit dem IMS-Präfix. Diese Datensätze enthalten zugehörige Listen mit Details zum Mitarbeiter und zur Interaktion. Um die volle Funktionsfähigkeit zu maximieren, fügen Sie dem HR-Mitarbeiterbereich den Interaktionsdatensatz hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie dem HR-Mitarbeiterbereich interaktionsbezogene Datensätze hinzu.

Installieren ServiceNow Sprachfunktionen Für HR

Sie können installieren ServiceNow Sprachfunktionen Für HR, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Ihre Organisation muss das Abonnement „Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement“ (sn_HR_Agent_WS) erworben haben.
- Stellen Sie sicher, dass die Amazon Connect-Integration mit ServiceNow Voice (sn_cti_amzn_cct) installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren ServiceNow Sprachfunktionen Anwendungen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um diese zu verwendenden Anwendungen zu installieren ServiceNow Sprachfunktionen Für HR.

Die folgenden Elemente werden mit installiert ServiceNow Sprachfunktionen Für HR:

- Kontakt-Flows
- Vorgangs-Handler

Weitere Informationen finden Sie unter Mit installierte Komponenten ServiceNow Sprachfunktionen Für HR-Mitarbeiterbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach ServiceNow Sprachfunktionen Für HR-Mitarbeiterbereich (sn_cti_HR_cnt) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um zu erreichen ServiceNow Sprachfunktionen mit Amazon Connect integrieren.

Fügen Sie dem HR-Mitarbeiterbereich interaktionsbezogene Datensätze hinzu

ServiceNow Voice for HR erstellt für jeden Anruf zwischen einem Mitarbeiter und einem HR-Mitarbeiter einen Interaktionsdatensatz, der zugehörige Listen mit Details zum Mitarbeiter und zur Interaktion enthält. Um die volle Funktionsfähigkeit zu maximieren, fügen Sie dem HR-Mitarbeiterbereich den Interaktionsdatensatz hinzu.

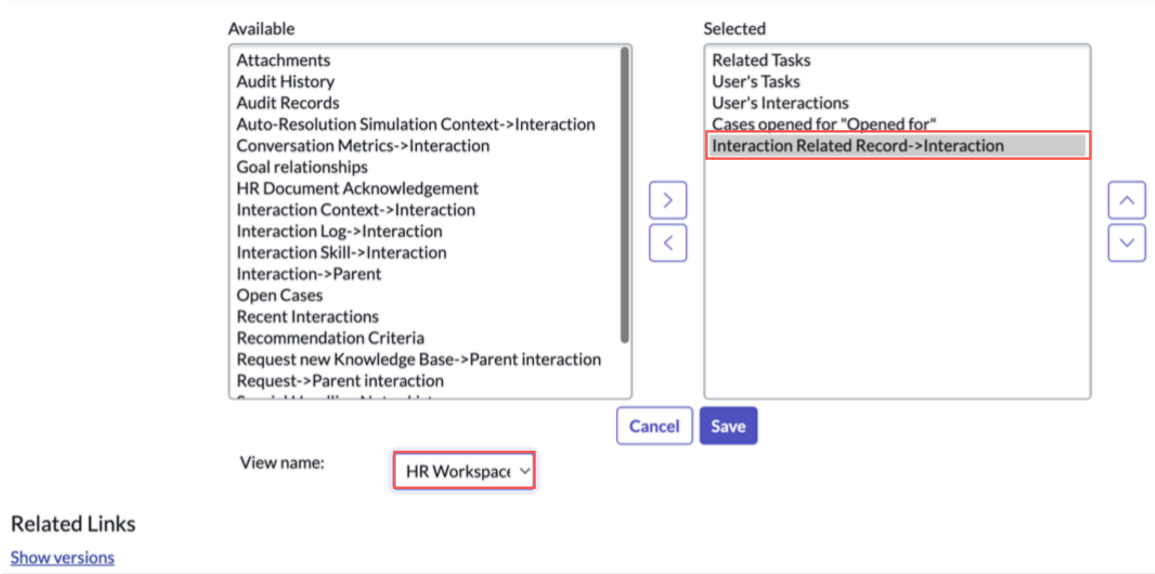
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Interaktion** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie einen beliebigen IMS-Datensatz.
   Wenn keine Datensätze vorhanden sind, erstellen Sie einen Dummy-Datensatz.
3. Klicken **Zusätzliche Aktionen** > **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**an.
4. Wählen Sie aus **HR-Arbeitsbereich** Anzeigen.
5. Suchen Sie nach **Zugehöriger Interaktionsdatensatz -> Interaktion** Und fügen Sie sie der hinzu **Ausgewählt** Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie auf **Speichern**.

ServiceNow Sprachfunktionen – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den mit ServiceNow Sprachfunktionen installierten Komponenten.

Mit installierte Komponenten ServiceNow Sprachfunktionen Kern

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert ServiceNow Sprachfunktionen Kernanwendung (sn_cti_Core), einschließlich Anwenderrollen, Plugins und Vorgangs-Handler.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
CTI-Serviceaccount [sn_cti_core.service]	Ermöglicht die Kommunikation zwischen der Drittpartei-Telefonsysteminstanz und dem ServiceNow Instanz.	sn_openframe_api_user
CTI-Administrator [sn_cti_core.admin]	Erstellt das Framework für die Integration mit einem Telefonsystem einer Drittpartei.	Keine
CTI-Benutzermanager [sn_cti_core.user_manager]	• Kann auf die Registerkarte „Anrufanalyse“ und die Interaktion zugreifen, um Transkripte, Aufzeichnungen und Stimmungen zu analysieren. • Kann die CTI-fähige Anwender-PIN verwalten.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Interaktionsmanagement (com.glide.interaction)	Aktiviert die Interaktionsprotokollierung, -Weiterleitung und -Warteschlange
Openframe (com.sn_openframe)	Bietet eine Schnittstelle zum Integrieren eines Kommunikations-Frames, um Anrufe zu tätigen und zu empfangen.

Vorgangs-Handler installiert

Vorgangs-Handler sind in der ServiceNow-Instanz definiert, um ein Skript basierend auf der Absicht des Anrufers auszuführen und dem Anrufer eine Antwort zu geben.

Plugin	Beschreibung
$Transkript	Speichert das Anruftranskript
$query2ssml	Fragt Tabellen sicher ab und gibt die Antwort als ssml zurück
WorkItemEvent	Wenn das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.Glide.Awa) installiert ist, erstellt ein Arbeitselement in der Tabelle „Erweiterte Arbeitszuweisung“, bevor der Anruf an den Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet wird, und ordnet dem Arbeitselement eine Interaktion zu. **Hinweis:** Rufen Sie in einem Kontakt-Flow diesen Vorgangs-Handler im Funktionsknoten AWS Lambda aufrufen auf, bevor Sie den Flow in eine Warteschlange übertragen
InteractionEvent	Definiert den Lebenszyklus von an Amazon Web Services(AWS)-Interaktionsereignis, z. B. Initiieren einer Interaktion und Zuordnen eines Service Desk-Mitarbeiters und Anrufers zur Interaktion
Authentifizieren	Authentifiziert einen Anwender basierend auf der PIN. Informationen zur PIN-Konfiguration finden Sie unter Konfigurieren einer Telefon-PIN.
Ruft VoiceInteraction ab	Ruft die Kennzeichnung „CreateConversation“ für Interaktionen und Prozesse zum Erstellen einer Konversation ab.

Mit installierte Komponenten Amazon Connect Integration mit ServiceNow Sprachfunktionen

Bei der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Amazon Connect Integration mit Sprachfunktionen Anwendung (sn_cti_amzn_cct), einschließlich Anwenderrollen, Plugins und Vorgangs-Handler.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Amazon Connect Administrator	Konfiguriert die Integration mit der Amazon Connect-Instanz.	sn_cti_core.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_cti_amzn_cct.admin]		

Installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
ServiceNow Sprachfunktionen – Kern (sn_cti_Core)	Stellt das Framework bereit, das die Integration mit Ihrem Telefonsystem von Drittanbietern unterstützt.
Openframe (com.sn_openframe)	Bietet eine Schnittstelle zum Integrieren eines Kommunikations-Frames, um Anrufe zu tätigen und zu empfangen.

Vorgangs-Handler installiert

Vorgangs-Handler sind in definiert ServiceNow Instanz zum Ausführen eines Skripts basierend auf der Absicht des Anrufers und zur Bereitstellung einer Antwort an den Anrufer.

Plugin	Beschreibung
$Connect.Kinesis.Event	Empfängt und verarbeitet den von erstellten Anrufverfolgungsdatensatz Amazon Connect Im Amazon Kinesis-Stream.
$Connect.s3.Ereignis	Empfängt und verarbeitet JSON-Ereignisse aus den S3-Buckets, in denen die Anrufaufzeichnungs-, Transkript- und Analysedaten erstellt und gespeichert werden. Ordnet diese Informationen einer Interaktion und einem Openframe-Anrufprotokoll-Datensatz zu.
CreatePhoneLog	Erstellt ein PhoneLog für jede Anrufübertragung und verknüpft das Telefonprotokoll mit dem interaktionsbezogenen Datensatz

Mit installierte Komponenten ServiceNow Sprachfunktionen Für ITSM

Bei der Aktivierung von werden mehrere Kontakt-Flows und Vorgangs-Handler installiert ServiceNow Sprachfunktionen Für ITSM-Anwendung (sn_cti_itsm_cnt).

Kontakt-Flows installiert

Diese Kontakt-Demo-Flows sind eine schnelle Möglichkeit zum Einrichten der für erforderlichen eingehenden und ausgehenden Flow-Logik Amazon Connect.

Kontakt-Flow	Beschreibung
ServiceNow ITSM – eingehender Demo-Flow	Enthält die Anrufstruktur für eingehende Anrufe. Wenn ein Anrufer das Callcenter mithilfe der Sprach- oder DTMF-Eingaben (Dual-tone Multifrequency) des Anrufers kontaktiert, wird der Kontakt-Flow in aufgerufen Amazon Connect Instanz basierend auf dem Anruferkontext. Dieser Kontakt-Flow enthält Knoten, die als Integrationspunkte zwischen Amazon-Services und fungieren ServiceNow Instanz. Abhängig von den im Kontakt-Flow definierten Knoten werden die entsprechenden Vorgangs-Handler in ausgelöst ServiceNow Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontakt-Flow	Beschreibung
	Der Anrufer erhält dann die Antwort, die im Vorgangs-Handler definiert ist. Sowohl Echtzeittranskription (RTT) als auch erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) werden unterstützt, wenn sie während des Setups konfiguriert werden.
ServiceNow ITSM – ausgehender Demo-Flow	Enthält die Anrufstruktur für ausgehende Anrufe. Gibt die Flüsternachricht an, die ein Anrufer hört, bevor er eine Verbindung zu einem Service Desk-Mitarbeiter herstellt. Echtzeit-Transkription (RTT) wird unterstützt, wenn sie während des Setups konfiguriert wird.

Vorgangs-Handler installiert

Vorgangs-Handler sind die Brücke zwischen Amazon Connect Instanz und Ihr ServiceNow Instanz.

Vorgangs-Handler	Beschreibung
sn_FallbackIntent	Erfasst die Anwendereingabe
Management-Incident	Verwaltet einen vorhandenen Incident
unlockAccount	Entsperrt einen Anwenderaccount
Entsperren Sie Account.DialogCodeHook	Validiert eingehende Informationen im Zusammenhang mit der Kontoentsperrung
Ankündigungen	Macht Ankündigung für einen Anrufer
Ankündigungen.DialogCodeHook	Validiert eingehende Informationen für die Ankündigungserstellung
ManageIncident.DialogCodeHook	Initialisiert die Amazon Connect-Instanz und validiert eingehende Anrufe
createIncident	Erstellt einen Incident
CreateIncident.DialogCodeHook	Validiert eingehende Informationen für die Incident-Erstellung
CreateITSMInteraction	Erstellt Interaktionsdatensätze für eingehende Anrufe
FetchITSMInteraction	Sammelt Details, um ausgehende Interaktionen zu erstellen

Mit installierte Komponenten ServiceNow Sprachfunktionen Für CSM

Mehrere Kontakt-Flows und Vorgangs-Handler sind mit installiert Cloud-Callcenter für CSM Anwendung (sn_cti_csm_cnt).

Kontakt-Flows installiert

Kontakt-Flow	Beschreibung
ServiceNow CSM – eingehender Demo-Flow	Enthält die Anrufstruktur für eingehende Anrufe. Wenn ein Anrufer das Callcenter mithilfe der Sprach- oder DTMF-Eingaben (Dual-tone Multifrequency) des Anrufers kontaktiert, wird der Kontakt-Flow in aufgerufen Amazon Connect Instanz basierend auf dem Anruferkontext. Dieser Kontakt-Flow enthält Knoten, die als Integrationspunkte zwischen Amazon-Services und fungieren ServiceNow Instanz. Basierend auf den im Kontakt-Flow definierten Knoten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontakt-Flow	Beschreibung
	werden die entsprechenden Vorgangs-Handler in ausgelöst ServiceNow Instanz. Der Anrufer erhält dann die Antwort, die im Vorgangs-Handler definiert ist.
ServiceNow CSM – ausgehender Demo-Flow	Enthält die Anrufstruktur für ausgehende Anrufe. Gibt die Flüsternachricht an, die ein Anrufer hört, bevor er eine Verbindung zu einem Service Desk-Mitarbeiter herstellt.
ServiceNow CSM – Flow „an Service Desk-Mitarbeiter übertragen“	Der Anruf wird mithilfe der Anrufübertragungsfunktion zu einer anderen Persona verschoben. Bei jeder Übertragung wird ein neues PhoneLog erstellt. Das PhoneLog enthält auch alle Anhänge, die der Interaktion zugeordnet sind. Anrufübertragungen können entweder mit eingehenden und ausgehenden Anrufen erfolgen.
ServiceNow CSM – Flow „an Warteschlange übertragen“	Der eingehende Anruf wird mithilfe der Anrufübertragungsfunktion in eine Warteschlange verschoben. Bei jeder Übertragung wird ein neues PhoneLog erstellt. Das PhoneLog enthält auch alle Anhänge, die der Interaktion zugeordnet sind. Anrufübertragungen können entweder mit eingehenden und ausgehenden Anrufen erfolgen.

Vorgangs-Handler installiert

Vorgangs-Handler	Beschreibung
$csm.Connect.s3.Ereignis	Empfängt und verarbeitet Ereignisse aus S3-Buckets, in denen Connect-Audio-, Transkript- und Analysedaten erstellt und gespeichert werden, und versucht, Interaktions- und Open-Frame-Anrufprotokolldatensätze zuzuordnen. Dies ist der CSM-Vorgangs-Handler für das neue Datenmodell mit Konversation als Metadaten
$csm.Connect.Kinesis.event	Handler zum Verarbeiten von CTR-Ereignissen aus dem Kinesis-Stream für die CSM-Integration mit VA-Konversationen
SpeakToCSMAgent	Ermöglicht Kundenkontakten und Verbrauchern, mit einem Servicemitarbeiter zu sprechen.
Erstellt CSMCase	Ermöglicht Kundenkontakten und Verbrauchern das Erstellen eines Kundenservicefalls.
ManageCSMCase	Ermöglicht Kundenkontakten und Verbrauchern, einen vorhandenen Fall zu aktualisieren.
CsmAnkündigungen	Macht Ankündigungen für einen Anrufer.
CreateCSMInteraction	Erstellt einen Interaktionsdatensatz in der ServiceNow Instanz für die eingehenden Anrufe.
UpdateCSMInteraction	Aktualisiert einen vorhandenen Interaktionsdatensatz in ServiceNow Instanz für die eingehenden Anrufe.
FetchCSMInteraction	Ruft die Interaktion ab und verarbeitet die SYS-Eigenschaft „sn_cti_csm_cnt.enable_ims_Update“ zum Erstellen einer Konversation.

Mit installierte Komponenten ServiceNow Sprachfunktionen Für HR-Mitarbeiterbereich

Mehrere Kontakt-Flows und Vorgangs-Handler sind mit installiert ServiceNow Sprachfunktionen Für HR-Mitarbeiterbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontakt-Flows installiert

Kontakt-Flow	Beschreibung
ServiceNow HR – eingehender Demo-Flow	Enthält die Anrufstruktur für eingehende Anrufe. Wenn ein Anrufer das Callcenter mithilfe der Sprach- oder DTMF-Eingaben (Dual-tone Multifrequency) des Anrufers kontaktiert, wird der Kontakt-Flow in aufgerufen Amazon Connect Instanz basierend auf dem Anruferkontext. Dieser Kontakt-Flow enthält Knoten, die als Integrationspunkte zwischen Amazon-Services und fungieren ServiceNow Instanz. Basierend auf den im Kontakt-Flow definierten Knoten werden die entsprechenden Vorgangs-Handler in ausgelöst ServiceNow Instanz. Der Anrufer erhält dann die Antwort, die im Vorgangs-Handler definiert ist.
ServiceNow HR – ausgehender Demo-Flow	Enthält die Anrufstruktur für ausgehende Anrufe. Gibt die Flüsternachricht an, die ein Anrufer hört, bevor er eine Verbindung zu einem Service Desk-Mitarbeiter herstellt.

Vorgangs-Handler installiert

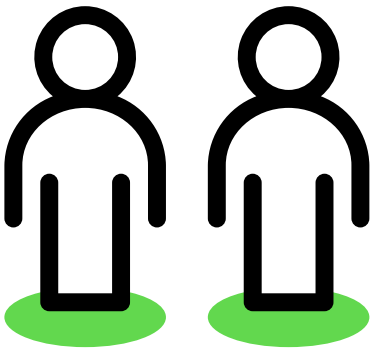
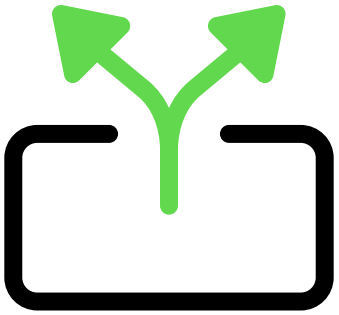
Vorgangs-Handler sind wiederverwendbare Codekomponenten, die auf der ServiceNow-Instanz ausgeführt werden. Sie arbeiten am Muster für den Austausch von Anforderungs-/Antwortnachrichten.

Vorgangs-Handler	Beschreibung
CreateHRInteraction	Erstellt einen Interaktionsdatensatz in der ServiceNow-Instanz für die eingehenden Anrufe.
FetchHRInteraction	Ruft die Interaktion ab und verarbeitet die SYS-Eigenschaft „sn_cti_HR_cnt.enable_ims_Update“ zum Erstellen einer Konversation.

ServiceNow AI Platform Zusätzliche Fähigkeiten

Zusätzliche erkunden ServiceNow ServiceNow AI Platform Fähigkeitsfunktionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect	Orchestration	Aufgaben-Kommunikationsmanagement
		
Stellen Sie während der Arbeit eine Verbindung zu Ihren Kollegen her, und nehmen Sie an Konversationen teil.	Erweitern Sie Automatisierungsfunktionen auf externe Services.	Erstellen Sie Kommunikationspläne für jedes Ereignis.

Connect

ServiceNow Connect Ist eine Echtzeit-Messaging-Plattform, die Sie mit Ihren Kollegen verbindet und E-Mails und statische Dokumente umgeht. Connect Lässt sich in andere Funktionen im System integrieren, z. B. visuelle Taskboards, Human Resources-Management und Kundenservice-Management. Die Connect Die Schnittstelle überlagert die Standardschnittstelle, mit der Anwender während der Arbeit an Konversationen teilnehmen können.

Orchestration

Nutzen Sie die Macht von ServiceNowÜber hinaus ServiceNow AI Platform. Orchestration erweitert die Automatisierungsfunktionen der Plattform auf externe Instanzen mit Aktivitätspaketen zur Automatisierung von IT- und Geschäftsprozessen. Erstellen Sie weitere Aktivitäten und Pakete mit Aktivitätendesigner und bereichsbezogenen Anwendungen, und verfolgen Sie mit Databus den Datenfluss durch Ihre externen Aktivitäten.

Aufgaben-Kommunikationsmanagement

Definieren und implementieren Sie Kommunikationspläne basierend auf einem beliebigen Ereignis. Die Aufgaben-Kommunikationsmanagement Die App unterstützt die ereignisbasierte Kommunikation über Slack, SMS und E-Mail. Definieren Sie Pläne, verbinden Sie Pläne mit Aufgabentabellen, und stellen Sie eine einfache Zusammenarbeit und Problemlösung sicher.

Connect

ServiceNow® Connect ist eine Echtzeit-Messaging-Plattform, die Sie mit Ihren Kollegen verbindet und E-Mails und statische Dokumente umgeht.

Connect integriert sich mit anderen Funktionen innerhalb des Systems, wie z. B. Visual Task Boards, Human Resources Management und Customer Service Management. Die Connect-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Oberfläche überlagert die Standardoberfläche, sodass Benutzer während der Arbeit an Gesprächen teilnehmen können.

Connect enthält die folgenden Funktionen:

- Connect-Chat: Benutzer können mit Einzelpersonen und Gruppen chatten, Dateien schnell freigeben und mit allen Datensätzen zusammenarbeiten, indem sie sich sofort mit den richtigen Personen verbinden.
- Connect-Support: Ermöglicht Support-Mitarbeitern, Endbenutzern mithilfe von Queues Echtzeitunterstützung bereitzustellen. Erfordert das Connect-Support Plugin.

Core-UI Ist erforderlich, um Connect zu verwenden.

Wichtig: Connect wird in nicht unterstützt Next Experience. Wenn Sie aktivieren Next Experience, Connect-Funktionalität funktioniert nicht mehr. Siehe Next Experience .

Hinweis: Connect ersetzt nicht den alten Chat, bietet jedoch einige der gleichen Funktionen. Verwenden Sie diese Funktionen nicht gleichzeitig

Erkunden

- Upgrade auf New York
- Connect-Schnittstelle
- Connect-Chat
- Connect-Support

Einrichten

- Connect aktivieren
- Aktivieren Sie Connect-Support
- Unterstützte Browser für Connect-Chat

Verwalten

- Eigenschaften Connect
- Connect-Aktio
- Konfigurieren die Felder auf Datensatzkarte Connect
- Eigenschaften Connect-Suppo

Verwenden

- Starten Sie eine direkte Konversation oder eine Gruppenkonversation
- Verfolgen Sie einen Datensatz in Connect
-

Entwickeln

- Entwicklerschulungen
- Entwicklerdokumentation

Problembehan und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen in der Connect-Community
- Known Error-D nach Artikeln z bekannten Feh durchsuchen
- Kontakt Kundenservice Support

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Browser für Connect-Chat

Das System unterstützt Connect-Chat In den meisten modernen Browsern.

Wichtig:

Core-UI Ist für die Verwendung erforderlich Connect-Chat. Connect-Chat Wird in nicht unterstützt Next Experience. Wenn Sie aktivieren Next Experience, Connect-Chat Funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

- Die neueste öffentliche Version von Firefox oder Firefox ESR
- Die neueste öffentliche Version von Chrome
- Safari Version 9.1 und höher
- Microsoft Edge Version 90
- Internet Explorer Version 11
  - Edge-Modus wird unterstützt.
  - Der Kompatibilitätsmodus wird nicht unterstützt.
  - Sicherheitsmodus wird auf „hoch“ festgelegt (über **Internetoptionen** > **Sicherheit** Registerkarte) wird nicht unterstützt.
  - Internet Explorer 11 ist anfällig für Speicherlecks, was sich insbesondere unter Windows 7 auf die Leistung auswirken kann.

Connect aktivieren

Connect Ist standardmäßig für neue Instanzen aktiv. Bei aktualisierten Instanzen können Sie das Connect-Plugin (com.glide.connect) aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Collaboration in der Fuji-Version verwendet haben, wird das Connect-Plugin automatisch aktiviert.

Wichtig: Connect wird in nicht unterstützt Next Experience. Wenn Sie aktivieren Next Experience, Connect-Funktionalität funktioniert nicht mehr. Siehe Next Experience .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins

Mit Connect installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden bei der Aktivierung von Connect hinzugefügt.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Name	Beschreibung
collaboration.email_interval	Legt die Anzahl der Minuten fest, die das System wartet, bevor es eine Connect-Benachrichtigungs-E-Mail an einen inaktiven Benutzer sendet. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie das E-Mail-Benachrichtigungsintervall
Collaboration.frameset	Bestimmt, ob das Connect-Overlay sichtbar (aktiviert) ist. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Deaktivieren Sie die Connect-Überlagerung
collaboration.polling_interval	Legt die Anzahl der Sekunden fest, die das System zwischen neuen Abfragen von Connect-Nachrichten wartet. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 10 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
connect.notification.audio_alert	Gibt die abzuspielende Audiodatei an, um Benutzer über neue Nachrichten zu informieren, Konversationsübertragungen zu unterstützen und @mentions in zu unterstützen Connect . Der Wert dieser Eigenschaft muss auf den Wert zeigen **Name** Feld eines Datensatzes in der Audiodatei-Tabelle [db_audio]. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: Zeichenfolge • Standardwert : connect_alert.mp3 • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Passen Sie den Connect-Audio-Benachrichtigungston an
connect.retrieve_external_link_content	Aktiviert Connect URLs für externe Websites als Links darstellen. Wenn diese Eigenschaft deaktiviert ist, werden URLs, die auf eine beliebige Stelle außerhalb der Instanz zeigen, als Nur-Text angezeigt. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**
connect.roles	Bestimmt, welche Benutzerrollen für den Zugriff erforderlich sind Connect . Wenn der Wert leer ist, ist keine Rolle erforderlich. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. **Hinweis:** Wenn Sie den Connect Zugriff auf bestimmte Rollen einschränken möchten, erwägen Sie eine Aktualisierung der Rollenanforderungen für Connect Module und andere Zugangspunkte. • **Typ** : Zeichenfolge • Standardwert: <empty> • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**
glide.connect.enabled	Verbirgt den Link **Chatraum erstellen oder beitreten**, der auf dem Incident-Formular angezeigt wird, wenn der ältere Chat aktiviert ist. Legacy-Chat und Connect-Chat sollten nicht gleichzeitig verwendet werden und diese Eigenschaft sollte nicht geändert werden. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**
glide.connect.chat.disabled	Deaktiviert und versteckt alle Elemente der Benutzeroberfläche in Verbindung mit Connect.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	• **Typ**: richtig | falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
glide.live_feed.task_header_button	Bestimmt, ob das Symbol „Live-Feed anzeigen“ ( ) Und **Folgen** Die Schaltfläche ist im Formularheader von Tabellen verfügbar, die über verfügen `live_feed=true`Wörterbuchattribut. • **Typ**: Auswahlliste • Standardwert: Zusammenarbeit • Andere mögliche Werte: ○ **Beides** : Aktiviert sowohl das Symbol „Live-Feed anzeigen“ als auch das **Folgen** Schaltfläche. ○ **Live_Feed** : Aktiviert das Symbol „Live-Feed anzeigen“. ○ **Keine** : Deaktiviert sowohl das Symbol „Live-Feed anzeigen“ als auch das **Folgen** Schaltfläche. • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie Datensatzkonversationen

Aktivieren Sie Connect-Support

Das Plugin „Connect-Support“ (com.Glide.Connect.Support) ist nicht mehr verfügbar.

Vorbereitungen

Wichtig:

Dieses Plugin ist nicht mehr verfügbar. In Paris und zukünftigen Releases erhält der Connect-Support keine Erweiterungen oder Fehlerbehebungen ohne Priorität mehr. Erwägen Sie die Migration zu ServiceNow® Erweiterte Arbeitszuweisung Und Mitarbeiterchat Im Arbeitsbereich zum automatischen Zuweisen von Chatanforderungen und anderen Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren Sie von Connect-Support zu Erweiterter Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat .

Wenn Sie derzeit die ältere Chat-Funktion verwenden, um den Helpdesk-Support bereitzustellen, schließen Sie alle offenen Helpdesk-Chats, bevor Sie den Connect-Support aktivieren. Legacy-Chat und Connect-Support sollten nicht gleichzeitig verwendet werden. Wenn Sie Connect-Support aktivieren, setzt das System automatisch den Status aller Chat Queue Entry-Einträge [chat_queue_entry] auf **Vollständig abgeschlossen** . Damit sind alle offenen Helpdesk-Chats beendet. Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren Sie vom Legacy-Chat zu Connect-Support.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Mit installierte Eigenschaften Connect Support

Eigenschaften werden mit der Aktivierung von Connect –Support hinzugefügt.

Name	Beschreibung
connect.support.conversation_limit	Bestimmt, wie viele Supportgespräche ein einzelner Mitarbeiter gleichzeitig führen kann. Wenn der Wert auf **-1** gesetzt ist, kann ein Mitarbeiter an einer unbegrenzten Anzahl von Gesprächen teilnehmen. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: -1 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
connect.support.idle.delay	Bestimmt, wie viele Sekunden ein Benutzer in einer Support-Konversation inaktiv sein muss, bevor ein Countdown-Timer für den Leerlauf angezeigt wird. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 120 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
connect.support.idle.count_down	Legt fest, wie viele Sekunden der Leerlauf-Countdown-Timer nach dem Erscheinen geöffnet bleibt. Wenn der untätige Benutzer den Zeitgeber nicht vor Ablauf des Countdowns storniert, schließt das System die Support-Sitzung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	• **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 60 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
connect.support.show_agent_avatar	Bestimmt, ob der Avatar eines Mitarbeiters in einer Support-Konversation angezeigt wird (aktiviert). Wenn die Eigenschaft deaktiviert ist, sehen die Benutzer nur den Namen des Mitarbeiters. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
connect.support.user.closed.conversation_limit	Bestimmt, wie viele geschlossene Konversationen im Support-Konversationsverlauf eines Benutzers angezeigt werden. Wenn der Wert auf **0** eingestellt ist, werden alle vorherigen Konversationen in der Historie angezeigt. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
glide.connect.support.enabled	Deaktiviert oder aktiviert den Connect Support. Wenn die Eigenschaft aktiviert ist, öffnet die Schaltfläche**Service Desk Chat** im Mitarbeiterportal Self-Service die Konversation im Connect-Support statt im Legacy-Chat. Darüber hinaus wird die Registerkarte Support in der Connect-Seitenleiste angezeigt. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
glide.connect.support.reflect_system_messages	Steuert, ob Connect-Support Systemnachrichten in Datensätzen wiedergegeben werden, die aus einem Support-Chat erstellt wurden, z. B. Übertragungsbenachrichtigungen, automatisierte Queue-Meldungen usw. • **Typ**: richtig | falsch • **Standardwert**: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Plugins für Connect-Support

Zusätzliche Plugins sind für Connect-Support verfügbar. Diese Plugins integrieren Connect-Support mit anderen Funktionen und bieten Funktionen zum Nachverfolgen von Leistungskennzahlen.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um diese zusätzlichen Plugins aktivieren zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin .

Zusätzliche Plugins für Connect-Support

Plugin	Beschreibung
Connect-Support und Service Portal-Integration [com.glide.connect.support.service-portal]	Fügt Connect-Supportkomponenten zu, zur Verwendung im Service Portal.
Manager-Dashboard von Connecct-Support [com.glide.connect.managers_dashboard]	Bietet eine Homepage für Connect Support und alle erforderlichen Konfigurationsdatensätze. Obwohl der Name des Plugins den Begriff Dashboard enthält, stellt das Plugin keine Funktionen für Performance Analytics-Dashboards bereit. Homepages sind ähnlich wie Dashboards, erfordern jedoch keine Performance Analytics Rollen zum Anzeigen. **Hinweis:** Das Dashboard-Plugin von Connect-Support Manager aktiviert den Connect-Support nicht automatisch. Sie müssen Connect-Support beim Erfassen von Daten für die Homepage aktivieren.
Personalanwendung: HR Connect [com.snc.hr.hr_connect]	Richtet eine Personal-Chat-Queue ein und stellt sie im HR Service Portal zur Verfügung. **Hinweis:** Dieses Plugin wird nicht in angezeigt **Systemdefinition>Plugins** Liste. Wenden Sie sich an das ServiceNow-Personal, um es zu aktivieren. Wenn nicht bereits aktiv, aktiviert das Plugin Human Resources Application: HR Connect das Plugin Human Resources Application: Core [com.snc.HR.Core], das grundlegende HR-Funktionen bereitstellt.
Performance Analytics - Inhaltspaket - Service Desk Chat [com.snc.pa.chat]	Bietet das Dashboard **Service Desk Chat Monitor**, das die wichtigsten Connect-Support-Metriken und Indikatoren analysiert. Das Plugin „Performance Analytics – Inhaltspaket – Service Desk-Chat“ aktiviert das Dashboard des Connect-Support-Managers [com.Glide.Connect.Managers_Dashboard].
Performance Analytics - Kontextsensitive Analysen für den Chat	Bietet Analysen im Formular für den Connect-Support. Diese Analysen stehen als verwandter Link im Formular "Chat-Queue-Eintrag

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Plugins für Connect-Support (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
[com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	[chat_queue_entry]" und auch als Dashboard **Kontextsensitive Analytik - Chat** zur Verfügung. Das Plugin „Performance Analytics – kontextbezogene Analytics für Chat“ aktiviert das Plugin „Performance Analytics – Inhaltspaket – Service Desk-Chat“ [com.snc.pa.chat], wenn es nicht bereits aktiv ist.

Connect-Schnittstelle

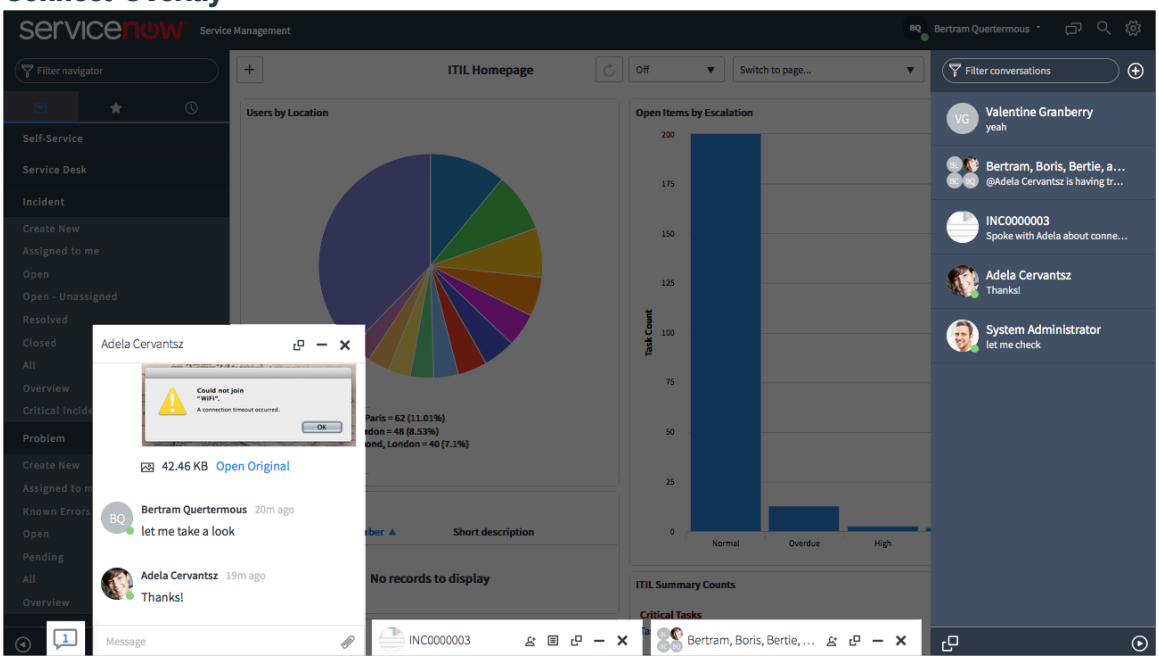
Benutzer können in einer kompakten Ansicht von Connect arbeiten, die die Standardbenutzeroberfläche überlagert, oder in einem Vollbild-Arbeitsbereich.

Connect-Chat und Connect-Support teilen dieselbe Schnittstelle, sodass die Supportmitarbeiter ihre Konversationen an einem Ort nachverfolgen können.

Connect-Overlay

Das Connect-Overlay wird über der Standardbenutzeroberfläche angezeigt. Sie besteht aus der Connect-Seitenleiste, der Hauptoberfläche für Connect-Chat und Connect-Support und allen Connect Mini-Fenstern, die geöffnet sind. Jedes Minifenster enthält eine Kopfzeile, einen Konversationsbereich und ein Nachrichtenfeld.

Connect-Overlay



Hinweis: Ein Administrator kann das Connect-Overlay deaktivieren, sodass Anwender nur den Connect-Arbeitsbereich verwenden können, eine Vollbildschirmoberfläche mit zusätzlichen Connect-Tools.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect-Seitenleiste

Die Connect-Seitenleiste ist die Hauptoberfläche für den Connect-Chat und Connect-Support. Sie listet Ihre Unterhaltungen auf und bietet Zugriff auf Unterhaltungen.

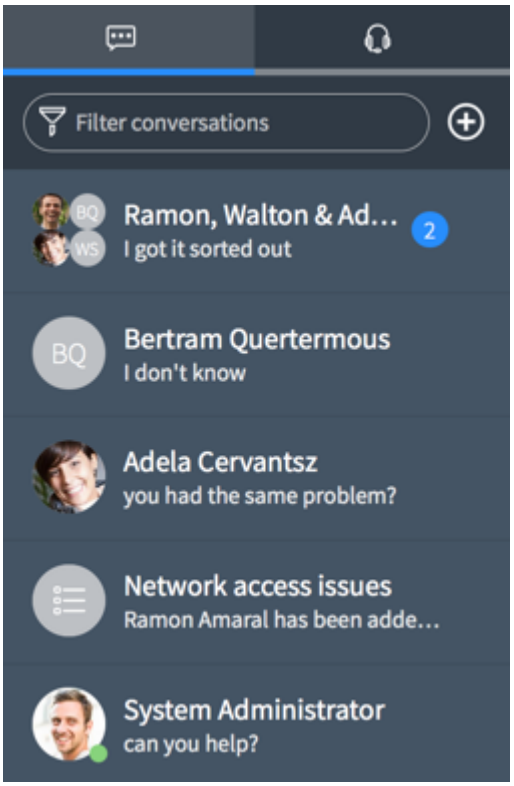
Die Seitenleiste ist standardmäßig reduziert. Klicken Sie auf das Symbol zum Umschalten der Connect-Seitenleiste ( ) im Bannerrahmen, um die Seitenleiste zu erweitern oder zu reduzieren, die am rechten Rand der Benutzeroberfläche angezeigt wird.

Connect-Chat

Die Chatansicht der Seitenleiste steht allen Benutzern zur Verfügung. Wenn Connect-Support aktiviert ist, müssen Benutzer auf die Chat-Registerkarte der Seitenleiste klicken, die durch ein Sprechblasen-Symbol dargestellt wird. Wenn Connect-Support nicht aktiviert ist, befinden sich keine Registerkarten in der Seitenleiste, und die Chatansicht wird standardmäßig angezeigt.

In der Chat-Ansicht der Seitenleiste werden alle Ihre aktuellen Connect-Chat-Unterhaltungen aufgelistet. Sie enthält auch ein Filterwerkzeug und eine Schaltfläche zum Erstellen von Konversationen.

Chatansicht der Connect-Seitenleiste



Wenn Sie ungelesene Nachrichten in einer Konversation haben, wird eine Zahl bei der Konversation in der Seitenleiste angezeigt. Zeigen Sie auf ein Gespräch und klicken Sie auf das Symbol **x**, um die Konversation aus der Seitenleiste zu entfernen.

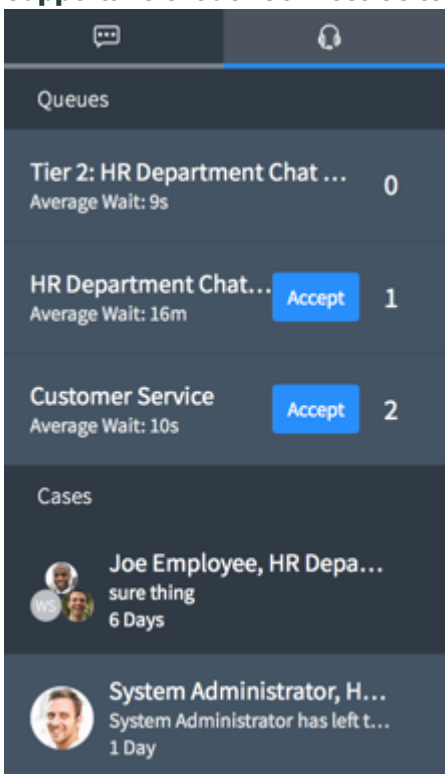
Connect-Support

Die Support-Ansicht der Seitenleiste ist verfügbar, wenn Connect-Support aktiviert ist. Die Supportansicht ist nur für Benutzer sichtbar, die Mitarbeiter für mindestens eine Support-Queue sind. Benutzer müssen auf die Registerkarte Support der Seitenleiste klicken, die durch ein Headset-Symbol dargestellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Supportansicht zeigt **Queues**, denen Sie angehören. Sie zeigt auch Ihre offenen Supportgespräche unter **Fälle** an.

Supportansicht der Connect-Seitenleiste



Wenn Sie ungelesene Nachrichten in einer Konversation haben, wird eine Zahl bei der Konversation in der Seitenleiste angezeigt.

Connect-Mini-Fenster

Wenn Sie eine Connect-Chat- oder Connect-Support-Konversation im Connect-Overlay öffnen, wird diese in einem Connect-Mini-Fenster geöffnet. Jedes Minifenster enthält eine Kopfzeile, einen Konversationsbereich und ein Nachrichtenfeld.

In der Kopfzeile des Mini-Fensters und im Meldungsfeld werden mehrere Symbole angezeigt.

Hinweis: Die Symbole, die Sie für jede Konversation sehen, hängen vom Konversationstyp und anderen Bedingungen ab.

Chat Mini-Fenster-Icons

Symbol	Name	Beschreibung
	Benutzer hinzufügen	Fügen Sie der Konversation einen Benutzer hinzu. Dieses Symbol ist nur für Gruppen- und Aufzeichnungsgespräche sichtbar. Administratoren können dieses Symbol für Connect-Support-Unterhaltungen aktivieren.
	Dokument anzeigen	Den mit der Konversation verknüpften Datensatz anzeigen. Dieses Symbol ist nur für Unterhaltungs- und Supportgespräche sichtbar.
	Neues Fenster	Öffnen Sie die Konversation im Connect-Arbeitsbereich, einem Vollbildfenster mit zusätzlichen Connect-Tools.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat Mini-Fenster-Icons (Fortsetzung)

Symbol	Name	Beschreibung
—	Unterhaltung reduzieren / erweitern	Verstecken oder zeigen Sie die Konversation. Alternativ können Sie auf eine beliebige Stelle in der Kopfzeile des Mini-Fensters links neben den Symbolen klicken.
✕	Fenster schließen	Schließen Sie das Mini-Fenster. Die Konversation bleibt in der Connect-Seitenleiste, und der Verlauf wird beibehalten, wenn Sie die Konversation erneut öffnen. Sie können ein Minifenster auch schließen, indem Sie die Esc-Taste drücken.
≡	Connect-Aktionen	Öffnen Sie das Menü „Connect-Aktionen“, das Optionen wie **Transfer** und **Incident erstellen** enthält. Dieses Symbol ist nur sichtbar, wenn Connect-Aktionen für die Konversation verfügbar sind. Dieses Symbol ist standardmäßig nur für Support-Unterhaltungen sichtbar. Administratoren können diesem Menü Optionen hinzufügen, indem sie Connect-Aktionenerstellen.
💬	Nachrichtentyp	Wählen Sie aus, ob Nachrichten als Kommentare oder Arbeitsnotizen zum zugehörigen Datensatz hinzugefügt werden. Dieses Symbol ist nur für Datensatz- und Supportgespräche sichtbar.
📎	Datei anhängen	Eine Datei anhängen und senden. Wählen Sie eine oder mehrere Dateien aus und klicken Sie auf Öffnen. Sie können einen Anhang auch hinzufügen, indem Sie ihn direkt in die Konversation ziehen und ablegen.

Connect-Arbeitsbereich

Der Connect-Arbeitsbereich ist eine Vollbildansicht aller Connect-Chat- und Connect-Support-Unterhaltungen an einem Ort. Er enthält den Unterhaltungsbereich, in dem der Unterhaltungskopfzeile, eine erweiterte Version des Minifensters und der Bereich der Unterhaltungswerkzeuge angezeigt werden.

Navigieren Sie zum Öffnen des Connect-Arbeitsbereichs zu **Collaborate** > **Connect-Chat**

Oder klicken Sie auf das Symbol „Neues Fenster“ (⧉) In einem Connect-Mini-Fenster. Wenn Sie keine Gespräche geführt haben, wird ein Bildschirm mit hilfreichen Informationen zu Connect angezeigt.

Der Connect-Arbeitsbereich besteht aus den folgenden Elementen:

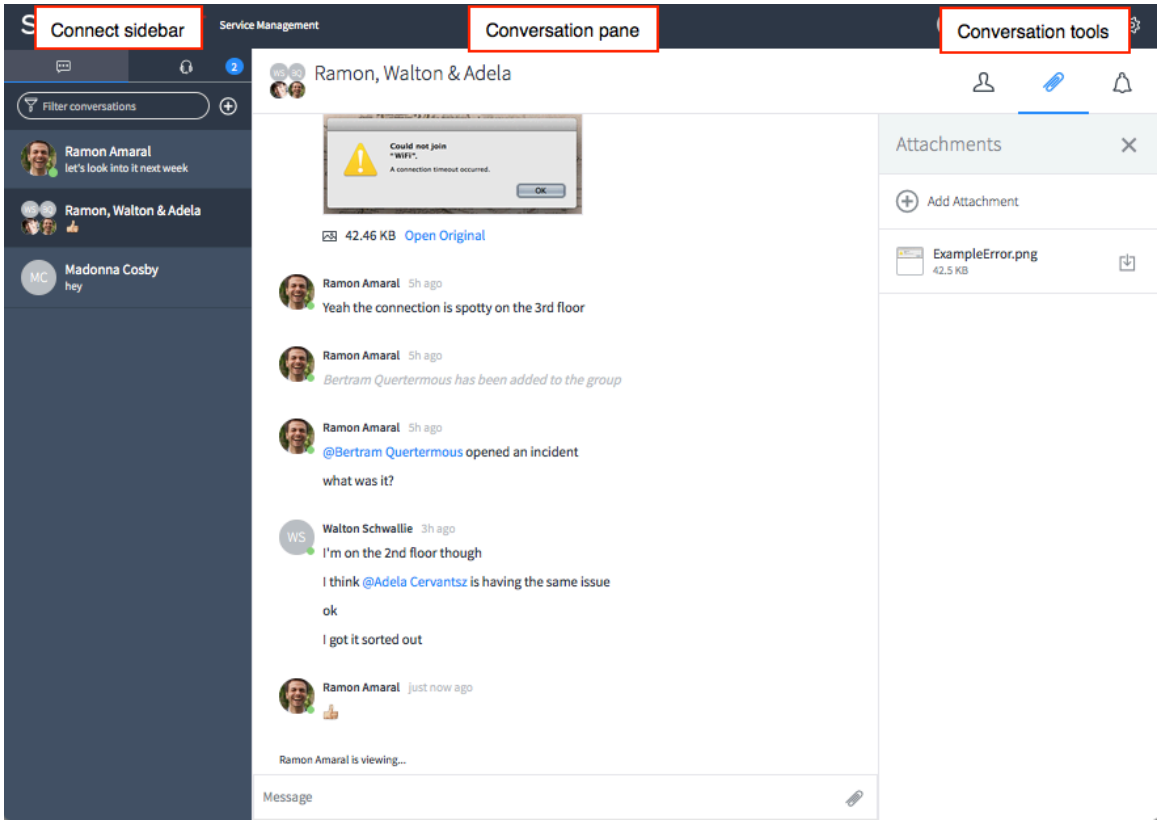
Connect-Arbeitsbereichselemente

Element	Beschreibung
Sidebar	Bietet Zugriff auf Unterhaltungen. Die Connect-Seitenleiste verhält sich im Arbeitsbereich genauso wie im Connect-Overlay. Der einzige Unterschied besteht darin, dass die Seitenleiste am linken Rand des Connect-Arbeitsbereichs angezeigt wird. Weitere Informationen zur Verwendung der Seitenleiste finden Sie unter Connect-Seitenleiste.
Konversationsbereich	Zeigt die aktuell ausgewählte Konversation an.
Konversations-Tools	Bietet schnellen Zugriff auf wichtige Informationen, Konversationsmitglieder, Anhänge und Benachrichtigungseinstellungen für die aktuell ausgewählte Konversation. Einige Konversationswerkzeuge variieren je nach Art der Konversation.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect-Arbeitsbereich



Konversationsbereich

Im Unterhaltungsbereich des Connect-Arbeitsbereichs werden die Unterhaltungskopfzeile und eine erweiterte Version des Minifensters angezeigt.

In der Kopfzeile werden grundlegende Konversationsdetails wie der Avatar und der Name angezeigt. Sie können diese Details bearbeiten, um Gruppengespräche oder Datensatzunterhaltungen zu bearbeiten.

Unter der Kopfzeile erscheinen die Meldungen in chronologischer Reihenfolge. Sie können Meldungen in das Texteingabefeld unten im Fenster eingeben.

Connect-Konversationstools

Der Bereich Konversations-Tools im Connect-Arbeitsbereich enthält mehrere Registerkarten, die jeweils durch ein Symbol dargestellt werden.

Klicken Sie auf ein Symbol, um die Registerkarte zu öffnen. Klicken Sie erneut auf das gleiche Symbol, um die Registerkarte auszublenden. Die Registerkarten, die Sie für jede Konversation sehen, hängen vom Konversationstyp und anderen Bedingungen ab.

Registerkarten des Konversations-Tools

Registerkartens	Registerkarten	Beschreibung
ⓘ	Info	Enthält die folgenden Abschnitte, die jeweils nur dann angezeigt werden, wenn sie Informationen enthalten. • **Datensatz**: Listet Details zu dem Datensatz auf, an den sich die aktuelle Konversation anschließt, wie Datensatznummer, Status, Verantwortlicher und Kurzbeschreibung. Die in diesem Abschnitt angezeigten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten des Konversations-Tools (Fortsetzung)

Registerkartens	Registerkarten	Beschreibung
		Felder variieren je nach Datensatztyp. Dieser Bereich ist nur für Datensatzunterhaltungen verfügbar. • **Verwandte Datensätze**: Listet Visual Task Boards und Task-Datensätze auf, auf die in der Unterhaltung verwiesen wurde, z. B. Vorfälle, Probleme oder Änderungen. Wenn Sie eine Datensatznummer als Nachricht senden oder einen Datensatz in eine Konversation ziehen, wird dieser als Link angezeigt. Die Liste enthält die Kurzbeschreibung für jede Aufgabe. Klicken Sie auf eine Aufgabe, um den Datensatz in einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen. Nur Konversationsmitglieder mit Berechtigung zum Anzeigen der Aufgaben können auf sie zugreifen. • **Links** : Listet URLs auf, auf die in der Konversation verwiesen wurde. Klicken Sie auf einen Link, um die Zielseite in einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen. Diese Registerkarte ist nicht für Supportgespräche verfügbar.
	Datensatz	Zeigt eine kompakte Formularansicht eines Datensatzes an, der aus der aktuellen Konversation erstellt wurde, z. B. einen Incident. Wenn aus der Konversation mehrere Datensätze erstellt wurden, gibt es für jede eine eigene Datensatzregisterkarte. Diese Registerkarten sind nur für Supportgespräche verfügbar.
	Wissensbasis	Zeigt eine kompakte Ansicht der Wissenshomepage an. Weitere Informationen finden Sie unter Teilen Sie Wissen in einem Connect-Support-Gespräch.
	Mitglieder	Listet alle Mitglieder der aktuellen Konversation auf. Sie können Konversationsmitglieder für Gruppen und Datensatzunterhaltungen hinzufügen oder entfernen.
	Anlagen	Listet alle Anhänge in der Konversation auf. Klicken Sie auf einen Anhang, um ihn zu öffnen. Klicken Sie auf **Anhang hinzufügen**, um einen Anhang hochzuladen.
	Benachrichtigungseinstellungen	Enthält Einstellungen, um die Benachrichtigungen zu steuern, die Sie für die aktuelle Konversation erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie, welche Benachrichtigungen Sie für eine Konversation erhalten.

Aktivieren oder deaktivieren Sie Connect-Benachrichtigungen global

Sie können Ihre Connect Benachrichtigungseinstellungen global bearbeiten, um mobile, Desktop-, E-Mail- oder Audio-Benachrichtigungen für alle Ihre Connect-Chat- und Connect-Support-Unterhaltungen zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig, Connect Handy-, E-Mail- und Audio-Benachrichtigungen sind global aktiviert. Sie müssen Desktopbenachrichtigungen aktivieren.

Ein Administrator kann den Sound anpassen, der für Audio-Benachrichtigungen verwendet wird.

Hinweis: Sie erhalten mobile Benachrichtigungen nur, wenn Sie die ServiceNow-App installiert haben.

Prozedur

1. Klicken Sie im Bannerrahmen auf das Zahnradsymbol ( ), um die Systemeinstellungen zu öffnen.
2. Klicken Sie im Fenster Systemeinstellungen auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
3. Navigieren Sie unter Benachrichtigungen nach Kategorie zu **Connect** .
4. Aktivieren oder deaktivieren Sie Connect mobile, Desktop-, E-Mail- oder Audio-Benachrichtigungen.
5. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die folgenden Systembenachrichtigungen.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren von Systembenachrichtigungen finden Sie unter Benachrichtigungsbedingungen anwenden .

Benachrichtigung	Beschreibung
Aktivitätsstrom @ Erwähnungs-E-Mail	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an einen Benutzer, sobald er in einem Aktivitätsstream @mentioned erhält
Collaboration Offline Group Nachricht (en)	Sendet E-Mails an Offline-Anwender, die Mitglieder einer Gruppenkonversation sind, nach einer bestimmten Anzahl von Minuten, die von festgelegt wird `collaboration.email_interval`Eigenschaft zur Begrenzung von Spam. **Hinweis:** Es dauert 90 Sekunden, nachdem sich ein Anwender abgemeldet hat, bis das System registriert, dass der Anwender offline ist. Wenn dem Anwender innerhalb von 90 Sekunden nach der Abmeldung eine Nachricht gesendet wird, erhält der Anwender die Benachrichtigung nicht.
Collaboration-Offline-Nachrichtenpaket	Sendet E-Mails an Offline-Anwender nach einer bestimmten Anzahl von Minuten, die vom bestimmt wird `collaboration.email_interval`Eigenschaft zur Begrenzung von Spam. **Hinweis:** Es dauert 90 Sekunden, nachdem sich ein Anwender abgemeldet hat, bis das System registriert, dass der Anwender offline ist. Wenn dem Anwender innerhalb von 90 Sekunden nach der Abmeldung eine Nachricht gesendet wird, erhält der Anwender die Benachrichtigung nicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigung	Beschreibung
ConnectMessagePushNotification	Verwendet eine Push-Benachrichtigung, um Benutzer zu informieren, wenn neue Nachrichten in einer Konversation vorhanden sind
ConnectNotificationPushNotification	Verwendet eine Push-Benachrichtigung, um einen Benutzer zu informieren, wenn er in einem Datensatz erwähnt (@mentioned) wurde

Nächste Maßnahme

Bearbeiten Sie, welche Benachrichtigungen Sie für eine bestimmte Unterhaltung erhalten.

Unterstützung des Connect-Benachrichtigungsbrowsers

Die folgenden Browser unterstützen Connect-Chat-Benachrichtigungen.

Chat-Browser-Unterstützung von Connect

Browser	Aktivieren Sie Benachrichtigungsschritte
Chrome	1. Klicken Sie in einem Chrome-Fenster auf das Chrome-Menü in der rechten oberen Ecke. 2. Gehe zu **Einstellungen** > **Erweiterte Einstellungen anzeigen...** > **Datenschutz** > **Inhaltseinstellungen**an. 3. Wählen Sie im Fenster "Inhaltseinstellungen" im Bereich "Benachrichtigungen" Ihre Benachrichtigungseinstellungen aus.
Mozilla Firefox (ab Version 44)	Verwalten Sie die Benachrichtigungseinstellungen des Browsers mithilfe des Informationssymbols neben der URL.
Safari (beginnend mit OS X Mavericks)	1. Öffnen Sie in einem Safari-Fenster **Einstellungen**. 2. Wählen Sie die Registerkarte Benachrichtigungen aus. 3. Wählen Sie **Zulassen** oder **Verweigern**, um zu kontrollieren, welche Websites Zugriff auf Benachrichtigungen haben.
Microsoft Edge	Benachrichtigungen sind auf Windows 10-PCs und -Tablets ab EdgeHTML 14 standardmäßig aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter https://blogs.windows.com/msedgedev/2016/05/16/web-notifications-microsoft-edge/#pVkwubg7uvROayyI.97 .

Hinweis: Internet Explorer unterstützt keine Connect-Benachrichtigungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie, welche Benachrichtigungen Sie für eine Konversation erhalten

Sie können steuern, welche Arten von Connect-Benachrichtigungen Sie für jede Konversation erhalten und wann Sie diese erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Connect kann Benachrichtigungen per Mobiltelefon, Desktop, E-Mail und Audio senden, um Sie über Nachrichten und andere Aktivitäten zu informieren, wenn Sie Connect nicht aktiv anzeigen. Sie können Ihre Benachrichtigungseinstellungen in jeder Konversation bearbeiten, um zu steuern, welche Benachrichtigungen Sie für die Konversation erhalten und unter welchen Umständen. Wenn Sie beispielsweise Mitglied einer großen Gruppenunterhaltung sind, möchten Sie möglicherweise Benachrichtigungen zu allen Aktivitäten per Mobiltelefon, Desktop und E-Mail erhalten und Audiobenachrichtigungen nur dann, wenn Sie von jemandem erwähnt werden. Möglicherweise möchten Sie einen bestimmten Benachrichtigungstyp für eine Konversation vollständig deaktivieren.

Standardmäßig erhalten Sie Benachrichtigungen zu Mobil-, E-Mail- und Audio-Benachrichtigungen für alle Aktivitäten in jeder Konversation, der Sie angehören. Sie müssen Desktopbenachrichtigungen manuell aktivieren. Nicht alle Browser lassen Desktop-Benachrichtigungen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren oder deaktivieren Sie Connect-Benachrichtigungen global.

Ein Administrator kann den Sound anpassen, der für Audio-Benachrichtigungen verwendet wird.

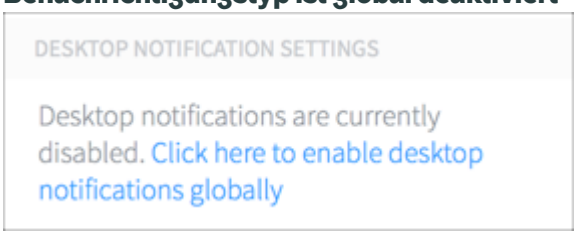
Hinweis: Sie erhalten mobile Benachrichtigungen nur, wenn Sie die ServiceNow-App installiert haben.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Konversation im Connect-Arbeitsbereich.
2. Klicken Sie in den Konversationstools rechts neben der Konversation auf die Registerkarte Benachrichtigungseinstellungen ( ).
3. Bearbeiten Sie die folgenden Einstellungen nach Ihren Wünschen.

Hinweis: Wenn ein Benachrichtigungstyp global deaktiviert ist, erscheint ein Link, um diesen Typ zu aktivieren. Sie müssen auf den Link klicken, bevor Sie konversationsspezifische Benachrichtigungseinstellungen bearbeiten können.

Benachrichtigungstyp ist global deaktiviert



Einstellungen für Mobilbenachrichtigungen	Wählen Sie, um Push-Benachrichtigungen zu erhalten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	○ Für alle Aktivitäten ○ Nur wenn @ genannt ist (diese Option ist für direkte Gespräche nicht verfügbar) ○ Nie
Einstellungen für Desktop Notifications	Wählen Sie, ob Sie Desktopbenachrichtigungen erhalten möchten: ○ Für alle Aktivitäten ○ Nur wenn @ genannt ist (diese Option ist für direkte Gespräche nicht verfügbar) ○ Nie
E-Mail-Einstellungen	Wählen Sie, um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten: ○ Für alle Aktivitäten ○ Nur wenn @ genannt ist (diese Option ist für direkte Gespräche nicht verfügbar) ○ Nie
Einstellungen für Audio-Benachrichtigung	Wählen Sie, um Audio-Benachrichtigungen zu erhalten: ○ Für alle Aktivitäten ○ Nur wenn @ genannt ist (diese Option ist für direkte Gespräche nicht verfügbar) ○ Nie
Benachrichtigungen für Systemmeldungen	Aktivieren oder deaktivieren Sie Systemnachrichtenbenachrichtigungen, die automatisch durch Ereignisse wie Änderungen der Konversationsmitgliedschaft und Aktualisierungen von Visual Task Board generiert werden. Diese Option ist für direkte Gespräche nicht verfügbar.

Laden Sie ein Profilbild hoch

Sie können ein Profilbild in Ihr Live Feed-Profil hochladen, um es als Avatar in Connect-Chat- und Connect-Support-Unterhaltungen verwenden zu können.

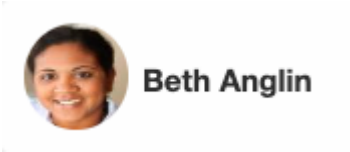
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer, die keine Profilbilder haben, werden durch einen Avatar mit ihren Initialen dargestellt. Administratoren können ein Profilbild in einem Benutzerdatensatz hochladen, der angezeigt wird, wenn kein Live Feed-Foto vorhanden ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Collaborate** > **Live-Feed**an.
2. Klicken Sie auf die Kachel mit Ihrem Bild oder Ihren Initialen und dem Titel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um Ihr Foto hinzuzufügen.
   - Suchen Sie die Fotodatei, die Sie verwenden möchten, und ziehen Sie sie über das vorhandene Foto.
   - Zeigen Sie auf das vorhandene Bild (oder tippen Sie auf das Foto in der Smartphone- oder Tablet-Benutzeroberfläche), um das Bild anzuzeigen **Laden Sie ein Bild hoch** Verknüpfung. Klicken Sie auf den Link, navigieren Sie zu dem Ort des Fotos, das Sie verwenden möchten, und klicken Sie auf **Öffnen** .

Zugehörige Informationen

Aktualisieren Sie Ihr Live Feed-Profil

Ziehen Sie eine Datei in eine Connect-Konversation

Die Drag & Drop-Funktion in Connect-Chat und Connect-Support bietet eine einfache Möglichkeit, externe Anhänge und Links oder Elemente von Ihrer Instanz aus gemeinsam zu nutzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können verschiedene Elemente aus einer Instanz ziehen, einschließlich Elemente aus dem Anwendungsnavigator, Datensätze oder Breadcrumbs aus Listen und Visual Task Boards von der Seite "Meine Taskboards".

Prozedur

Ziehen Sie ein Element in ein Connect-Mini-Fenster.

Um einen Datensatz aus einer Liste zu ziehen, ziehen Sie das Referenzsymbol (ⓘ), die Datensatznummer oder einen Referenzspaltenwert.

Connect akzeptiert die gleichen Dateierweiterungen wie die Plattform. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Anhänge hinzufügen und verwalten .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geben Sie ein visuelles Taskboard in einer Connect-Konversation frei

Sie können ein visuelles Taskboard in freigeben Connect-Chat Oder Connect Support-Konversation.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Visuelle Taskboards**an.
2. Ziehen Sie ein Taskboard in ein Connect-Mini-Fenster.
   In der Konversation wird ein Link zur Taskleiste angezeigt. Die Taskleiste wird auch in den Konversationswerkzeugen aufgelistet, die im Connect-Arbeitsbereich angezeigt werden. Nur Konversationsmitglieder, die Mitglieder des Vorstands sind, können darauf zugreifen. Wenn Sie ein Taskboard in freigeben Verfolgen Sie einen Datensatz in Connect , Wird als URL im Datensatz-Aktivitätenstrom angezeigt.

Zugehörige Informationen

Connect

Visuelle Taskboards

Erwähnen Sie einen Anwender in einer Connect-Konversation

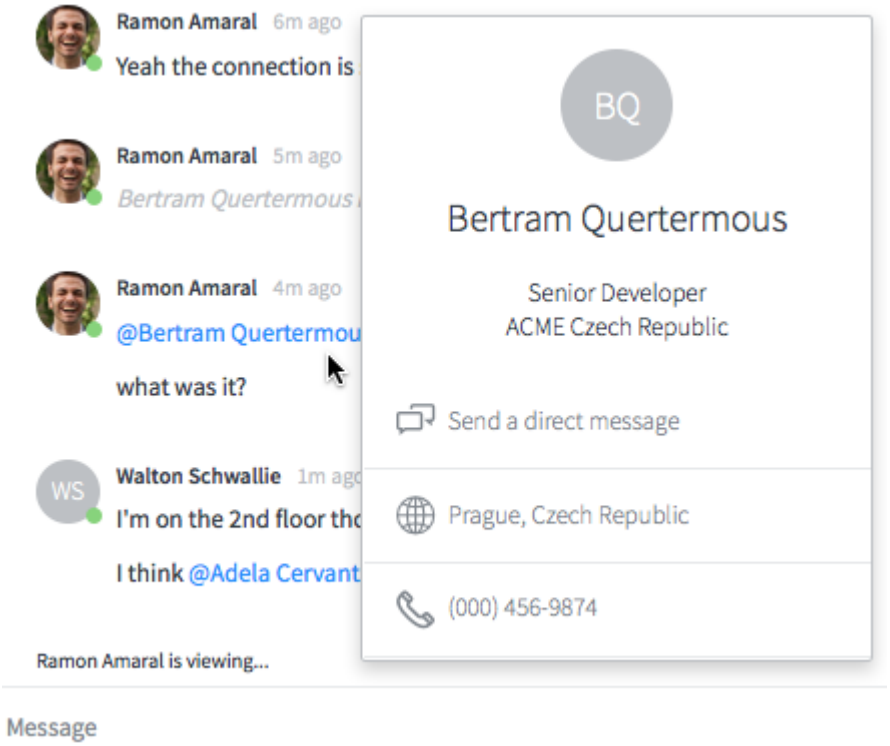
Sie können die Aufmerksamkeit einer anderen Person in einem Gruppengespräch erlangen, indem Sie sie erwähnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer können ihre Benachrichtigungseinstellungen festlegen, sodass sie nur dann benachrichtigt werden, wenn sie erwähnt werden. Wenn Sie einen Benutzer erwähnen, wird eine Verknüpfung erstellt, um die grundlegenden Informationen anzuzeigen und ihm eine direkte Nachricht zu senden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Öffnen Sie eine Connect-Gruppenunterhaltung.
2. Geben Sie in das Nachrichtenfeld das Zeichen @ ein.
   Ein Vorschlagsmenü mit den Namen der Konversationsmitglieder wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Person aus, die Sie erwähnen möchten, und senden Sie die Nachricht.

Verbinden Sie die Verwaltung

Administratoren können verschiedene Leistungseinstellungen und Funktionen konfigurieren, die sich auf Connect-Chat und Connect-Support auswirken.

Hinweis: Es gibt auch administrative Optionen speziell für Connect-Chat oder Connect-Support. Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Chat-Verwaltung und Connect-Support-Administration.

Eigenschaften für Connect

Die Seite Connect Properties bietet mehrere Konfigurationsoptionen für Connect.

Wichtig:

Core-UI Ist erforderlich, um Connect-Chat zu verwenden. Connect-Chat wird in nicht unterstützt Next Experience. Wenn Sie aktivieren Next Experience, Connect-Chat funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Anwender mit der Administratorrolle können auf diese Eigenschaften zugreifen, indem sie zu navigieren **Connect** > **Administration** > **Eigenschaften**an.

Hinweis: Viele der Eigenschaften wirken sich auch auf den Connect-Support aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Connect

Eigenschaft	Beschreibung
Präsenz deaktivieren glide.ui.presence.disabled	Deaktiviert die Benutzerpräsenz global, wenn sie aktiviert ist. Durch die Aktivierung dieser Eigenschaft wird die Benutzerpräsenz auf der gesamten Plattform deaktiviert, nicht nur in Connect. • **Typ**: true | false • Standardwert: falsch • Standort: **Connect** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Anwenderpräsenz
Aktivieren Sie Connect im Frameset Collaboration.frameset	Bestimmt, ob das Connect-Overlay sichtbar (aktiviert) ist. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Deaktivieren Sie die Connect-Überlagerung
Aktivieren Sie Connect, um externe Link-Metadaten abzurufen, um den Inhalt von Nachrichten mit Links zu YouTube, Nachrichtenartikeln, Bildern usw. zu verbessern. Glide.ui.url.extern, Glide.ui.url.extern.Inhalt	Aktiviert Connect URLs für externe Websites als Links darstellen. Wenn diese Eigenschaft deaktiviert ist, werden URLs, die auf eine beliebige Stelle außerhalb der Instanz zeigen, als Nur-Text angezeigt. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**
Wartezeit bis zum Abholen ungelesener Nachrichten und Senden einer E-Mail an Offline-Anwender. collaboration.email_interval	Legt die Anzahl der Minuten fest, die das System wartet, bevor es eine Connect-Benachrichtigungs-E-Mail an einen inaktiven Benutzer sendet. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie das E-Mail-Benachrichtigungsintervall

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Connect (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl der neuesten Konversationen, die während der Suche angezeigt werden sollen. (Standard = 50)	Legt die Anzahl der Ergebnisse fest, die angezeigt werden, wenn Sie in Konversationen suchen Connect. In der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird diese Eigenschaft als angezeigt *connect.search.conversation_limit*. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50
Audiodatei zum Abspielen, um Benutzer über neue Nachrichten zu informieren, Konversationsübertragungen und @Elemente in Connect zu unterstützen. Der Wert dieser Eigenschaft sollte auf das Feld "Name" einer Audiodatei in der Tabelle db_audio verweisen. connect.notification.audio_alert	Gibt die abzuspielende Audiodatei an, um Benutzer über neue Nachrichten zu informieren, Konversationsübertragungen zu unterstützen und @mentions in zu unterstützen Connect . Der Wert dieser Eigenschaft muss auf den Wert zeigen **Name** Feld eines Datensatzes in der Audiodatei-Tabelle [db_audio]. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. • **Typ**: Zeichenfolge • Standardwert : connect_alert.mp3 • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Passen Sie den Connect-Audio-Benachrichtigungston an
Kommagetrennte Allow-Liste von Rollen, die auf Connect zugreifen können. Leer erlaubt alle Rollen. connect.roles	Bestimmt, welche Benutzerrollen für den Zugriff erforderlich sind Connect . Wenn der Wert leer ist, ist keine Rolle erforderlich. Diese Eigenschaft wirkt sich auch auf den Connect-Support aus. **Hinweis:** Wenn Sie den Connect Zugriff auf bestimmte Rollen einschränken möchten, erwägen Sie eine Aktualisierung der Rollenanforderungen für Connect Module und andere Zugangspunkte. • **Typ** : Zeichenfolge • Standardwert: <empty> • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**
Bestimmen Sie, ob eine Schaltfläche in Aufgabenformularen angezeigt wird, um die Konversation des Collaboration-Dokuments oder den Live Feed-Datensatz-Feed anzuzeigen, der sich auf die Aufgabe bezieht. Hinweis: Die Schaltfläche	Bestimmt, ob das Symbol „Live-Feed anzeigen“ ( ) Und **Folgen** Die Schaltfläche ist im Formularheader von Tabellen verfügbar, die über verfügen *live_feed=true*Wörterbuchattribut.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Connect (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung

"Zusammenarbeit" wird nur aktiviert, wenn die Frameset-Ansicht auch mit "Collaboration.frameset = true" aktiviert ist
 	
glide.live_feed.task_header_button
	• **Typ**: Auswahlliste
	• Standardwert: Zusammenarbeit
	• Andere mögliche Werte:
	  ○ **Beides** : Aktiviert sowohl das Symbol „Live-Feed anzeigen“ als auch das **Folgen** Schaltfläche.
	  ○ **Live_Feed** : Aktiviert das Symbol „Live-Feed anzeigen“.
	  ○ **Keine** : Deaktiviert sowohl das Symbol „Live-Feed anzeigen“ als auch das **Folgen** Schaltfläche.
	• Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**
	• Weitere Informationen: Konfigurieren Sie Datensatzkonversationen

Deaktivieren Sie den alten Chatlink "Chatroom erstellen oder betreten" im Incident-Formular (Chat-Plugin muss aktiviert sein, um den Link sehen zu können) glide.connect.enabled	Verbirgt den Link **Chatraum erstellen oder beitreten**, der auf dem Incident-Formular angezeigt wird, wenn der ältere Chat aktiviert ist. Legacy-Chat und Connect-Chat sollten nicht gleichzeitig verwendet werden und diese Eigenschaft sollte nicht geändert werden. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**

Konfigurieren Sie das Abfrageintervall

Das Abfrageintervall bestimmt, wie häufig das System nach neuen Connect-Nachrichten abfragt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Standardintervall beträgt 10 Sekunden. Sie können diesen Wert ändern. Je kürzer das Abrufintervall ist, desto häufiger prüft das System neue Nachrichten und desto stärker wirkt sich dies auf die Leistung aus.

Hinweis: Diese Einstellung wirkt sich auf Connect-Chat und Connect-Support aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **sys_properties.list**.
2. Suchen Sie nach `collaboration.polling_interval`Eigenschaft.
3. Stellen Sie den **Wert** auf eine andere Anzahl von Sekunden ein.
   Wenn Sie das Abrufintervall auf einen Wert kleiner als 2 einstellen, wird das System wahrscheinlich zu stark belastet, während ein Wert größer als 10 wahrscheinlich zu einer schlechten Benutzererfahrung führt.

Deaktivieren Sie die Connect-Überlagerung

Das Connect-Overlay ist standardmäßig aktiviert und in die Standardbenutzeroberfläche integriert. Sie können das Connect-Overlay deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Connect-Überlagerung zu deaktivieren und das Connect-Sidebar-Symbol aus dem Bannerrahmen zu entfernen, legen Sie fest `collaboration.frameset`Eigenschaft bis **Falsch** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connect** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft namens **Aktivieren Sie Connect im Frameset** (`collaboration.frameset`) Und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Wenn das Frameset deaktiviert ist, werden alle Connect-Chats im Connect-Arbeitsbereich geöffnet. Weitere Informationen zum vollständigen Deaktivieren von Connect-Chat finden Sie unter Deaktivieren Connect-Chat .

Passen Sie den Connect-Audio-Benachrichtigungston an

Sie können den standardmäßigen Connect-Audio-Benachrichtigungston durch eine Audiodatei Ihrer Wahl ersetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Laden Sie die Audiodatei hoch Sie möchten als Benachrichtigungston verwenden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Audio-Benachrichtigungston wird für alle Connect-Konversationstypen verwendet, einschließlich Connect-Support-Konversationen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Audiodateien**an.
2. Suchen Sie die Audiodatei, die Sie als Benachrichtigungston verwenden möchten, und kopieren Sie den Wert **Namen**.
3. Navigieren zu **Connect** > **Administration** > **Eigenschaften**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Suchen Sie die Eigenschaft namens **Audiodatei, die abgespielt werden soll, um Anwender über neue Nachrichten zu benachrichtigen, Konversationsübertragungen und @Erwähnungen in Connect zu unterstützen** (`connect.notification.audio_alert`) Und ersetzen Sie den Standardwert durch den Namen der Audiodatei.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Endbenutzer erhalten Audiobenachrichtigungen, wenn sie Support-Chats senden und empfangen. Support-Mitarbeiter erhalten Audio-Benachrichtigungen nur für eingehende Chats, wenn das Chat-Fenster nicht im Fokus ist.

Connect-Aktionen verwalten

Sie können Connect-Aktionen erstellen oder ändern, um in Connect-Chat oder Connect-Support-Konversationen benutzerdefinierte Funktionen bereitzustellen.

Vorbereitungen

Wichtig:

Core-UI Ist erforderlich, um Connect-Chat zu verwenden. Connect-Chat wird in nicht unterstützt Next Experience. Wenn Sie aktivieren Next Experience, Connect-Chat funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Wenn Sie das Symbol für eine Connect-Aktion anpassen möchten, navigieren Sie zu **Collaborate** > **Administration** > **Aktionssymbole** Zum Anzeigen der verfügbaren Symbole und ihrer Klassennamen. Notieren Sie den Klassennamen des Symbols, das Sie verwenden möchten.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Connect-Aktionsmenü wird neben dem Nachrichteneingabefeld angezeigt, wenn, basierend auf definierten Bedingungen, eine oder mehrere Connect-Aktionen für eine Konversation verfügbar ist/sind. Wenn ein Benutzer eine Connect-Aktion auswählt, führt das System das für diese Aktion definierte Skript aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Connect** > **Administration** > **Aktionen**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Oder öffnen Sie eine vorhandene Datensatz zum Bearbeiten einer Tabelle .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Aktionsformular von Connect

Feld	Beschreibung
Bedingung	Eine JavaScript-Bedingungsanweisung, die true zurückgeben muss, damit die Aktion in einer Konversation verfügbar ist. Um beispielsweise die Aktion nur in Connect-Support-Konversationen anzuzeigen, geben Sie `conversation.type === "support"` or `conversation.table === 'chat_queue_entry'` ein. Für Informationen zum `Konversation` Objekt, siehe GlideConversation API-Referenzdokumentation.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

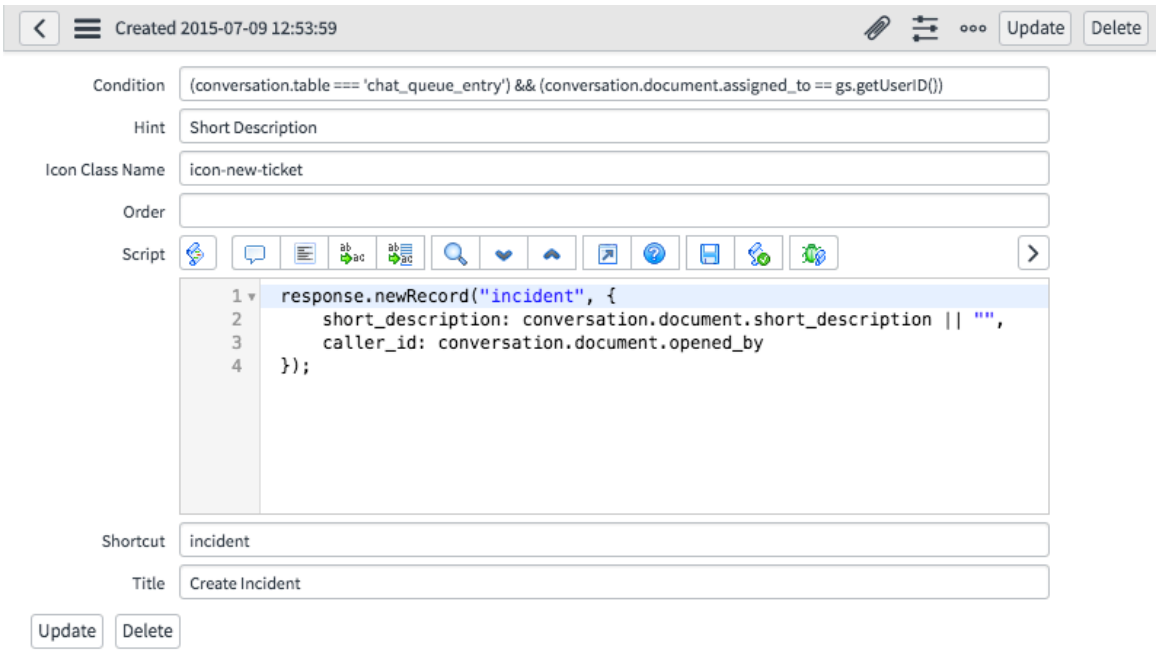
Feld	Beschreibung
Tipp	Dieses Feld wird nicht verwendet.
Symbolklassenname	Klassenname von Die Zu verwendendes Symbol. Um alle verfügbaren Symbole und ihre Klassennamen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Collaborate** > **Administration** > **Aktionssymbole**an.
Reihenfolge	Reihenfolge der Aktion relativ zu anderen Elementen im Connect-Aktionsmenü.

Skript	Skript, das ausgeführt wird, wenn die Aktion ausgeführt wird. Beispiel: Um einen neuen Incident zu erstellen Das ist Geben Sie basierend auf der Konversation den folgenden Code ein:
	`response.newRecord("incident",{`
	`  short_description: conversation.document.short_description ||"",`
	`  caller_id: conversation.document.opened_by`
	`});`
	
	Für Informationen zum *`Antwort`* Objekt, siehe ConnectActionResponse API-Referenzdokumentation.
	
	Hinweis: Sie können nur eine Connect-Aktion erstellen, die auf einer Aufgabentabelle basiert.

Tastenkürzel	Text, der die Aktion auslöst, wenn er in einer Konversation nach dem Zeichen "/" eingegeben wird.
Titel	Text, der im Connect-Aktionsmenü angezeigt wird. Der Titel für jede Connect-Aktion sollte eindeutig sein.

Ergebnis

Connect-Aktionsformular



Konfigurieren Sie die Felder auf einer Datensatzkarte in Connect

Wenn ein Datensatz entweder mit verknüpft oder aus erstellt wird Connect-Chat Konversation: Die Details des Datensatzes werden als Karte im Chatfenster angezeigt.

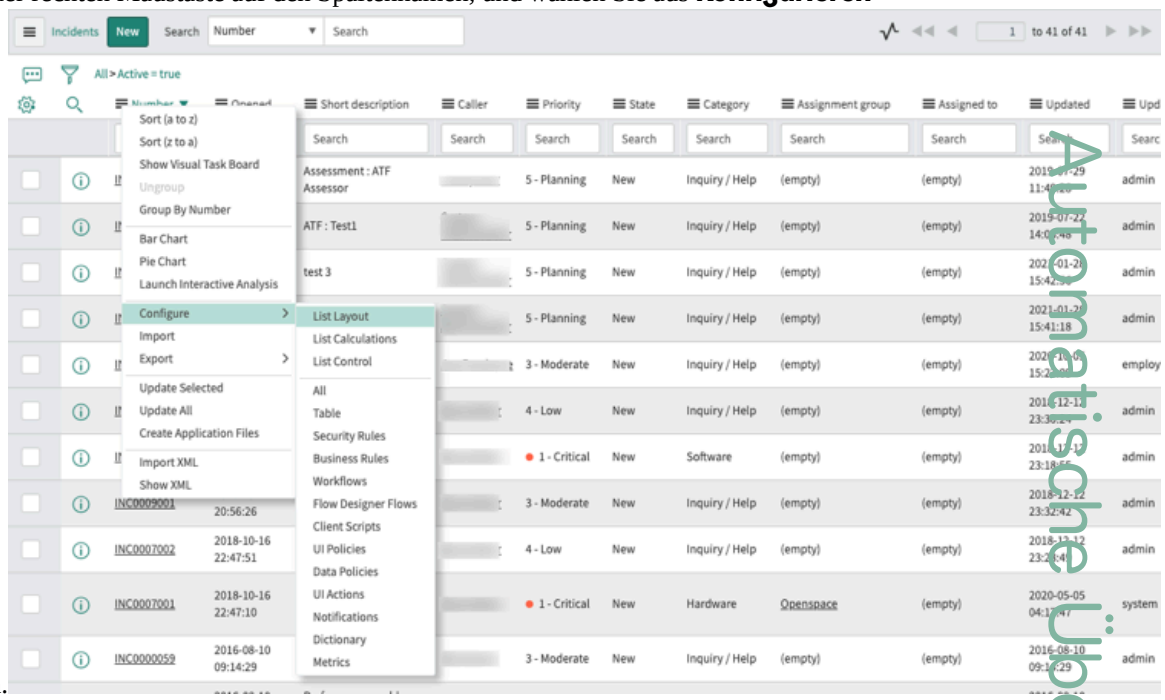
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

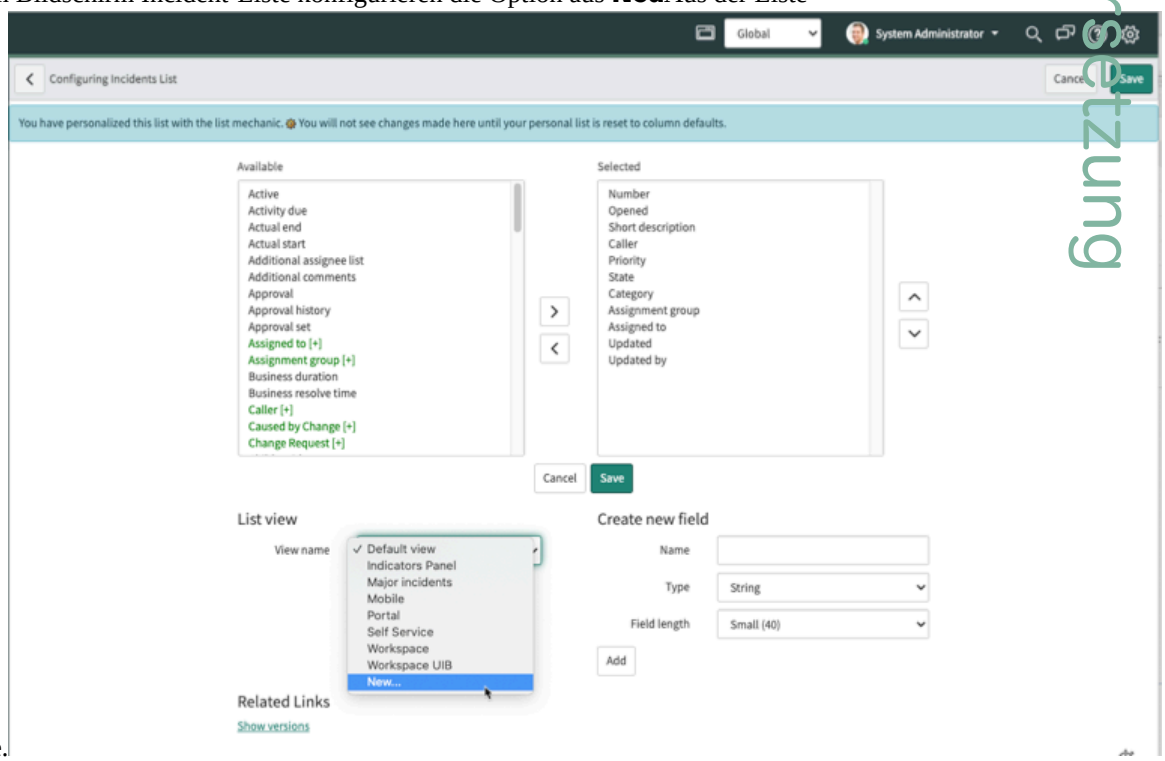
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Kartenansicht gilt nur für den vollständigen Connect-Chat Seite und die Endanwenderansicht von Connect Support-Konversationen.

Prozedur

1. Wählen Sie das Menüsymbol (☰) In einer der Spaltennamen der Incident-Listenansicht.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Spaltennamen, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Listenlayout**an.



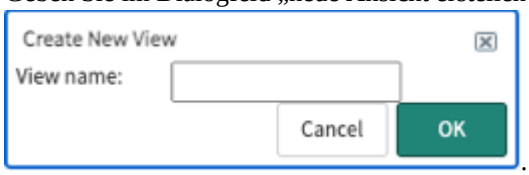
3. Wählen Sie im Bildschirm Incident-Liste konfigurieren die Option aus **Neu**Aus der Liste Ansichtsname.



Automatisierte Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

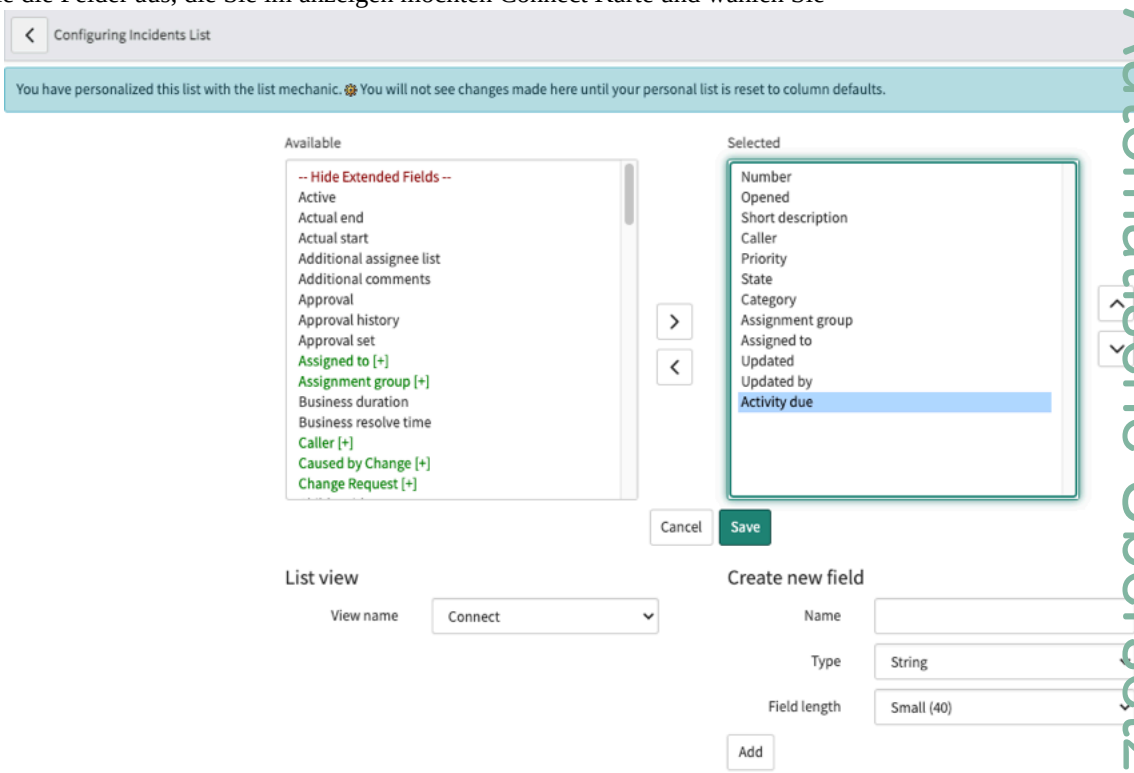
4. Geben Sie im Dialogfeld „neue Ansicht erstellen“ ein `Verbinden` Im Feld Ansichtsname.



Weitere Informationen zum Erstellen einer Formularansicht finden Sie unter Erstellen und löschen Sie Ansichten .

Sie können den Autor oder die aktualisierten Felder nicht von der Karte entfernen, unabhängig davon, ob sie in der Ansicht angezeigt werden oder nicht. Die Karte zeigt immer das Feld Kurzbeschreibung oben an, auch wenn sie in einer anderen Reihenfolge in der Liste steht.

5. Wählen Sie die Felder aus, die Sie im anzeigen möchten Connect Karte und wählen Sie



Speichern.

6. Validiert, ob die Karte die Felder in einem anzeigt Connect-Chat Konversation.

Deaktivieren Sie bestimmte URLs für Connect

Verhindern Sie den Zugriff von Benutzern auf bestimmte Websites, indem Sie die Verknüpfung mit bestimmten Top-Level-Domains (TLDs) deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie nach der Systemeigenschaft `glide.ui.url.external.top_level_domains`.
3. Entfernen Sie im Wertefeld alle TLDs, auf die Ihre Benutzer keinen Zugriff haben sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entfernen Sie beispielsweise alle TLDs, die häufig für eingeschränkte Websites verwendet werden, wie z. B. XXX oder Erwachsene .

Die Liste der TLDs basiert auf der Top 200 der häufigsten Domains .

Ergebnis
Jede TLD, die nicht im Wertefeld enthalten ist, kann nicht angeklickt werden Connect .

Connect-Chat

Connect-Chat ist ein Echtzeit-Messaging-Tool, mit dem Benutzer mit Einzelpersonen und Gruppen chatten, Dateien schnell freigeben und mit allen Datensätzen zusammenarbeiten können, indem sie sich sofort mit den richtigen Personen verbinden.

Wichtig:

Connect-Chat Ist in nicht verfügbar Next Experience. Beginnend mit Zurich, Sicher Connect-Chat Funktionen sind in verfügbar Next Experience Mit Sidebar. Siehe KB1123615: Wechsel vom Connect-Chat zur Sidebar Oder Next Experience Um weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen zu erhalten Connect-Chat Und Sidebar.

Connect-Chat animiert die Kommunikation ringsum Datensätze, Visual Task Boards, interessante Themen oder Personengruppen.

Funktionen umfassen:

- Direkte Gespräche zwischen zwei Benutzern.
- Gruppengespräche zwischen drei oder mehr Benutzern.
- Mit Datensätzen verknüpfte Konversationen. Kommentare und Arbeitsnotizen werden in Konversationen in Echtzeit angezeigt, und Benutzer können den Datensatz direkt aus der Konversation aktualisieren.
- Drag-and-Drop-Freigabe von Links, Dateien und Datensätzen.

Core-UI Ist erforderlich, um Connect-Chat zu verwenden.

Dieses Video zeigt die Verwendung von Connect-Chat.

So verwenden Sie Connect-Chat

Dieses Video zeigt die Verwendung des Connect-Supports.

So verwenden Sie den Connect-Support

Hinweis: Connect-Chat ersetzt nicht den alten Chat, bietet jedoch einige der gleichen Funktionen. Die Funktionen sollten nicht gleichzeitig verwendet werden.

Verwendung von Connect-Chat

Alle Benutzer haben Zugriff auf Connect-Chat eine bequeme Möglichkeit, in einer vertrauten Chat-Schnittstelle über alle Personen und Dokumente, mit denen Sie arbeiten, auf dem Laufenden zu bleiben.

Sie können sofort beginnen, Connect-Chat praktisch ohne Setup zu nutzen. Connect-Chat unterstützt verschiedene Arten von Konversationen, sodass Sie es als soziales Werkzeug oder als schnelle Möglichkeit verwenden können, bestimmte Datensätze zu verfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Starten Sie eine direkte Konversation oder eine Gruppenkonversation

Sie können mit Connect-Chat eine Konversation mit einem oder mehreren Benutzern beginnen.

Vorbereitungen

Wichtig:

Core-UI Ist erforderlich, um Connect-Chat zu verwenden. Connect-Chat wird in nicht unterstützt Next Experience. Wenn Sie aktivieren Next Experience, Connect-Chat funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Konversation zwischen zwei Benutzern wird als direkte Konversation bezeichnet. Eine Konversation zwischen drei oder mehr Benutzern wird als Gruppenkonversation bezeichnet.

Prozedur

1. Klicken Sie in der Chatansicht der Connect-Seitenleiste auf das Plussymbol (+) durch den Filter.
   Ein Connect-Mini-Fenster wird angezeigt.
2. Im Feld **An** geben Sie den Namen des Benutzers ein, mit dem Sie chatten möchten.
   Während der Eingabe werden Vorschläge angezeigt.
3. **Wahlweise:** Geben Sie weitere Namen ein, um eine Gruppenunterhaltung zu erstellen.
   Sie können Mitglieder der Gruppenunterhaltung später hinzufügen oder entfernen. Sie können Mitglieder nicht zu einer direkten Konversation hinzufügen, nachdem Sie sie erstellt haben.
4. Drücken Sie die Eingabetaste, um den Fokus auf das Nachrichtenfeld zu verschieben.
5. Senden Sie eine Nachricht, um die Konversation zu erstellen.
   Die Konversation wird für einen schnellen Zugriff zur Connect-Seitenleiste hinzugefügt.

Verfolgen Sie einen Datensatz in Connect

Sie können einem Datensatz im Connect-Chat folgen, um die Aktivität in einer vertrauten Chat-Oberfläche zu verfolgen. Wenn Sie einem Datensatz folgen, werden Sie Mitglied einer Datensatzunterhaltung.

Vorbereitungen

Wichtig:

Core-UI Ist erforderlich, um Connect-Chat zu verwenden. Connect-Chat wird in nicht unterstützt Next Experience. Wenn Sie aktivieren Next Experience, Connect-Chat funktioniert nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Rolle erforderlich: Welche Rolle ist für den Zugriff auf den Datensatz, den Sie in Connect verfolgen möchten, erforderlich?

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen zuerst das Plugin „Connect“ (com.Glide.Connect) aktivieren, um diese Aufgabe abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jede Datensatzkonversation, die Sie in Connect erstellen, wird zu einem Datensatz-Feed im Live-Feed und umgekehrt. Im Gegensatz zu direkten Gesprächen oder Gruppengesprächen sind alle Nachrichten in Datensatzunterhaltungen Kommentare oder Arbeitsnotizen.

Hinweis: Datensatzunterhaltungen sind standardmäßig für alle Tabellen aktiviert, die Task [Task] erweitern. Administratoren können Aufzeichnungsgespräche für zusätzliche Tabellen aktivieren oder sie deaktivieren, falls dies gewünscht wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Aufgabeneintrag.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Folgen Sie der Aufzeichnung	Klicken Sie im Formularkopf auf **Folgen** . Das System fügt Sie als Mitglied der Datensatzunterhaltung hinzu, öffnet die Unterhaltung jedoch nicht. Sie können die Konversation über die Connect-Seitenleiste öffnen.
Folgen Sie der Aufzeichnung und öffnen Sie ein Chat-Mini-Fenster	**a.** Klicken Sie im Formularkopf auf den Abwärtspfeil in der **Folgen** Taste. **b.** Wählen Sie **Connect Mini öffnen**. Das System fügt Sie als Mitglied der Datensatzunterhaltung hinzu und öffnet sie in einem Connect-Mini-Fenster.
Folgen Sie dem Datensatz und öffnen Sie den Connect-Arbeitsbereich	**a.** Klicken Sie im Formularkopf auf den Abwärtspfeil in der Schaltfläche **Folgen**. **b.** Wählen Sie **Connect Full öffnen**. Das System fügt Sie als Mitglied der Datensatzunterhaltung hinzu und öffnet sie im Connect-Arbeitsbereich, der Vollbildansicht.

Die Schaltfläche**Folgen** wird umbenannt in **Following**.

3. Fügen Sie Kommentare oder Arbeitsnotizen direkt aus Connect zum Datensatz hinzu.
   Alle Kommentare oder Arbeitsnotizen, die dem Datensatz hinzugefügt wurden, werden in der Datensatzunterhaltung angezeigt. Ebenso werden Kommentare und Arbeitsnotizen, die Sie der Konversation hinzufügen, im Datensatz angezeigt.
   a. Klicken Sie in der Datensatzunterhaltung mit dem Texteingabefeld auf das Symbol für den Nachrichtentyp ( ).
   b. Wählen Sie **Kommentar** oder **Arbeitsnotiz**.
   c. Geben Sie eine Nachricht ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufzeichnungsnachrichten werden standardmäßig als Arbeitsnotizen hinzugefügt.

Hinweis: Wenn Sie einer Datensatzunterhaltung einen Anhang hinzufügen, wird dieser ebenfalls an den zugrunde liegenden Datensatz angehängt.

Nächste Maßnahme

Bearbeiten Sie Ihre Benachrichtigungseinstellungen für die Datensatzunterhaltung.

Zugehörige Informationen

Live-Feed Core-UI

Bearbeiten Sie grundlegende Konversationsdetails

Im Connect-Chat können Sie den Avatar, den Namen und die Beschreibung für eine Gruppe oder ein Gespräch anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Details können für direkte Unterhaltungen nicht bearbeitet werden.

Hinweis: Der Name und die Beschreibung für eine Datensatzunterhaltung setzen standardmäßig auf den Datensatznamen und die Kurzbeschreibung. Das Bearbeiten des Namens oder der Beschreibung für eine Datensatzunterhaltung ändert jedoch nichts am zugrunde liegenden Datensatz.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Gruppe oder nehmen Sie eine Konversation im Connect-Arbeitsbereich auf.
2. Klicken Sie auf eine beliebige Stelle in der Konversationskopfzeile links neben den Symbolen.
   Ein Popup-Fenster zum Bearbeiten der Gesprächsdetails wird angezeigt.
3. Bearbeiten Sie das Konversationsbild, den Namen und die Beschreibung nach Bedarf.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Fügen Sie Konversationsmitglieder hinzu, oder entfernen Sie sie

Im Connect-Chat kann jedes Mitglied einer Gruppe oder Datensatzunterhaltung andere Gesprächsmitglieder hinzufügen oder entfernen. In einer direkten Konversation mit nur zwei Personen können Sie der Konversation keine Mitglieder hinzufügen, nachdem Sie sie erstellt haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Gruppe oder nehmen Sie eine Konversation im Connect-Arbeitsbereich auf.
2. Klicken Sie in den Konversationstools rechts vom Konversationsbereich auf die Registerkarte Mitgliederliste ( ).
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Mitglied hinzufügen	**a.** Klicken Sie auf **Mitglied zur Gruppe hinzu fügen**. **b.** Verwenden Sie das Suchfeld, um einen Benutzer zu finden und auszuwählen.
Ein Mitglied entfernen	**a.** Fahren Sie mit dem Mauszeiger auf einen Mitgliedsnamen. **b.** Klicken Sie auf das Minus-Symbol (-).

Erstellen Sie eine Connect-Konversation über ein visuelles Taskboard

Erstellen Sie eine Connect-Chat-Konversation von einem Visual Task Board aus, um mit den Board-Mitgliedern zusammenzuarbeiten und die Aktivitäten zu verfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Konversation von einem Taskboard aus erstellen, werden alle Board-Mitglieder zu Mitgliedern der Konversation. Die Mitglieder werden zwischen Taskboard und Konversation synchronisiert. Wenn Sie beispielsweise einen Benutzer aus der Konversation entfernen, wird der Benutzer automatisch auch vom Board entfernt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Visuelle Taskboards**an.
2. Öffnen Sie ein Task-Board.
3. Klicken Sie in der Kopfzeile des Boards auf das Symbol „Verbinden mit Board-Mitgliedern“ ( ).
   Das System öffnet automatisch eine Datensatzunterhaltung für die Karte. Jedes Vorstandsmitglied wird Mitglied der Konversation.

Zugehörige Informationen
Connect-Chat

Visuelle Taskboards

Connect-Chat-Verwaltung

Administratoren können verschiedene Leistungseinstellungen und Funktionen von Connect-Chat konfigurieren.

Hinweis: Es gibt auch Einstellungen, die sowohl für Connect-Chat als auch Connect-Support gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Verbinden Sie die Verwaltung.

Konfigurieren Sie das E-Mail-Benachrichtigungsintervall

Das E-Mail-Benachrichtigungsintervall bestimmt, wie lange das System wartet, bevor eine Connect-Chat-E-Mail-Benachrichtigung an einen inaktiven Benutzer gesendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Standardintervall beträgt 3 Minuten. Sie können diesen Wert ändern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Connect** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft namens **Anzahl der Minuten, die gewartet werden soll, bevor ungelesene Nachrichten erfasst und eine E-Mail an Offline-Anwender gesendet wird.** (`collaboration.email_interval`) Und legen Sie den Wert auf eine andere Anzahl von Minuten fest.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Wenn einem Offline-Benutzer eine Connect-Nachricht gesendet wird, wird das Ereignis collaboration.new_offline_message ausgelöst. Das System wartet die in der Eigenschaft „collaboration.email_interval“ angegebene Zeit ab und löst dann die Ereignisse „collaboration.notify_offline_user“ und „collaboration.notify_offline_user.group“ aus (je nachdem, ob die Konversation eine Peer-to-Peer- oder eine Gruppenkonversation war). Der Datensatz sysevent_email_action wartet auf collaboration.notify_offline_user(.group) und erstellt dann eine E-Mail-Benachrichtigung mit allen Nachrichten aus den letzten Minuten von collaboration.email_interval, die der Benutzer in dieser Konversation erhalten hat.

Aktivieren Sie Datensatzkonversationen für eine Tabelle

Datensatzunterhaltungen sind für alle Tabellen aktiviert, die Task [Task] standardmäßig erweitern. Sie können Datensatzunterhaltungen für zusätzliche Tabellen konfigurieren, die Task erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Datensatzunterhaltungen erstellen zu können, müssen Benutzer Zugriff auf die Schaltfläche **Folgen** im Formularkopf haben. Die folgenden Bedingungen müssen erfüllt sein, um die Schaltfläche anzuzeigen, und Datensatzunterhaltungen für eine Tabelle zu ermöglichen.

- Die `live_feed`Wörterbuchattribut muss auf festgelegt werden **Wahr** Für die Tabelle. Standardmäßig `live_feed=true`Für alle Tabellen, die die Aufgabe [Aufgabe] erweitern.
- Die `glide.live_feed.task_header_button`Eigenschaft muss auf festgelegt werden **Beides** Oder **Zusammenarbeit** . Standardmäßig `glide.live_feed.task_header_button`lst auf festgelegt **Zusammenarbeit** .

Prozedur
1. Navigieren Sie zur Listenansicht einer Tabelle, für die Sie Datensatzunterhaltungen aktivieren möchten.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für die Listenversion aus.

Version	Aktion
Liste v3	**a.** Klicken Sie auf das Listentitelmenü und wählen Sie **Konfigurieren** . **b.** Klicken Sie im Konfigurationsfenster auf **Wörterbuch** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Version	Aktion
Liste v2	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Lexikon**an.

Die Liste der Wörterbucheinträge für die Tabelle wird angezeigt.

3. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag bei dem der **Typ** auf **Erfassung** gesetzt ist.
   Das Wörterbucheintragsformular wird angezeigt.
4. In der mit **Attributen** verwandten Liste klicken Sie auf **Neu**.
   Das Formular für das Wörterbuchattribut wird angezeigt.
5. Im Feld **Attribut** geben Sie `Live Feed` ein.
6. Im Feld **Wert** geben Sie `wahr` ein.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Navigieren zu **Collaborate** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
9. Suchen Sie die Eigenschaft namens **Legen Sie fest, ob in Aufgabenformularen eine Schaltfläche angezeigt wird, um die Konversation des Zusammenarbeitsdokuments oder den Live-Feed-Datensatz-Feed im Zusammenhang mit der Aufgabe anzuzeigen** (*`glide.live_feed.task_header_button`*).
10. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft auf **beide** oder **Zusammenarbeit** festgelegt ist.
    Die *`glide.live_feed.task_header_button`*Die Eigenschaft steuert auch, ob das Symbol „Live-Feed anzeigen“ ( ) Wird angezeigt. Wenn die Eigenschaft auf festgelegt ist **Zusammenarbeit** , Das Symbol „Live-Feed anzeigen“ wird nicht in Formularheadern angezeigt.

Zugehörige Informationen

Wörterbuchattribute

Verhindern Sie, dass Anwender Datensätze in Connect für alle Tabellen folgen

Benutzer können die Datensätze in Connect für jede Tabelle verfolgen, die die Aufgabe [Aufgabe] standardmäßig erweitert. Sie können diese Funktion für alle Tabellen deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Datensatzkonversationen für alle Tabellen zu deaktivieren, verhindern Sie **Folgen** Schaltfläche, die in allen Formularheadern angezeigt wird, indem Sie bearbeiten *`glide.live_feed.task_header_button`*Eigenschaft.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **sys_properties.list**.
2. Suchen Sie nach *`glide.live_feed.task_header_button`*Eigenschaft.
3. Stellen Sie den **Wert** auf **Live Feed** ein.

Verhindert, dass Benutzer Datensätze in Connect für eine bestimmte Tabelle verfolgen

Benutzer können die Datensätze in Connect für jede Tabelle verfolgen, die die Aufgabe [Aufgabe] standardmäßig erweitert. Sie können diese Funktion für eine bestimmte Tabelle deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Datensatzunterhaltungen für eine bestimmte Tabelle zu deaktivieren, verhindern Sie das Erscheinen der Schaltfläche **Folgen** in den Formularkopfzeilen der Tabelle. Legen Sie dazu fest *live_feed*Wörterbuchattribut an **Falsch** Für die Tabelle.

Prozedur
1. Navigieren Sie zur Listenansicht einer Tabelle, für die Sie die Datensatzunterhaltungen deaktivieren möchten.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für die Listenversion aus.

Version	Aktion
Liste v2	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Lexikon**an.
Liste v3	Öffnen Sie das Listentitelmenü und wählen Sie **Konfigurieren** und dann **Wörterbuch auswählen** .

   Die Liste der Wörterbucheinträge für die Tabelle wird angezeigt.
3. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag bei dem der **Typ** auf **Erfassung** gesetzt ist.
   Das Wörterbucheintragsformular wird angezeigt.
4. In der Liste **Attribute** suchen Sie das Wörterbuchattribut **Live Feed**.
5. Setzen Sie den **Wert** auf **falsch** .

   Das Wörterbuchattribut wird auf festgelegt **Falsch** Entfernt auch das Symbol „Live-Feed anzeigen“ ( ) Für die Tabelle.

Zugehörige Informationen
Wörterbuchattribute

Deaktivieren Connect-Chat
Sie können deaktivieren Connect-Chat um zu verhindern, dass Benutzer innerhalb der Plattform chatten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Deaktivierung von Connect-Chat verbirgt das Connect-Chat-Seitenleistensymbol. Benutzer, die versuchen, auf Connect-Chat im Navigationsbereich zuzugreifen, erhalten eine Meldung, die besagt, dass Connect deaktiviert wurde.

Prozedur
1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft *`glide.connect.chat.disabled`*.
3. Legen Sie den Eigenschaftswert mit **wahr** fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect-Support

Connect-Support Ist ein Echtzeit-Messaging-Tool, mit dem Support-Mitarbeiter ihre Supportfälle einfach nachverfolgen, Lösungen finden und Probleme schnell lösen können.

Wichtig:

Beginnt in Utah, Connect-Support Wurde veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder für eine neue Aktivierung verfügbar. Um ähnliche Fähigkeiten zu erhalten, wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung Und Mitarbeiterchat. Weitere Informationen finden Sie unter Wechseln Sie von Connect-Support zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat .

Connect-Support Baut auf der mit bereitgestellten Messaging-Plattform auf Connect. Für allgemeine Informationen zum Connect Schnittstelle, Setup und Verwaltung, siehe Connect. Wenn Connect-Support Ist aktiviert, können Anwender, die als Support-Mitarbeiter festgelegt sind, auf die Registerkarte Support von zugreifen Connect Sidebar.

Verwenden Connect-Support:

- Administratoren können Chat-Queues erstellen und Benutzern den Zugriff auf Live-Support ermöglichen.
- Support-Mitarbeiter können die Queues überwachen, um sofortigen Support bereitzustellen.
- Benutzer können Links, Dateien und Datensätze per Drag & Drop gemeinsam nutzen.

Core-UI Ist für die Verwendung erforderlich Connect-Support.

Hinweis: Connect-Support Ersetzt den veralteten Chat nicht, bietet jedoch einige der gleichen Funktionen. Verwenden Sie die Funktionen nicht gleichzeitig.

Überwachen Sie eingehende Connect-Support-Konversationen

Auf der Registerkarte Support der Connect-Seitenleiste können Sie die Queues überwachen, für die Sie ein Mitarbeiter sind, und eingehende Konversationen akzeptieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Die Registerkarte "Support" ist nur sichtbar, wenn Sie für eine oder mehrere Queues agieren.

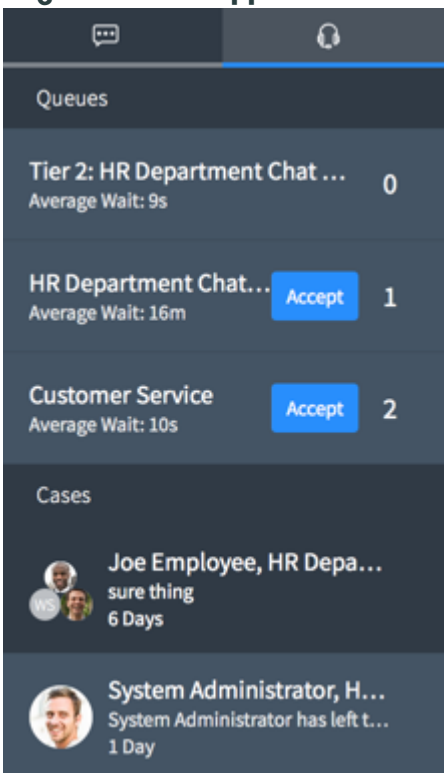
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connect** > **Connect-Support**an.
   Der Connect-Arbeitsbereich wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Support-Registerkarte der Connect-Seitenleiste, die durch ein Headset-Symbol angezeigt wird ( ).
   Die Support-Registerkarte zeigt **Queues**, denen Sie angehören. Sie zeigt auch Ihre offenen Supportgespräche unter **Fälle** an. Wenn ein Benutzer eine Support-Konversation startet oder ein Mitarbeiter eine Konversation in eine Queue überträgt, kann jeder Mitarbeiter, der der zugehörigen Queue angehört, die Konversation annehmen. Ein Mitarbeiter kann auch eine direkte Weiterleitung eines Gesprächs zu Ihnen anfordern.

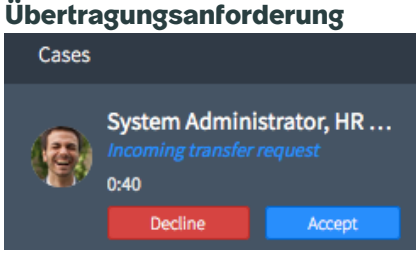
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte "Support" der Seitenleiste "Connect"



3. Akzeptieren Sie eine Konversation auf eine der folgenden Arten.

Option	Bezeichnung
Annehmen einer Konversation aus einer Queue	Unter **Queues** , klicken Sie auf **Akzeptieren** durch die Queue. Die Konversation wird im Konversationsbereich geöffnet, und ein Eintrag wird im Abschnitt **Fälle** der Seitenleiste angezeigt.
Akzeptieren Sie eine Übertragungsanforderung	Unter **Fälle** , klicken **Akzeptieren** durch eine Transferanfrage. **Übertragungsanforderung**  Die Konversation wird im Konversationsbereich geöffnet. Der Mitarbeiter, der die Konversation weitergeleitet hat, kann in der Konversation bleiben.

4. Antworten Sie dem Benutzer und helfen Sie, das Problem zu beheben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig werden Ihre Nachrichten als Kommentar zur Datensatzunterhaltung hinzugefügt und sind für den Benutzer sichtbar.

5. **Wahlweise:** Initiieren Sie eine Zoom-Besprechung, damit die Probleme von Kunden schneller gelöst werden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie Zoom-Meetings aus Chats .

Zugehörige Informationen

Umfrage im Support des Connect-Chats konfigurieren

Teilen Sie Wissen in einem Connect-Support-Gespräch

Die Supportansicht des Connect-Arbeitsbereichs verfügt über ein integriertes Wissenstool, mit dem Sie leicht nach Wissensartikeln suchen und diese in einer Konversation teilen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nutzen Sie das Wissenstool, um Benutzerfragen zu recherchieren und schnell und einfach Lösungen zu finden.

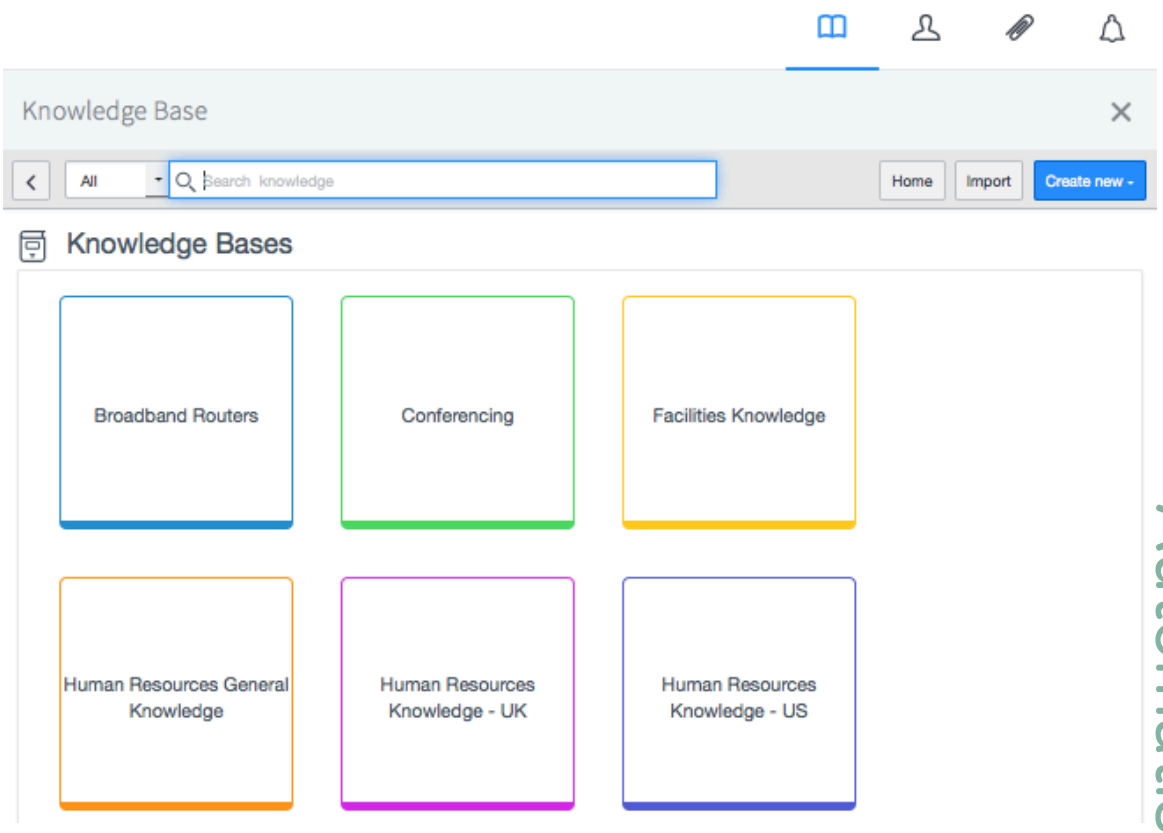
Prozedur

1. Öffnen Sie eine Support-Konversation im Connect-Arbeitsbereich.
   Das Wissenstool ist in Connect-Mini-Fenstern nicht verfügbar.
2. Klicken Sie im Konversationswerkzeugbereich rechts neben dem Konversationsbereich auf die Registerkarte "Wissensdatenbank", die durch ein Symbol für ein offenes Buch dargestellt wird.

Die Knowledge-Startseite wird im Fenster der Konversations-Tools angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Suchen Sie nach Artikeln, die sich auf das Problem des Benutzers beziehen.
   Weitere Informationen zum Finden von Wissen finden Sie unter Suchen Sie mit Wissensmanagement V3 .
4. Um einen Artikel in der Konversation freizugeben, ziehen Sie einen Knowledge-Artikel-Link in den Konversationsbereich und legen Sie ihn an einer beliebigen Stelle in der Drop-Zone ab.

Übertragen Sie eine Connect-Support-Konversation an einen anderen Mitarbeiter bzw. eine andere Warteschlange

Sie können eine Connect-Support-Konversation an einen anderen Mitarbeiter in der Queue oder an eine andere Queue übertragen.

Vorbereitungen

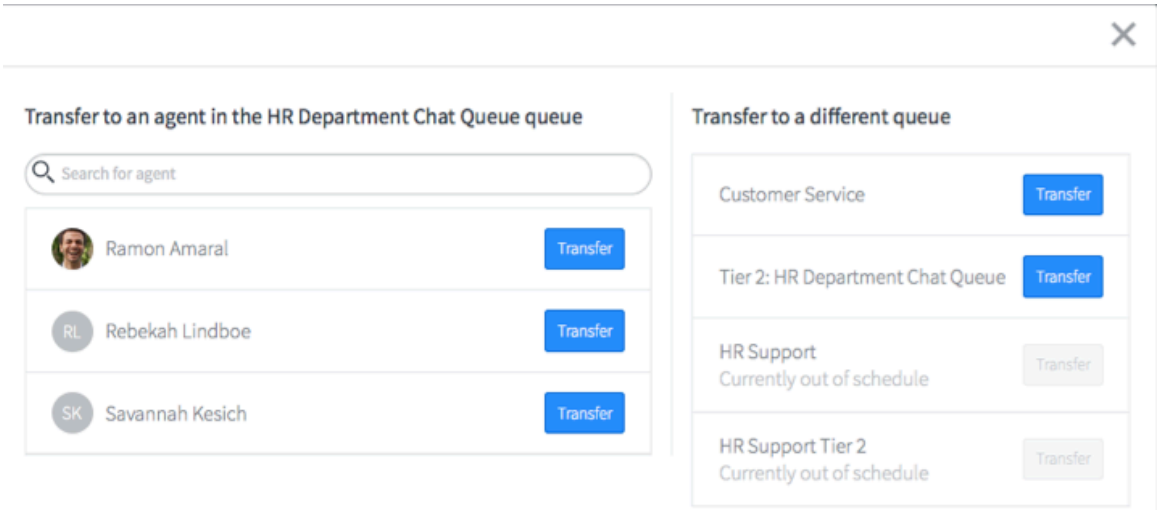
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

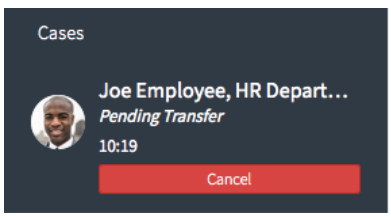
1. Öffnen Sie eine Connect-Support-Konversation.
2. Klicken Sie unten in der Konversation auf das Menüsymbol ( ), um das Menü Connect-Aktionen zu öffnen.
3. Wählen Sie im Menü Connect-Aktionen **Transfer** .
   Ein Übertragungsdialogfeld wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Übertragen Sie die Konversation an einen Mitarbeiter	**a.** Klicken Sie auf **Weiterleiten** nach Mitarbeitername, um die Übertragungsanforderung zu starten. Wählen Sie einen Mitarbeiter aus, der online ist. Ein grüner Punkt in ihrem Avatar zeigt an, dass ein Benutzer online ist. Sie können die Übertragung jederzeit stornieren, bevor sie akzeptiert wird.  **b.** Wenn die Übertragung akzeptiert wird, wählen Sie im angezeigten Dialogfeld eine der folgenden Optionen aus. ▪ Bleiben: Bleiben Sie im Gespräch, was auch als warme Übertragung bezeichnet wird. Diese Option ist ideal, wenn Sie dem neuen Mitarbeiter Hintergrundinformationen zur Verfügung stellen oder den Benutzer mit dem neuen Mitarbeiter vertraut machen möchten. ▪ Verlassen: Beenden Sie das Gespräch, das auch als kalte Übertragung bezeichnet wird.
Übertragen Sie die Konversation in eine Queue	Klicken Sie **Transfer** durch eine Queue.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Das System entfernt Sie automatisch aus der Konversation, und die Konversation wird in die ausgewählte Warteschlange übernommen.

Fügen Sie einen Anwender zu hinzu Connect-Support Konversation

Sie können zusätzliche Anwender zu hinzufügen Connect-Support Konversation.

Vorbereitungen

Ein Administrator muss aktivieren `glide.connect.support.add_members`Eigenschaft, bevor Anwender zu Konversationen hinzugefügt werden können.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Gruppe oder Datensatzunterhaltung auf Connect Arbeitsplatz.
2. Klicken Sie in den Konversationstools rechts vom Konversationsbereich auf die Registerkarte Mitgliederliste ( ).
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Mitglied hinzufügen	**a.** Klicken Sie auf **Mitglied zur Gruppe hinzu fügen**. **b.** Verwenden Sie das Suchfeld, um einen Benutzer zu finden und auszuwählen.
Ein Mitglied entfernen	**a.** Fahren Sie mit dem Mauszeiger auf einen Mitgliedsnamen. **b.** Klicken Sie auf das Minus-Symbol (**-**). Der zugewiesene Support-Mitarbeiter kann nicht aus einer Connect-Support-Konversation entfernt werden.

Hinweis: Nur der zugewiesene Support-Mitarbeiter kann aus der Connect-Support-Konversation einen Incident erstellen.

Connect-Support-Konversationen eskalieren

Wenn ein Eskalationspfad für eine Connect-Support-Konversation definiert ist, können Sie eine Verknüpfung verwenden, um eine Connect-Support-Konversation in eine andere Queue zu eskalieren.

Vorbereitungen

Definieren Sie einen Eskalationspfad für die Queue mithilfe des Feldes **Eskalieren zu** in der Tabelle der Chat-Queue [chat_queue]. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Connect-Support-Warteschlangen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

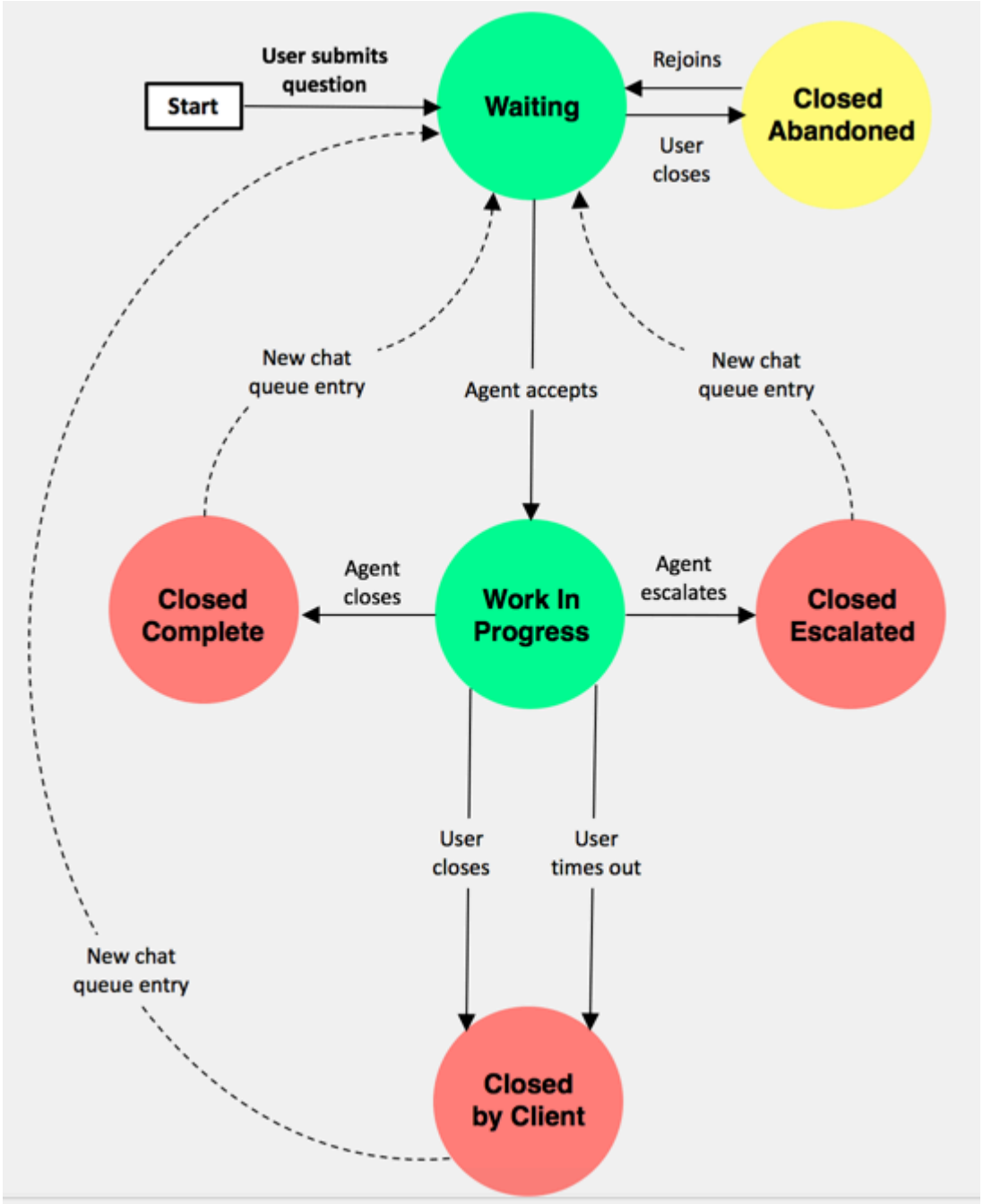
1. Öffnen Sie eine Connect-Support-Konversation.
2. Klicken Sie unten in der Konversation auf das Menüsymbol ( ), um das Menü „Connect-Aktionen“ zu öffnen.
3. Wählen Sie im Menü „Connect-Aktionen“ **Eskalieren**.
   Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt.
4. Klicken Sie im Dialogfeld auf **Eskalieren** .
   Das System entfernt Sie automatisch aus der Konversation, und die Konversation wird in die eskalierte Queue aufgenommen.

status des Connect-Support-Chats

Connect-Support-Chats durchlaufen bestimmte Zustände.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect-Support-Statusdiagramm



status des Connect-Support-Chats

Zusammengesetz Status	Status	Definition
Aktiv	Warten	• Anfordernde Person/Endanwender tritt durch Senden einer Nachricht in eine Warteschlange ein. Service Desk-Mitarbeiter hat es noch nicht akzeptiert. • Anfordernde Person/Endanwender tritt einer Sitzung erneut bei, die sich im Status „Wiederöffnen“ befindet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

status des Connect-Support-Chats (Fortsetzung)

Zusammengesetz Status	Status	Definition
	In Arbeit	• Der Mitarbeiter akzeptiert einen Chat aus einer Queue. Sowohl die anfordernde Person als auch der Service Desk-Mitarbeiter nehmen an einer Chatsitzung teil. • Anfordernde Person/Endanwender verlässt vorübergehend eine laufende Konversation; anfordernde Person oder Service Desk-Mitarbeiter beendet die Sitzung nicht; anfordernde Person tritt der Sitzung erneut bei.
Wiederverwendbar	Als verworfen geschlossen	Klicks auf anfordernde Person/Endanwender **Beenden Sie Den Chat** Schaltfläche, bevor der Service Desk-Mitarbeiter die Anforderung akzeptiert.
Dauerhaft geschlossen	Vom Anwender geschlossen	• Klicks auf anfordernde Person/Endanwender **Beenden Sie Den Chat** Schaltfläche, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Anforderung akzeptiert hat. • Zeitüberschreitung bei anfordernder Person/Endanwender.
	Als eskaliert geschlossen	Der Service Desk-Mitarbeiter eskaliert eine laufende Konversation, indem er die Aktion Eskalation über das Menüsymbol ausführt.
	Abgeschlossen	• Service Desk-Mitarbeiter beendet die Sitzung. • Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter während eines Chats einen Incident oder Fall erstellt und schließt, wird die Chat-Sitzung automatisch geschlossen.

Connect-Support-Administration

Administratoren können verschiedene Leistungseinstellungen und Funktionen von Connect-Support konfigurieren.

Hinweis: Es gibt auch Einstellungen, die sowohl für Connect-Chat als auch für Connect-Support gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Verbinden Sie die Verwaltung.

Migrieren Sie vom Legacy-Chat zu Connect-Support

Connect-Support ist eine Erweiterung von Connect . Benutzer, die als Support-Mitarbeiter festgelegt wurden, haben Zugriff auf die Support-Registerkarte der Connect-Seitenleiste. Verwenden Sie sie nicht Connect-Support gleichzeitig mit dem Legacy-Chat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Bevor Sie aktivieren Connect-Support , informieren Sie Ihre Support-Mitarbeiter, um vorhandene Chats zu schließen.

Bei Legacy-Chat wird ein anderes Feld verwendet, um festzustellen, in welchem Status sich ein Helpdesk-Chat befindet. Ein Fix-Skript ist in der Connect-Support Plugin enthalten, das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dieses Problem umgeht, indem vorhandene Chat-Sitzungen des Helpdesks geschlossen werden. Das manuelle Schließen von vorhandenen Chats vor der Ausführung dieses Skripts verhindert den Verlust von Chat-Informationen.

Wenn Sie vorhandene Helpdesk-Chats nicht schließen, funktionieren Ihre Metriken und die Chat-Queue nicht genau.

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Connect-Support Plugin.
   Wenn Sie aktivieren Connect-Support Plugin, die `glide.connect.support.enabled`Die Eigenschaft leitet die veraltete Chat-URL zu um Connect-Support.

   Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Connect-Support.

2. Blenden Sie die Social IT-Anwendung aus.
   Aktivierung Connect-Support schließt das alte Chat-Modul nicht vollständig aus. Blenden Sie das Social IT-Anwendungsmenü aus, um zu verhindern, dass Benutzer den alten Chat verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren oder deaktivieren Sie ein Anwendungsmenü oder -Modul .

Eigenschaften für Connect-Support

Die Seite Connect-Support Properties bietet mehrere Konfigurationsoptionen speziell für Connect-Support.

Wichtig:

Beginnend mit Utah, Connect-Support ist veraltet. Um ähnliche Fähigkeiten zu erhalten, wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung Und Mitarbeiterchat. Weitere Informationen finden Sie unter Wechseln Sie von Connect-Support zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat .

Diese Eigenschaften sind für den Connect-Support verfügbar.

Eigenschaften für Connect-Support

Anwender mit der Administratorrolle können auf diese Eigenschaften zugreifen, indem sie zu navigieren* Connect > Support-Verwaltung > Eigenschaften*an.

Hinweis: ***Die Connect-Eigenschaftenseite enthält viele allgemeine Connect-Eigenschaften, die sich auf den Connect-Support auswirken.***

Eigenschaft	Beschreibung
Sollte Connect zum Umgang mit Chat-Queues verwendet werden? glide.connect.support.enabled	Deaktiviert oder aktiviert den Connect Support. Wenn die Eigenschaft aktiviert ist, öffnet die Schaltfläche**Service Desk Chat** im Mitarbeiterportal Self-Service die Konversation im Connect-Support statt im Legacy-Chat. Darüber hinaus wird die Registerkarte Support in der Connect-Seitenleiste angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Connect-Support

Anwender mit der Administratorrolle können auf diese Eigenschaften zugreifen, indem sie zu navigieren **Connect** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften***an.*

Hinweis: *Die Connect-Eigenschaftenseite enthält viele allgemeine Connect-Eigenschaften, die sich auf den Connect-Support auswirken.*

(Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
Bestimmt, wie viele Supportgespräche ein einzelner Mitarbeiter gleichzeitig führen kann (-1 bedeutete unbegrenzt) connect.support.conversation_limit	Bestimmt, wie viele Supportgespräche ein einzelner Mitarbeiter gleichzeitig führen kann. Wenn der Wert auf **-1** gesetzt ist, kann ein Mitarbeiter an einer unbegrenzten Anzahl von Gesprächen teilnehmen. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: -1 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
Zeigt Mitarbeiter-Avatar in Connect-Support-Gesprächen an connect.support.show_agent_avatar	Bestimmt, ob der Avatar eines Mitarbeiters in einer Support-Konversation angezeigt wird (aktiviert). Wenn die Eigenschaft deaktiviert ist, sehen die Benutzer nur den Namen des Mitarbeiters. • **Typ**: true | false • Standardwert: wahr • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
Wartezeit in Sekunden (ohne Benutzerinteraktion), bevor einem Endbenutzer ein Countdown-Timer bei Inaktivität angezeigt wird connect.support.idle.delay	Bestimmt, wie viele Sekunden ein Benutzer in einer Support-Konversation inaktiv sein muss, bevor ein Countdown-Timer für den Leerlauf angezeigt wird. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 120 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
Anzahl der Sekunden, bevor gekennzeichnet wird, dass der Endbenutzer die Support-Sitzung verlassen hat	Legt fest, wie viele Sekunden der Leerlauf-Countdown-Timer nach dem Erscheinen geöffnet

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Connect-Support

Anwender mit der Administratorrolle können auf diese Eigenschaften zugreifen, indem sie zu navigieren **Connect** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften***an.*

Hinweis: *Die Connect-Eigenschaftenseite enthält viele allgemeine Connect-Eigenschaften, die sich auf den Connect-Support auswirken.*

(Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
connect.support.idle.count_down	bleibt. Wenn der untätige Benutzer den Zeitgeber nicht vor Ablauf des Countdowns storniert, schließt das System die Support-Sitzung. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 60 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
Begrenzt die Anzahl der geschlossenen Unterhaltungen, die der Support-Benutzer sehen kann. (0 = unbegrenzt) connect.support.user.closed.conversation_limit	Bestimmt, wie viele geschlossene Konversationen im Support-Konversationsverlauf eines Benutzers angezeigt werden. Wenn der Wert auf **0** eingestellt ist, werden alle vorherigen Konversationen in der Historie angezeigt. • **Typ**: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Collaborate** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**

Verwalten von Connect-Support-Warteschlangen

Sie können die Service Desk-Mitarbeiter des Supports, die Standardnachrichten, den Zeitplan und den Eskalationspfad für jede Connect-Support-Warteschlange definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Sowohl Connect-Support-Queues als auch ältere Chat-Queues werden in der Tabelle [Chat_queue] der Chat-Queue gespeichert. Verwenden Sie Connect und Legacy Chat nicht gleichzeitig.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connect** > **Warteschlangen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie eine vorhandene Queue aus der Liste.
3. Füllen Sie gegebenenfalls das Chat-Queue-Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat-Queue-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Warteschlange.
Aktiv	Wird nicht in Connect verwendet.
Zuweisungsgruppe	Benutzergruppe, die den Support für die Queue enthält. Jeder Benutzer in der Gruppe kann die Queue in der Connect-Seitenleiste anzeigen und Chats akzeptieren. Kein anderer Benutzer kann auf die Queue zugreifen. Dieses Feld muss ausgefüllt werden.
Durchschnittliche Wartezeit	Durchschnittliche Zeit, die ein Mitarbeiter benötigt, um einen Chat in der Queue anzunehmen. Dieser Wert wird automatisch berechnet. Nicht manuell bearbeiten
Problem bestätigen	Wird nicht in Connect verwendet.
Eskalieren zu	Eine andere Queue, zu der ein Mitarbeiter einen Chat eskalieren kann. Beispielsweise gibt es eine Queue für Support-Chats mit hoher Priorität. Wenn in diesem Feld eine Queue definiert ist, können Mitarbeiter auf die Option **Eskalieren** in Gesprächen zugreifen.
Erste Antwort des Mitarbeiters	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn ein Mitarbeiter ihren Chat akzeptiert. Zum Beispiel: **, vielen Dank, dass Sie sich an den Support gewendet haben. Wir schauen uns Ihre Frage an und melden uns in Kürze bei Ihnen.**
Nicht verfügbar	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn sie versuchen, einen Chat außerhalb des definierten Queue-**Zeitplans** zu starten. Sie können HTML zum Formatieren der Nachricht und zum Einfügen von Links oder Medien verwenden.
Frage	Anfangssatz, den Benutzer sehen, wenn sie einen neuen Chat in der Queue beginnen. Zum Beispiel, **Womit kann ich Ihnen behilflich sein?**
Zeitplan	Zeitplan, der definiert, wann die Queue verfügbar ist. Lassen Sie das Feld leer, um die Queue jederzeit verfügbar zu machen. Außerhalb der Zeitplanzeiten können Benutzer keine neue Konversation in der Warteschlange beginnen.

4. HR-Chat-Queue verwalten

Machen Sie Endanwendern Zugriff auf eine Connect-Support-Warteschlange

Verwenden Sie das akzeptierte URL-Format, um eine Connect-Support-Queue für Endbenutzer zugänglich zu machen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Queue. Erstellen Sie Mitarbeiter für die Queue, indem Sie Benutzer der Zuweisungsgruppe zuordnen, die der Queue zugeordnet ist.
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beispielsweise ein Modul erstellen oder einem Portal einen Link hinzufügen. Das akzeptierte URL-Format ist `https: // <instancename> .service-now.com / $ chat_support.do? queueID = <sys_id>` .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connect** > **Administration** > **Warteschlangen**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen der Queue, zu der Sie einen Link erstellen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Kontextmenü **Copy sys_id**.
4. Befolgen Sie die Anweisungen des Browsers, um die sys_id zu kopieren, wenn die Sicherheitsmaßnahmen des Browsers diese Funktion einschränken.
5. Zeigen Sie eine Vorschau der Support-Queue an, indem Sie zu https://<instancename>.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id> navigieren.
6. Erstellen Sie mit der URL ein Modul oder eine andere Verknüpfung zur Queue.

Fügen Sie einen geskripteten Erweiterungspunkt für hinzu Connect-Support Chats

Implementieren Sie `ConversationServerInteractionService` Erweiterungspunkt, mit dem Sie anwenderdefinierte Skripts erstellen können, die Kontextvariablen aus Umfragen vor dem Chat verwenden, die anfordernden Personen in der präsentiert wurden Mitarbeiterchat Client.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte** Und wählen Sie aus `ConversationServerInteractionService` Geskripteter Erweiterungspunkt.
2. Klicken Sie auf **Implementierung erstellen** Zugehöriger Link zum Erstellen einer neuen anwenderdefinierten Skripteinbindung.
3. Erstellen Sie im Formular „Skripteinbindung“ den Code, der die Kontextvariablen vor dem Chat verwendet, um Chats an den entsprechenden weiterzuleiten Connect-Support Warteschlange.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis
Das anwenderdefinierte Skript wird erstellt und für registriert `ConversationServerInteractionService` Geskripteter Erweiterungspunkt.

Metriken von Connect-Support

Optionale Plugins bieten eine Homepage und Performance Analytics Dashboards, die hilfreiche Connect-Support-Metriken enthalten.

Die Berichterstellungshomepage ist ideal für Support-Manager, die eine einfache Lösung zur Nachverfolgung der aktuellen Leistung der Support-Organisation wünschen. Die Performance Analytics-Dashboards bieten eine umfassendere Lösung für Support-Manager, die Trends im Laufe der Zeit analysieren möchten.

Benutzer mit der Administratorrolle können die folgenden Plugins aktivieren, um diese Funktionen zu verwenden.

Connect-Support-Homepage und Dashboard-Plugins

Plugin	Beschreibung
Manager-Dashboard von Connecct-Support [com.glide.connect.managers_dashboard]	Bietet eine Homepage für Connect Support und alle erforderlichen Konfigurationsdatensätze. Obwohl der Name des Plugins den Begriff Dashboard enthält, stellt das Plugin keine Funktionen für Performance Analytics-Dashboards bereit. Homepages sind

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Connect-Support-Homepage und Dashboard-Plugins (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	ähnlich wie Dashboards, erfordern jedoch keine Performance Analytics Rollen zum Anzeigen.
Performance Analytics - Inhaltspaket - Service Desk Chat [com.snc.pa.chat]	Bietet das Dashboard **Service Desk Chat Monitor**, das die wichtigsten Connect-Support-Metriken und Indikatoren analysiert.
Performance Analytics - Kontextsensitive Analysen für den Chat [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	Bietet Analysen im Formular für den Connect-Support. Diese Analysen stehen als verwandter Link im Formular "Chat-Queue-Eintrag [chat_queue_entry]" und auch als Dashboard

Hinweis: Weitere Informationen zu diesen Plugins, einschließlich der anderen Plugins, die sie aktivieren, finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Connect-Support .

Zugehörige Informationen

Performance Analytics Konzepte

Verwenden Sie die Connect-Support-Homepage

Auf der Connect-Support-Startseite können Sie wichtige Indikatoren und Messwerte für Supportunterhaltungen, Queues und Mitarbeiter anzeigen.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Dashboard-Plugin von Connect-Support Manager (com.glide.connect.managers_dashboard), um diese Homepage anzuzeigen.
Erforderliche Rolle: chat_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Homepage wird aufgerufen **Service Desk - Chat** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connect** > **Support-Verwaltung** > **Reporting-Dashboard**an.

   Hinweis: Obwohl der Modulname den Begriff Dashboard enthält, stellt das Modul keine Funktionen für Performance Analytics-Dashboards bereit. Homepages sind ähnlich wie Dashboards, erfordern jedoch keine Performance Analytics Rollen zum Anzeigen.

   Die Connect-Support-Homepage mit dem Namen **Service Desk - Chat** wird geöffnet.

2. Klicken Sie auf ein Widget, um die Daten anzuzeigen.

Verwenden Sie die Connect-Support-Dashboards

Verwenden Sie die Connect-Support-Dashboards in Performance Analytics, um die Trends in der Leistung Ihrer Support-Organisation im Laufe der Zeit zu verstehen.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie eines oder beide der folgenden Plugins entsprechend Ihren Analyseanforderungen:

- Performance Analytics - Inhaltspaket - Service Desk Chat (com.snc.pa.chat)
- Performance Analytics - Kontextsensitive Analysen für den Chat (com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sowohl chat_admin als auch pa_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Performance Analytics - Content Pack - Service Desk Chat-Plugin (com.snc.pa.chat) enthält das Dashboard **Service Desk Chat-Monitor**, das die folgenden Registerkarten enthält:

- **Chat-Monitor nach Status**: Enthält Metriken im Zusammenhang mit geschlossenen Supportgesprächen.
- **Überblick**: Enthält mehrere Metriken, die sich auf die Unterstützung von Konversationen, Queues und Mitarbeitern beziehen.
- **KPI-Prozess**: Enthält Metriken, die wichtige Leistungsindikatoren (KPIs) des Connect-Support-Prozesses sind, einschließlich der durchschnittlichen Antwortzeit der Queue, der durchschnittlichen Dauer von Supportgesprächen und der Anzahl neuer Supportgespräche pro Tag.

Performance Analytics - Kontextsensitive Analytik für Chat-Plugin (com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics) enthält das Dashboard **Kontextsensitive Analytik - Chat** l. Das Dashboard enthält zusätzliche Metriken, die sich auf Support-Queues beziehen, einschließlich der Anzahl der geschlossenen Support-Unterhaltungen.

Hinweis: Sie müssen Performance Analytics lizenzieren Dient zum Sammeln von Punktzahlen für die Indikatoren in den Dashboards. Ohne Performance Analytics Premium werden in den Dashboards die Indikatoren ohne Daten angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**an.
   Das zuletzt angezeigte Dashboard wird geöffnet.
2. Im Dashboard-Picker unter der Gruppe **Connect-Chat** wählen Sie in der Gruppe das Dashboard aus, das Sie anzeigen möchten.
3. Zeigen Sie die Indikatoren an.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics Konzepte

Konfigurieren Sie die Eigenschaft "Supportbenutzer hinzufügen"

Fügen Sie hinzu, damit Support-Mitarbeiter einer Connect-Support-Konversation Anwender hinzufügen können `glide.connect.support.add_members`Eigenschaft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warnung: Aktivieren von `glide.connect.support.add_members`Die Eigenschaft kann sich negativ auf die Instanzleistung auswirken, wenn eine große Anzahl von Anwendern bei der Instanz angemeldet ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn `glide.connect.support.add_members`Eigenschaft wurde hinzugefügt und aktiviert. Support-Mitarbeiter können einer Supportkonversation Anwender hinzufügen. Jeder hinzugefügte Benutzer kann auch andere Benutzer hinzufügen. Nur der zugewiesene Mitarbeiter kann einen Incident aus dem Chat erstellen. Wenn einem Chat Nicht-Supportmitarbeiter hinzugefügt werden, wird der Chat auf seiner Chat-Registerkarte angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie sich im globalen Bereich befinden, wenn Sie diese Eigenschaft hinzufügen.

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle System Properties [sys_properties] wird angezeigt.
2. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft nicht vorhanden ist, indem Sie nach dem Namen der Eigenschaft suchen.
   Wenn die Eigenschaft vorhanden ist, aktualisieren Sie die Eigenschaft mit den Informationen in der folgenden Tabelle.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Wert
Name	glide.connect.support.add_members
Typ	richtig | falsch
Wert	Wahr

Service Desk-Chat Lösungen für Performance Analytics and Reporting

Lösungen für Performance Analytics and Reporting enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Platform Analytics Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics *Indikator*Daten, die Ihnen Daten im Zeitverlauf anzeigen, damit Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Lösungen für Performance Analytics and Reporting können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Um die Lösung für zu aktivieren Service Desk-Chat, Kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**an. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Service Desk-Chat. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Verbinden Sie das Support- und Serviceportal

Benutzen Sie Connect-Support in Ihrem Portal, damit Ihre Benutzer Fragen stellen oder Anfragen an Support-Mitarbeiter senden können. Sie konfigurieren die Instanzoptionen, um das Aussehen und die Funktionsweise Ihres Widgets zu steuern.

Die Connect-Support- und Serviceportal-Integration erstellt ein Connect-Support-Widget, das Sie einer Seite in Serviceportal hinzufügen können.

Konfigurieren Sie Instanzoptionen des Connect Support-Widgets

Sie können das Aussehen und die Funktionsweise Ihres Widgets steuern, indem Sie die Instanzoptionen konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration** Und öffnen Sie den Serviceportal-Designer.
2. Wählen Sie im Service Portal Designer die Seite aus, der Sie das Connect-Support Widget hinzugefügt haben. Wenn Sie das Widget noch nicht zu einer Seite hinzugefügt haben, finden Sie unter Erstellen und bearbeiten Sie eine Seite mit Serviceportal Designer Weitere Informationen finden Sie unter .
3. Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol in der Ecke des Widgets, um das Instanzoptionenmenü zu öffnen.
4. Füllen Sie die Felder anhand der folgenden Tabelle aus.
   Abhängig von der Funktionalität, die Sie hinzufügen möchten, müssen Sie möglicherweise nicht alle diese Felder hinzufügen.

Optionen der Connect Support Widget-Instanzoptionen

Feld	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Wählen Sie aus einer Liste gängiger Bootstrap-Farben eine Farbe für Ihr Widget aus. Themes steuern die Gesamtfarbe eines Widgets, aber wenn Sie möchten, dass Ihr Widget eine bestimmte Farbe hat, können Sie es aus der Liste auswählen.
Queues-URL	Die URL für die Connect-Support-Chat-Queue, an die Fragen gerichtet werden sollen. Beispiel: https://<instancename.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id>
Abfragename	Der Name der Queue, an die die Fragen gerichtet werden sollen. Eine Liste der Warteschlangennamen finden Sie in **Collaborate** > **Connect Support** > **Warteschlangen**an.
Warteschlangen-ID	Die sys_id der Queue, an die Fragen gerichtet werden sollen. Sie finden diese ID, indem Sie zur Support-Queue gehen und entweder die Queues-ID aus dem Supportlink kopieren oder **Copy sys_id** aus dem Kontextmenü auswählen.
Nachricht	Der Text für die Schaltfläche im Connect-Support-Widget
Fenster	Verwenden Sie diese Option, um den Chat in einem anderen Tab und nicht in einem neuen Fenster zu öffnen.
Titel	Der Name in der Widget-Kopfzeile

Klassische Orchestration

ServiceNow® Orchestration erweitert die Workflow-Engine, um Prozesse zu verwalten und Dinge außerhalb von zu automatisieren ServiceNow Instanz.

Orchestration ist als separates Abonnement vom Rest von verfügbar ServiceNow Plattform. Unter Aktivieren Sie Orchestration finden Sie weitere Details.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Fortsetzung)

- Einführung in Orchestration
- Orchestration-Anwendungen
- Orchestration-ROI
- Orchestration - Beispiele
- Domänentrennung und Orchestration
- Aktivieren Sie Orchestration
- MID-Server für Orchestration
- Verfügbare Aktivitätspakete
- Client Software Distribution einrichten
- Liste der Orchestration-
- Plugin „Orches Runtime“

Verwenden

- Orchestration-Aktivitätspakete
- Passwortzurücksetzung
- Client Software Distribution

Entwickeln

- Orchestration-Aktivitätsdesigner
- Anwenderdefinierte Aktivitätsvorlagen für Orchestration
- Framework zur Erweiterung von Client Software Distribution
- Entwicklerschulungen

Problembehan und Hilfe

- Stellen oder beantworter Sie Fragen i Orchestration communit
- Known Error-D nach Artikeln z bekannten Feh durchsuchen
- Kontakt Kundenservice Support

Automatische Übersetzung

Einführung in Orchestration

Orchestration automatisiert einfache oder komplexe Aufgaben mit mehreren Systemen für Remote-Services, Server, Anwendungen und Hardware.

Ein Orchestration-Prozess kann sich über alle Verwaltungsaufgaben erstrecken und mit gehosteten Services sowie allen Arten von Infrastrukturelementen interagieren. Diese Fähigkeiten bieten ein leistungsfähiges System für die schnelle und zuverlässige Verwaltung von IT- und Geschäftsprozessen.

Orchestrierte Lösungen unterstützen die Zusammenarbeit zwischen Teams, indem sie wiederverwendbare Daten und Versionsverwaltung für die Workflows und die darin enthaltenen Aktivitäten bereitstellen. Fachexperten können Aktivitäten erstellen, die für zahlreiche Workflow-Entwickler wiederverwendbar sind. Wenn eine Aktivität einen Change erfordert, können Entwickler die nachgelagerten Auswirkungen des Change sofort sehen, indem sie wissen, welche Workflows die Aktivität verwenden. Gut entworfene Orchestrierungen versagen nie und greifen auf menschliche Aufgaben zurück, um Fehler zu beheben, sobald sie auftreten.

Orchestration-Tools

Orchestration kann Anrufe außerhalb von tätigen ServiceNow Instanz, direkt zu Webservices oder über einen MID-Server zu Systemen innerhalb der Unternehmens-Firewall. Orchestration ermöglicht auch die Erstellung wiederverwendbarer Aktivitäten, die Java-Skriptfunktionen für die Bearbeitung von Dingen innerhalb der Plattform umschließen. Orchestration erweitert den Workflow-Editor Durch Bereitstellung dieser Funktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivitätspakete, die sofort einsatzbereite Aktivitäten enthalten.
- Aktivitätsdesigner, der es Entwicklern ermöglicht, benutzerdefinierte Aktivitäten ohne übermäßige Abhängigkeiten für die Skripterstellung zur Orchestrierung von Drittanbietersystemen zu erstellen.
- Möglichkeit zum Erstellen von Aktivitätspaketen mit bereichsbezogenen Anwendungen.
- A Datenbus Zur Verfolgung des Datenflusses über Orchestration-Aktivitäten hinweg.

Orchestration Core bietet Berechtigungen für die Verwendung bestimmter Anwendungen:

Client Software Distribution

Eine Anwendung, die die Softwarebereitstellung aus dem Servicekatalog automatisiert. Umfasst den OOB-Support für SCCM. Partnerlösungen unterstützen Macs, die JAMF verwenden. Andere Drittanbieterlösungen bieten Support durch das Erweiterungs-Framework.

Konfigurieren Passwortzurücksetzung

Eine Anwendung für Benutzer zum Zurücksetzen ihres Passworts in Active Directory. Sie kann erweitert werden, um mit anderen Systemen von Drittanbietern zu kommunizieren.

Orchestration-ROI

Benutzer können geschätzte Kosten und tatsächliche Kosten für Aufgaben auswerten, diese Aufgaben automatisieren und den ROI dieser Aufgaben nachverfolgen.

Systeme, die durch Orchestration automatisiert werden können

Orchestration kann Aufgaben wie Mitarbeiter-Onboarding, Anwenderzugriffsrechte, Serververwaltung, verwaltete Dateiübertragungen und automatisieren Security Operations Orchestration-Aktivitäten . Sie können beispielsweise die im Orchestration-Basissystem bereitgestellten Active Directory- und Exchange-Aktivitäten verwenden, um Netzwerk-Accounts und Postfächer für neue Mitarbeiter einzurichten.

Wenn Orchestration nicht die Aktivitäten bereitstellt, die Sie für eine Integration benötigen, erstellen Sie die erforderlichen Aktivitäten mit den Vorlagen in Orchestration-Aktivitätendesigner . Die externen Systeme, die Orchestration automatisieren kann für:

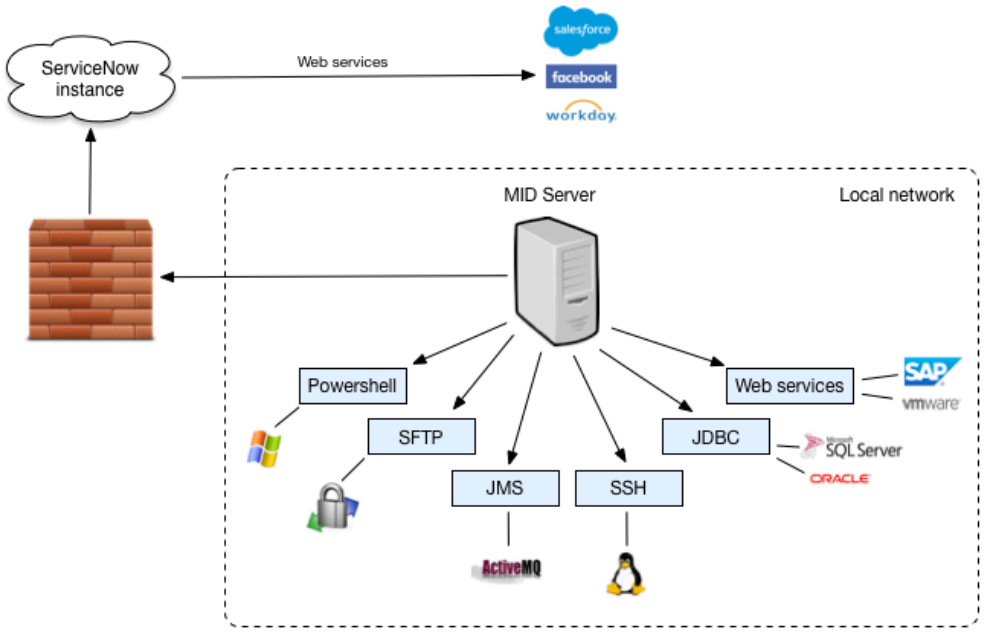
- Alle Systeme, die Webservices bereitstellen (SOAP, REST)
- Alle Systeme, auf die über die Befehlszeile zugegriffen werden kann (z. B. ein UNIX-System, auf das über SSH zugegriffen werden kann, ein Windows-System, das für PowerShell-Remoting oder WMI aktiviert ist)
- Zahlreiche proprietäre Services: Windows Active Directory , Microsoft Austausch E-Mail-Server, Infoblox , Und F5-Netzwerke .

> **Hinweis:** Eine vollständige Liste der Aktivitätenpaket-Serviceangebote finden Sie unter Orchestration-Core-Aktivitätspakete .

- Jedes Dateisystem, auf das über SFTP zugegriffen werden kann
- Jede Datenbank mit einem kompatiblen JDBC-Treiber
- Zusätzliche Aktivitätspakete sind auch mit anderen ServiceNow-Produkten erhältlich, z. B. Security Operations

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

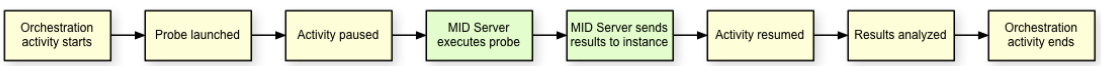
Orchestration-Fähigkeiten



Orchestration-Workflow

Wenn eine Orchestration-Aktivität innerhalb eines Workflows startet, startet Orchestration einen Discovery-Probes und -Sensoren Und schreibt einen Probe-Datensatz in die ECC-Warteschlange. Der Workflow wird angehalten, wenn der MID-Server die Anforderung abruft und die Probe ausführt. Wenn die Probe abgeschlossen ist, wird der Workflow fortgesetzt, während die Ergebnisse analysiert werden. Der Workflow kann an diesem Punkt beendet oder fortgesetzt werden.

Orchestration-Workflow



Domänentrennung und Orchestration

Die Domänentrennung wird in Orchestration unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Standard*

- Umfasst die **Basis**-Stufe
- Geschäftslogik: Prozesse können pro Kunde vom Service Provider erstellt oder geändert werden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere Service Provider-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die MVP-Geschäftslogik und Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung zu konfigurieren.

Anwendungsfall: Als Administrator benötige ich die Möglichkeit, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, aber nicht für einen anderen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Aktivieren Sie Orchestration

Das Plugin „Orchestration“ (com.snc.runbook_automation) ist in einem separaten Abonnement verfügbar ServiceNow Plattform.

Vorbereitungen

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Der Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in der Produktionsinstanz bzw. untergeordneten Produktionsinstanz Ihrer Organisation.

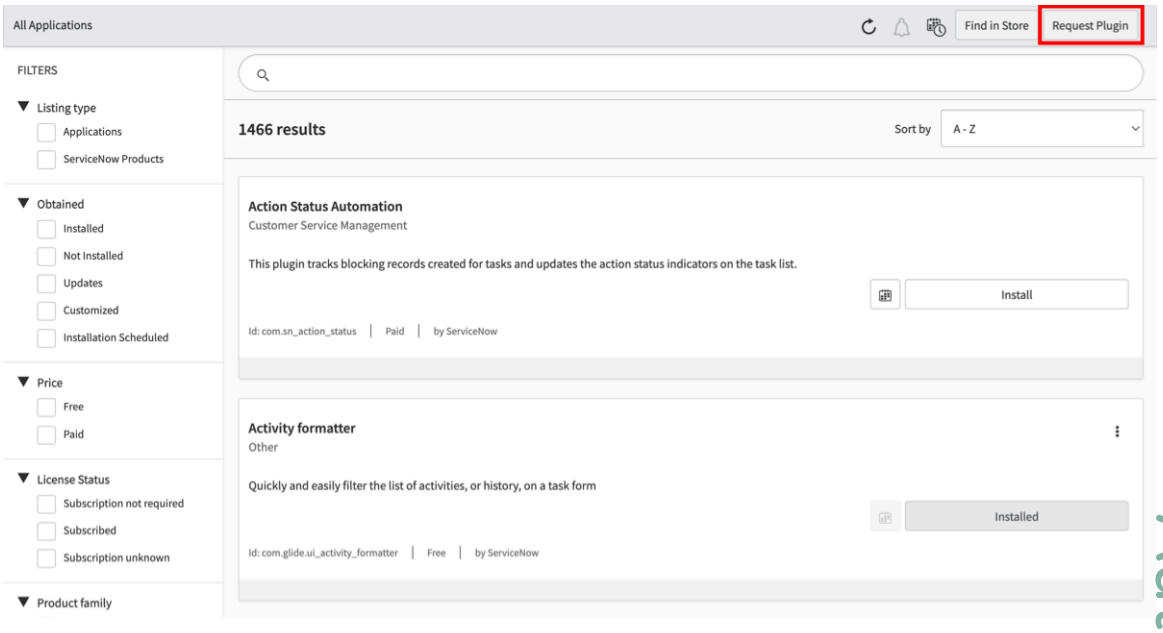
Wenn Sie keinen Account Manager haben, die Aktivierung nach dem Kauf verzögern oder das Produkt in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos testen möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Erforderliche Rolle: keine

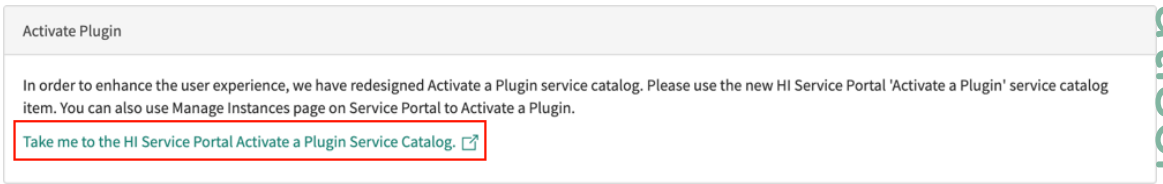
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

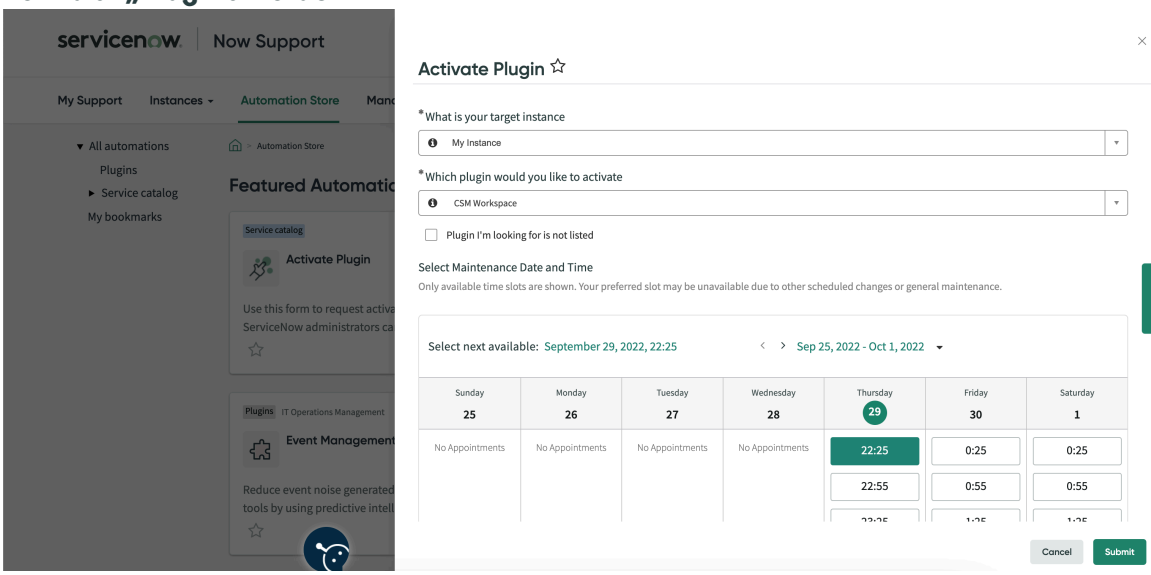
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
Weitere Informationen zum anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base an.

Liste der Orchestration-Plugins

Diese Tabelle listet alle für Orchestration verfügbaren Plugins und ihre Abhängigkeiten auf.

Diese Orchestration-Plugins können erworben oder als Teil Ihres Orchestration-Abonnements angefordert werden. Wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter, um weitere Informationen zu erhalten.

Name	Beschreibung	Abhängigkeiten
Orchestration [com.snc.runbook_automation]	Haupt-Plugin für die Orchestration-Funktion. Dieses Plugin erweitert den Workflow zur Automatisierung von Vorgängen mit externen Systemen. Verwenden Sie dieses Plugin, um Business-Services, Anwendungen und Infrastruktur zu orchestrieren.dieses Plugin automatisiert Vorgänge wie Bereitstellungen,	• Orchestration: ROI • Orchestration: Laufzeit

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung	Abhängigkeiten
	Konfigurationen und Informationserfassung. Orchestration kann Webservices automatisieren und verwendet MID-Server, um Befehle auf Geräten im Netzwerk eines Unternehmens auszuführen.	
Orchestration – Active Directory [com.snc.Orchestration.ad]	Installiert das Active Directory-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten erstellen, löschen und verwalten Objekte in Windows Active Directory.	Orchestration
Orchestration – Asset-Lease-Management [com.snc.Orchestration.Asset_Lease_Management]	Stellt die Software-Mietfunktionalität für die Client Software Distribution bereit. Ermöglicht Benutzern das Auswählen des Start- und Enddatums von Software-Mietverträgen und das Anfordern einer Verlängerung eines Mietvertrags. **Hinweis:** Dieses Plugin ist nicht automatisch aktiviert, wenn Orchestration aktiv ist.	Keine
Orchestration – Azure Active Directory [com.snc.Orchestration.Azure.ad]	Installiert das Azure AD-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten automatisieren die Onboarding- und Offboarding-Funktionen von Mitarbeitern in Azure Active Directory und verwalten die Office 365-Lizenzierung.	Orchestration
Orchestration – Client-Softwareverteilung [com.snc.Orchestration.Client_sf_Distribution]	Ermöglicht Verteilung der Software Aus dem Servicekatalog mithilfe von Drittpartei-Management systemen, z. B. Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) **Hinweis:** Dieses Plugin ist nicht automatisch aktiviert, wenn Orchestration aktiv ist.	• Orchestration: System Center-Konfigurationsmanager • Orchestration: Asset-Lease-Management • Bereichsbezogene API des Servicekatalogs • Software Asset Management
Orchestration – Exchange [com.snc.Orchestration.Exchange]	Installiert das Exchange-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten verwalten Microsoft Exchange-Mailsysteme.	Orchestration
Orchestration – F5-Netzwerkmanagement [com.snc.Orchestration.f5]	Installiert das Aktivitätspaket für das F5 Network Management. Diese Aktivitäten konfigurieren Elemente eines Load Balancer aus F5, einschließlich Pools, Pool-Mitgliedern und der im Pool enthaltenen virtuellen Server.	Orchestration
Orchestration – Infoblox DDI-Aktivitätenpaket [com.snc.orchestration.infoblox]	Installiert das Infoblox DDI-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten unterstützen die Infoblox DDI-Verwaltung.	Orchestration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung	Abhängigkeiten
Orchestration – PowerShell [com.snc.Orchestration.powershell]	Installiert das PowerShell-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten steuern und automatisieren die Verwaltung von Windows-Computern und -Anwendungen mit dem Windows .NET Framework.	Orchestration
Orchestration – Probe [com.snc.orchestration.probe]	Installiert das Probe-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten führen ServiceNow®-Proben für Zielhosts aus, um bestimmte Informationen zurückzugeben.	Orchestration
Orchestration – ROI [com.snc.runbook_automation.roi]	Installiert eine Orchestration-Anwendung, die Einsparungen aufgrund automatisierter Aufgaben in einer Instanz schätzt und tatsächliche Einsparungen berechnet. Orchestration: ROI Wird automatisch mit einem Basis-Orchestration-Abonnement aktiviert.	• Performance Analytics • Kostenmanagement
Orchestration – ROI Premium [com.snc.runbook_automation.roi_premium]	Installiert ein Premium-Dashboard, auf dem detaillierte Berichte zu berechneten Einsparungen für automatisierte Aufgaben im Zeitverlauf angezeigt werden. Die Orchestration: ROI Premium Das Plugin erfordert den Kauf und die Aktivierung des Plugins „Performance Analytics – Premium“, um seine Berichte anzuzeigen. **Hinweis:** Dieses Plugin ist nicht automatisch aktiviert, wenn Orchestration aktiv ist.	• Orchestration: ROI • Performance Analytics – Premium
Orchestration – Laufzeit [com.snc.runbook_automation.runtime]	Aktiviert andere Anwendungen in der ServiceNow® Plattform zum Verteilen und Verwenden von Orchestration-Inhalten, ohne dass ein Orchestration-Abonnement erforderlich ist. Die Orchestration: Laufzeit Das Plugin zeigt die mit diesen Anwendungen gelieferten Orchestration-Aktivitäten im Workflow-Editor an und ermöglicht es Kunden, die Aktivitäten zu ändern, ohne eine Orchestration-Lizenz zu benötigen.	• Workflow-Laufzeit-Engine • Core-Automatisierung
Orchestration – SFTP [com.snc.Orchestration.sftp]	Installiert das Aktivitätspaket SFTP-Dateiübertragung. Diese Aktivitäten verwalten Dateien und Verzeichnisse auf einem SFTP-Server und verschieben Dateien von einem SFTP-Server auf einen anderen.	Orchestration
Orchestration – SSH [com.snc.Orchestration.ssh]	Installiert das SSH-Aktivitätspaket. Diese Aktivitäten lesen, schreiben und kopieren Dateien und setzen Benutzerpasswörter auf Linux-Computern zurück.	Orchestration
Orchestration – System Center-Konfigurationsmanager [com.snc.Orchestration.sccm_mgnt]	Installiert das Aktivitätspaket System Center Configuration Manager (SCCM). Diese	Orchestration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung	Abhängigkeiten
	Aktivitäten verwalten Softwarebereitstellungen und -sammlungen auf einem SCCM-Server.	

Plugin „Orchestration Runtime“

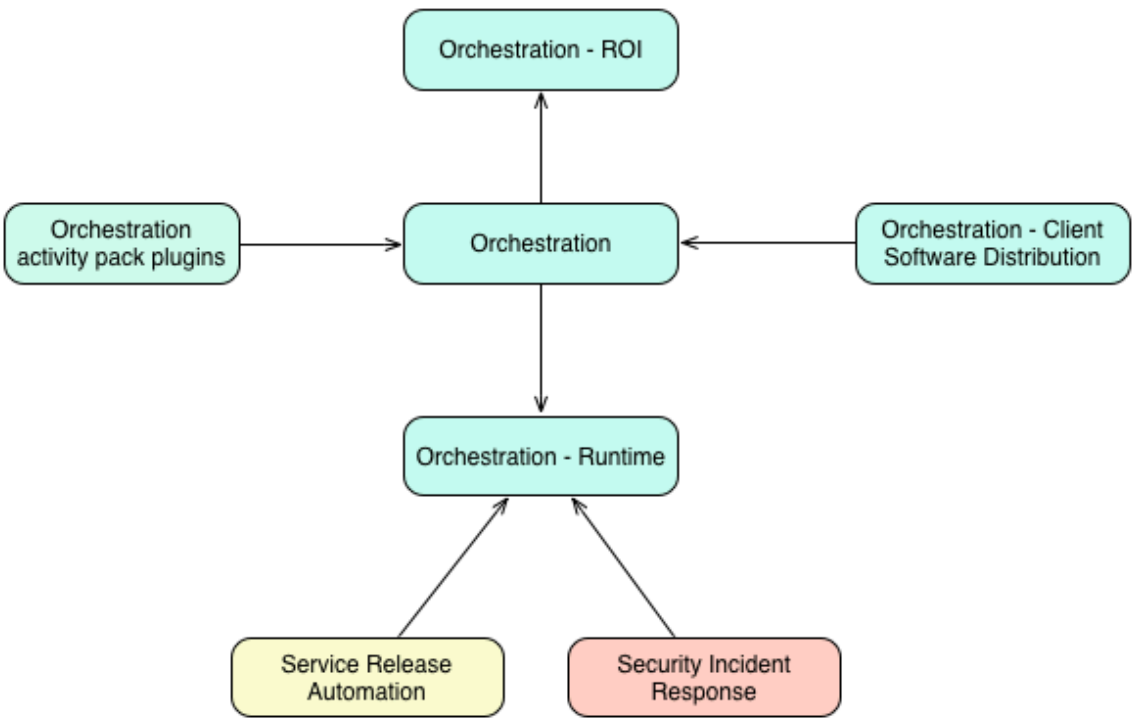
Das Plugin „Orchestration – Runtime“ aktiviert andere Anwendungen auf dem ServiceNow® Plattform zum Automatisieren von Aufgaben, ohne dass ein Orchestration-Abonnement erforderlich ist.

Das Plugin „Orchestration – Laufzeit“ kann als Teil eines anderen Plugins oder einer anderen Anwendung aktiviert werden. Es wird von strategischen Technologiepartnern und ServiceNow-Anwendungen verwendet, um Aktivitätspakete an Kunden zu verteilen, die unter Umständen nicht über Orchestration verfügen. Beispielsweise stellt die Anwendung „Security Incident Response Management“ (SIRM) Orchestrierungsinhalt bereit, zu dem Aktivitäten gehören, die auf der Registerkarte **Pakete** im Workflow-Editor verfügbar sind. Kunden, die SIRM erwerben, können die mit SIRM lieferten Aktivitäten nutzen und ändern, ohne eine Orchestration-Lizenz erwerben zu müssen.

Umfang des Plugins

Das Plugin „Orchestration – Laufzeit“ bietet Zugriff auf die Registerkarten **Pakete** und **Daten** im Workflow-Editor. Mit diesem Plugin können Benutzer auf benutzerdefinierte Aktivitäten für ihre Anwendungen zugreifen und Daten aus dem Datenbus wiederverwenden. Mit diesem Plugin kann nicht auf benutzerdefinierte Orchestration-Aktivitätspakete oder auf den Aktivitätsdesigner zugegriffen werden. Die Registerkarte **Benutzerdefiniert** im Workflow-Editor ist ohne ein Orchestration-Abonnement nicht verfügbar.

Beziehungen des Orchestration-Plugins



Abhängigkeiten

Das Plugin „Orchestration – Runtime“ aktiviert diese Anwendungs-Plugins:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Orchestration von Security Incident Response
- Service-Release-Automatisierung

.

Zugriff auf Aktivitäten

Mit ServiceNow®-Anwendungen gelieferte kundenspezifische Aktivitäten stehen auf der Registerkarte **Pakete** des Workflow-Editors für die Verwendung in Workflows zur Verfügung. Um diese Aktivitäten zu bearbeiten, navigieren Sie zu **Orchestration** > **Aktivitätsdesigner-Aktivitäten** Und wählen Sie die Aktivität aus, die Sie ändern möchten. Informationen zu den Anbietervorlagen zum Erstellen dieser Aktivitäten finden Sie unter Anwenderdefinierte Aktivitätsvorlagen für Orchestration.

Liste der Orchestration-Aktivitäten

Verwenden Sie Orchestration-Aktivitäten in einem Workflow, um Systeme von Drittanbietern zu integrieren.

Mehrere Orchestration-Aktivitäten wurden umgeschrieben als Anwendungsbereich Aktivitäten mit Aktivitätsdesigner Und gruppiert in Aktivitätspakete . Andere nicht bereichsspezifische Aktivitäten sind veraltet und erscheinen möglicherweise nicht im Workflow-Editor. Alle veralteten Aktivitäten funktionieren jedoch weiterhin in vorhandenen Workflows, in denen sie verwendet werden.

Globale Aktivitäten

Diese Aktivitäten werden nur im globalen Bereich ausgeführt. Alle Aktivitäten, die Sie im globalen Bereich erstellen, werden in die Kategorie „Global“ der Registerkarten **Pakete** und **Benutzerdefiniert** im Workflow-Editor aufgenommen.

Aktivität	Beschreibung
Testserver aktiv	Führt einen Befehl (einschließlich Shell-Skripts) auf einem aus Linux Oder UNIX Computer über SSH, um zu validieren, ob das Zielsystem aktiv ist.

Aktivitäten für Active Directory (AD)

Alle AD Orchestration-Aktivitäten wurden in neu geschrieben Geneva Release als bereichsbezogene Aktivitäten und sind im Active Directory-Aktivitätspaket verfügbar. Alle früheren Versionen von AD-Aktivitäten, die auf Aktivitätsdefinitionen aufbauen, sind veraltet und stehen für die Verwendung in neuen Workflows nicht zur Verfügung.

Aktivität	Beschreibung
AD-Objekt erstellen	Erstellt einen Benutzeraccount in Windows Active Directory, wenn ein Benutzeraccount in einer ServiceNow-Instanz erstellt wird.
AD-Benutzeraccount deaktivieren	Markiert einen Benutzeraccount von Windows Active Directory als deaktiviert, wodurch er inaktiv wird.
AD-Benutzeraccount aktivieren	Aktiviert einen Benutzeraccount von Windows Active Directory, wodurch er aktiv wird.
AD abfragen	Ruft Einträge aus Windows Active Directory basierend auf einem Suchfilter ab.
AD-Objekt entfernen	Löscht einen Benutzeraccount aus Windows Active Directory.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
AD-Benutzerpasswort zurücksetzen	Setzt das Passwort eines Benutzeraccounts in Windows Active Directory zurück.
AD-Benutzerpasswort ändern	Ändert das Passwort eines Benutzeraccounts in Windows Active Directory.
AD-Objekt aktualisieren	Aktualisiert einen Benutzeraccount in Windows Active Directory.
Ist gesperrt (AD-Account)	Legt fest, dass ein Benutzeraccount von Active Directory gesperrt ist.
AD-Account entsperren	Entsperrt einen gesperrten Benutzeraccount von Active Directory.

Azure AD

Alle diese Aktivitäten sind bereichsspezifisch und Teil des Azure AD-Aktivitätspakets. Sie haben keine Legacy-Versionen.

Aktivität	Beschreibung
Benutzer zu Gruppe hinzufügen	Fügt einer vorhandenen Sicherheitsgruppe in Azure Active Directory einen Benutzer hinzu
Benutzerlizenz zuweisen	Weist dem benannten Benutzer eine zusätzliche Office 365-Softwarelizenz zu
Benutzer erstellen	Erstellt einen Benutzer für den Azure Active Directory-Mandanten
Benutzer löschen	Löscht den Account des benannten Benutzers aus dem Azure Active Directory-Mandanten
Benutzerinfo abrufen	Gibt die Informationen des benannten Benutzers aus Azure Active Directory zurück
Benutzer aus Gruppe entfernen	Entfernt einen vorhandenen Benutzer aus einer Gruppe in Azure Active Directory
Benutzerlizenz entfernen	Hebt die angegebene Office 365-Softwarelizenz für den benannten Benutzer auf
Benutzerpasswort zurücksetzen	Ändert das Azure Active Directory-Passwort des benannten Benutzers

Aktivitäten für F5 Network Management

Alle diese Aktivitäten sind bereichsspezifisch und Teil des Aktivitätspakets „F5 Network Management“. Sie haben keine Legacy-Versionen.

Aktivität	Beschreibung
F5-Pool hinzufügen	Erstellt den Lastenausgleichsmodul-Pool.
F5-Pool prüfen	Überprüft den Status eines Pools, um zu validieren, ob er für die Annahme von Datenverkehr verfügbar ist.
F5-Pool löschen	Löscht einen F5-Pool.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
F5-Pool-Mitglied hinzufügen	Fügt einem F5-Pool ein Mitglied hinzu.
F5-Pool-Mitglied abrufen	Gibt die Pool-Mitglieder zurück und überprüft den Pool-Status.
F5-Pool-Mitglied löschen	Löscht ein F5-Pool-Mitglied.
Virtuellen F5-Server hinzufügen	Fügt einen virtuellen Server hinzu.
Virtuellen F5-Server ändern	Konfiguriert einen virtuellen Server, der einem F5-Pool mit „irules“ und einem „vlan“ zugewiesen ist.
Virtuellen F5-Server löschen	Löscht einen virtuellen Server aus einem F5-Pool.
F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen	Fügt einem virtuellen Server, der einem F5-Pool zugewiesen ist, ein Profil hinzu.

Infoblox-Aktivitäten

Alle diese Aktivitäten sind bereichsspezifisch und Teil des Infoblox DDI-Aktivitätspakets. Sie haben keine Legacy-Versionen.

Aktivität	Beschreibung
DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren	Reserviert einen IP-Adressbereich für die Verwendung von DHCP.
DHCP – IP-Reservierung löschen	Löscht IP-Reservierungen in DHCP mit einem IPv4- oder IPv6-Adressbereich.
DHCP – IP-Reservierungen auflisten	Erzeugt eine Liste aller DHCP-Bereichsreservierungen auf einem bestimmten Infoblox-Server.
DNS C-Datensätze auflisten	Ruft alle kanonischen (CNAME) Datensätze von einem angegebenen Infoblox-Server ab.
DNS A-Datensatz registrieren	Erstellt einen DNS A-Datensatz auf einem angegebenen Infoblox-Server.
DNS C-Datensatz registrieren	Erstellt einen kanonischen DNS-Datensatz (CNAME) auf einem angegebenen Infoblox-Server.
DNS-Datensatz auflisten	Erzeugt eine Liste aller DNS-Datensätze auf einem bestimmten Infoblox-Server.
DNS – Löschen	Löscht DNS-Datensätze eines beliebigen Typs vom Infoblox-Server, z. B. C- und A-Datensätze.
IPAM – IP-Adresse registrieren	Registriert eine IP-Adresse in einem Netzwerk mit Infoblox IPAM.
IPAM – IP-Adresse reservieren	Reserviert eine IP-Adresse in einem Netzwerk mit Infoblox IPAM.
IPAM – IP-Reservierungen auflisten	Gibt ein Array aller IP-Adressen auf dem angegebenen Infoblox-Server zurück.
IPAM – Löschen	Löscht eine IP-Adresse auf einem angegebenen Infoblox-Server.
Netzwerk erstellen	Erstellt Netzwerke auf einem angegebenen Infoblox-Server.
Netzwerkdetails abrufen	Ruft die Informationen zu einem angegebenen Netzwerk auf einem Infoblox-Server ab.
Netzwerk löschen	Löscht ein Netzwerk von einem Infoblox-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
Registrierte Netzwerke auflisten	Ruft alle Netzwerke ab, die einem Infoblox-Server zugeordnet sind.

Microsoft Exchange-Aktivitäten

Alle Exchange Orchestration-Aktivitäten wurden in neu geschrieben Geneva Release als bereichsbezogene Aktivitäten und sind im Exchange-Aktivitätspaket verfügbar. Alle früheren Versionen von Exchange-Aktivitäten, die auf Aktivitätsdefinitionen aufbauen, sind veraltet und stehen für die Verwendung in neuen Workflows nicht zur Verfügung.

Aktivität	Beschreibung
Adressenliste erstellen	Erstellt eine Adressliste, die als Alias für E-Mails an alle Benutzer in der Gruppe dient. Mit diesem Alias können keine Benutzerberechtigungen verwaltet werden.
Adressenliste löschen	Entfernt eine vorhandene Adressliste von einem Exchange-Server.
Adressenliste abrufen	Ruft alle Attribute aus der angegebenen Exchange-Adressliste ab.
Adressenliste verschieben	Verschiebt eine Exchange-Adressliste an einen anderen Ort in der Adresshierarchie.
Adressenliste konfigurieren	Ändert eine Exchange-Adressliste.
Adressenliste aktualisieren	Fügt Benutzer aus der angegebenen Adressliste hinzu oder entfernt sie daraus und übernimmt alle zwischengespeicherten Adresslistenänderungen sofort auf den Server.
Mailbox erstellen	Wenn kein Benutzer vorhanden ist, werden ein neuer Active Directory-Benutzer und das zugehörige Exchange-Postfach erstellt.
Mailbox löschen	Löscht das Exchange-Postfach eines Active Directory-Benutzers.
Mailbox deaktivieren	Deaktiviert das Postfach, das einem angegebenen Active Directory-Account zugeordnet ist.
Mailbox aktivieren	Erstellt ein Postfach für einen vorhandenen Active Directory-Benutzer.
Mailbox abrufen	Ruft das Postfach für den angegebenen Benutzer oder alle Postfächer auf einem Exchange-Server ab.
Mailbox festlegen	Ändert die Einstellungen eines vorhandenen Exchange-Postfachs.

PowerShell-Aktivitäten

Diese PowerShell-Aktivitäten wurden als bereichsspezifische Aktivitäten umgeschrieben und sind im PowerShell-Aktivitätspaket verfügbar. Alle früheren Versionen von PowerShell-Aktivitäten, die auf Aktivitätsdefinitionen aufbauen, sind veraltet und stehen für die Verwendung in neuen Workflows nicht zur Verfügung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
Windows-App installieren	Installiert eine Anwendung auf einem Windows-Zielcomputer.
Domäne beitreten	Fügt einer Domäne einen Windows-Computer hinzu.
Windows Server neu starten	Startet einen Windows-Server mit PowerShell neu.
Windows-App deinstallieren	Deinstalliert eine Anwendung auf einem Windows-Zielcomputer.
Servicestatus ändern	Startet oder stoppt einen Windows-Service auf einem Remote-System.

Probe-Aktivitäten

Diese Probe-Aktivitäten wurden als bereichsspezifische Aktivitäten umgeschrieben und sind im Probe-Aktivitätspaket verfügbar. Alle früheren Versionen dieser Aktivitäten, die auf Aktivitätsdefinitionen aufbauen, sind veraltet und stehen für die Verwendung in neuen Workflows nicht zur Verfügung.

Aktivität	Beschreibung
DNS-Namen auflösen	Löst eine IP-Adresse oder einen vollständig qualifizierten Domänennamen (FQDN) in eine oder mehrere IP-Adressen auf.
SNMP-Abfrage	Fragt ein SNMP-Gerät ab.

SCCM-Aktivitäten

Alle diese Aktivitäten sind bereichsspezifisch und Teil des SCCM-Aktivitätspakets. Sie haben keine Legacy-Versionen.

Aktivität	Beschreibung
Zu Gerätesammlung hinzufügen	Fügt einer Gerätesammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) ein Gerät hinzu.
Zu Benutzersammlung hinzufügen	Fügt einer Benutzersammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) einen Benutzer hinzu.
Anwendungen abrufen	Gibt eine Liste aller Anwendungen zurück, die auf einem SCCM-Server (Microsoft System Center Configuration Manager) verfügbar sind.
Bereitstellungen abrufen	Gibt die Liste der Bereitstellungen zurück, die von Orchestration mit einem Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)-Server ausgeführt werden.
Gerätesammlungen abrufen	Gibt die Liste der verfügbaren Gerätesammlungen auf einem SCCM-Host (Microsoft System Center Configuration Manager) zurück.
Benutzersammlungen abrufen	Gibt die Liste der verfügbaren Benutzersammlungen auf einem SCCM-Host (Microsoft System Center Configuration Manager) zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
Aus Gerätesammlung entfernen	Entfernt ein Gerät aus einer Gerätesammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Aus Benutzersammlung entfernen	Entfernt einen Benutzer aus einer Benutzersammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

SSH-Aktivitäten

Diese SSH-Aktivitäten wurden als bereichsspezifische Aktivitäten umgeschrieben und sind im SSH-Aktivitätspaket verfügbar. Die SSH-Aktivitäten, die nicht in bereichsbezogene Aktivitäten konvertiert wurden, wurden in die Kategorie Orchestration – Veraltet verschoben, sind aber weiterhin für alle Workflows verfügbar.

Aktivität	Beschreibung
Dateikopie	Kopiert eine Datei auf einem Linux- oder Unix-Computer über SSH.
Datei lesen	Liest eine Datei auf einem Linux- oder Unix-Computer über SSH.
Datei schreiben	Schreibt eine Datei auf einem Linux- oder UNIX-Computer.
Zeichenfolge für Dateiersetzung	Sucht und ersetzt eine Zeichenfolge in einer Datei auf einem Linux- oder UNIX-Computer.
Dateivergleich	Vergleicht zwei Dateien auf einem Linux- oder Unix-Computer über SSH.
Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen	Setzt das Passwort für einen angegebenen Benutzer auf einem Linux-Computer zurück.
Sichere Kopie	Kopiert eine Datei von einem Host auf einen anderen, ohne die kopierte Datei auf dem MID-Server zu speichern.

SFTP-Aktivitäten

Alle diese Aktivitäten sind bereichsspezifisch und Teil des Aktivitätspakets „SFTP-Dateiübertragung“. Sie haben keine Legacy-Versionen.

Aktivität	Beschreibung
Datei kopieren	Kopiert eine Datei von einem SFTP-Server (Quellhost) auf einen anderen SFTP-Server (Zielhost).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
Verzeichnis erstellen	Erstellt ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server.
Dateiliste abrufen	Gibt eine Liste von Dateien aus einem angegebenen Verzeichnis und dessen Unterverzeichnissen auf einem SFTP-Server (Quellhost) zurück.
Datei oder Verzeichnis entfernen	Entfernt eine Datei oder ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server, einschließlich aller konfigurierten Unterverzeichnisse.
Datei oder Verzeichnis umbenennen	Benennt eine Datei oder ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server mit einem neuen Namen um.
Dateiattribute festlegen	Legt allgemeine Dateiattribute wie Zeitstempel, Größe, Berechtigungen und UID/GID für eine Datei oder ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server fest.

Veraltete Aktivitäten

Diese Aktivitäten wurden aus dem Workflow-Editor entfernt und stehen für neue Workflows nicht zur Verfügung, funktionieren jedoch weiterhin in vorhandenen Workflows. Sie können die veraltete Aktivität reaktivieren, oder duplizieren Sie die Funktionalität einer veralteten Aktivität als bereichsspezifische Aktivität, indem Sie sie mithilfe des Aktivitätsdesigner neu erstellen.

Aktivität	Beschreibung
Probe ausführen	Startet eine MID-Server-Probe im Namen eines Dokuments.
SOAP-Anforderung	Führt eine SOAP-Anforderung auf einem Zielserver aus. Die Aktivität SOAP-Nachricht ersetzt diese Aktivität.
Befehl ausführen	Führt einen Befehl (einschließlich Shell-Skripts) auf einem Linux- oder UNIX-Computer aus.
SCP ausführen	Verwendet das Secure Copy Protocol (SCP), um eine Datei von einem Computer auf einen anderen zu kopieren, einschließlich des Verzeichnisses, in dem sich die Datei befindet. Die Aktivität Sichere Kopie ersetzt die Aktivität „SCP ausführen“.
PowerShell ausführen	Führt Windows-PowerShell-Befehle auf einem MID-Server aus.

Verfügbare Aktivitätspakete

Aktivitätspakete sind mit Ihrem Abonnement für Orchestration verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Aktivitätspakete sind mit Ihrem Orchestration-Abonnement verfügbar und aktiv:

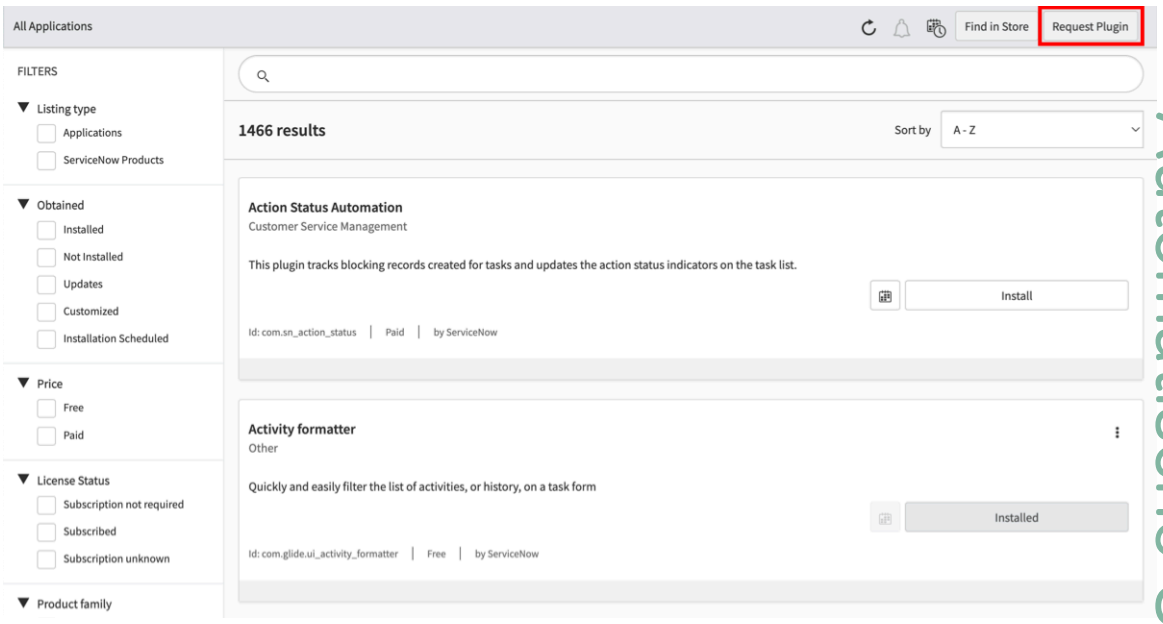
- Orchestration: Active Directory (Com.snc.Orchestration.ad)
- Orchestration: Azure Active Directory (Com.snc.Orchestration.Azure.ad)
- Orchestration: Exchange (Com.snc.Orchestration.Exchange)
- Orchestration: SFTP (Com.snc.Orchestration.sftp)
- Orchestration: Infoblox-DDI-Aktivitätspaket (com.snc.orchestration.infoblox)
- F5 Network Management-Aktivitätspaket (com.snc.orchestration.f5)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

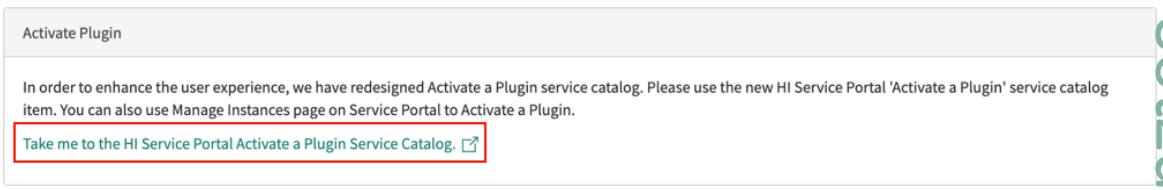
- Orchestration: SSH (Com.snc.Orchestration.ssh)
- Orchestration: PowerShell (Com.snc.Orchestration.powershell)
- Orchestration – System Center Configuration Manager (com.snc.orchestration.sccm_mgnt)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins

Automatische Übersetzung

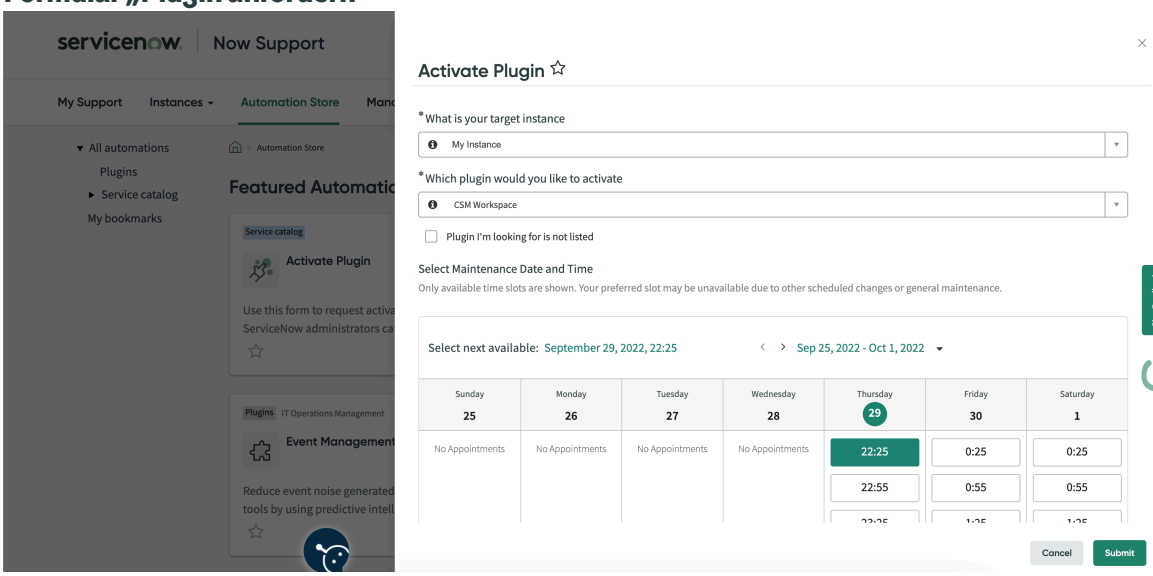
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base an.

Veraltete Orchestration-Aktivitäten

Diese Orchestration-Aktivitäten sind veraltet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Probe ausführen

Die Aktivität Probe ausführen startet eine MID-Server-Probe im Namen eines Dokuments. Alle Orchestration-Aktivitäten, die eine Probe auf einem Zielcomputer starten, basieren auf der Aktivität Probe ausführen. Ihr ServiceNow Die Instanz muss Zugriff auf einen MID-Server haben, der für die Verwendung dieser Aktivität mit SSH konfiguriert ist.

Wichtig: Diese Aktivität ist veraltet und steht für neue Workflows nicht zur Verfügung. Um die Funktionalität dieser Probe zu ersetzen, erstellen Sie mit der Probe-Aktivitätsvorlage eine benutzerdefinierte Aktivität. Workflows aus einem früheren Release, die die Aktivität „Probe ausführen“ verwenden, funktionieren weiterhin.

Eingabevariablen für „Probe ausführen“

Feld	Beschreibung
Probe	Wählen Sie eine MID-Server-Probe aus der Liste aus. Dies ist der Name der Probe, wie sie in der Tabelle `discovery_probes` erscheint.
Quelle für Probe	Geben Sie die IP-Adresse des Hostsystems ein, für das die Probe ausgeführt wird (Ziel der Probe).
Sensorskript	Das Skript, das mit den Ergebnissen der Probe ausgeführt wird. Die Ausgabe der Probe ist in der Variable `output` enthalten. Alle Fehler der Probe sind in der Variable `error` enthalten.

SOAP-Anforderung

Die SOAP-Anforderungsaktivität führt eine SOAP-Anforderung auf einem Zielserver aus.

Wichtig: Diese Aktivität ist veraltet und wird durch die Aktivität „Workflow-Aktivität „SOAP-Nachricht““ ersetzt. Workflows aus einem früheren Release, die die Aktivität „SOAP-Anforderung“ verwenden, funktionieren weiterhin. Diese Aktivität ist jedoch nicht für neue Workflows verfügbar.

Eingabevariablen für „SOAP-Anforderung“

Feld	Beschreibung
SOAP-URL	Der SOAP-Endpunkt.
Benutzername	Anwendername für Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung.
Passwort	Passwort für Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung.
Umschlagskript	Skript zum Einrichten von Parametern für den Webservice.
Sensorskript	Das nach dem Stellen der Anforderung und dem Empfang einer Antwort auszuführende Skript

Veraltete Aktivitäten reaktivieren

Orchestration-Aktivitäten, die in Aktivitätspakete konvertiert wurden, sind für aktualisierte und neue Instanzen veraltet, können jedoch zur Verwendung in neuen Workflows erneut aktiviert werden.

Vorbereitungen

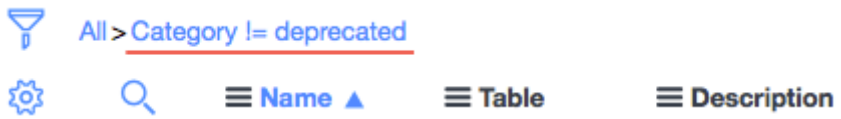
Erforderliche Rolle: workflow_admin, admin

Hinweis: Es wird davon abgeraten, veraltete Aktivitäten für die Verwendung in neuen Workflows zu reaktivieren. Legacy-Aktivitäten können die Features der bereichsspezifischen Anwendungen nicht nutzen, z. B. die Wiederverwendung von Daten aus dem Datenbus und das Testen von Eingabevariablen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Administration** > **Aktivitätsdefinitionen**an.
2. Entfernen Sie in der Liste der Aktivitäten die Bedingung **Kategorie !=deprecated** aus dem Filter.



3. Öffnen Sie den Definitionsdatensatz für die Aktivität, die Sie wieder aktivieren möchten.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anzuzeigende Elemente**.
5. Ersetzen Sie im Feld **Kategorie** den Wert **deprecated** durch eine andere Kategorie.
   Dies kann eine beliebige Zeichenfolge sein.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das System legt eine neue Kategorie mit dem angegebenen Wert an und reaktiviert die Aktivität, die dann auf der Registerkarte **Zentral** des Workflow-Editors verfügbar ist.

Workflow-Aktivität „SOAP-Nachricht“

Die Aktivität **SOAP-Nachricht** verwendet SOAP-Nachrichten, die im Plugin „System-Webservices“ definiert sind, und kann die Nachrichten über einen MID-Server aufrufen.

Ihre Instanz muss Zugriff auf einen für die Verwendung von SOAP konfigurierten MID Server haben.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „SOAP-Nachricht“

Feld	Parameter	Beschreibung
SOAP-Nachricht	soap_message	Die SOAP-Nachricht, die in der Tabelle „ausgehende SOAP-Nachricht“ des Plugins „System-Webservices“ [sys_SOAP_message] definiert ist. (**System-Webservices** > **Ausgehend** > **SOAP-Nachricht**)
SOAP-Nachrichtenfunktion	soap_message_function	Die aufzurufende Funktion, die in der SOAP-Nachricht definiert ist. Funktionen werden in der zugehörigen Liste **SOAP-Nachrichtenfunktionen** in jedem SOAP-Nachrichtendatensatz aufgelistet.
SOAP-Endpunkt	soap_endpoint	Endpunkt, der anstelle des Werts für **SOAP-Endpunkt** im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion verwendet werden soll. Lassen Sie dieses Feld leer, um den definierten Endpunkt im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion zu verwenden.
Variablen	variables	Variablen, die im SOAP-**Umschlag** ersetzt werden sollen, der im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion definiert ist. Verwenden Sie dieses Format für die Zeichenfolge: `name1=value1, name2=value2, . . .` Wenn entweder der Name oder der Wert ein Komma oder ein Gleichheitszeichen enthält, verwenden Sie für diese Zeichen einen umgekehrten Schrägstrich als Escape-Zeichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „SOAP-Nachricht“ (Fortsetzung)

Feld	Parameter	Beschreibung
MID Server verwenden	use_midserver	Kontrollkästchen zur Verwendung eines MID Servers zum Senden der SOAP-Nachricht. Ein MID-Server kann erforderlich sein, um einen Endpunkt innerhalb einer Firewall oder eines Subnetzwerks zu erreichen, der für die Instanz nicht sichtbar ist. Wenn diese Checkbox aktiviert ist (wahr), im Feld **MID-Server** jedoch kein MID-Server definiert ist, versucht der Workflow automatisch, einen MID-Server zu finden.
MID-Server	midserver	Name des zu verwendenden MID-Servers. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie die Checkbox **MID-Server verwenden** aktivieren. Der Workflow ignoriert diesen Parameter, wenn der Parameter `use_midserver` deaktiviert ist. **Hinweis:** Sie können nur einen bestimmten MID Server in der veralteten SOAP-Nachrichtenaktivität und in den REST-Nachrichten auswählen. Diese Legacy-Aktivitäten verwenden nicht MID-Server-Auswahl Verfügbar ab Istanbul-Release.
Sensorskript	sensor_script	Das nach dem Stellen der Anforderung und dem Empfang einer Antwort auszuführende Skript. Auf den vollständigen XML-Antworthaupttext können Sie über das Objekt `activity.output` zugreifen.

Von Orchestration verwendete Probes

Bestimmte Probes, die von MID-Servern gesteuert werden, führen Orchestration-Aufgaben auf Remotecomputern aus, z. B. den Neustart eines Servers oder das Erstellen virtueller Computer aus Vorlagen.

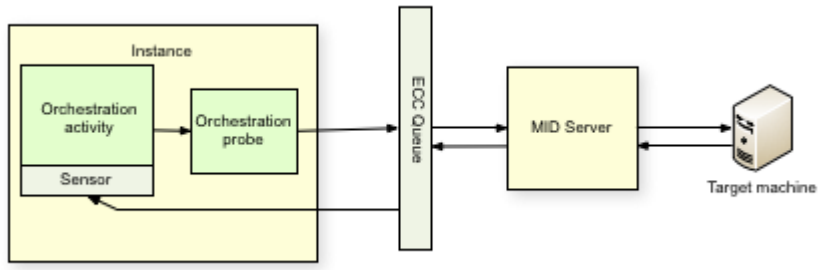
Funktionsweise von Orchestration-Probes

Wenn ein Workflow eine Orchestration-Aktivität ausführt, startet diese Aktivität eine Probe, die eine schreibt *Ausgabe* Datensatz in der ECC-Warteschlange. Der für die Aktivität ausgewählte MID-Server überprüft die ECC-Warteschlange auf Zuweisungen und führt dann die entsprechende Probe aus, um die Arbeit auf dem Zielcomputer auszuführen. Die Informationen über die Aktivität (neu gestarteter Computer, kopierte Dateien usw.), die von der Probe vom Zielcomputer zurückgegeben werden, werden als *Eingabedatensatz* in die ECC-Warteschlange geschrieben. Diese Informationen werden dann von der ECC-Warteschlange an einen Sensor gesendet, der in die Workflow-Aktivität integriert ist. Der Workflow wird aktualisiert, und die nächste Aktivität wird ausgeführt.

Hinweis: Die Probeparameter werden durch die Aktivitäten festgelegt, die die Probe starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wie Orchestration Probes verwendet



Probenliste

Das Basissystem enthält die folgenden Orchestration-Probes (**Orchestration** > **Definition** > **Probes**) an.

Probenliste

Probename	ECC-Warteschlangenthema	ECC-Warteschlangenname	Beschreibung
Befehl	Befehl		Eine Probe, die einen lokalen Befehl auf dem MID-Server ausführt.
DNS Name Resolver	DNSNameResolver		Eine Probe, die einen vollständig qualifizierten Domänennamen (FQDN) in eine IP-Adresse auflöst. Die Probe führt MID-Server-Abfragen parallel aus. Es verwendet die DNS-Suche durch das MID-Server-Host-BS, um den vom Betriebssystem verwalteten DNS-Cache zu verwenden. Es nutzt auch die Host-Datei im Betriebssystem.
SCPCommand	SCPCommand		Eine Probe, die Dateien sicher von einem Computer auf einen anderen kopiert. Die Kopierfunktion wird mit dem MID-Server als Tunnel ausgeführt.
Shazzam	Shazzam		Eine Probe, die aktive Geräte identifiziert.
SNMPProbe	SNMP	SNMP-Abfrage	Dies ist eine generische SNMP-Probe.
SOAPProbe	SOAPProbe		Eine Probe, die eine SOAP-Anforderung an den Zielcomputer sendet.
SSHCommand	SSHCommand		Eine Probe, die Shell-Skripts von einer Befehlszeile aus ausführt, nachdem sie sich über SSH bei einem Zielcomputer angemeldet hat.
SSHCommandLong	SSHCommandLong		Eine Probe, die lang laufende Shell-Skripts von einer Befehlszeile aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Probenliste (Fortsetzung)

Probename	ECC-Warteschlangenthema	ECC-Warteschlangenname	Beschreibung
			ausführt, nachdem sie sich über SSH bei einem Zielcomputer angemeldet hat.
VMWare	VMWareProbe		Eine generische VMware-Probe, die die MID-Server-Skripteinbindung in ausführt *ECC-Warteschlangenname* Die durch eine VMware Orchestration-Aktivität festgelegt wird. Diese Probe kann jede MID-Server-Skripteinbindung ausführen.
Windows – PowerShell	PowerShell	Windows – PowerShell	Eine Probe, die ein Windows PowerShell-Skript auf dem MID-Server ausführt. Das PowerShell-Skript wird als Wert eines Parameters mit dem Namen angegeben, der auf endet `.ps1`. Für das Skript stehen zwei Variablen zur Verfügung: • `$computer`: Der Computer, der als *Quelle* für diese Probe dient. • `$cred`: PowerShell-Anmeldeinformationen mit einem Benutzernamen und einem Passwort aus der Tabelle „Anmeldeinformationen“, die zur erfolgreichen Anmeldung bei `$computer` verwendet werden.

PowerShell-Aktivitäten

PowerShell baut auf dem Windows .NET Framework auf und dient zur Steuerung und Automatisierung der Verwaltung von Windows-Computern und -Anwendungen.

PowerShell muss auf jedem MID Server installiert sein, der diese Aktivitäten verwendet. MID-Server, die PowerShell verwenden, müssen auf einem unterstützten installiert sein Windows Betriebssystem. ServiceNow Unterstützt PowerShell 3,0 bis 5,1.

Das ServiceNow-Plugin Orchestration fügt Workflows diese grundlegenden PowerShell-Aktivitäten hinzu. Anweisungen zur Verwendung von Aktivitäten aus dem PowerShell-Aktivitätspaket finden Sie unter PowerShell-Aktivitätspaket.

Legacy-PowerShell-Aktivität ausführen

Die Aktivität PowerShell ausführen wird ausgeführt Windows PowerShell-Befehle auf einem MID-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Diese Aktivität ist veraltet und steht für neue Workflows nicht zur Verfügung. Um die Funktionalität dieser Aktivität zu ersetzen, erstellen Sie mit der PowerShell-Aktivitätsvorlage eine benutzerdefinierte, bereichsspezifische Aktivität. Workflows aus einem früheren Release, die die Aktivität „PowerShell ausführen“ verwenden, funktionieren weiterhin.

Ergebniswerte

Der Workflow-Designer kann mit activity.result einen Ergebniswert aus einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Standardmäßig bestimmt der Erfolg oder Misserfolg der verwendeten PowerShell-Befehle den Ergebniswert der Aktivität „PowerShell ausführen“. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Success
- Failure

Scratchpad-Einträge

Vom ausführenden Skript in *stdout* geschriebene Informationen werden erfasst und in der Variable *activity.output* an die Aktivität im zurückgegeben. Diese Informationen können für eine spätere Verarbeitung im Sensorskript der Aktivität analysiert, verarbeitet oder gespeichert werden (z. B. in einer Scratchpad-Variable).

Ein Beispiel wäre die Ausführung des Befehls GET-date, um die aktuelle Uhrzeit des MID-Servers abzurufen. Dieses Sensorskript speichert die gesamte empfangene Ausgabe, aber sie kann so verarbeitet werden, dass nur die Zeit zurückgegeben und gespeichert wird.

PowerShell-Aktivität

Hostname: ${workflow.inputs.host}

Command:

```
get-date
```

Sensor script:

```
// Save full output for a later processing in scratchpad variable 'currentdatetime'
workflow.scratchpad.currentdatetime = activity.output;

// Process the output and fetch the time and store it in a scratchpad variable 'time'
var time = /.*(\d\d:\d\d:\d\d [A|P]M)/.exec(output);
workflow.scratchpad.time = time ? time[1] : "No time found";
```

Hinweis: Dies ist ein stark vereinfachtes Beispiel. In den meisten Fällen arbeitet das Skript für bestimmte Remote-Windows-Computer. Das Prinzip ist jedoch dasselbe – was auch immer in `stdout` geschrieben wird, wird in `activity.output` zurückgegeben und ist zur Verarbeitung verfügbar.

Eingabevariablen

Eingabevariablen

Feld	Beschreibung
Hostname	IP-Adresse des Windows-Zielcomputers. Dieser Wert wird der Variable *$computer* für die Verwendung in Befehlen zugeordnet (siehe das Beispiel für das Feld **Befehl**). Die Variable für die PowerShell-Anmeldeinformationen *$cred*, die auf Informationen aus der ServiceNow-Tabelle „Anmeldeinformationen“ basiert, wird auf dem Computer authentifiziert, auf den von **Hostname** verwiesen wird.
Befehl	Geben Sie den auszuführenden PowerShell-Befehl ein. Sie können beispielsweise eine einfache WMI-Abfrage für einen Remote-Computer ausführen, auf den von der Variable *hostname* verwiesen wird. Der Befehl lautet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	get-wmiobject <class> -computer $computer -credential $cred Wenn sich auf dem Computer keine Anmeldeinformationen authentifizieren, wird der Befehl im Kontext des MID-Server-Anwenders ausgeführt. Sie können nicht beides, einen Befehl und eine Skriptdatei, ausführen. Durch die Angabe eines Befehls wird das Feld *Skriptdatei* ausgeblendet.
Sensorskript	Das Skript, das mit den Ergebnissen der Probe ausgeführt wird. Die Ausgabe der Probe ist in der Variable *output* enthalten. Alle Fehler der Probe sind in der Variable *error* enthalten.
Skriptdatei	Die zugehörigen Listen namens Aktivieren Sie die Skriptdateisynchronisierung für Windows Verbesserte Sicherheitan. Sie können nicht beides, eine Skriptdatei und einen Befehl, ausführen. Durch die Angabe einer Skriptdatei wird das Feld *Befehl* ausgeblendet.
PowerShell-Skriptvariablen	Zusätzliche Parameter im JSON-Format, die von der angegebenen Skriptdatei verwendet werden.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion onExecute der Aktivität gestartet werden soll.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.

Fügen Sie Workflow-Variablen für die Befehlszeile mit der üblichen Workflow-Variablensyntax hinzu. Wenn sich im obigen Beispiel <class> in der Workflow-Eingabevariablen *myclass* befunden hätte, würde der Befehl folgendermaßen aussehen:

```
get-wmiobject $ {workflow. inputs. myclass } -computer $computer –credential $cred
Similarly  if the variable  is a scratchpad variable named myclass , the command would look
 like :
get -wmiobject $ {workflow. scratchpad. myclass } -computer $computer –credential $cred
```

HResult-Codes

Wenn ein PowerShell-Skript auf einen Fehler stößt, gibt der Windows-Computer möglicherweise einen HResult-Code als Teil der Fehlermeldung zurück.

PowerShell-Aktivitäten können diesen Code lesen und interpretieren. Nicht alle PowerShell-Fehler enthalten einen HResult-Code. Im Falle eines fehlgeschlagenen PowerShell-Skripts können Sie den HResult-Code verwenden, damit der Workflow eine bestimmte Bedingung durchläuft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie beispielsweise ein Active Directory-Passwort auf ein Passwort zurücksetzen, das nicht den Richtlinienanforderungen entspricht (z. B. Mindestlänge oder Komplexität), gibt das PowerShell-Skript den HResult-Code –2146022651 zurück. Um diesen Code zu verwenden, erstellen Sie eine Aktivitätsbedingung mit dem **Bedingungswert** `activity.hresult = -2146022651`. Wenn das PowerShell-Skript diesen Code bei Ausführung der Aktivität zurückgibt, durchläuft der Workflow diese neue Bedingung.

SSH-Aktivitäten

SSH-Aktivitäten ermöglichen Workflows, Operationen auf Linux- und Unix-Computer auszuführen.

Ihre ServiceNow-Instanz muss Zugriff auf einen MID-Server haben, der für die Verwendung von SSH konfiguriert ist, um diese Orchestration-Aktivitäten auszuführen.

Aktivität „Befehl ausführen“

Die Aktivität *Befehl ausführen* führt einen Befehl (einschließlich Shell-Skripts) auf einem Linux- oder UNIX-Computer aus.

Wichtig: Die Aktivität „Befehl ausführen“ ist in diesem Release veraltet. Wenn Sie einen Workflow in einer früheren Version erstellt haben, der diese Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Helsinki normal. Um diese Funktionalität in einem neuen Workflow verwenden zu können, müssen Sie jedoch eine benutzerdefinierte Aktivität mit der SSH-Aktivitätsvorlage im ServiceNow®-Aktivitätsdesigner erstellen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Befehl ausführen“

Feld	Beschreibung
Lang laufend	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die SSH-Verbindungszeitüberschreitung zu deaktivieren, wenn die Ausführung des Befehls Ihrer Meinung nach länger als die standardmäßigen 60 Sekunden dauert. Orchestration überprüft regelmäßig den laufenden Prozess, um seinen Status zu bestimmen, bis er abgeschlossen ist.
Hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
Verzeichnis	Name des Arbeitsverzeichnisses
Befehl	Der von dieser Aktivität auszuführende Befehl
Sudo	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen zur Verwendung Sudo Zum Ausführen des Befehls auf dem Hostcomputer.
Sensorskript	Das Skript, das mit den Ergebnissen der Probe ausgeführt wird. Die Ausgabe der Probe ist in der Variable `output` enthalten. Alle Fehler der Probe sind in der Variable `error` enthalten.

Aktivität „SCP ausführen“

Die Aktivität „SCP ausführen“ verwendet Secure Copy Protocol (SCP), um eine Datei von einem Computer auf einen anderen zu kopieren, einschließlich des Verzeichnisses, in dem sich die Datei befindet.

Hinweis: Diese Aktivität ist im Geneva-Release veraltet und steht für neue Workflows nicht zur Verfügung. Wenn Sie einen Workflow in einer vorherigen Version erstellt haben, der diese Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade normal weiter. Die benutzerdefinierte Aktivität „Sichere Kopie“ ersetzt die Aktivität „SCP ausführen“ im Geneva-Release.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „SCP ausführen“

Feld	Beschreibung
Von Host	Hostname oder IP-Adresse des Quellcomputers
Von Datei	Absoluter Pfad zu der zu kopierenden Datei. Dieser Wert kann ein Verzeichnis sein.
Zum Host	Hostname oder IP-Adresse des Zielcomputers
Zur Datei	Pfad zur Zieldatei. Dieser Pfad kann absolut oder relativ zum Stammverzeichnis des angemeldeten Benutzers sein. Das angegebene Verzeichnis muss bereits auf dem Zielcomputer vorhanden sein.
Verzeichnis kopieren	Checkbox zum Kopieren eines in der Variable **Aus Datei** definierten Verzeichnisses und aller in diesem Verzeichnis enthaltenen Dateien

Orchestration-Anwendungen

Orchestration bietet mehrere Anwendungen mit Ihrem Abonnement.

Orchestration-ROI

Mit der ROI-Anwendung Orchestration können Sie Kosteneinsparungen für Aufgaben in Ihrem System schätzen und berechnen, die mit Orchestration automatisiert werden könnten.

Nachdem Sie die Aufgaben automatisiert haben, können Sie Kosteneinsparungen nachverfolgen, indem Sie Orchestration-Workflows den entsprechenden Aufgabenbereichen zuordnen. Durch die Konfiguration in der Anwendung können Sie den Stundensatz für die manuelle Ausführung von Aufgaben, die Regeln, die das System zur Auswahl von Aufgaben für die Auswertung verwendet, und den Zeitraum für die Auswertung auswählen. Der Orchestration-ROI schätzt Ihre Einsparungen, indem die Kosten für die manuelle Ausführung wiederholter Aufgaben mit der geschätzten Anzahl der automatischen Ausführung dieser Aufgaben durch das System während eines bestimmten Datums-/Zeitbereichs multipliziert werden. Das System berechnet auch die tatsächlichen Einsparungen Ihrer Automatisierungen. Orchestration-ROI ist im Basis-Orchestration-Abonnement enthalten.

Orchestration-ROI-Berichte bieten eine Reihe von Ansichten der Vergleichsdaten und ermöglichen Ihnen den direkten Zugriff auf die zugehörigen Datensätze aus den Berichten. Die Standardberichte Im Plugin „Orchestration – ROI“ enthalten sind Zusammenfassungen, geschätzte Kosten und berechnete Kosten für automatisierte Prozesse. Das ROI-Premium-Dashboard erstellt mit Performance Analytics detaillierte Berichte über die berechneten Einsparungen im Laufe der Zeit. Performance Analytics erfordert ein anderes Plugin und ein anderes Abonnement.

Hinweis: Wenn Orchestration-ROI als abhängiges Plugin von Orchestration aktiviert ist, werden keine Demodaten installiert. Wenn Sie Demodaten als Vorlage für Ihre eigene ROI-Bewertung verwenden möchten, Senden Sie eine Anforderung Bis ServiceNow® Technischer Support für ein Upgrade des Orchestration-ROI-Plugins mit ausgewählten Demodaten.

Um den Orchestration-ROI einzurichten, führen Sie die Konfigurationsaufgaben in der hier angezeigten Reihenfolge aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Orchestration-ROI-Arbeitskostenkarten

Bevor Sie Ihren Orchestration-ROI berechnen, müssen Sie Arbeitskostenkarten für die manuelle Arbeit erstellen, die erforderlich wäre, um die mit den ROI-Berechnungen korrelierten Aufgaben abzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: orchestration_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die in den Bewertungskarten definierten Stundensätze werden verwendet, um die Einsparungen Ihrer orchestrierten Aufgaben zu ermitteln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **ROI** > **Arbeitskostenkarten**an.
2. Füllen Sie die Felder im Formular anhand der Beschreibungen in aus Verwalten Sie eine Arbeitskostenkarte .
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Erstellen Sie bei Bedarf zusätzliche Bewertungskarten.

Erstellen Sie einen Orchestration-ROI-Automatisierungseintragsdatensatz

Der Datensatz für ROI-Automatisierungseinträge koppelt die Kosten für die Ausführung einer Aufgabe mit dem spezifischen Workflow, der die Aufgabe automatisiert, um die daraus resultierenden Einsparungen zu berechnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: orchestration_manager
Bevor Sie mit diesem Verfahren beginnen, vergewissern Sie sich, dass die entsprechenden Arbeitsbewertungskarten erstellt wurden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie diesen Datensatz, um einen manuellen Stundensatz für eine Aufgabe zu übernehmen, die automatisch von Ihrer Instanz ausgeführt wird. Um die durch die Orchestrierung einer Aufgabe erzielten Einsparungen zu ermitteln, kann das System auswerten, ob diese Einsparungen geschätzt oder berechnet wurden.

- **Geschätzte Einsparungen**: Verwendet die Arbeitsbewertung, die Zeitschätzungen für den Abschluss der Aufgabe und die Anzahl der ausgeführten Automatisierungen, um Einsparungen zu ermitteln.
- **Berechnete Einsparungen**: Verwendet die Arbeitsbewertung, die für den Abschluss der Aufgabe berechnete Zeit basierend auf dem konfigurierten Auswertungszeitraum und die Anzahl der ausgeführten Automatisierungen, um die Einsparungen zu ermitteln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **ROI** > **Formular für Automatisierungseinträge**an.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular für Automatisierungseinträge

Feld	Beschreibung
Kategorie	Kategorie der ausgewählten Workflow-Automatisierung. Die folgenden Kategorien werden im Orchestration ROI-Basissystem bereitgestellt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Zugriffs- und Identitätsverwaltung** ○ **Rechenzentrumsautomatisierung** ○ **IT Service Management** ○ **Sonstige** **Hinweis:** Um eine Kategorie zu erstellen, öffnen Sie den Wörterbuchdatensatz für die Tabelle „Formular für Automatisierungseinträge“ [automation_entry_form], und fügen Sie der Auswahlliste eine Option hinzu.
Element	Eindeutiger Name für die bestimmte Aufgabe innerhalb der Kategorie. Dieser Wert stellt die Arbeit dar, für die die Arbeitsbewertungskarte gilt, wie z. B. **Passwort zurücksetzen**.
Ressource	Arbeitsbewertungskarte für diesen Automatisierungseintrag. Sie müssen IT-Kostenmanagement in der Instanz aktiv haben, damit dieses Feld angezeigt wird.
Verknüpfte Workflows	Erstellte Workflow-Automatisierungen, um diese manuelle Aufgabe zu automatisieren. Das System verwendet dieses Feld, um die Anzahl der durchgeführten Automatisierungen zu ermitteln.
Geschätzte Dauer (Min.) pro Aufgabe	Geschätzte Zeit, um diese Aufgabe manuell auszuführen.
Geschätztes Volumen pro Monat	Geschätzte Anzahl, wie häufig diese Aufgabe pro Monat manuell ausgeführt werden müsste.
Schreibgeschützte Felder	
Startzeit	Startzeit für den Auswertungszeitraum. Konfigurieren Sie diesen Wert im Modul „Zeitbereich“ für berechnete Durchschnittswerte.
Endzeit	Endzeit des Auswertungszeitraums. Konfigurieren Sie diesen Wert im Modul „Zeitbereich“ für berechnete Durchschnittswerte.
Berechnete durchschnittliche Dauer (Min.) pro Aufgabe	Tatsächliche Zeit, die für die manuelle Ausführung dieser Aufgabe erforderlich ist.
Berechnetes Durchschnittsvolumen pro Monat	Tatsächliche durchschnittliche Häufigkeit, mit der diese Aufgabe pro Monat manuell ausgeführt wird.

3. Wählen Sie eine dieser Einreichungsoptionen aus:
   - **Absenden**: Speichert den Datensatz in der Tabelle, ohne Berechnungen auszuführen.
   - **AND-Prozess jetzt übermitteln**: Speichert den Datensatz und berechnet die Einsparungen basierend auf dem Stundensatz und der Anzahl der Workflow-Kontexte für diesen Automatisierungseintrag.

Erstellen Sie eine korrelierte Aufgabenregel für Orchestration-ROI

Die korrelierte Aufgabenregel wendet konfigurierbare Bedingungen auf Felder in einer ausgewählten Tabelle an, die der Instanz mitteilen, welche manuellen Aufgaben einem Datensatz mit Automatisierungseinträgen entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: orchestration_manager

Bevor Sie mit diesem Verfahren beginnen, stellen Sie sicher, dass Sie Arbeitsbewertungskarten und die entsprechenden Datensätze für die Automatisierungseinträge für die automatisierten Aufgaben, die Sie auswerten möchten, erstellt haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Bedingungen, die das System verwenden kann, um manuelle Aufgaben mit dem Automatisierungseintrag in Beziehung zu setzen. Beispielsweise verwendet eine Regel in der Tabelle „Incident“ [incident] diese Bedingungen, um die Aufgabe für das Onboarding des Mitarbeiters mit Werten zu korrelieren, die im Datensatz „Mitarbeiter-OnBoarding-Automatisierung“ konfiguriert sind:

- **[Unterkategorie] [ist] [Mitarbeiter-Onboarding]**
- **[Kurzbeschreibung] [enthält] [neuer Mitarbeiter]**

Wenn ein neuer Mitarbeiter einen Incident öffnet, um Services oder Assets anzufordern, die normalerweise manuell gehandhabt werden, wendet Orchestration die übliche Arbeitsbewertung für die manuelle Arbeit auf die potenzielle automatisierte Lösung an und berechnet dann die tatsächlichen Einsparungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **ROI-Aufgabenzuordnung** > **Regeln für korrelierte Aufgaben**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular für Automatisierungseinträge

Feld	Beschreibung
Automatisierungseintrag	Datensatz für die Automatisierungseinträge, der mit der durch diese Bedingungen definierten manuellen Aufgabe korreliert. Der Eintragsdatensatz gibt den zur Automatisierung der Aufgabe verwendeten Workflow an und definiert die Arbeitsbewertung, die zur Berechnung der Kosten der Aufgabe verwendet wird.
Tabelle	Tabelle, die anhand dieser Bedingungen gefiltert werden soll. Die Regel wählt Datensätze, die den Bedingungen entsprechen, aus dieser Tabelle aus. Informationen aus diesen Datensätzen werden verwendet, um die tatsächliche Zeit für die Durchführung einer manuellen Aufgabe und den tatsächlichen Umfang für diese manuelle Aufgabe zu berechnen.
Bedingung	Bedingungsgenerator, der zum Filtern von Datensätzen für diese Tabelle verwendet werden soll. Verwenden Sie diese Bedingungen, um alle manuellen Aufgaben zu ermitteln, die mit diesem Automatisierungseintrag korrelieren.
Schreibgeschützte Felder	
Verarbeitet am	Datum und Uhrzeit, zu der das System die Suche nach übereinstimmenden Datensätzen durchführt. Das System sucht automatisch nach neuen manuellen Aufgaben, die diese Bedingungen erfüllen.

4. Wählen Sie eine dieser Einreichungsoptionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Absenden**: Speichert den Datensatz in der Tabelle, ohne Berechnungen auszuführen.
- **AND-Prozess jetzt übermitteln**: Speichert den Datensatz, sucht alle übereinstimmenden Aufgaben und speichert übereinstimmende Datensatzinformationen in der Tabelle „Korrelierte Aufgaben“ [manual_mapping_records].

5. Um eine Regel anzuzeigen, wählen Sie den Link in der Spalte **Tabelle** der zugehörigen Liste **Regeln für korrelierte Aufgaben** für den Automatisierungseintrag, den Sie anzeigen möchten, aus.
6. Um die Liste der Aufgaben anzuzeigen, die allen korrelierten Regeln im System entsprechen, navigieren Sie zu **Orchestration** > **ROI-Aufgabenzuordnung** > **Korrelierte Aufgaben**an.
7. Klicken Sie in diesem Formular unter **Zugehörige Links** auf **Korrelierte Aufgaben**, um die Liste der Aufgaben anzuzeigen, die dieser Regel im System entsprechen.

Konfigurieren Sie den Zeitbereich für Orchestration-ROI-Berechnungen

Wählen Sie einen Datumsbereich aus, um die durchschnittliche Anzahl der Aufgaben und die Dauer pro Monat für die korrelierten Aufgaben zu berechnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: orchestration_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig erstellt das System einen Bereich, der den vorherigen Monat umfasst und mit dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit endet. Sie können diesen Bereich jederzeit ändern und den ROI sofort neu berechnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **ROI-Aufgabenzuordnung** > **Zeitbereich für berechnete Durchschnittswerte**an.
2. Geben Sie ein neues Start- oder Enddatum und eine neue Uhrzeit ein, oder klicken Sie auf das Symbol, um ein Datum mithilfe des Kalenders auszuwählen.
3. Klicken Sie auf **Berechnen**, um den ROI basierend auf dem neuen Zeitbereich zu berechnen und Ihre Einstellungen zu speichern.

Mit Orchestration-ROI installiert

Mit dem Plugin „Orchestration – ROI“ (com.snc.runbook_automation.roi) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Orchestration-ROI installierte Tabellen

Tabellen werden mit der Aktivierung des Orchestration-ROI hinzugefügt.

Tabelle	Beschreibung
Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]	Enthält die Daten für die Berichte in **Orchestration** > **ROI-Berichte** > **Ausgaben und Einsparungen**an.
Einsparungsbericht [savings_report]	Enthält die Anzahl der Automatisierungen, die vor dem in der Spalte **Verarbeitet am** angegebenen Datum ausgeführt wurden, basierend auf:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	• Den jedem Automatisierungseintrag zugeordneten Workflows • Den geschätzten Einsparungen nach der geschätzten Dauer pro Aufgabe. • Den berechneten Einsparungen nach berechneter Dauer
Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]	Enthält eine detaillierte Liste für die Tabelle „Einsparungsbericht“ [savings_report]. Diese Liste enthält das Ausführungsdatum und die Einsparungen für jede Automatisierung.
Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Enthält Automatisierungseinträge, die Arbeitsressourcen mit bestimmten manuellen Aufgaben verknüpfen. Sie können die geschätzte Dauer für die manuelle Ausführung einer Aufgabe und die geschätzte Häufigkeit der Ausführung einer Aufgabe pro Monat angeben. Wenn für diesen Automatisierungseintrag bereits Workflow-Automatisierungen implementiert sind, können Sie die zugehörigen Workflows angeben. Das System berechnet die Einsparungen basierend auf der Arbeitsbewertungskarte und der Anzahl der durchgeführten Workflow-Automatisierungen.
Roadmap-Planung [roadmap_planning]	Enthält eine Roadmap-Planung für jeden zu implementierenden Automatisierungseintrag. Sie können geschätzte Stunden für die Implementierung einer Workflow-Automatisierung, den zum Jahresende erwarteten Automatisierungsprozentsatz und den Startmonat für die Implementierung des Workflows angeben.
Korrelierte Aufgaben [manual_mapping_records]	Enthält alle zugehörigen manuellen Aufgaben für jeden Automatisierungseintrag. Die Informationen zu jeder Aufgabe werden in dieser Tabelle gespeichert, damit das System die tatsächliche Dauer und den Umfang für jede manuelle Aufgabe berechnen kann.
Regeln für korrelierte Aufgaben [manual_mapping_conditions]	Enthält die Regeln für korrelierte Aufgaben, die das System verwendet, um jedem Automatisierungseintrag entsprechende manuelle Aufgaben zu suchen.

Mit Orchestration-ROI installierte Plugins

Plugins werden mit der Aktivierung des Orchestration-ROI installiert, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugin	Beschreibung
Cost Management [com.snc.cost_management]	Stellt die Arbeitskostenkarten bereit, die Orchestration-ROI verwendet, um die Einsparungen für jede automatisierte Aufgabe zu bestimmen. Siehe Kostenmanagement Weitere Informationen finden Sie unter .

Mit Orchestration-ROI installierte Rollen

Bei der Aktivierung des Orchestration-ROI werden Rollen hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Orchestration-Manager [orchestration_manager]	Verwaltet alle Aktivitäten im Orchestration-ROI-Modul.	• pa_admin • report_admin

Mit Orchestration-ROI installierte UI-Aktionen

UI-Aktionen werden mit der Aktivierung des Orchestration-ROI hinzugefügt.

UI-Aktionen für Orchestration – ROI

UI-Aktion	Tabelle	Beschreibung
Einsparungsbericht	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Zeigt den für diesen Automatisierungseintrag spezifischen Einsparungsbericht an, wenn die zugehörigen Workflows nicht leer sind.
Geschätzte und geplante Einsparungen	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Zeigt die geschätzten Einsparungen basierend auf der geschätzten Dauer der Aufgabe und die berechneten Einsparungen basierend auf der berechneten Dauer der Aufgabe an.
Workflow-Kontext anzeigen	Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]	Zeigt den zugehörigen Workflow-Kontext an.
AND-Prozess jetzt übermitteln	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Verarbeitet diesen neuen Eintrag.
Korrelierte Aufgaben	Regeln für korrelierte Aufgaben [manual_mapping_conditions]	Zeigt alle übereinstimmenden Aufgaben aus der Tabelle „Korrelierte Aufgaben“ [manual_mapping_records] an.
Detaillierter Einsparungsbericht	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Zeigt die Liste der durchgeführten Automatisierungen basierend auf den zugeordneten Workflows an.
Aufgabe	Korrelierte Aufgaben [manual_mapping_records]	Zeigt den Aufgabendatensatz an.
AND-Prozess jetzt übermitteln	Regeln für korrelierte Aufgaben [manual_mapping_conditions]	Verarbeitet eine korrelierte Aufgabenregel. Diese Aktion führt einen Abgleich für die angegebene Tabelle und die Filterbedingungen durch.

Mit Orchestration-ROI installierte Skripteinbindungen

Bei der Aktivierung des Orchestration-ROI werden Skripteinbindungen hinzugefügt.

Skripteinbindung	Beschreibung
OrchestrationROIAjax	Skript, das die tatsächliche Dauer und den Umfang einer Aufgabe berechnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindung	Beschreibung
OrchestrationROI	Skript, das die Anzahl der Workflow-Kontexte berechnet, alle übereinstimmenden Aufgaben sucht, Einsparungen berechnet und andere Funktionen in den UI-Aktionen verwendet.
ROIDemoDataUtil	Skript, das die Zeitstempel der Demodaten aktualisiert.

Mit Orchestration-ROI installierte Clientskripts

Client-Skripts werden bei der Aktivierung des Orchestration-ROI hinzugefügt.

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Informationen zu Verarbeitungsregeln anzeigen	Regeln für korrelierte Aufgaben [manual_mapping_conditions]	Zeigt eine Anmerkung im Formular „Regeln für korrelierte Aufgaben“ an, die darauf hinweist, dass neue Aufgabenregeln erst zu dem im ROI-Zeitplan angegebenen Zeitpunkt ausgewertet werden.

Mit Orchestration-ROI installierte Geschäftsregeln

Bei der Aktivierung des Orchestration-ROI werden Geschäftsregeln hinzugefügt.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Zugehörige Datensätze löschen	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Wenn ein Datensatz aus der Tabelle „Automatisierungseintragsformular“ [Automation_entry_Form] gelöscht wird, löscht diese Geschäftsregel alle Datensätze in anderen ROI-Tabellen, die auf diesen Eintrag verweisen.
In Run Rate und Einsparungen einfügen	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Wenn ein neuer Automatisierungseintrag bereitgestellt wird, berechnet diese Geschäftsregel die geschätzten Einsparungen basierend auf der geschätzten Dauer einer Aufgabe und der zugehörigen Arbeitskostenkarte.
In Einsparungsberichte einfügen	Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]	Wenn ein neuer Automatisierungseintrag bereitgestellt wird, fügt diese Geschäftsregel einen neuen Datensatz in die Tabelle „Einsparungsbericht“ [Savings_Report] mit ein **Automations_Run** Feld auf festgelegt **0** .

Orchestration-ROI-Berichte

Orchestration ROI bietet eine Sammlung von Standard- und Premium-Berichten, mit denen Sie Einsparungen durch die Automatisierung von Services in Ihrer Organisation berechnen können.

Die ROI-Standardberichte sind im Orchestration-ROI enthalten. Die Premium-Berichte bieten erweiterte Ansichten, die mit Performance Analytics erstellt wurden, und erfordern das Plugin Orchestration – ROI Premium.

Orchestration-ROI-Standardberichte

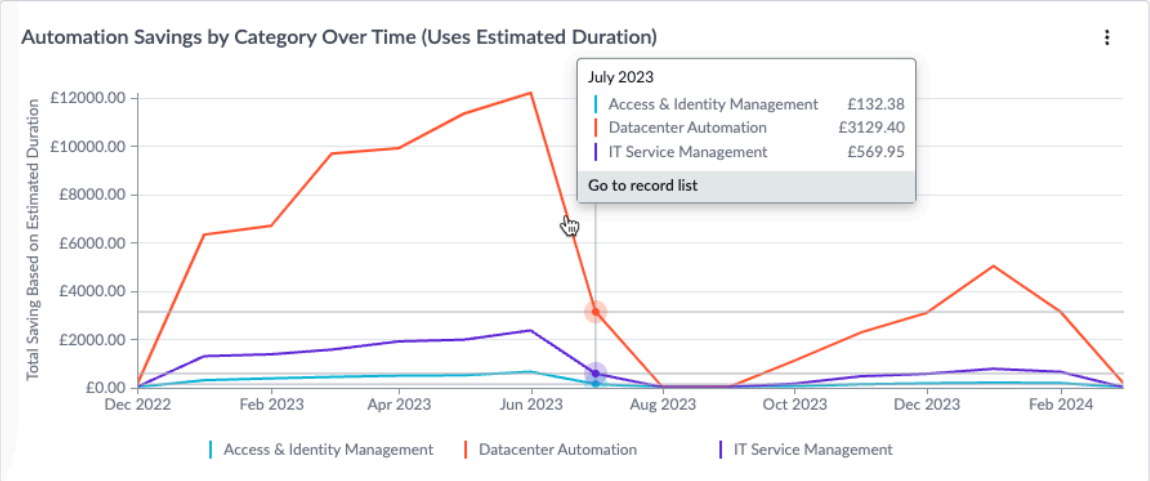
Das Dashboard der ROI-Standardberichte enthält Zusammenfassungen, geschätzte Kosten und berechnete Kosten für automatisierte Prozesse. Um auf das ROI-Standard-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Orchestration** > **ROI-Berichte** > **Dashboard**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Zusammenfassung“

Die Registerkarte „Zusammenfassung“ enthält vier Berichte für Automatisierungskategorien.

Beispiel eines ROI-Zusammenfassungsberichts



Standard-ROI-Zusammenfassungen nach Kategorie

Bericht	Beschreibung
Manuelle Aufgaben nach Kategorie im Zeitverlauf	Trend der manuellen Aufgaben nach Kategorie im Zeitverlauf. Wenn Sie zum Beispiel einen Teil der erforderlichen Aufgaben mithilfe von Automatisierungen ausführen, zeigt der Bericht die Anzahl der noch manuell ausgeführten Aufgaben an, die mit der Zeit abnehmen. • **Typ**: Liniendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]
Automatisierungen nach Kategorie im Zeitverlauf	Trend der automatisierten Aufgaben nach Kategorie im Zeitverlauf. In diesem Diagramm kann beispielsweise die Zunahme der Anzahl automatisierter Aufgaben dargestellt werden, da eine Workflow-Automatisierung im Laufe der Zeit langsam eingeführt wird. • **Typ**: Liniendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]
Automatisierungseinsparungen nach Kategorie im Zeitverlauf (Geschätzte Dauer)	Höhe der Einsparungen aus automatisierten Aufgaben im Zeitverlauf, basierend auf der geschätzten Dauer der Aufgabe, der Anzahl der durchgeführten Automatisierungen und den Kosten von der Arbeitsbewertungskarte. • **Typ**: Liniendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]
Automatisierungseinsparungen nach Kategorie im Zeitverlauf (Berechnete Dauer)	Einsparungen aus automatisierten Aufgaben im Zeitverlauf, basierend auf der berechneten Dauer der Aufgabe, der Anzahl der durchgeführten Automatisierungen und den Kosten von der Arbeitsbewertungskarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

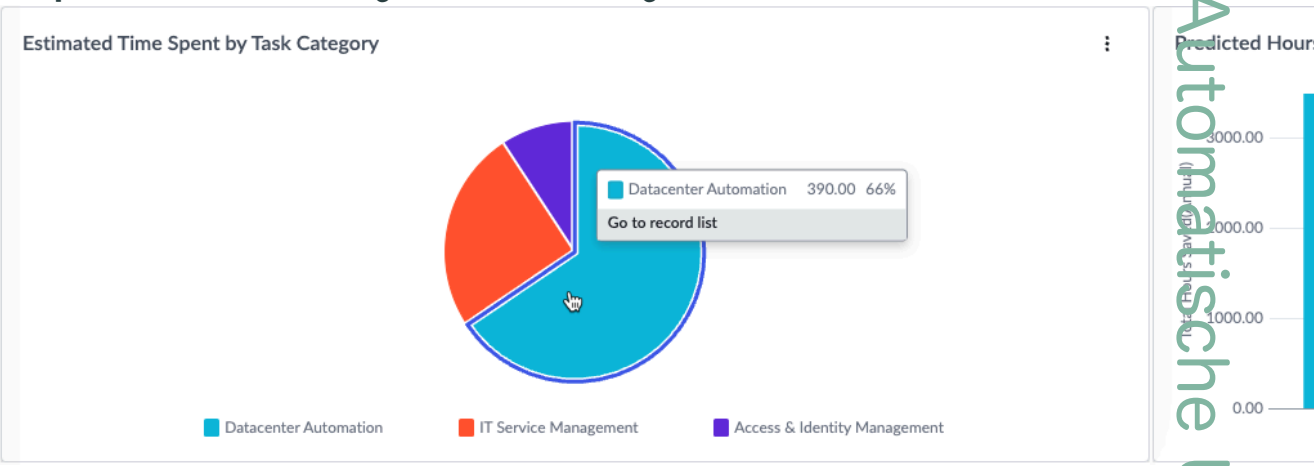
Standard-ROI-Zusammenfassungen nach Kategorie (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
	• **Typ**: Liniendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]

Registerkarte „Geschätzte Kosten“

Die Registerkarte „Geschätzte Kosten“ enthält acht Berichte zu geschätzter Zeit und geschätztem Aufwand für Automatisierungen.

Beispiele für ROI-Berichte zu geschätzter Zeit und geschätztem Aufwand



Standard-ROI-Schätzungen zu Zeit und Aufwand

Bericht	Beschreibung
Geschätzte Dauer nach Aufgabenkategorie	Geschätzte Gesamtdauer in Minuten für alle Aufgaben nach Aufgabenkategorie. • **Typ**: Tortendiagramm • **Tabelle**: Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]
Geschätzter Umfang manueller Aufgaben pro Monat nach Kategorie	Geschätzter Gesamtumfang aller Aufgaben pro Monat nach Aufgabenkategorie. • **Typ**: Tortendiagramm • **Tabelle**: Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]
Voraussichtliche monatliche Stunden nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der voraussichtlichen Stunden, die monatlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet werden, nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-ROI-Schätzungen zu Zeit und Aufwand (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
	• **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Voraussichtlicher monatlicher Aufwand nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Voraussichtlicher monatlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden. **Hinweis:** In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Voraussichtliche vierteljährliche Stunden nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der voraussichtlichen Stunden, die vierteljährlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet werden, nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Voraussichtlicher vierteljährlicher Aufwand nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Voraussichtlicher vierteljährlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden. **Hinweis:** In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Voraussichtliche jährliche Stunden nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der voraussichtlichen Stunden, die jährlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet wurden, nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Voraussichtlicher jährlicher Aufwand nach Kategorie (Geschätzte Dauer und Umfang)	Voraussichtlicher jährlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die geschätzte Dauer und der geschätzte Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

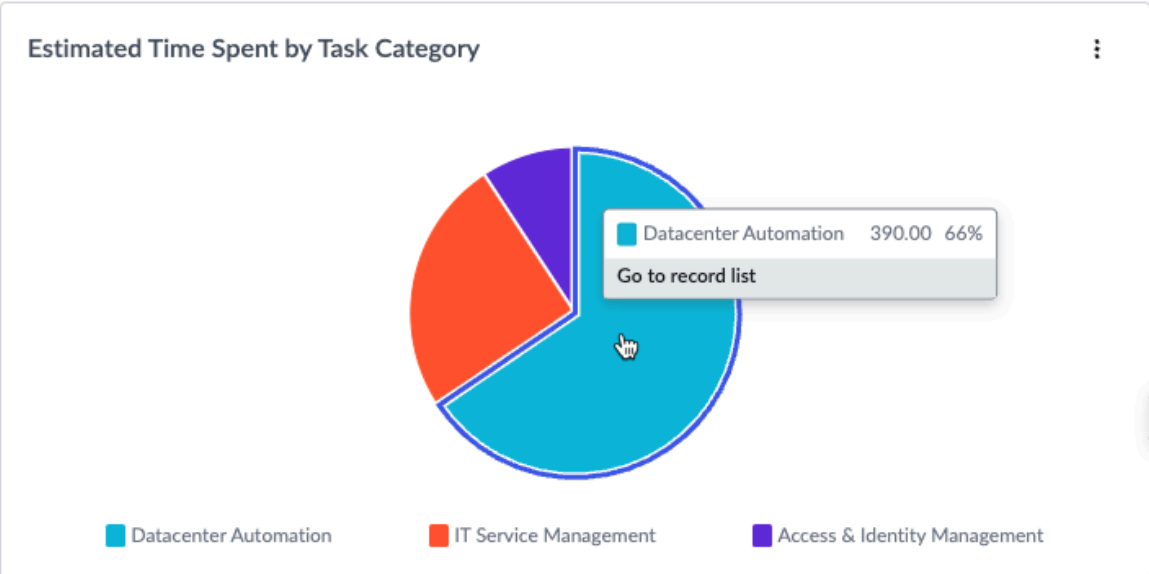
Standard-ROI-Schätzungen zu Zeit und Aufwand (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
	Hinweis: In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]

Registerkarte „Kosten aus zugehörigen Aufgaben“

Die Registerkarte „Kosten aus zugehörigen Aufgaben“ enthält acht Berichte zu Zeit und Aufwand für Automatisierungen, die auf tatsächlichen Berechnungen basieren.

Beispiele für ROI-Berichte zu berechneter Zeit und berechnetem Aufwand



Standard-ROI: Berechnete Zeit und berechneter Aufwand von Automatisierungen

Bericht	Beschreibung
Dauer nach Aufgabenkategorie	Tatsächliche Gesamtzeit in Minuten für alle Aufgaben nach Aufgabenkategorie. • **Typ**: Tortendiagramm • **Tabelle**: Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]
Umfang manueller Aufgaben pro Monat nach Kategorie	Tatsächlicher Gesamtumfang aller Aufgaben pro Monat nach Aufgabenkategorie. • **Typ**: Tortendiagramm • **Tabelle**: Formular für Automatisierungseinträge [automation_entry_form]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-ROI: Berechnete Zeit und berechneter Aufwand von Automatisierungen (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
Geplante monatliche Stunden nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der geplanten Stunden, die monatlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet werden, nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Geplanter monatlicher Aufwand nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Geplanter monatlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden. **Hinweis:** In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Geplante vierteljährliche Stunden nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der geplanten Stunden, die vierteljährlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet werden, nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Geplanter vierteljährlicher Aufwand nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Geplanter vierteljährlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden. **Hinweis:** In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Geplante jährliche Stunden nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Gesamtanzahl der geplanten Stunden, die jährlich für alle manuellen Aufgaben aufgewendet wurden, nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat verwendet werden. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]
Geplanter jährlicher Aufwand nach Kategorie (Berechnete Dauer und Umfang)	Geplanter jährlicher Gesamtaufwand für alle manuellen Aufgaben nach Kategorie, wobei die berechnete Dauer und der berechnete Umfang jeder Aufgabe pro Monat sowie die Kosten von der Arbeitsbewertungskarte verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-ROI: Berechnete Zeit und berechneter Aufwand von Automatisierungen (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
	Hinweis: In diesem Bericht wird Aufwand mit negativen Zahlen dargestellt. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Kosten und Einsparungen [run_rate_predicted_savings]

Planen Sie Orchestration-ROI-Berechnungen für Standardberichte

Die geplante Aufgabe, die Standardberichte für Orchestration-ROI berechnet, ist standardmäßig aktiv und wird durch Systemeigenschaften gesteuert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: orchestration_manager, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System stellt eine standardmäßige geplante Aufgabe namens ROI-Zeitplan für Verarbeitung bereit, mit der Sie konfigurieren können, wann Orchestration den ROI für Standardberichte berechnet. Dieser Zeitplan ermöglicht die Skripterstellung für erweiterte Bedingungen. Um den Zeitplan zu ändern oder ein auszuführendes Skript zu schreiben, öffnen Sie ROI-Zeitplan für Verarbeitung aus **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben** Und klicken Sie auf **Konfigurieren Sie Die Auftragsdefinition** . Um den Zeitplan direkt aus der Auftragsdefinition auszuführen, klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

So steuern Sie die Ausführung der Zeitplanaufgabe mit den Orchestration-Eigenschaften.

Prozedur

1. Navigieren zu **Orchestration-ROI** > **Eigenschaften**an.
2. Konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften:

ROI-Zeitplaneigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
roi.processing.active	Aktivierung der regelmäßigen Aufgabe für die ROI-Verarbeitung. Diese Eigenschaft aktiviert die regelmäßige Aufgabe „Zeitplan für ROI-Verarbeitung“. ○ **Typ**: Wahr | Falsch ○ **Standardwert**: Wahr
roi.processing.interval	Geplantes ROI-Verarbeitungsintervall (Stunden). Diese Eigenschaft legt das Wiederholungsintervall für die regelmäßige Aufgabe fest, die Einsparungsberichte und korrelierte Aufgaben verarbeitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	○ **Typ**: Ganzzahl ○ **Standardwert**: 24

3. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.

Orchestration-ROI-Prämienberichte

Das Premium-Dashboard bietet detaillierte Berichte zu den berechneten Einsparungen im Laufe der Zeit.

Die ROI-Prämienberichte erfordern das Plugin Orchestration – ROI Premium und werden mit erstellt Performance Analytics . Das Plugin Orchestration – ROI Premium ist abhängig von Performance Analytics: Premium Plugin, das ein separates Abonnement erfordert.

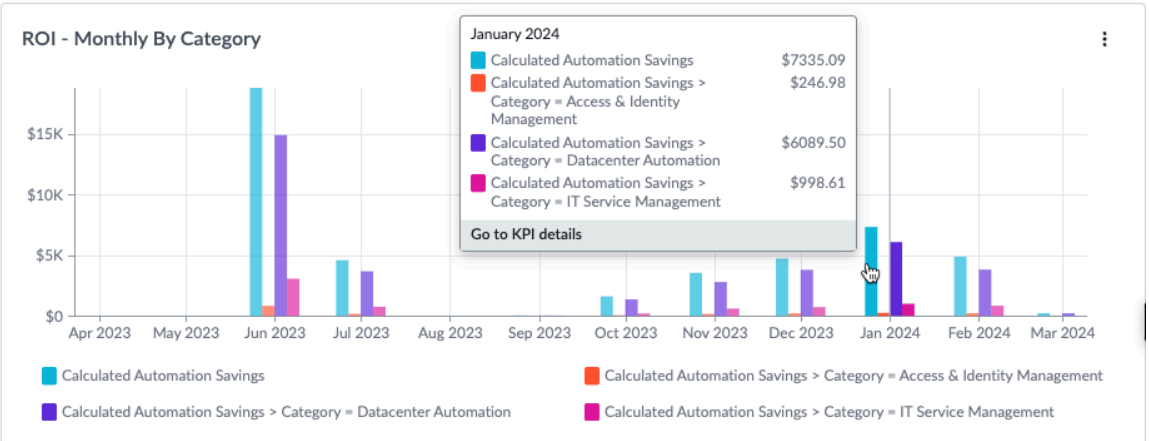
Wichtig: Sie müssen Performance Analytics aktivieren Geplante Erfassungsaufgabe Vor Orchestration kann die ROI-Prämie Daten anzeigen.

Um auf das ROI-Premium-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Orchestration** > **ROI-Berichte** > **Premium-Dashboard**an.

Registerkarte „ROI nach Kategorie“

Die Registerkarte „ROI nach Kategorie“ enthält drei Berichte, die die berechneten Einsparungen im Laufe der Zeit nach Kategorien anzeigen.

Berechnete monatliche Einsparungen nach Kategorie



Premium-Berichte für berechnete Einsparungen im Laufe der Zeit nach Kategorie

Bericht	Beschreibung
ROI – Monatlich nach Kategorie	Zeigt die berechneten Einsparungen pro Monat nach Kategorie an. Das Diagramm zeigt die berechneten Einsparungen insgesamt sowie die berechneten Einsparungen für jede Kategorie an. • **Typ**: Balkendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

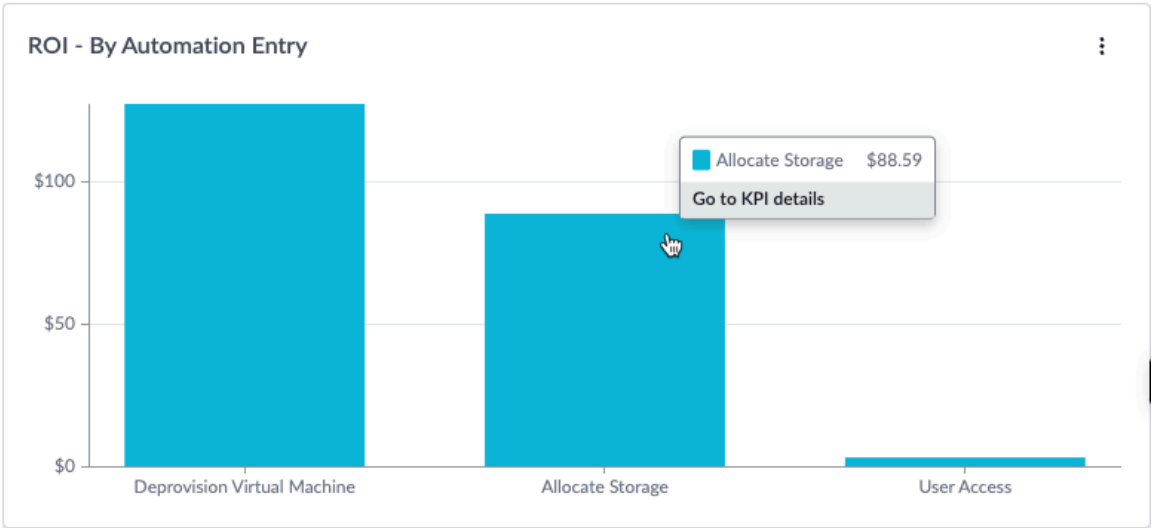
Premium-Berichte für berechnete Einsparungen im Laufe der Zeit nach Kategorie (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
ROI – Nach Kategorie	Zeigt den Trend der berechneten Einsparungen nach Kategorie an. • **Typ**: Spline-Diagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]
ROI – Laufende Summe für 12 Monate	Zeigt die laufende Summe der berechneten Einsparungen für alle Kategorien in den letzten 12 Monaten an. • **Typ**: Flächendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]

ROI nach Automatisierungseintrag

Die Registerkarte „ROI nach Automatisierungseintrag“ enthält zwei Berichte, die die berechneten Einsparungen im Laufe der Zeit nach Automatisierungseintrag anzeigen.

Berechnete Einsparungen für den aktuellen Monat nach Automatisierungseintrag



Berechnete Einsparungen im Laufe der Zeit nach Automatisierungseintrag

Bericht	Beschreibung
ROI nach Automatisierungseintrag	Zeigt die berechneten Einsparungen des aktuellen Monats für jeden Automatisierungseintrag an. • **Typ**: Spaltendiagramm • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]
ROI – Nach Automatisierungseintrag Top 10-Liste	Zeigt die Top 10 der Automatisierungseinträge mit den meisten berechneten Einsparungen im aktuellen Monat an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechnete Einsparungen im Laufe der Zeit nach Automatisierungseintrag (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
	• **Typ**: Scorecard • **Tabelle**: Detaillierter Einsparungsbericht [detail_savings_report]

Orchestration-ROI-Prämienberichte anfordern

Zum Anzeigen der Orchestration-ROI-Prämienberichte müssen Sie die Aktivierung des Plugins „Orchestration – ROI Premium“ (com.snc.runbook_automation.roi_premium) anfordern. Das Plugin „Orchestration – ROI Premium“ ist im Orchestration-Abonnement enthalten, muss jedoch separat aktiviert werden.

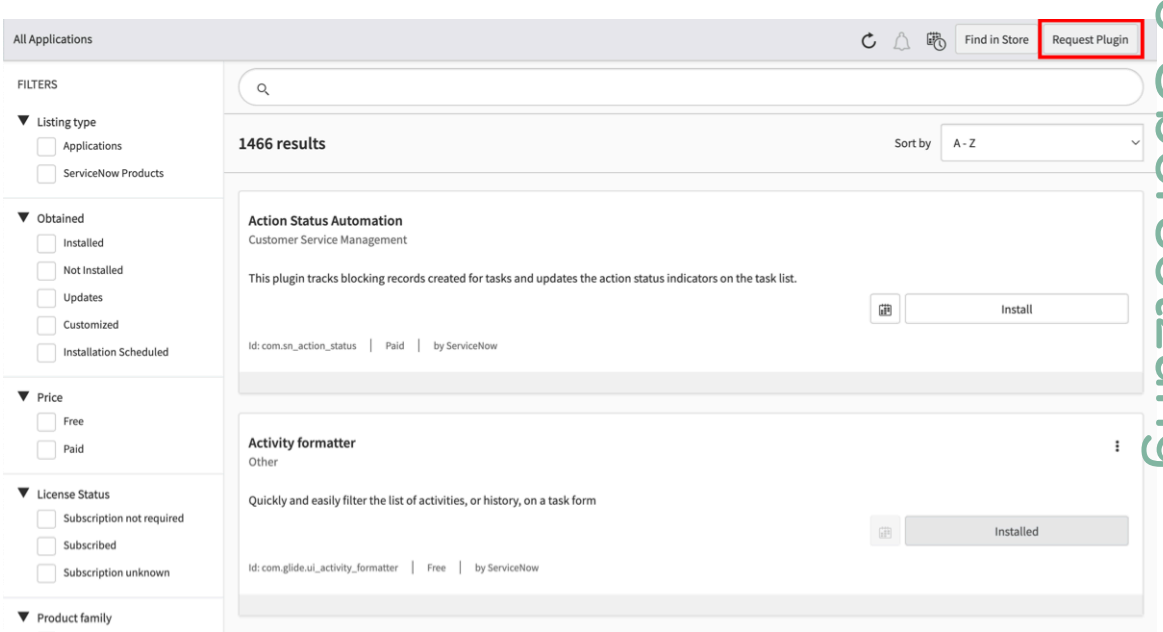
Vorbereitungen

Das Plugin Orchestration – ROI Premium erfordert Performance Analytics: Premium Plugin, das separat erworben werden muss.

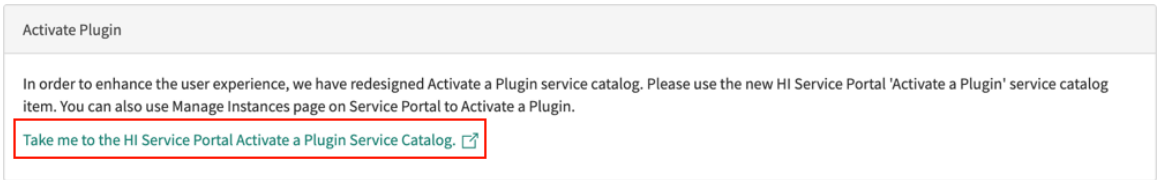
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

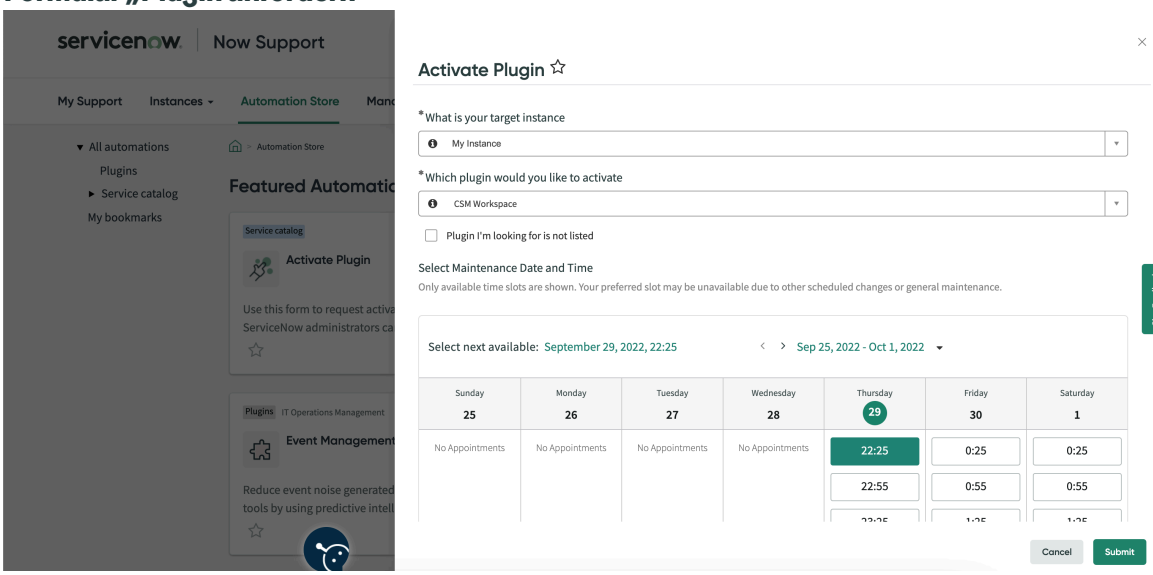
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base an.

Planen Sie Orchestration-ROI-Berechnungen für Premium-Berichte

Orchestration-ROI-Prämienberichte verwenden einen Performance Analytics-Auftrag, der aktiviert werden muss, bevor Prämienberichte generiert werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: orchestration_manager, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die geplante Aufgabe, die zum Berechnen von Premium-ROI-Berichten erforderlich ist, wird als [PA ROI] historische Datensammlung bezeichnet und mit dem Plugin Orchestration – ROI Premium [com.snc.runbook_automation.roi_premium] installiert. Diese Aufgabe ist standardmäßig nicht aktiv.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**an.
2. Suchen Sie nach dem Auftrag „[PA ROI] Erfassung historischer Daten“.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Die Planungsoptionen werden für den im Feld **Ausführen** ausgewählten Wert angezeigt.
   Anweisungen zum Erstellen eines Zeitplans finden Sie unter Erstellen oder planen Sie einen Datensammlungsauftrag .
5. Um den Zeitplan direkt aus der Auftragsdefinition auszuführen, klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Client-Softwareverteilung

Mit der Anwendung Client Software Distribution (CSD) können Administratoren Software aus dem Servicekatalog mithilfe von Managementsystemen von Drittanbietern verteilen.

Mit CSD kann ein Administrator alle Datensätze erstellen, die für die Bereitstellung von Software aus Servicekataloganforderungen erforderlich sind, einschließlich

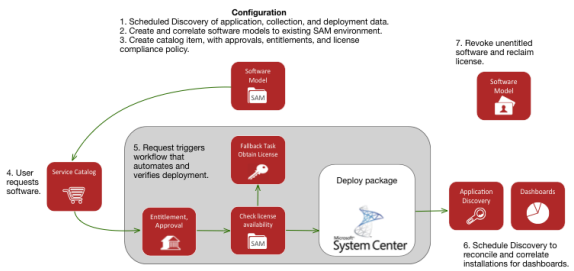
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Softwaremodellen und Katalogelementen. Verwenden Sie die CSD-Anwendung, um die Bereitstellung und Zurücknahme von Software von einem SCCM-Host mit dem benutzerdefinierten SCCM-Aktivitätspaket zu automatisieren. Sie können Mietzeiträume für Software definieren, die aus dem Servicekatalog verteilt wird, und in einigen Fällen Mietverlängerungen zulassen, wobei Genehmigungen ausstehen. Die Bereitstellung erfolgt mithilfe von Orchestration-Aktivitäten und -Workflows.

CSD ist auch in integriert Software Asset Management Dient zum Verwalten der Lizenzanzahl für bereitgestellte Software.

CSD-Prozessablauf mit SCCM



Fordern Sie die Verteilung der Client-Software an

Die Client-Softwareverteilung erfordert das Plugin „Orchestration – Client-Softwareverteilung“ (com.snc.Orchestration.Client_sf_Distribution), das auf Anfrage mit einem Abonnement für Orchestration verfügbar ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

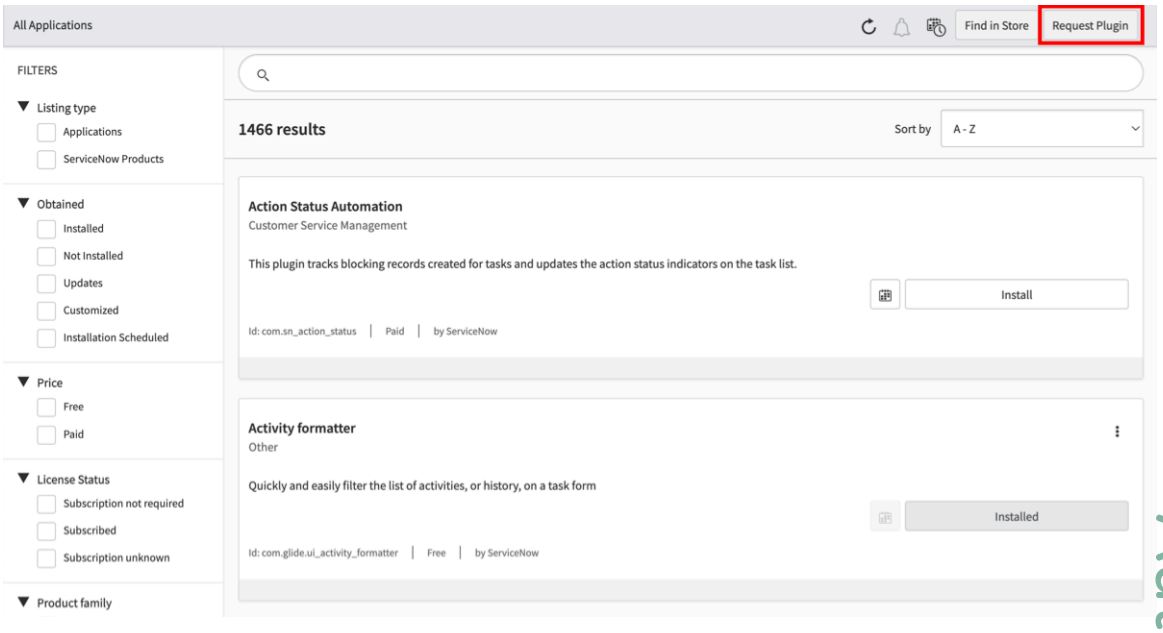
Das Plugin Orchestration – Client-Softwareverteilung aktiviert Orchestration: System Center-Konfigurationsmanager Plugin, das die anwenderdefinierten SCCM-Aktivitäten enthält, die zum Bereitstellen oder Widerrufen von Software über einen SCCM-Server verwendet werden. Weitere Plugin-Abhängigkeiten finden Sie unter Mit Client Software Distribution installierte Plugins.

Hinweis: Das Plugin „Orchestration – Client Software Distribution“ wird in einem eigenen Anwendungsbereich ausgeführt.

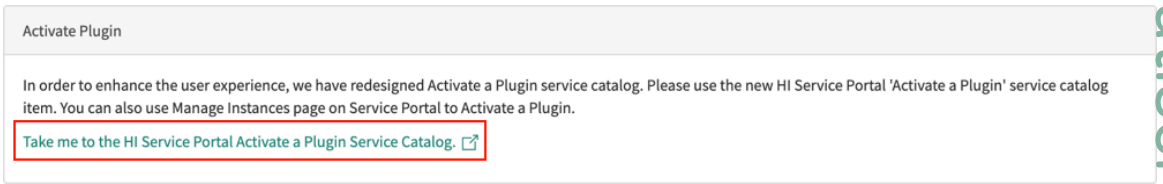
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

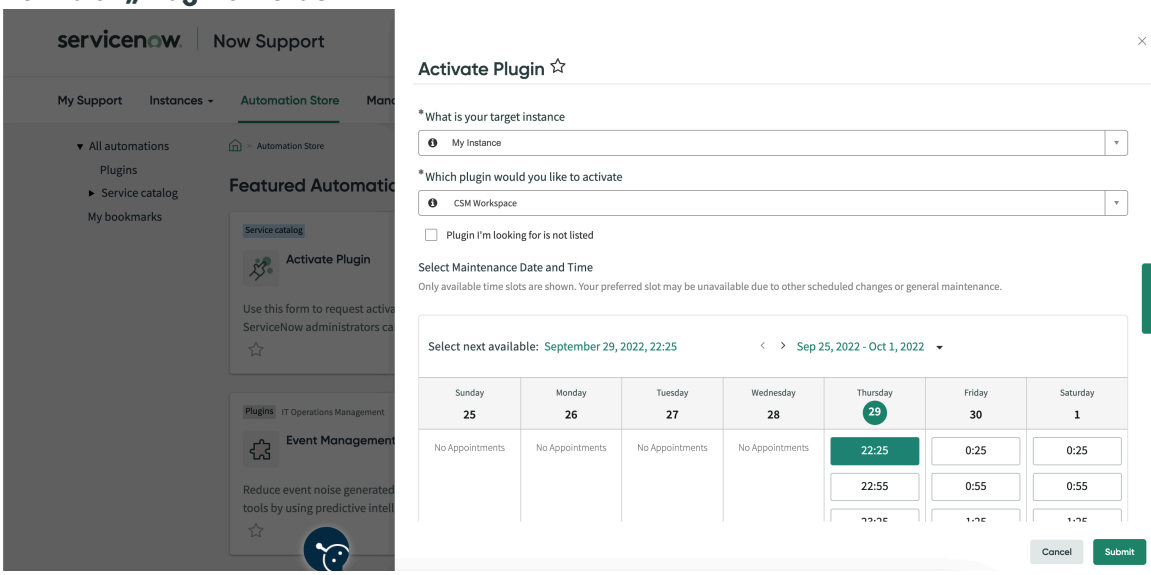
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
Weitere Informationen zum anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base an.

Mit Client Software Distribution installierte Komponenten

Mit Client Software Distribution (CSD) werden mehrere Arten von Komponenten installiert.

Mit Client Software Distribution installierte Tabellen

Diese Tabellen werden mit dem Plugin Orchestration – Client Software Distribution (com.snc.Orchestration.Client_sf_Distribution) installiert.

Tabellen von Client Software Distribution

Tabelle	Beschreibung
Client Software Distribution-Katalogelement [sn_client_sf_dist_cat_item]	Enthält alle Katalogelemente, die für Client Software Distribution erstellt wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item].

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen von Client Software Distribution (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Client Software Distribution-Softwareanforderung [sn_client_sf_dist_req_software]	Enthält die gesamte angeforderte Software und deren Status.
Client Software Distribution-Anwendung [sn_client_sf_dist_application]	Enthält alle erkannten CSD-Anwendungen.
Client Software Distribution-Anbieter [sn_client_sf_dist_provider]	Enthält alle Softwaredistributionsanbieter.
Client Software Distribution-Erweiterungs-Key [sn_client_sf_dist_extension_key]	Enthält die vordefinierten CSD-Erweiterungs-Keys.
Client Software Distribution-Erweiterungspunkt [sn_client_sf_dist_extension_point]	Enthält das Anpassungsskript für die Erweiterungs-Keys.
Client Software Distribution-Softwarekonfiguration [sn_client_sf_dist_software_config]	Basistabelle für alle Softwareanbieterkonfigurationen.
SCCM-Serverinstanz [sn_client_sf_dist_cmdb_ci_sccm_server]	Enthält alle SCCM-Serverinstanzen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci].
SCCM-Anwendung [sn_client_sf_dist_sccm_application]	Enthält alle erkannten SCCM-Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Client Software Distribution-Anwendung“ [sn_client_sf_dist_application].
SCCM-Anwendungskatalogelement [sn_client_sf_dist_sccm_app_cat_item]	Enthält alle Katalogelemente, die für SCCM-Anwendungen erstellt wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Client Software Distribution-Katalogelement“ [sn_client_sf_dist_cat_item].
SCCM-Sammlung [sn_client_sf_dist_sccm_collection]	Enthält alle erkannten SCCM-Sammlungen. Enthält alle erkannten SCCM-Sammlungen.
SCCM-Bereitstellung [sn_client_sf_dist_sccm_deployment]	Enthält alle erkannten SCCM-Bereitstellungen. Enthält alle erkannten SCCM-Bereitstellungen.
SCCM-Konfiguration [sn_Client_sf_dist_sccm_sf_config]	Enthält die SCCM-Anwendung, Installations- und Deinstallationssammlungen sowie das Discovery-Modell. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Client Software Distribution-Softwarekonfiguration“ [sn_client_sf_dist_software_config].

Mit Client Software Distribution installierte Plugins

Diese Plugins werden mit dem Plugin Orchestration – Client-Softwareverteilung installiert, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Anweisungen zum Anfordern der Aktivierung von Client Software Distribution (CSD) finden Sie unter Fordern Sie die Verteilung der Client-Software an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins für Orchestration – Client-Softwareverteilung

Plugin	Beschreibung
Orchestration: System Center-Konfigurationsmanager [com.snc.orchestration.sccm_mgnt]	Installiert die anwenderdefinierten SCCM-Orchestration-Aktivitäten, die auf dem SCCM-Zielhost funktionieren.
Orchestration – Asset-Lease-Management [com.snc.Orchestration.Asset_Lease_Management]	Installiert Lease-Funktionalität Für Software, die über den Servicekatalog verteilt wird. Dies beinhaltet den Beginn, das Ende und die Verlängerung von Mietverträgen.
Bereichsbezogene API des Servicekatalogs [com.glideapp.servicecatalog.scoped.api]	Installiert die API zur Unterstützung der Anwendungserstellung im Servicekatalog.
Software Asset Management [com.snc.software_asset_management]	Bietet die Möglichkeit, Software-Assets zu verwalten, einschließlich des Abgleichs von Berechtigungen mit Lizenzen für benannte Benutzer, Workstations und Unternehmenssoftware-Vereinbarungen.

Mit Client Software Distribution installierte Rollen

Diese Rollen werden mit dem Plugin Orchestration – Client-Softwareverteilung installiert.

Rollen für Orchestration – Client-Softwareverteilung

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für Client Software Distribution [sn_client_sf_dist.csd_admin]	Administratorrolle für die Verwaltung der Anwendung „Client Software Distribution“.	• sam • agent_admin • report_admin • catalog_admin • itil • workflow_admin

Mit der Client-Softwareverteilung installierte Skripteinbindungen

Diese Skripteinbindungen werden mit dem Plugin Orchestration – Client-Softwareverteilung installiert

Skripteinbindungen für Orchestration – Client-Softwareverteilung

Skripteinbindung	Beschreibung
CSDExtensionPoint	Führt den spezifischen Code des CSD-Anbieters aus
CSDUtil	Dienstfunktionen für die CSD-Anwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen für Orchestration – Client-Softwareverteilung (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
RefQualsCSD	Referenzqualifizierer-Filter. Dieses Skript stellt die Filterfunktionen für die CSD-Anbieter, -Geräte, SCCM-Anwendung, Installations- und Deinstallationssammlungen bereit.
SCCMCatItemHandler	Legt die Feldwerte bestimmter SCCM-Katalogelemente fest. Diese Werte umfassen den Tabellennamen des SCCM-Katalogelements, den Namen des Katalogelements, den SCCM-Anbieter und die SCCM-Softwarekonfiguration.
SoftwareCatItemCreator	Erstellt Softwarekatalogelemente
CSDCatItemHandler	Basisklasse für die Erstellung von CSD-Katalogelementen. Dieses Skript wird von der Aktion „Katalogelement-UI erstellen“ zum Erstellen eines Anwendungskatalogs verwendet.
CSDDemoDataUtil	Füllt Demodaten
CSDDemoDataUtilAjax	Füllt Demodaten

Mit Client Software Distribution installierte Eigenschaften

Eigenschaften für Client Software Distribution (CSD) verwalten den Installationsstatus angeforderter Softwarebereitstellungen und konfigurieren geplante Ermittlungen mit Discovery.

Um auf CSD-Eigenschaften zuzugreifen, navigieren Sie zu **Client-Softwareverteilung** > **Eigenschaften**an. Folgende Eigenschaften stehen zur Verfügung:

Eigenschaften für Client Software Distribution

Eigenschaft	Name	Beschreibung
Ablaufintervall für Statusprüfung (Tage)	sn_client_sf_dist.softwareInstallExpDays	Steuert, wie viele Tage das System wartet, bevor der Softwareinstallationsstatus ignoriert wird. Die Standardzeit für die Installation von Software beträgt 30 Tage, bevor das System den Installationsstatus einer Bereitstellung nicht mehr überprüft. Installationsstatus sind: • **Nicht installiert**: Der Benutzer hat die angeforderte Software nicht vor Ablauf des konfigurierten Zeitlimits installiert. • **Installiert**: Die Software wurde innerhalb des konfigurierten Zeitlimits installiert. • **Statusprüfung abgelaufen**: Das Zeitlimit für die Installation der angeforderten Software ist abgelaufen. Das System

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Client Software Distribution (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name	Beschreibung
		prüft den Status dieser Bereitstellung nicht mehr. • **Zurückgenommen**: Software wurde vom Administrator zurückgenommen. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 30
Statusintervall der Softwareinstallation abgleichen (Stunden)	sn_client_sf_dist.softwareInstallIntervalHour	Legt fest, wann die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird, die den Installationsstatus ermittelt. Standardmäßig überprüft das System den Installationsstatus stündlich. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 24
Regelmäßiges Anwendungs-Discovery-Intervall festlegen (Tage)	sn_client_sf_dist.discoveryExeDay	Legt das Wiederholungsintervall für die regelmäßige Aufgabe fest, die die Discovery von Anwendung ausführt. Discovery wird standardmäßig an dem mit diesem Wert festgelegten Tag um Mitternacht ausgeführt. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 5
Ausführungsintervall für Mietzeitplanaufgabe festlegen (Minuten)	sn_client_sf_dist.lease_execution_interval	Intervall, in dem die regelmäßige Aufgabe „CSD-Mietzeitplan“ prüft, ob angeforderte Softwaremietverträge begonnen, beendet oder verlängert wurden. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 1
Zeit vor Mietende zur Benachrichtigung des Anforderers festlegen (Tage)	sn_client_sf_dist.lease_end_notification	Bestimmt, wie viele Tage vor dem Ende eines Software-Leasings die anfordernde Person benachrichtigt werden soll. Wenn Mietverlängerungen zulässig sind, stellen Sie sicher, dass dieser Zeitraum ausreichend Zeit für den Genehmigungsprozess bietet, bevor der Mietvertrag abläuft. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 5

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Client Software Distribution installierte Workflows

Diese Workflows werden mit dem Plugin Orchestration – Client-Softwareverteilung installiert

Mit Client Software Distribution installierte Workflows

Workflow	Beschreibung
SCCM ermitteln	Ruft Listen von Anwendungen, Sammlungen und Bereitstellungen mithilfe anwenderdefinierter CSD-Orchestration-Aktivitäten von SCCM-Servern ab. Ein Administrator führt diesen Workflow über eine UI-Aktion in einem aus SCCM-Serverinstanzdatensatz .
Client-Software bestellen	Wird automatisch ausgeführt, wenn ein Anwender Software aus dem Servicekatalog bestellt.
SCCM-Anwendung bereitstellen	Wird durch den Workflow „Client-Software bestellen“ zum Bereitstellen von Software über den SCCM-Server ausgelöst. Dieser Workflow fügt der SCCM-Sammlung entweder den Benutzer oder das Gerät hinzu.
Client-Software zurücknehmen	Beginnt die Software-Zurücknahme für Software, die von einem externen Anbieter bereitgestellt wurde. Administratoren führen diesen Workflow über eine UI-Aktion für den Datensatz „angeforderte Software“ und den Datensatz „installierte Software ohne Berechtigung“ aus. Dieser Workflow löst den entsprechenden Anbieter-Workflow aus, der die eigentliche Rücknahme durchführt. Dieser Workflow löst zum Beispiel den Workflow „SCCM-Anwendung zurücknehmen“ für Anwendungen in SCCM-Deinstallationssammlungen aus.
SCCM-Anwendung zurücknehmen	Nimmt SCCM-Anwendungen zurück, die Mitglieder einer Deinstallationssammlung sind. Der Workflow „Client-Software zurücknehmen“ löst diesen Workflow aus, um von einem SCCM-Server bereitgestellte Software zurückzunehmen. Dieser Workflow verschiebt entweder den Benutzer oder das Gerät aus der SCCM-Sammlung in die entsprechende Deinstallationssammlung.

Zugehörige Informationen

- Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern
- Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden
- UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden
- Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Lizenzen und Zähler für verteilte Software erstellen

Lizenzen und Softwarezähler sind dem Softwaremodell zugeordnet und müssen erstellt werden, wenn Sie die Lizenz für Software nachverfolgen möchten, die von der Client-Softwareverteilung (CSD) bereitgestellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam oder admin

Sie können Softwarelizenzen und Zähler in Software Asset Management für Softwareelemente erstellen, die von CSD aus dem Servicekatalog bereitgestellt werden. CSD ermittelt anhand des Softwarezählers, ob die Lizenz für die angeforderte Software verfügbar ist. Wenn die **Bewertung** der Lizenz größer als 0 ist, und der Lizenztyp **Nicht zugewiesen** lautet, geht CSD davon aus, dass die Lizenz für die Software verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Software-Lizenzen**an.
2. Fügen Sie eine neue Softwarelizenz für das in CSD verwendete Softwaremodell hinzu.
3. Navigieren zu **Software Asset** > **Abgleich** > **Softwarezähler**an.
4. Erstellen Sie einen Softwarezähler für das von Ihnen erstellte Softwaremodell.
5. Führen Sie den Zähler aus, um die Softwarelizenzinformationen abzurufen.

Bestellvorgang für Client Software Distribution

Von Client Software Distribution (CSD) bereitgestellte Software kann über den Servicekatalog von einzelnen Anwendern oder von genehmigten Anwendern im Namen anderer bestellt werden.

Katalogelemente für Client Software Distribution verfügen je nach Konfiguration der Bestellung über verschiedene Optionen.

Mietanfangs- und Enddatum

Für die gesamte von CSD bereitgestellte Software müssen die Benutzer das Anfangsdatum für den Mietvertrag angeben. Dies wird durch das Plugin „Orchestration – Asset-Mietverwaltung“ erzwungen, das automatisch mit CSD aktiviert wird. Das System füllt das Feld **Mietanfang** mit dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit aus.

Wenn das Katalogelement für die Zurücknahme (Deinstallation) konfiguriert ist, wird auf dem Formular das Feld **Mietende** angezeigt, in dem der Anforderer ein Enddatum und eine Endzeit für den Mietvertrag festlegen kann. Das System überprüft die Benutzereingaben in diesen Feldern, um sicherzustellen, dass die ausgewählten Datumsangaben ein zukünftiges Fenster definieren. Das Feld **Mietende** ist nicht obligatorisch und kann leer gelassen werden, um Software ohne Enddatum zu bestellen.

Hinweis: Bei Systemen, die Software von Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) bereitstellen, ist das Feld **Mietende** nur verfügbar, wenn die SCCM-Konfiguration eine Deinstallationssammlung angibt.

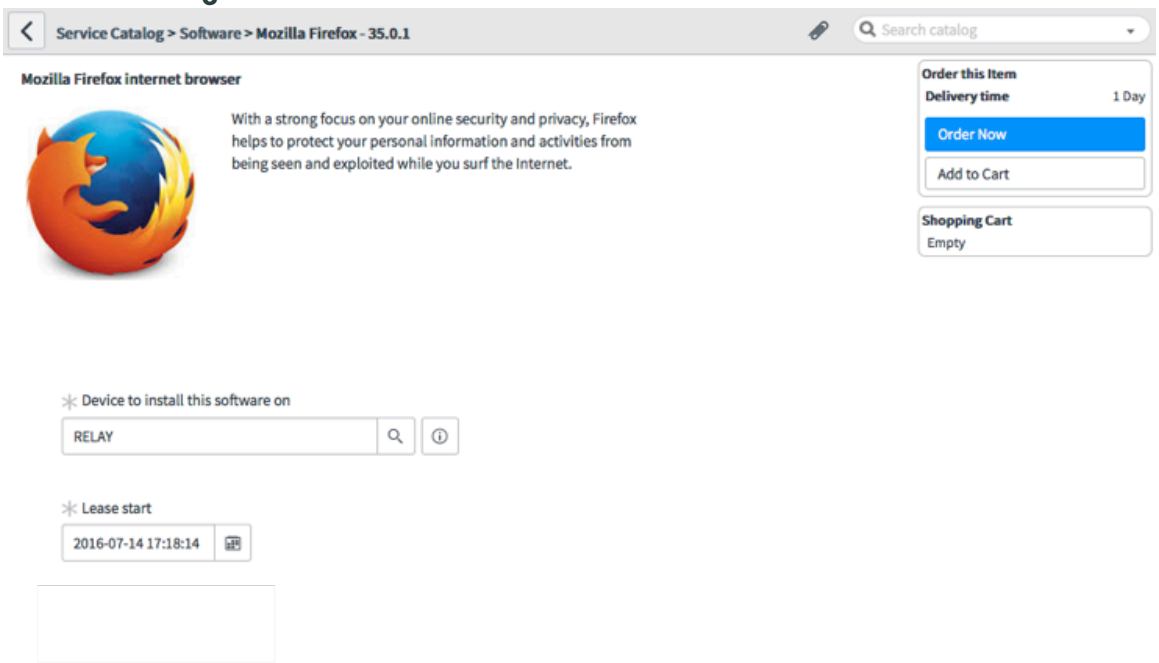
Nur dem angemeldeten Benutzer angebotene Software

Wenn das Softwarekatalogelement mit der deaktivierten Checkbox **Bestellen im Namen von** konfiguriert ist, erscheint das Feld **Benutzer** nicht im Bestellformular. Der angemeldete Benutzer wählt das Gerät, auf dem die Software bereitgestellt werden soll, aus dem Feld **Gerät, auf dem diese Software installiert werden soll** aus. In der Liste werden nur die Geräte angezeigt, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind.

In diesem Beispiel hat sich ein Anwender beim Servicekatalog angemeldet, um Firefox für einen Computer zu bestellen, der dem Anwender zugewiesen ist. Der Anwender wählt den Computer aus einer Liste von Geräten im Besitz aus und wählt das Datum und die Uhrzeit aus, zu der der Leasing beginnen soll. Diese Software wird über Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) bereitgestellt, es ist jedoch keine Deinstallationssammlung konfiguriert, und die Software kann vom System nicht automatisch zurückgenommen werden. Daher ist das Feld **Mietende** ist nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Software als angemeldeter Benutzer bestellen



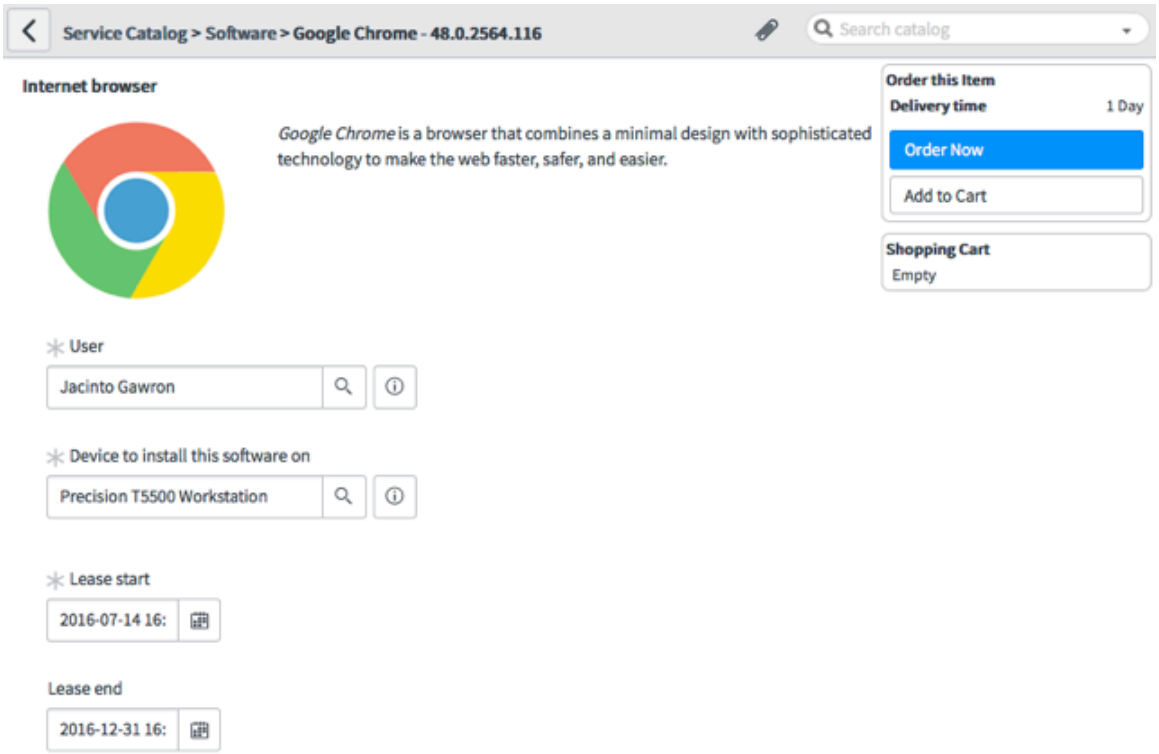
Im Namen eines anderen Benutzers bestellte Software

Wenn das Softwarekatalogelement mit der aktivierten Checkbox **Bestellen im Namen von** konfiguriert ist, wird das Feld **Benutzer** im Formular angezeigt. Der angemeldete Benutzer kann aus diesem Feld einen beliebigen Benutzer auswählen. Im Feld **Gerät, auf dem diese Software installiert werden soll** werden nur die Geräte aufgeführt, die dem im Feld **Benutzer** ausgewählten Benutzer zugewiesen sind. Wenn für im Namen eines anderen Benutzers bestellte Software eine Genehmigung erforderlich ist, sendet das System automatisch eine Genehmigungsanfrage an den Vorgesetzten des Benutzers, der die Software erhält. Die Genehmigung wird übersprungen, wenn die anfordernde Person der Manager des benannten Anwenders ist.

In diesem Beispiel bestellt ein Vorgesetzter Google Chrome für einen Auftragnehmer. Der Vorgesetzte wählt den Auftragnehmer aus dem Feld **Benutzer** und einen Computer aus der Liste der dem Auftragnehmer zugewiesenen Geräte aus. Diese Software verfügt über eine konfigurierte SCCM-Deinstallationssammlung, die es dem Vorgesetzten ermöglicht, ein Enddatum für den Mietvertrag auszuwählen, das mit dem Ende des Vertrags des Benutzers übereinstimmt. Nach Ablauf des Mietvertrags deinstalliert SCCM die Software automatisch auf dem Gerät.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fenster für die Softwaremiete definieren



Softwaremietverträge verlängern

Benutzer von Software, die von Client Software Distribution (CSD) bereitgestellt wird, können die Verlängerung eines Mietfensters anfordern, wenn die Software von einem Softwareverteilungssystem zurückgenommen werden kann.

Vorbereitungen

Rolle erforderlich: Jeder Systembenutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn für Ihre Software ein Mietenddatum definiert ist und der Softwarestatus **Installiert** lautet, können Sie eine Verlängerung des Mietvertrags beantragen, sofern alle Genehmigungen, die Ihr Unternehmen benötigt, vorliegen.

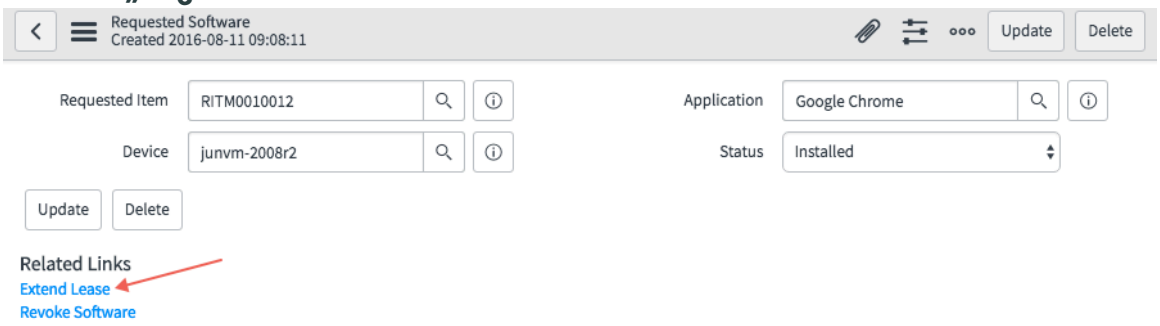
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Meine Software-Anforderung**an.
   Die Liste zeigt nur die Software, die Sie aus dem Servicekatalog angefordert haben.
2. Wählen Sie den Datensatz für die installierte Software aus, deren Mietvertrag Sie verlängern möchten.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Lease verlängern**.

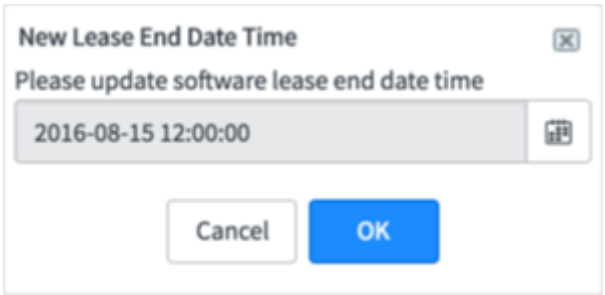
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Angeforderte Software“



4. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld ein neues Enddatum für den Mietvertrag aus, und klicken Sie auf **OK**. Sie müssen ein Datum nach dem aktuellen Datum auswählen.



Wenn die Mietverlängerung vom Vorgesetzten genehmigt werden muss, werden Sie über die Entscheidung informiert. Wenn die Anforderung genehmigt wurde, wird in einer Benachrichtigung das Enddatum des neuen Mietvertrags angezeigt. Wenn das neue Enddatum innerhalb von 5 Tagen (dem Standardbenachrichtigungszeitraum) nach dem Datum liegt, an dem Sie die Anforderung gestellt haben, sendet CSD eine sofortige Benachrichtigung über das Ende des Mietvertrags.

Wichtig: Wenn Mietverlängerungen in Ihrer Organisation einer Genehmigung bedürfen, stellen Sie sicher, dass der Genehmiger verfügbar ist und genügend Zeit zur Verfügung steht, um Ihre Verlängerungsanforderung zu bearbeiten. Wenn die Verlängerung nicht vor Ablauf des ursprünglichen Enddatums genehmigt werden kann, wird die Software zurückgenommen.

Client Software Distribution aus SCCM

Sie können mit Client Software Distribution (CSD) Softwarebereitstellungen in Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) bereitstellen bzw. zurücknehmen sowie Distributionen auf SCCM-Hosts verwalten.

Die SCCM-Aktivitätenpaket Enthält Orchestration-Aktivitäten, die CSD verwendet, um Software aus einer Servicekataloganforderung bereitzustellen und Anwender- und Gerätesammlungen auf SCCM-Servern zu verwalten. Darüber hinaus kann CSD die Lizenzanzahl für bereitgestellte Software mit ServiceNow Software Asset Management verwalten, von SCCM bereitgestellte Software ohne Benutzerinteraktion zurücknehmen und Mietzeiträume verwalten.

SCCM konfigurieren

Befolgen Sie die SCCM-Konfigurationsverfahren in der angegebenen Reihenfolge.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsadministratorrolle auf dem SCCM-Server konfigurieren

Um Software mit ServiceNow® Client Software Distribution (CSD) bereitzustellen, muss ein SCCM-Administratorbenutzer über die richtigen Berechtigungen zum Bereitstellen von Software verfügen, und PowerShell muss ordnungsgemäß konfiguriert sein.

Vorbereitungen

Erforderliche SCCM-Rolle: Anwendungsadministrator

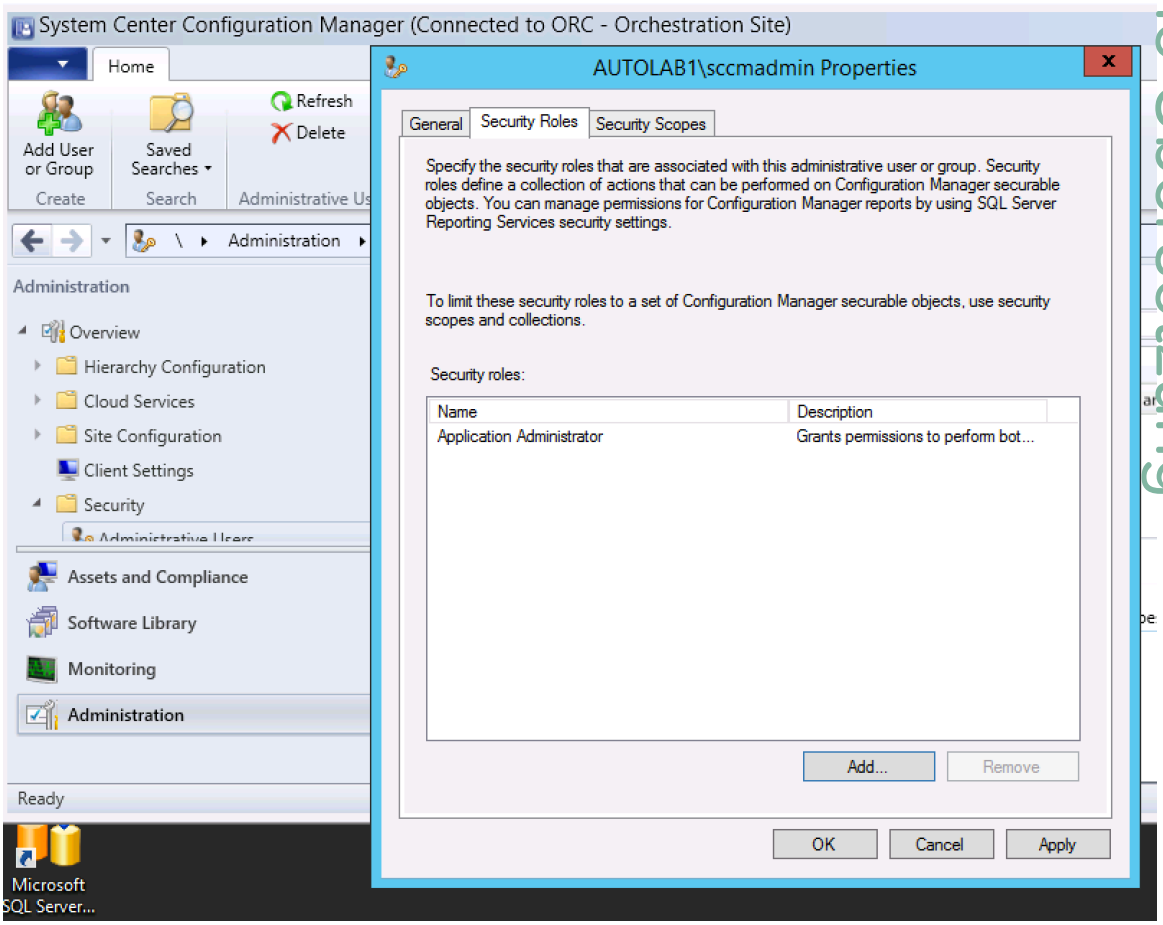
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anweisungen gelten für Microsoft 2012 R2 Server.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der System Center Configuration Manager-Konsole zu **Administration** > **Security** > **Administrative Anwender**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Benutzer, dem Sie die Anwendungsadministratorrolle zuweisen möchten.
3. Wählen im Dropdown-Menü **Eigenschaften** aus.
4. Klicken Sie im Dialogfeld „Eigenschaften“ auf die Registerkarte **Sicherheitsrollen**.
5. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer über die Anwendungsadministratorrolle verfügt.
6. Wenn der Benutzer diese Rolle noch nicht inne hat, klicken Sie auf **Hinzufügen**, wählen diese Rolle aus der Liste aus und klicken auf **OK**.

Anwendungsadministratorrolle auf dem SCCM-Server zuweisen



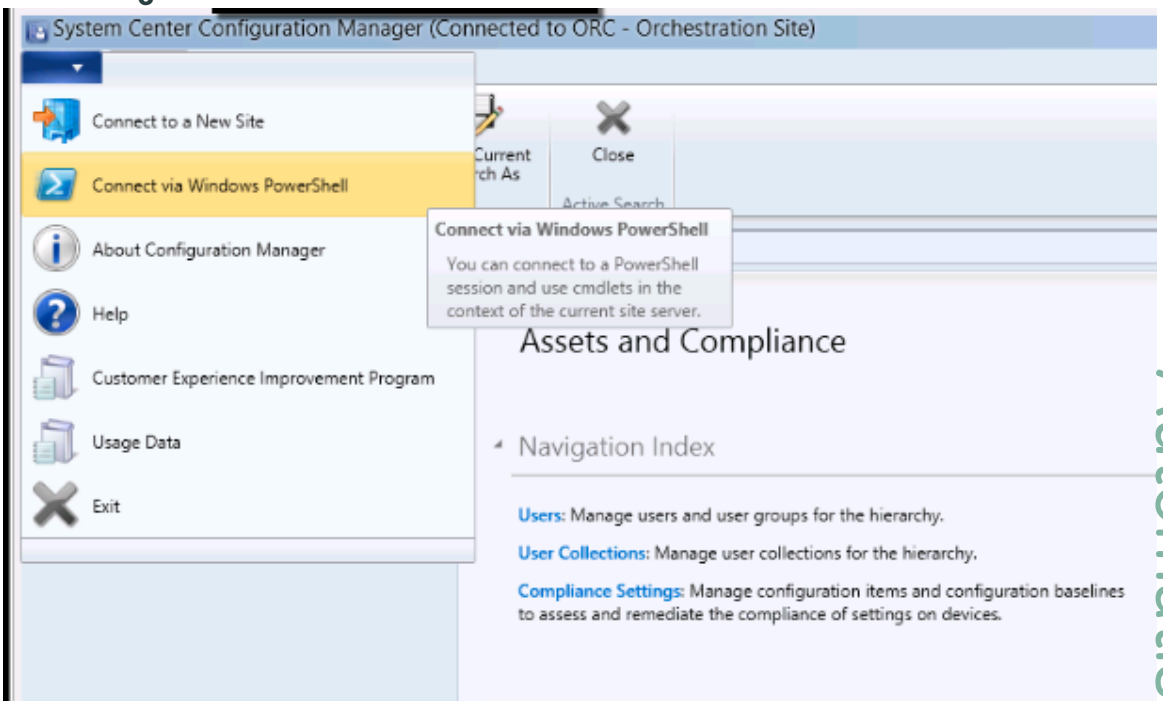
7. Melden Sie sich bei SCCM als Benutzer mit der Anwendungsadministratorrolle an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Öffnen Sie das Menü in der linken oberen Ecke der Konsole, und wählen Sie **Verbindung über Windows PowerShell herstellen** aus.

Verbindung zu PowerShell herstellen



9. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer auf die CM-Konsole zugreifen kann.
   Durch diese Aktion wird der Umgebungspfad zu PowerShell für den angemeldeten Anwendungsadministratorbenutzer festgelegt.

SCCM-Cmdlet-Bibliotheken aktualisieren

Stellen Sie sicher, dass die SCCM-Cmdlet-Bibliothek von System Center Configuration Manager auf dem neuesten Stand ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Entweder aktueller Anwender oder Systemadministrator, je nach Einstellungen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die SCCM-Cmdlet-Bibliothek von System Center Configuration Manager installiert und aktualisiert das Windows PowerShell-Modul für SCCM. SCCM sucht täglich nach Bibliotheksaktualisierungen. Veraltete Bibliotheken können dazu führen, dass die Discovery des SCCM-Servers fehlschlägt, da das System die SCCM-Aktivitätsausgabe nicht analysieren kann. Diese Warnmeldung wird in den Eingabedatensätzen der ECC-Warteschlange für die SCCM-GET-Aktivitäten angezeigt:

```
WARNING: An update to the System Center 2012 Configuration Manager Cmdlet
Library is available. Please go to
'http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=528947' to download the latest version.
Running cmdlet version: 5.0.8231.1004 Latest cmdlet version: 5.0.8328.1155
```

Laden Sie die neueste Version der Cmdlet-Bibliothek aus herunter Microsoft. Installationsanweisungen finden Sie unter https://learn.microsoft.com/en-us/fabric/enterprise/powerbi/service-admin-reference .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie sich für eine frühere Versionsbibliothek entscheiden, deaktivieren Sie die Überprüfung der CM-Aktualisierung anhand dieses Verfahrens. Dadurch kann Discovery ohne Probleme fortfahren.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der SCCM-Konsole als Administrator an.
2. Öffnen Sie das Menü in der linken oberen Ecke der Konsole.
3. Wählen **Verbindung über Windows PowerShell herstellen** aus.
4. Führen Sie einen der folgenden Befehle aus, um die Aktualisierungsprüfung zu deaktivieren:
   - **Pro Benutzer**: `Set-CMCmdletUpdateCheck -CurrentUser -IsUpdateCheckEnabled 0`
   - **Pro System**: `Set-CMCmdletUpdateCheck -System -IsUpdateCheckEnabled 0`

   Wichtig: Das Cmdlet für „Pro System“ muss in einer Windows PowerShell-Sitzung mit erhöhten Rechten ausgeführt werden.
5. Führen Sie den Befehl `Get-CMCmdletUpdateCheck` zum Aktualisieren der Konsole und zum Überprüfen der Einstellungen aus.
6. Stellen Sie sicher, dass der Wert der Konfigurationsvariable `IsEnabled` in **Falsch** geändert wurde. Dies bedeutet, dass die Warnung für eine veraltete Cmdlet-Bibliothek für die angegebenen Benutzer deaktiviert ist.
7. Um die Aktualisierungsprüfung erneut zu aktivieren, führen Sie den Befehl `-IsUpdateCheckEnabled 1` entweder für den aktuellen Benutzer oder für das System aus.

Konfigurieren Sie den MID-Server für SCCM-Aktivitäten

Um einen MID-Server mit Microsoft System Center Configuration Management (SCCM)-Aktivitäten zu verwenden, konfigurieren Sie ihn für die Kommunikation mit dem SCCM-Server.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter **cmdb_ci_dns_name.list** ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie in das Feld **Name** den vollqualifizierten Domänennamen (FQDN) des SCCM-Servers ein.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **IP-Adresse** auf **Neu**.
6. Geben Sie in das Feld **IP-Adresse** die IP-Adresse des SCCM-Servers ein.
7. Wählen Sie im Feld **Nic** die Option **eth0** oder Ihren bevorzugten Netzwerkschnittstellencontroller (Network Interface Controller, NIC) aus.
8. Lassen Sie das Feld **Netzmaske** leer.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Windows-Anmeldeinformationen für SCCM-Bereitstellungen erstellen

Für Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) sind die entsprechenden Anmeldeinformationen erforderlich, um Anwendungen mithilfe der Anwendung „Client Software Distribution“ bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Client Software Distribution erfordert Windows-Anmeldeinformationen mit Administratorrechten für den SCCM-Server.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **Anmeldeinformationen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Klicken Sie in der Liste mit den Anmeldeinformationsarten auf **Windows-Anmeldeinformationen**.
4. Geben Sie einen Benutzernamen und ein Passwort mit Administratorrechten auf dem SCCM-Server an.

   Wichtig: Voraussetzungen:

   - Dieser Benutzer muss über die Anwendungsadministratorrolle auf dem SCCM-Server verfügen.
   - Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen beim SCCM-Server an, und stellen Sie mindestens einmal von der System Center Configuration Manager-Konsole aus über Windows PowerShell eine Verbindung her, damit die Pfadvariable für diese Anmeldeinformationen festgelegt wird.

5. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

   Weitere Informationen finden Sie unter Windows-Anmeldeinformationen .

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

SCCM-Daten für Client Software Distribution abrufen

Rufen Sie die Sammlungen und die Liste der für die Bereitstellung verfügbaren Anwendungen von Ihren SCCM-Servern ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

Bevor Sie dieses Verfahren beginnen:

- Richten Sie Ihren SCCM-Server (Microsoft System Center Configuration Manager) ein, erstellen Sie die Anwendungen und Sammlungen, und konfigurieren Sie die erforderlichen Bereitstellungen. Weitere Informationen finden Sie in Ihrer SCCM-Dokumentation.
- Konfigurieren Sie einen Benutzer mit der Rolle „Anwendungsbereitstellungs-Manager“ auf dem SCCM-Server.
- Richten Sie den MID-Server für die Kommunikation mit dem SCCM-Server ein.
- Fügen Sie PowerShell-Anmeldeinformationen zur ServiceNow-Tabelle „Anmeldeinformationen“ [discovery_credentials] für den SCCM-Benutzer hinzu, der über die Rolle „Anwendungsbereitstellungs-Manager“ verfügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So füllen Sie die Anwendung „Client Software Distribution“ mit SCCM-Daten aus:

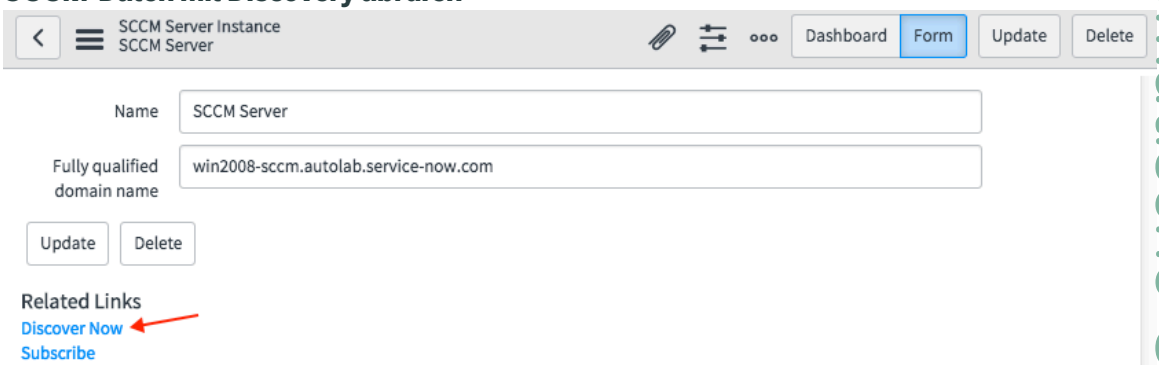
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **SCCM** > **SCCM-Serverinstanz**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Ermitteln Sie im Formular „SCCM-Serverinstanz“ den Server anhand des Namens, und geben Sie den vollständig qualifizierten Domänennamen an.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Der neue SCCM-Server wird in der Liste angezeigt.
5. Öffnen Sie den neuen SCCM-Datensatz, und klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Discovery starten**.

   Das System führt den Workflow „SCCM ermitteln“ aus, mit dem die Anwendungs-, Sammlungs- und Bereitstellungsdaten vom SCCM-Server abgerufen werden.

SCCM-Daten mit Discovery abrufen



SCCM-Server-Discovery für Client Software Distribution

Ein Discovery-Workflow füllt ServiceNow-Tabellen mit Sammlungs-, Anwendungs- und Bereitstellungsdaten aus, die von SCCM-Servern abgerufen werden.

Benutzer führen den Workflow **SCCM ermitteln** von einem Datensatz der SCCM-Serverinstanz aus, um folgende ServiceNow-Tabellen auszufüllen:

SCCM-Daten, die in ServiceNow-Tabellen übernommen werden

Tabelle	Felder
SCCM-Anwendung [sn_client_sf_dist_sccm_application]	• name • Herausgeber • Version • Modell • sccm_server

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Daten, die in ServiceNow-Tabellen übernommen werden (Fortsetzung)

Tabelle	Felder
SCCM-Sammlung [sn_client_sf_dist_sccm_collection]	• Name • Typ • sccm_server
SCCM-Bereitstellung [sn_client_sf_dist_sccm_deployment]	• Anwendung • Sammlung • Typ

Hinweis: Einzelheiten zu den benutzerdefinierten Aktivitäten, die in diesem Workflow zum Extrahieren von Daten von einem SCCM-Server verwendet werden, finden Sie unter Orchestration – SCCM-Aktivitätspaket.

Softwaremodelle für SCCM-Anwendungen einrichten

Richten Sie mithilfe der auf dem SCCM-Server ermittelten Anwendungen ein Softwaremodell ein, das von der Anwendung „Software Asset Management“ zum Verwalten von Lizenzen verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

Bevor Sie Softwaremodelle erstellen, müssen Sie die Anwendungen ermitteln, die für die Bereitstellung auf dem SCCM-Server verfügbar sind. Weitere Detailinformationen finden Sie unter SCCM-Daten für Client Software Distribution abrufen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

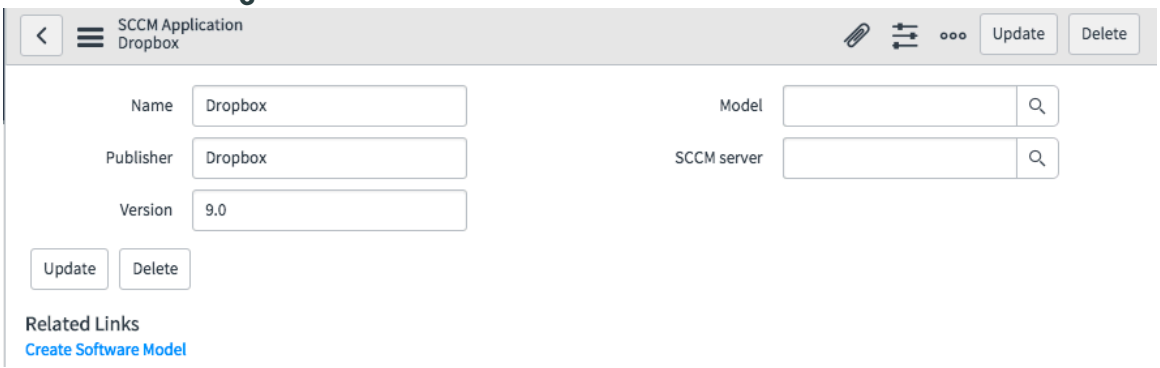
Sie können eine SCCM-Anwendung mit einem vorhandenen Softwaremodell verknüpfen oder ein neues Modell erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **SCCM** > **SCCM-Anwendungen**an.
   Eine Liste der auf dem SCCM-Server ermittelten Anwendungen wird angezeigt.
2. Öffnen Sie einen SCCM-Anwendungsdatensatz.
3. Klicken Sie auf das Lupensymbol im, um eine Verknüpfung mit einem vorhandenen Modell zu erstellen **Modell** Feld und wählen Sie ein Modell aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Anwendungsdatensatz



4. Um ein Modell zu erstellen, klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Softwaremodell erstellen**.

   a. Füllen Sie die Softwaremodellfelder aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter .

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das SCCM-Anwendungsformular wird wieder angezeigt.

SCCM-Konfigurationen definieren

Um Katalogelemente für die SCCM-Softwarebereitstellung zu erstellen oder Ihre Instanz so zu konfigurieren, dass Software über SCCM zurückgenommen werden kann, müssen Sie diese Software zunächst anhand einer SCCM-Konfiguration einer Sammlung zuordnen.

Vorbereitungen

Stellen Sie vor dem Erstellen eines SCCM-Konfigurationsdatensatzes sicher, dass die SCCM-Anwendungen, -Sammlungen und -Bereitstellungen ermittelt wurden, und richten Sie die erforderlichen Softwaremodelle ein.

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

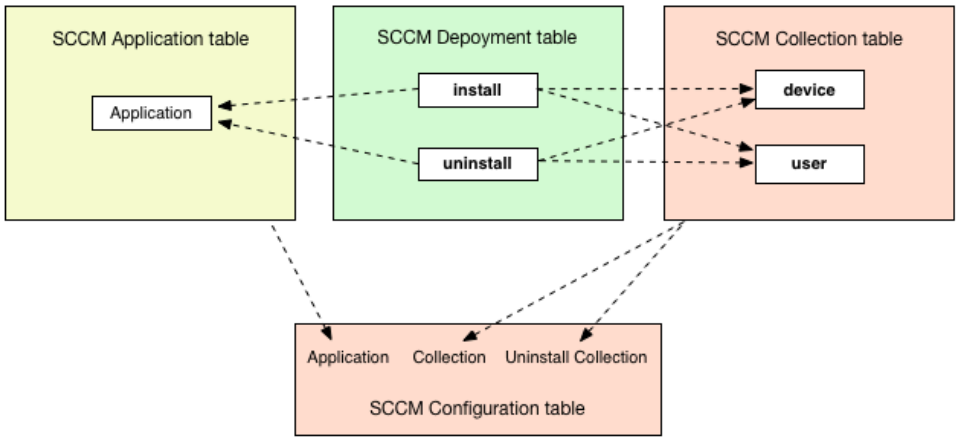
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der SCCM-Konfiguration wird Software mit SCCM-Sammlungen verknüpft. Um Software von einem SCCM-Server bereitzustellen, muss der Benutzer oder das Gerät Mitglied einer SCCM-Sammlung sein, die einer **Installationsbereitstellung** zugeordnet ist. Mit Client Software Distribution (CSD) können Sie Folgendes tun Widerrufen Sie nicht berechtigte Software Verwendung eines SCCM-Servers, wenn diese Software mit entfernt werden kann **Deinstallieren** Sammlung. Benutzer, die zurücknehmbare Software aus dem Servicekatalog anfordern, können auch das Mietanfangs- und Mietenddatum definieren sowie Mietverlängerungen anfordern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Tabellenverweise

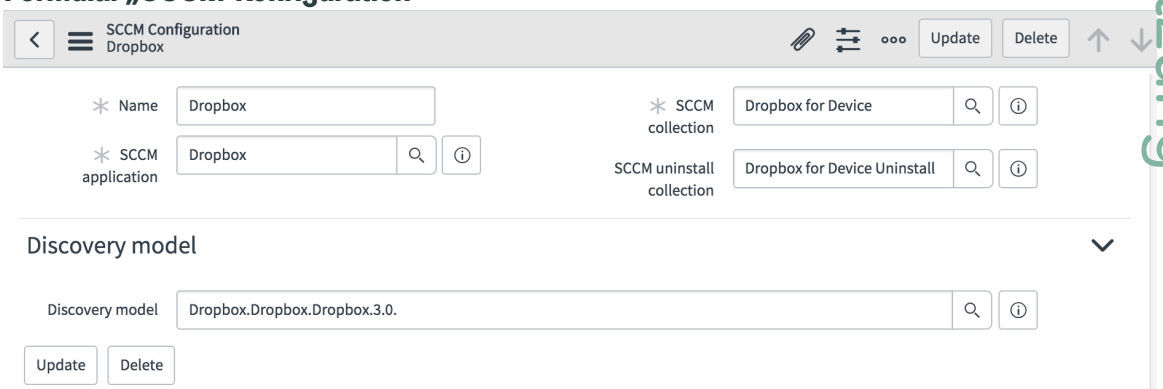


Automatische Übersetzung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **SCCM** > **SCCM-Anwendungen**an.
2. Öffnen Sie eine Anwendung, die über ein konfiguriertes Softwaremodell verfügt.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Softwarekonfiguration erstellen**.
4. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

Formular „SCCM-Konfiguration“



SCCM-Konfigurationsfelder

Feld	Beschreibung
Name	Erkennbarer Name für diese SCCM-Softwarekonfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
SCCM-Anwendung	Name einer auf dem SCCM-Server gehosteten Anwendung.
SCCM-Sammlung	Name der Sammlung, die der **Installationsbereitstellung** für die ausgewählte Anwendung auf dem SCCM-Server zugeordnet ist. Zur Auswahl stehen nur die Sammlungen, die der Anwendung zugeordnet sind.
SCCM-Deinstallationssammlung	Name der Sammlung, die der **Deinstallationsbereitstellung** für die ausgewählte Anwendung auf dem SCCM-Server zugeordnet ist. Sie müssen eine Deinstallationssammlung angeben, um: ○ Ein Mietenddatum für bereitgestellte Software zu definieren. ○ Mietverlängerungen zulassen. ○ Software vom Computer eines Benutzers zurücknehmen.
Discovery-Modell	Discovery-Modell, das die nicht berechtigte Softwareinstallation mit der SCCM-Konfiguration verknüpft. Client Software Distribution kann anhand des SCCM-Konfigurationsdatensatzes ermitteln, welche Sammlung zum Zurücknehmen der Software verwendet werden soll. Unberechtigte Software ist Software auf dem Computer des Benutzers, zu deren Nutzung der Benutzer nicht berechtigt ist.

Katalogelemente für eine SCCM-Anwendung erstellen

Erstellen Sie mithilfe der auf dem SCCM-Server erkannten Anwendungen ein Katalogelement für eine Anwendung, die Sie zur Verteilung aus dem Servicekatalog anbieten möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

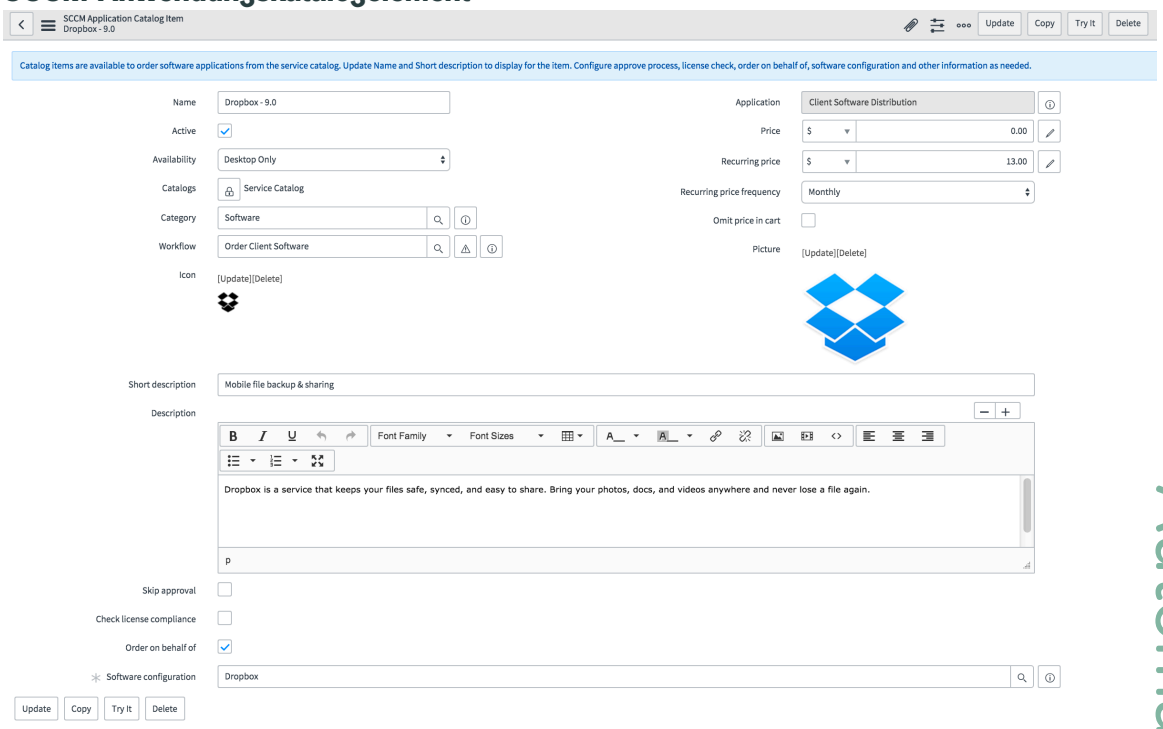
Bevor Sie ein Katalogelement erstellen, müssen Sie die Anwendung mit einem Softwaremodell verknüpfen und mindestens eine Softwarekonfiguration erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **SCCM** > **SCCM-Anwendungen**an.
   Eine Liste der auf dem SCCM-Server ermittelten Anwendungen wird angezeigt.
2. Öffnen Sie einen Datensatz für eine SCCM-Anwendung.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Katalogelement erstellen**.
   Ein neuer SCCM-Anwendungskatalogelement-Datensatz wird mit vorkonfigurierten Informationen angezeigt. .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Anwendungskatalogelement



4. Fügen Sie Preisinformationen hinzu, und füllen Sie die folgenden Felder aus, die der Tabelle „Client-Softwareverteilung – Katalogelement“ [sn_Client_sf_dist_Cat_item] vom Plugin „Orchestration – Client-Softwareverteilung“ hinzugefügt wurden:

SCCM-Felder im Katalogelementformular

Feld	Beschreibung
Genehmigung überspringen (Skip_Approval)	Checkbox, die das Überspringen der Freigabe für dieses Element durch den Vorgesetzten des Anforderers zulässt, wenn ein Benutzer es aus dem Servicekatalog bestellt. Verwenden Sie dieses Feld in Verbindung mit dem Feld **Bestellen im Namen von**, um sicherzustellen, dass Software, die von einem angemeldeten Benutzer für einen anderen Benutzer bestellt wurde, einer Freigabe bedarf. Standardmäßig ist diese Checkbox deaktiviert, sodass der Vorgesetzte alle neuen Katalogelemente freigeben muss. **Hinweis:** Es sind zwei Genehmigungsebenen möglich. Standardmäßig benötigen alle Kategorieelemente eine Gruppengenehmigung für Elemente über 1000 USD. Wird diese Genehmigung erteilt oder übersprungen, wertet das System die Checkbox **Freigabe überspringen** aus, um zu ermitteln, ob das Softwareelement vom Vorgesetzten des Anforderers genehmigt werden muss.
Lizenz-Compliance prüfen (check_license_compliance)	Kontrollkästchen, das das System zwingt, zu bestimmen, ob die Bereitstellung dieses Elements unter der aktuellen Lizenz zulässig ist.
Bestellen im Namen von	Kontrollkästchen, mit dem der angemeldete Anwender diese Software aus dem Servicekatalog für einen anderen Anwender bestellen kann. Dies ermöglicht es den Service Desk-Mitarbeitern, SCCM-Bereitstellungen für andere Benutzer im System zu bestellen. Standardmäßig ist dieses Feature aktiviert. Um zu verhindern, dass unbefugte Benutzer Software bestellen,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	stellen Sie sicher, dass für diese Art der Bereitstellung Freigaben erforderlich sind, indem Sie die Checkbox **Freigabe überspringen** deaktivieren. Wenn für im Namen eines Benutzers bestellte Software eine Freigabe erforderlich ist, sendet das System automatisch eine Genehmigungsanfrage an den Vorgesetzten des Benutzers, der die Software erhält. Die Genehmigung wird übersprungen, wenn die anfordernde Person der Manager des benannten Anwenders ist. Für Software, die im Servicekatalog für einen anderen Benutzer angefordert wurde, sind folgende Informationen erforderlich: ○ **Benutzer**: Für die Bereitstellung ausgewählter Benutzer. Dieses Feld wird automatisch mit dem Namen des angemeldeten Benutzers ausgefüllt. Sie können einen anderen Benutzer aus der Liste auswählen. ○ **Gerät, auf dem diese Software installiert werden soll**: Gerät des ausgewählten Benutzers, auf dem die Software bereitgestellt werden soll. In der Auswahlliste werden nur Geräte angezeigt, die diesem Benutzer gehören. ○ **Mietanfang**: Datum und Uhrzeit für die Bereitstellung der Software. Dies ist die Anfangszeit für den Mietvertrag. Ein Mietvertrag kann unbefristet sein oder eine Mietendzeit haben.
SCCM-Konfiguration	Name des SCCM-Konfigurationsdatensatzes für diese Anwendung. Dieser Datensatz definiert die Sammlung und die Deinstallationssammlung für diese Anwendung. Diese Konfiguration ist für alle vom SCCM-Server ausgeführten Bereitstellungen, Zurücknahmen und Mietverträge erforderlich.

5. Wenn das Katalogelement aufgrund von Kosten genehmigt werden muss, konfigurieren Sie eine Genehmigungsgruppe in **Genehmigt Von Gruppe** Zugehörige Liste.
   Standardmäßig wird der Workflow „Servicekataloganforderung“ ausgeführt, wenn ein Element bestellt wird, das mehr als 1.000 USD kostet. Der Workflow sucht nach einer geeigneten Genehmigungsgruppe. Wenn für das Element keine Genehmigungsgruppe konfiguriert ist, überspringt dieser Workflow die Genehmigung vollständig und wird beendet. Das System führt dann den Workflow „Client-Software bestellen“ aus, der die Checkbox **Freigabe überspringen** auswertet, um zu ermitteln, ob die Freigabe durch den Vorgesetzten des Anforderers erforderlich ist.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das SCCM-Anwendungsliste wird wieder angezeigt.
7. Um alle CSD-Katalogelemente (Client Software Distribution) anzuzeigen, navigieren Sie zu **Client-Softwareverteilung** > **Artikel verwalten** > **Softwareelemente**an.

SCCM-Bereitstellung

Wenn Sie eine SCCM-Anwendung aus einem CSD-Katalogelement (Client Software Distribution) im Servicekatalog bestellen, wird der Workflow Client-Software bestellen ausgelöst.

Dieser Prozess stellt eine SCCM-Anwendung über eine Servicekatalogbestellung für einen Benutzer oder ein Gerät bereit:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Wenn die Checkbox **Freigabe überspringen** im Softwarekatalogelement deaktiviert ist, sendet der Workflow „Client-Software bestellen“ die Kataloganforderung zur Genehmigung an den Vorgesetzten des anfragenden Benutzers.
2. Wenn die Checkbox **Lizenz-Compliance prüfen** im Softwarekatalogelement aktiviert ist, führt der Workflow eine Softwarelizenzprüfung durch. Wenn keine Lizenz verfügbar ist, erstellt der Workflow eine Katalogaufgabe, um weitere Lizenzen zu erwerben, und weist die Aufgabe der Client-Softwareverteilung-Administratorengruppe zu.
3. Der Workflow „Client-Software bestellen“ löst den Workflow „SCCM-Anwendung bereitstellen“ als Subflow aus. Dieser Workflow fügt entweder den Benutzer oder das Gerät der SCCM-Sammlung mit der SCCM-Aktivität Zu Benutzersammlung hinzufügen oder Zu Gerätesammlung hinzufügen hinzu.
4. Wenn in der Softwarekonfiguration für das Softwarekatalogelement SCCM-Deinstallationssammlung angegeben ist, prüft der Workflow „SCCM-Anwendung bereitstellen“, ob der Benutzer oder das Gerät in der Deinstallationssammlung vorhanden ist. Der Workflow verwendet die SCCM-Aktivität Ist Gerät in der Sammlung oder Ist Benutzer in der Sammlung. Wenn der Benutzer oder das Gerät in der Deinstallationssammlung vorhanden ist, entfernt der Workflow das Gerät oder den Benutzer. Der Workflow verwendet vor dem Hinzufügen zur SCCM-Installationssammlung die SCCM-Aktivität Aus Gerätesammlung entfernen oder Aus Benutzersammlung entfernen.

Validierungsprozess von Client Software Distribution

Nachdem SCCM Software auf einem Zielcomputer bereitgestellt hat, ermittelt Client Software Distribution (CSD) die Installation und validiert ihren Status.

Client Software Distribution verwendet die folgenden Methoden zum Ermitteln von auf dem Zielcomputer installierter Software:

- **Discovery**: CSD ist für die Nutzung von Discovery konfiguriert, um Softwareinstallationen zu ermitteln. Sie können Discovery jederzeit oder nach einer regelmäßigen Aufgabe manuell ausführen.
- **Microsoft SCCM-Integration**: Sie können SCCM-Daten mit den Funktionen des Plugins „Integration – Microsoft SCCM“ in die CMDB importieren, wenn Discovery in der Instanz nicht aktiv ist.

Die Instanz füllt mit den von Discovery oder dem Plugin „SCCM-Integration“ gesammelten Daten die Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] aus. Um Installationen mit diesen Daten zu validieren, führt CSD eine geplante Aufgabe mit dem Namen „angeforderte Software abgleichen“ aus, die verwendet Eigenschaften installiert Einstellungen. Bei diesem Prozess werden die in der CMDB gesammelten Softwareinstallationsdaten abgeglichen und die folgenden Statusaktualisierungen vorgenommen:

- **Nicht installiert** Bis **Installiert** : Der Anwender hat die angeforderte Software innerhalb der in konfigurierten Zeitgrenze installiert `sn_client_sf_dist.softwareInstallExpDays`Eigenschaft.
- **Nicht installiert** mit **Statusprüfung abgelaufen**: Das Zeitlimit für die Installation der angeforderten Software durch den Benutzer ist abgelaufen. Das System stoppt die Überprüfung der Installation, wenn das Zeitlimit abläuft.

Zurücknahme von SCCM-Software

Ein Administrator kann Software ohne Benutzerinteraktion mit Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) zurücknehmen, sofern in der Softwarekonfiguration eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Deinstallationssammlung angegeben ist, selbst wenn die Software von einem anderen Prozess oder Benutzer installiert wurde.

Über den Service Catalog bereitgestellte Software zurücknehmen

Durch SCCM bereitgestellte Software kann nur dann zurückgenommen werden, wenn der Status der Software **Installiert** lautet und für die mit der Softwarekonfiguration verknüpfte Anwendung eine Deinstallationssammlung konfiguriert ist.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie einen SCCM-Konfigurationsdatensatz für die Anwendung, der eine geeignete Deinstallationssammlung benennt.
- Verknüpfen Sie das CSD-Katalogelement für die Anwendung mit der SCCM-Konfiguration, die die Deinstallationssammlung angibt.

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

Der Workflow SCCM-Anwendung zurücknehmen verschiebt den Benutzer oder das Gerät aus der jeweiligen Sammlung und fügt ihn/es der entsprechenden Deinstallationssammlung hinzu. Wenn SCCM eine interne Richtlinienprüfung durchführt und den Benutzer oder das Gerät in der Deinstallationssammlung findet, entfernt SCCM das zugehörige Softwarepaket vom Clientcomputer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **Berichte** > **Angeforderte Software**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz für das SCCM-Softwarepaket, das Sie zurücknehmen möchten.
   Das Paket muss den **Status Installiert** haben, damit es zurückgenommen werden kann.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Software zurücknehmen**.

   Mit dieser Aktion wird der Workflow „Client-Software zurücknehmen“ ausgeführt, der den Subflow „SCCM-Anwendung zurücknehmen“ auslöst, durch den der Benutzer oder das Gerät aus der Installationssammlung in die Deinstallationssammlung verschoben wird. Wenn SCCM eine interne Richtlinienprüfung durchführt und den Benutzer oder das Gerät in der Deinstallationssammlung findet, entfernt SCCM das zugehörige Softwarepaket vom Clientcomputer.

Nicht berechtigte Software zurücknehmen

Ein Administrator kann Software mit Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) zurücknehmen, zu deren Verwendung ein Benutzer nicht berechtigt ist, selbst wenn die Software von einem anderen Prozess oder Benutzer installiert wurde.

Vorbereitungen

Um Software mit SCCM zurücknehmen, müssen Sie einen SCCM-Konfigurationsdatensatz für die Anwendung erstellen, in dem das entsprechende Software-Discovery-Modell definiert ist. Siehe Software-Discovery-Modelle .

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin oder admin

Wird von Client Software Distribution (CSD) verwendet Software Asset Management Um nicht berechtigte Softwareinstallationen zu identifizieren. Discovery erkennt die Software auf dem Computer des Benutzers und SAM bestimmt, ob der Benutzer oder das Gerät berechtigt ist, diese Software zu verwenden. Dies kann Software umfassen, die nicht über eine Kataloganforderung installiert wurde, oder Software, die der Benutzer ohne Genehmigung installiert hat. Wenn das Discovery-Modell der Softwareinstallation einer SCCM-Softwarekonfiguration zugeordnet ist, für die eine Deinstallationssammlung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

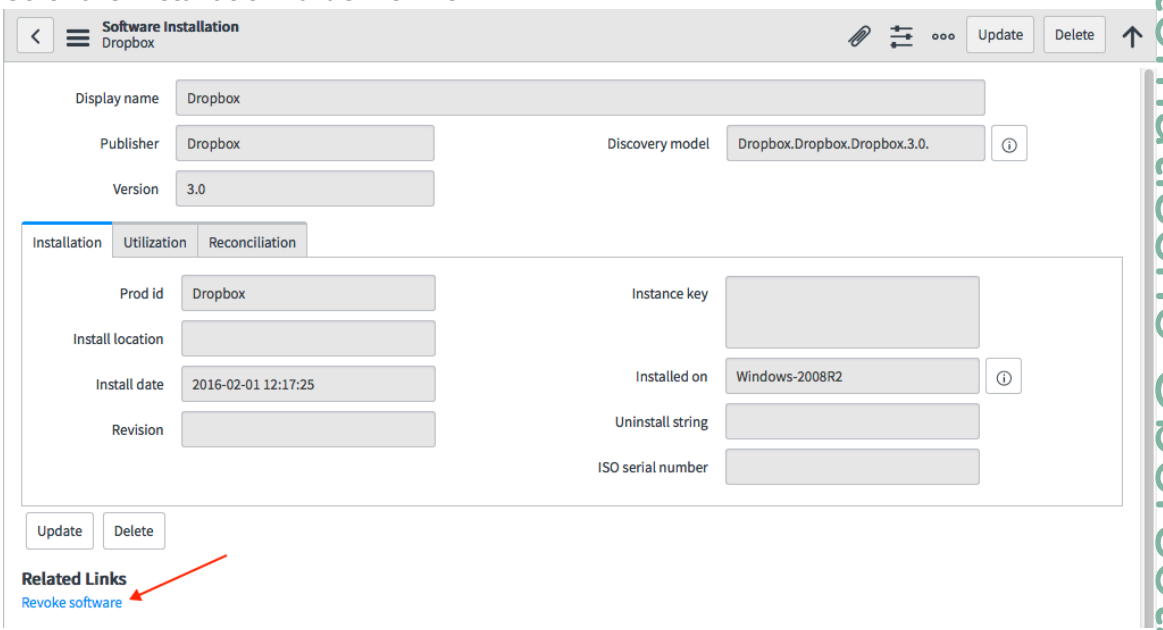
definiert ist, kann ein Administrator mit CSD diese Software vom Benutzercomputer ohne Beteiligung des Benutzers zurücknehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **Berichte** > **Installierte Software ist nicht berechtigt**an.
2. Wählen Sie den Datensatz der Installation aus, für die nicht berechtigte Benutzer vorhanden sind.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Software zurücknehmen**.

   Mit dieser Aktion wird der Workflow „Client-Software zurücknehmen“ ausgeführt, der den Subflow „SCCM-Anwendung zurücknehmen“ auslöst, durch den der Benutzer oder das Gerät aus der Installationssammlung in die Deinstallationssammlung verschoben wird. Wenn SCCM eine interne Richtlinienprüfung durchführt und den Benutzer oder das Gerät in der Deinstallationssammlung findet, entfernt SCCM das zugehörige Softwarepaket vom Clientcomputer.

Software-Installation zurücknehmen



Workflow für die Zurücknahme von SCCM-Software

Der Workflow „SCCM-Anwendung zurücknehmen“ verschiebt einen Benutzer oder ein Gerät aus einer Installationssammlung in eine Deinstallationssammlung, um Software zurückzunehmen, die von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) installiert wurde.

Damit der Workflow für die Zurücknahme ausgeführt werden kann, muss das Softwarepaket den Status **Installiert** haben und für eine entsprechende Deinstallationssammlung vorkonfiguriert sein. Konfigurationsanweisungen finden Sie unter Über den Service Catalog bereitgestellte Software zurücknehmen. Wenn ein Administrator die Zurücknahme initiiert, startet das System den Workflow „SCCM-Anwendung zurücknehmen“, um die Benutzer- oder Gerätesammlung, die der Installation zugeordnet ist, in die entsprechende SCCM-Deinstallationssammlung zu verschieben. Wenn der SCCM-Server eine Richtlinienprüfung durchführt, sucht er die Ergänzungen der Benutzer- oder Geräte-Deinstallationssammlung und nimmt das dieser Sammlung zugeordnete Softwarepaket zurück.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Workflow verwendet die beiden benutzerdefinierte Aktivitäten Aus Benutzersammlung entfernen und Aus Gerätesammlung entfernen, um entweder den Benutzer oder das Gerät aus der ursprünglichen Sammlung zu entfernen. Der Workflow fügt dann mit der Aktivität Zu Benutzersammlung hinzufügen bzw. Zu Gerätesammlung hinzufügen den Benutzer oder das Gerät der entsprechenden Deinstallationssammlung auf dem SCCM-Server hinzu.

Hinweis: Dieser Workflow wird durch den Workflow „Client-Software zurücknehmen“ als Subflow ausgelöst.

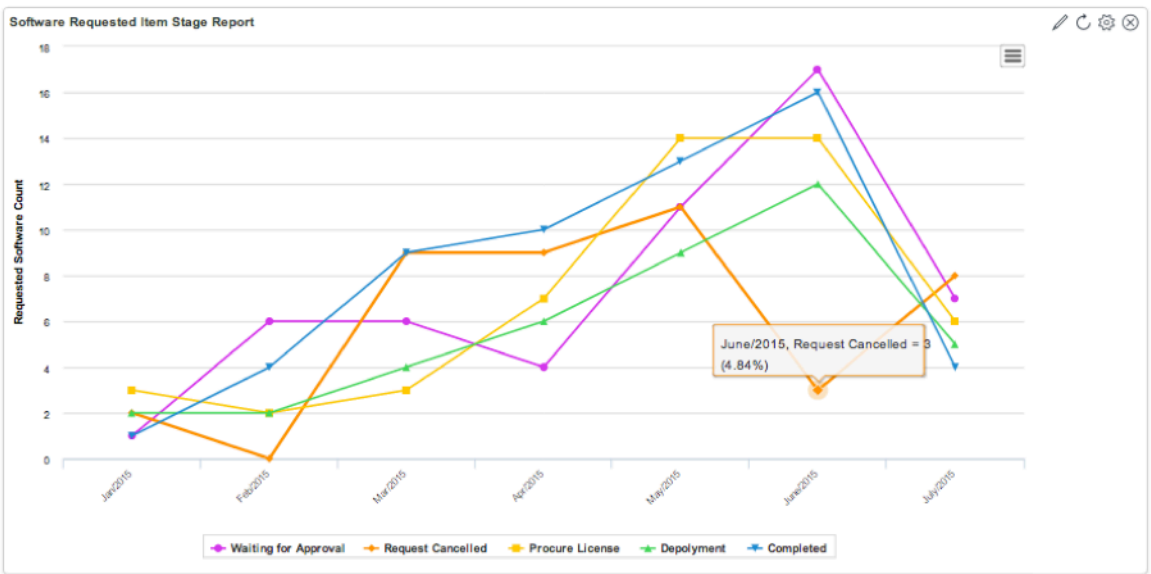
Dashboard von Client Software Distribution

Das CSD-Dashboard bietet eine Sammlung visueller Berichte für die Anwendung „Client Software Distribution“.

CSD-Dashboard

Um auf das CSD-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Client-Softwareverteilung** > **Angeforderte Software** > **Dashboard**an.

Beispielbericht im CSD-Dashboard



Berichte von Client Software Distribution

Bericht	Beschreibung
Offene Aufgaben	Zeigt alle offenen Aufgaben gruppiert nach dem Stufenwert des angeforderten Elements an. • *Typ* : Erstellen Sie einen einfachen Listenbericht • *Tabelle:* Katalogaufgabe [sc_task]
Installierte Top-10-Anwendungen	Zeigt die installierten Top-10-Anwendungen nach Anforderungsanzahl an. • **Typ** : Erstellen Sie einen Balkenbericht • **Tabelle**: Angeforderte Software [sn_client_sf_dist_req_software]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte von Client Software Distribution (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
Gesamtzahl angeforderter Softwareanwendungen im Zeitverlauf	Zeigt die Gesamtzahl der monatlich angeforderten Softwareanwendungen an. • **Typ** : Zeilenberichte • **Tabelle**: Angeforderte Software [sn_client_sf_dist_req_software]
Bericht zu abgeschlossenen Anforderungen	Zeigt die Gesamtzahl der monatlich abgeschlossenen Softwareanforderungen an. • **Typ** : Zeilenberichte • **Tabelle**: Angeforderte Software [sn_client_sf_dist_req_software]
Installierte Software ohne Berechtigung	Zeigt installierte Software an, zu deren Nutzung Benutzer oder Geräte nicht berechtigt sind. Dabei kann es sich um Software handeln, die über CSD oder durch einen anderen Prozess, der nicht der Lizenzierung entspricht, bereitgestellt wurde. Dieser Bericht befindet sich in einer Tabelle „Software Asset Management“. • **Typ** : Erstellen Sie einen einfachen Listenbericht • **Tabelle**: Software-Installation [cmdb_sam_sw_install]
Softwareinstallationsstatus	Zeigt die Anzahl der monatlich angeforderten Software nach Installationsstatus gruppiert an. • **Typ** : Zeilenberichte • **Tabelle**: Angeforderte Software [sn_client_sf_dist_req_software]
Bericht zu angeforderter Software nach Stufe	Zeigt die Summe aller monatlich angeforderten Elemente nach der Stufe der angeforderten Anwendung an. • **Typ** : Zeilenberichte • **Tabelle**: Angeforderte Software [sn_client_sf_dist_req_software]
Verfügbare Lizenzanzahl	Zeigt die Lizenzanzahl für alle verfügbaren Anwendungen an. • **Typ** : Erstellen Sie einen einfachen Listenbericht • **Tabelle**: SCCM-Anwendungskatalogelement [sn_client_sf_dist_sccm_app_cat_item]

Dashboard „Nutzungsübersicht“

Navigieren zu **Client-Softwareverteilung** > **Nutzungsübersicht** Um die aktuelle Transaktionsanzahl für Ihre Instanz anzuzeigen.

Framework zur Erweiterung von Client Software Distribution

Client-Softwareverteilung (CSD) bietet integrierte Erweiterungspunkte für die Integration von ServiceNow Instanz mit Anbietern von Client-Softwareverteilung, z. B. Casper, Altiris oder LANDesk.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Die Verwendung von CSD-Erweiterungspunkten ist ein fortgeschrittenes Verfahren, das nur für erfahrene ServiceNow AI Platform-Entwickler vorgesehen ist. Anweisungen zum Anpassen Ihrer Instanz für die Bereitstellung und Zurücknahme von Software eines Softwaredistributionsanbieters finden Sie im Leitfaden zur CSD-Erweiterungsimplementierung.

Anbieter für Client Software Distribution konfigurieren

Ermitteln Sie den Anbieter, und geben Sie die Workflows und Erweiterungspunkte für einen angepassten Softwaredistributionsprozess an.

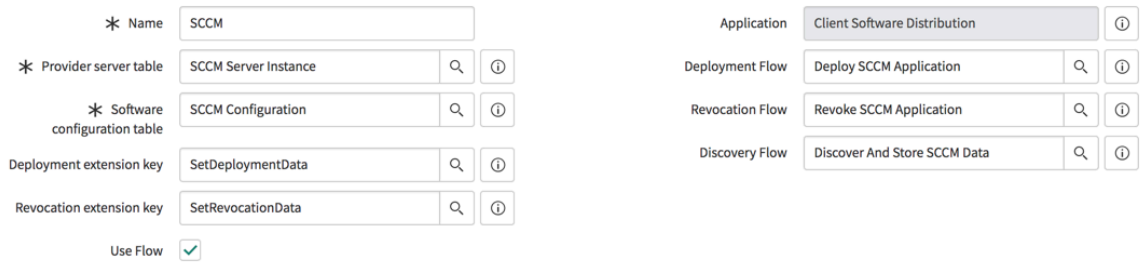
Vorbereitungen

Führen Sie die im Leitfaden für die CSD-Erweiterungsimplementierung beschriebenen Entwicklungsaufgaben aus, bevor Sie dieses Verfahren anwenden.

Erforderliche Rolle: sn_client_sf_dist.csd_admin, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Client-Softwareverteilung** > **Erweiterungen** > **Anbieter**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular anhand der Felder in der Tabelle aus.



Felder für Anbieter von Client Software Distribution

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name des Anbieters
Anbieterserver Tabelle	Tabellenname des Anbieterservers. Sie müssen diese Tabelle als Erweiterung der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] erstellen. Beispielsweise können Sie Ihre Tabelle „Casper-Server-Instanz“ [cmdb_ci_casper_server_instance] nennen.
Discovery Flow	Flow, der den Anbieterserver erkennt und die Daten von diesem Server an die Instanz zurückgibt. Dies ist der Flow, den Sie mit anwenderdefinierten Aktivitäten erstellen, die den Anbieterserver abfragen.
Softwarekonfiguration Tabelle	Tabellenname der Softwarekonfiguration für diesen Anbieter. Sie erstellen diese Tabelle als Erweiterung der Tabelle „Client Software Distribution“ [sn_client_sf_dist_software_config]. Sie können beispielsweise eine Tabelle mit dem Namen „Casper-Softwarekonfiguration“ [sn_client_sf_dist_casper_sf_config] erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bereitstellungserweiterung Schlüssel	Der mit CSD gelieferte **SetDeploymentData**-Key. Mit diesem Key werden die Daten für den Workflow zur Softwarebestellung und -bereitstellung eingerichtet.
Bereitstellung Flow	Flow, der Software vom Anbieterserver bereitstellt. Dies ist der Flow, den Sie mit anwenderdefinierten Aktivitäten erstellt haben, der dem Anbieter mitteilt, wo eine aus dem Servicekatalog angeforderte Anwendung bereitgestellt werden soll.
Widerrufserweiterung Schlüssel	Der mit CSD gelieferte **SetRevocationData**-Key. Dieser Key richtet die Daten für die Zurücknahme der Installation ein.
Widerruf Flow	Flow, der eine Installation von einem Anbieterserver widerruft. Dies ist der Flow, den Sie mit anwenderdefinierten Aktivitäten erstellt haben, der dem Anbieter mitteilt, welche Anwendung von einem Gerät entfernt werden soll.
Flow verwenden	Zu verwendende Option IntegrationHub Flows für die Verteilung von Client-Software. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, Orchestration Workflows werden für die Verteilung von Client-Software verwendet. **Hinweis:**

Erweiterungs-Keys von Client Software Distribution

Mit den Erweiterungs-Keys von Client Software Distribution (CSD) können Sie die Bereitstellung und die Zurücknahme von Softwaredistributionsanbietern anpassen.

Mit diesen vordefinierten Keys können Sie Eingabevariablen für Workflows generieren, die Software von externen Distributionsanbietern bereitstellen und zurücknehmen:

- **SetDeploymentData**: Legt die Softwarebestellinformationen fest und generiert die Eingabevariablen für den Bereitstellungs-Workflow.
- **SetRevocationData**: Generiert die Eingabevariablen für den Zurücknahme-Workflow.
- **CheckRevocable**: Gibt die Bedingungen an, die festlegen, ob eine Installation zurückgenommen werden kann. Wenn die mit der installierten Software verknüpfte Softwarekonfiguration eine Deinstallation zulässt, kann die installierte Software zurückgenommen werden.

Erweiterungspunkte von Client Software Distribution

Die Erweiterungspunkte von Client Software Distribution (CSD) erstellen den Anpassungscode für den jeweiligen Anbieter und die Erweiterungs-Keys.

Die Erweiterungspunkte dienen dazu, Erweiterungs-Keys einem bestimmten Anbieter zuzuordnen und anschließend ein Skript zu erstellen, das Eingabevariablen für Ihre benutzerdefinierten Bereitstellungs- und Zurücknahme-Workflows festlegt. Ein anderes Erweiterungspunktskript teilt CSD mit, ob der Anbieter die Möglichkeit hat, Software zu widerrufen. Wenn dies der Fall ist, aktiviert CSD die UI-Aktion, die den Widerruf beim Anbieter auslöst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SetDeploymentData

Das diesem Erweiterungsschlüssel zugeordnete Skript muss festlegen `csdExtensionResult`Objekt mit diesen Attributen:

- `deploymentWorkflowInputs`: Objekt, das die Eingabevariablen des Bereitstellungs-Workflows angibt.
- `softwareModel`: Sys_ID des Softwaremodells
- `deploymentType`: Eine Ganzzahl. Verwenden Sie **1** für die Bereitstellung für einen Benutzer und **2** für die Bereitstellung für ein Gerät.
- `softwareApplication`: Sys_ID der Softwareanwendung

CheckRevocable

Das diesem Erweiterungsschlüssel zugeordnete Skript ruft den Eingabeparameter ab `csdExtensionInputs.softwareConfiguration`, Ein Datensatz für die Client-Softwareverteilung in der Tabelle „Softwarekonfiguration“ [sn_Client_sf_dist_Software_config]. Die Softwarekonfigurationen aller Anbieter werden von dieser Tabelle aus erweitert, können jedoch unterschiedliche Attribute aufweisen.

Dieses Skript muss festlegen `csdExtensionResult`Objekt zu **Wahr** Oder **Falsch** , Abhängig davon, ob die Softwarekonfiguration die Deinstallation angibt.

SetRevocationData

Das diesem Erweiterungsschlüssel zugeordnete Skript ruft den Eingabeparameter ab `csdExtensionInputs.softwareConfiguration`, Ein Datensatz für die Client-Softwareverteilung in der Tabelle „Softwarekonfiguration“ [sn_Client_sf_dist_Software_config]. Die Softwarekonfigurationen aller Anbieter werden von dieser Tabelle aus erweitert, können jedoch unterschiedliche Attribute aufweisen.

Das Skript muss festlegen `csdExtensionResult`Objekt mit diesen Attributen:

- `revocationWorkflowInput`: Objekt, das die Eingabevariablen des Widerrufs-Workflows angibt.
- `softwareModel`: Sys_ID des Softwaremodells
- `deploymentType`: Eine Ganzzahl. Verwenden Sie **1** für die Bereitstellung für einen Benutzer und **2** für die Bereitstellung für ein Gerät.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden

UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden

Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Orchestration - Beispiele

Diese Beispiele demonstrieren, wie Orchestration zur Automatisierung allgemeiner Aufgaben verwendet werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Active Directory-Automatisierungsbeispiel

Ein Satz von sechs Orchestration Active Directory-Aktivitäten ermöglicht es Unternehmen, ihre Onboarding-/Offboarding-Prozesse mit auditierbaren, selbst dokumentierenden Workflows zu automatisieren, die Zeit sparen und Fehler beseitigen.

Die Aktivitäten im Active Directory-Aktivitätspaket dienen der Verwaltung von Benutzeraccounts und dem Zurücksetzen von Benutzerpasswörtern. Die folgenden Aktivitäten decken die häufigsten Anwendungsfälle ab, mit denen Administratoren bei der Verwaltung von Active Directory-Benutzeraccounts konfrontiert sind:

- AD-Benutzeraccount erstellen
- AD-Benutzeraccount aktualisieren
- AD-Benutzeraccount entfernen
- AD-Benutzeraccount deaktivieren
- AD abfragen
- AD-Benutzerpasswort zurücksetzen

Diese Aktivitäten haben ein gemeinsames Design, sich ergänzende Funktionen und einen gemeinsamen Parametersatz. Sie können einzeln oder zusammen verwendet werden, um konsistente Workflows zum Bereitstellen und Entfernen von Benutzeraccounts zu erstellen.

Aktualisieren Sie Active Directory mit Orchestration

Eine Organisation plant, ihre zu erstellen ServiceNow Instanz des einzelnen Datensatzsystems für Anwenderaccount-Daten und möchte Active Directory mit den neuesten Änderungen aktualisieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Lösung besteht darin, einen Orchestration-Workflow zu erstellen, der Änderungen aus dem veröffentlicht ServiceNow Anwenderdatensatz bis zum Active Directory, um einen neuen Anwenderdatensatz zu erstellen oder einen vorhandenen Datensatz zu aktualisieren. Dies wird durch die Erstellung eines Orchestration-Workflows erreicht, der Datensätze in Active Directory basierend auf den Daten in erstellen und aktualisieren kann ServiceNow Anwendertabelle [sys_user].

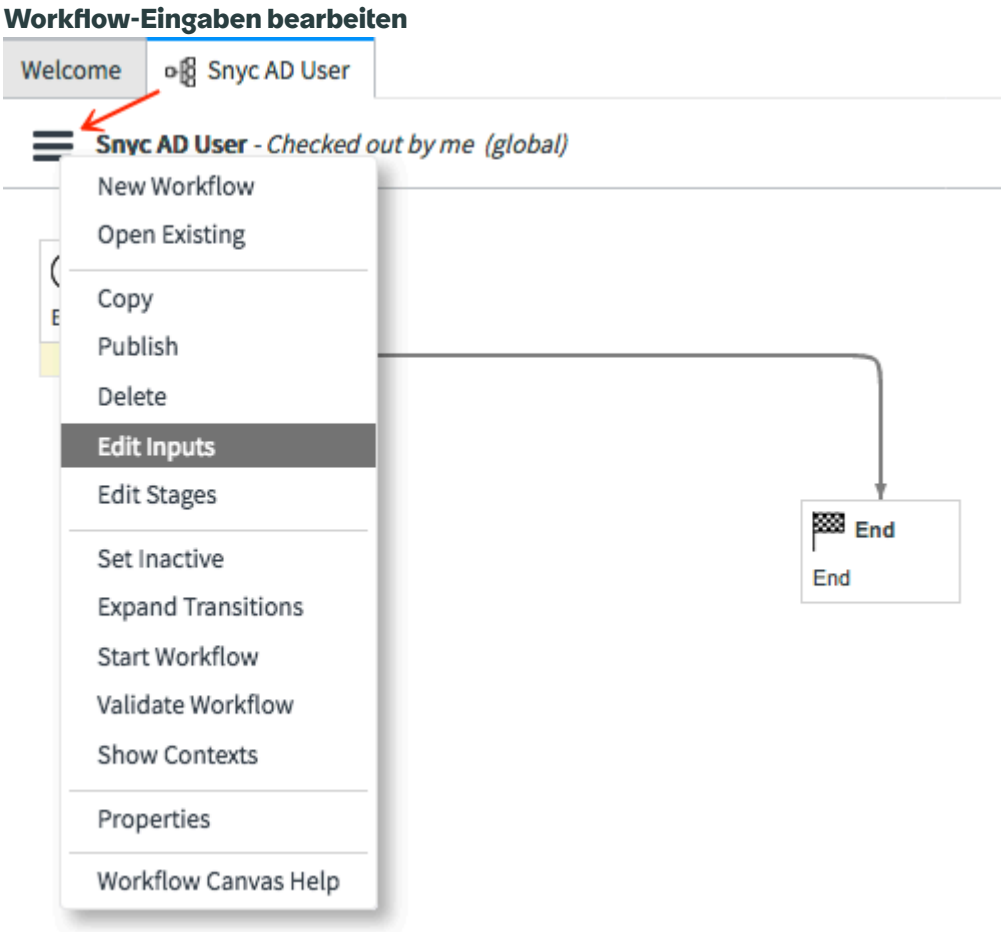
Hinweis: In diesem Beispiel-Workflow wird davon ausgegangen, dass ServiceNow für LDAP konfiguriert und ein LDAP-Server so konfiguriert ist, dass er die neuen Benutzeraccounts akzeptiert. Die Aktivitäten der Active Directory-Benutzerverwaltung sind nicht von LDAP abhängig. Das Vorhandensein von LDAP vereinfacht diesen Beispiel-Workflow jedoch erheblich. Sie müssen die IP-Adresse des Domänencontrollers für den Workflow angeben, indem Sie ihn entweder hart codieren, eine weitere Workflow-Eingabe hinzufügen oder ein Skript verwenden, um sie in der CMDB nachzuschlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Workflow** auf das **+**-Symbol, um einen neuen Workflow mit diesen Variablen zu erstellen:
   - *Name*: AD-Benutzer synchronisieren
   - *Tabelle*: Global [global]
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein grundlegender Workflow mit Anfangs- und Endpunkt wird auf dem Canvas angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf das Menüsymbol in der linken oberen Ecke des Canvas, und wählen Sie aus dem Kontextmenü **Eingaben bearbeiten** aus.



5. Klicken Sie im Formular „Workflow-Eingaben“ in der Datensatzliste **Variablen** auf **Neu**, und erstellen Sie eine neue Variable, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

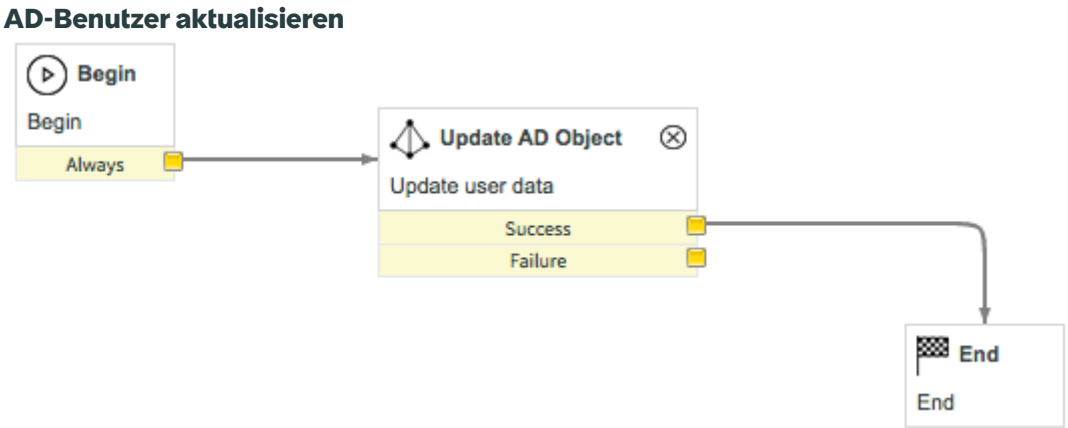
Feld	Wert
Typ	Referenz
Bezeichnung	Anwender
Spaltenname	u_user
Referenzspezifikation > Referenz	Benutzer (sys_user)

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. In **Anwenderdefiniert** Registerkarte erweitern **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.
8. Ziehen Sie die Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“ auf die Verbindungslinie zwischen den Anfangs- und Endpunkten des neuen Workflows.
   Diese Aktion verknüpft die Aktivität automatisch mit dem Endpunkt und öffnet das Eigenschaftsformular der Workflow-Aktivität.
9. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Name	Geben Sie einen logischen Namen wie z. B. **Benutzerdaten aktualisieren** ein.
Domänencontroller	Die ServiceNow-LDAP-Integration fügt einen Verweis auf den LDAP-Server hinzu, mit dem der Account des Benutzers verknüpft ist. Geben Sie die folgende Anweisung ein, um den LDAP-Server zu ermitteln: `${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}`
Typ	Typ des AD-Objekts. In diesem Fall lautet der Typ **User**, das ist die Standardeinstellung.
Objektname	In diesem Beispiel wird davon ausgegangen, dass der ServiceNow-Benutzername dem Active Directory-sAMAccountName entspricht. Geben Sie Folgendes ein: `${workflow.inputs.u_user.user_name}`
Objektdaten	Aktualisiert das Konto des Benutzers in Active Directory, wenn der Benutzer vorhanden ist. In diesem Beispiel wird der Titel des Benutzers aktualisiert: `{"title" : "QA"}`

10. Klicken Sie auf **Absenden**.
Der Workflow sieht folgendermaßen aus:



11. Verbinden Sie beide Aktivitätsergebnisse (Erfolg und Fehler) mit dem Endpunkt.
An diesem Punkt übernimmt der Workflow einen ServiceNow-Benutzerdatensatz als Eingabe und aktualisiert den Vornamen, Nachnamen und Titel des entsprechenden Active Directory-Accounts. Wenn der Account in Active Directory nicht vorhanden ist, schlägt der Workflow fehl.

> **Hinweis:** In einem normalen Workflow ist eine alternative Aktion bei einem Fehler wünschenswert. Sie können beispielsweise eine senden E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen Wenn der Workflow den Datensatz nicht aktualisieren konnte.

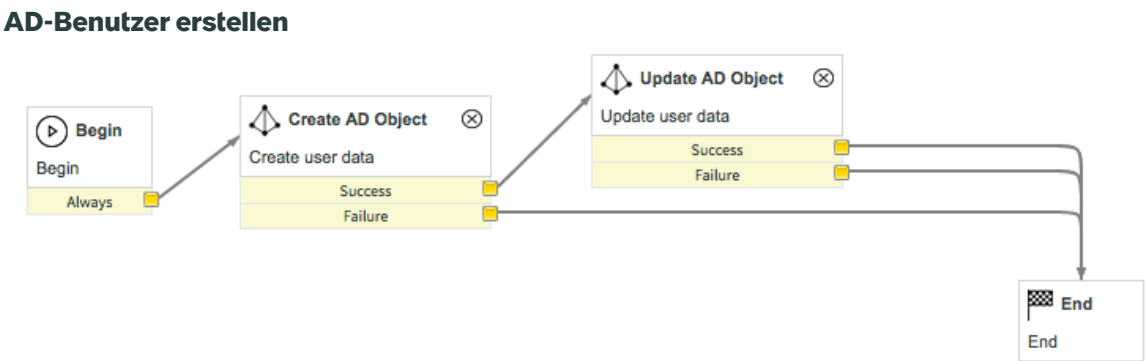
12. Um zu verhindern, dass der Workflow fehlschlägt, fügen Sie der Verbindungslinie zwischen „Anfang“ und der Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“ die Aktivität „AD-Objekt erstellen“ hinzu.

13. Füllen Sie das Eigenschaftenformular für die Workflow-Aktivität aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Name	Geben Sie einen logischen Namen wie z. B. **Benutzerdaten erstellen** ein.
Domänencontroller	Dieselbe URL wie bei der Aktualisieren-Aktivität: `${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}`
OE	Die Organisationseinheit, zu der dieses Objekt gehört. Für dieses Beispiel können Sie **OU=HQ,OU=Managed Objects** eingeben.
Objektname	Derselbe Name wie bei der Aktualisieren-Aktivität: `${workflow.inputs.u_user.user_name}`
Objektdaten	Erstellt einen Account nur mit dem Benutzernamen. Für dieses Beispiel können Sie `{"givenName" : "${workflow.inputs.u_user.first_name}", "SN" : "${workflow.inputs.u_user.last_name}" }` eingeben.

14. Klicken Sie auf **Absenden**.
15. Verbinden Sie das Ergebnis „Fehler“ der Aktivität „AD-Objekt erstellen“ mit „Ende“.
In diesem Beispiel werden Fehler ignoriert. Der Workflow sieht jetzt so aus:



Mit diesem Verfahren wird ein einfacher Workflow erstellt, der einen Active Directory-Account nur mit einem Benutzernamen erstellt. Der Workflow aktualisiert dann diesen Account mit zusätzlichen Informationen aus der ServiceNow-Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Die Aktivität „AD-Objekt erstellen“ soll jedoch nicht ausgeführt werden, wenn der Benutzeraccount bereits vorhanden ist. Der Workflow muss Active Directory nach übereinstimmenden Benutzerdatensätzen abfragen und dann den Workflow basierend auf den Ergebnissen der Abfrage verzweigen. Wenn bereits ein Account vorhanden ist, sollte der Workflow den Account aktualisieren. Wenn der Account nicht vorhanden ist, sollte der Workflow den Account in Active Directory erstellen.

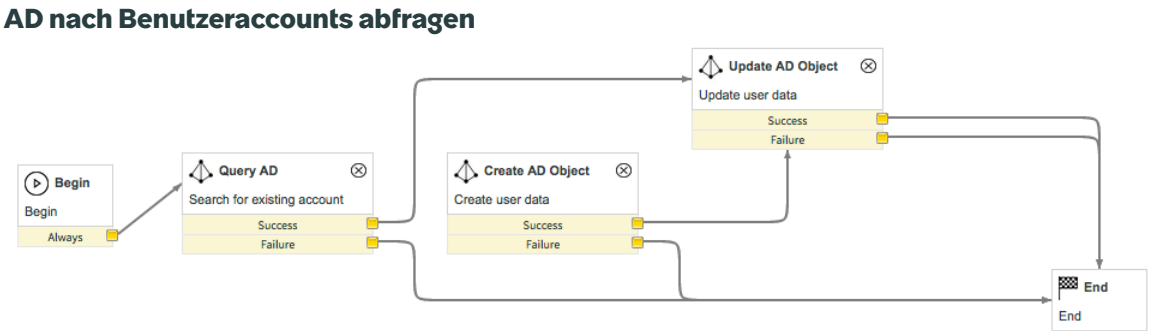
16. Ziehen Sie die Aktivität „AD abfragen“ per Drag-and-Drop auf den Übergang zwischen „AD-Objekt starten“ und „AD-Objekt erstellen“.
17. Füllen Sie das Eigenschaftenformular für die Workflow-Aktivität aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

Feld	Definition
Name	Geben Sie einen logischen Namen wie z. B. **Bestehenden Account suchen** ein.
Domänencontroller	`${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
Eigenschaften	Eine kommagetrennte Liste der zurückgegebenen Active Directory-Eigenschaften. Zum Beispiel: givenName, SN, title. Wenn das Parameterfeld leer ist, werden alle Eigenschaften zurückgegeben. Lassen Sie in diesem Workflow das Feld leer.
Suchfilter	Eine LDAP-Filterzeichenfolge, die die Suchparameter definiert. Verwenden Sie beliebige gültige LDAP-Filterkriterien. Um Benutzeraccounts zu suchen, die mit dem Eingabedatensatz übereinstimmen, verwenden Sie: `(samaccountname=${workflow.inputs.u_user.user_name})`

18. Klicken Sie auf **Absenden**.
19. Verbinden Sie das Ergebnis „Fehler“ der Abfrageaktivität mit dem Endpunkt.
Denken Sie daran, dass Fehler in diesem Workflow ignoriert werden.
20. Verbinden Sie das Ergebnis „Erfolg“ der Abfrageaktivität mit der Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“.
Der Workflow sieht jetzt so aus:



Die Aktivität „Abfrage-AD“ gibt die Ergebnisse als JSON-Zeichenfolge im Datenbus des Workflows zurück. Diese JSON-Zeichenfolge ist immer ein Objekt-Array. Jedes Objekt entspricht einem Active Directory-Eintrag, der mit der Abfrage übereinstimmt. Der Beispiel-Workflow sollte immer verzweigen, ob dieses Array leer ist oder nicht.

21. Ziehen Sie eine Standard-*Falls*-Aktivität aus dem Ordner *Bedingungen* der Registerkarte **Zentral**, und legen Sie sie auf der Verbindungslinie zwischen „Abfrage-AD“ und „AD-Objekt aktualisieren“ ab.
22. Füllen Sie das Eigenschaftenformular für die Workflow-Aktivität aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

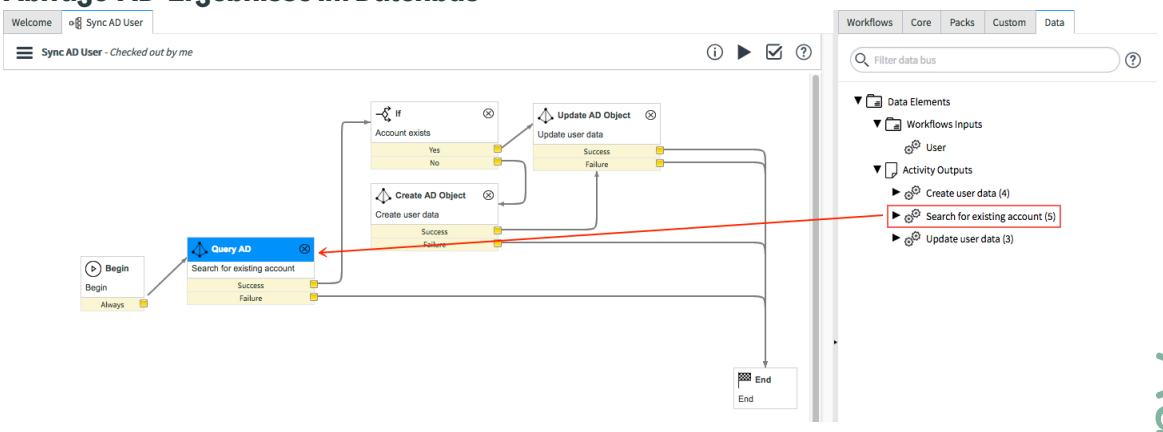
Feld	Wert
Name	Geben Sie einen logischen Namen wie z. B. **Account vorhanden** ein.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um zu öffnen *Skript* Feld.

Skript	Damit die Falls-Aktivität ordnungsgemäß funktioniert, müssen Sie in der Antwortvariable (var) **yes** oder **no** entsprechend den Ergebnissen „Ja“ und „Nein“ der Abfrageaktivität zurückgeben. Zeile 1 konvertiert die Abfrage-AD-Ergebnisse aus einer JSON-Zeichenfolge in ein JavaScript-Array mit dem Namen queryResults. Zeile 2 prüft die Länge dieses Arrays. Wenn das Array größer als 0 ist, wurde eine Übereinstimmung mit dem Account gefunden, und die Antwort auf „yes“ gesetzt. Ansonsten lautet die Antwort „no“.
	
	`var queryResults=new JSON().decode(data.get(5).output);`
	
	`answer = ( queryResults.length>0 ? 'yes' : 'no' );`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

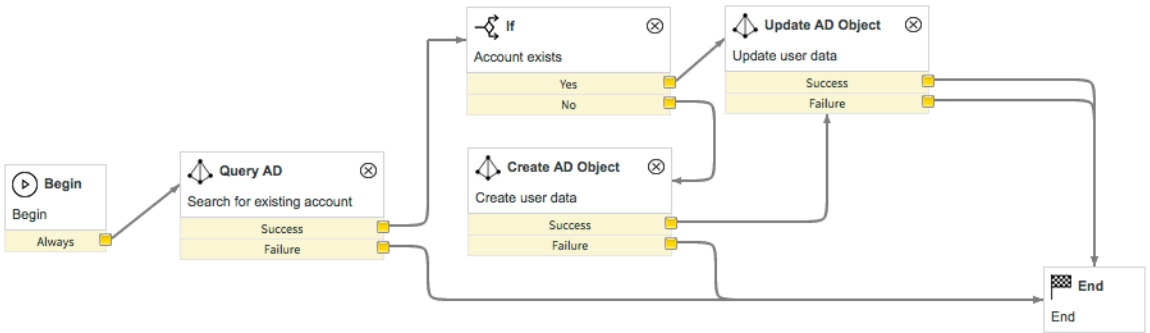
Hinweis: Der Ausdruck `data.get(5)` in diesem Skript ermittelt die Abfrage-AD-Ausgabe im Datenbus anhand der Reihenfolgennummer, da dies die fünfte Aktivität war, die dem Workflow hinzugefügt wurde.

Abfrage-AD-Ergebnisse im Datenbus



23. Klicken Sie auf **Absenden**.
24. Erstellen Sie auf dem Canvas einen Übergang vom Ergebnis „Yes“ der Aktivität „Falls“ zur Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“.
25. Erstellen Sie einen Übergang vom Ergebnis „No“ Aktivität „Falls“ zur Aktivität „AD-Objekt erstellen“. Dies ist der letzte Schritt. Dieser Workflow fragt Active Directory ab, um festzustellen, ob bereits ein Account vorhanden ist. Wenn ein Account vorhanden ist, aktualisiert der Workflow diesen Account. Wenn kein Account vorhanden ist, erstellt der Workflow den Account und aktualisiert dann Active Directory mit dem konfigurierten Benutzerdatensatz.

Bedingte Pfade erstellen



Orchestration-Aktivitätspakete

Das Basis-Orchestration-System enthält Pakete von anwenderdefinierten Aktivitäten, mit denen Sie typische IT- und Geschäftsprozesse in Ihrem Netzwerk automatisieren können.

Mit Aktivitätspaketen können Sie verschiedene gängige Geschäftsprozesse automatisieren, beispielsweise die Verwaltung von Active Directory-Accounts und Exchange Server-Postfächern. Aktivitätspakete können auch IT-Funktionen wie Starten und Stoppen von Windows-Servern, Verknüpfen von Domänen, Zuweisen von IP-Adressen und Konfigurieren von Load Balancern automatisieren.

Aktivitätspakete verwenden

Die Registerkarte **Pakete** des Workflow-Editors enthält alle aus dem ServiceNow Store heruntergeladenen Aktivitätspakete sowie alle von Ihnen erstellten Aktivitätspakete.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

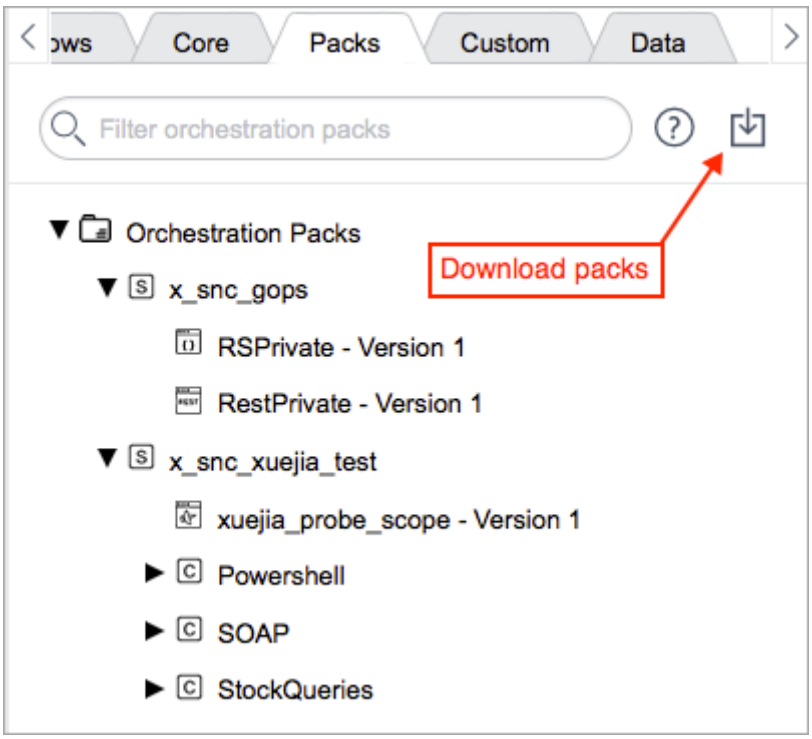
Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: Administrator, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können benutzerdefinierte Aktivitäten in Paketen organisieren und sie in den ServiceNow Store hochladen. Ihre benutzerdefinierten Pakete werden erst in der Hierarchie angezeigt, wenn mindestens eine Aktivität im Paket veröffentlicht ist. Zu einem vorhandenen Paket hinzugefügte Aktivitäten werden erst angezeigt, wenn sie veröffentlicht sind. Aktivitätspakete von beliebig Anwendungsbereich Kann in angezeigt werden **Pakete** Registerkarte, unabhängig von der aktuellen Umfangseinstellung für die Instanz.

Prozedur

1. Wählen Sie im Workflow-Editor die Registerkarte **Pakete** aus.
2. Klicken Sie auf das Download-Symbol.

   Die Hierarchie auf der Registerkarte organisiert Pakete nach Lieferant, Umfang, Kategorie und Aktivität.



Active Directory-Aktivitätspaket

Mit dem Aktivitätspaket „Active Directory“ (AD) können Administratoren Objekte in Windows Active Directory, z. B. Benutzer, Gruppen und Computer, mithilfe eines ServiceNow Orchestration-Workflows erstellen, löschen und verwalten.

Aktivitäten in diesem Paket können ein Passwort automatisch aus einer Benutzeranforderung zurücksetzen oder einen Benutzeraccount in Active Directory verwalten, unabhängig davon, ob er durch einen Orchestration-Workflow erstellt wurde oder nicht.

Domänencontroller werden anhand der IP-Adresse des Hostcomputers ermittelt. Um den Hostnamen des Domänencontrollers zu verwenden, fügen Sie die Aktivität „DNS-Name auflösen“ hinzu, die den Hostnamen in eine IP-Adresse auflöst, und übergeben die IP-Adresse anschließend an die Active Directory-Aktivität.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihre Instanz muss Zugriff auf einen MID Server haben, der für die Verwendung von PowerShell zur Ausführung dieser Aktivitäten konfiguriert ist.

Hinweis: Alle Active Directory-Aktivitäten übergeben Fehlermeldungen, die von Active Directory zurückgegeben werden. Um diese Fehlermeldungen anzuzeigen, zeigen Sie im Workflow-Canvas auf die fehlgeschlagene Aktivität, oder wählen Sie aus **Workflow-Protokoll** Registerkarte in A Workflow-Kontext Datensatz.

Benutzerdefinierte Active Directory-Aktivitäten

Orchestration stellt ab dem Geneva-Release benutzerdefinierte Active Directory-Aktivitäten bereit, die mit Orchestration PowerShell-Aktivitäten erstellen erstellt wurden. Diese Aktivitäten führen dieselben Funktionen wie AD-Aktivitäten mit demselben Namen aus früheren Releases aus und ersetzen diese Aktivitäten für alle neuen Workflows. Vorhandene Workflows aus früheren Versionen, die mit veralteten AD-Aktivitäten erstellt wurden, funktionieren nach einem Upgrade auf weiterhin normal Istanbul. Alle neuen Workflows müssen jedoch diese benutzerdefinierten AD-Aktivitäten verwenden. Mit der PowerShell-Aktivitätsvorlage können Workflow-Administratoren Eingabe- und Ausgabevariablen aus der Aktivität Abfrage-AD im Datenbus speichern.

Hinweis: Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – Active Directory“ anfordern, um die benutzerdefinierten Active Directory-Aktivitäten verwenden zu können.

Active Directory-Anmeldeinformationen mit LDAP

Wenn Sie einen LDAP-Server mit MID Servern verwenden, beachten Sie, dass Orchestration- und Active Directory-Aktivitäten die auf LDAP-Servern konfigurierten Benutzernamen und Passwörter nicht verwenden. Sie müssen erstellen Datensatz mit Anmeldeinformationen für Orchestration vom Windows-Typ Windows-Anmeldeinformationen . Der Benutzername und das Passwort im Anmeldeinformationsdatensatz werden für LDAP-Abfragen verwendet, die von Orchestration- und Workflow-Aktivitäten ausgeführt werden.

Von AD-Orchestration-Aktivitäten verwendeter Verbindungsport

Alle Active Directory-Aktivitäten verwenden den Port 389 für den LDAP-Zugriff. Wenn Sie AD-Aktivitäten mit Oracle Virtual Directory (OVD) als Proxy verwenden, richten Sie Pass-Through nur an Port 389 ein.

AD-Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Die Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“ fügt einen Benutzer zu einer Gruppe in Windows Active Directory hinzu.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
UserName	Name des Benutzers, der der Gruppe hinzugefügt werden soll.
GroupName	Name der Gruppe, zu der dieser Benutzer hinzugefügt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer zu Gruppen hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der Benutzer wurde der Gruppe erfolgreich hinzugefügt.
Failure	Beim Versuch, den Benutzer der Gruppe hinzuzufügen, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Benutzerpasswort ändern“

Die Aktivität „AD-Benutzerpasswort ändern“ ändert das Passwort für einen Active Directory-Benutzeraccount.

Für diese Aktivität muss im Gegensatz zur Aktivität **AD-Benutzerpasswort zurücksetzen** das aktuelle Passwort des Benutzers ausgeführt werden. Wenn das neue Passwort gegen die Passwortanforderungen von Active Directory verstößt, z. B. in Bezug auf Länge oder Zeichenkombination, schlägt die Aktivität fehl, und es wird die entsprechende Fehlermeldung zurückgegeben. Diese Fehlermeldung wird in der ECC-Warteschlange und im Hinweistext angezeigt, wenn ein Benutzer auf die Aktivität im Workflow-Editor zeigt.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Benutzerpasswort ändern“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.
New_password	Das neue Passwort, das diesem Benutzer zugewiesen werden soll.
Old_password	Das aktuelle Passwort des Benutzers.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Benutzerpasswort ändern“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Eines der folgenden Ergebnisse: • **failure** • **success** • **Policy Failure** • **Incorrect old password**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners.
hresult	Ergebnis des PowerShell-Befehls.

Bedingungen

Folgende Bedingungen sind für die Aktivität möglich:

Bedingungen für „AD-Benutzerpasswort ändern“

Bedingung	Beschreibung
Success	Das Passwort wurde erfolgreich zurückgesetzt.
Policy Failure	Das Passwort entspricht nicht den Active Directory-Anforderungen der Organisation.
Incorrect old password	Das zu ändernde Passwort wurde nicht korrekt eingegeben.
Failure	Beim Versuch, das Passwort zu ändern, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Active Directory-Anmeldeinformationen mit LDAP

Wenn Sie einen LDAP-Server mit MID Servern verwenden, beachten Sie, dass Orchestration- und Active Directory-Aktivitäten die auf LDAP-Servern konfigurierten Benutzernamen und Passwörter nicht verwenden. Sie müssen erstellen Datensatz mit Anmeldeinformationen für Orchestration vom Windows-Typ Windows-Anmeldeinformationen . Der Benutzername und das Passwort im Anmeldeinformationsdatensatz werden für LDAP-Abfragen verwendet, die von Orchestration- und Workflow-Aktivitäten ausgeführt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „AD-Objekt erstellen“

Die Aktivität „AD-Objekt erstellen“ erstellt ein Objekt in Windows Active Directory.

Diese Aktivität schlägt fehl, wenn ein vorhandenes Objekt mit übereinstimmenden Eingabevariablen gefunden wird.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Objekt erstellen“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
Type	Der zu erstellende Objekttyp: Benutzer, Gruppe oder Computer.
OU	Die Organisationseinheit, zu der dieses Objekt gehört.
ObjectName	Der sAMAccountName des Active Directory-Objekts. **Objektname** Wird auch für verwendet **Name** Attribut in Active Directory. Dieses Verhalten ist in **ActiveDirectory.psm1** verfügbar. Was auch immer als **Objektname** übergeben wird, ist sowohl der **samAccountName** als auch der **Name** des neuen Benutzers in Active Directory.
ObjectData	Ein JSON-Objekt, das Active Directory-Eigenschaftsnamen und die entsprechenden Werte enthält. Beispiel: `{ "givenName" : "John", "SN" : "Doe", "title" : "Sr. Account Specialist", "allowLogin" : true }` In diesem Beispiel werden der Vorname (givenName), der Nachname (SN) und der Titel des Active Directory-Benutzeraccounts festgelegt, und dem Benutzer wird die Anmeldung ermöglicht (allowLogin). In diesem Feld können Ausdrücke mit der Syntax für die Variablenersetzung ${} ausgewertet werden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Objekt erstellen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Objekt erstellen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Ein Windows Active Directory-Objekt wurde erfolgreich erstellt.
Failure	Beim Versuch, das AD-Objekt zu erstellen, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Benutzerkonto deaktivieren“

Die Aktivität „AD-Benutzerkonto deaktivieren“ deaktiviert einen Windows Active Directory-Benutzeraccount, wodurch er inaktiv wird.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Benutzerkonto deaktivieren“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Benutzerkonto deaktivieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Benutzerkonto deaktivieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der AD-Benutzeraccount wurde erfolgreich deaktiviert.
Failure	Beim Versuch, den Account zu deaktivieren, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „AD-Benutzeraccount aktivieren“

Die Aktivität „AD-Benutzeraccount aktivieren“ aktiviert einen Windows Active Directory-Benutzeraccount.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Benutzeraccount aktivieren“

Variable	Beschreibung
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Benutzeraccount aktivieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Benutzeraccount aktivieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der AD-Benutzeraccount wurde erfolgreich aktiviert.
Failure	Beim Versuch, den AD-Benutzeraccount zu aktivieren, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „Ist gesperrt (AD-Account)“

Die Aktivität „Ist gesperrt (AD-Account)“ ermittelt, ob ein Active Directory-Benutzeraccount gesperrt ist.

Ein Account wird möglicherweise automatisch gesperrt, wenn ein Benutzer häufiger ein falsches Passwort eingibt, als von der Active Directory-Sicherheitsrichtlinie zugelassen. Sie können einen Account mit der Aktivität AD-Account entsperren freischalten.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Ist gesperrt (AD-Account)“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Ist gesperrt (AD-Account)“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners.
Ausgabe	Das Ergebnis der Abfrage.

Bedingungen

Bedingungen für „Ist gesperrt (AD-Account)“

Bedingung	Beschreibung
Locked	Der AD-Account ist gesperrt.
Unlocked	Der AD-Account ist entsperrt.
Failure	Bei der Verarbeitung der Abfrage ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „Abfrage-AD“

Die Aktivität „Abfrage-AD“ ruft Einträge aus Windows Active Directory basierend auf einem LDAP-Suchfilter ab und speichert die Ergebnisse als JSON-Zeichenfolge, die im Datenbus verwendet werden kann.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory** > **an.**

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar war. Wenn ein Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal, und die Abfrageergebnisse werden weiterhin im Scratchpad gespeichert. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der PowerShell-Aktivitäten erstellen erstellt, die Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus anstatt im Scratchpad speichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Abfrage-AD“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
Properties	Eine kommagetrennte Liste der zurückgegebenen Active Directory-Eigenschaften. Zum Beispiel `givenName,SN,title`. Wenn dieses Feld leer ist, werden alle Eigenschaften zurückgegeben.
SearchFilter	Eine LDAP-Filterzeichenfolge, die die Suchparameter definiert. Verwenden Sie beliebige gültige LDAP-Filterkriterien. Um beispielsweise Benutzeraccounts zu suchen, die mit dem ServiceNow-Eingabedatensatz übereinstimmen, verwenden Sie: `(samaccountname=${workflow.inputs.u_user.user_name})`

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Abfrage-AD“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners.
Ausgabe	Das Ergebnis der Abfrage.

Bedingungen

Bedingungen für „Abfrage-AD“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Abfrage wurde wie erwartet abgeschlossen.
Failure	Bei der Verarbeitung der Abfrage ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Objekt entfernen“

Die Aktivität „AD-Objekt entfernen“ löscht ein Objekt aus Windows Active Directory.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Objekt entfernen“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
ObjectName	Der sAMAccountName des Active Directory-Objekts.
Type	Der zu entfernende Objekttyp: • **user** • **group** • **computer**

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Objekt entfernen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Objekt entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Das AD-Objekt wurde erfolgreich entfernt.
Failure	Beim Versuch, das AD-Objekt zu entfernen, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

AD-Aktivität „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Die Aktivität „Benutzer aus Gruppe entfernen“ entfernt einen Benutzer aus einer Gruppe in Windows Active Directory.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
UserName	Name des Benutzers, der aus der Gruppe entfernt werden soll.
GroupName	Name der Gruppe, aus der dieser Benutzer entfernt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der Benutzer wurde erfolgreich aus der Gruppe entfernt.
Failure	Beim Versuch, den Benutzer aus der Gruppe zu entfernen, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Die Aktivität „AD-Benutzerpasswort zurücksetzen“ setzt das Passwort eines Benutzeraccounts in Windows Active Directory zurück.

Wenn das neue Passwort gegen die Passwortanforderungen von Active Directory verstößt, z. B. in Bezug auf Länge oder Zeichenkombination, schlägt die Zurücksetzen-Aktivität fehl, und es wird die entsprechende Fehlermeldung zurückgegeben. Dieser Fehler wird in der ECC-Warteschlange angezeigt, wenn Sie auf die Aktivität im Workflow-Editor zeigen.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.
Password	Das neue Passwort für den Benutzer. Dieses Passwort muss den Active Directory-Anforderungen der Organisation entsprechen.
ForceChange	Legt dieses Passwort als temporäres Passwort fest, indem der Benutzer gezwungen wird, es bei der nächsten Anmeldung zu ändern.
Unlock	Entsperrt den Account, wenn er gesperrt ist.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Eines der folgenden Ergebnisse: • **failure** • **success** • **Policy Failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners.
hresult	Ergebnis des PowerShell-Befehls.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Das Passwort wurde erfolgreich zurückgesetzt.
Policy Failure	Das neue Passwort entspricht nicht den Active Directory-Anforderungen der Organisation.
Failure	Beim Versuch, das Passwort zurückzusetzen, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Account entsperren“

Die Aktivität „AD-Account entsperren“ entsperrt einen gesperrten Active Directory-Benutzeraccount.

Mit der Aktivität Aktivität „Ist gesperrt (AD-Account)“ können Sie feststellen, ob ein Account gesperrt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Account entsperren“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
User	Der sAMAccountName des Active Directory-Benutzeraccounts.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Account entsperren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Account entsperren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der Account wurde erfolgreich entsperrt.
Failure	Beim Versuch, den Account zu entsperren, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“

Die Aktivität „AD-Objekt aktualisieren“ aktualisiert ein Objekt in Windows Active Directory.

Diese Aktivität ersetzt nur vorhandene Werte durch neue Werte. Damit können keine neuen Werte zu AD-Datensätzen hinzugefügt werden, z. B. zum Hinzufügen eines neuen Gruppenmitglieds zu einer AD-Gruppe. Verwenden Sie für komplexe AD-Vorgänge stattdessen die Aktivität „PowerShell ausführen“. Die Aktivität schlägt fehl, wenn kein Account mit übereinstimmendem Objektnamen und Daten gefunden wird.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine AD-Aktivität aus früheren Releases mit denselben Namen. Wenn Sie über einen Workflow verfügen, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Für alle neuen Workflows muss jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwendet werden, die mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt wurde.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „AD-Objekt aktualisieren“

Variable	Beschreibung
DomainController	IP-Adresse des Computers mit dem Domänencontroller.
ObjectName	Der sAMAccountName des Active Directory-Objekts.
ObjectData	Ein JSON-Objekt, das Active Directory-Eigenschaften und ihre Werte enthält. Um beispielsweise den Vornamen, den Nachnamen und den Titel eines Anwenders festzulegen, den Manager des Anwenders zu löschen und die VIP-Kennzeichnung auf „wahr“ festzulegen, gibt die Objektdaten Folgendes an: `{ "givenName" : "John", "SN" : "Doe", "title" : "Sr. Account Specialist", "manager" : null, "msTSAllowLogon" : false }`
Type	Der zu aktualisierende Objekttyp: Benutzer, Gruppe oder Computer.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „AD-Objekt aktualisieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „AD-Objekt aktualisieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Das AD-Objekt wurde erfolgreich aktualisiert.
Failure	Beim Versuch, ein AD-Objekt zu aktualisieren, ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Details sind möglicherweise im Workflow-Protokoll verfügbar.

Aktivitätspaket „Azure AD“

Mit dem Azure AD-Aktivitätenpaket können Administratoren Onboarding- und Offboarding-Funktionen von Mitarbeitern in Azure AD automatisieren und Office 365-Lizenzierung verwalten.

Verwenden Sie die Azure AD-Aktivitäten zum Hinzufügen und Entfernen von Benutzern zu Azure Active Directory, zum Verwalten der Sicherheitsgruppenmitgliedschaft und zum Zuweisen oder Entfernen von Office 365-Lizenzen für einzelne Benutzer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Azure AD-Aktivitäten wurden mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage von Orchestration erstellt.

Azure AD-Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Die Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“ fügt einen Benutzer zu einer vorhandenen Sicherheitsgruppe in Azure Active Directory hinzu.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**an. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig: Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung konfiguriert sein OAuth 2,0 .

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Variable	Beschreibung
user_id	Objekt-ID (GUID) des hinzuzufügenden Mitglieds
group_id	Objekt-ID (GUID) der Zielgruppe

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer zu Gruppen hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Objekt-ID wurde erfolgreich der Sicherheitsgruppe hinzugefügt.
Failure	Die Mitgliedschaft der Gruppe konnte nicht aktualisiert werden, oder die Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen.

Azure AD-Aktivität „Benutzerlizenz zuweisen“

Die Aktivität „Benutzerlizenz zuweisen“ weist dem angegebenen Benutzer eine zusätzliche Office 365-Softwarelizenz zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**an. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig: Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung konfiguriert sein OAuth 2,0 .

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzerlizenz zuweisen“

Variable	Beschreibung
user_id	Die Objekt-ID (GUID) oder der Benutzerprinzipalname des Zielbenutzers. Ein Beispiel für einen Benutzerprinzipalnamen ist **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
sku_id	Abonnement-SKU-ID, die mit der Unternehmensvereinbarung des Mandanten verknüpft ist

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzerlizenz zuweisen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzerlizenz zuweisen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat einem Benutzer eine Office 365-Lizenz erfolgreich zugewiesen.
Failure	Die Aktivität konnte keinem Benutzer eine Office 365-Lizenz zuweisen, oder die Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen.

AD-Aktivität „Benutzer erstellen“

Mit der Aktivität „Benutzer erstellen“ wird ein Benutzer für den Azure Active Directory-Mandanten erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**an. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig: Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung konfiguriert sein OAuth 2,0 .

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer erstellen“

Variable	Beschreibung
display_name	Name des Azure AD-Benutzers im akzeptierten Anzeigeformat, z. B. **jacinto.gawron**
user_principal_name	Benutzerprinzipalname (UPN) in einem E-Mail-Format. Zum Beispiel könnten Sie **jacinto.gawron@khitomer.com** eingeben.
mail_nickname	E-Mail-Alias des Benutzers, der zur vollständigen Adresse des Benutzers weiterleitet
password	Azure AD-Passwort des Benutzers. Dieses Passwort muss als Workflow-Eingabe vom Typ **Passwort (2 Wege verschlüsselt)** eingegeben werden und die in Azure AD festgelegte Passwortrichtlinie erfüllen.
change_password	Steuerung, die erfordert, dass der Anwender sein Passwort bei der nächsten Anmeldung ändern muss, wenn sie auf „wahr“ festgelegt ist.
account_enabled	Steuerelement, das bei „wahr“ den Account des Benutzers aktiviert
given_name	Vorname des Benutzers
surname	Nachname des Benutzers
other_mails	Liste zusätzlicher E-Mail-Adressen des Benutzers. Sie könnten zum Beispiel `["jac@home.com", "jgawron@fabrikam.com"]` eingeben.
country	Das Land oder die Region, in dem sich der Benutzer befindet. Sie könnten zum Beispiel **US** oder **UK** eingeben. Der Standardwert ist auf **US** festgelegt.
city	Stadt, in der sich der Benutzer befindet
department	Name der Abteilung, in der der Benutzer arbeitet
mobile	Primäre Handynummer des Benutzers
job_title	Berufsbezeichnung des Benutzers
physical_delivery_office_name	Bürostandort des Geschäftssitzes des Benutzers
postal_code	Postleitzahl der Adresse des Benutzers
preferred_language	Sprache, in der der Benutzer kommunizieren möchte. Dieser Wert muss dem ISO 639-1-Code entsprechen. Sie könnten zum Beispiel **en-US** eingeben. Der Standardwert ist auf **en-US** festgelegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Benutzer erstellen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
state	Bundesland oder Provinz für die Adresse des Benutzers
street_address	Straße des Geschäftssitzes des Benutzers
telephone_number	Haupttelefonnummer des Geschäftssitzes des Benutzers
usage_location	Ein aus zwei Buchstaben bestehender Ländercode, der für Benutzer erforderlich ist, denen Office 365-Lizenzen zugewiesen sind. Der Standardwert ist **US**.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer erstellen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode
user_exists	Ausgabevariable, die der JSON-Nachricht zugeordnet ist, die den Fehler User already exists enthält
user_info	Das Array `user_info` enthält Attribute, die von anderen Aktivitäten als Eingaben genutzt werden können. Beispielsweise kann die Benutzer-`objectid`-Ausgabe (GUID) als Aktivität an die Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“ als `user_id`-Eingabe übergeben werden. • `objectid`: Der Azure AD-Bezeichner des Benutzers. • `accountEnabled`: Boolesche Variable, die angibt, ob der Account des Anwenders aktiv oder inaktiv ist. • `displayName`: Anzeigename der Anwender, z. B. **jacinto.gawron** . • `userPrincipalName`: Name des Anwenders im E-Mail-Format, z. B. **jacinto.gawron@wammo.com** . • `mailNickname`: E-Mail-Alias des Benutzers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer erstellen“

Bedingungen	Beschreibung
Created user	Die Aktivität hat den Benutzer erfolgreich erstellt.
User already exists	Der Benutzer ist bereits in der Mandantendomäne vorhanden.
Failure	Die Verbindung zu Azure AD konnte nicht hergestellt werden, oder ein Eingabewert war ungültig.

AD-Aktivität „Benutzer löschen“

Die Aktivität „Benutzer löschen“ löscht den Account des angegebenen Benutzers aus dem Azure Active Directory-Mandanten.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**an. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig: Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung konfiguriert sein OAuth 2,0 .

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer löschen“

Variable	Beschreibung
user_id	Die Objekt-ID (GUID) oder der Benutzerprinzipalname des Zielbenutzers. Ein Beispiel für einen Benutzerprinzipalnamen ist **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer löschen“

Variablen	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer löschen“

Bedingung	Beschreibung
Deleted user	Die Aktivität hat den angegebenen Benutzer gelöscht.
Anwender ist nicht vorhanden	Der angegebene Benutzer hat keinen Account in der Mandantendomäne.
Failure	Die Verbindung zu Azure AD konnte nicht hergestellt werden.

Azure AD-Aktivität „Benutzerinfo abrufen“

Die Aktivität „Benutzerinfo abrufen“ gibt die Informationen des angegebenen Benutzers aus Azure Active Directory zurück.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**an. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig: Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung konfiguriert sein OAuth 2,0 .

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzerinfo abrufen“

Variable	Beschreibung
user_id	Die Objekt-ID (GUID) oder der Benutzerprinzipalname des Zielbenutzers. Ein Beispiel für einen Benutzerprinzipalnamen ist **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**. **Hinweis:** Version 2 dieser Aktivität erzwingt die Überprüfung der Eingabe. Wenn die Variable leer ist, wird die folgende Meldung angezeigt: „Pflichtfeld ‚user_id‘ ist leer“. .

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzerinfo abrufen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „Benutzerinfo abrufen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode
user_info	Das Array `user_info` enthält Attribute, die von anderen Aktivitäten als Eingaben genutzt werden können. Beispielsweise kann die Benutzer-`objectid`-Ausgabe (GUID) als Aktivität an die Aktivität „Benutzer zu Gruppe hinzufügen“ als `user_id`-Eingabe übergeben werden. • `objectid`: Der Azure AD-Bezeichner des Benutzers. • `accountEnabled`: Boolesche Variable, die angibt, ob der Account des Anwenders aktiv oder inaktiv ist. • `displayName`: Anzeigename der Anwender, z. B. **jacinto.gawron** . • `userPrincipalName`: Name des Anwenders im E-Mail-Format, z. B. **jacinto.gawron@wammo.com** . • `mailNickname`: E-Mail-Alias des Benutzers.

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzerinfo abrufen“

Bedingung	Beschreibung
User exists	Die Aktivität hat den angegebenen Benutzer gefunden.
Anwender ist nicht vorhanden	Die Aktivität konnte den angegebenen Benutzer in der Domäne des Kundenmandanten nicht finden.
Failure	Die Verbindung zu Azure AD konnte nicht hergestellt werden.

Azure AD-Aktivität „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Die Aktivität „Benutzer aus Gruppe entfernen“ entfernt einen vorhandenen Benutzer aus einer Sicherheitsgruppe in Azure Active Directory.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**an. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig: Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung konfiguriert sein OAuth 2,0 .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Variable	Beschreibung
user_id	Objekt-ID (GUID) des Benutzers, der entfernt werden soll
group_id	Objekt-ID (GUID) der Zielgruppe

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzer aus Gruppe entfernen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Objekt-ID aus der Sicherheitsgruppe entfernt.
Failure	Die Mitgliedschaft der Gruppe konnte nicht aktualisiert werden, oder die Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen.

Azure AD-Aktivität „Benutzerlizenz entfernen“

Die Aktivität „Benutzerlizenz entfernen“ hebt die angegebene Office 365-Softwarelizenz für den genannten Benutzer auf.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**an. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig: Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung konfiguriert sein OAuth 2,0 .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzerlizenz entfernen“

Variable	Beschreibung
user_id	Die Objekt-ID (GUID) oder der Benutzerprinzipalname des Zielbenutzers. Ein Beispiel für einen Benutzerprinzipalnamen ist **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
sku_id	Abonnement-SKU-ID, die mit der Unternehmensvereinbarung des Mandanten verknüpft ist

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzerlizenz entfernen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzerlizenz entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat eine Office 365-Lizenz für den angegebenen Benutzer entfernt.
Failure	Die Aktivität konnte Office 365 nicht für einen Benutzer entfernen, oder die Aktivität konnte keine Verbindung zu Azure AD herstellen.

Azure AD-Aktivität „Benutzerpasswort zurücksetzen“

Die Aktivität „Benutzerpasswort zurücksetzen“ setzt das Azure Active Directory-Passwort des angegebenen Benutzers zurück.

Die Azure-Passwortrichtlinie legt Einschränkungen hinsichtlich Komplexität, Länge und Wiederverwendung eines Passworts fest.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Azure AD**an. Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt.

Wichtig: Die für diese Aktivität verwendete REST-Nachricht muss für die Verwendung konfiguriert sein OAuth 2,0 .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
user_id	Die Objekt-ID (GUID) oder der Benutzerprinzipalname des Zielbenutzers. Ein Beispiel für einen Benutzerprinzipalnamen ist **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
password	Azure AD-Passwort des Benutzers. Dieses Passwort muss als Workflow-Eingabe vom Typ **Passwort (2 Wege verschlüsselt)** eingegeben werden und die in Azure AD festgelegte Passwortrichtlinie erfüllen.
change_password	Steuerung, die erfordert, dass der Anwender sein Passwort bei der nächsten Anmeldung ändern muss, wenn sie auf „wahr“ festgelegt ist.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Gibt die Fehlerzeichenfolge aus der REST-Nachricht zurück. Wenn keine Fehler vorliegen, gibt diese Variable einen Nullwert zurück.
body	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt
status_code	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzerpasswort zurücksetzen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Passwort des benannten Benutzers zurückgesetzt.
Failure	Das Passwort des angegebenen Benutzers konnte nicht zurückgesetzt werden, oder es konnte keine Verbindung zu Azure AD hergestellt werden.

Exchange-Aktivitätspaket

Mit dem Exchange-Aktivitätspaket können Workflows Microsoft Exchange-Mail-Systeme verwalten.

Die Verwendung von Orchestration Exchange-Aktivitäten erfordert Folgendes:

- Microsoft Exchange 2010, 2013 oder 2016.
- Ein MID-Server, der für die Ausführung von Powershell 2,0 konfiguriert ist

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einen Exchange-Zielserver in derselben Active Directory-Domäne wie die Instanz
- Aktiviertes PowerShell-Remoting auf dem Exchange-Zielserver

Hinweis: Diese Aktivitäten können nicht zur Interaktion mit Microsoft Exchange Online verwendet werden.

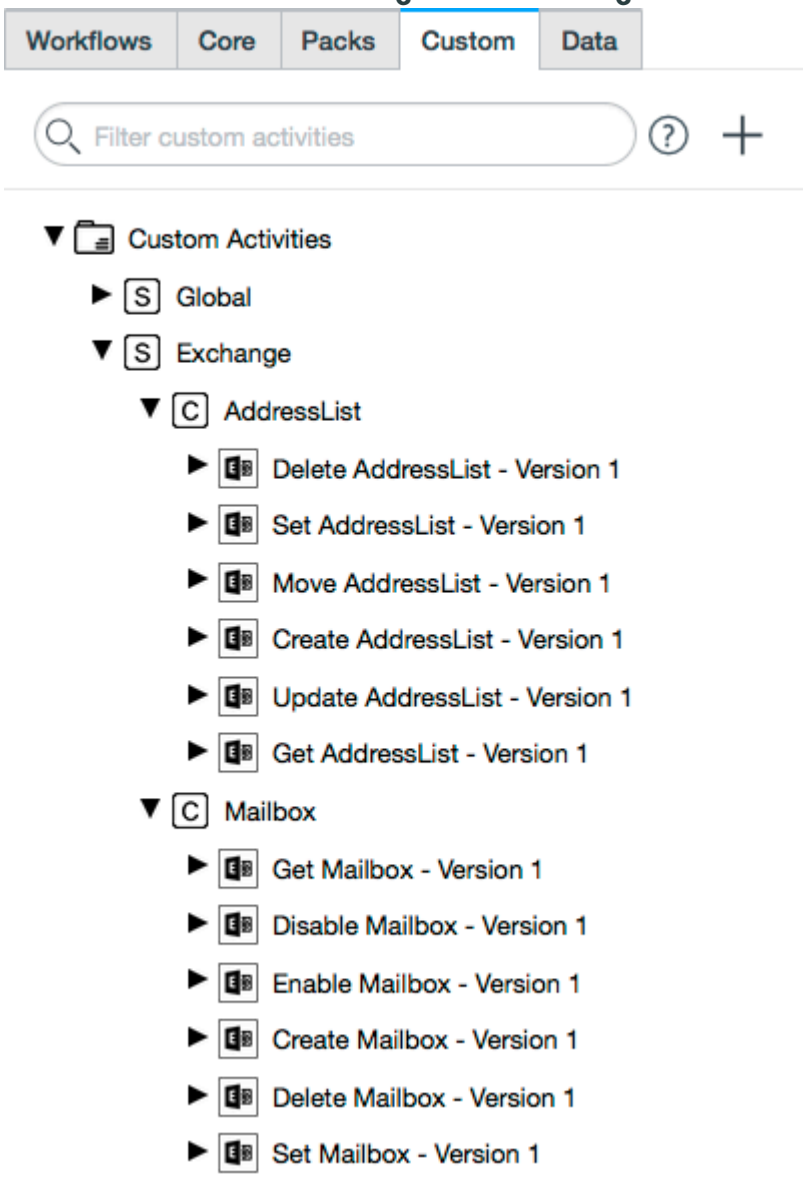
Orchestration bietet anwenderdefinierte Exchange-Aktivitäten, die mit der Vorlage Orchestration-Aktivitätendesigner erstellt wurden. Diese Aktivitäten führen dieselben Funktionen aus wie Exchange-Aktivitäten mit demselben Namen aus früheren Releases und ersetzen diese Aktivitäten für alle neuen Workflows. Die benutzerdefinierten Exchange-Aktivitäten wurden mit einer PowerShell-Aktivitätsvorlage erstellt, was Workflow-Administratoren ermöglicht, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Hinweis: Vorhandene Workflows aus früheren Versionen, die mit veralteten Exchange-Aktivitäten erstellt wurden, funktionieren nach einem Upgrade auf Genf weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch diese benutzerdefinierten Exchange-Aktivitäten verwenden.

Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – Exchange“ anfordern, um die benutzerdefinierten Microsoft Exchange-Aktivitäten verwenden zu können. Die benutzerdefinierten Exchange-Aktivitäten sind im Workflow-Editor auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** verfügbar. Erweitern Sie die Hierarchie **Benutzerdefinierte Aktivitäten**, und wählen Sie die Kategorie **Exchange** für die Aktivität aus, die Sie verwenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf benutzerdefinierte Exchange-Aktivitäten zugreifen



Konfigurieren Sie MID-Server für Exchange

Konfigurieren Sie einen MID-Server mit definierten IP-Bereichen für die Verwendung von Exchange.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn der MID-Server Ressourcen innerhalb definierter IP-Bereiche verwaltet, müssen Sie anstelle aller Computer in Ihrem Netzwerk zusätzliche Konfigurationsschritte ausführen, um Exchange-Aktivitäten auszuführen. Sie müssen diese Schritte nicht ausführen, wenn Ihr MID-Server die Standardkonfiguration verwendet.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `cmdb_ci_dns_name.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie den vollqualifizierten Domänennamen (FQDN) Ihres Exchange-Servers in das Feld **Name** ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Rechtsklicken Sie auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **IP-Adresse** auf **Neu**.
6. Geben Sie in das Feld **IP-Adresse** die IP-Adresse des Exchange-Servers ein.
7. Wählen Sie im Feld **Nic** die Option **eth0** oder Ihren bevorzugten Netzwerkschnittstellencontroller (Network Interface Controller, NIC) aus.
8. Lassen Sie das Feld **Netzmaske** leer.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Mehrwertige Eigenschaften mit einer Exchange-Aktivität übergeben

Um eine mehrwertige Eigenschaft mithilfe einer Exchange-Aktivität festzulegen, müssen Sie ein bestimmtes Parameterformat verwenden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der gemeinsam genutzten Eingabevariable für optionale Parameter können Sie mehrwertige Eigenschaften festlegen.

Prozedur

- Verwenden Sie dieses Format, um eine mehrwertige Eigenschaft festzulegen und vorhandene Werte zu ersetzen: `"Eigenschaftsname":"(Wert1, Wert2, Wert3)"`
- Verwenden Sie dieses Format, um Werte hinzuzufügen: `"Eigenschaftsname":"+(Wert1, Wert2, Wert3);"`
- Verwenden Sie dieses Format, um Werte zu entfernen: `"Eigenschaftsname":"-(Wert1, Wert2, Wert3);"`
- Verwenden Sie dieses Format, um Werte hinzuzufügen und zu entfernen: `"Eigenschaftsname":"-(Wert1, Wert2, Wert3);+(Wert1, Wert2, Wert3);"`

Aktivität „Adressenliste erstellen“

Die Aktivität „Adressenliste erstellen“ erstellt eine neue Adressenliste, die als Alias für das Senden von E-Mails an alle Benutzer in der Gruppe dient.

Mit diesem Alias können keine Benutzerberechtigungen verwaltet werden. Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl New-AddressList .

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste erstellen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Adressenliste erstellen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
name	Der Name der neu zu erstellenden Adressenliste
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste erstellen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt
Ausgabe	XML-Roh-Payload vom Exchange-Server. Diese Daten umfassen alle Exchange-Attribute.

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste erstellen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte eine neue Adressenliste erstellen.
Failure	Die Aktivität konnte keine neue Adressenliste erstellen.

Aktivität „Adressenliste löschen“

Die Aktivität „Adressenliste löschen“ entfernt eine vorhandene Adressenliste von einem Exchange-Server.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Remove-AddressList .

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste löschen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
identity	Der Name der zu entfernenden Adressenliste
domainController	Vollqualifizierter Domänenname (FQDN) des Domänencontrollers, der in Active Directory schreibt
recursive	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Aktivität Active Directory-Elemente löschen soll, die untergeordnete Elemente der angegebenen Adressliste sind.
whatif	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Aktivität die Änderungen bereitstellen soll, ohne sie anzuwenden. Verwenden Sie diese Variable, um die Aktivitätseinstellungen zu testen, bevor Sie die Aktivität in einem Live-Workflow verwenden. Wenn diese Variable ausgewählt ist, nimmt der Exchange-Server keine Änderungen vor, sondern gibt an, ob der Befehl erfolgreich wäre oder fehlschlagen würde. Sie können alle Nachrichten vom Exchange-Server mithilfe der ECC-Warteschlange überprüfen.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste löschen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste löschen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Adressenliste vom Exchange-Server entfernen.
Failure	Die Aktivität konnte die Adressenliste nicht vom Exchange-Server entfernen.

Aktivität „Adressenliste abrufen“

Die Aktivität „Adressenliste abrufen“ ruft alle Attribute aus der angegebenen Exchange-Adressenliste ab.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Get-AddressList .

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste abrufen“

Variablen	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
domainController	Vollqualifizierter Domänenname (FQDN) des Domänencontrollers, der in Active Directory schreibt
identity	Name der Adressenliste, aus der Attribute abgerufen werden sollen. Wenn Sie einen Wert in diese Variable eingeben, lassen Sie die Variablen **container** und **searchText** leer.
organization	Organisation, zu der die angegebene Adressenliste gehört
searchText	Filtertext, der dazu führt, dass die Aktivität nur Ergebnisse zurückgibt, die diesen Text enthalten. Diese Variable kann nur mit Exchange 2013-Servern verwendet werden. Wenn Sie einen Wert in diese Variable eingeben, lassen Sie die Variablen **container** und **identity** leer.
container	Übergeordnete Adressenliste der Adressenliste, aus der Sie Attribute abrufen möchten. Wenn Sie einen Wert in diese Variable eingeben, lassen Sie die Variablen **identity** und **searchText** leer.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste abrufen“

Variablen	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt
Ausgabe	XML-Roh-Payload vom Exchange-Server. Diese Daten umfassen alle Exchange-Attribute.

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Attribute aus der Adressenliste abrufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Attribute nicht aus der Adressenliste abrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „Adressenliste verschieben“

Die Aktivität „Adressenliste verschieben“ verschiebt eine Microsoft Exchange-Adressenliste an einen anderen Ort in der Adresshierarchie.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Move-AddressList .

Der Exchange-Server speichert die Änderungen aus dieser Aktivität im Cache, wendet sie jedoch nicht sofort an. Verwenden Sie die Aktivität Adressenliste aktualisieren nach dieser Aktivität, um die Änderungen anzuwenden oder darauf zu warten, dass der Exchange-Server zwischengespeicherte Änderungen automatisch anwendet.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste verschieben“

Variablen	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
identity	Der Name der zu verschiebenden Adressenliste.
target	Pfad zum neuen Speicherort der Adressenliste
domainController	Vollqualifizierter Domänenname (FQDN) des Domänencontrollers, der in Active Directory schreibt
whatif	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Aktivität die Änderungen bereitstellen soll, ohne sie anzuwenden. Verwenden Sie diese Variable, um die Aktivitätseinstellungen zu testen, bevor Sie die Aktivität in einem Live-Workflow verwenden. Wenn diese Variable ausgewählt ist, nimmt der Exchange-Server keine Änderungen vor, sondern gibt an, ob der Befehl erfolgreich wäre oder fehlschlagen würde. Sie können alle Nachrichten vom Exchange-Server mithilfe der ECC-Warteschlange überprüfen.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste verschieben“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste verschieben“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Adressenliste an einen anderen Speicherort verschieben.
Failure	Die Aktivität konnte die Adressenliste nicht an einen anderen Speicherort verschieben.

Aktivität „Adressenliste konfigurieren“

Die Aktivität „Adressenliste konfigurieren“ ändert eine Microsoft Exchange-Adressenliste.

Verwenden Sie die Variable optionale Parameter Um bestimmte Werte an den Microsoft Exchange-Server zu übergeben. Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Set-AddressList .

Der Exchange-Server speichert die Änderungen aus dieser Aktivität im Cache, wendet sie jedoch nicht sofort an. Verwenden Sie die Aktivität Adressenliste aktualisieren nach dieser Aktivität, um die Änderungen anzuwenden oder darauf zu warten, dass der Exchange-Server zwischengespeicherte Änderungen automatisch anwendet.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste konfigurieren“

Variablen	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
identity	Name der Adressliste, die geändert werden soll
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste konfigurieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste konfigurieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die angegebene Adressenliste ändern.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene Adressenliste nicht ändern.

Aktivität „Adressenliste aktualisieren“

Die Aktivität „Adressenliste aktualisieren“ fügt der angegebenen Adressliste Benutzer hinzu oder entfernt sie daraus und wendet die Änderungen der zwischengespeicherten Adressenliste sofort auf dem Server an.

Verwenden Sie die Variable für optionale Parameter, um anzugeben, welche Benutzer hinzugefügt oder entfernt werden sollen. Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Update-AddressList .

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Adressliste**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Adressenliste aktualisieren“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
identity	Name der Adressenliste, die aktualisiert werden soll
domainController	Vollqualifizierter Domänenname (FQDN) des Domänencontrollers, der in Active Directory schreibt
whatif	Ein Kontrollkästchen, das angibt, ob die Aktivität die Änderungen bereitstellen soll, ohne sie anzuwenden. Verwenden Sie diese Variable, um die Aktivitätseinstellungen zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Adressenliste aktualisieren“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	testen, bevor Sie die Aktivität in einem Live-Workflow verwenden. Wenn diese Variable ausgewählt ist, nimmt der Exchange-Server keine Änderungen vor, sondern gibt an, ob der Befehl erfolgreich wäre oder fehlschlagen würde. Sie können alle Nachrichten vom Exchange-Server mithilfe der ECC-Warteschlange überprüfen.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Adressenliste aktualisieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

Bedingungen

Bedingungen für „Adressenliste aktualisieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Hinzufügen oder Entfernen von Benutzern für die angegebene Adressenliste erfolgreich abgeschlossen.
Failure	Die Aktivität konnte der angegebenen Adressenliste keine Benutzer hinzufügen oder daraus entfernen.

Aktivität „Mailbox erstellen“

Die Aktivität „Mailbox erstellen“ erstellt einen neuen Active Directory-Benutzer, sofern dieser noch nicht vorhanden ist, und eine Microsoft Exchange-Mailbox für diesen Benutzer.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl New-Mailbox .

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox erstellen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Mailbox erstellen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne **Wichtig:** Der MID Server muss sich in derselben Domäne wie der Exchange-Server befinden.
first_name	Vorname des Benutzers
middle_initial	Erster Buchstabe des zweiten Vornamens des Benutzers
last_name	Nachname des Benutzers
alias	Der Anzeigename für die Mailboxadresse (der Teil der E-Mail-Adresse, der sich links des @-Symbols befindet). Wenn kein Alias angegeben ist, verwendet die Aktivität „Vorname.Nachname“ als Alias. Der Alias wird auch als Benutzerprinzipalname (UPN) verwendet, wenn in den optionalen Parametern kein Name angegeben ist.
password	Passwort, das für die neue Mailbox verwendet werden soll. Das Passwort wird verschlüsselt, wenn es an den Zielhost gesendet wird.
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox erstellen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt
Ausgabe	XML-Roh-Payload vom Exchange-Server. Diese Daten umfassen alle Exchange-Attribute.

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox erstellen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte eine neue Mailbox für den angegebenen Benutzer erstellen. Wenn für diesen Benutzer kein Active Diectory-Account vorhanden ist, konnte mit dieser Aktivität ein neuer Account erstellt werden.
Failure	Die Aktivität konnte keine neue Mailbox oder einen Active Directory-Account für den angegebenen Benutzer erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „Mailbox löschen“

Die Aktivität „Mailbox löschen“ löscht die Microsoft Exchange-Mailbox eines Active Directory-Benutzers.

Optionale Parameter legen fest, wie der Exchange-Server die Mailbox behandelt, nachdem der Benutzer gelöscht wurde. Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Remove-Mailbox .

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox löschen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
user	Active Directory-Anwender, der gelöscht werden soll. Die Aktivität übergibt diesen Wert an Exchange als Exchange-Identitätsvariable.
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox löschen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox löschen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Mailbox des angegebenen Benutzers löschen.
Failure	Die Aktivität konnte die Mailbox des angegebenen Benutzers nicht löschen.

Aktivität „Mailbox deaktivieren“

Die Aktivität „Mailbox deaktivieren“ deaktiviert die Mailbox, die einem angegebenen Active Directory-Account zugeordnet ist.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Disable-Mailbox .

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox deaktivieren“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
user	Active Directory-Anwender, dessen Postfach deaktiviert werden soll. Die Aktivität übergibt diesen Wert an Exchange als Exchange-Identitätsvariable.
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox deaktivieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox deaktivieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die angegebene Mailbox deaktivieren.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene Mailbox nicht deaktivieren.

Aktivität „Mailbox aktivieren“

Die Aktivität „Postfach aktivieren“ erstellt ein neues Postfach für einen vorhandenen Active Directory-Anwender.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Enable-Mailbox .

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox aktivieren“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
user	Active Directory-Anwender, dessen Postfach aktiviert sein muss. Die Aktivität übergibt diesen Wert an Exchange als Exchange-Identitätsvariable.
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Mailbox aktivieren“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox aktivieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox aktivieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte eine neue Mailbox für den angegebenen Benutzer erstellen.
Failure	Die Aktivität konnte keine neue Mailbox für den angegebenen Benutzer erstellen.

Aktivität „Mailbox abrufen“

Die Aktivität „Mailbox abrufen“ ruft die Mailbox für den angegebenen Benutzer oder alle Mailboxen auf einem Microsoft Exchange-Server ab.

Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Get-Mailbox .

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox abrufen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
user	Benutzer, dessen Mailbox diese Aktivität abrufen soll. Wenn kein Benutzer angegeben ist, ruft die Aktivität alle Mailboxen auf dem Exchange-Server ab. Die Aktivität übergibt diesen Wert an Exchange als Exchange-Identitätsvariable.
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox abrufen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt
Ausgabe	XML-Roh-Payload vom Exchange-Server. Diese Daten umfassen alle Exchange-Attribute.

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Attribute der angegebenen Mailbox abrufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Attribute der angegebenen Mailbox nicht abrufen.

Aktivität „Mailbox festlegen“

Die Aktivität „Mailbox festlegen“ ändert die Einstellungen einer vorhandenen Microsoft Exchange-Mailbox.

Verwenden Sie die Variable für optionale Parameter, um bestimmte Werte an den Exchange-Server zu übergeben. Diese Aktivität implementiert den Microsoft Exchange-Befehl Set-Mailbox .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Exchange** > **Mailbox**an.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine Exchange-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Mailbox festlegen“

Variable	Beschreibung
hostname	Der Hostname des Exchange-Servers, mit dem die Aktivität interagiert. Geben Sie in diese Variable keine IP-Adresse ein.
domain	Der Name der dem Exchange-Server zugewiesenen Domäne
user	Active Directory-Anwender, dessen Postfach Sie ändern möchten. Die Aktivität übergibt diesen Wert an Exchange als Exchange-Identitätsvariable.
parameters	Optionale Parameter in der JavaScript Object Notation (JSON), die an den Exchange-Server übergeben werden. Exchange-Aktivitäten können keine Parameter übergeben, die auf ein Objekt verweisen, z. B. ein PSCredential-Objekt. Für Parameter, die diesen Datentyp erfordern, wird Klartext automatisch in SecureString-Objekte konvertiert. Beim Versuch, eine Aktivität zu speichern, die doppelte Parameter angibt, einschließlich Parametern aus Aktivitätsvariablen oder falsch formatiertem JSON, wird eine Warnmeldung angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Switch-Parameter übergeben, z. B. ForceUpgrade, müssen Sie das Format `"parameter":"true"` verwenden.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Mailbox festlegen“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
error	Fehlermeldung, wenn der Vorgang fehlschlägt

Bedingungen

Bedingungen für „Mailbox festlegen“

Bedingungen	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Einstellungen der angegebenen Mailbox ändern.
Failure	Die Aktivität konnte die Einstellungen der angegebenen Mailbox nicht ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

F5 Network Management-Aktivitätspaket

Orchestration bietet anwenderdefinierte Aktivitäten zum Konfigurieren von Elementen eines F5-Lastenausgleichsmoduls, einschließlich Pools, Poolmitglieder und der im Pool enthaltenen virtuellen Server.

Alle anwenderdefinierten F5-Aktivitäten befinden sich in der F5-Netzwerkverwaltungsanwendung Anwendungsbereich Und werden vom Plugin „Orchestration – F5-Netzwerkmanagement“ aktiviert, das sein muss Aktiviert durch Anforderung .

ServiceNow bietet benutzerdefinierte, aus der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellte F5-Aktivitäten, die Sie für folgende Aufgaben verwenden können:

- Pools hinzufügen, löschen oder überprüfen
- Poolmitglieder hinzufügen, löschen oder ermitteln
- Virtuelle Server hinzufügen oder löschen
- Einem virtuellen Server ein Profil hinzufügen
- Konfigurieren Sie den virtuellen Server für „vlans“, „irules“, „pool“ und „persistence“.

Aktivität „F5-Pool-Mitglied hinzufügen“

Die Aktivität „F5-Poolmitglied hinzufügen“ fügt einem F5-Lastenausgleichsmodul-Pool ein Mitglied hinzu.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Membership Management
- **REST-Funktion**: post

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool-Mitglied hinzufügen“

Variable	Beschreibung
PoolName	Name dieses Pools, z. B. `testPool`
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
MemberName	IP-Adresse und Port des Poolmitglieds, z. B. 192.168.2.19:80

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool-Mitglied hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „F5-Pool-Mitglied hinzufügen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
Fehler	Der REST-Fehler
Ausgabe	Die REST-Ausgabe

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Pool-Mitglied hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Aktivität hat ein Mitglied des F5-Lastenausgleichsmodul-Pools erfolgreich hinzugefügt.
Failure	Die Aktivität konnte kein Mitglied zum F5-Load-Balancer-Pool hinzufügen.

Aktivität „F5-Pool-Mitglied abrufen“

Die Aktivität „F5-Pool-Mitglied abrufen“ gibt die Poolmitglieder zurück und überprüft den Status des Pools.

Verwenden Sie diese Aktivität, um zu überprüfen, ob ein Poolmitglied ordnungsgemäß erstellt wurde.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Membership Management
- **REST-Funktion**: get

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool-Mitglied abrufen“

Variable	Beschreibung
PoolName	Name dieses Pools, z. B. `testPool`
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool-Mitglied abrufen“

Variable	Beschreibung
MembersArray	Array für die zurückgegebene IP-Adresse und den Port des Pool-Mitglieds, z. B. 192.168.2.19:80

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „F5-Pool-Mitglied abrufen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
status_code	Der HTTP-Statuscode
Fehler	Der REST-Fehler
Ergebnis	Success oder failure
Ausgabe	Die REST-Ausgabe

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Pool-Mitglied abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Aktivität hat die Mitglieder des F5-Lastenausgleichsmodul-Pools erfolgreich zurückgegeben.
Failure	Die Aktivität konnte die Mitglieder des F5-Load-Balancer-Pools nicht zurückgeben

Aktivität „Virtuellen F5-Server löschen“

Die Aktivität „Virtuellen F5-Server löschen“ löscht einen virtuellen Server aus einem F5-Lastenausgleichsmodul-Pool.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 VIP Management
- **REST-Funktion**: delete

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Virtuellen F5-Server löschen“

Variable	Beschreibung
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
name	Der Name des virtuellen Servers, z. B. `testVIP`

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Virtuellen F5-Server löschen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „Virtuellen F5-Server löschen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
status_code	Der HTTP-Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „Virtuellen F5-Server löschen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Aktivität hat den virtuellen Server erfolgreich aus dem F5-Lastenausgleichsmodul-Pool gelöscht.
Failure	Die Aktivität konnte den virtuellen Server nicht aus dem F5-Load-Balancer-Pool löschen.

Aktivität „F5-Pool prüfen“

Die Aktivität „F5-Pool prüfen“ prüft den Status eines Pools darauf hin, ob er für die Annahme von Datenverkehr verfügbar ist.

Mit dieser Aktivität können Sie feststellen, ob ein soeben erstellter Pool mit der richtigen Konfiguration ausgeführt wird.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Management
- **REST-Funktion**: get

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool prüfen“

Variable	Beschreibung
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
PoolName	Name dieses Pools, z. B. `testPool`

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool prüfen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode
Fehler	Der REST-Fehler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Pool prüfen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Aktivität hat den Status des F5-Lastenausgleichsmodul-Pools erfolgreich zurückgegeben.
Failure	Die Aktivität konnte den Status des F5-Load-Balancer-Pools nicht zurückgeben.

Aktivität „F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen“

Die Aktivität „F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen“ fügt einem virtuellen Server, der einem F5-Lastenausgleichsmodul-Pool zugewiesen ist, ein Profil hinzu.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 VIP-Profile Management
- **REST-Funktion**: post

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen“

Variable	Beschreibung
name	Der Name des virtuellen Servers, z. B. `testVIP`
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
VirtualServerName	Name des virtuellen Servers, z. B. `testVIP`

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
Ausgabe	Die REST-Ausgabe
status_code	Der HTTP-Statuscode

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Profil zu virtuellem Server hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Aktivität hat das F5-Lastenausgleichsmodul-Profil erfolgreich dem virtuellen Server hinzugefügt.
Failure	Die Aktivität konnte dem virtuellen Server das F5-Load-Balancer-Profil nicht hinzufügen.

Aktivität „Virtuellen F5-Server ändern“

Die Aktivität Modify Virtual F5 Server (virtuellen F5-Server ändern) konfiguriert einen virtuellen Server, der einem F5-Lastenausgleichsmodul-Pool mit Iris und einem vlan zugewiesen ist.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 VIP Management
- **REST-Funktion**: put

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Virtuellen F5-Server ändern“

Variable	Beschreibung
name	Der Name des virtuellen Servers, z. B. `testVIP`
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
irules	Die „irules“ für den virtuellen Server, wie z. B. `_sys_https_redirect` • **pool**: Name des Pools für den virtuellen Server, z. B. `testPool` • **persistent**: Persistentes Profil für den virtuellen Server, z. B. `cookie`
vlans	Vlans für den virtuellen Server, z. B. `internal`

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Virtuellen F5-Server ändern“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „Virtuellen F5-Server ändern“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Die REST-Ausgabe

Bedingungen

Bedingungen für „Virtuellen F5-Server ändern“

Bedingung	Beschreibung
Success	Aktivität hat erfolgreich einen virtuellen Server konfiguriert, der einem F5-Lastenausgleichsmodul-Pool zugewiesen ist.
Failure	Die Aktivität konnte keinen virtuellen Server konfigurieren, der einem F5-Load-Balancer-Pool zugewiesen ist.

Aktivität „Virtuellen F5-Server hinzufügen“

Die Aktivität „Virtuellen F5-Server hinzufügen“ fügt einen virtuellen Server hinzu.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Membership Management
- **REST-Funktion**: post

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Virtuellen F5-Server hinzufügen“

Variable	Beschreibung
name	Der Name des virtuellen Servers, z. B. `testVIP`
description	Beschreibung dieses virtuellen Servers
ipProtocol	Protokoll, das für diesen virtuellen Server verwendet wird, z. B. `tcp`
destination	IP-Adresse und Portnummer des virtuellen Servers, z. B. 192.168.4.20:80
mask	Subnetzmaske für diesen virtuellen Server, z. B. 255.255.255.255.
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
sourceAddressTranslation	Übersetzungsmodus für Quelladresse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Virtuellen F5-Server hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode
Fehler	Der REST-Fehler
Ausgabe	Die REST-Ausgabe

Bedingungen

Bedingungen für „Virtuellen F5-Server hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat einen virtuellen Server erfolgreich hinzugefügt.
Failure	Die Aktivität konnte keinen virtuellen Server hinzufügen.

Aktivität „F5-Pool-Mitglied löschen“

Die Aktivität „F5-Poolmitglied löschen“ löscht ein Mitglied des F5-Lastenausgleichsmodul-Pools.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Membership Management
- **REST-Funktion**: delete

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool-Mitglied löschen“

Variable	Beschreibung
PoolName	Name dieses Pools, z. B. testPool
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
MemberName	IP-Adresse und Port des Poolmitglieds, z. B. 192.168.2.19:80

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool-Mitglied löschen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode
Fehler	Der REST-Fehler

Bedingungen

Ausgabevariablen für „F5-Pool-Mitglied löschen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Acivity konnte ein Mitglied des F5-Lastenausgleichsmodul-Pools erfolgreich gelöscht werden.
Failure	Fehler beim Löschen eines Mitglieds des F5-Lastenausgleichsmodul-Pools.

Aktivität „F5-Pool löschen“

Die Aktivität „F5-Pool löschen“ löscht einen F5-Lastenausgleichsmodul-Pool.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Management
- **REST-Funktion**: delete

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool löschen“

Variable	Beschreibung
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
PoolName	Name dieses Pools, z. B. `testPool`

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool löschen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
Fehler	Der REST-Fehler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „F5-Pool löschen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
status_code	Der HTTP-Statuscode

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Pool löschen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Aktivität hat den F5-Lastenausgleichsmodul-Pool erfolgreich gelöscht.
Failure	Aktivität konnte den F5-Lastenausgleichsmodul-Pool nicht löschen.

Aktivität „F5-Pool hinzufügen“

Die Aktivität „F5-Pool hinzufügen“ erstellt den F5-Lastenausgleichsmodul-Pool.

Verwenden Sie diese Aktivität, um zu überprüfen, ob ein Poolmitglied ordnungsgemäß erstellt wurde.

Diese Aktivität wurde mit der REST-Webservice-Aktivitätsvorlage erstellt. Um auf die Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Active Directory**an.

REST-Einstellungen

- **REST-Nachricht**: F5 POOL Management
- **REST-Funktion**: post

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „F5-Pool hinzufügen“

Variable	Beschreibung
PoolName	Name dieses Pools, z. B. `testPool`
F5IPAddress	IP-Adresse der F5-Konsole
MemberName	IP-Adresse und Port des Poolmitglieds, z. B. 192.168.2.19:80

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „F5-Pool hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ergebnis	Success oder failure
status_code	Der HTTP-Statuscode

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „F5-Pool hinzufügen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
Fehler	Der REST-Fehler
Ausgabe	Die REST-Ausgabe

Bedingungen

Bedingungen für „F5-Pool hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Aktivität konnte den F5-Lastenausgleichsmodul-Pool erfolgreich erstellen.
Failure	Die Aktivität konnte den F5-Load-Balancer-Pool nicht erstellen.

Infoblox DDI-Aktivitätspaket

Dieses Aktivitätspaket unterstützt die Infoblox-DDI-Verwaltung über ServiceNow Orchestration.

Das Infoblox DDI-Aktivitätspaket verwaltet die in einem Netzwerk verwendeten IP-Adressen durch Integration von DNS und DHCP. Anwenderdefinierte Orchestration-Aktivitäten verwenden Infoblox Web API (WAPI) REST-Webservices, um auf den Infoblox-RASTERSERVER zuzugreifen.

Wichtig: Die Verwaltung von IP-Adressen über den Infoblox-Server erfordert einen voll funktionsfähigen MID-Server.

Ab dem Jakarta-Release wird das auf die Version 2 aktualisierte Infoblox-Aktivitätspaket verwendet. Dieses Update unterstützt Infoblox-Netzwerkansichten, die die Sichtbarkeit von Netzwerkdaten einschränken können. Der Parameter „view“ kann als Abfrageparameter oder als Payload-Inhalt übergeben werden, um Vorgänge in einer bestimmten Ansicht auszuführen. Version 2 unterstützt auch die Angabe der Version von WAPI, die in Integrationsendpunkten verwendet werden soll.

Unterstützt für Infoblox:

- WAPI Version 2.0 für REST-Nachrichten
- NIOS Appliance Version 7.0

Hinweis: Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – Infoblox DDI-Aktivitätspakte“ anfordern, um die Infoblox DDI-Aktivitäten und den Workflow verwenden zu können.

REST-Anmeldeinformationen für Infoblox-Aktivitäten erstellen

Für alle Infoblox-Aktivitäten sind REST-Anmeldeinformationen erforderlich, um IP-Adressen auf dem Infoblox DDI-Server zu verwalten.

Vorbereitungen

Bevor Sie mit diesem Verfahren beginnen, stellen Sie sicher, dass Sie über Folgendes verfügen:

- Ordnungsgemäß konfigurierter und ausgeführter Infoblox DDI Grid Server
- Auf dem Infoblox DDI-Server definierte REST-Anmeldeinformationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen einen REST-Anmeldeinformationsdatensatz auf der ServiceNow-Instanz erstellen, die jede Infoblox-Aktivität für den Zugriff auf Verwaltungsfunktionen auf dem Infoblox-Server verwenden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **Anmeldeinformationen** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Wählen Sie in der Liste der Anmeldeinformationen **Anmeldeinformationen für Basic Authentication** aus.
3. Erstellen Sie den Anmeldeinformationsdatensatz mit einem logischen Namen, z. B. **InfobloxCred**.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile des neuen Anmeldeinformationsdatensatzes, und wählen Sie aus dem Kontextmenü **sys_id kopieren** aus.
   Befolgen Sie die Anweisungen des Browsers, um die sys_id zu kopieren, falls die Sicherheitsmaßnahmen des Browsers diese Funktion einschränken.
5. Fügen Sie die sys_id in das Eingabefeld **restCredentials** jeder Aktivität ein, die Sie verwenden.

Infoblox-Workflows

Das Infobox DDI-Aktivitätspaket enthält zwei Standard-Workflows, einen, der IP-Adressen reserviert und registriert, und einen, der IP-Adressen freigibt.

Um auf diese Workflows zuzugreifen, navigieren Sie zu **Workflow** > **Workflow-Editor** Und wählen Sie aus **Workflows** Registerkarte. Klicken Sie auf einen Workflow, um ihn zu öffnen, und klicken Sie dann auf das Informationssymbol in der Workflow-Kopfzeile, um das Dialogfeld mit den Workflow-Eigenschaften anzuzeigen.

Infoblox: IP in IPAM reservieren/registrieren

Verwenden Sie diesen Workflow, um IPv4-Adressen zu registrieren oder die nächste verfügbare IP-Adresse beim IPAM anzufordern. Optional können Sie damit IP-Adressen beim DNS registrieren. In diesem Workflow verwendete benutzerdefinierte Infoblox-Aktivitäten:

- IPAM – IP-Adresse registrieren
- IPAM – IP-Adresse reservieren
- DNS A-Datensatz registrieren
- Netzwerkdetails abrufen

Eingabevariablen für „Infoblox: IP in IPAM reservieren/registrieren“

Feld	Beschreibung
Infoblox-Server	IP-Adresse des Infoblox DDI-Servers
Netzwerk	Netzwerk mit der Ziel-IP-Adresse
Zone	Die DNS-Zone für die IP-Adresse, die registriert wird
Rest-Anmeldeinformationen	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
DNS-Hostname	Name des Computers mit dem DNS-Server, auf der die IP-Adresse registriert wird

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Infoblox: IP in IPAM reservieren/registrieren“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
IPv4-Adresse	IP-Adresse, die reserviert oder registriert wird

Infoblox: IPAM-Reservierungen freigeben

Verwenden Sie diesen Workflow, um alle mit einer IPv4-Adresse verknüpften IPAM-Reservierungen freizugeben (zu löschen). In diesem Workflow verwendete benutzerdefinierte Infoblox-Aktivitäten:

- IPAM – IP-Reservierungen auflisten
- DNS-Datensatz auflisten
- DNS – Löschen
- IPAM – Löschen

Eingabevariablen für „Infoblox: IPAM-Reservierungen freigeben“

Feld	Beschreibung
Rest-Anmeldeinformationen	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
Zu löschende IP	Freizugebende IP-Adresse
Infoblox-Server	IP-Adresse des Infoblox DDI-Servers

Infoblox-Rollen und -Berechtigungen

Definieren Sie die Rollen und Berechtigungen, die die Infoblox-Aktivitäten für den Zugriff auf die verschiedenen Ressourcen auf dem Infoblox-Server benötigen.

Administratorgruppen

Auf einem Infoblox-Server gibt es drei Arten von Administratorgruppen:

- Superuser
- Default
- Limited Access

Um bestimmte Vorgänge auf dem Infoblox-Server auszuführen, muss der Anwender mit eingeschränktem Zugriff über einen Mindestsatz von Berechtigungen für die gewünschten Ressourcen verfügen, entweder über die Anwenderoberfläche oder eine API. Diese Berechtigungen umfassen Lese- bzw. Lese-/Schreibzugriff. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „über Administratorgruppen“ im Infoblox NIOS-Administratorhandbuch.

Berechtigungshierarchie

1. **Benutzer**: Ein Benutzer kann mehreren Gruppen angehören.
2. **Gruppe**: Eine Gruppe kann viele Rollen haben.
3. **Rolle**: Jede Rolle besteht aus bestimmten Ressourcenberechtigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

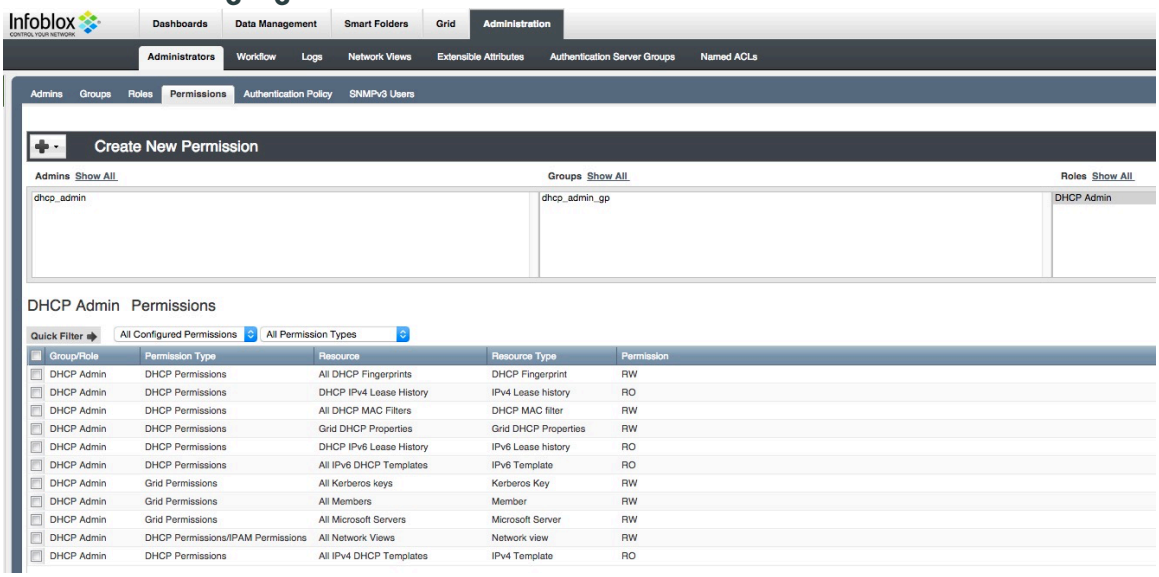
Erforderliche Berechtigungen

Das ServiceNow-Infoblox-Aktivitätspaket erfordert die entsprechenden Lese- bzw. Lese-/Schreibberechtigungen für diese Ressourcen:

- Netzwerk
- DHCP
- DNS
- IPAM

Dieses Beispiel zeigt eine Standard-DHCP-Administratorrolle, ihre Ressourcen und die jeweiligen zugehörigen Berechtigungen.

Infoblox-Berechtigungen



Infoblox-DHCP-Aktivitäten

Die DHCP-Aktivitäten von Infoblox verwalten die für DHCP im Netzwerk reservierten IP-Adressen.

Verwenden Sie diese Aktivitäten, um IP-Adressen zu reservieren, aufzulisten oder zu löschen, die für die DHCP-Zuweisung im Netzwerk verwendet werden.

Aktivität „DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren“

Die Aktivität „DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren“ reserviert einen IP-Adressbereich für die Verwendung durch DHCP.

Die DHCP-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DHCP**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
startIpAddress	IPv4-Startadresse des zu reservierenden Bereichs
endIpAddress	IPv4-Endadresse des zu reservierenden Bereichs
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren“

Variable	Beschreibung
DHCPIpAddressRange	Bereich der reservierten IPv4-Adressen
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den angegebenen IPv4-Adressbereich erfolgreich reserviert.
Failure	Die Aktivität konnte den angegebenen IPv4-Adressbereich nicht reservieren.

Aktivität „DHCP – IP-Reservierung löschen“

Die Aktivität „DHCP – IP-Reservierung löschen“ löscht IP-Reservierungen im DHCP, wobei entweder ein IPv4- oder ein IPv6-Adressbereich verwendet wird.

Eine Automatisierung kann ein Infoblox-DHCP-Objekt abrufen, um es aus einer der folgenden Aktivitäten zu löschen:

- DHCP – IP-Reservierungen auflisten
- DHCP – IPv4-Adressbereich reservieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die DHCP-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DHCP**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DHCP – IP-Reservierung löschen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
ipToDelete	Zu löschender IP-Adressbereich in der Form: Bereich/<verschlüsselter Code>:<Startbereich>/<Endbereich>/default
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DHCP – IP-Reservierung löschen“

Variable	Beschreibung
DHCPDeletedIpRange	Bereich der gelöschten IP-Adressen
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „DHCP – IP-Reservierung löschen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den angegebenen IP-Adressbereich erfolgreich gelöscht.
Failure	Die Aktivität konnte den angegebenen IP-Adressbereich nicht löschen.

Aktivität „DHCP – IP-Reservierung auflisten“

Die Aktivität „DHCP – IP-Reservierung auflisten“ generiert eine Liste aller DHCP-Bereichsreservierungen auf einem bestimmten InfoBlox-Server.

Die DHCP-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DHCP**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DHCP – IP-Reservierungen auflisten“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er ohne Ansicht ausgeführt wird, und es werden die Werte mit Daten aus allen Ansichten zurückgegeben.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DHCP – IP-Reservierungen auflisten“

Variable	Beschreibung
reference	Referenzwert für ein Array mit DHCP-Adressbereichen in diesem Format: `Bereich/<verschlüsselter Code>:<Startbereich>/<Endbereich>/default`
network	Adresse des Netzwerks, das den IP-Adressbereich enthält
network_view	Routing-Doman, der dem Netzwerk zugeordnet ist, wurde zurückgegeben.

Bedingungen

Bedingungen für „DHCP – IP-Reservierungen auflisten“

Variablen	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat ein Array mit DHCP-IP-Adressbereichen erfolgreich zurückgegeben.
Failure	Die Aktivität konnte kein Array mit DHCP-IP-Adressbereichen zurückgeben.

Infoblox-DNS-Aktivitäten

Die Infoblox-DNS-Aktivitäten verwalten DNS-Datensätze im Netzwerk mit einem Infoblox DDI-Grid-Server.

Mit diesen Aktivitäten können Sie auf einem Infoblox-Server verwaltete DNS-Datensätze registrieren, auflisten oder löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „DNS C-Datensätze auflisten“

Die Aktivität „DNS C-Datensätze auflisten“ ruft alle kanonischen Datensätze (CNAME) von einem angegebenen Infoblox-Server ab.

Die DNS-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von DNS-Datensätzen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DNS**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS C-Datensätze auflisten“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er ohne Ansicht ausgeführt wird, und es werden die Werte mit Daten aus allen Ansichten zurückgegeben.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS C-Datensätze auflisten“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
reference	Referenzwert für einen DNS-CNAME-Datensatz, z. B. `record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkLl9kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default`
cannonicalName	CNAME-Datensatz
Name	Name der zurückgegebenen Netzwerkoption, z. B. *`domain-name-server`*.
Ansicht	Die zugewiesene Ansicht der DNS-Daten. Eine bestimmte Zone kann mehrere Ansichten haben, auf die abhängig von der IP-Adresse der Abfragequelle zugegriffen wird. Die **default**-Ansicht der DNS-Daten für diese Aktivität ist die Netzwerkansicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „DNS C-Datensätze auflisten“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die DNS-C-Datensätze erfolgreich aufgelistet.
Failure	Die Aktivität konnte die DNS-C-Datensätze nicht auflisten.

Aktivität „DNS A-Datensatz registrieren“

Die Aktivität „DNS A-Datensatz registrieren“ erstellt einen DNS-A-Datensatz auf einem angegebenen Infoblox-Server.

Die DNS-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von DNS-Datensätzen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DNS**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS A-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
network	Adresse des Netzwerks, das die IP-Adresse enthält, die im Datensatz registriert werden soll
hostName	Name des tatsächlichen Servercomputers, der der IP-Adresse in diesem Datensatz zugeordnet ist
zone	Die DNS-Zone, die dem zu erstellenden Datensatz zugeordnet ist
ipAddress	Spezifische IP-Adresse, die in diesem Datensatz registriert ist
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS A-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
DNSARecord	Name des registrierten Datensatzes, ausgedrückt im folgenden Format: `record:host/<encrypted code>:<network name>/default`.

Bedingungen

Bedingungen für „DNS A-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den DNS A-Datensatz erfolgreich erstellt.
Failure	Die Aktivität konnte den DNS A-Datensatz nicht erstellen.

Aktivität „DNS C-Datensatz registrieren“

Die Aktivität „DNS C-Datensatz registrieren“ erstellt einen kanonischen DNS-Datensatz (CNAME) auf einem angegebenen Infoblox-Server.

Die DNS-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von DNS-Datensätzen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DNS**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS C-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
cname	Der zu erstellende kanonische DNS-Datensatz, ausgedrückt durch `c_name`Wert.
recordName	Name des zu erstellenden Datensatzes
zone	Die DNS-Zone, die den zu erstellenden kanonischen Datensatz enthält
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „DNS C-Datensatz registrieren“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	Hinweis: Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS C-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
DNSCRecord	Name des registrierten CNAME-Datensatzes, ausgedrückt im folgenden Format: `record:cname/<encrypted code>:<network name>/default`.

Bedingungen

Bedingungen für „DNS C-Datensatz registrieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den kanonischen DNS-Datensatz erfolgreich erstellt.
Failure	Die Aktivität konnte den kanonischen DNS-Datensatz nicht erstellen.

Aktivität „DNS-Datensatz auflisten“

Die Aktivität „DNS-Datensatz auflisten“ generiert eine Liste aller DNS-Datensätze auf einem bestimmten InfoBlox-Server.

Die DNS-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von DNS-Datensätzen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DNS**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS-Datensatz auflisten“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „DNS-Datensatz auflisten“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er ohne Ansicht ausgeführt wird, und es werden die Werte mit Daten aus allen Ansichten zurückgegeben.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS-Datensatz auflisten“

Variable	Beschreibung
reference	Referenzwert für einen DNS-Datensatz, z. B. `record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkLl9kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default`
configure_for_dhcp	Gibt den Status eines festen DHCP-Adressobjekts zurück
host	Hostcomputer, dem der DNS-Datensatz zugeordnet ist
ipv4addr	Die reservierte IPv4-Adresse, die einem DNS-Datensatz zugeordnet ist
name	Name der zurückgegebenen Netzwerkoption. Zum Beispiel der Name des DNS-Datensatzobjekts aus der **Referenz** Beispiel ist *`cname.test.com`*.
Ansicht	Die zugewiesene Ansicht der DNS-Daten. Eine bestimmte Zone kann mehrere Ansichten haben, auf die abhängig von der IP-Adresse der Abfragequelle zugegriffen wird. Die **default**-Ansicht der DNS-Daten für diese Aktivität ist die Netzwerkansicht.
error	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „DNS-Datensatz auflisten“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat alle verfügbaren DNS-Datensätze erfolgreich aufgelistet.
Failure	Die Aktivität konnte die verfügbaren DNS-Datensätze nicht auflisten.

Aktivität „DNS – Löschen“

Die Aktivität „DNS – Löschen“ löscht DNS-Datensätze eines beliebigen Typs vom Infoblox-Server, z. B. C- und A-Datensätze.

Die DNS-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von DNS-Datensätzen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **DNS**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Das Erstellen eines neuen Datensatzes ist schneller als das Wiederherstellen eines gelöschten Datensatzes.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS – Löschen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
RecordToDelete	Name des zu löschenden DNS-Datensatzes. Der Datensatz wird in diesem Format angegeben: `record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkL19kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default`
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS – Löschen“

Variable	Beschreibung
DeletedRecord	Name des gelöschten DNS-Datensatzes
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „DNS – Löschen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den angegebenen DNS-Datensatz erfolgreich gelöscht.
Failure	Die Aktivität konnte den angegebenen DNS-Datensatz nicht löschen.

Infoblox IPAM-Aktivitäten

Die Infoblox IPAM-Aktivitäten verwalten IP-Adressen im Netzwerk mit einem Infoblox DDI-Grid-Server.

Verwenden Sie diese Aktivitäten, um IP-Adressen zu registrieren, zu reservieren, aufzulisten oder zu löschen.

Aktivität „IPAM – IP-Adresse registrieren“

Die Aktivität „IPAM – IP-Adresse registrieren“ registriert eine IP-Adresse in einem Netzwerk mithilfe von Infoblox IPAM.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Ausgabe dieser Aktivität erzeugt einen InfoBlox-IP-Adressdatensatz, der für andere IPAM-Funktionen mit dem folgenden Format verwendet werden kann: fixedaddress/<verschlüsselter Key>:<reservierte IP-Adresse>/<Ansicht>.

Die IPAM-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **IPAM**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „IPAM – IP-Adresse registrieren“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
macAddress	Mac-Adresse des Computers, für den diese IP-Adresse registriert wird
ipAddress	Spezifische IP-Adresse für die Registrierung
network	Adresse des Netzwerks, das die registrierte IP-Adresse enthält
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „IPAM – IP-Adresse registrieren“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
IPAddressRecord	IPAM-Datensatz der registrierten IP-Adresse

Bedingungen

Bedingungen für „IPAM – IP-Adresse registrieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die angegebene IP-Adresse erfolgreich registriert.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene IP-Adresse nicht registrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „IPAM – IP-Adresse reservieren“

Die Aktivität „IPAM – IP-Adresse reservieren“ reserviert eine IP-Adresse in einem Netzwerk, das Infoblox IPAM verwendet.

Die Ausgabe dieser Aktivität erzeugt einen InfoBlox-IP-Adressdatensatz, der für andere IPAM-Funktionen mit dem folgenden Format verwendet werden kann: `fixedaddress/<verschlüsselter Key>:<reservierte IP-Adresse>/<Ansicht>`.

Die IPAM-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **IPAM**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „IPAM – IP-Adresse reservieren“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
macAddress	Mac-Adresse des Computers, für den diese IP-Adresse reserviert ist
network	Adresse des Netzwerks, das die reservierte IP-Adresse enthält. Der Infoblox-Server reserviert die nächste verfügbare IP-Adresse in diesem Netzwerk.
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „IPAM – IP-Adresse reservieren“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
IPAddressRecord	IPAM-Datensatz der registrierten IP-Adresse
IPAddress	Ausgewählte IP-Adresse, die reserviert werden soll

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „IPAM – IP-Adresse reservieren“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die angegebene IP-Adresse erfolgreich reserviert.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene IP-Adresse nicht reservieren.

Aktivität „IPAM – IP-Reservierungen auflisten“

Die Aktivität „IPAM – IP-Reservierungen auflisten“ gibt ein Array aller IP-Adressen auf dem angegebenen InfoBlox-Server zurück.

Die IPAM-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **IPAM**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „IPAM – IP-Reservierungen auflisten“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er ohne Ansicht ausgeführt wird, und es werden die Werte mit Daten aus allen Ansichten zurückgegeben.

Ausgabevariablen

Die Ausgabe dieser Aktivität erzeugt ein Array mit reservierten IP-Adressen im Format: `fixedaddress/<verschlüsselter Key>:<reservierte IP-Adresse>/<Ansicht>`.

Ausgabevariablen für „IPAM – IP-Reservierungen auflisten“

Variable	Beschreibung
reference	Referenzwert einer reservierten IP-Adresse, die in einem Adressfeld-Array enthalten ist, z. B. `fixedaddress/`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „IPAM – IP-Reservierungen auflisten“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	ZG5zLmZpeGVkX2FkZHJlc3MkMTAuMC4xMDMuMTEuMC4u:0.0.0.11/default" ipv4addr: "0.0.0.11"
ipv4addr	Die reservierte IPv4-Adresse
network_view	Weiterleitungsdomäne, die dem zurückgegebenen Netzwerk zugeordnet ist.
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „IPAM – IP-Reservierungen auflisten“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Liste der reservierten IP-Adressen erfolgreich vom Infoblox-Server abgerufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Liste der reservierten IP-Adressen nicht vom Infoblox-Server abrufen.

Aktivität „IPAM – Löschen“

Die Aktivität „IPAM – Löschen“ löscht eine IP-Adresse auf einem angegebenen InfoBlox-Server.

Die IPAM-Aktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von IP-Adressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **IPAM**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „IPAM – Löschen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
itemToDelete	Die zu löschende IP-Adresse im Format: fixedaddress/<verschlüsselter Key>:<reservierte IP-Adresse>/<Ansicht>
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „IPAM – Löschen“

Variable	Beschreibung
DeletedRecord	IPAM-Datensatz der gelöschten IP-Adresse
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „IPAM – Löschen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die angegebene IP-Adresse erfolgreich gelöscht.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene IP-Adresse nicht löschen.

Infoblox-Netzwerkaktivitäten

Die Infoblox-Netzwerkaktivitäten verwalten Netzwerke mit einem Infoblox DDI-Grid-Server.

Mit diesen Aktivitäten können Sie Netzwerke auf einem Infoblox-Server erstellen, auflisten oder löschen.

Aktivität „Netzwerk erstellen“

Die Aktivität „Netzwerk erstellen“ erstellt neue Netzwerke auf einem angegebenen Infoblox-Server.

Die Netzwerkaktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von Netzwerkadressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **Netzwerk**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Netzwerk erstellen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
network	Adresse des zu erstellenden Netzwerks
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Netzwerk erstellen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	Hinweis: Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Netzwerk erstellen“

Variable	Beschreibung
NetworkCreated	Adresse des erstellten Netzwerks
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „Netzwerk erstellen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Netzwerk erfolgreich erstellt.
Failure	Die Aktivität konnte das Netzwerk nicht erstellen.

Aktivität „Netzwerkdetails abrufen“

Die Aktivität „Netzwerkdetails abrufen“ ruft die Informationen zu einem bestimmten Netzwerk auf einem Infoblox-Server ab.

Die Netzwerkaktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von Netzwerkadressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **Netzwerk**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Netzwerkdetails abrufen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
network	Adresse des Netzwerks, dessen Details Sie anzeigen möchten
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Netzwerkdetails abrufen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er in der Standardansicht ausgeführt wird.

Ausgabevariablen

Die Ausgabevariablen dieser Aktivität sind Objekte auf dem Infoblox-Server, mit denen Netzwerkdetails identifiziert werden. Weitere Informationen finden Sie in der Infoblox-Dokumentation.

Ausgabevariablen für „Netzwerkdetails abrufen“

Variable	Beschreibung
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an
NetworkOptions	Die *`NetworkOptions`*Array enthält diese Attribute: • *`reference`*: Referenzwert für das angeforderte Netzwerk. Dieser Wert hat die Form `network/ZG5zLm5ldHdvcmskMTAuMS4wLjAvMTYvMA:10.1.0.0%2F1` • *`options`*: Die *`options`*Array enthält diese Attribute: ◦ *`name`*: Name der zurückgegebenen Netzwerkoption, z. B. *`domain-name-server`*. ◦ *`num`*: Indexnummer der Option. Beispiel: Der Index für *`domain-name-server`*lst *`6`*. ◦ *`use_option`*: Gibt an, ob eine DHCP-Option auf dieser Ebene in der Netzwerkheirarchie verwendet wird. Setzen Sie diesen Wert auf **Wahr**, um die DHCP-Option „Grid Level“ mit dieser Option auf Netzwerkebene zu überschreiben. ◦ *`value`*: Wert, der für diese Option verwendet werden soll. Zum Beispiel der Wert für *`domain-name-server`*Option ist die IP-Adresse des Servercomputers. ◦ *`vendor_class`*: Die Klasse des Netzwerkobjekts. Die Optionen sind **DHCP**, **DNS** oder **IPAM**.

Bedingungen

Bedingungen für „Netzwerkdetails abrufen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat Netzwerkdetails erfolgreich vom Infoblox-Server abgerufen.
Failure	Die Aktivität könnte keine Netzwerkdetails vom Infoblox-Server abrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „Netzwerk löschen“

Die Aktivität „Netzwerk löschen“ löscht ein Netzwerk von einem Infoblox-Server.

Die Netzwerkaktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von Netzwerkadressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **Netzwerk**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Netzwerk löschen“

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
networkToDelete	Referenznummer des vom Infoblox-Server zu löschenden Netzwerks. Sie können diesen Wert entweder mithilfe der Aktivität „Registrierte Netzwerke auflisten“ oder beim Erstellen eines Netzwerks mit der Aktivität „Netzwerk erstellen“ ermitteln. Ein Beispiel für den Netzwerkreferenzwert ist: `network/ZG5zLm5ldHdvcmskMTUuMC40NS4wLzI0LzA:15.0.45.0/24/default`.
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Netzwerk löschen“

Variable	Beschreibung
DeletedNetwork	Referenznummer des vom Infoblox-Server gelöschten Netzwerks
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Bedingungen für „Netzwerk löschen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Netzwerk erfolgreich gelöscht.
Failure	Die Aktivität konnte das Netzwerk nicht löschen.

Aktivität „Registrierte Netzwerke auflisten“

Die Aktivität „Registrierte Netzwerke auflisten“ ruft alle Netzwerke ab, die einem Infoblox-Server zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Netzwerkaktivitäten verwenden die REST-Webservice-Aktivitätsvorlage zum Verwalten von Netzwerkadressen mit einem Infoblox DDI-Grid-Server. Diese Aktivitäten sind für die Verwendung eines MID Servers mit REST-Fähigkeiten konfiguriert.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Infoblox-DDI** > **Netzwerk**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität

Variable	Beschreibung
InfobloxServer	Name des Infoblox DDI-Grid-Servers
restCredentials	Die sys_id der REST-Anmeldeinformationen aus der ServiceNow-Instanz
api_version	Definiert die Version von WAPI, die für die Integrationsendpunkte verwendet werden soll. Der Standardwert ist **2.0**. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld. Wenn das Feld leer ist, schlägt die Orchestration-Aktivität fehl.
Ansicht	Name der Infoblox-Netzwerkansicht. Der Standardwert ist **default**. **Hinweis:** Wenn das Feld leer ist, wird der Vorgang so behandelt, als ob er ohne Ansicht ausgeführt wird, und es werden die Werte mit Daten aus allen Ansichten zurückgegeben.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen der Aktivität

Variable	Beschreibung
reference	Referenzwert eines registrierten Netzwerks
network	Netzwerkadresse
network_view	Routing-Doman, der dem Netzwerk zugeordnet ist, wurde zurückgegeben.
Fehler	Zeigt die Nachricht für einen aufgetretenen REST-Fehler an

Bedingungen

Aktivitätsbedingungen

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Liste der auf dem Infoblox-Server verfügbaren registrierten Netzwerke erfolgreich abgerufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Liste der auf dem Infoblox-Server verfügbaren registrierten Netzwerke nicht abrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Aktivitätspaket

PowerShell baut auf dem Windows .NET Framework auf und dient zur Steuerung und Automatisierung der Verwaltung von Windows-Computern und -Anwendungen.

Orchestration bietet anwenderdefinierte PowerShell-Aktivitäten, die mit der PowerShell-Aktivitätsdesigner-Vorlage erstellt wurden. Diese Aktivitäten führen dieselben Funktionen wie PowerShell-Aktivitäten mit demselben Namen aus früheren Releases aus und ersetzen diese Aktivitäten für alle neuen Workflows. Diese benutzerdefinierten Aktivitäten ermöglichen Workflow-Administratoren Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Hinweis: Vorhandene Workflows aus früheren Versionen, die mit veralteten PowerShell-Aktivitäten erstellt wurden, funktionieren nach einem Upgrade auf weiterhin normal Geneva. Alle neuen Workflows müssen jedoch diese benutzerdefinierten PowerShell-Aktivitäten verwenden.

Ab dem Zurich-Release stehen die folgenden Updates für das PowerShell-Aktivitätspaket zur Verfügung:

- Eine neue PowerShell-Probe (V2), die die Vorteile der IntegrationHub-Funktionalität nutzt.
- Die Möglichkeit, Debugger-Anweisungen in die PowerShell-Skripts einzufügen und die Ergebnismeldungen zur Laufzeit zu erzeugen

Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – PowerShell“ anfordern, um die benutzerdefinierten PowerShell-Aktivitäten verwenden zu können. Diese Aktivitäten sind im Workflow-Editor auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** verfügbar. Erweitern Sie **Benutzerdefinierte Aktivitäten**, und wählen Sie die Kategorie „PowerShell“ für die Aktivität aus, die Sie verwenden möchten.

ServiceNow Unterstützt PowerShell 3,0 bis 5,1.

PowerShell-Aktivitätsdesigner

PowerShell-Aktivitäten sind so konfiguriert, dass Daten mit Microsoft PowerShell von einem Host an einen Workflow zurückgegeben werden.

Sie müssen Klassische Orchestration kaufen, um diese Vorlage zu verwenden. Spezifische Informationen zur Verwendung der Tools im Aktivitätsdesigner finden Sie in den folgenden Ressourcen:

- Orchestration-Aktivitätsdesigner
- Eingabevariablen erstellen
- Erstellen Sie eine Parsing-Regel

ServiceNow Unterstützt PowerShell 3,0 bis 5,1.

PowerShell-Protokolle und -Fehlerbehebung

PowerShell verwendet die Protokolle Windows Management Instrumentation (WMI) und Windows Remote Management (WinRM), um Orchestration-Aktivitäten die Ausführung von Befehlen auf Remote zu ermöglichen Windows Hosts.

Windows Management Instrumentation (WMI)

WMI bietet eine einheitliche Schnittstelle für lokale oder Remote-Anwendungen oder Skripts, die Verwaltungsdaten von einem Computersystem, einem Netzwerk oder einem Unternehmen abrufen. WMI enthält diese Komponenten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Verwaltete Objekte und WMI-Anbieter**: Ein WMI-Anbieter ist ein COM-Objekt, das ein oder mehrere verwaltete Objekte für WMI überwacht. Ein verwaltetes Objekt ist eine logische oder physische Unternehmenskomponente, z. B. ein Festplattenlaufwerk, ein Netzwerkadapter, ein Datenbanksystem, ein Betriebssystem, ein Prozess oder ein Service.
- **WMI-Infrastruktur**: Die WMI-Infrastruktur ist eine Microsoft Windows-Betriebssystemkomponente, die als WMI-Service (winmgmt) bezeichnet wird. Die WMI-Infrastruktur besteht aus dem WMI-Kern und dem WMI-Repositorium. Das WMI-Repository ist nach WMI-Namespaces organisiert. Der WMI-Service erstellt beim Systemstart Namespaces, z. B. root\default, root\cimv2 und root\subscription und installiert einen Standardsatz von Klassendefinitionen, einschließlich der Win32-Klassen, der WMI-Systemklassen und anderer, vor. Die übrigen auf Ihrem System vorhandenen Namespaces werden von Anbietern anderer Teile des Betriebssystems oder von Produkten erstellt.
- **WMI-Consumer**: Ein WMI-Consumer ist eine Verwaltungsanwendung oder ein Verwaltungsskript, das mit der WMI-Infrastruktur interagiert. Eine Verwaltungsanwendung kann Daten abfragen und auflisten, Anbietermethoden ausführen oder Ereignisse abonnieren, indem sie entweder die COM-API oder die Skript-API für WMI aufruft.

Installation und Konfiguration von WMI

Damit der MID-Server erfolgreich eine Remote-Verbindung zum Zielhost herstellt, muss TCP-Port 135 geöffnet sein. Die Windows-Firewall erstellt automatisch eine eingehende Regel für die WMI-Verbindung, die als Windows Management Instrumentation (DCOM-In) bezeichnet wird.

Windows Remote Management (WinRM)

WinRM ist die Microsoft-Implementierung des WS-Management Protocol, eines standardmäßigen SOAP-Protokolls (Simple Object Access Protocol), mit dem Hardware und Betriebssysteme verschiedener Hersteller zusammenarbeiten können.

WinRM enthält diese Komponenten:

- **WinRM-Skript-API**: Mit dieser Skript-API kann Orchestration Daten von Remote-Computern über Skripts abrufen, die WS-Management-Protokollvorgänge ausführen.
- **WMI-Service**: Der WMI-Service wird parallel zu WinRM ausgeführt und stellt die angeforderten Daten oder die Steuerung über das WMI-Plugin bereit. Sie können weiterhin Daten aus Standard-WMI-Klassen abrufen, z. B. Win32_Process.

Konfiguration von WinRM

WinRM wird automatisch auf Windows 2008 R2 und höher installiert, muss jedoch vor der Verwendung konfiguriert werden.

1. Geben Sie in einer Eingabeaufforderung **winrm quickconfig** ein. Bei diesem Befehl wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.
2. Wenn in der Konsole **Diese Änderungen durchführen [y/n]?** angezeigt wird, eingeben Sie **y** ein.

   Der Befehl `winrm quickconfig` führt die folgenden Vorgänge aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Startet den WinRM-Service und legt den Starttyp des Services auf **Auto-Start** fest
- Konfiguriert einen Listener für die Ports, die das WS-Management-Protokoll senden und empfangen, wobei entweder HTTP oder HTTPS für IP-Adressen verwendet wird
- Erstellt eine Firewall-Ausnahme für das aktuelle Benutzerprofil

PowerShell-Dateien des MID-Servers

PowerShell-Funktionen werden in Skriptdateien (*.ps1) gespeichert, die die Dateinamenserweiterung für PowerShell-Skriptmodule (*.psm1) verwenden.

Die PowerShell-Funktionen werden von den PowerShell-Skriptdateien für MID-Server verwendet, die in diesen Aktivitätspaketen enthalten sind:

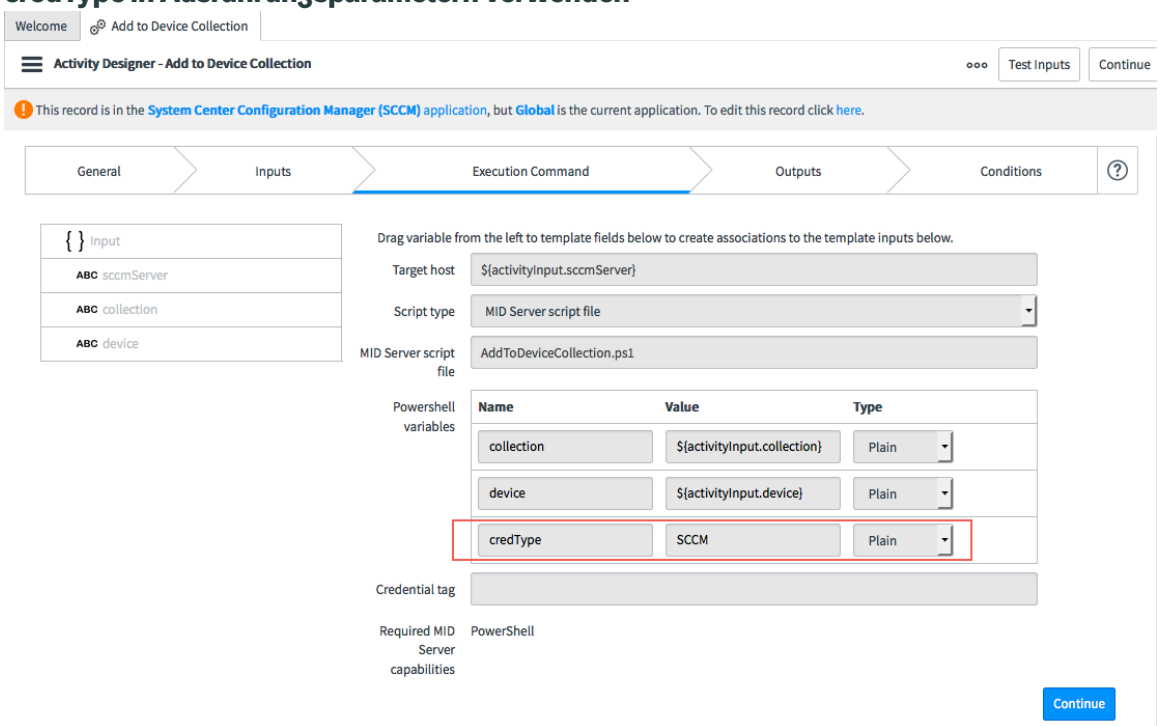
- Active Directory
- Exchange
- SCCM
- PowerShell

PSScript.ps1

Dieses Skript führt einige Aufgaben aus, z. B. Tests von Anmeldeinformationen, Passwortverschlüsselung und die Ausführung von Skripts, die im Orchestration-Aktivitätendesigner oder in MID-Skriptdateien konfiguriert sind. Im diesem Dokument wird jedoch hauptsächlich beschrieben, wie PSScript.ps1 mit dem Modul credential.psm1 den Zugriff auf Remote-Hosts testet.

Die PowerShell-Variablen werden im Allgemeinen direkt im PowerShell-Ausführungsbefehl oder als Parameter in der von Ihnen angegebenen MID-Server-Skriptdatei verwendet. Es gibt spezielle Variablen, die an PSScript.ps1 übergeben werden, z. B. *credType*.

credType in Ausführungsparametern verwenden



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-credTypes

PowerShell-Anmeldeinformationstypen:

Typ	Beschreibung
WMI	testCredentialWMI
Exchange	testCredentilExchange
AD	testCredentilAD
SCCM	testCredentialSCCM

Wenn kein Anmeldeinformationstyp an das Skript „PSScrip.ps1“ übergeben wird, verwendet der MID-Server standardmäßig die WMI-Testfunktion, um den Zugriff auf den Zielhost zu testen. Wenn ein Anmeldeinformationstyp verwendet wird, führt der MID-Server die entsprechende Testfunktion für diesen Anmeldeinformationstyp aus.

Beendigungscodes

Diese Exit-Codes werden vom Skript „PSScript.ps1“ zurückgegeben und in der MID-Server-Protokolldatei protokolliert.

PSScript.ps1-Beendigungscodes

Typ	Testfunktion
0	PowerShell-Befehl/-Skript wurde erfolgreich ausgeführt.
1	Der Test wurde erfolgreich abgeschlossen, aber der Befehl/das Skript konnte nicht ausgeführt werden.
2	Falsche Syntax an Skript übergeben.
3	Alle Anmeldeinformationen, einschließlich MID-Server-Servicekonto, konnten den Befehl/das Skript nicht ausführen.
4	Test bestanden und die Aktivität ausgeführt, es wurde jedoch ein Fehler zurückgegeben. Beispielbenutzer wurde nicht gefunden.

DiagnosticsUtil.psm1

Der MID-Server verwendet diese Moduldatei, um eine PowerShell-Protokollierung durchzuführen, die das Debugging von Orchestration-Aktivitäten mithilfe von PowerShell-Skripting unterstützt. Sie können Debugging-Anweisungen auch direkt zu anwenderdefinierten Skripts hinzufügen.

PowerShell-Diagnosedienstprogramme

Dienstprogramm	Beschreibung
SNCLog-DebugInfo	Protokollieren Sie eine Debug-Nachricht für ein PowerShell-Skript oder eine PowerShell-Orchestration-Aktivität. Beispiele:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Diagnosedienstprogramme (Fortsetzung)

Dienstprogramm	Beschreibung
	• SNCLog-DebugInfo -message "My debug message..." • SNCLog-DebugInfo "My debug message"
SNCLog-ParameterInfo	Protokolliert einen Funktionsparameterwert. Für "function getHostName{ param([String] $target)" ist der erste Wert der PowerShell-Hashtabelle eine Zeichenfolge, die die ausgeführte Funktion und die Werte für jeden Funktionsparameter angibt. Beispiele: • Funktion mit einem Parameter: SNCLog-ParameterInfo @("Running getHostName", $target) **Hinweis:** Die Debug-Nachricht zeigt an: „ GetHostName $target wird ausgeführt:[ist-Wert von $target] „. • Funktion mit mehreren Parametern: SNCLog-ParameterInfo @("Running functionName", $param1, $param2, $param3)
SNCObfuscate-Value	Verwenden Sie dieses Dienstprogramm, um Werte aus Sicherheitsgründen zu verschlüsseln. Die Funktion zeigt "$variableName":*** an, wobei *** der verschlüsselte Wert ist. Beispiel: SNCObfuscate-Value $password **Hinweis:** Die Debug-Nachricht lautet: „$password: ***“ .

Credentials.psm1

Der MID-Server verwendet diese Moduldatei, um den Zugriff auf einen Zielhost zu testen. Der MID-Server durchläuft alle Windows-Anmeldeinformationen, die in der Anmeldeinformationstabelle mit den folgenden Zugriffstypfunktionen gespeichert sind, es sei denn, die PowerShell-Aktivität verfügt über einen definierten Anmeldeinformationstyp (**credType**). Alle von ServiceNow® erstellten PowerShell-Aktivitäten sind für die Verwendung eines bestimmten Anmeldeinformationstyps hartcodiert. Daher testet der MID-Server nur den Anmeldeinformationszugriff für die angegebene Funktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Testfunktionen

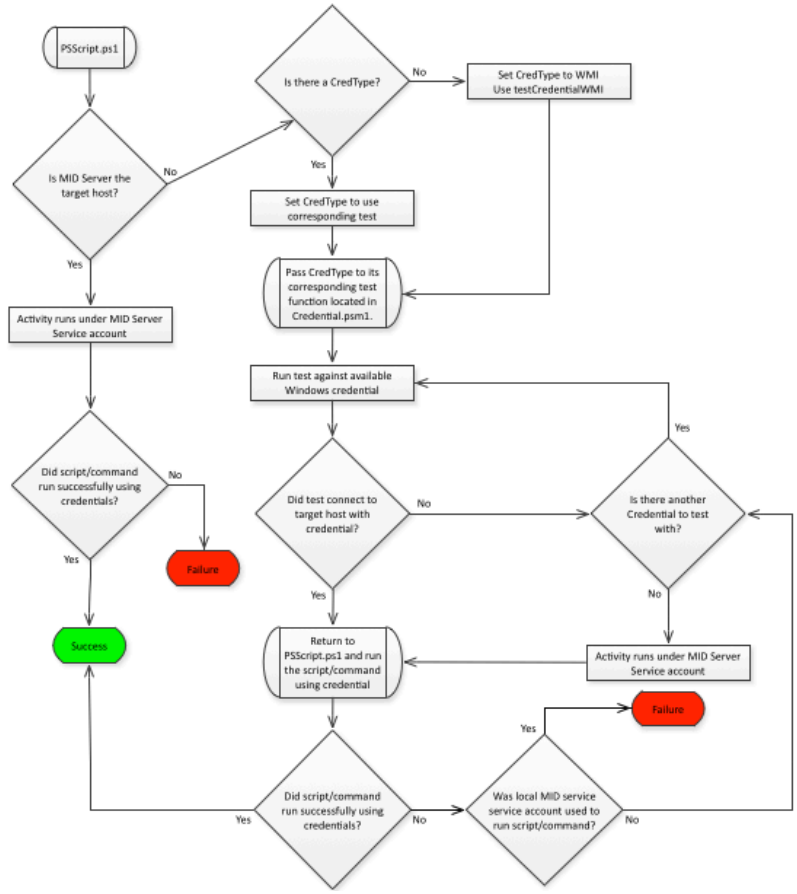
Funktion	Beschreibung
testCredentialWMI	Testet den angegebenen Anwender und das angegebene Passwort auf dem Zielhost mit *`Get-WMI`*Objekt.
testCredentilAD	Testet den angegebenen Anwender und das angegebene Passwort auf dem Zielhost mit dem integrierten *`DirectoryEntry`*Objekt.
testCredentialExchange	Testet den angegebenen Benutzer und das angegebene Passwort, um eine Sitzung auf einem Exchange-Host zu erstellen. Dieser Test verwendet die integrierte PowerShell-Remoting-Funktion auf einem Remote-Host. WinRM ist standardmäßig auf Exchange-Servern konfiguriert.
testCredentilSCCM	Testet den angegebenen Benutzer und das angegebene Passwort, um eine Sitzung auf einem SCCM-Server zu erstellen. Dieser Test verwendet die integrierte PowerShell-Remoting-Funktion auf einem Remote-Host. Für diesen Test muss WinRM konfiguriert sein.
testNoCredentialAccessWMI	Testet den angegebenen Anwender und das angegebene Passwort auf dem Zielhost mit *`Get-WMI`*Objekt. Dieser Test wird verwendet, wenn kein **credType** angegeben ist.

Hinweis: Wird der Test mit einer dieser Funktionen bestanden, wird das PowerShell-Skript/der PowerShell-Befehl mit diesen Anmeldeinformationen ausgeführt. Wenn die Tests mit diesen Funktionen nicht auf den Zielhost zugreifen können, führt der MID-Server das PowerShell-Skript/-Befehl unter dem Account des MID-Server-Service aus.

Dieses Diagramm veranschaulicht die Abhängigkeit des Verhaltens von Anmeldeinformationen auf dem Zielhost der PowerShell-Aktivität. Wenn der Zielhost die IP-Adresse oder der Hostname des MID-Servers ist, umgeht der MID-Server alle Anmeldeinformationen in der Tabelle „Anmeldeinformationen“ und verwendet den Account des MID-Server-Service. Wenn der Zielhost nicht der MID-Server ist, dann alle Windows Anmeldeinformationen werden zuerst verwendet. Wenn alle Anmeldeinformationen in der Tabelle „Anmeldeinformationen“ beim Ausführen der PowerShell-Aktivität nicht erfolgreich sind, verwendet der MID-Server den MID-Server-Servicekonto.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahlkriterien für PowerShell-Anmeldeinformationen



ActiveDirectory.psm1

Diese Moduldatei speichert die Funktionen, die von den im Aktivitätspaket Active Directory enthaltenen PowerShell-Skripts verwendet werden.

Exchange.psm1

Diese Moduldatei speichert die Funktionen, die von den im Aktivitätspaket Exchange enthaltenen PowerShell-Skripts verwendet werden.

SCCM.psm1

Diese Moduldatei speichert die Funktionen, die von den im Aktivitätspaket SCCM enthaltenen PowerShell-Skripts verwendet werden.

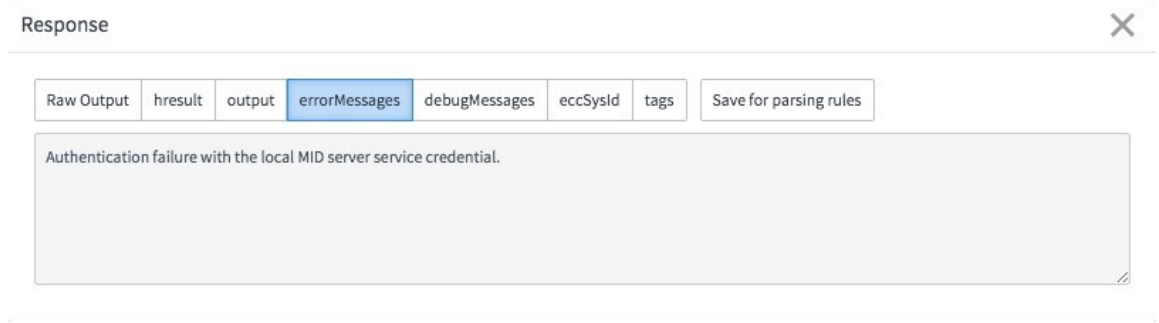
PowerShell-Fehlerbehebung

Authentifizierungsfehler und Fehler des Typs „Zugriff verweigert“ können verhindern, dass PowerShell-Aktivitäten einen Befehl auf einem Zielhost ausführen.

Verwenden Sie diese Verfahren zur Behebung von Authentifizierungsfehlern bei Orchestration PowerShell-Aktivitäten und wenn der RPC-Server (Remote Procedure Call) nicht verfügbar ist oder der Zugriff verweigert wird. Der Authentifizierungsfehler wird angezeigt, wenn alle Anmeldeinformationen, einschließlich der des lokalen MID-Server-Servicekontos, nicht über die richtigen Berechtigungen zum Ausführen des Powershell-Skripts/-Befehls verfügen. Der gleiche Fehler wird angezeigt, wenn der Zielhost nicht erreichbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Authentifizierungsfehlermeldung



Authentifizierungsfehler in einer Active Directory-Aktivität

In diesem Beispiel wird die Aktivität „AD-Objekt erstellen“ verwendet, um die Behandlung von Authentifizierungsfehlern in PowerShell zu veranschaulichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Berechtigungen zum Zugreifen auf und Erstellen von Accounts in Active Directory

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie, ob der von Ihnen verwendete Account über die richtigen Berechtigungen zum Ausführen der Aktivität verfügt.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Zielcomputer mit dem Account an, unter dem Sie die Aktivität ausführen möchten. Auf diesem Computer müssen Active Directory-Tools installiert sein.
2. Starten Sie die Anwendung „Active Directory-Benutzer und -Computer“.
3. Navigieren Sie zu der Organisationseinheit, unter der Sie das Active Directory-Objekt erstellen möchten.
4. Versuchen Sie, das Objekt zu erstellen.

   Wenn dieses Verfahren unter dem angegebenen Benutzer erfolgreich ist, kann Folgendes die Ursache für den Authentifizierungsfehler sein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Benutzername ist ungültig
- Passwort falsch eingegeben
- Domänencontroller ist nicht erreichbar

Hinweis: Die Rückgabecodes **1** und **3** sind die am häufigsten im MID-Server-Protokoll für diesen Fehler aufgeführten Codes. Dies liegt daran, dass die Active Directory-Aktivitäten den ADSI-Anbieter und nicht WMI oder WinRM verwenden. Der Fehlercode **1** bedeutet, dass der Account eine Verbindung mit dem Testaccount herstellen, das Skript jedoch nicht ausgeführt werden konnte.

```
Attempting to use credential with username 'service-now\joel.zamallo
Running command:-> C:\Windows\System32\WindowsPowerShell\v1.0\powers
rshell\PSScript.ps1' -computer '10.11.144.230'   -script 'C:\Users\j
useCred $true -isDiscovery $false -debug $true; exit $LASTEXITCODE}"
Thread name is Powershell is executing...
The exit value from waitFor() is 1
The status code returned from running the command is 1
```

Der Fehlercode **3** bedeutet, dass der MID-Server versucht hat, die PowerShell-Aktivität unter dem MID-Server-Serviceaccount auszuführen, was jedoch fehlgeschlagen ist.

```
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: Thread name is Powershell is executing...
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: <powershell>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: <output>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: </output>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: </powershell>
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: The exit value from waitFor() is 3
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: The status code returned from running the command is 3
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: Queuing Powershell Windows - Powershell (nodes: 3)
Worker-Standard:PowershellProbe Sending to queue: Powershell,Windows - Powershell (nodes: 3),1
Worker-Standard:PowershellProbe Document: <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><results probe
<error>Authentication failure with the local MID server service credential.</error>
```

Authentifizierungsfehler in einer Exchange-Aktivität

In diesem Beispiel wird die Aktivität „Mailbox erstellen“ verwendet, um die Behandlung bei Authentifizierungsfehlern in PowerShell zu veranschaulichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Berechtigungen für den Zugriff auf und das Erstellen von Mailboxen auf dem Exchange-Server

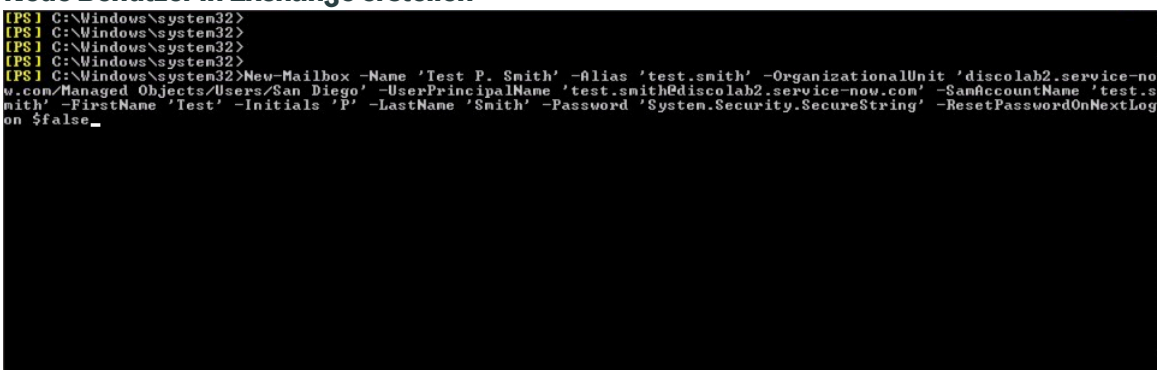
Prozedur

1. Überprüfen Sie, ob der von Ihnen verwendete Account über die richtigen Berechtigungen zum Ausführen der PowerShell-Aktivität verfügt.
2. Melden Sie sich bei einem Computer an, auf dem die Exchange Management Shell (EMS) installiert ist.
3. Erstellen Sie mit dem Exchange-Commandlet `New-mailbox` einen Benutzer.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neue Benutzer in Exchange erstellen



Ist dieses Verfahren mit den angegebenen Anmeldeinformationen erfolgreich, ist die wahrscheinlichste Ursache für den Fehler Folgendes:

- Benutzername ist ungültig
- Passwort falsch eingegeben
- Exchange-Server ist nicht erreichbar

4. Wenn der Exchange-Server nicht erreichbar ist, überprüfen Sie die MID-Server-Protokolle.
   Da die Exchange-Aktivitäten WinRM für den Zugriff auf den Exchange-Server verwenden, können die Protokolle weitere Informationen zur Problembehandlung enthalten.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass der Fehler NICHT **Die Anforderung kann von WinRM nicht verarbeitet werden** lautet.

RPC-Server (Remote Procedure Call) nicht verfügbar oder Zugriff verweigert

Normalerweise wird dieser Fehler protokolliert, wenn ein PowerShell-Skript/Befehl ausgeführt wird, der WinRM oder WMI verwendet.

Mögliche Fehlerursachen

Auf dem Zielhost liegt eines der folgenden Probleme vor:

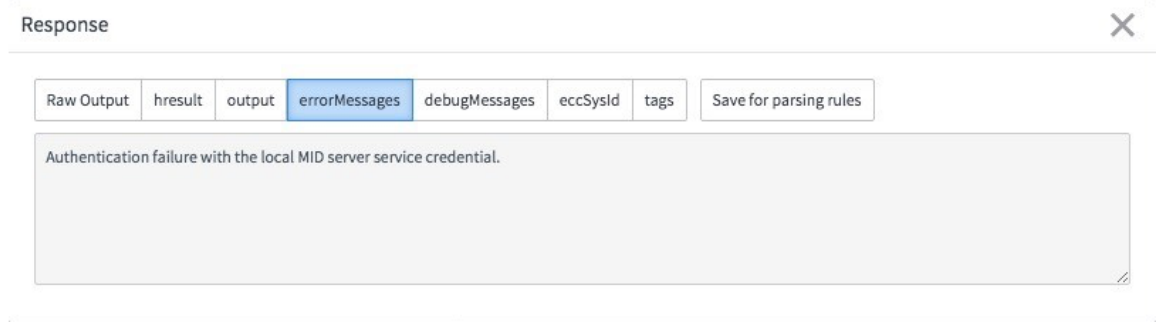
- WinRM ist nicht konfiguriert.
- Die Firewall blockiert den Zugriff auf den Host über den TCP-Port 135 (WMI) oder über HTTP/HTTPs und den TCP-Port 5985 (WinRM).
- Kerberos-Problem, verursacht durch das Wechseln zu mehreren Hosts mit WMI.

Beispiel für einen WinRM-Fehler

Die Aktivität „Postfach aus dem Exchange-Aktivitätspaket erstellen“ hat einen Fehler in der ECC-Warteschlange generiert, der die Authentifizierung mit den Anmeldeinformationen des MID-Server-Service betrifft. Dies ist aufgetreten, da die MID-Server-Anmeldeinformationen die letzten sind, die verwendet werden, wenn der Zielhost nicht der MID-Server ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Meldung bei Authentifizierungsfehler



Das MID-Server-Protokoll zeigt, dass der MID-Server versucht hat, die Aktivität unter bestimmten Anmeldeinformationen auszuführen, aber nicht erfolgreich war und einen Exit-Code von 1 erhalten hat.

MID-Server-Fehlercode

```
Attempting to use credential with username 'service-now\joel.zamalloa'
Running command:-> C:\Windows\System32\WindowsPowerShell\v1.0\powershell.exe -executionpolicy
erShell\PSScript.ps1' -computer '10.11.129.140'   -script 'C:\Users\joel.zamalloa.adm\Desktop\M
x.ps1'  -useCred $true -isDiscovery $false -debug $true; exit $LASTEXITCODE}"
Thread name is Powershell is executing...
ng... Gobbled: [10.11.129.140] Connecting to remote server failed with the following error mes
ng... Gobbled: sage : The WinRM client cannot process the request. Default authentication may
ng... Gobbled: be used with an IP address under the following conditions: the transport is HTT
ng... Gobbled: PS or the destination is in the TrustedHosts list, and explicit credentials are
ng... Gobbled:  provided. Use winrm.cmd to configure TrustedHosts. Note that computers in the
ng... Gobbled: TrustedHosts list might not be authenticated. For more information on how to se
ng... Gobbled: t TrustedHosts run the following command: winrm help config. For more informati
ng... Gobbled: on, see the about_Remote_Troubleshooting Help topic.
ng... Gobbled:     + CategoryInfo          : OpenError: (System.Manageme....RemoteRunspace:Re
ng... Gobbled:    moteRunspace) [], PSRemotingTransportException
ng... Gobbled:     + FullyQualifiedErrorId : PSSessionOpenFailed
The exit value from waitFor() is 1
The status code returned from running the command is 1
Windows credentials all failed... Attempting to use the credential from the local MID server.
```

Aktivität „Domäne beitreten“

Die Aktivität „Domäne beitreten“ verbindet einen Windows-Computer mit einer Domäne.

Wenn der Computer bereits Mitglied einer Domäne ist, wird diese Aktivität abgeschlossen, ohne den Computer zu ändern. Für den Beitritt zu einer Domäne ist ein Benutzername und ein Passwort erforderlich. Dieser Benutzer muss über Domänenadministrator-Rechte oder Rechte zur Verknüpfung eines Computers mit einer Domäne verfügen.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine PowerShell-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Domäne beitreten“

Variablen	Beschreibung
Hostname	Hostname oder IP-Adresse des Windows-Servers, der der Domäne beitritt
Domäne	Name der Domäne, der beigetreten werden soll
Domain_user	Der Name eines Benutzers mit Domänenadministrator-Rechten oder Rechten zur Verknüpfung eines Computers mit einer Domäne

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Domäne beitreten“ (Fortsetzung)

Variablen	Beschreibung
Domain_user_password	Das Passwort für den Benutzer mit Domänenadministrator-Rechten oder Rechten zur Verknüpfung eines Computers mit einer Domäne

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Domäne beitreten“

Variablen	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.

Bedingungen

Bedingungen für „Domäne beitreten“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte den Computer mit der Domäne verbinden.
Failure	Die Aktivität konnte den Computer nicht mit der Domäne verbinden.

Aktivität „Windows-App installieren“

Die Aktivität „Windows-App installieren“ installiert eine Anwendung aus einem MSI-Paket auf einem Windows-Zielcomputer.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine PowerShell-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit dem PowerShell-Aktivitätsdesigner erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Windows-App installieren“

Variable	Beschreibung
hostname	Host-Name oder IP-Adresse des Windows-Zielcomputers, auf dem der Service installiert ist Verwenden Sie DNS auflösen MID-Server-Fähigkeiten Um Hostnamen in IP-Adressen aufzulösen.
installerpath	Pfad zum Installationsprogramm. Das Installationsprogramm kann sich auf jedem Computer befinden, der sowohl für den MID Server als auch für den Zielcomputer sichtbar ist (lokales Laufwerk, UNC-Pfad, zugeordnetes Laufwerk usw.).
installer	Name der Installationsdatei, z. B. winzip150.msi. Das Installationsprogramm muss ein MSI-Paket sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Windows-App installieren“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
arguments	Der Parameter, der die Befehlszeilenparameter für das MSI-Paket enthält. Dies sind „Name=Wert“-Paare, die durch ein Leerzeichen getrennt sind. Der Parameter könnte beispielsweise wie folgt aussehen: INSTALLDIR=c:\myinstallfolder ADDDESKTOPICON=0. Diese Parameter hängen davon ab, was in der MSI-Datei, die installiert wird, tastsächlich definiert ist. Wenn keine Parameter vorhanden sind, lassen Sie das Feld leer.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Windows-App installieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Bedingungen für „Windows-App installieren“

Name	Beschreibung
Success	Die Windows-Anwendung wurde erfolgreich auf dem Zielcomputer installiert.
Failure	Die Windows-Anwendung konnte nicht auf dem Zielcomputer installiert werden

WMI-Anbieter für Windows Installer aktivieren

Um Software der Aktivität „Windows-App installieren“ auf Windows-Computern zu installieren, aktivieren Sie auf allen Zielcomputern den WMI-Anbieter für Windows Installer.

Vorbereitungen

- Es wird empfohlen, dass sich der MID-Server, der Zielcomputer und der Quellcomputer des Installationsprogramms in derselben Active Directory-Domäne befinden. Falls sich diese Computer in separaten Domänen befinden, muss zwischen diesen Domänen eine Vertrauensstellung eingerichtet werden.
- Wenn der Installationspfad ein Computer mit einer UNC-Dateifreigabe ist, muss der Active Directory-Account des Zielcomputers für die Delegierung vertrauenswürdig sein. Anweisungen zu dieser Konfiguration finden Sie in dem Community-Betrag über Windows-Anwendungen installieren und deinstallieren .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Unter WMI-Anbieter finden Sie eine Liste der Windows-Betriebssysteme, die dieses Tool standardmäßig bereitstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Systemsteuerung.
2. Öffnen Sie **Programme hinzufügen oder entfernen**.
3. Wählen Sie **Windows-Komponenten hinzufügen/entfernen** aus.
4. Doppelklicken Sie auf **Verwaltungs- und Überwachungstools**.

   Diese Aktion öffnet ein zweites Fenster mit zusätzlichen Auswahlmöglichkeiten.
5. Aktivieren Sie die Checkbox **WMI-Anbieter für Windows Installer**.
6. Klicken Sie auf **OK**, um zum Fenster „Assistenten für Windows-Komponenten“ zurückzukehren.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
   Möglicherweise werden Sie nach der Windows-Installations-CD gefragt, um diesen Vorgang abzuschließen.

Aktivität „Servicestatus ändern“

Die Aktivität „Servicestatus ändern“ startet oder stoppt einen Windows-Service auf einem Remote-System.

Diese Aktivität ersetzt eine PowerShell-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der PowerShell-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Servicestatus ändern“

Variable	Beschreibung
hostname	Host-Name oder IP-Adresse des Windows-Zielcomputers, auf dem der Service installiert ist Verwenden Sie die Aktivität „DNS auflösen“, um Hostnamen in IP-Adressen aufzulösen.
service	Name des Windows-Service, der gestartet oder angehalten werden soll. Die `service`Parameter ist der Servicename, nicht der Anzeigename des betroffenen Service.
Status	Es gibt zwei Aktionen, die für eine Änderung des Servicestatus ausgewählt werden können: **StartService** oder **StopService**.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Servicestatus ändern“

Variable	Beschreibung
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn kein Fehler vorliegt, ist dieser Wert null.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Servicestatus ändern“

Bedingung	Beschreibung
Success	Der Zielservice wurde erfolgreich gestartet oder angehalten.
Failure	Die Aktualisierung des Zielservices war nicht erfolgreich, oder der Service wurde auf dem Zielsystem nicht gefunden.

Aktivität „Windows Server neu starten“

Die Aktivität „Windows Server neu starten“ wird angehalten und anschließend wird ein Windows-Server mit PowerShell neu gestartet.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine PowerShell-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der PowerShell-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Windows Server neu starten“

Variable	Beschreibung
Hostname	Hostname oder IP-Adresse des Windows-Computers, der neu gestartet werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Windows Server neu starten“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.

Bedingungen

Bedingungen für „Windows Server neu starten“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte den Windows-Server neu starten.
Failure	Die Aktivität konnte den Windows-Server nicht neu starten.

Aktivität „Windows-App deinstallieren“

Die Aktivität „Windows-App deinstallieren“ deinstalliert eine Anwendung auf einem Windows-Zielcomputer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dieser Aktivität können ausschließlich Anwendungen deinstalliert werden, die mit einem Windows Installer installiert wurden.

Hinweis: Diese Aktivität ersetzt eine PowerShell-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der PowerShell-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Windows-App deinstallieren“

Variable	Beschreibung
hostname	Hostname oder IP-Adresse des Windows-Zielcomputers, auf dem eine Anwendung deinstalliert werden soll
product	Der Name der zu deinstallierenden Anwendung genauso, wie er in der Windows-Liste „Programme hinzufügen oder entfernen“ angezeigt wird

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Windows-App deinstallieren“

Variable	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.

Bedingungen

Bedingungen für „Windows-App deinstallieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Anwendung auf dem Windows-Server erfolgreich deinstallieren.
Failure	Die Aktivität konnte die Anwendung auf dem Windows-Server nicht deinstallieren.

Probe-Aktivitätspaket

Orchestration stellt ein Aktivitätspaket bereit, das mithilfe von angepasst wird ServiceNow Aktivitätsdesigner, der Probes auf Zielhosts ausführt, um bestimmte Informationen zurückzugeben.

Diese anwenderdefinierten Aktivitäten wurden mit erstellt Probe-Aktivitäten erstellen, Wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen in zu speichern Datenbus .

Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – Probe“ anfordern, um die Probe-Aktivitäten verwenden zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „DNS-Namen auflösen“

Die Aktivität „DNS-Namen auflösen“ erfordert eine IP-Adresse oder einen vollqualifizierten Domänennamen (FQDN), der in eine oder mehrere IP-Adressen aufgelöst wird.

Der Domänenname wird über den MID Server an das Domain Name System (DNS) gesendet, um den Namen aufzulösen. Wird eine einzelne IP-Adresse zurückgegeben, wird sie in zwei Variablen gespeichert: `resolved_ip` und `resolved_ips`. Werden mehrere IP-Adressen zurückgegeben, wird die erste IP-Adresse in der Variable `resolved_ip` gespeichert, und alle Adressen werden in der Variable `resolved_ips` gespeichert. Wird anstelle eines FQDN eine IP-Adresse angegeben, wird diese Adresse direkt an beide Variablen ausgegeben. Ihre ServiceNow-Instanz muss Zugriff auf einen MID Server haben, der für die Verwendung von „DNS auflösen“ konfiguriert ist, um diese Aktivität auszuführen.

Diese Aktivität ersetzt eine Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der Probe-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „DNS-Namen auflösen“

Variable	Beschreibung
FQDN	Der vollqualifizierte Domänenname zum Auflösen oder eine IP-Adresse

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „DNS-Namen auflösen“

Variable	Beschreibung
ip	Die erste IP-Adresse des aufgelösten DNS-Namens
ips	Kommagetrennte Liste der aufgelösten IP-Adressen
Ergebnis	Eines der folgenden Ergebnisse: • **resolved**: Der angegebene DNS-Name kann aufgelöst werden. • **unresolved**: Der angegebene DNS-Name kann nicht aufgelöst werden.

Bedingungen

Bedingungen für „DNS-Namen auflösen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den DNS-Namen erfolgreich aufgelöst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „DNS-Namen auflösen“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Failure	Die Aktivität konnte den DNS-Namen nicht auflösen.

Aktivität „SNMP-Abfrage“

Die Aktivität „SNMP-Abfrage“ fragt ein SNMP-Gerät ab.

Ihr ServiceNow Die Instanz muss Zugriff auf einen MID-Server haben, der für die Verwendung dieser Aktivität mit SNMP konfiguriert ist.

Diese Aktivität ersetzt eine Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der Probe-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „SNMP-Abfrage“

Variable	Beschreibung
hostname	Hostname oder IP-Adresse des abgefragten SNMP-Geräts
oids	Eine Liste eindeutiger Objektkennungen, die zur Identifizierung von SNMP-Geräten verwendet werden

Ausgabevariablen

SNMP-Abfrageausgabevariablen

Variable	Beschreibung
description	Beschreibung des SNMP-Objekts
timeout	Boolescher Wert, der angibt, ob bei der Abfrage eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist.
Fehler	Gibt einen aufgetretenen Fehler an. Wenn kein Fehler aufgetreten ist, ist dieser Wert null.
oid_data	Ein Array von Datenobjekten für alle eindeutigen Objektkennungen

Bedingungen

Bedingungen für „SNMP-Abfrage“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Abfrage erfolgreich auf dem Zielgerät ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „SNMP-Abfrage“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Failure	Die Aktivität konnte die Abfrage nicht auf dem Zielgerät ausführen. „Failure“ kann durch ungültige Anmeldeinformationen oder ein Gerät verursacht werden, auf das nicht zugegriffen werden kann.

SCCM-Aktivitätspaket

Das Microsoft System Center Configuration Management (SCCM)-Aktivitätenpaket bietet Orchestration-Aktivitäten, die Sie zum Verwalten von Softwarebereitstellungen und -Sammlungen auf einem SCCM-Server verwenden können.

Sie können SCCM Orchestration-Aktivitäten verwenden, um Software auf einem SCCM-Server bereitzustellen und zu widerrufen oder Anwender- und Gerätesammlungen zu verwalten. Das System verwaltet Software auf einem SCCM-Server mithilfe von Orchestration-Aktivitäten und -Workflows.

Für Client Software Distribution ist Folgendes erforderlich:

- SCCM 2012 R2 und höher.
- PowerShell 3.x.
- Aktiviertes PowerShell-Remoting
- Die Windows PowerShell x86-Ausführungsrichtlinie muss auf den uneingeschränkter Modus eingestellt sein.
- Neueste Version des SCCM *cmdlet*Auf dem SCCM-Server installierte Bibliothek.
- Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen beim SCCM-Server an, und stellen Sie mindestens einmal von der System Center Configuration Manager-Konsole aus über Windows PowerShell eine Verbindung her, damit die Pfadvariable für diese Anmeldeinformationen festgelegt wird.

Fordern Sie SCCM-Aktivitäten an

Das Plugin „Orchestration – System Center Configuration Manager“ installiert das SCCM-Aktivitätspaket, das Software von einem SCCM-Host bereitstellt und Anwender- und Gerätesammlungen verwaltet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

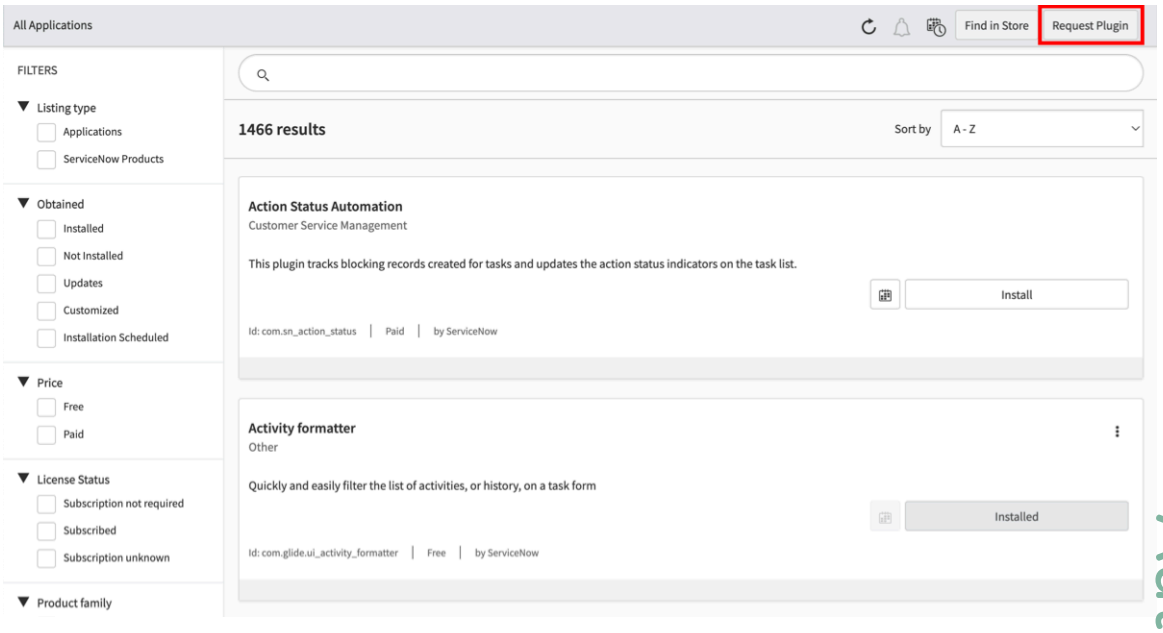
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das SCCM-Plugin wird automatisch aktiviert, wenn das Plugin Orchestration – Client-Softwareverteilung [com.snc.Orchestration.sccm_mgnt] aktiviert ist, kann jedoch separat aktiviert werden.

Hinweis: Die Aktivitäten im SCCM-Plugin werden im Bereich „System Center Configuration Manager“ ausgeführt.

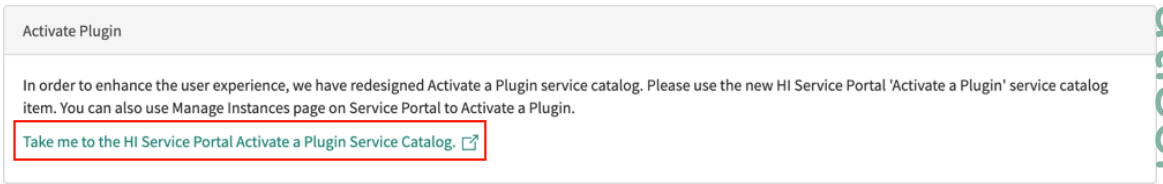
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

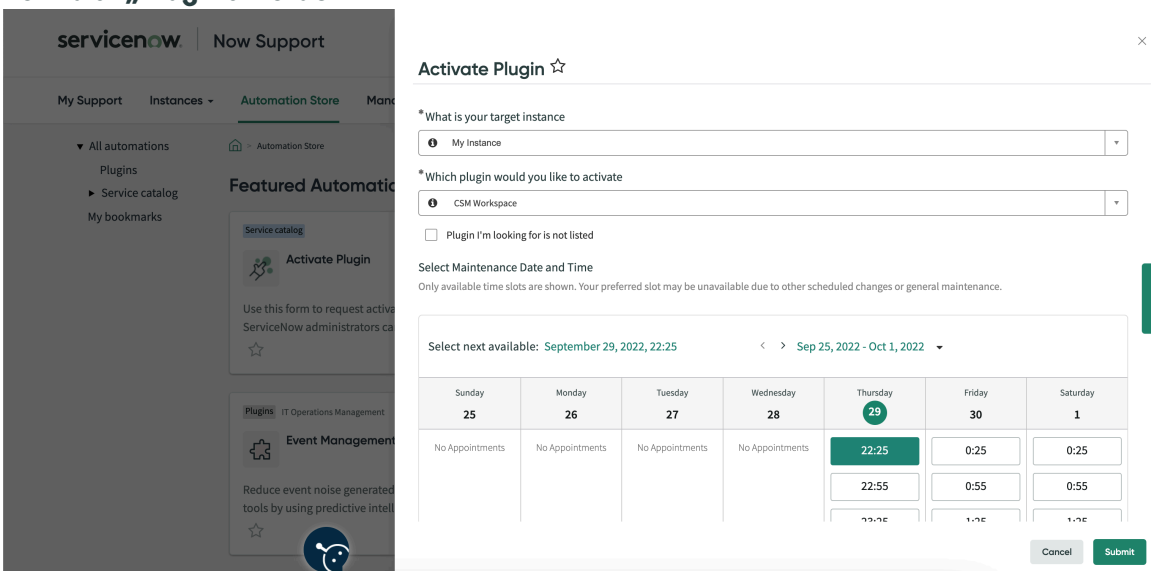
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base an.

Konfigurieren Sie den MID-Server für SCCM-Aktivitäten

Um einen MID-Server mit Microsoft System Center Configuration Management (SCCM)-Aktivitäten zu verwenden, konfigurieren Sie ihn für die Kommunikation mit dem SCCM-Server.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter **cmdb_ci_dns_name.list** ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie in das Feld **Name** den vollqualifizierten Domänennamen (FQDN) des SCCM-Servers ein.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **IP-Adresse** auf **Neu**.
6. Geben Sie in das Feld **IP-Adresse** die IP-Adresse des SCCM-Servers ein.
7. Wählen Sie im Feld **Nic** die Option **eth0** oder Ihren bevorzugten Netzwerkschnittstellencontroller (Network Interface Controller, NIC) aus.
8. Lassen Sie das Feld **Netzmaske** leer.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aktivität „Zu Gerätesammlung hinzufügen“

Mit der Aktivität „Zu Gerätesammlung hinzufügen“ fügen Sie das angegebene Gerät einer Gerätesammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) hinzu.

Die Aktivität „Zu Gerätesammlung hinzufügen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um ein angegebenes Gerät zu einer SCCM-Gerätesammlung hinzuzufügen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID-Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet wird und das MID-Server-Skript `AddToDeviceCollection.ps1` ausgeführt wird, um die Sammlung zu bearbeiten.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**an.

Hinweis: Die Aktivität „zu Gerätesammlung hinzufügen“ verwendet keine vor- oder Nachverarbeitungsskripts.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Zu Gerätesammlung hinzufügen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Gerätesammlung
device	Name des Geräts, das der Sammlung hinzugefügt werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Zu Gerätesammlung hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die einen Wert enthält, der an andere Aktivitäten im Workflow übergeben wird
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Zu Gerätesammlung hinzufügen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Gerät erfolgreich der SCCM-Gerätesammlung hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „Zu Gerätesammlung hinzufügen“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Failure	Die Aktivität konnte das Gerät nicht zur SCCM-Gerätesammlung hinzufügen.

Aktivität „Zu Benutzersammlung hinzufügen“

Mit der Aktivität „Zu Benutzersammlung hinzufügen“ fügen Sie einer Benutzersammlung von Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) einen Benutzer hinzu.

Die Aktivität „Zu Benutzersammlung hinzufügen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um auf den SCCM-Server zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID-Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet wird und das MID-Server-Skript `AddToUserCollection.ps1` ausgeführt wird, um die Sammlung zu bearbeiten.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**an.

Hinweis: Die Aktivität „Zu Benutzersammlung hinzufügen“ verwendet keine Skripts für die Vorverarbeitung oder Nachverarbeitung.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Zu Benutzersammlung hinzufügen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Benutzersammlung
user	Name des Benutzers, der der Sammlung hinzugefügt werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Zu Benutzersammlung hinzufügen“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die einen Wert enthält, der an andere Aktivitäten im Workflow übergeben wird
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Zu Benutzersammlung hinzufügen“

Success	Die Aktivität hat der SCCM-Benutzersammlung erfolgreich einen Benutzer hinzugefügt.
Failure	Die Aktivität konnte keinen Benutzer zur SCCM-Benutzersammlung hinzufügen.

Aktivität „Anwendungen abrufen“

Die Aktivität „Anwendungen abrufen“ gibt eine Liste aller Anwendungen zurück, die auf einem SCCM-Server (Microsoft System Center Configuration Manager) verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Aktivität „Anwendungen abrufen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um auf die Anwendungen auf dem SCCM-Server zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID-Server mit Powershell-Fähigkeiten verwendet und ein MID-Server-Skript namens ausgeführt wird `GetApplications.ps1` . Dieses Skript filtert die Ergebnisse des GET-Anweisung, sodass nur bestimmte Attribute für die Anwendungen auf dem SCCM-Server zurückgegeben werden. Durch das Filtern der Ergebnisse auf diese Weise wird die Größe des Payload gesteuert, während gleichzeitig die wünschenswertesten Anwendungsdaten bereitgestellt werden. Die Liste der verfügbaren Anwendungen wird als Array in einem JSON-Objekt zurückgegeben.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**an.

Hinweis: Die Aktivität „Anwendungen abrufen“ verwendet kein Vorverarbeitungsskript.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Anwendungen abrufen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers

Ausgabevariablen

Die Ausgabevariablen für die Aktivität „Anwendungen abrufen“ enthalten ein Array von Objekten namens `applications`Und eine Fehlermeldung. Jedes Objekt im Array enthält die Attribute in dieser Tabelle.

Ausgabevariablen für „Anwendungen abrufen“

Variablen	Beschreibung
applications	Die `applications`Array enthält diese Attribute: • `id`: Primärer Schlüssel der SCCM-Anwendung. • `ciUniqueId`: Eindeutige ID der SCCM-Anwendung. • `name`: Name der Anwendung. • `manufacturer`: Hersteller der Anwendung. • `version`: Version der Anwendung. • `isDeployable`: Wahr/falsch-Wert, der angibt, ob diese Anwendung bereitstellbar ist. • `isDeployed`: Wahr/falsch-Wert, der angibt, ob diese Anwendung bereits bereitgestellt ist. • `numberOfUsersWithApp`: Anzahl der Anwender, auf denen diese Anwendung installiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen für „Anwendungen abrufen“ (Fortsetzung)

Variablen	Beschreibung
	• *numberOfDevicesWithApp*: Anzahl der Geräte, auf denen diese Anwendung installiert ist. • *application*: Objekt, das den oben aufgeführten Datensatz für diese Anwendung enthält. Verwenden Sie das Skript, um zusätzliche Daten zu analysieren, die Sie möglicherweise benötigen.
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Anwendungen abrufen“

Variablen	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Liste der auf dem SCCM-Host verfügbaren Anwendungen erfolgreich abgerufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Liste der auf dem SCCM-Host verfügbaren Anwendungen nicht abrufen.

Aktivität „Bereitstellungen abrufen“

Die Aktivität „Bereitstellungen abrufen“ gibt die Liste der Bereitstellungen zurück, die von Orchestration mit einem Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)-Server ausgeführt wurden.

Die Aktivität „Bereitstellungen abrufen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um auf die Bereitstellungen auf dem SCCM-Server zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID-Server mit Powershell-Fähigkeiten verwendet und ein MID-Server-Skript namens ausgeführt wird `Bereitstellungen.ps1 abrufen` Gibt die Bereitstellungen auf dem Host zurück. Dieses Skript filtert die Ergebnisse des GET-Anweisung, sodass nur bestimmte Attribute für die Bereitstellungen auf dem SCCM-Server zurückgegeben werden. Durch das Filtern der Ergebnisse auf diese Weise wird die Größe des Payload gesteuert, während gleichzeitig die wünschenswertesten Bereitstellungsdaten bereitgestellt werden. Die Liste der verfügbaren Bereitstellungen wird als Array in einem JSON-Objekt zurückgegeben.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**an.

Hinweis: Die Aktivität „Bereitstellungen abrufen“ verwendet keine Vorverarbeitungsskripts.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Bereitstellungen abrufen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Bereitstellungen abrufen“

Variable	Beschreibung
deployments	Die `deployments` Array enthält diese Attribute: • `id`: Primärer Schlüssel der SCCM-Anwendung. • `applicationId`: Primärer Schlüssel der SCCM-Anwendung. • `softwareName`: Name der Software, die bereitgestellt wird. • `collectionId`: Primärer Schlüssel der SCCM-Sammlung. • `collectionName`: Name der SCCM-Sammlung. • `desiredConfigType`: Mögliche Werte sind: `Install`(1) und `Uninstall`(2). • `deploymentIntent`: Beabsichtigter Zweck der Bereitstellung. Mögliche Werte: **Available** (1) und **Required** (2) • `numberSuccess`: Anzahl der Clients, die die Bereitstellung erfolgreich installiert haben. • `numberErrors`: Anzahl der Clients mit einem Fehler beim Installieren der Bereitstellung. • `deployment`: Objekt, das den Datensatz der hier für diese Bereitstellung aufgeführten Attribute enthält. Verwenden Sie das Nachverarbeitungsskript, um zusätzliche Daten zu analysieren, die Sie möglicherweise benötigen.
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Bereitstellungen abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Aktivität hat die Liste der von Orchestration mit einem SCCM-Host durchgeführten Bereitstellungen erfolgreich abgerufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Liste der Bereitstellungen nicht abrufen, die von Orchestration mit einem SCCM-Host ausgeführt wurden.

Aktivität „Gerätesammlungen abrufen“

Die Aktivität „Gerätesammlungen abrufen“ gibt die Liste der verfügbaren Gerätesammlungen auf einem SCCM-Host (Microsoft System Center Configuration Manager) zurück.

Die Aktivität „Gerätesammlungen abrufen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um auf die Sammlungen auf dem SCCM-Server zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID-Server mit Powershell-Fähigkeiten verwendet und ein MID-Server-Skript namens ausgeführt wird `GetGerätesammlungen.ps1` Gibt die Gerätesammlungen auf dem Server zurück. Dieses Skript filtert die Ergebnisse des GET-Anweisung, sodass nur bestimmte Attribute für die Gerätesammlungen auf dem SCCM-Server zurückgegeben werden. Durch das Filtern der Ergebnisse auf diese Weise wird die Größe des Payload gesteuert, während

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

gleichzeitig die wünschenswertesten Gerätesammlungsdaten bereitgestellt werden. Die Liste der verfügbaren Sammlungen wird als Array in einem JSON-Objekt zurückgegeben.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**an.

Hinweis: Die Aktivität „Gerätesammlungen abrufen“ verwendet keine Vorverarbeitungsskripts.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Gerätesammlungen abrufen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Gerätesammlungen abrufen“

Variable	Beschreibung
deviceCollections	Die `deviceCollections`Array enthält diese Attribute: • `id`: Primärer Schlüssel der SCCM-Gerätesammlung. • `name`: Name der SCCM-Gerätesammlung. • `collectionType`: Typ der SCCM-Sammlung. In diesem Fall lautet der Wert **device**. • `localMemberCount`: Anzahl der Mitglieder der Gerätesammlung, die am lokalen SCCM-Standort sichtbar sind. • `memberCount`: Anzahl aller Mitglieder der Gerätesammlung. • `deviceCollection`: Objekt, das den Datensatz der hier aufgeführten Attribute für diese Gerätesammlung enthält. Verwenden Sie das Nachverarbeitungsskript, um zusätzliche Daten aus diesem Datensatz zu analysieren.
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Gerätesammlungen abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat erfolgreich eine Liste der auf dem SCCM-Host verfügbaren Gerätesammlungen abgerufen.
Failure	Die Aktivität konnte keine Liste der auf dem SCCM-Host verfügbaren Gerätesammlungen abrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „Benutzersammlungen abrufen“

Die Aktivität „Benutzersammlungen abrufen“ gibt die Liste der verfügbaren Benutzersammlungen auf einem SCCM-Server (Microsoft System Center Configuration Manager) zurück.

Die Aktivität „Benutzersammlungen abrufen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um auf die Benutzersammlungen auf dem SCCM-Server zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID-Server mit Powershell-Fähigkeiten verwendet und ein MID-Server-Skript namens ausgeführt wird `GetUserCollections.ps1` Gibt die Anwendersammlungen auf dem Host zurück. Dieses Skript filtert die Ergebnisse des GET-Anweisung, sodass nur bestimmte Attribute für die Benutzersammlungen auf dem SCCM-Server zurückgegeben werden. Durch das Filtern der Ergebnisse auf diese Weise wird die Größe des Payload gesteuert, während gleichzeitig die wünschenswertesten Benutzersammlungsdaten bereitgestellt werden. Die Liste der verfügbaren Sammlungen wird als Array in einem JSON-Objekt zurückgegeben.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**an.

Hinweis: Die Aktivität „Benutzersammlungen abrufen“ verwendet keine Vorverarbeitungsskripts.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Benutzersammlungen abrufen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Benutzersammlungen abrufen“

Variable	Beschreibung
userCollections	Die `userCollections` Array enthält diese Attribute: • `id`: Primärer Schlüssel der SCCM-Anwendersammlung. • `name`: Name der SCCM-Anwendersammlung. • `collectionType`: Typ der SCCM-Sammlung. In diesem Fall lautet der Wert **user**. • `localMemberCount`: Anzahl der Mitglieder der Anwendersammlung, die auf der lokalen SCCM-Site sichtbar sind. • `memberCount`: Anzahl aller Mitglieder der Anwendersammlung. • `userCollection`: Objekt, das den Datensatz der hier aufgeführten Attribute für diese Anwendersammlung enthält. Verwenden Sie das Nachverarbeitungsskript, um zusätzliche Daten aus diesem Datensatz zu analysieren.
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Benutzersammlungen abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat erfolgreich die Liste der verfügbaren Benutzersammlungen auf einem SCCM-Host abgerufen.
Failure	Die Aktivität konnte die Liste der verfügbaren Benutzersammlungen auf einem SCCM-Host nicht abrufen.

Aktivität „Ist Gerät in der Sammlung“

Diese Aktivität überprüft, ob ein Gerät in einer SCCM-Gerätesammlung vorhanden ist.

Die Aktivität „Ist Gerät in der Sammlung“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um zu überprüfen, ob ein bestimmtes Gerät in einer SCCM-Gerätesammlung vorhanden ist. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID-Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID-Server-Skript `IsDeviceInCollection.ps1` ausgeführt wird, um den Test durchzuführen.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Ist Gerät in der Sammlung“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Gerätesammlung
device	Der Name des Geräts, dessen Vorhandensein in der Sammlung überprüft werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Ist Gerät in der Sammlung“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die das Testergebnis enthält: Wahr/Falsch
errorMessage	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Ist Gerät in der Sammlung“

Bedingung	Beschreibung
Exists	Das Gerät ist in der Sammlung vorhanden.
Not exists	Das Gerät ist nicht in der Sammlung vorhanden.
Failure	Die Aktivität ist fehlgeschlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität „Ist Benutzer in der Sammlung“

Diese Aktivität überprüft, ob ein Benutzer in einer SCCM-Benutzersammlung vorhanden ist.

Die Aktivität „Ist Benutzer in der Sammlung“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um zu überprüfen, ob ein bestimmter Benutzer in einer SCCM-Benutzersammlung vorhanden ist. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID-Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID-Server-Skript `IsUserInCollection.ps1` ausgeführt wird, um den Test durchzuführen.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Ist Benutzer in der Sammlung“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Benutzersammlung
user	Der Name des Benutzers, dessen Vorhandensein in der Sammlung überprüft werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Ist Benutzer in der Sammlung“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die das Testergebnis enthält: Wahr/Falsch
errorMessage	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Ist Benutzer in der Sammlung“

Bedingung	Beschreibung
Exists	Der Benutzer ist in der Sammlung vorhanden.
Not exists	Der Benutzer ist in der Sammlung nicht vorhanden.
Failure	Die Aktivität ist fehlgeschlagen.

Aktivität „Aus Gerätesammlung entfernen“

Die Aktivität „Aus Gerätesammlung entfernen“ entfernt ein Gerät aus einer SCCM-Gerätesammlung (Microsoft System Center Configuration Manager).

Die Aktivität „Aus Gerätesammlung entfernen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätsvorlage, um ein Gerät aus einer Gerätesammlung auf einem Microsoft SCCM-Server zu entfernen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID-Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID-Server-Skript `RemoveFromUserCollection.ps1` ausgeführt wird, um die Sammlung zu bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Aus Gerätesammlung entfernen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Gerätesammlung
device	Name des Geräts, das der Sammlung hinzugefügt werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Aus Gerätesammlung entfernen“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die einen Wert enthält, der an andere Aktivitäten im Workflow übergeben wird
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Aus Gerätesammlung entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Gerät erfolgreich aus der SCCM-Gerätesammlung entfernt.
Failure	Die Aktivität konnte das Gerät nicht aus der SCCM-Gerätesammlung entfernen.

Aktivität „Aus Benutzersammlung entfernen“

Die Aktivität „Aus Benutzersammlung entfernen“ entfernt einen Benutzer aus einer SCCM-Benutzersammlung (Microsoft System Center Configuration Manager).

Die Aktivität „Aus Benutzersammlung entfernen“ verwendet die PowerShell-Aktivitätendesignervorlage, um auf eine Benutzersammlung auf einem Microsoft-SCCM-Zielhost zuzugreifen. Die Aktivität ist so konfiguriert, dass ein MID-Server mit PowerShell-Fähigkeiten verwendet und das MID-Server-Skript RemoveFromUserCollection.ps1 ausgeführt wird, um die Sammlung zu bearbeiten.

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **System Center-Konfigurationsmanager (SCCM)**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Aus Benutzersammlung entfernen“

Variable	Beschreibung
sccmServer	Der vollqualifizierte Domänenname (FQDN) des SCCM-Servers
Sammlung	Name der Benutzersammlung
user	Name des Benutzers, der der Sammlung hinzugefügt werden soll

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Aus Benutzersammlung entfernen“

Variable	Beschreibung
Ausgabe	Variable, die einen Wert enthält, der an andere Aktivitäten im Workflow übergeben wird
error	Variable, die die Aktivitätsausgabefehlermeldung enthält

Bedingungen

Bedingungen für „Aus Benutzersammlung entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den Benutzer erfolgreich aus der SCCM-Benutzersammlung entfernt.
Failure	Die Aktivität konnte den Benutzer nicht aus der SCCM-Benutzersammlung entfernen.

Aktivitätspaket „SFTP File Transfer“

Verwenden Sie die Aktivitäten „SFTP File Transfer“, um Dateien und Verzeichnisse auf einem SFTP-Server zu verwalten sowie Dateien von einem SFTP-Server auf einen anderen zu verschieben.

Das SFTP-Aktivitätspaket enthält bereichsspezifische Aktivitäten für allgemeine Dateiübertragungsaufgaben und einen einsatzbereiten Workflow, der diese Aktivitäten enthält. Mit dem SFTP-Workflow steuern Sie, welche Dateien verschoben werden, welche Bedingungen die Dateien erfüllen müssen, in welcher Reihenfolge die Dateien verschoben werden und welche Optionen zum Überschreiben ausgeführt werden.

Hinweis: Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – SFTP“ anfordern, um die Aktivitäten „SFTP File Transfer“ und den Workflow verwenden zu können.

Workflow „SFTP File Transfer“

Das Aktivitätspaket „SFTP File Transfer“ enthält einen bereichsbezogenen Workflow mit mehreren Aktivitäten zum Verwalten von Dateien auf SFTP-Servern.

Die maximale Aktivitätsanzahl für den Workflow „SFTP File Transfer“ ist auf 10.000 festgelegt. Dadurch kann der Workflow bis zu 1.000 Dateien von einem Server auf einen anderen verschieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf den Workflow zugreifen

- Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor** Und wählen Sie aus **Workflows** Registerkarte.
- Klicken Sie auf den Workflow „SFTP File Transfer“, um ihn zu öffnen.
- Klicken Sie auf das Informationssymbol im Workflow-Header, um das Eigenschaftendialogfeld anzuzeigen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für den Workflow „SFTP File Transfer“

Variable	Beschreibung	Standardwert
Quellhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Dateien befinden, die Sie verschieben möchten	
Quellport	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Quellserver verwendet werden soll	22
Quellverzeichnis	Vollständiger Pfad zu dem Verzeichnis, in dem sich die Quelldateien befinden	
Quelldateien	Namen der zu verschiebenden Quelldateien. Trennen Sie die Dateinamen in dieser Liste durch Semikolons. Dieses Feld unterstützt die Verwendung von Platzhaltern. Informationen dazu, wie die Werte in diesem Feld von Optionen in anderen Feldern beeinflusst werden, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	
Ausgeschlossene Dateien	Namen bestimmter Quelldateien, die von der Verschiebung ausgeschlossen werden sollen. Das System verschiebt alle anderen Dateien, die sich im Quellverzeichnis oder in den Unterordnern befinden. Trennen Sie die Dateinamen in dieser Liste durch Semikolons. Dieses Feld unterstützt die Verwendung von Platzhaltern. Informationen dazu, wie die Werte in diesem Feld von Optionen in anderen Feldern beeinflusst werden, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	
Zielhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf den die Dateien verschoben werden	
Zielport	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielhost verwendet werden soll	22
Datums-/Zeitformat	Zeitstempelformat, das angewendet werden soll, wenn die Variable `$[DateTime]` im Feld **Zielverzeichnis** oder **Zieldateien** verwendet wird. Das System verwendet die aktuelle Uhrzeit der Instanz, um Zeitstempelwerte zu erstellen.	JJJJ-MM-TT
Zielverzeichnis	Pfad zu dem Verzeichnis auf dem Zielhost, in das die Dateien verschoben werden. Sie können ein Zielverzeichnis angeben, dessen Name den Zeitstempel enthält, indem Sie die Variable `$[DateTime]` zum Verzeichnisnamen hinzufügen. Beispielsweise können Sie diesen Pfad zu einem Zielverzeichnis eingeben: `/user/jacinto.gawron/documents/projects_$[DateTime]`. Damit wird das Verzeichnis `projects_20150505` erstellt. Wenn die	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für den Workflow „SFTP File Transfer“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung	Standardwert
	Zeitstempelvariable angegeben wird, verwendet das System das Format, das im Feld **Datums-/Zeitformat** angegeben ist.	
Zieldatei	Format, das für Zieldateinamen verwendet werden soll, wenn ein Zeitstempel hinzugefügt wird. Sie können das System so konfigurieren, dass der Zeitstempel dem Dateinamen als Präfix hinzugefügt oder in den Namen eingefügt wird, indem Sie die folgenden Variablen verwenden: • $[DateTime]: Aktueller Zeitstempel in dem Format, das im Feld **Datums-/Zeitformat** definiert ist • $[SourceFile]: Vollständiger Dateiname • $[SourceFile:Base]: Name der Basisdatei ohne die Erweiterung • $[SourceFile:Ext]: Nur Dateierweiterung Ein Zieldateiname mit dem Zeitstempel als Präfix wird wie folgt ausgedrückt: $[DateTime]_$[SourceFile]. Dies erzeugt einen Dateinamen, der folgendermaßen aussieht: 20150505_file1.txt Ein Zieldateiname, in dem der Zeitstempel eingefügt ist, wird folgendermaßen ausgedrückt: $[SourceFile:Base]_$[DateTime]$[SourceFile:Ext]. Dies erzeugt einen Dateinamen, der folgendermaßen aussieht: file1_20150505.txt	
Verschiebungsbedingungen anwenden	Kontrollkästchen zum Anwenden von Bedingungen auf die Dateiübertragung. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden zusätzliche Felder zum Festlegen von Bedingungen angezeigt.	falsch
Mindestdateigröße, in Byte	Bedingung, die die Mindestgröße einer Zieldatei definiert. Mit dieser Einstellung können Sie feststellen, ob die Datei gültig ist. Dieses Feld erscheint, wenn die Checkbox **Verschiebungsbedingungen anwenden** aktiviert ist.	0
Maximale Dateigröße, in Byte	Bedingung, die die maximale Größenanforderung einer Zieldatei definiert. Dieses Feld erscheint, wenn die Checkbox **Verschiebungsbedingungen anwenden** aktiviert ist.	–1
Datei ist nicht älter als	Bedingung, die das früheste zulässige Datum für den Altersbereich dieser Datei festlegt. Der Bereich beginnt am angegebenen Datum um 00:00 Uhr (Mitternacht). Dieses Feld erscheint, wenn die Checkbox **Verschiebungsbedingungen anwenden** aktiviert ist.	
Datei ist nicht neuer als	Bedingung, die das späteste zulässige Datum für den Altersbereich dieser Datei festlegt. Der Bereich endet am angegebenen Datum um 23:59 Uhr. Dieses Feld erscheint, wenn die Checkbox **Verschiebungsbedingungen anwenden** aktiviert ist.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für den Workflow „SFTP File Transfer“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung	Standardwert
Unterordner einbeziehen	Kontrollkästchen zum Verschieben der Dateien aus Unterordnern im Quellverzeichnis. Informationen dazu, wie sich Ihre Auswahl auf andere Felder im Formular auswirkt, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	
Verschiebungsbefehl	Reihenfolge, in der die Dateien von der Quelle zum Ziel verschoben werden. Die möglichen Optionen lauten: • **Keine** (gleiche Reihenfolge wie Dateien im Quellverzeichnis) • **Nach Zeitstempel** • **Nach Dateiname** • **Nach Dateigröße**	
Sortierreihenfolge	Reihenfolge, in der die Dateien im Zielverzeichnis anhand der im Feld **Verschiebungsbefehl** ausgewählten Option sortiert werden. Sortieroptionen sind **Aufsteigend** und **Absteigend**.	desc
Maximale Anzahl Neuversuche	Anzahl der Versuche, die die Aktivität durchführen kann, um eine Verbindung zum Zielhost herzustellen oder eine Datei vor einer Zeitüberschreitung zu verschieben. Wenn das Wiederholungslimit zum Verschieben einer Datei oder zum Herstellen einer Verbindung zum Host überschritten wird, protokolliert das System einen Fehler. Wenn die maximale Anzahl von Fehlern nicht überschritten wird, versucht das System, erneut eine Verbindung herzustellen oder die nächste angegebene Datei zu verschieben.	2
Zeit zwischen Neuversuchen, in Sekunden	Zeit in Sekunden zwischen Wiederholungsversuchen, um eine Verbindung zum Ziel herzustellen oder eine Datei zu verschieben.	10
Maximale Anzahl Fehler	Akzeptable Anzahl von Wiederholungen, in denen das System keine Verbindung zum Zielrechner herstellen oder eine Datei verschieben kann, bevor abgebrochen wird. Ein Fehler tritt auf, wenn die Anzahl der konfigurierten Wiederholungen überschritten wird. Bei Verwendung der Standardeinstellungen tritt ein Fehler auf, wenn das System nach zwei erneuten Versuchen keine Verbindung zum Ziel herstellen oder eine Datei verschieben kann.	0
Doppelte Datei, Aktion	Aktion, wenn eine zu verschiebende Datei bereits im Zielverzeichnis vorhanden ist. Die Auswahlmöglichkeiten sind: • **Überschreiben, falls die Datei vorhanden ist** (Standard) • **Umbenennen mit Index** • **Nicht verschieben**	overwrite
Dateiattribute beibehalten	Kontrollkästchen, um den Zeitstempel und die Modusinformationen aus den Quelldateien für die kopierten Dateien zu verwenden. Wenn dieses Kontrollkästchen	falsch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für den Workflow „SFTP File Transfer“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung	Standardwert
	deaktiviert ist, haben die kopierten Dateien einen aktuellen Zeitstempel und Modus. **Hinweis:** Dieser Zeitstempel ist ein Dateiattribut und wird nicht an den Dateinamen angehängt.	
Bei Erfolg Dateien aus der Quelle verschieben	Kontrollkästchen zum Löschen von Originaldateien aus dem Quellverzeichnis, wenn sie an den neuen Speicherort kopiert werden. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Quelldateien an ihrem aktuellen Speicherort auf dem Quellhost zu behalten.	falsch
Bei Fehler, verschobene Dateien am Ziel belassen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um alle Dateien im Ziel beizubehalten, die erfolgreich verschoben wurden, auch wenn der gesamte Dateiübertragungsvorgang fehlgeschlagen ist. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, entfernt das System alle erfolgreich übertragenen Dateien aus dem Ziel, wenn ein allgemeiner Fehler auftritt.	wahr
Anmeldeinformations-Tag für Quelle	Spezifisch Anmeldeinformationsaliasse für Orchestration-Aktivitäten Diese Aktivität muss verwenden, um SSH-Befehle auf dem Quellhost auszuführen.	
Anmeldeinformations-Tag für Ziel	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um SSH-Befehle auf dem Zielhost auszuführen.	

Logik der Dateiauswahl

Bei der Auswahl der zu verschiebenden Dateien vom Quellhost verwendet das System diese Logik:

- Wenn die Felder **Quelldateien** und **Ausgeschlossene Dateien** leer sind, verschiebt das System alle Dateien im Quellverzeichnis.
- Wenn die Checkbox **Unterordner einbeziehen** aktiviert ist, bestehen folgende Abhängigkeiten:
  - Wenn keine Dateien in den Felder **Quelldateien** und **Ausgeschlossene Dateien** angegeben sind, verschiebt das System alle Dateien im Quellverzeichnis und alle Dateien in allen Unterordnern des Quellverzeichnisses.
  - Wenn das Feld **Quelldateien** Dateinamen enthält, verschiebt das System diese Dateien aus dem Quellverzeichnis und allen seinen Unterordner.
  - Wenn das Feld **Ausgeschlossene Dateien** Dateinamen enthält, verschiebt das System alle Dateien aus dem Quellverzeichnis und seinen Unterordnern mit Ausnahme der ausgeschlossenen Dateien.
- Wenn die Checkbox **Unterordner einbeziehen** deaktiviert ist, sucht das System nur im Quellverzeichnis nach Dateien, die verschoben oder ausgeschlossen werden sollen.

Aktivität „Datei kopieren“

Die Aktivität „Datei kopieren“ kopiert eine Datei von einem SFTP-Server (Quellhost) auf einen anderen SFTP-Server (Zielhost).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Datei kopieren“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Dateien befinden, die Sie übertragen möchten
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Quellserver verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceFilePath	Vollständiger Pfad zu der Datei, die vom Quellhost kopiert werden soll
targetHost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf den Sie die Dateien verschieben möchten
targetPort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielserver verwendet wird. Die Standardportnummer lautet **22**.
targetFilePath	Vollständiger Pfad zur kopierten Datei auf dem Zielhost
tempFileSuffix	Temporäres Suffix zum Verschieben einer Datei. Wenn dieses Feld einen Wert enthält, löscht die Aktivität die doppelte Zieldatei, falls vorhanden, und kopiert dann die Quelldatei mit in eine temporäre Datei `targetFilePath + tempFileSuffix`Als Name. Nach Abschluss des Kopiervorgangs benennt die Aktivität die Datei in den tatsächlichen Namen der Zieldatei um. Wenn dieses Feld leer ist, kopiert die Aktivität die Quelldatei direkt in die Zieldatei und überschreibt sie, falls sie bereits vorhanden ist.
sourceCredentialTag	Spezifisch Anmeldeinformationsaliasse für Orchestration-Aktivitäten Diese Aktivität muss verwenden, um SSH-Befehle auf dem Quellhost auszuführen.
targetCredentialTag	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um SSH-Befehle auf dem Zielhost auszuführen.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Datei kopieren“

Variable	Beschreibung
errorMessages	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.
Ergebnis	Textnachricht mit dem Hinweis, dass der Befehl erfolgreich ausgeführt wurde

Bedingungen

Bedingungen für „Datei kopieren“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Datei erfolgreich kopiert.
Failure	Die Aktivität konnte die Datei nicht kopieren.

Aktivität „Verzeichnis erstellen“

Die Aktivität „Verzeichnis erstellen“ erstellt ein neues Verzeichnis auf einem SFTP-Server.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Verzeichnis erstellen“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Dateien befinden, die Sie verschieben möchten
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Quellserver verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceDirectory	Pfad zum Zielverzeichnis, das erstellt werden soll
sourceCredentialTag	Spezifisch Anmeldeinformationsaliasse für Orchestration-Aktivitäten Diese Aktivität muss verwenden, um SSH-Befehle auf dem Host auszuführen.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Verzeichnis erstellen“

Variable	Beschreibung
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.
Ergebnis	Textnachricht mit dem Hinweis, dass der Befehl erfolgreich ausgeführt wurde

Bedingungen

Bedingungen für „Verzeichnis erstellen“

Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte das Verzeichnis erstellen.
Failure	Die Aktivität konnte das Verzeichnis nicht erstellen.

Aktivität „Dateiliste abrufen“

Die Aktivität „Dateiliste abrufen“ gibt eine Liste von Dateien aus einem angegebenen Verzeichnis und seinen Unterverzeichnissen auf einem SFTP-Server (Quellhost) zurück.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Dateiliste abrufen“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, der die Dateien enthält, die Sie auflisten möchten
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielserver verwendet wird. Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceDirectory	Pfad zum Zielverzeichnis, in dem sich die Dateien befinden, die aufgelistet werden sollen
sourceFiles	Liste der Zieldateien, die zurückgegeben werden sollen. Dies ist eine kommagetrennte Liste, die Platzhalterzeichen akzeptiert, z. B. ***.txt**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Dateiliste abrufen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
excludedFiles	Liste der Zieldateien, die ausgeschlossen werden sollen. Dies ist eine kommagetrennte Liste, die Platzhalterzeichen akzeptiert, z. B. ***.txt**.
includeSubfolders	Wahr/Falsch-Variable, die bestimmt, ob Dateien aus Unterordnern in der Liste enthalten sind. Der Standardwert für diese Variable ist **falsch**.
sourceCredentialTag	Spezifisch Anmeldeinformationsaliasse für Orchestration-Aktivitäten Diese Aktivität muss verwenden, um SSH-Befehle auf dem Host auszuführen.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Dateiliste abrufen“

Variable	Beschreibung
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen. Eine Aktivität kann die Fehlermeldung untersuchen, um eine Bedingung anzupassen. Beispiel: Wenn die Fehlermeldung enthält `NO_SUCH_FILE`, Die Aktivität kann je nach Umständen als erfolgreich betrachtet werden.
Ergebnis	Liste der angeforderten Dateien, die als JSON-Zeichenfolge zurückgegeben werden.

Bedingungen

Bedingungen für „Dateiliste abrufen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die angeforderten Dateien auflisten.
Failure	Die Aktivität konnte die angeforderten Dateien nicht auflisten.

Aktivität „Datei oder Verzeichnis entfernen“

Die Aktivität „Datei oder Verzeichnis entfernen“ entfernt eine Datei oder ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server, einschließlich Unterverzeichnissen, sofern konfiguriert.

Eingabevariablen

Eingabevariablen „Datei oder Verzeichnis entfernen“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Dateien befinden, die Sie entfernen möchten
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielserver verwendet wird. Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceFilePath	Vollständiger Pfad zu der Datei oder dem Verzeichnis, das entfernt werden soll. Um mehrere Dateien oder Verzeichnisse mit einer einzigen Aktivität zu entfernen, geben Sie eine durch Semikolon getrennte Liste von Pfaden in dieses Feld ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen „Datei oder Verzeichnis entfernen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
isDirectory	Wahr/Falsch-Variable, die angibt, ob der angegebene Dateipfad ein Verzeichnis ist. Der Standardwert für diese Variable ist **falsch**.
includeSubfolders	Wahr/Falsch-Variable, die angibt, ob das angegebene Verzeichnis und alle seine Unterordner entfernt werden sollen. Der Standardwert für diese Variable ist **falsch**. Wenn der Wert für dieses Feld **falsch** ist, dann kann die Aktivität nur ein leeres Verzeichnis entfernen. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Checkbox **isDirectory** aktiviert ist.
sourceCredentialTag	Spezifisch Anmeldeinformationsaliasse für Orchestration-Aktivitäten Diese Aktivität muss verwenden, um SSH-Befehle auf dem Host auszuführen.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Datei oder Verzeichnis entfernen“

Variable	Beschreibung
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.
result	Entweder **success** oder **failure**
deletionResults	Die `deletionResults`Array enthält diese Attribute: • `fullPath`: Vollständiger Pfad zur Zieldatei oder zum Zielverzeichnis. • `status`: Entweder **Erfolgreich** Oder **Fehlgeschlagen** . • `reason`: Textnachricht, die die Fehlerursache beschreibt.

Bedingungen

Bedingungen für „Datei oder Verzeichnis entfernen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die angegebene Datei oder das angegebene Verzeichnis entfernen.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebene Datei oder das angegebene Verzeichnis nicht entfernen.

Aktivität „Datei oder Verzeichnis umbenennen“

Die Aktivität „Datei oder Verzeichnis umbenennen“ benennt eine Datei oder ein Verzeichnis in einen neuen Namen auf einem SFTP-Server um.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Datei oder Verzeichnis umbenennen“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, der die Datei oder das Verzeichnis enthält, die Sie umbenennen möchten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Datei oder Verzeichnis umbenennen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielserver verwendet wird. Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceFilePath	Vollständiger Pfad zu der Datei oder dem Verzeichnis, das umbenannt werden soll
targetFilePath	Vollständiger Pfad zur umbenannten Datei oder zum umbenannten Verzeichnis
sourceCredentialTag	Spezifisch Anmeldeinformationsaliasse für Orchestration-Aktivitäten Diese Aktivität muss verwenden, um SSH-Befehle auf dem Host auszuführen.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Datei oder Verzeichnis umbenennen“

Variable	Beschreibung
errorMessages	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.
Ergebnis	Eine Meldung mit dem Hinweis, dass der Vorgang erfolgreich war. Beispielsweise könnte Folgendes ausgegeben werden: Rename /tmp/sftp_test/subdir1 to /tmp/sftp_test/subdir2 complete.

Bedingungen

Bedingungen für „Datei oder Verzeichnis umbenennen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Datei oder das Verzeichnis umbenennen.
Failure	Die Aktivität konnte die Datei oder das Verzeichnis nicht umbenennen.

Aktivität „Dateiattribute festlegen“

Die Aktivität „Dateiattribute festlegen“ legt allgemeine Dateiattribute wie Zeitstempel, Größe, Berechtigungen und UID/GID für eine Datei oder ein Verzeichnis auf einem SFTP-Server fest.

Es empfiehlt sich, mithilfe der Aktivität „Dateiliste abrufen“ zuerst eine Liste von Dateien und deren Attributen zurückzugeben. Wenn Sie dann eine Datei von einem Quellhost auf einen Zielhost verschoben haben, verwenden Sie die Aktivität „Dateiattribute festlegen“, um die Quelldateiattribute für die Zieldatei festzulegen. Dies wird in demonstriert SFTP-Dateiübertragung Workflow.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Dateiattribute festlegen“

Variable	Beschreibung
sourceHost	Name oder IP-Adresse des Servers, der die Datei oder das Verzeichnis enthält, dessen Attribute Sie ändern möchten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen für „Dateiattribute festlegen“ (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
sourcePort	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielserver verwendet wird. Die Standardportnummer lautet **22**.
sourceFilePath	Vollständiger Pfad zu der Datei oder dem Verzeichnis, dessen Attribute Sie ändern möchten
userID	Benutzer-ID-Attribut, das auf die Datei oder das Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GUID-Variablen müssen als Paar festgelegt werden.
groupID	Gruppen-ID-Attribut, das auf die Datei oder das Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GUID-Variablen müssen als Paar festgelegt werden.
permissions	Datei- oder Verzeichnisberechtigungen für den angegebenen Benutzer und die angegebene Gruppe. Dieser Wert muss als Ganzzahl ausgedrückt werden, z. B. **16877** , Der diese Berechtigungen definiert: `rwxr-xr-x`. **Hinweis:** Die Berechtigungsnummer ist ein interner Wert, der von der Aktivität „Dateilisten abrufen“ zurückgegeben wird.
accessTimestamp	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel des letzten Zugriffs auf die Datei oder das Verzeichnis. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden.
modificationTimestamp	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel der letzten Änderung der Datei oder des Verzeichnisses. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden.
sizeInBytes	Größe der Datei oder des Verzeichnisses in Byte
sourceCredentialTag	Spezifisch Anmeldeinformationsaliasse für Orchestration-Aktivitäten Diese Aktivität muss verwenden, um SSH-Befehle auf dem Host auszuführen.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Dateiattribute festlegen“

Variable	Beschreibung
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners. Wenn diese Variable nicht Null ist, ist der Vorgang fehlgeschlagen.
Ergebnis	Textnachricht mit dem Hinweis, dass der Befehl erfolgreich ausgeführt wurde

Bedingungen

Bedingungen für „Dateiattribute festlegen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität konnte die Attribute der angegebenen Datei oder des angegebenen Verzeichnisses ändern.
Failure	Die Aktivität konnte die Attribute der angegebenen Datei oder des angegebenen Verzeichnisses nicht ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SSH-Aktivitätspaket

Orchestration stellt ein Aktivitätenpaket von SSH-Aktivitäten bereit, die mit angepasst wurden ServiceNow Aktivitätsdesigner.

Diese Aktivitäten führen dieselben Funktionen wie SSH-Aktivitäten mit demselben Namen aus früheren Releases aus und ersetzen diese Aktivitäten für alle neuen Workflows. Die benutzerdefinierten SSH-Aktivitäten wurden mit der SSH-Aktivitäten erstellen erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Hinweis: Vorhandene Workflows aus früheren Versionen, die mit Legacy-SSH-Aktivitäten erstellt wurden, funktionieren nach einem Upgrade auf Genf weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch diese benutzerdefinierten SSH-Aktivitäten verwenden.

Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Orchestration – SSH“ anfordern, um die benutzerdefinierten SSH-Aktivitäten verwenden zu können.

Aktivität „Sichere Kopie“

Die Aktivität „Sichere Kopie“ kopiert eine Datei von einem Host auf einen anderen, ohne die kopierte Datei auf dem MID Server zu speichern.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit erstellt Vorlage für SSH-Aktivitätsdesigner , Wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen in zu speichern Datenbus .

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Sichere Kopie“

Eingabevariablen	Beschreibung
from_host	Hostname oder IP-Adresse des Quellcomputers
from_scp_file	Name der zu kopierenden Datei, einschließlich des absoluten Pfads
to_host	Hostname oder IP-Adresse des Zielcomputers
to_scp_file	Pfad zur Zieldatei. Dieser Pfad kann absolut oder relativ zum Stammverzeichnis des angemeldeten Benutzers sein.
debug_mid	Kontrollkästchen, das bei Aktivierung die Debugger-Protokollierung aktiviert
debug_ssh	Kontrollkästchen, das bei Aktivierung die J2SSH-Debugger-Protokollierung aktiviert

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Sichere Kopie“

Ausgabevariablen	Beschreibung
payload	Die `executionResult.payload`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners.
Ausgabe	Die `executionResult.output`Aus den Analysequellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Sichere Kopie“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Datei erfolgreich von einem Host auf einen anderen kopiert.
Failure	Die Aktivität konnte die Datei nicht von einem Host auf einen anderen kopieren.

Aktivität „Dateivergleich“

Die Aktivität „Dateivergleich“ vergleicht zwei Dateien auf einem Linux- oder UNIX-Computer.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit erstellt Vorlage für SSH-Aktivitätsdesigner , Wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen in zu speichern Datenbus .

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Global** > **Orchestration: SSH**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Dateivergleich“

Eingabevariablen	Beschreibung
Hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
Verzeichnis	Name des Arbeitsverzeichnisses
OldFile	Name der ersten zu vergleichenden Datei
NewFile	Name der zweiten zu vergleichenden Datei

Ausgabevariablen

Dateivergleich Ausgabevariablen

Ausgabevariablen	Beschreibung
contents	Ergebnis des Dateivergleichs. Dies ist der Unterschied der beiden verglichenen Dateien.
result	Entweder **success** oder **failure**
return-code	Entweder **0**, wenn die beiden Dateien gleich sind, oder **1**, wenn die beiden Dateien unterschiedlich sind
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Dateivergleich“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die angegebenen Dateien erfolgreich verglichen.
Failure	Die Aktivität konnte die angegebenen Dateien nicht vergleichen.

Aktivität „Datei lesen“

Die Aktivität „Datei lesen“ liest eine Datei auf einem Linux- oder UNIX-Computer.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit erstellt Vorlage für SSH-Aktivitätsdesigner , Wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen in zu speichern Datenbus .

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Global** > **Orchestration: SSH**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Datei lesen“

Eingabevariablen	Beschreibung
Hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
Verzeichnis	Name des Arbeitsverzeichnisses
File	Der Name der zu lesenden Datei

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Datei lesen“

Ausgabevariablen	Beschreibung
contents	Inhalt der zu lesenden Datei
result	Entweder **success** oder **failure**
errorMessage	Die `executionResult.errorMessages`Von Analysequellen des Aktivitätendesigners.

Bedingungen

Bedingungen für „Datei lesen“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat den Inhalt der angegebenen Datei erfolgreich gelesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „Datei lesen“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Failure	Die Aktivität konnte den Inhalt der angegebenen Datei nicht lesen.

Aktivität „Datei schreiben“

Die Aktivität „Datei schreiben“ schreibt eine Datei auf einen Linux- oder UNIX-Computer.

Die Quelldatei kann ein absoluter oder relativer Pfad aus dem Verzeichnis sein. Wenn ein absoluter Pfad verwendet wird, ist im Feld *Directory* kein Wert erforderlich.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der SSH-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Datei schreiben“

Feld	Beschreibung
hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
directory	Name des Arbeitsverzeichnisses (Ziel)
file	Name der zu schreibenden Datei
behavior	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **overwrite**: Erstellt die Datei, wenn sie nicht vorhanden ist, und überschreibt die Datei, wenn sie vorhanden ist • **append**: Erstellt die Datei, wenn sie nicht vorhanden ist, und hängt den neuen Inhalt an eine vorhandene Datei an • **create only**: Erstellt die Datei, wenn sie nicht vorhanden ist, und schlägt fehl, wenn die Datei vorhanden ist
contents	Inhalt, der in die Datei geschrieben oder angehängt werden soll (abhängig vom Verhalten)

Ausgabevariablen

Ausgabevariable für „Datei schreiben“

Variable	Beschreibung
return_code	Gibt an, ob der Dateischreibvorgang erfolgreich war
error_message	Nachricht, die angibt, ob ein Fehler aufgetreten ist. Jeder andere Wert als **0** gibt einen Fehler an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Datei schreiben“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat eine Datei in das Zielverzeichnis geschrieben.
Failure	Die Aktivität konnte keine Datei in das Zielverzeichnis schreiben.

Aktivität „Dateikopie“

Die benutzerdefinierte Aktivität „Dateikopie“ kopiert eine Datei auf einem Linux- oder UNIX-Computer.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Geneva verfügbar ist. Wenn ein in einer früheren Version erstellter Workflow die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert dieser Workflow nach dem Upgrade auf Geneva weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit erstellt Vorlage für SSH-Aktivitätsdesigner , Wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen in zu speichern Datenbus .

Um auf diese Aktivität im Workflow-Editor zuzugreifen, wählen Sie aus **Anwenderdefiniert** Registerkarte und navigieren Sie dann zu **Anwenderdefinierte Aktivitäten** > **Global** > **Orchestration: SSH**an.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Dateikopie“

Eingabevariablen	Beschreibung
hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
directory	Name des Arbeitsverzeichnisses
src_file	Name der Quelldatei
dst_file	Der Name der Zieldatei

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Dateikopie“

Ausgabevariablen	Beschreibung
result	Entweder **success** oder **failure**

Bedingungen

Bedingungen für „Dateikopie“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Datei auf dem angegebenen Host erfolgreich kopiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für „Dateikopie“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Failure	Die Aktivität konnte die Datei auf dem angegebenen Host nicht kopieren.

Aktivität „Zeichenfolge für Dateiersetzung“

Die Aktivität „Zeichenfolge für Dateiersetzung“ sucht und ersetzt eine Zeichenfolge in einer Datei auf einem Linux- oder UNIX-Computer.

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der SSH-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Zeichenfolge für Dateiersetzung“

Variable	Beschreibung
hostname	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für die SSH-Aktivität
directory	Name des Arbeitsverzeichnisses (Ziel)
file	Name der Datei, in der die Zeichenfolge ersetzt werden soll
find_pattern	Ein regulärer Ausdruck der zu ersetzenden Zeichenfolge
replace_string	Die Ersatzzeichenfolge für den Text, der vom Ausdruck in gefunden wird *`find_pattern`*Variable.
Optionen	Austauschoptionen: • **first**: Ersetzt das erste Auftreten des Musters • **Alle** : Ersetzt alle Vorkommen des Musters.

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Zeichenfolge für Dateiersetzung“

Variable	Beschreibung
return_code	Gibt an, ob die Zeichenfolge in der Zieldatei erfolgreich ersetzt wurde
error_message	Nachricht, die angibt, ob ein Fehler aufgetreten ist. Jeder andere Wert als **0** gibt einen Fehler an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Zeichenfolge für Dateiersetzung“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat die Zeichenfolge in der Datei erfolgreich ersetzt.
Failure	Die Aktivität konnte die Zeichenfolge in der Datei nicht ersetzen.

Aktivität „Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Die Aktivität *Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen* setzt das Passwort für einen bestimmten Benutzer auf einem Linux-Computer zurück.

Diese Aktivität erfordert, dass der Anwender, der den Befehl ausführt, in der Lage ist, auszuführen **Chpasswd** Befehl und, wenn das Passwort sofort abläuft, auszuführen **Chage** Mit Privilegierte MID-Server-Befehle .

Diese Aktivität ersetzt eine SSH-Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der SSH-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
hostname	IP-Adresse des Linux-Zielcomputers
user	Name des Benutzers, dessen Passwort zurückgesetzt wird
password	Neues für diesen Benutzer festgelegtes Passwort. Das Passwort ist eine Workflow-Variable, die entweder als Feld **password2** oder durch Aufrufen der Verschlüsselungsmethode eines `Packages.com.glide.util.Encrypter`-Objekts verschlüsselt wird.
force_change	Gibt an, ob dieses Passwort temporär ist und den benannten Benutzer dazu zwingt, das Passwort bei der Anmeldung zu ändern

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen“

Variable	Beschreibung
return_code	Gibt an, ob die Aktion zum Zurücksetzen des Anwenderpassworts erfolgreich war.
error_message	Beschreibt jeden Fehler, der während der Passwortzurücksetzung aufgetreten ist. Wenn kein Fehler aufgetreten ist, ist dieser Wert null.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Bedingungen für „Linux-Benutzerpasswort zurücksetzen“

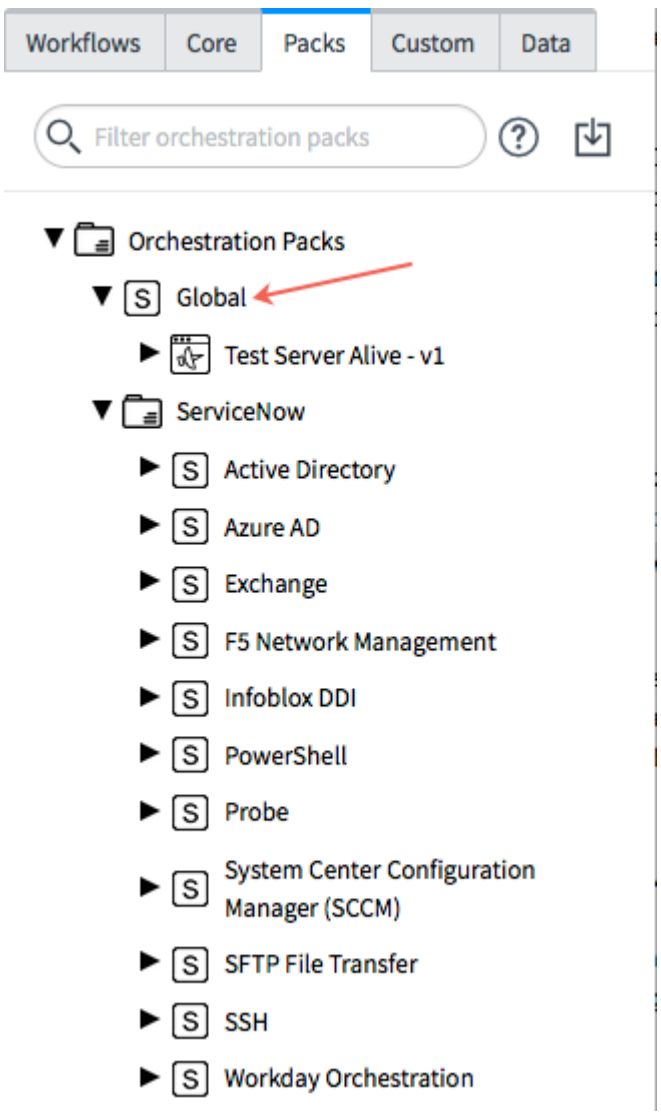
Variable	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat das Passwort des angegebenen Benutzers erfolgreich geändert.
Failure	Die Aktivität konnte das Passwort des angegebenen Benutzers nicht ändern.

Globale Aktivitäten

Globale Aktivitäten sind Orchestration-Aktivitäten, die im globalen Bereich erstellt wurden.

Alle Aktivitäten, die Sie im globalen Bereich erstellen, werden auf den Registerkarten **Pakete** und **Benutzerdefiniert** des Workflow-Editors in der Kategorie „Global“ aufgeführt.

Globale Aktivitäten



Aktivität „Testserver aktiv“

Die Aktivität „Testserver aktiv“ ermittelt anhand der Antwort auf ein bestimmtes Protokoll, ob ein Zielsystem aktiv ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Aktivität ersetzt eine Aktivität mit demselben Namen, die in Releases vor Istanbul verfügbar ist. Wenn Sie in einer Vorgängerversion einen Workflow erstellt haben, der die veraltete Aktivität verwendet, funktioniert Ihr Workflow nach dem Upgrade auf Istanbul weiterhin normal. Alle neuen Workflows müssen jedoch die benutzerdefinierte Version dieser Aktivität verwenden. Diese Aktivität wurde mit der Probe-Aktivitätsvorlage erstellt, wodurch Workflow-Administratoren die Möglichkeit haben, Eingabe- und Ausgabevariablen im Datenbus zu speichern.

Eingabevariablen

Eingabevariablen für „Testserver aktiv“

Variable	Beschreibung
port_probes	Eine kommagetrennte Liste von Protokollen, die zum Überprüfen auf Aktivitäten auf dem Zielcomputer verwendet werden sollen (Beispiel: `wmi,wins,https,ssh,http,https,snmp,dns`)
hostname	Hostname oder IP-Adresse des zu überprüfenden Zielsystems

Ausgabevariablen

Ausgabevariablen für „Testserver aktiv“

Variable	Beschreibung
alive	Code, der angibt, ob der Server aktiv ist oder nicht. Wenn ein anderer Wert als **'1'** zurückgegeben wird, ist der Server nicht aktiv.

Bedingungen

Bedingungen für „Testserver aktiv“

Bedingung	Beschreibung
Success	Die Aktivität hat ermittelt, dass das Gerät ausgeführt wird.
Failure	Die Aktivität konnte nicht ermitteln, ob das Zielgerät ausgeführt wird. Ein Fehler kann durch ein fehlendes Protokoll oder ein Gerät verursacht werden, auf das nicht zugegriffen werden kann.

Orchestration-Aktivitätsdesigner

Mit dem Orchestration-Aktivitätsdesigner können Benutzer mit den Rollen „workflow_admin“ oder „activity_creator“ und „workflow_creator“ wiederverwendbare Aktivitäten erstellen, die den geschäftlichen Anforderungen einer Organisation entsprechen.

Vom Aktivitätsdesigner erstellte Aktivitäten bieten die folgenden Vorteile gegenüber den in früheren Releases angebotenen zentralen Aktivitäten:

- Wiederverwenden benutzerdefinierter Aktivitäten in mehreren Workflows
- Hoch- und Herunterladen benutzerdefinierter Aktivitäten aus dem ServiceNow Store

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Analysieren der Daten aus Standardeingabeformaten
- Testen der Eingabevariablen mit einem Zielhost oder Endpunkt und Prüfen des Payload
- Automatisches Zuordnen von Werten aus einem Test-Payload zu Ausgabevariablen einer Aktivität
- Gemeinsames Nutzen von Daten durch mehrere Aktivitäten
- Anzeigen vorheriger Versionen einer Aktivität

Der Zugriff auf den Aktivitätendesigner erfordert die Aktivierung von ServiceNow Orchestration. Anweisungen zum Verwalten von Übergängen und Bedingungen für alle Aktivitäten finden Sie unter Workflow-Aktivitäten .

Orchestration bietet zahlreiche vordefinierte Aktivitäten, bei denen es sich um wiederverwendbare Komponenten handelt, die in zahlreichen Workflows verwendet werden können, ohne die Komplexität des zugrunde liegenden Systems verstehen zu müssen. Diese Aktivitäten sind in Aktivitätspaketen zusammengefasst, die auf spezifische Geschäftsanforderungen zugeschnitten sind, z. B. Active Directory, Azure AD, Exchange, Infoblox DDI und PowerShell. Es gibt auch andere ServiceNow-Anwendungen, die eigene separate Aktivitätspakete bereitstellen und verwalten, wie z. B. Security Incident Response, Cloud-Management oder Release-Automatisierung.

Kunden können zudem eigene Aktivitäten und Aktivitätspakete erstellen. Sie können anwenderdefinierte Aktivitäten mit einer angegebenen Vorlage über erstellen Orchestration-Aktivitätendesigner . Mit dem Aktivitätsdesigner erstellte benutzerdefinierte Aktivitäten werden als Aktivitätselemente bezeichnet. Aktivitätselemente bieten optimale Vorgänge, ermöglichen die Wiederverwendung von Code und minimieren die Notwendigkeit, Code zu schreiben. Sie ermöglichen Ihnen auch, den Datenfluss innerhalb eines bestimmten Workflows über Orchestration-Aktivitäten hinweg zu verfolgen. Durch die Integration von Aktivitätselementen wird die Abhängigkeit vom Scratchpad begrenzt, wodurch Probleme in komplexen Workflows reduziert werden. Beschränken Sie die Verwendung von zentralen Aktivitäten wie „Skript ausführen“, es sei denn, Sie benötigen einen direkten Zugriff auf das Scratchpad, beispielsweise für einen Zähler. Aktivitätselemente haben keinen direkten Zugriff auf das Scratchpad. Sie können Scratchpad-Variablen jedoch als Eingaben an Aktivitäten übergeben.

Vom Aktivitätendesigner erstellte Orchestration-Aktivitäten:

- können in den ServiceNow App Store hochgeladen und gemeinsam genutzt werden
- verwenden den Datenbus, der es ermöglicht, dass die Aktivität genau definierte Ein- und Ausgaben hat
- nutzen Daten gemeinsam über Aktivitäten innerhalb eines Workflows hinweg
- verwenden die Versionsverwaltung
- bieten einen konsistenten Ansatz für die Aktivitätsentwicklung unabhängig vom Protokoll

Hinweis: Vor Fuji Release, Aktivitäten wurden mit erstellt Aktivitätsdefinitionen . In Fuji wurde mit dem Acitivity Designer eine neue Architektur eingeführt. Zentrale, ursprünglich als Aktivitätsdefinitionen erstellte Orchestration-Aktivitäten wurden so konvertiert, dass sie das neue Vorlagenformat (Aktivitätselemente) und den mit dem Aktivitätsdesigner angebotenen Datenbus verwenden. Workflows in aktualisierten Instanzen, die Legacy-Aktivitäten verwenden, funktionieren weiterhin normal.

Anweisungen zur Verwendung von Aktivitäten zum Erstellen eines Workflows finden Sie unter Fügen Sie einem Workflow eine Aktivität hinzu .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einführung in Anmeldeinformationen, Verbindungen und Aliasse für Orchestration

Alle Anwendungsintegrationen in Orchestration erfordern Verbindungsinformationen, Anmeldeinformationen sowie Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen für ihre jeweiligen Anwendungen, um auf Ressourcen zuzugreifen.

Bevor Sie eine Anwendungsintegration in Orchestration ausführen können, müssen Sie die entsprechenden Verbindungsinformationen und Anmeldeinformationen erstellen und konfigurieren. Die Verbindungen beziehen sich auf eine Integration in ein System, z. B. eine IP-Adresse oder einen Endpunkt mit Protokollen. Sie enthalten spezifische Details, wie z. B. Datenbankangaben bei der Integration einer Datenbank. Der zugehörigen Anmeldeinformationen sind die Authentifizierungsdaten, die zum Herstellen der Verbindung erforderlich sind.

Verbindungsinformationen und Anmeldeinformationen variieren zwischen QA-/Entwicklungs-/Produktionsumgebungen für dieselbe Integration. Durch die enge Kopplung zwischen diesen Daten und Anwendungsmetadaten, wie z. B. Workflow- oder Aufgabenplanung, werden Anwendungsmetadaten obsolet, wenn Sie Umgebungen ändern. Um dieses Problem zu beheben, wurde das Konzept eines Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen eingeführt, um diese Daten von Anwendungsmetadaten zu entkoppeln. Mit diesen Aliassen können Kunden ihre Anwendungsmetadaten so entwerfen, dass sie mit einem Alias gekoppelt werden, der während der Laufzeit in Verbindungs- und Anmeldeinformationsdaten aufgelöst wird.

Es gibt zwei Arten von Aliasnamen: einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias und einen Alias für Anmeldeinformationen. Es gibt Geschäftsregeln, die bestimmte Einschränkungen für diese Aliasse erzwingen. Namen sollten Buchstaben, Zahlen und Unterstriche enthalten, dürfen jedoch keine Sonderzeichen enthalten. Der Alias muss in einem Bereich eindeutig sein. Wenn Sie mehrere aktive Verbindungen auswählen, können Sie diese in derselben Domäne ausführen. Wenn Sie sich nicht für diese Option entscheiden, können Sie pro Domäne nur eine aktive Verbindung einrichten.

Hinweis: Wenn bei mehreren aktiven Verbindungen Verbindungsdatensätze aufgelöst werden, wählt die Anwendung eine Verbindung basierend auf einer festgelegten Reihenfolge aus. Die Reihenfolge der Verbindungen hängt von der API ab, mit der Sie die Verbindungsdaten abrufen.

Sie können einem Alias zusätzliche Verbindungsattribute hinzufügen, die zur Laufzeit in den Verbindungsdaten verfügbar sind. Variablen, die während der Laufzeit von der Verbindungsverwaltung überschrieben werden, sollten sich nicht auf den Alias auswirken.

Der Alias für Anmeldeinformationen löst nur Anmeldedaten auf. Neben dem Alias-Datenmodell können Sie eine skriptfähige API verwenden, die zur Laufzeit Verbindungs- und Anmeldedaten abruft.

Verwenden des Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen mit Orchestration

Definieren Sie einen Alias, um einen Anmeldeinformations- und Verbindungsdatensatz zu kennzeichnen.

Der Anmeldeinformations- und Verbindungsalias definiert einen Alias, der einen Anmeldeinformations- oder Verbindungsdatensatz kennzeichnet. Er wird aus der Tabelle „sys_metadata“ erweitert. Dafür ist die Administratorrolle erforderlich. Der „credential_admin“ und der „connection_admin“ haben Lesezugriff auf sys_alias. Ein Verbindungsalias enthält:

Name

Name des Alias

ID

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Feld basiert auf dem Format „Bereichsname.Aliasname“. Eindeutiger Index für die ID, um einen eindeutigen Datensatz basierend auf Bereichsname + Name sicherzustellen. Wenn der Bereich global ist, ist die ID der Aliasname.

Typ

Sie können entweder „Anmeldeinformationen“ oder „Verbindung und Anmeldeinformationen“ auswählen. Der Standardwert ist „Verbindung und Anmeldeinformationen“.

Verbindungstyp

Dieses Feld trifft zu, wenn der Typ des Alias auf „Verbindung und Anmeldeinformationen“ festgelegt ist. Es gibt drei Verbindungstypen: HTTP, JDBC, JMS. Der Standardwert ist HTTP.

Wenn Sie einen Workday-Alias im globalen Bereich erstellen, wird die ID auf Workday festgelegt.

Wenn Sie einen Workday-Alias im hr-App-Bereich erstellen, wird die ID auf „x_hr_app.workday“ festgelegt.

- Der Name darf nur Buchstaben, Zahlen und Unterstriche enthalten.
- Während des Upgrades wird das Tag im Anmeldeinformationsdatensatz zum Verbindungsalias migriert. Wenn das Tag im Anmeldeinformationsdatensatz des vorherigen Releases außer Buchstaben, Zahlen und Unterstriche Sonderzeichen enthält, bleiben die Tag-Daten während des Upgrades erhalten. Der Benutzer kann diesen Verbindungsalias weiterhin verwenden. Er kann diesen Alias jedoch nicht aktualisieren, es sei denn, er entfernt diese Sonderzeichen bei der Aktualisierung.

Anmeldeinformationen mit werden verwendet Orchestration

Orchestration Erfordert Anmeldeinformationen für den Zugriff auf Ressourcen.

Anmeldeinformationstabelle

In der Tabelle „Anmeldeinformationen“ (discovery_credential) sind die Anmeldeinformationen definiert, die für die Integration verwendet werden können. Im vorherigen Release enthält die Tabelle „Anmeldeinformationen“ ein Tag-Feld vom Typ „Zeichenfolge“, das Anmeldeinformationen bezeichnet und in dem das Tag verwendet wird Orchestration Aktivitäten. In Madrid Release, wird der Anmeldeinformationsalias aus dem Tag umbenannt, und der Typ wird von Zeichenfolge in GlideList geändert, was ein Verweis auf die Verbindungsaliastabelle ist.

Anmeldeinformationstypen

Die folgenden Anmeldeinformationstypen werden bereitgestellt:

Anmeldeinformationstyp	Beschreibung	Unterstützt die Option „Anmeldeinform testen“
Applicative-Anmeldeinformationen	Die Anmeldeinformationen zum Erkunden der Anwendungen auf einem Gerät oder Computer. Von verwendete Discovery-Muster ITOM-Transparenz Benötigen häufig anwendbare Anmeldeinformationen.	Nein
Amazon Web Service-Anmeldeinformationen	Der Hauptaccount von Amazon Web Services (AWS), die Zugriffsschlüssel-ID und der geheime Zugriffsschlüssel.	Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmeldeinformationstyp	Beschreibung	Unterstützt die Option „Anmeldeinform testen“
	Hinweis: Sie können AWS-Anmeldeinformationen nicht mit der Option „Anmeldeinformationen testen“ testen.	
Anmeldeinformationen für Azure-Serviceprinzip und Enterprise-Vereinbarung	Die für ein Azure-Abonnement erforderlichen Azure-Service-Prinzipale	Nein
Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung	Ein Benutzername und ein Passwort	Nein
CIM-Anmeldeinformationen	Der Benutzername und das Passwort, die für den Zugriff auf einen CIMOM – CIM-Server (Common Information Model Object Manager) erforderlich sind, der Informationen zu VMware ESX-Servern abruft	Nein
Cloud-Anmeldeinformationen	Anmeldeinformationen, die Orchestration Verwendet, um auf Cloud-Ressourcen zuzugreifen.	Nein
JDBC-Anmeldeinformationen	Ein Benutzername und ein Passwort für den Zugriff auf eine JDBC-Verbindung (Java Database Connectivity)	Ja
JMS-Anmeldeinformationen	Ein Benutzername und ein Passwort für den Zugriff auf einen Java Message Service (JMS)	Ja
OAuth 2.0-Anmeldeinformationen	OAuth 2,0-Anmeldeinformationen aktiviert ServiceNow® Um Zugriff auf Anwenderaccounts in einem HTTP-Service zu erhalten.	
SNMP-Community-Anmeldeinformationen	Die Community-Zeichenfolge für den Zugriff auf Geräte über SNMP	Ja
SNMPv3-Anmeldeinformationen	Der Benutzername und die Keys, die für den Zugriff auf Geräte in Ihrem SNMP v3-Netzwerk erforderlich sind	Ja
SSH-Anmeldeinformationen	Der Anwendername und das Passwort für den Zugriff auf Linux- und UNIX-Geräte.	Ja
SSH-Anmeldeinformationen	Die Anmeldeinformationen des privaten Schlüssels für den Zugriff auf Linux- und UNIX-Geräte. **Hinweis:** Zur Verbesserung der Sicherheit werden private SSH-Schlüssel-Anmeldeinformationen gegenüber SSH-Passwortanmeldeinformationen vorgeschlagen.	Ja
VMware-Anmeldeinformationen	Anmeldeinformationen für den Zugriff auf vCenter-Ressourcen. Diese Anmeldeinformationen sind für alle Arbeiten erforderlich, die in vCenter ausgeführt werden, z. B. das Klonen einer virtuellen Maschine.	Ja
Windows-Anmeldeinformationen	Benutzername und Passwort für den Zugriff auf Windows-Computer. Mehrere Windows-Anmeldeinformationen	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmeldeinformationstyp	Beschreibung	Unterstützt die Option „Anmeldeinform testen“
	Muss erfüllt sein, um Windows-Anmeldeinformationen zu verwenden.	

So verwenden MID Server Anmeldeinformationen

MID Server mit Windows verwenden standardmäßig die Anmeldeinformationen des MID Server-Service auf dem Hostcomputer zum Ermitteln von Windows-Geräten im Netzwerk. Das sollten Sie Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen für Windows MID Server-Service Damit sie über Domänenrechte oder lokale Administratorrechte verfügen. Für Linux Und UNIX Computer und Netzwerkgeräte verwendet der MID-Server die SSH- und SNMP-Anmeldeinformationen, die in der Instanz in konfiguriert sind **Discovery** > **Anmeldeinformationen**an.

MID-Server, die Orchestration verwendet, müssen Zugriff auf die erforderlichen Anmeldeinformationen haben, um Befehle auf Computern im Netzwerk entsprechend den Workflow-Aktivitäten auszuführen. Orchestration kann dieselben SSH- und SNMP-Anmeldeinformationen wie verwenden Discovery, Hat aber zwei zusätzliche Anmeldeinformationen, die für bestimmte Workflow-Aktivitäten konzipiert sind: Windows(Für PowerShell) Und VMware.

Verschlüsselung und Entschlüsselung

Die Plattform speichert die Anmeldeinformationen in einem verschlüsselten Feld in der Tabelle „Anmeldeinformationen“ [discovery_credentials]. Einmal eingegeben, können sie nicht angezeigt werden.

Wenn Anmeldeinformationen vom MID-Server angefordert werden, entschlüsselt die Plattform die Anmeldeinformationen mit dem folgenden Prozess:

1. Die Anmeldeinformationen werden in der Instanz mit dem festen Schlüssel „password2“ entschlüsselt.
2. Die Anmeldeinformationen werden in der Instanz mit dem öffentlichen Schlüssel des MID Servers erneut verschlüsselt.
3. Die Anmeldeinformationen werden im Lastenausgleichsmodul mit SSL verschlüsselt.
4. Die Anmeldeinformationen werden auf dem MID Server mit SSL entschlüsselt.
5. Die Anmeldeinformationen werden auf dem MID Server mit dem privaten Schlüssel des MID Servers entschlüsselt.

Hinweis: Die Plattform verfügt nicht über separate Verschlüsselungsschlüssel für Instanzen mit mehreren Mandanten.

Reihenfolge der Anmeldeinformationen

Anmeldeinformationen können im ein Reihenfolgewert zugewiesen werden Formular „Anmeldeinformationen“ , Wodurch die Anwendung gezwungen wird, alle ihnen zur Verfügung stehenden Anmeldeinformationen in einer bestimmten Reihenfolge zu testen. Wenn Sie keinen Reihenfolgewert angeben, versucht die Anwendung zufällig die Anmeldeinformationen in der Tabelle „Anmeldeinformationen“ [Discovery_credential], bis sie eine findet, die funktioniert, z. B. wann Orchestration Versucht, einen Befehl auf einem SSH-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Server (z. B. Linux- oder UNIX-Computer) auszuführen oder wenn Discovery versucht, ein SNMP-Gerät (z. B. Drucker, Router oder USV) abzufragen.

Nach der Ermittlung der Anmeldeinformationen für ein Gerät erstellen Discovery und Orchestration anhand der Tabelle „Anmeldeinformationsaffinität“ [dscy_credentials_affinity] eine Affinität zwischen den Anmeldeinformationen und dem Gerät. Bei allen nachfolgenden Ermittlungen oder Orchestration-Aktivitäten wird versucht, die Anmeldeinformationen in dieser Tabelle einem Gerät zuzuordnen, für das eine Affinität besteht. Wenn sich die Anmeldeinformationen für ein Gerät ändern, testen Discovery und Orchestration alle verfügbaren Anmeldeinformationen erneut, bis sie eine neue Affinität herstellen.

Hinweis: Wenn Orchestration und Discovery installiert sind und der Anmeldeinformationsalias aktiviert ist, können mehrere Affinitäten vorhanden sein. In diesem Fall sucht die Plattform nach Anmeldeinformationen für jede Affinität und fügt die Anmeldeinformation für die Affinität mit der niedrigsten Reihenfolgenummer in die Probe ein.

Das Angeben einer Reihenfolge für die Anmeldeinformationen ist in den folgenden Situationen hilfreich:

- Die Tabelle „Anmeldeinformationen“ enthält viele Anmeldeinformationen, von denen einige häufiger als andere verwendet werden. Wenn die Tabelle beispielsweise 150 SSH-Anmeldeinformationen enthält und 5 davon für die Anmeldung bei 90 % der Geräte verwendet werden, empfiehlt es sich, die fünf mit niedrigen Nummern zu konfigurieren, wodurch sie an den Anfang der Ausführungsliste gesetzt werden. Discovery Und Orchestration Funktioniert schneller, wenn sie diese allgemeinen Anmeldeinformationen zuerst ausprobieren. Nach der ersten erfolgreichen Verbindung speichert das System, welche Anmeldeinformationen das nächste Mal für jedes Gerät verwendet werden müssen.
- Das System verfügt über eine aggressive Anmeldesicherheit. Wenn die Solaris-Datenbankserver im Netzwerk beispielsweise nur drei fehlgeschlagene Anmeldeversuche zulassen, bevor sie den MID-Server sperren, konfigurieren Sie die Datenbank-Anmeldeinformationen mit einem niedrigen Wert.

Anmeldeinformationsalias

Mit dem Anmeldeinformationsalias können Flow- und Workflow-Ersteller:

- Weisen Sie jeder Aktivität in einer einzelne Anmeldeinformationen zu Orchestration Workflow.
- Weisen Sie jeder Aktion in einzelne Anmeldeinformationen zu Flow Designer.
- jedem Vorkommen desselben Aktivitätstyps in einem Orchestration-Workflow unterschiedliche Anmeldeinformationen zuweisen.
- jedem Vorkommen derselben Aktion im Designer-Flow unterschiedliche Anmeldeinformationen zuweisen

Der Anmeldeinformationsalias funktioniert auch mit Berechtigungsaffinitäten.

Externe Anmeldeinformationsspeicher

Wenn Sie nicht möchten, dass Anmeldeinformationen in Ihrer Instanz gespeichert werden, können Sie externe Repositorien für Anmeldeinformationen verwenden. Externe Anmeldeinformationsspeicher speichern die Anmeldeinformationen an einem externen Standort, auf den Ihre Instanz zugreifen kann. Nur CyberArk wird unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungen mit Orchestration

Verwenden Sie die Tabelle „Verbindung“, um eine JMS-, JDBC- oder HTTP(s)-Verbindung zu einem Zielhost einzurichten.

Verbindungstabelle

Die Tabelle „Verbindung“ (sys_connection) ist die Basistabelle für alle Verbindungstabellen. Sie können Verbindungen für die folgenden Protokolle einrichten:

- JDBC
- JMS
- HTTP(s)

Die Verbindungstabelle verweist auf die Verbindungsalias-Tabelle, die den Verbindungsalias mit Verbindungsinformationen koppelt. Jede Verbindung zeichnet die folgenden Informationen auf:

Basisverbindungseigenschaften

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung Dieses Feld muss in der Tabelle eindeutig sein.
Anmeldeinformationen	Geben Sie die Anmeldeinformationen an, die für diese Verbindung verwendet werden sollen. Dies ist optional.
Verbindungsalias	Der Verbindungsalias löst die Verbindung und die Anmeldeinformationen zur Laufzeit auf. Pro Verbindungsalias ist jeweils nur eine Verbindung aktiv.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die aktuelle Verbindung zu aktivieren.
Domäne	Domäne, zu der die Verbindung gehört.

Die Anmeldeinformationen sind für alle aktiven Verbindungen eindeutig, sofern sie nicht leer sind.

Upgrade der Verbindungsinformationen

Die Tabellen „JDBC-Verbindung“ (jdbc_connection) und „JMS-Verbindung“ (orch_jms_ds) sind Verbindungstabellen von Orchestration. In madrid werden sie neu übergeordnet, um sie aus der Verbindungstabelle (sys_connection) zu erweitern. Sie wurden von den Laufzeit-Plugins von Orchestration zu den Plugins „Anmeldeinformationen und Verbindungen“ verschoben. Ursprünglich wurden sie von sys_metadata abgeleitet. Die sys_metadata-bezogenen Daten werden entfernt. Änderungen von JDBC-Feldnamen:

- Der JDBC-Server wird in Host umbenannt
- Der Datenbankport wird in Port umbenannt

Benutzerdefinierte Aktivitäten mit benutzerdefinierten Aktivitätendesignervorlagen erstellen

Sie können verschiedene Arten von benutzerdefinierten Aktivitäten mit einer benutzerdefinierten Vorlage im Workflow-Editor erstellen und aktualisieren.

Automatische Übersetzung

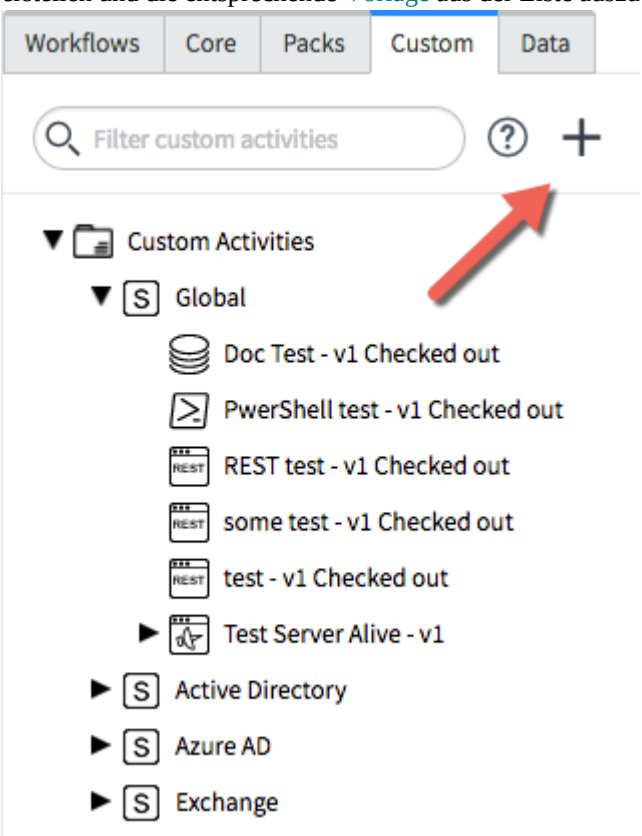
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: workflow_admin oder activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Aktivitätsdesigner enthält allgemeine Schritte, die für alle Aktivitäten gelten, die Sie erstellen. Dieses Verfahren führt Sie durch die allgemeinen Schritte und die Reihenfolge, in der sie eingerichtet werden sollten. Bevor Sie eine benutzerdefinierte Aktivität erstellen, geben Sie eine Aktivitätsvorlage an.

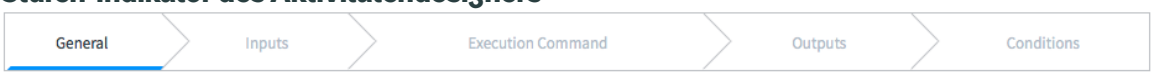
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **Workflow-Editor**an.
   Die Registerkarte **Willkommen** von Workflow-Editor wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** der Palette auf das **+**, um eine neue Aktivität zu erstellen und die entsprechende Vorlage aus der Liste auszuwählen.



Das Aktivitätsdesigner-Formular wird angezeigt. Oben befindet sich ein Stufen-Indikator. Alle neuen Aktivitäten beginnen mit der Stufe **Allgemein**. Die aktuelle Stufe wird durch einen blauen Unterstrich angezeigt.

Stufen-Indikator des Aktivitätendesigners



3. Ergänzen Sie die allgemeinen Eigenschaften .
   Diese Informationen sind Standard für jede benutzerdefinierte Aktivität, einschließlich Name, Beschreibung und anderer verwandter Informationen.
4. Erstellen Sie die Vorlage Eingabevariablen erstellen für die Vorlage.
   Erstellen Sie die Variablen, die in der Aktivität in das Formular Eingaben des Aktivitätsdesigners übergeben werden sollen.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Skript zur Vorverarbeitung hinzu.

Automatische Übersetzung

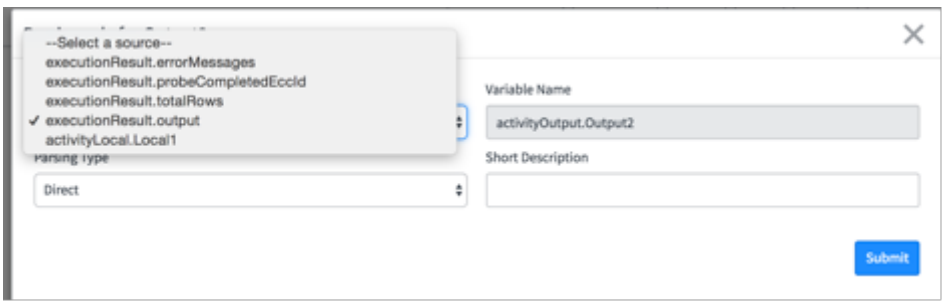
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Eingabevalidierung oder die Umwandlung von Eingabedaten benötigen Sie möglicherweise ein Vorverarbeitungsskript.

Hinweis: Dieser Schritt ist nicht in der Aktivität „Skript ausführen“ enthalten.

6. Klicken Sie Auf **Fahren Sie Fort** Um das Formular „Ausführungsbefehl“ zu öffnen, füllen Sie dann aus **Ausführungsbefehl** Schritt basierend auf den entsprechenden Ausführungsvorlagen:
   - SOAP-Webserviceaktivitäten erstellen
   - JDBC-Aktivitäten erstellen
   - JavaScript-Probe-Aktivitäten erstellen
   - PowerShell-Aktivitäten erstellen
   - REST-Webserviceaktivitäten erstellen
   - Probe-Aktivitäten erstellen
   - SFTP-Aktivitäten erstellen
   - Aktivität „Skript ausführen“ erstellen
   - SSH-Aktivitäten erstellen
   - JMS-Aktivitäten erstellen
7. **Wahlweise:** Testen Sie Ihre Eingaben.
8. **Wahlweise:** Definieren Sie im Ausgaben-Formular lokale und/oder Ausgabevariablen.
   Mit lokalen Variablen können Sie eine temporäre Speicherung vornehmen, wenn Analyseregeln hintereinander geschaltet sind. Beispielsweise können Sie ein XML-Payload aus einem JSON-Payload extrahieren. Eine lokale Variable kann auf das XML-Dokument zugreifen und dieses als Quelle für eine andere Analyseregeln verwenden. Die Grafik zeigt eine `Local1`-Variablenquelle, um Daten für `Output2` zu analysieren.

Lokale Variable definieren



9. Verwenden Sie eine der Optionen, um Ausgaben Werte zuzuweisen.

Option	Bezeichnung
Analyseregel	Sie können eine Analyseregeln erstellen und sie den Ausgabefeldern zuordnen, indem Sie die Variablen in die Struktur Analyseregeln ziehen. Die Vorlagen REST, SOAP und JDBC bieten eine automatische Zuordnung, um die Analyseregel automatisch zu erstellen. Falls im Testeingabeformular verfügbar, sollte nach Möglichkeit die automatische Zuordnung verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Nachverarbeitung	Mit Nachverarbeitungsskripts können Sie eine eigene Validierung der Ausgabedaten, den Analysecode für die Ausgabe sowie zugehörige Aufgaben kodieren. Die Nachverarbeitung wird ausgeführt, nachdem die Ergebnisse des Ausführungsbefehls zurückgegeben wurden und bevor die Analyseregeln und -bedingungen ausgeführt werden. Klicken Sie auf **Zur Nachverarbeitung wechseln (Erweitert)**, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen. **Hinweis:** Wenn Sie ein Skript erstellen, wird dieser Schritt als Stufe im Indikator angezeigt.

10. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um das Formular Bedingungen zu öffnen und Abbruchbedingungsregeln für Ihre Aktivität zu erstellen. Klicken Sie dann auf **Speichern**.

Allgemeine Eigenschaften für Aktivitätendesignervorlagen

Die folgenden allgemeinen Eigenschaftenfelder gelten für alle Aktivitätendesignervorlagen.

Allgemeine Eigenschaftsfelder, die für alle Vorlagen des Aktivitätendesigners gelten

Felder	Beschreibung
Name	Beschreibender Name der Aktivität. Wählen Sie einen eindeutigen Namen, der die Aktivität in der Palette leicht erkennbar macht. Wenn Sie die Aktivität nicht benennen, wird sie auf der Registerkarte **Daten** des Workflow-Editors mit einer Indexnummer gekennzeichnet, wenn sie einem Workflow hinzugefügt wird. Dieser Index gibt die Reihenfolge wieder, in der die benutzerdefinierte Aktivität dem Workflow hinzugefügt wurde. Nur benutzerdefinierte Aktivitäten und ihre Ausgabevariablen erscheinen auf der Registerkarte **Daten**.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Funktion der Aktivität.
Bild	Symbol, das eine Aktivität dieses Typs in der Workflow-Palette kennzeichnet
Ausführungsvorlage	Für diese Aktivität ausgewählte vordefinierte Vorlage
Anwendung	Aktuell Anwendungsbereich In der Instanz festlegen. Klicken Sie zum Anzeigen des Bereichs in einem beliebigen Datensatz oder in einer Liste auf das Zahnradsymbol auf der rechten Seite der Titelleiste, und prüfen Sie den Wert im Feld **Anwendung**. Die Aktivität wird in diesem Bereich innerhalb eines Workflows ausgeführt. Sie können den Bereich für die Instanz im Workflow-Editor nicht anzeigen oder ändern.
Zugänglich von	Zugänglichkeitseinstellung für diese Aktivität nach Bereich. Die folgenden Optionen sind verfügbar: • **Alle Anwendungsumfänge**: Diese Aktivität ist für alle Anwendungsbereiche verfügbar. • **Nur dieser Anwendungsbereich**: Die Verwendung dieser Aktivität ist auf den im Feld **Anwendung** angegebenen Bereich beschränkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine Eigenschaftsfelder, die für alle Vorlagen des Aktivitätendesigners gelten (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
Kategorie	Kategorie für diese Aktivität auf den Registerkarten **Benutzerdefiniert** und **Pakete**. In der reduzierbaren Hierarchie werden alle Kategorien unter ihrem Bereich aufgelistet.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aktivität

Eingabevariablen erstellen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** des Aktivitätendesigners die Variablen, die an die Aktivität übergeben werden sollen.

Vorbereitungen

Sie müssen Ihrer Aktivität im Formular **Allgemein** einen Namen geben, bevor Sie mit der Stufe **Eingaben** fortfahren können.

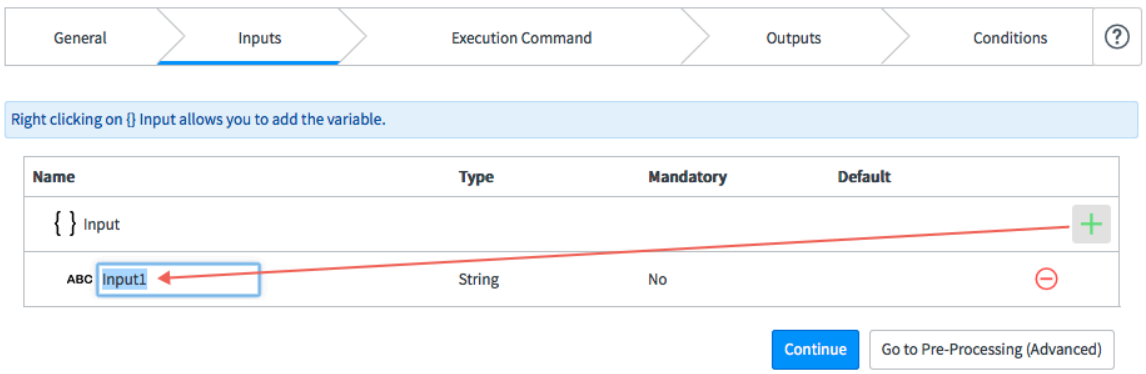
Erforderliche Rollen: workflow_admin oder activity_creator

Hinweis: Variablenzeichenfolgen im Formular **Eingaben** haben eine Höchstgrenze von 255 Zeichen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das **+**-Symbol, um eine neue Eingabevariable zu erstellen.

   Der Designer erstellt eine Standardvariable namens **Eingabe1**.



2. Geben Sie den Namen Ihrer neuen Variable in das Feld ein.
3. Um den Namen einer Variablen oder eines ihrer Attribute zu ändern, doppelklicken Sie auf den Wert und wählen dann einen neuen Wert aus dem angezeigten Feld aus.
4. Konfigurieren Sie Ihre Variable mit diesen Feldern:

Variablenkonfiguration

Feld	Beschreibung
Typ	Datentyp für diese Variable. Doppelklicken Sie auf das Feld, um die Auswahlliste anzuzeigen. Neben den üblichen Datentypen können Sie Eingabe-Arrays erstellen und einzelne Variablen verschlüsseln, die vertrauliche Daten enthalten. Verschlüsselte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Variablen werden an die ECC-Warteschlange übergeben und dann vom MID-Server entschlüsselt, wenn sie auf dem Zielhost ausgeführt werden. Vertrauliche Daten, die bei der Ausführung dieser Variablen auf dem Host zurückgegeben werden, können dann über verschlüsselte Ausgabevariablen an eine andere Aktivität übergeben werden.
Obligatorisch	Kennzeichnet eine Eingabevariable als obligatorisch. Als obligatorisch gekennzeichnete Variablen sind Pflichtfelder im Eigenschaftenformular für die Aktivität im Workflow. Mit der Funktion zum Testen von Eingaben können Sie nach obligatorischen Variablen filtern.
Standard	Standardwert für diese Eingabevariable. Variablen im Eigenschaftenformular für die Aktivität im Workflow werden mit Standardwerten vorbelegt. Sie können diesen Wert überschreiben, wenn Sie die Variablen testen.

5. Um die Variablenliste neu anzuordnen, wählen Sie eine Zeile aus und ziehen sie an die neue Position.

   Wenn Sie eine Zeile zum Verschieben auswählen, ändert sich das Zeigersymbol in ein Aufwärts-/Abwärtspfeilsymbol ( ).

6. Um eine Variable zu löschen, klicken Sie in der Zeile auf das Löschsymbol ( ).
7. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortzufahren, oder klicken Sie auf **Zur Vorverarbeitung wechseln (Erweitert)**, um ein Skript zu erstellen, das vor der Aktivität ausgeführt wird.

Eingabevariablen zuordnen

Nachdem Sie die Eingabevariablen erstellt haben, ordnen Sie sie den Feldern im Formular „Ausführungsbefehl“ zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Felder enthalten Werte, die der Zielhost oder Endpunkt für die Authentifizierung und Abfrage von Daten benötigt. In diesem Beispiel sind Felder für einen Befehl enthalten, der auf dem Ziel ausgeführt werden soll, und der zu verwendende MID-Server, falls erforderlich.

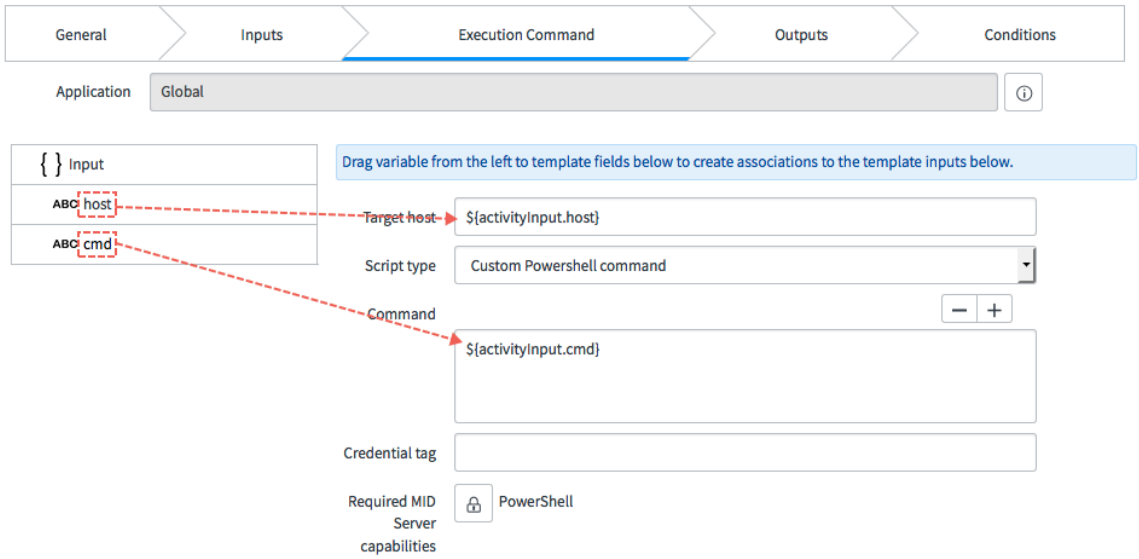
Prozedur

Um eine Variable zuzuordnen, ziehen Sie sie in das entsprechende Feld.

Der Designer drückt die Variable automatisch in der vom System benötigten Syntax aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



PowerShell-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem Windows-Zielcomputer ausführt.

Vorbereitungen

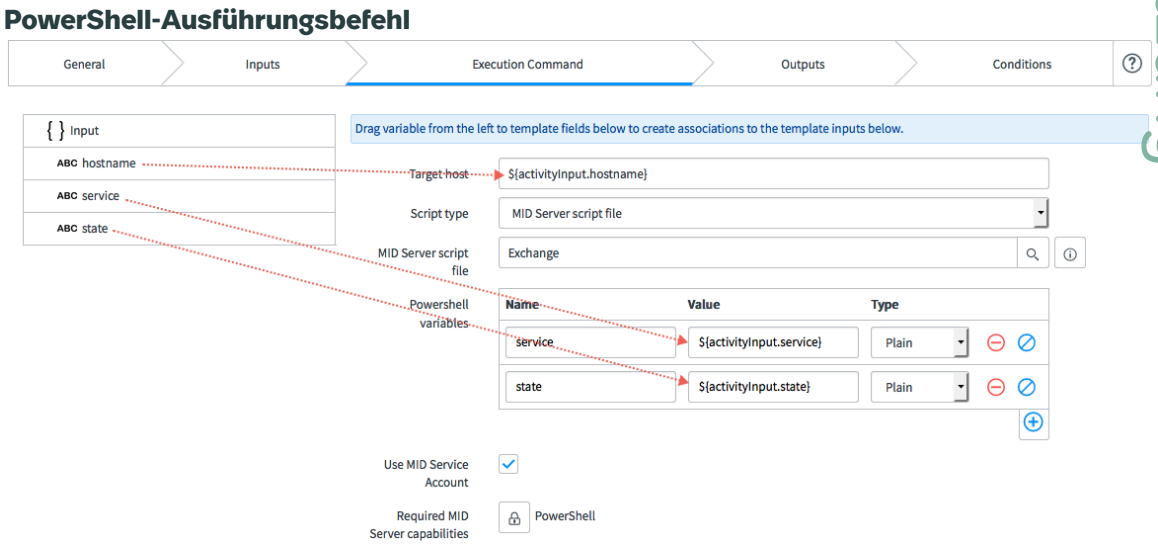
Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

Erforderliche Rolle: activity_creator, admin

Hinweis: Sie können die PowerShell-Verbindung zwischen dem MID-Server und dem Zielcomputer testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Befehlsfelder

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Erstellen Sie Variablen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese PowerShell-Aktivität
Skripttyp	Typ des Skripts, das auf dem PowerShell-Host ausgeführt werden soll. Verfügbare Optionen sind: ○ Benutzerdefinierter PowerShell-Befehl ○ MID-Server-Skriptdatei
MID-Server-Skriptdatei	Die auszuführende MID-Server-Skriptdatei. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp** *MID-Server-Skriptdatei* ausgewählt ist.
Befehl	Befehl, der diese Aktivität auf dem Zielhost ausführt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp** *Benutzerdefinierter PowerShell-Befehl* ausgewählt ist. Sie können Eingabevariablen aus dem Variablen-Generator in dieses Feld ziehen, um Ihren Befehl zu erstellen.
PowerShell-Variablen	Name-Wert-Paare, die mit PowerShell an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Variablen manuell erstellen oder Eingabevariablen in das Feld **Wert** ziehen. Verschlüsselte Eingabevariablen behalten ihre Verschlüsselung bei, unabhängig von den Datentypeinstellungen in diesem Feld. Wenn Sie einen Wert eingeben und den Datentyp **Verschlüsselt** auswählen, wird der Wert in diesem Feld in Klartext angezeigt und erst verschlüsselt, wenn er an die ECC-Warteschlange übergeben wird.
MID-Serviceaccount verwenden	Erzwingt, dass diese Aktivität auf dem Zielhost nur mit den Anmeldeinformationen des MID-Server-Serviceaccounts authentifiziert wird, ohne dass andere Anmeldeinformationen verwendet werden. Wenn diese Checkbox aktiviert ist, wird das Feld **Anmelde-Tag** ausgeblendet.
Anmelde-Tag	Spezifisch Anmeldeinformationsaliasse für Orchestration-Aktivitäten Diese Aktivität muss verwenden, um Powershell-Befehle auf dem Host auszuführen. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, versucht der MID-Server alle verfügbaren Anmeldeinformationen, bis eine gültige gefunden wird, die mit dem MID-Server-Servicekonto endet. Wenn ein Alias für Anmeldeinformationen definiert ist, verwendet der MID-Server nur die Anmeldeinformationen für diesen Alias und probiert den MID-Server-Serviceaccount nicht aus. Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Serviceaccount verwenden** aktiviert ist.
Erforderliche MID-Server-Fähigkeiten	MID-Server, der zum Abfragen von Powershell verwendet werden soll, nach Fähigkeiten. Standardmäßig wählt das System einen PowerShell-MID-Server aus.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

Eingaben für Aktivitätsvorlagen testen

Sie können die Eingabeparameter einer benutzerdefinierten Aktivität während der Entwicklung testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie Eingabevariablen, und ordnen Sie sie den Feldern im Formular **Ausführungsbefehl** zu, oder geben Sie tatsächliche Werte für diese Felder an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

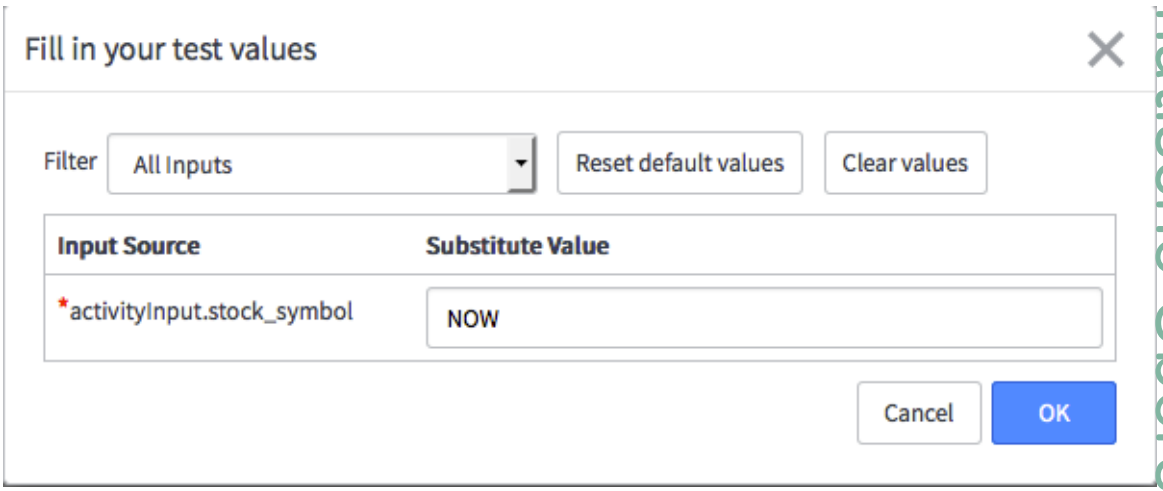
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Eingabetest führt nur die Eingabeparameter für einen Endpunkt aus und nicht die Vorverarbeitungs- oder Nachverarbeitungsskripts. Sie müssen einen Workflow verwenden, um ein Vorverarbeitungs- oder Nachverarbeitungsskript zu testen. Die Aktivität muss zum Testen nicht ausgecheckt werden, und Sie können Eingabevariablen aus jeder Stufe des Aktivitätendesigners testen, wenn die Aktivität ordnungsgemäß konfiguriert ist. Normalerweise ist die Stufe **Ausführungsbefehl** der Punkt, an dem Eingaben zum Testen bereit sind.

Hinweis: Wenn Sie die automatische Zuordnung verwenden möchten, müssen Sie die Eingabevariablen testen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Testeingaben**.
   Die Liste der Variablen der Eingabequelle wird angezeigt. Wenn Sie für diese Variablen Standardwerte hinzugefügt haben, werden diese Werte in der Spalte **Wert ersetzen** angezeigt. Pflichtvariablen sind mit einem roten Stern gekennzeichnet. In diesem Beispiel gibt ein SOAP-Endpunkt einen Wert für eine Aktienkursvariable zurück.

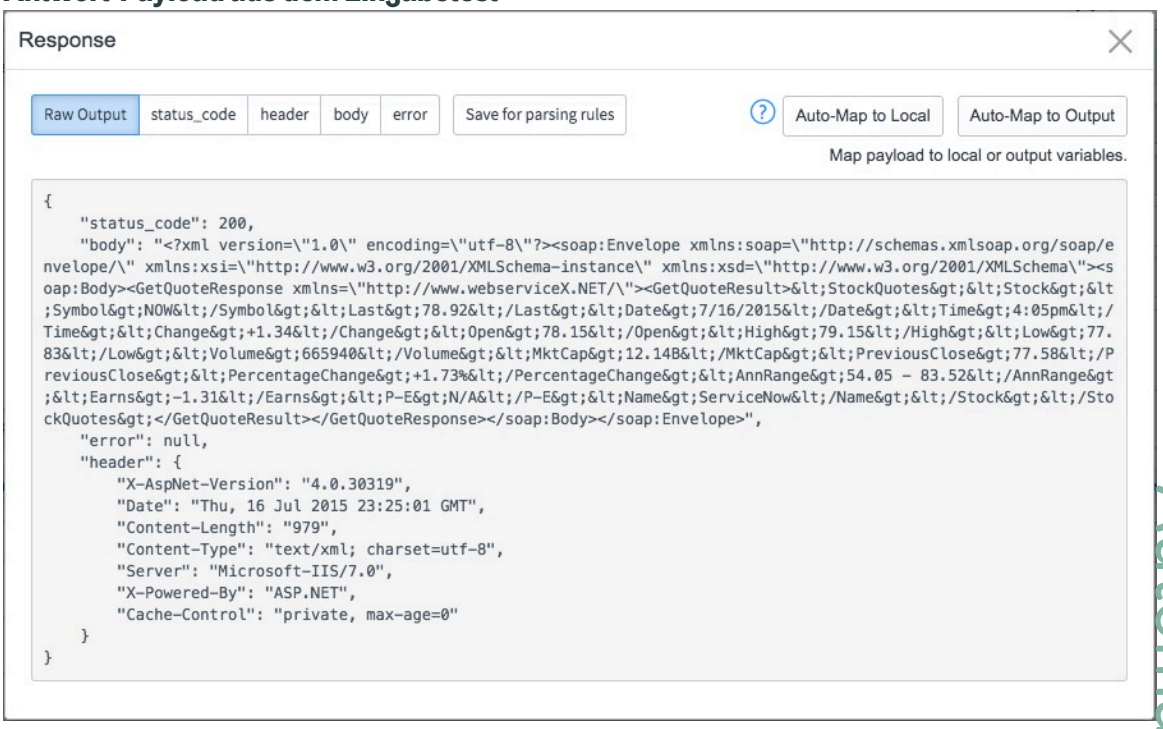


2. Filtern Sie die Variablenliste mit diesen Steuerelementen:
   - **Alle Eingaben**: Zeigt alle Eingabevariablen an. Dies ist die Standardansicht.
   - **Pflichteingaben**: Zeigt nur obligatorische Eingabevariablen an
   - **Eingaben ohne Standardwerte**: Zeigt Eingabevariablen an, denen keine Standardwerte zugewiesen wurden
3. Setzen Sie die Werte nach Bedarf zurück.
   - **Standardwerte zurücksetzen**: Ersetzt alle in diesem Formular festgelegten Testwerte durch die Standardwerte, sofern vorhanden
   - **Werte löschen**: Löscht alle Werte in der Eingabevariablenliste, auch wenn Standardwerte vorhanden sind
4. Wenn die Testwerte korrekt konfiguriert sind, klicken Sie auf **OK**.
   Das System führt die Werte für alle für das angegebene Ziel konfigurierten Eingaben aus und gibt das resultierende Payload zurück. Über die Schaltflächen im Antwortformular können verschiedene Ansichten des Payload angezeigt werden. Das gesamte Payload wird im Fenster **Rohausgabe** angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwort-Payload aus dem Eingabetest



5. Um geeignete Parameterwerte im Payload automatisch Variablen der Stufe **Ausgaben** zuzuordnen, wählen Sie eine Option für die automatische Zuordnung aus.
6. Alternativ können Sie auf **Zum Analysieren von Regeln speichern** klicken, um das gesamte Payload in die Analyseregeln zu kopieren.
   Auf diese Weise können Sie manuell Werte für die Ausgabevariablen direkt aus dem Payload auswählen. Diese Aktion überschreibt alle vorherigen, in den Analyseregeln vorhandenen Payload-Daten vollständig.
7. Klicken Sie auf das **X** in der rechten oberen Ecke des Fensters, um es zu schließen.

Datenverschlüsselung für Aktivitätsvariablen

Sie können vertrauliche Daten schützen, die von Orchestration-Aktivitäten übergeben werden, indem Sie Eingabe- und Ausgabevariablen verschlüsseln.

Das System speichert verschlüsselte Variablen niemals als Klartext. Wenn der MID-Server zur Erfüllung der Aktivität verwendet wird, wird die Eingabenutzlast der entsprechenden ECC-Warteschlange verschlüsselt, wenn ein verwendet wird Verschlüsselte Ausgabevariable Ist in der Vorlage definiert. Ausgabevariablen, die als Eingabevariablen an eine nachfolgende Aktivität übergeben werden, behalten während der gesamten Verarbeitung ihre Verschlüsselung bei.

Eingaben, deren Daten verschlüsselt werden müssen, stammen aus einer der folgenden Quellen:

- Workflows: Diese Eingaben werden über den Workflow-Editor bereitgestellt und müssen für die bidirektionale Verschlüsselung im Format „password2“ vorliegen.
- Servicekatalog-Anforderungen: Diese Eingabewerte werden einer Aktivität als verschlüsselte Variablen aus einem Servicekatalogelement bereitgestellt.
- GlideRecord: Dies sind Variablen, die an beliebige ServiceNow-Tabellen angehängt werden. Die Quellspalte in der Tabelle muss eine Variable vom Typ „password2“ enthalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivitätsausgaben: Dies sind Variablen, die als Ausgaben von einer Aktivität an eine nachfolgende Aktivität als Eingaben über den Datenbus übergeben werden.
- Leerer String: Das System ermöglicht die Definition verschlüsselter Eingabevariablen, übergibt aber niemals einen Wert an die Variable.

Felder der Vorverarbeitungsvorlage des Aktivitätendesigners

Verwenden Sie **Vorverarbeitung** Formular des Aktivitätendesigners zum Definieren eines Skripts, das vor der Ausführung der Aktivität ausgeführt werden soll.

Vorverarbeitungsfelder

Feld	Beschreibung
Eingabeprozessskript	Skript, das ausgeführt werden soll, bevor die Aktivität ausgeführt wird
Variablen	Eingabevariablen, die als Bausteine im Eingabeprozessskript verfügbar sind. Klicken Sie auf den Pfeil über dem Feld, um die Variablenliste zu öffnen. Klicken Sie auf ein Element in der Hierarchie, um es dem Skript in der entsprechenden Syntax hinzuzufügen. In der Liste werden die Ausführungsparameter und Eingabevariablen angezeigt, die Sie an die Aktivität im Formular **Eingaben** übergeben haben. Alle Aktivitätsvariablen, die im Formular **Eingaben** hinzugefügt wurden, sind schreibgeschützt und werden im Vorverarbeitungsskript in dieser Syntax ausgedrückt: `activityInput.variable`. Bevor die Aktivität ausgeführt wird und den Service oder Host aufruft, können Sie den tatsächlichen Ausführungswert dieser Variable überschreiben, indem Sie dem Ausführungsparameter `executionParam.variable_name` Werte zuweisen. Beachten Sie die spezifischen Ausführungsparameter für Ihre Vorlage.

Protokollierung

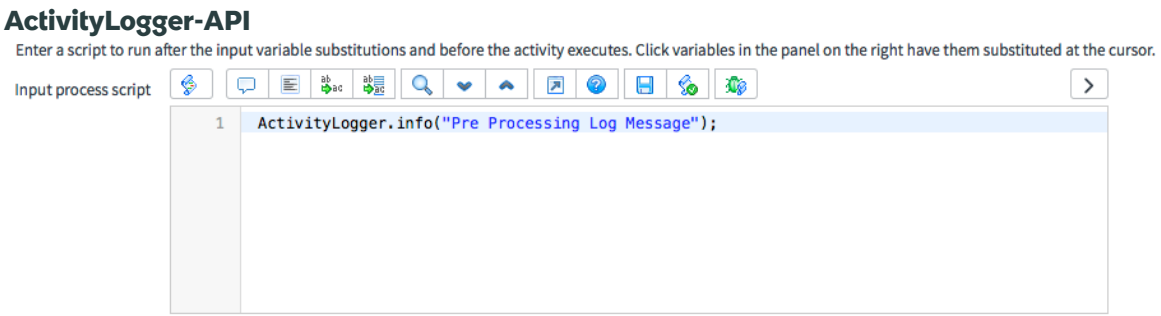
Aktivitätsdesigner können der Vorverarbeitung mithilfe von Protokollierung hinzufügen *`ActivityLogger`*API, die für bereichsbezogene oder globale Anwendungen funktioniert. Protokollierte Daten aus dem Skript werden in der zugehörigen Liste **Workflow-Protokoll** in den Kontextdatensätzen für jeden Workflow, der die Aktivität verwendet, angezeigt. Die **Quelle** für diese Meldungen im Workflow-Protokoll ist **ACTIVITY**.

Wichtig: Um die Debug-Nachrichten im Workflow-Protokoll anzuzeigen, legen Sie fest *`glide.workflow.log.debug`*Eigenschaft bis **Wahr** .

Diese Meldungen werden unterstützt:

- `ActivityLogger.debug("Pre Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.info ("Pre Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.warn ("Pre Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.error("Pre Processing Log Message");`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Felder der Nachverarbeitungsvorlage

Im Formular **Nachverarbeitung** des Aktivitätendesigners können Sie ein Skript definieren, das nach der Ausführung der Aktivität ausgeführt wird.

Nachverarbeitungsfelder

Um die von der Aktivität zurückgegebenen Ergebnisse zu verwenden, stellen Sie das Präfix executionResult. diesen Parameter voran.

Feld	Beschreibung
Ausgabeprozessskript	Skript, das ausgeführt werden soll, nachdem die Aktivität ausgeführt wurde
Variablen	Eingabevariablen, die als Bausteine im Ausgabeprozessskript verfügbar sind. Klicken Sie auf den Pfeil über dem Feld, um die Variablenliste zu öffnen. Klicken Sie auf ein Element in der Hierarchie, um es dem Skript in der entsprechenden Syntax hinzuzufügen. In der Liste werden die Ausführungsergebnisse und Variablen angezeigt, die Sie an die Aktivität im Formular **Eingaben** übergeben haben. Alle Aktivitätsvariablen, die im Formular **Eingaben** hinzugefügt wurden, sind schreibgeschützt und werden im Nachverarbeitungsskript in dieser Syntax ausgedrückt: activityInput.variable. Die Beschreibung der Parameter finden Sie in der Tabelle im Thema zu Nachverarbeitungsparametern für diese Aktivität.

Protokollierung

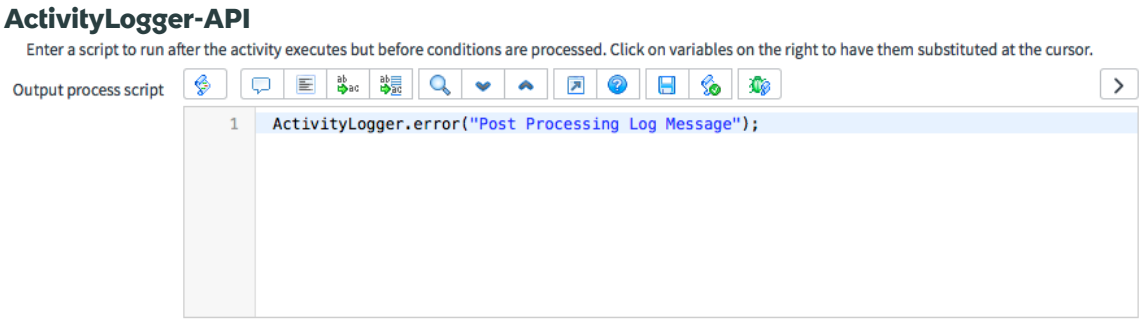
Aktivitätsdesigner können dem Nachverarbeitungsskript mithilfe von Protokollierung hinzufügen *ActivityLogger*API, die für bereichsbezogene oder globale Anwendungen funktioniert. Protokollierte Daten aus dem Skript werden in der zugehörigen Liste **Workflow-Protokoll** in den Kontextdatensätzen für jeden Workflow, der die Aktivität verwendet, angezeigt. Die **Quelle** für diese Meldungen im Workflow-Protokoll ist **ACTIVITY**.

Wichtig: Um die Debug-Nachrichten im Workflow-Protokoll anzuzeigen, legen Sie fest *glide.workflow.log.debug*Eigenschaft bis **Wahr** .

Diese Meldungen werden unterstützt:

- ActivityLogger.debug("Post Processing Log Message");
- ActivityLogger.info ("Post Processing Log Message");
- ActivityLogger.warn ("Post Processing Log Message");
- ActivityLogger.error("Post Processing Log Message");

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Aktivitätsausgabevariablen automatisch zuordnen

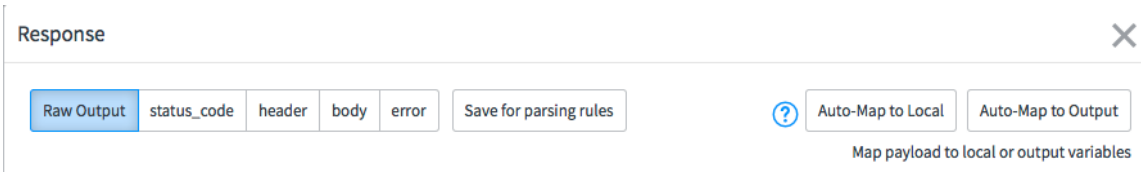
Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „Ausführungsbefehl“ der Vorlage die Registerkarte **Eingaben** aus.
2. Klicken Sie auf **Testeingaben**, um die Eingabeparameter zu testen.
   Wenn Sie tatsächliche Werte für die Parameter und Felder hinzugefügt haben, führt das System diese Werte für das angegebene Ziel aus und gibt das resultierende Payload zurück. Wenn Sie den Feldern und Parametern Eingabevariablen zugeordnet haben, zeigt das System ein Dialogfeld an, in dem Sie diesen Variablen Testwerte zuweisen können.
3. Geben Sie ggf. Testwerte an, und klicken Sie auf **OK**, um das Payload anzuzeigen.
   Die gesamte Payload wird auf der Registerkarte **Rohausgabe** des Antwortformulars angezeigt.



4. Wählen Sie eine Option für die automatische Zuordnung aus.

Option	Bezeichnung
Automatisch lokalen Variablen zuordnen	Wandelt das gesamte Payload in ein JSON-Objekt um und platziert es im Datenbus. Dies ermöglicht eine Nachverarbeitung in JavaScript. Diese Auswahl bewirkt, dass das gesamte Datenfeld auf der rechten Seite ausgeblendet wird und die Eingabestruktur automatisch mit diesen Standardvariablen gefüllt wird: ○ Ausgabe ○ totalRows ○ errorMessage ○ eccSysId

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Automatisch Ausgabevariablen zuordnen	Füllt die Ausgabevariablen in der Aktivität automatisch mit denselben Standardvariablen aus, die als Eingaben für die lokale Variable verwendet wurden.

Hinweis: Bei der automatischen Zuordnung stehen keine Analyseregeln zur Verfügung.

Ausgabevariablen erstellen

Das Formular **Ausgaben** im Designer enthält einen Variablen-Generator zum Erstellen von Datenstrukturen von Objekten und Arrays.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Elemente in dieser Struktur werden mit der Analyseregeln erstellen zu bestimmten Daten zugeordnet, die in von einem Endpunkt oder Host zurückgegebenen Payload enthalten sind. Diese Variablen und ihre Werte werden dann lokal oder zur Wiederverwendung in anderen Aktivitäten bereitgestellt.

Prozedur

1. Klicken Sie in der Spalte **Ausgaben** auf das **+**-Symbol, um eine lokale oder Ausgabevariable zu erstellen.

   Lokale Variablen sind nur innerhalb einer Aktivität verfügbar und sind nicht in den Datenstrukturen sichtbar, die auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** angezeigt werden. Ausgabevariablen stehen für die Wiederverwendung in anderen Aktivitäten zur Verfügung, entweder einzeln oder als gesamte Datenstruktur. Wenn Sie eine neue Variable mit einem der beiden Typen erstellen, gibt der Designer den Standardnamen **Gebietsschema1** (Lokal) bzw. **Ausgabe1** vor.

2. Geben Sie den neuen Variablennamen in das Feld ein, und wählen Sie einen Datentyp aus.

   Variablennamen müssen innerhalb eines Arrays oder Objekts eindeutig sein. Sie können den Datentyp **Verschlüsselt** für Ausgabevariablen zuweisen, die vertrauliche Daten enthalten. Durch Verschlüsselung geschützte Daten werden an andere Aktivitäten oder Prozesse verschlüsselt weitergegeben und niemals als Klartext angezeigt.

3. Um den Namen einer Variablen oder eines ihrer Attribute zu ändern, doppelklicken Sie auf den Wert, geben einen neuen Wert in das Bearbeitungsfeld ein und drücken die **Eingabetaste**.

   Das Symbol links neben dem Namen gibt den Datentyp der Variable an.

4. Um die Variablenliste neu anzuordnen, wählen Sie eine Zeile aus und ziehen sie an die neue Position.

   Wenn Sie eine Zeile auswählen, um sie zu verschieben, ändert sich das Zeigersymbol in ein nach-oben-/nach-unten-Pfeilsymbol ( ).

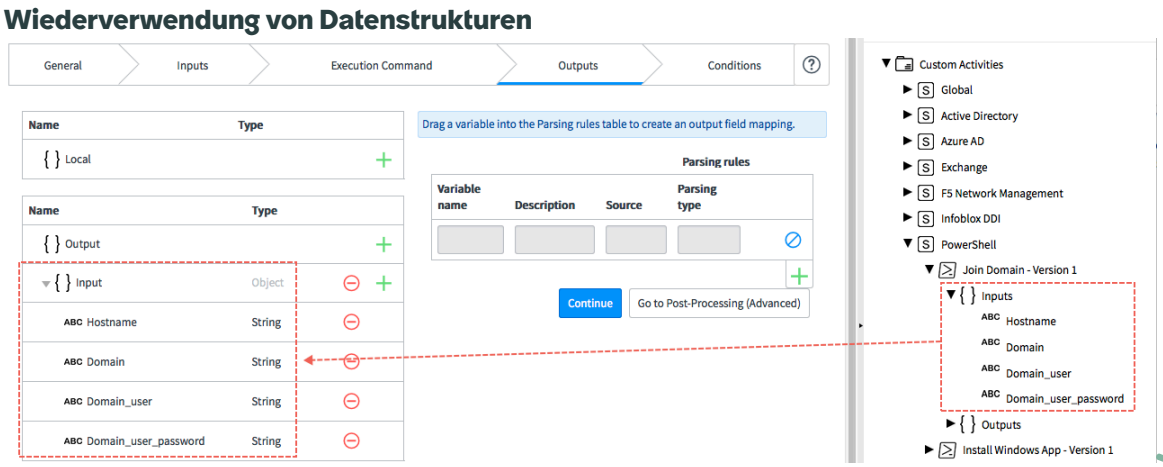
5. Ziehen Sie die Zeile an eine andere Position.

6. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

   - Um eine Variable aus einer anderen Aktivität wiederzuverwenden, ziehen Sie sie aus dem **Anwenderdefiniert** Registerkarte in der Palette zum **Lokal** Oder **Ausgabe** Überschrift oben in der Variablenliste.
   - Um eine gesamte Datenstruktur zu kopieren, ziehen Sie das übergeordnete Objekt oder das übergeordnete Array in die Kopfzeile der Variablenliste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Designer dupliziert die kopierte Datenstruktur im Ausgabevariablen-Generator.



7. Um eine Variable zu löschen, klicken Sie auf das Löschsymbol ( ) In der Zeile.

Ausgaben von Aktivitätendesignervorlagen

Ausgabevariablen enthalten Nachrichten, die von einem Ziel zurückgegeben werden und für andere Aktivitäten in einem Workflow oder intern für die Aktivität verfügbar sind.

Felder für Aktivitätsdesigner-Ausgaben

Feld	Beschreibung
Variablenname	Name einer Variablen, entweder **Gebietsschema** oder **Ausgabe**, die diese Aktivität übergibt
Gebietsschema	Variable, die einen Wert enthält, der in einer Aktivität verwendet wird. Verwenden Sie beispielsweise eine lokale Variable (Gebietsschema), um Metadaten zu ermitteln, die innerhalb einer Aktivität verarbeitet werden, bevor der endgültige Wert in eine Ausgabevariable exportiert wird.
Ausgabe	Variable, die einen Wert enthält, der an andere Aktivitäten im Workflow übergeben wird

Ausgabefelder zuordnen

Die Zuordnung wird mit Analyseregeln konfiguriert, mit denen Sie Ausdrücke im dem ausgewählten Payload entsprechenden Datenformat erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Erstellung der Ausgabedatenstruktur abgeschlossen haben, ordnen Sie jede Variable den spezifischen Daten zu, die Sie aus dem Zielhost extrahieren möchten.

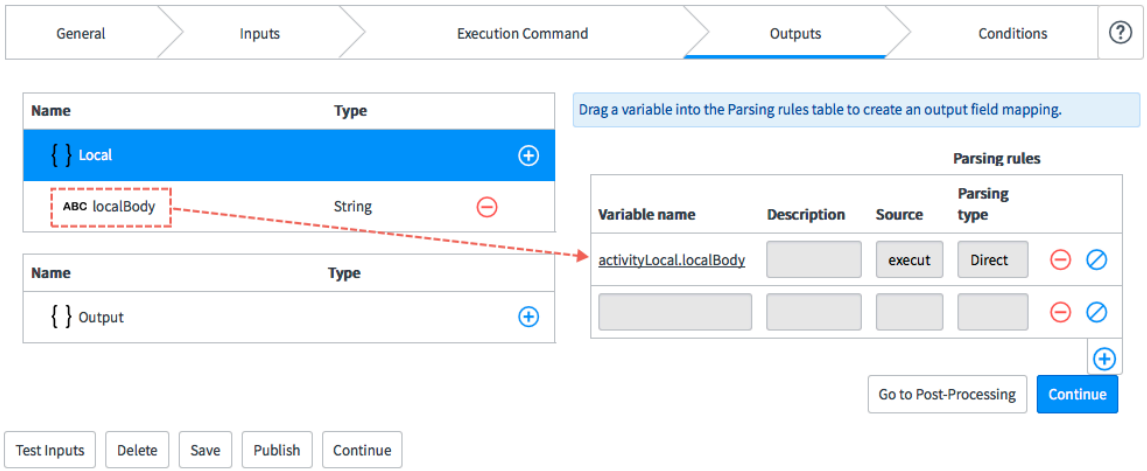
Prozedur

Um eine Variable zuzuordnen, ziehen Sie sie aus dem Variablen-Generator **Ausgaben** und legen sie im Abschnitt „Analyseregeln“ in einem leeren **Variablenname**-Feld ab.

Unter Analyseregeln erstellen finden Sie Anweisungen zum Konfigurieren der Analyse für Ausgabevariablen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Analyseregeln erstellen

Füllen Sie in einer benutzerdefinierten Aktivität definierte Ausgabevariablen mit Payload-Daten aus, die von einem Eingabetest auf einem externen Host oder Endpunkt zurückgegeben werden.

Vorbereitungen

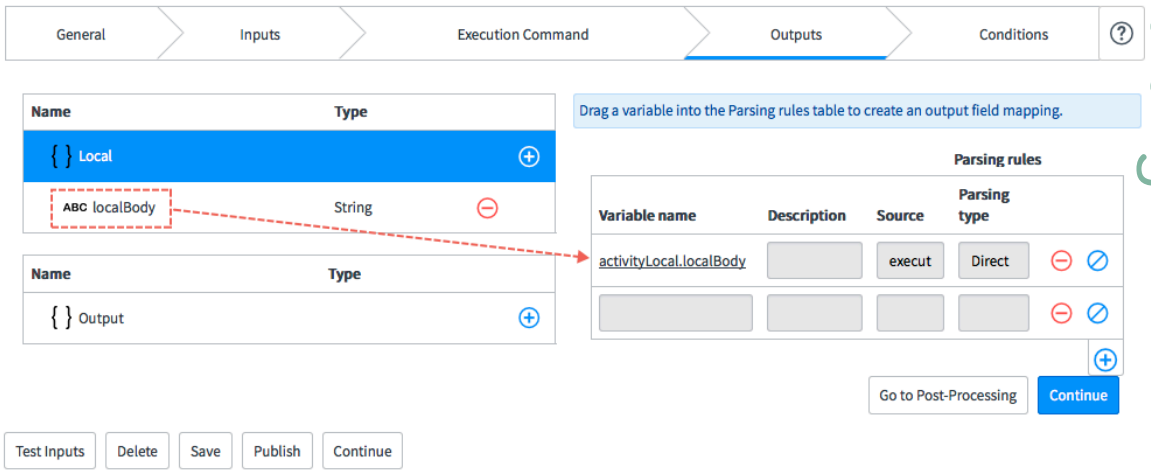
Erforderliche Rollen: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie über die Registerkarte **Benutzerdefiniert** in der Palette eine benutzerdefinierte Aktivität.
3. Fahren Sie im Aktivitätsdesigner-Formular mit der Stufe **Ausgaben** fort.
4. Ziehen Sie eine Ausgabevariable aus dem Datenstruktur-Generator in das Feld **Variablenname** im Abschnitt **Analyseregeln**.

Variablen zu Analyseregeln zuordnen

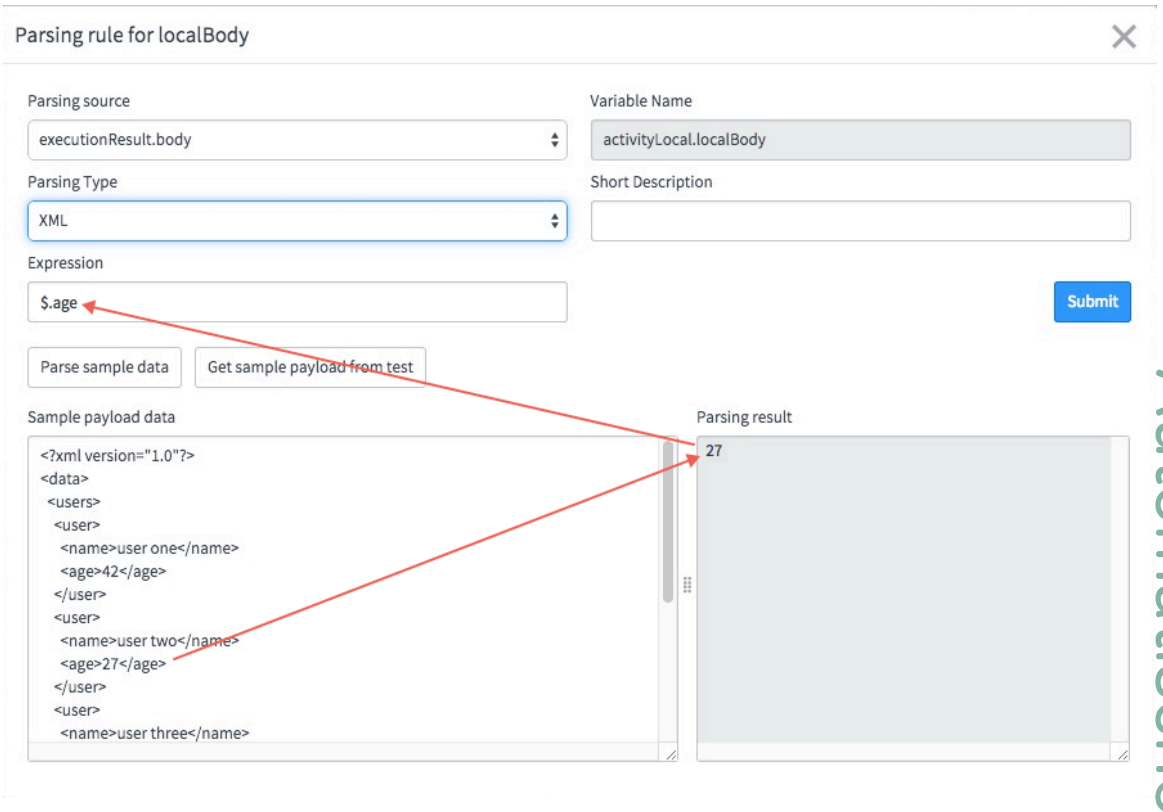


Das Formular „Analyseregeln“ wird für die ausgewählte Variable angezeigt. Standardmäßig ist der Analysetyp auf **Direkt** festgelegt, wodurch die Variable ohne Analyse des Inhalts mit allen Daten des ausgewählten Payloads gefüllt wird. Jede Vorlage verfügt über eine bestimmte Standard-Analysequelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.
   In diesem Beispiel ist der Analysetyp **XML** ausgewählt, mit dem Sie bestimmte Parameter aus dem zu analysierenden Payload auswählen können.



Felder für die Analyseregeln

Feld	Beschreibung
Quelle wird analysiert	Quelle der vom Zielhost oder Endpunkt zurückgegebenen Daten. Jede Vorlage öffnet ein bestimmtes Standard-Payload. Die verfügbaren Optionen hängen von der für die Aktivität ausgewählten Ausführungsvorlage ab. Sie können auch lokale Variablen als Analysequelle verwenden, wenn zuvor eine Analyseregel definiert wurde. Eine Liste der verfügbaren Payloads für jede Vorlage finden Sie unter Analysequellen des Aktivitätendesigners.
Ausdruck	Ausdruck, der zum Extrahieren bestimmter Daten aus der ausgewählten Analysequelle verwendet wird. Dieser Ausdruck wird aus *anklickbaren Daten* im Beispiel-Payload erstellt und in dem Format angezeigt, das im Feld **Typ wird analysiert** ausgewählt wurde. Beim Testen kann der Ausdruck mehrere Ergebnisse zurückgeben. Stellen Sie fest, welche Auswahl zuverlässige oder vorhersagbare Ergebnisse liefert, bevor Sie den Ausdruck auswählen. **Hinweis:** Das System kann keine anklickbaren **RegEx**-Ausdrücke aus Beispieldaten generieren. Sie müssen alle regulären Ausdrücke manuell schreiben.
Variablenname	Geänderter Variablenname, wie er im endgültigen Ausgabeausdruck verwendet wird. Das System fügt das Präfix **activityOutput** oder **activityLocal** für die von Ihnen angegebene Variable hinzu.
Typ wird analysiert	Die Sprache, in der das Payload des Zielhosts abgefragt wird. Die Auswahlmöglichkeiten sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Direkt**: Ordnet zum gesamten Inhalt des im Feld **Quelle wird analysiert** ausgewählten Payload ohne Analyse zu. Dies ist der Standardanalysetyp. ○ **XML**: XPath-Abfrage zum Auswählen von Knoten aus einem XML-Payload ○ **JSON**: JSONPath-Abfrage zum Auswählen von Teilen eines JSON-Payload ○ **Regulärer Ausdruck**: Analysemethode, die mit einem regulären Ausdruck Daten aus einem Payload extrahiert. Der Analysetyp „Regulärer Ausdruck“ unterstützt keine mehrzeiligen Analysen und unterscheidet nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung dieser Analyseregel
Beispiel-Payloaddaten	Beispieldaten aus der Quelle, die die angeforderten Daten enthält. Dieses Feld ist nicht für den Analysetyp **Direkt** verfügbar. Nach dem Klicken auf **Musterdaten analysieren** können die Daten in diesem Feld nicht bearbeitet werden, sie können aber zum Erstellen von Ausdrücken angeklickt werden. Klicken Sie auf **Musterdaten bearbeiten**, um das Feld wieder bearbeitbar zu machen.
Ergebnis wird analysiert	Zeigt die Daten an, die der ausgewählte Ausdruck von der Quelle zurückgibt. Dieses Feld ist nicht für den Analysetyp **Direkt** verfügbar.

6. Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie auf **Beispiel-Payload aus Test abrufen**.
   Diese Aktion öffnet das Testformular erneut, sodass Sie verschiedene Testwerte ersetzen und ein anderes Payload erstellen können.
7. Klicken Sie auf **Speichern**, damit die Analyseregeln das vorherige Payload mit dem gerade erstellten überschreiben.
8. Um einen Ausdruck für die Analyseregel zu erstellen, klicken Sie auf den Parameter, der im Beispiel-Payload vorhanden sein soll.
   Der Wert für diesen Parameter wird im Feld **Ergebnis wird analysiert** angezeigt, und das System erstellt den entsprechenden Ausdruck im Feld **Ausdruck**.
9. Klicken Sie auf **Absenden**, um die Analyseregel für diese Variable zu speichern.

Analysequellen des Aktivitätendesigners

In dieser Tabelle sind die Analysequellen aufgelistet, die für jede Ausführungsvorlage verfügbar sind.

Analysequellen

Vorlage	Quelle
SOAP-Webservice	• executionResult.body (Standard) • executionResult.status_code • executionResult.header • executionResult.error

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analysequellen (Fortsetzung)

Vorlage	Quelle
JDBC	• executionResult.output (Standard) • executionResult.errorMessages • executionResult.probeCompletedEccId • executionResult.totalRows
JavaScript-Probe	• executionResult.payload (Standard) • executionResult.output • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages
PowerShell	• executionResult.output (Standard) • executionResult.tags • executionResult.hresult • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages
REST-Webservice	• executionResult.body (Standard) • executionResult.status_code • executionResult.header • executionResult.error
SFTP	• executionResult.output (Standard) • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages • executionResult.tags
Probe	• executionResult.output (Standard) • executionResult.payload • executionResult.eccSysId
SSH	• executionResult.output (Standard) • executionResult.eccSysId

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analysequellen (Fortsetzung)

Vorlage	Quelle
	• executionResult.errorMessages • executionResult.tags
JMS	• executionResult.status • executionResult.standardHeaders • executionResult.customHeaders • executionResult.messagePayload • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages

Beispiel für Analyseregeln des Aktivitätendesigners

In diesem Beispiel ist die Analyseregel so konfiguriert, dass sie die Variable *activityOutput.ipv4* mit dem Wert für die IP-Adresse eines Domänenservers unter Verwendung von PowerShell ausfüllt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator, activity_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

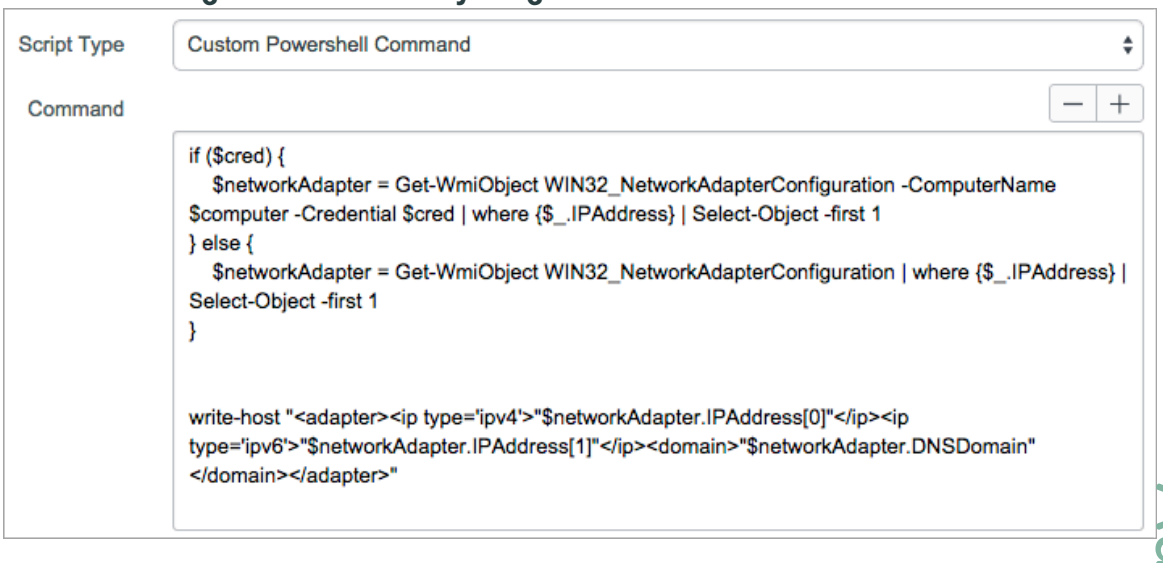
Um die Beispieldaten zu generieren, muss der Administrator den Befehl auf dem Host ausführen und beim Erstellen der Analyseregel die zurückgegebenen Daten in das Feld **Beispiel-Payloaddaten** einfügen. Der Administrator kann dann einen Ausdruck erstellen, der IP-Adressen aus diesem Beispiel in zwei Formaten zurückgibt: `ipv4` und `ipv6`. In diesem Beispiel erzeugt das System zwei Ausdrücke, die für die Analyseregel verwendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor** Und öffnen Sie die Aktivität, die auf dem Host ausgeführt wird.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Eingaben**, und notieren Sie sich den **Befehl**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Eingabebefehl für Analyseregel

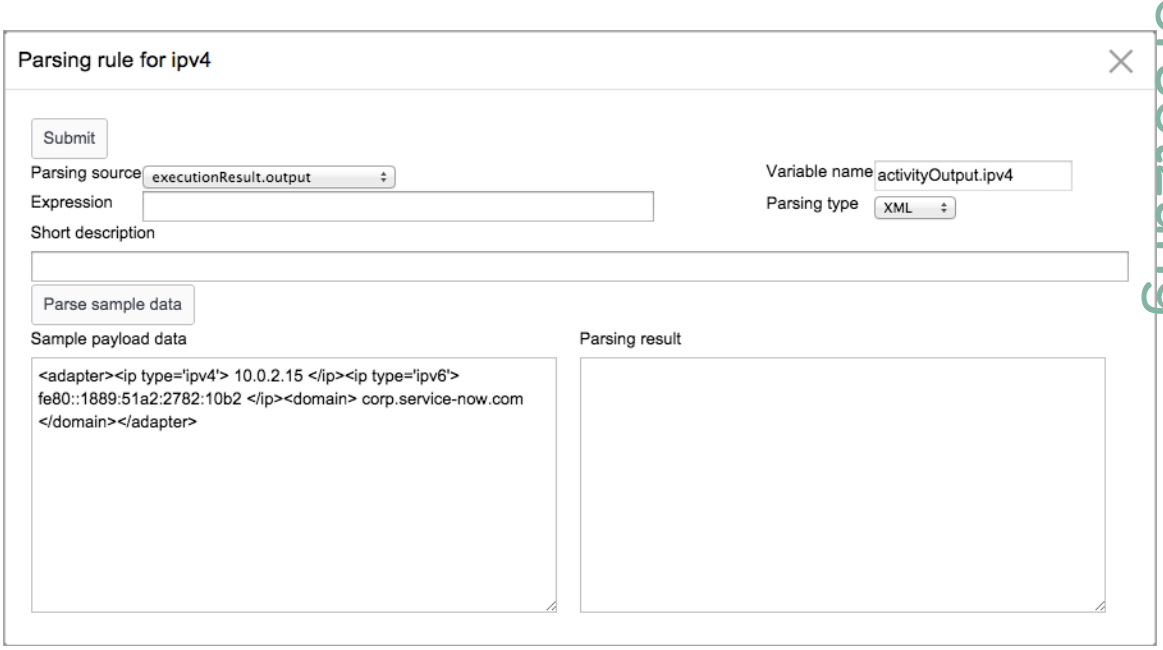


3. Führen Sie in einer PowerShell-Konsole auf dem Host den **Befehl** aus, um das XML-Beispiel zu extrahieren, das die benötigten Werte enthält.
4. Kopieren Sie die zurückgegebenen Daten in die Zwischenablage.
5. Klicken Sie im Aktivitätsdesigner auf die Registerkarte **Ausgaben**, und fügen Sie die zurückgegebenen Daten in das Feld **Beispiel-Payloaddaten** ein.

   In diesem Beispiel enthalten die Daten IP-Adressen in zwei verschiedenen Formaten und den Domänennamen.

6. Wählen Sie den Analysetyp für die Quelle aus.

   Example
   Im folgenden Beispiel wählen Sie aus **XML** .

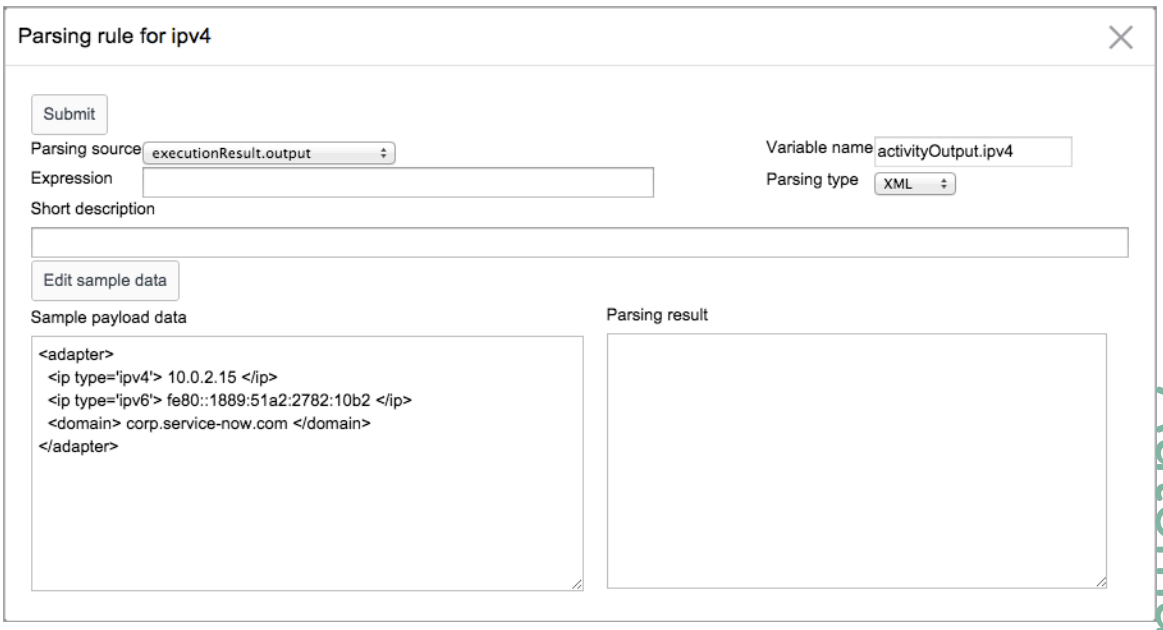


7. Klicken Sie auf **Musterdaten analysieren**.

Automatische Übersetzung

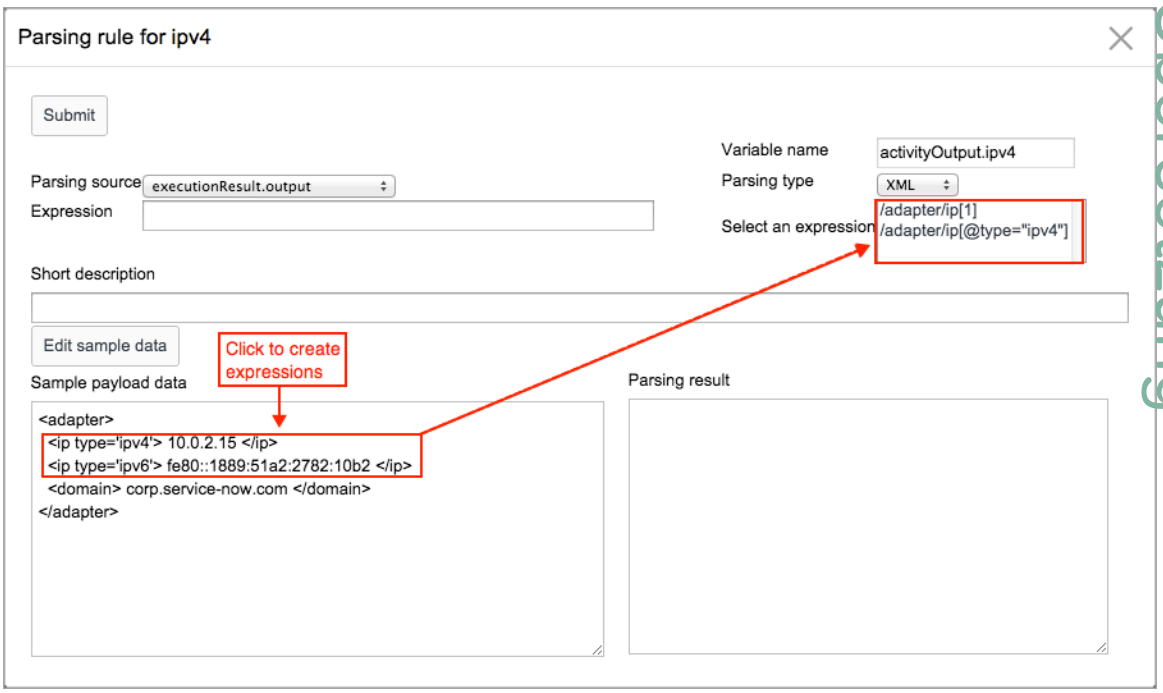
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System zeigt die XML im richtigen Format an, und sie kann *angeklickt* werden. In dieser Ansicht kann das System angeklickte Daten aus dem Beispiel in einen Ausdruck umwandeln.



8. Klicken Sie zum Erstellen des Ausdrucks auf die Elemente im Datenbeispiel, die Sie der Variablen zuordnen möchten.

Basierend auf den Beispieldaten, auf die Sie geklickt haben, erstellt das System zwei Ausdrücke.



9. Wählen Sie einen Ausdruck aus der Liste aus.

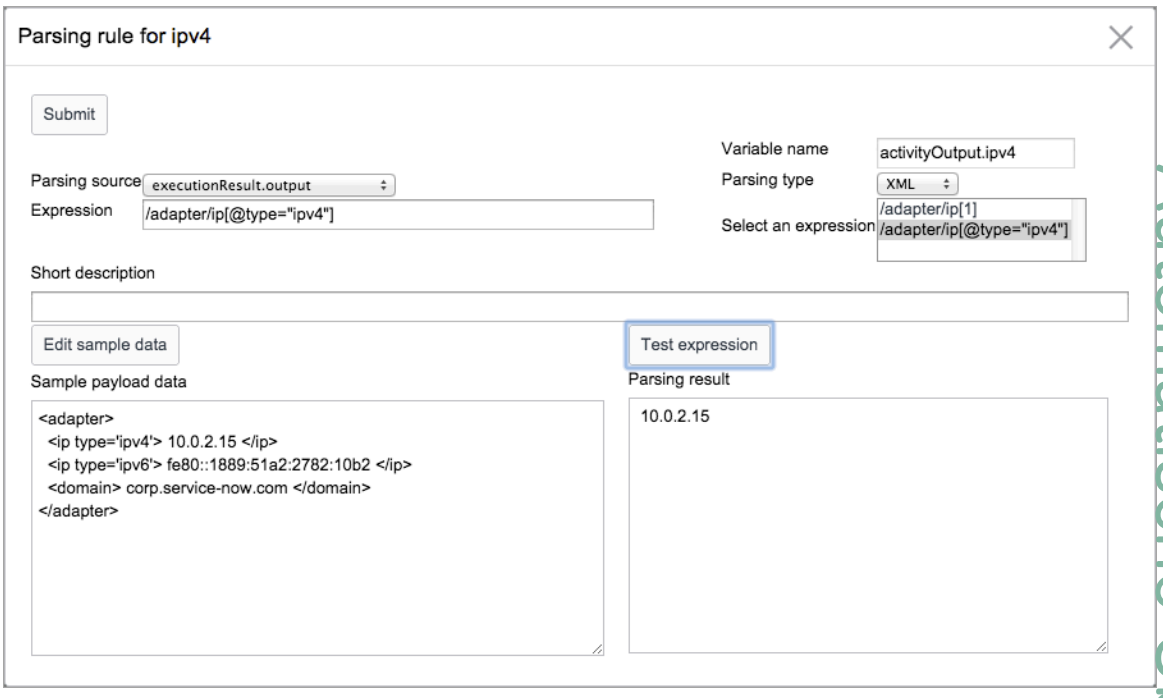
Das gewünschte Ergebnis ist die IP-Adresse mit einem **type**-Attribut von **ipv4**. Das System übernimmt diesen Wert in das Feld **Ausdruck**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Klicken Sie auf **Ausdruck testen**.

Das System analysiert das Payload anhand des ausgewählten Ausdrucks und gibt die angeforderten Daten im Feld **Ergebnis wird analysiert** zurück.



11. Klicken Sie auf **Absenden**.

Die Ansicht kehrt zur Registerkarte **Ausgaben** des Aktivitätendesigners zurück. Die neue Analyseregel ist aufgelistet, und für eine weitere Regel steht eine leere Zeile zur Verfügung.

Aktivitätsbedingungen

Erstellen Sie die Abbruchbedingungen für Ihre Aktivität in der Spalte **Bedingung**, und legen Sie die Reihenfolge für jede Bedingung fest.

Das System wertet zuerst die Bedingung mit der niedrigsten Reihenfolgennummer aus und stoppt, wenn es die erste wahre Bedingung findet. Das System verzögert die Auswertung

Automatische Übersetzung

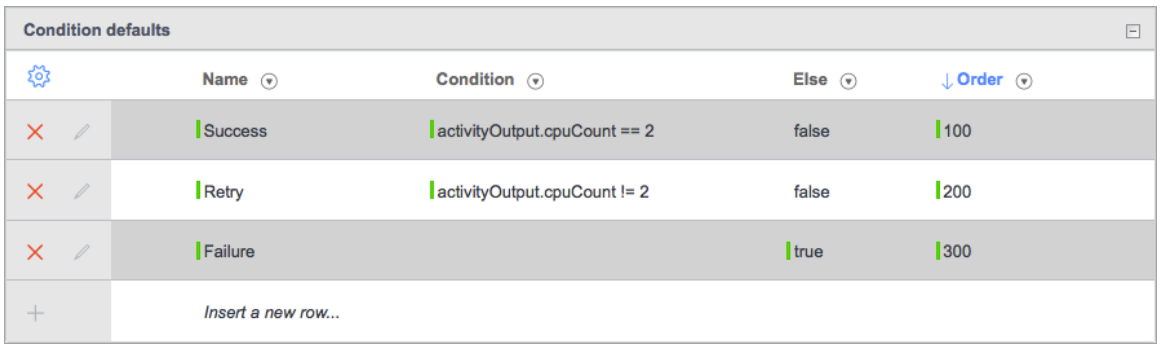
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

von Bedingungen mit einem **wahren Else**-Wert, bis alle Bedingungen mit einem **falschen Else**-Wert ausgewertet wurden. Wenn das System keine wahre Bedingung findet, sucht es nach einer Standardbedingung, in der der Wert für **Else wahr** ist und beendet damit. Sie müssen mindestens eine Standardabbruchbedingung festlegen, ansonsten bleibt die Aktivität hängen, wenn der Workflow ausgeführt wird.

Folgende Bedingungen können Sie für eine Aktivität erstellen:

Beispiel für Aktivitätsbedingungen

Bedingung	Auswertung
Success	Testet auf eine Erfolgsbedingung. **Else** ist auf **falsch** und **Reihenfolge** auf **100** festgelegt. Wenn diese Bedingung erfüllt ist, wird die Aktivität mit **Success** beendet. Wenn diese Bedingung falsch ist, wertet das System die nächste Bedingung in der Reihenfolge aus.
Retry	Testet auf eine Bedingung, die die Aktivität erneut ausführt. **Else** ist auf **falsch** festgelegt. Wenn diese Bedingung erfüllt ist, wird die Aktivität erneut ausgeführt. Wenn diese Bedingung falsch ist, beendet das System die Aktivität mit **Failure** (Standard).
Failure	Standardbedingung, bei der der Workflow fortgesetzt werden kann, wenn die anderen Bedingungen in der Aktivität falsch sind. **Else** ist auf **wahr** festgelegt.



Anwenderdefinierte Aktivitätsvorlagen für Orchestration

Orchestration bietet anpassbare Aktivitätsvorlagen zum Erstellen und Verwalten anwenderdefinierter Aktivitäten im Workflow-Editor.

Mit dem Aktivitätsdesigner erstellen und aktualisieren Sie verschiedene Arten von Orchestration-Aktivitäten mit Aktivitätsvorlagen für SSH, PowerShell, REST, SOAP, JMS, SFTP, JDBC, JavaScript-Proben und Proben.

Hunderte von Workflows können diese Aktivitäten gemeinsam nutzen. Bevor Sie eine Aktivität ändern, sollten Sie die Workflows überprüfen, zu denen sie gehören. Klicken Sie dazu auf das Symbol für das Formularmenü (☰), und wählen Sie **Verwendet in** aus. Jede zentrale Änderung an einer versionierten Aktivität wird automatisch für alle Workflows aktualisiert, sofern Sie diese Aktivität nicht angepinnt haben.

All zentralen Orchestration-Aktivitäten werden mit dem Aktivitätsdesigner in bereichsbezogenen Anwendungen erstellt. Benutzerdefinierte Aktivitäten können im globalen Bereich oder in ihrem eigenen Anwendungsbereich entwickelt werden, auch wenn sich dieser Bereich vom Bereich des Workflows unterscheidet. Verwenden Sie Aktivitätsbereich beim Erstellen eigener Aktivitätspakete.

JDBC-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte JDBC-Aktivität zum Automatisieren von SQL-Befehlen und Aufrufen gespeicherter Prozeduren für relationale Datenbanken aus dem Workflow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der JDBC-Aktivitätsvorlage können Sie ANSI-SQL-Anweisungen oder gespeicherte Prozeduren in einer Zieldatenbank ausführen. In Zurich werden gespeicherte Prozeduren mit den Parametern IN, OUT und INOUT unterstützt. Informationen zum Einrichten dieser Parameter finden Sie unter Parameter für gespeicherte JDBC-Prozeduren.

Hinweis: Wenn Sie Massendaten in übertragen ServiceNow Instanz aus einer externen Datenquelle verwenden Importsätze – Schlüsselkonzepte . Mit den JDBC-Aktivitäten können Sie Daten innerhalb eines Workflows zwischen externen Datenquellen und ServiceNow übertragen. Es ist nicht beabsichtigt, die Massenimportfunktionen von Datenquellen zu ersetzen.

Prozedur
1. Erstellen oder verifizieren Sie Ihren JDBC-Anmeldeinformationen .
   Ihre JDBC-Anmeldeinformationen müssen über die Berechtigung für die Zieldatenbank und die richtige Konfiguration für die entsprechende JDBC-Verbindung verfügen. Anmeldeinformationen müssen eingerichtet werden, bevor Sie eine JDBC-Aktivität erstellen können.
2. Erstellen oder überprüfen Sie Ihre JDBC-Verbindung.
   Ihre JDBC-Verbindung muss mit gültigen JDBC-Anmeldeinformationen konfiguriert sein, bevor Sie eine JDBC-Aktivität erstellen können.
3. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
4. Nach dem Einrichten Allgemeine Eigenschaften Und Eingabevariablen werden erstellt , Konfigurieren Sie den JDBC-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
JDBC-Verbindung	Konfigurieren oder referenzieren Sie die entsprechende JDBC-Verbindung für die Datenbank. Die ausgewählte Verbindung liefert der Aktivität folgende Informationen: ○ Zieldatenbankinformationen (Server- und Datenbanknamen) ○ Verbindungs-URL ○ Zieldatenbankport (falls abweichend von der Standardportnummer) ○ Datenbankinstanzname
Anmeldeinformationen	JDBC-Anmeldeinformationen für Ihre JDBC-Verbindung
SQL-Anweisung	Geben Sie die ANSI-SQL-Anweisung ein, die in der JDBC-Zieldatenbank ausgeführt werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld ist ausgeblendet, wenn das Kontrollkästchen gespeicherte Prozedur aktiviert ist. Sie können die Eingabevariablen zu ordnen, die Sie erstellt haben, um die SQL-Anweisungen zu konfigurieren. Standardmäßig können Sie die folgenden SQL-Anweisungen ausführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	○ select ○ insert ○ update ○ delete ○ show ○ create ○ describe Für eine hinzugefügte Sicherheitsmaßnahme steuert eine MID-Server-Eigenschaft die Vorgänge, die diese JDBCOrchestrationProbe ausführt, wodurch die verwendeten SQL-Befehle eingeschränkt werden. Diese Eigenschaft schützt vor potenziell zerstörerischen Befehlen, z. B. „dropdown database“ (Datenbank löschen). mid.property.jdbc_operations enthält die Steuerungen der MID-Server-Eigenschaft. **Hinweis:** Sie können nicht mehrere Anweisungen verschiedener Typen ausführen. Beispielsweise können Sie eine select-Anweisung und eine update-Anweisung nicht zusammen ausführen, Sie können jedoch zwei insert-Anweisungen ausführen. Auch mehrere select-Anweisungen können in dieser Aktivität nicht ausgeführt werden.
Maximale Zeilen	Maximale Anzahl von Datensätzen, die aus der Datenbank abgerufen werden sollen. Der Standardwert ist 1.000.
Maximale Payload-Größe (KB)	Sie können einen Grenzwert für die maximale Payload-Größe festlegen, die aus der Datenbank abgerufen wird. Der Standardwert beträgt 64 Kilobyte.
Verbindungszeitüberschreitung	Wie lange die Aktivität wartet, um die Verbindung herzustellen. Dieses Feld wird automatisch aus der Datenquelle ausgefüllt, kann aber für diese Aktivität geändert werden.
Abfragezeitüberschreitung	Verstrichene Zeit nach dem Ausführen der Abfrage, bis die Daten zurückgegeben werden. Dieses Feld wird automatisch aus der Datenquelle ausgefüllt, kann aber für diese Aktivität geändert werden.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID-Server, der zum Abfragen von JDBC verwendet werden soll, nach Fähigkeiten. Standardmäßig wählt das System einen MID-Server mit JDBC-Fähigkeit aus.
Gespeicherte Prozedur verwenden	Wenn diese Option aktiviert ist, können Sie eine gespeicherte Prozedur in MySQL-, Oracle- oder SQL Server-Datenbanken ausführen, indem Sie den Prozedurnamen und die Parameter eingeben. Weitere In-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	formationen finden Sie unter Parameter für gespeicherte JDBC-Prozeduren.

Hinweis: Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

- JDBC-Aktivitätseingaben testen
- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren (für JDBC empfohlen).
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Aktivitäten mit benutzerdefinierten Aktivitätendesignervorlagen erstellen

JDBC-Verbindungen für eine Orchestration-Aktivität erstellen

Die Tabelle „JDBC-Verbindung“ [jdbc_connection] enthält die Informationen, die benutzerdefinierte JDBC-Orchestration-Aktivitäten für die Verbindung mit verschiedenen Zieldatenbanken verwenden.

Vorbereitungen

Sie müssen über eine geeignete JAR-Datei verfügen, unabhängig davon, ob sie mit der Instanz oder mit einer benutzerdefinierten JAR-Datei bereitgestellt wird.

Hinweis: Die ServiceNow-Instanz stellt die Dateien `mysql-connector-java-5.1.21.jar`, `sqlserver-jdbc-4.0.jar` und `ojdbc6.jar` als Teil des aktuellen Release bereit, das MySQL-, SQLServer- und Oracle-Datenbanken unterstützt. Für andere Datenbanken, wie Sybase oder DB2 Universal, muss eine benutzerdefinierte JAR-Datei verwendet werden, die in die Instanz vor dem Einrichten der JDBC-Verbindung hochgeladen werden muss.

Erforderliche Rolle: activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

JDBC-Anmeldeinformationen JDBC-Anmeldeinformationen Werden separat von der Aktivitätsdesigner-Vorlage abgerufen und unterstützen externen Anmeldeinformationsspeicher, z. B. CyberArk .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Orchestration** > **Anmeldeinformationen und Verbindungen** > **JDBC-Verbindungen** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie das Formular anhand der Felder in der Tabelle aus.
   Anhand der Auswahl der Datenbank im Feld **Format** wird festgelegt, welche Felder verfügbar sind.

JDBC-Verbindungsfelder

Feld	Datenbankformat	Beschreibung
Name	Alle	Eindeutiger Name dieser JDBC-Verbindung. Sie könnten zum Beispiel **JDBC MySQLProd** eingeben.
Abfragezeitüberschreitung	Alle	Maximale Dauer, die die JDBC-Abfrage ohne Antwort ausgeführt werden darf.

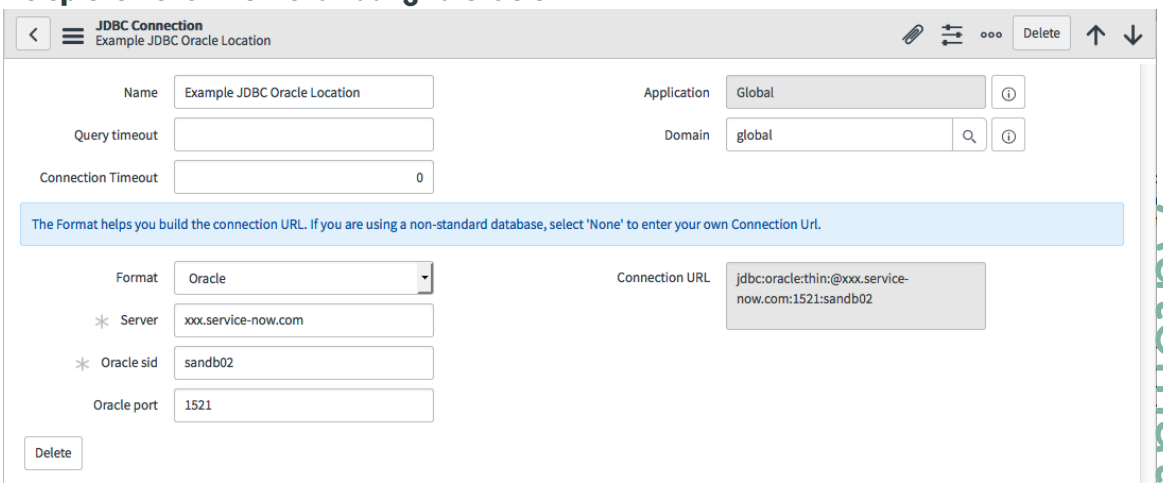
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Datenbankformat	Beschreibung
Verbindungstimeout	Alle	Maximale Zeit, die die JDBC-Aktivität wartet, während das Herstellern einer Verbindung mit der Zieldatenbank versucht wird
Anwendung	Alle	Bereich für diese Tabelle. Standardmäßig wird die Tabelle „JDBC-Verbindung“ [jdbc_connection] im **globalen** Bereich ausgeführt.
Domäne	Alle	Domäne für diese Tabelle. Standardmäßig wird die Tabelle „JDBC-Verbindung“ [jdbc_connection] in der Domäne **global** ausgeführt.
Format	Alle	Datenbanktyp für diese Verbindung. Die Standardoptionen sind: ○ **MySQL** ○ **Oracle** ○ **SQL Server** ○ **Keine** Sie können **Sybase** oder **DB2 Universal** in die Auswahlliste aufnehmen, indem Sie die entsprechende JDBC-Treiber-JAR-Datei in die Instanz hochladen. Orchestration erkennt diese Treiber automatisch, wenn sie geladen sind, und fügt sie dieser Liste hinzu.
Server	Oracle, MySQL, SQL Server	Hostname oder IP-Adresse des Datenbankservers.
Oracle-SID	Oracle	Der Site-Identifier der Oracle-Datenbank. Der Standardwert ist **orcl**.
Oracle-Anschluss	Oracle	Port, den die Oracle-Datenbank verwendet. Der Standardwert ist **1521**.
Datenbankname	MySQL, SQLServer	Name der Datenbank
Datenbankport	MySQL, SQL Server	Port, den die ausgewählte Datenbank verwendet.
Instanzname	SQLServer	Instanzname für den ausgewählten SQLServer.
Verbindungs-URL	Alle	URL, mit der der MID Server eine Verbindung zu der angegebenen Datenbank herstellt. Die URL wird beim Speichern des Formulars automatisch erstellt und ist für die Standarddatenbanken schreibgeschützt. **Hinweis:** Wenn das ausgewählte Format keine der Standarddatenbanken ist, müssen Sie die Verbindungs-URL manuell erstellen, damit der MID Server darüber informiert ist, wie die Verbindung erstellt werden soll.
JDBC-Laufwerk	Keiner, DB2 Universal, Sybase	Der für diese Verbindung zu verwendende JDBC-Treiber, wenn es sich nicht um eine Standarddatenbank handelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Datenbankformat	Beschreibung
		Hinweis: Wenn Sie eine Sybase- oder DB2 Universal-Datenbank hinzufügen, müssen Sie den Treibernamen in dieses Feld eingeben und die Treiber-JAR-Datei in die Instanz hochladen.

Beispiel einer JDBC-Verbindung zu Oracle



3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

JDBC-Anmeldeinformationen

Automatische Zuordnung von JDBC-Aktivitätsausgabevariablen

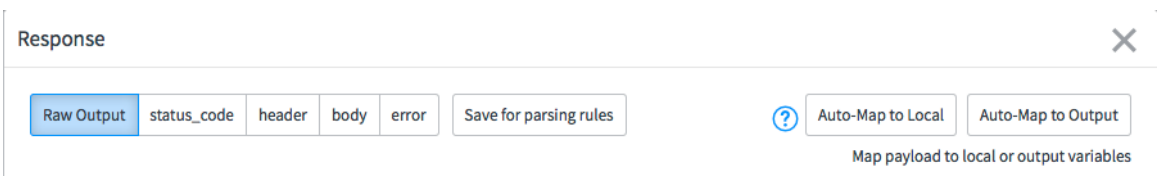
Mit dem ServiceNow-Aktivitätsdesigner können Sie Parameterwerte in einem JDBC-Test-Payload automatisch Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular für die JDBC-Anbietervorlage die Registerkarte **Eingaben** aus.
2. Klicken auf **Testeingaben**, um die Eingabeparameter zu testen.
   Wenn Sie tatsächliche Werte für die Parameter und Felder hinzugefügt haben, führt das System diese Werte für das angegebene Ziel aus und gibt das resultierende Payload zurück. Wenn Sie den Feldern und Parametern Eingabevariablen zugeordnet haben, zeigt das System ein Dialogfeld an, in dem Sie diesen Variablen Testwerte zuweisen können.
3. Geben Sie ggf. Testwerte an, und klicken Sie auf **OK**, um das Payload anzuzeigen.
   Die gesamte Payload wird auf der Registerkarte **Rohausgabe** des Antwortformulars angezeigt.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie eine dieser Optionen für die automatische Zuordnung aus.
   - **Automatisch lokalen Variablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt einer lokalen Variable zur Verwendung in der Aktivität zu.
   - **Automatisch Ausgabevariablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt der Ausgabevariable zu, um sie an andere Aktivitäten im Workflow zu übergeben. Durch die automatische Zuordnung zu einer Ausgabevariable wird ein Array mit Objekten erstellt, wobei jedes Objekt die Spaltennamen aus dem Abfrageergebnis enthält.

Parameter für gespeicherte JDBC-Prozeduren

Sie können Orchestration verwenden, um ein gespeichertes Verfahren in MySQL-, Oracle DB- und MS-SQL-Datenbanken auszuführen.

Es werden mehrere Datentypen mit den folgenden Einschränkungen unterstützt:

- Es wird nur eine Ergebnismenge zurückgegeben.
- Die Reihenfolge der Eingabe- und Ausgabedatentypen in den Parametern der gespeicherten Prozedur muss mit der Aktivitätsdefinition übereinstimmen.
- Binary, Blob, Varbinary und LongBinary sollten in Base64 kodiert sein.
- Datum, Uhrzeit und Zeitstempel haben ein bestimmtes Format:

  Datumsformat: jjjj-mm-tt

  jjjj-mm-tt ist das unterstützte Format.

  Zeitformat: hh:mm:ss[.sss]

  hh:mm:ss[.sss] ist das unterstützte Format. Die Genauigkeit wird nur durch Millisekunden angegeben, Mikrosekunden oder Nanosekunden können nicht verarbeitet werden.

  Hinweis: `10:30:59` Und `10:30:59,999000` Sind richtig, aber `10:30:59.` Ist falsch.

  Zeitstempelformat: jjjj-mm-tt hh:mm:ss[.ffffff]

  jjjj-mm-tt hh:mm:ss[.ffffff] ist das unterstützte Format. Die Präzision beträgt Mikrosekunden.

- ResultSet ist die erste Ergebnismenge, die vom Datenbankserver zurückgegeben wird.
- MSSQL unterstützt keine INOUT-Parameter. Wenn Sie INOUT-Parameter verwenden, ordnet die Aktivitätsvorlage diese erkennbar OUT-Parametern zu.

Hinweis: Wenn Sie keine Validierung von Datentypen in gespeicherten Prozedurparametern durchführen möchten, z. B. das veraltete Verhalten, legen Sie Glide.Stored_proc.Data_type.validation auf „falsch“ fest. Siehe MID-Server-Eigenschaften Weitere Informationen finden Sie unter .

Parameter von gespeicherten Prozeduren

Feld	Beschreibung
Modus	Typ des Parameters der gespeicherten Prozedur. Unterstützte Parameter: • IN • OUT • INOUT
SQL-Typ	Ein SQL-Datentyp. Unterstützte Datentypen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter von gespeicherten Prozeduren (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• ARRAY • BIGINT • BINARY • BIT • BLOB • CHAR • CLOB • DATE • DECIMAL • DISTINCT • DOUBLE • FLOAT • INT • INTEGER • JAVA_OBJECT • LONGVARBINARY • LONGVARCHAR • NULL • NUMERIC • OTHER • REAL • REF • REF_CURSOR • SMALLINT • STRUCT • TIME • TIMESTAMP • TINYINT • VARBINARY • VARCHAR
Name/Wert	Name-Wert-Paare, die an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und einen Wert zuweisen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Nicht alle Datenbankanbieter unterstützen alle JDBC-Datentypen. Sehen Sie in Ihrem Datenbankreferenzhandbuch nach, um die unterstützten Datentypen für Ihre Installation herauszufinden.

Eingaben für die JDBC-Aktivitätsvorlage testen

Sie können die Eingabeparameter einer benutzerdefinierten JDBC-Aktivität während der Entwicklung testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie Eingabevariablen, und ordnen Sie sie den Feldern im Formular „Ausführungsbefehl“ zu, oder geben Sie tatsächliche Werte für diese Felder an. Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieser Test führt nur die Eingabeparameter für einen Endpunkt aus und nicht die Vorverarbeitungs- oder Nachverarbeitungsskripts. Die Aktivität muss für den Test nicht ausgecheckt werden.

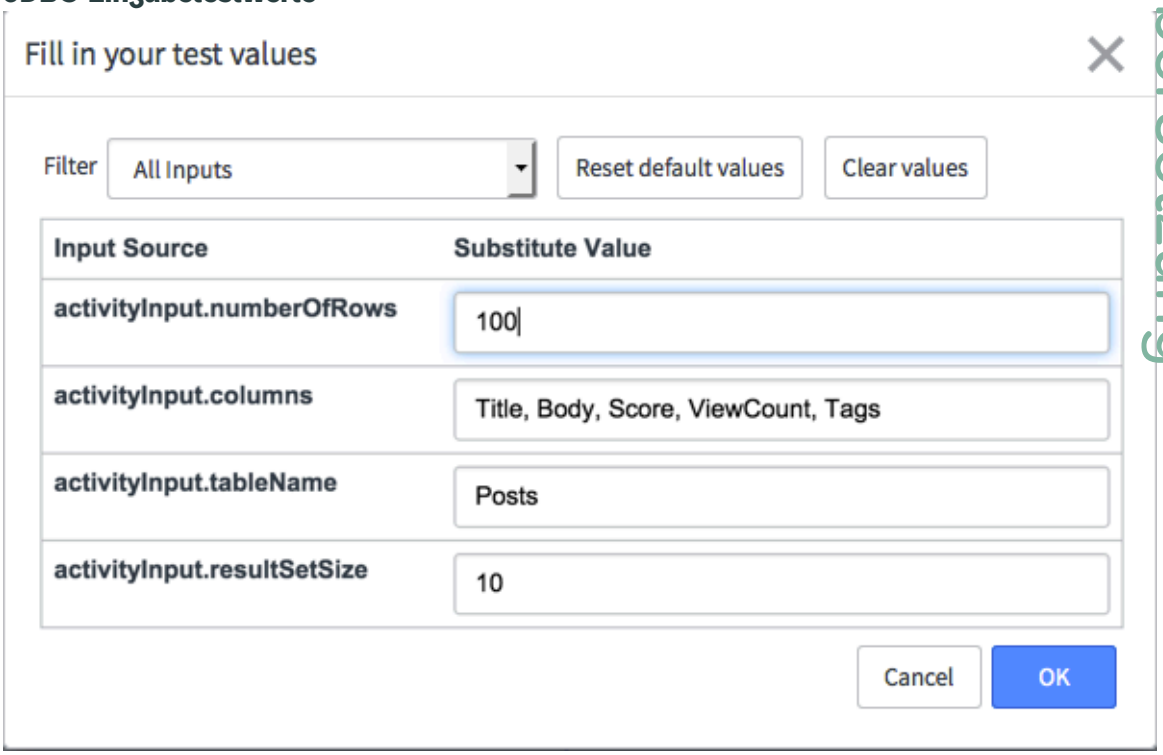
Hinweis: Wenn Sie genügend Informationen für Orchestration bereitstellen, um den Endpunkt oder Host zu kontaktieren und Daten zurückzugeben, können Sie die Eingabevariablen testen. Der Test ist von jeder Stufe im Aktivitätsdesigner aus möglich. Normalerweise ist die Stufe „Ausführungsbefehl“ der Punkt, an dem Eingaben zum Testen bereit sind.

Prozedur

1. Klicken Sie im JDBC-Ausführungsbefehl auf **Testeingaben**.
   Die Liste der Variablen der Eingabequelle wird angezeigt. Wenn Sie für diese Variablen Standardwerte hinzugefügt haben, werden diese Werte in der Spalte **Wert ersetzen** angezeigt. Pflichtvariablen sind mit einem roten Stern gekennzeichnet.

   Hinweis: Der Test schlägt fehl, wenn der MID-Server nicht gefunden wird oder keine Verbindung zum Ziel hergestellt werden kann.

   JDBC-Eingabetestwerte



2. Filtern Sie die Variablenliste mit diesen Steuerelementen:

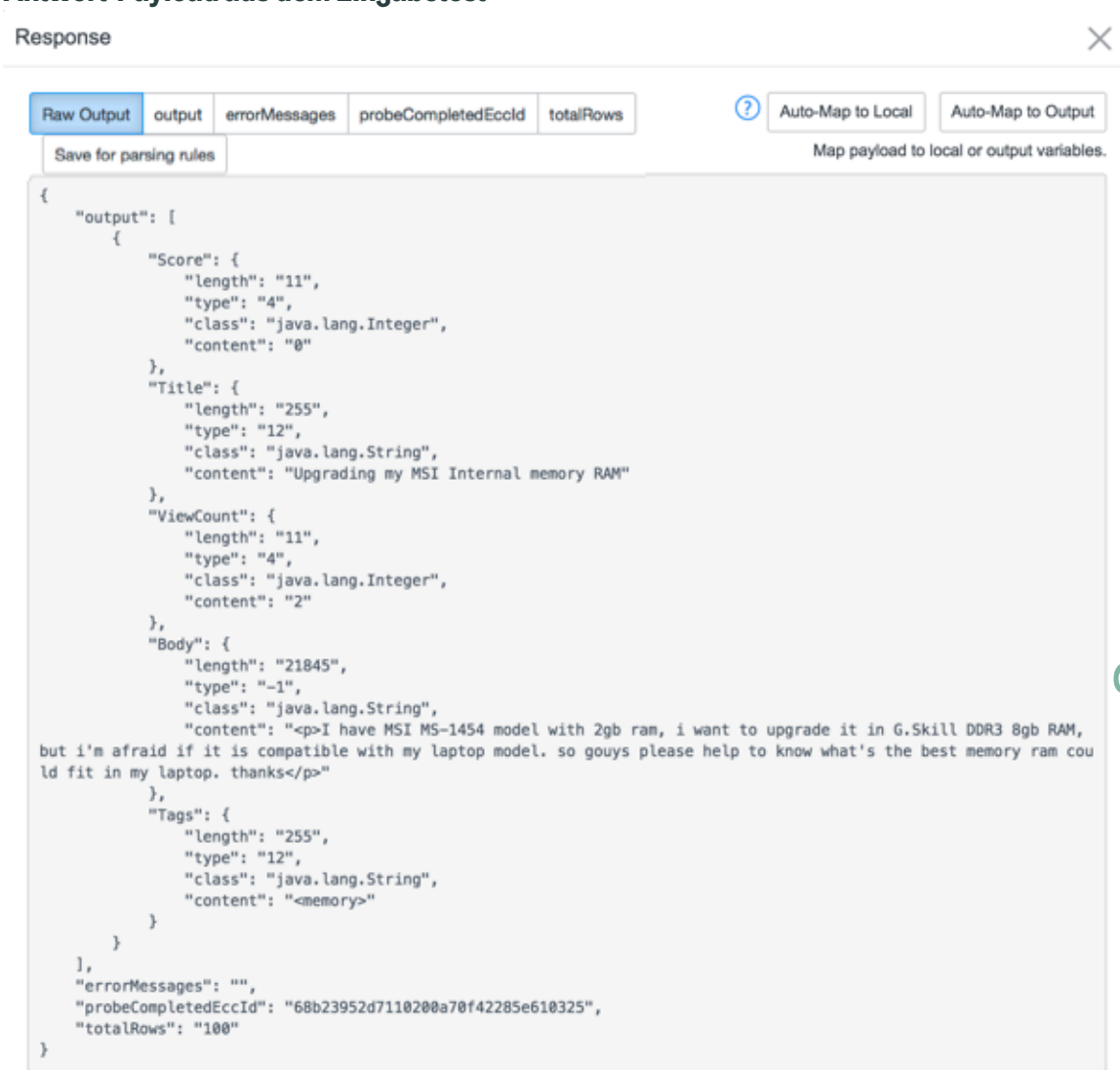
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Alle Eingaben**: Zeigt alle Eingabevariablen an. Dieses Steuerelement ist die Standardansicht.
- **Pflichteingaben**: Zeigt nur obligatorische Variablen an
- **Eingaben ohne Standardwerte**: Zeigt Eingabevariablen an, denen keine Standardwerte zugewiesen wurden

3. Setzen Sie die Werte nach Bedarf zurück.
   - **Standardwerte zurücksetzen**: Wenn Werte vorhanden sind, ersetzt dieses Steuerelement alle in diesem Formular festgelegten Testwerte durch die Standardwerte.
   - **Werte löschen**: Löscht alle Werte in der Eingabevariablenliste, auch wenn Standardwerte vorhanden sind
4. Wenn die Testwerte korrekt konfiguriert sind, klicken Sie auf **OK**.
   Das System führt die Werte für alle für das angegebene Ziel konfigurierten Eingaben aus und gibt das resultierende Payload zurück. Über die Schaltflächen im Antwortformular können verschiedene Ansichten des Payload angezeigt werden. Das gesamte Payload wird im Fenster **Rohausgabe** angezeigt.

Antwort-Payload aus dem Eingabetest



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Um geeignete Parameterwerte im Payload automatisch Variablen der Stufe **Ausgaben** zuzuordnen, wählen Sie eine Option für die automatische Zuordnung aus.
6. Klicken Sie auf das **X** in der rechten oberen Ecke des Fensters, um es zu schließen.

SOAP-Webserviceaktivitäten erstellen

Verwenden Sie diese Vorlage, um eine benutzerdefinierte SOAP-Aktivität zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anweisungen zur Verwendung des Aktivitätsvorlagen-Prozessflows finden Sie unter Erstellen Sie anwenderdefinierte Aktivitäten .

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nach dem Einrichten Allgemeine Eigenschaften Und Eingabevariablen werden erstellt , Konfigurieren Sie den Befehl zur Ausführung des SOAP-Webservice.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration beim JDBC-Ziel ausführt.
Webservicenachricht	Geben Sie die SOAP-Webservicenachricht an, die für diese Aktivität verwendet werden soll. Informationen zu SOAP-Webservicenachrichten finden Sie unter SOAP-Nachricht .
Webservice-Nachrichtenfunktion	Geben Sie die SOAP-Nachrichtenfunktion an, die in Verbindung mit dem SOAP-Webservice verfügbar ist.
Endpunkt	Wenn Sie in dieses Feld einen Endpunkt eingeben, überschreibt er die im SOAP-Nachrichten-Webservice konfigurierte Endpunkt-URL. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Eingabefeld zu öffnen und den Endpunkt hinzuzufügen.
SOAP-Nachrichtenparameter	Name-Wert-Paare, die an den SOAP-Endpunkt übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und dann einen Wert zuweisen. Parametern, die in der SOAP-Nachricht definiert sind und ${} verwenden, können Daten aus dieser Aktivitätsvorlage zugewiesen werden. Verwenden Sie die Spalte **Zusätzliches Attribut**, um das System so zu konfigurieren, dass der Text nicht mit Escape-Zeichen versehen wird. Standardmäßig wird an die SOAP-Nachricht gesendeter Text mit Escape-Zeichen versehen. Die **Name** Spalte wird automatisch ausgefüllt, wenn die Anwender Variablen mit angegeben haben Variablenersetzung in ausge-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	henden REST-Nachrichten In der SOAP-Nachricht.
MID-Server verwenden	Kontrollkästchen, das festlegt, ob ein MID Server zum Aufrufen des SOAP Web Service verwendet werden muss. Wenn die SOAP Web Service-Nachrichtenfunktion einen MID Server definiert, wird dieser MID Server anstelle des hier ausgewählten verwendet.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID-Server mit dem entsprechenden MID-Server-Fähigkeiten Für die Verbindung mit dem SOAP-Endpunkt. Standardmäßig wählt das System einen MID Server mit SOAP-Fähigkeiten aus. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Server verwenden** aktiviert ist.
Zeitüberschreitung	Zulässige Dauer der SOAP-Webserviceanforderung vor der Zeitüberschreitung in Sekunden. Der Standardwert ist **10**.
Authentifizierung	Bestimmt, welche Art von Authentifizierung für den Endpunkt erforderlich ist. Die Optionen sind: ○ **Vorhandene Anmeldeinformationen in SOAP-Nachricht verwenden**: Verwendet Anmeldeinformationsdefinitionen aus der SOAP-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung überschreiben:** Verwendet | Aktivieren Sie die Standardauthentifizierung für ausgehende SOAP Anmeldeinformationen. Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition. Anmeldeinformationen für Basic Authentication müssen bereitgestellt werden, bevor sie zur Auswahl verfügbar sind. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben**: Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit den Anmeldeinformationen für die Zertifikatauthentifizierung. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben**: Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit den Anmeldeinformationen der Basic Authentication oder der Zertifikatauthentifizierung. ○ **Mit WS-Security Anwendernamenprofil überschreiben** : Überschreibt die An-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	meldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit Anmeldeinformationen In WS-Security definiert.
Anmeldeinformationen	Erforderliche Anmeldeinformationen für Basic Authentication für den REST-Endpunkt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifizierung Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication überschreiben** ausgewählt ist. In der Auswahlliste werden nur Anmeldeinformationen für Basic Authentication angezeigt, die in der Instanz gespeicherte Anmeldeinformationen und Anmeldeinformations-IDs eines externen Speichersystems umfassen. Wenn Sie Anmeldeinformationen verwenden, die in einem CyberArk-Tresor gespeichert sind, können Sie den in der MID Server-Konfigurationsdatei definierten Standardtresor überschreiben, indem Sie den Namen eines anderen Tresors als Präfix der Anmeldeinformations-ID getrennt durch einen Doppelpunkt hinzufügen. Zum Beispiel `newsafe:orch-test-f5`. Details finden Sie unter Konfigurieren der MID Server für CyberArk .
Protokollprofil	Gegenseitige Authentifizierung ausgehender Webservices Zur Verwendung für die Authentifizierung. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Authentifizierungstyp entweder **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** oder **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** ist.

Hinweis: Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren (für JDBC empfohlen).
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

Automatische Zuordnung von SOAP-Aktivitätsausgabevariablen

Mit dem ServiceNow-Aktivitätsdesigner können Sie Parameterwerte in einem SOAP-Test-Payload automatisch zu Variablen in der Stufe **Ausgaben** zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

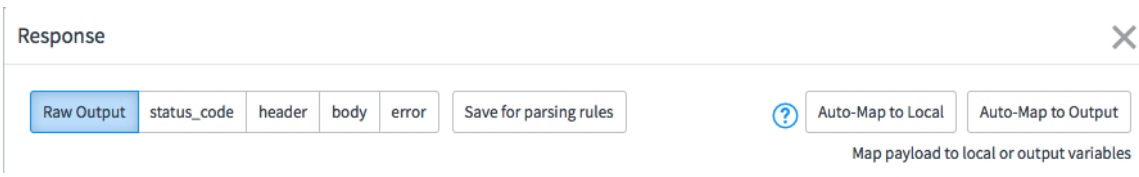
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Sie können Eingabevariablen von jeder Stufe des Aktivitätendesigners aus testen, wenn Sie genügend Informationen für Orchestration angegeben haben, um den Endpunkt zu kontaktieren und Daten zurückzugeben. Normalerweise ist die Stufe **Ausführungsbefehl** der Punkt, an dem Eingaben zum Testen bereit sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Fahren Sie im Aktivitätsdesigner mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fort.
2. Definieren Sie bei Bedarf einen geeigneten MID-Server.
   Der Test schlägt fehl, wenn der MID-Server nicht gefunden wird oder keine Verbindung zum Ziel hergestellt werden kann.
3. Klicken auf **Testeingaben**, um die Eingabeparameter zu testen.
   Wenn Sie tatsächliche Werte für die Parameter und Felder hinzugefügt haben, führt das System diese Werte für das angegebene Ziel aus und gibt das resultierende Payload zurück. Wenn Sie den Feldern und Parametern Eingabevariablen zugeordnet haben, zeigt das System ein Dialogfeld an, in dem Sie diesen Variablen Testwerte zuweisen können.
4. Geben Sie ggf. Testwerte an, und klicken Sie auf **OK**, um das Payload anzuzeigen.
   Die gesamte Payload wird auf der Registerkarte **Rohausgabe** des Antwortformulars angezeigt.



5. Wählen Sie eine dieser Optionen für die automatische Zuordnung aus.
   - **Automatisch lokalen Variablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt einer lokalen Variable zur Verwendung in der Aktivität zu.
   - **Automatisch Ausgabevariablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt der Ausgabevariable zu, um sie an andere Aktivitäten im Workflow zu übergeben. Durch die automatische Zuordnung zu einer Ausgabevariable wird ein Array mit Objekten erstellt, wobei jedes Objekt die Spaltennamen aus dem Abfrageergebnis enthält.

Anmeldeinformationen für den Zugriff auf eine WSDL für SOAP-Nachrichten angeben

Wenn die SOAP-WSDL, die Sie in einer Testnutzlast anfordern, eine Authentifizierung erfordert, müssen Sie Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung entweder in der SOAP-Nachricht oder in der SOAP-Aktivität angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Die ServiceNow Die Instanz unterstützt nur Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung für den Zugriff auf eine WSDL. Wenn die SOAP-Funktion oder die SOAP-Nachricht diese Anmeldeinformationen nicht bereitstellt, müssen Sie sie in der SOAP-Aktivitätsvorlage konfigurieren. Orchestration verwendet diese Prioritäten, um zu entscheiden, welche Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung verwendet werden sollen:

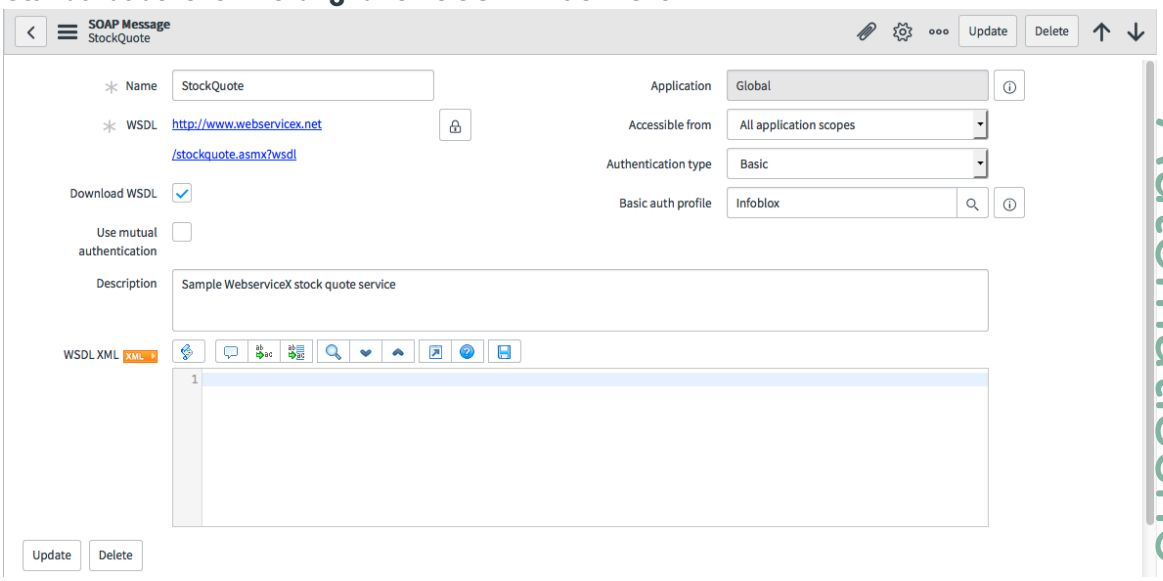
- SOAP-Nachricht: Anmeldeinformationen für eine SOAP-Nachricht werden verwendet, wenn keine anderen Anmeldeinformationen definiert sind.
- SOAP-Funktion: Anmeldeinformationen für eine SOAP-Funktion überschreiben die für die SOAP-Nachricht konfigurierten Anmeldeinformationen.
- SOAP-Aktivitätsvorlage: Anmeldeinformationen für eine SOAP-Aktivitätsvorlage überschreiben die Anmeldeinformationen sowohl für die SOAP-Funktion als auch für die SOAP-Nachricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Ausgehend** > **SOAP-Nachricht**an.
2. Wählen Sie die SOAP-Nachricht aus, die die Aktivität verwenden soll.
3. Aktivieren Sie im SOAP-Nachrichtendatensatz die Checkbox **WSDL herunterladen**.
4. Wählen Sie im Feld **Authentifizierungstyp** die Option **Standard** aus.
   Das Feld **Basis-Authentifizierungsprofil** wird angezeigt.
5. Wählen Sie das Basis-Authentifizierungsprofil aus, das mit dieser SOAP-Nachricht verwendet werden soll.

Standardauthentifizierung für eine SOAP-Nachricht



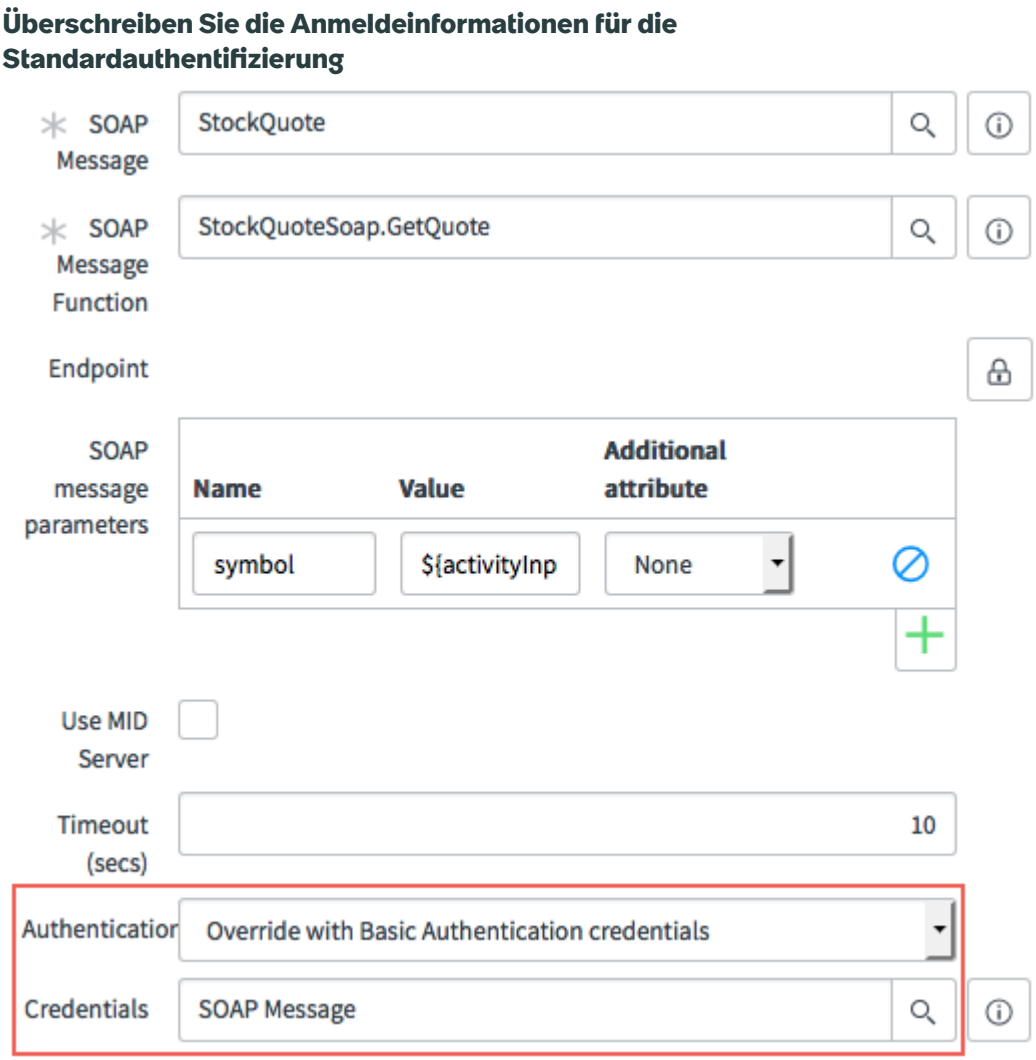
6. Alternativ können Sie die Anmeldeinformationen für Basic Authentication im SOAP-Ausführungsbefehle konfigurieren konfigurieren.

   a. Wählen Sie im Feld **Authentifizierung** die Option **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication überschreiben** aus.
   Das Feld **Anmeldeinformationen** wird angezeigt.

   b. Wählen Sie die Anmeldeinformationen für Basic Authentication für den Zugriff auf die WSDL aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Einstellung überschreibt alle in der SOAP-Nachricht konfigurierten Anmeldeinformationen.



SOAP-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem SOAP-Endpunkt ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

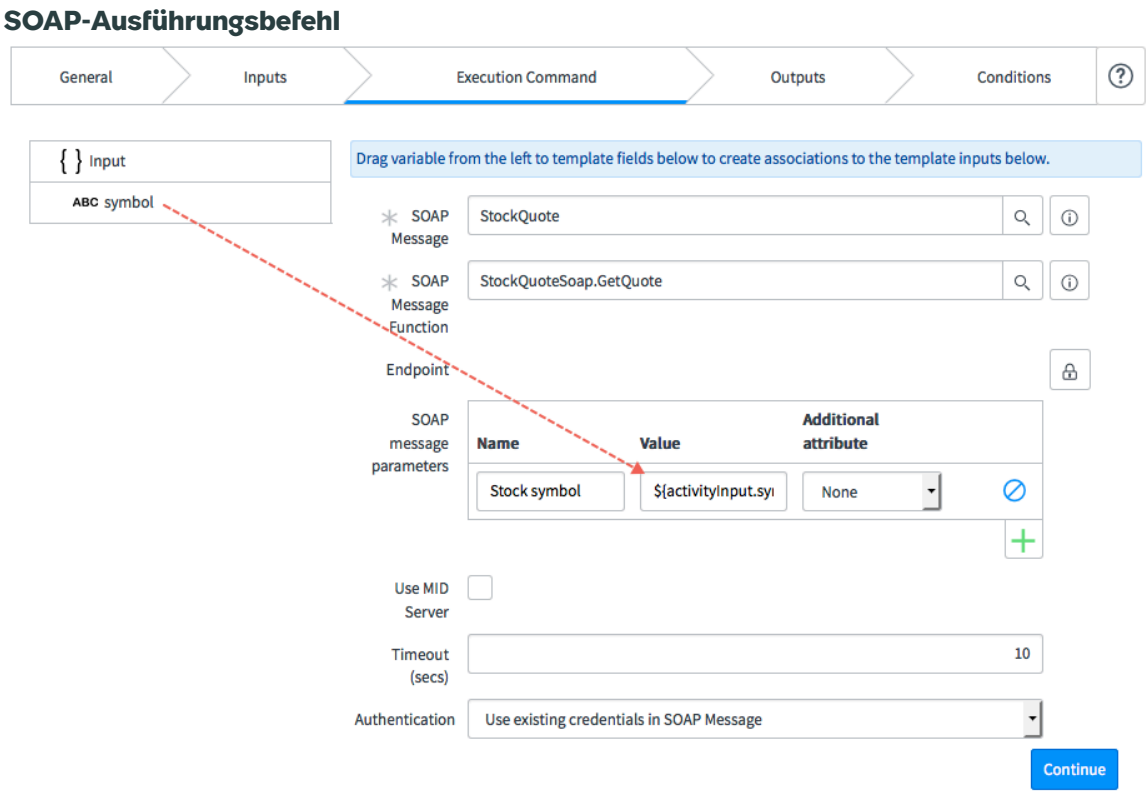
Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Hinweis: Sie können die SOAP-Verbindung zwischen dem MID-Server und dem Endpunkt testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

Vorlagenfelder für den SOAP-Ausführungsbefehl

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Eingabevariablen erstellen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
Webservicenachricht	SOAP-Nachricht Zur Verwendung für diese Aktivität. Benutzer müssen über die Rolle web_service_admin verfügen, um dieses Feld konfigurieren zu können.
Webservice-Nachrichtenfunktion	SOAP-Nachricht SOAP-Nachrichtenfunktionen Zur Verwendung für diese Aktivität. Benutzer müssen über die Rolle web_service_admin verfügen, um dieses Feld konfigurieren zu können.
Endpunkt	Endpunkt-URL für den SOAP-Webservice, den diese Aktivität verwendet. Geben Sie einen Endpunkt in dieses Feld ein, um den in der SOAP-Nachricht konfigurierten Endpunkt zu überschreiben. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Eingabefeld zu öffnen.
SOAP-Nachrichtenparameter	Name-Wert-Paare, die an den SOAP-Endpunkt übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und dann einen Wert zuweisen. Parametern, die in der SOAP-Nachricht definiert sind und ${} verwenden, können Daten aus dieser Aktivitätsvorlage zugewiesen werden. Verwenden Sie die Spalte **Zusätzliches Attribut**, um das System so zu konfigurieren, dass der Text nicht mit Escape-Zeichen versehen wird. Standardmäßig wird an die SOAP-Nachricht gesendeter Text mit Escape-Zeichen versehen. Die **Name** Spalte wird automatisch ausgefüllt, wenn die Anwender Variablen mit angegeben haben Variablenersetzung in ausgehenden REST-Nachrichten In der SOAP-Nachricht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
MID-Server verwenden	Kontrollkästchen, das festlegt, ob ein MID Server zum Aufrufen des SOAP Web Service verwendet werden muss. **Hinweis:** Wenn die SOAP Web Service-Nachrichtenfunktion einen MID Server definiert, wird dieser MID Server anstelle des hier ausgewählten verwendet.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID-Server mit dem entsprechenden MID-Server-Fähigkeiten Für die Verbindung mit dem SOAP-Endpunkt. Standardmäßig wählt das System einen MID Server mit SOAP-Fähigkeiten aus. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Server verwenden** aktiviert ist.
Zeitüberschreitung	Zulässige Dauer der SOAP-Webserviceanforderung vor der Zeitüberschreitung in Sekunden. Der Standardwert ist **10**.
Authentifizierung	Bestimmt, welche Art von Authentifizierung für den Endpunkt erforderlich ist. Die Optionen sind: ○ **Vorhandene Anmeldeinformationen in SOAP-Nachricht verwenden**: Verwendet Anmeldeinformationsdefinitionen aus der SOAP-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung überschreiben:** Verwendet | Aktivieren Sie die Standardauthentifizierung für ausgehende SOAP Anmeldeinformationen. Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition. Anmeldeinformationen für Basic Authentication müssen bereitgestellt werden, bevor sie zur Auswahl verfügbar sind. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben**: Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit den Anmeldeinformationen für die Zertifikatauthentifizierung. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben**: Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit den Anmeldeinformationen der Basic Authentication oder der Zertifikatauthentifizierung. ○ **Mit WS-Security Anwendernamenprofil überschreiben** : Überschreibt die Anmeldeinformationen in der SOAP-Nachrichtendefinition mit in WS-Security definierten Anmeldeinformationen.
Anmeldeinformationen	Erforderliche Anmeldeinformationen für Basic Authentication für den REST-Endpunkt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifizierung Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication überschreiben** ausgewählt ist. In der Auswahlliste werden nur Anmeldeinformationen für Basic Authentication angezeigt, die in der Instanz gespeicherte Anmeldeinformationen und Anmeldeinformations-IDs eines externen Speichersystems umfassen. Wenn Sie Anmeldeinformationen verwenden, die in einem CyberArk Safe gespeichert sind, können Sie überschreiben Konfigurieren Sie den MID-Server für CyberArk Definiert in der MID-Server-Konfigurationsdatei durch Hinzufügen des Namens eines anderen Safe als Präfix zur Anmeldeinformations-ID, getrennt durch einen Doppelpunkt. Zum Beispiel `newsafe:orch-test-f5`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Protokollprofil	Gegenseitige Authentifizierung ausgehender Webservices Zur Verwendung für die Authentifizierung. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Authentifizierungstyp entweder **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** oder **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** ist.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

Ausführungsparameter für SOAP-Vorlagen

Sie verwenden Ausführungsparameter, um das Eingabeprozessskript im Formular **Vorverarbeitung** des Aktivitätendesigners zu erstellen.

Beschreibungen der SOAP-Webservice-Befehlsfelder finden Sie in der Tabelle in SOAP-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis: Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

SOAP-Ausführungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Webservicenachricht	web_service_message	Referenz	Die sys_id der entsprechenden SOAP-Nachricht
Webservice-Nachrichtenfunktion	web-service_message_function	Referenz	Die sys_id der SOAP-Nachrichtenfunktion
Webservice-Endpunkt	web_service_endpoint	Zeichenfolge	URL des SOAP-Endpunkts
Parameters	parameters	Array von JavaScript-Objekten	Array von JavaScript-Objekten, ausgedrückt mit dem Präfix `executionParam.`. Anweisungen zum Erstellen von Arrays mit diesem Parameter finden Sie unter JavaScript-Arrays in SOAP-Vorlagen erstellen.
Mid-Server verwenden	use_mid_server	Boolean	Bei „wahr“ wird ein MID-Server verwendet.
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der Verweise auf erforderliche MID-Server-Fähigkeiten.
Time out	time_out	Zeichenfolge	Zulässige Dauer der SOAP-Webserviceanforderung vor der Zeitüberschreitung in Sekunden. Der Standardwert ist **10**.
ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte, die zum Auswählen des MID-Servers verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die MID-Server-Auswahl anzupassen, wenn zusätzliche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SOAP-Ausführungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
			Fähigkeiten vorhanden sind, die nach Wert zugewiesen werden: `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`
Auth Type	auth_type	Boolean	Typ der zu verwendenden Anmeldeinformationen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: • basic_auth_pick_credentials • use_existing_credentials
Anmeldeinformationen	credentials	Referenz	Anmeldeinformationen für diese SOAP-Nachricht, wenn `auth_type` `basic_auth_pick_credentials` ist.

JavaScript-Arrays in SOAP-Vorlagen erstellen

Dies sind Anweisungen zum Erstellen von JavaScript-Arrays mit SOAP-Ausführungsparametern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um dem Parameter-Array weitere Name-Wert-Paare hinzuzufügen, hängen Sie die Werte an das vorhandene Array an.

Prozedur

1. Erstellen Sie ein JavaScript-Objekt mit der folgenden Syntax, und fügen Sie es dem Array `executionParam.parameter` hinzu:

   ```
   var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"none"};
   executionParam.parameters.push(newParameter);
   ```

   Durch das Hinzufügen des neuen JavaScript-Objekts zu dem Array stellen Sie sicher, dass alle bereits im Array verfügbaren Elemente nicht betroffen werden.

2. Legen Sie den Wert in der Spalte **Zusätzliches Attribut** im Eingabefeld **SOAP-Nachrichtenparameter** auf **Do not escape text** fest.

   In diesem Fall versieht das System den für das Attribut **value** angegebenen Wert nicht mit Escape-Zeichen. Ein Beispiel dafür ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"do_not_escape_t
ext"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

Hinweis: Wenn der Wert für das Feld **Zusätzliches Attribut None** lautet, dann versieht das System den durch das Attribut **value** angegebenen Wert mit Escape-Zeichen. Im ersten Beispiel wird `parameterValue` mit Escape-Zeichen versehen.

Nachverarbeitungsparameter für SOAP-Vorlagen

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen.

Nachverarbeitungsparameter des Aktivitätendesigners

Name	Variable	Typ	Verwendung
Status code	status_code	Ganzzahl	Enthält den vom Webservice zurückgegebenen Statuscode
Header	header	Hashmap eines JavaScript-Objekts	Enthält die mit dem Schlüsselwert gekoppelte Hashmap, die den an den Webservice übergebenen Headerwerten zugeordnet ist. Sie können auf jeden Wert mit `executionResult.header[keyName]` zugreifen.
Body	body	Zeichenfolge	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der SOAP-Nachricht darstellt
Error	error	Zeichenfolge	Gibt die Fehlerzeichenfolge vom SOAP Web Service zurück, außer es liegen keine Fehler vor. In diesem Fall wird **null** zurückgegeben.

JavaScript-Probe-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine JavaScript-Probe-Aktivität, um einen MID-Server anzuweisen, serverseitiges javascript auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die JavascriptProbe-Aktivität hat dieselbe Funktionalität wie das Aufrufen von „Paketen“ in Java-Standardbibliotheken. Dadurch haben Sie mehr Kontrolle über die Java-Bibliotheken auf dem MID-Server. Sie können Ihre eigenen JAR-Dateien auf den MID-Server laden und JavascriptProbe Paketaufrufe in diese Java-Dateien vornehmen lassen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nach dem Einrichten Allgemeine Eigenschaften Und Eingabevariablen werden erstellt , Konfigurieren Sie den Befehl zur Ausführung der JavaScript-Probe-Aktivität.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem MID-Server ausführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Skripttyp	Wählen Sie den Typ des einzufügenden Skripts aus. Verfügbare Optionen sind: ○ Benutzerdefiniertes JavaScript ○ MID-Server-Skripteinbindung
Skript	Benutzerdefiniertes JavaScript zur Ausführung mit dieser Probe. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp Benutzerdefiniertes Java Script** ausgewählt ist.
MID-Server-Skripteinbindung	Skript für den MID-Server, der mit dieser Probe ausgeführt werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp MID-Server-Skripteinbindung** ausgewählt ist.
MID-Server nach Host auswählen	MID-Server, auf dem die Probe ausgeführt wird.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	Zu verwendender MID-Server nach Fähigkeiten.
Parameter	Name-Wert-Paare, die mit dieser Probe an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die **Parameter**-Felder ziehen und dann einen Wert zuweisen.

Hinweis: Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

Schließen Sie die Erstellung Ihrer JavaScript-Probe-Aktivität bis ab Ausgabevariablen werden erstellt , Analyseregel wird erstellt , Oder Bedingungen . Im Thema Benutzerdefinierte Aktivitäten erstellen finden Sie Informationen zu den Vorlagenoptionen.

Ausführungsparameter für JavaScript-Probe-Vorlagen

Verwenden Sie Ausführungsparameter, um im Formular **Vorverarbeitung** des Aktivitätendesigners das Eingabeprozessskript zu erstellen.

Beschreibungen der JavaScript Probe-Befehlsfelder finden Sie in der Tabelle unter JavaScript-Probe-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis: Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

Ausführungsparameter für JavaScript-Vorlagen

Name	Variable	Typ	Verwendung
Skript-Typ	script_type	Aufzählung	Typ des auszuführenden Skripts. Mögliche Typen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführungsparameter für JavaScript-Vorlagen (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
			• custom_javascript_typ • mid_script_include_type
Skript	script	Zeichenfolge	Skript, das benutzerdefiniertes JavaScript ausführt, wenn **script_type custom_javascript_type** ist
Mid script include	mid_script_include	Referenz	Die sys_id-Referenz, die der MID-Server-Skripteinbindung zugeordnet ist, wenn **script_type mid_script_include_type** ist
Source	source	Zeichenfolge	Zielhost, auf dem das Skript ausgeführt werden soll
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der erforderlichen MID-Server-Fähigkeiten

Parameters	parameters	JavaScript-Objekt-Array	Array von JavaScript-Objekten, ausgedrückt mit dem Präfix `executionParam.`. Um dem **parameters**-Array weitere Name-Wert-Paare hinzuzufügen, hängen Sie sie an das vorhandene Array an. Erstellen Sie ein JavaScript-Objekt mit der folgenden Syntax, und fügen Sie es dem Array `executionParam.parameter` hinzu. Dadurch werden der Nachricht zusätzliche Parameter zugewiesen:
			`var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue"};`
			`executionParam.parameters.push(newParameter);`

ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte, die zum Auswählen des MID-Servers verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID-Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Nachverarbeitungsparameter für JavaScript Probe-Vorlagen

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachverarbeitungsparameter für JavaScript-Probe

Name	Variable	Typ	Verwendung
Payload	payload	Zeichenfolge	Enthält ein Roh-Payload, das von der JavaScript-Probe zurückgegeben wird
Ausgabe	Ausgabe	Zeichenfolge	Enthält Ausgabedaten, die von der JavaScript-Probe zurückgegeben werden
EccSysId	eccSysId	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist
Fehlermeldungen	errorMessages	Zeichenfolge	Enthält die Fehlermeldungen, die von der JavaScript-Probe zurückgegeben werden. Wenn keine Fehlermeldungen zurückgegeben werden, ist dieser Wert null.

JavaScript-Probe-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem Zielhost der JavaScript-Probe ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

Erforderliche Rolle: activity_creator, admin

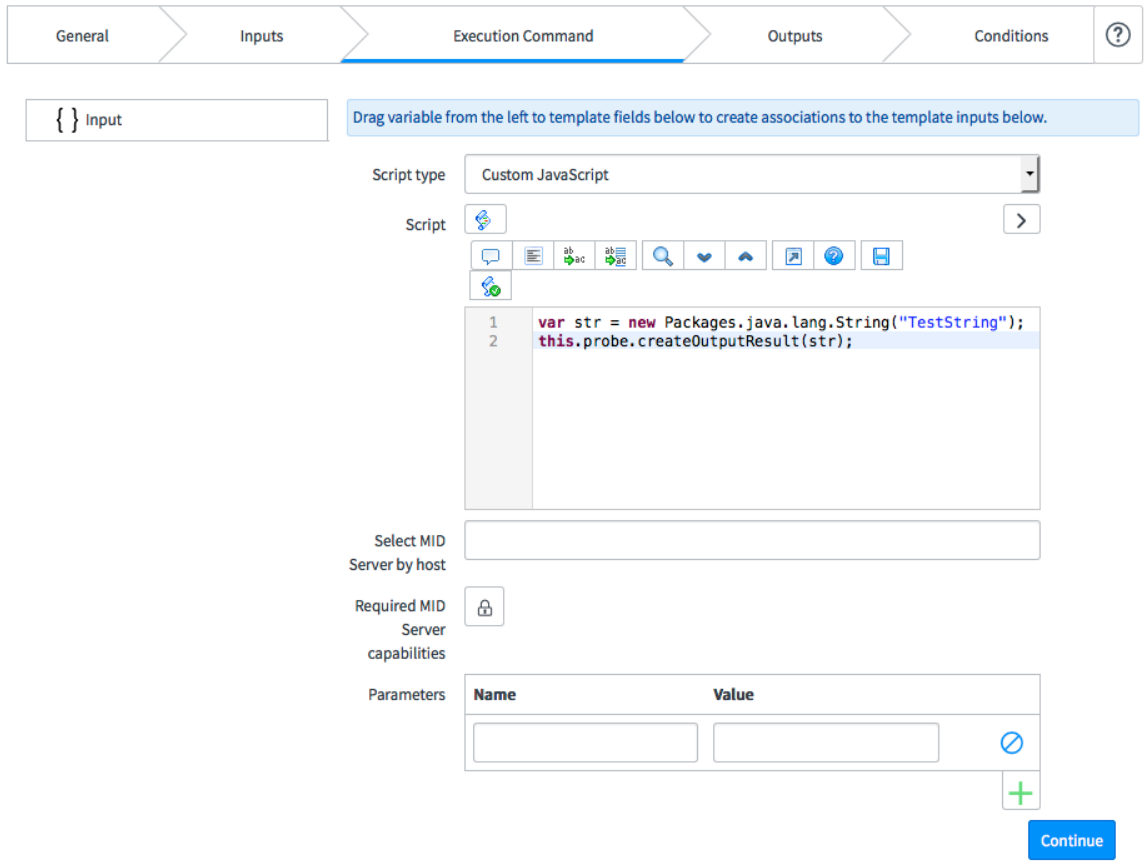
Hinweis: Sie können die JavaScript-Probe-Verbindung zwischen dem MID-Server und dem Ziel testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JavaScript-Probe-Ausführungsbefehl



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

Felder für JavaScript-Probe-Ausführungsbefehle

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Eingabevariablen erstellen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
Skripttyp	Wählen Sie den Typ des einzufügenden Skripts aus. Verfügbare Optionen sind: ○ Benutzerdefiniertes JavaScript ○ MID-Server-Skripteinbindung
Skript	Benutzerdefiniertes JavaScript zur Ausführung mit dieser Probe. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp Benutzerdefiniertes JavaScript** ausgewählt ist.
MID-Server-Skripteinbindung	Skript für den MID-Server, der mit dieser Probe ausgeführt werden soll. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp MID-Server-Skripteinbindung** ausgewählt ist.
MID-Server nach Host auswählen	MID-Server, auf dem die Probe ausgeführt wird.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	Zu verwendender MID-Server nach Fähigkeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Parameter	Name-Wert-Paare, die mit dieser Probe an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die **Parameter**-Felder ziehen und dann einen Wert zuweisen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

PowerShell-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte PowerShell-Aktivität, die Daten von einem Host mittels Microsoft PowerShell an einen Workflow zurückgibt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow Unterstützt PowerShell 3,0 bis 5,1.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nach dem Einrichten Allgemeine Eigenschaften Und Eingabevariablen werden erstellt , Konfigurieren Sie den PowerShell-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem MID-Server ausführt.
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese PowerShell-Aktivität
Skripttyp	Typ des PowerShell-Skripts, das auf dem Power-Shell-Host ausgeführt werden soll. Verfügbare Optionen sind: ○ Benutzerdefinierter PowerShell-Befehl ○ MID-Server-Skriptdatei
MID-Server-Skriptdatei	Die MID-Server-Skriptdatei enthält die Power-Shell-Skripts. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp** „MID-Server-Skriptdatei“ ausgewählt ist.
Befehl	PowerShell-Befehl, den die Aktivität ausführt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Skripttyp** *Benutzerdefinierter PowerShell-Befehl* ausgewählt ist. Sie können Eingabevariablen aus dem Variablen-Generator in dieses Feld ziehen, um Ihren Befehl zu erstellen.
PowerShell-Variablen	Name-Wert-Paare, die mit PowerShell an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Variablen manuell erstellen oder Eingabevariablen in das

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Feld **Wert** ziehen. Verschlüsselte Eingabevariablen behalten ihre Verschlüsselung bei, unabhängig von den Datentypeinstellungen in diesem Feld. Wenn Sie einen Wert eingeben und den Datentyp **Verschlüsselt** auswählen, wird der Wert in diesem Feld in Klartext angezeigt. Er wird erst verschlüsselt, wenn er an die ECC-Warteschlange übergeben wird.
MID-Serviceaccount verwenden	Wenn diese Checkbox aktiviert ist, wird diese Aktivität auf dem Zielhost nur mit den Anmeldeinformationen des MID-Server-Serviceaccount authentifiziert, ohne dass andere Anmeldeinformationen verwendet werden. **Hinweis:** Das Feld **Anmelde-Tag** ist nicht verfügbar.
Anmelde-Tag	Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um PowerShell-Befehle auf dem Host auszuführen. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, versucht der MID-Server alle verfügbaren Anmeldeinformationen, bis eine gültige gefunden wird, die mit dem MID-Server-Servicekonto endet. Wenn ein Anmelde-Tag definiert ist, verwendet der MID-Server nur die mit diesem Tag angegebenen Anmeldeinformationen und probiert den MID-Server-Serviceaccount nicht aus. **Hinweis:** Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Serviceaccount verwenden** aktiviert ist.
Erforderliche MID-Server-Fähigkeiten	MID-Server, der zum Abfragen von PowerShell verwendet werden soll, nach Fähigkeiten. Standardmäßig wählt das System einen PowerShell-MID-Server aus.

Hinweis: Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

Schließen Sie die Erstellung Ihrer PowerShell-Aktivität bis ab Ausgabevariablen werden erstellt , Analyseregel wird erstellt , Oder Bedingungen . Im Thema Benutzerdefinierte Aktivitäten erstellen finden Sie Informationen zu den Vorlagenoptionen.

Ausführungsparameter für PowerShell-Vorlagen

Sie verwenden Ausführungsparameter, um das Eingabeprozessskript im Formular **Vorverarbeitung** des Aktivitätendesigners zu erstellen.

Beschreibungen der PowerShell-Befehlsfelder finden Sie in der Tabelle unter PowerShell-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis: Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Ausführungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Quelle	source	Zeichenfolge	Zielhost, auf dem der Befehl ausgeführt werden soll
Skripttyp	script_type	Aufzählung	Typ des auszuführenden Skripts. Mögliche Typen sind: • **command:** Benutzerdefinierter PowerShell-Befehl • **file:** Gibt die MID-Server-Skriptdatei an, die ausgeführt werden soll
Befehl	command	Zeichenfolge	Befehl, der an den MID-Server gesendet wird, damit er auf dem Zielhost ausgeführt werden kann.
MidScriptFile	midScriptFile	Referenz	sys_id-Referenz der MID-Server-Skriptdatei, die ausgeführt werden soll, wenn **script_type file** ist
PowershellVariables	powershellVariables	Hashmap-Array	Hashmap von JavaScript-Objekten mit **name**, **value** und **type** für jedes Objekt. Der **type** der Objekte kann **plain**, **encrypted**, **boolean** oder **null** sein, entsprechend der auf der Registerkarte „Eingaben“ ausgewählten PowerShell-Variable **type**. Zum Beispiel könnten Sie Folgendes eingeben: `var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue", "type": "plain" }; executionParam.powershellVariables.push(newParameter);`
Anmelde-Tag	credential_tag	Zeichenfolge	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um PowerShell-Befehle auf dem Host auszuführen.
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der erforderlichen MID-Server-Fähigkeiten
ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte, die zum Auswählen des MID-Servers verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID-Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden: `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell-Nachverarbeitungsparameter und Payload-Analyse

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript und eine Payload-Analyse zu erstellen sowie ein Tagging vorzunehmen.

PowerShell-Nachverarbeitungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung

Tags	tags	Hashmap der Tag-Werte, die vom PowerShell-Befehl zurückgegeben werden sollen.	Enthält die Tags, die zum Extrahieren der Ausgabe mithilfe der PowerShell-Befehle verwendet werden. Die Tag-Ausgabe wird durch doppelte Prozentzeichen begrenzt, wie z. B. **%%tagname%% ... %%**. Geben Sie den Befehl in dem Format in diesem Beispiel an:
			`Write-Host %%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`...`
			`Write-Host%%`
			
			`Write-Host %%tagname2%%`
			`output2 line 1`
			`output2 line 2`
			`...`
			`Write-Host%%`
			
			Die zurückgegebenen Tags sind JavaScript-Hashmap-Objekte, wobei jeder Key mit dem Präfix **tag** beginnt und mit dem **Tag-Namen** endet.
			`{"__text__": "",`
			`"tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n",`
			`"tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

Hresult	hresult	Zeichenfolge	Enthält alle **hresult**-Werte, die vom PowerShell-Befehl zurückgegeben wurden. Wenn kein **hresult** zurückgegeben wird, ist dieser Parameter **null**.
Ausgabe	Ausgabe	Zeichenfolge	Enthält die Rohausgabe des PowerShell-Befehls
EccSysID	eccSysID	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der von der Aktivität zurückgegebenen Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist
ErrorMessages	errorMessages	Zeichenfolge	Enthält alle Fehlermeldungen, die vom PowerShell-Befehl abgerufen werden. Dieser Wert ist **null**, wenn keine Fehlermeldungen vorhanden sind.

REST-Webserviceaktivitäten erstellen

Verwenden Sie dieses Verfahren, um eine benutzerdefinierte REST-Webserviceaktivität für Orchestration zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So erstellen und verwenden Sie eine REST-Webservice-Workflow-Aktivität:

- Erstellen Sie einen Erstellen Sie eine REST-Nachricht Wenn noch kein entsprechender konfiguriert ist.
- Weisen Sie jedem Benutzer, der eine benutzerdefinierte REST-Aktivität erstellen oder bearbeiten muss, die Rolle „web_service_admin“ zu.
- Bestimmen Sie eine Anwendung, oder Anwendungsbereich , Für diese Aktivität.
- Bestimmen Sie Erstellen Sie eine REST-Nachricht Zur Verwendung für die Aktivität. Verwenden Sie diesen Wert, um den in der REST-Nachricht konfigurierten Endpunkt zu überschreiben.
- Erstellen Sie optional Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung . Verwenden Sie diesen Wert, um die in der SOAP-Nachricht konfigurierten Berechtigungsnachweise zu überschreiben.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nach dem Einrichten Allgemeine Eigenschaften Und Eingabevariablen werden erstellt , Konfigurieren Sie den REST-Webservice-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration ausführt.
REST-Nachricht	Name einer vorhandenen REST-Nachricht, die in dieser Aktivität verwendet werden soll
REST-Nachrichtenfunktion	REST-Nachrichtenfunktion für diese Aktivität
Endpunkt	Endpunkt-URL für den von dieser Aktivität verwendeten REST-Webservice. Geben Sie einen Endpunkt in dieses Feld ein, um den in der REST-Nachricht konfigurierten Endpunkt zu überschreiben. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Eingabefeld zu öffnen.
Variablensubstitutionen	Name-Wert-Paare, die an den REST-Endpunkt übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und dann einen Wert zuweisen. Parametern, die in der REST-Nachricht definiert sind und **${}** verwenden, können Daten aus dieser Aktivitätsvorlage zugewiesen werden. Verwenden Sie die Spalte **Zusätzliches Attribut**, um das System so zu konfigurieren, dass der Text nicht mit Escape-Zeichen versehen wird. Der an die REST-Nachricht gesendete Text wird standardmäßig mit Escape-Zeichen versehen. Wenn die Anwender Variablen mit angegeben haben Variablenersetzung in ausgehenden REST-Nachrichten In der REST-Nachricht dann die **Name** Spalte wird automatisch ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Zusätzliche Kopfzeilen	Zusätzliche HTTP-Header-Parameter für die ausgewählte REST-Nachricht. Sie können diese Werte auch verwenden, um Parameter zu überschreiben, die von der REST-Nachricht geerbt wurden.
Zusätzliche Abfrageparameter	Zusätzliche Abfrageparameter für die ausgewählte REST-Nachricht. Sie können diese Werte auch verwenden, um Parameter zu überschreiben, die von der REST-Nachricht geerbt wurden.
MID-Server verwenden	Kontrollkästchen, das bestimmt, ob ein MID-Server zum Aufrufen des REST-Webservice verwendet werden soll. **Hinweis:** Wenn die REST-Webservice-Nachrichtenfunktion einen MID-Server definiert, wird dieser MID-Server anstelle des hier ausgewählten verwendet.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID-Server mit dem entsprechenden MID-Server-Fähigkeiten Für die Verbindung mit dem REST-Endpunkt. Standardmäßig wählt das System einen MID-Server mit REST-Fähigkeiten aus. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Server verwenden** aktiviert ist.
Zeitüberschreitung	Zulässige Dauer der REST-Webserviceanforderung vor der Zeitüberschreitung in Sekunden. Der Standardwert ist **10**.
Authentifizierung	Bestimmt, welche Art von Authentifizierung für den Endpunkt erforderlich ist. Die Optionen sind: ○ **Vorhandene Anmeldeinformationen in REST-Nachricht verwenden**: Verwendet Anmeldeinformationsdefinitionen aus der REST-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Standar dauthentifizierung überschreiben** : Verwendet Aktivieren Sie die Standardauthentifizierung für ausgehende SOAP Anmeldeinformationen zum Überschreiben der Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition. Anmeldeinformationen für Basic Authentication müssen bereitgestellt werden, bevor sie zur Auswahl verfügbar sind. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikats authentifizierung überschreiben**: Verwendet ein Zertifikat, z. B. einen privaten Key, zum Überschreiben der Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Basic Au thentication und Zertifikatsauthentifizie**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	rung überschreiben: Verwendet sowohl Anmeldeinformationen der Basic Au–thentication als auch der Zertifikatau–thentifizierung, um die Anmeldeinforma–tionen in der REST-Nachrichtendefinition zu überschreiben. ○ **Mit OAuth-Anmeldeinformationen über schreiben**: Verwendet OAuth 2.0 -An–meldeinformationen zum Überschrei–ben der Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition. Die für die–se Aktivität ausgewählte REST-Nach–richt muss sein OAuth 2,0-Tutorial: Erstellen Sie eine REST-Nachricht Auf festlegen **OA uth 2,0** Und ist OAuth-Profile und -Umfänge Entsprechend konfiguriert.
Anmeldeinformationen	Erforderliche Anmeldeinformationen für Basic Au-thentication für den REST-Endpunkt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifizierung Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentica tion überschreiben** ausgewählt ist. In der Aus-wahlliste werden nur Anmeldeinformationen für Ba-sic Authentication angezeigt, die in der Instanz ge-speicherte Anmeldeinformationen und Anmeldein-formations-IDs eines externen Speichersystems um-fassen. Wenn Sie Anmeldeinformationen verwen-den, die in einem CyberArk Safe gespeichert sind, können Sie den in der MID-Server-Konfigurations-datei definierten Standardsafe überschreiben. De-tails finden Sie unter Konfigurieren der MID Server für CyberArk . Fügen Sie der Anmeldeinformati-ons-ID den Namen eines anderen Tresors als Präfix getrennt durch einen Doppelpunkt hinzu. Zum Bei-spiel `newsafe:orch-test-f5`.
Protokollprofil	Zu verwendende Zertifikatsauthentifizierung. Die-ses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifi zierung** entweder **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschrei ben** oder **Mit Anmeldeinformationen für Ba sic Authentication und Zertifikatsauthentifi zierung überschreiben** ist.
OAuth-Profil	Profil für den OAuth-Anbieter für diese REST-Nach-richt. Siehe Geben Sie ein OAuth-Profil an Wei-tere Informationen finden Sie unter .

Hinweis: Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

Schließen Sie die Erstellung Ihrer Rest-Webserviceaktivität bis ab Ausgabevariablen werden erstellt , Analyseregel wird erstellt , Oder Bedingungen . Im Thema Benutzerdefinierte Aktivitäten erstellen finden Sie Informationen zu den Vorlagenoptionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Zuordnung von REST-Aktivitätsausgabevariablen

Mit dem ServiceNow-Aktivitätsdesigner können Sie Parameterwerte in einem REST-Test-Payload automatisch Variablen in der Stufe **Ausgaben** zuordnen.

Vorbereitungen

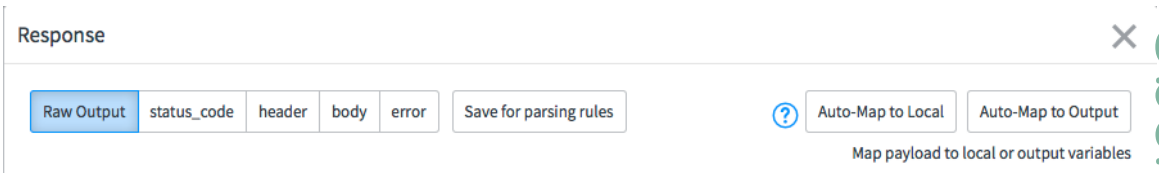
Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Sie können Eingabevariablen von jeder Stufe des Aktivitätendesigners aus testen, wenn Sie genügend Informationen für Orchestration angegeben haben, um den Endpunkt zu kontaktieren und Daten zurückzugeben. Normalerweise ist die Stufe **Ausführungsbefehl** der Punkt, an dem Eingaben zum Testen bereit sind.

Prozedur

1. Fahren Sie im Aktivitätsdesigner mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fort.
2. Definieren Sie bei Bedarf einen geeigneten MID-Server.
   Der Test schlägt fehl, wenn der MID-Server nicht gefunden wird oder keine Verbindung zum Ziel hergestellt werden kann.
3. Klicken auf **Testeingaben**, um die Eingabeparameter zu testen.
   Wenn Sie tatsächliche Werte für die Parameter und Felder hinzugefügt haben, führt das System diese Werte für das angegebene Ziel aus und gibt das resultierende Payload zurück. Wenn Sie den Feldern und Parametern Eingabevariablen zugeordnet haben, zeigt das System ein Dialogfeld an, in dem Sie diesen Variablen Testwerte zuweisen können.
4. Geben Sie ggf. Testwerte an, und klicken Sie auf **OK**, um das Payload anzuzeigen.
   Die gesamte Payload wird auf der Registerkarte **Rohausgabe** des Antwortformulars angezeigt.



5. Wählen Sie eine dieser Optionen für die automatische Zuordnung aus.
   - **Automatisch lokalen Variablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt einer lokalen Variable zur Verwendung in der Aktivität zu.
   - **Automatisch Ausgabevariablen zuordnen**: Ordnet Werte direkt der Ausgabevariable zu, um sie an andere Aktivitäten im Workflow zu übergeben. Durch die automatische Zuordnung zu einer Ausgabevariable wird ein Array mit Objekten erstellt, wobei jedes Objekt die Spaltennamen aus dem Abfrageergebnis enthält.

Ausführungsparameter für REST-Vorlagen

Sie verwenden Ausführungsparameter, um das Eingabeprozessskript im Formular **Vorverarbeitung** des Aktivitätendesigners zu erstellen.

Beschreibungen der REST-Webservice-Befehlsfelder finden Sie unter REST-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis: Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführungsparameter für REST-Vorlagen

Name	Variable	Typ	Verwendung
Webservicenachricht	web_service_message	Referenz	Die sys_id der entsprechenden Webservicenachricht
Webservice-Nachrichtenfunktion	web-service_message_function	Referenz	Die sys_id der REST-Nachrichtenfunktion
Webservice-Endpunkt	web_service_endpoint	Zeichenfolge	URL des REST-Endpunkts
Parameters	parameters	Array von JavaScript-Objekten	Array von JavaScript-Objekten, ausgedrückt mit dem Präfix `executionParam.`. Anweisungen zum Erstellen von Arrays mit diesem Parameter finden Sie unter JavaScript-Arrays in REST-Vorlagen erstellen.
Mid-Server verwenden	use_mid_server	Boolean	Legt fest, ob der MID-Server verwendet werden soll oder nicht. Mit dem Wert **wahr** wird der MID-Server verwendet, und mit dem Wert **falsch** wird der MID-Server nicht verwendet.
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der Verweise auf erforderliche MID-Server-Fähigkeiten.
Time out	time-out	Zeichenfolge	Zulässige Dauer der Zeitüberschreitung, ausgedrückt in Sekunden

ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte, die zum Auswählen des MID-Servers verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die MID-Server-Auswahl anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten vorhanden sind, die nach Wert zugewiesen werden:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Auth Type	auth-type	Boolean	Typ der zu verwendenden Anmeldeinformationen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: • basic_auth_pick_credentials • use_existing_credentials
Anmeldeinformationen	credentials	Referenz	Enthält die Anmeldeinformationen, die für diese REST-Nachricht verwendet werden sollen, wenn **auth_type basic_auth_pick_credentials** ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JavaScript-Arrays in REST-Vorlagen erstellen

Dies sind Anweisungen zum Erstellen von JavaScript-Arrays mit REST-Ausführungsparametern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um dem Parameter-Array weitere Name-Wert-Paare hinzuzufügen, hängen Sie die Werte an das vorhandene Array an.

Prozedur

1. Erstellen Sie ein JavaScript-Objekt mit der folgenden Syntax, und fügen Sie es dem Array `executionParam.parameter` hinzu:

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"none"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   Durch das Hinzufügen des neuen JavaScript-Objekts zu dem Array stellen Sie sicher, dass alle bereits im Array verfügbaren Elemente nicht betroffen werden.

2. Legen Sie den Wert in der Spalte **Zusätzliches Attribut** im Eingabefeld **REST-Nachrichtenparameter** auf **Do not escape text** fest.

   In diesem Fall versieht das System den für das Attribut **value** angegebenen Wert nicht mit Escape-Zeichen. Ein Beispiel dafür ist:

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"do_not_escape_t
ext"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   Hinweis: Wenn der Wert für das Feld **Zusätzliches Attribut None** lautet, dann versieht das System den durch das Attribut **value** angegebenen Wert mit Escape-Zeichen. Im ersten Beispiel wird `parameterValue` mit Escape-Zeichen versehen.

Nachverarbeitungsparameter für REST-Vorlagen

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen.

Nachverarbeitungsparameter des Aktivitätendesigners

Name	Variable	Typ	Verwendung
Status code	status_code	Ganzzahl	Enthält den vom REST-Webservice zurückgegebenen Statuscode
Header	header	Hashmap eines JavaScript-Objekts	HashMap von Schlüssel-Wert-Paaren, die den an den Webservice übergebenen Headerwerten zugeordnet sind. Sie können auf jeden Wert mit `executionResult.header[keyName]` zugreifen.
Body	body	Zeichenfolge	Enthält einen Zeichenfolgewert, der die Ausgabe der REST-Nachricht darstellt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachverarbeitungsparameter des Aktivitätendesigners (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
Error	error	Zeichenfolge	Gibt die Fehlerzeichenfolge vom REST-Webservice zurück, außer es liegen keine Fehler vor. In diesem Fall wird **null** zurückgegeben.

REST-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem REST-Endpunkt ausführt.

Vorbereitungen

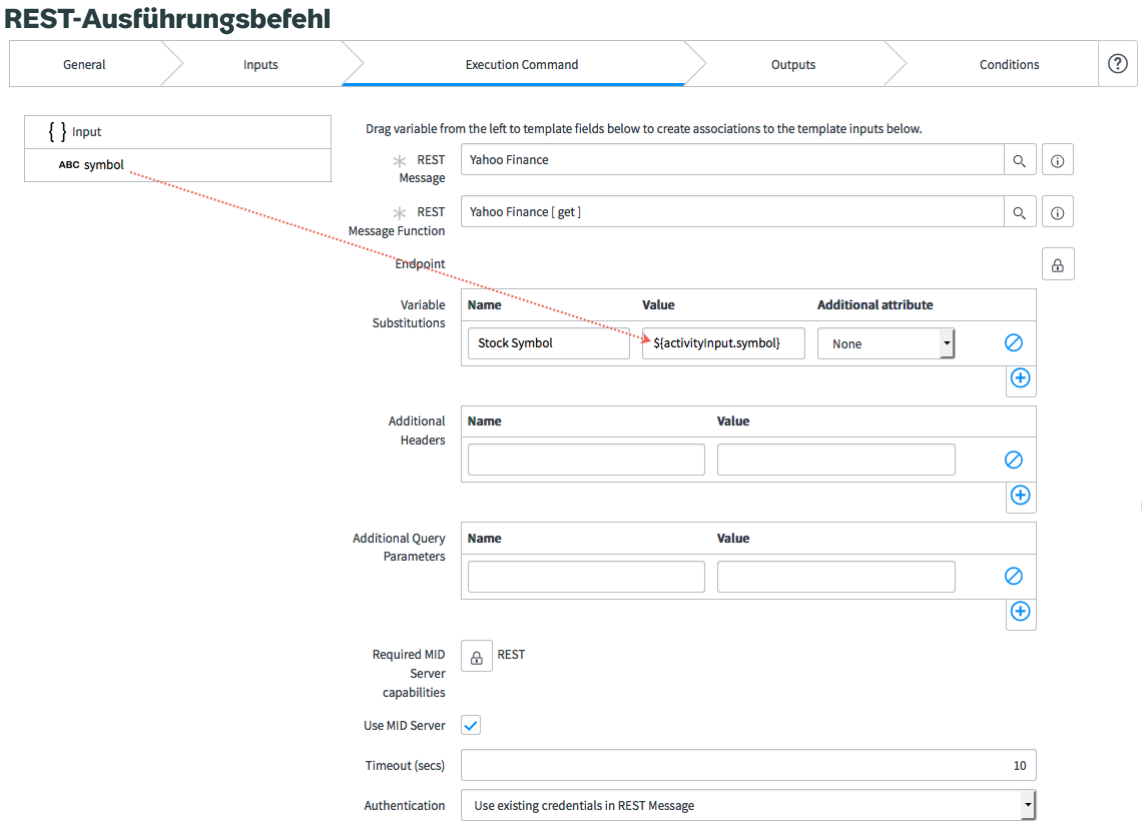
Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

Erforderliche Rolle: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Hinweis: Sie können die REST-Verbindung zwischen dem MID-Server und dem Endpunkt testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab. Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für den REST-Ausführungsbefehl

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Eingabevariablen erstellen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
REST-Nachricht	Name einer vorhandenen REST-Nachricht, die in dieser Aktivität verwendet werden soll Benutzer müssen über die Rolle web_service_admin verfügen, um dieses Feld konfigurieren zu können.
REST-Nachrichtenfunktion	REST-Nachrichtenfunktion für diese Aktivität Benutzer müssen über die Rolle web_service_admin verfügen, um dieses Feld konfigurieren zu können.
Endpunkt	Endpunkt-URL für den von dieser Aktivität verwendeten REST-Webservice. Geben Sie einen Endpunkt in dieses Feld ein, um den in der REST-Nachricht konfigurierten Endpunkt zu überschreiben. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Eingabefeld zu öffnen.
Variablensubstitutionen	Name-Wert-Paare, die an den REST-Endpunkt übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und dann einen Wert zuweisen. Parametern, die in der REST-Nachricht definiert sind und **${}** verwenden, können Daten aus dieser Aktivitätsvorlage zugewiesen werden. Verwenden Sie die Spalte **Zusätzliches Attribut**, um das System so zu konfigurieren, dass der Text nicht mit Escape-Zeichen versehen wird. Der an die REST-Nachricht gesendete Text wird standardmäßig mit Escape-Zeichen versehen. Die **Name** Die Spalte wird automatisch ausgefüllt, wenn die Anwender Variablen mit angegeben haben Variablenersetzung in ausgehenden REST-Nachrichten In der REST-Nachricht.
Zusätzliche Kopfzeilen	Zusätzliche HTTP-Header-Parameter für die ausgewählte REST-Nachricht. Sie können diese Werte auch verwenden, um Parameter zu überschreiben, die von der REST-Nachricht geerbt wurden.
Zusätzliche Abfrageparameter	Zusätzliche Abfrageparameter für die ausgewählte REST-Nachricht. Sie können diese Werte auch verwenden, um Parameter zu überschreiben, die von der REST-Nachricht geerbt wurden.
MID-Server verwenden	Kontrollkästchen, das bestimmt, ob ein MID-Server zum Aufrufen des REST-Webservice verwendet werden soll. **Hinweis:** Wenn die REST-Webservice-Nachrichtenfunktion einen MID-Server definiert, wird dieser MID-Server anstelle des hier ausgewählten verwendet.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID-Server mit dem entsprechenden MID-Server-Fähigkeiten Für die Verbindung mit dem REST-Endpunkt. Standardmäßig wählt das System einen MID-Server mit REST-Fähigkeiten aus. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Checkbox **MID-Server verwenden** aktiviert ist.
Zeitüberschreitung	Zulässige Dauer der REST-Webserviceanforderung vor der Zeitüberschreitung in Sekunden. Der Standardwert ist **10**.
Authentifizierung	Bestimmt, welche Art von Authentifizierung für den Endpunkt erforderlich ist. Die Optionen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Vorhandene Anmeldeinformationen in REST-Nachricht verwenden**: Verwendet Anmeldeinformationsdefinitionen aus der REST-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung überschreiben** : Verwendet Aktivieren Sie die Standardauthentifizierung für ausgehende SOAP Anmeldeinformationen zum Überschreiben der Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition. Anmeldeinformationen für Basic Authentication müssen bereitgestellt werden, bevor sie zur Auswahl verfügbar sind. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben**: Verwendet ein Zertifikat, z. B. einen privaten Key, zum Überschreiben der Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition. ○ **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben**: Verwendet sowohl Anmeldeinformationen der Basic Authentication als auch der Zertifikatauthentifizierung, um die Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition zu überschreiben. ○ **Mit OAuth-Anmeldeinformationen überschreiben**: Verwendet OAuth 2.0 -Anmeldeinformationen zum Überschreiben der Anmeldeinformationen in der REST-Nachrichtendefinition. Die für diese Aktivität ausgewählte REST-Nachricht muss sein OAuth 2,0-Tutorial: Erstellen Sie eine REST-Nachricht Auf festlegen **OAuth 2,0** Und ist OAuth-Profile und -Umfänge Entsprechend konfiguriert.
Anmeldeinformationen	Erforderliche Anmeldeinformationen für Basic Authentication für den REST-Endpunkt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifizierung Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication überschreiben** ausgewählt ist. In der Auswahlliste werden nur Anmeldeinformationen für Basic Authentication angezeigt, die in der Instanz gespeicherte Anmeldeinformationen und Anmeldeinformations-IDs eines externen Speichersystems umfassen. Wenn Sie Anmeldeinformationen verwenden, die in einem CyberArk Safe gespeichert sind, können Sie überschreiben Konfigurieren Sie den MID-Server für CyberArk Definiert in der MID-Server-Konfigurationsdatei durch Hinzufügen des Namens eines anderen Safe als Präfix zur Anmeldeinformations-ID, getrennt durch einen Doppelpunkt. Zum Beispiel `newsafe:orch-test-f5`.
Protokollprofil	Zu verwendende Zertifikatsauthentifizierung. Dieses Feld ist verfügbar, wenn im Feld **Authentifizierung** entweder **Mit Anmeldeinformationen für Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** oder **Mit Anmeldeinformationen für Basic Authentication und Zertifikatsauthentifizierung überschreiben** ist.
OAuth-Profil	Profil für den OAuth-Anbieter für diese REST-Nachricht. Siehe Geben Sie ein OAuth-Profil an Weitere Informationen finden Sie unter .

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SFTP-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine Aktivität, die grundlegende SFTP-Befehle auf einem Remote-Server ausführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine benutzerdefinierte Aktivität erstellen, die Dateien und Verzeichnisse auf einem Zielhost verwaltet oder eine Datei von einem SFTP-Server auf einen anderen kopiert. Der Dateiinhalt wird über einen MID-Server gestreamt, wodurch vermieden wird, dass die Daten auf der Festplatte des MID-Server-Hostcomputers gespeichert werden müssen.

Hinweis: Diese Aktivität erfordert die Anmeldeinformationen eines Benutzers, der SFTP-Befehle auf dem Quellhost ausführen darf. Für die im Aktivitätspaket bereitgestellte Aktivität Datei kopieren sind separate Anmeldeinformationen erforderlich, um auf den Zielhost zuzugreifen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nach dem Einrichten Allgemeine Eigenschaften Und Eingabevariablen werden erstellt , Konfigurieren Sie den SFTP-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
Befehl	Art der zu erstellenden Aktivität. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Datei kopieren ○ Verzeichnis erstellen ○ Dateiliste abrufen ○ Datei oder Verzeichnis entfernen ○ Datei oder Verzeichnis umbenennen ○ Dateiattribute festlegen **Hinweis:** Welche Felder im Formular angezeigt werden, hängt von dem von Ihnen ausgewählten Befehl ab.
Quellhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Zieldateien für die Aktivität befinden
Quellport	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Quellserver verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**.
Quelldateienpfad	Abhängig vom ausgewählten Befehl entweder vollständiger Pfad zu einer Datei (/temp/test_data_–file.txt) oder zu einem Verzeichnis (/temp/test_–dir) auf einem Quellhost. Dieses Feld ist für folgende Befehle verfügbar:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	○ Datei kopieren ○ Datei oder Verzeichnis entfernen ○ Dateiattribute festlegen
Quellverzeichnis	Pfad zu dem Verzeichnis, in dem sich die Quelldateien befinden Dieses Feld ist für folgende Befehle verfügbar: ○ Verzeichnis erstellen ○ Dateiliste abrufen
Quelldateien	Namen bestimmter Quelldateien, die in die Dateiübertragung aufgenommen werden sollen. Trennen Sie die Dateinamen durch Semikolons. Dieses Feld unterstützt eine durch Semikolon getrennte Liste von Platzhaltermustern. Zum Beispiel: *.txt; a?cd.pdf. Wenn dieses Feld leer ist, sind alle Dateien enthalten. Feld verfügbar für den folgenden Befehl: Dateiliste abrufen **Hinweis:** Informationen dazu, wie sich die Werte in diesem Feld auf Optionen in anderen Feldern auswirken, finden Sie in der folgenden Logik.
Ist Verzeichnis	Wenn aktiviert, ist der angegebene Dateipfad ein Verzeichnis. Feld verfügbar für den folgenden Befehl: Datei oder Verzeichnis entfernen
Anmeldeinformations-Tag für Quelle	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um SFTP-Befehle auf dem Quellhost auszuführen.
Berechtigungs-Tag für Ziel	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um SFTP-Befehle auf dem Zielhost auszuführen. Feld verfügbar für den folgenden Befehl: Datei kopieren
Ausgeschlossene Dateien	Namen bestimmter Quelldateien, die von der Dateiübertragung ausgeschlossen werden sollen. Die Aktivität wirkt sich auf alle anderen Dateien aus, die sich im Quellverzeichnis oder in den Unterordnern befinden. Trennen Sie die Dateinamen durch Kommas. Dieses Feld unterstützt eine kommagetrennte Liste von Platzhaltermustern. Zum Beispiel: *.txt; a?cd.pdf. Feld verfügbar für den folgenden Befehl: Dateiliste abrufen **Hinweis:** Informationen dazu, wie sich die Werte in diesem Feld auf Optionen in anderen Feldern auswirken, finden Sie in der folgenden Logik.
Unterordner einbeziehen	Wenn diese Option aktiviert ist, werden die Dateien aus Unterordnern in das Quellverzeichnis aufgenom-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	men. Feld verfügbar für den folgenden Befehl: Dateiliste abrufen **Hinweis:** Informationen dazu, wie sich Ihre Auswahl auf andere Felder im Formular auswirkt, finden Sie in der folgenden Logik.
Zielhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf den die Dateien übertragen werden. Feld verfügbar für den folgenden Befehl: Datei kopieren
Zielport	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielhost verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**. Feld verfügbar für den folgenden Befehl: Datei kopieren
Zieldateienpfad	Vollständiger Pfad zu einer Datei auf einem Zielhost Dieses Feld ist für folgende Befehle verfügbar: ○ Datei kopieren ○ Datei oder Verzeichnis umbenennen
Suffix für temporäre Datei	Wenn auf einem Zielhost eine Datei vorhanden ist, kann mit diesem Befehl ein temporäres Suffix für einen Dateinamen verwendet werden. Wenn dieses Feld einen Wert enthält, kopiert die Aktivität zuerst die Quelldatei in eine temporäre Datei auf dem Zielhost mit `targetFilePath + tempFileSuffix`Als Name. Nach Abschluss des Kopiervorgangs benennt die Aktivität die Datei in den tatsächlichen Namen der Zieldatei um. Wenn dieses Feld leer ist, kopiert die Aktivität die Quelldatei direkt in die Zieldatei und überschreibt sie, falls vorhanden. Feld verfügbar für den folgenden Befehl: Datei kopieren
UID	Benutzer-ID-Attribut, das auf eine Datei oder ein Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GID-Werte müssen als Paar festgelegt werden, ansonsten werden sie ignoriert. Die UID- und GID-Nummern sind interne Werte, die von der Aktivität „Dateiliste abrufen“ zurückgegeben werden. Normalerweise verwenden Sie zunächst die Aktivität „Dateiliste abrufen“, um eine Liste von Dateien und deren Attributen zurückzugeben. Anschließend können Sie eine Datei von einem Quellhost auf einen Zielhost verschieben und die Quelldateiattribute für die Zieldatei festlegen. Dieser Ablauf ist im Workflow „SFTP File Transfer“ dargestellt. Feld verfügbar für den folgenden Befehl: Dateiattribute festlegen
GID	Gruppen-ID-Attribut, das auf eine Datei oder ein Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GID-Werte müssen als Paar festgelegt werden, ansonsten werden sie ignoriert. Die UID- und GID-Nummern sind interne Werte, die von der Aktivität „Dateiliste abrufen“ zurückgegeben werden. Norma-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	lerweise verwenden Sie zunächst die Aktivität „Dateiliste abrufen“, um eine Liste von Dateien und deren Attributen zurückzugeben. Anschließend können Sie eine Datei von einem Quellhost auf einen Zielhost verschieben und die Quelldateiattribute für die Zieldatei festlegen. Dieser Ablauf ist im Workflow „SFTP File Transfer“ dargestellt. Feld verfügbar für den folgenden Befehl: Dateiattribute festlegen
Berechtigungen	Datei- oder Verzeichnisberechtigungen für den angegebenen Benutzer und die angegebene Gruppe. Dieser Wert muss als Ganzzahl ausgedrückt werden, z. B. **16877** , Der diese Berechtigungen definiert: *rwxr-xr-x*. Die Berechtigungsnummern sind interne Werte, die von der Aktivität „Dateilisten abrufen“ zurückgegeben werden. Normalerweise verwenden Sie zunächst die Aktivität „Dateiliste abrufen“, um eine Liste von Dateien und deren Attributen zurückzugeben. Anschließend können Sie eine Datei von einem Quellhost auf einen Zielhost verschieben und die Quelldateiattribute für die Zieldatei festlegen. Dieser Ablauf ist im Workflow „SFTP File Transfer“ dargestellt. Feld verfügbar für den folgenden Befehl: Dateiattribute festlegen
Zugriffszeitstempel	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel des letzten Zugriffs auf die Datei oder das Verzeichnis. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden. Feld verfügbar für den folgenden Befehl: Dateiattribute festlegen
Zeitstempel der Änderung	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel der letzten Änderung der Datei oder des Verzeichnisses. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden. Feld verfügbar für den folgenden Befehl: Dateiattribute festlegen
Größe in Byte	Größe einer Datei in Byte Feld verfügbar für den folgenden Befehl: Dateiattribute festlegen
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID-Server mit dem entsprechenden MID-Server-Fähigkeiten Zum Herstellen einer Verbindung mit den Quell- und Zielservern.

Das System verwendet diese Logik, um zu bestimmen, welche Dateien vom Quellhost verschoben werden sollen:

- Wenn das Feld „Quelldateien“ leer ist, wählt das System alle Dateien im Quellverzeichnis aus. Andernfalls werden nur die Dateien ausgewählt, deren Namen einem der im Feld angegebenen Dateinamensmuster entsprechen.
- Wenn das Feld „Ausgeschlossene Dateien“ leer ist, schließt das System keine Dateien aus. Andernfalls werden die Dateien ausgeschlossen, deren Namen einem der im Feld angegebenen Dateinamensmuster entsprechen.
- Die Ausschlussregel hat eine höhere Priorität als die Einschlussregel. Wenn ein Dateiname mit einem der Dateinamensmuster im Feld „Ausgeschlossene Dateien“ übereinstimmt, wird er unabhängig von der Einschlussregel nicht in die Auswahl übernommen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Checkbox Unterordner einbeziehen deaktiviert ist, sucht das System nur im Quellverzeichnis nach Dateien, die einbezogen oder ausgeschlossen werden sollen. Andernfalls sucht das System im Quellverzeichnis und seinen Unterordnern nach Dateien, die ein- oder ausgeschlossen werden sollen.

Hinweis: Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren (für JDBC empfohlen).
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

Ausführungsparameter für SFTP-Vorlagen

Im Formular **Vorverarbeitung** erstellen Sie das Eingabeprozessskript mit Ausführungsparametern.

Beschreibungen der Befehlsfelder finden Sie unter SFTP-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis: Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

SFTP-Ausführungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Befehl	command	Zeichenfolge	Gibt die Funktion dieser Aktivität an. Die möglichen Befehle sind: • Datei kopieren • Verzeichnis erstellen • Dateiliste abrufen • Datei oder Verzeichnis entfernen • Datei oder Verzeichnis umbenennen • Dateiattribute festlegen
Quelle	source	Zeichenfolge	Gibt den Quellhost an
Quellport	source_port	Ganzzahl	Gibt den Port an, der für die Kommunikation mit dem Quellhost verwendet wird
Quellverzeichnis	source_directory	Zeichenfolge	Pfad zum Quellverzeichnis der zu verschiebenden Dateien
Quelldateien	source_files	Zeichenfolge	Namen der Dateien in der Quelle, die verschoben werden sollen
Ausgeschlossene Dateien	excluded_files	Zeichenfolge	Listet die von dem Vorgang ausgeschlossenen Dateien auf
Quelldateienpfad	source_file_path	Zeichenfolge	Pfad zu den Quelldateien, die verschoben werden sollen
Zielhost	target_host	Zeichenfolge	Gibt den Zielhost an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SFTP-Ausführungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
Zielport	target_port	Ganzzahl	Gibt den Port an, der für die Kommunikation mit dem Zielhost verwendet wird
Zielverzeichnis	target_directory	Zeichenfolge	Vollständiger Pfad zum Zielverzeichnis auf dem Zielhost
Zieldateienpfad	target_file_path	Zeichenfolge	Vollständiger Pfad zu einer Datei oder einem Verzeichnis auf dem Quellhost oder Zielhost. Beispielsweise wird dieser Wert in der Aktivität Datei oder Verzeichnis umbenennen im Aktivitätspaket verwendet.
Temp file postfix	temp_file_postfix	Zeichenfolge	Temporäre Dateinamenserweiterung, die von der Aktivität „Datei kopieren“ beim Verschieben einer Datei verwendet wird. Wenn dieses Feld eine Erweiterung enthält, wird die Quelldatei mit in eine temporäre Datei kopiert *target file name* + *temp_file_postfix*, Bevor sie in die tatsächliche Zieldatei umbenannt werden. Wenn dieses Feld leer ist, wird die Quelldatei direkt in die Zieldatei kopiert
Is directory	is_directory	Boolean	Gibt an, ob der angegebene Dateipfad ein Verzeichnis ist
Unterordner einbeziehen	include_subfolders	Boolean	Gibt an, ob das System in Unterordnern des Quellverzeichnisses nach Dateien sucht, die ein- oder ausgeschlossen werden sollen
File attribute uid	file_attribute_uid	Ganzzahl	Benutzer-ID, die einer Datei oder einem Verzeichnis zugeordnet ist
File attribute gid	file_attribute_gid	Ganzzahl	Gruppen-ID, die einer Datei oder einem Verzeichnis zugeordnet ist
File attribute permissions	file_attribute_permissions	Ganzzahl	Datei- oder Verzeichnisberechtigungen für den angegebenen Benutzer und die angegebene Gruppe
File attribute atime	file_attribute_atime	Ganzzahl	Zugriffszeitstempel aus den Dateiattributen
File attribute mtime	file_attribute_mtime	Ganzzahl	Änderungszeitstempel aus den Dateiattributen
File attribute size	file_attribute_size	Ganzzahl	Größe der Datei in Byte
Source credential tag	source_credential_tag	Zeichenfolge	Anmeldeinformationsaliasse für Orchestration-Aktivitäten Wird verwendet, um den Befehl auf dem Quellhost auszuführen.
Target credential tag	target_credential_tag	Zeichenfolge	Anmelde-Tag für die Ausführung des Befehls auf dem Zielhost

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SFTP-Ausführungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der erforderlichen MID-Server-Fähigkeiten

SFTP-Nachverarbeitungsparameter und Payload-Analyse

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript und eine Payload-Analyse zu erstellen sowie ein Tagging vorzunehmen.

SFTP-Nachverarbeitungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Ausgabe	Ausgabe	Zeichenfolge	Enthält von der Abfrage zurückgegebene Ausgabedaten
EccSysId	eccSysId	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist
ErrorMessages	errorMessages	Zeichenfolge	Enthält die von der Abfrage zurückgegebenen Fehlermeldungen. Wenn keine Fehlermeldungen zurückgegeben werden, ist dieser Wert null.

Tags	tags	Hashmap der vom SSH-Befehl zurückgegebenen Tag-Werte.	Enthält die Tags, die zum Extrahieren der Ausgabe mithilfe der SSH-Befehle verwendet werden. Die Tag-Ausgabe wird durch doppelte Prozentzeichen begrenzt, wie z. B. %%tagname%% … %%. Geben Sie den Befehl in folgendem Format an:
			`%%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`…`
			`%%`
			
			`%%tagname2%%`
			`output2 line 1`
			`output2 line 2`
			`…`
			`%%`
			Die zurückgegebenen Tags sind JavaScript-Hashmap-Objekte, wobei jeder Key mit dem Präfix `tag` beginnt und mit dem Tag-Namen endet.
			`{"__text__": "",`
			`"tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n",`
			`"tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

SFTP-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration für das SFTP-Ziel ausführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

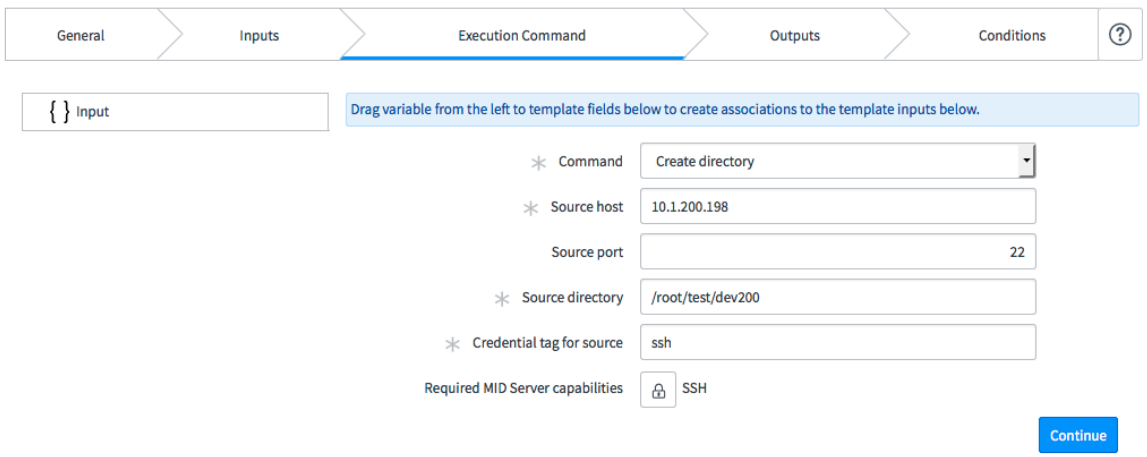
Erforderliche Rolle: activity_creator, admin

Hinweis: Sie können die JDBC-Verbindung zwischen dem MID-Server und dem Ziel testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab. Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

SFTP-Ausführungsbefehl



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

SFTP-Befehlsfelder

Feld	Beschreibung	Befehl
Befehl	Art der zu erstellenden Aktivität. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Datei kopieren ○ Verzeichnis erstellen ○ Dateiliste abrufen ○ Datei oder Verzeichnis entfernen ○ Datei oder Verzeichnis umbenennen ○ Dateiattribute festlegen **Hinweis:** Die im Formular angezeigten Felder hängen von dem ausgewählten Befehl ab.	Alle
Quellhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf dem sich die Zieldateien für die Aktivität befinden	Alle
Quellport	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Quellserver verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**.	Alle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Befehl
Quelldateienpfad	Vollständiger Pfad zu einer Datei auf einem Quellhost	○ Datei kopieren ○ Datei oder Verzeichnis entfernen ○ Dateiattribute festlegen
Quellverzeichnis	Pfad zu dem Verzeichnis, in dem sich die Quelldateien befinden	○ Verzeichnis erstellen ○ Dateiliste abrufen
Quelldateien	Namen bestimmter Quelldateien, die in die Verwaltungsaktion aufgenommen werden sollen. Trennen Sie die Dateinamen in dieser Liste durch Semikolons. Dieses Feld unterstützt die Verwendung von Platzhaltern. Wenn dieses Feld leer ist, sind alle Dateien enthalten. Informationen dazu, wie die Werte in diesem Feld von Optionen in anderen Feldern beeinflusst werden, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	Dateiliste abrufen
Ist Verzeichnis	Kontrollkästchen, das bestimmt, ob der angegebene Dateipfad ein Verzeichnis ist.	Datei oder Verzeichnis entfernen
Anmeldeinformations-Tag für Quelle	Spezifisch Anmeldeinformationsaliasse für Orchestration-Aktivitäten Diese Aktivität muss verwenden, um SFTP-Befehle auf dem Quellhost auszuführen.	Alle
Berechtigungs-Tag für Ziel	Spezifisches Anmelde-Tag, das diese Aktivität verwenden muss, um SFTP-Befehle auf dem Zielhost auszuführen.	Datei kopieren
Ausgeschlossene Dateien	Namen bestimmter Quelldateien, die von der Verwaltungsaktion ausgeschlossen werden sollen. Die Aktivität wirkt sich auf alle anderen Dateien aus, die sich im Quellverzeichnis oder in den Unterordnern befinden. Trennen Sie die Dateinamen in dieser Liste durch Semikolons. Dieses Feld unterstützt die Verwendung von Platzhaltern. Informationen dazu, wie die Werte in diesem Feld von Optionen in anderen Feldern beeinflusst werden, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	Dateiliste abrufen
Unterordner einbeziehen	Kontrollkästchen zum Verwalten der Dateien aus Unterordnern im Quellverzeichnis. Informationen dazu, wie sich Ihre Auswahl auf andere Felder im Formular auswirkt, finden Sie im Abschnitt unterhalb der Tabelle.	Dateiliste abrufen
Zielhost	Name oder IP-Adresse des Servers, auf den die Dateien übertragen werden.	Datei kopieren
Zielport	Portnummer, die zur Kommunikation mit dem Zielhost verwendet werden soll Die Standardportnummer lautet **22**.	Datei kopieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Befehl
Zieldateienpfad	Vollständiger Pfad zu einer Datei auf einem Zielhost	○ Datei kopieren ○ Datei oder Verzeichnis umbenennen
Suffix für temporäre Datei	Temporäres Suffix, das für einen Dateinamen verwendet werden soll, wenn die Datei bereits auf einem Zielhost vorhanden ist. Wenn dieses Feld einen Wert enthält, löscht die Aktivität die doppelte Zieldatei, falls vorhanden, und kopiert dann die Quelldatei mit in eine temporäre Datei *`targetFilePath + tempFileSuffix`*Als Name. Nach Abschluss des Kopiervorgangs benennt die Aktivität die Datei in den tatsächlichen Namen der Zieldatei um. Wenn dieses Feld leer ist, kopiert die Aktivität die Quelldatei direkt in die Zieldatei und überschreibt sie, falls sie bereits vorhanden ist.	Datei kopieren
UID	Benutzer-ID-Attribut, das auf eine Datei oder ein Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GID-Werte müssen als Paar festgelegt werden, ansonsten werden sie ignoriert.	Dateiattribute festlegen
GID	Gruppen-ID-Attribut, das auf eine Datei oder ein Verzeichnis angewendet werden soll. Die UID- und GID-Werte müssen als Paar festgelegt werden, ansonsten werden sie ignoriert.	Dateiattribute festlegen
Berechtigungen	Datei- oder Verzeichnisberechtigungen für den angegebenen Benutzer und die angegebene Gruppe. Dieser Wert muss als Ganzzahl ausgedrückt werden, z. B. **16877** , Der diese Berechtigungen definiert: *`rwxr-xr-x`*. Die Berechtigungsnummer ist ein interner Wert, der von der Aktivität „Dateilisten abrufen“ zurückgegeben wird. Normalerweise verwenden Sie zunächst die Aktivität „Dateiliste abrufen“, um eine Liste von Dateien und deren Attributen zurückzugeben. Anschließend können Sie eine Datei von einem Quellhost auf einen Zielhost verschieben und die Quelldateiattribute für die Zieldatei festlegen. Dieser Ablauf ist im Workflow „SFTP File Transfer“ dargestellt.	Dateiattribute festlegen
Zugriffszeitstempel	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel des letzten Zugriffs auf die Datei oder das Verzeichnis. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden.	Dateiattribute festlegen
Änderungszeitstempel	Überschreibt den Zeitstempel mit dem Zeitstempel der letzten Änderung der Datei oder des Verzeichnisses. Die Zeitstempel für Zugriff und Änderung müssen als Paar festgelegt werden.	Dateiattribute festlegen
Größe in Byte	Größe einer Datei in Byte	Dateiattribute festlegen
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID-Server mit dem entsprechenden MID-Server-Fähigkeiten Zum Herstellen einer Verbindung mit den Quell- und Zielservern. Standardmäßig wählt das System einen SSH-MID-Server aus.	Alle

Das System verwendet diese Logik, um zu bestimmen, welche Dateien vom Quellhost verschoben werden sollen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn das Feld **Quelldateien** leer ist, wählt das System alle Dateien im Quellverzeichnis aus. Andernfalls werden nur die Dateien ausgewählt, deren Namen einem der im Feld angegebenen Dateinamensmuster entsprechen.
- Wenn das Feld **Ausgeschlossene Dateien** leer ist, schließt das System keine Dateien aus. Andernfalls werden die Dateien ausgeschlossen, deren Namen einem der im Feld angegebenen Dateinamensmuster entsprechen.
- Die Ausschlussregel hat eine höhere Priorität als die Einschlussregel. Eine Datei, deren Name mit einem der Dateinamensmuster im Feld **Ausgeschlossene Dateien** übereinstimmt, wird nicht in die Auswahl einbezogen, obwohl sie durch die Einschlussregel ausgewählt würde.
- Wenn die Checkbox **Unterordner einbeziehen** deaktiviert ist, sucht das System nur im Quellverzeichnis nach Dateien, die einbezogen oder ausgeschlossen werden sollen. Andernfalls sucht das System im Quellverzeichnis und seinen Unterordnern nach Dateien, die ein- oder ausgeschlossen werden sollen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

Probe-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine Aktivität, die eine Probe auf dem Zielhost ausführt, die bestimmte Informationen zurückgibt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anweisungen zur Verwendung des Aktivitätsvorlagen-Prozessflows finden Sie unter Erstellen Sie anwenderdefinierte Aktivitäten .

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nach dem Einrichten Allgemeine Eigenschaften Und Eingabevariablen werden erstellt , Konfigurieren Sie den Probe-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration ausführt.
Probe	Probe aus der Liste der Proben im System, die mit dieser Aktivität ausgeführt werden soll.
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese Aktivität
Parameter	Zu verwendender MID-Server nach Fähigkeiten.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	Name-Wert-Paare, die mit dieser Probe an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Parame-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	ter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und einen Wert zuweisen.

Hinweis: Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren.
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

Ausführungsparameter für Probe-Vorlagen

Verwenden Sie Ausführungsparameter, um im Formular **Vorverarbeitung** das Eingabeprozessskript zu erstellen.

Beschreibungen der Befehlsfelder finden Sie unter Probe-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis: Sie müssen das Präfix `executionParam.` mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

Ausführungsparameter für die Probe-Aktivität

Name	Variable	Typ	Verwendung
Probe	probe	Referenz	Die sys_ID der MID-Server-Probe.
Quelle	source	Zeichenfolge	Vorgesehener Zielhost

Parameters	parameters	Array des JS-Objekts	Array von JavaScript-Objekten, ausgedrückt mit dem Präfix `executionParam.`. Um dem **parameters**-Array weitere Name-Wert-Paare hinzuzufügen, hängen Sie sie an das vorhandene Array an. Erstellen Sie ein JavaScript-Objekt mit der folgenden Syntax, und fügen Sie es dem Array `executionParam.parameter` hinzu. Dadurch werden der Nachricht zusätzliche Parameter zugewiesen:
			`var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue"};`
			`executionParam.parameters.push(newParameter);`

MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der erforderlichen MID-Server-Fähigkeiten.
ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte, die zum Auswählen des MID-Servers verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID-Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführungsparameter für die Probe-Aktivität (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
			var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);

Nachverarbeitungsparameter der Probe-Vorlage

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen.

Probe-Nachverarbeitungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Payload	payload	Zeichenfolge	Enthält das von der Probe zurückgegebene rohe Roh-Payload
Ausgabe	Ausgabe	Zeichenfolge	Enthält von der Probe zurückgegebene Ausgabedaten
EccSysId	eccSysId	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist

Probe-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration für das Ziel ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

Erforderliche Rolle: activity_creator, admin

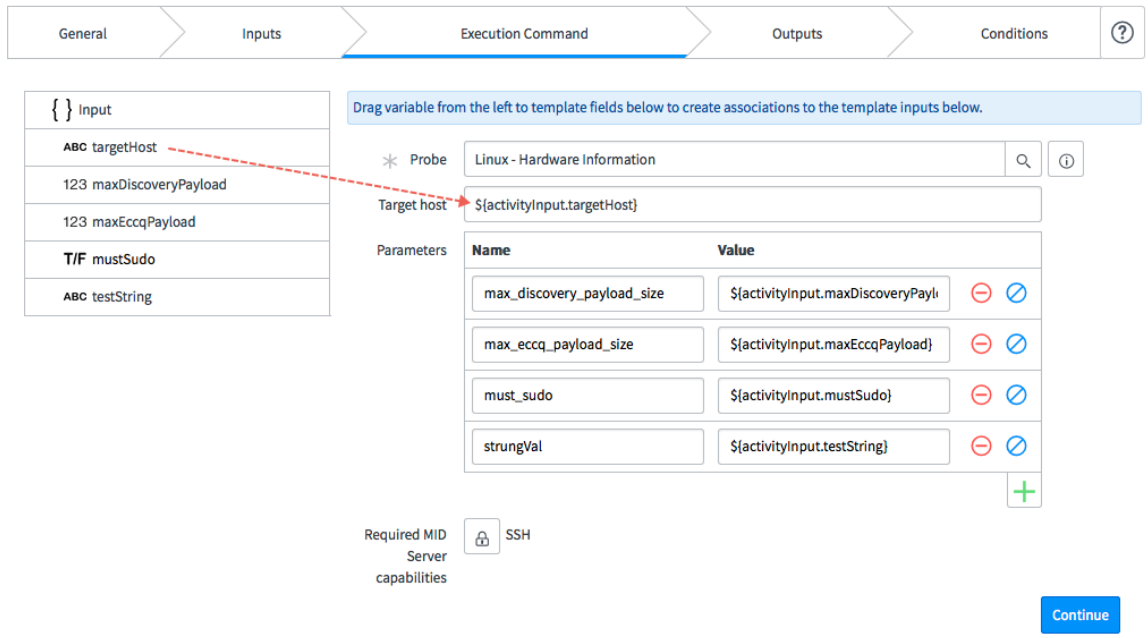
Hinweis: Sie können die Aktivitätsverbindung zwischen dem MID-Server und dem Ziel testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter Vorlagenausgaben testen.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab.
   Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Probe-Ausführungsbefehl



2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

Felder für den Probe-Ausführungsbefehl

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Eingabevariablen erstellen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
Probe	Probe aus der Liste der Proben im System, die mit dieser Aktivität ausgeführt werden soll
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese Aktivität
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	Zu verwendender MID-Server nach Fähigkeiten.
Parameter	Name-Wert-Paare, die mit dieser Probe an den Host übergeben werden sollen. Sie können diese Parameter manuell erstellen oder Eingabevariablen in die Parameterfelder ziehen und einen Wert zuweisen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

SSH-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine Aktivität, die das SSH-Netzwerkprotokoll verwendet, um Daten von einem Zielhost zu extrahieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anweisungen zur Verwendung des Aktivitätsvorlagen-Prozessflows finden Sie unter Erstellen Sie anwenderdefinierte Aktivitäten .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nach dem Einrichten Allgemeine Eigenschaften Und Eingabevariablen werden erstellt , Konfigurieren Sie den SSH-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie die Eingabevariablen zu	Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Variablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration ausführt.
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese Aktivität
Befehl	Befehl, mit dem diese Aktivität auf dem Zielhost ausgeführt wird. Sie können ein MID-Server-Skript aus diesem Feld mit einem beliebigen Skripttyp aufrufen, der von der SSH-Befehlszeile unterstützt wird. Weitere Informationen finden Sie unter **Erweiterte SSH-Skriptoptionen** unter der Tabelle.
Verzeichnis	Verzeichnis auf dem Zielhost, auf dem der Befehl ausgeführt wird
Anmelde-Tag	Das Orchestration-Anmeldeinformations-Tag, das bei der Ausführung des Befehls verwendet werden soll.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	MID-Server mit den entsprechenden Fähigkeiten für die Verbindung mit dem Host. Standardmäßig wählt das System einen MID-Server mit SSH-Fähigkeiten aus.
Lang laufend	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die SSH-Verbindungszeitüberschreitung für Befehle deaktiviert, die möglicherweise länger als die standardmäßigen 60 Sekunden dauern. Orchestration überprüft regelmäßig den laufenden Prozess, um seinen Status zu bestimmen, bis er abgeschlossen ist.
Sudo erforderlich	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Verwendung von aktiviert Sudo Zum Ausführen von Befehlen.

Hinweis: Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

Example: Erweiterte SSH-Skriptoptionen

Zum Ausführen von MID-Server Skript auf dem Zielhost, geben Sie den Skripttyp an, und übergeben Sie den Namen des Skripts an ${syncFile()} Parameter. Das System verwendet diesen Parameter, um das benannte Skript in der Tabelle „MID-Serverskriptdatei“ [ecc_Agent_script_file] zu suchen und es auf dem Zielhost auszuführen. Ein Bash-Skript kann beispielsweise folgendermaßen ausgedrückt werden:

```
bash ${syncFile("<MID script name>")} argument1 argument2 argument3
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Basisskript (Main_script.bash) Kann auf ein anderes Skript verweisen (My_include.bash) Sowie eine separate Datei (.Mein_Profil) Befindet sich auf dem Zielhost. Sowohl Skripts als auch die referenzierte Datei müssen mit synchronisiert werden MID-Server, Mit ${syncFile()} Parameter, zur ordnungsgemäßen Ausführung.

```
source ${syncFile(".my_profile")}
cp ${syncFile("my_include.bash")} /usr/ssmith/my_include.bash
bash ${syncFile("main_script.bash")} one two three four five six
rm /usr/ssmith/my_include.bash
```

Ein Python-Beispiel mit Inline-Kommentaren könnte wie folgt aussehen:

```
set $LIB_DIR=/usr/bin;.
# Sync a file that is referenced inside myF5CreateLBPool.py
cp ${syncFile("specialFunctions.py")} ~/specialFunctions.py
# set up environment variables
source ${syncFile(".python_profile")}
# call script that sets up dependencies on the box from remote package repos
python ${syncFile("setupPythonDependencies.py")} pycontrol
# call a script that requires functions from the package as well as a function from
 myIncludedFile
python ${syncFile("myF5CreateLBPool.py")} snow_pool myActualValue
# user is responsible for their own cleanup
rm ~/specialFunctions.py
```

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren.
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

Ausführungsparameter für SSH-Vorlagen

Verwenden Sie Ausführungsparameter, um das Eingabeprozessskript im Formular **Vorverarbeitung** des Aktivitätendesigners zu erstellen.

Beschreibungen der Befehlsfelder finden Sie unter SSH-Ausführungsbefehle konfigurieren.

Hinweis: Sie müssen das Präfix executionParam. mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

SSH-Ausführungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Quelle	source	Zeichenfolge	Vorgesehenes Ziel oder vorgesehener Host
Befehl	command	Zeichenfolge	Auf dem Host auszuführender Befehl
Verzeichnis	directory	Zeichenfolge	Verzeichnis auf dem Host, in dem der Befehl ausgeführt werden soll
Anmelde-Tag	credential_tag	Zeichenfolge	Orchestration-Anmeldeinformations-Tag, das bei der Ausführung des Befehls verwendet werden soll.
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	Liste der erforderlichen MID-Server-Fähigkeiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SSH-Ausführungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung

ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte, die zum Auswählen des MID-Servers verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID-Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Lang laufend	long_running	Boolean	Gibt an, ob die Befehlsausführung lange Zeit in Anspruch nimmt oder nicht. Der Wert „wahr“ gibt an, dass der Befehl lange ausgeführt wird.
Muss sudo sein	must_sudo	Boolean	Gibt an, ob diese Aktivität Sudo verwenden muss, um Root-Befehle auszuführen. Ein Wert von „wahr“ gibt an, dass an Sudo SSH-Anmeldeinformationen Muss verwendet werden.

SSH-Nachverarbeitungsparameter und Analyse des Payload

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript und eine Payload-Analyse zu erstellen sowie ein Tagging vorzunehmen.

SSH-Nachverarbeitungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Ausgabe	Ausgabe	Zeichenfolge	Enthält die vom SSH-Befehl zurückgegebene Ausgabe
EccSysID	eccSysID	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der von der Aktivität zurückgegebenen Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist
ErrorMessages	errorMessages	Zeichenfolge	Enthält die vom SSH-Befehl abgerufenen Fehlermeldungen. Dieser Wert ist **null**, wenn keine Fehlermeldungen vorhanden sind.

Tags	tags	Hashmap der vom SSH-Befehl zurückgegebenen Tag-Werte.	Enthält die Tags, die zum Extrahieren der Ausgabe mithilfe der SSH-Befehle verwendet werden. Die Tag-Ausgabe wird durch doppelte Prozentzeichen begrenzt, wie z. B. %%tagname%% … %%. Geben Sie den Befehl in folgendem Format an:
			`%%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`…`
			`%%`
			
			`%%tagname2%%`
			`output2 line 1`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SSH-Nachverarbeitungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
			output2 line 2 … %% Die zurückgegebenen Tags sind JavaScript-Hashmap-Objekte, wobei jeder Key mit dem Präfix `tag` beginnt und mit dem Tag-Namen endet. {"__text__": "", "tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n", "tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}

SSH-Ausführungsbefehle konfigurieren

Verwenden Sie die von Ihnen erstellten Eingabevariablen, um den Befehl zu konfigurieren, den Orchestration auf dem Hostziel ausführt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie im Formular **Eingaben** die benötigten Eingabevariablen, bevor Sie mit der Stufe **Ausführungsbefehl** fortfahren.

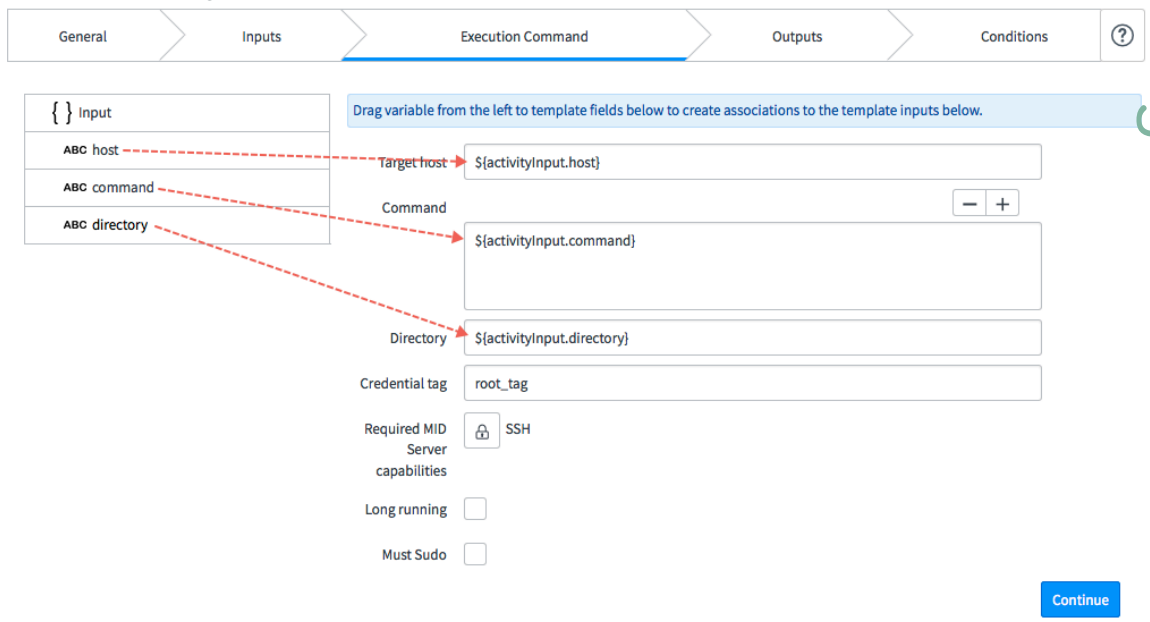
Erforderliche Rolle: activity_creator, admin

Hinweis: Sie können die SSH-Verbindung zwischen dem MID-Server und dem Ziel testen, ohne die Aktivität in einem Workflow-Kontext ausführen zu müssen. Details dazu finden Sie unter „Vorlagenausgaben testen“.

Prozedur

1. Ziehen Sie Variablen aus der Liste der Eingaben, und legen Sie sie in den Befehlsfeldern ab. Das System formatiert die Variablen in der richtigen Syntax für den Befehl.

SSH-Ausführungsbefehl



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Füllen Sie die in der Tabelle angegebenen Felder aus.

Eingaben für die SSH-Aktivität

Feld	Beschreibung
Eingabe	Generator für Eingabevariablen. Eingabevariablen erstellen, um sie verfügbaren Feldern zuzuordnen.
Zielhost	Hostname oder IP-Adresse des Zielservers für diese Aktivität
Befehl	Befehl, mit dem diese Aktivität auf dem Zielhost ausgeführt wird. Sie können ein MID-Server-Skript aus diesem Feld mit einem beliebigen Skripttyp aufrufen, der von der SSH-Befehlszeile unterstützt wird. Weitere Informationen finden Sie unter **Erweiterte SSH-Skriptoptionen** unter der Tabelle.
Verzeichnis	Verzeichnis auf dem Zielhost, auf dem der Befehl ausgeführt wird
Anmelde-Tag	Die Anmeldeinformationsaliasse für Orchestration-Aktivitäten Zur Verwendung beim Ausführen des Befehls.
Wählen Sie MID-Server nach Fähigkeiten aus	MID-Server mit den entsprechenden Fähigkeiten für die Verbindung mit dem Host. Standardmäßig wählt das System einen MID-Server mit SSH-Fähigkeiten aus
Lang laufend	Kontrollkästchen zum Deaktivieren der SSH-Verbindungszeitüberschreitung für Befehle, deren Ausführung länger als die standardmäßigen 60 Sekunden dauern kann. Orchestration überprüft regelmäßig den laufenden Prozess, um seinen Status zu bestimmen, bis er abgeschlossen ist.
Sudo erforderlich	Kontrollkästchen, um die Verwendung von zuzulassen SSH-Anmeldeinformationen Zum Ausführen von Befehlen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um mit der Stufe **Ausgaben** fortzufahren.

Aktivität „Skript ausführen“ erstellen

Erstellen Sie eine Aktivität, die ein beliebiges Skript ausführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
2. Nach dem Festlegen allgemeiner Eigenschaften und dem Erstellen von Eingabevariablen konfigurieren Sie den Ausführungsbefehl für „Skript ausführen“:
   Erstellen Sie ein Skript, um diese Aktivität auszuführen.

> **Hinweis:** Sie können Parameterwerte in einem Test-Payload Variablen auf der Registerkarte **Ausgaben** automatisch zuordnen. Siehe Ausgabevariablen automatisch zuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren.
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

Verarbeitungsskript für die Vorlage „Skript ausführen“

Verwenden Sie die benutzerdefinierte Vorlage „Skript ausführen“, um ein Skript einzugeben, das aufgerufen und mit anderen Aktivitäten verwendet werden kann.

Verarbeitungsskript für „Skript ausführen“

Feld	Beschreibung
Verarbeitungsskript	Skript, das die Aktivität ausführt
Variablen	Eingabevariablen, die als Bausteine im Eingabeprozessskript verfügbar sind. Klicken Sie auf den Pfeil über dem Feld, um die Variablenliste zu öffnen. Klicken Sie auf ein Element in der Hierarchie, um es dem Skript in der entsprechenden Syntax hinzuzufügen. In der Liste werden Eingabevariablen angezeigt, die Sie an die Aktivität im Formular **Eingaben** übergeben haben. Alle Aktivitätsvariablen, die im Formular **Eingaben** hinzugefügt wurden, sind schreibgeschützt und werden im Verarbeitungsskript in dieser Syntax ausgedrückt: `activityInput.variable`.

JMS-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte JMS-Aktivität zum Abrufen oder Senden von Nachrichten an externe Systeme mithilfe des Java Messaging Service.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: activity_creator oder workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die JMS-Aktivität unterstützt JMS-Drittanbieter, deren JMS-Clientanwendung mit einem typischen Java EE-Muster geschrieben wurde, und kann diese Vorgänge unterstützen:

- JNDI zum Suchen eines ConnectionFactory-Objekts
- JNDI zum Suchen eines oder mehrerer Zielobjekte
- ConnectionFactory zum Erstellen eines JMS-Verbindungsobjekts
- JMS-Verbindung zum Erstellen eines oder mehrerer JMS-Sitzungsobjekte
- JMS-Sitzung und die Ziele zum Erstellen der MessageProducer- und MessageConsumer-Objekte
- Starten der JMS-Verbindung für die Zustellung oder Verwendung von Nachrichten

Hinweis: Der JMS-Aktivitätsdesigner wurde mit den JMS-Anbietern ActiveMQ und Tibco EMS getestet. Informationen zum Herstellen einer Verbindung zu einem JMS-Anbieter finden Sie in der Dokumentation Ihres Drittanbieters.

Prozedur

1. Erstellen oder verifizieren Sie Ihren JMS-Anmeldeinformationen .
   Ihre JMS-Anmeldeinformationen müssen über die Berechtigung für die Zieldatenbank und die richtige Konfiguration für die entsprechende JMS-Verbindung verfügen. Anmeldeinformationen müssen eingerichtet werden, bevor Sie eine JMS-Aktivität erstellen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Erstellen oder überprüfen Sie Ihre JMS-Verbindung.
   Die JMS-Verbindung muss mit gültigen JMS-Anmeldeinformationen konfiguriert sein, bevor Sie eine JMS-Aktivität erstellen können.
3. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Aktivität .
   Diese Aktion erstellt eine benutzerdefinierte Aktivität mithilfe einer Vorlage.
4. Nach dem Einrichten Allgemeine Eigenschaften Und Eingabevariablen werden erstellt , Konfigurieren Sie den JMS-Ausführungsbefehl.

Option	Bezeichnung
Konfigurieren Sie Ihren Berechtigungsnachweis	Füllen Sie die für Ihre Datenbankverbindung erforderlichen Felder aus.
Connection Factory	Name der JMS Connection Factory. Sie sollten Ihre JMS-Verbindung erstellen oder überprüfen. Diese Konfiguration verknüpft den Namen der ursprünglichen Kontext-Werkseinstellung mit der URL des JMS-Anbieters.
Zieltyp	Zieltyp für diese Nachricht: ○ **Warteschlange**: Die Nachricht wird für die Punkt-zu-Punkt-Kommunikation in die Warteschlange gestellt. **Hinweis:** Der **GET**-Vorgang wird nur für den Zieltyp „Warteschlange“ unterstützt. ○ **Thema**: Die Nachricht wird für die Veröffentlichungs- und Abonnementkommunikation verwendet.
Zielname	Name der Warteschlange oder des Themenziels, das auf dem JMS-Anbieter konfiguriert ist.
Nachrichtentyp	Der Wert für den JMS-Nachrichtentyp. Es wird nur der Typ **Textnachricht** unterstützt. Die Warteschlange oder das Themenziel muss so konfiguriert sein, dass nur Textnachrichten empfangen oder gesendet werden. Andere Nachrichtentypen werden gelöscht, da die JMS-Aktivität sie nicht verarbeiten kann.
Vorgang	Der programmgesteuerte Vorgang, der auf dem Ziel ausgeführt werden soll. Die Auswahlmöglichkeiten sind **PUT** oder **GET**.
Zeitüberschreitung (Sek.)	Zulässige Zeit in Sekunden, die auf eine Nachricht in der Nachrichtenwarteschlange vor der Zeitüberschreitung gewartet werden kann. Der Standardwert ist **30**.
Benutzerdefinierte Nachrichtenkopfzeilen	Die benutzerdefinierten Kopfzeilenwerte im Format „Name-Wert-Paar“, die für das JMS-Ziel verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Hinweis: Wird nur für den **PUT**-Vorgang unterstützt.
Nachrichten-Payload	Tatsächlicher Nachrichteninhalt oder tatsächliches Payload, das an das JMS-Ziel gesendet wird. **Hinweis:** Wird nur für den **PUT**-Vorgang unterstützt.
Anmelde-Tag	Ein Tag für einzelne Anmeldeinformationen für eine JMS-Aktivität in einem Orchestration-Workflow.
Erforderliche MID Server-Fähigkeiten	Zu verwendender MID-Server nach Fähigkeiten.

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die automatische Zuordnung, um Ausgaben und Analyseregeln zu generieren.
- Wenn Sie die automatische Zuordnung nicht verwenden, können Sie Ausgabevariablen und Analyseregeln manuell erstellen.

JMS-Verbindungen für Orchestration-Aktivitäten erstellen

Konfigurieren Sie Ihr System so, dass Java Messaging Service (JMS) mit einer anwenderdefinierten Orchestration-JMS-Aktivität verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der MID Server muss über die richtigen JMS Connection Factorys für Ihre Organisation verfügen. Konfigurieren Sie diese Werte in *mid.property.jms.command.allowed_factory_names*Eigenschaft, gefunden in **MID-Server** > **Eigenschaften**an. Die Standardwerte für diese Eigenschaft können in einen beliebigen Wert oder eine durch Kommas getrennte Liste von Werten geändert werden, die der JMS-Provider eines Drittanbieters bekanntgibt.

Prozedur

1. Navigieren zu **MID-Server** > **JAR-Dateien**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Und hinzufügen.

Option	Bezeichnung
Name	Ein eindeutiger und beschreibender Name zum Identifizieren der Datei in der Instanz.
Version	Eine Versionsnummer für die Datei, sofern verfügbar.
Quelle	Speicherort der JAR-Datei zu Referenzzwecken. Quellinformationen werden vom System nicht verwendet.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der JAR-Datei und ihres Zwecks in der Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf das Büroklammersymbol im Banner, und hängen Sie die JMS-Treiber-JAR-Datei an.
   Die JMS-Treiber-JAR-Datei sollte als Teil der JMS-Anbieterinstallation verfügbar sein. Nur wenige JMS-Anbieter bieten sie als separates Produkt an. In der Dokumentation des JMS-Anbieters finden Sie Informationen dazu, für welche JMS-Client-Treiber-JAR-Dateien die Clientanwendungen eine Verbindung zum JMS-Anbieter herstellen müssen. Wenn Sie beispielsweise versuchen, eine Verbindung zu ActiveMQ V5.10 (JMS-Anbieter) herzustellen, benötigen Sie die Datei activemq-all-5.10.1.jar.
4. Navigieren zu **Orchestration** > **Anmeldeinformationen und Verbindungen** > **JMS Connection Factory**an.
5. Klicken Sie Auf **Neu** Fügen Sie Folgendes hinzu, und klicken Sie auf **Übermitteln** .

Option	Bezeichnung
Name	Eindeutiger Name für diese Connection Factory
Ursprüngliche Kontext-Werkseinstellung	Name der JNDI-Klasse, die zum Erstellen des Initial-Context verwendet wird. **Hinweis:** Um beispielsweise eine Verbindung zu ActiveMQ V5.10 (JMS-Provider) herzustellen, lautet der Wert org.apache.activemq.jndi.ActiveMQInitialContextFactory.
Provider-URL	Speicherort der laufenden JMS-Provider-Installation. **Hinweis:** So stellen Sie beispielsweise eine Verbindung zu ActiveMQ V5.1 her: tcp://ipAdresseOderHostname: 61616.

6. Navigieren zu **Orchestration** > **Anmeldeinformationen**an.
7. Klicken Sie auf **Neu**, wählen **JMS-Anmeldeinformationen** aus, und geben Sie den Benutzernamen und das Passwort ein, die der MID für die Kommunikation mit dem JMS-Anbieter verwenden soll.
   Weitere Informationen finden Sie unter JMS-Anmeldeinformationen JMS-Anmeldeinformationen .
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Nun können Sie eine benutzerdefinierte JMS-Aktivität erstellen.

Ausführungsparameter für JMS-Vorlagen

Im Formular **Vorverarbeitung** erstellen Sie das Eingabeprozessskript mit Ausführungsparametern.

Sie müssen das Präfix executionParam. mit allen Variablen in dieser Tabelle verwenden.

JDBC-Ausführungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Jms ds	jms_ds	Referenz	Ausgewählt JMS-Datenquelle
Zieltyp	destination type	Aufzählung	
Zielname	destination_name	Zeichenfolge	
Nachrichtentyp	message_type	Aufzählung	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JDBC-Ausführungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
Operation	operation	Aufzählung	
Time out	time_out	Ganzzahl	Zeit, die auf die Rückgabe von Abfrageergebnissen gewartet wird
Anwenderdefinierte Header	custom_headers	Array von JavaScript-Objekten	
Message payload	message_payload	Zeichenfolge	
Anmelde-Tag	credential_tag	Zeichenfolge	Liste der erforderlichen MID-Server-Fähigkeiten
MidCapabilities	midCapabilities	Zeichenfolge (durch Kommas getrennt)	

ValueCapabilities	valueCapabilities	Hashmap-Array	Fähigkeitswerte, die zum Auswählen des MID-Servers verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter MID Server-Fähigkeiten. Verwenden Sie dieses Beispiel, um die Auswahl des MID-Servers anzupassen, wenn zusätzliche Fähigkeiten nach Wert zugewiesen werden:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Nachverarbeitungsparameter für JMS-Vorlagen

Verwenden Sie diese Parameter, um ein Nachverarbeitungsskript zu erstellen.

JMS-Nachverarbeitungsparameter

Name	Variable	Typ	Verwendung
Status	status	Zeichenfolge	Status des Vorgangs (Put oder Get) auf dem JMS-Ziel
StandardHeaders	standardHeaders	Zeichenfolge	Alle von JMS angegebenen Standard-Header, die während eines GET-Vorgangs als Teil der JMS-Nachricht abgerufen werden. Dieses Feld betrifft nur Get-Vorgänge.
CustomHeaders	customHeaders	Zeichenfolge	Alle anwenderdefinierten Header, die von einer Ersteller- oder Herausgeberanwendung hinzugefügt wurden und während eines GET-Vorgangs als Teil der JMS-Nachricht abgerufen werden. Dieses Feld betrifft nur Get-Vorgänge.
MessagePayload	messagePayload	Zeichenfolge	Nachrichten-Payload, das während einer Get-Operation als Teil der JMS-Nachricht abgerufen wird. Dieses Feld betrifft nur Get-Vorgänge.
EccSysID	eccSysID	Zeichenfolge	Enthält die Referenz-ID, die der von der Aktivität zurückgegebenen Eingabenachricht der ECC-Warteschlange zugeordnet ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JMS-Nachverarbeitungsparameter (Fortsetzung)

Name	Variable	Typ	Verwendung
ErrorMessages	errorMessages	Zeichenfolge	Enthält alle Fehlernachrichten, die vom JMS-Befehl abgerufen wurden. Dieser Wert ist **null**, wenn keine Fehlermeldungen vorhanden sind.

Aktivitätsbereich

Benutzerdefinierte Aktivitäten werden in einem eigenen Bereich ausgeführt, auch wenn er sich vom Workflow unterscheidet.

Jedes Skript, das innerhalb einer benutzerdefinierten Aktivität mit einem Umfang ausgeführt wird, kann nur auf externe Artefakte innerhalb des Umfangs dieser Aktivität oder auf Artefakte zugreifen, die für die Ausführung in einem beliebigen Umfang konfiguriert sind. Umgekehrt kann ein externes Artefakt nur dann auf das Skript innerhalb dieser privaten Aktivität zugreifen, wenn das externe Artefakt im selben Umfang ausgeführt wird. Aktivitäten mit öffentlichen Umfängen können in jedem Anwendungsumfang mit externen Artefakten interagieren.

Sie können private Aktivitäten als Teil eines Workflows mit einem öffentlichen Anwendungsumfang verwenden. Diese Aktivitäten werden geschützt, damit sie nicht von außerhalb des Workflows aufgerufen werden können. Einzelheiten zum Festlegen der Umfangsdefinition für benutzerdefinierte Aktivitäten finden Sie in der Feldbeschreibungstabelle Aktivitätsvorlage .

Hinweis: Benutzerdefinierte Aktivitäten, die in den ServiceNow Store hochgeladen wurden, müssen so konfiguriert sein, dass sie für alle Anwendungsbereiche zugänglich sind.

Benutzerdefinierte Aktivitäten veröffentlichen

Wenn ein Benutzer eine benutzerdefinierte Aktivität erstellt und speichert oder sendet, wird diese Aktivität auf den Registerkarten **Benutzerdefiniert** und **Pakete** der Designer-Palette angezeigt, ist jedoch nur für den Benutzer sichtbar, der sie erstellt hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: Administrator, activity_admin, activity_creator

Prozedur

1. Wenn Sie die Konfiguration der Aktivität abgeschlossen haben, klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

   Dadurch wird die Aktivität für andere Benutzer in der Instanz mit der Rolle „workflow_admin“ oder „activity_creator“ zugänglich. Veröffentlichte Aktivitäten können in den ServiceNow Store hochgeladen, Workflows hinzugefügt und von allen Benutzern mit den entsprechenden Rollen bearbeitet werden.

2. Um eine veröffentlichte Aktivität zu bearbeiten, klicken Sie auf **Auschecken**.

   Wenn eine Aktivität von einem Benutzer ausgecheckt ist, kann nur dieser Benutzer sie ändern. Die Felder einer ausgecheckten Aktivität sind für alle anderen Benutzer schreibgeschützt.

3. Wenn Sie mit dem Bearbeiten der ausgecheckten Aktivität fertig sind, veröffentlichen Sie sie erneut.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System fügt der Registerkarte **Benutzerdefiniert** in der Workflow-Editor-Palette eine neue Version dieser Aktivität hinzu.

Hinweis: Aktivitäten, die Sie erstellen und veröffentlichen, werden nur auf der Registerkarte **Pakete** angezeigt, wenn sie im aktuellen Anwendungsbereich erstellt wurden.

Gesperrte Aktivitäten auf den Status „Veröffentlicht“ zurücksetzen

Probleme können auftreten, wenn eine Aktivitätsversion von einem Benutzer ausgecheckt und nicht erneut eingecheckt wird. Eine Aktivität in diesem Status kann nicht für die Aktualisierung ausgecheckt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, activity_admin, activity_creator

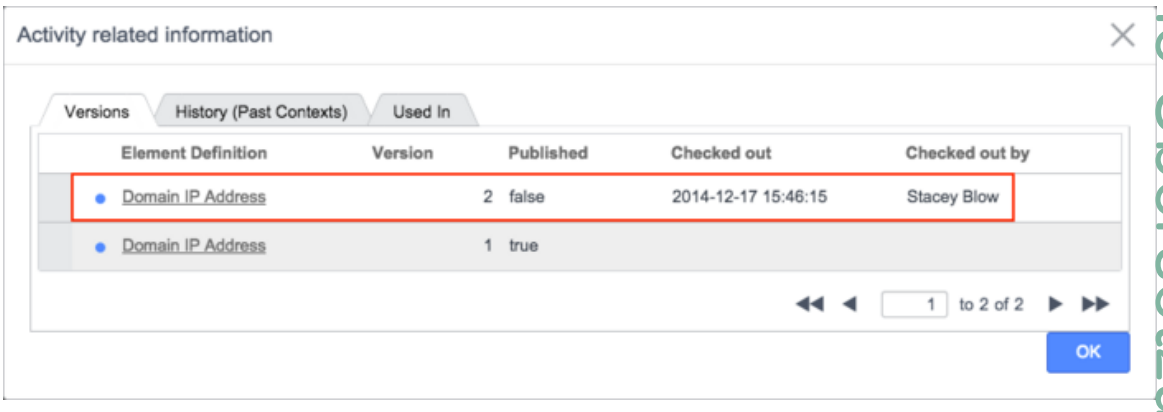
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Administrator kann eine gesperrte Aktivität in den Status „Veröffentlicht“ zurücksetzen.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Workflow-Editor.
2. Öffnen Sie über die Registerkarte **Benutzerdefiniert** die gesperrte Aktivität.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol, und wählen Sie aus dem Kontextmenü **Versionen** aus.

   Eine Liste aller Versionen dieser Aktivität wird angezeigt. Bei gesperrten Versionen wird der Benutzer angezeigt, der sie ausgecheckt hat.



4. Wählen Sie die ausgecheckte Version aus.

   Das System öffnet den Datensatz im Aktivitätsdesigner.

5. Klicken Sie erneut auf das Menüsymbol, und wählen Sie aus dem Kontextmenü **Auschecken erzwingen** aus.

   Die Aktivitätsfelder können bearbeitet werden.

6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

   Die Aktivität steht wieder Benutzern mit den entsprechenden Rollen zur Verfügung.

Benutzerdefinierte Aktivitäten kopieren

Sie können Aktivitäten zur Wiederverwendung auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** im globalen Bereich kopieren.

Automatische Übersetzung

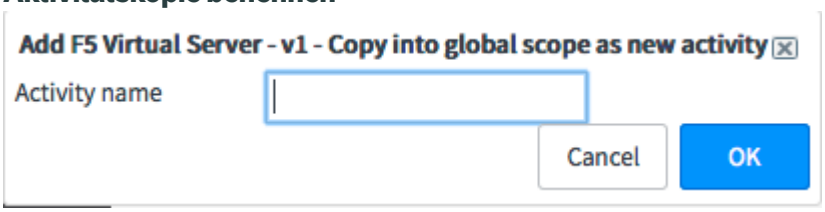
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, activity_admin, activity_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Sie können Aktivitäten nicht in einem privaten Bereich kopieren.

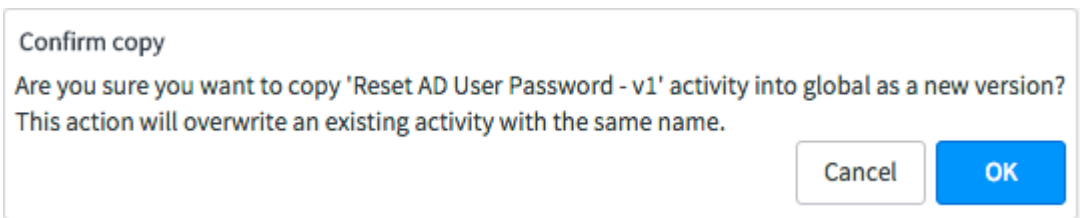
Prozedur
1. Um eine Aktivität im globalen Bereich wiederzuverwenden, erweitern Sie die übergeordnete Kategorie, um die Aktivitäten anzuzeigen.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die zu kopierende Aktivität, und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - *Als neue Aktivität in globalen Bereich kopieren*: Kopiert die Aktivität mit dem von Ihnen angegebenen neuen Namen, verwendet dieselbe Versionsnummer wie die ursprüngliche Aktivität und verschiebt sie auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** in den globalen Bereich.

     Aktivitätskopie benennen

   - *Als neue Version in globalen Bereich kopieren*: Kopiert die Aktivität mit demselben Namen, erhöht die Versionsnummer und verschiebt sie auf der Registerkarte **Benutzerdefiniert** in den globalen Bereich. Das System fügt der Registerkarte **Benutzerdefiniert** automatisch die übergeordnete Kategorie hinzu, falls noch nicht vorhanden. Diese Aktion überschreibt eine andere Aktivität mit demselben Namen und derselben Versionsnummer.

     Neue Aktivitätsversion erstellen

Hinweis: Wenn sich die Aktivität in einem anderen als dem globalen Bereich befindet, zeigt das System diese Nachricht an: Aktivität im privaten Bereich kann nicht kopiert werden.

Orchestration-Datenbus
Mit dem Datenbus können Workflow-Designer den Datenfluss über einen Orchestration-Workflow nachverfolgen und Zugriff auf Ausgabedaten gewähren, die von anderen anwenderdefinierten Aktivitäten verbraucht werden können.

Daten werden in einem Workflow zur Verfügung gestellt, wenn Sie mit dem Orchestration-Aktivitätsdesigner erstellte Aktivitäten verwenden. Der Aktivitätsdesigner bietet die Möglichkeit, genau definierte Eingaben und Ausgaben für Ihre Aktivitäten festzulegen. Wenn Sie diese Aktivitäten auf dem Workflow-Canvas verwenden, werden die Ausgaben auf der Registerkarte **Daten** angezeigt und stehen als Eingaben für nachfolgende Aktivitäten zur Verfügung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Orchestration filtert die Daten, die es zur Wiederverwendung bereitstellt, auf der Registerkarte **Daten** nicht. Sie müssen sicherstellen, dass eine Aktivität auf dem Workflow-Canvas ausgeführt wurde, bevor Sie die Ausgabedaten verwenden.

Wenn Sie eine benutzerdefinierte Aktivität auf dem Workflow-Canvas ablegen, weist das System ihr einen Index zu. Wenn Sie eine Aktivität auf dem Canvas löschen und eine neue hinzufügen, werden die Indizes nicht wiederverwendet. Dadurch wird sichergestellt, dass Sie nicht versehentlich Daten abonnieren, die Sie nicht verwenden möchten. Wenn Sie eine Aktivität im Aktivitätsdesigner aktualisieren, aktualisiert das System die Aktivität auf dem Canvas automatisch, um sicherzustellen, dass die Daten, die Sie abonnieren, nicht betroffen sind.

Daten im Aktivitätsdesigner wiederverwenden

Auf der Registerkarte **Daten** im Workflow-Editor werden alle benutzerdefinierten Aktivitäten aufgelistet, die im aktuellen Workflow verwendet werden und Daten erzeugen, und diese Daten werden zur Wiederverwendung in anderen benutzerdefinierten Aktivitäten angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: workflow_creator

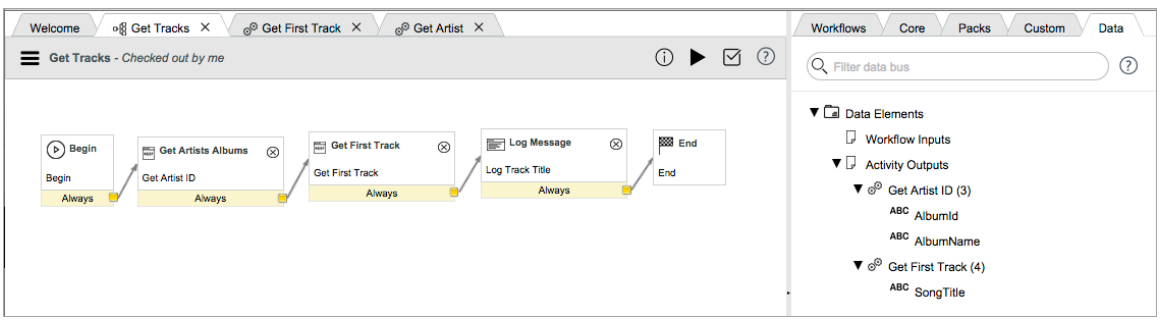
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivitäten werden auf dieser Registerkarte nach Anwendung kategorisiert und stehen als Datenquellen für andere Aktivitäten zur Verfügung. Die Registerkarte **Daten** bietet eine grafische Darstellung des Workflow-Datenbusses, der alle temporären Daten verwaltet, die vom aktuellen Workflow verwendet werden.

Prozedur

1. Ziehen Sie die Ausgabevariablen aus einer Aktivität auf dieser Registerkarte in die Eingaben einer anderen Aktivität auf dem Workflow-Canvas, um die Aktivitäten miteinander zu verknüpfen.

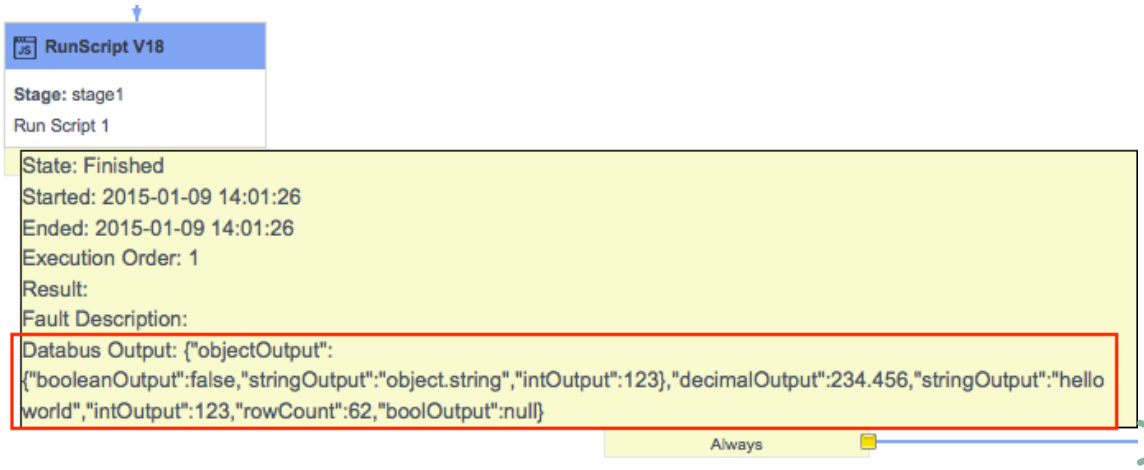
   Sie können jede der Ausgaben in der Struktur verwenden, unabhängig von der Anwendung, zu der sie gehören. Eine Indexnummer in Klammern hinter dem Aktivitätsnamen liefert eine eindeutige Kennung für die Parameter, die Sie als Eingabedaten in anderen Aktivitäten verwenden. Wenn Sie keine benutzerdefinierte Aktivität benennen, ist die einzige Kennung für diese Aktivität auf der Registerkarte **Daten** die Indexnummer. Indexnummern geben die Reihenfolge an, in der benutzerdefinierte Aktivitäten zum Workflow hinzugefügt wurden und nicht wiederverwendet wurden. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Aktivität auf den Workflow-Canvas ziehen, fügt das System diese Aktivität und ihre Ausgabedaten der Struktur hinzu. Wenn Sie dagegen eine benutzerdefinierte Aktivität aus dem Canvas entfernen, werden diese Aktivität und ihre Ausgaben aus der Datenliste entfernt.



2. Zeigen Sie auf eine Aktivität, um Informationen dazu in einem Popup-Fenster anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle von der Aktivität wiederverwendeten Ausgabedaten werden in aufgeführt **Datenbusausgabe** Feld des Popup-Fensters.



MID-Server für Orchestration

Orchestration wählt automatisch einen entsprechenden MID-Server basierend auf den Fähigkeiten aus, die Sie in Aktivitäten konfigurieren, den IP-Adressen von Zielgeräten und der Anwendung, die der MID-Server verwenden darf.

Damit ein MID-Server mit Orchestration arbeiten kann, muss er über verfügen **Orchestration** Anwendung oder **ALLE** Anwendung ist ihm zugewiesen. Siehe Konfigurieren Sie einen Standard-MID-Server für jede Anwendung Für Anweisungen.

Sie können den Schwerpunkt von MID-Servern auf verschiedene Fähigkeiten und separate Abschnitte Ihres Netzwerks legen. Siehe:

- MID-Server-Fähigkeiten
- Eine IP-Adresse einem DNS-Namen zuordnen

Sie können auch einen Standard-MID-Server angeben, der verwendet werden soll, wenn keine MID-Server die Fähigkeiten- und IP-Bereichskriterien für eine Aktivität erfüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Wählen Sie den Standard-MID-Server für Orchestration aus.

Zugehörige Informationen

MID-Server-Fähigkeiten

MID-Server-Fähigkeiten

MID-Server-Funktionen definieren die speziellen Funktionen eines MID-Servers innerhalb des Bereichs einer IP-Adresse.

Nmap-Funktion

Die **Nmap** Die Fähigkeit wird nur MID-Servern zugewiesen, für die der Scanner der Netzwerkzuordnung (Nmap) installiert wurde Discovery ohne Anmeldeinformationen . Diese Funktion kann keinem MID-Server manuell hinzugefügt oder von diesem entfernt werden. Anweisungen zum Installieren oder Deinstallieren von Nmap finden Sie unter Installieren und deinstallieren Sie Nmap auf einem MID-Server.

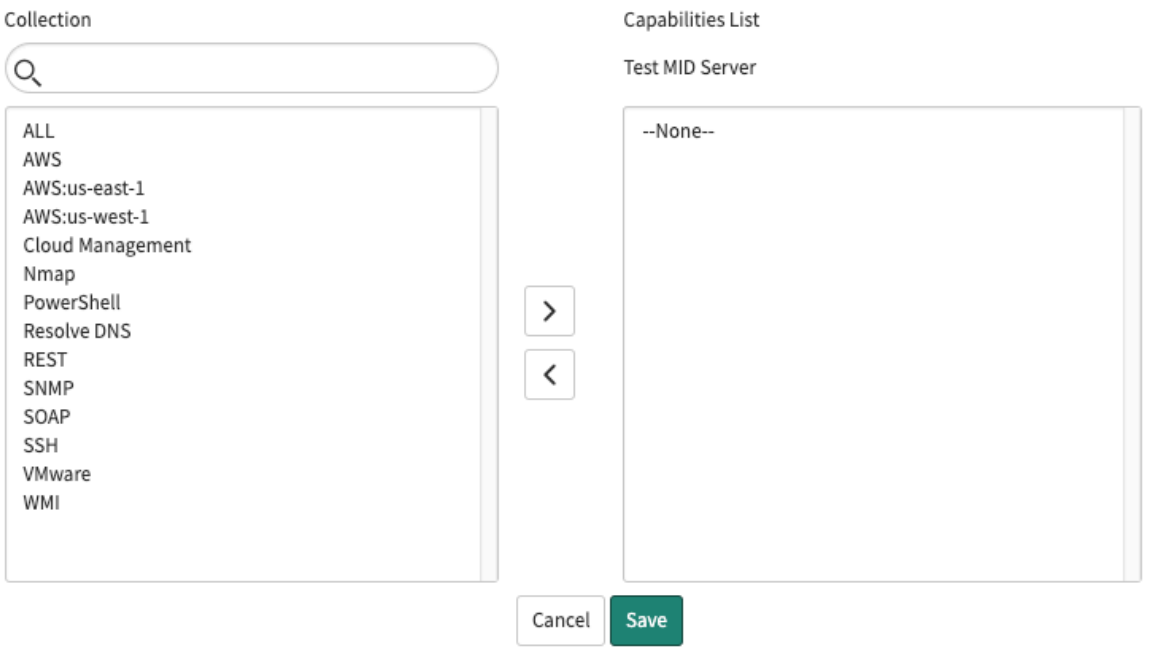
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MID-Server-Funktionswerte

Funktionen, die im Basissystem bereitgestellt werden, haben keine definierte Wertzeichenfolge. Der Fähigkeitswert kann leer, ein einzelner Wert oder ein * (Platzhalter) sein. Ein MID-Server, der für die Verwendung einer Funktion ohne Wert konfiguriert ist, kann jedes Gerät mithilfe des Protokolls dieser Funktion finden. Wenn eine Funktion einen definierten Wert hat, findet der MID-Server, der diese Funktion verwendet, nur die Geräte, die dieses Protokoll verwenden und die genau mit der Wertzeichenfolge übereinstimmen. Die Ausnahme ist die Funktion Resolve DNS (DNS auflösen), die so konfiguriert ist, dass ein beliebiger DNS-Name in eine IP-Adresse mit einer teilweisen Übereinstimmung von Zeichenfolgen aufgelöst wird. * (Platzhalter) entspricht einer Anforderungsfähigkeit, die einen nicht leeren Wert angibt.

Ab dem Madrid-Release wird der **[Fähigkeitsname]:[Wert]** Eine Kombination wird im Slushbucket angezeigt, wenn Sie einem MID-Server eine Fähigkeit hinzufügen. Mit dieser Kombination können Sie alle Funktionen anzeigen, die unterschiedliche Werte haben, auch wenn der Name der Funktion identisch ist. Wenn Sie beispielsweise die Cloud-Management-Funktion verwenden und das Wertfeld verwenden, um das logische Rechenzentrum US-West in einem der Fähigkeitsdatensätze anzugeben, können Sie die Kombination in der Liste **Sammlung** ansehen.



MID-Server-Auswahl

Der MID-Server wird basierend auf den verfügbaren Fähigkeiten mithilfe eines Algorithmus ausgewählt. Die Auswahl erstellt eine Liste geeigneter MIDs mithilfe von Filtern in der folgenden Reihenfolge: **Serverstatus** > **applications** > **IP-Bereich** > **capabilities**an. Der Algorithmus durchsucht die Fähigkeiten in der folgenden Reihenfolge. Wenn ein Schritt mindestens einen MID-Server findet, werden die verbleibenden Schritte übersprungen:

1. **Genaue Wertübereinstimmung:** Suchen Sie nach jedem MID-Server, der Fähigkeiten mit Name/Wert-Paaren enthält, die genau mit allen angeforderten Name/Wert-Paaren der Fähigkeit übereinstimmen. Leer ist ein gültiger Wert. * Werte (Platzhalter) werden ignoriert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. **Übereinstimmung mit Platzhalterwert:** Entspricht einer genauen Wertübereinstimmung, ermöglicht aber auch, dass ein nicht leerer Anforderungswert mit MID-Server-Fähigkeitsdatensätzen übereinstimmt, die den Wert * enthalten.
3. **Name der speziellen Fähigkeit „ALLE“:** Suchen Sie nach jedem MID-Server, der den speziellen Fähigkeitsnamen „ALLE“ enthält, wobei das Wertfeld der Fähigkeit ignoriert wird.

Hinweis: Wenn der angeforderte Fähigkeitsname in der Tabelle „ecc_Agent_Capability“ nicht vorhanden ist, **BadArgumentException** Wird ausgelöst, anstatt auf die Fähigkeit „ALLE“ zurückzugreifen.

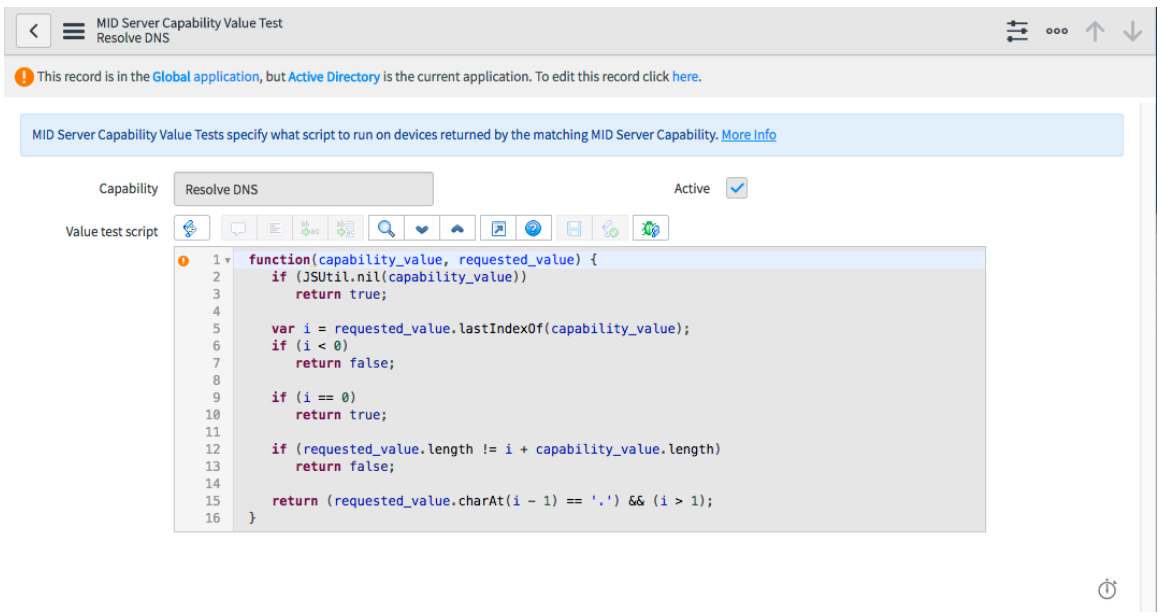
Skripterstellung für das Value-Matching der MID-Server-Funktion

Sie können Wertetests verwenden, um Funktionen zu erstellen, mit denen Geräte mithilfe von Werten gesucht werden, ohne dass eine exakte Zeichenfolge erforderlich ist. Die Aktion für diese Werte wird durch ein benutzerdefiniertes Skript gesteuert.

Die Funktion „DNS auflösen“ ist im Basissystem enthalten und ist so konfiguriert, dass DNS-Namen in IP-Adressen für Geräte aufgelöst werden, deren Namen mit einem angegebenen Domänen-Namen enden. Die eingegebene Funktion **Wert** wird während der Verarbeitung automatisch mit einem Punkt vorangestellt, um der Domänen-Syntax zu entsprechen. Dieser Wert kann eine oder mehrere Unterdomänen enthalten, muss jedoch das Ende der Domänen-Zeichenfolge enthalten. Übereinstimmende Geräte müssen mit der identischen Syntax enden. Das Skript für die Funktion „DNS auflösen“ bestimmt, ob ein Gerätename den Kriterien entspricht, die in **Wert** definiert sind. Wenn eine Übereinstimmung vorhanden ist, führt die Plattform die Adressauflösung automatisch aus. Wenn zum Beispiel der Wert für die Funktion „DNS auflösen“ `service-now.com` lautet, findet der MID-Server mit dieser Funktion `Lnxlab01.sandiego.service-now.com` und `dbsrv101.sanjose.service-now.com`. Wenn der Wert in `sandiego.service-now.com` geändert wird, dann findet der MID-Server nur `lnxlab01`.

Hinweis: Wenn das Feld **Wert** in der Funktion „DNS auflösen“ leer ist, dann stimmen alle Domänen überein.

Um das Skript für die Bewertung dieser Fähigkeit anzuzeigen, navigieren Sie zu **MID-Server** > **Fähigkeitswerttests** Und wählen Sie aus **DNS auflösen** Aus der Liste.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die MID-Server-Fähigkeiten

MID-Server-Fähigkeiten definieren die spezifischen Funktionen eines MID-Servers innerhalb eines IP-Adressbereichs, sodass eine Anwendung den am besten geeigneten MID-Server auswählen kann. Konfigurieren Sie Fähigkeiten auf MID-Servern für Anwendungen wie Orchestration, Cloud-Management, Und Service-Mapping.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mehrere Anwendungen verwenden Funktionen, IP-Bereiche und MID-Server-Auswahl Um den Pool von MID-Servern einzugrenzen, benötigen die Anwendungen.

Hinweis: Es ist mindestens eine Funktion für jeden der MID-Server, die Orchestration nutzt, erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server für Orchestration.

Die folgenden Funktionen sind standardmäßig mit Discovery verfügbar:

Alle	IBM	DNS auflösen
Ansible	JDBC	REST
AWS	NetApp	SNMP
Azure	Nmap	SOAP
Chef	OpenStack	SSH
Cloud-Management	PowerShell	VMware
Google	Ursachenanalyse (RCA)	WMI

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Fähigkeiten**an.
2. Wählen Sie eine vorhandene Fähigkeit aus, oder wählen Sie aus **ALLE** Um alle Fähigkeiten einzubeziehen.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass jeder IP-Adressbereich über MID-Server mit den erforderlichen Funktionen zum Abschließen der Orchestration-Aktivitäten in diesem Netzwerksegment verfügt.

3. Erstellen Sie eine neue Funktion:

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Konfigurieren Sie den Wert für eine benutzerdefinierte Funktion.

   Example
   Ein Beispiel ist eine Funktion für **DOMAIN** mit einem Wert von **service-now**.

   c. Wählen Sie **Absenden**.

4. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** In der zugehörigen Liste MID-Server, um der Fähigkeit MID-Server hinzuzufügen.
5. Wählen Sie einen oder mehrere MID-Server für diese Fähigkeit aus **Verfügbar** Liste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Speichern**.

   Die hier definierte Funktion wird auch im Primärdatensatz für diesen MID-Server angezeigt.

Wählen Sie den Standard-MID-Server für Orchestration aus

Orchestration verwendet den Standard-MID-Server, wenn kein MID-Server mit dem richtigen IP-Bereich und der richtigen Fähigkeit gefunden werden kann.

Geben Sie den Standard-MID-Server an einer der folgenden Stellen an:

- Im Feld **Standard-MID-Server** des Orchestration-Anwendungsdatensatzes. Anweisungen dazu finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Standard-MID-Server für jede Anwendung.
- In der Eigenschaft **Standard-MID-Server für Orchestration-Aktivitäten**. Navigieren zu **Orchestration** > **MID-Server-Eigenschaften** Zum Festlegen dieses Werts.

Diese beiden Werte werden automatisch synchronisiert. Sie können den Standard-MID-Server an beiden Stellen ändern.

Systemeigenschaft „PowerShell-Probe Version 2“

Zeigen Sie detaillierte PowerShell-Anmeldeinformationen und erweiterte Protokollinformationen an.

Ab dem madrid-Release gibt es eine neue Systemeigenschaft für die PowerShell-Probe, die Version 2 der Probe aktiviert. Mit dieser neuen Version können Sie detaillierte Informationen zu den Anmeldeinformationen dazu anzeigen, warum die PowerShell-Anmeldeinformationen fehlschlagen oder erfolgreich sind. Sie können auch Protokollinformationen für ein ECC-Wartenschlangen-Payload- und Workflow-Kontextprotokoll anzeigen.

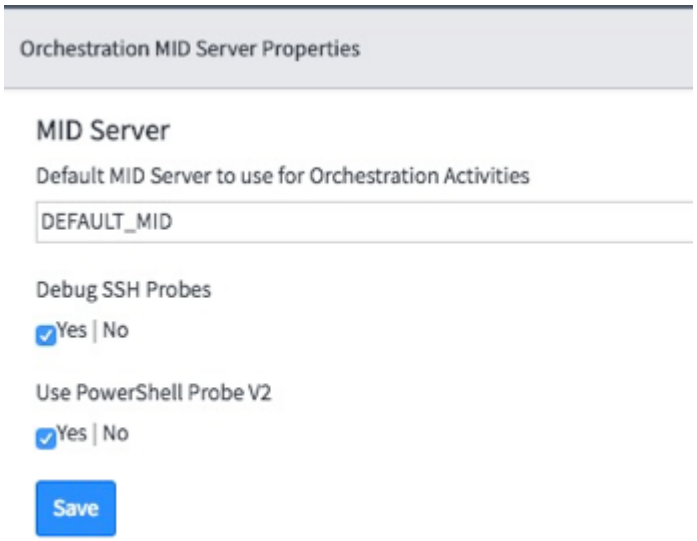
mid.server.rba_powershell_v2

Aktiviert die PowerShell-Probe Version 2 zur Verwendung mit allen PowerShell-Aktivitäten. Der Standardwert ist „wahr“. Wenn Sie „falsch“ wählen, wird die veraltete PowerShell-Probe verwendet. Wenn keine Probleme vorliegen, verwenden Sie Version 2, da die ältere Version demnächst veraltet ist.

Hinweis: Diese Eigenschaft gilt nur für Orchestration-Aktivitäten. Discovery Probes sind nicht betroffen.

Sie können auf die Eigenschaft zugreifen, indem Sie im Navigationsbereich den Link „MID-Server-Eigenschaften“ auswählen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



PowerShell-Protokolleigenschaft

Aktivieren Sie Debug-Nachrichten, um sie in PowerShell anzuzeigen.

Diese Eigenschaft ermöglicht die Steuerung, wann und wo Debug-Nachrichten angezeigt werden sollen, die von Debug-Anweisungen generiert wurden, die in die PowerShell-Skripts eingebettet sind.

mid.property.powershell.log_info

Die neue MID-Server-PowerShell-Protokolleigenschaft:

- Zeigt Protokollinformationen an.

  Hinweis: Wenn die Protokollierung aktiviert ist, protokollieren OOB-PowerShell-Skripts Informationen.

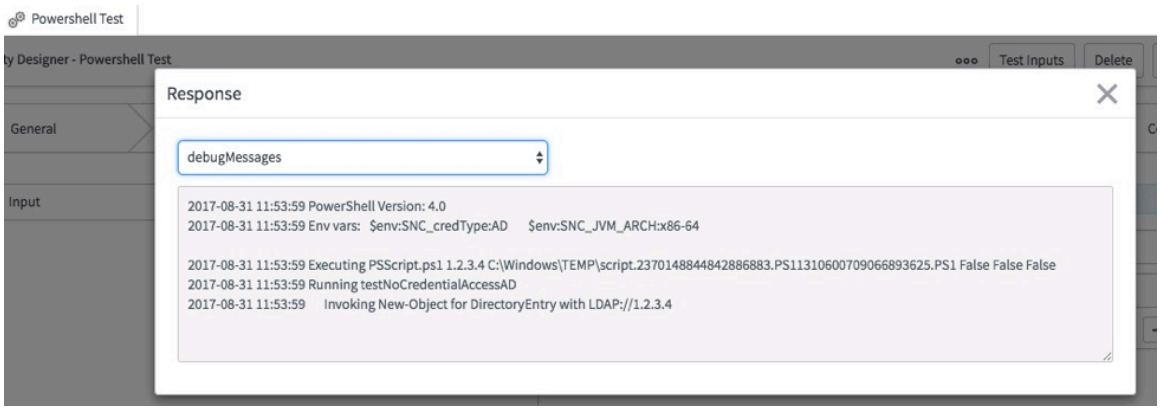
- Fügt Ihren entwickelten PowerShell-Skripts und PowerShell-Aktivitäten Protokollinformationen hinzu.

  Hinweis: Protokollinformationen sind nur verfügbar, wenn die Eigenschaft aktiviert ist.

- Die Protokollierung ist nicht standardmäßig aktiviert.

Wenn die Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist, werden nach dem Testen von Eingaben Debug-Meldungen aus dem Workflow-Kontext oder aus dem Popup „Antwort“ angezeigt. Die Nutzlast des Eintrags „ecc_Queue“ für jede der PowerShell-Aktivitäten zeigt alle protokollierten Debug-Nachrichten an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Aktivieren Sie die PowerShell-Protokolleigenschaft für jeden MID-Server. Wenn das Feld MID-Server leer ist, gilt die Eigenschaft für alle MID-Server. Es gibt separate Debug-Nachrichten für Anmeldeinformationen, die unabhängig von dieser Einstellung immer zurückgegeben werden. Die Debug-Nachrichten für Anmeldeinformationen zeigen an, welche Anmeldeinformationen verwendet wurden, und andere zugehörige Informationen.

Hinweis: Alle Debug-Nachrichten, die an die Instanz zurückgegeben werden, werden auch in der MID-Server-Protokolldatei gespeichert. Die Protokolldatei enthält möglicherweise zusätzliche aus Java-Code generierte Debugger-Meldungen, die den Debug-Prozess unterstützen können.

Verwenden Sie das Dashboard Orchestration-Nutzung

Dieses Dashboard zeigt eine Übersicht über Orchestration-Nutzungsmetriken, um Kunden zu zeigen, wie ihre Organisation Orchestration verwendet, und um die Lizenz-Compliance zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: orchestration_manager

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Anzeigen des Dashboards zu **Orchestration** > **Vorgänge und Problembehebung** > **Orchestration-Nutzung Dashboard**an.
   Das Dashboard Orchestration-Nutzung wird angezeigt. Die Registerkarten des Dashboards umfassen „Lizenzierbare Nutzung“ und „Orchestration-Nutzung“. Berichte auf diesen Registerkarten:

Orchestrierungsnutzungsmetriken

Metrik	Beschreibung
Transaktionsübersicht der letzten 12 Monate	Eine laufende Transaktionsanzahl aller Orchestration-Transaktionen in den letzten 12 Monaten. Beinhaltet: ○ Die Anzahl der Orchestration-Transaktionen, die der HR-Anwendung zugeordnet sind ○ Die Anzahl der Orchestration-Transaktionen, die der Security Operations-Anwendung zugeordnet sind
Transaktionsübersicht YTD	Kumulative Anzahl aller Transaktionen seit der Aktivierung des Orchestration-Plugins oder dem Upgrade des Kunden auf Genf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrik	Beschreibung
Laufender Durchschnitt des Servers für 365 Tage	Der laufende Durchschnitt der letzten 365 Tage für cmdb_ci_computer – cmdb_ci_server. Dies schließt alle physischen und virtuellen Client-Knoten ein und schließt Serverknoten aus der Zählung aus.
Laufender Durchschnitt des Clients für 365 Tage	Der laufende Durchschnitt der letzten 365 Tage für cmdb_ci_server. Dies umfasst alle physischen und virtuellen Serverknoten.
Orchestration-Transaktionen nach Monat für die letzten 12 Monate	
Durchschnittliche in den letzten 365 Tagen orchestrierte Client-Knoten	
Durchschnittliche in den letzten 365 Tagen orchestrierte Serverknoten	
Anzahl der Orchestration-Aktivitäten, die in den letzten 365 Tagen entwickelt wurden	Die Gesamtzahl der von Ihnen entwickelten Aktivitätsdefinitionen und die von Ihnen geänderten OOB-Aktivitätsdefinitionen. Diese Anzahl enthält Aktivitätselemente (Aktivitäten, die mit dem Aktivitätsdesigner erstellt wurden) und von Ihnen entwickelte OOB-Aktivitätsdefinitionen. **Hinweis:** Seine Nummer schließt Aktivitätselemente aus, die im Lieferumfang von ServiceNow-Anwendungen enthalten sind, die die Orchestration Runtime verwenden, z. B. ServiceNow Security Operations und Human Resources-Apps.
Kumulative orchestrierte Client-Knoten nach Monat	
Kumulative orchestrierte Serverknoten nach Monat	
Nutzung nach Anbieter in den letzten 12 Monaten	Schlüsselt die Nutzung nach Anbietern wie PowerShell, JDBC, SSH usw. auf
Top-10-Orchestration-Aktivitäten	

2. **Wahlweise:** Sie können dem Dashboard weitere Widgets hinzufügen, indem Sie in der rechten oberen Ecke des Dashboards auf das Symbol **Inhalt hinzufügen** (+) klicken.

   Hinweis: Ändern Sie die erste Registerkarte in diesem Dashboard nicht. Wenn das Dashboard eine andere Darstellung bieten soll, fügen Sie eine Registerkarte hinzu, und passen Sie diese mit Ihren Nutzungsberichten an.

Aufgaben-Kommunikationsmanagement

Aufgaben-Kommunikationsmanagement (TCM) bietet ein Framework zum Definieren und Verwalten eines Kommunikationsprozesses für jede Entität, welche die Aufgabentabelle erweitert.

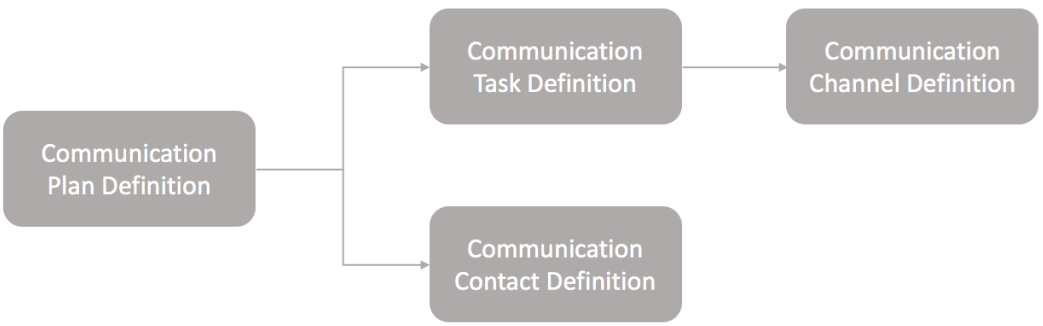
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen • Aufgaben-Kommunikationsmanagement Prozess • Slack-Kommunikation	Aufgaben-Kommunikationsmanagement aktivieren einrichten	VerwaltenMit Aufgaben-Kommunikationsmanagement arbeiten
Entwickeln • Entwicklerschulungen • Entwicklerdokumentation	Problembehandlung und Hilfe • Fragen in der Incident Management Community stellen oder beantworten • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support	

Aufgaben-Kommunikationsmanagement Prozess

Aufgaben-Kommunikationsmanagement Hilft Ihnen, den Prozess zu optimieren, indem Sie festgelegte Kommunikationspläne für eine effektive Kommunikation während eines Ereignisses erstellen. Der Kommunikationsplan mit seinen definierten Aufgaben hilft Ihnen, sich auf die Lösung des aktuellen Problems zu konzentrieren, anstatt zu entscheiden, wann eine Mitteilung gesendet werden soll, welche Informationen freigegeben werden sollen und wen Sie informieren sollen.

Aufgaben-Kommunikationsmanagement Grundlegende Komponenten



Funktionsweise von Aufgaben-Kommunikationsmanagement

Mit Aufgaben-Kommunikationsmanagement können Sie einen Kommunikationsplan für einen Event, wie z. B. einen schwerwiegenden Incident, eine geplante Wartung und ein Release, vordefinieren. Jeder Plan umfasst im Allgemeinen eine Reihe von Aufgaben, die verschiedene Kommunikations- und Kollaborationsaktivitäten sowie die Häufigkeit und Methode der Kommunikation definieren. Für jede Aufgabe müssen Sie den Kommunikationskanal für die Kontaktaufnahme mit den Stakeholdern angeben. Sie können auch Vorlagen für E-Mail- und SMS-Nachrichten definieren.

Nachdem Sie die Aufgabe und den Kanal für die Kommunikation definiert haben, können Sie die Kontakte oder Zielgruppen definieren, die für jede Aufgabe kontaktiert werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem ein Kommunikationsplan definiert wurde, wird der Plan basierend auf den definierten Bedingungen mit der entsprechenden Aufgabentabelle verknüpft. Danach werden die im Plan definierten Aufgaben sequenziell ausgeführt, und Stakeholder werden wie im Plan definiert kontaktiert. Der Kommunikationsplan vereinfacht den Kommunikations- und Kollaborationsprozess und sorgt für eine schnellere Lösung des Problems.

Example: Aufgaben-Kommunikationsmanagement-Flow im Management schwerwiegender Incidents

Angenommen, Sie möchten einen Kommunikationsplan für Incidents für einen schwerwiegenden Incident mit hoher Priorität generieren.

- Als Manager für schwerwiegende Incidents können Sie einen Kommunikationsplan und die Bedingungen, die den Anhang steuern, vordefinieren. In diesem Fall lauten die Bedingungen: Priorität = hoch und Status des schwerwiegenden Incidents = akzeptiert. Beachten Sie, dass die Zielgruppe die technischen Stakeholder des Incident sind und die Kommunikationsplandefinition den Namen „Technische Kommunikation“ trägt.
- Die Plandefinition kann mehrere Definitionen für die Kommunikationsaufgabe enthalten, wie z. B.:
  - Technische Kommunikation einleiten
  - Technische Statusaktualisierung
- Jede Kommunikationsaufgabendefinition legt auch den Kommunikationskanal und die Kommunikationshäufigkeit (einmalig oder wiederkehrend) fest.
  - Bei "Technische Kommunikation einleiten" wird E-Mail als Kommunikationskanal verwendet. Die Kommunikationshäufigkeit ist einmalig.
  - Bei der technischen Statusaktualisierung werden E-Mail und SMS als Kommunikationskanal verwendet. Die Kommunikationshäufigkeit ist wiederkehrend.
- Die Zielgruppe für die Kommunikation wird als Kommunikationskontaktdefinitionen in der Plandefinition definiert. Betrachten Sie in diesem Fall Serviceverantwortliche der betroffenen Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) im Zusammenhang mit dem Incident als technische Stakeholder.
- Wenn ein Incident diese Bedingungen erfüllt, wird ein Kommunikationsplan für Incidents zusammen mit seinen Aufgaben an den Incident-Datensatz angehängt.
- Als Manager für schwerwiegende Incidents können Sie die Kommunikation effektiv und ohne Verzögerung bei der Lösung schwerwiegender Incidents durchführen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Aufgaben-Kommunikationsmanagement -Plugins

Die Aufgaben-Kommunikationsmanagement Plugins sind im Basissystem aktiviert. Das Plugin enthält Demodaten.

Aufgaben-Kommunikationsmanagement aktivieren

Die Aufgaben-Kommunikationsmanagement Plugin (com.snc.Task_communication_Management) wird aktiviert, wenn Sie aktivieren Incident-Kommunikationsmanagement Plugin (com.snc.iam) oder das Plugin „Incident-Management – Management schwerwiegender Incidents“ (com.snc.incident.mim). Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aufgaben-Kommunikationsmanagement aktiviert diese zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Aufgaben-Kommunikationsmanagement

Plugin	Beschreibung
Contact Management [com.snc.contact_management]	Das Contact Management-Plugin verwaltet die Verbindungen zwischen Benutzern oder Gruppen und anderen Ressourcen im System.
Targeted Communications [com.sn_publications]	Das Targeted Communications-Plugin bietet eine Möglichkeit, Newsletter wie Artikel an ausgewählte interne oder externe Kunden zu veröffentlichen und zu versenden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen
Liste der Plugins (Zurich)

Mit Aufgaben-Kommunikationsmanagement installierte Komponenten
Mit werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Aufgaben-Kommunikationsmanagement Plugin, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kommunikationsplan-Typsuche [comm_plan_type_lookup]	Speichert die Kommunikationsplantypen.
Kommunikationsaufgaben-Typsuche [comm_task_type_lookup]	Speichert die Kommunikationsaufgabentypen.
Kommunikationsplandefinition [comm_plan_definition]	Die Definitionstabelle für die Kommunikationsplanentität.
Kommunikationsaufgabendefinition [comm_task_definition]	Die Definitionstabelle für die Kommunikationsaufgabenentität.
Kommunikationskanaldefinition [comm_channel_definition]	Haupttabelle für Kanaldefinitionen.
Kommunikationskanaldefinition – E-Mail [comm_channel_def_email]	Definiert E-Mail als Kanal.
Kommunikationskanaldefinition – SMS [comm_channel_def_sms]	Definiert SMS als Kanal. **Hinweis:** Diese Tabelle ist nur verfügbar, wenn Sie das Notify-Plugin (com.snc.notify) installieren.
Kommunikationskanaldefinition – Konferenz [comm_channel_def_conference]	Definiert Konferenz als Kanal. **Hinweis:** Diese Tabelle ist nur verfügbar, wenn das Notify-Plugin (com.snc.notify) installiert ist.
Kommunikationskontaktdefinition [comm_contact_definition]	Definiert die Kontakte zum Versenden von Kommunikationen. Kontakte können Benutzer, Gruppen oder Empfängerlisten sein.
Kommunikationskanalkonfiguration [comm_channel_config]	Listet alle verfügbaren Kanäle für eine Instanz auf. **Hinweis:** Das Konfigurationsskript für jeden Kanal ist eine Skripteinbindung.
Kommunikationsplan [comm_plan]	Speichert den Kommunikationsplan, der die Kommunikationsaktivität während eines Events beschreibt.
Kommunikationsaufgabe	Speichert die auszuführende Aufgabe, um mit den beteiligten Kontakten zu kommunizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[comm_task]	
Kommunikationskanal [comm_channel]	Haupttabelle für Kanalinstanzen.
Kommunikationskanal – E-Mail [comm_channel_email]	Speichert einen Datensatz, der angibt, dass E-Mail als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe verwendet wird.
Kommunikationskanal – SMS [comm_channel_sms]	Speichert einen Datensatz, der angibt, dass SMS als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe verwendet wird.
Kommunikationskanal: Konferenz [comm_channel_conference]	Speichert einen Datensatz, der angibt, dass die Konferenz als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe verwendet wird.
Kommunikationsaufgaben-Handler [comm_task_handler]	Listet spezifische Handler für verschiedene Aufgabentypen auf. Beispiel für Incident: CommunicationManagementIncidentHandler. **Hinweis:** Anwender mit der Administratorrolle können diese Tabelle nicht löschen.

Installierte Rollen

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Kommunikationsplanadministrator [sn_comm_management.comm_plan_admin]

Stellt die allgemeine Verantwortlichkeit für bereit Aufgaben-Kommunikationsmanagement.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *Benachrichtigungsadministrator [Notify_admin]*
- *Publikationsempfänger Listenanwender [sn_publications_Receivers_list_user]*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Wichtig: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Rolle hat Erstellungs- und Bearbeitungszugriff auf Aufgaben-Kommunikationsmanagement Tabellen, einschließlich Kommunikationsplandefinitionen und anderen zugehörigen Datensätzen.

Kommunikationsplan-Viewer [sn_comm_management.comm_plan_viewer]

Diese Rolle hat Lesezugriff auf Aufgaben-Kommunikationsmanagement Tabellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- *Benachrichtigungs-Viewer [Notify_View]*
- *Publikationsempfänger Listenanwender [sn_publications_Receivers_list_user]*

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Kommunikationsplanmanager [sn_comm_management.comm_plan_manager]

Diese Rolle hat Erstellungs- und Bearbeitungszugriff auf Aufgaben-Kommunikationsmanagement Instanztabellen wie Kommunikationspläne, Kommunikationsaufgaben. Benutzer mit dieser Rolle können improvisierte Mitteilungen senden.

Enthält Rollen

Die Rolle „Kommunikationsplanmanager“ [sn_comm_management.comm_plan_manager] enthält *Kommunikationsplan-Viewer [sn_comm_management.comm_plan_viewer]* Rolle.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Installieren Sie Zusammenarbeitsservices für das Aufgabenkommunikationsmanagement

Installieren Sie das Plugin „Collaboration Services for Task Communications Management“ (sn_tcm_collab_Hook) aus dem ServiceNow Store, um die Slack-Funktionalität zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie zu ServiceNow Store.
2. Suchen Sie die Store-Anwendung „Zusammenarbeitsservices für Aufgabenkommunikationsmanagement“.
3. Klicken Sie auf die Store-Anwendung Collaboration Services for Task Communications Management (Zusammenarbeitsservices für Aufgabenkommunikationsmanagement) und dann auf **App Anfordern** .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Konfigurieren Sie den Slack-Arbeitsbereich

Mit Zusammenarbeitsservices für Aufgaben-Kommunikationsmanagement installierte Komponenten

Mit dem Plugin „Collaboration Services for Task Communications Management“ (sn_tcm_collab_Hook) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kommunikationskanaldefinition: Slack [comm_channel_def_slack]	Die Tabelle erweitert die Tabelle „Kommunikationskanaldefinition“ [COMM_Channel_Definition].
Kommunikationskanal: Slack [comm_channel_slack]	Die Tabelle erweitert die Tabelle „Kommunikationskanal“ [COMM_Channel].
Kommunikationsplan – Zusammenarbeitsservice-Daten [comm_plan_collab_data]	Speichert Daten im Zusammenhang mit Collaboration-Services

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den Slack-Arbeitsbereich

Mit Aufgaben-Kommunikationsmanagement arbeiten

In diesem Abschnitt werden Themen behandelt, die Sie bei einer Vielzahl technischer Konzepte in Bezug auf Aufgaben-Kommunikationsmanagement unterstützen, z. B. die Erstellung von Kommunikationsplandefinitionen, Aufgabendefinitionen, Kanaldefinitionen und Kontaktdefinitionen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren Sie einen Kommunikationsplan

Definieren Sie einen Kommunikationsplan für einen Aufgabendatensatz, um Kommunikationsaufgaben und Kontaktdefinitionen anzugeben. Wenn die angegebenen Bedingungen für die Plandefinition erfüllt sind, werden der Kommunikationsplan und die zugehörigen Datensätze automatisch an den Aufgabendatensatz angehängt, wodurch manueller Aufwand entfällt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Plandefinitionen**, Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Communication Plan Definition Formular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Kommunikationsplan.
Tabelle	Tabelle, an die der Plan angehängt wird, wenn die Bedingungen erfüllt sind.
Typ	Art des Kommunikationsplans, z. B. Technisch, Intern, Extern, Kunde.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Kommunikationspläne der Tabelle zugeordnet werden müssen.
Bedingungsbasiert	Option zum Definieren, ob der Plan basierend auf den Bedingungen an eine Tabelle angehängt wird. Wenn Sie beispielsweise einen Kommunikationsplan an einen Incident mit Priorität = 2 anhängen möchten, können Sie die Bedingung in erwähnen **Bedingung** Feld.
Aktiv	Option zum Definieren, ob die Plandefinition aktiv ist.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Plandefinition.
Bedingung	Bedingung, unter der ein Kommunikationsplan an eine Tabelle angehängt wird.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Kommunikationsplan wird übermittelt. Die folgenden zugehörigen Listen werden in der Kommunikationsplandefinition angezeigt:
   - Kommunikationsaufgabendefinitionen
   - Kommunikationskontaktdefinitionen

Nächste Maßnahme

Definieren Sie eine Kommunikationsaufgabe für den Plan.

Definieren Sie eine Kommunikationsaufgabe

Definieren Sie eine Kommunikationsaufgabe für einen Kommunikationsplan. Wenn ein Plan an eine Tabelle angehängt wird, müssen die mit dem Plan verbundenen Aufgaben ausgeführt werden, um das Problem zu beheben. Sie können einem Kommunikationsplan mehrere Aufgaben zuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Sie haben einen Kommunikationsplan definiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Plandefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf den Kommunikationsplan, für den Sie eine Kommunikationsaufgabe definieren möchten.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Kommunikationsaufgabendefinitionen, und klicken Sie dann auf **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular der Kommunikationsaufgabendefinition

Feld	Beschreibung
Kommunikationsplandefinition	Eindeutiger Name der Kommunikationsplandefinition, für die Sie die Aufgabe definieren.
Name	Eindeutiger Name für die Kommunikationsaufgabendefinition.
Typ	Typ der Aufgabe, z. B. interne Kommunikation, die global oder für eine bestimmte Tabelle gilt. **Hinweis:** Der Wert im Feld **Typ** hilft Ihnen, eine Aufgabe nach ihrem Typ zu filtern. Der Wert hilft auch, einen Bericht eines bestimmten Aufgabentyps zu generieren oder SLAs für eine Kommunikationsaufgabe zu erstellen.
Anwendung	Anwendungsbereich der Aufgabendefinition. Die Aufgabendefinition ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Kommunikationsaufgaben im Plan angezeigt werden. Dieses Feld gibt an, welche Kommunikationsaufgabe zuerst ausgeführt werden soll.
Aktiv	Option zum Definieren, ob die Aufgabe aktiv ist oder nicht.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabendefinition.
Kommunikationshäufigkeit	Häufigkeit der Ausführung der Kommunikationsaufgabe. Sie können die Benachrichtigung einmal senden oder die Benachrichtigung kann wiederholt werden.
Dauer	Uhrzeit, zu der Sie eine Benachrichtigung senden möchten. Beispiel: Wenn die Kommunikationshäufigkeit lautet **Einmal** Und **Dauer** Ist 15 Minuten, wird die Benachrichtigung nur einmal in 15 Minuten gesendet. Wenn die Kommunikationshäufigkeit beträgt **Wiederkehrend** , Dann wird die Benachrichtigung alle 15 Minuten gesendet.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Kommunikationsaufgabe ist für den Kommunikationsplan definiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie den Kommunikationskanal für die Aufgabe.

Definieren Sie einen Kommunikationskanal

Definieren Sie einen Kommunikationskanal für jede Kommunikationsaufgabe, um zu bestimmen, welcher Kommunikationsmodus für die Aufgabe verwendet werden soll, wenn ein Plan an eine Tabelle angehängt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Sie haben einen Kommunikationsplan und die zugehörigen Aufgaben definiert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Die verfügbaren Kommunikationsmodi sind: E-Mail, SMS, Konferenz und Slack.
- Für die Incident-Tabelle wird die Funktionalität für SMS und Konferenz nur angezeigt, wenn Sie das Notify-Plugin (com.snc.notify) und aktivieren `com.snc.iam.notify_number`Eigenschaftswert ist auf die registrierte Notify-Nummer festgelegt. Die Benachrichtigungsnummer wird beim Konfigurieren des Twilio-Accounts registriert.
- Für die Incident-Tabelle wird die Funktionalität für Slack nur angezeigt, wenn Sie das Plugin Collaboration Services for Task Communications Management (sn_tcm_collab_Hook) aktivieren. Um das Plugin „Zusammenarbeitsservices für Aufgabenkommunikationsmanagement“ zu aktivieren, navigieren Sie zu ServiceNow Store Und installieren Sie die Anwendung Collaboration Services for Task Communications Management. Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenarbeitsservices für Aufgabenkommunikationsmanagement .

  Hinweis: Informationen zur Konfiguration von Slack finden Sie unter Konfigurieren Sie den Slack-Arbeitsbereich .

- **Kanal Hinzufügen: Konferenz** Schließt sich gegenseitig aus **Kanal hinzufügen: SMS** Und **Kanal Hinzufügen: E-Mail** . Wenn Sie auswählen **Kanal Hinzufügen: Konferenz** , Sie können nicht auswählen **Kanal Hinzufügen: E-Mail** Oder **Kanal hinzufügen: SMS** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Plandefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf einen Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Kommunikationsaufgabendefinitionen und dann auf die Aufgabe, für die Sie den Kommunikationskanal definieren möchten.
4. Klicken Sie im Formular "Definition der Kommunikationsaufgabe" je nach Anforderung auf einen der folgenden zugehörigen Links:
   - **Kanal hinzufügen: DEX Desktop-Assistent**
   - **Kanal hinzufügen – Konferenz**
   - **Kanal hinzufügen – E-Mail**
   - **Kanal hinzufügen – SMS**
   - **Kanal Hinzufügen: Slack**
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular der Kommunikationskanaldefinition

Feld	Beschreibung
Kanal hinzufügen # Konferenz	
Kommunikationsaufgabendefinition	Kommunikationsaufgabendefinition, der die Kanaldefinition zugeordnet ist.
Notify-Anbieterauswahl	Suchsymbol ( ), um die Auswahl aus der Tabelle „Anbieterauswahl“ [Notify_Group_selector] auszuwählen. **Hinweis:** Die Auswahl kann der Notify-Nummerngruppe oder dem Konferenzanbieter zugeordnet werden. Jede Notify-Nummerngruppe kann eine oder mehrere Notify-Nummern haben, die für Telefonkonferenzen verwendet werden können.
Kanal hinzufügen # E-Mail	
Kommunikationsaufgabendefinition	Kommunikationsaufgabendefinition, der diese Kanaldefinition zugeordnet ist.
E-Mail-Clientvorlage	Suchsymbol ( ), um die E-Mail-Client-Vorlage auszuwählen, die zum Senden von E-Mails an die Zielgruppe verwendet wird. **Hinweis:** Diese E-Mail-Vorlage muss in der Tabelle „Kommunikationsaufgabe“ definiert werden.
Empfängerfeld	Liste, um auszuwählen, wo die Empfängerliste ausgefüllt werden soll. Zu den Optionen gehören **Bis** , **CC** , Und **BCC** . Der Standardwert wird basierend auf dem ausgefüllt, was Sie in definieren **Standardmäßiger Empfängerstandort von E-Mails für Kommunikationsaufgaben** Eigenschaft (*sn_comm_management.default_email_recipient_field*).
Kanal hinzufügen # SMS	
Kommunikationsaufgabendefinition	Kommunikationsaufgabendefinition, die mit dieser Kanaldefinition verknüpft ist.
Vorlage für SMS-Benachrichtigung	Suchsymbol Dient zum Auswählen der Notify-SMS-Vorlage, die zum Senden einer SMS an die Zielgruppe verwendet wird. **Hinweis:** Diese SMS-Vorlage muss in der Kommunikationsaufgabentabelle definiert werden.
Notify-Anbieterauswahl	Suchsymbol ( ), um die Auswahl aus der Tabelle „Anbieterauswahl“ [Notify_Group_selector] auszuwählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Auswahl kann der Notify-Nummerngruppe oder dem Konferenzanbieter zugeordnet werden. Jede Notify-Nummerngruppe kann eine oder mehrere Notify-Nummern haben, die zum Senden von SMS verwendet werden können.
Kanal Hinzufügen: Slack	
Kommunikationsaufgabendefinition	Kommunikationsaufgabendefinition, die mit dieser Kanaldefinition verknüpft ist.
Kanaltyp	Kanaltyp ist Slack.
Kanal Hinzufügen: Desktop-Assistent	
Kommunikationsaufgabendefinition	Kommunikationsaufgabendefinition, die mit dieser Kanaldefinition verknüpft ist.
Kanaltyp	Kanaltyp ist Desktop-Assistent.
Benachrichtigungsvorlage	Beim Verfassen der Benachrichtigungsnachricht angewendete Vorlage.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Für die Kommunikationsaufgabe ist ein Kommunikationskanal definiert.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie nach dem Erstellen von Kommunikationsaufgaben und Kommunikationskanälen für diese Aufgaben Kontakte für den Kommunikationsplan.

Definieren Sie einen Kommunikationskontakt

Definieren Sie die Empfänger eines bestimmten Plans, um die Zielgruppe zu bestimmen, die an jeder Kommunikationsaufgabe beteiligt ist sowie die Verantwortlichkeiten, die die Empfänger behandeln sollen. Eine Benachrichtigung für eine Aufgabe wird an alle Personen gesendet, die für diese Aufgabe angegeben sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.communication_plan_admin oder admin

Sie haben einen Kommunikationsplan definiert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen bestimmten Kommunikationskontakt manuell hinzufügen oder entfernen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Plandefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf den Kommunikationsplan, für den Sie die Kontakte definieren möchten.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste der **Kommunikationskontaktdefinitionen** und dann auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular der Kommunikationskontaktdefinition

Feld	Beschreibung
Typ	Kontakttyp, den Sie in den Plan einbeziehen möchten, z. B. Benutzer, Gruppe oder Empfängerliste. Der Kontakttyp wird zum Zeitpunkt der Tabellenausführung dynamisch zugewiesen. Informationen zu Empfängerlisten finden Sie unter Empfängerliste für Kommunikationskontakt definieren.
Verantwortlichkeit	Verantwortlichkeit, die der Anwender, die Gruppe oder die Einzelpersonen in der Empfängerliste voraussichtlich behandeln.
Anwender	Name der Benutzer-, Gruppen- oder Empfängerliste, die der Kontaktliste hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Sie können die Empfängerliste verwenden, um dynamische Kriterien zum Abrufen der Liste der Anwender für einen bestimmten Kommunikationsplan anzugeben.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Für den Kommunikationsplan ist ein Kommunikationskontakt definiert.

Empfängerliste für Kommunikationskontakt definieren

In einer Empfängerliste können Sie einen Filter angeben, um eine Liste von Anwendern abzurufen. Verwenden Sie die Empfängerliste als Kontakt für einen bestimmten Kommunikationsplan.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Manchmal sind die Kontakte, die Sie in einen Plan aufnehmen möchten, nur dynamisch bekannt. Beispiel: Sie möchten, dass die Support-Gruppe, die einem bestimmten Geschäftsservice in einem Incident zugeordnet ist, in den Kommunikationsplan einbezogen wird. Die Support-Gruppe kann sich je nach ausgewähltem Geschäftsservice ändern. In einem solchen Fall bietet eine Empfängerliste die Flexibilität, Empfänger dynamisch hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgaben-Kommunikationsmanagement** > **Administration** > **Empfängerlisten**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Dient zum Erstellen einer neuen Empfängerliste.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular der Empfängerlisten

Feld	Beschreibung
Name	Name der Empfängerliste.
Typ	Typ des Empfängers.
Status	[Schreibgeschützt] der Status der Empfängerliste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Einrichtung	
Methode	Zum Generieren der Empfängerliste verwendete Methode. ○ Datei hochladen: Laden Sie eine Excel-Datei mit den Empfängerinformationen hoch, um eine Empfängerliste zu erstellen. Diese Liste ist statisch. ○ Dynamische Bedingung: Verwenden Sie Skripts oder Bedingungen, um Empfängerinformationen zu erhalten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Für den Kontakt ist eine Empfängerliste definiert.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie einen Kommunikationskontakt für die Aufgabe.

Plantyp erstellen

Erstellen Sie den Kommunikationsplantyp, und geben Sie an, ob der Plantyp global oder für eine bestimmte Tabelle gilt. Wenn Sie den Kommunikationsplantyp erstellen, wird darauf in der Kommunikationsplandefinition verwiesen. Der Typ des Kommunikationsplans hilft Ihnen, den Plan nach seinem Typ zu filtern, einen Bericht eines bestimmten Plantyps zu generieren oder SLAs für einen Kommunikationsplan zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgabenkommunikationsmanagement** > **Administration** > **Plantypen**, Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular der Kommunikationsplan-Typsuche

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Kommunikationsplantyps.
Global	Option, um zu bestimmen, ob der Plantyp für alle Tabellen oder für eine bestimmte Tabelle verfügbar ist. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, erscheint das Feld **Tabelle** dort, wo Sie die Tabelle auswählen können, für die der Plantyp angezeigt wird.
Anwendung	Anwendungsbereich des Plantyps. Der Plantyp ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Aktiv	Option zum Definieren, ob der Plantyp aktiv ist.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Plantyps.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein Kommunikationsplantyp wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie einen Kommunikationsplan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Aufgabentyp

Erstellen Sie den Kommunikationsaufgabentyp, und geben Sie an, ob die Aufgabe für eine bestimmte Tabelle gilt oder global anwendbar ist. Der Kommunikationsaufgabentyp hilft Ihnen, eine Aufgabe nach ihrem Typ zu filtern, einen Bericht eines bestimmten Aufgabentyps zu generieren oder SLAs für eine Kommunikationsaufgabe zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgabenkommunikationsmanagement** > **Administration** > **Aufgabentypen**, Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular der Kommunikationsaufgaben-Typsuche

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Kommunikationsaufgabentyps.
Global	Option zum Bestimmen, ob der Aufgabentyp für alle Tabellen oder für eine bestimmte Tabelle verfügbar ist. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, erscheint das Feld **Tabelle** dort, wo Sie die Tabelle auswählen können, für die der Aufgabentyp angezeigt wird.
Anwendung	Anwendungsbereich des Aufgabentyps. Der Aufgabentyp ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Aktiv	Option zum Definieren, ob der Aufgabentyp aktiv ist oder nicht.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung in Bezug auf den Aufgabentyp.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein Kommunikationsaufgabentyp wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie eine Kommunikationsaufgabe.

Kontaktverantwortlichkeiten definieren

Definieren Sie die verschiedenen Kontakte oder Zielgruppen, die am Kommunikationsprozess beteiligt sind, und ihre Verantwortlichkeiten, um zu verdeutlichen, was von diesen Kontakten während des Prozesses erwartet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgabenkommunikationsmanagement** > **Administration** > **Kontaktverantwortungen**, Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für die Kontaktverantwortlichkeit

Feld	Beschreibung
Global	Option, um zu bestimmen, ob die Kontaktverantwortung für alle Tabellen oder für eine bestimmte Tabelle verfügbar ist. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, wird **Tabelle** Das Feld wird angezeigt, in dem Sie die Tabelle auswählen können, für die Sie die Kontaktverantwortung definieren.
Name	Eindeutiger Name des Kontakts, der am Kommunikationsprozess beteiligt ist, z. B. kaufmännischer Direktor oder Kommunikationsmanager.
Typ	Typ des Kontakts, z. B. Benutzer, Gruppe oder Empfängerliste.
Tabelle	Tabelle, für die der Kontakt aktiviert wird, wenn ein Kommunikationsplan angehängt wird.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Kontaktverantwortlichkeiten werden definiert.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie einen Kommunikationskontakt für die Aufgabe.

Kommunikationskanalkonfiguration ansehen

Zeigen Sie die Konfiguration verschiedener Kommunikationskanäle an, die verwendet werden, um die Zielgruppe im Kommunikationsprozess zu kontaktieren. Standardmäßig sind die verfügbaren Kommunikationskanäle E-Mail, SMS, Slack und Konferenz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgabenkommunikationsmanagement** > **Administration** > **Kanalkonfiguration**an.
2. Öffnen Sie einen beliebigen Kommunikationskanaldatensatz.
3. Zeigen Sie die Felder im Formular an:

Formular „Kommunikationskanalkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Typ	[Schreibgeschützt] Modus des Kanals.
Konfigurationsskript	[Schreibgeschützt] Suchsymbol ( ), um das Skript auszuwählen, das die Kanalkonfiguration definiert.
Aktiv	[Schreibgeschützt] Option zum Definieren, ob der Kommunikationskanal aktiv ist oder nicht.
Klassifizierung	[Schreibgeschützt] intern verwendet, um die Kanäle zwischen Konferenz oder Workbench für das Management schwerwiegender Incidents zu gruppieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Slack für eine Kommunikationsaufgabe konfigurieren

Konfigurieren Sie Slack als Kommunikationsmodus für eine Kommunikationsaufgabe, um Nachrichten direkt an die Benutzer zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_admin oder admin

Installieren Sie das Plugin „Collaboration Services for Task Communications Management“ (sn_tcm_collab_Hook) aus dem ServiceNow Store.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Kommunikationsplandefinitionen**an.
2. Öffnen Sie den Kommunikationsplan, in dem Sie Slack als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe hinzufügen möchten.
3. Öffnen Sie die Kommunikationsaufgabendefinition, für die Sie Slack als Kommunikationsmodus hinzufügen möchten.
4. Klicken Sie auf die zugehörigen Links **Kanal hinzufügen – Slack** .
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Slack wird als Kommunikationskanal für die Kommunikationsaufgabe hinzugefügt.

Klassischer Workflow

Workflow ist eine Legacy-Anwendung, die eine Drag-and-Drop-Schnittstelle zur Automatisierung mehrstufiger Prozesse auf der gesamten Plattform bereitstellt. Jeder Workflow besteht aus einer Sequenz von *Aktivitäten*, wie z. B. Datensätze erstellen, Benutzer über ausstehende Genehmigungen informieren oder Skripts ausführen. Der grafische Workflow-Editor stellt Workflows visuell als eine Art Flussdiagramm dar. Es zeigt Aktivitäten als Kästchen mit Informationen zu dieser Aktivität und Übergänge von einer Aktivität zur nächsten als Linien, die die Kästchen verbinden.

Wichtig: Ab Zurich Release erhalten neue Kunden die von erstellten und veröffentlichten Legacy-Workflows nicht mehr ServiceNow, Inc.. Alle Legacy-Workflow-Funktionen wurden durch ersetzt Workflow-Studio Inhalt. Nur Kunden, die ein Upgrade von früheren Versionen durchgeführt haben, können vorhandene Legacy-Workflows verwenden und bearbeiten. Alle Kunden behalten zwar die Möglichkeit, Legacy-Workflows zu erstellen, aber Sie werden dringend empfohlen, stattdessen zu verwenden Workflow-Studio Dient zum Erstellen von Inhalten zur Prozessautomatisierung. Nur Workflow-Studio Erhält neue Funktionen und Erweiterungen.

Erkunden

- Zurich
- Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen
- Workflow -Aktivitäten anheften
- Domänentrennung und Workflow
- Workflow-Training auf der ServiceNow® Developer Site

Einrichten

Erste Schritte mit Workflows

Verwalten

- Workflow-Rollen
- Workflow-Kontexte verwalten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Entwickeln	Problembehandlung und Hilfe
• Workflow-Editor • Workflow erstellen • Workflow-Aktivitäten	• Entwicklerschulungen • Entwicklerdokumentation • Workflow-API-Referenz • Variablen in einem Workflow verwenden	• Entwickler-Community: Fragen stellen oder beantworten • Problembehandlung von Workflows • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support

Erste Schritte mit Workflows

Der grafische Workflow-Editor bietet eine Drag-and-Drop-Schnittstelle für die Automatisierung von mehrstufigen Prozessen auf der gesamten Plattform.

Workflow-Unterstützung

Wichtig: Ab Zurich Release erhalten neue Kunden die von erstellten und veröffentlichten Legacy-Workflows nicht mehr ServiceNow, Inc.. Alle Legacy-Workflow-Funktionen wurden durch ersetzt Workflow-Studio Inhalt. Nur Kunden, die ein Upgrade von früheren Versionen durchgeführt haben, können vorhandene Legacy-Workflows verwenden und bearbeiten. Alle Kunden behalten zwar die Möglichkeit, Legacy-Workflows zu erstellen, aber Sie werden dringend empfohlen, stattdessen zu verwenden Workflow-Studio Dient zum Erstellen von Inhalten zur Prozessautomatisierung. Nur Workflow-Studio Erhält neue Funktionen und Erweiterungen.

Teile eines Workflows

Workflows bestehen aus diesen Teilen.

Eigenschaften

Geben Sie Konfigurationseinstellungen an, z. B. den Workflow-Namen, die Tabelle, auf deren Datensätze der Workflow reagiert, und die Bedingungen, unter denen er ausgeführt werden soll.

Aktivitäten

Geben Sie die Reihenfolge der Vorgänge an, die der Workflow durchführt, z. B. das Generieren von Datensätzen, das Benachrichtigen von Anwendern über ausstehende Genehmigungen oder das Ausführen von Skripts.

Übergänge

Geben Sie die Bedingungen an, unter denen eine Aktivität ausgeführt werden soll.

Austrittsbedingungen

Geben Sie die Bedingungen an, unter denen ein Übergang ausgeführt werden soll.

Kontexte

Speichern Sie historische Laufzeitinformationen zu einer bestimmten Workflow-Ausführung in einem Workflow-Kontextdatensatz.

Versionen

Speichern Sie historische Designinformationen zu einem bestimmten Workflow in einem Workflow-Versionsdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Lebenszyklus

Ein Workflow startet, wenn ein auslösendes Ereignis auftritt. Zu üblichen Auslösern gehören beispielsweise die Eingabe eines Datensatzes in eine bestimmte Tabelle oder das Festlegen eines angegebenen Werts für ein bestimmtes Feld in einer Tabelle. Erstellen Sie beispielsweise einen Workflow, der immer dann ausgeführt wird, wenn ein Benutzer die Genehmigung für die Bestellung eines Katalogartikels anfordert. Sie können Workflows auch so planen, dass sie regelmäßig ausgeführt werden, oder sie aus Skripts wie Business-Regeln aufrufen.

Wenn eine Aktivität abgeschlossen ist, wechselt der Workflow zur nächsten Aktivität. Eine Aktivität kann je nach ihrem Ergebnis mehrere verschiedene Übergänge zu verschiedenen Aktivitäten haben. Wenn die Anforderung des Anwenders genehmigt wird, kann die Aktivität in eine Aktivität übergehen, die jemanden benachrichtigt, den Artikel zu bestellen. Wenn die Anforderung des Anwenders abgelehnt wird, kann die Aktivität dazu übergehen, den Anwender zu benachrichtigen, dass seine Anforderung abgelehnt wurde.

Der grafische Workflow-Editor stellt Workflows visuell als eine Art Flussdiagramm dar. Er zeigt Aktivitäten als Kästchen mit Informationen zu der betreffenden Aktivität und Übergänge von einer Aktivität zur nächsten als Linien, welche die Kästchen verbinden.

Bei jedem Schritt in einem Workflow gilt:

1. Eine Aktivität wird verarbeitet und eine durch die Aktivität definierte Aktion ausgeführt.
2. Beim Abschluss einer Aktion durch eine Aktivität prüft der Workflow die Bedingungen der Aktivität.
3. Bei jeder übereinstimmenden Bedingung folgt der Workflow dem Übergang zur nächsten Aktivität.

Wenn der Workflow keine Aktivitäten mehr enthält, ist der Workflow abgeschlossen. Die Workflow-Kontext Speichert den Ausführungsverlauf der ausgeführten Aktivitäten und Übergänge. Die Workflow-Version Speichert den Designverlauf der Aktivitäten, Übergänge und Exit-Bedingungen, die zur Ausführung verfügbar sind.

Workflow-Eigenschaften

Die Workflow-Eigenschaften geben an, wann ein Workflow ausgeführt werden soll und für welche Datensätze er handelt. Weitere Informationen zu Workflow-Eigenschaften finden Sie unter Workflow-Eigenschaften.

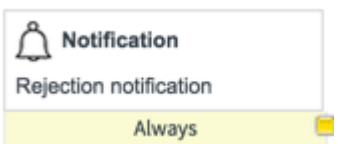
Workflow-Aktivitäten

Eine Workflow-Aktivität enthält Anweisungen, die vom Workflow verarbeitet werden.

Zu den Aktivitäten zählen das Ausführen von Skripts, das Bearbeiten von Datensätzen, das Warten auf den Ablauf eines bestimmten Zeitraums oder das Protokollieren eines Events. Workflow-Bedingungen bestimmen, ob die Aktivität ausgeführt wird oder nicht. Aktivitäten können hinzugefügt, entfernt oder neu angeordnet werden. Zwischen Aktivitäten können Übergänge gezeichnet werden.

Dies ist eine Aktivität, die eine Benachrichtigung auslöst:

Beispielaktivität



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow führt Aktivitäten als Anwendersitzung aus, die sie startet. Durch die ausgehend von Datensatzvorgängen gestarteten Workflows werden Aktivitäten im Rahmen der Benutzersitzung ausgeführt, durch die der Datensatzvorgang durchgeführt wird. Workflows, die ausgehend von Zeitplänen gestartet oder auf Basis von Timern neu gestartet werden, führen Aktivitäten als Systembenutzer aus. Von Skriptaufrufen gestartete Workflows führen Aktivitäten im Rahmen der Benutzersitzung aus, durch die das Skript gestartet wurde.

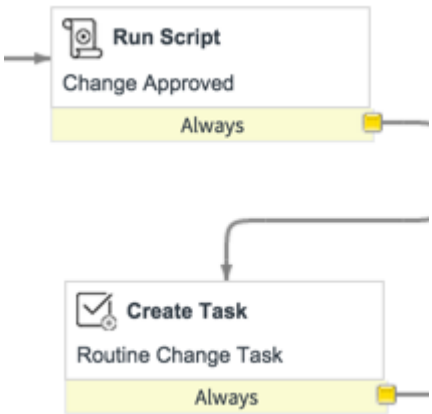
Weitere Informationen zu verfügbaren Aktivitäten und deren Verhalten finden Sie unter Workflow-Aktivitäten.

Übergänge

Nachdem die Workflow-Bedingung ausgewertet wurde, bestimmt der Workflow-Übergang, welche Aktivität ausgeführt wird, wenn die Workflow-Bedingung erfüllt ist.

Dies ist ein Übergang, der immer vom Skript *`Change genehmigt`* zur Aktivität **Change-Aufgabe** führt:

Beispielübergang

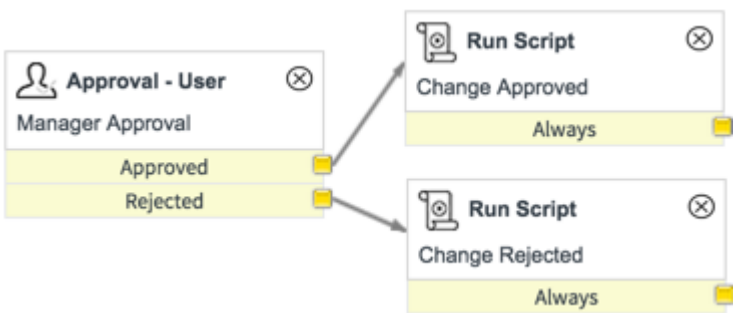


Austrittsbedingungen

Nachdem eine Workflow-Aktivität ausgeführt wurde, wird die Workflow-Bedingung ausgewertet, um zu bestimmen, welcher Übergang aktiviert wird.

Die Bedingung bestimmt das Verhalten abhängig davon, ob ein Change genehmigt oder abgelehnt wird:

Beispiele für Endbedingungen



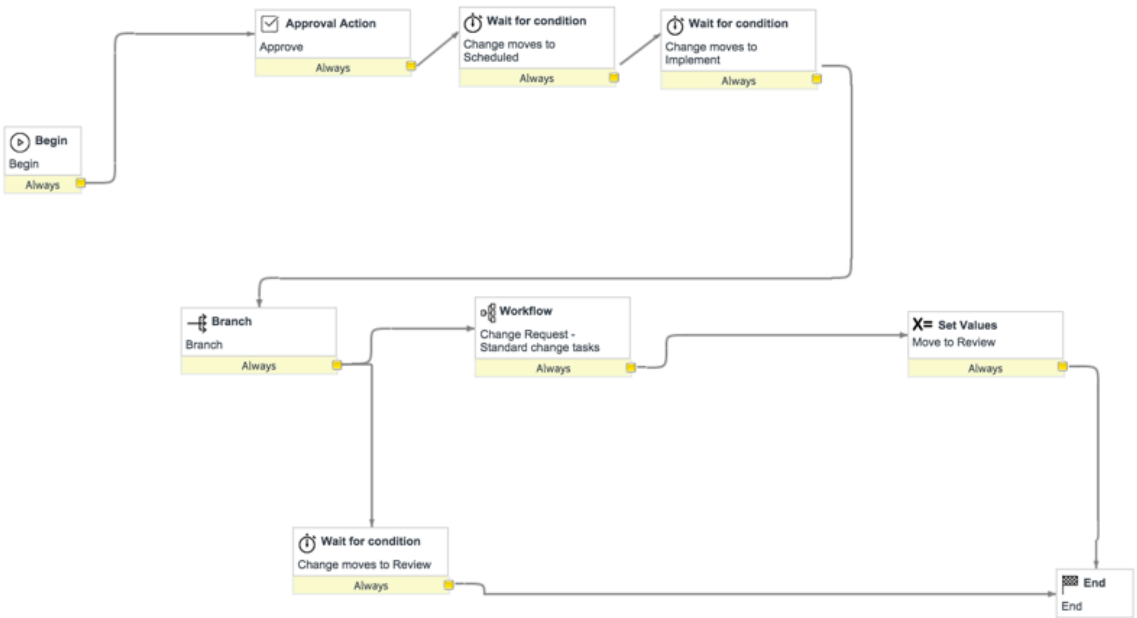
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Beispiel

Während der Workflow-Bearbeitung oder während ein nicht veröffentlichter Workflow ausgeführt wird, kann nur die Person, die den Workflow ausgecheckt hat, die Changes anzeigen.

Nachdem ein Workflow veröffentlicht wurde, steht er anderen Benutzern zur Verfügung. Der Workflow durchläuft den im Workflow-Editor definierten Prozess. Der gesamte Workflow wird auf einem Bildschirm dargestellt. Dies ist beispielsweise der Workflow für einen Standard-Change:

Beispiel für Change-Workflow



Workflow-Editor

Der Workflow-Editor ist eine Schnittstelle zum Erstellen und Ändern von Workflows durch Anordnen und Verbinden von Aktivitäten, um Prozesse zu steuern.

Wichtig: Ab Zurich Release erhalten neue Kunden die von erstellten und veröffentlichten Legacy-Workflows nicht mehr ServiceNow, Inc.. Alle Legacy-Workflow-Funktionen wurden durch ersetzt Workflow-Studio Inhalt. Nur Kunden, die ein Upgrade von früheren Versionen durchgeführt haben, können vorhandene Legacy-Workflows verwenden und bearbeiten. Alle Kunden behalten zwar die Möglichkeit, Legacy-Workflows zu erstellen, aber Sie werden dringend empfohlen, stattdessen zu verwenden Workflow-Studio Dient zum Erstellen von Inhalten zur Prozessautomatisierung. Nur Workflow-Studio Erhält neue Funktionen und Erweiterungen.

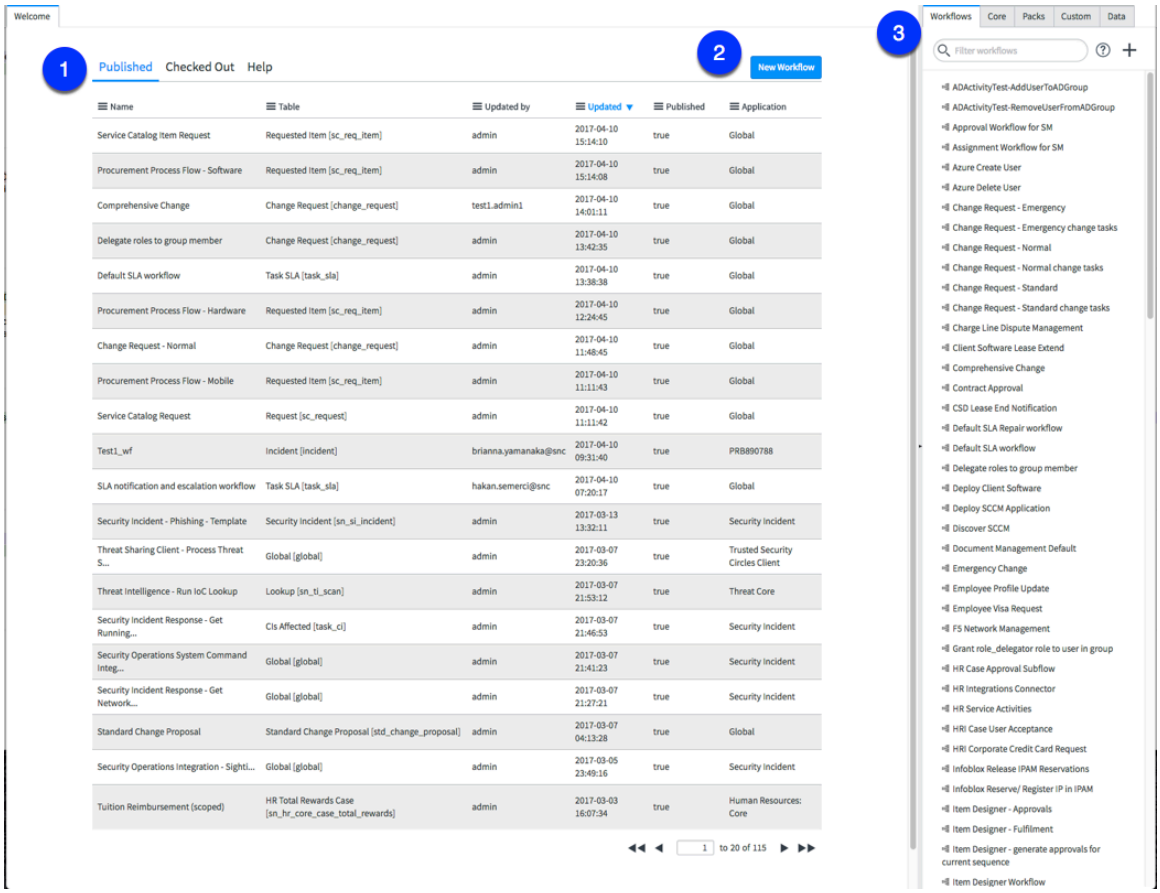
Sie können mehrere Workflows auf demselben Bildschirm verwalten, benutzerdefinierte Workflow-Aktivitäten erstellen und vorhandene Aktivitäten als Datenquellen verwenden. Benutzer mit der Rolle workflow_creator können Workflows erstellen. Benutzer mit der Rolle workflow_admin können Workflows erstellen, ändern, löschen und veröffentlichen.

Navigieren Sie zum Öffnen des Workflow-Editors zu **Workflow** > **Workflow-Editor**an. Informationen zur Verwendung des Editors finden Sie unter Workflow erstellen.

Begrüßungsbildschirm

Der Editor öffnet sich mit der Seite **Willkommen**, auf der eine Liste der aktiven, veröffentlichten Workflows angezeigt wird. Auf dieser Registerkarte können Sie vorhandene Workflows öffnen, neue Workflows erstellen und Hilfe-Ressourcen für den Workflow öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1 **Anzeigefilter auflisten**

Veröffentlicht: Klicken Sie hier, um die Liste der veröffentlichten Workflows anzuzeigen

Ausgecheckt: Klicken Sie hier, um eine Liste der für den aktuellen Benutzer ausgecheckten Workflows anzuzeigen

Hilfe: Klicken Sie hier, um Links anzuzeigen, die Hilfe-Ressourcen für den Workflow bieten

2 **Schaltfläche Neuer Workflow**

Klicken Sie, um einen neuen Workflow zu erstellen

3 **Paletten-Registerkarten**

Workflows: Workflow-Aktivitäten und Workflows, die Sie als Subflows verwenden können.

Core: Verfügbare Workflow-Aktivitäten für den ausgewählten Workflow. Inhalte können Aktivitäten enthalten, die vom Basissystem bereitgestellt werden und die mit Orchestration erworben wurden.

Pakete: Orchestration-Aktivitätspakete, die aus dem ServiceNow® App Store heruntergeladen wurden, sortiert nach Anbieter und Umfang. Benutzerdefinierte Aktivitäten und Workflows, die zu Ihrem Umfang gehören, werden auch als Pakete angezeigt. Nur sichtbar, wenn das Orchestration-Plugin installiert ist.

Benutzerdefiniert: Benutzerdefinierte Orchestration-Aktivitäten verfügbar. Nur sichtbar, wenn das Orchestration-Plugin installiert ist.

Daten: Aktivitäten im aktuellen Workflow, die Daten ausgeben. Sie können diese Aktivitäten als Datenquellen für andere Aktivitäten verwenden. Nur sichtbar, wenn das Orchestration-Plugin installiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Ihre Workflow-Willkommensseite nicht so aussieht wie in diesem Beispiel, haben Sie möglicherweise die Workflow-Willkommensseite vor dem Upgrade angepasst Zurich. Sie können die Workflow-Willkommensseite auf die neueste Version aktualisieren, indem Sie bearbeiten UI-Seiten .

Navigieren zu **System-UI** > **UI-Seiten** > **Workflow-Editor-Willkommen**an. Scrollen Sie im UI-Seitendatensatz für Workflow_Editor_welcome zu **Versionen** Zugehörige Liste. Wählen Sie die Zeile für die Version aus, die dem Upgrade auf entspricht Zurich, Rechtsklicken Sie, und wählen Sie aus **Diese Version wiederherstellen** .

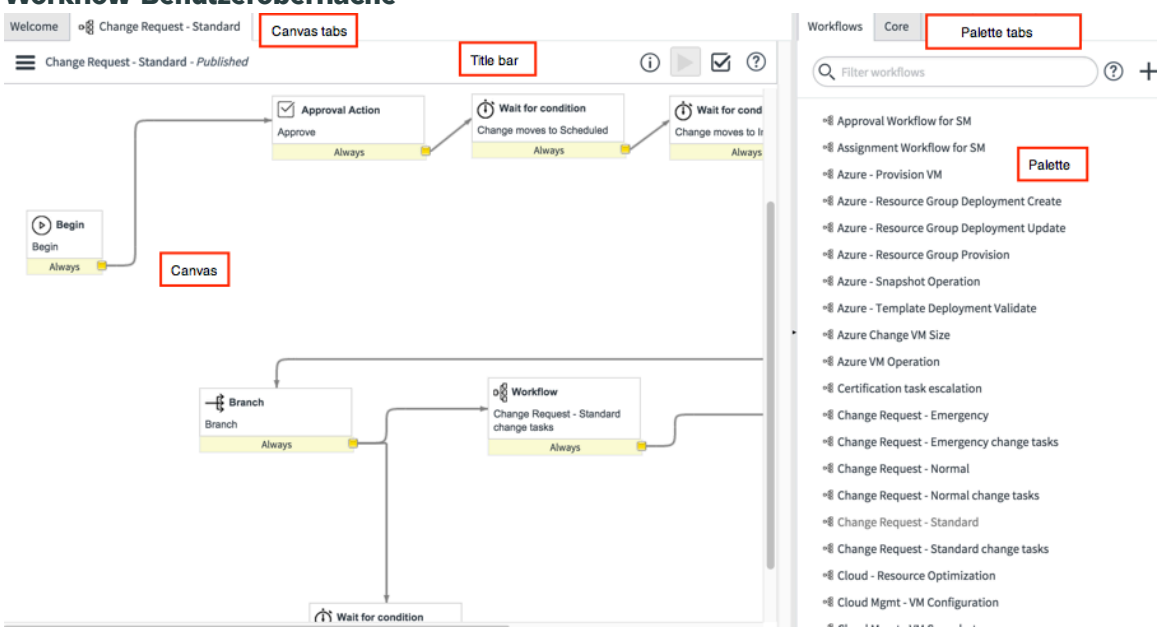
Workflow Canvas

Nach dem Öffnen oder Erstellen eines neuen Arbeitsablaufs zeigt das System den Workflow Canvas an. Auf dem Canvas interagieren Sie mit dem Workflow-Editor über verschiedene Elemente: Der Canvas selbst, die Canvas-Registerkarten, die Titelleiste, die Palette und die Paletten-Registerkarten.

Im Zeichen-Canvas können Sie Aktivitäten hinzufügen und Übergänge für ausgecheckte Workflows konfigurieren. Fügen Sie eine Aktivität hinzu, indem Sie diese aus der Palette in den Workflow auf dem Canvas ziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow erstellen.

- **Canvas-Registerkarten**: Enthält Registerkarten für den Zugriff auf Workflows, die bearbeitet oder erstellt werden.
- **Titelleiste:** Zeigt den Namen und den Status des Workflows an. Bietet ein Menü und Steuerelemente zum Konfigurieren, Testen und Überprüfen von Workflows.
- **Canvas**: Stellt die Arbeitsoberfläche zum Erstellen neuer Workflows oder zum Bearbeiten vorhandener Workflows bereit.
- **Paletten-Registerkarten**: Enthält Registerkarten zum Aufrufen von Aktivitäten, die bearbeitet oder erstellt werden.
- **Palette**: Enthält alle verfügbaren Workflow-Aktivitäten und vorhandenen Workflows, die Sie als Subflows verwenden können. Ziehen Sie Aktivitäten und Subflows auf den Canvas, um neue Workflows zu erstellen oder vorhandene zu bearbeiten.

Workflow-Benutzeroberfläche



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Palette

Die Standard-Workflow-Palette enthält Workflow-Aktivitäten und vorhandene Workflows, die Sie als Subflows verwenden können.

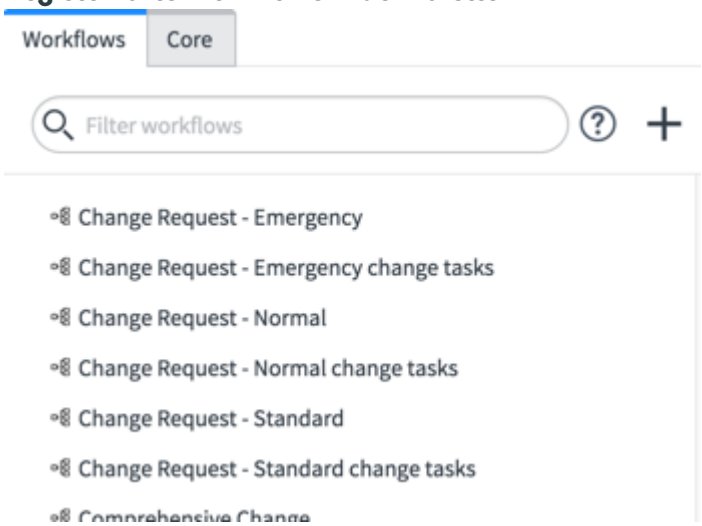
Die standardmäßige Workflow-Palette enthält die folgenden Registerkarten:

- **Workflows**: Zeigt vorhandene Workflows an und bietet Steuerelemente zum Erstellen neuer Workflows.
- **Core**: Zeigt grundlegende Workflow-Aktivitäten an, die als Baseline für alle Systeme und Orchestration-Aktivitäten verfügbar sind (wenn Orchestration aktiviert ist).

Registerkarte Workflows

Die **Workflows** Registerkarte enthält eine Liste vorhandener Workflows, die Sie bearbeiten oder als Subflows in anderen Workflows verwenden können. Doppelklicken Sie auf einen Workflow, um ihn auf dem Canvas zu öffnen. Um einen Workflow als Subflow hinzuzufügen, ziehen Sie ihn auf einen anderen Workflow auf dem Canvas. Klicken Sie auf das Symbol **+**, um einen neuen Workflow zu erstellen.

Registerkarte Workflows in der Palette

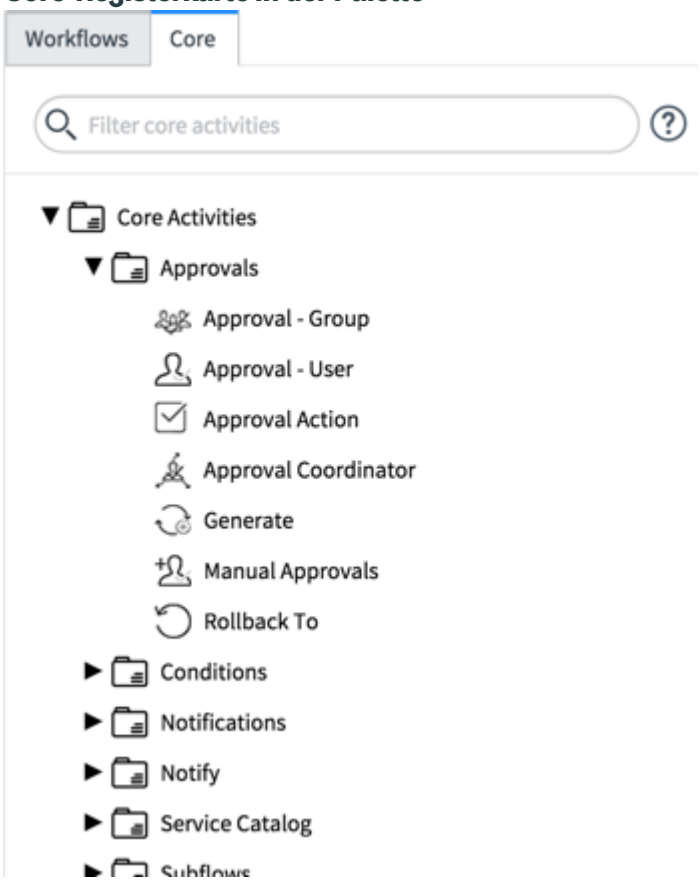


Core-Registerkarte

Die Registerkarte **Core** enthält die Standardaktivitäten, die standardmäßig für alle mit Orchestration erworbenen Workflows sowie für alle nach Kategorien geordneten Aktivitäten verfügbar sind. Klicken Sie auf die Pfeilsymbole, um die Aktivitätslisten unter jeder Kategorie zu erweitern oder zu reduzieren. Um einem Workflow eine Aktivität hinzuzufügen, ziehen Sie diese auf den Canvas. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow eine Aktivität hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

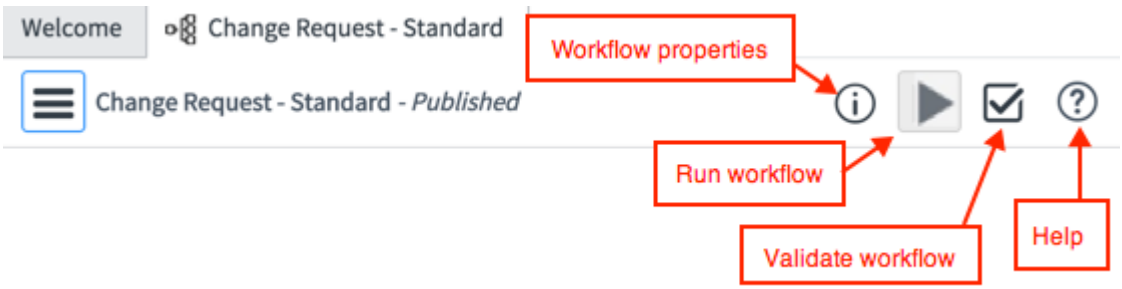
Core-Registerkarte in der Palette



Titelleiste des Workflow-Editors

Wenn ein Workflow auf dem Canvas geöffnet wird, werden in der Titelleiste der Workflow-Titel und der Workflow-Status kursiv angezeigt. Mögliche status sind **Von <name> ausgecheckt** Und **Veröffentlicht** .

Titelleiste des Workflow-Editors



Die Steuerelemente auf der rechten Seite der Titelleiste verwalten den Workflow.

- **Workflow-Eigenschaften** ⓘ: Öffnet das Eigenschaftenformular des aktuellen Workflows.
- **Starten** ▶: Führt den Workflow aus. Dieses Steuerelement ist nur für Workflows verfügbar, die in der globalen Tabelle ausgeführt werden und auf den gesamten Applikationsumfang zugreifen können. Fügen Sie zum Testen von Workflows in anderen Tabellen einen Datensatz in diese Tabelle ein, der die Bedingungen des Workflows erfüllt.
- **Validieren** ☑: Testet den Workflow vor der Veröffentlichung. Bei der Überprüfung werden potenzielle Probleme erkannt, die verhindern können, dass der Workflow

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

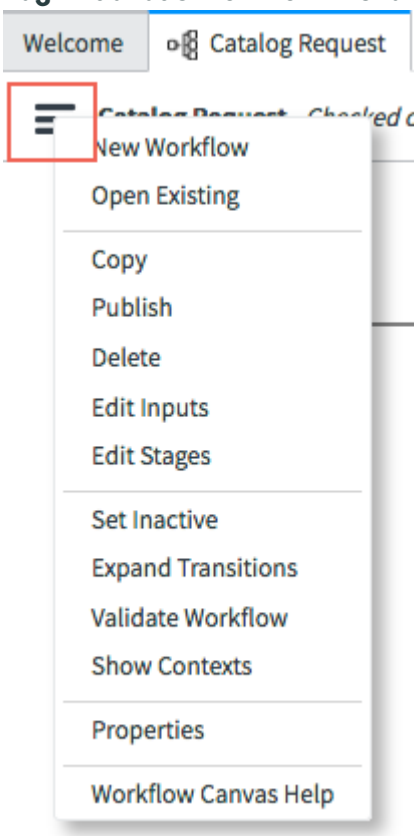
veröffentlicht wird oder dass der Workflow fehlschlägt. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Validierung.

- **Hilfe** : Öffnet die Dokumentation, um Ihnen beim Erstellen des Workflows zu helfen.

Workflow-Menü

Klicken Sie auf das Menüsymbol in der Titelleiste, um weitere Optionen zum Konfigurieren des Workflows anzuzeigen.

Zugriff auf das Workflow-Menü



Diese Menüoptionen sind verfügbar:

Workflow-Menüoptionen

Option	Beschreibung
Neuer Workflow	Einen neuen Workflow erstellen
Bestehende öffnen	Öffnet einen anderen vorhandenen Workflow.
Kopie	Erzeugt ein Duplikat des Workflows. Geben Sie der Kopie einen anderen Namen.
Veröffentlichen	Macht die persönliche Workflow-Version öffentlich und überschreibt die aktuell veröffentlichte Workflow-Version. Diese Option ist nur für ausgecheckte Workflows verfügbar.
Auschecken	Erstellt eine persönliche Version des Workflows, die Sie bearbeiten können. Diese Option ist nur für veröffentlichte Workflows verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Menüoptionen (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
Löschen	Löscht den Workflow. Sie können keine Workflows löschen, denen Kontexte zugeordnet sind.
Einstellung inaktiv	Deaktiviert den Workflow, sodass dieser nicht verwendet werden kann.
Übergänge erweitern	Zeichnet die Übergänge neu, damit sie sich nicht überschneiden, wenn sie die Aktivitätsbedingung verlassen.
Workflow starten	Startet einen Testlauf des aktuellen Workflows.
Workflow validieren	Führt vor der Veröffentlichung Validierungstests für Ihren Workflow durch. Verwenden Sie diese Validierung, um mögliche Probleme zu erkennen, die verhindern können, dass der Workflow veröffentlicht wird oder dass der Workflow fehlschlägt. Weitere Informationen finden Sie unter An Workflows arbeiten.
Übergänge einklappen	Zeichnet die Übergänge neu, damit sie sich überschneiden, wenn sie die Aktivitätsbedingung verlassen.
Kontexte anzeigen	Zeigt alle an Kontexte für den aktuellen Workflow an. Sie können diese Option verwenden, um eine Problembehandlung für einen Workflow zu durchzuführen.
Eigenschaften	Öffnet das Formular Workflow-Eigenschaften, in dem die Attribute des Workflows definiert sind.
Eingaben bearbeiten	Öffnet die Liste der Workflow-Eingaben mit Variablen, die der Workflow akzeptieren kann, wenn er als Subflow verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Variable von einem Workflow an einen Subflow übergeben.
Stufen bearbeiten	Öffnet die Liste der Workflow-Stufen. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Phasen. Für Tabellen mit einer Spalte Typ = Workflow.

Tastatur-Navigation für den Workflow-Editor

Die Plattform enthält unterstützende Funktionen für Barrierefreiheit, die mit den Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG) 2.0 Ebene A übereinstimmen und die Benutzeroberfläche für Benutzer mit Behinderungen zugänglich machen.

Diese Funktionen verbessern die Anwender-Experience beim Zugriff auf Plattformfunktionen mit Barrierefreiheitsfunktionen verwenden . Im Allgemeinen verwenden Sie die folgenden Standardtastaturnavigationsfunktionen:

- Drücken Sie die **Tabtaste** zum Navigieren in großen Gruppierungen in einer vordefinierten Reihenfolge. Dies umfasst das Wechseln zwischen Standardsteuerelementen der Schnittstelle (Feldern und Listen) in einem Modul oder zwischen Datensätzen auf einer Registerkarte.

  Drücken Sie **Shift Tabulator** in einer vordefinierten Reihenfolge rückwärts zu gehen.

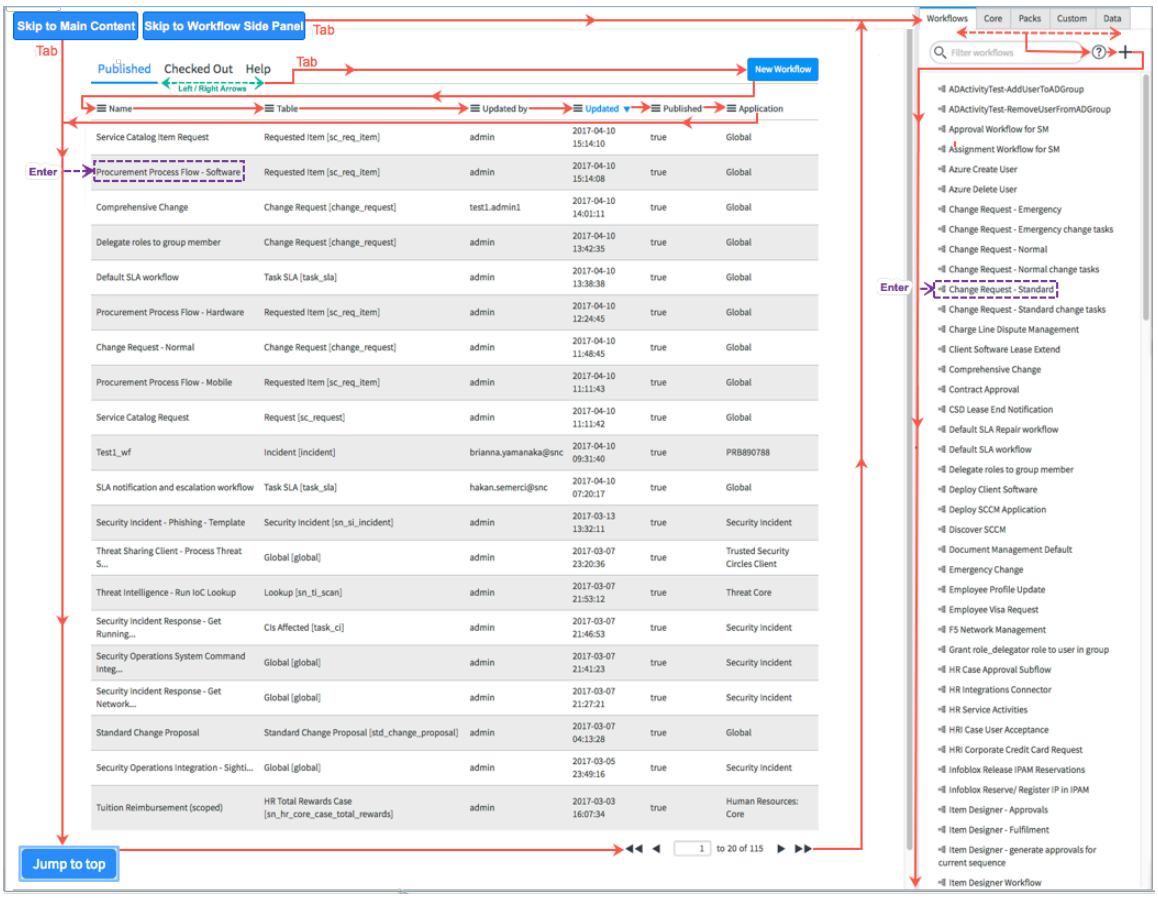
- Verwenden Sie die Pfeiltasten (links, rechts, oben, unten), um zwischen den einzelnen Elementen einer Gruppe zu navigieren. Dies umfasst das Wechseln zwischen Registerkarten oder zwischen verfügbaren Auswahlmöglichkeiten innerhalb eines bestimmten Steuerelements (z. B. innerhalb einer Liste).
- Drücken Sie die **Eingabetaste**, um ein Steuerelement oder eine Registerkarte auszuwählen oder Text in ein Steuerelement einzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Workflow-Editor ist einzigartig konstruiert. Er enthält eine Reihe von Hauptregisterkarten (links), eine Reihe weiterer Registerkarten (rechts) und einen Zeichen-Canvas für die Erstellung oder Bearbeitung von Workflows. Daher verfügt er über eine Reihe an einzigartigen Funktionen und Befehlen für die Barrierefreiheitseinstellungen der Tastatur.

Tastaturbefehle auf der Willkommensseite

Verwenden Sie Tastaturbefehle, um auf der Willkommensseite des Workflow-Editors zu navigieren und diese zu steuern.



Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
Navigieren Sie zum Hauptinhaltsbereich (links) und wählen Sie einen Workflow aus	**1.** Nachdem Sie den Workflow-Editor über ein Menü aufgerufen haben, drücken Sie die **Tabtaste**. erscheint in der oberen linken Ecke. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste** um den Cursor im ersten Datensatz zu positionieren, der in der Registerkarte **Veröffentlicht** angezeigt wird.

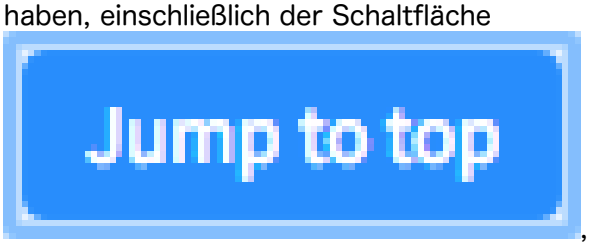
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
	3. Drücken Sie die **Tabtaste**, um in der Liste der Workflow-Datensätze nach unten zu navigieren. Drücken Sie die **Eingabetaste** zum Auswählen und Öffnen eines Workflow-Datensatzes im Workflow-Zeichen-Canvas.
Wählen Sie einen ausgecheckten Workflow oder eine Hilfefunktion im Hauptinhaltsbereich aus	**1.** Drücken Sie nach dem Aufrufen des Workflow-Editors über ein Menü die **Tabtaste**, bis die Registerkarte **Veröffentlicht** markiert ist. **Hinweis:** Nicht auswählen: oder **2.** Drücken Sie die rechte oder linke Pfeiltaste, um zwischen den Registerkarten **Veröffentlicht**, **Geprüft** oder **Hilfe** zu navigieren. **3.** Drücken Sie die **Tabtaste**, um zwischen den Spalten und nach unten in die Liste der ausgecheckten Workflow-Datensätze oder Hilfe-Abschnitte zu navigieren. Drücken Sie **Geben Sie Ein** Um einen ausgecheckten Workflow-Datensatz in der Workflow-Zeichencanvas auszuwählen und zu öffnen oder eine Hilfeauswahl zu öffnen (Arbeits- oder Orchestration-Videos, Dokumentation, Community-Diskussionen, Knowledge Base oder Live-Feed).
Workflow erstellen	**1.** Drücken Sie nach dem Aufrufen des Workflow-Editors über ein Menü die **Tabtaste**, bis die Schaltfläche

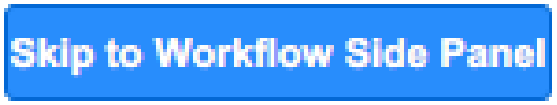
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
	hervorgehoben ist. **2.** Zum Öffnen des **Neuen Workflows** drücken Sie die Eingabetaste
Nach oben wechseln	Nachdem Sie die angezeigten Datensätze auf einer Registerkarte im Hauptfenster (z. B. innerhalb der Registerkarte **Veröffentlicht**) durchgeblättert haben, erscheint die Schaltfläche am unteren Rand der Liste. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um zur Registerkarte Willkommen am oberen Rand des Workflow-Editors zurückzukehren.
Navigieren Sie zu den Steuerelementen für die Seitenauswahl 	**1.** Nachdem Sie die angezeigten Datensätze auf einer Registerkarte im Hauptfenster (z. B. innerhalb der Registerkarte **Veröffentlicht**) durchgeblättert haben, einschließlich der Schaltfläche  , drücken Sie die **Tabtaste**, um zu den Steuerelementen für die Seitenauswahl zu gelangen. Drücken Sie die **Tabtaste** so oft, bis das gewünschte ausgewählt ist. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um das ausgewählte Steuerelement zu bedienen.
Navigieren Sie direkt zum Seitenbereich (rechts), um die Hilfe zu öffnen, einen neuen Workflow zu erstellen oder einen vorhandenen Workflow zu öffnen	**1.** Drücken Sie nach dem Aufrufen des Workflow-Editors über ein Menü zweimal die **Tabtaste**. Wählen Sie nicht die Schaltfläche .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
	 erscheint in der oberen linken Ecke. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Cursor in der Registerkarte **Workflows** im Seitenbereich zu positionieren. **3.** Um die Hilfe zu öffnen, drücken Sie **Tabtaste**, um zum ? zu navigieren. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um die Hilfe zu öffnen, oder drücken Sie zum überspringen die **Tabtaste**. **4.** Um einen neuen Workflow zu erstellen, drücken Sie die **Tabtaste**, um zum + zu navigieren. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um einen Neuen Workflow zu öffnen oder drücken Sie zum Überspringen die **Tabtaste**. **5.** So öffnen Sie einen vorhandenen Workflow: ○ Halten Sie bei Bedarf am Filterfeld an, um nach Workflows zu filtern. ○ Drücken Sie die **Tabtaste** um in der Workflow-Liste nach unten zu navigieren. ○ Drücken Sie die **Eingabetaste** zum Auswählen und Öffnen eines Workflow-Datensatzes im Workflow-Zeichen-Canvas.
Hinzufügen einer Kernaktivität zu einem ausgecheckten Workflow in der Workflow-Zeichenfläche	Wenn ein ausgecheckter Workflow in der Workflow-Zeichenfläche geöffnet ist, werden die Kernaktivitätsdatensätze in der Registerkarte **Core** angezeigt. So wählen Sie eine Kernaktivität aus und platzieren sie in der ausgecheckten Workflow: **Hinweis:** Kernaktivitätsdatensätze werden nur angezeigt, wenn ein ausgecheckter Workflow in der Workflow-Zeichenfläche geöffnet ist. Andere Registerkarten werden nur im Seitenbereich angezeigt, wenn die Orchestration-Funktionen aktiviert sind. **1.** Drücken Sie in der Workflow-Zeichenfläche auf **Umschalten Tabulatortaste** bis in der oberen linken Ecke erscheint. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Cursor in der Registerkarte **Workflows** im Seitenbereich zu positionieren.

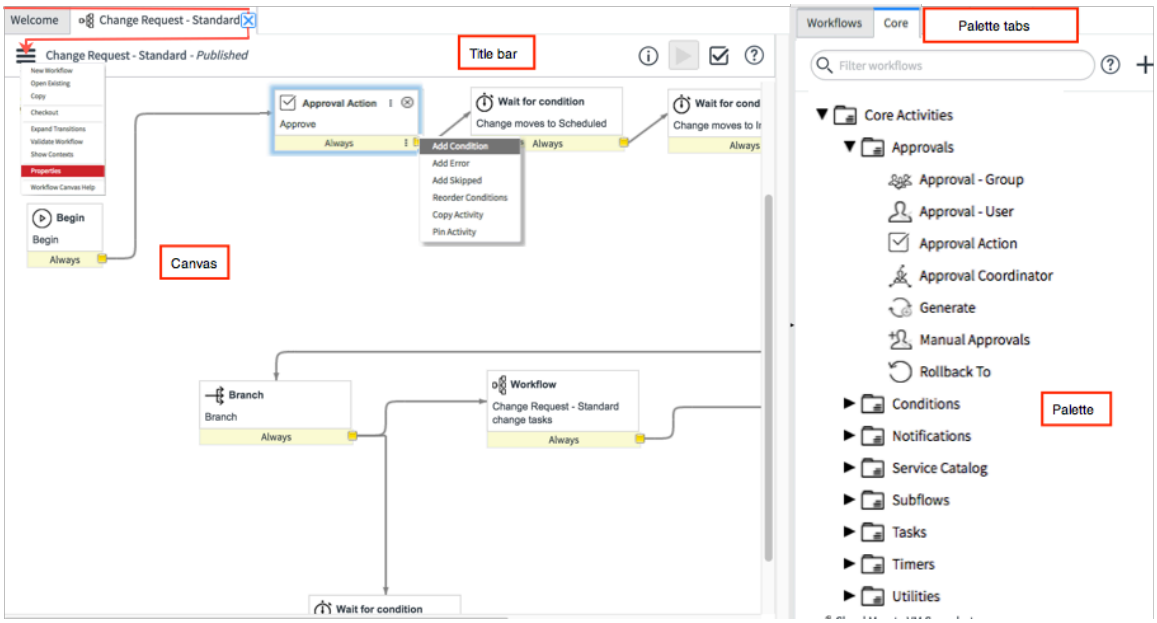
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
	3. Drücken Sie die rechte Pfeiltaste, um zur Registerkarte **Core** zu navigieren. **4.** Drücken Sie die **Tabulatortaste** oder die Abwärtspfeiltaste, um durch die Liste der Kernaktivitäten zu navigieren. ○ Um einen Kernaktivitätenordner (z. B. Genehmigungen) zu öffnen, drücken Sie die rechte Pfeiltaste. ○ Um in der Liste nach oben zu navigieren, drücken Sie die Pfeiltasten nach links oder nach oben. **5.** Drücken Sie die **Tabtaste**, um eine Kernaktivität auszuwählen und öffnen Sie das Dialogfeld Neue Aktivität, um die Eigenschaften für diese Aktivität anzugeben. **6.** Denken Sie nach dem Erstellen der Aktivität daran, sie mit einer anderen Aktivität im Workflow zu verknüpfen. Siehe Erstellen einer Verbindung von einer Bedingung für eine Aktivität zur nachfolgenden Aktivität in Tastaturbefehle für die Workflow-Zeichenfläche.

Tastaturbefehle für die Workflow-Zeichenfläche

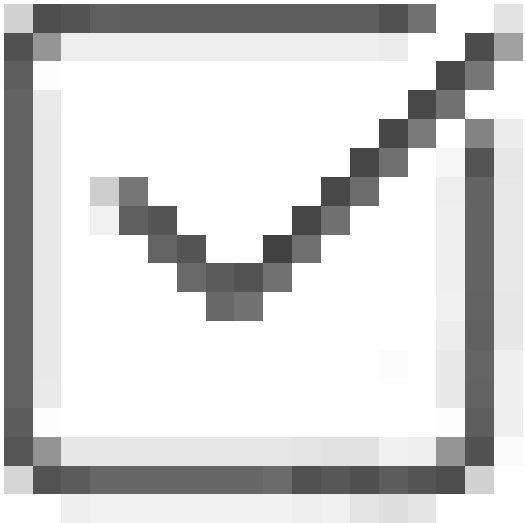
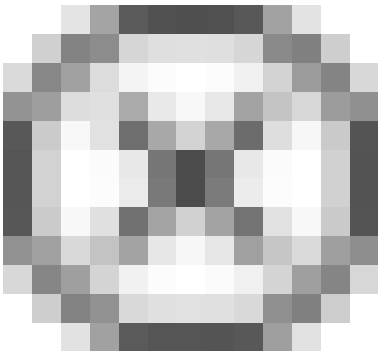
Verwenden Sie Tastaturbefehle, um auf dem Canvas des Workflow-Editors zu navigieren und diesen zu steuern.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

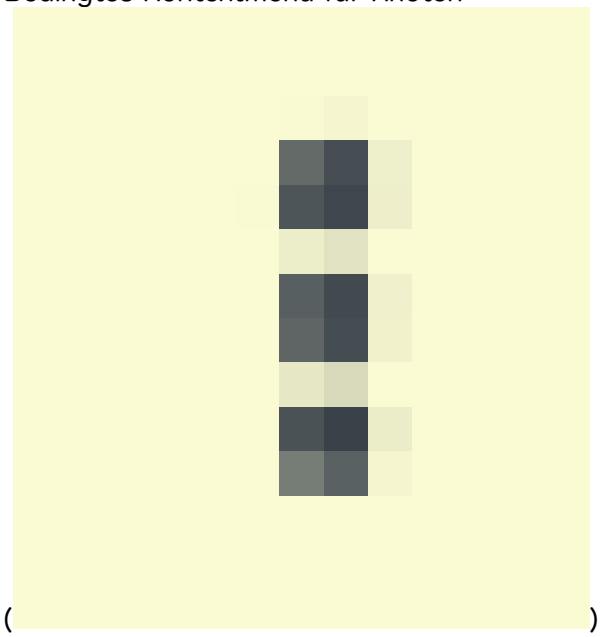
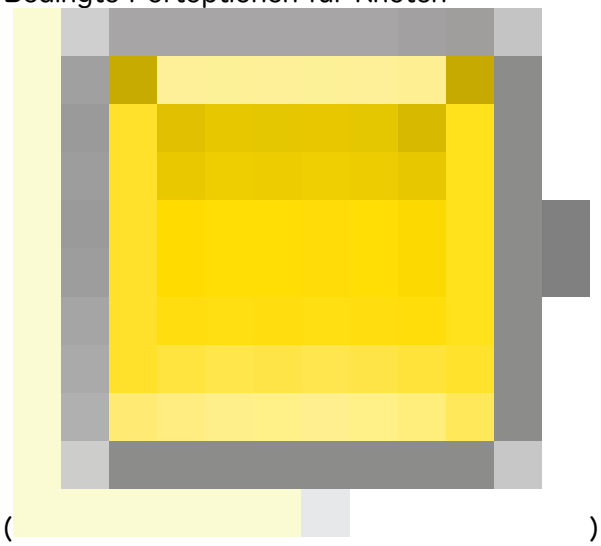
Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
Wählen Sie einen Menübefehl Workflow-Aktionen (z. B. **Workflow validieren** oder **Workflow veröffentlichen**)	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste** bis das Kontextmenü ( ) markiert ist. **2.** Um das Kontextmenü zu öffnen, drücken Sie die **Eingabetaste**. **3.** Verwenden Sie die Abwärtspfeiltaste, um zum Befehl zu gelangen und drücken Sie dann die **Eingabetaste**, um es auszuwählen.
Allgemeine Workflow-Eigenschaften setzen.	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste**, bis das ⓘ markiert ist. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um die Workflow-Eigenschaften zu öffnen.
Navigieren Sie von einem Aktivitätsfeld zum nächsten.	Drücken Sie einfach die **Tabtaste** oder verwenden Sie die Pfeiltasten (rechts, links, auf und ab), um innerhalb des Workflows von Aktivität zu Aktivität zu navigieren. **Hinweis:** Abhängig von der Komplexität und der Anzahl der Aktivitätsfelder im Workflow ist die Reihenfolge der Navigation nicht immer vorhersagbar. Je nachdem, wie Sie im Workflow navigieren, ist die Navigationssequenz im Allgemeinen (jedoch nicht immer) Zeile für Zeile, und der Fokus liegt normalerweise auf der nächsten Aktivitätsbox.
Ändern Sie eine ausgewählte Aktivität.	**1.** Navigieren Sie zum Aktivitätsfeld und drücken Sie dann die **Eingabetaste**, um es auszuwählen und in den Bearbeitungsmodus zu versetzen. Wenn Sie ein Aktivitätsfeld auswählen, wird es hervorgehoben angezeigt. **2.** Im Bearbeitungsmodus verwenden Sie die **Tabtaste**, um im Aktivitätsfeld zu navigieren, um Elemente zu ändern oder um auf folgende Elemente zuzugreifen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

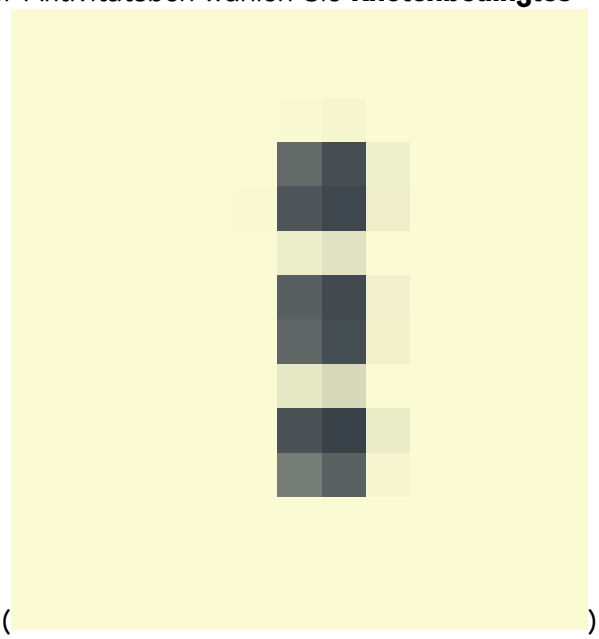
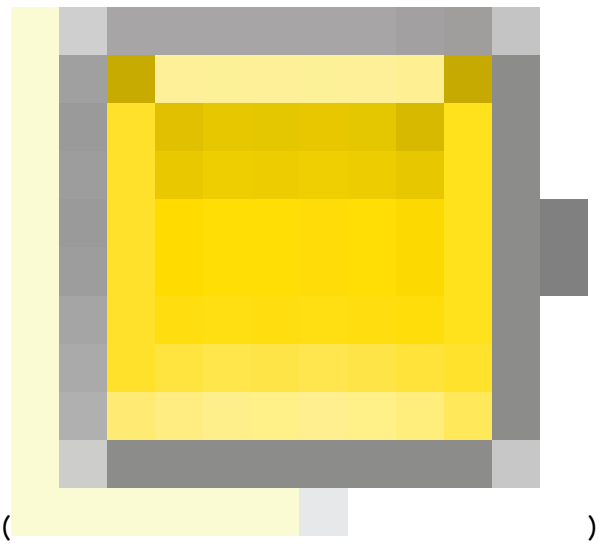
Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
	○ Aktivitätseigenschaften  ( ) ○ Titel ○ Knotenkontextmenü  ○ Knoten löschen ( ) ○ Bedingungseigenschaften (Always)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
	○ Bedingtes Kontextmenü für Knoten  ( ) ○ Bedingte Portoptionen für Knoten  ( ) **Hinweis:** Auf alle Elemente einer ausgewählten Aktivität kann nur zugegriffen werden, wenn mit einem ausgecheckten Workflow gearbeitet wird. Wenn Sie mit einem veröffentlichten Workflow arbeiten, können Sie nur auf die Aktivitätseigenschaften und den Titel zugreifen. **3.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um ein Element auszuwählen, oder drücken Sie **Esc**, um ein Element zu verlassen, ohne Änderungen vorzunehmen.
Fügen Sie einer Aktivität eine Bedingung hinzu.	**1.** Wählen Sie in einer Aktivitätsbox , um auf die **Bedingungseigenschaften** zuzugreifen. **2.** Unter **Bedingungseigenschaften** geben Sie die Bedingungen für die Aktivität an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
Erstellen Sie eine Verbindung von einer Bedingung für eine Aktivität zur nachfolgenden Aktivität.	**1.** Innerhalb einer Aktivitätsbox wählen Sie **Knotenbedingtes**  **Kontextmenü** ( ). **2.** Um eine Verbindung zum nächsten Aktivitätsfeld herzustellen, wählen Sie **Link zu...** oder wählen Sie **Löschen**, um eine bestehende Verbindung löschen.
Eine Core- oder benutzerdefinierte Aktivität hinzufügen	**1.** Wählen Sie in einer Aktivitätsbox **Knotenbedingte Portoptionen**  ( ) aus. **2.** Wählen Sie **Kernaktivität hinzufügen**, um auf Workflow-Aktivitätsdefinitionen zuzugreifen, um eine neue Kernaktivität hinzuzufügen oder wählen Sie **Benutzerdefinierte Aktivität hinzufügen**, um eine benutzerdefinierte Aktivität zum Workflow hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
Eine Aktivitätsbox verschieben	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste**, um zum Aktivitätsfeld zu navigieren und drücken Sie dann die **Eingabetaste**, um es auszuwählen. **2.** Verwenden Sie die Pfeiltasten, um die Aktivitätsbox zu verschieben. Um das Aktivitätsfeld Pixel für Pixel zu verschieben, drücken Sie die **Umschalttaste**, während Sie die Pfeiltasten verwenden.
Einen Workflow validieren	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste**, bis das ☑ markiert ist. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Workflow zu validieren. Sie können **Validieren** auch aus dem Menü Workflow-Aktionen auswählen.
Einen Workflow ausführen	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste**, bis das ▶ markiert ist. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Workflow auszuführen. **Hinweis:** Wenn der Workflow mit einer Datenbanktabelle verknüpft ist, ist diese Funktion deaktiviert. Der Workflow wird ausgeführt, wenn die richtigen Tabellenbedingungen aktiviert sind (z. B. Einfügen eines neuen Datensatzes in die Tabelle).
Workflow-Zeichenfläche schließen	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste** bis Sie das ☒ (auf der rechten Seite der Registerkarte, die den Namen des Workflows enthält) erreicht haben. **2.** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Canvas zu schließen.
Einen Workflow veröffentlichen	**1.** Drücken Sie die **Tabtaste** bis das Kontextmenü ( ) markiert ist. **2.** Um das Kontextmenü zu öffnen, drücken Sie die **Eingabetaste**. **3.** Verwenden Sie die Abwärtspfeiltaste, um zum Befehl **Veröffentlichen** zu gelangen und drücken Sie dann die **Eingabetaste**, um es auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe oder Aktion	Tastaturbefehle
Nach oben wechseln	Nachdem Sie den gesamten Workflow durchgeblättert haben, erscheint die Schaltfläche am unteren Rand der Liste. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um zum oberen Rand der Workflow-Zeichenfläche zu wechseln.

Workflow-Management

Erstellen, bearbeiten, validieren und veröffentlichen Sie Workflows, um mehrstufige Prozesse auf der gesamten Plattform zu automatisieren. Verstehen Sie Workflow-Aktivitäten und -Variablen und lernen Sie sie effektiv zu nutzen. Sehen Sie sich genauer an, wie Workflows erstellt, validiert und verwendet werden.

Workflow erstellen

Automatisieren Sie einen mehrstufigen Prozess, indem Sie mit Workflow-Editor einen Workflow erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Sie müssen über die Rolle workflow_admin oder workflow_creator verfügen, um Workflow-Editor zu verwenden.
- Wenn Sie den Workflow als Teil eines Update Set-Prozesses entwerfen, finden Sie weitere Informationen unter Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen, bevor Sie den Workflow erstellen.

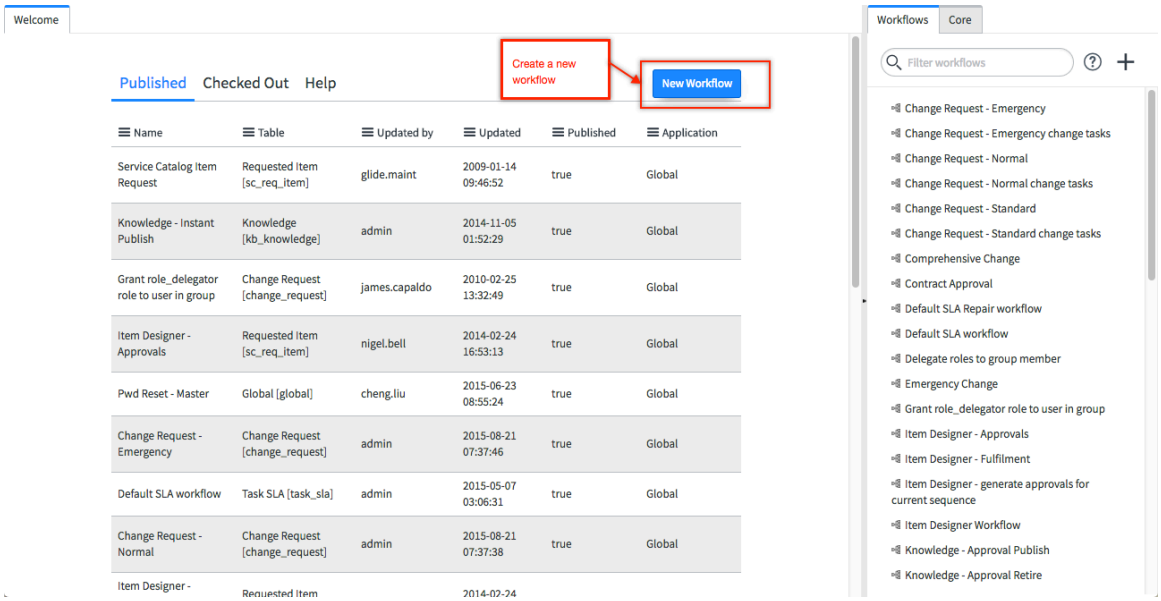
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Ab Zurich Release erhalten neue Kunden die von erstellten und veröffentlichten Legacy-Workflows nicht mehr ServiceNow, Inc.. Alle Legacy-Workflow-Funktionen wurden durch ersetzt Workflow-Studio Inhalt. Nur Kunden, die ein Upgrade von früheren Versionen durchgeführt haben, können vorhandene Legacy-Workflows verwenden und bearbeiten. Alle Kunden behalten zwar die Möglichkeit, Legacy-Workflows zu erstellen, aber Sie werden dringend empfohlen, stattdessen zu verwenden Workflow-Studio Dient zum Erstellen von Inhalten zur Prozessautomatisierung. Nur Workflow-Studio Erhält neue Funktionen und Erweiterungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
   Die Registerkarte **Willkommen** von Workflow-Editor wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Workflows** in der Palette auf **Neuer Workflow**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Eine vereinfachte Version des New Workflow-Formulars wird geöffnet.

3. Vervollständigen Sie die Felder **Name** und **Tabelle**.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie ein hinzu **Beschreibung** .
5. **Wahlweise:** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   a. Wenn der Abschnitt **Bedingungen** der Benutzeroberfläche angezeigt wird, geben Sie bei Bedarf eine **Bedingung** an und bearbeiten Sie die Felder.
   Die **Bedingungen** Der UI-Abschnitt wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Tabelle Bedingungen zum Starten von Workflows unterstützt. Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „sc_req_item“ auswählen, gelten Bedingungen nicht und **Bedingungen** UI-Abschnitt wird nicht angezeigt.

   b. Wenn **Phasen** Der UI-Abschnitt wird angezeigt. Überprüfen Sie, ob der angezeigt wird **Status-Rendering** Und **Phasenreihenfolge** Felder enthalten die richtigen Informationen.
   Die **Phasen** Der UI-Abschnitt wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Tabelle Phasen unterstützt. Wenn Sie beispielsweise die Tabelle sc_req_item auswählen, die **Phasen** Der UI-Abschnitt wird angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Der neue Workflow wird mit erstellt **Beginnen** Und **Ende** Aktivitäten, die durch einen einzelnen Übergang verbunden sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Beenden Sie die Erstellung des Workflows, indem Sie Aktivitäten hinzufügen und den Workflow überprüfen und veröffentlichen, sodass der Workflow für andere Benutzer verfügbar ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter An Workflows arbeiten.
8. Um die erweiterten Einstellungen für den Workflow zu ändern, klicken Sie auf das **Eigenschaften**-Symbol ⓘ.
9. Wenn Sie Änderungen vornehmen, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Workflow-Eigenschaften

In den Eigenschaften eines Workflows können Sie Einstellungen wie Anwendungsbereich, Startbedingungen, Zeitplan, Eingaben, Phasen konfigurieren. und Laufzeitmetriken. Sie können auch Informationen wie den Workflow-Autor, die Version und den Verlauf anzeigen.

Wenn Sie einen neuen Workflow erstellen, stehen im Dialogfeld die folgenden Felder zur Verfügung:

- **Name**
- **Tabelle**
- **Beschreibung**
- **Wenn die Bedingung erfüllt ist**
- **Bedingung**

Wenn Sie auf **Verwandte Listen** in **Diagrammer-Ansicht** klicken, sind die folgenden Abschnitte der Benutzeroberfläche im Dialogfeld verfügbar:

- Allgemein
- Bedingungen
- Eingaben
- Aktivitäten
- Anwendung
- Zeitplan
- Phasen
- Geschätzte Laufzeit

Allgemein

Feld	Beschreibung
Name	Ein Name, um den Workflow zu identifizieren.
Tabelle	Die Tabelle, für die der Workflow ausgeführt werden soll. Workflows, die für bestimmte Tabellen ausgeführt werden, können weiterhin mit anderen Tabellen interagieren. Wählen Sie **Global [global]** aus, um den Workflow für alle Tabellen auszuführen. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie der Workflow befinden. Außerdem müssen alle Benutzer, die den Workflow bearbeiten, Zugriff auf die erforderlichen Tabellen und Domänen haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ausgecheckt	[Schreibgeschützt] Wenn der Workflow ausgecheckt wurde. Wird automatisch von der Aktion **Auschecken** im Workflow-Menü festgelegt.
Ausgecheckt von	[Schreibgeschützt] Der Benutzer, der diesen Workflow ausgecheckt hat. Der Wert wird automatisch von der Aktion **Auschecken** im Workflow-Menü festgelegt.
Veröffentlicht	[Schreibgeschützt] Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, ob der Workflow veröffentlicht wurde. Wird automatisch von der Aktion **Veröffentlichen** im Workflow-Menü festgelegt.
Beschreibung	Der Zweck des Workflows.

Bedingungen

Erstellen Sie Bedingungen, um den Workflow auszulösen. Der Abschnitt Bedingungen wird nicht angezeigt, wenn Sie eine Tabelle wie z. B.sc_req_item auswählen, für die keine Bedingung erforderlich ist.

Feld	Beschreibung
Wenn die Bedingung erfüllt ist	Wenn die Bedingung als wahr ausgewertet wird, startet der Workflow einen aktiven Kontext: • **Keiner**: Der Workflow wird nicht automatisch von der Workflow-Engine gestartet. Schreiben Sie zum Ausführen dieses Workflows ein Skript, um den Workflow zu starten. • **Workflow ausführen**: Der Standardwert. Die Workflow-Engine startet den Workflow, wenn die im Feld **Bedingung** angezeigten Informationen einem Datensatz entsprechen, der in die Tabelle eingefügt wird. • **Ausführen, wenn es noch keine Übereinstimmung mit anderen Workflows gibt (veraltet)**: Der Workflow wird nur ausgeführt, wenn auf dem Ausführungsthread, der diesen Workflow gestartet hat, keine anderen Workflows ausgeführt werden. Anwendung vermeiden. • **Ausführen, wenn es keine Übereinstimmung mit anderen Workflows gibt**: Der Workflow wird nur ausgeführt, wenn für einen bestimmten Datensatz keine anderen Workflows ausgeführt werden. Beispielsweise sind vier Workflows in die Incident-Tabelle eingefügt, die eine Bedingung wie **short_desc** enthält **Test**. Ein neuer Workflow, der **Wenn die Bedingung erfüllt ist** hat und auf **Ausführen, wenn es noch keine Übereinstimmung mit anderen Workflows gibt** festgelegt ist, wird nur ausgeführt, wenn keiner der vier Workflows für den Incident Record ausgeführt wird.
Bedingung	Ein Condition Builder zum Angeben von Workflow-Bedingungen, die das in der Liste „ Wenn die Bedingung erfüllt ist“ ausgewählte Verhalten auslösen.
Reihenfolge	Numerischer Wert, der die Reihenfolge des Workflows relativ zu anderen Workflows bestimmt. Workflows werden in der Reihenfolge von der niedrigsten Bestellnummer bis zur höchsten ausgewertet. Ein Workflow wird ausgeführt, wenn er als Eerstes die Bedingungen erfüllt.

Eingaben

Der Abschnitt "Eingaben" listet alle Aktivitäten im aktuellen Workflow auf, die Daten eingeben, sowie den Datentyp und den Standardwert. Der Abschnitt "Eingaben" ist nur

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verfügbar, nachdem ein Workflow erstellt wurde. Um eine Variable zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Angezeigte Spaltenbezeichnung. Lokalisiert je nach Benutzergebietsschema.
Referenz	Eingabefeld aus einer anderen Tabelle.
Typ	Datentyp. Zum Beispiel Ganzzahl oder Zeichenfolge.
Standardwert	Wert, der verwendet wird, wenn Sie keinen Wert angeben.

Aktivitäten

Im Abschnitt "Aktivitäten" können Sie das Anheften von Aktivitäten und die maximale Aktivitätsanzahl festlegen.

Feld	Beschreibung
Anheften von Aktivitäten	Liste der Optionen, die die Aktualisierung benutzerdefinierter Aktivitäten auf Workflow-Ebene steuern. Durch das Anheften wird verhindert, dass benutzerdefinierte Aktivitäten automatisch aktualisiert werden, wenn sie aus dem ServiceNow Store heruntergeladen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow -Aktivitäten anheften. Die möglichen Optionen sind: • **Von Aktivität festgelegt**: Ermöglicht allen Aktivitäten im Workflow die Verwendung ihrer eigenen Einstellungen für das Anheften. Dies ist die standardmäßige Pinning-Option. • **Alle Aktivitäten anheften**: Verbindet alle Aktivitäten im Workflow mit ihrer aktuellen Version. • **Alle Aktivitäten nicht mehr anheften**: Ermöglicht die Aktualisierung aller Aktivitäten im Workflow.
Max. Aktivitätsanzahl	Die maximale Anzahl von Aktivitäten, die vom Workflow ausgeführt werden. Dieser Wert wird verwendet, um Endlosschleifen zu verhindern, und ist standardmäßig auf **100** festgelegt. Wenn die angegebene maximale Anzahl erreicht ist, wird der Workflow abgebrochen. Wenn dieses Feld leer ist, wird die maximale Anzahl auf **-1** festgelegt und der Workflow wird abgebrochen.

Anwendung

Im Abschnitt "Anwendung" können Sie Einschränkungen für den Anwendungsbereich und den Umfang anzeigen.

Feld	Beschreibung
Anwendung	[Schreibgeschützt] Umfang dieser Aktivität. Weitere Informationen finden Sie unter "Anwendungsbereich".
Zugänglich von	Bereichsbeschränkungen für diesen Workflow. Mögliche Einstellungen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	• **Alle Anwendungsbereiche**: Workflow ist für alle Anwendungsbereiche verfügbar. • **Nur dieser Anwendungsbereich** : Der Zugriff auf den Workflow ist auf den in angegebenen Bereich beschränkt **Anwendung** Feld. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Bereich.

Zeitplan

Verwenden Sie den Abschnitt "Zeitplan", um einen Zeitplan für diesen Workflow mithilfe des Zeitplan-Erstellers zu erstellen.

Feld	Beschreibung
Bereitstellung basierend auf	Der Zeitplantyp für diesen Workflow. Mögliche Typen sind: • **Benutzerdefinierte Dauer**: Dauer basierend auf einem benutzerdefinierten Wert. Dies ist der Standardzeitplantyp. • **Relative Dauer**: Dauer, die aus einem vorkonfigurierten Zeitplan berechnet wird, zum Beispiel **8-5 Wochentage**.
Erwartete Zeit	Benutzerdefiniertes Intervall Dieses Feld ist sichtbar, wenn der Zeitplantyp **Benutzerdefinierte Dauer** lautet.
Zeitplan	Vorkonfigurierter Zeitplan, der bestimmt, wann dieser Workflow ausgeführt wird.
Zeitzone	Zeitzone für diese Instanz.

Phasen

Der Abschnitt "Stufen" wird angezeigt, wenn Sie eine Tabelle mit **Typ** = **Workflow** auswählen.

Feld	Beschreibung
Phase	Zeigt den Fortschritt der Workflowstufe in der ausgewählten Tabelle an. Wählen Sie optional aus **Phasenrendering** Und **Phasenreihenfolge** Schemata zum Anpassen der Darstellung des Phasenfelds. Die Standardwerte decken typische Szenarien ab.
Phasen-Rendering	Der Renderer, der beim Anzeigen von Phasensymbolen in einer Formular- oder Listenansicht verwendet werden soll. Weitere Informationen zu Renderern finden Sie unter Renderer für Workflow-Stufen.
Phasen-Reihenfolge	Die Reihenfolge der Workflowstufen beim Anzeigen eines Workflow-Felds in einer Liste. Wählen Sie **Berechnet**, um die Workflow-Engine die Stufenreihenfolge aus der Ausführungsreihenfolge im Workflow berechnen zu lassen. Wählen **Vom Benutzer festgelegt** die verwenden **Auftrag** Feld von dem Workflow-Phasen .
Name	Der Name der Phase, wie er in Workflow-Feldern angezeigt wird.
Dauer	Für die spezifische Phase zugeteilte Zeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Die Reihenfolge der Workflow-Stufen beim Anzeigen eines Workflow-Felds in einer Liste. Wählen Sie **Berechnet**, um die Workflow-Engine die Stufenreihenfolge aus der Ausführungsreihenfolge im Workflow berechnen zu lassen. Wählen Sie **Benutzerdefiniert**, um das Feld **Reihenfolge** von den Workflow-Phasen zu verwenden.
Wert	Der Wert der Phase, wenn sie von einer anderen Stelle im System referenziert wird, z. B. in einem Skript.

Geschätzte Laufzeit

Der Abschnitt **Geschätzte Laufzeit** öffnet die Steuerelemente zum Konfigurieren der **ERT** für den Workflow. Die im Basissystem enthaltenen Kern-Workflows sind standardmäßig nicht für die geschätzte Laufzeit konfiguriert. Alle neuen Workflows werden automatisch mit den Standard-ERT-Werten konfiguriert. Sie können vorhandene Laufzeitschätzungen bearbeiten oder neue für jeden vorhandenen Workflow konfigurieren. Einzelheiten zur Konfiguration und Berechnung der geschätzten Laufzeiten finden Sie unter Laufzeitkennzahlen für den Workflow .

Feld	Beschreibung
Erfordert ERT	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, dass für diesen Workflow eine geschätzte Laufzeitkonfiguration erforderlich ist. Mit den ERT-Berechnungen können Sie feststellen, ob Workflows länger oder kürzer als erwartet laufen, und Fehler in der Workflowverarbeitung erkennen. Standardmäßig erfordern neue Workflows eine ERT.
Geschätzte Laufzeit	Die erste Schätzung für die Laufzeit des Workflows.
Anzahl der Datenpunkte	[Schreibgeschützt] Die Anzahl, wie oft das System die geschätzte Laufzeit mit einem tatsächlichen Laufzeitergebnis verglichen hat.
Ausreißer – prozentualer Schwellenwert für ERT	[Erforderlich] Die prozentuale Abweichung von der geschätzten Laufzeit, die eine Ausreißer-Workflowlaufzeit angibt. Vom System wird ein Standardwert von 20 verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Laufende Workflow-Laufzeiten.

Workflow aus einer Tabelle erstellen

Automatisieren Sie einen mehrstufigen Prozess, indem Sie aus der Listenansicht einer Tabelle, die Workflows unterstützt, einen Workflow erstellen.

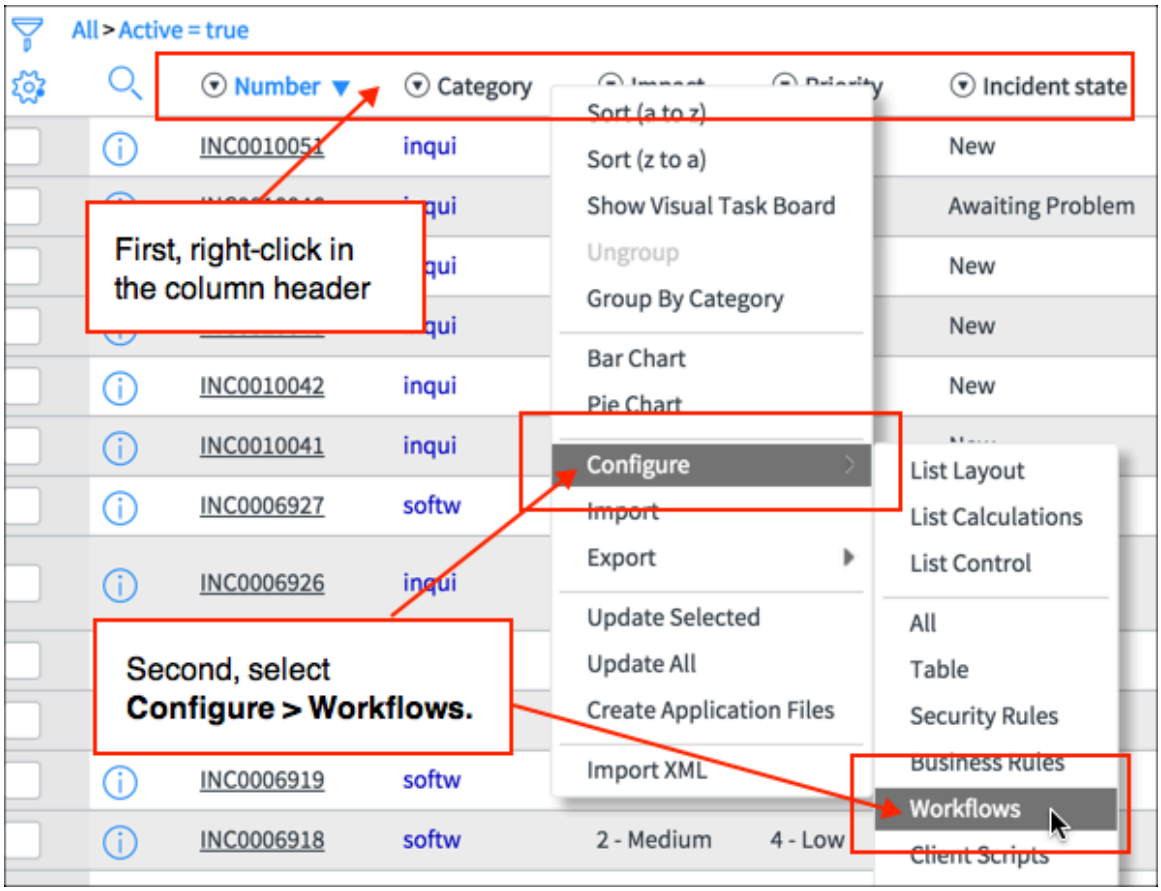
Vorbereitungen

- Wenn Sie den Workflow als Teil eines Update Set-Prozesses entwerfen, finden Sie weitere Informationen unter Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen, bevor Sie den Workflow erstellen.

Prozedur

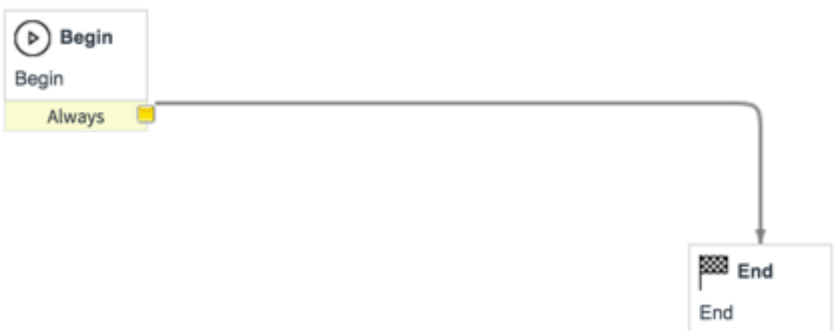
1. Öffnen Sie eine Tabelle (z. B. Incident oder Problem) in der Listenansicht. Navigieren Sie beispielsweise zu **Incident > Öffnen**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Spaltenheader, und wählen Sie aus **Konfigurieren > Workflows**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die **Workflow-Versionen** dieser Tabelle erscheinen in einer Liste.

3. Klicken Sie auf **Neu**.
   Die **Workflow-Version** wird in der Ansicht **Neuer Workflow** geöffnet. Das Feld **Tabelle** wird mit der Tabelle ausgefüllt, die Sie in Schritt 1 ausgewählt haben, und ist schreibgeschützt.
4. Geben Sie einen **Namen** ein.
5. **Wahlweise:** Geben Sie Ein **Beschreibung** .
6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie Bedingungsfelder nach Bedarf.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der neue Workflow wird der Liste **Workflow-Versionen** hinzugefügt.
8. Klicken Sie auf den Workflow-**Namen**.
   Der neue Workflow wird mit erstellt **Beginnen** Und **Ende** Aktivitäten, die durch einen einzelnen Übergang verbunden sind.



9. Beenden Sie die Erstellung des Workflows, indem Sie Aktivitäten hinzufügen und den Workflow überprüfen und veröffentlichen, sodass der Workflow für andere Benutzer verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter An Workflows arbeiten.

10. **Wahlweise:** Um die erweiterten Einstellungen für den Workflow zu ändern, klicken Sie auf das **Eigenschaften**-Symbol . Wenn Sie Änderungen vornehmen, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Workflow für ein neues Servicekatalogelement erstellen

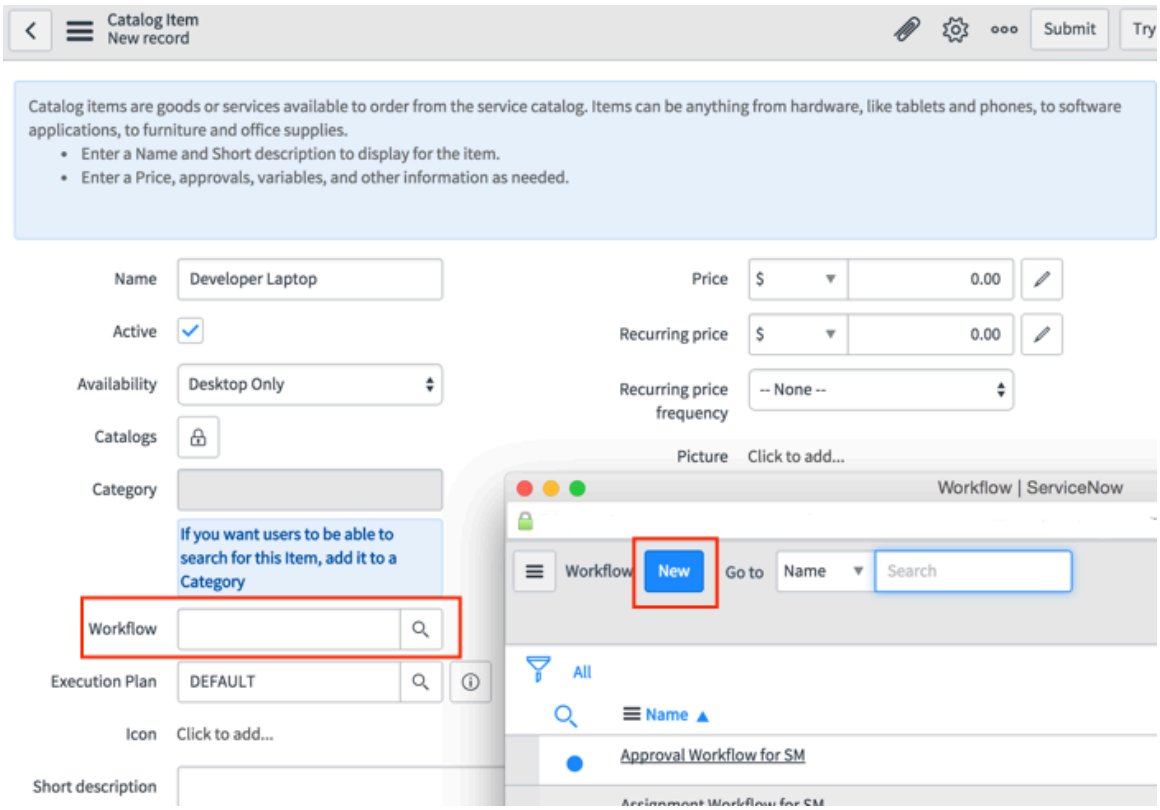
Wenn Sie ein neues Servicekatalogelement erstellen, können Sie gleichzeitig einen neuen entsprechenden Workflow erstellen.

Vorbereitungen

- Wenn Sie den Workflow als Teil eines Update Set-Prozesses entwerfen, finden Sie weitere Informationen unter Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen, bevor Sie den Workflow erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
2. Klicken Sie oben im Formular neben **Katalogelemente** auf **Neu** .
   Das Katalogelement-Formular wird geöffnet.
3. Fügen Sie einen **Namen** hinzu.
4. Wählen Sie aus **Prozess-Engine** Registerkarte.
5. Neben **Workflow** Klicken Sie auf das Suchsymbol .
6. Klicken Sie oben neben Workflow auf **Neu**.

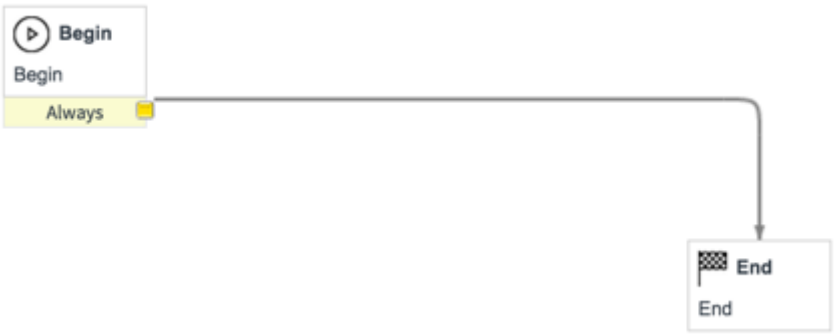


Das Dialogfeld „Workflow-Version“ wird in der neuen Workflow-Ansicht geöffnet. Das Feld **Tabelle** ist auf **Anforderungselement (sc_req_item)** festgelegt und ist schreibgeschützt.

7. Fügen Sie einen **Namen** hinzu.
8. [Optional] Fügen Sie eine **Beschreibung** hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. [Optional] Ändern Sie die Stufeninformationen nach Bedarf.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.
    Der neue Workflow wird mit erstellt **Beginnen** Und **Ende**Aktivitäten, die durch einen einzelnen Übergang



    verbunden sind.
11. Beenden Sie die Erstellung des Workflows, indem Sie Aktivitäten hinzufügen und den Workflow überprüfen und veröffentlichen, sodass der Workflow für andere Benutzer verfügbar ist.
    Weitere Informationen finden Sie unter An Workflows arbeiten.
12. Um die erweiterten Einstellungen für den Workflow zu ändern, klicken Sie auf das **Eigenschaften**-Symbol.
13. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
    Wenn Sie Workflow-Editor schließen, wird der Katalogelementdatensatz angezeigt. Beachten Sie, dass der Workflow zum Workflow-Feld hinzugefügt wird. Die Symbole Workflow und Informationen anzeigen werden neben angezeigt **Workflow** Feld. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Informationssymbol, um eine schreibgeschützte Zusammenfassung des Workflows anzuzeigen.

Workflow für eine SLA-Definition erstellen

Automatisieren Sie einen mehrstufigen Prozess, indem Sie einen Workflow aus einer SLA-Definition erstellen.

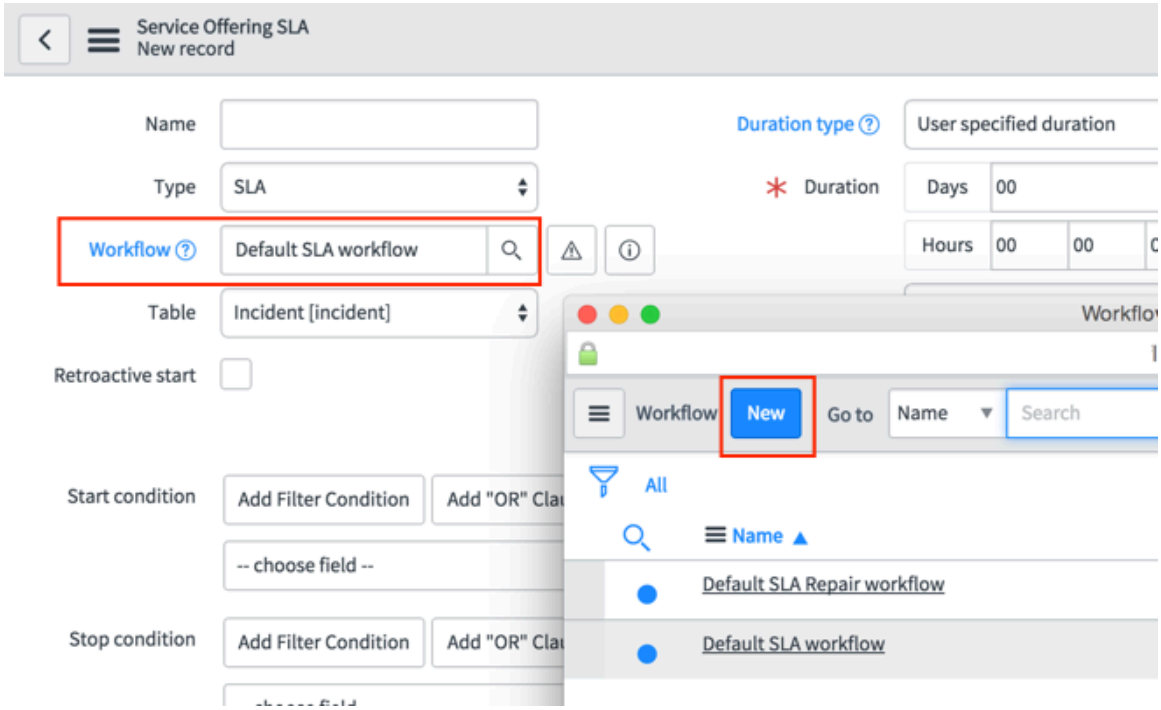
Vorbereitungen

- Wenn Sie den Workflow als Teil eines Update-Satz-Prozesses entwerfen, finden Sie weitere Informationen unter Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen Vor dem Erstellen des Workflows.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Liste mit SLA-Definitionen.
   Zum Beispiel **Einrichtungen> SLA-Definitionen** oder **Service Level Management> SLA-Definitionen**.
2. Oben im Formular neben **SLA-Definitionen** , Klicken Sie auf das neue Symbol (New).
3. Wählen Sie **Vertrags-SLA** oder **Serviceangebot SLA**.
4. Klicken Sie neben dem **Workflow**-Feld auf das Suchsymbol.
5. Klicken Sie oben neben **Workflow** auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Das Dialogfeld „Workflow-Version“ wird in der Ansicht „Neuer Workflow“ angezeigt. Das Feld **Tabelle** ist auf **SLA-Definition (contract_sla)** oder **Serviceangebot-SLA (service_offering_sla)** festgelegt und ist schreibgeschützt.

6. Geben Sie einen **Namen** ein.
7. [Optional] Geben Sie ein **Beschreibung** .
8. [Optional] Bearbeiten Sie die Bedingungsfelder nach Bedarf.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der neue Workflow wird mit erstellt **Beginnen** Und **Ende** Aktivitäten, die durch einen einzelnen Übergang verbunden sind.

10. Beenden Sie die Erstellung des Workflows, indem Sie Aktivitäten hinzufügen und den Workflow überprüfen und veröffentlichen, sodass der Workflow für andere Benutzer verfügbar ist.
    Weitere Informationen finden Sie unter An Workflows arbeiten.
11. [Optional] Ändern Sie die erweiterten Einstellungen für den Workflow, indem Sie auf das Eigenschaftensymbol ( ).
    Wenn Sie Änderungen vornehmen, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

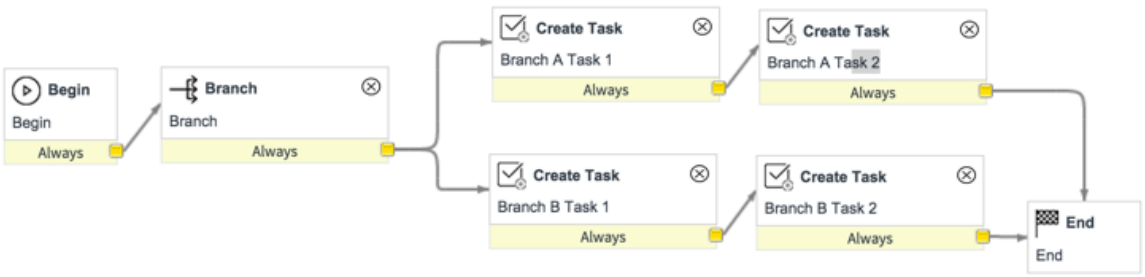
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflows mit mehreren Verzweigungen beenden

Ein Workflow ist abgeschlossen, wenn er die **Ende**-Aktivität erreicht, auch wenn noch aktive Verzweigungen des in Bearbeitung befindlichen Workflows vorhanden sind. Um sicherzustellen, dass beide Verzweigungen abgeschlossen werden, fügen Sie eine **Join**-Aktivität hinzu, um die Verzweigungen aufzulösen.

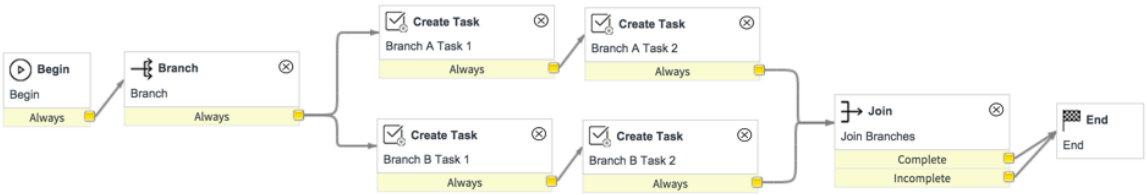
Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise einen Workflow mit zwei Verzweigungen, die unabhängig voneinander ausgeführt werden. Wenn Aufgabe 1 und Aufgabe 2 von Verzweigung B abgeschlossen sind, wird der Workflow als abgeschlossen markiert, auch wenn die Aufgaben von Verzweigung A nicht abgeschlossen sind.

Workflow mit nicht abgeschlossener Verzweigung



Um beide Verzweigungen abzuschließen, fügen Sie eine **Join**-Aktivität hinzu, um die Verzweigungen aufzulösen. Wenn eine Verzweigung den Join erreicht, wartet der Workflow auf die andere Verzweigung. Wenn beide Verzweigungen abgeschlossen sind, ist der Workflow beendet. Die **Unvollständig**-Bedingung einer **Join**-Aktivität ist nur erfüllt, wenn eine der Verzweigungen nicht abgeschlossen werden kann.

Workflow mit abgeschlossenen Verzweigungen



An Workflows arbeiten

Um einen Workflow abzuschließen, fügen Sie Workflow-Aktivitäten hinzu, validieren den Workflow und veröffentlichen ihn.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Workflow-Aktivität hinzufügen

Aktivitäten bestimmen die Funktionalität des Workflows.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn sie erstellt werden, enthalten alle Workflows **Start**- und **Ende**-Aktivitäten.

Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Aktivitäten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Workflow.
2. Checken Sie den Workflow aus.
3. Ziehen Sie eine Workflow-Aktivität aus dem Aktivitäten-Menü in den Workflow-Hauptteil.
4. Füllen Sie das angezeigte Workflow-Aktivitätsformular aus.

Workflow überprüfen

Sie können einen Workflow manuell über Workflow-Editor überprüfen. Sie können einen Workflow-Validierungsbericht aus dem Formular „Workflow-Version“ erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator, workflow_publisher oder admin

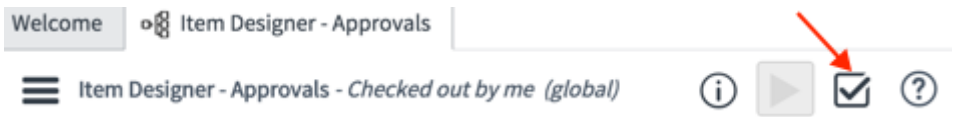
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Ausführen eines Workflows auf einem neuen Knoten wird automatisch versucht, den Workflow zu überprüfen. Wenn die Validierung erfolgreich ist, aktualisiert das System den Datensatz der Workflow-Version, um anzuzeigen, dass der Workflow validiert wurde, und markiert den Datensatz als von dem Benutzer aktualisiert, der den Workflow ausgeführt hat.

Prozedur

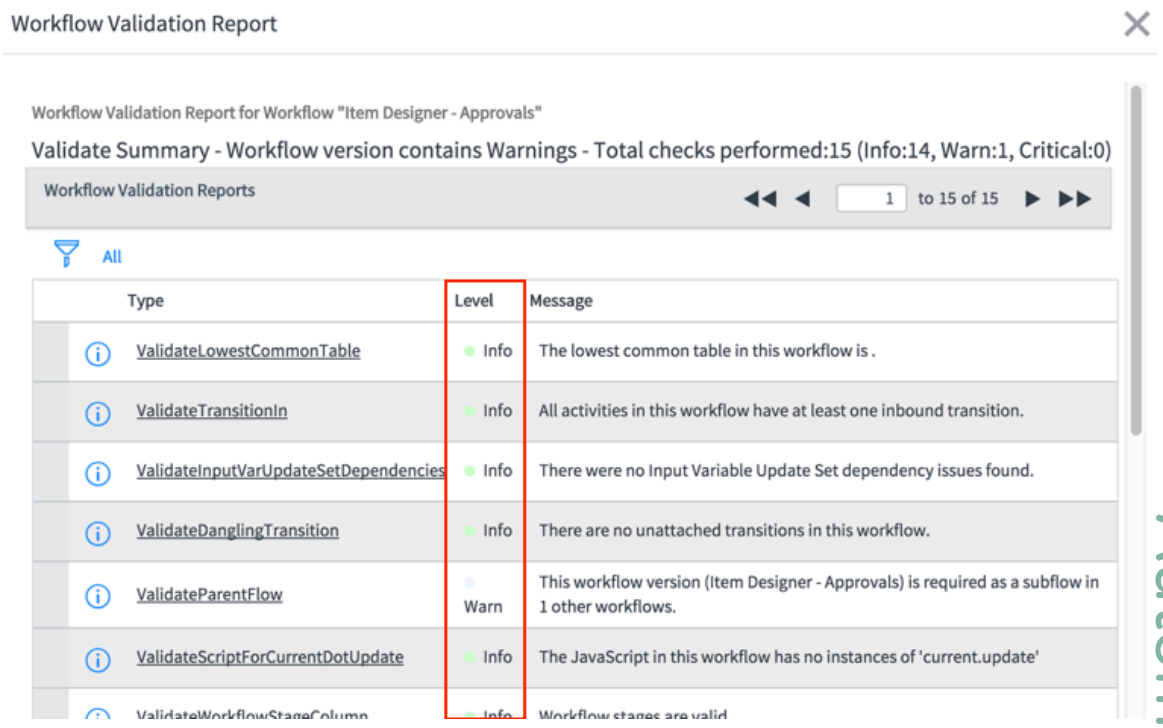
1. Öffnen Sie den Workflow, um ihn in Workflow-Editor zu überprüfen.

   Wenn der Workflow geladen ist, wird das Workflow-Validierungssymbol in der Symbolleiste angezeigt.



2. Klicken Sie auf das Validierungssymbol, um eine Reihe von Validierungstests für die aktuelle Workflow-Version auszuführen und einen Bericht zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Workflow-Validierungsbericht aus dem Formular „Workflow-Version“ zu erstellen.
   a. Navigieren zu **Workflow** > **Administration** > **Workflow-Versionen**, Und wählen Sie einen Workflow aus, der validiert werden soll.
   b. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Workflow validieren**.

Workflow veröffentlichen

Wenn ein Workflow abgeschlossen ist, veröffentlichen Sie den Workflow, sodass er für alle Benutzer verfügbar ist.

Vorbereitungen

Bevor Sie einen Workflow veröffentlichen, validieren Sie ihn, um ihn auf Probleme zu testen, die zum Fehlschlagen führen könnten, z. B. fehlende Subflows oder getrennte Übergänge. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Validierung.

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator, workflow_publisher oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So veröffentlichen Sie einen Workflow:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow, den Sie veröffentlichen möchten.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Veröffentlichen**.

Ergebnis

Wenn Sie eine neue Version des Workflows veröffentlicht haben, werden die Änderungen nicht für die Ausführung von Workflow-Kontexten übernommen. Jeder aktuell ausgeführte Workflowkontext verwendet weiterhin die Workflowversion, die beim Start des Workflows

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verfügbar war. Bei der nächsten Ausführung des Workflows wird die neue Version verwendet.

Ausführbarkeit eines Workflows bestimmen

Ein Workflow kann nur ausgeführt werden, wenn eine ausgecheckte Version für den Benutzer verfügbar ist, für den er ausgecheckt wurde, und eine gültige veröffentlichte Version für alle Benutzer verfügbar ist, die über die Berechtigung zum Ausführen verfügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator oder admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `wf_workflow.list` ein und öffnen Sie dann einen der Workflows.
2. Prüfen Sie in der zugehörigen Liste **Versionen** die folgenden Bedingungen:

   a. Es gibt nur eine Workflow-Version mit Status **Geprüft** und **Ausgecheckt von**.

   b. Es gibt nur eine Version und diese ist nicht ausgecheckt. Diese Version muss **Aktiv** und **Veröffentlicht** sein.
   Möglicherweise müssen Sie die Liste personalisieren und die Spalte **Aktiv** hinzufügen.

   c. Bei mehreren Versionen ist nur eine **Veröffentlicht**.

   Diese Prüfungen bestimmen die beiden einzigen Bedingungen, unter denen ein Workflow ausgeführt werden kann:

   - Eine ausgecheckte Version eines Workflows ist für den Benutzer verfügbar, der ihn ausgecheckt hat.
   - Eine gültige, veröffentlichte Version eines Workflows ist für alle Benutzer verfügbar, die über die Berechtigung zum Ausführen des Workflows verfügen.

   Haupt-Flows, die Subflows enthalten, die eine dieser beiden Bedingungen nicht erfüllen, dürfen nicht für eine aktuelle Datensatztransaktion ausgeführt werden. Stattdessen wird dem Workflow-Kontextdatensatz ein kritischer Protokolleintrag hinzugefügt, der den Subflow-Status beschreibt. Um den Workflow für die nächste geeignete Transaktion ausführen zu können, entfernen Sie den Subflow aus dem Hauptflow oder ändern Sie den veröffentlichten und den aktiven Status des Subflow.

Veröffentlichten Workflow bearbeiten

Sie können einen veröffentlichten Workflow bearbeiten, nachdem Sie ihn ausgecheckt haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator, workflow_publisher oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Sie können keine Workflows auschecken oder löschen, die einer schreibgeschützten Anwendungsdatei zugeordnet sind.

So checken Sie einen Workflow aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow, den Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Auschecken**.

   Eine neue Version des Workflows wird erstellt und Ihnen zugewiesen.

   Wenn Sie sich in einer anderen Domäne als der veröffentlichte Workflow befinden, wird die neue Workflow-Version in Ihrer Domäne erstellt.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie den Workflow bearbeitet haben, überprüfen und veröffentlichen Sie den Workflow, um die neue Version für andere Benutzer verfügbar zu machen.

Workflow zwischen zwei Anwendungsbereichen kopieren

Anwendungsbereiche schützen Anwendungen, indem der Zugriff auf Anwendungsdateien und -daten identifiziert und eingeschränkt wird. Sie können einen in einem Anwendungsbereich (z. B. Test) erstellten Workflow nach Bedarf in einen anderen (Produktion) kopieren.

Vorbereitungen

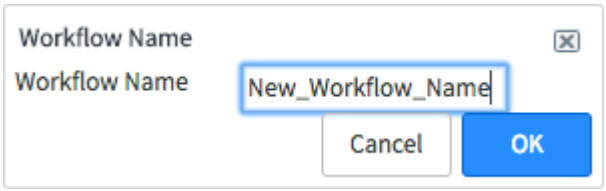
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Startseite auf das neben dem angemeldeten Benutzernamen.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Entwickler** im Feld **Anwendung** den Anwendungsbereich (z. B. Test) aus, in dem Sie die ServiceNow Plattform ausführen möchte.
3. Schließen Sie die Seite „Systemeinstellungen“.
4. Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
5. Erstellen Sie einen Workflow in Workflow-Editor. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Workflow erstellen.
6. Klicken Sie in Workflow-Editor auf .
7. Auf der Registerkarte **Anwendung** ist **Anwendung** auf den aktuellen Anwendungsbereich festgelegt, der in den Systemeinstellungen ausgewählt wurde.
8. Wählen Sie in **Zugänglich von** die Option **Alle Anwendungsbereiche**, wenn der Workflow für alle Anwendungsbereiche verfügbar ist, oder wählen Sie **Nur dieser Anwendungsbereich**, wenn er nur für den aktuellen Anwendungsbereich verfügbar ist und nur daraus darauf zugegriffen werden kann.
   Nur die Workflows, auf die von allen Anwendungsbereichen aus zugegriffen werden kann, können in einen anderen Anwendungsbereich kopiert werden.
9. Gehen Sie zurück zur Homepage und klicken Sie auf das .
10. Wählen Sie auf der Registerkarte **Entwickler** im Feld **Anwendung** den Anwendungsbereich (z. B. Produktion) aus, in den Sie den Workflow kopieren möchten.
11. Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
12. Aktualisieren Sie die Seite und öffnen Sie dann denselben Workflow, den Sie erstellt haben.
    Es wird eine Meldung **Workflow außerhalb des Bereichs, Workflow gehört zum <Bereichsname> Bereich**, wobei <Bereichsname> der Anwendungsbereich ist, in dem der Workflow ursprünglich erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Klicken Sie in Workflow-Editor auf ☰.
14. Wählen Sie **Kopieren**.
    Das Dialogfeld **Workflow-Name** wird angezeigt:



    a. Geben Sie in **Workflow-Name** den neuen Namen für den kopierten Workflow ein.
    b. Klicken Sie auf **OK**. Das System erstellt einen Workflow im aktuellen Anwendungsbereich.
15. Klicken Sie in Workflow-Editor auf ⓘ.
16. Auf der Registerkarte **Anwendung** ist **Anwendung** auf den aktuellen Anwendungsbereich festgelegt.
17. Wählen Sie in **Zugänglich von** die Option **Nur dieser Anwendungsbereich**, wenn der neu kopierte Workflow zu einem privaten gemacht werden soll, auf den nicht von außerhalb des aktuellen Bereichs zugegriffen werden kann.
18. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Ein neuer Workflow-Datensatz wird im ausgewählten Anwendungsbereich erstellt und als privat markiert, wenn er in Workflow-Editor als solcher gekennzeichnet ist.

Workflows, die als Subflows verwendet werden

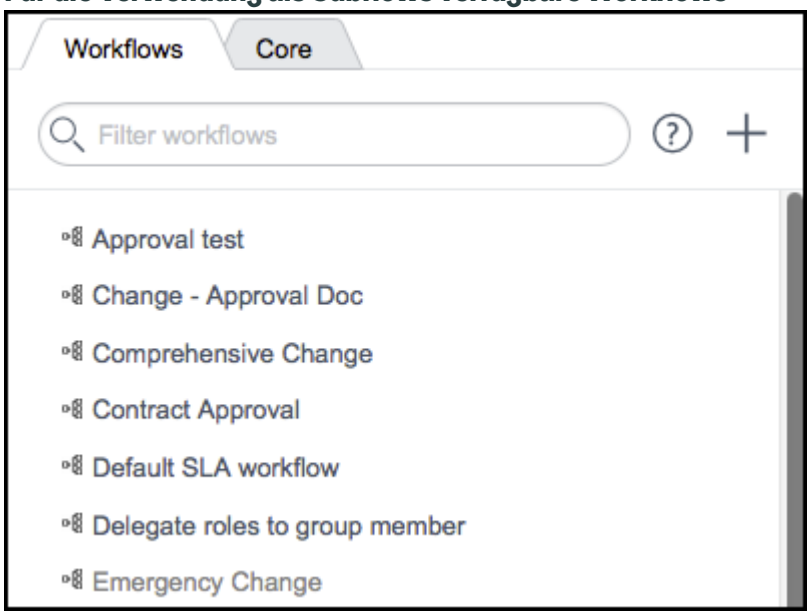
Ein Workflow kann einen anderen Workflow als Aktivität starten.

Der übergeordnete Workflow löst den Subflow aus und wartet dann, bis der Subflow abgeschlossen ist, bevor er fortfährt. Führen Sie das Workflow-Validierungstool vor der Veröffentlichung aus, um fehlende Subflows und andere Abhängigkeitsprobleme zu ermitteln, beispielsweise solche, die Update Sets betreffen.

Die Registerkarte **Workflows** in Workflow-Editor enthält eine Liste der Workflows, die zur Verwendung als Subflows verfügbar sind.

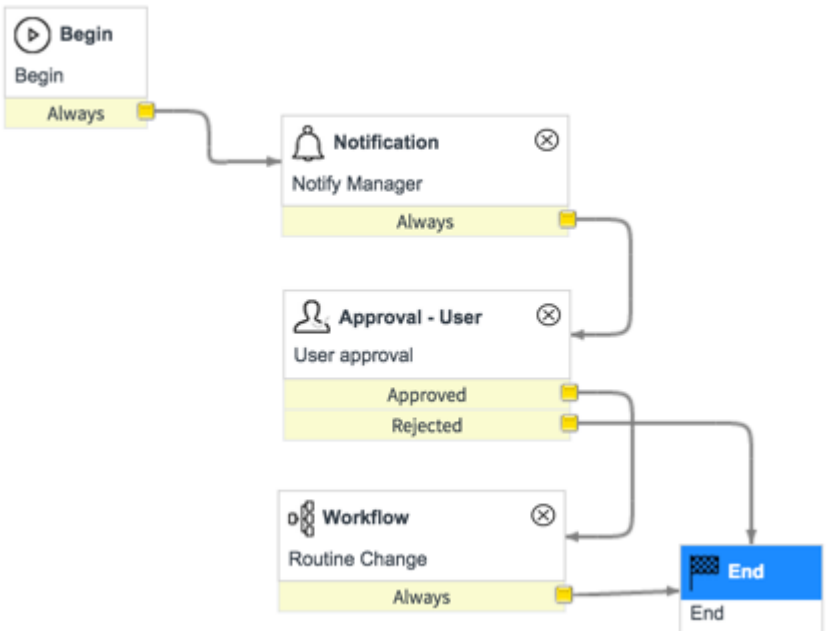
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Verwendung als Subflows verfügbare Workflows



Stellen Sie sicher, dass der ausgewählte Subflow aktiv ist. Wenn der Subflow inaktiv ist, hängt der Haupt-Workflow mit der Meldung **Wird geladen**. Wenn Sie einen inaktiven Subflow in einen Workflow einfügen, wird der Subflow mit einem roten Banner angezeigt, um anzuzeigen, dass er nicht ausgeführt werden kann. Ein aktiver Subflow wird bei Auswahl blau hervorgehoben.

Workflow mit aktiven Subflows



Subflows und die Aktivität „Aufgabe erstellen“

Wenn ein Workflow eine Aktivität **Aufgabe erstellen** enthält, die im aktuellen Datensatz ausgeführt wurde, werden zusätzliche Aufgabenaktivitäten im Workflow möglicherweise nicht wie erwartet ausgeführt.

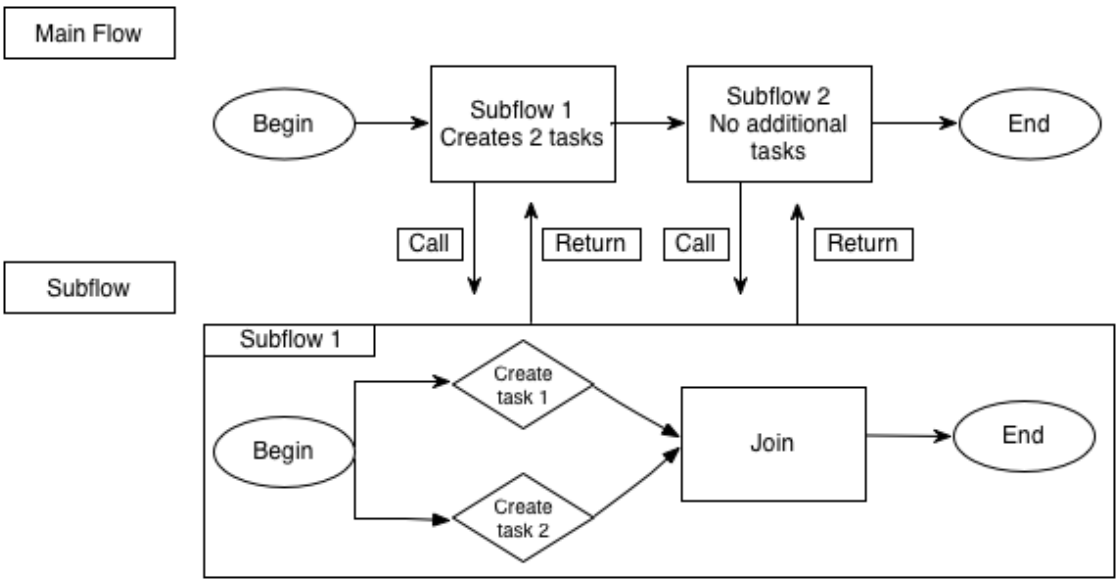
Dies kann passieren, wenn derselbe Subflow, der eine Aktivität „Aufgabe erstellen“ enthält, mehr als einmal in einem übergeordneten Flow ausgeführt wird. Wenn der Subflow erneut ausgeführt wird und versucht, die Aktivität **Aufgabe erstellen** noch einmal auszuführen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

öffnet das System stattdessen die erste Aufgabenaktivität und erstellt keine zusätzliche Aufgabe.

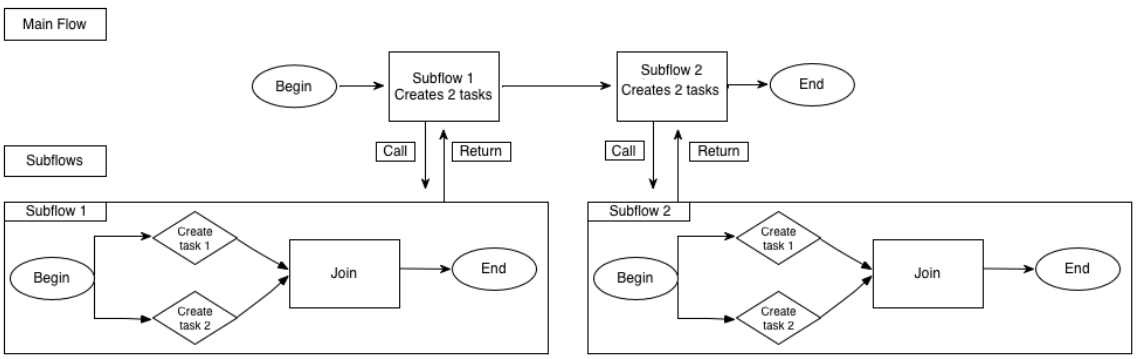
Hinweis: Eine Alternative zum Erstellen von doppelten Subflows, die die Aktivität **Aufgabe erstellen** verwenden, ist, eine Aktivität **Skript ausführen** für den Workflow hinzuzufügen, der eine Aufgabe mit einem Skript erstellt.

Die gleiche Aktivität „Aufgabe erstellen“ wird zweimal in einem Workflow ausgeführt.



In dieser Konfiguration führt der Workflow denselben Subflow, der eine Aktivität **Aufgabe erstellen** enthält, nur einmal aus. Dadurch kann der Workflow zusätzliche Aufgaben erstellen.

Ausführen verschiedener Subflows mit der Aktivität „Aufgabe erstellen“



Variable von einem Workflow an einen Subflow übergeben

Verwenden Sie diesen Prozess, um Variablen aus einem übergeordneten Workflow an einen Subflow zu übergeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Sie können auch die Aktivität **Rückgabewert** im Subflow verwenden, um Werte an den übergeordneten Workflow zurückzugeben. Stellen Sie sicher, dass Sie einen **Rückgabewert** auf jedem endenden Übergangspfad haben.

Prozedur

1. Bereiten Sie den Subflow zum Akzeptieren von Variablen aus dem übergeordneten Workflow vor, indem Sie die Eingaben definieren.
2. Schließen Sie den Subflow in den übergeordneten Workflow ein, und verbinden Sie die Eingaben mit den übergeordneten Workflow-Variablen.

   Hinweis: Sie können Variablen nicht an einen Subflow übergeben, der für die Tabelle „angefordertes Element“ [sc_req_item] ausgeführt wird.

Eingaben für einen Subflow definieren

Definieren Sie die Eingabevariablen für einen Workflow, der von übergeordneten Workflows angefordert werden soll, wenn er als Subflow gestartet wird.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Eingaben werden in der Tabelle „Variablen [var_dictionary]“ gespeichert.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Workflow im Editor und checken Sie ihn aus.
2. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eingaben bearbeiten**.
3. Klicken Sie im Fenster „Workflow-Eingaben“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie den Datensatz mit der Definition der Variablen, einschließlich des Spaltennamens, der für den Benutzer angezeigten Bezeichnung und des Feldtyps.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Subflow in einem Workflow aufrufen

Verwenden Sie dieses Verfahren, um einem Workflow einen Subflow hinzuzufügen.

Prozedur

1. Öffnen Sie in Workflow-Editor den übergeordneten Workflow und checken Sie ihn aus.
2. Ziehen Sie den Subflow aus der Registerkarte **Workflows** zum übergeordneten Workflow.
3. Definieren Sie im Dialogfeld „neue Aktivität“ die Variablen, die durch die Subflows definiert werden **Eingaben** .

   Diese Felder können sowohl statische Werte als auch Variablen in folgendem Format akzeptieren:

   `${variable_name}`

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Der Workflow löst den Subflow zum richtigen Zeitpunkt aus und übergibt die Variablen wie durch die Definition **Eingaben** angegeben.

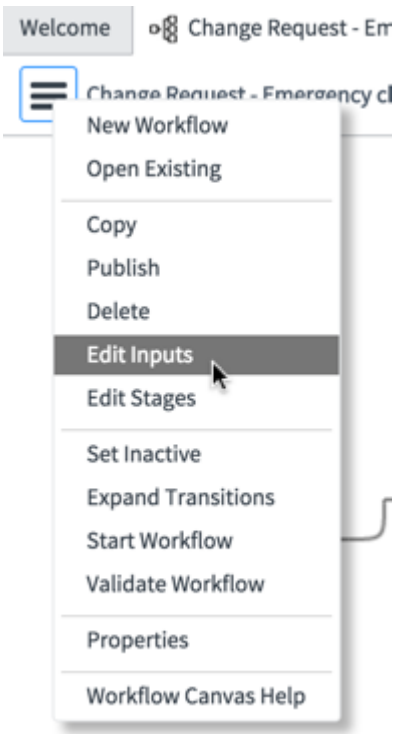
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow vorbereiten

Überprüfen Sie den Prozess der Vorbereitung eines Subflows zur Verwendung in einem übergeordneten Workflow und der Vorbereitung des übergeordneten Workflows auf die Verwendung eines Subflows.

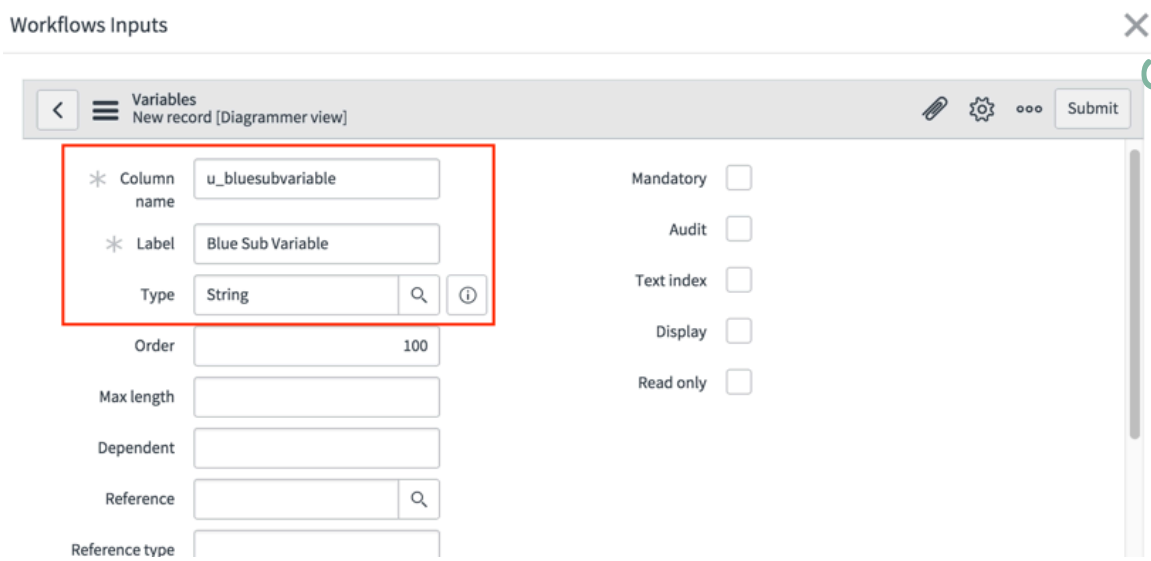
Prozedur

1. Öffnen Sie im Editor den Workflow, den Sie als Subflow verwenden möchten, und checken Sie ihn aus.
2. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eingaben bearbeiten**.



3. Klicken Sie im Fenster „Workflow-Eingaben“ in der **Variablen**-Liste auf **Neu**.
4. Fügen Sie abhängig vom Typ der Werte, die gespeichert werden, eine neue Variable hinzu.

   Das folgende Beispiel richtet einen Zeichenfolgewert ein.



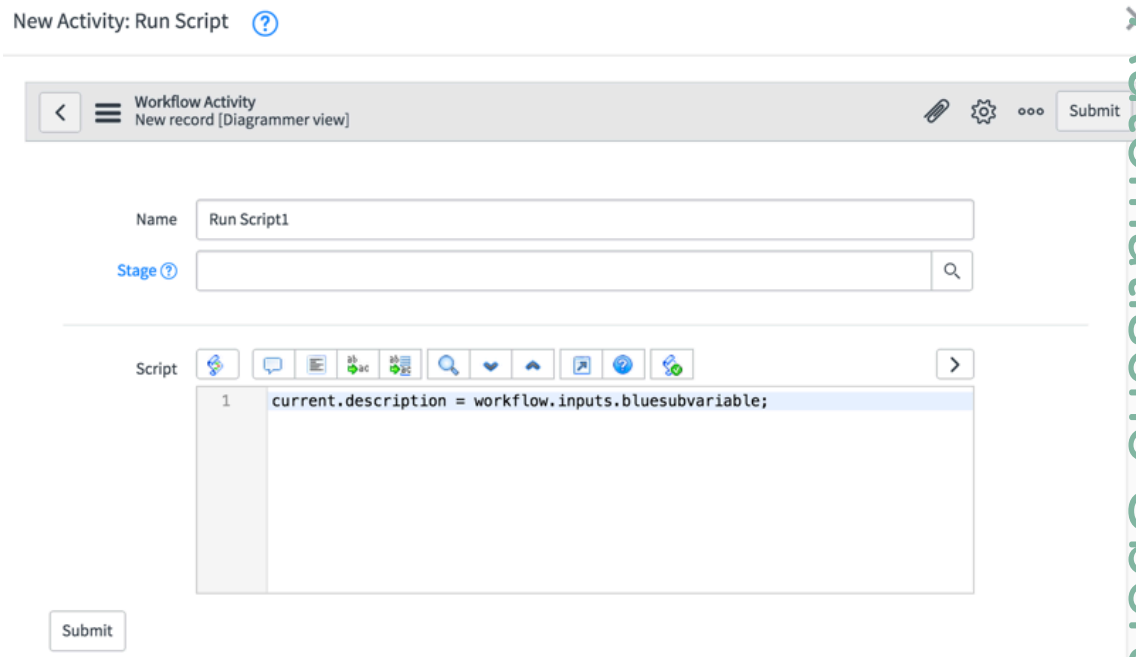
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Schließen Sie das Dialogfeld **Workflows-Eingaben**.
7. Erstellen Sie eine Aktivität **Skript ausführen** für den Subflow.
   - Setzen Sie den Wert des Parameters auf ein Feld im aktuellen Formular. Das ist wichtig, weil die Aktivität **Benachrichtigung** nur Werte aus der aktuellen Variablen und nicht aus der neu hinzugefügten Variablen abrufen kann. Das folgende Beispiel legt den Wert im Feld **Beschreibung** fest.

     ```
     current.description = workflow.inputs.bluesubvariable;
     ```

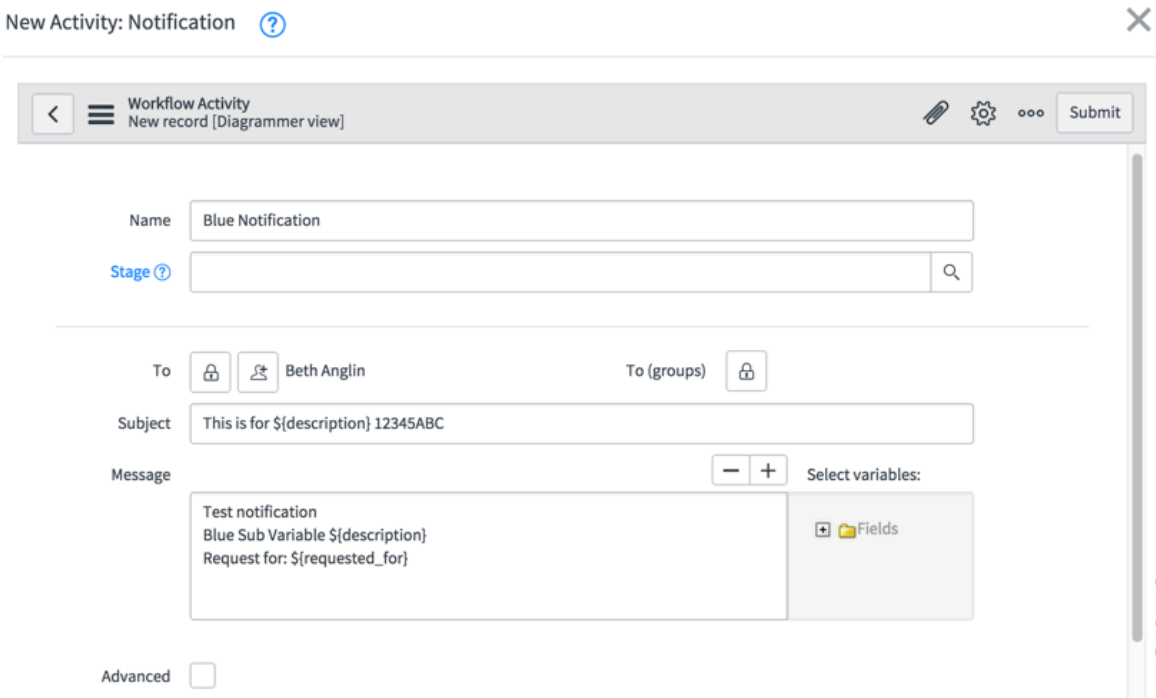
   - Erstellen Sie ein neues Feld im Anforderungsformular, zeigen Sie das Feld jedoch nicht an. Dies dient als temporärer Speicher.



8. Erstellen Sie einen **Benachrichtigung** Aktivität für den Subflow und Verwendung `${description}` Im Betreff, um den Wert aus dem Feld zurückzugeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



So würde der Subflow aussehen:

Workflow für die Verwendung eines Subflow vorbereiten

Nachdem Sie einen Subflow erstellt haben, verwenden Sie dieses Verfahren, um den übergeordneten Workflow vorzubereiten.

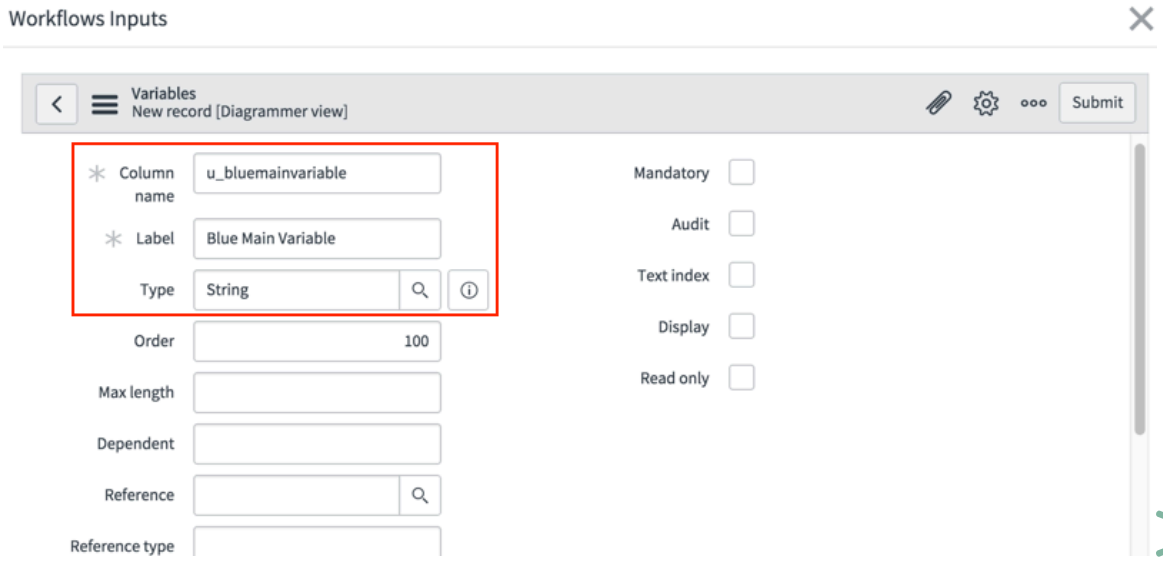
Prozedur

1. Erstellen Sie im übergeordneten Workflow eine Variable, die der des Subflow ähnelt. Geben Sie ihr jedoch einen anderen Namen.

   Im folgenden Beispiel wird die Variable als **Blaue Hauptvariable** bezeichnet.

Automatische Übersetzung

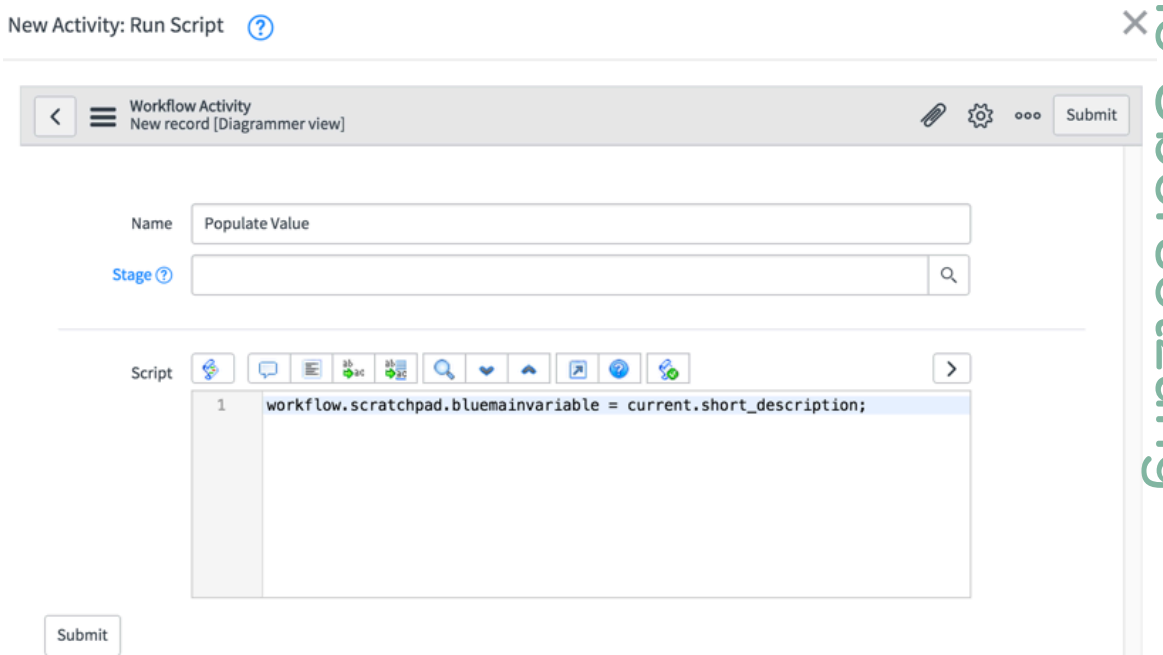
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Klicken Sie auf **Absenden**.
3. Fügen Sie eine Aktivität **Skript ausführen** ein, um den Wert aus einem Feld an die neu erstellte Variable zurückzugeben.

   In diesem Beispiel wird der Wert des Felds **Kurze Beschreibung** zurückgegeben und der neu erstellten Variablen übergeben.

   ```
   workflow.scratchpad.bluemainvariable = current.short_description;
   ```



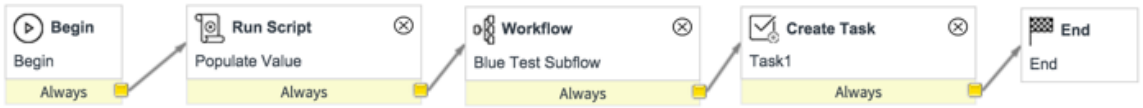
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Legen Sie in der Subflow-Aktivität die **Blaue Subvariable** fest, um `bluemainvariable` an `bluesubvariable` zu übergeben.

   ```
   $ {workflow.scratchpad.bluemainvariable}
   ```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So sieht der Haupt-Workflow aus:



Variablen in einem Workflow verwenden

Innerhalb des Workflows stehen verschiedene Arten von Variablen zur Verfügung.

Einige Variablen definieren, beschreiben oder bilden die Teile des Workflows (z. B. Workflow-Aktivitäten). Einige Variablen stehen speziell zur Verfügung, um die Ausführung eines Workflows zu erleichtern (z. B. Scratchpad-Variablen). Einige Variablen definieren, beschreiben oder bilden die Datensätze, die vom Workflow-Prozess bearbeitet werden (z. B. die Elemente eines Glide-Datensatzes, die in einer Datei dictionary.xml definiert sind und einen Datensatz beschreiben, z. B. einen Incident).

Aktivitätsvariablen

Aktivitätsvariablen sind Eigenschaften, die speziell einer Workflow-Aktivität zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dies sind die Eingaben, die in der Aktivitätsdefinition angezeigt werden, wenn eine bestimmte Aktivität in die Workflow-Canvas gezogen wird. Bei diesen Variablen handelt es sich um Eigenschaften, die die Workflow-Aktivität oder die von ihr auszuführenden Aufgaben definieren, bilden oder beschreiben.

Aktivitätsvariablen werden in einer zugehörigen Liste innerhalb der Workflow-Aktivitätsdefinition deklariert.

Eine Variable hinzufügen, anzeigen oder ändern:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Aktivitätsdefinitionen**an.
2. Wählen Sie eine Workflow-Aktivität aus, z. B. **Genehmigung - Benutzer**.
3. Im Abschnitt oder auf der Registerkarte **Aktivitätsvariablen** können Sie die Variablen hinzufügen, anzeigen oder ändern. Aktivitätsvariablen werden mit denselben Feldern wie definiert Systemwörterbuch .

> **Hinweis:** Wenn Sie eine neue Aktivitätsvariable definieren, die von einer anderen Aktivitätsvariable abhängt, geben Sie das Präfix „vars.“ vor dem Namen der übergeordneten Aktivitätsvariablen ein. Wenn das untergeordnete Feld zum Beispiel von einem Feld abhängig ist, das als **übergeordnet** bezeichnet wird, geben Sie den Wert `vars.parent` in das **abhängige** Feld ein.

Um die Sichtbarkeit einer Aktivitätsvariablen auf der Workflow-Canvas zu steuern, nachdem die Aktivität auf die Canvas gezogen wurde, verwenden Sie eine UI-Richtlinie für die Tabelle „wf_activity“.

Um auf die Variablen zuzugreifen oder diesen Variablen innerhalb der Workflow-Aktivität Werte zuzuweisen, verwenden Sie die *`vars`*-Variable der Workflow-Aktivität.

```
activity.vars.variable_name = new_variable_value
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Eingabevariablen

Workflow-Variablen sind externe Werte, die während der Ausführung an einen Workflow übergeben und von diesem referenziert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Workflow-Variablen können extern in einem Skript deklariert und an einen Haupt-Workflow übergeben werden, oder sie können innerhalb eines Haupt-Workflows deklariert und als Eingaben an einen Subflow übergeben werden.

Hinweis: Es gibt eine bestimmte Art von Eingabevariable für jeden Workflow, der für die Tabelle „Anforderungselement [sc_request_item]“ deklariert ist. Informationen zur Verwendung dieser Variablen finden Sie unter Workflow-Katalogvariablen.

Workflow-Variablen werden in einer Form deklariert, die über das Betriebsmenü von Workflow-Editors verfügbar ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Bearbeiten Sie einen Workflow, und checken Sie ihn aus.
3. Wählen Sie das Menü „Workflow-Aktivitäten“ und wählen Sie **Eingaben bearbeiten**.
4. Wählen Sie eine vorhandene Variable aus, oder wählen Sie aus **Neu** .

   Beachten Sie das Feld **Spaltenname**. Verwenden Sie diesen Wert, wenn Sie über ein Skript auf die Variable zugreifen.

   Workflow-Variablen werden nicht auf der Workflow-Canvas angezeigt, sie können nur über das Menü „Workflow-Aktivität“ angezeigt werden.

   Die Eingabevariablen können in Skripts verwendet werden. So greifen Sie über ein Skript auf eine Eingabevariable zu:

```
var input  = workflow. variables. variableName //get the workflow variable identified by column name.
```

Werte zu Variablen außerhalb des Workflows zuweisen

Nach der Deklaration in einem Workflow können den Variablen Werte zugewiesen werden, von denen aus der Workflow gestartet wird

Das folgende Beispiel veranschaulicht, wie der Wert einer Workflow-Variablen in einer Skripteinbindung, einer Business Rule oder einer UI-Aktion festgelegt werden kann:

```
//Declare an instance  of workflow.js
var wf  = new Workflow ( ) //Get the workflow id
var  wfId  = wf. getWorkflowFromName ( "Workflow Name" ) ;
//Start workflow, passing along name : value pair(s) for mapping to variable
//where input_var_name is the name of the variable declared in gear menu
//and input_var_value is whatever that value should be for this execution of
//workflow
wf. startFlow (wfId , null , "Workflow Name" , {input_var_name : input_var_value } ) ;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein anderes Beispiel, das eine besser lesbare Methode zum Übergeben mehrerer Variablen veranschaulicht, umfasst das Deklarieren eines Objekts, das Hinzufügen der Namen / Werte zum Objekt und das Übergeben des Objekts:

```
//Declare an instance  of workflow.js
var wf  = new Workflow ( )
//Get the workflow id
var  wfId  = wf. getWorkflowFromName ( "Workflow Name" ) ;
//Start workflow, passing along object containing name/value pairs mapping to inputs expected
 by the workflow
var vars  = { } ;
vars. input_var_name1 = input_var_value1 ;
vars. input_var_name2 = input_var_value2 ;
// add as many variables as your workflow is expecting, then pass the object
wf. startFlow (wfId , null , "Workflow Name" , vars ) ;
```

Zuweisen von Werten für Subflow-Eingaben aus einem Haupt-Workflow

Wenn ein Workflow, der Eingaben akzeptiert, aus einem anderen Workflow aufgerufen wird, können diese Eingabewerte aus dem Workflow-Canvas in der Anwenderoberfläche der Workflow-Aktivität festgelegt werden. Für jede für einen Subflow deklarierte Eingabevariable wird in der Aktivität ein Textfeldeingabebereich angezeigt. In diesen Textfeldern können die Variablen mit einem beliebigen Wert entweder vom Scratchpad oder vom aktuellen Datensatz aus festgelegt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Workflows, die als Subflows verwendet werden.

Wert einer Workflow-Eingabevariablen lesen

Auf den Wert einer Workflow-Eingabevariablen kann an jeder Stelle innerhalb des Workflows zugegriffen werden, die Javascript akzeptiert, indem das aktuelle Workflow-Objekt mit Dot-Walking aufgerufen wird:

```
var readValue = workflow.inputs.variable_name;
```

Workflow-Scratchpad-Variablen

Speichern und teilen Sie Zeichenfolge-basierte Variablen als Name-Wert-Paare zwischen Workflow-Aktivitäten.

Das Scratchpad ist für die Instanz des laufenden Workflows global und steht als solches für alle Aktivitäten gleichermaßen zur Verfügung.

Deklaration

Das Scratchpad selbst steht automatisch für einen auszuführenden Workflow zur Verfügung und bedarf keiner besonderen Deklaration. Variablen werden gleichzeitig deklariert und im Scratchpad gespeichert, indem darauf verwiesen wird. Zum Beispiel:

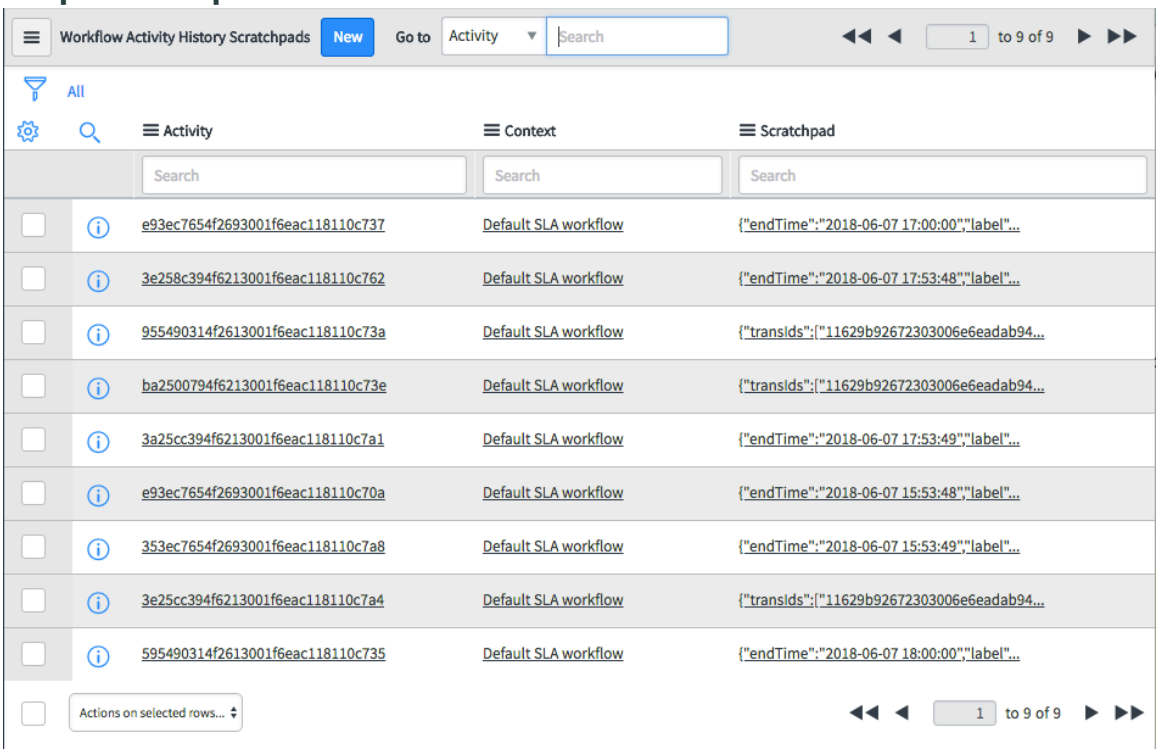
```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

Bildschirm

Zeigen Sie die Scratchpad-Aktivitätswerte in der Tabelle „Workflow-Aktivitätsverlauf-Scratchpad“ [wf_history_scratchpad] an. Workflow-Aktivitätsverlauf-Scratchpad ist auch eine eingebettete Liste in Worfklow-Aktivitätsverlauf-Datensätze.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel Scratchpad-Datensätze zum Workflowaktivitätsverlauf



Zugriff und Zuweisung

Verwenden Sie die standardmäßige JavaScript-Objektnotation, um auf Scratchpad-Werte zuzugreifen oder diese zuzuweisen. Verwenden Sie dieses Format beispielsweise, um einen bestimmten Wert für die Scratchpad-Variable zuzuweisen.

```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

Verwenden Sie dieses Format, um einer Scratchpad-Variablen eine JavaScript-Variable zuzuweisen.

```
var myValue = workflow.scratchpad.variableName;
```

Current-Variablen

„Current“ ist die Datenbank GlideRecord, die den Workflow gestartet hat, entweder durch Zuordnung zu der Tabelle in der Workflow-Eigenschaftstabelle oder durch Zuordnung zu einem Katalogelement.

Deklaration

Variablen in „Current“ sind die Spalten, die in der Datei dictionary.xml definiert sind, die den Datenbanksatz unterstützt. Zur Laufzeit gibt es keine Möglichkeit, Variablen zum Current-Datensatz hinzuzufügen.

Bildschirm

Variablen eines Current-Datensatzes werden in den Anwendungen, in denen sie verwendet werden, in den Glide-Formularen und -Listen angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff und Zuweisung

Um auf die Variablen zuzugreifen oder den Variablen innerhalb der Workflow-Aktivität Werte zuzuweisen, rufen Sie den Wert aus dem Current-Datensatz ab, indem Sie auf das Glide-Element verweisen.

```
var myVarValue = current.getElement(nameOfTheField);
```

oder

```
var myVarValue = current.fieldName;
```

oder

```
current.variableName.setValue( "A Variable Value");
```

Workflow-Katalogvariablen

Workflows, die der Tabelle „Angeforderungselement [sc_req_item]“ zugeordnet sind, weisen einen bestimmten Typ von Workflow-Eingaben auf.

Die Eingaben in diesen Workflow sind im Wesentlichen Frage:Antwort-Paare, die, wenn sie mit einer bestimmten Katalogaufgabe verknüpft sind, Optionen im Aufgabenformular werden. Diese Optionen werden durch die Katalogaufgabenaktivität innerhalb eines Workflows generiert.

Umfang

Für den Servicekatalog und den Workflow bestimmt der Umfang einer Variablen ihre Verfügbarkeit für eine Katalogaufgabenaktivität innerhalb eines Workflows. Sie können Variablen als global oder katalogelementspezifisch definieren. Wenn eine Variable einem Katalogelement zugeordnet ist und der Workflow, der die Katalogaufgabe generiert, dem Katalogelement zugeordnet ist, bestimmt der Variablenumfang, welche Variablen für die Zuordnung innerhalb der Katalogaufgabenaktivität in einem Workflow verfügbar sind. Wenn ein Workflow mit dem Angeforderten Element [sc_request_item] verknüpft ist und nicht speziell mit einem Katalogelement verknüpft ist, steht jede Katalogvariable mit einem leeren Feldwert für das Feld „Katalogelement“ für alle Katalogaufgabenaktivitäten im Workflow zur Verfügung.

Deklaration

Sie können Anforderungselement-Katalogvariablen auf Katalogelementebene oder auf globaler Ebene deklarieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können globale Katalogvariablen über das Kontextmenü von Workflow-Editor deklarieren.

Siehe auch Globale Variablendeklaration Option 2.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie einen Workflow, der mit der Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ ausgeführt wird, und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie auf das Menüsymbol und wählen Sie **Katalogvariablen bearbeiten**.
4. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Variable zu erstellen oder eine vorhandene Variable auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Global**.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Deklaration der globalen Variablen Option 2

Sie können globale Katalogvariablen mithilfe des Servicekatalogs deklarieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikelvariablen**an.
2. Die Liste der Variablen, die im Arbeitsbereich angezeigt wird, verfügt über einen Standardfilter **Katalogelement != <leer>**. Ändern Sie den Filter Bis **Katalogelement = <blank>** Und führen Sie die Abfrage aus.

   Die angezeigten Katalogvariablen stehen für alle Katalogaufgaben zur Verfügung, die aus einem Workflow heraus initiiert werden.
3. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Variable zu erstellen.
4. Lassen Sie das Feld **Katalogelement** leer.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Global**.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Siehe auch Deklaration der globalen Variablen Option 1.

Katalogelementspezifische Variablendeklaration Option 1

Sie können eine katalogelementspezifische Variable deklarieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Variablen sind nur für das Katalogelement verfügbar, auf das im Feld **Katalogelement** im Variablendatensatz verwiesen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **Artikelvariablen**an.
   Beachten Sie, dass die Liste der im Arbeitsbereich angezeigten Variablen einen Standardfilter **Katalogelement ! = <leer>** hat.
2. Geben Sie ein Katalogelement ein oder wählen Sie es aus dem Referenzfeld **Katalogelement** aus.
   Die Auswahl eines **Katalogelements** beschränkt den Umfang und die Verfügbarkeit der Katalogvariablen auf dieses bestimmte Katalogelement.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Siehe auch Katalogelementspezifische Variablendeklaration Option 2.

Katalogelementspezifische Variablendeklaration Option 2

Sie können eine katalogelementspezifische Variable direkt aus einem Katalogelementdatensatz deklarieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Erstellen einer Katalogvariablen auf diese Weise wird automatisch der **Katalogelement**-Verweis auf das ausgewählte Katalogelement festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie ein Katalogelement aus oder erstellen Sie es.
   Beachten Sie die zugehörige Liste **Variablen**. Alle Variablen, die mit dieser zugehörigen Liste deklariert wurden, haben einen **Katalogelement**-Verweiswert des aktuellen Katalogelements.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Variablen** auf **Neu**.
4. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Katalogelement** korrekt auf das zuvor ausgewählte oder erstellte Katalogelement verweist.
5. Gehen Sie zum Abschnitt oder der Registerkarte **Frage** bzw. öffnen Sie diesen oder diese.
6. Fügen Sie eine **Frage** hinzu.
7. Fügen Sie einen **Namen** hinzu.
   Variablennamen sollten kein Leerzeichen enthalten und dürfen nicht mit einer Zahl beginnen.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Siehe auch Katalogelementspezifische Variablendeklaration Option 1.

Bildschirm

Katalogspezifische Elementvariablen sind an verschiedenen Stellen sichtbar, je nachdem, wo im Prozess die Variable angezeigt wird.

Deklaration kann vorkommen und Variablen sind innerhalb des Menüs sichtbar, sowohl im Modul **Elemente pflegen** und in den Modulen **Elementvariable** des Servicekatalogs.

Innerhalb eines Workflows stehen die katalogspezifischen Elementvariablen in der Aktivität **Katalogaufgabe** in Form eines Slushbucket unten in der Aktivität **Katalogaufgabe** zur Verfügung. Elementvariablen, die ausgewählt werden, sind die Frage-Antwort-Paare, die in der Aufgabe angezeigt werden, die von dieser Instanz der **Katalogaufgabe** generiert wird, wenn Sie diesen Workflow ausführen.

Wenn ein Workflow mit einem bestimmten Katalogelement verknüpft ist, fungiert die Zuordnung als Filter für Elementvariablen, die im Slushbucket der Aktivität **Katalogaufgabe** angezeigt werden.

Die letzte Stelle, an der die Variablen angezeigt werden, ist das Aufgabenformular, das vom Katalogaufgabenelement generiert wird. Die im Slushbucket ausgewählten Variablen sind die Frage-Antwort-Paare, die dem Benutzer auf dem Aufgabenformular angezeigt werden.

Zugriff und Zuweisung

Die Katalogelementvariablen sind verfügbar und einer bestimmten **Katalogaufgabe**-Aktivität (und damit einer bestimmten Aufgabe) mit dem Slushbucket-Eintrag einer Katalogaufgabe zugeordnet.

Der Benutzer, der die Aufgabe bearbeitet, gibt die Werte der Variablen ein.

So greifen Sie in einem Skript auf die Werte einer Katalogelementvariablen zu:

```
var now_GR = current ; // or create and query a new GlideRecord
var itemVariable = now_GR. variables [ variableName ] ; //access the service catalog variable
 identified by the variable name.
var itemVariableValue = itemVariable. getValue ( ) ;
var itemVariableName = itemVariable. getName ( ) ;
var itemQuestion = itemVariable. getQuestion ( ); //All GlideappQuestion API are accessible on
 itemQuestion
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Events

Das System verwendet zwei Arten von Events: registrierte Plattformevents und Workflow-Events.

Registrierte Plattformevents

Registrierte Events werden in Business Rules erstellt und für Aufgaben wie das Senden von E-Mail-Benachrichtigungen verwendet, wenn Datensätze in die Datenbank eingefügt werden. Workflow-Events werden nur innerhalb von Workflows registriert und werden an keiner anderen Stelle der Plattform verwendet. Registrierte Plattformevents können durch einen Workflow zur externen Verwendung ausgelöst werden, können jedoch nicht innerhalb eines Workflows verwendet werden.

Workflow-Events

Workflow-Events folgen anderen Regeln als Plattformevents, die mithilfe der Event Registry registriert werden. Plattformevents werden in die Tabelle „Event-Registrierung [sysevent_register]“ eingegeben und stehen für Plattformprozesse zur Verfügung. Workflow-Events werden ausschließlich für die Workflow-Engine ausgelöst und nur dazu verwendet, die Ausführung von Workflow-Kontexten zu steuern. Wenn ein Event in einem Workflow registriert ist, wird es an eine aktuell in der Spalte **registered_events** der Tabelle „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ ausgeführte Aktivität angefügt.

Workflow-Events können auch von einer beliebigen Skriptquelle, die Zugriff auf den Workflow-Kontext hat, z. B. eine Skripteinbindung oder eine Aktivität **Skript ausführen**, an einen Workflow gesendet werden. In diesem Fall wird das Event, wie zum Beispiel **abbrechen**, an alle Datensätze in der Tabelle Workflow Executing [wf_executing] für einen bestimmten Kontext übergeben.

Ganz gleich, ob es sich um Registry oder Broadcast handelt, ein Event wird von der Aktivitätsdefinition gehandhabt, die der aktuell ausgeführten Aktivität zugeordnet ist. Jede Aktivitätsdefinition enthält eine Reihe Handler. Zum Beispiel beinhalten die meisten Aktivitäten die Event-Handler `onExecute`, `onCancel` und `onUpdate`. Als Beispiel für ein spezifischeres Event beinhaltet die Aktivität **Genehmigung - Benutzer** außerdem `onDetermineApprovalState`, was spezifisch für die Arbeit der Genehmigungsaktivität ist.

Mehrere parallele Events

In einem einzelnen Workflow können mehrere Event-Threads gleichzeitig ausgeführt werden, z. B. wenn in einem Workflow Timer vorhanden sind, die sich in separaten Workflow-Verzweigungen überschneiden. Wenn ein zusätzlicher Thread vor dem ersten Thread abgeschlossen wird, speichert das System Eventinformationen aus dem zusätzlichen Thread in der Tabelle „Workflow-Warteschlangenbefehle [wf_command]“. Nachdem der erste Thread abgeschlossen ist, ruft das System die vom zusätzlichen Thread gespeicherten Informationen ab und durchläuft den Workflow mit den Eventinformationen aus jedem Thread.

Workflow-Events im Basissystem

Im Basissystem stehen mehrere Workflow-Events zur Verfügung.

Workflow-Events im Basissystem

Ereignis	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Qu
activityComplete	Zeichenfolgewert, der von Aktivitätsdefinitionen	Informiert Datensätze in der Tabelle „Workflow-	Wenn die Aktivität den booleschen Wert für wf_executing.notify_termination	Wo Pro

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Events im Basissystem (Fortsetzung)

Ereignis	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Qu
	zur Antwort auf den `onActivityComplete` Event Handler verwendet wird.	Ausführungsaktivität [wf_executing]“ über den Abschluss anderer Aktivitäten im selben Workflowkontext.	festlegen darf, dann wird der Wert während des `onExecute`-Event auf `true (activity.notify_termination = true)` festgelegt.	
otherEvent	Zeichenfolgewert, der von der **Join**-Aktivität verwendet wird, um auf ein otherEvent zu reagieren.	Informiert Datensätze in der Tabelle „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ über ein otherEvent, das abgeschlossen wurde.	Die **Join**-Aktivität wechselt von **n**-Anzahl vorhergehender Aktivitäten. Diese vorhergehenden Aktivitäten erstellen alle einen wf_executing-Datensatz, der eine Überprüfung auslöst, ob der Datensatz bereits vorhanden ist. Wenn **Join** bereits existiert, dann legt das vom ausführenden Übergang erstellte **Join** den Datensatz wf_executing zum Löschen fest.	**Joi**
timer	Zeichenfolgewert, der von Workflow-Aktivitäten verwendet wird, um auf eine abgelaufene **Timer**-Aktivität zu reagieren.	Ermöglicht, dass wf_executing-Datensätze über eine abgeschlossene Timer-Aktivität informiert werden, die das Timer-Event ausgelöst hat.	Die **Timer**-Aktivität plant einen Job, der ein Skript aufruft. Das Skript ruft fireEvent (wf_executing, Timer) auf.	**Tim** gep
execute	Zeichenfolgewert, der von Workflow-Aktivitäten verwendet wird, um auf eine abgelaufene **Timer**-Aktivität zu reagieren.	Informiert einen Datensatz in der Tabelle wf_executing mit dem Anfangsstatus **Executing** mit der Hauptaufgabe fortzufahren.	Die Workflow-Engine erstellt für jeden ausgeführten Übergang einen ausführenden Datensatz mit dem Status **Executing**. Nach der Erstellung wird der ausführende Datensatz zur Verarbeitung in eine Warteschlange gestellt. Für jedes Element in der Warteschlange werden die Rhino-Globals festgelegt, die Aktivitätsdefinition, die den ausführenden Datensatz steuert, wird instanziiert und die `run()`-Funktion wird aufgerufen. Wenn der Status eines Datensatzes **Executing** lautet, ruft diese Funktion immer `onExecute` auf.	Wo WF
execute (spezifisch für **Lock**)	Zeichenfolgewert, der von der **Lock**-Aktivität verwendet wird, um auf eine Wartesperre zu antworten, die bereit ist, einen weiteren Versuch durchzuführen, eine bestimmte Sperre zu erhalten. Diese Ausführung unterscheidet sich von der vorherigen Ausführung, da sie in angegebenen Intervallen auf einem separaten	Informiert einen wf_executing-Datensatz, der auf die Ausführung wartet, dass das angegebene Warteintervall abgelaufen ist und versucht werden sollte, die Sperre erneut zu erhalten.	Von der **Lock**-Aktivität wird ein Job mit einem Skript geplant, von dem die Methode `fireEvent (wf_executing, 'execute')` der Workflow-Skripteinbindung verwendet wird.	**Loc** rege

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Events im Basissystem (Fortsetzung)

Ereignis	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Qu
	Thread aufgerufen und als externes Event behandelt wird.			
determineApprovalState	Zeichenfolgewert, der von Genehmigungsaktivitäten verwendet wird, um auf eine Änderung des allgemeinen Genehmigungsstatus des aktuellen Datensatzes zu reagieren.	Informiert wf_executing-Datensätze für Genehmigungsaktivitäten über eine Genehmigung, die abgeschlossen ist und das Timer-Event ausgelöst hat.	**Genehmigungskoordinator** registriert für das Event und löst das Event aus. Die untergeordneten Genehmigungen haben Listener, die ihren Genehmigungsstatus bestimmen.	**Ge** löst onE
cancel (aus den Aktivitätsdefinitionen)	Zeichenfolgewert, der von Workflow-Aktivitäten verwendet wird, um auf eine Abbruchanforderung zu reagieren.	Informiert alle wf_executing-Datensätze in einem Kontext darüber, dass der Workflow abgebrochen wird.	Von der **Ende**-Aktivität wird das globale `workflow.broadcastEvent('cancel')` verwendet, um die aktuell laufenden wf_executing-Datensätze zu unterbrechen. Dies ändert den Status dieser Datensätze zu **Abgebrochen**.	**En**
cancel (außerhalb des aktuellen Kontextes)	Zeichenfolgewert, der von Workflow-Aktivitäten verwendet wird, um auf eine Abbruchanforderung zu reagieren.	Dieses Event ist das gleiche wie das vorstehende Abbruch-Event und wird ebenso behandelt. Die Verwaltung dieses Event unterscheidet sich jedoch geringfügig. Das Event informiert alle wf_executing-Datensätze in einem Kontext darüber, dass der Workflow abgebrochen wird. Das Event wird über den `onCancel` Event Handler jeder ausführenden Aktivitätsdefinition verwaltet, das Event wird jedoch anders aufgerufen. Insbesondere wird der Aufruf zum Abbrechen von außerhalb einer Aktivitätsdefinition durch den aktuellen Mutex blockiert. Dies ist insofern ein wesentlicher Unterschied, als das Event eine aktuell	Jedes Skript kann über die Workflow-Skripteinbindung den Befehl „cancel“ für einen bekannten ausführenden Kontext aufrufen. Zum Beispiel `var w = neuer Workflow(); w.cancel(Kontext); //`wobei Kontext ein GlideRecord des abzubrechenden Kontexts ist.	Jed reg Akt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Events im Basissystem (Fortsetzung)

Ereignis	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Qu
		ausgeführte Aktivität nicht unterbricht, die noch innerhalb der Parameter des aktuellen Mutex agiert.		
stop (siehe **Ende**-Aktivität)	Die **Ende**-Aktivität prüft, ob dieses Event vorhanden ist.	Wenn das Stopp-Event das aktuelle Event ist, dann wird der Abbruchvorgang der **Ende**-Aktivität umgangen.	Nur in der **Ende**-Aktivität.	Jed Sto Skr Wo **aus** übe
listener	Zeichenfolgenwert, den die Workflow-Aktivität (Subflow) als Ereignis auslöst.	Wenn ein Haupt-Workflow einen Subflow aufruft, behält der Workflow die ID des Subflow-Kontexts im Scratchpad bei. Wenn der Subflow abgeschlossen ist, wird das Listener-Ereignis über eine Business-Regel ausgelöst.	Das Listener-Ereignis wird nach Abschluss eines Subflows an den übergeordneten Kontext übergeben und von der onListener-Aktion der Workflow-Aktivität verwaltet.	Bus Akt mit Ele
probe_complete	Zeichenfolgenwert, der im Workflow durch eine Orchestration-Aktivität ausgelöst wird, um anzuzeigen, dass der MID-Server eine Aufgabe ausgeführt hat.	Das probe_complete-Event wird von Orchestration-Sensorprozessoren über die Workflow-Hilfsfunktion `handleEventById` ausgelöst.	Der `onProbe_complete` Event Handler befindet sich im `WebServiceActivityHandler` und wird von den meisten Orchestration-Aktivitäten verwendet.	Eve wie dara Ser Akt
pause	Zeichenfolgewert, der von einem SLA an einen Workflow gesendet wird, um die **Timer**-Aktivität anzuhalten.	Wenn ein SLA angehalten ist, müssen die SLA-Workflows angehalten werden, wenn ein Timer ausgeführt wird.	Die Verwendung erfolgt ausschließlich für den SLA-Timer.	SLA
resume	Zeichenfolgewert, der von der **Timer**-Aktivität verwendet wird, um einen angehaltenen Timer fortzusetzen (siehe Pause).	Wenn ein SLA wieder aufgenommen wird, müssen auch die SLA-Workflows wieder aufgenommen werden.	Die Verwendung erfolgt ausschließlich für den SLA-Timer.	SLA

Glide-Events relativ zu Workflows

Vom Workflow werden mehrere Glide-Events verwendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow Glide-Events

Ereignis	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Quelle	Thread	Listener
Einfügen	Globales Event beim Einfügen eines GlideRecord-Objekts, durch das die Skript-Engine und dadurch die Workflow-Engine aktiviert wird.	Startet Workflows, die mit dem aktuellen GlideRecord verknüpft sind, entweder als Referenz, wie in Anforderungselementen und SLA-Timern, oder durch Bedingungen, die der GlideRecord-Tabelle zugeordnet sind.	Es gibt keine explizite, kundenseitige Verwendung in einem Workflow. Es ist Teil der Glide-Engine und mit diesem Event können Workflows nur gestartet werden. Workflows können auch manuell mit einem Skript gestartet werden.	Workflow-Engine, RunEngine	Aktueller Thread, aktueller Mutex	Benutzeraktion: Einfügen
Aktualisieren	Globales Event bei der Aktualisierung eines GlideRecord, durch das die Skript-Engine und dadurch die Workflow-Engine aktiviert werden.	Sucht in der Workflow-Kontexttabelle [wf_context] nach laufenden Workflows, die dem aktuellen GlideRecord nach Dokument-ID zugeordnet sind.	Es gibt keine explizite, kundenseitige Verwendung in einem Workflow. Es ist Teil der Glide-Engine, und bei diesem Event können Workflows nur den nächsten Übergangssatz durchlaufen.	Workflow-Engine, RunEngine	Aktueller Thread, aktueller Mutex	Benutzeraktion: Update eines GlideRecord
Löschen	Globales Event beim Löschen eines GlideRecord-Objekts, durch das die Skript-Engine und dadurch die Workflow-Engine aktiviert werden.	Sucht in der Workflow-Kontexttabelle [wf_context] nach laufenden Workflows, die dem aktuellen GlideRecord nach Dokument-ID zugeordnet sind.	Es gibt keine explizite, kundenseitige Verwendung in einem Workflow. Es ist Teil der Glide-Engine, und bei diesem Event können Workflows nur den nächsten	Workflow-Engine, RunEngine	Aktueller Thread, aktueller Mutex	Benutzeraktion: Löschen eines GlideRecord

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow Glide-Events (Fortsetzung)

Ereignis	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Quelle	Thread	Listener
			Übergangssatz durchlaufen.			
Abfrage	Globales Event für die Abfrage der Glide-Datenbank, durch die die Skript-Engine und dadurch die Workflow-Engine aktiviert werden.	Sucht in der Workflow-Kontexttabelle [wf_context] nach laufenden Workflows, die dem aktuellen GlideRecord nach Dokument-ID zugeordnet sind.	Es gibt keine explizite, kundenseitige Verwendung in einem Workflow. Es ist Teil der Glide-Engine, und bei diesem Event können Workflows nur den nächsten Übergangssatz durchlaufen.	Workflow-Engine, RunEngine	Aktueller Thread, aktueller Mutex	Benutzeraktion: Abfrage eines GlideRecord

Workflow-Event-spezifische Funktionen

Es gibt verschiedene Funktionen, die sich speziell auf Workflow-Events beziehen.

Workflow-Event-spezifische Funktionen

Funktion	Beschreibung	Zweck	Verwenden
registerForEvent (eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die Events als Zeichenfolgen für das Feld `wf_executing.registered_events` schreibt.	Die Workflow-Events sind nur Zeichenfolgen. Wenn eine für ein Event registrierte Aktivität ausgeführt wird, wird eine durch Kommas getrennte Gruppe von Events mit dem Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ gespeichert. Wenn das Event im Workflow-Kontext ausgelöst wird, sucht die Tabelle wf_executing nach allen ausführenden Datensätzen, die die Zeichenfolge enthalten, die das Event im Feld `wf_executing.registered_events` darstellt	Der globale Variablen-Workflow, der für alle Workflow-Aktivitätsdatensätz [wf_activity] verfügbar ist, ist der Ursprung des Aufrufs. Zum Beispiel kann ein Designer aus einer Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben: `workflow.registerForEvent ('myEventName');`
unRegisterForEvent (eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die einen Zeichenfolgewert entfernt, der ein in das Feld `wf_executing.registered_events` geschriebenes Event darstellt.	Die Workflow-Events sind nur Zeichenfolgen, die in das Feld `wf_executing.registered_events` geschrieben werden. Wenn sich eine Aktivität für ein Event abmeldet, wird die durch Kommas getrennte Event-Gruppe durchsucht, die im Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität	Der globale Variablen-Workflow, der für alle Datensätze „ Workflow-Aktivität [wf_activity]“ verfügbar ist, ist der Ursprung des Aufrufs. Zum Beispiel kann ein Designer aus der Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Event-spezifische Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Zweck	Verwenden
		[wf_executing]“ gespeichert ist. Wenn die Zeichenfolge gefunden wird, wird sie entfernt.	workflow.unRegisterForEve ('myEventName');
fireEvent (eventName)	Funktion in der Workflowumgebung, die den Inhalt des Felds wf_executing.registered_events prüft, indem es den Inhalt mit dem übergegebenen eventName vergleicht.	Die Workflow-Events sind nur Zeichenfolgen, die in das Feld wf_executing.registered_events geschrieben werden. Wenn *fireEvent (eventName)* von einer Workflow-Aktivität aufgerufen wird, stellt die Workflow-Engine alle ausgeführten Datensätze, die die Zeichenfolge im registrierten Feld enthalten, in die Warteschlange.	Der globale Variablen- Workflow, der für alle Datensätze „Workflow-Aktivi [wf_activity]“ verfügbar ist, ist der Ursprung des Aufrufs. Zum Beispiel kann ein Design aus einer Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben: workflow.fireEver ('myEventName');
fireEvent (eventRecord, eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die ein Event an einen bestimmten Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ sendet. Der eventRecord ist ein GlideRecord vom Typ wf_executing.	Dieser Eventaufruf erwartet einen *onMyEvent* Event Handler in der im Eventdatensatz dargestellten Aktivität (Tabelle „Workflow-ausführende Aktivität [wf_executing]“). Wenn *fireEvent (eventRecord, eventName)* von einer Workflow-Aktivität aufgerufen wird, stellt die Workflow-Engine den spezifischen ausführenden Datensatz mit diesem Event in eine Warteschlange und übergibt das Event an die Aktivitätsdefinition, die der Handler on<eventName> verwaltet. Dieses Event wird in einem eigenen Mutex in die Warteschlange gestellt, sodass die aktuelle Warteschlange abgeschlossen wird, bevor dieses Event verarbeitet wird.	Die Workflow-Skripteinbindu enthält den Aufruf dafür. Zum Beispiel kann ein Designer aus der Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben: var w = neuer Workflow (); w.fireEvent (Ausführen, eventName);
fireEvent (eventRecordSysId, eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die ein Event an einen bestimmten Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ sendet. Die eventRecordSysId ist die sys_id eines GlideRecord vom Typ wf_executing.	Dies ist mit identisch *FeuerEreignis* Oben, mit der Ausnahme, dass eine ID akzeptiert und den Datensatz der ausführenden Workflow-Aktivität [wf_Executing] zurückgibt.	Die *Workflow*- Scripteinbindung enthält den Aufruf dafür. Zum Beispiel kann ein Designer aus der Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben: var w = neuer Workflow (); w.fireEvent (Ausführen, eventName);
fireEvent (eventRecordSysId, eventName, optionalJSONObject)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die ein Event an einen bestimmten Datensatz „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ sendet. Die eventRecordSysId ist die sys_id	Dies ist das gleiche wie das vorstehende *fireEvent*, außer dass ein JSON-Objekt als dritter Parameter akzeptiert wird. Dieses Objekt kann beliebige Daten angeben, die als JSON ausgedrückt	Die *Workflow*- Scripteinbindung enthält den Aufruf dafür. Zum Beispiel vo innen ein **Skript ausführen** Aktivität kann ein Designer schreiben: var w = neuer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Event-spezifische Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Zweck	Verwenden
	eines GlideRecord vom Typ wf_executing.	werden können. Sie können beim Erstellen einer Workflow-Aktivität auch zusätzliche Funktionen angeben.	Workflow (); w.fireEvent (Ausführen, eventName, JSONObject);
broadcastEvent (contextId, eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die ein Event an alle derzeit ausgeführten Datensätze „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ in einem angegebenen Kontext unabhängig von ihrem Status sendet.	Dies ist mit identisch `FeuerEreignis` Oben, mit der Ausnahme, dass eine ID akzeptiert und den Datensatz der ausführenden Workflow-Aktivität [wf_Executing] zurückgibt.	Die `Workflow`-Scripteinbindung enthält den Aufruf dafür. Zum Beispiel kann ein Designer aus einer Aktivität **Skript ausführen** heraus Folgendes schreiben: var w = neuer Workflow(); w.broadcastEvent (context eventName);
broadcastEvent (eventName)	Funktion in der Workflow-Umgebung, die ein Event an alle derzeit ausgeführten Datensätze „ Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ im aktuellen Kontext sendet, unabhängig von ihrem Status.	Dies sollte nicht mit dem vorstehenden `broadcastEvent` verwechselt werden. Dieses Event ist nur für die aktuellen Datensätze „Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]“ verfügbar.	Dies ist nur über die globale Workflowvariable des aktuellen Kontexts verfügbar. Das folgende Beispiel zeigt die Verwendung innerhalb des Skripts einer Aktivitätsdefinition: workflow.broadcastEvent (eventName)

Eventspezifische Workflow-Aktivitäten

Die folgenden Workflow-Aktivitäten lösen Events aus.

Eventspezifische Workflow-Aktivitäten

Aktivitätsname	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Quelle	Thread
Event erstellen	Erfordert ein Event aus der Event-Registrierung und kein Workflow-Event. Diese Aktivität befindet sich in der Kategorie **Benachrichtigung** der Workflow-Struktur.	Löst das Benachrichtigungs-Event aus, das in der Tabelle „Workflow-Aktivität [wf_activity]“ angegeben ist.	1. Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **Events** > **Registry** 2. Erstellen Sie ein Event. 3. Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **Vorlagen** Und erstellen Sie E-Mail-Vorlagen . 4. Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an. 5. Erstellen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung Das durch das von Ihnen erstellte	Ereignisregistrierung	Ausgelö im aktue Thread u Benachr im Work behande einem W verarbei

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eventspezifische Workflow-Aktivitäten (Fortsetzung)

Aktivitätsname	Beschreibung	Zweck	Benutzen	Quelle	Thread
			Ereignis ausgelöst wird und die von Ihnen erstellte Vorlage sendet. 6. Ziehen Sie auf dem Workflow-Canvas die Aktivität **Event erstellen** auf den Canvas und ordnen Sie sie dem neu registrierten Event zu. Wenn der Workflow ausgeführt wird, wird das Event erstellt und die dem Event zugeordnete E-Mail wird gesendet.		
Auf WF-Event warten	Überwacht Workflow-Events, wie in der Tabelle Workflow-Events im Basissystem beschrieben, und nur im aktuellen Kontext. Diese Aktivität befindet sich in der Kategorie **Bedingungen** der Workflow-Struktur.	Wartet auf eine andere Übergangsverzweigung des aktuellen Kontextes, um ein Event auszulösen.	Übernimmt einen Event-Namen als Eingabe. Wenn die Aktivität ausgeführt wird, wird der angegebene Event-Name zu einem Zeichenfolge-Array hinzugefügt, das in der Spalte **registriered_events** gespeichert ist. Die Werte in dieser Spalte befinden sich in einer Liste aller Events, auf die die Aktivität wartet, wenn sie ausgeführt wird.	Die Aktivität **Auf WF-Event warten** hat ein generisches *onUnhandledEvent* das das aktuelle Event mit dem Wert testet, der an die Variable übergeben wurde. Wenn sie übereinstimmen, setzt **Auf WF-Event warten** den Workflow fort.	Ausgelö aktuelle oder vor Skriptei

Workflow-Phasen

Workflows können den Workflow-Fortschritt anzeigen, indem ein beliebiges Feld aktualisiert wird, das als Phasenfeld festgelegt ist.

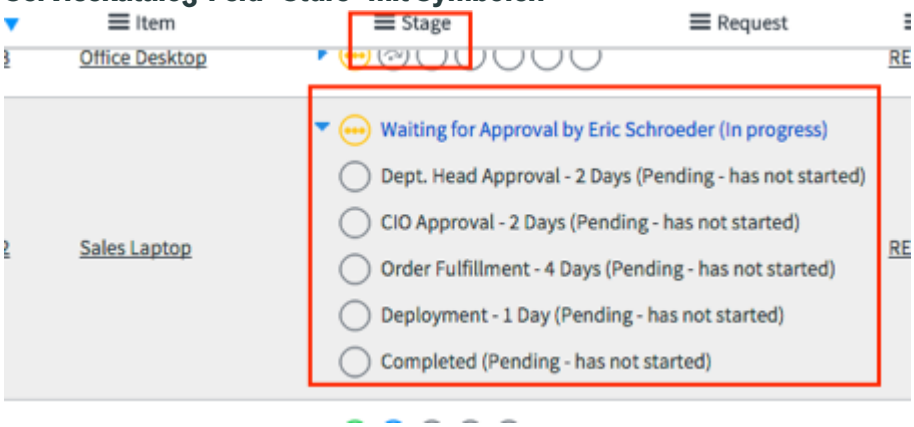
Beispielsweise besitzt die Tabelle „Incident [incident]“ ein Feld **Incident-Status**, das den Fortschritt angibt, vom Servicekatalog wird jedoch das Feld **Stufe** verwendet.

Um den Fortschritt des Workflows durch die möglichen Stufenwerte anzuzeigen, aktualisiert die Schnittstelle das in den Workflow-Eigenschaften ausgewählte **Stufenfeld**. Die verfügbaren Felder hängen von der vom Workflow verwendeten Tabelle ab. Wenn das Feld eine Auswahlliste enthält, sind die Auswahlmöglichkeiten als Stufenwerte für den Workflow verfügbar. Wenn es sich bei dem Feld um ein Workflow-Feld handelt, wird wie bei dem Feld **Stufe** des Servicekatalogs ein Symbol angezeigt, das den Fortschritt des Workflows anzeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog-Feld "Stufe" mit Symbolen



Nachdem Phasen dem Workflow hinzugefügt wurden, können sie jeder Workflow-Aktivität zugewiesen werden. Wenn beim Ausführen des Workflows eine Aktivität mit einer zugewiesenen Stufe auftritt, weist die Workflow-Engine die Stufe dem Datensatz zu, der dem Workflow-Kontext zugeordnet ist.

Bei Workflows, die die Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ verwenden, wird das Feld "Stufe" automatisch auf das Feld **Stufe** der Tabelle festgelegt und kann nicht geändert werden. Der für einen Workflow, der in der Tabelle „Anforderungselement“ ausgeführt wird, angezeigte Stufenstatus basiert auf dem Status der Workflow-Aktivitäten.

- Wenn eine Aktivität aktiv ist, wird die Stufe mit dem Status **In Bearbeitung** angezeigt.
- Wenn eine Aktivität den Status **Ausstehend** oder **Abgeschlossen** besitzt, spiegelt die Stufe diesen Zustand wider.
- Wenn eine Aktivität abgebrochen wird, wird **Anfrage abgebrochen** im Feld **Stufe** angezeigt. Die Bezeichnung „Cancelled“ in der Tabelle „wf_stage“ ist ein reserviertes Wort und wird nicht im Feld **Stufe** angezeigt.

Wie werden Stufenwerte abgeleitet?

Phasenwerte werden aus verschiedenen Quellen in der -Schnittstelle abgeleitet.

Hinweis: Eine aktualisierte Methode zum Verwalten von Workflow-Phasen als Satz ist ebenfalls verfügbar. Informationen zum Gruppieren und Wiederverwenden von Phasen finden Sie unter Workflow-Stufensätze.

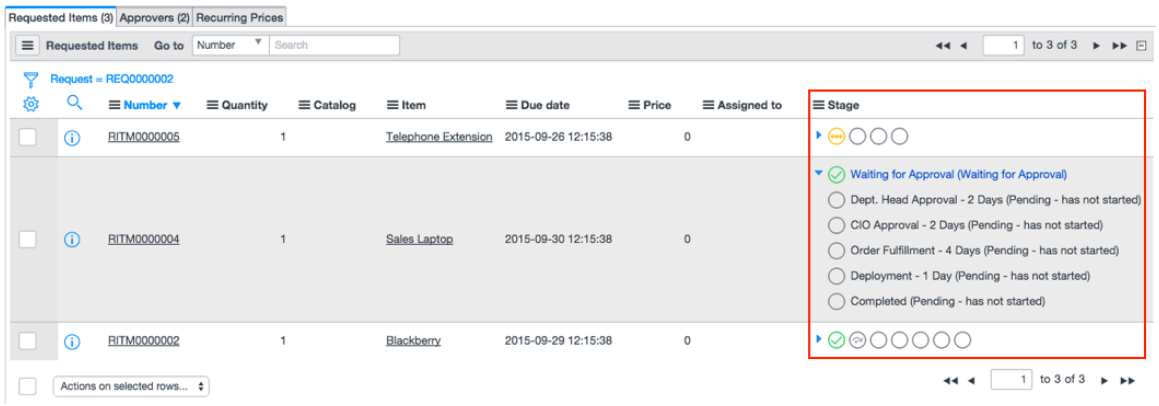
Stufenwerte werden aus den folgenden Quellen abgeleitet:

- **Auswahlmöglichkeiten für die Spalte „Stufe“**: Für die Spalte, die als Spalte **Stufe** für den Workflow ausgewählt ist, definierte Auswahlmöglichkeiten.
- **Standardstufen für die Tabelle**: Stufen, die in der Tabelle „Stufenstandard [wf_stage_default]“ für die ausgewählte Tabelle definiert sind.
- **Workflow-spezifische Stufen**: Wird nur auf den Workflow angewendet, für den sie in der Tabelle „Workflow-Stufe [wf_stage]“ definiert wurden.
- **Stufenwerte in vorhandenen Datensätzen**: Werte aus der designierten Spalte **Stufe** der Tabelle, die dem Workflow zugeordnet ist, werden von vorhandenen Datensätzen übernommen.

Wenn das Stufenfeld für einen Workflow die als **Stufe** bezeichnete Tabellenspalte ist, wird der Fortschritt des Workflows in jeder Listenansicht angezeigt, die die Spalte **Stufe** enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stufen in einer Liste



Für die in den Listenansichten angezeigten Stufenwerte wird basierend auf den ausgeführten Workflow-Aktivitäten ein Status angegeben. Wenn für eine Aktivität eine Stufe festgelegt wurde und die Aktivität derzeit im Workflow aktiv ist, wird die Stufe mit dem Status **In Bearbeitung** angezeigt. Das Gleiche gilt, wenn sich die Aktivität im Status **Ausstehend** oder **Abgeschlossen** befindet. In diesem Fall spiegelt die Stufe den Status wider.

Beispiel

Wenn die Workflow-Tabelle Anforderungselement [sc_req_item] lautet, wird das Stufenfeld automatisch auf die Spalte **Stufe** der Tabelle festgelegt und kann nicht geändert werden. Die folgenden Stufenwerte für das Anforderungselement werden in einer Auswahlliste aus der Tabelle „Dictionary-Eintrag [sys_dictionary]“ angezeigt:

- Warte auf Genehmigung
- Ausführung
- Lieferung

Darüber hinaus verfügt die Tabelle „Anforderungselement“ über die folgenden Standardphasen:

- Anforderung abgebrochen
- Abgeschlossen

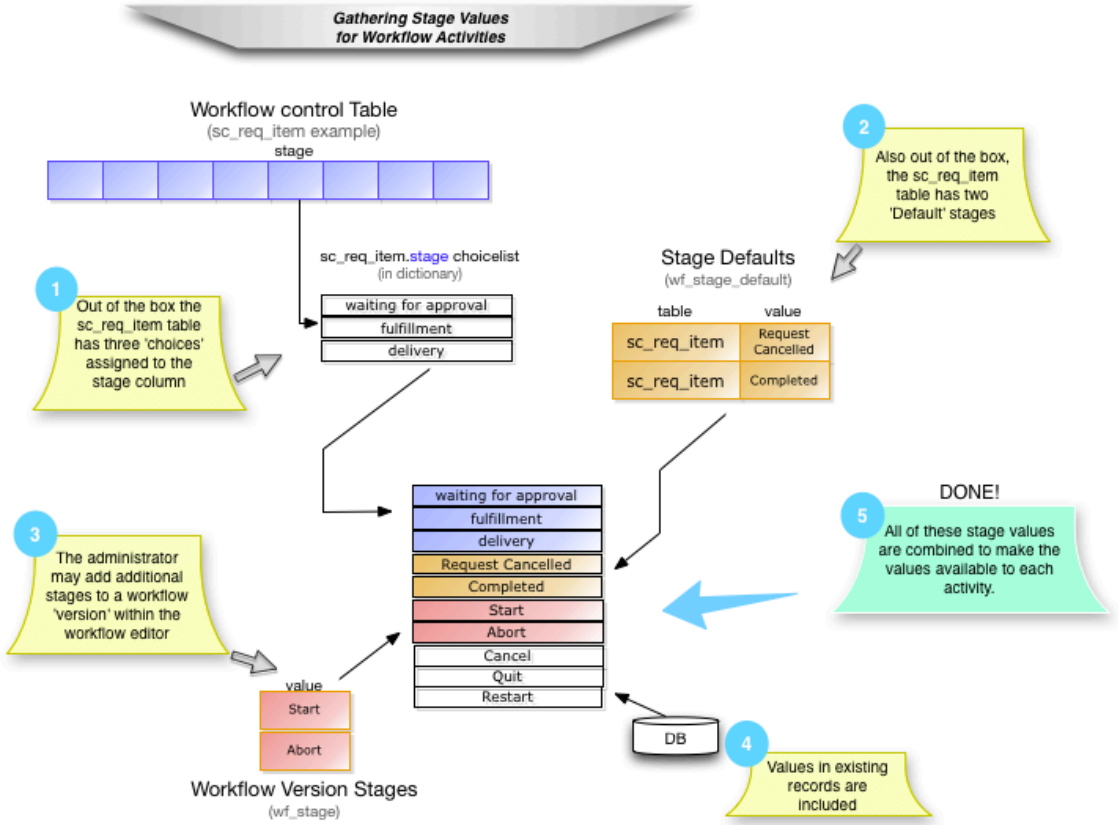
Hinweis: Wenn eine Aktivität abgebrochen wird, wird im Feld **Stufe** „Anforderung abgebrochen“ angezeigt. Die Bezeichnung „Cancelled“ in der Tabelle „wf_stage“ ist ein reserviertes Wort und wird nicht im Feld **Stufe** angezeigt.

Wenn Sie verfügbare Aktivitätsstufen in Workflow-Editor bearbeiten, werden in der Liste die folgenden Stufenwerte angezeigt:

- Warte auf Genehmigung
- Ausführung
- Lieferung
- Anforderung abgebrochen
- Abgeschlossen

Das folgende Diagramm zeigt den Prozess, der zum Erfassen von Stufenwerten aus der Tabelle Anforderungselement zum Auffüllen der Liste **Stufen** in Workflow-Aktivitäten verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Wenn Sie einen Workflow mit einer anderen Tabelle als der Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ erstellen, müssen Sie in den Workflow-Eigenschaften ein **Stufenfeld** auswählen, damit der Workflow über Stufen verfügt.

Workflow-Stufen verwenden

Sie können Workflow-Phasen hinzufügen oder ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, workflow_creator oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Erstellen Sie einen neuen Workflow, indem Sie auf klicken **Neu** Oder öffnen Sie einen vorhandenen Workflow.
3. Wählen Sie im Formular „Workflow-Eigenschaften“ ein Feld aus, um in der Feldeigenschaft **Stufe** Stufen anzuzeigen, wenn es sich bei der Tabelle nicht um die Tabelle „Angeforderungselement [sc_req_item]“ handelt.

   Verfügbare Felder hängen von der für den Workflow ausgewählten Tabelle ab.

4. Nachdem Sie dem Workflow eine Liste mit Stufen zugewiesen haben, können Sie einen Stufenwert in einer der Workflowaktivitäten festlegen, die ein Feld **Stufe** im Dialogfeld bereitstellt.

   Durch das Festlegen eines Stufenwerts in einer Workflow-Aktivität wird die Workflow-Engine angewiesen, diese Stufe dem Datensatz zuzuordnen, der dem Workflow-Kontext zugeordnet ist, wenn die Aktivität während einer Ausführung gefunden wird.

Automatische Übersetzung

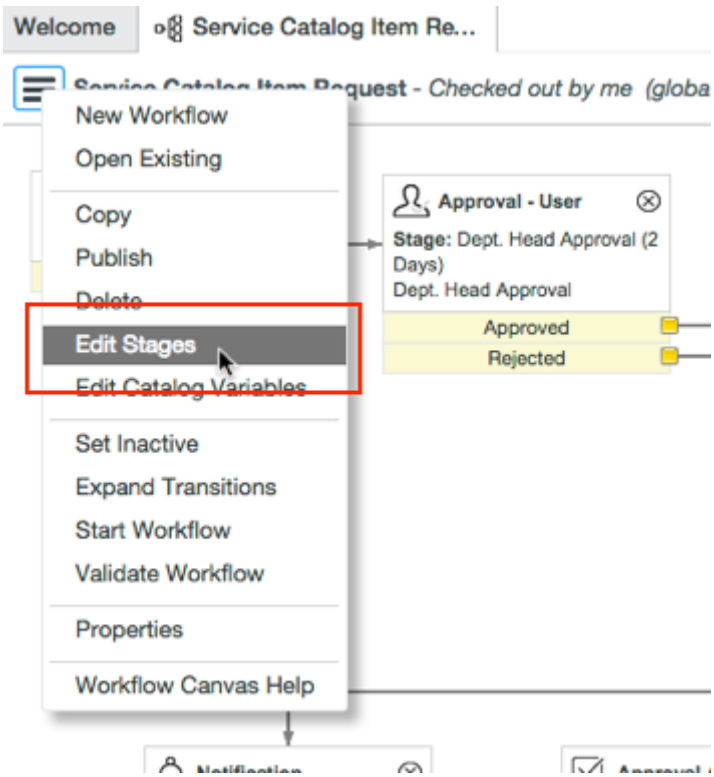
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn eine Aktivität mit einer bestimmten Stufe beginnt, aktualisiert die Plattform das Feld **Stufe** mit dem aktuellen Wert. Bei Workflows, die für die Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ ausgeführt werden, ist das Feld `sc_req_item.stage` als Workflow-Typ-Feld definiert.

Bei der Anzeige der Stufen für einen Workflow in der Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ basiert der Status der Stufe auf dem Status der Workflow-Aktivitäten. Wenn für eine Aktivität eine Stufe festgelegt wurde und die Aktivität derzeit im Workflow aktiv ist, wird die Stufe mit einem Status **In Bearbeitung** angezeigt. Das Gleiche gilt, wenn sich die Aktivität im Status **Ausstehend** oder **Abgeschlossen** befindet. In diesem Fall spiegelt die Stufe den Status wider.

5. Um die Workflow-spezifischen Stufen eines vorhandenen Workflows zu bearbeiten, klicken Sie in der Kopfleiste auf das Zahnradsymbol und wählen Sie **Stufen bearbeiten** aus.

   Diese Stufenwerte werden wiederum mit den Auswahlmöglichkeiten, Standardwerten und vorhandenen Werten kombiniert.



Example: Workflow-Phasen

Um die Verwendung von Phasen zu optimieren, können Sie eine Phase mehreren Aktivitäten in einem Workflow zuweisen. Wenn Ihr Workflow beispielsweise die folgenden Aktivitäten zum Erstellen von Aufgaben verwendet:

1. Genehmigung bekommen
2. Ausrüstung bestellen
3. Ausrüstung erhalten
4. Ausrüstung zu CMDB hinzufügen
5. Ausrüstung einrichten
6. Software installieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Software konfigurieren
8. Für Benutzer bereitstellen

Die folgenden Phasen können verwendet werden:

- Freigabe
- Bestellung
- Konfigurieren
- Bereitstellen

Eine gute Praxis besteht darin, den Aktivitäten Phasen wie folgt zuzuweisen:

Beispiele für Phasen, die Workflow-Aktivitäten hinzugefügt wurden

Aktivität	Zugewiesene Phase
Genehmigung bekommen	Freigabe
Ausrüstung bestellen	Bestellung
Ausrüstung erhalten	Bestellung
Ausrüstung zu CMDB hinzufügen	Bestellung
Ausrüstung einrichten	Konfigurieren
Software installieren	Konfigurieren
Software konfigurieren	Konfigurieren
Für Benutzer bereitstellen	Bereitstellen

Wenn die Aktivität **Ausrüstung bestellen**, **Ausrüstung erhalten** oder **Ausrüstung zu CMDB hinzufügen** aktiv ist, zeigt die Anzeige **Stufe** an, dass die Stufe **Bestellung In Bearbeitung** ist.

Stufen hinzufügen und übersetzen

Sie können Standardphasen zur Verwendung für eine Tabelle und Phasen zu einem vorhandenen Workflow hinzufügen

Standardstufen für eine Tabelle hinzufügen

Sie können einen Phasensatz als Standardsatz für eine beliebige Anzahl von Tabellen zuweisen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Stufen im zugewiesenen Stufensatz füllen die Stufen der Workflowversion vorab aus, wenn Sie einen neuen Workflow für die zugeordnete Tabelle erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Standardphasen (nach Tabelle)**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie einen **Stufensatz** aus.
   Sie können einen neuen Satz erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken. Geben Sie einen Namen ein und klicken Sie auf **Absenden** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie eine entsprechende **Tabelle** aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Die Stufen im ausgewählten Stufensatz werden automatisch zu allen neuen Workflows hinzugefügt, die die entsprechende Tabelle verwenden.

Vorhandenen Workflow einer Stufe hinzufügen

Wenn eine für einen Workflow erforderliche Phase nicht importiert wurde oder sich nicht im Phasensatz befindet, der der Workflow-Tabelle zugewiesen ist, können Sie sie dem Workflow manuell hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Stufen bearbeiten** aus.
4. Klicken Sie in der Liste Workflow-Stufen auf **Neu** .
5. Füllen Sie die Felder im Workflow-Stufen-Formular entsprechend aus.

Verwenden Sie keinen Feldwert **Name** oder **Wert**, der bereits im Basissystem vorhanden ist.

Workflow-Stufenfelder

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Phase, wie er in Workflow-Feldern angezeigt wird.
Wert	Der Wert der Phase, wenn sie von einer anderen Stelle im System referenziert wird, z. B. in einem Skript.
Dauer	Die Standarddauer für die Phase. Derzeit nicht verwendet.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Veröffentlichen Sie den Workflow.

Workflow-Aktivität einer Stufe hinzufügen

Nachdem Phasen einem Workflow hinzugefügt wurden, können Sie sie den Workflow-Aktivitäten zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Doppelklicken Sie auf die Aktivität.
4. Suchen Sie im Feld **Stufe** im Aktivitätseigenschaftenformular nach der Stufe, die angezeigt werden soll, wenn der Workflow die Aktivität erreicht.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Stufen übersetzen

Sie können Übersetzungen für Workflow-Phasennamen bereitstellen, sodass die Namen in der für die Instanz ausgewählten Sprache angezeigt werden.

Vorbereitungen

Für die Instanz müssen bereits Sprachinternationalisierungs-Plugins installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sprachspezifischer Text wird in angezeigt Feldtypen In einer Liste angezeigt, Workflow-Phasensätze , Und den Workflow-Editor für Anwender mit dieser Sprache ausgewählt. Sprachspezifischer Text wird nicht automatisch angezeigt, wenn Phasen in einem Formular werden angezeigt . Um Phasen in einem Formular zu übersetzen, fügen Sie den Workflow-Feldauswahlen übersetzten Text hinzu.

Sie können übersetzten Text für jede Sprache hinzufügen, die in der Instanz aktiviert ist. Um zum Beispiel Workflow-Stufen ins Französische zu übersetzen:

Prozedur

1. Legen Sie die Schnittstellensprache auf **Französisch** fest.
2. Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
3. Öffnen Sie einen Workflow und checken Sie ihn aus.
4. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Stufen bearbeiten** aus.
5. Bearbeiten Sie das Feld **Name** für jede Stufe und geben Sie den Text ein, der für französische Benutzer angezeigt werden soll.

   Ändern Sie das Feld **Wert** nicht.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Workflow-Stufen den französischen Text anzeigen.

Ergebnis

Alternativ können Sie die Tabelle „Workflow-Phasen“ [wf_stage] direkt bearbeiten, um Phasen für mehrere Workflows gleichzeitig zu übersetzen. So können Sie Workflow-Stufen aus mehreren Workflows ins Französische übersetzen:

1. Legen Sie die Schnittstellensprache auf **Französisch** fest.
2. Geben Sie im Anwendungsnavigationsfilter `wf_stage.list` ein.
3. Bearbeiten Sie das Feld **Name** für jede Stufe und geben Sie den Text ein, der für französische Benutzer angezeigt werden soll. Ändern Sie das Feld **Wert** nicht.

Workflow-Stufensätze

Phasensätze sind benannte Gruppen von Workflow-Phasen, die häufig zusammen verwendet werden. Erstellen Sie einen Phasensatz, und weisen Sie ihn einer beliebigen Anzahl von Tabellen als Standardsatz zu. Sie können die Auswahllistenwerte eines Workflow-Felds als Phasen für einen Workflow importieren und einen Phasensatz exportieren, um einen neuen zu erstellen.

Ein Einzelphasensatz stellt normalerweise einen Prozess dar, z. B. die Phasen, die erforderlich sind, um den Fortschritt einer Servicekatalog-Anforderung anzuzeigen. Sie können auch einen Phasensatz als Standardsatz für Workflows in bestimmten Tabellen zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In einem aktiven Kontext bieten Workflow-Phasen Feedback auf Zusammenfassungsebene zum Fortschritt eines Workflows. Stufensymbole zeigen den Status jeder Aktivität an, während sie von einem Workflow gesteuert wird. Das System aktualisiert ein **Stufenfeld**, das in den Workflow-Eigenschaften definiert ist, um den Fortschritt des Workflows durch die möglichen Stufenwerte anzuzeigen.

Aktualisierung der Workflow-Stufenwerte

Während eines Upgrades nimmt das System Änderungen am Feld **Wert** von Datensätzen in der Tabelle „Workflow-Stufe [wf_stage]“ vor.

- Alle Einträge werden in Kleinbuchstaben gemacht.
- Alle Leerzeichen und Sonderzeichen werden durch Unterstriche ersetzt.

Diese Änderungen unterstützen Systemlokalisierung und aktivieren Workflows, um den übersetzten Text im Feld **Stufe** anzuzeigen.

Neuen Stufensatz erstellen

Sie können einen neuen Phasensatz erstellen, indem Sie einen Phasensatzdatensatz erstellen und Phasensatzeinträge manuell hinzufügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen Stufensatz-Datensatz nur, wenn Sie zusätzliche Stufen wünschen, die standardmäßig nicht in der Tabelle verfügbar sind.

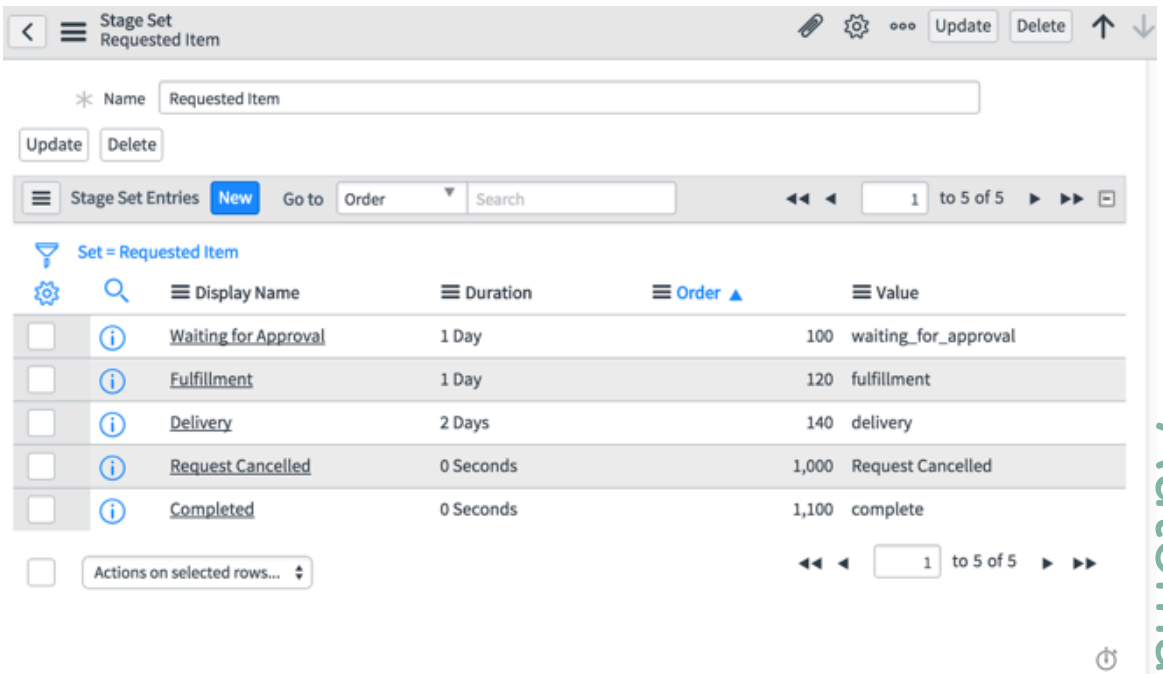
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Stufensätze**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** ein, der den Zweck des Stufensatzes angibt.

   Example
   Sie können beispielsweise einen Anforderungselement-Stufensatz erstellen, der die Stufen enthält, die üblicherweise von Inventar-Tracking-Workflows oder Servicekatalog-Ausführungs-Workflows verwendet werden.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Öffnen Sie den neuen Stufensatz-Datensatz.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Stufensatzeinträge** auf **Neu**.
   Jeder Stufensatzeintrag kann als **Stufe** für eine Aktivität in einem Workflow verwendet werden, der diesen Stufensatz verwendet.
7. Geben Sie einen **Namen** ein, der den Stufennamen angibt, der in Workflow-Feldern angezeigt werden soll.
8. Geben Sie einen **Wert** ein, der bei Verweis auf den Eintrag verwendet werden soll, z. B. in einem Skript.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.
10. Stellen Sie in der zugehörigen Liste **Stufensatzeinträge** sicher, dass jeder Eintrage einen eindeutigen Wert **Bestellung** hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geben Sie einen niedrigen Wert für Stufen ein, die zu einem frühen Zeitpunkt im Workflow angezeigt werden sollen, und einen höheren Wert für spätere Stufen.



Nächste Maßnahme

Der Stufensatz kann zu einem Workflow hinzugefügt oder als Standard-Stufensatz für Workflows zugewiesen werden, die für eine bestimmte Tabelle erstellt werden.

Standardstufe verwenden

Sie können einen Phasensatz als Standardsatz für eine beliebige Anzahl von Tabellen zuweisen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Stufen im zugewiesenen Stufensatz füllen die Stufen der Workflowversion vorab aus, wenn Sie einen neuen Workflow für die zugeordnete Tabelle erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Standardphasen (nach Tabelle)**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie eine **Tabelle** aus.
4. Wählen Sie den **Satz** aus, den Sie der ausgewählten Tabelle zuordnen möchten.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Stufen aus Auswahlliste importieren

Sie können die Auswahllistenwerte eines Workflow-Felds als Phasen für einen Workflow importieren.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Auswahlliste wie folgt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie ein benutzerdefiniertes Feld von Typ **Workflow** zur Tabelle hinzu.
- Konfigurieren Sie das benutzerdefinierte Feld für die Verwendung einer Auswahlliste.
- Wenn Sie ein neues Feld erstellen, legen Sie den **Auswahllistentyp** auf **Anzeige ohne -- Kein--** fest und erstellen Sie die Auswahlmöglichkeiten für das neu erstellte Feld.

Weitere Informationen finden Sie unter Feld für eine Workflow-Stufe erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eigenschaften**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld „Workflow-Eigenschaften“ auf die Registerkarte **Stufen**.
5. Stellen Sie in der **Stufenfeldliste** sicher, dass das richtige Workflow-Feld ausgewählt ist.
6. Klicken Sie im Abschnitt „Verwandte Links“ auf **Stufen aus Auswahlliste importieren** .
7. Klicken Sie im Dialogfeld, in dem Sie gefragt werden, ob Sie die Auswahlliste importieren möchten, auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Der Stufensatz kann einem Workflow hinzugefügt oder als Standardsatz für Workflows zugewiesen werden, die für eine bestimmte Tabelle erstellt werden.

Stufensatz aus einem Workflow exportieren

Sie können einen neuen Phasensatz erstellen, indem Sie die Phasen aus einem vorhandenen Workflow als Satz exportieren, anstatt einem Phasensatzdatensatz manuell Phasensatzeinträge hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow, der die Stufen enthält, die Sie als neuen Stufensatz exportieren möchten.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Stufen bearbeiten**, um das Dialogfeld Workflow-Stufen zu öffnen.
4. Klicken Sie im Abschnitt „Verwandte Links“ auf **Zu Stufensatz exportieren**.
5. Geben Sie einen einzigartigen **Namen** für den neuen Stufensatz ein.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Maßnahme

Der Stufensatz kann einem Workflow hinzugefügt oder als Standardsatz für Workflows zugewiesen werden, die für eine bestimmte Tabelle erstellt werden.

Stufensatz zu Workflow hinzufügen

Sie können einem vorhandenen Workflow eine beliebige Anzahl von Phasensätzen hinzufügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn mehrere Stufensätze Stufensatzeinträge mit demselben **Wert** aufweisen wird Stufe nur einmal im Workflow angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Stufen bearbeiten**, um das Dialogfeld „Workflow-Stufen“ zu öffnen.
4. Klicken Sie im Abschnitt „Verwandte Links“ auf **Aus Stufensatz importieren**.
5. Wählen Sie den Stufensatz aus.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Importieren Sie nach Bedarf weitere Stufensätze für den Workflow.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie dem Workflow alle erforderlichen Phasensätze hinzugefügt haben, können Sie sie den Workflow-Aktivitäten hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Aktivität einer Stufe hinzufügen.

Feld für eine Workflow-Stufe erstellen

Workflows können eine Zusammenfassung des Workflow-Fortschritts bereitstellen, indem ein beliebiges Feld vom Typ **Workflow** aktualisiert wird. Wenn es sich bei dem Feld um ein Workflow-Feld handelt, wird ein Symbol angezeigt, um den Fortschritt der Workflow-Stufe anzuzeigen.

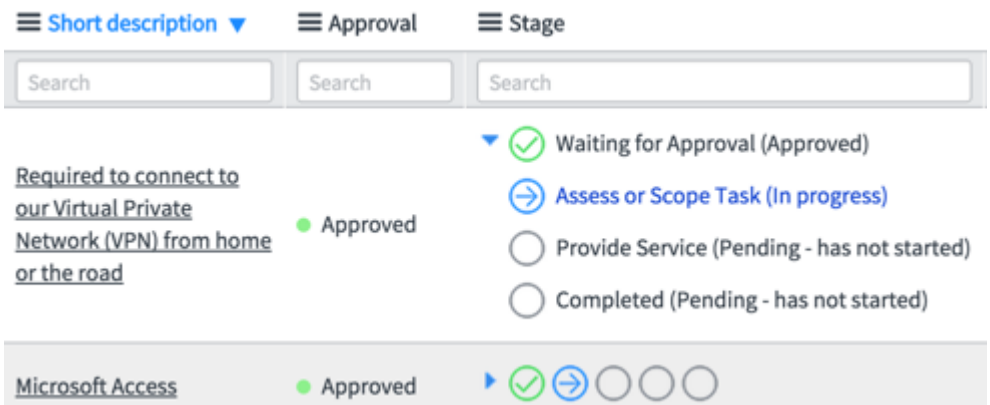
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In einem Formular zeigt das Feld Workflow die aktuelle Phase als Auswahllistenwert an.

In einer Liste zeigt das Feld Workflow Phasensymbole an, die die Reihe von status, Phasen, Phasen oder Aufgaben innerhalb eines Workflows darstellen. Die Phasensymbole werden mit den Aktivitätsphasen aus dem zugehörigen Workflow ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Phasen.



So erstellen Sie ein Workflow-Stufenfeld:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Standardphasen (nach Tabelle)**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in der Nähe einer Spaltenüberschrift, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Listenlayout**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Erstellen Sie rechts unten ein neues Feld.
4. Erstellen Sie in der Formularansicht der vom Workflow verwendeten Tabelle ein Feld mit dem **Typ** **Workflow**.
   Detaillierte Schritte finden Sie unter Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an .
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
7. Öffnen Sie einen Dictionary-Eintrag.
8. Wählen Sie im Abschnitt „Auswahllistenspezifikation“ des Formulars „Dictionary-Einträge“ die Option **Dropdown mit --Kein--** aus der **Auswahlliste** aus.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
10. Definieren Sie eine Auswahlmöglichkeit für jede Workflow-Stufe, um sicherzustellen, dass das Workflow-Feld die Stufen im Formular ordnungsgemäß anzeigt.
    - Um Workflow-Stufen mit einer Auswahlliste zu erstellen, für die bereits Auswahlmöglichkeiten vorhanden sind, können Sie die Stufen aus der Auswahlliste importieren. Für jede Auswahlmöglichkeit, die für das **Stufenfeld** definiert ist, das in den Workflow-Eigenschaften ausgewählt ist, wird eine Stufe erstellt.. Ausführliche Anweisungen zum Importieren einer Auswahlliste finden Sie unter Stufen aus Auswahlliste importieren.
    - Der **Wert** jeder Auswahlmöglichkeit muss mit dem **Wert** der entsprechenden Workflow-Stufe übereinstimmen.
    - Verwenden Sie für Auswahlmöglichkeiten oder Stufen keine Leerzeichen im Feld **Wert**. Verwenden Sie Unterstriche anstelle von Leerzeichen.
    - Machen Sie die Auswahlliste schreibgeschützt. Wenn ein Anwender den Phasenwert für einen Datensatz aus der Auswahlliste ändert, anstatt dem Workflow die Steuerung des Werts zu ermöglichen, funktionieren die Workflow-gesteuerten, Legacy- und linearen Renderings möglicherweise nicht wie vorgesehen. Sie können auch Business Rules oder Events verwenden, um sicherzustellen, dass der Workflow entsprechend fortschreitet.

    Detaillierte Schritte zum Definieren von Auswahllisten finden Sie unter Definieren Sie eine Option für eine Auswahlliste .
11. Um Workflow-Phasen als Symbole anzuzeigen, fügen Sie das Feld dem Listenlayout der Workflow-Tabelle hinzu.
    Detaillierte Schritte finden Sie unter Konfigurieren Sie das Listenlayout .

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie das Workflow-Feld erstellt oder aktualisiert haben:

- Wenn der Workflow nicht die Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ verwendet, stellen Sie sicher, dass das Workflow-Feld aus der Liste **Stufenfeld** in den Workflow-Eigenschaften ausgewählt wird. Einzelheiten zu diesen Schritten finden Sie unter Stufenfeld auswählen. Wenn in einem Workflow die Tabelle „Angeforderungselement“ verwendet wird, wird das Stufenfeld automatisch auf das Feld **Stufe** der Tabelle festgelegt und kann nicht geändert werden.
- Arbeiten Sie den Workflow durch. Alle anderen Aktualisierungen, die an dem Workflow-Feld vorgenommen wurden, z. B. Aktualisierungen von Business Rules oder anderen Skripts, können die Anzeige von Workflow-Stufen beeinträchtigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stufenfeld auswählen

Ein **Stufenfeld** ermöglicht es dem Workflow-Kontext, zusätzliche Workflow-Informationen anzuzeigen, z. B. den Namen der Stufe und die geschätzte Fertigstellungszeit für eine Aktivität.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Workflow-Feld, das Sie als Phasenfeld verwenden möchten, so konfiguriert ist, dass Phasen ordnungsgemäß angezeigt werden. Einzelheiten zu diesen Schritten finden Sie unter Feld für eine Workflow-Stufe erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der Workflow nicht die Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ verwendet, können Sie angeben, welches Feld aus der Workflow-Tabelle das Stufenfeld ist. Bei Workflows, die die Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ verwenden, wird das Stufenfeld automatisch auf das Feld **Stufe** der Tabelle festgelegt und kann nicht geändert werden.

So fügen Sie ein Workflow-Stufenfeld hinzu oder bearbeiten es:

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Workflow> Workflow-Editor**.
2. Erstellen Sie den Workflow, oder checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eigenschaften**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld Workflow-Eigenschaften auf **Allgemein** Registerkarte.
5. Stellen Sie in der Liste **Tabelle** sicher, dass die Tabelle mit dem Workflow-Feld ausgewählt ist.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Stufen**.
7. Wählen Sie in der **Stufenfeldliste** das Workflow-Feld aus.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Genehmiger in Workflow-Stufenfeldern anzeigen

Aktivieren Sie in Workflow-Stufenfeldern die Anzeige von Genehmigern, ändern Sie die Anzahl der anzuzeigenden Genehmiger oder deaktivieren Sie die Anzeige von Genehmigern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig können nur Workflow-Phasenfelder, die den Workflow-gesteuerten Renderer verwenden, eine Liste von Genehmigern anzeigen. Nur diese Workflow-Phasen-Renderer Typen unterstützen die Anzeige von Genehmigern.

- Linearer Renderer
- Haupt-Flow-Renderer
- Workflow-gesteuerter Renderer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
   Das System zeigt die Seite „Workflow-Eigenschaften“ an.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaften fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Anzuzeigende Anzahl von Genehmigern, wenn Genehmiger für Workflow-Stufen angezeigt werden. Nur gültig für unterstützte Listen-v2-Renderer. glide.workflow.renderer.show_approver_limit	Legt die maximale Anzahl von Genehmigern fest, die in einem Workflow-Phasenfeld angezeigt werden sollen. Das System zeigt ein Auslassungszeichen an, wenn mehr Genehmiger vorhanden sind, als die Anzeigegrenze zulässt. ○ Typ: Ganzzahl ○ Standardwert: 5
Zeigen Sie beim Anzeigen der Workflowphasen mit dem linearen Renderer Genehmiger. Glide.Workflow.Renderer.linear.Show_Approver	Aktiviert (wahr) oder deaktiviert (falsch) den linearen Renderer, um Genehmiger anzuzeigen. ○ Typ: wahr | falsch ○ Standardwert: falsch
Zeigen Sie Genehmiger an, wenn Sie Workflow-Phasen mit dem Haupt-Flow-Renderer anzeigen. Glide.Workflow.Renderer.mainflow.Show_Approver	Aktiviert (wahr) oder deaktiviert (falsch) den Haupt-Flow-Renderer, um Genehmiger anzuzeigen. ○ Typ: wahr | falsch ○ Standardwert: falsch
Zeigen Sie Genehmiger an, wenn Sie Workflow-Phasen mit dem Workflow-gesteuerten Renderer anzeigen. Glide.Workflow.Renderer.Workflowdriven.Show_Approver	Aktiviert (wahr) oder deaktiviert (falsch) den Workflow-gesteuerten Renderer zur Anzeige von Genehmigern an. ○ Typ: wahr | falsch ○ Standardwert: wahr

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Fügen Sie Phasen zu Workflows hinzu, denen Workflow-Phasenfelder zugeordnet sind.

   Hinweis: Wenn Sie einem Subflow Phasen hinzufügen, muss der übergeordnete Workflow auch Phasen haben.

5. Wählen Sie für jede Genehmigungsaktivität, die Sie Genehmiger anzeigen möchten, eine aus **Phase** Wert.

   Example
   Beispiel: Der Beispiel-Workflow **Servicekatalogelementanforderung** Hat zwei Genehmigungsaktivitäten. Der erste **Genehmigung: Anwender** Aktivität hat einen **Phase** Wert von `Abt. Genehmigung Durch Leiter` . Die zweite **Genehmigung: Anwender** Aktivität hat einen **Phase** Wert von `CIO-Genehmigung` .

Ergebnis

Die von Ihnen aktivierten Workflow-Phasenfeld-Renderer zeigen Genehmiger bis zum Anzeigelimit für Genehmiger an. Beispielsweise werden in einem Workflow-gesteuerten Stufenfeld bis zu fünf Genehmiger angezeigt, wenn der Workflow eine Genehmigungsstufe erreicht.

Feldsymbole und Tooltips für Workflow-Stufen

In einem Feld für die Workflow-Phase werden Symbole angezeigt, die die Workflow-Phase angeben.

Basierend auf dem für den Workflow ausgewählten Phasen-Renderer können diese Symbole einen Tooltip mit zusätzlichen Informationen anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

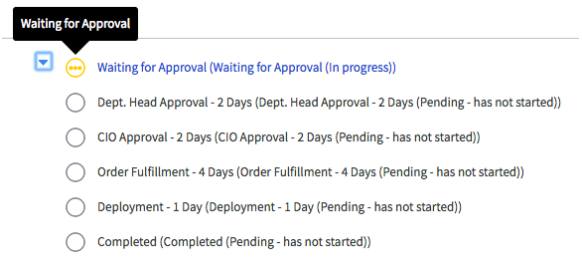
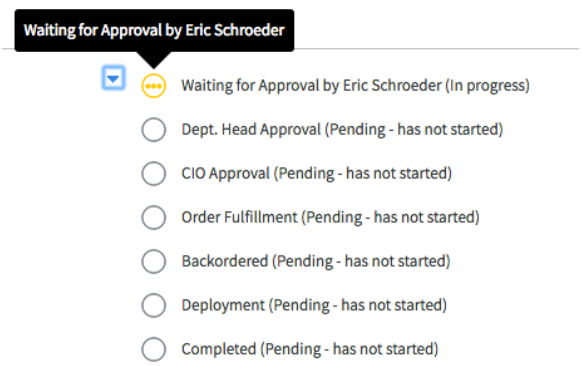
Workflow-Feldsymbole

Symbol	Workflow-Phase
	Aktueller aktiver Schritt
	Ausstehende Genehmigung
	Genehmigung abgelehnt
	Abschließen
	Verspätet (Änderung/Anforderung) oder abgebrochen (Katalog)
	Übersprungen (nur Katalog)

Stufen-Tooltips

Basierend auf dem für einen Workflow ausgewählten Phasen-Renderer können Workflow-Phasensymbole Tooltips mit detaillierten Informationen zu einer Phase anzeigen.

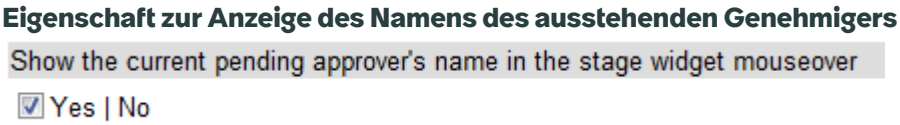
Phasenrenderer und tooltip-Verhalten

Renderer	Tooltip-Verhalten
Legacy	Wenn ein Anwender auf eine Phase verweist, zeigt der Tooltip den Namen der Phase an. In der e 
Andere Renderer	Wenn ein Anwender auf eine Phase verweist, zeigt der Tooltip den Namen der Phase an. Wenn d 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Name des Genehmigers nicht im Tooltip enthalten sein soll, navigieren Sie zu **Systemeigenschaften** > **Servicekatalog** Und löschen Sie **Zeigen Sie den Namen des aktuell ausstehenden Genehmigers im Mouseover des Phasen-Widgets an** Kontrollkästchen.



Renderer für Workflow-Stufen

Workflow-Phasen-Renderer bestimmen, wie ein Workflow Phasen in einem Workflow-Feld anzeigt.

Es sind mehrere Renderer verfügbar.

Hinweis: Die meisten Workflows sollten den Workflow-gesteuerten Renderer verwenden. Dieser Renderer wird standardmäßig für alle Workflows verwendet. Verwenden Sie einen anderen Phasen-Renderer nur nach sorgfältiger Prüfung und, um bestimmte Anforderungen für die Darstellung der Phasen zu erfüllen.

Workflow-gesteuert

Verwenden Sie den Workflow-gesteuerten Renderer so oft wie möglich. Dieser Renderer zeigt Symbole für Phasen mit dem vom Workflow gesteuerten Phasenstatus an. Symbole werden so angezeigt, dass sie für viele Situationen von Bedeutung sind. Dieser Renderer kann Phasen aus einem Haupt-Workflow und aus Subflows anzeigen. Die Reihenfolge der Symbole wird durch den erwarteten Pfad des ausführenden Workflows bestimmt. Während der Workflow voranschreitet, werden Phasen in Pfaden, die der Workflow nicht verwendet hat, aus der Anzeige entfernt. Stufen aus anderen Pfaden als dem erwarteten Pfad werden nicht berücksichtigt, es sei denn, der Workflow folgt diesem Pfad.

Das Feld **Stufenreihenfolge** auf der Registerkarte **Stufen** hat zwei Optionen:

- **Berechnet** Verwendet den tatsächlichen Workflow-Pfad in der Reihenfolge
- **Anwenderangegeben** Verwendet die in angegebene Reihenfolge **Reihenfolge** Spalte im Workflow-Phasen-Datensatz

Hinweis: Wenn der Workflow-Kontext für ein Anforderungselement gelöscht wurde, können die Phasen für dieses Anforderungselement nicht mehr gerendert werden. Dieser Phasenverlauf wird im Workflow-Kontext gespeichert.

Hauptflow

Der Haupt-Flow-Renderer zeigt Symbole nur für Phasen an, die im Haupt-Workflow definiert sind. Verwenden Sie diesen Renderer, wenn Sie die Details der Subflows nicht anzeigen möchten. Beispielsweise kann ein einzelner Haupt-Workflow mehrere Subflows ausführen, um Implementierungsdetails zu verarbeiten. Die Phasen in diesen Subflows bieten keine nützlichen Informationen für den Anwender, der den Workflow startet, sind jedoch beim Bearbeiten des Subflows nützlich. In diesem Szenario führt die Verwendung des Hauptflowrenderers zur besten Benutzererfahrung. Das Stufenfeld zeigt den übergeordneten Prozess des Workflows an, ohne unnötige Details preiszugeben.

Das Feld **Stufenreihenfolge** auf der Registerkarte **Stufen** hat zwei Optionen:

- **Berechnet** Verwendet den tatsächlichen Workflow-Pfad in der Reihenfolge
- **Anwenderangegeben** Verwendet die in angegebene Reihenfolge **Reihenfolge** Spalte im Workflow-Phasen-Datensatz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

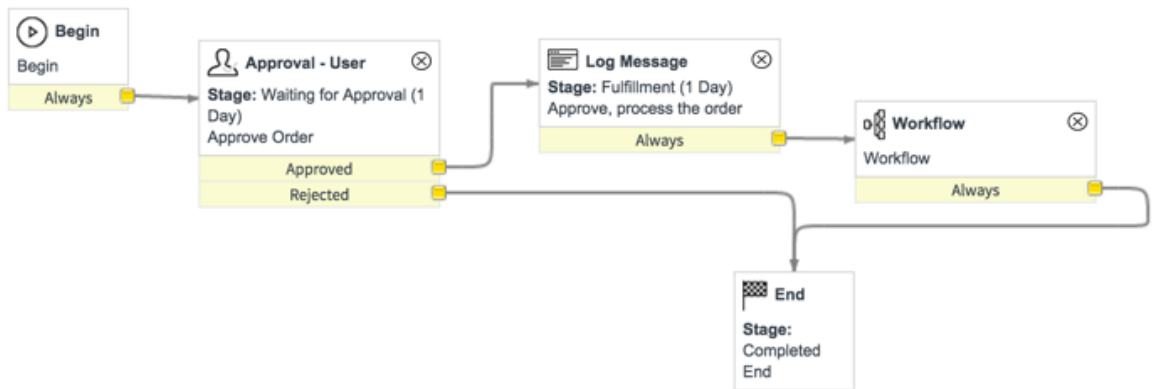
Linear

Lineares Rendern zeigt alle Phasensymbole aus dem Haupt-Workflow und alle Subflows innerhalb eines einzelnen Workflow-Felds in einer Liste oder einem Formular an. Es zeigt Symbole in einer linearen Reihenfolge an, unabhängig von den Pfaden, denen der Workflow bei seiner Ausführung folgt. Dieser Renderer verwendet Phasen, die sowohl im Haupt-Workflow als auch in allen Subflows definiert sind, die der Haupt-Flow startet. Die Symbole werden in der vom Benutzer angegebenen Reihenfolge angezeigt. Übersprungene Phasen werden nicht angezeigt.

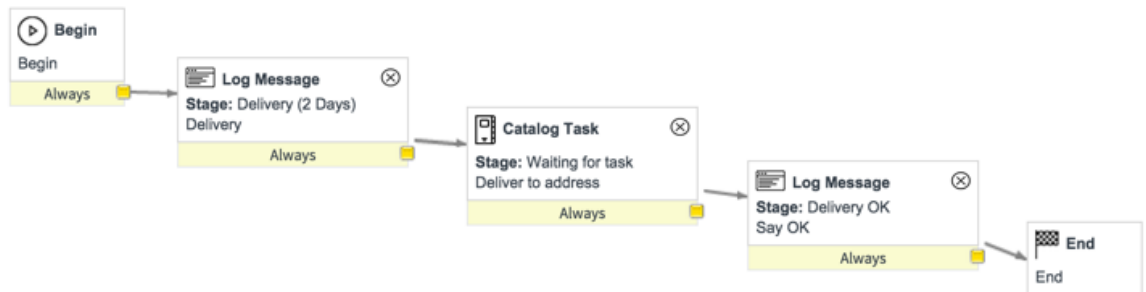
Verwenden Sie diesen Renderer, wenn die Workflow-Phasen in einer konsistenten Reihenfolge angezeigt werden müssen und die tatsächlichen Details zur Ausführung des Workflows weniger wichtig sind. Beispielsweise kann ein Workflow basierend auf einer oder mehreren Phasen erneut aufrufen oder zu vorherigen Phasen zurückkehren Bedingungs-Workflow-Aktivitäten. Die Anzeige dieser Schleifen im Phasenfeld bietet dem Anwender keine nützlichen Informationen. In diesem Szenario führt die Verwendung des linearen Renderers zur besten Benutzererfahrung. Im Feld „Phase“ wird der vordefinierte Prozess, einschließlich Phasen aus Subflows, in konsistenter Reihenfolge angezeigt.

Sie können beispielsweise einen Servicekatalog-Workflow erstellen, der einen Subflow verwendet, um die Lieferung des angeforderten Elements abzuschließen. Die folgenden Bilder veranschaulichen den Haupt-Flow und den Subflow für die Bestellung von Unternehmensmaterial.

Linearer Hauptflow



Linearer Subflow



Der lineare Renderer zeigt alle diese Stufen in einem Workflow-Feld an. Der übergeordnete Workflow gibt die Stufen **Warten auf Genehmigung**, **Ausführung** und **Abgeschlossen**. Der Subflow spezifiziert die Stufen **Lieferung** und **Warten auf Aufgabe** sowie **Bereitstellung OK**.

Fortschrittsanzeige

Der Fortschrittsbalken-Renderer zeigt einen einzelnen Fortschrittsbalken anstelle einer Sequenz von Phasensymbolen an. Dieser Renderer ist besonders nützlich, wenn Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

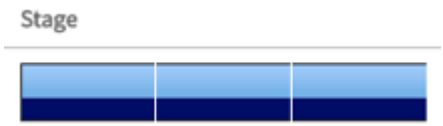
den allgemeinen Fortschritt des Workflows in Prozent anzeigen möchten. Jede Phase im Workflow steuert einen gleichen Prozentsatz des Fortschrittsbalkens. Wenn ein Workflow beispielsweise 10 Phasen hat, zeigt das Erreichen jeder Phase im Workflow-Feld zusätzliche 10 % des Fortschrittsbalkens an. Phasennamen werden nicht in der Fortschrittsleiste angezeigt.

Der Fortschrittsbalken-Renderer bietet eine Möglichkeit, den Status eines Workflows mit einer großen Anzahl von Phasen anzuzeigen. Andere Renderingoptionen bieten möglicherweise eine bessere Benutzererfahrung, wenn weniger als vier Stufen in einem einzigen Workflow gerendert werden.

Das Feld **Stufenreihenfolge** auf der Registerkarte **Stufen** hat zwei Optionen:

- **Berechnet** Verwendet den tatsächlichen Workflow-Pfad in der Reihenfolge
- **Anwenderangegeben** Verwendet die in angegebene Reihenfolge **Reihenfolge** Spalte im Workflow-Phasen-Datensatz

Fortschrittsanzeige für das Workflow-Feld



Legacy

Der Legacy-Renderer zeigt Phasen auf die gleiche Weise an wie Releases vor Dublin. Wenn eine Instanz von einem Release vor Dublin aktualisiert wird, werden alle vorhandenen Workflows so eingestellt, dass sie den älteren Renderer verwenden. Verwenden Sie nach Möglichkeit stattdessen einen anderen Phasen-Renderer. Wenn Sie möchten, dass Ihr Workflow das Verhalten vor Dublin beibehält, verwenden Sie die Option Legacy. Der Legacy-Renderer weist manchmal falsche Daten zu und/oder meldet falsche Daten aus dem Feld „Workflow-Phase“. Wenn möglich, empfehlen wir, dass alle Workflows den Workflow-gesteuerten Renderer verwenden.

Mit dem Legacy-Renderer können Sie ein benutzerdefiniertes Symbol für ein Workflow-Feld erstellen und referenzieren, indem Sie das icons-Attribut auf eine neue Skripteinbindung setzen. Zum Beispiel zur Verwendung von `WorkflowIconsSCR` Skripteinbindung um zu definieren, welche Symbole verwendet werden sollen, fügen Sie das Attribut hinzu `icons=WorkflowIconsSCR`Zu **Attribute** Feld des Wörterbucheintrags für das Workflow-Feld. Um das Standardverhalten der Symbolanzeige zu verwenden, verwenden Sie das Attribut `icons=WorkflowIconsStages`.

Der Legacy-Renderer funktioniert mit allen Tabellen außer der Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“. Verwenden Sie in diesem Fall stattdessen den Anforderungselement-Renderer.

Anforderungselement

Der Renderer für angeforderte Elemente funktioniert auf dieselbe Weise wie der ältere Renderer, er ist jedoch für die Verwendung mit der Tabelle „Anforderungselement [sc_req_item]“ vorgesehen.

Nur in Now Mobile, Der standardmäßige Phasen-Renderer wird verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stufen-Renderer auswählen

In den meisten Fällen sollte der standardmäßige Workflow-gesteuerte Renderer verwendet werden. Wenn Sie bestimmte Anforderungen für die Anzeige von Phasen haben, können Sie einen anderen Phasen-Renderer auswählen.

Vorbereitungen
Beachten Sie bei der Auswahl eines Phasen-Renderers Folgendes:

- Verwenden Sie nach Möglichkeit den Workflow-gesteuerten Renderer. Dies ist der Standardrenderer, der in den meisten Fällen verwendet werden sollte.
- Verwenden Sie den älteren Renderer nur, wenn Ihre Instanz von einem Release vor Dublin aktualisiert wurde und Sie möchten, dass Ihr Workflow das Verhalten vor Dublin beibehält.

Um den linearen, Hauptflow- oder Fortschrittsanzeigen-Renderer zu verwenden, müssen Sie die folgenden Anforderungen erfüllen.

Anforderungen für den linearen und Statusanzeigen-Renderer

Renderer	Anforderungen
Linear	• Der übergeordnete Workflow und alle Subflows müssen denselben aktuellen Datensatz ändern. • In den Eigenschaften für alle Subflows muss der Wert des **Stufenfelds** für alle Subflows mit dem des übergeordneten Workflows übereinstimmen. • Der übergeordnete Flow und alle Subflows müssen die gleichen Stufen enthalten. Verwenden Sie einen Phasensatz, um sicherzustellen, dass der übergeordnete Flow und alle Subflows dieselben Phasen haben. • In der Workflow-Canvas benötigt jeder Workflow nur die Phasen, die direkt von diesem Workflow verwendet werden. Es ist nicht erforderlich, Phasen aus Subflows zu Aktivitäten im übergeordneten Flow oder Phasen aus dem übergeordneten Flow zu Aktivitäten in den Subflows hinzuzufügen.
Hauptflow	• Der Workflow enthält Subflows. • Sie möchten oder müssen die Details zu den Subflows nicht anzeigen.
Fortschrittsanzeige	• Die Workflow-Eigenschaften müssen für die **Stufenreihenfolge** den Wert **Benutzerdefiniert** aufweisen. • Innerhalb des Workflows müssen Workflow-Stufen vorhanden sein. • Da Phasennamen bei Verwendung des Fortschrittsbalken-Renderers nicht in einem Workflow-Feld angezeigt werden, können Sie Phasennamen vereinfachen, um einen Prozentsatz des Workflows darzustellen. Wenn ein Prozess beispielsweise aus vier Hauptschritten besteht, benennen Sie die Workflow-Stufen mit 25 %, 50 %, 75 % und 100 %. Geben Sie den numerischen Wert jeder Stufe (z. B. 25) in die Felder **Wert** und **Reihenfolge** ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So wählen Sie einen Stufenrenderer aus:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eigenschaften**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld „Workflow-Eigenschaften“ auf die Registerkarte **Stufen**.
5. Wählen Sie in der Liste **Stufen-Rendering** einen Stufen-Renderer aus.
   - Wenn Sie zwei Workflows verwenden, um zwei eindeutige Workflow-Felder in einem einzigen Datensatz zu aktualisieren, müssen beide Workflows einen anderen Renderer als den Legacy-Renderer verwenden. Sie können für jeden Workflow einen anderen Stufen-Renderer auswählen, aber wählen Sie für keinen der beiden **Legacy** aus.
   - Wenn Sie den linearen Renderer verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass Sie in den Eigenschaften für den übergeordneten Workflow und für alle Subflows **Linear** auswählen.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

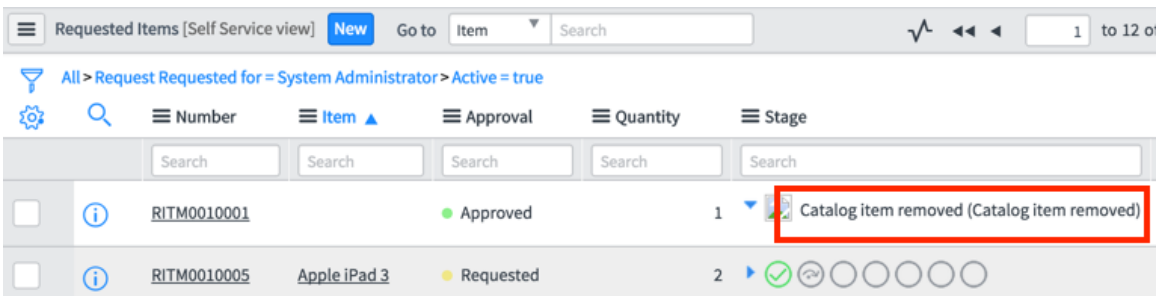
Workflow-Felder mit gelöschten Datensätzen

Workflow-Felder können angeben, wann ein für den Workflow erforderlicher Datensatz gelöscht wird.

Nachdem ein referenzierter Datensatz gelöscht wurde, ist die Referenz im primären Datensatz nicht mehr gültig. Wenn der Phasen-Renderer eine Referenz erkennt, die nicht mehr gültig ist, zeigt das Feld „Phase“ eine Meldung zum gelöschten Datensatz an.

Administratoren können gelöschte Datensätze wiederherstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Modul „gelöschte Datensätze“, um einen gelöschten Datensatz wiederherzustellen .

Workflows mit fehlenden Datensätzen



Das Bild zeigt eine Liste mit zwei Workflows. Der obersten Anforderung ist kein Anforderungselement zugeordnet. Der unteren Anforderung ist ein Anforderungselement zugeordnet, dem Element ist jedoch kein Workflowkontext zugeordnet.

Workflow-Validierung

Bei der Workflow-Validierung werden verschiedene Merkmale eines Workflows untersucht, um Probleme zu ermitteln, die möglicherweise verhindern, dass der Workflow veröffentlicht wird oder fehlschlägt. Der Validierungsbericht fasst die Ergebnisse jeder einzelnen Workflow-Validierung zusammen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei der Validierung wird verhindert, dass Workflows mit kritischen Fehlern ausgeführt werden, was zu einem instabilen oder unvollständigen Zustand führen würde. Es gibt eine Reihe von Validatoren im Basissystem, die Workflow-Designer über mögliche Probleme informieren. Zum Beispiel mehrere **Ende**-Aktivitäten, getrennte Übergänge, falsche Tabellenreferenzen, fehlende Subflows und von Update Sets betroffene Abhängigkeiten. In einem Workflow-Validierungsbericht werden die Ergebnisse der einzelnen Prüfer angezeigt, einschließlich einer Meldung, die die gefundenen Ergebnisse angibt. Das System überprüft einen Workflow automatisch, wenn Sie ihn veröffentlichen. Sie können die Validierung für einen Workflow auch direkt über die Steuerelemente in Workflow-Editor ausführen.

Hervorhebung kritischer Fehler

Der grafische Workflow-Editor hebt kritische Fehler hervor, wenn ein Workflow geladen wird. In diesem Beispiel fehlt ein Subflow und ist für den übergeordneten Workflow für den aktuellen Anwender nicht verfügbar. Der grafische Workflow-Editor zeigt den Fehler an, wenn der übergeordnete Workflow geladen wird, indem die Aktivität hervorgehoben wird (in Rot), die den Subflow aufruft. Um den Fehler im übergeordneten Workflow zu beheben, klicken Sie in der Kopfleiste auf das Validierungssymbol und überprüfen die Fehlerbeschreibung im Validierungsbericht.

Validieren Sie den fehlenden Subflow

Validierungen bei der Veröffentlichung

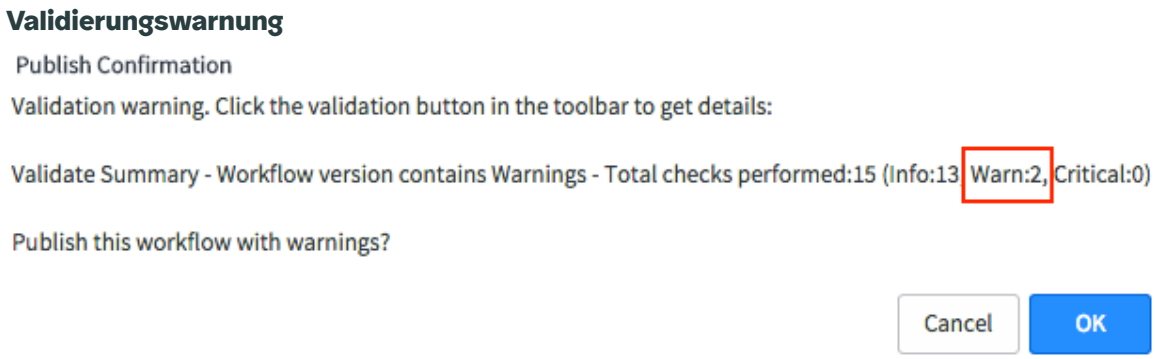
Wenn Sie versuchen, einen ungültigen Workflow oder einen Workflow mit potenziellen Problemen zu veröffentlichen, zeigt das System eine Fehlermeldung an und blockiert ggf. den Vorgang. Wenn Validierungsfehlermeldungen angezeigt werden, klicken Sie im grafischen Workflow-Editor auf das Validierungssymbol, um den Fehlerbericht anzuzeigen.

Validierungswarnung

Eine Validierungswarnung weist Sie darauf hin, dass in einem Workflow ein potenzielles Problem vorliegt, ermöglicht jedoch die Veröffentlichung des Workflows. Validierungswarnungen werden angezeigt, wenn:

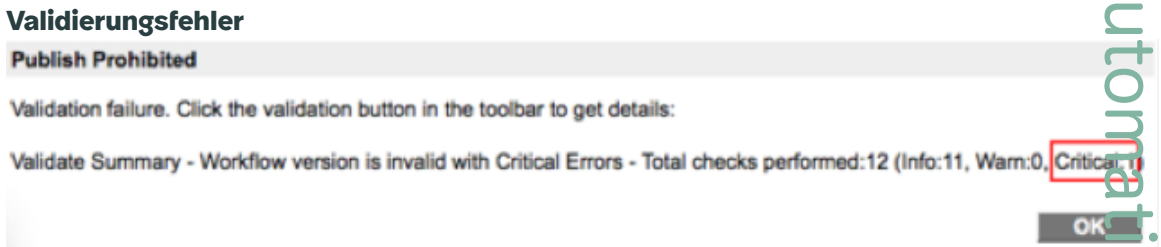
- Sie bearbeiten und versuchen dann, einen Workflow zu veröffentlichen, der als Subflow in einem anderen Workflow enthalten ist. Das System kann nicht bestimmen, wie sich Ihre Änderungen auf den übergeordneten Workflow auswirken, und weist Sie auf die Beziehung hin.
- Eine Workflow-Aktivität verwendet eine andere Tabelle als die dem Workflow zugewiesene Tabelle. Das System warnt Sie vor einem möglichen Konflikt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



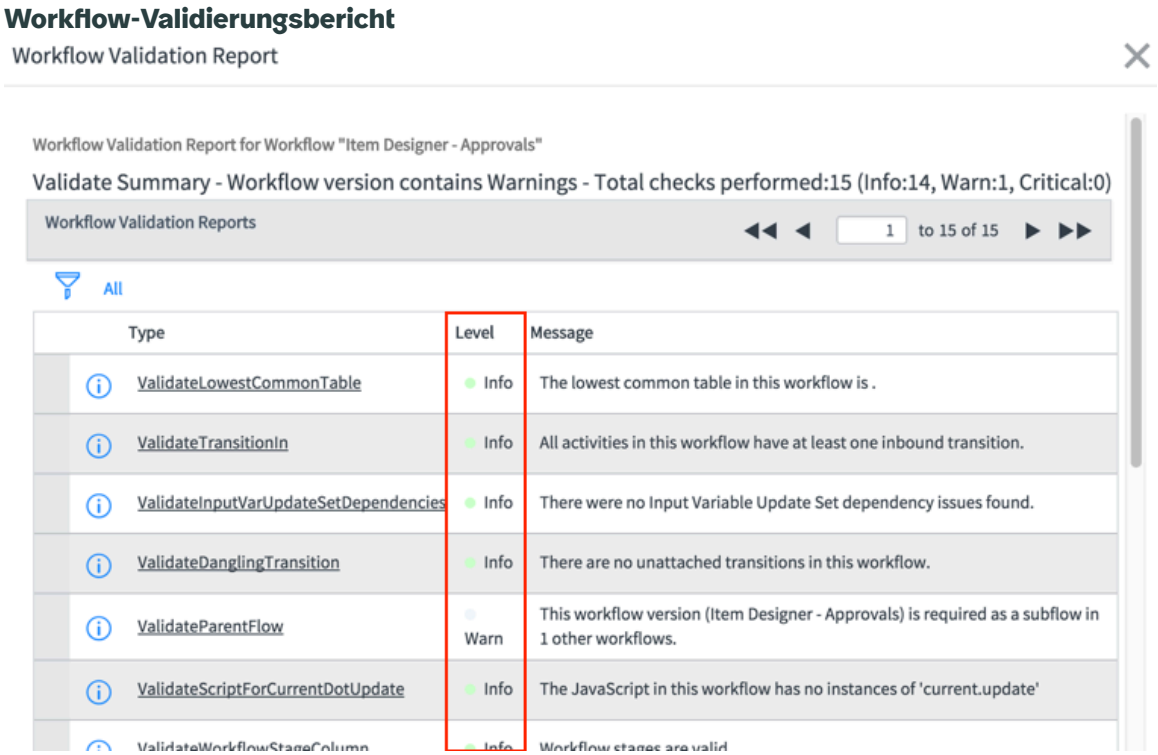
Validierungsfehler

Bei einem Validierungsfehler werden Sie benachrichtigt, dass ein kritischer Fehler im Workflow aufgetreten ist, sodass Sie den Workflow nicht veröffentlichen können. Ein Beispiel für einen kritischen Fehler ist ein fehlender Subflow.



Workflow-Validierungsbericht

Validatoren zeigen drei Benachrichtigungsebenen an: CRITICAL, WARN und INFO. Der Designer kann einen Workflow veröffentlichen, der die Validierung der Ebene WARN oder INFO zurückgibt, nicht jedoch einen Workflow, der eine allgemeine Validierungsebene von CRITICAL zurückgibt.



Kopfzeilenzusammenfassung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Kopfzeile des Validierungsberichts fasst den gesamten Validierungslauf für den angegebenen Workflow zusammen.

- **Zusammenfassung überprüfen:** Die Gesamtbewertung spiegelt die strengste Benachrichtigungsebene wider, die während der Validierung festgestellt wurde.
- **Durchgeführte Prüfungen insgesamt:** Die Gesamtzahl der durchgeführten Validierungen wird ebenfalls aufgeschlüsselt, um die Anzahl auf jeder Benachrichtigungsebene anzuzeigen.

Berichtsspalten

Der Hauptteil des Berichts zeigt die Ergebnisse jeder einzelnen durchgeführten Validierungsprüfung an. Die Spalten sind **Typ**, **Ebene** und **Nachricht**. Sie können diese Spalten wie jede Liste sortieren und filtern.

Workflow-Beendigung und externe Abhängigkeiten

Name	Implikation
Info	Stellt Informationen zur aktuellen Workflow-Version bereit. Ein Beispiel für eine Nachricht auf Informationsebene ist die Nachricht, die die unterste allgemeine Tabelle im Workflow benennt. Workflows auf dieser Validierungsebene werden als gültig und publizierbar angesehen.
Warnung	Der Benutzer wird darauf aufmerksam gemacht, dass der Prüfer Anomalien im Workflow festgestellt hat, die seine Ausführung beeinträchtigen könnten. Ein Beispiel für eine Warnmeldungsnachricht ist eine Nachricht, die Sie auf einen fehlenden Aktivitätseingabeübergang aufmerksam macht. Workflows auf dieser Validierungsebene werden als gültig und publizierbar angesehen.
Kritisch	Benennt ein Workflow-Element, das einen kritischen Fehler enthält, der die erfolgreiche Ausführung des Workflows verhindert. Beispiele hierfür sind fehlende oder ungültige Subflows und fehlende Übergänge. Workflows auf dieser Validierungsebene können nicht veröffentlicht oder in der Produktion ausgeführt werden.

Nachricht

Die Validierungsnachricht enthält eine detaillierte Beschreibung der Ergebnisse, einschließlich Tabellennamen, Update Sets und andere Besonderheiten.

Informationen zum Validieren eines Workflows und zum Generieren eines Validierungsberichts finden Sie unter Workflow überprüfen

Workflow-Prüfer

ServiceNow Bietet mehrere Workflow-Prüfer für Workflow-Designer zum Testen ihrer Workflows.

Diese Seite listet alle verfügbaren Workflow-Prüfer auf. Unter Workflow-Validierung finden Sie Informationen zur Verwendung von Workflow-Prüfern und zum Workflow-Validierungsbericht, um den Typ der zurückgegebenen Informationen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hängende Workflows und Update Sets

Hängende Workflows	Update-Sätze
Identifizieren Sie Workflow-Designentscheidungen, die zu einem hängenden Workflow führen können.	Identifizieren Sie verwandte Artefakte, die in verschiedenen Update Sets verschoben werden.
ValidateTransitionOut	ValidateUpdateSetDependencies
ValidateTransitionIn	ValidateUpdateSetParentDependencies
ValidateDanglingTransition	ValidateInputVarUpdateSetDependencies
ValidateSubflows	
ValidateScriptForCurrentDotUpdate	

Workflow-Beendigung und externe Abhängigkeiten

Unerwartete Workflow-Beendigung	Externe Abhängigkeiten
Identifizieren Sie Workflows, die unerwartet enden können.	Identifizieren Sie externe Artefakte, die potenzielle Workflow-Abhängigkeiten aufweisen.
ValidateSingleEnd	ValidateParentFlow

Workflow-Konflikte

Workflow-Eigenschaftenkonflikte
Identifizieren Sie Workflow-Designentscheidungen, die mit den Workfloweigenschaften in Konflikt stehen.
ValidateLowestCommonTable
ValidateTableChange

ValidateTransitionOut

Der **ValidateTransitionOut**-Prüfer findet Aktivitätsbedingungen ohne Exit-Übergänge.

Validierungszusammenfassung

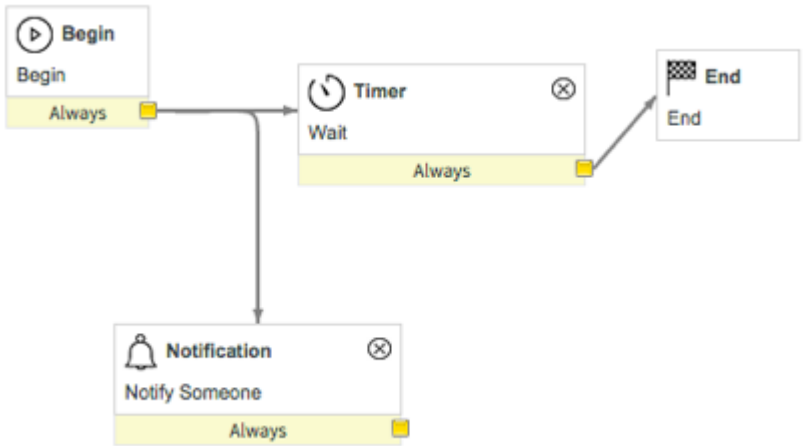
- Risiko: Aktivitätsbedingungen gehen möglicherweise nicht auf die nächste Aktivität über, wodurch der Workflow hängen bleiben kann.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Alle Bedingungen weisen Übergänge auf.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow enthält <Bedingungsanzahl> Aktivitätsbedingungen ohne Ausgabeübergang.
- Vorgeschlagene Aktion: Wenn dies eine bewusste Designentscheidung ist, gibt es keine Korrekturmaßnahme. Suchen Sie andernfalls die im Prüfer angegebene Bedingung, und fügen Sie der nächsten Aktivität einen geeigneten Übergang hinzu.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung

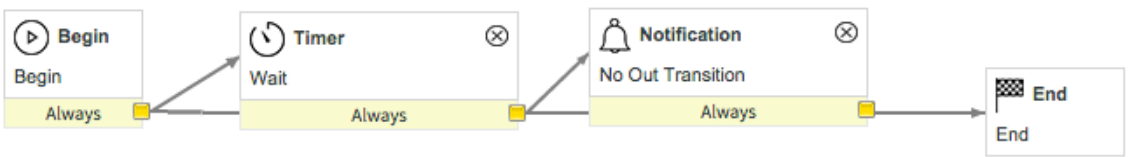
Beim Erstellen eines Workflows auf der Canvas getroffene Designoptionen können eine Aktivität ohne Exit-Bedingung legitimieren. Im ersten Beispiel werden die Aktivitäten **Benachrichtigung** und **Timer** beide zu Beginn des Workflows ausgeführt. Der **Timer** ist die Entität, die entscheidet, wann der Workflow endet. In dieser Situation wird durch Ausführen der **Benachrichtigung** und keine weiteren Übergänge das Design beibehalten und kein zusätzliches Risiko erzeugt. Der Prüfer findet und meldet den fehlenden Übergang von der Aktivität **Benachrichtigung** als eine **Warnung**, die der Designer ignorieren kann.

Bedingung ohne gültigen Übergang



Im zweiten Beispiel besitzt die Aktivität **Benachrichtigung** keinen Exit-Übergang. Der Designer hat dies aufgrund des Layouts verfehlt. Der Übergang von der **Timer**-Aktivität erfolgt hinter der **Benachrichtigungs**-Aktivität und scheint den Exit der **Benachrichtigungs**-Aktivität mit dem **Ende** zu verbinden. Bei Workflows mit mehr als 10 oder 15 Aktivitäten kann es schwierig sein, alle Übergänge klar zu sehen. Der Designer dieses Workflows sah vor, dass die **Benachrichtigungs**-Aktivität zum **Ende** übergeht.

Keine Bedingung heraus



Dieser Prüfer führt den Designer zu der spezifischen Aktivität und Bedingung, die keinen Exit-Übergang hat. Der Designer entscheidet dann, ob auf die Warnung reagiert werden soll oder nicht.

ValidateTransitionIn

Der **ValidateTransitionIn**-Prüfer sucht Aktivitäten, die keine eingehenden Übergänge haben und nicht im Workflow ausgeführt werden können.

Validierungszusammenfassung

- **Risiko:** Aktivitäten, die keine eingehenden Übergänge haben, können nicht im Workflow ausgeführt werden. Wenn aus diesen Aktivitäten eine andere Logik hervorgeht, könnte der Workflow hängen bleiben, ohne dass ein Fortschritt erzielt werden kann.
- **Zweck:** Suchen Sie nach Aktivitäten, die keine eingehenden Übergänge haben.

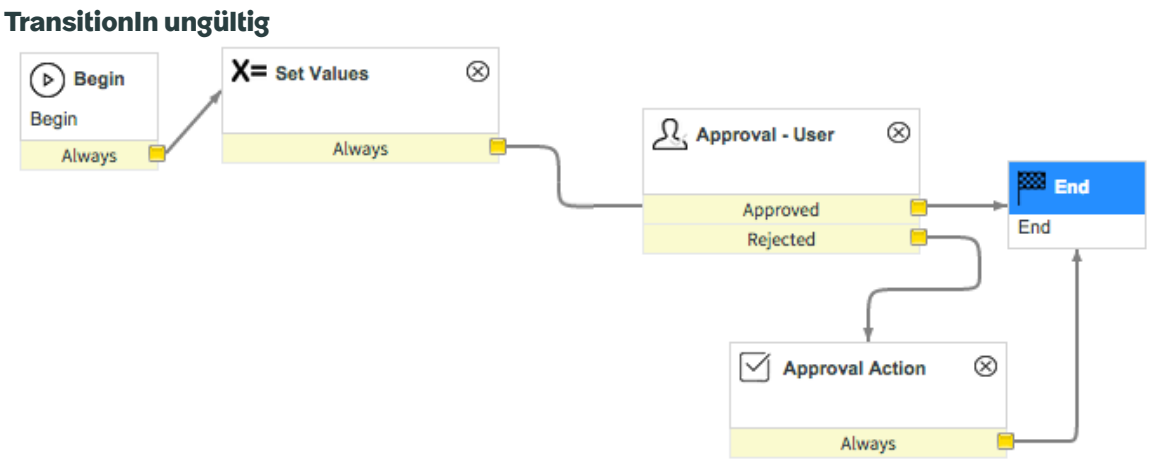
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Schweregrad:** Warnung.
- **Gültiges Ergebnis:** Gültig.
- **Gültige Nachricht:** Alle Aktivitäten in diesem Workflow haben mindestens einen eingehenden Übergang.
- **Ungültiges Ergebnis:** Ungültig.
- **Ungültige Nachricht:** Dieser Workflow enthält <activity count>-Aktivitätsbedingungen ohne Eingabeübergang.
- **Vorgeschlagene Aktion:** Entfernen Sie entweder die Aktivitäten, um Verwirrung zu reduzieren und den Workflow leichter verständlich zu machen, oder stellen Sie den entsprechenden eingehenden Übergang bereit.
- **Veröffentlichbar:** Ja
- **Ausführbar:** Ja
- **Zugehörige Informationen:** Keine

Problembehandlung

Obwohl die in dieser Validierung erkannten Aktivitäten die Ausführung des Workflows nicht beeinträchtigen, muss der Designer wissen, dass Aktivitäten auf dem Canvas nicht ausgeführt werden können und keinen Zweck erfüllen, insbesondere in einem Produktionssystem. Dieser Fehler wird normalerweise durch eine visuelle Fehlinterpretation der Zeichnung verursacht.

Dieser Beispiel-Workflow scheint durchaus gültig zu sein. Bei näherer Betrachtung stellen wir jedoch fest, dass der Übergang von **Werte festlegen** nicht bei **Genehmigung – Benutzer** aufhört (es gibt kein Pfeilende). Stattdessen geht dieser Übergang direkt zu **Ende**. **Genehmigung – Benutzer** kann daher nicht ausgeführt werden. Da sich im Workflow eine auf der Bedingungsweiterleitung der Genehmigung basierende Aktivität befindet, scheint es, als beabsichtige der Designer, dass die Genehmigung ausgeführt werden soll, und eine Korrektur ist scheinbar erforderlich.



Dieser Prüfer führt den Designer zu der bestimmten Aktivität und Bedingung, die keinen eingehenden Übergang hat. Der Designer sollte einen Übergang einrichten oder die Aktivität entfernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ValidateDanglingTransition

Der **ValidateDanglingTransition**-Prüfer sucht und meldet alle Übergänge, die nicht bei einer Aktivität enden.

Hinweis: Diese Übergänge werden nicht in der Workflow-Canvas gezeichnet, sind aber noch in der Datenbank vorhanden.

Warnung: Dies ist ein kritischer Fehler, der die Ausführung eines Workflows verhindert.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Ein Workflow mit Übergängen in der Schwebe führt dazu, dass ein Workflow ohne Wiederherstellungsoptionen im Hintergrund hängt.
- Schweregrad: Kritisch
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Gültig
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Ungültig
- Vorgeschlagene Aktion: Entfernen oder verbinden Sie den fehlerhaften Übergang. Rufen Sie den Quellaktivitätsnamen aus den Validierungsberichtsdetails ab und beheben Sie das Problem. Führen Sie dann die Validierung erneut aus, um Ihre Änderungen zu testen.
- Veröffentlichbar: Nein
- Lauffähig: Nein
- Zugehörige Informationen: Keine

Problembehandlung

In seltenen Fällen wird das Ziel eines Workflow-Übergangs null. Die Workflow-Canvas zeigt keine Hinweise auf den Übergang, aber zur Laufzeit hängt der Workflow, wenn er auf einen dieser Übergänge in der Schwebe stößt. Wenn der **ValidateDanglingTransition**-Prüfer diese Bedingung zum Zeitpunkt der Veröffentlichung meldet, wird die Veröffentlichungsaktion blockiert, bis das Problem behoben ist. Wenn diese Bedingung bei einer Laufzeitüberprüfung erkannt wird, darf der Workflow nicht für die Transaktion eines aktuellen Datensatzes ausgeführt werden. Stattdessen fügt das System einen kritischen Protokolleintrag hinzu, der die Aktivität mit dem fehlerhaften Übergang zum Workflow-Kontext des aktuellen Datensatzes detailliert beschreibt. Entfernen Sie den fehlerhaften Übergang aus dem Workflow-Modell, damit der Workflow für die nächste geeignete Transaktion ausgeführt werden kann.

So finden und entfernen Sie den fehlerhaften Übergang:

1. Notieren Sie sich die Workflow-Version und -Aktivität, die den fehlerhaften Übergang enthält, wie in den Prüferdetails angegeben.
2. Navigieren zu **Workflow** > **Administration** > **Workflow-Version**an.
3. Wählen Sie in der Liste der Workflow-Versionen den Workflow aus, der den fehlerhaften Übergang aufweist.
4. Fügen Sie im Formular „Workflow-Version“ die Themenliste der Workflow-Aktivitäten hinzu. Klicken Sie auf das Menüsymbol, wählen Sie **Konfigurieren> Zugehörige Listen** und verschieben Sie **Workflow-Aktivität -> Workflow-Version** aus der **Verfügbar**- Liste zur Liste **Ausgewählt** und klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Workflow-Aktivitäten** die im Prüfer angegebene Aktivität aus.
6. Zeigen Sie im Formular „Workflow-Aktivität“ den Abschnitt bzw. die Registerkarte **Workflow-Übergänge** an und identifizieren Sie den Übergang in der Liste, der keinen Wert oder einen Nullwert in der Spalte **Zu** enthält.
7. Löschen Sie diesen Übergang.
8. Kehren Sie zur Workflow-Version zurück und führen Sie die Validierungsprüfung erneut aus.

Die Warnung **Kritisch** sollte nicht mehr angezeigt werden. Der Workflow sollte bei der nächsten geeigneten Transaktion wie erwartet ausgeführt werden.

ValidateSubflows

Der**ValidateSubflows**-Prüfer erkennt alle Workflows, die als Subflows enthalten sind und die entweder inaktiv sind oder gelöscht wurden bzw. nicht als veröffentlichter Workflow für den aktuellen Benutzer verfügbar sind.

Bei jeder dieser Bedingungen hängt der Workflow, wenn die Workflow-Aktivität im Hauptflow festgestellt wird.

Warnung: Dies ist ein kritischer Fehler, der die Ausführung eines Workflows verhindert.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Ein übergeordneter Workflow, der zu einem gelöschten Subflow übergeht, hängt unbegrenzt, ohne Wiederherstellungsoptionen.
- Schweregrad: Kritisch
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Dieser Workflow enthält gültige <count>-Subflows.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow enthält ungültige <invalid count>-Subflows von <total Subflow count> total Subflows.
- Vorgeschlagene Aktion: Entfernen Sie den Link im übergeordneten Workflow zum fragwürdigen Subflow, überprüfen Sie den Subflow, um sicherzustellen, dass er gültig und veröffentlicht ist oder dass er für den aktuellen Anwender ausgecheckt ist. Nachdem Sie die Korrektur des Status des Subflows vorgenommen haben, führen Sie die Validierung erneut aus, um Ihre Änderungen zu testen.
- Veröffentlichbar: Nein
- Lauffähig: Nein
- Zugehörige Informationen: Workflows, die als Subflows verwendet werden

Problembehandlung

Wenn ein Workflow ausgeführt wird, bestimmt die Skript-Engine unabhängig davon, ob es sich um einen Subflow oder einen Haupt-Flow handelt, welche Version eines Workflows ausgeführt werden soll, unter Berücksichtigung der aktuellen Anwender- und Workflow-Bedingungen. Wenn ein Workflow von demselben Benutzer ausgecheckt wird, der den Workflow ausführt, ist die ausgecheckte Version die Version, die ausgeführt wird. Wenn der Benutzer nicht die Person ist, die den Workflow ausgecheckt hat, wird die veröffentlichte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Version des Workflows ausgeführt. Wenn kein veröffentlichter Workflow vorhanden ist, wird kein Workflow ausgeführt.

Der **ValidateSubflows**-Prüfer adressiert folgendes Workflow-Szenario:

- Workflow ist an Benutzer A ausgecheckt.
- Ist ein Subflow in einem übergeordneten Workflow, der von Anwender B ausgeführt wird
- Hat keine veröffentlichte Alternative zum Subflow, der von Anwender B ausgeführt wird

Wenn dies auftritt, wird der übergeordnete Workflow zur Ausführung des unveröffentlichten Subflows ausgeführt und hängt dann an dieser Aktivität, ohne dass ein Übergang durchgeführt werden kann. Haupt-Flows, die diese Bedingung in einem Subflow aufweisen, dürfen nicht für die Transaktion eines aktuellen Datensatzes ausgeführt werden. Stattdessen wird dem Workflow-Kontextdatensatz des aktuellen Workflows ein kritischer Protokolleintrag hinzugefügt, der den Status des Subflows beschreibt. Um das Problem zu beheben, entfernen Sie den Subflow aus dem Hauptflow oder veröffentlichen Sie den Subflow, sodass er für Benutzer B verfügbar ist. Dadurch kann der Workflow bei der nächsten geeigneten Transaktion ausgeführt werden.

Der **ValidateSubflow**-Prüfer adressiert außerdem folgendes Workflow-Szenario:

- Workflow ist ein Subflow in einem übergeordneten Workflow, der von einem beliebigen Benutzer ausgeführt wird.
- Hat keine veröffentlichte Alternative zum Subflow, da der Workflow gelöscht wurde oder alle Versionen des Workflows nicht veröffentlicht oder inaktiv sind.

Hinweis: Sie können einen nicht aus einer Liste oder einem Formular-Workflow löschen, der ein Subflow ist. Sie können jedoch eine dieser instabilen Bedingungen mit erweitertem Skripting, SQL-Optionen oder unvollständigen Update-Sätzen erstellen, die Haupt-Flows, aber nicht die referenzierten Subflows enthalten. Berücksichtigen Sie bei der Problembehandlung bei einem Workflow, der diesen Prüfer ausgelöst hat, den Verlauf des Subflows, wenn Sie den Fehlerzustand bewerten.

ValidateScriptForCurrentDotUpdate

Der **ValidateScriptForCurrentDotUpdate**-Prüfer sucht Workflow-Aktivitäten mit Skripten, die die Funktion `current.update()` verwenden.

Das Aufrufen von `current.update()` verursacht erhebliche Leistungsverzögerungen bei der Transaktionsverarbeitung und kann dazu führen, dass eine Instanz hängen bleibt.

Validierungszusammenfassung

- *Risiko*: Bestenfalls kommt es bei einem Workflow, der`current.update()` in Skripts verwendet zu Leistungseinbußen. Im schlimmsten Fall tritt der Workflow in eine unendliche, rekursive Schleife ein, die den Server zum Absturz bringt.
- *Schweregrad*: Warnung.
- *Gültiges Ergebnis*: Gültig
- *Gültige Nachricht*: Das JavaScript in diesem Workflow hat keine Instanzen von 'current.update ()'.
- *Ungültiges Ergebnis*: Ungültig
- *Ungültige Nachricht*: Von diesem Workflow wird 'current.update ()' in den <count of current.update references> JavaScript-Anweisungen verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *Vorgeschlagene Aktion* : Löschen Sie `current.update()` aus den Aktivitätsskripten, die von diesem Prüfer zitiert werden. Workflows werden innerhalb einer Transaktion ausgeführt, und „current“ wird aktualisiert oder gegebenenfalls am Ende der Transaktion eingefügt. Es ist nicht erforderlich, den Datensatz während der Transaktion explizit zu aktualisieren.
- *Publizierbar*: Ja
- *Lauffähig*: Ja

Probleme mit current.update() in Workflow-Skripten

Ein Workflow leitet die Ausführung auf eine der folgenden Arten ein:

- *Skript-Engine*: Wenn ein Workflow einer bestimmten Tabelle zugewiesen wird und eine Ausführungsbedingung erhält, wird der Workflow in INSERT ausgeführt.
- *Skript*: Jede Busniess Rule, Skripteinbindung, jedes Hintergrundskript oder Clientskript kann einen Workflow mithilfe der Workflow-Skripteinbindung und durch Aufruf von `startFlow()` initiieren.

Die Workflow-Engine initiiert einen Workflow basierend auf den übereinstimmenden Kriterien des aktuellen Datensatzes, der eingefügt wird. Die Transaktion für„ current“ wird von der Skript-Engine und nicht vom Workflow verwaltet. Workflows, die auf Grundlage von `update()` des aktuellen Datensatzes ausgeführt werden, werden nicht über die Workflow-Engine aufgerufen, sondern als Aufruf eines Clientskripts oder einer Business Rule. In beiden Fällen wird die Skript-Engine aufgerufen und der aktuelle Datensatz wird gespeichert. Es werden Bearbeitungen und Änderungen an allen aktuellen Feldern vorgenommen und sie stehen anderen Aktivitäten und Skripts zur Verfügung, die in derselben Transaktion ausgeführt werden.

Gegebenenfalls werden andere Engines, die nacheinander mit der Workflow-Engine ausgeführt werden, z. B. die Business-Rule-Engine oder die Feldnormalisierung, für dieselbe aktuelle Datensatztransaktion aufgerufen. Alle durch diese Skripts und Aktivitäten an „current“ vorgenommenen Änderungen ändern den Datensatz im Speicher. Diese sich ändernden Werte sind als Referenz für alle anderen Transaktionen verfügbar, die von Aktivitäten und Skripts in derselben INSERT-Transaktion aufgerufen werden. Wenn alle erwarteten Änderungen ausgeführt werden, wird der aktuelle Datensatz eingefügt.

Wenn eines dieser Skripte `current.update()` für einen Datensatz aufruft, der noch eingefügt werden muss, erzwingt die Aktion eine unnötige und fehleranfällige Datenbanktransaktion. Wenn sich ein Datensatz noch nicht in der Datenbank befindet, kann er nicht aktualisiert werden. Business Rules, die bei `update()` bei einem Datensatz ausgelöst werden, der gerade eingefügt wird, kann dies zu sehr instabilen und möglicherweise unendlichen Schleifen führen.

Problembehandlung

Der Prüfer erkennt die Verwendung von `current.update()` in allen bearbeitbaren Skriptfeldern. Rufen Sie `current.update()` nicht aus einem Workflow-Skript heraus auf. Bei einem INSERT- oder UPDATE-Wert von „current“ stehen die an „current“ vorgenommenen Änderungen für alle Skripts zur Verfügung, die in derselben Transaktion ausgeführt werden, und die Skript-Engine speichert alle Änderungen in der Datenbank. Überlassen Sie die Aktualisierung von „current“ der Engine. Verwenden Sie die Skripts nur zum Einstellen und Referenzieren der aktuellen Feldwerte.

ValidateLowestCommonTable

Vom**ValidateLowestCommonTable**-Prüfer wird die unterste Tabelle in der Glide-Hierarchie gemeldet, die vom Workflow verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielsweise ist die Tabelle „Angeforderungselement [sc_req_item]“ die unterste Tabelle in einem Workflow mit einer **Katalogaufgabe**-Aktivität. Diese Informationen sind für einen Designer von Bedeutung, der die Tabelle ändern möchte, für die ein vorhandener Workflow ausgeführt wird, nachdem der Canvas Aktivitäten hinzugefügt wurden.

Hinweis: Dieser Prüfer liefert nur Informationen. Er zeigt keine Fehler- oder Warnbedingung an.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Der Prüfer informiert nur und ist mit keinem Risiko assoziiert.
- Schweregrad: Dateninformationen
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Die unterste allgemeine Tabelle in diesem Workflow ist <<table_name>.
- Ungültiges Ergebnis: nicht anwendbar (nur zur Information)
- Ungültige Nachricht: nicht anwendbar (nur zur Information)
- Vorgeschlagene Aktion: Keine
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Aktivitäten

ValidateTableChange

Der **ValidateTableChange**-Prüfer meldet alle Aktivitäten im Workflow, die aufgrund der mit der Workflow-Version verknüpften Tabelle ungültig sind.

Beispielsweise ist eine Workflow-Version, die der Tabelle „Change Request [change_request]“ zugeordnet ist, jedoch eine **Kataloganforderung**-Aktivität auf der Canvas besitzt, ungültig, da die Aktivität nicht mit der ausgewählten Tabelle kompatibel ist.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Wenn der aktuelle Datensatz zur Laufzeit nicht aus der in der untersten allgemeinen Tabelle angegebenen Tabelle stammt, können die Aktivitäten für die unterste allgemeine Tabelle keine bestimmten Werte festlegen.
- Schweregrad: Warnung, wenn die einem Workflow zugeordnete Tabelle in der Tabellenhierarchie höher ist als die unterste für die Workflow-Aktivitäten erforderliche allgemeine Tabelle.
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Alle Aktivitäten sind für die neu ausgewählte Tabelle gültig.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültige Aktivität
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow enthält <Anzahl ungültiger Aktivitäten> ungültige Aktivitäten für die neu ausgewählte Tabelle.
- Vorgeschlagene Aktion: Nehmen Sie eine der folgenden Änderungen vor:
  - Ändern Sie den Workflow so, dass die mit der untersten gemeldeten Tabelle verknüpften Aktivitäten nicht erforderlich sind.
  - Ändern Sie den Workflow, um eine Tabelle zu verwenden, die die unterste allgemeine Tabelle in ihrer Hierarchie enthält.
  - Stellen Sie sicher, dass der aktuelle Datensatz den Anforderungen der gefährdeten Aktivitäten entspricht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Aktivitäten

Problembehandlung

Navigieren zu **Workflow** > **Administration** > **Aktivitätsdefinitionen**an. Beachten Sie die **Tabellenspalte** in der Liste. Jede nicht globale Aktivität ist einer Tabelle zugeordnet.

Wenn Sie im Formular „Workflow-Eigenschaften“ eine Tabelle auswählen, werden im Aktivitätsmenü nur Aktivitäten angezeigt, die mit der ausgewählten Tabelle kompatibel sind. Durch das Verknüpfen einer Tabelle mit einer Workflow-Aktivität kann das System bestimmte Entscheidungen über die Aktivität treffen, die den Wertvergleich, das Weiterleiten von Bedingungen oder das Festlegen und Abrufen von Feldwerten im aktuellen Datensatz beeinflussen.

Wenn ein Workflow auf die globale Tabelle [global] festgelegt ist, stellt der Prozess, der den Workflow ausführt, möglicherweise sicher, dass der aktuelle Datensatz die Anforderungen der von diesem Prüfer identifizierten Aktivitäten erfüllt. In diesem Fall funktioniert die Aktivität weiterhin wie erwartet. Wenn diese Sicherheit nicht durch den Anwenderprozess garantiert werden kann, verwenden Sie die vom Validierer identifizierte Aktivität nicht, ohne eine Tabelle zuzuweisen, die die Anforderungen aller Aktivitäten im Canvas erfüllt.

Diese Validierungsprüfung stellt sicher, dass die von allen Aktivitäten in einem bestimmten Workflow angegebene Tabelle in der Hierarchie der für den Workflow ausgewählten Tabelle enthalten ist.

ValidateParentFlow

Der **ValidateParentFlow**-Prüfer meldet alle Workflows, die den Workflow als Subflow verwenden.

Validierungszusammenfassung

- **Risiko:** Es besteht kein Risiko, dass ein Workflow ein Subflow ist. Dies ist nur eine Warnung, dass andere Workflows durch dramatische Änderungen an einem Subflow gefährdet sind.
- **Schweregrad:** Warnung
- **Gültiges Ergebnis:** Gültig
- **Gültige Nachricht:** Derzeit ist <Workflow-Versionsname> kein Subflow.
- **Ungültiges Ergebnis:** Kein
- **Warnmeldung:** Diese Workflow-Version (<Name der Workflow-Version>) ist als Subflow in <Anzahl der Workflow-Versionen> anderen Workflows erforderlich.
- **Vorgeschlagene Aktion:** Seien Sie vorsichtig, wenn Sie Einstellungen wie Eingabeparameter und Rückgabewerte ändern, um sicherzustellen, dass die übergeordneten Workflows nicht beeinträchtigt werden.
- **Publizierbar:** Ja
- **Ausführbar:** Ja
- **Zugehörige Informationen:** Workflows, die als Subflows verwendet werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung

Das System warnt den Workflow-Designer bei der Veröffentlichung und während der Validierung, dass ein Workflow ein Subflow ist. Diese Warnung erinnert den Designer daran, dass Änderungen am aktuellen Workflow möglicherweise die im Validierungsbericht genannten Workflows oder andere bereits in der Produktion laufende Workflows beeinflussen können. Unabhängig davon, wie einfach der Change an einem Workflow ist, bei dem es sich um einen Subflow handelt, testen Sie alle übergeordneten Flows, die in diesem Validierungsbericht zitiert werden, vor der Veröffentlichung gründlich.

Wenn ein Workflow ein Subflow ist, umfassen folgende Änderungen, die dazu führen können, dass er ungültig wird:

- Ändern der Datentypen von Eingabevariablen. Stellen Sie sicher, dass alle in diesem Validierungsbericht genannten übergeordneten Workflows den korrekten Werttyp übergeben können.
- Hinzufügen von Eingabevariable. Verifiziert, dass alle in diesem Validierungsbericht genannten übergeordneten Workflows alle Variablenwerte an den Subflow übergeben können.
- Ändern oder Entfernen des Rückgabewerts eines Workflows. Stellen Sie sicher, dass alle Änderungen am Rückgabewert eines Workflows mit den Anforderungen aller übergeordneten Flows kompatibel sind.
- Ändern der Tabelle, in der der Workflow ausgeführt wird. Stellen Sie sicher, dass die Tabellenauswahl mit allen übergeordneten Flows kompatibel ist.

Hinweis: Um einen Workflow zu löschen, der ein Subflow ist, entfernen Sie zuerst die Abhängigkeit, indem Sie den Subflow aus allen übergeordneten Flows entfernen, die in diesem Validierungsbericht angegeben werden. Nachdem die Abhängigkeiten gelöscht wurden, kann ein Benutzer mit der entsprechenden Rolle den Unterfluss löschen.

ValidateSingleEnd

Der **ValidateSingleEnd**-Prüfer findet und identifiziert mehrere **Ende**-Aktivitäten in einem einzigen Workflow.

Mehrere **Ende**-Aktivitäten in einem Workflow können beabsichtigt sein und keinen Einfluss auf den Workflow haben oder einen Fehler darstellen, den der Designer korrigieren muss.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Wenn die Ausführungspfade zum **Ende** Aktivitäten schließen sich nicht gegenseitig aus, dann die ersten **Ende** „Aufgetreten“ schließt den Workflow ab und bricht alle anderen Ausführungsaktivitäten ab.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Dieser Workflow enthält 1 Ende-Aktivität.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültige Aktivität
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow enthält <Ende-Anzahl> Ende-Aktivitäten.
- Vorgeschlagene Aktion: Entfernen Sie das Fremde **Ende** Aktivitäten, die nicht als Teil des Designs vorgesehen sind.
- Veröffentlichbar: Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

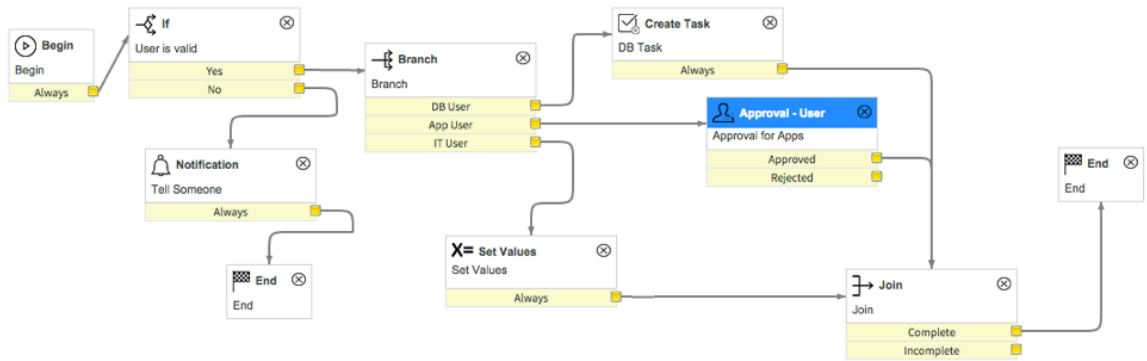
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Keine

Problembehandlung

Sobald eine **Ende**-Aktivität im Workflow angetroffen wird, wird der Workflow abgeschlossen, auch wenn andere realisierbare Ausführungspfade zu einer zweiten **Ende**-Aktivität führen, die noch ausgeführt wird. Diese auszuführenden Aktivitäten werden als Teil der Bereinigungsaktionen der **Ende**-Aktivität abgebrochen. Daher müssen die Ergebnisse der Gestaltung von Workflows mit mehreren **Enden** sorgfältig geprüft werden.

Bei großen Workflows ist es oft intuitiver, den Workflow zu lesen, wenn mehrere **Ende**-Aktivitäten vorhanden sind. Im folgenden Beispiel sind die Pfade zu den beiden **Enden** sich gegenseitig ausschließende Ausführungspfade. Wenn dies ein großer Workflow war, mit vielen Aktivitäten zwischen der **Verzweigung** und dem zweiten **Ende**, wird der Wert der mehrfachen Enden offensichtlich. Eine **Nein**-Antwort von **Benutzer ist ungültig** zu einem einzelnen **Ende** hinter 33 anderen Aktivitäten nachzuverfolgen, wäre wesentlich schwieriger. Bei diesem Workflow-Design besteht kein Risiko, da für andere Aktivitäten kein Grund zur Ausführung besteht, wenn **Ende** nach der **Benachrichtigungs**-Aktivität den Workflow beendet.

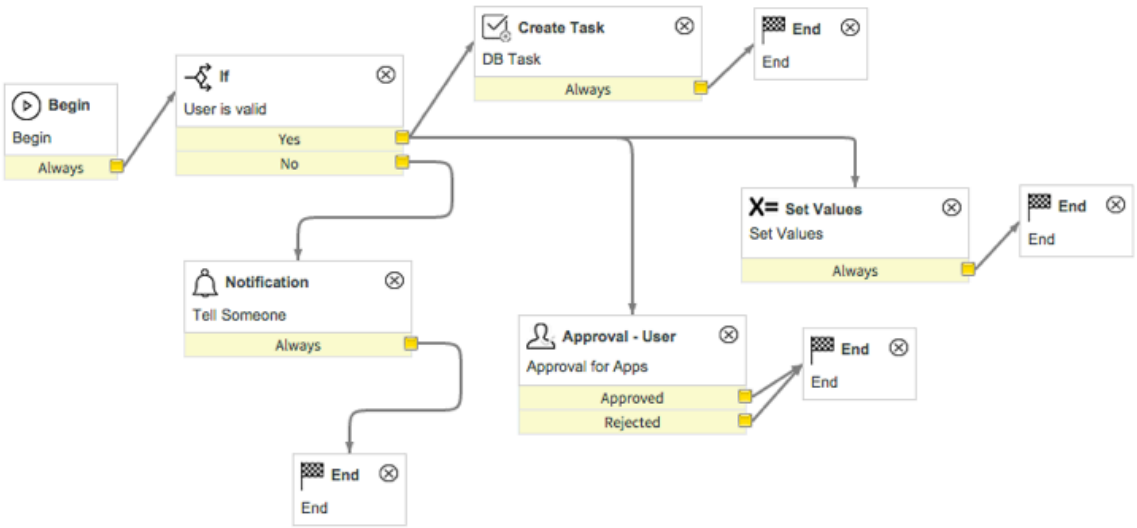
Gegenseitig ausschließende Ausführungspfade



Das nächste Beispiel hat mehrere **Ende**-Aktivitäten in Ausführungspfaden, die sich nicht gegenseitig ausschließen. Eine **Ja**-Antwort von **Benutzer ist gültig** führt dazu, dass die **Werte festlegen**-Aktivität sofort beendet wird. Da dieser Ausführungspfad seine **Ende**-Aktivität zuerst erreicht, bricht er die Aktivitäten **Genehmigung für Apps** und **DB-Aufgabe** ab, die möglicherweise nicht das gewünschte Ergebnis sind. Wenn erwartet wird, dass alle Pfade vor **Ende** abgeschlossen sind, sollten die Aktivitäten zu einem **Join** kommen (wie im vorherigen Beispiel), das zu einem einzigen **Ende** übergeht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gegenseitig ausschließende Ausführungspfade



Hinweis: Zum Hinzufügen des zweiten **Endes** klicken Sie mit der rechten Maustaste, um die original **Ende** -Aktivität zu kopieren und auf der Canvas hinzuzufügen. In den meisten Fällen ist ein einziges**Ende** die beste und zuverlässigste Methode, um sicherzustellen, dass alle Aktivitäten, die vor Abschluss des Workflows ausgeführt werden sollen, erfolgreich ausgeführt werden.

ValidateUpdateSetDependencies

Der**ValidateUpdateSetDependencies**-Prüfer identifiziert alle im aktuellen Workflow aufgerufenen Subflows und ermittelt, ob einer dieser Subflows in einem anderen (laufenden) Update Set bearbeitet wird.

Diese Warnung informiert den Benutzer darüber, dass dieser Workflow und eine oder mehrere seiner Abhängigkeiten aktiv so geändert werden, dass er nicht ohne zusätzlichen Aufwand gleichzeitig für eine andere Instanz bereitgestellt werden kann.

Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter Erstellen Sie einen Update-Satz, und wählen Sie ihn aus .

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Wenn ein übergeordneter Workflow in einem Update-Satz bearbeitet wird und sein abhängiger Subflow in einem anderen bearbeitet wird, sind die beiden Workflows möglicherweise nicht kompatibel, wenn sie in eine andere Instanz verschoben werden. Wenn Sie unabhängige Änderungen vornehmen, z. B. für allgemeine oder erwartete Werte, können die beiden Workflows inkompatibel werden.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Es wurden keine Abhängigkeiten des Update Sets gefunden.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow verfügt über abhängige Workflows, die sich in einem anderen Update Set befinden.
- Vorgeschlagene Aktion: Ändern und implementieren Sie beide Workflows im selben Update Set. Wenn Sie Abhängigkeiten in separaten Update Sets ändern müssen, verwenden Sie eine der folgenden Methoden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Stellen Sie sicher, dass alle Update Sets gleichzeitig migriert werden.
- Führen Sie vor der Bereitstellung des Hauptflow-Update-Sets die Abhängigkeiten in einem Update Set zusammen, bevor Sie dieses Update Set abschließen.

- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen

Problembehandlung

Ein Workflow wird einem Update Set nur hinzugefügt, wenn der Workflow veröffentlicht wird. Dieser Prüfer gibt eine Warnung aus, wenn eine der folgenden Bedingungen vorliegt:

- Ein veröffentlichter Subflow befindet sich in einem anderen Update-Satz als der übergeordnete Workflow, und dieser Update-Satz wird ausgeführt.
- Ein Subflow wird von einem anderen Anwender ausgecheckt, der in einem anderen Update-Satz arbeitet als der aktuelle Anwender.

Hinweis: Dieser Prüfer sucht nicht nach Update Sets, die geschlossen wurden. Es werden nur Update-Sätze untersucht, die in Bearbeitung sind, oder die Update-Sätze aller Subflows, die vom aktuellen Workflow verwendet werden und für Anwender ausgecheckt werden, die in einem anderen Update-Satz arbeiten.

Beispiel

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein gefährdetes Entwicklungsszenario, in dem zwei Benutzer Abhängigkeiten zwischen Workflows in verschiedenen Update Sets erstellen.

Anwender A:

1. Legt Update Set A auf das aktuelle Update Set fest.
2. Checkt Workflow A aus.
3. Ändert den Rückgabewert des **Zeichenfolge**-Typs zu Workflow A in einen **Referenz/Benutzer**-Typ.
4. Veröffentlicht Workflow A, wodurch ein Eintrag in Update Set A erfolgt.

Anwender B:

1. Legt Update Set B auf das aktuelle Update Set fest.
2. Checkt Workflow B aus.
3. Enthält Workflow A als Subflow.
4. Der Rückgabewert der Benutzerreferenz aus Workflow A wird als Genehmigungszuweisung verwendet.
5. Publiziert Workflow B, wodurch ein Eintrag in Update Set B erstellt wird.

Risiken

- Benutzer B verschiebt Update Set B in eine andere Instanz, die über eine ältere Version von Workflow A verfügt. Der Rückgabewert ist keine Benutzerreferenz. Dies hat zur Folge, dass das Ergebnis von Workflow B anders als in der Testphase der Entwicklung ausfällt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Benutzer B verschiebt Update Set B in eine neue Instanz, die keine Version von Workflow A hat. Workflow B hat zur Laufzeit einen Validierungsfehler und kann nicht ausgeführt werden. Ein Protokolleintrag wird zum Workflow-Protokoll des aktuellen Datensatzes hinzugefügt.

Mögliche Lösungen

Lösung 1

Migrieren Sie den übergeordneten Workflow und alle abhängigen Workflows mithilfe des gleichen Update Set gemeinsam in eine neue Instanz.

1. Legen Sie das Update Set auf das fest, das Sie zu neuen Instanzen migrieren möchten.
2. Checken Sie die Workflows aus, und veröffentlichen Sie sie erneut. Diese Aktion erzwingt einen Eintrag in den aktuellen Update-Satz.
3. Vervollständigen Sie das Update Set mit allen Abhängigkeiten.
4. Befolgen Sie die Standardverfahren für die Migration von Update Sets zu lokalen Instanzen.

Lösung 2

Verschieben Sie abhängige Workflows zwischen Update Sets.

1. Identifizieren Sie das Update Set, das den zu migrierenden Haupt-Workflow enthält.
2. Navigiere zu **System Update Sets > Lokale Update Sets**.
3. Suchen Sie das Update Set, das die Abhängigkeiten zum Haupt-Workflow enthält, und wählen Sie es aus.
4. In der zugehörigen Liste **Kunden-Updates** wählen Sie die Workflow-Version des Subflow aus, den Sie verschieben möchten.
5. Wählen Sie das Update Set, das den übergeordneten Workflow enthält, im Feld **Update Set** aus. Wenn sich dieses Feld nicht im Formular „Kunden-Update“ befindet, konfigurieren Sie das Formular und fügen Sie das Feld hinzu.
6. Klicken Sie Auf **Aktualisieren** Und das Basissystem verschiebt den abhängigen Subflow in den ausgewählten Update-Satz.
7. Wiederholen Sie die Schritte 4-6, um dem übergeordneten Flow-Update-Set weitere abhängige Subflows hinzuzufügen.

ValidateUpdateSetParentDependencies

Der **ValidateUpdateSetParentDependencies**-Prüfer identifiziert alle Workflows, die den aktuellen Workflow als Subflow aufrufen und bestimmt, ob einer dieser übergeordneten Workflows in einem anderen Update Set bearbeitet wird, das gerade ausgeführt wird.

Diese Warnung weist den Benutzer darauf hin, dass dieser Workflow und ein oder mehrere von diesem Workflow abhängige Workflows aktiv so geändert werden, dass sie nicht ohne zusätzlichen Aufwand gleichzeitig für eine andere Instanz bereitgestellt werden können.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Wenn ein übergeordneter Workflow in einem Update-Satz bearbeitet wird und sein abhängiger Subflow in einem anderen bearbeitet wird, sind die beiden Workflows möglicherweise nicht kompatibel, wenn sie in eine andere Instanz verschoben werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie unabhängige Änderungen vornehmen, z. B. allgemeine oder erwartete Werte bearbeiten, können die beiden Workflows inkompatibel werden.

- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Es wurden keine Abhängigkeiten des Update Sets gefunden.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Dieser Workflow verfügt über abhängige Workflows, die sich in einem anderen Update Set befinden.
- Vorgeschlagene Aktion: Ändern und implementieren Sie beide Workflows im selben Update Set. Wenn Sie Abhängigkeiten in separaten Update Sets ändern müssen, verwenden Sie eine der folgenden Methoden:
  - Stellen Sie sicher, dass alle Update Sets gleichzeitig migriert werden.
  - Führen Sie vor der Bereitstellung des Hauptflow-Update-Sets die Abhängigkeiten zu einem Update Set zusammen, bevor Sie das Update Set als abgeschlossen festlegen.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen

Problembehandlung

Ein Workflow wird einem Update Set nur hinzugefügt, wenn der Workflow veröffentlicht wird. Dieser Prüfer gibt eine Warnung aus, wenn eine der folgenden Bedingungen vorliegt:

- Ein veröffentlichter Subflow befindet sich in einem anderen Update-Satz als der übergeordnete Workflow, und dieser Update-Satz wird ausgeführt.
- Ein Subflow wird von einem anderen Anwender ausgecheckt, der in einem anderen Update-Satz arbeitet als der aktuelle Anwender.

Hinweis: Dieser Prüfer sucht nicht nach Update Sets, die geschlossen wurden. Es werden nur in Bearbeitung befindliche Update Sets berücksichtigt bzw. die Update Sets aller übergeordneten Workflows, die den aktuellen Workflow aufrufen und für Benutzer ausgecheckt sind, die mit einem anderen Update Set arbeiten.

Beispiel

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein gefährdetes Entwicklungsszenario, in dem zwei Benutzer Abhängigkeiten zwischen Workflows in verschiedenen Update Sets erstellen.

Anwender A:

1. Legt Update Set A auf das aktuelle Update Set fest.
2. Checkt Workflow A aus.
3. Ändert den Rückgabewert des **Zeichenfolge**-Typs zu Workflow A in einen **Referenz/Benutzer**-Typ.
4. Veröffentlicht Workflow A, wodurch ein Eintrag in Update Set A erfolgt.

Anwender B:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Legt Update Set B auf das aktuelle Update Set fest.
2. Checkt Workflow B aus.
3. Enthält Workflow A als Subflow.
4. Der Rückgabewert der Benutzerreferenz aus Workflow A wird als Genehmigungszuweisung verwendet.
5. Publiziert Workflow B, wodurch ein Eintrag in Update Set B erstellt wird.

Risiken

- Benutzer B verschiebt Update Set B in eine andere Instanz, die über eine ältere Version von Workflow A verfügt. Der Rückgabewert ist keine Benutzerreferenz. Dies hat zur Folge, dass das Ergebnis von Workflow B anders als in der Testphase der Entwicklung ausfällt.
- Benutzer B verschiebt Update Set B in eine neue Instanz, die keine Version von Workflow A hat. Workflow B hat zur Laufzeit einen Validierungsfehler und kann nicht ausgeführt werden. Ein Protokolleintrag wird zum Workflow-Protokoll des aktuellen Datensatzes hinzugefügt.

Mögliche Lösungen

Lösung 1

Migrieren Sie den übergeordneten Workflow und alle abhängigen Workflows mithilfe des gleichen Update Set gemeinsam in eine neue Instanz.

1. Legen Sie das Update Set auf das fest, das Sie zu neuen Instanzen migrieren möchten.
2. Überprüfen Sie die erforderlichen Workflows, und veröffentlichen Sie sie erneut.

   Hinweis: Diese Aktion erzwingt einen Eintrag in das aktuelle Update Set.

3. Vervollständigen Sie das Update Set mit allen Abhängigkeiten.
4. Befolgen Sie die Standardverfahren für die Migration von Update Sets zu lokalen Instanzen. Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Lösung 2

Verschieben Sie abhängige Workflows zwischen Update Sets.

1. Identifizieren Sie das Update Set, das den zu migrierenden Haupt-Workflow enthält.
2. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**an.
3. Suchen Sie das Update Set, das die Abhängigkeiten zum Haupt-Workflow enthält, und wählen Sie es aus.
4. In der zugehörigen Liste **Kunden-Updates** wählen Sie die Workflow-Version des Subflow aus, den Sie verschieben möchten.
5. Wählen Sie das Update Set, das den übergeordneten Workflow enthält, im Feld **Update Set** aus. Wenn sich dieses Feld nicht im Formular „Kunden-Update“ befindet, konfigurieren Sie das Formular und fügen Sie das Feld hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**. Das Basissystem verschiebt den abhängigen Subflow zum ausgewählten Update Set.
7. Wiederholen Sie die Schritte 4-6, um dem übergeordneten Flow-Update-Set weitere abhängige Subflows hinzuzufügen.

ValidateInputVarUpdateSetDependencies

Der **ValidateInputVarUpdateSetDependencies**-Prüfer überprüft Update Sets, um sicherzustellen, dass die Workflow-Eingabevariablen für einen bestimmten Workflow nicht in anderen Update Sets als den derzeit **in Bearbeitung** befindlichen Sets gelöscht wurden.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Workflows und ihre Eingabevariablen werden nicht in einem einzigen Update Set zusammen verschoben. Das Löschen von Eingabevariablen wird in einem anderen Update-Eintrag erfasst. Wenn sich diese beiden Einträge nicht in demselben Update Set befinden, kann die Workflow-Ausführung instabil sein.
- Zweck: Bestimmen Sie, ob Eingabevariablen, die zu diesem Workflow gehörten, in einem anderen Update Set gelöscht wurden.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Es wurden keine Abhängigkeitsprobleme für den Eingabevariablen-Aktualisierungssatz gefunden.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Es gibt Eingabevariablen, die in einem anderen Update Set gelöscht und protokolliert wurden.
- Vorgeschlagene Aktion: Wenn die Löschung nicht vom Workflow getrennt werden soll, stellen Sie sicher, dass beide Update Sets gleichzeitig für die neue Instanz festgeschrieben werden, oder führen Sie beide Payloads in einem einzigen Update Set zusammen.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen

Problembehandlung

Workflow-Eingabevariablen erhalten einzelne Einträge in der zugehörigen Liste **Kunden-Update** im Update Set des aktuellen Benutzers. Dieser Prüfer meldet dem Benutzer, wenn Workflow-Eingabelöschungen in einem anderen Update Set als dem aktuellen Update Set des Benutzers aufgetreten sind.

Folgen Sie den Anweisungen für Eingabevariable entfernen, wenn der Prüfer diese Warnung ausgibt.

ValidateWorkflowEndStages

Der **ValidateWorkflowEndStages**-Prüfer überprüft, dass in Workflows mit Stufen die Ende-Aktivität des Workflows eine Stufe mit dem Namen Abgeschlossen enthält.

Wenn dem Workflow Phasen zugeordnet sind, aber nicht die Phase „Abgeschlossen“ in der Endaktivität vorhanden sind, zeigt der Phasenindikator nicht an, dass der Workflow abgeschlossen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Der Phasenindikator zeigt nicht an, dass der Workflow abgeschlossen ist.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Workflow-Endphasen sind gültig.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig
- Ungültige Nachricht: Endaktivität A mit ungültiger Phase „S“ gefunden
- Vorgeschlagene Aktion: Wenn dies nicht beabsichtigt ist, nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Aktivitäten

Problembehandlung

Überprüfen Sie den Workflow auf eine Ende-Aktivität. Stellen Sie sicher, dass dieser Aktivität eine Stufe mit dem Namen Abgeschlossen zugewiesen wird.

ValidateWorkflowStageColumn

Der **ValidateWorkflowStageColumn**-Prüfer erkennt und meldet, wenn das Stufen-Feld (Stufen-Spalte) für einen Workflow nicht korrekt ist oder unbrauchbar ist.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Die Phasenindikatoren zeigen möglicherweise keine entsprechenden Informationen an.
- Schweregrad: Warnung
- Gültiges Ergebnis: Gültig
- Gültige Nachricht: Werte der Workflow-Phase sind gültig.
- Ungültiges Ergebnis: Warnung
- Informationszusammenfassung: Phasenwarnungen gefunden.
- Ungültige Nachrichten:
  - Tabelle T hat keine Spalte namens C.
  - Workflow für Tabelle T hat Phasen, aber keine Phasenspalte.
  - Tabelle T hat eine Phasenspalte „C“, aber es werden keine Phasen durch Aktivitäten festgelegt.
  - Der Workflow in Tabelle T hat die Phasenspalte „C“, die nicht „type=Workflow“ ist.
- Vorgeschlagene Aktion: Wenn dies nicht beabsichtigt ist, nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.
- Veröffentlichbar: Ja
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Aktivitäten, Workflow-Phasen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung

So überprüfen Sie die Phasenspalte:

1. Öffnen Sie einen Workflow und checken Sie ihn aus.
2. Öffnen Sie das Dialogfeld der Workflow-Versionseigenschaften, indem Sie auf das Menüsymbol klicken und **Eigenschaften** auswählen.
3. Zeigen Sie die Registerkarte oder den Abschnitt **Stufen** an.
4. Stellen Sie sicher, dass die zugewiesene Stufenspalte tatsächlich eine Spalte in der Tabelle ist, der der Workflow zugeordnet ist.
5. Stellen Sie sicher, dass die Spalte Typ = Workflow ist.

Tipp: Phasenspalten dürfen keine Auswahllisten sein. Wenn dies der Fall ist, wird die Liste in Formularansichten schreibgeschützt angezeigt, da durch das Ändern dieses Spaltenwerts außerhalb der Workflow-Engine keine sichere Verfolgung der Zustände der Stufe gewährleistet wird.

ValidateWorkflowStateValues

Der **ValidateWorkflowStateValues**-Prüfer überprüft eine Reihe von Stufenaspekten in Workflow-Aktivitäten auf Richtigkeit.

Dieser Prüfer hat mehrere mögliche Fehlermeldungen.

Validierungszusammenfassung

- Risiko: Die Phasenindikatoren zeigen möglicherweise keine entsprechenden Informationen an.
- Schweregrad: Warnung.
- Gültiges Ergebnis: Gültig.
- Gültige Nachricht: Werte der Workflow-Phase sind gültig.
- Ungültiges Ergebnis: Ungültig.
- Warnungszusammenfassung: Phasenwarnungen gefunden.
- Ungültige Nachrichten:
  - Phase mit leerem Namen ist nicht zulässig.
  - Phase mit leerem Wert ist nicht zulässig.
  - Es darf nicht mehr als eine Phase mit demselben Namen vorhanden sein: x.
  - Es darf nicht mehr als eine Phase mit demselben Wert vorhanden sein: y
- Vorgeschlagene Aktion: Wenn dies nicht beabsichtigt ist, nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.
- Veröffentlichbar: Ja.
- Lauffähig: Ja
- Zugehörige Informationen: Workflow-Aktivitäten.

Problembehandlung

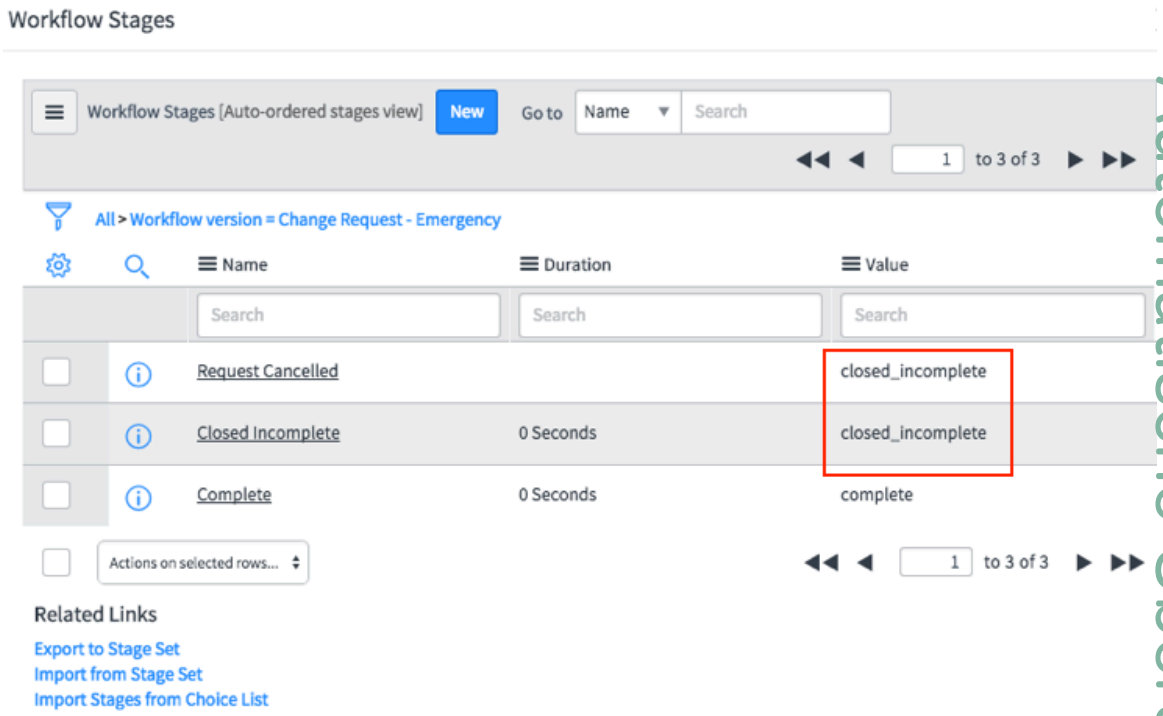
Verwenden Sie das folgende Verfahren für eine Problembehandlung des Prüfers:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Öffnen Sie einen Workflow und checken Sie ihn aus.
2. Öffnen Sie die Liste der Phasen für den Workflow, indem Sie das Menüsymbol und dann auswählen **Bearbeiten Sie Phasen** .
3. Überprüfen Sie die Namen und Werte.

   Stellen Sie sicher, dass die Namen und Werte eindeutig und nicht leer sind.
4. Wenn der gleiche Phasenname oder Wert mehrmals vorhanden ist, entfernen Sie eine der Zeilen. Es ist dann sehr wichtig, den Workflow durchlaufen und Phasen in den Aktivitäten, die die entfernte Phase verwendet haben, neu zuzuweisen.

Validieren Sie Die Werte Der Workflow-Phase



Tipp: Erstellen Sie eine Liste, welche Aktivitäten welche Phasen zuweisen.

Workflow-Konzepte

Mit dem Workflow-Editor können Sie viele Aufgaben erledigen.

Wichtig: Ab Zurich Release erhalten neue Kunden die von erstellten und veröffentlichten Legacy-Workflows nicht mehr ServiceNow, Inc.. Alle Legacy-Workflow-Funktionen wurden durch ersetzt Workflow-Studio Inhalt. Nur Kunden, die ein Upgrade von früheren Versionen durchgeführt haben, können vorhandene Legacy-Workflows verwenden und bearbeiten. Alle Kunden behalten zwar die Möglichkeit, Legacy-Workflows zu erstellen, aber Sie werden dringend empfohlen, stattdessen zu verwenden Workflow-Studio Dient zum Erstellen von Inhalten zur Prozessautomatisierung. Nur Workflow-Studio Erhält neue Funktionen und Erweiterungen.

- Ändern Sie Kernaktivitäten und Endbedingungen.
- Erstellen Sie benutzerdefinierte Aktivitäten, und verwenden Sie die Daten auch für andere Workflows.

  Siehe Orchestration-Aktivitätendesigner .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Laden Sie Aktivitätspakete vom ServiceNow Store herunter, und erstellen Sie Pakete zum Hochladen.
- Bearbeiten Sie Workflows grafisch.
- Definieren Sie Übergänge zwischen Workflow-Aktivitäten.
- Passen Sie für die Tabelle, die dem Workflow entspricht, die Business-Regeln an.
- Fassen Sie den Workflow-Fortschritt durch Stufen zusammen.
- Überprüfen Sie Workflows, um potenzielle Probleme zu erkennen.
- Veröffentlichen Sie Workflows für andere Benutzer.
- Bearbeiten Sie mehrere Tabellen ohne sie direkt ändern zu müssen.

Workflow-Versionen

Um zu verhindern, dass Benutzer Änderungen an einem Workflow vornehmen, die sich auf andere Benutzer des Systems auswirken, müssen Workflows zur Bearbeitung zuerst ausgecheckt werden.

Es kann jeweils nur ein Benutzer einen Workflow auschecken. Wenn ein Workflow ausgecheckt ist, gelten die Änderungen nur für den Benutzer, der den Workflow ausgecheckt hat. Andere Benutzer können den veröffentlichten Workflow weiterhin verwenden. Nachdem die Änderungen abgeschlossen sind, kann der Workflow veröffentlicht werden, sodass er allen Benutzern zur Verfügung steht.

Hinweis: Da jeder Workflow eine eindeutige sys_id hat, können verschiedene Workflows denselben Namen haben. Dies wird normalerweise in einer von Domänen getrennten Umgebung erwartet, in der Benutzer in verschiedenen Unternehmen die Workflows der anderen Benutzer nicht sehen können, da sie sich in unterschiedlichen Domänen befinden. Dies kann jedoch in anderen Umgebungen zu Verwirrung führen. Geben Sie jedem Workflow im Allgemeinen einen eindeutigen Namen, um zu verhindern, dass Workflow-Designer den falschen Workflow ändern.

Wenn eine neue Version eines vorhandenen Workflows veröffentlicht wird, werden die Änderungen nicht auf laufende Workflow-Kontexte angewendet. Jeder aktuell ausgeführte Workflow-Kontext verwendet weiterhin die Workflow-Version, die beim Start des Workflows verfügbar war. Bei der nächsten Ausführung des Workflows wird die aktualisierte, veröffentlichte Version verwendet.

Workflow-Bereich

Der Workflow-Anwendungsbereich bestimmt den Zugriff, den eine Anwendung auf die Informationen in einem Workflow hat, insbesondere auf die Daten, die in den Aktivitäten in diesem Workflow enthalten sind.

Wenn ein Workflow erstellt wird, vererbt er den Anwendungsbereich aus dem Zahnradmenü für den angemeldeten Benutzer. Dieser Bereich kann im Workflow-Editor nicht geändert werden. Bei Ausführung des Workflows wird er in diesem Bereich ausgeführt und kann nur von einer anderen Anwendung aus aufgerufen werden, wenn die Workflow-Einstellung für die Eingabehilfe den Zugriff auf alle Umfänge (öffentlich) zulässt. Andernfalls ist der Anwendungsbereich des Workflows für die Anwendung privat.

Hinweis: Jedes im Workflow-Editor erstellte Skript, z. B. ein erweitertes Skript in einer *Wenn*-Aktivität, wird im Bereich des Workflows ausgeführt. Alle im Basissystem oder für Orchestration bereitgestellten Kernaktivitäten werden im Bereich des Workflows ausgeführt.

Benutzerdefinierte Aktivitäten werden in ihrem eigenen Bereich ausgeführt, auch wenn er sich vom Workflow unterscheidet. Der Bereich einer benutzerdefinierten Aktivität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

kann privat oder öffentlich sein. Jedes Skript, das innerhalb einer benutzerdefinierten Aktivität mit einem Umfang ausgeführt wird, kann nur auf externe Artefakte innerhalb des Umfangs dieser Aktivität oder auf Artefakte zugreifen, die für die Ausführung in einem beliebigen Umfang konfiguriert sind. Umgekehrt kann ein externes Artefakt nur dann auf das Skript innerhalb dieser privaten Aktivität zugreifen, wenn das externe Artefakt im selben Umfang ausgeführt wird. Aktivitäten mit öffentlichen Umfängen können in jedem Anwendungsumfang mit externen Artefakten interagieren.

Sie können private Aktivitäten als Teil eines Workflows mit einem öffentlichen Anwendungsumfang verwenden. Diese Aktivitäten werden geschützt, damit sie nicht von außerhalb des Workflows aufgerufen werden können. Details zum Festlegen des Anwendungsbereichs für benutzerdefinierte Aktivitäten finden Sie im Feld Beschreibungstabelle für die entsprechende Aktivitätsvorlage.

Hinweis: Benutzerdefinierte Aktivitäten, die in den ServiceNow Store hochgeladen wurden, müssen so konfiguriert sein, dass sie für alle Anwendungsbereiche zugänglich sind.

Einschränkungen des Workflow-Bereichs

Es gibt einige Einschränkungen für öffentliche und private Anwendungsbereiche.

Während der Laufzeit können Workflows mit öffentlichem Bereich auf andere Anwendungsressourcen zugreifen, sofern diese Ressourcen für alle Anwendungsbereiche zugänglich sind. Workflows mit privatem Bereich in einem privaten Anwendungsbereich können nur auf Ressourcen zugreifen, die für diesen Bereich privat sind. Aufgrund von Bereichzugriffsgrenzen schlagen alle Workflows mit privatem Bereich, die Aufrufe an Ressourcen mit anderem Bereich senden, fehl – entweder mit einer Ausnahme oder einer abgestürzten Aktivität, während auf die zurückgegebenen Ergebnisse gewartet wird. Dies tritt auf, wenn Aufrufe an diese allgemeinen globalen Ressourcen gesendet werden:

- ECC-Warteschlangen
- Aufgaben
- Genehmigungen
- Events
- SLA-Timer
- Timer
- Skripteinbindungen
- Business-Regeln
- Workflow-APIs

Überprüfen Sie beim Design von Workflows die Sichtbarkeit und Zugänglichkeit all Ihrer Ressourcen vor der Bereitstellung.

Siehe Anwendungsbereich .

Informationen zum Konfigurieren des Bereichs für einen Workflow finden Sie unter Workflow-Eigenschaften.

Domänentrennung und Workflow

Die Anwendung Workflow unterstützt Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Standard*

- Umfasst die **Basis**-Stufe
- Geschäftslogik: Prozesse können pro Kunde vom Service Provider erstellt oder geändert werden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere Service Provider-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die MVP-Geschäftslogik und Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung zu konfigurieren.

Anwendungsfall: Als Administrator benötige ich die Möglichkeit, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, aber nicht für einen anderen.

Übersicht

Wenn die Domänentrennung aktiviert ist, vererben Workflows und Workflow-Aktivitäten die Domäne des Benutzers, der sie veröffentlicht oder erstellt.

So funktioniert die Domänentrennung in der Workflow Anwendung

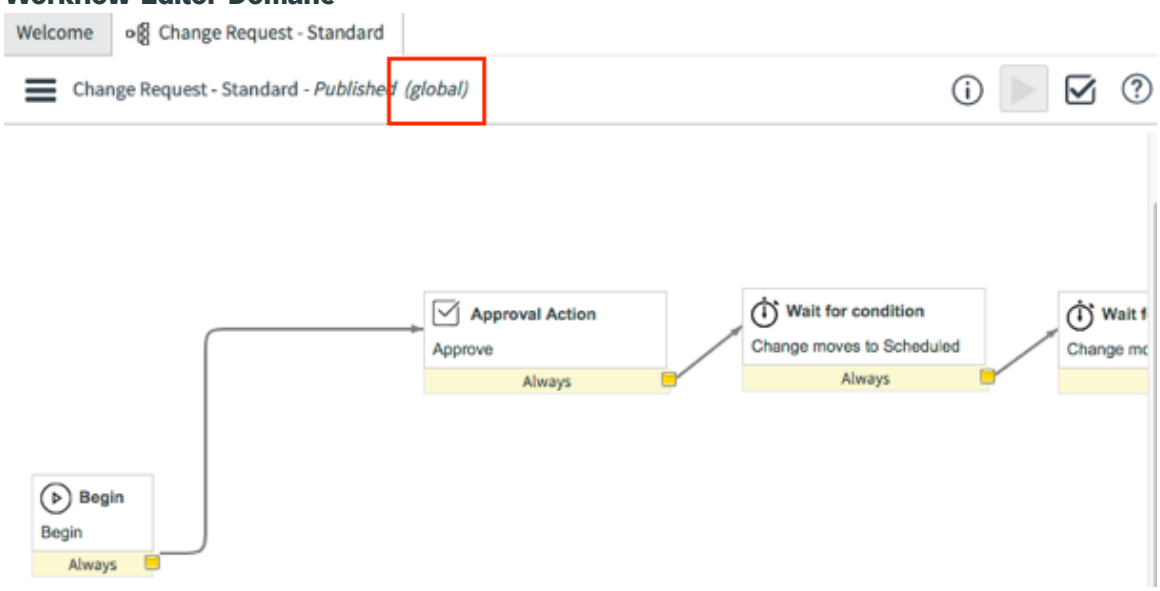
Während Workflows von mehreren Tabellen verwaltet werden, werden nur die folgenden Tabellen für Domänentrennungsfunktionen verwendet:

- **Workflow [wf_Workflow]** Und **Workflow-Version [wf_Workflow_Version]** : Verwendet für Prozessverwaltung Oder Prozesstrennung.
- **Workflow-Kontext [wf_context]** : Verwendet für Domänentrennung verstehen .

Hinweis: Die Workflow-Versionstabelle [wf_workflow_version] enthält kein Domänenfeld. Workflow-Versionsdatensätze erben ihre Domäne vom übergeordneten Workflow-Datensatz.

Der Workflow-Editor zeigt die Domäne eines Workflows in der Titelleiste nach dem Namen des Workflows an.

Workflow-Editor-Domäne



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

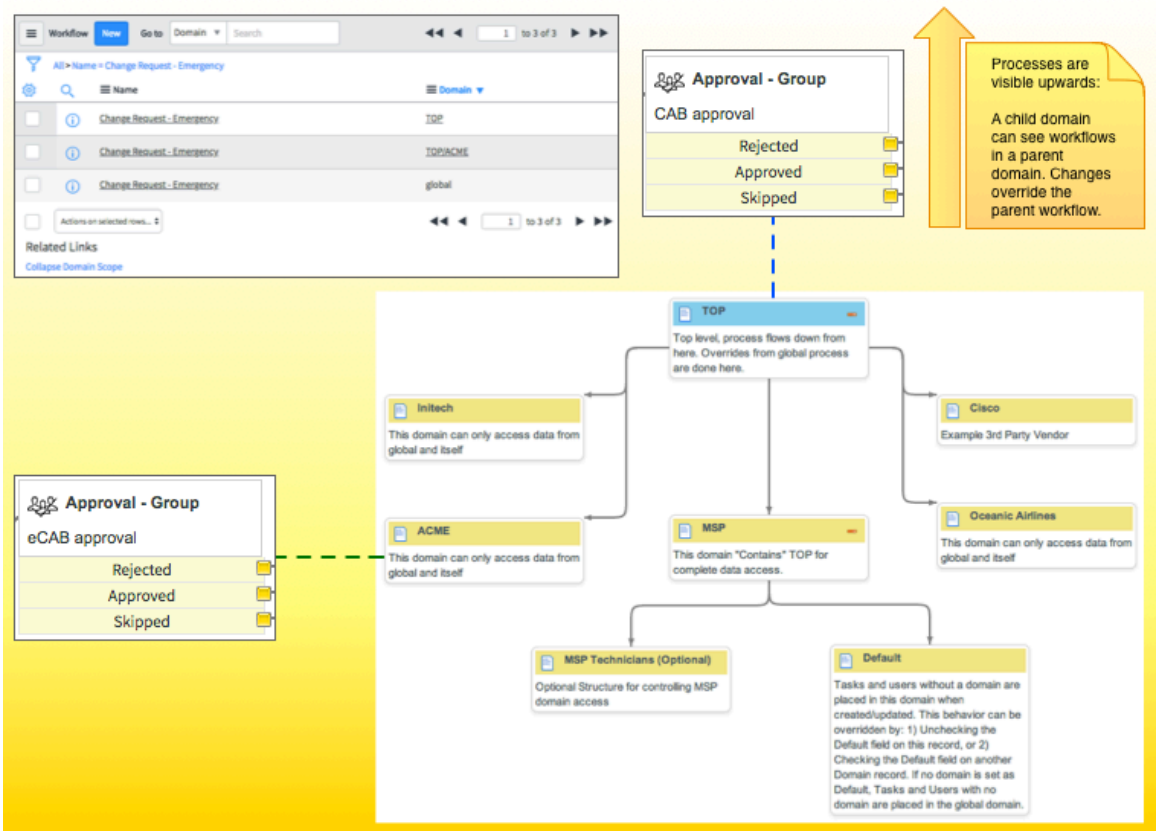
Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Workflows und delegierte Administration

Durch die delegierte Administration können untergeordnete Domänen Workflows, die in der Domänenhierarchie höher liegen, erben und diese gegebenenfalls mit domänenspezifischen Versionen überschreiben.

Workflow und delegierte Administration



Workflow-Datensätze in den Tabellen Workflow [wf_workflow] und Workflow-Version [wf_workflow_version] werden als Prozesse betrachtet. Ein Benutzer in einer untergeordneten Domäne kann einen Workflow aus einer übergeordneten Domäne auschecken, jedoch nicht kopieren. Wenn ein Benutzer in einer untergeordneten Domäne einen Workflow aus einer übergeordneten Domäne auscheckt, erstellt das System eine Version des Workflows in der Domäne dieses Benutzers. Diese neue Version ist ein eindeutiger Datensatz in der Workflow-Tabelle [wf_workflow]. Nachdem der Benutzer diesen neuen Workflow veröffentlicht hat, verwenden andere Benutzer in der untergeordneten Domäne den neuen Workflow, der den Workflow aus der übergeordneten Domäne überschreibt. Der ursprüngliche Workflow in der übergeordneten Domäne ist für Benutzer in der untergeordneten Domäne nicht mehr sichtbar.

Beispiel: Ein Managed Service Provider (MSP) hostet ITSM-Services für mehrere Unternehmen, darunter ACME und Initech, in einer einzigen Instanz. Als Administrator erstellt der MSP einen Workflow für einen Change Requests – Notfall-Workflow, der für alle Domänen gilt, weil er in der TOP-Domäne erstellt wurde, der obersten Domäne in der Domänenhierarchie. Dieser Workflow überschreibt den globalen Change Requests – Notfall-Workflow und legt fest, dass für Notfall-Change-Requests die Genehmigung der CAB-Genehmigungsgruppe erforderlich ist. Aufgrund der delegierten Administration kann jede Domäne in der Hierarchie diesen Workflow anzeigen und verwenden. Nehmen wir nun an, die ACME-Domäne erfordert eine andere Genehmigungsrichtlinie, wo für Notfall-Change-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Requests die Genehmigung der Notfall-CAB-Genehmigungsgruppe erforderlich ist. Der MSP erstellt eine andere Version des Change Requests – Notfall-Workflows in der ACME-Domäne. Dieser Workflow überschreibt die Version in der TOP-Domäne und gilt nur für Benutzer in der ACME-Domäne.

Workflow-Berechtigungen

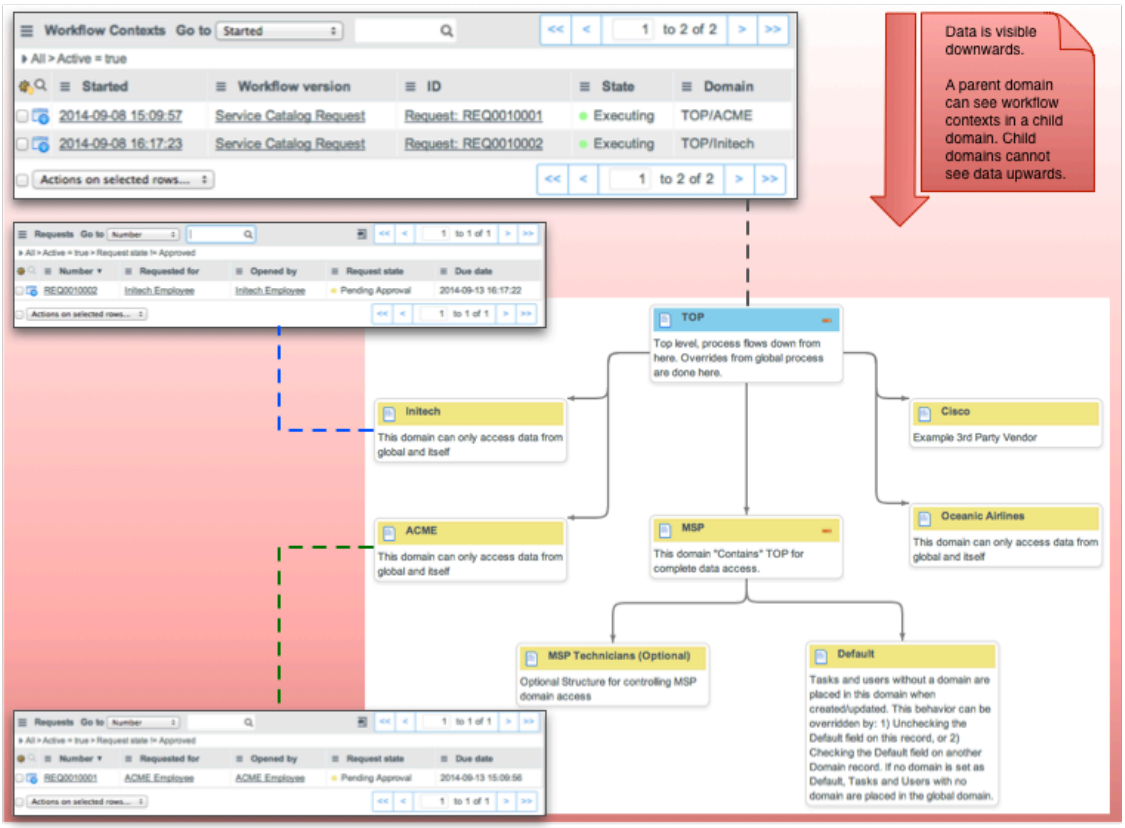
Wenn ein Benutzer einen neuen Workflow startet, wird der Workflow mit der Domäne und den Anmeldeinformationen des Benutzers ausgeführt.

Der Workflow behält die Domäne und die Anmeldeinformationen eines Benutzers, bis der Workflow aufgrund einer Aktivität warten muss, beispielsweise eine Genehmigungsaktivität, die auf die Genehmigung oder Ablehnung wartet. Wenn der angehaltene Workflow fortgesetzt wird, z. B. wenn ein Benutzer eine Anforderung genehmigt, verwendet der Workflow die Anmeldeinformationen des genehmigenden Benutzers. Der Workflow wird jedoch weiterhin in der Domäne des ursprünglichen Benutzers ausgeführt.

Workflows und Datentrennung

Die Datentrennung beschränkt Workflow-Kontexte auf Benutzer, die sich entweder in derselben Domäne des Workflows befinden oder Mitglieder einer übergeordneten Domäne sind.

Workflow und Datentrennung



Workflow-Datensätze in der Tabelle Workflow-Kontexte [wf_contexts] werden als Daten betrachtet. Die Datentrennung beschränkt Workflow-Kontexte auf Benutzer, die sich entweder in derselben Domäne des Workflows befinden oder Mitglieder einer übergeordneten Domäne sind. Während ein Benutzer in einer übergeordneten Domäne laufende Workflows in einer untergeordneten Domäne ansehen kann, kann ein Benutzer in einer untergeordneten Domäne keine laufenden Workflows in einer übergeordneten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domäne ansehen. Bei Bedarf können Administratoren Sichtbarkeit verwenden oder Domänen enthalten, um zu erweitern, wer domänenspezifische Daten ansehen kann.

Beispiel: Wenn ein ACME-Benutzer etwas aus dem Servicekatalog anfordert, wird in der ACME-Domäne ein Workflow-Kontext für die Servicekataloganforderung erstellt. In ähnlicher Weise erstellt eine Servicekataloganforderung eines Initech-Benutzers einen Workflow-Kontext in der Initech-Domäne. Ein MSP-Benutzer in der TOP-Domäne kann beide Workflow-Kontexte anzeigen, weil dies die übergeordnete Domäne für die ACME- und die Initech-Domäne ist. Wenn sich jedoch ein ACME- oder Initech-Benutzer anmeldet, verhindert die Datentrennung, dass er die Servicekataloganforderungen des anderen Benutzers sieht. Dies ist ein erwartetes Verhalten, da jeder Workflow-Kontext für diese Domäne spezifische Daten enthält, z. B. das angeforderte Element und den Genehmigungsverlauf der Anforderung.

Vorgangsreihenfolge der Workflow-Engine

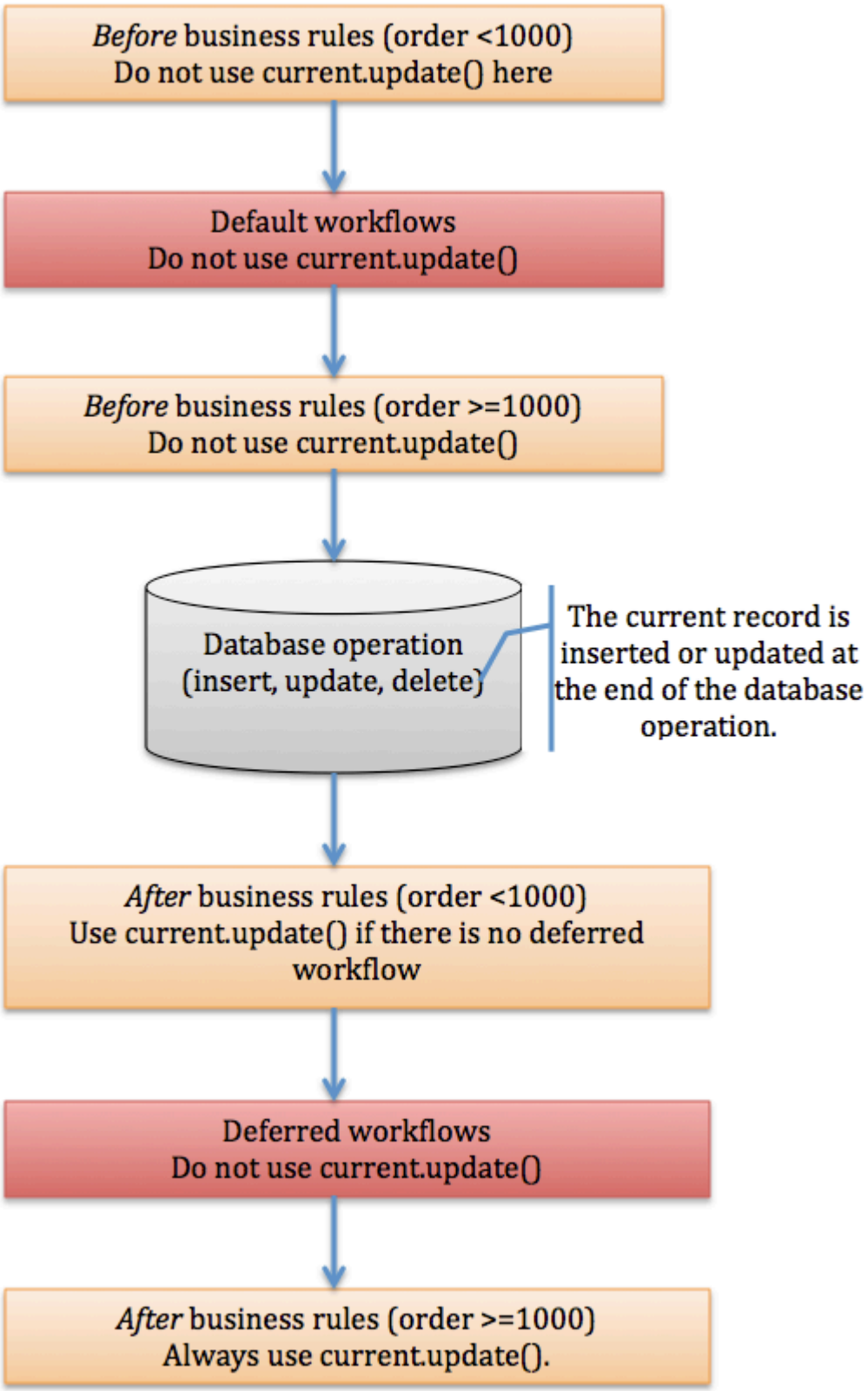
Die Workflow-Engine wird in einer vordefinierten Reihenfolge bezüglich Business-Regeln und Datenbankvorgänge ausgeführt. Es zwischenspeichert häufig verwendete veröffentlichte Workflows, um die Leistung zu verbessern.

Die Workflow-Eigenschaft **Nach Ausführung der Business-Regeln ausführen** definiert, ob ein Workflow **Standard** oder **Aufgeschoben** ist.

Das folgende Diagramm zeigt die Vorgangsreihenfolge der Workflow-Engine und wann Standard- und Aufgeschoben-Flows ausgeführt werden. Eine allgemeinere Übersicht über die Reihenfolge des Motorbetriebs finden Sie unter Ausführungsreihenfolge von Skripts und Engines .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diagramm zur Reihenfolge der Workflow-Engine



Workflow-Caching

Die Workflow-Engine zwischenspeichert häufig verwendete veröffentlichte Workflows, um die Leistung zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch das Caching wird die Anzahl der Datenbankabfragen pro Workflow erheblich reduziert. Standardmäßig zwischenspeichert die Engine bis zu 300 eindeutige Workflow-Versionen. Durch das Caching von sehr großen Workflows kann diese Anzahl reduziert werden, da die Cachegröße die JVM-Heap-Größe (Java Virtual Machine) nicht überschreiten kann.

Um die maximale Anzahl zwischengespeicherter Workflow-Versionen zu ändern, navigieren Sie zu **Workflow** > **Administration** > **Eigenschaften** Und ändern Sie den Wert von **Die maximale Anzahl von Modellen, die gleichzeitig im LRU-Cache gespeichert werden** (`glide.workflow.model.cache.max`) Eigenschaft. Sie müssen die Instanz neu starten, um diese Änderung anzuwenden.

Workflow-Tabellen

Workflows speichern Daten über mehrere verschiedene Tabellen, um vollständige Flexibilität zu erreichen.

Normalerweise werden Tabellen, die Workflow-Daten enthalten, nicht einzeln bearbeitet. Verwenden Sie stattdessen den Workflow-Editor zum Bearbeiten von Workflows. Die folgenden Listen dienen als Referenz.

Workflow-Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Workflows	
Spalten-Renderer [column_renderer]	Ein Renderer-Widget für eine Stufenspalte. Stufen-Renderer werden in Jelly als UI-Makro geschrieben. Die Standardeinstellung ist workflowgesteuert. Sie deckt die meisten Stufenszenarien in Bezug auf Workflow ab.
Version [wf_versionable]	Verfolgt verschiedene Versionen von Elementdefinitionen [wf_element_activity].
Workflow [wf_workflow]	Die primären Datensätze von Workflows.
Workflow-Bindung [wf_workflow_binding]	Verlauf der ausgeführten Workflows und das auslösende Ereignis. Workflow-Bindung-Datensätze verhindern, dass das System erneut Workflows ausführt, wenn der zugehörige Workflow-Kontextdatensatz gelöscht wurde.
Workflow-Kontext [wf_context]	Einzelne Instanzen eines verwendeten Workflows.
Workflow-Ausführung [wf_workflow_execution]	Synthetische "aktuelle" Datensätze für Workflows, die auf Global ausgeführt werden.
Workflow-Instanz [wf_workflow_instance]	Verbindungen von Workflows zu Subflows.
Workflow-Version [wf_workflow_version]	Bestimmte Versionen eines Workflows, entweder veröffentlichte Versionen oder Versionen, die ausgecheckt wurden.
Aktivitäten	
Aktivitätsdesigner [wf_element_activity]	Benutzerdefinierte Aktivitätsdefinitionen.
Aktivitätsvariablen [wf_activity_variable]	Variablen für Aktivitäten.
Workflow-Aktivität [wf_activity]	Aktivitäten, wie sie in Workflows verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Workflow-Aktivitätsdefinition [wf_activity_definition]	Definitionen von Aktivitäten, die in einem Workflow verwendet werden können.
Workflow-Ausführungsaktivität [wf_executing]	Einzelne Instanzen von Aktivitäten, die in aktiven Kontexten ausgeführt werden.
Workflow-Komponenten	
Element-Provider [wf_element_provider]	Vorlagendefinitionen für benutzerdefinierte Aktivitäten.
Gruppengenehmigung [sysapproval_group]	Genehmigungen auf Gruppenebene.
Variable [item_option_new]	
Workflow-Bedingung [wf_condition]	Alle definierten Bedingungen in Workflows.
Definition des Workflow-Elements [wf_element_definition]	Übergeordnete Tabelle für Aktivitätsdefinitionen.
Workflow-Konfiguration – geschätzte Laufzeit [wf_estimated_runtime_config]	Laufzeitleistungsdaten für abgeschlossene Workflows.
Workflow-Befehl in Warteschlange [wf_command]	Temporärer interner Speicher für derzeit ausgeführte Workflows.
Workflow-SC-Variable[wf_variable]	Die Servicekatalogvariablen für einen Workflow.
Workflow-Zeitplan [wf_workflow_schedule]	Definitionen der Zeiten zum Ausführen bestimmter Workflows.
Workflow-Timing [wf_workflow_timing]	Timing-Leistungsdaten für Workflows.
Workflow-Übergang [wf_transition]	Alle definierten Übergänge in Workflows.
Verlauf	
Workflow-Aktivitätsverlauf [wf_history]	Der Verlauf der ausgeführten Aktivitäten.
Workflow-Protokolleintrag [wf_log]	Alle Ereignisse und den Verlauf des Workflows.
Workflow-Übergangsverlauf [wf_transition_history]	Der Verlauf der ausgeführten Übergänge.
Phasen	
Stufenstandard [wf_stage_default]	Definitionen von Standardstufenfeldern für zu verwendende Tabellen.
Stufensatz [stage_set]	Ein benannter Satz von Stufen, der zum Auffüllen von Workflow-Stufen für mehrere Workflows verwendet werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Stufensatz-Eintrag [stage_set_entry]	Die Stufen, die zu einem benannten Stufensatz gehören.
Stufensatz für Tabelle [stage_set_table]	Definiert eine Beziehung eines Stufensatzes zu einer Tabelle, sodass der Stufensatz als Standardstufen verwendet werden kann, wenn ein neuer Workflow für die Tabelle erstellt wird. Dies ersetzt die Tabelle wf_default_stage und ist die Ansicht, die Sie sehen, wenn Sie im Menü auf **Standardstufen (nach Tabelle)** klicken.
Workflow-Stufe [wf_stage]	Definitionen der von Workflows verwendeten Stufen.

Workflow-Verwaltung

Passen Sie die Workflows genau nach Ihren Wünschen an.

Workflow-Rollen

Für die Verwendung von Workflows sind bestimmte Rollen erforderlich.

Wichtig: Ab Zurich Release erhalten neue Kunden die von erstellten und veröffentlichten Legacy-Workflows nicht mehr ServiceNow, Inc.. Alle Legacy-Workflow-Funktionen wurden durch ersetzt Workflow-Studio Inhalt. Nur Kunden, die ein Upgrade von früheren Versionen durchgeführt haben, können vorhandene Legacy-Workflows verwenden und bearbeiten. Alle Kunden behalten zwar die Möglichkeit, Legacy-Workflows zu erstellen, aber Sie werden dringend empfohlen, stattdessen zu verwenden Workflow-Studio Dient zum Erstellen von Inhalten zur Prozessautomatisierung. Nur Workflow-Studio Erhält neue Funktionen und Erweiterungen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Workflow-Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Aktivitätsersteller [activity_creator]	Erstellt und bearbeitet benutzerdefinierte Workflow-Aktivitäten, verwendet benutzerdefinierte Aktivitätsdaten wieder und verwaltet Aktivitätspakete, die aus dem ServiceNow Store heruntergeladen werden.
Webdienstadministrator [web_service_admin]	Greift auf REST- und SOAP-Nachrichten in zu und verwendet sie Orchestration-Aktivitätendesigner . Erstellt und bearbeitet benutzerdefinierte Aktivitäten, die den REST-Webdienst und die SOAP-Webdienstvorlagen verwenden.
Workflow-Administrator [workflow_admin]	Checkt grafische Workflows aus, erstellt, bearbeitet, veröffentlicht und löscht sie. **Warnung:** Das Gewähren dieser Rolle an einen Anwender entspricht dem Erteilen der Administratorrolle, da Workflow-Skriptaktivitäten Zugriffssteuerungen umgehen und Zugriff auf alle Tabellen- und Datenbankvorgänge gewähren. Skriptaktivitäten umgehen die Einstellungen des Anwendungsbereichs nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Workflow-Ersteller [workflow_creator]	Checkt grafische Workflows aus, erstellt, bearbeitet und löscht sie. ⚠ **Warnung:** Das Gewähren dieser Rolle an einen Anwender entspricht dem Erteilen der Administratorrolle, da Workflow-Skriptaktivitäten Zugriffssteuerungen umgehen und Zugriff auf alle Tabellen- und Datenbankvorgänge gewähren. Skriptaktivitäten umgehen die Einstellungen des Anwendungsbereichs nicht.
Workflow-Publisher [workflow_publisher]	Checkt mit der Option „Auschecken erzwingen“ aus, validiert, veröffentlicht und löscht grafische Workflows.

Workflow-Kontexte verwalten

Der Workflowkontext führt die im Workflow definierten Aktivitäten und Übergänge mit dem neuen Datensatz als aktuell aus.

Workflow in ServiceNow bezeichnet einen laufenden Workflow als Workflow-Kontext. Der Workflow-Kontext behält den Status des Gesamtprozesses im Workflow-Kontextsatz bei. Der Workflow-Kontext verwaltet den Status der einzelnen Aktivitäten, wenn diese in einer Reihe von Themenlisten ausgeführt werden. Diese Listen enthalten den Status der aktuell ausgeführten Aktivitäten, das Ergebnis der abgeschlossenen Aktivitäten und den Ausführungspfad, den der Workflow durch das Prozessmodell durchlaufen hat.

Der Workflow-Kontext-Canvas bietet eine visuelle Darstellung des Ausführungspfads, den der Workflow durch das Prozessmodell durchlaufen hat. Der Status jeder Aktivität (abgeschlossen, ausgeführt, abgebrochen, Fehler) wird mithilfe der Farbpalette dargestellt. Die ausgeführten Pfade werden in der Farbe Blau dargestellt. Die nicht ausgeführten Pfade sind grau dargestellt. Aktive und historische Workflow-Kontexte sowie die darin enthaltenen Aktivitäten können im Abschnitt Live Workflows des Workflow-Anwendungsmenüs angezeigt werden.

Einen Workflow-Kontext anzeigen

Workflow-Kontexte können an zwei Stellen gefunden werden:

- im **Workflow-Kontext** verwandten Link auf dem Formular der Aufgabe, die vom Workflow unterstützt wird.
- Indem Sie zu navigieren **Workflow** > **Alle Kontexte** Und Auswahl eines aktiven Kontexts.

Workflow-Fortschritt anzeigen

Mit zwei verwandten Links im Workflow-Kontextformular können Sie den Fortschritt eines Workflows in verschiedenen Formaten anzeigen.

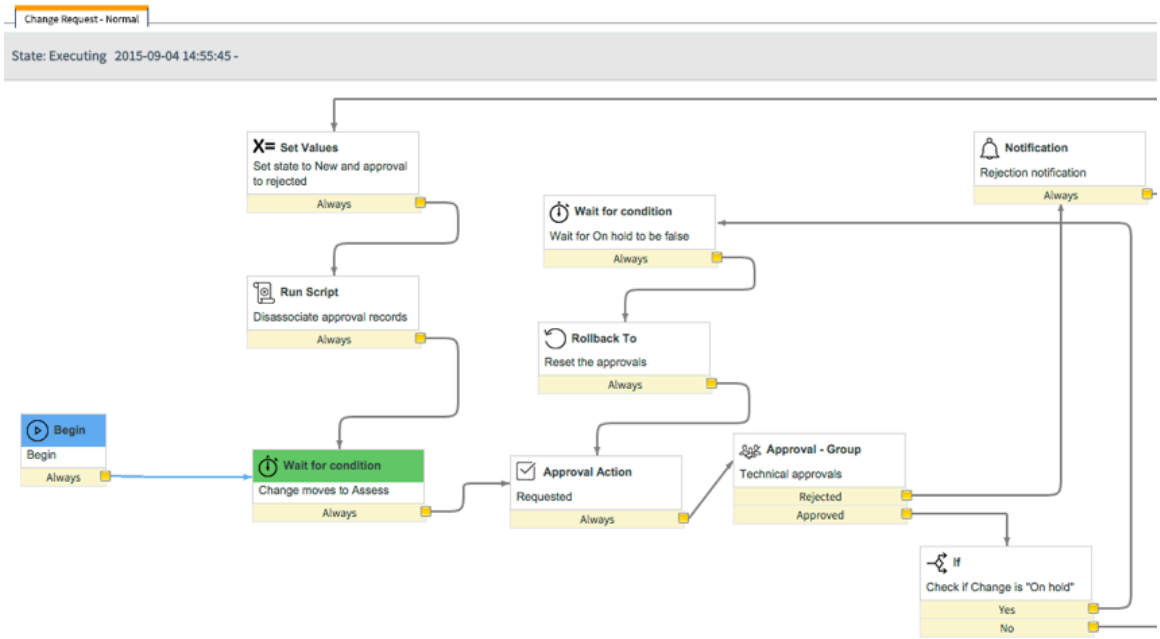
- **Zeitleiste anzeigen** zeigt den Workflow-Kontext als Zeitleiste an.
- **Workflow anzeigen** Zeigt den Workflow-Kontext im grafischen Workflow-Editor an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Grafische Oberfläche

Um den Workflow-Kontext in der grafischen Workflow-Editor-Oberfläche anzuzeigen, klicken Sie auf **Workflow anzeigen** Verknüpfung entweder aus dem Workflow-Kontextdatensatz oder aus dem aktuellen Datensatz.

Workflow anzeigen

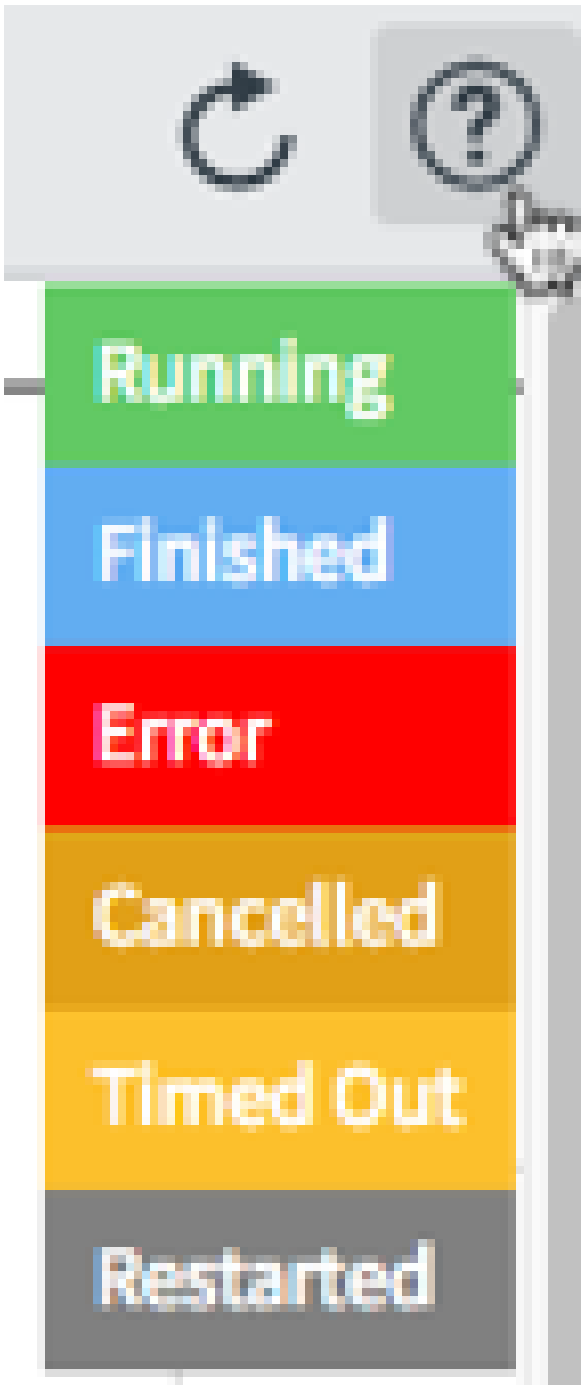


In der oberen rechten Ecke befinden sich zwei Steuerelemente:

	Aktualisiert den Workflow-Kontext.
	Zeigt einen Schlüssel der Farben an, die im Workflow zum Anzeigen des Status von Aktivitäten und Übergängen verwendet werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Fortsetzung)



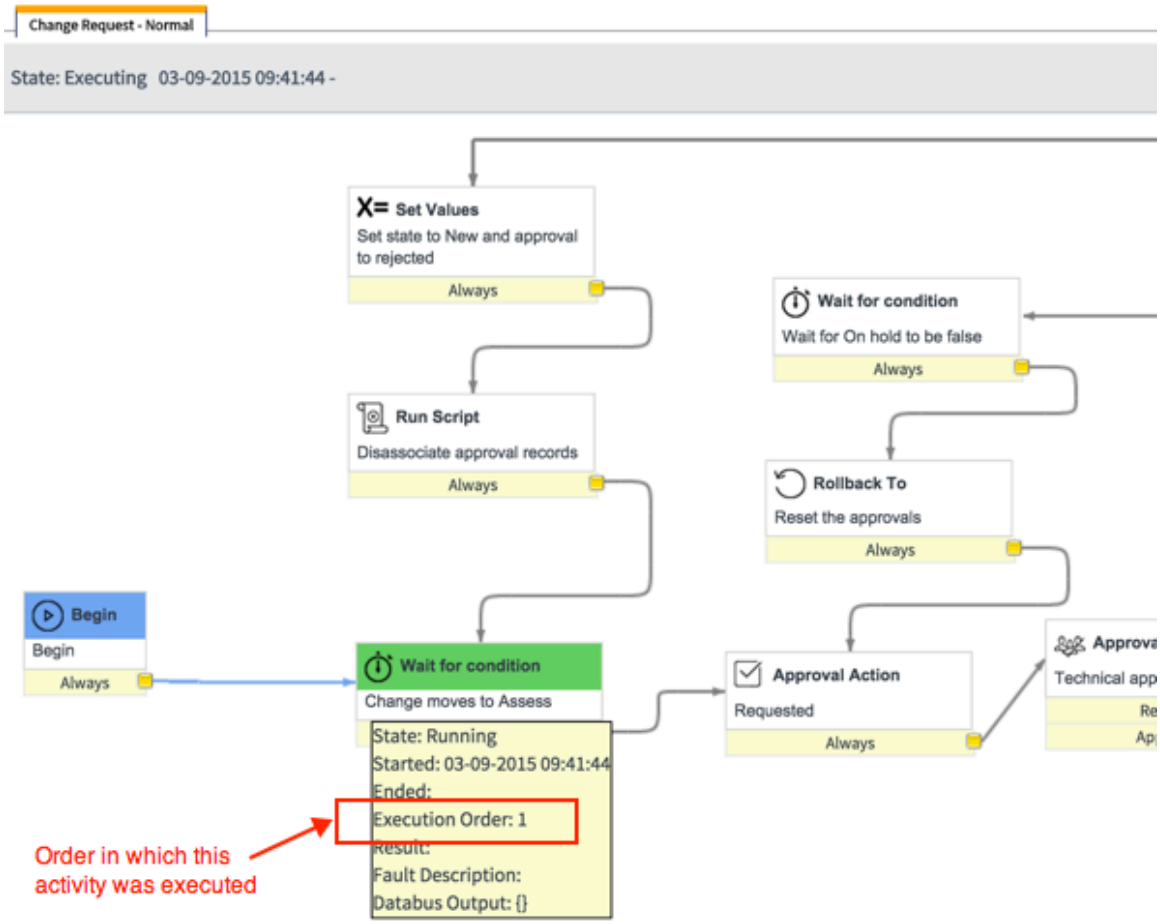
Ausführungsreihenfolge

Zeigen Sie QuickInfo-Text in der grafischen Ansicht des Workflow-Kontexts an, um die Ausführungsreihenfolge der einzelnen Aktivitäten anzuzeigen.

Ein **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte** Oder **Alle Kontexte** , Öffnen Sie den Kontext, den Sie untersuchen möchten. Klicken Sie auf **Workflow anzeigen** und zeigen Sie auf eine abgeschlossene oder ausgeführte Aktivität. Die Quick-Info zeigt Fehlerdaten, Ausführungszeit und die Reihenfolge an, in der die Aktivität im Workflow ausgeführt wurde. Verwenden Sie diese Daten, um bei der Fehlerbehebung von Aktivitäten zu helfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführungsreihenfolge-Workflow



Abbrechen eines Workflows

Wenn Sie einen Workflow abbrechen, wird die Ausführung des Workflows abgebrochen und der Workflow-Kontext-**Status** mit **Abgebrochen** festgelegt. Um einen auszuführenden Workflow abzubrechen, können Sie das Skript `cancelContext(context)` nutzen. Sie können ein onCancel-Skript definieren, um nicht aufgelöste Workflow-Aktivitäten zu bereinigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder Workflow_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

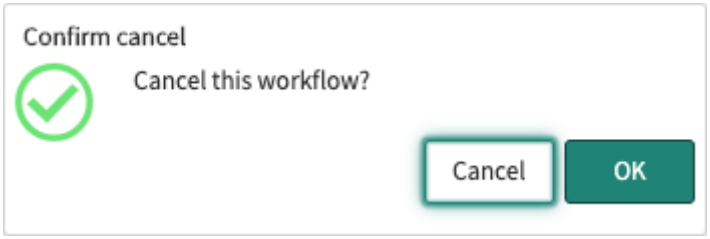
Beim Abbrechen eines Workflows wird versucht, den Workflow ordnungsgemäß zu stoppen, indem ein Abbruchbefehl in die Workflow-Engine eingegeben wird.

Prozedur

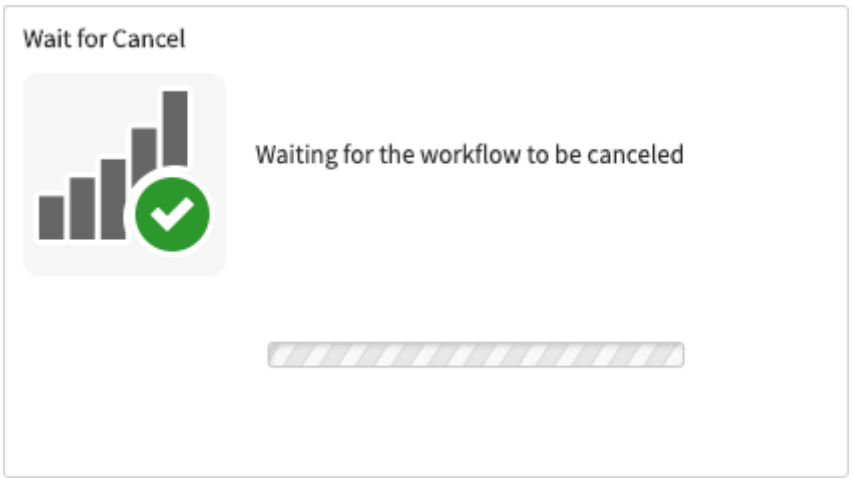
1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Aktive Kontexte**an.
2. Wählen Sie einen Workflow-Kontextsatz aus.
3. Konfigurieren Sie das Formularlayout, das hinzugefügt werden soll **Skript beim Abbrechen** Feld, das ausgefüllt werden soll.
   Detaillierte Informationen zum Konfigurieren des Formularlayouts finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .
4. Wählen Sie den verwandten Link**Abbrechen**.
   Eine Bestätigung wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

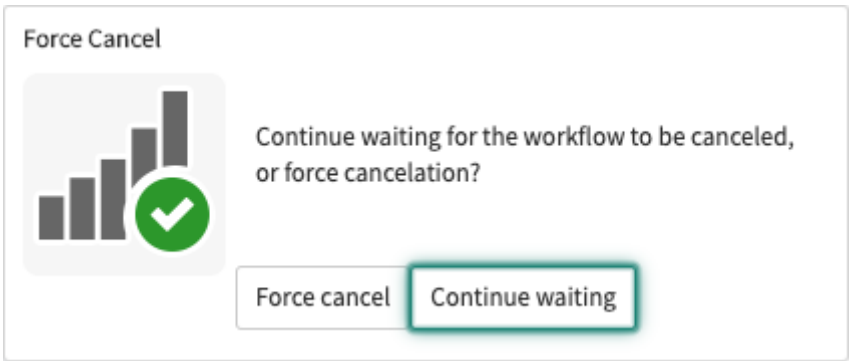
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie auf **OK**.
   Das Workflowmodul versucht, den Workflow ordnungsgemäß abzubrechen.



Wenn der Workflow nicht auf den Abbruchbefehl reagiert, wird die Option Abbruch erzwingen angezeigt.



6. Klicken **Abbrechen erzwingen** Um den Thread zu unterbrechen, wird der Workflow aktiv ausgeführt, oder klicken Sie auf **Warten Sie weiter** um fortzufahren, bis der Workflow ordnungsgemäß abgebrochen wurde.

> ⚠ **Warnung:** Erlauben Sie einem Workflow, wann immer möglich, ordnungsgemäß abzubrechen. Das Erzwingen eines Workflows zum Abbrechen kann dazu führen, dass verwandte Workflows und Skripts nicht aufgelöst werden. Sie können ein On-Cancel-Skript verwenden, um nicht aufgelöste Artefakte aus einem abgebrochenen Workflow zu entfernen.

Abbrechen eines Workflows mit dem Skript cancelContext(context)

Um einen auszuführenden Workflow abzubrechen, können Sie das Skript `cancelContext(context)` nutzen. Dieses Skript kann nützlich sein, wenn ein Workflow

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

als Reaktion auf ein Ereignis abgebrochen werden muss oder wenn ein Benutzer einen Workflow manuell abbrechen muss.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Workflow – cancelContext(GlideRecord context) .

Definieren Sie ein On-Cancel-Skript

Wenn Sie einen Workflow abbrechen, können Datensätze oder Skripts in einem nicht aufgelösten Zustand verbleiben. Wenn Sie beispielsweise einen Servicekatalog-Workflow abbrechen, können Katalogelemente im Warenkorb des anfragenden Benutzers verbleiben. Ein Administrator kann ein On-Cancel-Skript angeben, das ausgeführt wird, wenn der Workflow in den Status "Abgebrochen" wechselt. Dieses Skript kann Benutzer benachrichtigen, Informationen protokollieren oder den Status aller innerhalb einer Workflowaktivität ausgeführten Skripts auflösen. Die sys_id des Workflow-Kontexts ist in diesem Skript über die Variable context_sys_id verfügbar.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Skripts beim Abbrechen werden asynchron aus dem globalen Bereich ausgeführt. Ihre Instanzarbeitsauslastung bestimmt, wann das System das Skript zum Abbrechen plant und ausführt.

Wichtig: Da das System Skripts beim Abbrechen aus dem globalen Bereich ausführt, können bereichsbezogene Skripteinbindungen nicht aufgerufen oder ausgeführt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Versionen**an.
2. Wählen Sie eine Workflow-Version aus, die Sie ausgecheckt haben.
   Nicht ausgecheckte Workflow-Versionen können nicht bearbeitet werden.
3. Bearbeiten Sie das Feld **Skript bei Abbruch**.
   Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Example:
Dieses Beispielskript fügt einem Datensatz eines angeforderten Elements [sc_req_item] einen Kommentar hinzu, der angibt, dass der Workflow für diese Anforderung abgebrochen wurde.

```
var grContext = new GlideRecord("wf_context");
grContext.get(context_sys_id);
var grReq = new GlideRecord("sc_req_item");

// The current record may not exist, make sure it exists before modifying it.
if (grReq.get(grContext.id)) {
   grReq.comments = "The workflow processing this item was Canceled. Contact your system
 administrator for further information.";
   grReq.update();
}
```

Planen eines Workflows

Workflows können nicht nur auf der Grundlage von Bedingungen ausgeführt werden, sondern können auch zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt werden, ähnlich wie bei einem geplanten Job.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Workflows haben keinen definierten aktuellen Datensatz und werden nicht für bestimmte Datensätze in einer Tabelle ausgeführt. Aufgrund dieses Verhaltens sind bestimmte Aktivitäten, die von einem aktuellen Datensatz abhängen, wie z. B. **Aufgabe erstellen** oder **Katalogaufgabe** für geplante Workflows nicht verfügbar. Wenn für Ihren Workflow eine dieser Aktivitäten erforderlich ist, sollten Sie eine geplante Tätigkeit verwenden, die zum Starten des Workflows einen Datensatz einfügt, anstatt einen geplanten Workflow zu verwenden.

Um einen Workflow zu planen, navigieren Sie zu **Workflow** > **Geplante Workflows** Und klicken Sie auf **Neu** . Füllen Sie die folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für den geplanten Workflow.
Workflow	Wählen Sie einen vorhandenen veröffentlichten Workflow aus, der zum angegebenen Datum, Zeitpunkt oder Intervall ausgelöst werden soll.
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der geplante Workflow zum entsprechenden Zeitpunkt ausgelöst.
Anwendung	Gibt den Anwendungstyp an, beispielsweise "Global".
Ausführen	Eine Auswahlliste, um festzulegen, wann der Workflow ausgelöst werden soll. Die Optionen sind: • **Täglich:** Jeden Tag zu einer bestimmten Stunde. • **Wöchentlich:** An einem bestimmten Tag der Woche. • **Monatlich:** An einem bestimmten Tag des Monats • **Regelmäßig:** Nach jeder eingestellten Dauer. • **Einmal:** An einem bestimmten Datum und zu einer bestimmten Uhrzeit.
Zeit	Für tägliche / wöchentliche / monatliche geplante Workflows die Uhrzeit, zu der der Workflow ausgeführt wird.
Tag	Bei einem wöchentlichen geplanten Workflow der Wochentag, an dem der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Workflow ausgeführt werden soll. Bei monatlich geplanten Workflows der Tag des Monats, an dem der Workflow ausgeführt wird.
Wiederholungsintervall	Bei periodischen Workflows das Intervall zwischen den Workflows, beginnend mit dem **Beginnend** Datum und Uhrzeit.
Wird gestartet	Bei periodischen Workflows das erste Datum und die Uhrzeit, zu der der Workflow ausgeführt wird. Für geplante Workflows einmalig das Datum und die Uhrzeit für die Ausführung des Workflows.

Zugehörige Informationen

Geplante Aufgaben erstellen

Workflow-Bewegung mit Aktualisierungssätzen

Das System verfolgt Workflows in Aktualisierungssätzen anders als andere Datensätze, da Workflow-Informationen in mehreren Tabellen gespeichert werden.

Änderungen, die an einer Workflow-Version vorgenommen wurden, werden erst im Aktualisierungssatz hinzugefügt, wenn der Workflow veröffentlicht ist - an diesem Punkt wird der gesamte Workflow zum Aktualisierungssatz hinzugefügt. Aktualisierungssätze speichern Workflows als einen einzigen Workflow-Datensatz [wf_workflow] und behalten nur die neueste Version mit dem Aktualisierungstyp des Workflows bei.

Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Migrationsanwendungsfall für Workflow-Aktualisierungssätze - einfach

Erstellen Sie einen neuen Workflow ohne Abhängigkeiten und migrieren Sie dann den Workflow in einem Aktualisierungssatz.

1. Benutzer A wählt Aktualisierungssatz A aus.
2. Benutzer A erstellt einen neuen Workflow namens Workflow A.
3. Benutzer A veröffentlicht Workflow A.

   Zu Aktualisierungssatz A wird ein Datensatz für einen Kunden-Aktualisierungssatz hinzugefügt, der eine XML-Nutzlast enthält, einschließlich des veröffentlichten Workflow A und aller Aktivitätsabhängigkeiten. Die XML-Nutzlast enthält auch die Workflow-Eingabevariablen, die dem Workflow zugeordnet sind.
4. Benutzer A schließt den Aktualisierungssatz A ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz.
5. Aktualisierungssatz A wird erfolgreich übernommen.
6. Workflow A funktioniert wie erwartet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Migrationsanwendungsfall für Workflow-Aktualisierungssatz - Unterflussabhängigkeit (Erfolg)

Bearbeiten und migrieren Sie erfolgreich einen vorhandenen Workflow und seinen abhängigen Unterfluss.

1. Benutzer A wählt Aktualisierungssatz B.
2. Benutzer A checkt Workflow A aus.
3. Anwender A fügt Workflow A einen Subflow namens Workflow B hinzu

   Angenommen, Workflow B wurde zuvor veröffentlicht und zur Produktionsinstanz migriert.
4. Benutzer A veröffentlicht Workflow A.

   Ein Datensatz für einen Kunden-Aktualisierungssatz wird zu Aktualisierungssatz B hinzugefügt, der eine XML-Nutzlast enthält, einschließlich des veröffentlichten Workflow A und aller Aktivitätsabhängigkeiten. Die XML-Nutzlast enthält auch die Workflow-Eingabevariablen, die dem Workflow zugeordnet sind.
5. Benutzer A schließt den Aktualisierungssatz B ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz.
6. Die Aktualisierung von Set B wurde erfolgreich ausgeführt.
7. Workflow A arbeitet erwartungsgemäß mit Workflow B als Subflow.

Migrationsanwendungsfall für Workflow-Aktualisierungsatz – Subflow-Abhängigkeit (Fehler)

Bearbeiten Sie einen vorhandenen Workflow und migrieren Sie ihn von einer Testinstanz zu einer Produktionsinstanz, die aufgrund eines fehlenden abhängigen Subflows nicht auf der Produktionsinstanz ausgeführt werden kann.

1. Benutzer A wählt Aktualisierungssatz C.
2. Benutzer A checkt Workflow A aus.
3. Anwender A fügt Workflow A einen Subflow namens Workflow B hinzu

   Angenommen, Workflow B wurde zuvor veröffentlicht, wurde jedoch nicht zur Produktionsinstanz migriert.
4. Benutzer A veröffentlicht Workflow A.

   Ein Datensatz für einen Kunden-Aktualisierungssatz wird dem Aktualisierungssatz C hinzugefügt, der eine XML-Nutzlast enthält, einschließlich des veröffentlichten Workflow A und aller Aktivitätsabhängigkeiten. Die XML-Nutzlast enthält auch die Workflow-Eingabevariablen, die dem Workflow zugeordnet sind.

   In Aktualisierungssatz C fehlt der Subflow Workflow B. Workflow B wurde veröffentlicht, bevor Benutzer A den Aktualisierungssatz C ausgewählt hat.
5. Benutzer A schließt Aktualisierungssatz C ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz.
6. Aktualisierungssatz C schreibt sich mit Warnungen fest.
7. Workflow A wird in der Produktionsinstanz mit den folgenden Ergebnissen aufgerufen:

   Bei Workflow A schlägt die Laufzeitüberprüfung fehl und der Workflow wird nicht auf dem Produktionssystem ausgeführt. Das System fügt dem Workflow-Kontext einen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Protokolleintrag hinzu, der die Fehlerursache detailliert aufführt, insbesondere das Fehlen eines abhängigen Workflows.

Weitere Informationen zu den Validierungsprüfungen von Workflowabhängigkeiten und Aktualisierungssätzen finden Sie unter ValidateUpdateSetDependencies .

Migrationsanwendungsfall für Workflow-Aktualisierungsatz – Subflow-Abhängigkeit (Risiko)

Mehrere Benutzer migrieren einen Workflow von einer Testinstanz zu einer Produktionsinstanz ohne ordnungsgemäße Koordination. Dieser Anwendungsfall kann erfolgreich sein, jedoch nur, wenn jeder Benutzer die Abhängigkeiten versteht und die abhängigen Teile des Workflows ordnungsgemäß auf die neue Instanz migriert.

Dieses Beispiel stellt keinen Fehler eines Aktualisierungssatzes dar, obwohl Aktualisierungssätze in diesem Anwendungsfall meistens dafür verantwortlich gemacht werden. Durch die Überprüfung wird die Sichtbarkeit von Workflow-Abhängigkeiten in mehreren Aktualisierungssätzen erhöht und die Entwickler erhalten bessere Informationen. In den meisten Fällen verhindern die Warnungen keine Aktion, sondern identifizieren nur das Risiko. Der Konstrukteur ist dafür verantwortlich, auf Empfehlung bei den Validierungsprüfungen vorzugehen.

1. Benutzer A wählt Aktualisierungssatz C.
2. Benutzer A checkt Workflow A aus.
3. Benutzer A fügt einen Subflow namens Workflow B hinzu, der eine **Benutzer-ID** ausgibt.

   Hinweis: Angenommen, Workflow B wurde zuvor veröffentlicht und zur Produktionsinstanz migriert.

4. Benutzer A verwendet den Ausgabewert von Workflow B, um Genehmigungen zu generieren.
5. Benutzer B wählt Aktualisierungssatz D.
6. Benutzer B checkt Workflow B aus (den Subflow in Workflow A).
7. Benutzer B ändert den Ausgabewert des Workflows, indem er den Wert von einer **Benutzer-ID** in eine **String-Nachricht** ändert.
8. Benutzer A veröffentlicht Workflow A.

   Hinweis: In einem Dialogfeld werden mit Workflow A verknüpfte Warnungen angezeigt, und Benutzer A wird aufgefordert, den Workflow vor der Veröffentlichung zu überprüfen.

9. Benutzer A bricht die Veröffentlichung ab und bestätigt Workflow A.
10. Benutzer A wird gewarnt, dass Workflow B von einem Benutzer in einem anderen Aktualisierungssatz geändert wurde.
11. Benutzer A ignoriert diese Warnung und veröffentlicht Workflow A.

    Hinweis: Ein Datensatz für einen Kunden-Aktualisierungssatz wird dem Aktualisierungssatz C hinzugefügt, der eine XML-Nutzlast enthält, einschließlich des veröffentlichten Workflows A und aller Aktivitätsabhängigkeiten. Die XML-Nutzlast enthält auch die Workflow-Eingabevariablen, die dem Workflow zugeordnet sind.

12. Benutzer A schließt Aktualisierungssatz C ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz.
13. Workflow A wird in der Produktionsinstanz aufgerufen und läuft erfolgreich mit der älteren Version von Workflow B, die bereits im System vorhanden ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

14. Benutzer B veröffentlicht Workflow B.

    Hinweis: Benutzer B wird nicht vor der Abhängigkeit des Aktualisierungssatzes C gewarnt, da der Aktualisierungssatz nicht mehr ausgeführt wird. Benutzer B wird jedoch über ein Dialogfeld informiert, dass mit der Workflowversion Warnungen verbunden sind, und er wird angewiesen, Workflow B zu validieren. Wenn Benutzer B die Veröffentlichung abbricht und den Workflow validiert, wird Benutzer B gewarnt, dass es Workflows gibt, die Workflow B als Subflow verwenden. Da der Ausgabewert geändert wurde, sollte Benutzer B diese Workflows ebenfalls testen. Siehe ValidateUpdateSetDependencies, um die Parameter der Aktualisierungssatz-Warnungen zu verstehen.

15. Benutzer B veröffentlicht schließlich Workflow B.

    Hinweis: Ein Datensatz für einen Kunden-Aktualisierungssatz wird zu Aktualisierungssatz D hinzugefügt, der eine XML-Nutzlast enthält, einschließlich des veröffentlichten Workflow B und aller Aktivitätsabhängigkeiten.

16. Benutzer B schließt Aktualisierungssatz D ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz.
17. Aktualisierungssatz D wird ohne Warnungen festgeschrieben.
18. Workflow A wird in der Produktionsinstanz aufgerufen und kann nicht erfolgreich ausgeführt werden, da der Ausgabewert von Workflow B keine Benutzer-ID mehr generiert.

Eingangsvariable Bewegung

Sie können Eingabevariablen zu vorhandenen Workflows und zu Aktualisierungssätzen hinzufügen.

Wenn Sie die neuen Variablen senden, wird in der aktuellen Aktualisierungsgruppe ein Eintrag vorgenommen, der das Hinzufügen einer Variablen zur Variablentabelle [var_dictionary] reflektiert. Im Gegensatz zur Workflow-Version, die nur bei der Veröffentlichung des Workflows in den Aktualisierungssatz schreibt, schreiben die Variablen unmittelbar nach der Übermittlung einzelne Aktualisierungseinträge in den aktuell ausgewählten Aktualisierungssatz.

Anwendungsfall für Bewegung der Eingabevariablen: Zwei Eingabevariablen

Ein vorhandener Workflow enthält bereits zwei Eingabevariablen.

1. Benutzer A checkt den Workflow aus.
2. Benutzer A fügt zwei Eingabevariablen hinzu.

   ServiceNow fügt dem aktuellen Aktualisierungssatz einen Kundenaktualisierungssatz für jede neue Variable hinzu.

   Der aktuelle Workflow verfügt jetzt über 4 Eingabevariablen: die beiden, die vor dem Auschecken vorhanden waren und die beiden neuen.

3. Benutzer A veröffentlicht den Workflow.

   Es gibt jetzt drei zugehörige Datensätze für Kundenaktualisierungen: zwei für neue Variablen und eine für den veröffentlichten Workflow. Die XML-Nutzdaten der neuen Workflow-Version enthalten jetzt alle Einträge der Eingabevariablen-Datenbank. Während also die beiden ursprünglichen Eingabevariablen keine individuellen Kundenaktualisierungsdatensätze haben, werden alle vier Variablen mit der Nutzlast der neu veröffentlichten Workflowversion in die lokale Instanz migriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Überprüfen Sie die in einem bestimmten Workflow enthaltenen Variablen.
5. Benutzer A schließt den Aktualisierungssatz ab.
6. Eingabevariablen hinzufügen - Erfolg

   Benutzer A migriert den Aktualisierungssatz und überträgt ihn in eine lokale Instanz, in der die ursprüngliche Workflowversion zuvor festgeschrieben wurde.

   - Die beiden vorhandenen Eingabevariablen sind aufgrund der früheren Version bereits vorhanden.
   - Das System fügt die beiden neuen Eingabevariablen hinzu, wenn der Benutzer den Aktualisierungssatz festschreibt.
   - Das System behält die beiden Legacy-Eingabevariablen in der Instanz bei, die den Update-Satz erhält. Der Aktualisierungssatz überschreibt diese Variablen nicht.
   - Die neue veröffentlichte Workflow-Version verwendet alle vier Variablen.
   - Der Benutzer testet die neue Workflow-Version und wird wie erwartet ausgeführt.

Überprüfen Sie die in einem bestimmten Workflow enthaltenen Variablen

Sie können die Variablen überprüfen, die in einem bestimmten Workflow enthalten sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**an.
2. Wählen Sie den aktiven Aktualisierungssatz.
3. Wählen Sie den Kundenaktualisierungseintrag für den Workflow aus.
4. Sehen Sie sich die **XML-Nutzlast** an.
5. Suchen Sie nach dem Namen einer der Spalten oder nach var_dictionary.

   Für jede Eingabevariable gibt es einen var_dictionary-Eintrag.

Eingabevariable entfernen

Durch das Löschen von Workflow-Eingabevariablen wie Einfügungs- und Aktualisierungsaktionen wird ein Kundenaktualisierungssatz im aktuellen Aktualisierungssatz eines Benutzers erstellt.

Diese Löschungen werden mit dem Aktualisierungssatz zu einer neuen Instanz migriert, unabhängig davon, ob der Workflow, der die Eingabevariablen besitzt, im selben Aktualisierungssatz veröffentlicht wird. Planen Sie sorgfältig und seien Sie vorsichtig, wenn Sie einen Workflow bearbeiten und Aktualisierungssätze auswählen.

Risiko beim Entfernen der Eingangsvariablen

Ein vorhandener Workflow enthält bereits zwei Eingabevariablen.

1. Der Workflow wurde mit den beiden Variablen zu einer Produktionsinstanz migriert.
2. In einer Entwicklungsinstanz wählt Benutzer A den Aktualisierungssatz A aus und checkt den Workflow aus.
3. Benutzer A entfernt eine Eingabevariable und alle Verweise darauf im Workflow.

   Das System trägt in den Aktualisierungssatz A einen Kundenaktualisierungssatz ein, der die Löschung der Eingabevariablen reflektiert. Für die neue Workflow-Version wird kein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz hinzugefügt, der nicht mehr von der Eingabe abhängt. Dies geschieht erst, wenn der Workflow veröffentlicht ist.

4. Benutzer A arbeitet weiterhin an anderen Funktionen des Aktualisierungssatzes A, der in die Produktion verschoben werden muss.
5. Benutzer A schließt Aktualisierungssatz A ab und migriert ihn zur Produktionsinstanz, ohne den Workflow zu veröffentlichen.

   Der Aktualisierungssatz-Eintrag, der die Workflow-Eingabevariable löscht, gilt jetzt für die Produktionsinstanz. Die frühere Version des Workflows wird in dieser Instanz ausgeführt und verweist weiterhin auf die fehlende Variable.

Lösung zum Entfernen der Eingangsvariablen

Verwenden Sie beim Bearbeiten von Workflows, insbesondere beim Löschen von Eingabevariablen, einen einzigen Aktualisierungssatz für die gesamte Variablenbearbeitung und das Workflow-Publishing.

Falls erforderlich, führen Sie den Aktualisierungssatz zu einem allgemeineren Satz zusammen, der nach der Veröffentlichung des Workflows für die Bereitstellung vorgesehen ist. Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Hinweis: Wenn auf einem Produktionssystem bereits eine Workflow-Version ausgeführt wird und Eingabevariable aus einer neueren Version gelöscht werden, können sich diese Löschungen auf Transaktionen auswirken, die bereits für die frühere Version ausgeführt wurden. Gehen Sie beim Löschen von Workflow-Eingabevariablen äußerst vorsichtig vor und planen Sie die Migration sorgfältig.

Verhinderung der Entfernung von Eingabevariablen

Vor der Veröffentlichung einer Workflowversion überprüft das System das Workflowmodell, um den Designer bei der Planung der Bereitstellung zu unterstützen.

Diese Überprüfung warnt vor kritischen Fehlern, die die erfolgreiche Ausführung eines Workflows verhindern können. Aber sie warnt auch vor Abhängigkeiten und Konflikten in Aktualisierungssätzen. Siehe ValidateUpdateSetDependencies für weitere Details.

Vermeidung doppelter Workflows

Aktualisierungssätze verwalten den veröffentlichten Status aller Versionen eines Workflows, bevor die Workflowversion auf eine lokale Instanz festgelegt wird.

Die letzte Version eines Workflows, die mit einem Aktualisierungssatz als Einfügung bzw. Aktualisierung festgelegt wurde, wird unabhängig von der Veröffentlichungsreihenfolge für die Workflow-Versionen zur aktuell veröffentlichten Version.

Übergeben Sie einen Workflow in einem Aktualisierungssatz

Befolgen Sie die Schritte auf dieser Seite, um einen Workflow in einem Aktualisierungssatz festzulegen.

Prozedur

1. Workflow A - Version 1 wird im Aktualisierungssatz A erstellt und veröffentlicht.
2. Aktualisierungssatz A ist abgeschlossen und wird zu einer lokalen Instanz migriert.
3. Wenn der Aktualisierungssatz festgeschrieben ist, setzt das System alle früheren Versionen von Workflow A auf "Published = False".

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei der ersten Migration gibt es keine früheren Versionen.

4. Workflow A - Version 1 ist die einzige veröffentlichte Version des Workflows.

Beispiel für die Migration von Aktualisierungssets

Es ist nicht möglich, mehrere veröffentlichte Versionen aufgrund von Aktualisierungsset-Commits zu haben. Dies schließt jedoch nicht das Risiko aus und bei der Migration von Aktualisierungssätzen ist Vorsicht geboten.

Betrachten Sie dieses Beispiel:

1. Workflow A - Version 1 wird migriert und an die Produktionsinstanz übergeben.
2. Aktualisierungssatz B wird erstellt.
3. Der Aktualisierungssatz C wird erstellt.
4. Workflow A - Version 2 wird im Aktualisierungssatz B veröffentlicht.

   Ein Kunden-Aktualisierungssatz wird mit der Nutzlast der Version 2 zu Aktualisierungssatz B hinzugefügt.

   Dem Aktualisierungssatz B wird ein Kunden-Aktualisierungssatz hinzugefügt, wobei der Workflow der Version 1 unveröffentlicht bleibt.
5. Aktualisierungssatz B ist abgeschlossen.
6. Workflow A - Version 3 wird im Aktualisierungssatz C veröffentlicht.

   Ein Kunden-Aktualisierungssatz wird mit der Nutzlast der Version 3 zu Aktualisierungssatz C hinzugefügt.

   Dem Aktualisierungssatz C wird ein Kunden-Aktualisierungssatz hinzugefügt, wobei der Workflow der Version 2 unveröffentlicht bleibt.
7. Aktualisierungssatz C ist abgeschlossen.
8. Aktualisierungssatz C wird migriert und in die Produktionsinstanz eingebunden.

   Workflow A - Version 1 ist auf unveröffentlicht gesetzt.

   Workflow A - Das Version-2-Update wird übersprungen, da Aktualisierungssatz B, der Version 2 enthält, nie migriert wurde.

   Workflow A - Version 3 ist festgeschrieben und wird zur einzigen veröffentlichten Version des Workflows.

Aktualisierungssatz-Migrationsrisiko

Aktualisierungssatz B wird migriert und in die Produktionsinstanz eingebunden.

1. Workflow A - Version 3 ist auf unveröffentlicht eingestellt.
2. Workflow A - Version 1 bleibt unveröffentlicht.
3. Workflow A - Version 2 ist festgeschrieben und wird zur einzigen veröffentlichten Version des Workflows.

   Der Workflow ist eine Version zurückgegangen, möglicherweise unbeabsichtigt. Die regressierte Version wird zur aktuell veröffentlichten Version.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Zeitleisten

Das System stellt eine Zeitleiste der Verlaufsaktivitäten bereit, die einem Workflow-Kontext zugeordnet sind.

Timelines zeigen einen linearen Kalender von Aktivitäten wie Aufgaben und Genehmigungen an, die durch Start- und Enddatum definiert werden. Jede Aktivität in der Zeitleiste wird durch eine Spanne (Zeitspanne) dargestellt, die als horizontaler, farbiger Balken angezeigt wird. Jeder Bereich verfügt über eine Beschriftung und eine QuickInfo, die zusätzliche Informationen zur Aktivität enthält. Im linken Bereich werden alle Aktivitäten im Kontext (oder Kontext) in einer erweiterbaren Hierarchie angezeigt. Sie können die Perspektive der Zeitleiste ändern, um eine detailliertere Ansicht der Daten zu erhalten.

Hinweis: Workflow-Zeitleisten geben nur den Kontextverlauf wieder und sind keine Echtzeitmessungen der Workflow-Aktivität.

Zeitleiste verwenden

Standardmäßig zeigt die Zeitleiste alle Aktivitäten und Übergänge an, die beim ersten Öffnen angefordert wurden.

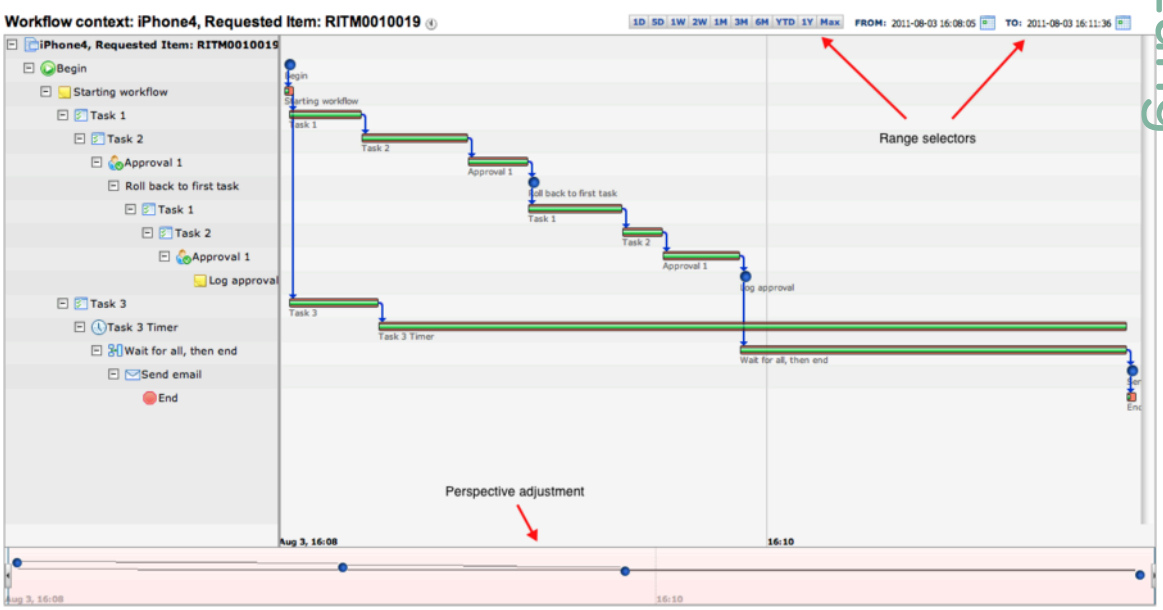
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reduzieren Sie einen beliebigen Teil der Hierarchie im Aktivitätsbereich, die Zeitleiste wird automatisch angepasst. Mit den Steuerelementen für Datum/Uhrzeit und Dauer können Sie die Zeitleiste skalieren, um alle Elemente gleichzeitig anzuzeigen. Klicken Sie zum Anzeigen einer Zeitleiste auf eine UI-Aktion in einem Workflow-Kontextdatensatz.

Prozedur

1. Navigieren zu**Alle** > **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte**an.
2. Wählen Sie einen Kontext aus.
3. Klicken Sie unter **Ähnliche Links** auf **Zeitleiste anzeigen**, um die Zeitleiste für den gesamten Kontext anzuzeigen.

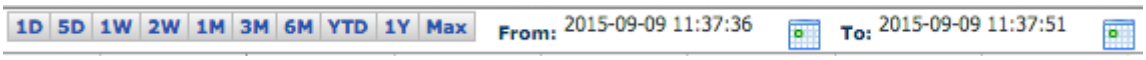
   Die Zeitleiste wird geöffnet, wobei alle Aktivitäten erweitert sind und die Ansicht auf **Max** festgelegt ist, wodurch die gesamte Zeitleiste in der Breite des Bereichs angezeigt wird. Der Titel der Zeitleiste weist folgendes Format auf: Workflow-Kontext: <Kontextname>, Angefordertes Element: <Nummer des angeforderten Elements>.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Verwenden Sie die Bereichsauswahl am oberen Rand der Zeitleiste, um die Perspektive zu ändern.



   Die Inkremente reichen von einem Tag bis zu einem Jahr. Klicken Sie auf **Max**, um die Zeitleiste auf ein Inkrement zwischen dem Startdatum der ersten Zeitspanne und dem Enddatum der letzten Zeitspanne zu beschränken.

5. Verwenden Sie die Start- und Endkalenderfelder, um die Perspektive der Zeitleiste auszuwählen.

   Diese Felder steuern dieselbe Perspektive wie der Schieberegler am unteren Rand der Zeitleiste.

6. Verwenden Sie den rosa Schieberegler am unteren Rand der Zeitleiste, um die Perspektive zu ändern.

   a. Bewegen Sie den Schieberegler von rechts nach links, um alle Zeitspannen auf einer langen Zeitleiste anzuzeigen.

   b. Passen Sie die Endpunkte des Schiebereglers an, um die Vergrößerung beliebig zu ändern.

      Ein schmaler Schieberegler zoomt näher an die Zeitspannen heran und bietet eine detailliertere Ansicht komplexer Zeitleisten. Ein breiter Schieberegler vergrößert die Ansicht und macht einen größeren Teil der Zeitleiste auf dem Bildschirm sichtbar.

7. Um die Zeitleistenansicht auf ausgewählte Aktivitäten zu fokussieren, erweitern oder reduzieren Sie die Aktivitätsstruktur.

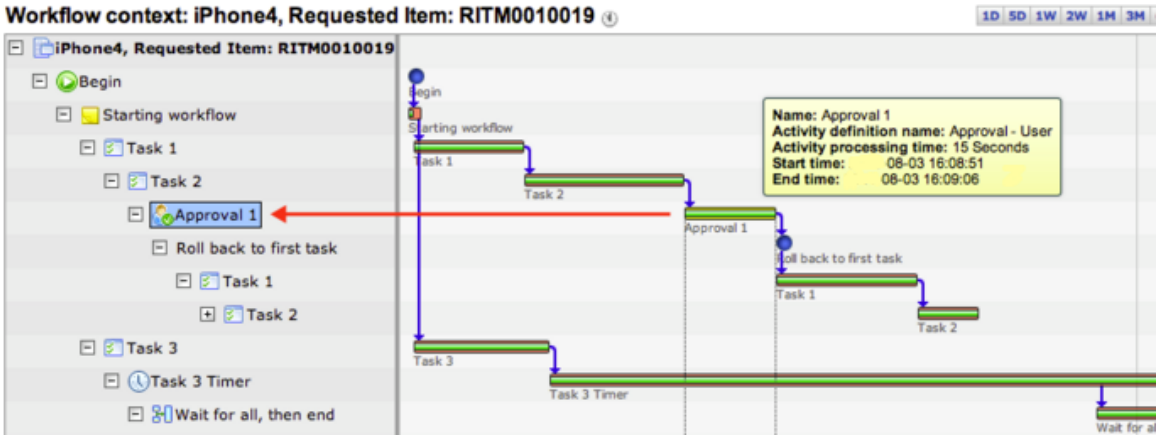
   Zeitspannen, die in der Aktivitätsstruktur nicht sichtbar sind, werden im Zeitleistenfenster nicht angezeigt.

8. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Aktivitätsspanne, um eine QuickInfo mit Informationen zur Aktivität anzuzeigen.

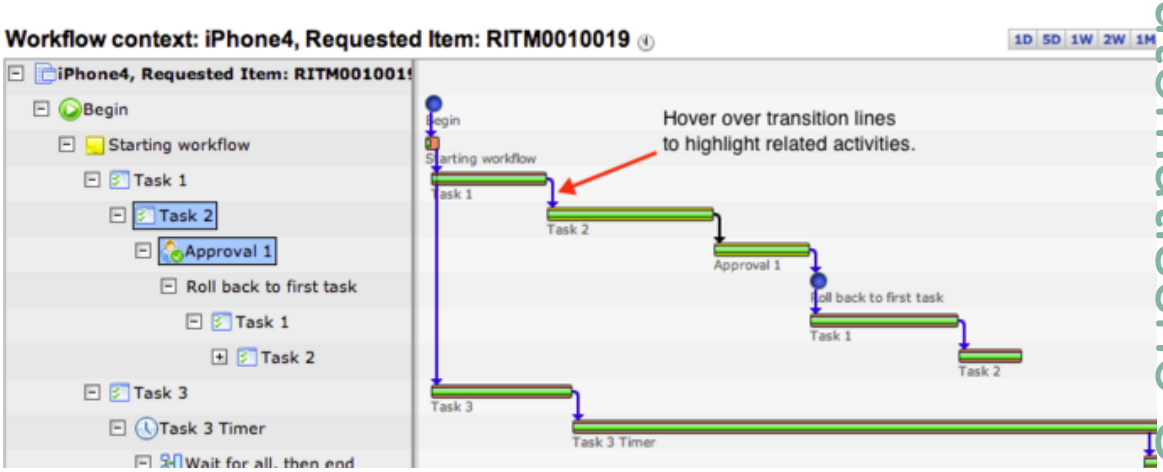
   Diese Aktion hebt die Aktivität im Aktivitätsbereich hervor.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

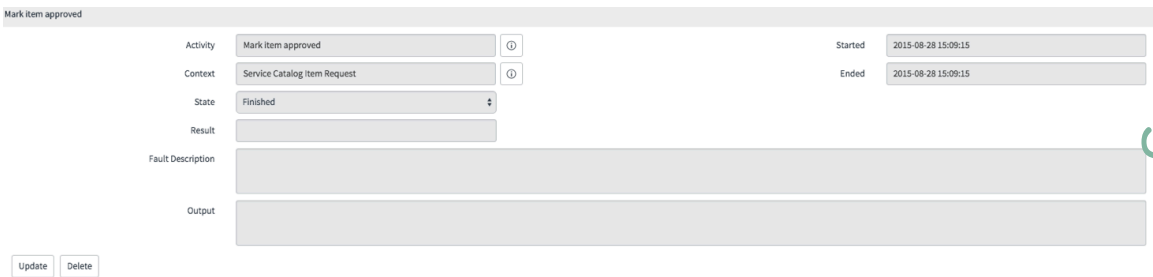


9. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Übergang zwischen zwei Aktivitäten, um die Aktivität und die Vorgängeraktivität im Aktivitätsbereich hervorzuheben.



10. Doppelklicken Sie auf einen Bereich, um einen Verlaufsdatensatz für diese Aktivität anzuzeigen.

Verlaufsdatensätze enthalten Informationen wie die **Zustand** und die Start- und Endzeiten.



Zeitleiste für eine ausgewählte Aktivität

Sie können eine partielle Workflow-Zeitleiste anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu**Alle** > **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte**an.

2. Öffnen Sie einen Workflow-Kontextsatz.

3. In der Liste **Workflow-Aktivitätsverlauf** wählen Sie eine oder mehrere einzelne Aktivitäten aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Zeitleiste anzeigen** im Aktionsmenü.

   Die resultierende Ansicht ist eine Momentaufnahme der Zeitleiste, die nur die ausgewählten Aktivitäten und deren Übergänge zeigt, sofern vorhanden.

5. Reduzieren Sie den Baum, um die Ansicht noch weiter einzuschränken.

6. So zeigen Sie eine Zeitleiste an, in der Aktivitäten aus verschiedenen Kontexten angezeigt werden: Sie können diese Funktion verwenden, um den Kontext eines Subflows mit dem übergeordneten Workflowkontext anzuzeigen.

   a. Navigieren zu **Workflow** > **Live-Workflows** > **Verlauf**an.

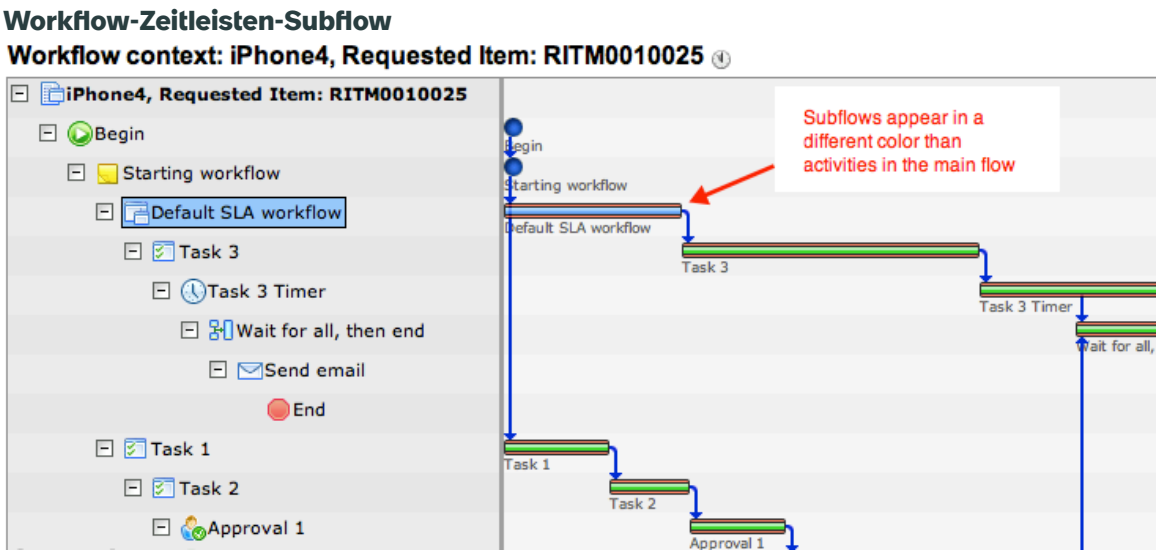
   b. Wählen Sie einzelne Verlaufselemente aus der Liste aus.

   c. Wählen Sie **Zeitleiste anzeigen** im Aktionsmenü.

      Verlaufselemente werden im Aktivitätsbereich unter ihrem Kontext in einer Hierarchie angeordnet. Der Titel der Zeitleiste lautet **Mehrere Kontexte** . Die Zeitleiste zeichnet nur die Aktivitäten und Beziehungen der ausgewählten Verlaufselemente.

Subflows in einer Workflow-Zeitleiste anzeigen

In einer Workflow-Zeitleiste werden Subflow-Spannen in einer anderen Farbe angezeigt als die Aktivitäten des Haupt-Workflow.



Workflow-Fehlerbehandlung

Das personalisierte JavaScript, das Benutzer in Workflow-Aktivitätsvariablen erstellen, ist anfällig für Laufzeit-Syntaxfehler. Verfügbare Fehlerinformationen sind in einem Tooltip verfügbar, wenn Sie auf eine Workflow-Aktivität mit einem Fehlerstatus verweisen.

Im Basissystem bieten Workflow-Aktivitäten kein Condition Routing für den Fehlerstatus. Infolgedessen wird der Workflow basierend auf dem Status des aktuellen Datensatzes

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

fortgesetzt. Ein Workflow enthält beispielsweise die Aktivität **Genehmigung - Benutzer**, die ein erweitertes Skript zum Hinzufügen zusätzlicher Genehmiger verwendet. Ein Syntaxfehler im Skript führt dazu, dass keine Genehmiger hinzugefügt werden. Weil der Status **keine Genehmiger** eine gültige Ausgabe ist, auch ohne den Syntaxfehler, wird die Genehmigungsaktivität übersprungen und der Workflow verläuft auf einem positiven Pfad. Dies ist jedoch möglicherweise keine gültige Antwort für den Workflow-Designer, der nicht möchte, dass der Workflow ohne Genehmiger auf dem positiven Pfad fortschreitet.

Workflow-Fehlerbehandlung erkennt und protokolliert Syntaxfehler und stellt einen Status bereit, den der Workflow-Designer verwenden kann, um dem Workflow Fehlerbedingungen hinzuzufügen. Verwenden Sie die Fehlerbehandlung, um nach Syntaxfehlern in erweiterten Skriptfeldern für diese Workflowaktivitäten zu suchen:

- Genehmigung - Anwender
- Genehmigung - Gruppe
- Katalogaufgabe
- Aufgabe erstellen
- Falls
- Skript ausführen
- Benachrichtigung

Verfügbare Fehlerinformationen

Diese Tabelle zeigt, welche Aktivitäten Fehlerexits unterstützen.

Verfügbare Fehlerinformationen

Aktivität	Workflow-Protokoll	Rote Fehleranzeige	Aktivitätsstatus	Ergebnis der Aktivität	Fehlerbeschreibung	Bei Fehler umleiten
Genehmigung - Anwender Genehmigung - Gruppe	Ja	Ja	Fehler	Übersprungen	Ja	Ja
Katalogaufgabe Aufgabe erstellen	Ja	Nein	Fertig	Keine	Nein	Nein
Falls	Ja	Ja	Fehler	Keine	Ja	Ja
Skript ausführen	Nein	Ja	Fehler	Fehler	Ja	Ja
Benachrichtigung	Ja	Ja	Fehler	Fehler	Ja	Ja

Funktionen zur Workflow-Fehlernachverfolgung

Die Fehlerbehandlung bietet visuelle Hinweise im Workflow, z. B. Fehlerbeschreibungen für Aktivitäten in Popups und detaillierte Protokollsätze.

Automatische Übersetzung

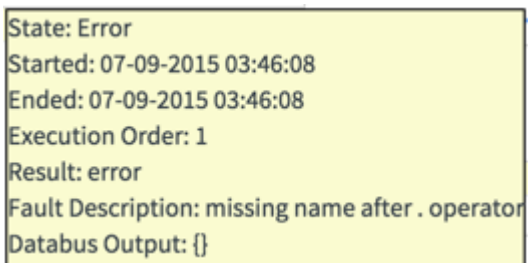
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Banner

Suchen Sie nach einer Aktivität mit einem roten Banner, die darauf hinweist, dass in einem Skriptfeld ein Syntaxfehler aufgetreten ist. Alle Aktivitäten, die Fehlerbehandlung ermöglichen, mit Ausnahme von **Katalogaufgabe** und **Aufgabe erstellen**, zeigen ein rotes Banner für diesen Fehler an.

Tooltips

Zeigen Sie auf die Aktivität mit einem roten Banner, um Informationen zum Fehler anzuzeigen. Ein Tooltip zeigt den **Status** und das**Ergebnis** der Tätigkeit und bietet eine kurze **Fehlerbeschreibung** (außer für Aufgabenaktivitäten). Beachten Sie, dass diese Genehmigung trotz des in der Fehlerbeschreibung angegebenen Fehlers weiterhin übersprungen wurde. Siehe Workflow-Fehlerbehandlung für Informationen, die für jede Aktivität verfügbar sind.



Ausführungsreihenfolge

QuickInfo-Text in der grafischen Ansicht "Workflow-Kontext" zeigt die Ausführungsreihenfolge der einzelnen Aktivitäten an, welche die Problembehandlung unterstützt.

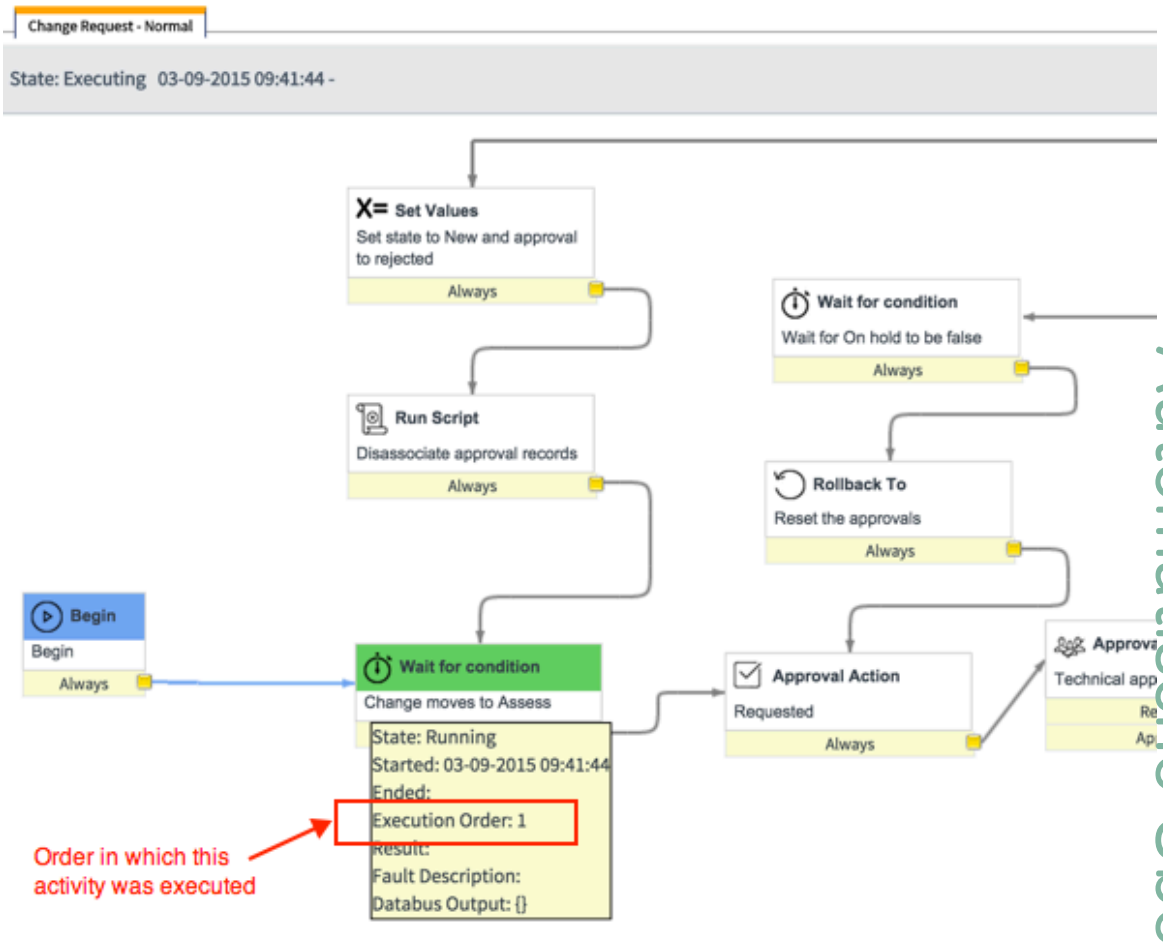
So zeigen Sie die Reihenfolge an, in der eine Workflowaktivität ausgeführt wurde:

1. Navigieren zu **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte** Oder **Alle Kontexte** .
2. Öffnen Sie den Kontext, den Sie untersuchen möchten.
3. Klicken Sie auf **Workflow anzeigen**.
4. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine abgeschlossene oder ausgeführte Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es wird ein Tooltip mit Fehlerdaten, Ausführungszeit und der Reihenfolge angezeigt, in der diese Aktivität im Workflow ausgeführt wurde. Sie können diese Daten verwenden, um bei der Fehlerbehebung von Aktivitäten zu helfen.

Aktivitätsausführungsreihenfolge



Workflow-Protokoll

Zeigen Sie das Protokoll im Workflow-Kontextformular an, um weitere Informationen zum Syntaxfehler in der Aktivität zu erhalten. Da bei Taskaktivitäten kein rotes Banner angezeigt wird, wenn ein Syntaxfehler aufgetreten ist, müssen Sie das Protokoll anzeigen, wenn Sie vermuten, dass der Workflow nicht ordnungsgemäß ausgeführt wurde. Überprüfen Sie die Fehlerbeschreibung im Protokoll und prüfen Sie dann das Skript in der im Protokoll genannten Aktivität.

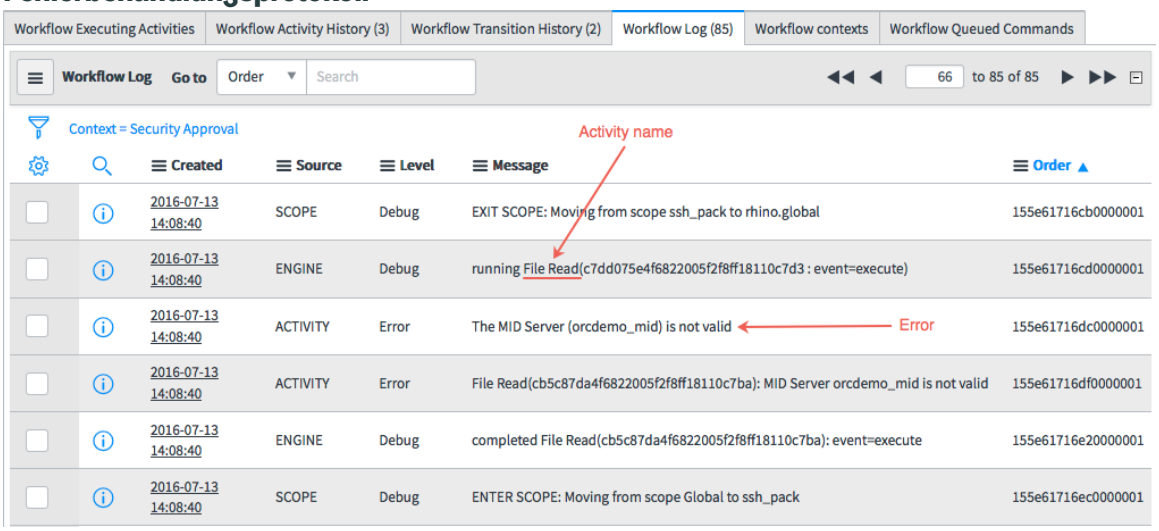
Um die Aktivität nach Name anzuzeigen, navigieren Sie zu **Workflow** > **Administration** > **Eigenschaften** Und aktivieren Sie **Workflow-Debug-Nachrichten protokollieren** Eigenschaft.

In diesem Beispiel gibt eine SSH-Aktivität mit dem Namen File Read einen ungültigen MID-Server an.

Automatische Übersetzung

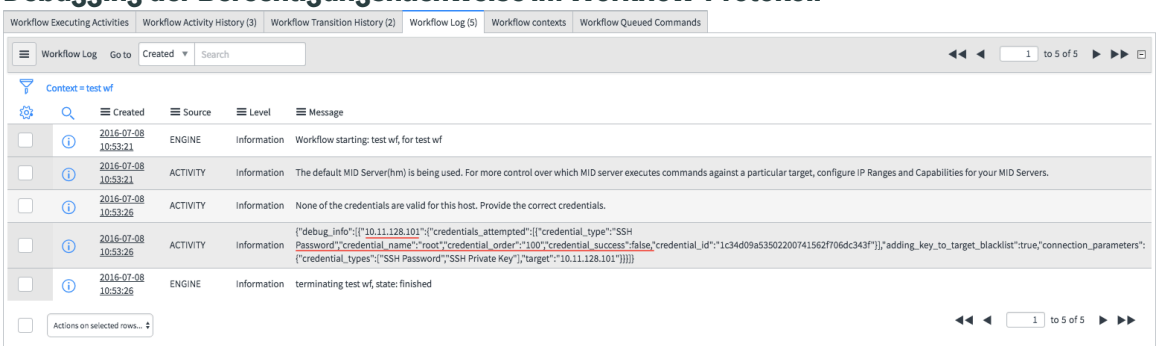
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehlerbehandlungsprotokoll



Wenn die von einer Aktivität im Workflow verwendeten Anmeldeinformationen fehlschlagen und sich die Aktivität am Ziel nicht authentifizieren kann, wird eine Meldung in der **Workflow-Protokoll**-verwandten Liste angezeigt, die den Fehler beschreibt. Die Nachricht zeigt die Ziel-IP-Adresse und die Anmeldeinformationen an.

Debugging der Berechtigungsnachweise im Workflow-Protokoll



Erstellen Sie einen Fehlerbedingungs-Exit

Ein Administrator kann den Workflow umleiten, wenn ein Skriptfehler auftritt, indem er für bestimmte Aktivitäten innerhalb des Workflows einen Exit für die Fehlerbedingung erstellt. Auf diese Weise kann der Workflow Skriptfehler auf vorhersagbare Weise verarbeiten und keine unerwünschten Ergebnisse erzeugen.

Prozedur

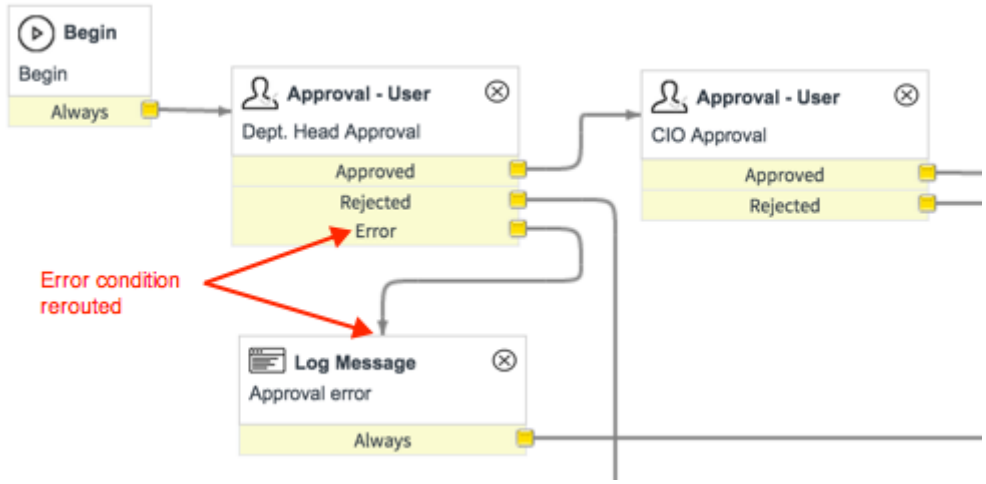
1. Öffnen Sie einen Workflow und checken Sie ihn aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den oberen Teil der Aktivität, für die Sie einen Fehler-Exit erstellen möchten.
3. Wählen Sie **Bedingung hinzufügen** im Kontextmenü.
4. Fügen Sie einen Condition-Exit mit den folgenden Werten hinzu:
   - Name: `Error`
   - Bedingung: `activity.state == "fehlerhaft"`
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Das **Error** Beenden wird in der Aktivität angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Verbinden Sie das Verlassen bei **Fehler** mit einer anderen Aktivität, um den Fehlerstatus zu behandeln, z. B. **Benachrichtigung** oder **Protokollnachricht** .



Konfigurieren Sie eine Genehmigungsbedingung neu

Genehmigungsaktivitäten reagieren anders auf Skriptfehler als die anderen Aktivitäten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Genehmigungsaktivitätsskriptfehler können verhindern, dass eine Genehmigung erfolgreich verarbeitet wird. Dies kann wiederum dazu führen, dass die Genehmigung als **Übersprungen** abgeschlossen wird, die als Status **Genehmigt** erscheinen kann. Um dies zu verhindern, konfigurieren Sie das Verlassen bei **Genehmigt** wie folgt neu:

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Genehmigungs-Workflow, und vergewissern Sie sich, dass er ausgecheckt ist.
2. Doppelklicken Sie bei einer Genehmigungsaktivität auf die Schaltfläche Verlassen bei **Genehmigt**.
3. Fügen Sie das folgende Skript dem Feld **Bedingung** hinzu:

   ```
   && activity.state != 'faulted'
   ```

   Dies verhindert, dass die Aktivität den normalen Pfad in einem Fehlerzustand fortsetzt, und stellt dies sicher, dass **Übersprungen** oder **Genehmigt** der gewünschte Status ist.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Laufzeitkennzahlen für den Workflow

Sie können die Erfassung von Workflow-Laufzeitmetriken aktivieren, um zu bestimmen, ob Workflows erwartungsgemäß funktionieren oder zusätzliche Ressourcen beanspruchen.

Nebenlaufzeiten für einen Workflow werden identifiziert, indem die tatsächlichen Laufzeiten mit einem Ausreißerbereich verglichen werden, der mit dem Ausreißer-Schwellenwert und der in den Workflow-Eigenschaften definierten geschätzten Laufzeit berechnet wird.

Sie können die Ergebnisse dieser Metriken im Dashboard für Workflow-Vorgänge und auf benutzerdefinierten Homepages mit Workflow-Messgeräten überwachen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Die Funktionalität in Homepages, die Informationen aus Ihrer Instanz anordnet, um eine Story über Ihre Daten zu erzählen, wird in Dashboards für neue Instanzen gefunden. Auf aktualisierten Instanzen mit Next Experience Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie eine direkte URL haben, sie können sie jedoch nicht erstellen oder bearbeiten. Reaktionsfähige Dashboards und Analytics Center Dashboards übernehmen die Homepage-Funktionalität.

Verwenden Sie Hilfetool zur Einstellung der Homepage Um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Dashboards im Analytics Center .
- Arbeiten mit reaktionsfähigen Dashboards .

Aktivieren Sie die Workflow-Laufzeitkennzahlen

Geben Sie eine geschätzte Laufzeit an, die mit den tatsächlichen Workflowlaufzeiten verglichen werden kann.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei Basis-Workflows müssen Sie die Erfassung von Laufzeitmessdaten auch manuell aktivieren. Das System aktiviert automatisch die Erfassung von Laufzeitmessdaten für neue Workflows.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**an.
2. Öffnen Sie den Workflow und checken Sie ihn aus.
3. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Menüsymbol und wählen Sie **Eigenschaften**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld Workflow-Eigenschaften auf **Geschätzte Laufzeit** Tab.
5. Um die Erfassung von Laufzeitmessdaten zu aktivieren, überprüfen Sie, dass **Erfordert ERT** Option ist ausgewählt.
6. Öffnen Sie eine Konfiguration aus der **Geschätzte Laufzeit** Säule.
7. In **Geschätzte Laufzeit** geben Sie eine Anfangsschätzung für die Laufzeit des Workflows ein.
   Das System vergleicht diese erste Schätzung mit den tatsächlichen Laufzeitergebnissen, um Ausreißerberichte zu erstellen. Das System kann dieses Feld unter bestimmten Umständen automatisch aktualisieren. Workflow-Designer können dieses Feld auch manuell aktualisieren.
8. Im Feld **Prozentwert für Ausreißer für ERT** geben Sie die prozentuale Abweichung von der geschätzten Laufzeit ein, die eine Ausreißer-Workflowlaufzeit angibt.
   Das System verwendet den Standardwert von **20** .
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Laufende Workflow-Laufzeiten

Workflowlaufzeiten werden als Ausreißer erkannt, wenn sie länger oder kürzer sind als der für den Workflow berechnete Ausreißerbereich.

Der Ausreißerbereich wird automatisch mit den Werten **Geschätzte Laufzeit** und **Prozent-Grenzwert für Ausreißer für ERT** in den Workflow-Eigenschaften berechnet. Diese Werte werden in den folgenden Formeln verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formeln zum Berechnen von Workflow-Ausreißerbereichen

Wert berechnet	Berechnung verwendet	Beispiel
Ausreißerwert	**Geschätzte Laufzeit** * (**Prozentwert für Ausreißer für ERT** / 100)	10 Sekunden * (20/100) 10 Sekunden * 0,2 = 2 Sekunden
Ausreißerbereich	(**Geschätzte Laufzeit** - *Ausreißerwert*) zu (**Geschätzte Laufzeit** + *Ausreißerwert*)	(10 Sekunden - 2 Sekunden) bis (10 Sekunden + 2 Sekunden) = 8 bis 12 Sekunden

Wenn ein Workflow innerhalb des Ausreißerbereichs ausgeführt wird, wird seine geschätzte Laufzeit automatisch aktualisiert.

Wenn für einen Workflow eine ausschließliche Laufzeit vorliegt, wird er in den Workflow-Anzeigen für Ausreißer auf dem Workflow Operations Dashboard und auf benutzerdefinierten Startseiten angezeigt.

Geschätzte Laufzeitupdates für den Workflow

Wenn ein Workflow innerhalb des Ausreißerbereichs ausgeführt wird, wird seine geschätzte Laufzeit automatisch aktualisiert.

Die geschätzte Laufzeit wird mit kumulativer gleitender Durchschnitt des letzten Laufzeitwerts im Verhältnis zu den vorherigen Laufzeiten aktualisiert. Der berechnete Wert wird auf die nächste Sekunde gerundet und als a gespeichert GlideDateTime .

Zum Beispiel:

Datenpunkt	Letzter Wert	Kumulierter laufender Durchschnitt (CRA)	CRA nach dem Runden auf die nächste Sekunde
1	10 Sekunden	10 Sekunden	10 Sekunden
2	12 Sekunden	11 Sekunden	11 Sekunden
3	9 Sekunden	10,333 Sekunden	10 Sekunden

Hinweis: Da das System auf die nächste Sekunde aufrundet, ist die Berechnung mit kurzer Dauer weniger genau.

Sie können die geschätzte Laufzeit in den Workflow-Eigenschaften auch manuell aktualisieren.

Dienstprogramm zum Anhalten des Workflows

Das Workflow-Pause-Dienstprogramm bietet Funktionen, mit denen Sie alle Workflow-Kontexte, eine Teilmenge qualifizierter Workflow-Kontexte oder einzelne Workflow-Kontexte anhalten oder fortsetzen können. Sie geben die Daten und die Uhrzeit an, zu der die angehaltenen Workflows fortgesetzt werden sollen, und können einzelne Workflows nach Bedarf manuell fortsetzen.

Nach der Aktivierung aktualisiert das Plugin für das Workflow-Pause-Dienstprogramm (com.glideapp.workflow.pause) mehrere Tabellen, wenn Sie Workflows anhalten oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

fortsetzen. Jede Tabelle enthält spezifische Daten, die sich auf jeden angehaltenen oder wiederaufgenommenen Workflow beziehen.

wf_pause_request

Zeichnet jede Workflowpausenanforderung auf. Das System aktualisiert automatisch Datensätze in dieser Tabelle und fügt sie ein, wenn Sie Workflow-Kontexte anhalten. Es verfolgt die vom Benutzer angegebene Wiederaufnahmezeit, ob die Pausenanforderung noch aktiv ist, und die Gesamtzahl der Workflowaktivitäten, die angehalten oder fortgesetzt wurden.

wf_pause_status

Zeichnet den Status jedes Workflowkontexts auf, den Sie anhalten. Wenn Sie Workflow-Kontexte anhalten, wartet das Plugin, bis die aktuell ausgeführte Aktivität abgeschlossen ist, und pausiert diese, bevor die nächste Aktivität beginnt. Es verfolgt die spezifische Aktivität, in der der Workflow-Kontext angehalten wurde, und ob er fortgesetzt wurde. Wenn der Workflow angehalten ist, wird der Zeitpunkt aufgezeichnet, zu dem die Fortsetzung des Workflows geplant ist.

wf_pause_group_request

Unterbricht den spezifischen Satz von Workflow-Kontexten, den Sie mithilfe der Filterung festlegen Gruppenpausenanfragen . Sie können alle derzeit aktiven Workflows manuell anhalten, indem Sie auf das Kontrollkästchen **Alle anhalten** klicken.

wf_pause_snapshot

Vor dem Anhalten und Wiederaufnehmen eines Workflows zeichnet die Tabelle eine Momentaufnahme des aktuellen Status des Workflow-Kontexts auf. Die Tabelle zeichnet auch den Status der aktuell ausgeführten Aktivität im angehaltenen Workflow-Kontext auf.

Verwenden Sie Beispiele

Wenn Sie eine Instanz für die Wartung entfernen, können Sie alle oder ausgewählte aktive Workflow-Kontexte anhalten und nach Abschluss der Wartung fortsetzen.

Sie verfügen über einen Integrations-Workflow-Kontext, der einen internen Service betrifft, der zur Wartung ausfällt. Sie können alle Instanzen dieses Workflow-Kontexts anhalten, um zur nächsten Aktivität überzugehen, sodass der interne Service Zeit hat, wiederhergestellt zu werden. Dann können die angehaltenen Workflow-Kontexte wieder aufgenommen werden.

Dienstprogramm „Workflow-Pause anfordern“

Sie können das Plugin „Workflow-Pause-Dienstprogramm“ (com.glideapp.Workflow.Pause) anfordern, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin kann Demo-Daten enthalten und verwandte Plugins aktivieren, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

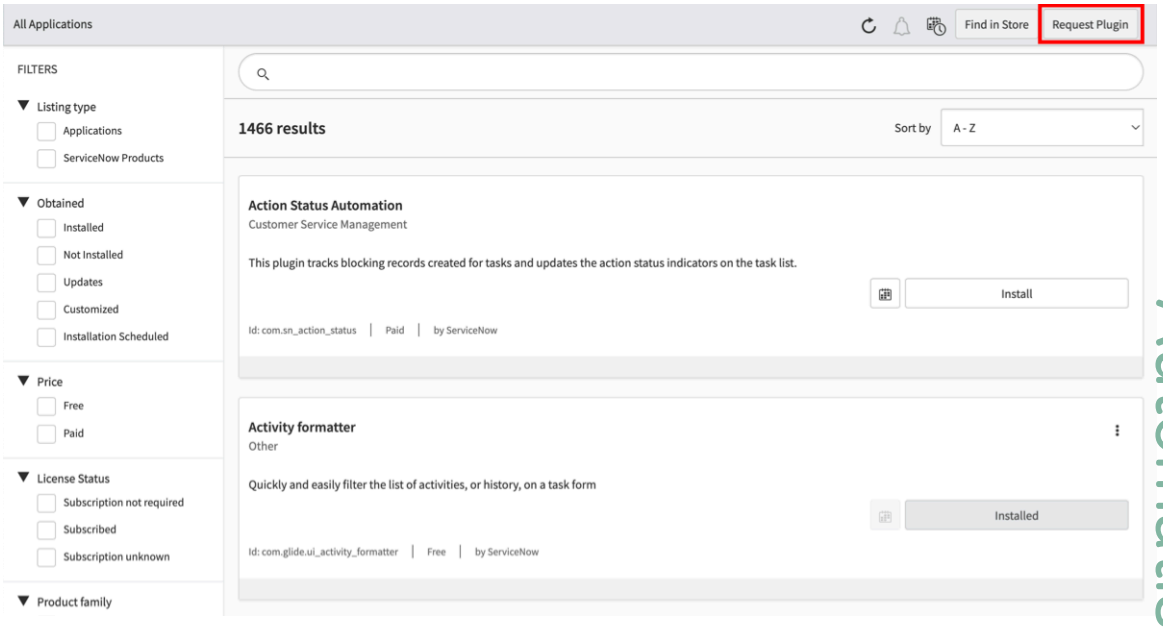
Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

- Greifen Sie auf zu Now Support Servicekatalog direkt durch Auswahl **Alle** > **Servicekatalog** > **Plugin aktivieren** Ein Now Support.
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

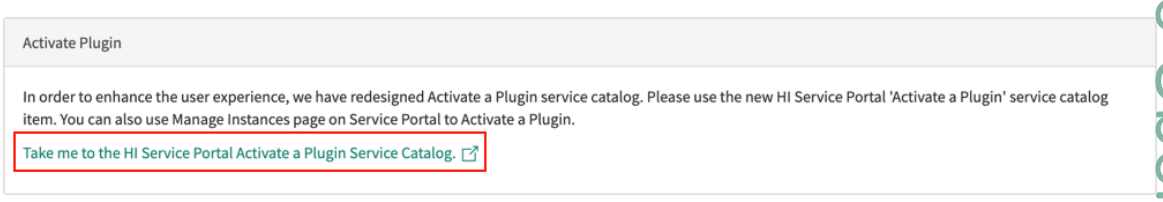
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins

Automatische Übersetzung

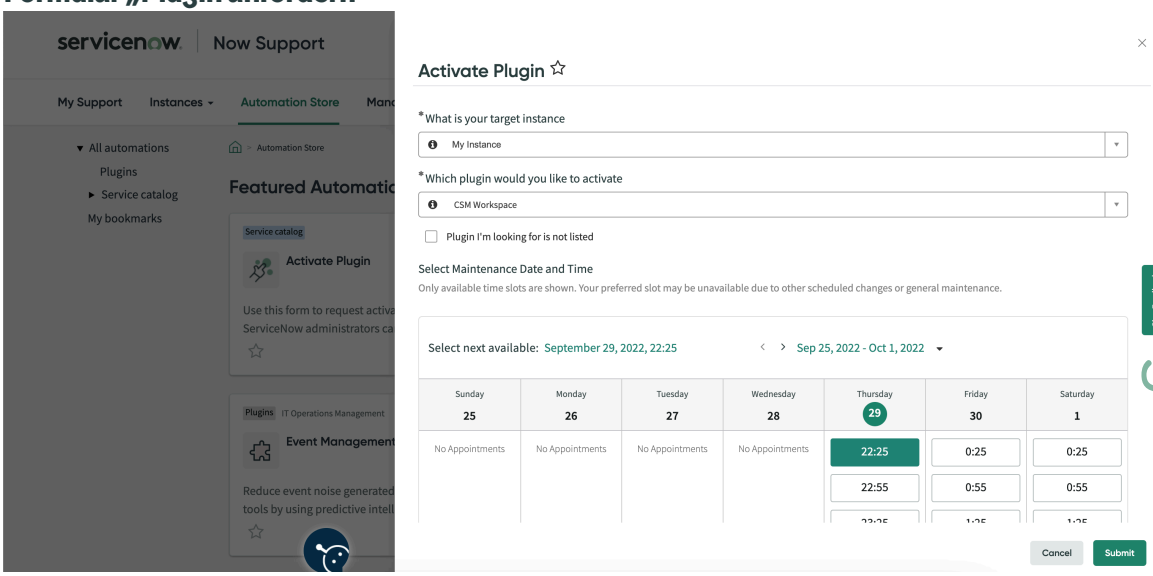
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base an.

Einzelne Workflows anhalten und fortsetzen

Einzelne Workflow-Kontexte anhalten. Geben Sie das Datum und die Uhrzeit an, zu der der Workflow-Kontext fortgesetzt werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Installieren und aktivieren Sie das Plugin für das Workflow-Pause-Dienstprogramm.

Rolle erforderlich: Workflow_admin or workflow_publisher, workflow_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Workflow-Kontext angehalten wird, speichert das System grundlegende Informationen zur Pausenanforderung, z. B. Datum und Uhrzeit der Wiederaufnahme, in der Tabelle wf_pause_request. Ein Workflow-Kontext wird automatisch zu einem angegebenen Datum und einer bestimmten Uhrzeit fortgesetzt, der angehaltene Workflow-Kontext kann jedoch bei Bedarf manuell fortgesetzt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte**an.
2. Wählen Sie den einzelnen Workflow-Kontext aus, den Sie anhalten.
   Der **Workflow-Kontext** erscheint.
3. Unter **ähnliche Links** klicken Sie auf **Pause** .
   EIN **Workflow-Pauseneingaben** Dialog erscheint.
4. In dem **Workflow-Pauseneingaben** Dialog:

   a. Klicken Sie auf das Kalendersymbol ( ), um das Datum auszuwählen, und geben Sie die Uhrzeit (in Stunden, Minuten und Sekunden) ein, zu der der Workflow fortgesetzt werden soll.
   Sie können das aktuelle Datum oder das zukünftige Datum auswählen, aber Sie müssen eine Uhrzeit in der Zukunft eingeben. Um beispielsweise den Workflow-Kontext um 13:30:00 (13:30 Uhr) anzuhalten, wählen Sie das Datum aus dem Kalender aus und geben Sie dann ein `13` . `30` , und `00` in die jeweiligen **Zeit:** Felder.

   b. Klicken Sie auf das grüne Häkchensymbol ( ), wenn fertig.
   Das ausgewählte Datum und die Uhrzeit werden im Feld **Wiederaufnahme um** angezeigt.

   c. Klicken Sie auf **OK**, um zu Workflow-Kontexte zurückzukehren.
   Der ausgewählte Workflow pausiert jetzt. Benutzen Sie Workflow-Pausenanforderung, um ihren Status zu überwachen.

5. Einen derzeit angehaltenen Workflow-Kontext manuell fortsetzen:
   Angehaltene Workflows werden an dem Datum und der Uhrzeit fortgesetzt, die im Feld **Wiederaufnahme um** angegeben sind.

   a. Navigieren zu **Workflow** > **Live-Workflows** > **Aktive Kontexte**an.

   b. Wählen Sie den einzelnen Workflow-Kontext aus, den Sie anhalten.
   Der **Workflow-Kontext** erscheint.

   c. In **ähnliche Links**, klicken Sie auf **Fortsetzen** .

Stoppen Sie alle oder mehrere Workflows und setzen Sie sie fort

Verwenden Sie Workflow Gruppenanfragen unterbrechen, um Gruppen von Workflows oder alle aktiven Workflows anzuhalten oder wieder aufzunehmen. Wenn Sie eine Gruppe von Workflows anhalten, verwenden Sie Filterfunktionen, um die Workflows auszuwählen. Wenn Sie alle aktiven Workflows anhalten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Alle anhalten, um anzugeben, dass alle derzeit aktiven Workflows angehalten werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Rolle erforderlich: Workflow_admin or workflow_publisher, workflow_creator

Installieren und aktivieren Sie das Plugin für das Workflow-Pause-Dienstprogramm.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Betrieb** > **Pause-Anforderungen gruppieren**an.
   Workflow-Pausengruppenanforderungen erscheint und zeigt vorhandene Workflow-Gruppenanfragen an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Gruppenanforderung für Workflow-Pause erscheint und weist eine ID der Gruppenanforderung für Workflow-Pause zu.
3. Um alle aktiven Workflows anzuhalten, wählen Sie **Alle anhalten**, dann klicken Sie auf **Aktualisieren** .
   Überspringen Sie diesen Schritt, um eine gefilterte Gruppe aktiver Workflow-Kontexte anzuhalten.
   Alle derzeit aktiven Workflow-Kontexte in der Instanz werden angehalten, bis Sie sie fortsetzen. Benutzen Sie Workflow-Pausenanforderung, um ihren Status zu überwachen.
4. Um eine gefilterte Gruppe von aktiven Workflow-Kontexten anzuhalten, verwenden Sie das Feld **Filter**, geben Sie die Bedingungen für die Suche ein und klicken Sie dann auf **Aktualisieren** .
   Workflow-Pausengruppenanforderungen erscheint und zeigt die Ergebnisse der Workflow-Gruppensuche an. Es weist eine ID für die Gruppenanforderung für Workflow-Pause zu und gibt an, ob die Gruppe aktiv (true = pausiert) oder inaktiv (noch nicht pausiert) ist.
5. Um eine bestimmte Gruppenanforderung für Workflow-Pause zu aktualisieren, fortzusetzen oder zu löschen, wählen Sie sie aus.
   Gruppenanforderung für Workflow-Pause wird angezeigt und zeigt die ausgewählte Gruppenanforderung für Workflow-Pause an.
6. Wenn die ausgewählte Gruppenanforderung für Workflow-Pause aktiv ist (angehalten) und Sie sie nicht anhalten möchten, klicken Sie auf **Eingehende Workflows nicht anhalten** . Wenn die ausgewählte Gruppenanforderung für Workflow-Pause inaktiv ist (noch nicht angehalten), klicken Sie auf **Pause**, um sie anzuhalten.
7. Verwenden Sie für die angehaltene Workflowgruppenanforderung die **Wiederaufnahme um** Feld, um Datum und Uhrzeit anzugeben, zu dem die angehaltenen Workflow-Kontexte wieder aufgenommen werden sollen.

   a. Klicken Sie auf das , um das Datum auszuwählen und geben Sie die Uhrzeit (in Stunden, Minuten und Sekunden) ein, zu der die Workflow-Kontexte wieder aufgenommen werden sollen. Sie können das aktuelle Datum oder das zukünftige Datum auswählen, aber Sie müssen eine Uhrzeit in der Zukunft eingeben.
   Um beispielsweise die Workflow-Kontextgruppe um 13:30:00 (13:30 Uhr) anzuhalten, wählen Sie das Datum aus dem Kalender aus und geben Sie dann ein `13` . `30` , und `00` in die jeweiligen **Zeit:** Felder.

   b. Klicken Sie auf das , wenn Sie fertig sind

   c. Das ausgewählte Datum und die Uhrzeit werden im Feld **Wiederaufnahme um** angezeigt.

   d. Klicken Sie auf **OK**, um zu Gruppenanforderung für Workflow-Pause zurückzukehren.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Angehaltene Workflow-Kontexte werden automatisch am Datum und der Uhrzeit fortgesetzt, die im Feld **Fortsetzen um** angegeben sind. So nehmen Sie aktuell angehaltene Workflow-Kontexte manuell wieder auf:

   a. Navigieren Sie zu **Workflow-Pausengruppenanforderungen**.

   b. Wählen Sie die Gruppenanforderung für Workflow-Pause aus, die fortgesetzt werden soll. **Gruppenanforderung für Workflow-Pause** erscheint.

   c. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren** .

10. Die Workflow-Gruppenpausenanforderung enthält außerdem die folgenden Informationsfelder.

Formular für Workflow-Pausengruppenanforderung

Feld	Beschreibung
Aktiv	Gibt an, ob die Workflowgruppe angehalten ist.
Zähler für abgeschlossene wiederaufgenommene Aktivitäten	Anzahl der wieder aufgenommenen Workflow-Kontextaktivitäten, die abgeschlossen sind.
Filter	Standardfilterfelder zur Angabe der Bedingungen für die Auswahl einer Gruppe von Workflow-Kontexten.
Protokoll	Von der Gruppenpausenanforderung generierte Aktivitätsarbeitsnotizen.
Anzahl nicht umgestellter Workflows	Anzahl der Workflow-Kontexte, die beim Platzieren der Gruppenpausenanforderung nicht umgestellt wurden. Wenn eine Gruppenpausenanforderung gestellt wird, werden die betroffenen Workflow-Kontexte vor dem Start der nächsten Aktivität angehalten.
Zähler für wiederaufgenommene Aktivitäten	Anzahl der Workflow-Kontextaktivitäten, die nach Abschluss der Gruppenpause fortgesetzt wurden.
Zähler für angehaltene Aktivitäten	Anzahl der angehaltenen Workflow-Kontextaktivitäten.
Name des Anfragenden	Name der Person, die den Workflow-Kontext angehalten hat.
Prozentsatz anhalten	Gesamtprozentsatz der angehaltenen Workflow-Kontexte.
Prozentsatz fortsetzen	Gesamtprozentsatz der wiederaufgenommenen Workflow-Kontexte.
Gesamtanzahl der Workflows	Gesamtzahl der Workflows, die den angegebenen Filterbedingungen entsprechen, die angehalten wurden.
Anzahl angehaltener Workflows	Anzahl der aktuell angehaltenen Workflow-Kontexte.

Überwachen der Workflow-Pausenanforderungen

Sie können den Status von Workflow-Pausenanforderungen mit der Workflow-Pausenanforderung überwachen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Rolle erforderlich: Workflow_admin or workflow_publisher, workflow_creator

Sie müssen das Plugin für das Workflow-Pause-Dienstprogramm installieren und aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Betrieb** > **Pause-Anforderungen**an.
   Workflow-Pausenanfragen erscheint und zeigt vorhandene Workflow-Pausenanforderungen an.
2. Wählen Sie die Workflow-Pausenanforderung aus
   Workflow-Pausenanforderung erscheint und zeigt die ausgewählte Anforderung zum Anhalten des Workflows an.

Felder für Workflow-Pausenanforderung

Feld	Beschreibung
Anf.-Nummer	Eindeutig zugewiesene Pausenanforderungsnummer.
Zähler für abgeschlossene wiederaufgenommene Aktivitäten	Anzahl der Workflow-Kontextaktivitäten, die nach Beendigung der Pause fortgesetzt wurden.
Pause ist aktiv	Ausgewählt gibt an, dass der Workflowkontext zurzeit angehalten ist. Gelöscht bedeutet, dass dies nicht der Fall ist.
Während der Pause umgestellt	Anzahl der Workflow-Kontexte, die geändert wurden, als die Pausenanforderung platziert wurde. Wenn eine Pausenanforderung gestellt wird, werden die betroffenen Workflow-Kontexte vor dem Start der nächsten Aktivität angehalten.
Workflow-Kontext	Referenznummer für den angehaltenen Workflow-Kontext.
Protokoll	Von der Gruppenpausenanforderung generierte Aktivitätsarbeitsnotizen.
Anzahl der angehaltenen Aktionen.	Datum und Uhrzeit (h: m: s), zu dem/der der angehaltene Workflow-Kontext fortgesetzt wird.
Name des Anfragenden	Name der Person, die die Workflowpause angefordert hat.
Zähler für wiederaufgenommene Aktivitäten	Anzahl der Workflow-Kontextaktivitäten, die nach Beendigung der Pause fortgesetzt wurden.
Bestät. fortsetzen	Datum und Uhrzeit (h: ms: s), zu dem/der die Workflowinhalt(e) fortgesetzt werden soll/sollen.
Tabelle	Name der zugehörigen Datensatztabelle
Anwendung	Anwendung, in der der Workflowkontext ausgeführt wird.
Anzahl ausgef. Akt.	Anzahl der Aktivitäten, die ausgeführt werden, wenn der Workflow-Kontext angehalten wurde.
Pause-Anforderung gruppieren	Referenznummer für die zugehörige Gruppenpausenanforderung, falls vorhanden. Wird nur angezeigt, wenn die Pause-Anfrage das Ergebnis einer Gruppen-Pause-Anfrage war.
Ist der Workflow abgeschlossen?	Ausgewählt gibt an, dass der Workflowkontext abgeschlossen ist. Gelöscht bedeutet, dass dies nicht der Fall ist.
Steckt der Workflow fest?	Ausgewählt gibt an, dass der Workflowkontext hängen bleibt. Gelöscht bedeutet, dass dies nicht der Fall ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Status	Aktueller Status des Workflowkontexts - Angehalten oder Wiederaufgenommen.
Anzahl der Aktivitäten unterbrochen	Die Anzahl der Workflow-Kontextaktivitäten, die stecken bleiben.
Der Zähler „Feststeckende Aktivitäten“ ist für den Pausenprozentsatz abzuziehen.	Writer, dem die Dokumentationsanforderung zugeordnet ist.

Scratchpad für verschlüsselte Workflows

Das Scratchpad-Plugin für verschlüsselte Workflows (com.snc.encrypted.scratchpad) bietet Unterstützung für verschlüsselte Scratchpads für Workflowkontext- und Workflowausführungsaktivitäten.

Die Plattform unterstützt die Verschlüsselung der meisten Felder und Workflows können für Tabellen mit verschlüsselten Feldern ausgeführt werden. Verschlüsselte Daten werden in der Regel im Workflow-Notizblock für Workflows gespeichert, die mit verschlüsselten Feldern ausgeführt werden und auf diese Daten zugreifen müssen, nachdem eine Genehmigung, ein Zeitgeber oder eine Aufgabenaktivität erstellt wurde.

Daten im Workflow-Notizblock werden standardmäßig nicht verschlüsselt. Die Workflow-Engine unterstützt die Scratchpad-Verschlüsselung und die Ausführung von Aktivitätsdatensätzen nur, wenn das Scratchpad-Plugin für verschlüsselte Workflows aktiviert ist. Nach der Aktivierung werden Daten, die in den Scratchpads „wf_context“ und „wf_Executing“ gespeichert sind, durch ein privates Workflow-Engine-Verschlüsselungsmodul geschützt und nicht im nur-Text-Format gespeichert.

Inkompatibilität mit Domänentrennung

Das verschlüsselte Workflow-Scratchpad-Plugin ist nicht mit der Domänentrennung kompatibel. Das Aktivieren des verschlüsselten Workflow-Scratchpad-Plugins in einer domänengetrennten Instanz kann beim Ausführen einiger Workflows zu Verschlüsselungsfehlern führen. Erwägen Sie die Verwendung von Workflow-Studio Stattdessen Flow.

Verschlüsselte Workflow-Scratchpad-Aktivierung anfordern

Fordern Sie die Aktivierung des verschlüsselten Workflow-Scratchpad-Plugins (com.snc.Encrypted.Scratchpad) von an ServiceNow Personal

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Das verschlüsselte Workflow-Scratchpad-Plugin muss über aktiviert werden Kundenservice und Support Anforderung. Sie sollten das Plugin in einer nicht produktiven Instanz aktivieren und gründlich testen. Erst nachdem Sie mit den Ergebnissen zufrieden sind, sollten Sie die Aktivierung in einer Produktionsinstanz anfordern.

Wenn Sie die Aktivierung in einer Produktionsinstanz anfordern, sollten Sie dafür ein geringes Transaktionsvolumen planen. Aktivieren Sie vor der Aktivierung zuerst das Dienstprogramm zum Anhalten des Workflows (com.glideapp.workflow.pause) und pausieren Sie dann alle aktiven Workflows. Siehe Dienstprogramm zum Anhalten des Workflows. Nach der Aktivierung des verschlüsselten Workflow-Scratchpad-Plugins alle angehaltenen Workflows fortsetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

- Greifen Sie auf zu Now Support Servicekatalog direkt durch Auswahl **Alle** > **Servicekatalog** > **Plugin aktivieren** Ein Now Support.
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

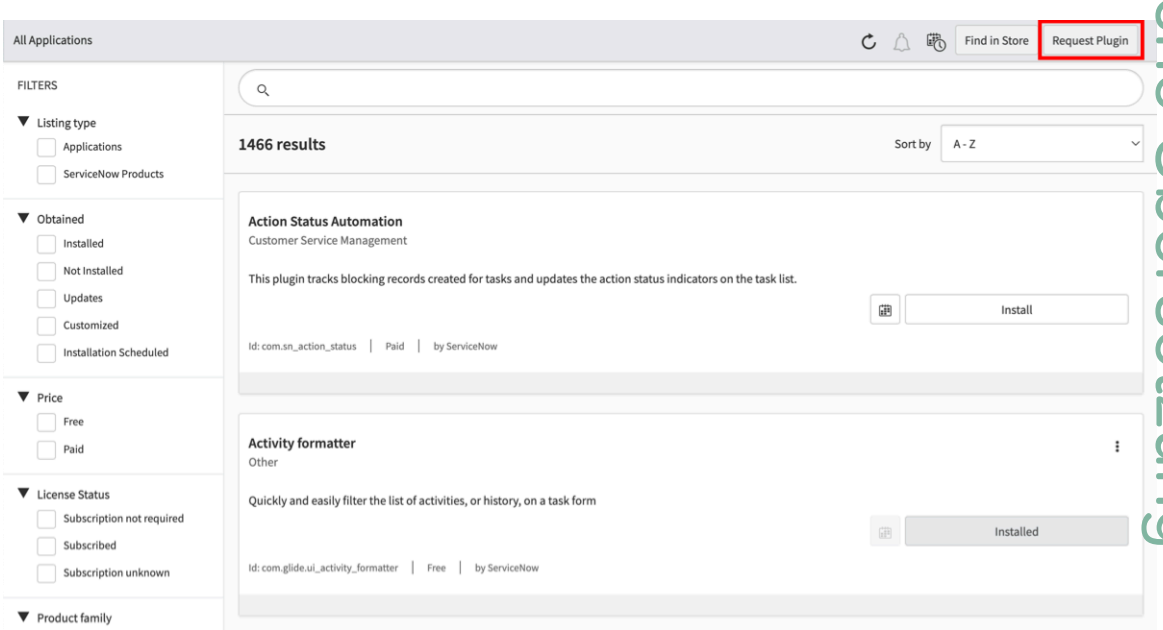
Das Scratchpad für verschlüsselte Workflows aktiviert diese verwandten Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für verschlüsselte Workflows

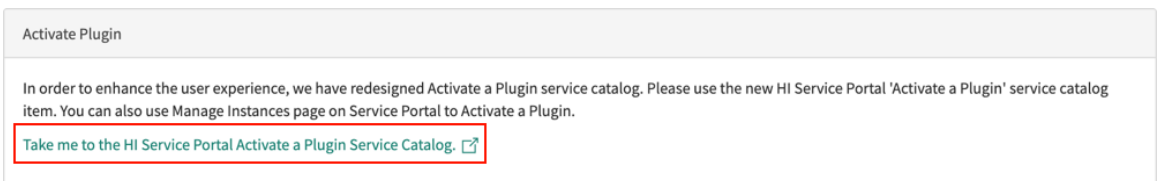
Plugin	Beschreibung
Verschlüsselungs-Support [com.glide.encryption]	Ermöglicht die Verschlüsselung von Textfeldern und angehängten Dateien.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

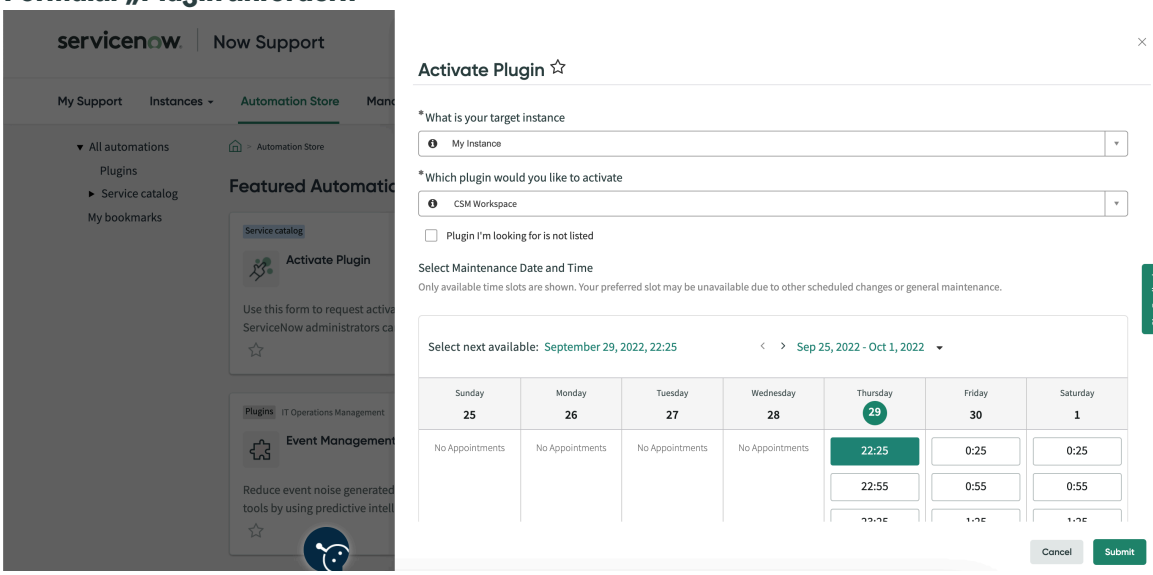
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
Weitere Informationen zum anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base an.

Nächste Maßnahme

Setzen Sie nach der Plugin-Aktivierung alle angehaltenen Workflows fort. Siehe Stoppen Sie alle oder mehrere Workflows und setzen Sie sie fort.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins

Problembehandlung von Workflows

Tools zur Problembehandlung von Workflows ermöglichen Administratoren, Ausführungspfade zu isolieren, Kontexte zu vergleichen und unvollständige Aktivitäten zu verfolgen.

Wichtig: Ab Zurich Release erhalten neue Kunden die von erstellten und veröffentlichten Legacy-Workflows nicht mehr ServiceNow, Inc.. Alle Legacy-Workflow-Funktionen wurden durch ersetzt Workflow-Studio Inhalt. Nur Kunden, die ein Upgrade von früheren Versionen durchgeführt haben, können vorhandene Legacy-Workflows verwenden und bearbeiten. Alle Kunden behalten zwar die Möglichkeit, Legacy-Workflows zu erstellen, aber Sie werden dringend empfohlen, stattdessen zu verwenden Workflow-Studio Dient zum Erstellen von Inhalten zur Prozessautomatisierung. Nur Workflow-Studio Erhält neue Funktionen und Erweiterungen.

Die Workflow-Zeitleiste bietet eine visuelle Darstellung des Workflow, einschließlich der Übergänge und der für jede Aktivität verstrichenen Zeit. Ein Problembehandlungstool zum Hervorheben von Ausführungspfaden hilft Benutzern, eine forensische Analyse des Workflows durchzuführen. Die Hervorhebungsfunktion kann mehrere Ausführungspfade in verschiedenen Farben gruppieren und die Rollback-Verarbeitung isolieren. Verwenden Sie den Workflow-Hervorheber, um unvollständige Aufgaben und Genehmigungen zu isolieren. Sie können auch eine Funktion zum Workflow-Performance-Timing aktivieren, um langsame Workflows zu behandeln.

Automatische Übersetzung

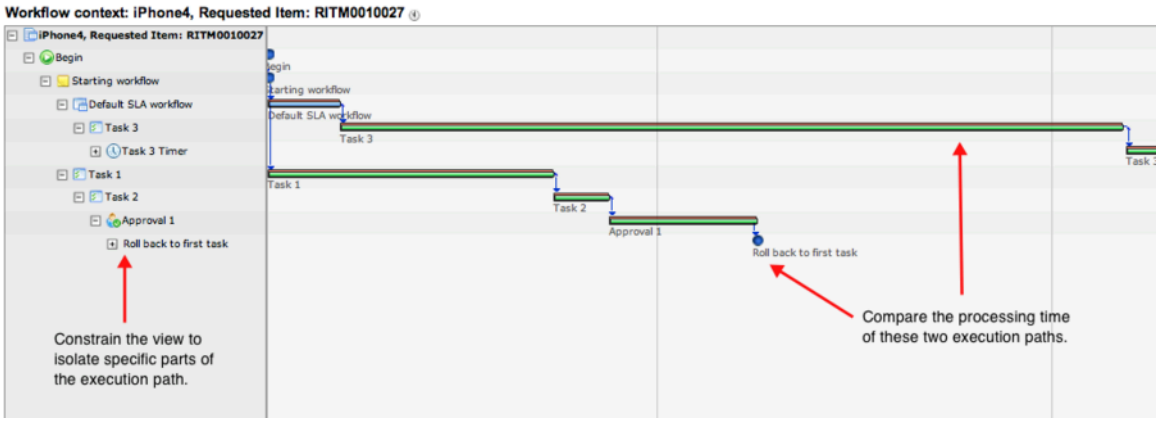
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung von Ausführungspfad in Zeitleisten

Verwenden Sie die Steuerelemente in einer Workflow-Zeitleiste, um bestimmte Ausführungspfade zu isolieren oder mehrere Ausführungspfade im Laufe der Zeit zu vergleichen.

Zeitachsen demonstrieren, wie sich die Aktivitäten im Workflow im Laufe der Zeit in Relation zueinander entwickelt haben. Isolieren Sie die Ausführungspfade, und folgen Sie Übergangslinien zwischen Subflows und dem Haupt-Flow. Verarbeitungszeiten bieten eine Ansicht des Workflows, die aus dem Workflow-Diagramm nicht ersichtlich ist. Tooltips enthalten genaue Informationen zu jeder Aktivität, z. B. Dauer.

Problembehandlung für Workflow-Zeitleiste



Ausführungsverlauftabelle

Markieren Sie Ausführungspfade und Rollbacks, um nach Aktivitäten zu suchen, die möglicherweise nicht aufgelöst wurden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Rollbacks, Abbrüche und Löschvorgänge während der Ausführung eines Workflows können dazu führen, dass einige Aktivitäten nicht vollständig abgeschlossen werden. Verwenden Sie die Hervorhebung in der Ausführungsverlauftabelle, um zu bestimmen, welche Aktivitäten im Workflow nicht aufgelöst wurden.

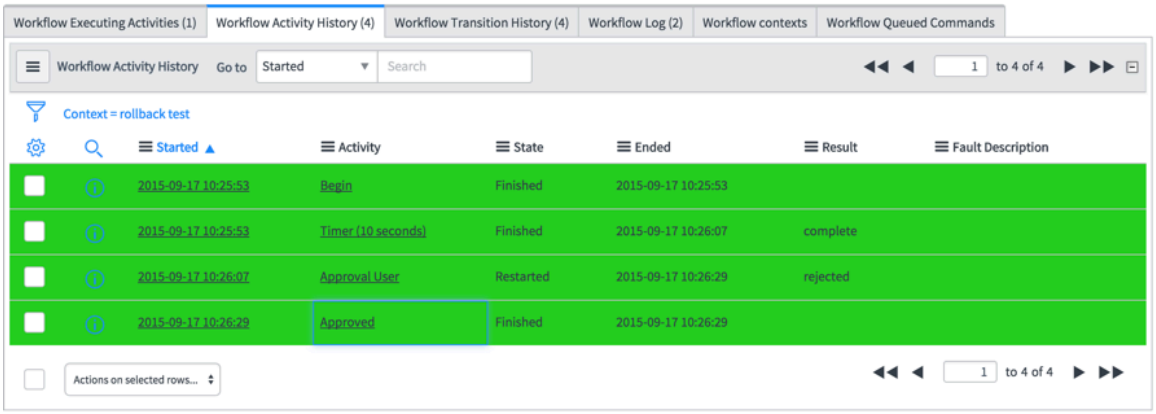
Prozedur

1. Führen Sie den Workflow aus.
2. Navigieren zu **Workflow** > **Alle Kontexte**an.
3. Wählen Sie einen Kontext für die Problembehandlung aus.
4. Wählen Sie im Workflow-Kontextformular die zugehörige Liste für den **Workflow-Aktivitätsverlauf** aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Aktivität, und wählen Sie aus **Workflow debuggen** > **Hervorhebung von Ausführungspfad ein/aus** Aus dem Kontextmenü.

   Alle Aktivitäten in diesem Ausführungspfad werden in einer von der Plattform ausgewählten Farbe hervorgehoben. Der Debug-Pfad zeigt alle Aktivitäten an, die während des Workflows erfolgreich abgeschlossen wurden.

Automatische Übersetzung

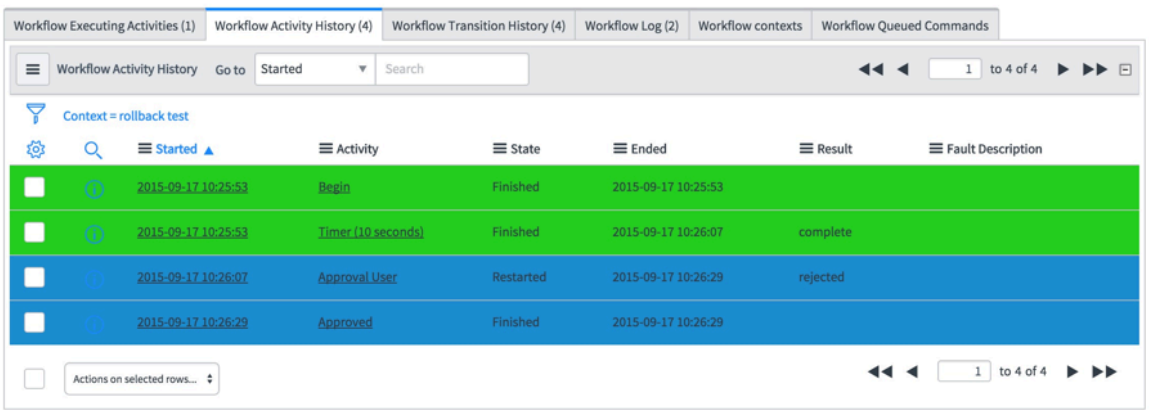
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Rollback-Aktivität, und wählen Sie aus **Workflow debuggen** > **Rollback-Hervorhebung ein/aus** Aus dem Kontextmenü.

   Die Plattform hebt den Rollback-Pfad (neu gestartete Aktivitäten) in einer anderen Farbe hervor. Jede Farbe stellt eine Gruppe von Aktivitäten dar, die Teil derselben Rollback-Ausführung waren. Die Hervorhebung umfasst die Aktivität, die den Rollback ausgelöst hat. Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf eine Aktivität klicken, die nicht Teil eines Rollbacks war, werden keine Zeilen hervorgehoben.

   Hinweis: Die Rollback-Aktivität selbst wird sowohl im Ausführungspfad als auch in der Rollback-Hervorhebung angezeigt.



7. Um die Hervorhebung zu entfernen, klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Liste und wählen Sie eine Option zum Löschen des Ausführungspfads oder zum Löschen der Rollback-Hervorhebung aus.

   Sie können einzelne Rollback-Pfade oder alle Rollback-Hervorhebungen löschen.

Dashboard für Workflow-Vorgänge verwenden

Sehen Sie sich im Dashboard für Workflow-Vorgänge Widgets an, und fügen Sie diese hinzu, um beim Überwachen von Workflows unterstützt zu werden. Überprüfen Sie die Leistung von Workflows, und bestimmen Sie, welche Workflows verbessert werden müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin

Die verschiedenen Zugriffsebenen sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Anzeigen**: Dashboard anzeigen und Berichts-Widgets aktualisieren.
- **Anpassen**: Widgets aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Ab Zurich Release erhalten neue Kunden die von erstellten und veröffentlichten Legacy-Workflows nicht mehr ServiceNow, Inc.. Alle Legacy-Workflow-Funktionen wurden durch ersetzt Workflow-Studio Inhalt. Nur Kunden, die ein Upgrade von früheren Versionen durchgeführt haben, können vorhandene Legacy-Workflows verwenden und bearbeiten. Alle Kunden behalten zwar die Möglichkeit, Legacy-Workflows zu erstellen, aber Sie werden dringend empfohlen, stattdessen zu verwenden Workflow-Studio Dient zum Erstellen von Inhalten zur Prozessautomatisierung. Nur Workflow-Studio Erhält neue Funktionen und Erweiterungen.

Im Dashboard für Workflow-Vorgänge können Sie auf Widget-Elemente klicken, um die Datensätze anzuzeigen, die sie repräsentieren. Sie können auch neue Berichts-Widgets hinzufügen, die standardmäßig nicht angezeigt werden.

Prozedur

1. Zeigen Sie das Dashboard für Workflow-Vorgänge an, indem Sie zu navigieren **Workflow** > **Betrieb** > **Dashboard für Workflow-Vorgänge**an.

   Die Standardberichte im Dashboard umfassen:

   - Workflow-Kontexte, die Laufzeitmessdaten bereitstellen
   - Aktive Workflows, die während eines bestimmten Zeitraums gestartet wurden
   - Workflows, die zwischen gestern und heute ausgeführt wurden
   - Workflows nach Status für den aktuellen Monat
   - Alte Workflow-Kontexte für den letzten Monat

2. Suchen und fügen Sie weitere Widgets hinzu, indem Sie das Symbol „Inhalt hinzufügen“ ( ) In der Ecke des Dashboards.

Nächste Maßnahme

Wenn ein Workflow durchgängig als Ausreißer angezeigt wird und kein Fehler bei den Laufzeitwerten auftritt, können Sie den Verlauf der Laufzeitwerte zur Berechnung eines neuen geschätzten Laufzeitwerts verwenden. Aktualisieren Sie anschließend die geschätzte Laufzeit in den Workflow-Eigenschaften.

Workflow-Anzeigen

Es stehen mehrere Anzeigen zur Verfügung, mit denen Sie die Leistung von Workflows überprüfen können. Sie können diese Anzeigen dem Dashboard für Workflow-Vorgänge oder benutzerdefinierten Homepages hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Die Funktionalität in Homepages, die Informationen aus Ihrer Instanz anordnet, um eine Story über Ihre Daten zu erzählen, wird in Dashboards für neue Instanzen gefunden. Auf aktualisierten Instanzen mit Next Experience Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie eine direkte URL haben, sie können sie jedoch nicht erstellen oder bearbeiten. Reaktionsfähige Dashboards und Analytics Center Dashboards übernehmen die Homepage-Funktionalität.

Verwenden Sie Hilfetool zur Einstellung der Homepage Um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Dashboards im Analytics Center .
- Arbeiten mit reaktionsfähigen Dashboards .

Workflow-Anzeigen

Inhalt	Beschreibung
ERT-Dashboard-Steuerungen >	
Ausreißer für abgeschlossene Workflows für ERT (Prozentuale Ausreißer)	Erkennt Workflows, die abgeschlossen wurden, jedoch nicht innerhalb der geschätzten Laufzeitwerte (ERT) lagen. Geben Sie einen prozentualen Ausreißer an, um Workflows anzuzeigen, die außerhalb des angegebenen Laufzeitbereichs lagen.
Ausreißer für lang laufende Workflows für ERT (Prozentuale Ausreißer)	Zeigt Workflows an, die länger als der konfigurierte Laufzeitschwellenwert laufen.
Workflow-Dashboard >	
Workflows ohne aktuellen Datensatz	Zeigt Workflow-Kontexte an, denen kein aktueller Datensatz zugeordnet ist.
Anzeigen > **Workflow-Kontext**	
Anzahl der aktiven Workflows, die stündlich (gestern) gestartet wurden	Zeigt die Gesamtzahl der ausgeführten Workflows pro Stunde über einen bestimmten Zeitraum an. Standardmäßig wird die Anzahl der Workflows angezeigt, die pro Stunde am Vortag (gestern) ausgeführt wurden.
Ausreißer für abgeschlossene Workflows nicht bis zum geschätzten ERT kumuliert	Zeigt Workflow-Kontexte an, die außerhalb des geschätzten Laufzeitausreißerwerts abgeschlossen und nicht bis zum geschätzten Laufzeitwert kumuliert wurden.
Laufende Workflow-Kontexte	Zeigt die Gesamtzahl der ausgeführten Workflows an.
Erfolgreich abgeschlossene Workflows kumuliert bis ERT	Zeigt die Gesamtzahl der erfolgreich abgeschlossenen Workflows an, deren Laufzeit bis zum geschätzten Laufzeitwert kumuliert wird.
Workflows nach Status (in diesem Monat)	Zeigt die Gesamtzahl der ausgeführten Workflows in einem Monat an, gruppiert nach dem aktuellen Status.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Anzeigen (Fortsetzung)

Inhalt	Beschreibung
Alte Workflow-Kontexte (seit dem letzten Monat ausgeführt)	Zeigt die Gesamtzahl der Workflow-Kontexte an, die für einen bestimmten Zeitraum nach Workflow-Namen ausgeführt werden. Standardmäßig wird die Gesamtzahl der Workflow-Kontexte angezeigt, die im letzten Monat ausgeführt wurden.
Workflows zwischen gestern und heute (nach Tabelle)	Zeigt Workflows an, die am letzten Tag gruppiert nach Tabellennamen ausgeführt wurden.

Workflow-Performance-Timing

Die Workflow-Engine kann detaillierte Performance-Timing-Daten generieren, die für die Problembehandlung langsamer Workflows hilfreich sind.

Wichtig: Ab Zurich Release erhalten neue Kunden die von erstellten und veröffentlichten Legacy-Workflows nicht mehr ServiceNow, Inc.. Alle Legacy-Workflow-Funktionen wurden durch ersetzt Workflow-Studio Inhalt. Nur Kunden, die ein Upgrade von früheren Versionen durchgeführt haben, können vorhandene Legacy-Workflows verwenden und bearbeiten. Alle Kunden behalten zwar die Möglichkeit, Legacy-Workflows zu erstellen, aber Sie werden dringend empfohlen, stattdessen zu verwenden Workflow-Studio Dient zum Erstellen von Inhalten zur Prozessautomatisierung. Nur Workflow-Studio Erhält neue Funktionen und Erweiterungen.

Ein Administrator muss diese Funktion aktivieren.

Wenn das Workflow-Performance-Timing aktiviert ist, verfolgt die Workflow-Engine die wichtigsten Performance-Daten, einschließlich verschiedener Metriken für die Ausführungsgeschwindigkeit. In der Workflow-Timing-Tabelle [wf_workflow_timing] werden die Daten mit einem Datensatz für jeden Workflow-Kontext gespeichert. Der Workflow-Timing-Datensatz wird aktualisiert, wenn die Workflow-Engine den Workflow abgeschlossen hat, auf den Abschluss einer Aktivität wartet oder die Workflow-Ausführung anderweitig beendet.

Geschätzte Laufzeiteigenschaften für den Workflow

Administratoren können die Erfassung von Workflow-Laufzeitmetriken aktivieren, indem sie die Eigenschaften für die geschätzte Laufzeit (ERT) festlegen.

Administratoren können mit ERT-Metriken feststellen, ob Workflows länger oder kürzer als erwartet laufen. Außerdem können sie Fehler in der Workflow-Verarbeitung erkennen. Das System zeigt Laufzeitmetriken im Dashboard für Workflow-Vorgänge an.

Workflow-Performance-Timing aktivieren

Das Workflow-Performance-Timing ist standardmäßig deaktiviert. Sie können eine Systemeigenschaft erstellen, um es zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu Mit den folgenden Spezifikationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Name	glide.workflow.show_timing
Typ	richtig | falsch
Wert	Wahr

Workflow-Aktivitäten

Referenz zu Workflow-Aktivitätseigenschaften

Wichtig: Ab Zurich Release erhalten neue Kunden die von erstellten und veröffentlichten Legacy-Workflows nicht mehr ServiceNow, Inc.. Alle Legacy-Workflow-Funktionen wurden durch ersetzt Workflow-Studio Inhalt. Nur Kunden, die ein Upgrade von früheren Versionen durchgeführt haben, können vorhandene Legacy-Workflows verwenden und bearbeiten. Alle Kunden behalten zwar die Möglichkeit, Legacy-Workflows zu erstellen, aber Sie werden dringend empfohlen, stattdessen zu verwenden Workflow-Studio Dient zum Erstellen von Inhalten zur Prozessautomatisierung. Nur Workflow-Studio Erhält neue Funktionen und Erweiterungen.

Jede Aktivität führt eine andere Aufgabe durch, z. B. ein Skript ausführen, Benachrichtigungen senden oder Genehmigungen anfordern. Aktivitäten können erfolgreich sein oder fehlschlagen. Das kann zu Aktionen führen, die von anderen Aktivitäten durchgeführt werden.

Informationen zum Konfigurieren verschiedener Aktivitätstypen finden Sie unter Workflow Aktivitätenreferenz, oder indem Sie in der folgenden Liste auf einen Namen der Aktivität klicken.

Kernaktivitäten im Basissystem

- Freigabe- und Rollback-Workflow-Aktivitäten
- Bedingungs-Workflow-Aktivitäten
- Workflow-Aktivität „Benachrichtigung“
- Notify Workflow-Aktivitäten
- Workflows, die als Subflows verwendet werden
- Aufgaben-Workflow-Aktivitäten
- Timer-Workflow-Aktivitäten
- Utility-Workflow-Aktivitäten

Durch Orchestration bereitgestellte Aktivitäten

Die folgenden Aktivitäten sind durch Orchestration verfügbar.

- Active Directory-Aktivitätspaket
- Orchestration-Aktivitäten
- PowerShell-Aktivitäten
- Puppet-Aktivitäten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlagen zur Erstellung benutzerdefinierter Aktivitäten

Wenn Orchestration auf Ihrem System aktiv ist, können Anwender mit den richtigen Rollen anwenderdefinierte Aktivitäten mit ServiceNow erstellen Orchestration-Aktivitätendesigner . Informationen zu den Vorlagen für Orchestration zum Erstellen anwenderdefinierter Aktivitäten, die Sie in den ServiceNow Store hochladen können, finden Sie unter Aktivitätsdesigner-Komponenten .

Workflow Aktivitätenreferenz

Referenz für Workflow-Aktivitäten, geordnet nach Kategorien.

Jede Aktivität führt eine andere Aufgabe durch, z. B. ein Skript ausführen, Benachrichtigungen senden oder Genehmigungen anfordern.

Bei Workflows werden Aktivitäten im Rahmen der Benutzersitzung ausgeführt, durch die sie gestartet oder fortgeführt werden. Durch die ausgehend von Datensatzvorgängen gestarteten Workflows werden Aktivitäten im Rahmen der Benutzersitzung ausgeführt, durch die der Datensatzvorgang durchgeführt wird. Workflows, die ausgehend von Zeitplänen gestartet oder auf Basis von Timern neu gestartet werden, führen Aktivitäten als Systembenutzer aus. Von Skriptaufrufen gestartete Workflows führen Aktivitäten im Rahmen der Benutzersitzung aus, durch die das Skript gestartet wurde.

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten generieren und verwalten Freigaben. Nicht alle Workflows können Freigabeaktivitäten enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Freigabe- und Rollback-Workflow-Aktivitäten.

Hinweis: Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Freigabeaktion“	Die Aktivität **Freigabeaktion** führt eine Freigabeaktion für die aktuelle Aufgabe aus.
Workflow-Aktivität „Freigabekoordinator“	Die Aktivität **Freigabekoordinator** erstellt eine Freigabe, deren Ergebnis vom Ergebnis einer oder mehrerer untergeordneter Aktivitäten abhängt, einschließlich einer oder mehrerer Aktivitäten vom Typ **Freigabe - Benutzer**, **Freigabe - Gruppe** und/oder **Manuelle Freigaben**.
Workflow-Aktivität „Freigabe - Gruppe“	Die Aktivität **Freigabe - Gruppe** erstellt Freigabedatensätze für jedes Mitglied einer angegebenen Gruppe.
Workflow-Aktivität „Freigabe - Benutzer“	Die Aktivität **Freigabe - Benutzer** erstellt eine oder mehrere einzelne Benutzerfreigaben.
Workflow-Aktivität „Generieren“	Die Aktivität **Generieren** erstellt sofort Aufgaben- oder Freigabedatensätze aus Aufgaben- oder Freigabeaktivitäten, die nach der Aktivität **Generieren** im Workflow-Pfad platziert werden. Diese vorab generierten Aufgaben und Freigaben werden gestartet, wenn die Aufgaben- und Freigabeaktivitäten während der Flow-Ausführung erreicht werden. So kann eine Aufgabe über eine Reihe von zugeordneten vorab generierten sequenziellen Aufgaben oder Freigaben verfügen, die jedoch trotzdem der Reihe nach ausgeführt werden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Manuelle Freigaben“	Die Aktivität **Manuelle Freigaben** überwacht und verwaltet alle Freigaben, die Benutzer manuell außerhalb des Workflow-Prozesses hinzufügen. Mit dieser Aktivität werden nur Freigaben ausgewählt, die sich im Status „Nicht angefordert“ befinden.
Workflow-Aktivität „Rollback zu“	Die Aktivität **Rollback zu** geht direkt zu der Aktivität über, die durch den Pfeil der ausgehenden Übergangslinie angegeben wird.

Bedingungsaktivitäten

Bedingungsaktivitäten stellen bedingte Verzweigungen und Funktionen für logische Vorgänge für Workflows bereit.

Hinweis: Bedingungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Bedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungsaktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Falls“	Die Aktivität **Falls** überprüft eine Bedingung oder ein Skript, um festzustellen, ob ein **Ja**- oder **Nein**-Übergang genommen werden soll.
Workflow-Aktivität „Switch“	Die Aktivität **Switch** prüft, ob der Wert eines übergebenen Felds oder einer Variablen einem von mehreren Fallwerten entspricht.
Workflow-Aktivität „Auf Bedingung warten“	Die Aktivität **Auf Bedingung warten** bewirkt, dass der Workflow bei dieser Aktivität wartet, bis der aktuelle Datensatz die angegebene Bedingung erfüllt.
Warten Sie auf Workflow-Aktivität „WF-Ereignis“	Die Aktivität **Auf WF-Ereignis warten** bewirkt, dass der Workflow bei dieser Aktivität wartet, bis das angegebene Event ausgelöst wird.

Notify-Aktivitäten

Notify Workflow-Aktivitäten verwalten Anrufe und SMS-Nachrichten in Notify.

Notify-Aktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität Anruf weiterleiten	Die Aktivität **Anruf weiterleiten** leitet einen Notify-Anruf an eine E.164-kompatible Telefonnummer weiter.
Workflow-Aktivität Eingabe	Die Aktivität **Eingabe** erstellt ein Telefonmenü, indem eine Liste mit Optionen für einen Notify-Anruf angezeigt wird.
Workflowaktivität aufhängen	Die Aktiven **Auflegen** beendet einen aktiven Anruf.
Workflow-Aktivität Wiedergabe	Die Aktivität **Wiedergabe** gibt eine Sounddatei bei einem Notify-Anruf aus.
Workflow-Aktivität Aufzeichnen	Die Workflow-Aktivität **Aufzeichnen** zeichnet Audio eines Benutzers bei einem Notify-Anruf auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notify-Aktivitäten (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
Ablehnen Workflow	Die **Ablehnen** Workflow-Aktivität lehnt einen eingehenden Notify-Anruf ab.
Workflow-Aktivität Mitteilung	Die Workflow-Aktivität **Mitteilung** ermöglcht Ihnen das Abspielen einer Nachricht per Text-zu-Sprache bei einem Notify-Anruf.
Workflow-Aktivität Weiterleiten an Notify-Client	Die Aktivität **Weiterleiten an Notify-Client** Workflow verbindet einen Anruf mit einem Notify-WebRTC-Client.
Workflow-Aktivität Anruf	Die **Rufen Sie An** Aktivität führt ausgehende Telefonanrufe mithilfe eines Notify-Workflows durch. Diese Workflow-Aktivität kann jeder Tabelle hinzugefügt werden.
Workflow-Aktivität Teilnehmen an Konferenzanruf	Die **Nehmen Sie An Einer Telefonkonferenz Teil** Aktivität verbindet einen eingehenden oder ausgehenden Anruf mit einem Notify Telefonkonferenz.
Workflow-Aktivität SMS senden	Die **SMS senden** WorkflowAktivität zum Senden von Kurztextnachrichten mit Notify an Telefone von Anwendern. Diese Workflow-Aktivität kann jeder Tabelle hinzugefügt werden.
Workflow-Aktivität Queue	Die Aktivität **Queue** legt einen aktiven Notify-Anruf in eine Queue.

Benachrichtigungsaktivitäten

Benachrichtigungs-Workflow-Aktivitäten informieren Benutzer über Events, die während des Workflows auftreten.

Benachrichtigungsaktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Ereignis erstellen“	Die Aktivität **Ereignis erstellen** fügt der Event-Warteschlange ein Event hinzu, löst das Event jedoch nicht sofort aus.
Workflow-Aktivität „Benachrichtigung“	Die Aktivität **Benachrichtigung** sendet eine E-Mail oder SMS-Nachricht an angegebene Benutzer oder Gruppen.

Subflow-Aktivitäten

Unterablaufaktivitäten führen Workflows aus einem übergeordneten Workflow aus und verwalten sie.

Subflow-Aktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“	Die Aktivität **Startprogramm für parallele Flows** startet mehrere Subflows parallel.

Aufgabenaktivitäten

Aufgabenaktivitäten erstellen und ändern Workflow-Aufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Aufgabenaktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Arbeitsnotiz hinzufügen“	Die Aktivität **Arbeitsnotiz hinzufügen** fügt dem Feld *Arbeitsnotiz* des aktuellen Incident-Datensatzes Text hinzu.
Workflow-Aktivität „Hinweis zu Anlagen“	Die Aktivität **Hinweis zu Anlagen** fügt dem aktuellen Datensatz eine Anlage hinzu.
Workflow-Aktivität „Katalogaufgabe“	Die Aktivität **Katalogaufgabe** erstellt einen Servicekatalogaufgaben-Datensatz.
Workflow-Aktivität „Aufgabe erstellen“	Die Aktivität **Aufgabe erstellen** generiert einen Datensatz für alle Tabellen, die „Aufgabe“ [task] erweitern.

Timer-Aktivitäten

Timer-Aktivitäten halten Workflows für festgelegte Zeiträume an.

Hinweis: Timer-Aktivitäten werden als Systembenutzer ausgeführt, da der System-Scheduler den Workflow fortführt.

Timer-Aktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „SLA-Prozent-Timer“	Die Aktivität **SLA-Prozent-Timer** hält den Workflow für einen Zeitraum an, der einem Prozentsatz eines SLA entspricht.
Workflow-Aktivität „Timer“	Die Aktivität **Timer** hält den Workflow für einen bestimmten Zeitraum an.

Utility-Aktivitäten

Mit Utility-Aktivitäten können Sie den Pfad des Workflows steuern. Außerdem stellen sie andere nützliche Tools bereit.

Utility-Aktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Verzweigung“	Die Aktivität **Verzweigung** teilt den Workflow in mehrere Übergangspfade von einer einzigen Aktivität auf.
Workflow-Aktivität „Join“	Die Aktivität **Join** vereint mehrere Ausführungspfade in einem Übergang.
Workflow-Aktivität „Sperre“	Die Aktivität **Sperre** verhindert, dass andere Instanzen dieses Workflows nach dieser Aktivität fortgesetzt werden, bis die Sperre aufgehoben wird.
Workflow-Aktivität „Protokollnachricht“	Die Aktivität **Protokollnachricht** schreibt eine Nachricht in das Workflow-Protokoll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Utility-Aktivitäten (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
Workflow-Aktivität „Nachverfolgungsnachricht protokollieren“	Die Aktivität **Nachverfolgungsnachricht protokollieren** schreibt eine Nachverfolgungsnachricht in das Workflow-Protokoll.
REST-Nachricht – Legacy-Workflow-Aktivität	Mit der Aktivität Veraltet **REST-Nachricht** kann ein Administrator den REST-Endpunkt überschreiben oder die im REST-Nachrichtenmodul konfigurierten Variablen bereitstellen.
Workflow-Aktivität „Rückgabewert“	Die Aktivität **Rückgabewert** gibt einen Wert an einen übergeordneten Workflow zurück, wenn sie in einem Subflow ausgeführt wird.
Workflow-Aktivität „Skript ausführen“	Die Aktivität **Skript ausführen** führt das angegebene Skript im Bereich der Workflow-Version aus.
Workflow-Aktivität „Werte festlegen“	Die **Legen Sie Werte Fest** Aktivität legt Werte für den aktuellen Datensatz fest, wenn der Workflow stillgelegt oder beendet wird.
Legacy-Workflow-Aktivität für SOAP-Nachricht	Die Veraltet **SOAP-Nachricht** Die Aktivität verwendet SOAP-Nachrichten, die im Plugin „System-Webservices“ definiert sind, und kann die Nachrichten über einen MID-Server aufrufen.
Workflow-Aktivität „Drehkreuz“	Die Aktivität **Drehkreuz** schränkt ein, wie oft ein Workflow denselben Punkt durchlaufen kann.
Workflow-Aktivität „Entsperren“	Die Aktivität **Entsperren** hebt eine Sperre auf, die zuvor von der Aktivität **Sperre** gesetzt wurde.

Mit Orchestration bereitgestellte Aktivitäten

Die folgenden Aktivitäten sind durch Orchestration verfügbar.

- Active Directory-Aktivitätspaket
- Orchestration-Aktivitäten
- PowerShell-Aktivitäten
- Puppet-Aktivitäten

Vorlagen zur Erstellung benutzerdefinierter Aktivitäten

Wenn Orchestration auf Ihrem System aktiv ist, können Anwender mit den richtigen Rollen anwenderdefinierte Aktivitäten mit erstellen ServiceNow Orchestration-Aktivitätsdesigner . Informationen zu den Vorlagen, die Orchestration zum Erstellen anwenderdefinierter Aktivitäten bereitstellt, die Sie in hochladen können ServiceNow Store, Siehe Anwenderdefinierte Aktivitätsvorlagen für Orchestration

Freigabe- und Rollback-Workflow-Aktivitäten

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten generieren und verwalten Freigaben.

Freigabe- und Rollback-Aktivitäten sind in einigen Workflows nicht verfügbar.

- Mit zwei Ausnahmen sind Freigabe- und Rollback-Aktivitäten nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die „Aufgabe“ erweitert. Die Ausnahmen sind die Aktivitäten **Freigabe - Benutzer** und **Freigabeaktion**, die weltweit verfügbar sind.
- Freigabe- und Rollback-Aktivitäten sind nur verfügbar, wenn die Freigabe-Engines für die Tabelle, für die der Workflow ausgeführt wird, deaktiviert sind. Wenn Freigabe-Engines

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für die Tabelle aktiviert sind, werden die Freigabeaktivitäten abgeblendet dargestellt und können nicht ausgewählt werden. Weitere Informationen zur Interaktion von Workflow- und Freigabe-Engines finden Sie unter Genehmigungs-Workflow-Aktivitäten und Genehmigungs-Engines.

Workflow-Aktivität „Freigabeaktion“

Die Aktivität **Freigabeaktion** führt eine Freigabeaktion für die aktuelle Aufgabe aus.

Verwenden Sie diese Aktivität, um den aktuellen Aufgabendatensatz als genehmigt oder abgelehnt zu markieren.

Hinweis: Wenn eine Aktivität vom Typ **Freigabeaktion** verwendet wird, um eine Aufgabe als genehmigt zu markieren, markiert die Aktivität alle ausstehenden Freigaben als **Nicht mehr erforderlich** . Diese Aktivität verhält sich anders als **Werte festlegen** oder **Skript ausführen**, wenn sie zum Festlegen des Werts für das Feld **Freigabe** verwendet wird.

Ergebnisse

Der Ergebniswert der Aktivität ist die endgültige Freigabedisposition, die vom Genehmiger ausgewählt wird. Der Ergebniswert kann **Genehmigt** oder **Abgelehnt** sein. Ein Workflow-Designer kann einen Ergebniswert mit der Variablen `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabeaktion“

Feld	Beschreibung
Aktion	Die für die Aufgabe auszuführende Aktion. Die Optionen sind: • Aufgabe als genehmigt markieren • Aufgabe als abgelehnt markieren • Aufgabe als angefordert markieren • Ausstehende Freigaben ignorieren: Das System legt Freigabedatensätze auf **Nicht mehr erforderlich** fest und markiert die Aktivität als **genehmigt**.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

Hinweis: Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungen der Aktivität „Freigabeaktion“

Bedingung	Beschreibung
Immer	Das Event oder die Bedingung, durch das bzw. die die Freigabe zum nächsten Workflow-Schritt verschoben wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen der Aktivität „Freigabeaktion“ (Fortsetzung)

Bedingung	Beschreibung
Fehler	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die einen Fehler generiert.
Übersprungen	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die eine übersprungene Freigabe zulässt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Freigabeaktion“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Freigabekoordinator“

Die Aktivität **Freigabekoordinator** erstellt eine Freigabe, deren Ergebnis vom Ergebnis einer oder mehrerer untergeordneter Aktivitäten abhängt, einschließlich einer oder mehrerer Aktivitäten vom Typ **Freigabe - Benutzer**, **Freigabe - Gruppe** und/oder **Manuelle Freigaben**.

Hinweis: Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Um eine Aktivität vom Typ **Freigabekoordinator** zu erstellen, ziehen Sie die Aktivität zunächst in die Workflow-Canvas, sodass das Aktivitätsformular angezeigt wird. Füllen Sie die entsprechenden Felder des Aktivitätsformulars aus, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

Nachdem Sie auf **Absenden** geklickt haben, wird die Aktivität in der Workflow-Canvas angezeigt. Geben Sie hier die untergeordneten Aktivitäten an, indem Sie auf die Links klicken, die im Hauptteil der Aktivität angezeigt werden.

Wenn die Aktivität **Freigabekoordinator** abgeschlossen wird, werden alle ausstehenden Freigaben, die von einer der Freigabeaktivitäten vom Typ **Freigabekoordinator** erstellt wurden, sofort auf **Nicht mehr erforderlich** festgelegt. Wenn ein einzelner Benutzer zweimal von demselben Workflow als Genehmiger aufgerufen wird, beispielsweise wenn ein einzelner Benutzer sowohl Produktgenehmiger als auch leitender Genehmiger ist, werden alle Freigaben für diesen Benutzer nach der ersten übersprungen.

Ergebnisse

Der Ergebniswert der Aktivität **Freigabekoordinator** hängt von den Freigabeaktionen ab, die von den Genehmigern durchgeführt werden, und den Freigabebedingungen, die im Feld **Warten auf** festgelegt sind. Mögliche Ergebniswerte sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Genehmigt
- Abgelehnt
- Gelöscht
- Abgebrochen

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabekoordinator“

Feld	Beschreibung
Warten auf	Geben Sie an, auf was gewartet werden soll, um zu signalisieren, dass die Freigabeaktivität genehmigt oder abgelehnt wurde. Die Optionen sind: • **Beliebige untergeordnete Aktivität, die genehmigt werden muss:** Eine beliebige untergeordnete Aktivität (Benutzer, Gruppe oder manuelle Freigabe), die mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird, bewirkt, dass die Aktivität **Freigabekoordinator** mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird. • **Alle untergeordneten Aktivitäten, die genehmigt werden müssen:** Alle untergeordneten Aktivitäten der Aktivität **Freigabekoordinator** müssen mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen werden, damit die Aktivität **Freigabekoordinator** mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird. • **Die erste Freigabe oder Ablehnung von einer untergeordneten Aktivität:** Die erste untergeordnete Aktivität, die mit dem Ergebnis **genehmigt** oder **abgelehnt** abgeschlossen wird, bewirkt, dass die Aktivität **Freigabekoordinator** mit dem gleichen Ergebnis abgeschlossen wird. • **Bedingung basierend auf Skript:** Rufen Sie ein Skript auf, um zu bestimmen, wie eine Genehmigung oder Ablehnung verwaltet werden soll.
Wenn eine Ablehnung eintritt Wird nur angezeigt, wenn **Warten auf** auf **Alle untergeordneten Aktivitäten, die genehmigt werden müssen** oder **Beliebige untergeordnete Aktivität, die genehmigt werden muss** festgelegt ist.	Geben Sie an, was der Koordinator tun soll, wenn er eine Ablehnung von einer der untergeordneten Aktivitäten feststellt. Die Optionen sind: • **Freigabe ablehnen:** Die Aktivität **Freigabekoordinator** wird sofort mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen. • **Vor der Entscheidung auf andere Antworten warten:** Es wird auf den Eingang anderer Antworten von anderen untergeordneten Aktivitäten gewartet, bevor eine Entscheidung über die Freigabe oder Ablehnung getroffen wird. Dies ermöglicht es Benutzern, ihre Meinung zu ändern, bis eine Entscheidung getroffen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabekoordinator“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Außerdem gilt: Wenn **Warten auf** auf **Beliebige untergeordnete Aktivität, die genehmigt werden muss** festgelegt ist, führt der Abschluss einer einzelnen untergeordneten Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** dazu, dass die Aktivität **Freigabekoordinator** mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird, auch wenn andere untergeordnete Aktivitäten mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen wurden.

Freigabeskript
 	
Wird nur angezeigt, wenn **Warten auf** auf **Auf Skript basierende Bedingung** festgelegt ist.
	Ist die Variable **Warten auf** auf **Auf Skript basierende Bedingung** festgelegt, wird dieses Skript aufgerufen, um zu bestimmen, wie eine Freigabe oder Ablehnung gehandhabt wird. Das Skript muss die Variable *answer* auf „genehmigt“ oder „abgelehnt“ festlegen, um den Gesamtfreigabestatus für diese Freigabe anzugeben. Beim Aufruf steht dem Skript die folgende Variable zur Verfügung:
	`counts.total = total number of child approval activities that are part of this approval`
	`counts.approved = # of child approval activities that approved so far`
	`counts.rejected = # of child approval activities that rejected so far`
	`counts.requested = # of child approval activities that are pending approval`

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

Hinweis: Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungen der Aktivität „Freigabekoordinator“

Bedingung	Beschreibung
Genehmigt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** genehmigt.
Abgelehnt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** abgelehnt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Freigabekoordinator“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Freigabe - Gruppe“

Die Aktivität **Freigabe - Gruppe** erstellt Freigabedatensätze für jedes Mitglied einer angegebenen Gruppe.

Hinweis: Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Die Gruppenfreigabe wird basierend auf den Benutzerfreigaben gemäß der im Feld **Warten auf** angegebenen Logik genehmigt oder abgelehnt.

Ergebnisse

Der Workflow-Designer kann mit activity.result einen Ergebniswert aus einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Standardmäßig ist der Ergebniswert die endgültige Freigabedisposition. Diese Disposition hängt von den Freigabeaktionen ab, die von den Genehmigern ausgeführt werden, und den Freigabebedingungen, die in den Feldern **Warten auf** oder **Wenn jemand ablehnt** festgelegt sind. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Genehmigt
- Abgelehnt
- Gelöscht
- Abgebrochen

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“

Feld	Beschreibung
Freigabe - Gruppe - Wann Geben Sie an, wann diese Aktivität einen Gruppenfreigabe-Datensatz generiert.	
Bedingung	Bedingungen, die zur Generierung der Gruppenfreigabe führen, wenn sie erfüllt werden. Werden die Bedingungen nicht erfüllt, wird die Freigabe übersprungen.
Freigabe - Gruppe - Genehmiger Geben Sie die Gruppen an, von denen eine Freigabe angefordert wird.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Gruppen	Die Gruppen, von denen eine Freigabe angefordert wird. Um dieses Feld zu bearbeiten, klicken Sie auf das Schlosssymbol. Verwenden Sie die Nachschlageliste, um bestimmte Gruppen nach Namen auszuwählen. Um zur Laufzeit Gruppen aus Feldwerten im aktuellen Datensatz auszuwählen, klicken Sie auf das Baumsymbol. Jedem Mitglied der Gruppe wird ein individueller Freigabedatensatz zugewiesen. Wenn keine Gruppe ausgewählt ist, legt die Aktivität die Freigabe automatisch auf **Genehmigt** fest.
Freigabe - Gruppe - Bedingung Legen Sie fest, wie die Aktivität basierend auf den Antworten einzelner Gruppenmitglieder entscheidet, ob die Gruppenfreigabe genehmigt oder abgelehnt wird.	
Warten auf	Eine Auswahl zwischen verschiedenen Freigabelogiken zum Bestimmen, welche individuellen Freigaben oder Ablehnungen zu einer Freigabe oder Ablehnung der Freigabe der Aktivität führen. Die Optionen sind: • **Eine Freigabe von jeder Gruppe:** Ein beliebiger Benutzer aus jeder Gruppe kann eine Freigabe erteilen, und die erste Freigabe aus jeder Gruppe bewirkt, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird (die Behandlung einer Ablehnung wird weiter unten beschrieben). • **Eine Freigabe von einer beliebigen Gruppe:** Ein beliebiger Benutzer aus einer beliebigen Gruppe kann eine Freigabe erteilen, und die erste Freigabe aus einer beliebigen Gruppe bewirkt, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird. • **Eine Freigabe von jedem in allen Gruppen:** Alle Benutzer aus allen Gruppen müssen eine Freigabe erteilen, damit die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird (die Behandlung einer Ablehnung wird weiter unten beschrieben). • **Die erste Antwort von jeder Gruppe:** Die erste Freigabe oder Ablehnung von einem beliebigen Benutzer in jeder Gruppe wird verwendet, um den Status der Gruppenfreigabe anzugeben (die Behandlung einer Ablehnung wird weiter unten beschrieben). Geben Sie an, was passiert, wenn ein beliebiger Benutzer die Freigabeanforderung ablehnt. Die Optionen sind: • **Freigabe ablehnen:** Die Aktivität wird sofort mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen. • **Die erste Antwort von einer beliebigen Gruppe:** Die erste Freigabe oder Ablehnung von einem beliebigen Benutzer in einer beliebigen Gruppe bewirkt, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** oder **abgelehnt** abgeschlossen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Auf Skript basierende Bedingung:** Jedes Mal, wenn ein Benutzer eine Freigabe oder Ablehnung erteilt, wird das **Freigabeskript** aufgerufen, um zu bestimmen, ob die Aktivität abgeschlossen werden soll.

Freigabeskript
 	
Wird nur angezeigt, wenn **Warten auf** auf Auf Skript basierende Bedingung festgelegt ist.
	Ist die Variable **Warten auf** auf **Auf Skript basierende Bedingung** festgelegt, wird dieses Skript aufgerufen, um zu bestimmen, wie eine Freigabe oder Ablehnung gehandhabt wird. Das Skript muss die Variable *answer* auf „genehmigt“ oder „abgelehnt“ festlegen, um den Gesamtstatus für diese Freigabe anzugeben.
	
	Das Skript ist dafür zuständig, den Freigabestatus für jede Gruppe festzulegen, die Teil dieser Freigabeaktivität ist, bevor der Gesamtfreigabestatus für alle Gruppen zurückgegeben wird.
	
	Beim Aufruf stehen dem Skript die folgenden Variablen für alle Gruppen zur Verfügung, die Teil dieser Freigabeaktivität sind:
	`counts.total = total number of groups that are part of this approval`
	`counts.approved = # of groups that approved so far`
	`counts.rejected = # of groups that rejected so far`
	`counts.requested = # of groups that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of groups that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of groups that approval is not required`
	
	Und für jede Gruppe:
	`groups[group_id].total = total number of users that are part of this group's approval`
	`groups[group_id].approved = # of users that approved so far`
	`groups[group_id].rejected = # of users that rejected so far`
	`groups[group_id].requested = # of users that are pending approval`
	`groups[group_id].not_requested = # of users that are not pending approval`
	`groups[group_id].not_required = # of users that approval is not required`
	`groups[group_id].approvalIDs[state] = array of user ids that are at the specified approval state`
	
	Hinweis: Iterieren Sie die Gruppen mit:
	`for (var id in groups) {`
	`var group = groups[id];`
	`... group.total ...`
	`}`
	
	Hinweis: Rufen Sie das Gruppenobjekt mit dem folgenden Code ab (um z. B. den Gruppennamen zu ermitteln, für den eine Iteration durchgeführt wird):

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung

	``
	var objGroup = fncGetGroupObj(id);
	var strGroupName = objGroup.name;
	
	function fncGetGroupObj(sidGroupApproval)
	{
	var objGroupApproval = new GlideRecord('sysapproval_group');
	objGroupApproval.get(sidGroupApproval);
	
	var objGroup = new GlideRecord('sys_user_group');
	
	objGroup.get(objGroupApproval.assignment_group.sys_id);
	
	return objGroup;
	}
	``
	Freigabeskripts erlauben auch Berechnungen. Wenn beispielsweise nur die Hälfte der Freigaben erforderlich ist:
	``
	if (counts.approved/counts.total > .49) {
	answer = 'approved';
	}
	else if (counts.rejected/counts.total > .50) {
	answer = 'rejected';
	}
	``

Wenn jemand ablehnt	Eine Auswahl zwischen verschiedenen Freigabelogiken zum Bestimmen, welche individuellen Ablehnungen zu einer Ablehnung der Freigabe der Aktivität führen. Die Optionen sind: • **Freigabe ablehnen:** Die Aktivität wird sofort mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen. • **Vor der Entscheidung auf andere Antworten warten:** Es wird auf den Eingang anderer Antworten gewartet, bevor eine Entscheidung über die Freigabe oder Ablehnung getroffen wird. Dies ermöglicht es Benutzern, ihre Meinung zu ändern, bis eine Entscheidung getroffen wird. **Hinweis:** Wenn **Warten auf** auf **Beliebiger Genehmiger** festgelegt ist, bewirkt eine einzige Freigabe, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird, auch wenn ein oder mehrere Benutzer ablehnen.
Freigabe - Gruppe - Zeitplan Legen Sie fest, wie der Workflow das erwartete Start- und Fälligkeitsdatum des Freigabedatensatzes berechnet. Nachdem Sie eine Auswahl für „Fälligkeitsdatum basiert auf“ und „Zeitplan basiert auf“ getroffen haben, werden die entsprechenden Felder angezeigt.	
Fälligkeitsdatum basiert auf	Wählen Sie aus, wie der Workflow die Dauer, das Fälligkeitsdatum und den Zeitplan der Aufgabe bestimmt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Eine benutzerdefinierte Dauer:** Die Dauer basiert auf einem benutzerdefinierten Wert. • **Eine relative Dauer:** Die Dauer wird aus einer relativen Dauer berechnet (z. B. Ende des nächsten Geschäftstages). • **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer:** Die Dauer basiert auf dem Wert eines Felds im aktuellen Datensatz. • **Skript:** Die Dauer wird von einem Skript zurückgegeben.
Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine benutzerdefinierte Dauer festgelegt ist.	Die spezifische Anzahl von Tagen und Stunden.
Relative Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine relative Dauer festgelegt ist.	Die allgemeine Anzahl und Länge von Geschäftstagen.
Feld für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer festgelegt ist.	Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer.
Skript für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Skript festgelegt ist.	Das Skript, das 'answer' auf die Anzahl der Sekunden für die Dauer setzt.
Zeitplan basierend auf	Der grundlegende Zeitplan, nach dem der Timer Arbeitsstunden zählt. Wenn ein Zeitplan bereitgestellt wird, wird die Dauer nur für Zeiten berücksichtigt, die im Zeitplan angegeben sind. Wenn die Dauer beispielsweise 2 Stunden beträgt und der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Workflow in einem Zeitplan von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr um 16:00 Uhr beginnt, endet er am nächsten Tag um 9:00 Uhr. Die Optionen sind: • **Zeitplan dieses Workflows:** Der Zeitplan verwendet Datum und Uhrzeit des Workflow-Kontexts und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**. • **Ein bestimmter Zeitplan:** Der Zeitplan verwendet einen vordefinierten **Zeitplan** und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf** . • **Ein Zeitplanfeld:** Der Zeitplan verwendet einen Wert aus einer Tabelle und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**.
Zeitplan Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein bestimmter Zeitplan festgelegt ist.	Der vordefinierte **Zeitplan** aus einer Liste.
Zeitplanfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein Zeitplanfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.
Zeitzone basiert auf	Die Zeitzone für die Berechnung der Dauer. Die Zeitzone kann auf Folgendem basieren: • **Keine Zeitzone:** Standardeinstellung. Der Workflow verwendet die GMT-Zeitzone. • **Eine bestimmte Zeitzone:** Eine bestimmte **Zeitzone**, die Sie in einer Auswahlliste auswählen. • **Ein Zeitzonenfeld:** Ein **Zeitzonenfeld**, um die Zeitdauer von einem Feld im Formular zu verfolgen.
Zeitzone Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Eine bestimmte Zeitzone festgelegt ist .	Wählen Sie die gewünschte Zeitzone in der Auswahlliste aus.
Zeitzonenfeld	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Ein Zeitzonenfeld festgelegt ist.	
Freigabe - Erweitert Schreiben Sie ggf. ein Skript zur Bestimmung zusätzlicher Benutzer, von denen Freigaben angefordert werden sollen.	
Erweitert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um ein Skript zur Bestimmung zusätzlicher Benutzer zu schreiben, von denen Freigaben angefordert werden sollen. Verwenden Sie das Skript **Zusätzliches Gruppenskript**, um Gruppenfreigaben anzupassen.

Zusätzliches Gruppenskript	Wenn die Checkbox **Erweitert** aktiviert ist, wird dieses Skript aufgerufen, um zusätzliche Gruppenfreigaben zu bestimmen, die erstellt werden sollen. Das Skript muss die Variable *answer* auf eine durch Kommas getrennte Liste von Gruppen-IDs oder ein Array von Gruppen-IDs festlegen, die als Genehmigergruppen hinzugefügt werden sollen. Beispiel:
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

Bedingungen

Die folgenden Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

Hinweis: Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungen der Aktivität „Freigabe - Gruppe“

Bedingung	Beschreibung
Genehmigt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** genehmigt.
Abgelehnt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** abgelehnt.
Fehler	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die einen Fehler generiert.
Übersprungen	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die eine übersprungene Freigabe zulässt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Freigabe - Gruppe“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Freigabe - Benutzer“

Die Aktivität **Freigabe - Benutzer** erstellt eine oder mehrere einzelne Benutzerfreigaben.

Ergebnisse

Der Ergebniswert ist die endgültige Freigabedisposition. Diese Disposition hängt von den Freigabeaktionen ab, die von den Genehmigern ausgeführt werden, und den Freigabebedingungen, die in den Feldern **Warten auf** oder **Wenn jemand ablehnt** festgelegt sind. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Genehmigt
- Abgelehnt
- Gelöscht
- Abgebrochen

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“

Feld	Beschreibung
Freigabe - Benutzer - Wann Geben Sie an, wann diese Aktivität einen Benutzerfreigabe-Datensatz generiert.	
Bedingung	Bedingungen, die zur Generierung der einzelnen Freigabe führen, wenn sie erfüllt werden. Werden die Bedingungen nicht erfüllt, wird die Freigabe übersprungen.
Freigabe - Benutzer - Genehmiger Geben Sie die Benutzer an, von denen eine Freigabe angefordert wird.	
Anwender	Die Benutzer für die Freigabe. Verwenden Sie das Baumsymbol, um Benutzerreferenzfelder im aktuellen Datensatz auszuwählen, um Freigaben zu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	erstellen, z. B. ${assigned_to}. Wenn kein Benutzer ausgewählt ist, legt die Aktivität die Freigabe automatisch auf **Genehmigt** fest. **Hinweis:** Der Workflow verwaltet nur Freigabedatensätze, die von der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ generiert werden. Nach dem Starten des Workflows wirken sich neu hinzugefügte Freigaben nicht auf den Workflow-Kontext aus.
Gruppen	Gruppen, deren Mitglieder auch Freigaben empfangen sollen. Beachten Sie, dass dies anders ist als die Aktivität **Freigabe - Gruppe**, die zusätzlich zu den einzelnen Freigaben eine Gruppenfreigabe erstellt. Mit dem Baumsymbol können Sie Gruppenreferenzfelder im aktuellen Datensatz auswählen, um Freigaben zu erstellen, z. B. ${assignment_group}.
Freigabe - Benutzer - Bedingung Legen Sie fest, wie die Aktivität basierend auf den Antworten einzelner Genehmiger entscheidet, ob die Freigabe genehmigt oder abgelehnt wird.	
Warten auf	Eine Auswahl zwischen verschiedenen Freigabelogiken zum Bestimmen, welche individuellen Freigaben zu einer Freigabe der Aktivität führen. Die Optionen sind: • **Beliebiger Genehmiger:** Ein beliebiger Benutzer kann eine Freigabe erteilen, und die erste Freigabe bewirkt, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird. • **Alle Genehmiger:** Alle Benutzer müssen eine Freigabe erteilen (die Behandlung einer Ablehnung wird weiter unten beschrieben). • **Erste Antwort von beliebiger Person:** Die erste Freigabe oder Ablehnung eines beliebigen Benutzers bewirkt, dass die Aktivität abgeschlossen wird. • **Auf Skript basierende Bedingung:** Jedes Mal, wenn ein Benutzer eine Freigabe oder Ablehnung erteilt, wird das **Freigabeskript** aufgerufen, um zu bestimmen, ob die Aktivität abgeschlossen werden soll.
Wenn jemand ablehnt	Eine Auswahl zwischen verschiedenen Freigabelogiken zum Bestimmen, welche individuellen Ablehnungen zu einer Ablehnung der Freigabe der Aktivität führen. Die Optionen sind: • **Freigabe ablehnen:** Die Aktivität wird sofort mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen. • **Vor der Entscheidung auf andere Antworten warten:** Es wird auf den Eingang anderer Antworten gewartet, bevor eine Entscheidung über die Freigabe oder Ablehnung getroffen wird. Dies ermöglicht es Benutzern, ihre Meinung zu ändern, bis eine Entscheidung getroffen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Beachten Sie Folgendes: Wenn **Warten auf** auf **Beliebiger Genehmiger** festgelegt ist, bewirkt eine einzige Freigabe, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird, auch wenn ein oder mehrere Benutzer ablehnen.
Freigabespalte	Ein Zeichenfolgefeld für den Namen des Freigabefelds in der Tabelle, für die der Workflow ausgeführt wird. Der Standardwert ist **Freigabe**; dies ist das Feld in der Aufgabentabelle. **Hinweis:** Verwenden Sie den Namen des Felds, nicht die Bezeichnung. Wenn Sie benutzerdefinierte Felder und Journale für Freigabespalten verwenden, verwenden Sie Aktivitäten vom Typ „Wert festlegen“ im Workflow, um die benutzerdefinierten Felder der Freigabespalte festzulegen.
Genehmigungsjournalspalte	

Freigabeskript	Ist die Variable **Warten auf** auf **Auf Skript basierende Bedingung** festgelegt, wird dieses Skript aufgerufen, um zu bestimmen, wie eine Freigabe oder Ablehnung gehandhabt wird. Das Skript muss die Variable *answer* auf „genehmigt“ oder „abgelehnt“ festlegen, um den Freigabestatus für diese Freigabe anzugeben. Beim Aufruf stehen die folgenden Informationen zur Verfügung:
	`counts.total = total number of users that are part of this approval`
	`counts.approved = # of users that approved so far`
	`counts.rejected = # of users that rejected so far`
	`counts.requested = # of users that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of users that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of users that approval is not required`

Freigabe - Benutzer - Zeitplan Legen Sie fest, wie der Workflow das erwartete Start- und Fälligkeitsdatum des Freigabedatensatzes berechnet. Nachdem Sie eine Auswahl für „Fälligkeitsdatum basiert auf“ und „Zeitplan basiert auf“ getroffen haben, werden die entsprechenden Felder angezeigt.	
Fälligkeitsdatum basiert auf	Wählen Sie aus, wie der Workflow die Dauer, das Fälligkeitsdatum und den Zeitplan der Aufgabe bestimmt. • **Eine benutzerdefinierte Dauer:** Die Dauer basiert auf einem benutzerdefinierten Wert. • **Eine relative Dauer:** Die Dauer wird aus einer relativen Dauer berechnet (z. B. Ende des nächsten Geschäftstages).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer:** Die Dauer basiert auf dem Wert eines Felds im aktuellen Datensatz. • **Skript:** Die Dauer wird von einem Skript zurückgegeben.
Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine benutzerdefinierte Dauer festgelegt ist.	Die spezifische Anzahl von Tagen und Stunden.
Relative Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine relative Dauer festgelegt ist.	Die allgemeine Anzahl und Länge von Geschäftstagen.
Feld für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer festgelegt ist.	Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer.
Skript für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Skript festgelegt ist.	Das Skript, das 'answer' auf die Anzahl der Sekunden für die Dauer setzt.
Zeitplan basierend auf	Der grundlegende Zeitplan, nach dem der Timer Arbeitsstunden zählt. Wenn ein Zeitplan bereitgestellt wird, wird die Dauer nur für Zeiten berücksichtigt, die im Zeitplan angegeben sind. Wenn die Dauer beispielsweise 2 Stunden beträgt und der Workflow in einem Zeitplan von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr um 16:00 Uhr beginnt, endet er am nächsten Tag um 9:00 Uhr. Die Optionen sind: • **Zeitplan dieses Workflows:** Der Zeitplan verwendet Datum und Uhrzeit des Workflow-Kontexts und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**. • **Ein bestimmter Zeitplan:** Der Zeitplan verwendet einen vordefinierten **Zeitplan** und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf** . • **Ein Zeitplanfeld:** Der Zeitplan verwendet einen Wert aus einer Tabelle und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zeitplan Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein bestimmter Zeitplan festgelegt ist.	Der vordefinierte **Zeitplan** aus einer Liste.
Zeitplanfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein Zeitplanfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.
Zeitzone basiert auf	Die Zeitzone für die Berechnung der Dauer. Die Zeitzone kann auf Folgendem basieren: • **Keine Zeitzone:** Standardeinstellung. Der Workflow verwendet die GMT-Zeitzone. • **Eine bestimmte Zeitzone:** Eine bestimmte **Zeitzone**, die Sie in einer Auswahlliste auswählen. • **Ein Zeitzonenfeld:** Ein **Zeitzonenfeld**, um die Zeitdauer von einem Feld im Formular zu verfolgen.
Zeitzone Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Eine bestimmte Zeitzone festgelegt ist .	Wählen Sie die gewünschte Zeitzone in der Auswahlliste aus.
Zeitzonenfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Ein Zeitzonenfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.
Freigabe - Erweitert Schreiben Sie ggf. ein Skript zur Bestimmung zusätzlicher Benutzer, von denen Freigaben angefordert werden sollen.	
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um ein Skript zur Bestimmung zusätzlicher Benutzer zu schreiben, von denen Freigaben angefordert werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung

Zusätzliches Skript für Bevollmächtigte	Wenn die Checkbox **Erweitert** aktiviert ist, wird dieses Skript aufgerufen, um zusätzliche Benutzerfreigaben zu bestimmen, die erstellt werden sollen. Das Skript muss die Variable *answer* auf eine durch Kommas getrennte Liste von Benutzer- und Gruppen-IDs oder ein Array von Benutzer- und Gruppen-IDs festlegen, die als Genehmiger hinzugefügt werden sollen. Beispiel:
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

Bedingungen

Die folgenden Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

Hinweis: Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungen der Aktivität „Freigabe - Benutzer“

Bedingung	Beschreibung
Genehmigt	Die Benutzer haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** genehmigt.
Abgelehnt	Die Benutzer haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** abgelehnt.
Fehler	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die einen Fehler generiert.
Übersprungen	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die eine übersprungene Freigabe zulässt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Freigabe - Benutzer“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Aktivität „Generieren“

Die Aktivität **Generieren** erstellt sofort Aufgaben- oder Freigabedatensätze aus Aufgaben- oder Freigabeaktivitäten, die nach der Aktivität **Generieren** im Workflow-Pfad platziert werden. Diese vorab generierten Aufgaben und Freigaben werden gestartet, wenn die Aufgaben- und Freigabeaktivitäten während der Flow-Ausführung erreicht werden. So kann eine Aufgabe über eine Reihe von zugeordneten vorab generierten sequenziellen Aufgaben oder Freigaben verfügen, die jedoch trotzdem der Reihe nach ausgeführt werden müssen.

Hinweis: Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Standardmäßig erstellt der Workflow Aufgaben oder Freigaben erst dann, wenn er sie im Workflow erreicht.

Die Aktivität **Generieren** folgt allen Übergängen durch den Workflow zu jeder Aktivität. Für jede Aktivität gibt:

- Im Fall einer Aufgabenaktivität wird die Aufgabe erstellt und Folgendes festgelegt:
  - **Status** auf **Ausstehend**
  - **Erwartetes Startdatum**
  - **Fälligkeitsdatum**

  Hinweis: Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

- Im Fall einer Freigabeaktivität werden die Freigaben erstellt und Folgendes festgelegt:
  - **Status** der Freigabe auf **Nicht angefordert**
  - **Erwartetes Startdatum**
  - **Fälligkeitsdatum**

  Hinweis: Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Die erwarteten Start- und Fälligkeitsdaten werden auf Basis des Werts für **Erwartete Dauer** aller Aufgaben und Freigaben zwischen der Aktivität **Generieren** und der aktualisierten Aktivität berechnet. Bei einem verzweigten Pfad (zwischen einer Aktivität **Verzweigungs**- und einer **Join**-Aktivität) wird die längere Dauer für alle Aktivitäten nach der Verzweigung verwendet.

Die Aktivität **Generieren** kann mehrmals verwendet werden, und alle Aufgaben oder Freigaben werden mit aktualisierten Informationen aktualisiert. Dies ist in Situationen hilfreich, in denen die Liste der Genehmiger oder andere wichtige Informationen noch bearbeitet werden können, während der Workflow ausgeführt wird. Die generierten Freigaben oder Aufgaben müssen möglicherweise aktualisiert oder korrigiert werden.

Um eine Reihe von Aktivitäten von der Aktivität **Generieren** auszuschließen, aktivieren Sie die Checkbox **Überspringen während der Erzeugung** für eine beliebige Bedingung; ihre Übergänge werden dann während des Generierungsprozesses nicht berücksichtigt. Für die folgenden Bedingungen ist die Checkbox **Überspringen während der Erzeugung** standardmäßig aktiviert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Abgelehnt** (für eine beliebige Freigabeaktivität)
- Bedingung **Nein** der Aktivität **Falls**
- Bedingung **Fortsetzen** der Aktivität **Drehkreuz**
- Bedingung **Unvollständig** der Aktivität **Join**

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Generieren“

Feld	Beschreibung
Freigaben erzeugen	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden beim Ausführen der Aktivität **Generieren** Freigaben erstellt. Wenn die Option deaktiviert ist, werden die Freigaben zur Berechnung der geschätzten Dauer verwendet. Es werden jedoch keine Freigaben erstellt.
Aufgaben erzeugen	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden beim Ausführen der Aktivität **Generieren** Aufgaben erstellt. Wenn die Option deaktiviert ist, werden die Aufgaben zur Berechnung der geschätzten Dauer verwendet. Es werden jedoch keine Aufgaben erstellt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

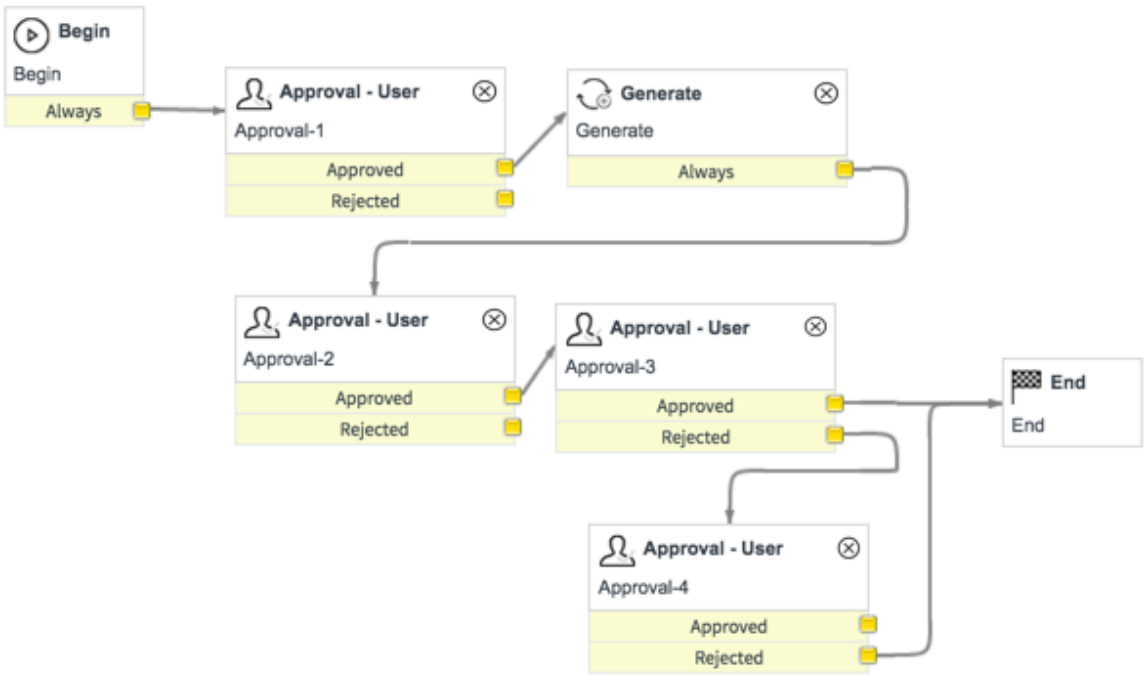
Status der Aktivität „Generieren“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Aktivität wird ausgeführt.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

Workflow mit Aktivität „Generieren“



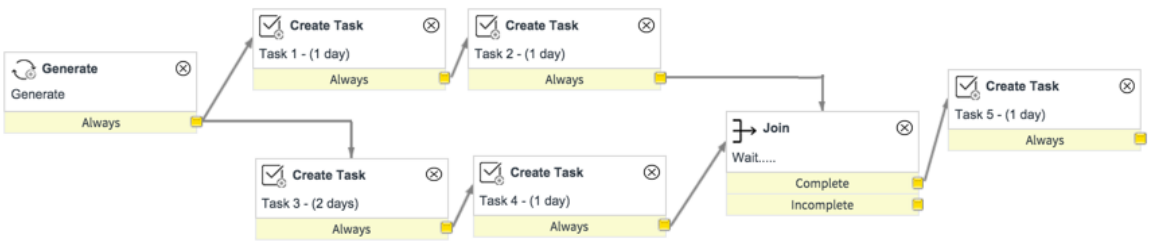
In diesem Beispiel werden die folgenden Freigaben generiert:

- Approval-2
- Approval-3

Approval-4 wird übersprungen, da für die Bedingung **Abgelehnt** von Approval-3 **Überspringen während der Erzeugung** ausgewählt ist.

Hier sehen Sie ein Beispiel für die Verwendung der Aktivität **Generieren**, in dem die erwarteten Start- und Fälligkeitsdaten beschrieben werden:

Workflow mit Aktivität „Generieren“, Start- und Fälligkeitsdatum



Wenn in diesem Beispiel die Aktivität **Generieren** am 1. Januar 2016 ausgeführt wird, werden die folgenden erwarteten Start- und Fälligkeitsdaten für die generierten Aufgaben festgelegt.

Aufgabe	Erwartetes Startdatum	Grund	Fälligkeitsdatum
Aufgabe 1 (1 Tag)	1. Januar 2016		2. Januar 2016
Aufgabe 2 (1 Tag)	2. Januar 2016	Aufgabe 1 dauert 1 Tag	3. Januar 2016
Aufgabe 3 (2 Tage)	1. Januar 2016		3. Januar 2016

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Erwartetes Startdatum	Grund	Fälligkeitsdatum
Aufgabe 4 (1 Tag)	3. Januar 2016	Aufgabe 3 dauert 2 Tage	4. Januar 2016
Aufgabe 5 (1 Tag)	4. Januar 2016	Aufgabe 4 endet spätestens vor dem Join	5. Januar 2016

Beachten Sie, dass Aufgabe 5 am 4. Januar 2016 beginnt, da der längste Pfad (basierend auf Fälligkeitsdaten) zum **Join** Aufgabe 3/Aufgabe 4 ist.

Workflow-Aktivität „Manuelle Freigaben“

Die Aktivität **Manuelle Freigaben** überwacht und verwaltet alle Freigaben, die Benutzer manuell außerhalb des Workflow-Prozesses hinzufügen. Mit dieser Aktivität werden nur Freigaben ausgewählt, die sich im Status „Nicht angefordert“ befinden.

Hinweis: Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Wenn bei Ausführung dieser Aktivität keine manuellen Freigaben ausstehen, wird die Aktivität sofort mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen. Diese Aktivität erstellt keine Freigabedatensätze. Verwenden Sie diese Aktivität, um den Workflow anzuhalten, wenn ein Benutzer einem Datensatz mit einem zugeordneten Workflow eine manuelle Freigabe hinzufügt, die sich im Status „Nicht angefordert“ befindet. Der Workflow wartet mit dem Fortfahren, bis die Freigabe geschlossen ist.

Ergebnisse

Ein Workflow-Designer kann einen Ergebniswert mit der Variablen `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Standardmäßig ist der Ergebniswert der Aktivität die endgültige Freigabedisposition, die durch die Freigabeaktionen der Genehmiger bestimmt wird. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Genehmigt
- Abgelehnt
- Gelöscht
- Abgebrochen
- Fehler

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Manuelle Freigaben“

Feld	Beschreibung
Warten auf	Geben Sie an, auf was gewartet werden soll, um zu signalisieren, dass die Freigabeaktivität genehmigt oder abgelehnt wurde. Die Optionen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Manuelle Freigaben“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Beliebige Freigabe für manuelle Benutzer und Gruppen:** Ein beliebiger Benutzer kann eine Freigabe erteilen, und die erste Freigabe bewirkt, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird. • **Alle Freigaben für manuelle Benutzer und Gruppen:** Alle Benutzer müssen eine Freigabe erteilen (die Behandlung einer Ablehnung wird weiter unten beschrieben). • **Die erste Antwort von einer beliebigen manuellen Freigabe :** Die erste Freigabe oder Ablehnung eines beliebigen Benutzers bewirkt, dass die Aktivität abgeschlossen wird.
Wenn jemand ablehnt	Geben Sie an, was passiert, wenn ein beliebiger Benutzer die Freigabeanforderung ablehnt. Die Optionen sind: • **Freigabe ablehnen:** Die Aktivität wird sofort mit dem Ergebnis **abgelehnt** abgeschlossen. • **Vor der Entscheidung auf andere Antworten warten:** Es wird auf den Eingang anderer Antworten gewartet, bevor eine Entscheidung über die Freigabe oder Ablehnung getroffen wird. Dies ermöglicht es Benutzern, ihre Meinung zu ändern, bis eine Entscheidung getroffen wird. Außerdem gilt: Wenn **Warten auf** auf **Beliebiger Genehmiger** festgelegt ist, bewirkt eine einzige Freigabe, dass die Aktivität mit dem Ergebnis **genehmigt** abgeschlossen wird, auch wenn ein oder mehrere Benutzer ablehnen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

Hinweis: Genehmigungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Genehmigungs- oder Ablehnungsbedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Bedingungen der Aktivität „Manuelle Freigaben“

Bedingung	Beschreibung
Genehmigt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** genehmigt.
Abgelehnt	Die Benutzer aus den Gruppen haben die Anforderung auf Basis der Regeln für **Warten auf** abgelehnt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Manuelle Freigaben“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Rollback zu“

Die Aktivität **Rollback zu** geht direkt zu der Aktivität über, die durch den Pfeil der ausgehenden Übergangslinie angegeben wird.

Hinweis: Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Rollback zu bestimmt die zurückzusetzenden Aktivitäten basierend auf der tatsächlichen Workflow-Sequenz (Übergangslinienanhänge) der Aktivitäten zwischen sich selbst und der Aktivität, zu der übergegangen wird, nicht anhand der Ausführungsreihenfolge. **Rollback zu** kennzeichnet dann alle Freigaben, die zwischen dem Rollback und der Aktivität, zu der übergegangen wird, überführt wurden, als **Noch nicht beantragt**, und die Aufgaben entweder als **Offen** oder **Ausstehend**.

Verwenden Sie die Aktivität **Rollback zu** für alle Workflows, in denen mehrere Rollbacks erforderlich sind. **Rollback zu** hat keine Variablen.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

Bedingungen der Aktivität „Rollback zu“

Bedingung	Beschreibung
Immer	Das Event oder die Bedingung, durch das bzw. die die Freigabe auf den vorherigen Workflow-Schritt zurückgesetzt wird.
Fehler	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die einen Fehler generiert.
Übersprungen	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die eine übersprungene Freigabe zulässt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Rollback zu“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Verhalten von „Rollback zu“

Die Aktivität **Rollback zu** geht direkt zu der Aktivität über, die durch den Pfeil der Übergangslinie angegeben wird.

Verwenden Sie die Aktivität **Rollback zu** für alle Workflows, die mehrere oder verschachtelte Rollbacks enthalten. **Rollback zu** setzt die Zielaufgabe (den direkten Übergang) auf **Offen** zurück. Alle Aufgaben, die zwischen der Aktivität **Rollback zu** und der Zielaufgabe (zurückgesetzte Aufgabe) ausgeführt wurden, werden auf **Ausstehend** festgelegt.

(0) Start

(1) Protokollnachricht

(2) Aufgabe 1

(3) Aufgabe 3

(4) Aufgabe 2

(5) Timer

(6) Freigabe 1

(7) Rollback zur ersten Aufgabe

(8) Aufgabe 1

(9) Aufgabe 2

(10) Freigabe 1

(11) Protokollfreigabe

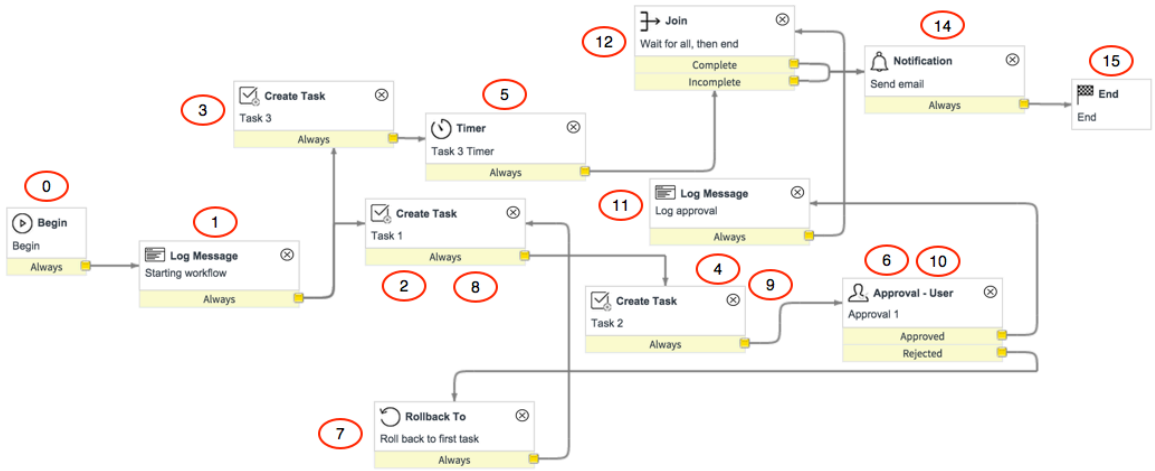
(12) Join

(14) E-Mail senden

(15) Ende

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow von „Rollback zu“



Übergangsverlauf

Der Status von (3) Aufgabe 3 ändert sich nicht, da diese Aktivität nicht direkt von der Rollback-Zielaktivität übergeht. Um festzustellen, welche Aktivitäten zurückgesetzt wurden, wählen Sie die zugehörige Liste **Workflow-Übergangsverlauf** aus, und sehen Sie sich die Spalte **Zurückgesetzt** an.

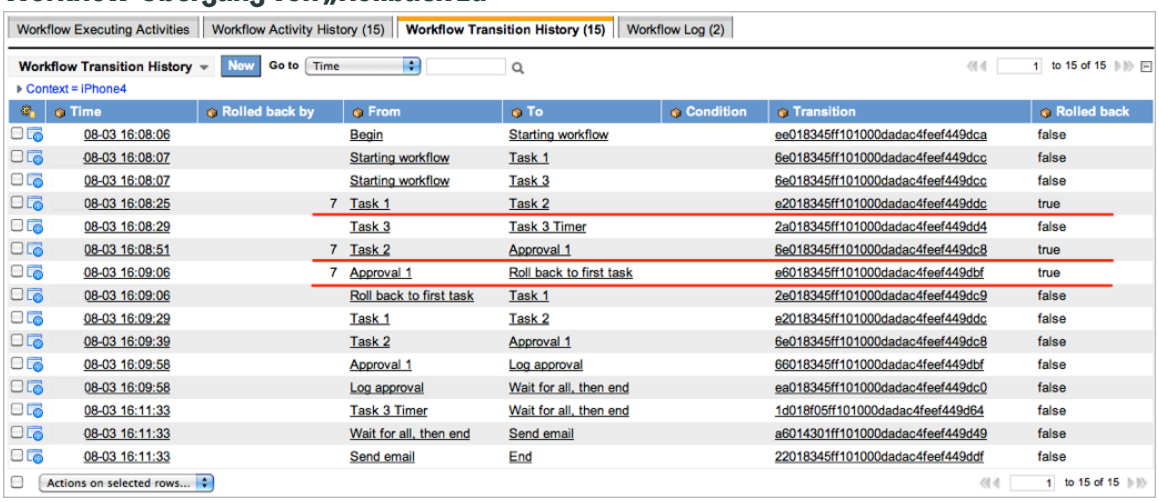
Die Aktivität **Rollback zu** (7) aktualisiert die folgenden Aktivitäten:

(8) Aufgabe 1: Zurücksetzen auf **Offen**

(9) Aufgabe 2: Zurücksetzen auf **Ausstehend**

(10) Freigabe 1: Zurücksetzen auf **Noch nicht beantragt**

Workflow-Übergang von „Rollback zu“



Workflow Executing Activities | Workflow Activity History (15) | **Workflow Transition History (15)** | Workflow Log (2)

Workflow Transition History — New — Go to Time — 1 to 15 of 15

Context = iPhone4

Time	Rolled back by	From	To	Condition	Transition	Rolled back
08-03 16:08:06		Begin	Starting workflow		ee018345ff101000dadac4feef449dca	false
08-03 16:08:07		Starting workflow	Task 1		6e018345ff101000dadac4feef449dcc	false
08-03 16:08:07		Starting workflow	Task 3		6e018345ff101000dadac4feef449dcc	false
08-03 16:08:25	7	Task 1	Task 2		e2018345ff101000dadac4feef449ddc	true
08-03 16:08:29		Task 3	Task 3 Timer		2a018345ff101000dadac4feef449dd4	false
08-03 16:08:51	7	Task 2	Approval 1		6e018345ff101000dadac4feef449dc8	true
08-03 16:09:06	7	Approval 1	Roll back to first task		e6018345ff101000dadac4feef449dbf	true
08-03 16:09:06		Roll back to first task	Task 1		2e018345ff101000dadac4feef449dc9	false
08-03 16:09:29		Task 1	Task 2		e2018345ff101000dadac4feef449ddc	false
08-03 16:09:39		Task 2	Approval 1		6e018345ff101000dadac4feef449dc8	false
08-03 16:09:58		Approval 1	Log approval		66018345ff101000dadac4feef449dbf	false
08-03 16:09:58		Log approval	Wait for all, then end		ea018345ff101000dadac4feef449dc0	false
08-03 16:11:33		Task 3 Timer	Wait for all, then end		1d018f05ff101000dadac4feef449d64	false
08-03 16:11:33		Wait for all, then end	Send email		a6014301ff101000dadac4feef449d49	false
08-03 16:11:33		Send email	End		22018345ff101000dadac4feef449ddf	false

Actions on selected rows... — 1 to 15 of 15

Aktivität „Rollback zu“

Wenn Bedingungen in einem Workflow eine Aktivität vom Typ **Rollback zu** auslösen, bewegt sich der Workflow rückwärts zu einer angegebenen Aktivität im Workflow und setzt bestimmte Aktivitäten, die bereits ausgeführt wurden, auf ihren ursprünglichen Status zurück. Dies ist nützlich, wenn ein unerwarteter Fehler behandelt werden soll, oder als Teil eines programmierten logischen Flows.

Wenn eine Aktivität während eines Workflow-Rollbacks zurückgesetzt wird, geschieht Folgendes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Freigaben werden auf **Noch nicht beantragt** zurückgesetzt.
- Aufgaben werden entweder auf **Offen** oder auf **Ausstehend** zurückgesetzt. Ein Rollback-Workflow-Pfad kann keine neuen Aufgaben erstellen.

Aktivitäten, die externe Systemvorgänge ausführen, beispielsweise das Löschen einer Datei oder das Senden einer E-Mail, werden nicht rückgängig gemacht. Es werden nur Status von Freigabe- und Aufgabenaktivitäten zurückgesetzt.

Ein Workflow kann einen einzelnen Rollback, mehrere Rollbacks oder verschachtelte Rollbacks in komplexeren Workflows enthalten. Die Aktivität **Rollback zu** setzt Aktivitäten basierend auf der tatsächlichen Workflow-Sequenz (Übergangslinienanhänge) von Aktivitäten zwischen sich selbst und der Aktivität, zu der übergegangen wird, zurück, nicht anhand der Ausführungsreihenfolge.

Bedingungs-Workflow-Aktivitäten

Bedingungsaktivitäten stellen bedingte Verzweigungen und Funktionen für logische Vorgänge für Workflows bereit.

Workflow-Aktivität „Falls“

Die Aktivität **Falls** überprüft eine Bedingung oder ein Skript, um festzustellen, ob ein **Ja**- oder **Nein**-Übergang genommen werden soll.

Wenn der Workflow-Ersteller sowohl die **Bedingung** als auch das Skript **Erweitert** angibt, müssen beide erfolgreich ausgewertet werden, damit die Aktivität den Übergang **Ja** nimmt.

Ergebnisse

Ein Workflow-Designer kann einen Ergebniswert mit der Variablen „activity.result“ in einem **Skriptfeld** des Aktivitätsdatensatzes zuweisen. Standardmäßig ist der Ergebniswert der Aktivität das Endergebnis der angegebenen Bedingung oder des angegebenen Skripts. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Ja
- Nein

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Hinweis: Bedingungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Bedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Eingabevariablen der Aktivität „Falls“

Feld	Beschreibung
Bedingung	Falls angegeben und wenn der aktuelle Datensatz mit der Bedingung übereinstimmt, wird der **Ja**-Übergang genommen.
Erweitert und Skript	Um ein Skript anzugeben, aktivieren Sie die Checkbox **Erweitert**. Sie können dann ein Skript eingeben, das ausgewertet wird. Wenn Ihr Skript die Variable „answer“ auf Ja festlegt, wird der **Ja**-Übergang genommen. Andernfalls wird der **Nein**-Übergang genommen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Die folgenden Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach der Aktivität folgt.

Bedingungen der Aktivität „Falls“

Bedingung	
Ja	Wird genommen, wenn die Bedingung (sofern angegeben) übereinstimmt und das Skript **Erweitert** (sofern angegeben) „Ja“ zurückgibt.
Nein	Wird genommen, wenn die Bedingung nicht übereinstimmt und das Skript **Erweitert** (sofern angegeben) „Nein“ zurückgibt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Falls“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Switch“

Die Aktivität **Switch** prüft, ob der Wert eines übergebenen Felds oder einer Variablen einem von mehreren Fallwerten entspricht.

Das Verhalten der Aktivität „Switch“ ähnelt einer Switch-Anweisung in Java.

Wählen Sie beim Erstellen einer Switch-Aktivität eine **Variable** oder ein **Feld** aus, die bzw. das anhand von Aktivitätsbedingungen auf einen übereinstimmenden Feldwert überprüft werden soll. Wenn der in dieser Variablen oder in diesem Feld übergebene Wert mit dem im Feld **Bedingung** der Aktivitätsbedingung definierten Wert übereinstimmt, durchläuft der Workflow diese Aktivitätsbedingung.

Hinweis: Bedingungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Bedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Ergebnisse

Die in der Aktivitätsvariablen **Variable** oder **Feld** ausgewählte Variable bzw. das ausgewählte Feld bestimmt die möglichen Ergebniswerte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Switch“

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie **Variable** oder **Feld** als Wertetyp aus, der anhand der verfügbaren Bedingungen überprüft werden soll. Diese Auswahl legt die Bezeichnung und die verfügbaren Optionen für das andere Feld fest.
Variable oder Feld	Wählen Sie die Quelle des Werts aus, der anhand der Bedingungen der Switch-Aktivität überprüft wird. Die Feldbezeichnung und die verfügbaren Optionen hängen von der Auswahl für **Typ** ab. • **Variable:** Wählen Sie eine beliebige Servicekatalogvariable aus. • **Feld:** Wählen Sie ein beliebiges Feld in der **Tabelle** aus, die in den Workflow-Eigenschaften definiert ist.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Switch“

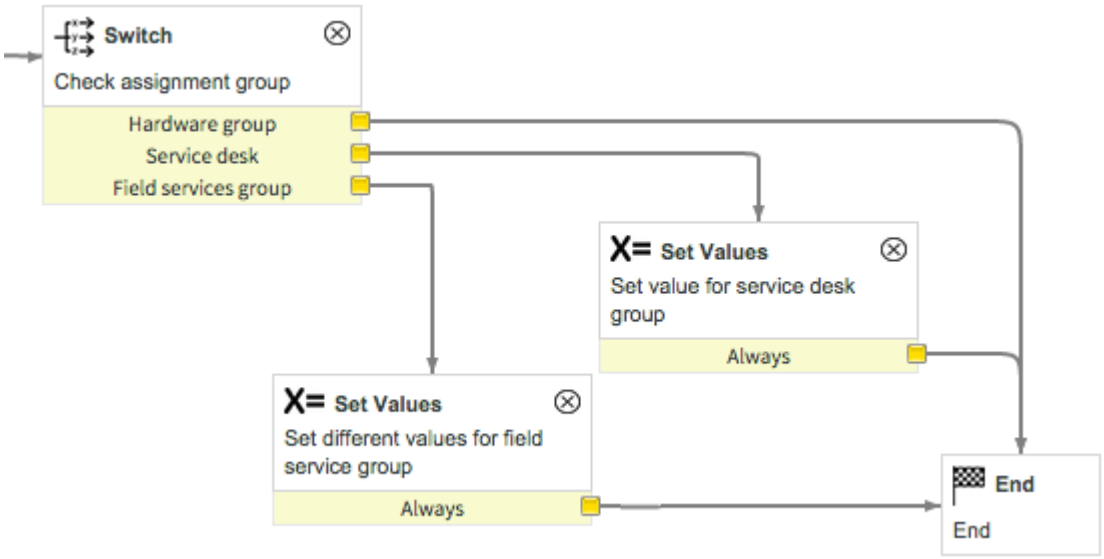
Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Beispiel

Sie können eine Switch-Aktivität erstellen, die basierend auf der Zuweisungsgruppe des Incident-Datensatzes verschiedene Feldwerte für einen Incident festlegt.

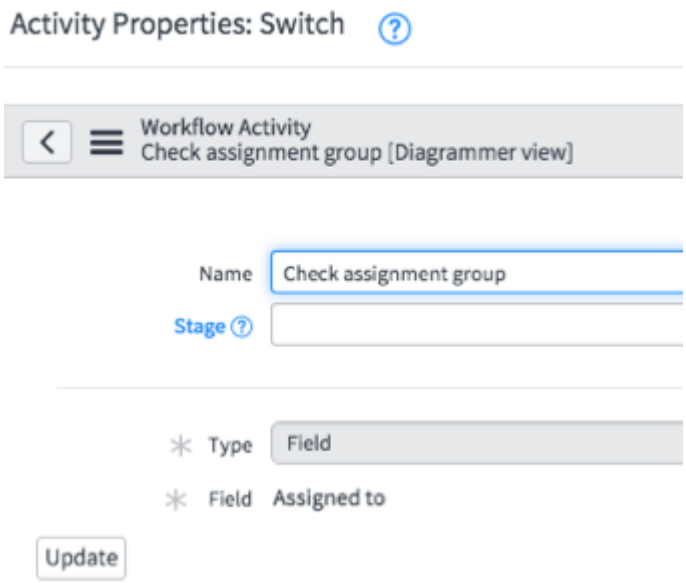
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Aktivität „Switch“



Das ausgewählte **Feld** ist das Feld **Zugewiesen an** des Incident.

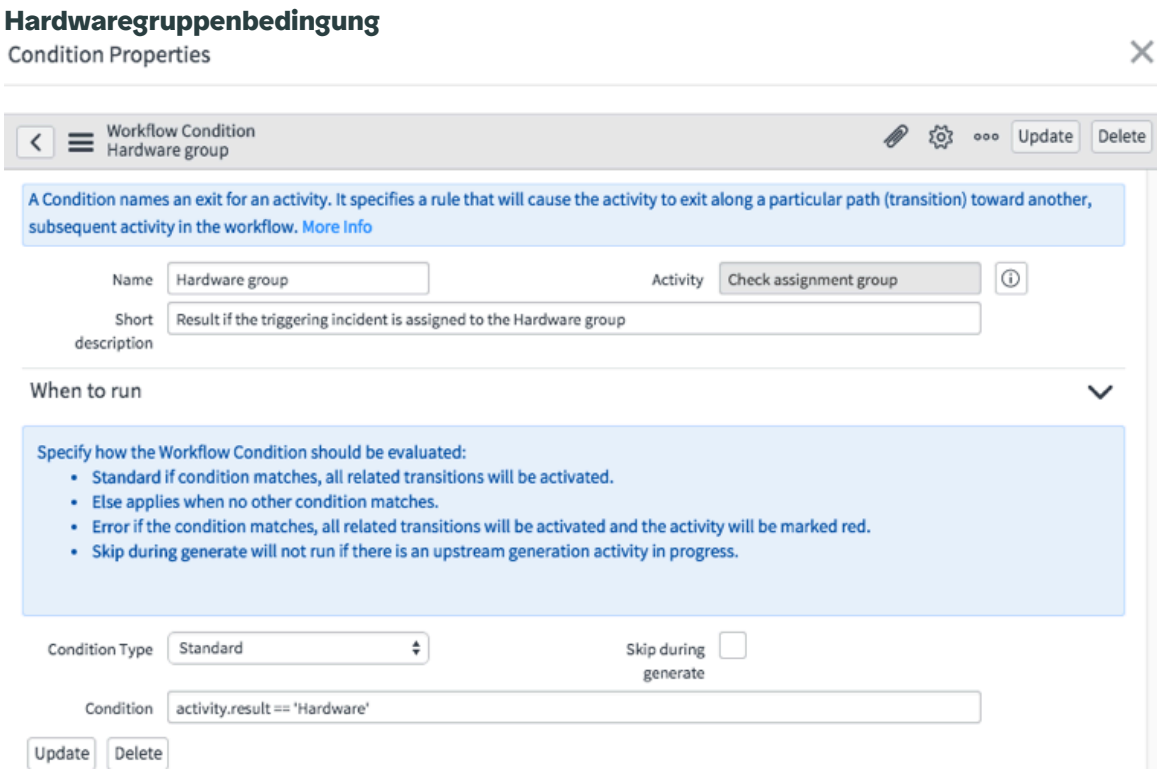
Feld der Switch-Aktivität



Wenn der Wert des Felds **Zugewiesen an** des Incident, der den Workflow auslöst, **Service Desk** oder **Außendienst** lautet, füllt der Workflow die Werte im Incident-Datensatz, bevor fortgefahren wird. Wenn der Wert im Feld **Zugewiesen an Hardware** lautet, fährt der Workflow fort, ohne Feldwerte auszufüllen.

Der Bedingungstyp (Standard, Sonst oder Fehler) wird verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow Aktivitätsbedingungen verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Workflow-Aktivität „Auf Bedingung warten“

Die Aktivität **Auf Bedingung warten** bewirkt, dass der Workflow bei dieser Aktivität wartet, bis der aktuelle Datensatz die angegebene Bedingung erfüllt.

Der Workflow wertet die Aktivität **Auf Bedingung warten** jedes Mal aus, wenn der aktuelle Datensatz aktualisiert wird. Verwenden Sie diese Aktivität, um einen Workflow auf unbestimmte Zeit anzuhalten, bis ein bestimmtes Kriterium durch eine Datensatzaktualisierung erfüllt wird. Informationen zum Anhalten eines Workflows für eine bestimmte Zeit finden Sie unter Timer-Workflow-Aktivitäten.

Damit der Workflow die Bedingung als erfüllt betrachtet, müssen alle angegebenen Bedingungen – egal ob im Builder oder in einem Skript – erfüllt sein.

Hinweis: Eine Aktivität vom Typ **Auf Bedingung warten** sollte nur verwendet werden, um auf ein externes Event zu warten, z. B. eine Datensatzaktualisierung, und nicht auf ein Event von einem Workflow, der einen Wert festlegt Wenn ein Workflow einen Wert festlegt und warten möchten, bis das gleiche Feld als „geändert“ angezeigt wird, versuchen Sie, einen Ein-Sekunden-Timer einzufügen.

Ergebnisse

Ein Workflow-Designer kann einen Ergebniswert mit der Variablen `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Die Aktivität geht über, wenn der Ergebniswert wahr ist.

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Hinweis: Bedingungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Bedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Auf Bedingung warten“

Feld	Beschreibung
Bedingung	Der Workflow wird bei dieser Aktivität angehalten, bis die Bedingung mit dem aktuellen Datensatz übereinstimmt.
Bedingungsskript	Falls angegeben, wird der Workflow bei dieser Aktivität angehalten, bis das Skript die Variable `answer` auf „true“ festlegt.
Zeitüberschreitung aktivieren	Option, um die Zeit zu begrenzen, die der Workflow auf den Abschluss der Aktivität wartet, bevor er fortfährt. **Hinweis:** Verwenden Sie **Aktivieren Sie die Zeitüberschreitung** Option, um zu verhindern, dass diese Aktivität fortgesetzt wird. Wenn die Bedingung zum Fortfahren nie erfüllt ist, gibt ein Zeitüberschreitungswert an, wann das System die Aktivität „auf Bedingung warten“ überspringt und zum nächsten Element im Workflow wechselt. Sie müssen einen Wert für die Dauer festlegen, um eine Zeitüberschreitung zu aktivieren. Sie können auch einen Zeitplan auswählen, wenn Sie das Enddatum der Dauer basierend auf einem bestimmten Arbeitszeitplan berechnen möchten.
Dauer	Zeit, die der Workflow wartet, bevor er fortgesetzt wird, wenn **Aktivieren Sie die Zeitüberschreitung** Option ist ausgewählt. Geben Sie die Wartezeit in Stunden, Minuten und Sekunden ein. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wartet der Workflow nicht.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Auf Bedingung warten“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Warten Sie auf Workflow-Aktivität „WF-Ereignis“

Die Aktivität **Auf WF-Ereignis warten** bewirkt, dass der Workflow bei dieser Aktivität wartet, bis das angegebene Event ausgelöst wird.

Verwenden Sie diese Aktivität, um darauf zu warten, dass eine andere Aktivität ein Event auslöst. Events von anderen Aktivitäten werden in einem Skript mit dem API-Aufruf „workflow.fireEvent ('EventName')“ ausgelöst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Ein Workflow-Designer kann einen Ergebniswert mit der Variablen `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Diese Aktivität geht über, wenn das angegebene Event ausgelöst wird.

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Hinweis: Bedingungsaktivitäten werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen den Bedingungen entspricht, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Eingabevariablen der Aktivität „Auf WF-Ereignis warten“

Feld	Beschreibung
Auf Ereignis warten	Der Name eines Events, das den Workflow auslöst.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Auf WF-Ereignis warten“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Flow Designer-Aktivitäten

Flow Designer-Aktivitäten ermöglichen es einem klassischen Workflow, einen Flow, einen Subflow oder eine Aktion aus auszuführen Workflow-Studio.

Verfügbarkeit

Flow Designer-Aktivitäten sind nur verfügbar, wenn das Plugin „Workflow Flow Designer-Startprogramm“ [com.glideapp.Workflow.fd_Launcher] aktiviert ist. Informationen zum anfordern der Aktivierung dieses Plugins finden Sie unter Plugins anfordern .

Führen Sie Flow-/Subflow-/Aktionsaktivität aus

Rufen Sie einen an Workflow-Studio Flow, Subflow oder Aktion aus einem Workflow. Konfigurieren Sie die Aktivität, um Eingaben zu übergeben, ein Vorverarbeitungsskript auszuführen oder ein Nachverarbeitungsskript auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flow Designer-Auswahl

Typ

Datentyp: *Choice*

Typ von Workflow-Studio Auszuführende Komponente. Zu den Optionen gehören Flow, Subflow und Aktion.

Flow

Datentyp: *Reference*

Die Workflow-Studio Flow, den Sie ausführen möchten. Diese Option ist nur sichtbar, wenn der Typ Flow ist.

Subflow

Datentyp: *Reference*

Die Workflow-Studio subflow, den Sie ausführen möchten. Diese Option ist nur sichtbar, wenn der Typ Subflow ist.

Aktion

Datentyp: *Reference*

Die Workflow-Studio Aktion, die Sie ausführen möchten. Diese Option ist nur sichtbar, wenn der Typ Aktion ist.

Warten auf Abschluss

Datentyp: *True/False*

Option zum Anhalten des Workflows, bis diese Aktivität bis zum Abschluss ausgeführt wird. Im Allgemeinen wählen Sie diese Option aus, wenn Ihr Workflow auf die Ausgabedaten von zugreifen muss Workflow-Studio Flow, Subflow oder Aktion.

Eingaben

Hat Eingaben

Datentyp: *True/False*

Option zum Festlegen von Eingabedaten als Skript.

Eingaben

Datentyp: *JavaScript*

Skriptfeld, in dem Sie Eingabewerte angeben können Workflow-Studio Flows, Subflows oder Aktionen. Das Skript muss eine Objektvariable mit dem Namen „Antwort“ definieren. Definieren Sie eine Objekteigenschaft für jede Eingabe, die der Flow, Subflow oder die Aktion erfordert.

Vorverarbeitungsskript

Vorverarbeitungsskript ausführen

Datentyp: *True/False*

Option zum Ausführen eines Skripts vor dem Workflow-Studio Flow-, Subflow- oder Aktionsausführungen.

Vorverarbeitungsskript

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datentyp: *JavaScript*

Skriptfeld, in dem Sie Workflow-Daten sammeln oder bearbeiten können, bevor Sie ausführen Workflow-Studio Flow, Subflow oder Aktion.

Nachbearbeitungsskript

Nachverarbeitungsskript ausführen

Datentyp: *True/False*

Option zum Ausführen eines Skripts nach dem Workflow-Studio Flow-, Subflow- oder Aktionsausführungen.

Nachverarbeitungsskript

Datentyp: *JavaScript*

Skriptfeld, in dem Sie von generierte Daten erfassen oder bearbeiten können Workflow-Studio Flow, Subflow oder Aktion. Workflow-Studio Daten sind nur verfügbar, wenn **Warten Sie auf Abschluss** Option ist ausgewählt. Standardmäßig ist `Aktivität.Scratchpad.flowKontextId` Die Variable enthält die SYS-ID des Flow-Kontexts, die `Aktivität.Ergebnis` Die Variable enthält den Status des Flow-Kontexts und des `Aktivität.Scratchpad.FlowAusgaben` Die Variable enthält die Ausgabewerte, die von Subflows und Aktionen generiert werden.

Workflow Benachrichtigungsaktivitäten

Benachrichtigungs-Workflow-Aktivitäten informieren Benutzer über Events, die während des Workflows auftreten.

Workflow-Aktivität „Ereignis erstellen“

Die Aktivität **Ereignis erstellen** fügt der Event-Warteschlange ein Event hinzu, löst das Event jedoch nicht sofort aus.

Der Event-Prozessor verarbeitet das Event normalerweise innerhalb einer Minute. Diese Aktivität löst Business Rules oder E-Mail-Benachrichtigungen aus, die normalerweise vom Event ausgelöst werden.

Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von Systemereignissen finden Sie unter Systemereignisse .

Ergebnisse

Fertig: Die Aktivität hat das Event der Event-Warteschlange hinzugefügt.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „Ereignis erstellen“

Feld	Beschreibung
Ereignisname	Der Name des zu erstellenden Events. Wählen Sie das Event, das der Warteschlange hinzugefügt werden soll, in der Nachschlageliste „Eventname“ aus. Wenn für das Event Parameter erforderlich sind, geben Sie diese im Skriptfeld „Parameter“ an.
Parameter 1	Der erste Parameter des Events.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Ereignis erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn dieser Parameter ein Zeichenfolgenwert ist, muss er in Anführungszeichen (" ") gesetzt werden.
Parameter 2	Der zweite Parameter des Events. **Hinweis:** Wenn dieser Parameter ein Zeichenfolgenwert ist, muss er in Anführungszeichen (" ") gesetzt werden.

Workflow-Aktivität „Benachrichtigung“

Die Aktivität **Benachrichtigung** sendet eine E-Mail oder SMS-Nachricht an angegebene Benutzer oder Gruppen.

Eingabevariablen

Aktualisieren Sie die Empfängerliste, oder löschen Sie die Aktivität aus dem Flow, wenn Sie die Benachrichtigungen anhalten möchten.

Eingabevariablen der Aktivität „Benachrichtigung“

Feld	Beschreibung
Empfänger	
An	Die Benutzer, die Empfänger der E-Mail sein sollen.
An (Gruppen)	Die Mitglieder der Gruppen, die Empfänger der E-Mail sein sollen.
Erweitert	Wenn ausgewählt, wird das Skript im Feld **An (Skript)** aufgerufen, um zusätzliche Empfänger der E-Mail anzugeben.
An (Skript)	Wenn **Erweitert** ausgewählt ist, wird dieses Skript aufgerufen und sollte die Variable `answer` auf eine durch Kommas getrennte Liste von sys_ids von Benutzern oder Gruppen festlegen, die Sie als Empfänger der E-Mail hinzufügen möchten.
Nachricht	
Betreff	Die Betreffzeile der E-Mail.
Nachricht	Der E-Mail-Text, der gesendet wird. Um den Wert eines Felds in den Nachrichtentext aufzunehmen, platzieren Sie den Cursor an der Stelle im Text, an der der Feldwert eingefügt werden soll. Klicken Sie dann auf das Plussymbol (+) neben **Felder**, und wählen Sie das gewünschte Feld aus.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Benachrichtigung“

Feld	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `run` der Aktivität gestartet werden soll.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.

Timer-Workflow-Aktivitäten

Timer-Aktivitäten halten Workflows für festgelegte Zeiträume an.

Zugehörige Informationen

Mehrere Timer-Aktivitäten in einem Workflow verwenden

Workflow-Aktivität „SLA-Prozent-Timer“

Die Aktivität **SLA-Prozent-Timer** hält den Workflow für einen Zeitraum an, der einem Prozentsatz eines SLA entspricht.

Um diese Aktivität verwenden zu können, muss ein Workflow für die Tabelle „Aufgaben-SLA“ ausgeführt werden.

Hinweis: Timer-Aktivitäten werden als Systembenutzer ausgeführt, da der System-Scheduler den Workflow fortführt.

Ergebnisse

Ergebnisse der Aktivität „SLA-Prozent-Timer“

Ergebnis	Beschreibung
Abgeschlossen	Die Aktivität hat die angegebene Dauer erfolgreich erreicht.
Abgebrochen	Die Aktivität oder der Workflow wurde abgebrochen, bevor der Timer die angegebene Dauer erreicht hat.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „SLA-Prozent-Timer“

Feld	Beschreibung
Prozentsatz	Die Dauer, für die der Workflow angehalten werden soll, als Prozentsatz des aktuellen SLA

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „SLA-Prozent-Timer“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Aktivität befindet sich während des Initialisierens nur sehr kurz in diesem Status und wechselt sofort zu **Warten**.
Warten	Die Workflow-Engine wartet, bis der SLA den angegebenen Prozentsatz erreicht. Die Engine überführt den Workflow dann zur nächsten Aktivität.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Timer“

Die Aktivität **Timer** hält den Workflow für einen bestimmten Zeitraum an.

Diese Dauer kann ein absoluter Zeitwert oder ein relativer Wert basierend auf einer definierten sein Zeitpläne werden erstellt und verwendet . Es empfiehlt sich, die **Dauer** so anpassen, dass der Workflow zeitnah ablaufen kann. Wie Sie einen Workflow auf unbestimmte Zeit anhalten, bis eine Bedingung erfüllt ist, wird unter Auf Bedingung warten beschrieben.

Hinweis: Timer-Aktivitäten werden als Systembenutzer ausgeführt, da der System-Scheduler den Workflow fortführt.

Ergebnisse

Ergebnisse der Aktivität „Timer“

Ergebnis	Beschreibung
Abgeschlossen	Die Aktivität hat die angegebene Dauer erfolgreich erreicht.
Abgebrochen	Die Aktivität oder der Workflow wurde abgebrochen, bevor der Timer die angegebene Dauer erreicht hat.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Timer“

Feld	Beschreibung
Timer-Informationen	
Timer basierend auf	Methode zur Berechnung der Zeitdauer. Die Optionen sind: • **Eine benutzerdefinierte Dauer:** Die Dauer basiert auf den **Dauer**-Feldern, wie z. B. Tage und Stunden. • **Eine relative Dauer:** Die Dauer basiert auf den Feldern **Relative Dauer** (z. B. Ende des nächsten Geschäftstags) und **Warten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Timer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer:** Die Dauer basiert auf dem Wert **Feld** und dem Feld **Warten**. • **Skript:** Die Dauer basiert auf einem Skript, das die Anzahl von Sekunden zurückgibt.
Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine benutzerdefinierte Dauer** festgelegt ist.	Die bestimmte Anzahl von Tagen und Stunden, die gewartet werden muss, bevor mit der nächsten Aktivität im Workflow fortgefahren wird.
Relative Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** festgelegt ist.	Die allgemeine Anzahl und Länge der Geschäftstage, die gewartet werden muss, bevor mit der nächsten Workflow-Aktivität fortgefahren wird.
Warten Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** festgelegt ist.	Eine zusätzliche Timer-Anpassung, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** festgelegt ist. Die Optionen sind: • **Die gesamte Dauer:** Keine Änderung der berechneten Dauer. • **Ein % der Dauer:** Die Dauer wird durch Multiplikation der Anzahl von Sekunden mit dem (**Prozentsatz** / 100) angepasst. • **Einige Zeit früher:** Die Dauer wird um die Tage und Stunden für **Zeit davor** verkürzt. • **Einige Zeit später:** Die Dauer wird um die Tage und Stunden für **Zeit danach** verlängert.
Prozentsatz Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** festgelegt ist.	Der Prozentwert für **Warten**, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** festgelegt ist.
Zeit davor Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** und **Warten** auf **Einige Zeit früher** festgelegt ist.	Der Modifikator-Zeitwert, wenn **Warten** auf **Einige Zeit früher** festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Timer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zeit danach Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Eine relative Dauer** oder **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** und **Warten** auf **Einige Zeit später** festgelegt ist.	Der Modifikator-Zeitwert, wenn **Warten** auf **Einige Zeit später** festgelegt ist.
Feld Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer** oder festgelegt ist.	Das Datums-/Uhrzeit- oder Dauerfeld, das die verstrichene Wartezeit enthält, bevor zur nächsten Workflow-Aktivität gewechselt wird.
Skript Wird nur angezeigt, wenn **Timer basierend auf** auf **Skript** festgelegt ist.	Das Skript, das 'answer' auf die Anzahl der Sekunden für die Dauer setzt.
Timer-Zeitplan	
Zeitplan basierend auf	Der grundlegende Zeitplan, nach dem der Timer Arbeitsstunden zählt. Wenn ein Zeitplan bereitgestellt wird, wird die Dauer nur für Zeiten berücksichtigt, die im Zeitplan angegeben sind. Wenn die Dauer beispielsweise 2 Stunden beträgt und der Workflow in einem Zeitplan von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr um 16:00 Uhr beginnt, endet er am nächsten Tag um 9:00 Uhr. Die Optionen sind: • **Zeitplan dieses Workflows:** Der Zeitplan verwendet Datum und Uhrzeit des Workflow-Kontexts und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**. • **Ein bestimmter Zeitplan:** Der Zeitplan verwendet einen vordefinierten **Zeitplan** und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf** . • **Ein Zeitplanfeld:** Der Zeitplan verwendet einen Wert aus einer Tabelle und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**.
Zeitplan Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf **Ein bestimmter Zeitplan** festgelegt ist.	Der vordefinierte **Zeitplan** aus einer Liste.
Zeitplanfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Timer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Ein Zeitplanfeld festgelegt ist.	
Timer-Zeitzone	
Zeitzone basiert auf	Die Zeitzone für die Berechnung der Dauer. Die Zeitzone kann auf Folgendem basieren: • **Keine Zeitzone:** Standardeinstellung. Der Workflow verwendet die GMT-Zeitzone. • **Eine bestimmte Zeitzone:** Eine vordefinierte **Zeitzone**. • **Ein Zeitzonenfeld:** Ein **Zeitzonenfeld**, um die Zeitdauer von einem Feld im Formular zu verfolgen.
Zeitzone Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf **Eine bestimmte Zeitzone** festgelegt ist.	Die vordefinierte Zeitzone.
Zeitzonenfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf **Ein Zeitzonenfeld** festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Timer“

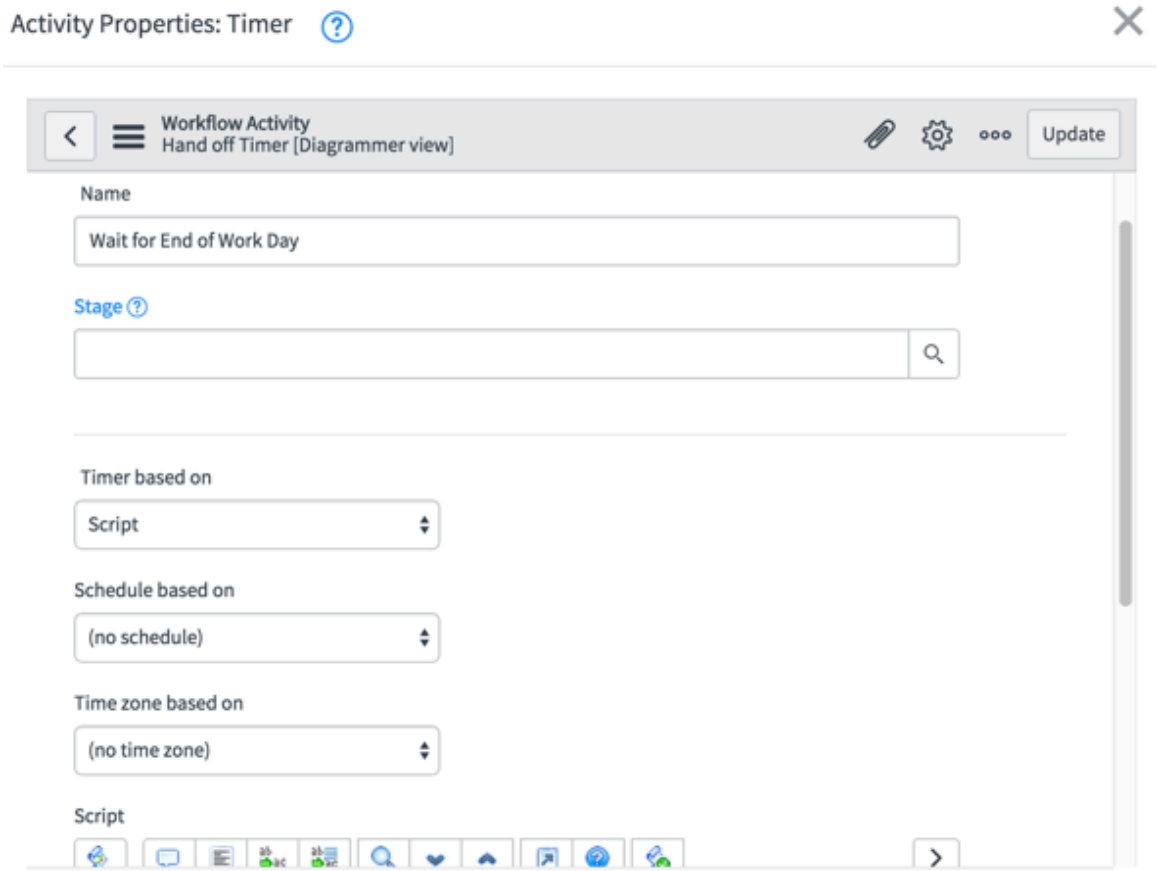
Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Aktivität **Timer** befindet sich während des Initialisierens nur sehr kurz in diesem Status und wechselt sofort zu **Warten**.
Warten	Die Workflow-Engine wartet, bis der Timer die angegebene Dauer erreicht. Die Engine überführt den Workflow dann zur nächsten Aktivität.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Beispiel

Sie können eine **Timer**-Aktivität verwenden, um den Workflow bis zum Ende des Geschäftstags anzuhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Timer-Beispiel



In diesem Beispiel wertet das Skript die Zeit zwischen der Variablen *now* und der Variablen *eod* aus. Die Variable *eod* ist im 24-Stunden-Format als 4:00 PM (16:00 Uhr) definiert. Das Skript legt dann die Variable *answer* auf die Differenz zwischen diesen Variablen in Sekunden fest und protokolliert eine Nachricht.

```
// get now and calc end of day (4:00pm)

var now =new Date();

var eod =new Date();
eod.setHours(16);
eod.setMinutes(0);
eod.setSeconds(0);

answer =(eod.getTime()- now.getTime())/1000;

workflow.debug('Timer will fire @: '+ eod +'  '+(answer/60)+' minutes from now');
```

Aufgaben-Workflow-Aktivitäten

Aufgabenaktivitäten erstellen und ändern Workflow-Aufgaben.

Aufgabenaktivitäten sind nur verfügbar, wenn der Workflow für eine Tabelle ausgeführt wird, die „Aufgabe“ erweitert.

Workflow-Aktivität „Arbeitsnotiz hinzufügen“

Die Aktivität **Arbeitsnotiz hinzufügen** fügt dem Feld *Arbeitsnotiz* des aktuellen Incident-Datensatzes Text hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um diese Aktivität verwenden zu können, muss ein Workflow für die Incident-Tabelle ausgeführt werden.

Hinweis: Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „Arbeitsnotiz hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Arbeitsnotiz	Der Text, der dem Incident-Datensatz hinzugefügt werden soll.

Workflow-Aktivität „Hinweis zu Anlagen“

Die Aktivität **Hinweis zu Anlagen** fügt dem aktuellen Datensatz eine Anlage hinzu.

Hinweis: Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Diese Aktivität ermöglicht die Verwendung unregelmäßiger HTML-Tags zum Verweisen auf Anlagen, insbesondere das Tag `[code]`. Einträge in einem Journalfeld, die unregelmäßiges HTML verwenden, funktionieren nicht, wenn die Eigenschaft *`glide.ui.allow_deep_html_validation`* „true“ ist. Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „false“ festgelegt.

Hinweis: Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Ergebnisse

Fertig: Die Aktivität hat die Anlage dem Datensatz hinzugefügt.

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Hinweis zu Anlagen“

Feld	Beschreibung
Allgemein	
Feld	Wenn diese Aktivität ausgeführt wird, wird im aktuellen Datensatz ein Hinweis erstellt, dass eine Datei angehängt wurde. Geben Sie das Feld im aktuellen Datensatz an, in dem dieser Hinweis angezeigt werden soll. Die Optionen sind: • **Keine** (verwendet standardmäßig „Arbeitsnotizen“) • **Zusätzliche Anmerkungen** • **Arbeitsnotizen**
Informationen zum Anlagenhinweis	
Anlagenname	Wenn diese Aktivität ausgeführt wird, wird eine TXT-Datei mit dem Namen erstellt, den Sie in diesem Feld angeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Hinweis zu Anlagen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anlagendaten	Der Inhalt der TXT-Dateianlage. Er kann als Nur-Text vorliegen oder Variablen verwenden, um bestimmte Daten aus einer Tabelle zu extrahieren.

Workflow-Aktivität „Katalogaufgabe“

Die Aktivität **Katalogaufgabe** erstellt einen Servicekatalogaufgaben-Datensatz.

Hinweis: Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Ein Benutzer muss die Katalogaufgabe abschließen. Diese Aktivität ist nur für Workflows verfügbar, die für die Tabelle „Kataloganforderungselement“ [sc_req_item] ausgeführt werden.

Hinweis: Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Ergebnisse

Sie können einen Ergebniswert mit `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Der endgültige **Status**-Wert des Katalogaufgaben-Datensatzes bestimmt den Ergebniswert für die Aktivität **Aufgabe erstellen**. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Geschlossen – vollständig
- Geschlossen – unvollständig
- Geschlossen – übersprungen
- Gelöscht
- Abgebrochen

Eingabefelder

Die Werte, die Sie in den folgenden Feldern eingeben, bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Informationen zur Aktivität „Katalogaufgabe“

Feld	Beschreibung
Einstellungen der Aktivität „Katalogaufgabe“ Die folgenden Felder geben das Verhalten der Aktivität „Katalogaufgabe“ an.	
Aufgabentabelle	Die Tabelle, für die diese Aktivität ausgeführt wird. In den meisten Fällen können Sie den Standardwert übernehmen: [sc_req_item].
Priorität	Der Wert, den Sie dem Feld **Priorität** für die neue Aufgabe zuweisen möchten.
Warten auf Abschluss	Wenn diese Option ausgewählt ist, wartet die Workflow-Aktivität auf den Abschluss der Aufgabe, bevor fortgefahren wird. Wenn die Option deaktiviert ist, wird die Aufgabe erstellt, aber der Workflow wird fortgesetzt.
Katalogaufgabe – Datensatzeinstellungen	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Aktivität „Katalogaufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Die folgenden Felder geben die Feldwerte an, die diese Aktivität für die von ihr erstellte Katalogaufgabe festlegt.	
Aufgabenwert von	Geben Sie an, wie die Felder für die neue Aufgabe ausgefüllt werden sollen. • **Felder:** Eine vordefinierte Menge von Feldern einschließlich **Ausführungsgruppe**, **Zugewiesen an**, **Kurzbeschreibung** und **Anweisungen**. • **Vorlage:** Eine vorhandene Vorlage für die ausgewählte Aufgabentabelle. • **Werte:** Werte, die Sie mit einem Widget vom Typ „Werte festlegen“ angeben. Nachdem Sie einen Wert für **Aufgabenwert von** ausgewählt haben, werden zusätzliche für diesen Wert spezifische Felder im Formular angezeigt.
Ausführungsgruppe Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Die für die Fertigstellung der Aufgabe verantwortliche Gruppe. Füllt das Feld **Zuweisungsgruppe** der neuen Aufgabe aus.
Zugewiesen an Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Der für die Fertigstellung der Aufgabe verantwortliche Benutzer. Füllt das Feld **Zugewiesen an** der neuen Aufgabe aus.
Kurzbeschreibung Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Eine kurze Beschreibung für die Aufgabe. Füllt das Feld **Kurzbeschreibung** der neuen Aufgabe aus.
Anweisungen Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Die Aufgabenanweisungen, die der Benutzer vor dem Schließen der Aufgabe ausführen muss. Füllt das Feld **Beschreibung** der neuen Aufgabe aus.
Vorlage Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Vorlage festgelegt ist.	Die Werte in der Aufgabe werden mit den Werten in der ausgewählten Vorlage gefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Aktivität „Katalogaufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Werte festlegen Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Werte festgelegt ist.	Wählen Sie ein beliebiges Feld im Aufgabendatensatz mit einem Wert aus, den Sie hier angeben.
Erweitert	Aktivieren Sie **Erweitert**, wenn Sie ein Skript zum Zuweisen von Werten für die Katalogaufgabe verwenden möchten. Wenn Sie **Erweitert** deaktivieren, wird ein Textfeld angezeigt, in das Sie Ihr Skript eingeben können.
Erweitertes Skript Wird nur angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** aktiviert ist.	Legen Sie zusätzliche Werte für die Aufgabe in diesem Skript fest. Dieses Skript wird ausgeführt, nachdem die Aufgabenwerte unter Verwendung der von Ihnen angegebenen **Felder**, **Vorlage** oder **Werte** festgelegt wurden. Verwenden Sie die Variable *task*, wenn Sie zusätzliche Werte festlegen, zum Beispiel: `task.short_description = current.short_description;`
Katalogaufgabe – Variablen	
Variablen auf Aufgabenformular	Geben Sie optionale Katalogvariablen an, die in das Formular „Katalogaufgabe“ aufgenommen werden sollen. Die hier ausgewählten Variablen werden in einem Feld namens **Variableneditor** angezeigt. Wenn Sie hier keine Variablen auswählen, ist das Feld **Variableneditor** im Formular „Katalogaufgabe“ nicht sichtbar.
Katalogaufgabe – Zeitplan	
Fälligkeitsdatum basiert auf	Wählen Sie aus, wie der Workflow die Dauer, das Fälligkeitsdatum und den Zeitplan der Aufgabe bestimmt. • **Eine benutzerdefinierte Dauer:** Die Dauer basiert auf einem benutzerdefinierten Wert. • **Eine relative Dauer:** Die Dauer wird aus einer relativen Dauer berechnet (z. B. Ende des nächsten Geschäftstages). • **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer:** Die Dauer basiert auf dem Wert eines Felds im aktuellen Datensatz. • **Skript:** Die Dauer wird von einem Skript zurückgegeben.
Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine benutzerdefinierte Dauer festgelegt ist.	Die spezifische Anzahl von Tagen und Stunden.
Relative Dauer	Die allgemeine Anzahl und Länge von Geschäftstagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Aktivität „Katalogaufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine relative Dauer festgelegt ist.	
Feld für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer festgelegt ist.	Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer.
Skript für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Skript festgelegt ist.	Das Skript, das 'answer' auf die Anzahl der Sekunden für die Dauer setzt.
Zeitplan basierend auf	Der grundlegende Zeitplan, nach dem der Timer Arbeitsstunden zählt. Wenn ein Zeitplan bereitgestellt wird, wird die Dauer nur für Zeiten berücksichtigt, die im Zeitplan angegeben sind. Wenn die Dauer beispielsweise 2 Stunden beträgt und der Workflow in einem Zeitplan von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr um 16:00 Uhr beginnt, endet er am nächsten Tag um 9:00 Uhr. Die Optionen sind: • **Zeitplan dieses Workflows:** Der Zeitplan verwendet Datum und Uhrzeit des Workflow-Kontexts und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**. • **Ein bestimmter Zeitplan:** Der Zeitplan verwendet einen vordefinierten **Zeitplan** und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf** . • **Ein Zeitplanfeld:** Der Zeitplan verwendet einen Wert aus einer Tabelle und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**.
Zeitplan Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein bestimmter Zeitplan festgelegt ist.	Der vordefinierte **Zeitplan** aus einer Liste.
Zeitplanfeld	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Aktivität „Katalogaufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein Zeitplanfeld festgelegt ist.	
Zeitzone basiert auf	Die Zeitzone für die Berechnung der Dauer. Die Zeitzone kann auf Folgendem basieren: • **Keine Zeitzone:** Standardeinstellung. Der Workflow verwendet die GMT-Zeitzone. • **Eine bestimmte Zeitzone:** Eine bestimmte **Zeitzone**, die Sie in einer Auswahlliste auswählen. • **Ein Zeitzonenfeld:** Ein **Zeitzonenfeld**, um die Zeitdauer von einem Feld im Formular zu verfolgen.
Zeitzone Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Eine bestimmte Zeitzone festgelegt ist .	Wählen Sie die gewünschte Zeitzone in der Auswahlliste aus.
Zeitzonenfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Ein Zeitzonenfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Katalogaufgabe“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Katalogaufgabe“ (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Aufgabe erstellen“

Die Aktivität **Aufgabe erstellen** generiert einen Datensatz für alle Tabellen, die „Aufgabe“ [task] erweitern.

Hinweis: Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Aufgabe erweitert.

Wenn die Checkbox **Warten auf Abschluss** aktiviert ist, wartet der Workflow-Kontext auf eine Benutzeraktion für die Aufgabe, z. B. „Abgeschlossen“ oder „Unvollständig“. Anschließend wird der Vorgang basierend auf der Benutzeraktion fortgesetzt.

Hinweis: Aufgaben werden als der Benutzer ausgeführt, dessen Aktionen die Aufgabe abschließen, auf die der Workflow wartet und die den Workflow fortführen.

Ergebnisse

Sie können einen Ergebniswert mit `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Standardmäßig bestimmt der endgültige **Status**-Wert des Katalogaufgaben-Datensatzes bestimmt den Ergebniswert für die Aktivität **Aufgabe erstellen**. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Geschlossen – vollständig
- Geschlossen – unvollständig
- Geschlossen – übersprungen
- Gelöscht
- Abgebrochen

Eingabevariablen

Die folgenden Variablen bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Aufgabe erstellen“

Feld	Beschreibung
Einstellungen der Aktivität „Aufgabe erstellen“ Die folgenden Felder geben das Verhalten der Aktivität „Aufgabe erstellen“ an.	
Aufgabentyp	Der zu erstellende Aufgabentyp. Wählen Sie aus der entsprechenden Aufgabentabelle für den Workflow aus.
Priorität	Die Standardpriorität, die der Aufgabe zugewiesen ist. Wenn Sie auch die Aufgabenpriorität in festlegen **Aufgabenwerte von** Abschnitt überschreibt der Aufgabenwert die Standardpriorität.
Warten auf Abschluss	Wenn diese Option ausgewählt ist, wartet die Workflow-Aktivität auf den Abschluss der Aufgabe, bevor fortgefahren wird. Wenn die Option deaktiviert ist, wird die Aufgabe erstellt, aber der Workflow wird fortgesetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Aufgabe erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aufgabe erstellen – Datensatzeinstellungen Die folgenden Felder geben die Feldwerte an, die diese Aktivität für die von ihr erstellte Aufgabe festlegt.	
Aufgabenwerte von	Die für die Erstellung der Aufgabe verwendeten Werte können stammen von: • **Felder:** Eine vordefinierte Menge von Feldern einschließlich **Ausführungsgruppe**, **Zugewiesen an**, **Kurzbeschreibung** und **Anweisungen**. • **Vorlage:** Eine vorhandene Vorlage für die ausgewählte Aufgabentabelle. • **Werte:** Werte, die Sie mit einem Widget vom Typ „Werte festlegen“ angeben. **Hinweis:** Jede hier festgelegte Aufgabenpriorität überschreibt die vom festgelegte Standardpriorität **Priorität** Feld.
Ausführungsgruppe Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Die für die Fertigstellung der Aufgabe verantwortliche Gruppe. Füllt das Feld **Zuweisungsgruppe** der neuen Aufgabe aus.
Zugewiesen an Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Der für die Fertigstellung der Aufgabe verantwortliche Benutzer. Füllt das Feld **Zugewiesen an** der neuen Aufgabe aus.
Kurzbeschreibung Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Eine kurze Beschreibung für die Aufgabe. Füllt das Feld **Kurzbeschreibung** der neuen Aufgabe aus.
Anweisungen Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwert von** auf Felder festgelegt ist.	Die Aufgabenanweisungen, die der Benutzer vor dem Schließen der Aufgabe ausführen muss. Füllt das Feld **Beschreibung** der neuen Aufgabe aus.
Aufgabenvorlage Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwerte**	Eine Vorlage, die zum Ausfüllen von Werten für die Aufgabe verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Aufgabe erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
von auf **Vorlage** festgelegt ist.	
Werte festlegen Wird nur angezeigt, wenn **Aufgabenwerte von** auf **Werte** festgelegt ist.	Ein Widget, mit dem Werte für beliebige Felder der Aufgabe angegeben werden.
Erweitert	
Erweitert	Aktivieren Sie **Erweitert**, wenn Sie ein Skript zum Zuweisen von Werten für die Katalogaufgabe verwenden möchten. Wenn Sie **Erweitert** deaktivieren, wird ein Textfeld angezeigt, in das Sie Ihr Skript eingeben können.
Erweitertes Skript Wird nur angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** aktiviert ist.	Legen Sie zusätzliche Werte für die Aufgabe in diesem Skript fest. Dieses Skript wird ausgeführt, nachdem die Aufgabenwerte unter Verwendung der von Ihnen angegebenen **Felder**, **Vorlage** oder **Werte** festgelegt wurden. Verwenden Sie die Variable *task*, wenn Sie zusätzliche Werte festlegen, zum Beispiel: `task.short_description = current.short_description;`
Aufgabenzeitplan	
Fälligkeitsdatum basiert auf	Wählen Sie aus, wie der Workflow die Dauer, das Fälligkeitsdatum und den Zeitplan der Aufgabe bestimmt. • **Eine benutzerdefinierte Dauer:** Die Dauer basiert auf einem benutzerdefinierten Wert. • **Eine relative Dauer:** Die Dauer wird aus einer relativen Dauer berechnet (z. B. Ende des nächsten Geschäftstages). • **Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer:** Die Dauer basiert auf dem Wert eines Felds im aktuellen Datensatz. • **Skript:** Die Dauer wird von einem Skript zurückgegeben.
Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Eine benutzerdefinierte Dauer festgelegt ist.	Die spezifische Anzahl von Tagen und Stunden.
Relative Dauer Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf	Die allgemeine Anzahl und Länge von Geschäftstagen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Aufgabe erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Eine relative Dauer festgelegt ist.	
Feld für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer festgelegt ist.	Ein Feld für Datum/Uhrzeit oder Dauer.
Skript für Fälligkeitsdatum Wird nur angezeigt, wenn **Fälligkeitsdatum basiert auf** auf Skript festgelegt ist.	Das Skript, das 'answer' auf die Anzahl der Sekunden für die Dauer setzt.
Zeitplan basierend auf	Der grundlegende Zeitplan, nach dem der Timer Arbeitsstunden zählt. Wenn ein Zeitplan bereitgestellt wird, wird die Dauer nur für Zeiten berücksichtigt, die im Zeitplan angegeben sind. Wenn die Dauer beispielsweise 2 Stunden beträgt und der Workflow in einem Zeitplan von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr um 16:00 Uhr beginnt, endet er am nächsten Tag um 9:00 Uhr. Die Optionen sind: • **Zeitplan dieses Workflows:** Der Zeitplan verwendet Datum und Uhrzeit des Workflow-Kontexts und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**. • **Ein bestimmter Zeitplan:** Der Zeitplan verwendet einen vordefinierten **Zeitplan** und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf** . • **Ein Zeitplanfeld:** Der Zeitplan verwendet einen Wert aus einer Tabelle und einen optionalen Wert für **Zeitzone basiert auf**.
Zeitplan Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein bestimmter Zeitplan festgelegt ist.	Der vordefinierte **Zeitplan** aus einer Liste.
Zeitplanfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan basierend auf** auf Ein Zeitplanfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Aufgabe erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zeitzone basiert auf	Die Zeitzone für die Berechnung der Dauer. Die Zeitzone kann auf Folgendem basieren: • **Keine Zeitzone:** Standardeinstellung. Der Workflow verwendet die GMT-Zeitzone. • **Eine bestimmte Zeitzone:** Eine bestimmte **Zeitzone**, die Sie in einer Auswahlliste auswählen. • **Ein Zeitzonenfeld:** Ein **Zeitzonenfeld**, um die Zeitdauer von einem Feld im Formular zu verfolgen.
Zeitzone Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Eine bestimmte Zeitzone festgelegt ist .	Wählen Sie die gewünschte Zeitzone in der Auswahlliste aus.
Zeitzonenfeld Wird nur angezeigt, wenn **Zeitzone basiert auf** auf Ein Zeitzonenfeld festgelegt ist.	Ein Datums- und Uhrzeit- oder Dauerfeld für den Zeitplan, das der Tabelle zugeordnet ist. Gültige Felder werden im Dialogfeld „Element aus der Struktur auswählen“ in Blau angezeigt.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Aufgabe erstellen“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Utility-Workflow-Aktivitäten

Mit Utility-Aktivitäten können Sie den Pfad des Workflows steuern. Außerdem stellen sie andere nützliche Tools bereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Aktivität „Verzweigung“

Die Aktivität **Verzweigung** teilt den Workflow in mehrere Übergangspfade von einer einzigen Aktivität auf.

Um einen Übergangspfad hinzuzufügen, ziehen Sie die Aktivität **Verzweigung** auf die Canvas. Wenn das Eigenschaftenformular der Verzweigungsaktivität angezeigt wird, klicken Sie auf **Absenden**, um die Aktivität zur Canvas hinzuzufügen. Sobald sich die Aktivität auf der Canvas befindet, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Aktivitätstextkörper, und klicken Sie dann auf **Bedingung hinzufügen**.

Alle Übergänge von dieser Aktivität werden gleichzeitig ausgeführt. Diese Aktivität stellt eine einzige Bedingung **Immer** bereit. Sie können von dieser Bedingung beliebig viele Übergänge ziehen. Die Verwendung dieser Aktivität entspricht dem Zeichnen mehrerer Übergänge von einer einzelnen Bedingung einer anderen Aktivität.

Verzweigungen können das Verhalten von Rollback-Aktivitäten beeinflussen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivität „Rollback zu“.

Workflow-Aktivität „Join“

Die Aktivität **Join** vereint mehrere Ausführungspfade in einem Übergang.

Verwenden Sie diese Aktivität, um zu bewirken, dass ein Workflow auf den Abschluss aller Aktivitäten in mehreren Pfaden wartet, bevor fortgefahren wird. Wenn mehrere gleichzeitige Workflow-Pfade ohne **Join**-Aktivität aufeinandertreffen, werden alle nachfolgenden Aktivitäten zweimal ausgeführt.

Um der Canvas eine Join-Aktivität hinzuzufügen, klicken Sie auf **Absenden**. Verbinden Sie auf der Canvas eingehende Übergänge von jeder Aktivität, die als Vorgänger der Join-Aktivität verwendet werden soll. Verbinden Sie dann ausgehende Übergänge mit den beiden Endbedingungen: Abgeschlossen und Unvollständig.

Ergebnisse

Es wird ein Unvollständig-Übergang von einem **Join** bereitgestellt, wann immer es möglich ist, dass Vorgängeraktivitäten einem Übergangspfad folgen, der nicht zu der **Join**-Aktivität führt.

Ergebnisse der Aktivität „Join“

Ergebnis	Beschreibung
Abgeschlossen	**Join** wird entlang des Abgeschlossen-Pfads beendet, wenn das System festgestellt hat, dass alle Vorgängeraktivitäten abgeschlossen und in den **Join** übergegangen sind.
Unvollständig	**Join** wird entlang des Unvollständig-Pfads beendet, wenn das System feststellt, dass mindestens eine Vorgängeraktivität abgeschlossen ist, aber entlang eines Pfads übergegangen ist, der die **Join**-Aktivität umgangen hat.

Workflow-Aktivität „Sperre“

Die Aktivität **Sperre** verhindert, dass andere Instanzen dieses Workflows nach dieser Aktivität fortgesetzt werden, bis die Sperre aufgehoben wird.

Mehrere Instanzen desselben Workflows können gleichzeitig ausgeführt werden. Beispiel: Wenn ein Workflow ausgelöst wird, wenn ein Datensatz einer bestimmten Tabelle hinzugefügt wird. Dieser Workflow wird mehrmals ausgelöst, wenn mehrere Datensätze nacheinander hinzugefügt werden, einmal durch jedes Einfügen von Datensätzen. Sie können die Sperraktivität verwenden, um sicherzustellen, dass diese Instanz des Workflows

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

eine oder mehrere Aktivitäten abgeschlossen hat, bevor eine andere Instanz des Workflows fortfahren kann.

Ein Workflow kann eine Sperre mit der Aktivität **Entsperren** explizit aufheben. Die Sperre kann auch aufgehoben werden, wenn die **Max. Dauer** erreicht ist.

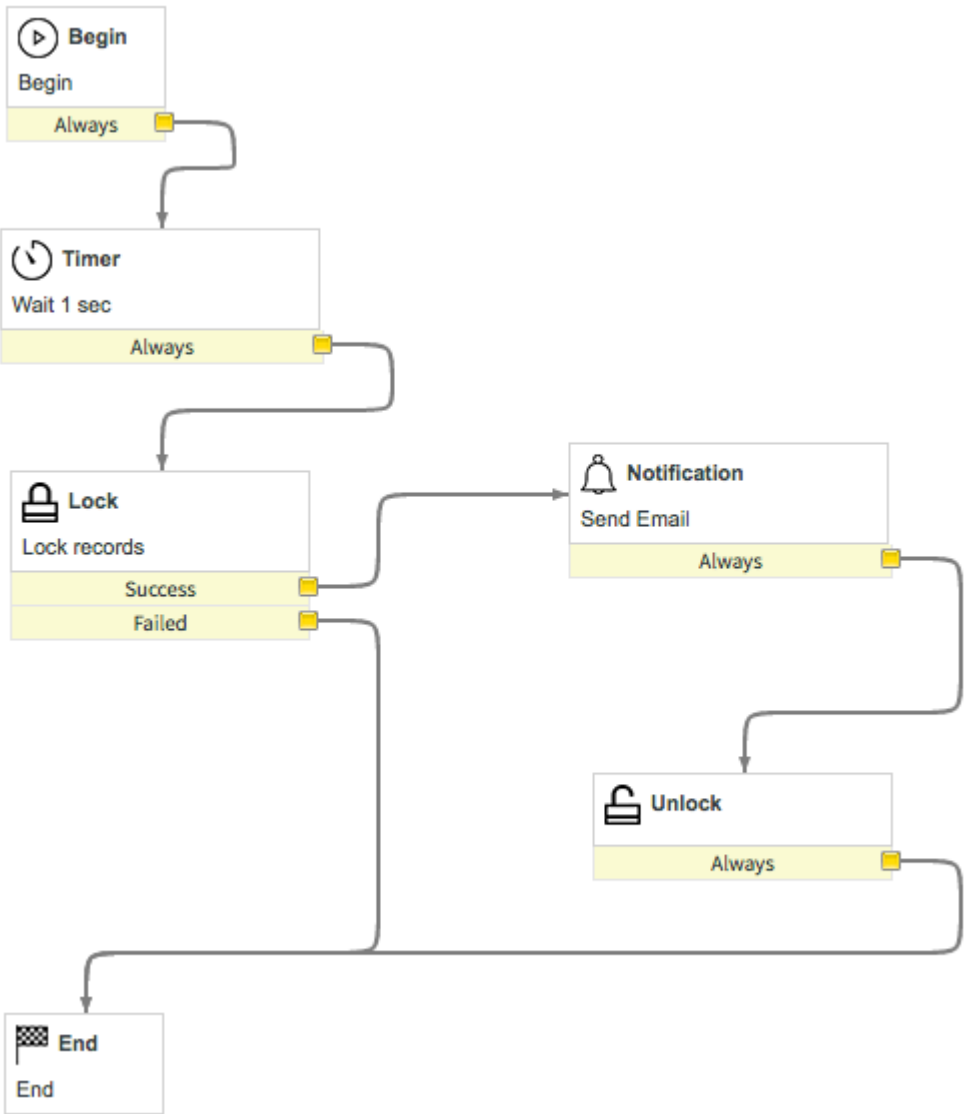
Wenn eine Instanz des Workflows die Aktivität **Sperre** erreicht, wird versucht, eine Sperre mit dem in der Sperraktivität angegebenen Schlüssel abzurufen. Wenn eine andere Instanz die Sperre bereits abgerufen und noch nicht aufgehoben hat, schlägt dieser Sperrversuch fehl. Die Instanz versucht weiterhin, die Sperre abzurufen, bis **Max. Versuche** erreicht ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Es wird empfohlen, vor der Sperraktivität eine Timer-Aktivität von einer Sekunde einzufügen. Hiermit kann der seltene Fall verhindert werden, dass die Sperraktivität eine Workflow-Instanz nicht von einer anderen unterscheiden kann. Dieser Fall kann eintreten, weil die Entität, die die Sperre besitzt, nicht die spezifische Workflow-Instanz, sondern der Code-Ausführungsthread ist, in dem diese Instanz ausgeführt wird. In den meisten Fällen wird jede Workflow-Instanz auf einem anderen Thread ausgeführt. Durch das Hinzufügen einer Timer-Aktivität wird sichergestellt, dass dies der Fall ist.

Beispiel für Sperraktivität mit vorangestellter Timer-Aktivität



Da eine Aktivität vom Typ **Sperre** die Verarbeitung anderer Workflow-Instanzen nur vorübergehend verhindern kann, fügen Sie keine Aktivitäten hinzu, die dazu führen, dass der Workflow zwischen einem Aktivitätsblock **Sperre** und **Entsperren** wartet. Dies kann dazu führen, dass die Aktivität **Entsperren** die Sperre nicht abrufen kann, um sie aufzuheben, und stattdessen 60 Sekunden bis zum Abschluss benötigt. Zu den eingeschränkten Warteaktivitäten gehören:

- Freigabeaktivitäten
- Aufgabenaktivitäten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Timer-Aktivitäten
- Aktivität „Auf Bedingung warten“
- Aktivität „Auf WF-Ereignis warten“
- MID-Serveraktivitäten wie ein PowerShell-Skript

Ergebnisse

Ergebnisse der Aktivität „Sperre“

Ergebnis	Beschreibung
Erfolg	Die Aktivität hat erfolgreich eine Sperre abgerufen. Diese Instanz des Workflows kann über diesen Punkt hinaus fortgesetzt werden, andere Instanzen können jedoch erst fortfahren, wenn die Sperre freigegeben wird.
Fehler	Nachdem **Max. Versuche** unternommen wurden, die Sperre abzurufen, konnte die Aktivität die Sperre nicht abrufen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Sperre“

Feld	Beschreibung
Schlüssel	Ein eindeutiger Mutex-Schlüssel. Die Aktivität Entsperren verwendet diesen Schlüssel, um die Sperre aufzuheben.
Dauer	
Max. Dauer	Die maximale Dauer der Sperre. Die Sperre wird nach Erreichen dieser Dauer aufgehoben. Das Aufheben einer Sperre entspricht der Ausführung der Aktivität **Entsperren**.
Sperrversuche Geben Sie an, wie sich die Aktivität verhält, wenn der Sperrversuch abgelehnt wird. Wenn der endgültige Sperrversuch fehlschlägt, wird der Aktivitätsstatus auf „Zeitüberschreitung“ und das Aktivitätsergebnis auf „fehlgeschlagen“ festgelegt.	
Max. Versuche	Geben Sie an, wie oft die Aktivität maximal versuchen kann, die Sperre abzurufen.
Verzögerung zwischen Versuchen	Der Zeitraum, der nach einem fehlgeschlagenen Sperrversuch verstreichen muss, bevor ein weiterer Sperrversuch zulässig ist.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Sperre“

Status	Beschreibung
Warten	Die Workflow-Engine wartet darauf, eine Sperre abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Aktivität „Sperre“ (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Fertig	Die Aktivität hat die Sperre erfolgreich abgerufen.
Zeitüberschreitung	Die Aktivität konnte innerhalb der durch die Eingabevariable **Max. Versuche** angegebenen Anzahl von Versuchen keine Sperre abrufen.

Workflow-Aktivität „Protokollnachricht“

Die Aktivität **Protokollnachricht** schreibt eine Nachricht in das Workflow-Protokoll.

Verwenden Sie diese Aktivität, um dem Protokoll des Workflows Einträge für Debugging- oder Nachverfolgungszwecke hinzuzufügen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Protokollnachricht“

Feld	Beschreibung
Nachricht	Die zu protokollierende Nachricht. Diese Variable kann eine Zeichenfolge oder ein JavaScript-Ausdruck sein, der in eine Zeichenfolge ausgewertet wird.

Workflow-Aktivität „Nachverfolgungsnachricht protokollieren“

Die Aktivität **Nachverfolgungsnachricht protokollieren** schreibt eine Nachverfolgungsnachricht in das Workflow-Protokoll.

Die Nachverfolgungsnachricht enthält den Aktivitätsnamen, das Event, das den Workflow aufgerufen hat, und die Tabelle des aktuellen Datensatzes. Es gibt keine Variablen oder Bedingungen. Um andere Daten zu protokollieren, verwenden Sie die Aktivität Workflow-Aktivität „Protokollnachricht“.

REST-Nachricht – Legacy-Workflow-Aktivität

Mit der Aktivität Veraltet **REST-Nachricht** kann ein Administrator den REST-Endpunkt überschreiben oder die im REST-Nachrichtenmodul konfigurierten Variablen bereitstellen.

Diese Aktivität ist in der Zurich-Version veraltet und erscheint nicht mehr im Workflow-Bereich für die Entwicklung neuer Workflows. Neue Workflows sollten Orchestration REST-Aktivitätsvorlagen.

nutzen. Bestehende Workflows, die es verwenden, funktionieren weiterhin wie geplant. Um diese Aktivität in einem vorhandenen Workflow zu bearbeiten, müssen Sie die Aktivität erneut aktivieren.

Die Aktivität **REST-Nachricht** führt eine REST-Funktion für einen Dead Link (POST, PUT, GET oder DELETE) für einen Endpunkt aus, wobei die im Funktionsdatensatz definierten Werte verwendet werden.

Hinweis: Wenn Sie zum Senden der REST-Nachricht einen MID-Server verwenden möchten, muss die Instanz auf den MID-Server zugreifen können, und der MID-Server muss für die Verwendung von SSH konfiguriert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „REST-Nachricht“

Feld	Beschreibung
REST-Nachricht	
REST-Nachricht	Name des Erstellen Sie eine REST-Nachricht Zur Ausführung. Dies ist ein Referenzfeld für die Tabelle „REST-Nachricht“ [sys_Rest_message] (**System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachricht**) an.
REST-Nachrichtenfunktion	Aufzurufende Funktion, die in einer REST-Nachrichtenfunktion definiert ist. Dies ist ein Referenzfeld für die Tabelle „HTTP-Methode“ [sys_Rest_message_fn] (**System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachricht**) an. Verfügbare Funktionen sind **put**, **post**, **get** und **delete**. Sie können Funktionen in der zugehörigen Liste **HTTP-Methoden** in jedem REST-Nachrichtendatensatz bearbeiten.
REST-Endpunkt	REST-Endpunkt, der anstelle des im HTTP-Methodendatensatz definierten **Endpunkts** verwendet werden soll. Lassen Sie dieses Feld leer, um den definierten Endpunkt im Datensatz der REST-Nachrichtenfunktion zu verwenden.
REST-Nachricht – Variablen	
Variablen	Werte, für die verwendet werden soll Variablenersetzung in ausgehenden REST-Nachrichten Definiert im HTTP-Methodendatensatz. Verwenden Sie das folgende Format für die Zeichenfolge: `name1=value1, name2=value2, . . .` Verwenden Sie beispielsweise `name=${nameValue}, id=${idValue}`, wobei *`name`* und *`id`* Funktionsvariablen sind. Wenn entweder der Variablenname oder der Wert ein Komma oder ein Gleichheitszeichen enthält, verwenden Sie für diese Zeichen einen umgekehrten Schrägstrich als Escape-Zeichen.
REST-Nachricht – MID Server	
MID Server verwenden	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie einen MID Server zum Senden der REST-Nachricht verwenden möchten. Ein MID-Server kann erforderlich sein, um einen Endpunkt innerhalb einer Firewall oder eines Subnetzwerks zu erreichen, das von der Instanz nicht sichtbar ist. Wenn diese Checkbox aktiviert ist, im Feld **MID-Server** jedoch kein MID-Server definiert ist, versucht der Workflow automatisch, einen MID-Server basierend auf dem IP-Bereich und der REST-Funktion zu finden.
MID-Server	Name des zu verwendenden MID-Servers. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **MID-Server verwenden** aktiviert ist. Der Workflow ignoriert diesen Parameter, wenn der Parameter *`use_midserver`* deaktiviert ist.
REST-Nachricht – Skript	
Sensorskript	Das nach dem Stellen der Anforderung und dem Empfang einer Antwort auszuführende Skript. Auf den vollständigen Antworthaupttext können Sie über die Variable *`activity.output`* zugreifen.

Workflow-Aktivität „Rückgabewert“

Die Aktivität **Rückgabewert** gibt einen Wert an einen übergeordneten Workflow zurück, wenn sie in einem Subflow ausgeführt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Aktivität hat keine Variablen oder Bedingungen. Weitere Informationen finden Sie unter Workflows, die als Subflows verwendet werden.

Verwenden Sie diese Aktivität in einem Subflow, um Daten zu speichern, auf die der übergeordnete Flow zugreifen kann. Die Aktivität **Rückgabewert** fügt die Daten aus der Variablen *value* des Subflow zum Scratchpad des übergeordneten Workflow hinzu.

Scratchpad-Einträge

Die Aktivität verwendet das Workflow-Scratchpad, um persistente Werte zu lesen und zu schreiben.

Scratchpad-Einträge der Aktivität „Rückgabewert“

Variable	Beschreibung
value	Die Aktivität schreibt den Wert aus der Variablen *value* des Unterablaufs in das übergeordnete Scratchpad. Die übergeordnete Workflow-Aktivität, die den Unterablauf ausführt, enthält eine Variable *Rückgabewert zuordnen zu*, die definiert, wo der übergeordnete Workflow die zurückgegebenen Daten speichert. Diese Daten können skalar sein, ein Stringifiable-JavaScript-Objekt oder ein Ausdruck, der in ein Stringifiable-JavaScript-Objekt ausgewertet wird.

Zugehörige Informationen

Workflow-Scratchpad-Variablen

Variablen in einem Workflow verwenden

Workflow-Aktivität „Skript ausführen“

Die Aktivität **Skript ausführen** führt das angegebene Skript im Bereich der Workflow-Version aus.

Hinweis: Alle Änderungen an `current` werden automatisch aktualisiert. Sie müssen *`current.update()`* nicht aufrufen.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Skript ausführen“

Feld	Beschreibung
Skript	Auszuführendes Skript.

Workflow-Aktivität „Werte festlegen“

Die **Legen Sie Werte Fest** Aktivität legt Werte für den aktuellen Datensatz fest, wenn der Workflow stillgelegt oder beendet wird.

Eingabefelder

Die Werte, die Sie in den folgenden Feldern eingeben, bestimmen das Verhalten der Aktivität.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabefelder der Aktivität „Werte festlegen“

Feld	Beschreibung
Diese Werte festlegen	Wählen Sie in der Liste auf der linken Seite das Feld im aktuellen Datensatz aus, dessen Wert Sie festlegen möchten, wenn der Workflow stillgelegt oder beendet wird. Wählen Sie im Benutzereingabefeld auf der rechten Seite den Wert aus, auf den Sie das Feld festlegen möchten. **Hinweis:** Vermeiden Sie es, dieselben Felder aus verschiedenen Feldern festzulegen **Legen Sie Den Wert Fest** Aktivitäten. Der Workflow legt nur den vom letzten angegebenen Wert fest **Legen Sie Werte Fest** Aktivität wird vor dem Stilllegen oder Beenden ausgeführt.

Hinweis: Wenn Sie die Aktivität **Werte festlegen** verwenden, um das Feld **Freigabe** für eine Aufgabe festzulegen, werden ausstehende Freigaben nicht abgebrochen. Um eine Aufgabe in einem Workflow zu genehmigen, verwenden Sie **Genehmigungsaktion** Stattdessen Aktivität.

Legacy-Workflow-Aktivität für SOAP-Nachricht

Die Veraltet **SOAP-Nachricht** Die Aktivität verwendet SOAP-Nachrichten, die im Plugin „System-Webservices“ definiert sind, und kann die Nachrichten über einen MID-Server aufrufen.

Diese Aktivität ist in der Zurich-Version veraltet und erscheint nicht mehr im Workflow-Bereich für die Entwicklung neuer Workflows. Neue Workflows sollten Orchestration SOAP-Aktivitätsvorlagen.

nutzen. Bestehende Workflows, die es verwenden, funktionieren weiterhin wie geplant. Um diese Aktivität in einem vorhandenen Workflow zu bearbeiten, müssen Sie die Aktivität erneut aktivieren.

Eingabevariablen

Eingabevariablen der Aktivität „SOAP-Nachricht“

Feld	Parameter	Beschreibung
SOAP-Nachricht	soap_message	Die SOAP-Nachricht, die in der Tabelle „ausgehende SOAP-Nachricht“ des Plugins „System-Webservices“ [sys_SOAP_message] definiert ist. (**System-Webservices** > **Ausgehend** > **SOAP-Nachricht**)
SOAP-Nachrichtenfunktion	soap_message_function	Die aufzurufende Funktion, die in der SOAP-Nachricht definiert ist. Funktionen werden in der zugehörigen Liste **SOAP-Nachrichtenfunktionen** in jedem SOAP-Nachrichtendatensatz aufgelistet.
SOAP-Endpunkt	soap_endpoint	Endpunkt, der anstelle des Werts für **SOAP-Endpunkt** im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion verwendet werden soll. Lassen Sie dieses Feld leer, um den definierten Endpunkt im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion zu verwenden.
Variablen	variables	Variablen, die im SOAP-**Umschlag** ersetzt werden sollen, der im Datensatz der SOAP-Nachrichtenfunktion definiert ist. Verwenden Sie dieses Format für die Zeichenfolge: `name1=value1, name2=value2, . . .` Wenn entweder der Name oder der Wert ein Komma oder ein Gleichheitszeichen enthält, verwenden Sie für diese Zeichen einen umgekehrten Schrägstrich als Escape-Zeichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „SOAP-Nachricht“ (Fortsetzung)

Feld	Parameter	Beschreibung
MID Server verwenden	use_midserver	Kontrollkästchen zur Verwendung eines MID Servers zum Senden der SOAP-Nachricht. Ein MID-Server kann erforderlich sein, um einen Endpunkt innerhalb einer Firewall oder eines Subnetzwerks zu erreichen, das von der Instanz nicht sichtbar ist. Wenn diese Checkbox aktiviert ist (true), im Feld **MID-Server** jedoch kein MID-Server definiert ist, versucht der Workflow automatisch, einen MID-Server zu finden.
MID-Server	midserver	Name des zu verwendenden MID-Servers. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie die Checkbox **MID-Server verwenden** aktivieren. Der Workflow ignoriert diesen Parameter, wenn der Parameter `use_midserver` deaktiviert ist.
Sensorskript	sensor_script	Das nach dem Stellen der Anforderung und dem Empfang einer Antwort auszuführende Skript. Auf den vollständigen XML-Antworthaupttext können Sie über das Objekt `activity.output` zugreifen.

Workflow-Aktivität „Drehkreuz“

Die Aktivität **Drehkreuz** schränkt ein, wie oft ein Workflow denselben Punkt durchlaufen kann.

Verwenden Sie diese Aktivität, um Endlosschleifen zu verhindern. Diese Aktivität ist zusammen mit der Aktivität Workflow-Aktivität „Rollback zu“ nützlich.

Ergebnisse

Sie können einen Ergebniswert mit der Variablen `activity.result` in einem Skriptfeld der Aktivität zuweisen. Das Aktivitätsskript wertet standardmäßig aus, ob die Aktivität fortgesetzt oder beendet werden soll.

Ergebnisse der Aktivität „Drehkreuz“

Ergebnis	Beschreibung
Fortsetzen	Der Wert **Erlaubte Wiederholungen** ist größer als die Häufigkeit, mit der der Workflow auf diese Aktivität zugegriffen hat.
Abbrechen	Der Workflow hat häufiger auf diese Aktivität zugegriffen, als im Wert **Erlaubte Wiederholungen** festgelegt.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Drehkreuz“

Feld	Beschreibung
Erlaubte Wiederholungen	Wie oft der Workflow diese Aktivität durchlaufen kann, bevor das Drehkreuz die Schleife beendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Die Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität erfolgt.

Bedingungen der Aktivität „Drehkreuz“

Feld	Beschreibung
Fortsetzen	Wenn der Workflow weniger oft zu diesem Punkt zurückgekehrt ist, als in den erlaubten Wiederholungen angegeben.
Abbrechen	Wenn der Workflow öfter zu diesem Punkt zurückgekehrt ist, als in den erlaubten Wiederholungen angegeben.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Drehkreuz“

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine weiß, dass die Funktion `onExecute` der Aktivität gestartet werden soll.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Workflow-Aktivität „Entsperren“

Die Aktivität **Entsperren** hebt eine Sperre auf, die zuvor von der Aktivität **Sperre** gesetzt wurde.

Geben Sie zum Aufheben einer Sperre denselben Sperrschlüssel an, der in der Aktivität **Sperre** angegeben wurde. Wenn für die Aktivität **Sperre** eine **Dauer** angegeben wurde und diese Dauer bereits verstrichen ist, wurde die Sperre bereits freigegeben.

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Entsperren“

Feld	Beschreibung
Schlüssel sperren	Der Mutex-Schlüssel, der die Sperre aufhebt. Dieser Schlüssel muss mit dem von der Aktivität **Sperre** angegebenen Schlüssel übereinstimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivität „Sperre“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll.

Status der Aktivität „Entsperren“

Status	Beschreibung
Fertig	Die Aktivität hat die Sperre erfolgreich aufgehoben.

Unterablaufaktivitäten in Workflow

Unterablaufaktivitäten führen Workflows aus einem übergeordneten Workflow aus und verwalten sie.

Die Paralleler Flow-Startprogramm subflow-Aktivität ist verfügbar.

Workflow-Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“

Die Aktivität **Startprogramm für parallele Flows** startet mehrere Subflows parallel.

Parallel ablaufende Workflows werden gleichzeitig ausgeführt und können in beliebiger Reihenfolge abgeschlossen werden. Die Aktivität kann nach Bedarf einen einzelnen Unterablauf oder mehrere Unterabläufe starten. Sie können die Eingabevariablen und die zurückgegebenen Werte für jeden Unterablauf verwalten.

Hinweis: Die Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“ wartet, bis alle Unterabläufe abgeschlossen sind, bevor fortgefahren wird. Wenn ein Unterablauf nicht beendet wird, wartet die Aktivität auf unbestimmte Zeit.

Starten Sie keine große Anzahl von Unterabläufen mit der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“. Bei übermäßiger Verwendung kann diese Aktivität die Instanz überlasten. Wenn Sie eine sehr große Anzahl von Subflows starten möchten, sollten Sie den parallelen Flow-Startprogramm in einer Schleife platzieren, die von einem Drehkreuz oder einer anderen bedingten Aktivität gesteuert wird und Batches ausführen lassen.

Aktivitätsvariablen

Aktivitätsvariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“

Feld	Beschreibung
Startprogramm für parallele Flows – Konfiguration	
Name	Ein eindeutiger Name für die Aktivität.
Stufe	Die Phase, die angezeigt werden soll, wenn der Workflow die Aktivität erreicht.
Eingaben	Eingaben für die auszuführenden Unterabläufe. Geben Sie ein Array aus Name-Wert-Paaren für jede Eingabe an, die im gestarteten Workflow definiert ist. Der Name und der Datentyp der einzelnen Eingabevariablen müssen mit denen übereinstimmen, die von dem Unterablauf verwendet werden, den diese Aktivität startet. Ein ausführliches Beispiel finden Sie unter Startprogramm für parallele Flows – Beispiel.
Startprogramm für parallele Flows – Auswahl	
Workflow	Der auszuführende Workflow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Erweitert	Aktivieren Sie **Erweitert**, um ein Skript einzugeben, das ein WorkflowCoordinator-Objekt zum Verwalten der Subflows verwendet. Wenn Sie „Erweitert“ aktivieren, wird ein Textfeld angezeigt, in dem Sie ein Skript eingeben können, das einen eindeutigen Workflow für jeden Satz von Eingabevariablen angibt. Weitere Informationen finden Sie unter WorkflowCoordinator-Objekt.
Startprogramm für parallele Flows – Wiederholung Geben Sie Parameter an, um die Leistung von Batch-Workflows zu optimieren.	
Anzahl	Wenn nicht durch einen Eingabesatz angegeben, bestimmt **Anzahl** die Anzahl der von dieser Aktivität parallel ausgeführten Subflows. Wenn die Option **Erweitert** nicht ausgewählt ist, stellen Sie sicher, dass dieses Feld mit einer gültigen Zahl gefüllt wird.
Max. Flows	Die maximale Anzahl von Workflows, die diese Aktivität starten kann. Wenn dieser Wert eine positive ganze Zahl ist, überschreibt er den im WorkflowCoordinator-Konstruktor verwendeten max-Parameter.
Max. gleichzeitig	Die maximale Anzahl paralleler Workflows, die diese Aktivität gleichzeitig ausführen kann. Wenn dieser Wert eine positive ganze Zahl ist, überschreibt er den im WorkflowCoordinator-Konstruktor verwendeten poolsize-Parameter.
Startprogramm für parallele Flows – Prozess	
Verarbeitungsfluss abgeschlossen	Um ein Skript anzugeben, das nach Abschluss jedes Subflow ausgeführt wird, aktivieren Sie die Option **Verarbeitungsfluss abgeschlossen**. Wenn Sie dieses Feld aktivieren, wird ein Textfeld mit der Bezeichnung **Flow abgeschlossen** angezeigt, in das Sie das auszuführende Skript eingeben können.
Flow abgeschlossen	Das Skript, das jedes Mal ausgeführt wird, wenn ein Subflow abgeschlossen wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option **Verarbeitungsfluss abgeschlossen** ausgewählt ist. Hier stehen die gleichen Skriptfunktionen und -variablen zur Verfügung, die in anderen Workflow-Skripts verfügbar sind, z. B. in der Aktivität „Skript ausführen“. Weitere Informationen finden Sie unter Werte für abgeschlossene Subflows in Skripts. Die Variable „flow“ steht diesem Skript zur Verfügung. Sie ist ein Objekt, das die folgenden Informationen zum ausgeführten Flow enthält: **flow.output (String)**: Der Wert, den der Subflow an den übergeordneten Flow zurückgibt, wenn vor dem Ende eine Aktivität „Rückgabewert“ ausgeführt wurde. **flow.index (Number)**: Der zu null relative Index des abgeschlossenen Flow. **flow.contextId (String)**: Die sys_id des Workflow-Kontexts für den abgeschlossenen Subflow. **flow.inputs (Object)**: Die Eingaben, die an den Subflow übergeben wurden, als sein Kontext erstellt und gestartet wurde. **flow.status (String)**: Der endgültige Status des Kontexts. Dies entspricht der Spalte **Status** im Subflow-Kontextdatensatz, mit den möglichen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Werten **Wird ausgeführt**, **Fertig**, **Abgebrochen** oder **Fehlerhaft**. (Da der Flow abgeschlossen ist, kann er an diesem Punkt nicht den Status **Wird ausgeführt** haben.)
Startprogramm für parallele Flows – Teilung	

Prozess abgeschlossen	Um ein Skript anzugeben, das ausgeführt wird, nachdem alle Subflows abgeschlossen sind, aktivieren Sie die Option **Prozess abgeschlossen**. Wenn Sie dieses Feld aktivieren, wird ein Textfeld mit der Bezeichnung angezeigt **Skript Abgeschlossen** Wird angezeigt, wo Sie das auszuführende Skript eingeben können. Die Variable „coordinator“ wird für dieses Skript zur Verfügung gestellt und ist ein Objekt, das den Zugriff auf jeden der abgeschlossenen Unterabläufe mithilfe der Methode „getFlow(index)“ ermöglicht. Beispiel:
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`

Abgeschlossenes Skript	Das Skript, das ausgeführt wird, nachdem alle von der Aktivität gestarteten Unterabläufe abgeschlossen sind. In diesem Skript können Sie Variablen verwenden, die Informationen zu abgeschlossenen Flows enthalten.
	Die Variable „coordinator“ wird für dieses Skript zur Verfügung gestellt und ist ein Objekt, das den Zugriff auf jeden der abgeschlossenen Unterabläufe mithilfe der Methode „getFlow(index)“ ermöglicht. Beispiel:
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`
	Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Prozess abgeschlossen** ausgewählt ist.

Status

Der Aktivitätsstatus teilt der Workflow-Engine mit, wie mit der Aktivität verfahren werden soll. Um den Status einer Aktivität anzuzeigen, zeigen Sie auf die Aktivität. Ein Popup-Fenster mit dem **Status** und dem **Ergebnis** der Aktivität wird angezeigt. Wenn die Aktivität einen Fehlerstatus aufweist, wird im Popup-Fenster eine kurze **Fehlerbeschreibung** bereitgestellt.

Status der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“

Status	Beschreibung
Warten	Die Aktivität wartet, bis alle Unterabläufe abgeschlossen sind. Alle Unterabläufe wurden gestartet, und einige sind möglicherweise beendet.
Fertig	Die Aktivität hat alle Unterabläufe erfolgreich abgeschlossen.
Fehler	Bei der Aktivität ist ein Fehler aufgetreten.

WorkflowCoordinator-Objekt

Ein WorkflowCoordinator-Objekt gibt die auszuführenden Subflows und die Eingabevariablen an, die an diese Subflows übergeben werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein WorkflowCoordinator-Objekt verwenden, können Sie eine Aktivität vom Typ **Startprogramm für parallele Flows** erstellen, die mehrere Subflows startet. Wenn Sie die Aktivität ohne ein WorkflowCoordinator-Objekt verwenden, können Sie nur einen einzelnen Subflow mehrmals starten. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um ein WorkflowCoordinator-Objekt für die Aktivität anzugeben, wenn die Aktivitätseingabevariable **Erweitert** ausgewählt ist.

- Referenzieren Sie eine Workflow-Scratchpad-Variable, die ein vorhandenes WorkflowCoordinator-Objekt enthält. Um ein WorkflowCoordinator-Objekt im Scratchpad zu speichern, rufen Sie die Funktion `save(variableName)` für das WorkflowCoordinator-Objekt auf. Sie können das Objekt mit dem in übergebenen Wert referenzieren `variableName`Parameter. Sie können zum Beispiel ein WorkflowCoordinator-Objekt in einer Aktivität vom Typ **Skript ausführen** erstellen, das Objekt mit `<object>.save('coord')` speichern und dann dieses Objekt aufrufen, indem Sie `coord` in der **Workflow**-Aktivitätsvariablen einer nachfolgenden Aktivität vom Typ **Startprogramm für parallele Flows** eingeben.
- Definieren Sie das WorkflowCoordinator-Objekt in der **Workflow**-Aktivitätsvariablen. Fügen Sie den Identifier `javascript:` am Anfang des Skripts hinzu. Unter Startprogramm für parallele Flows – Beispiel wird gezeigt, wie ein WorkflowCoordinator-Objekt auf diese Weise verwendet wird.
- Erstellen Sie eine Factory-Klasse, um das WorkflowCoordinator-Objekt zu definieren. Das System stellt standardmäßig keine Factory-Klasse für WorkflowCoordinator bereit.

Werte für abgeschlossene Subflows in Skripts

Die Aktivität **Startprogramm für parallele Flows** macht zusätzliche Variablen verfügbar, die Sie in Skripts verwenden können.

Zusätzliche Variablen

Variable	Beschreibung
coordinator	Das WorkflowCoordinator-Objekt, das beim Ausführen der Subflows verwendet wird. Sie können diese Variable im **abgeschlossenen Skript** verwenden, um letzte Vorgänge auszuführen. Außerdem können Sie das WorkflowCoordinator-Objekt in einer späteren Workflow-Aktivität verwenden, indem Sie den Aktivitätsnamen oder die sys_id an die Funktion `WorkflowCoordinator.load('<Aktivität>')` übergeben. Wenn Sie beispielsweise das WorkflowCoordinator-Objekt aus einer Aktivität vom Typ **Startprogramm für parallele Flows** mit dem Namen **Subflows starten** laden möchten, geben Sie in einer späteren Aktivität `var coord = WorkflowCoordinator.load('Subflows starten');` ein.
flow	Der Subflow, der von der zuletzt abgeschlossenen Aktivität gestartet wurde. Sie können diese Variable im Skript **Flow abgeschlossen** verwenden, um Nachverarbeitungsvorgänge für die einzelnen Subflows auszuführen. Um einen abgeschlossenen Subflow von einem coordinator-Objekt abzurufen, verwenden Sie `var flow = coord.getFlow(I);` Dabei ist I der numerische Index des Subflow basierend auf der Reihenfolge, in der er gestartet wurde. Diese Werte stehen im abgeschlossenen Subflow zur Verfügung: • index: Der numerische Index dieses Subflow basiert auf der Reihenfolge, in der er gestartet wurde. • workflow: Die sys_id oder der Name des Workflow, der für diesen Subflow verwendet wird, abhängig davon, was Sie an den WorkflowCoordinator-Konstruktor übergeben haben. • inputs: Alle Eingabewerte, die dem gestarteten Subflow bereitgestellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Variablen (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
	• status: Status des Subflow-Kontexts. • output: Der vom Subflow zurückgegebene Wert. • contextId: Die sys_id des Workflow-Kontexts für den Subflow.

Startprogramm für parallele Flows – Beispiel

Dieses Beispiel zeigt die Verwendung von **Paralleler Flow-Startprogramm** Aktivität mit einem Array von Eingabewerten und einem WorkflowCoordinator-Objekt.

Beispiel-Workflow

Dieses Beispiel zeigt einen SQL-basierten Webserver mit vier Anwendungsknoten. Ein einzelner Subflow wird ausgeführt, um die Datenbank bereitzustellen, und mehrere parallele Subflows konfigurieren jeweils einen Anwendungsknoten. Schließlich konfiguriert ein separater Satz paralleler Subflows die Knoten für die Verwendung eines Load Balancer und richtet den Server-DNS ein.

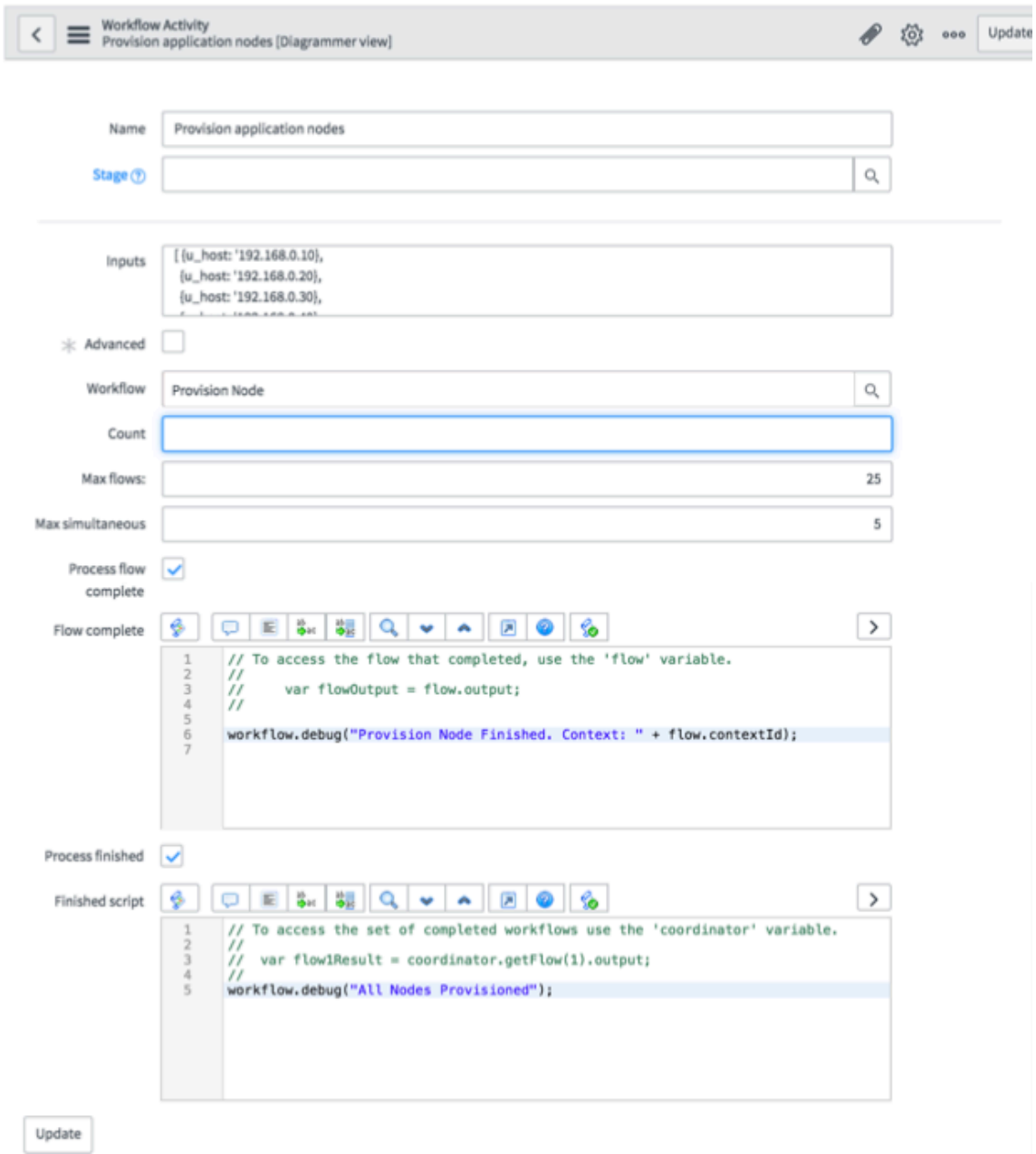
Startprogramm für parallele Flows – Business Case

Anwendungsknoten bereitstellen

Der erste **Paralleler Flow-Startprogramm** Mit der Aktivität wird gestartet **Bereitstellungsknoten** subflow vier Mal. Die Aktivität übergibt jedem Subflow eine eindeutige IP-Adresse aus einem Array in der Variablen **Eingaben**. Die in den Variablen **Flow abgeschlossen** und **Abgeschlossenes Skript** definierten Skripts schreiben Protokollnachrichten zum Status der Subflows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“
Activity Properties: Parallel Flow Launcher



Knoten zum Load Balancer hinzufügen

Die zweite Aktivität vom Typ **Startprogramm für parallele Flows** verwendet WorkflowCoordinator-Objekte, um die auszuführenden Subflows anzugeben. In der Variablen `coordinator` sind die Informationen zum abgeschlossenen Flow aus der vorherigen Aktivität **Knoten bereitstellen** gespeichert. Das Skript ruft dann die IP-Adresse und den Port für jeden bereitgestellten Knoten ab. Das WorkflowCoordinator-Objekt `coord2` führt den Subflow „Knoten zu Load Balancer hinzufügen“ einmal für jeden Knoten aus. Dabei werden die abgerufenen IP-Adress- und Portinformationen als Eingabevariablen verwendet. Abschließend führt das WorkflowCoordinator-Objekt `coord2` den Subflow **SetupDNS** einmal aus, um den Load Balancer zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auszuführende Subflows festlegen

```
javascript:
var coordinator = WorkflowCoordinator.load('Provision Nodes');
var coord2 = new WorkflowCoordinator({
    workflow: 'Add Node to Load Balancer'
});

for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++) {
    var ip = coordinator.getInput(i).ip;
    var port = coordinator.getOutput(i);
    coord2.add( {
        ip: ip,
        port: port
    } );
}
var loadBalancerIP = '10.0.20.10';
coord2.add( {ip: loadBalancerIP, hostname:'www.snow1.net'}, 'SetupDNS');

coord2;
```

Ansicht der Workflow Aktivitätsbeschreibungen

Für Workflow-Aktivitäten stehen Tooltips zur Verfügung, welche die Verwendung der einzelnen Aktivitäten erklären.

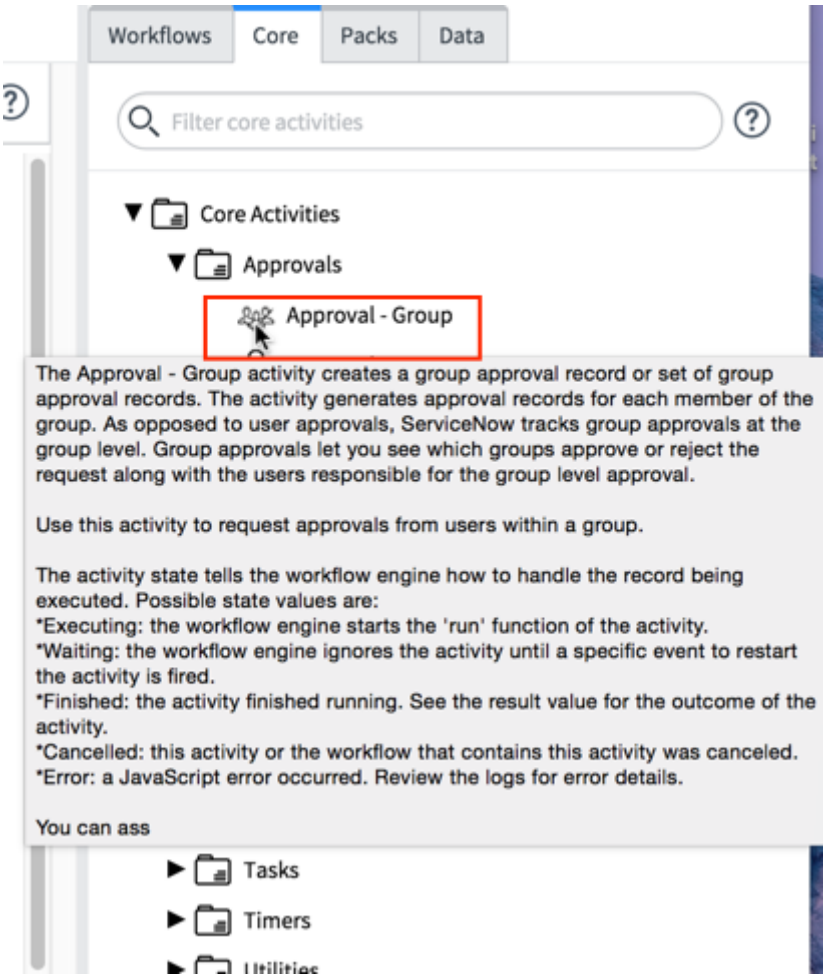
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Um eine Aktivitätsbeschreibung im Workflow-Editor anzusehen, zeigen Sie in der Palette auf das Symbol für die Aktivität.



2. Um Aktivitätsbeschreibungen zu ändern, navigieren Sie zu **Workflow** > **Administration** > **Aktivitätsdefinitionen** Und bearbeiten Sie **Beschreibung** Feld.

> **Hinweis:** Um weitere Informationen zu einer Aktivität anzuzeigen, doppelklicken Sie auf die Aktivität auf dem Canvas und klicken Sie dann in der Titelleiste im Fenster Aktivitätseigenschaften auf das Hilfe-Symbol.

Elemente der Workflow-Aktivitätsdefinitionen

Jede Aktivität kann eine Anzahl von Elementen spezifizieren, die das Verhalten der Aktivität steuern oder die von der Aktivität gesteuert werden.

Nicht alle Aktivitäten können alle verfügbaren Elemente spezifizieren. Beachten Sie Workflow-Aktivitäten mit Links zu den Aktivitäten, die standardmäßig bereitgestellt werden. Jede Aktivitätsbeschreibung enthält eine detaillierte Erläuterung der spezifischen Elemente, die diese Aktivität bietet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente der Workflow-Aktivitäten

Element	Beschreibung
Ergebnisse	Der mögliche Wert **activity.results** (Aktivitätsergebnisse). Das Aktivitätsergebnis bestimmt in der Regel, welche Bedingungen die Aktivität durchläuft.
Scratchpad-Einträge	Scratchpad-Variablen, deren Ausführung von der Aktivität abhängig ist, oder Variablen, welche die Aktivität in das Scratchpad schreibt.
Eingabevariablen	Werte, die das Verhalten der Aktivität steuern. Felder zum Festlegen dieser Werte werden im Formular Aktivitätseigenschaften angezeigt, wenn einem Workflow eine neue Aktivität hinzugefügt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivitätsvariablen.
Bedingungen	Legt fest, welcher Übergang nach dem Abschluss der Aktivität folgt. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow Aktivitätsbedingungen verwalten.
Status	Legt fest, wie der Workflow den ausgeführten Datensatz behandelt.

Workflow eine Aktivität hinzufügen

Verfügbare Aktivitäten werden in den Registerkarten **Zentral**, **Pakete** und **Benutzerdefiniert** in der Workflow-Editor-Palette angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

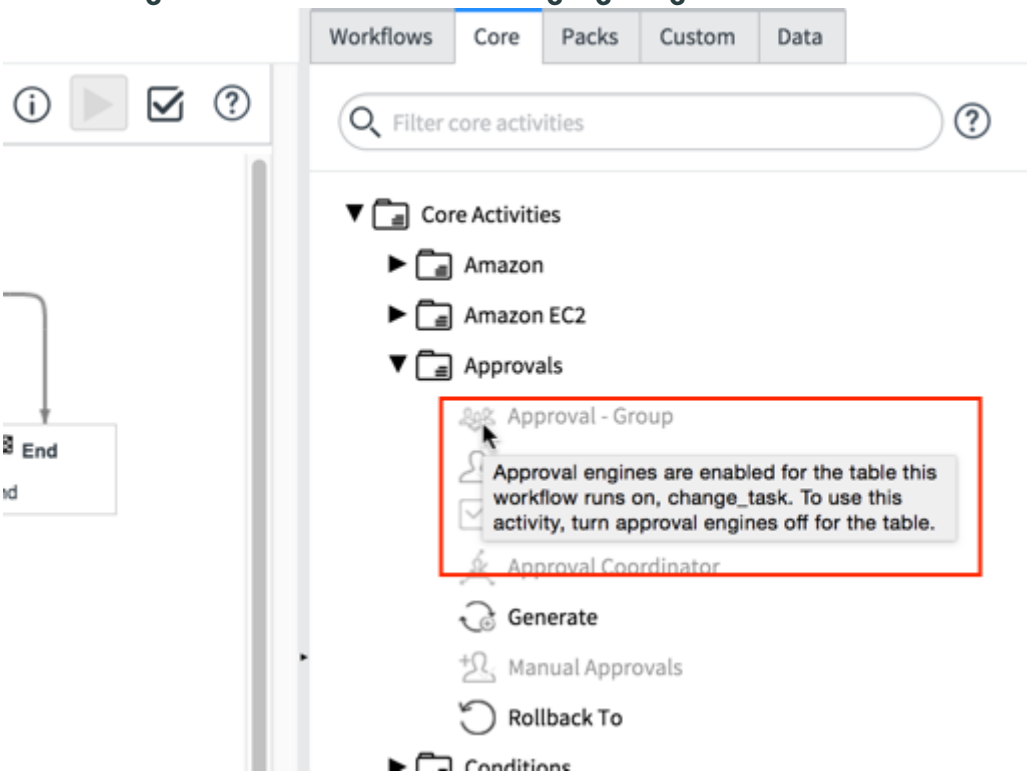
1. Checken Sie im Workflow-Editor einen Workflow aus.
2. Um eine Workflow-Aktivität hinzuzufügen, ziehen Sie sie aus den Registerkarten **Zentral**, **Pakete** oder **Benutzerdefiniert** auf den Canvas und legen Sie sie auf einer Übergangslinie im Textkörper des Workflows ab.

   Der Übergang wird blau, wenn er mit der neuen Aktivität verbunden ist. Der Designer fügt die Aktivität an diesem Punkt zum Flow hinzu und zeigt das Eigenschaftsformular für die neue Aktivität an.

   Wenn eine Aktivität ausgegraut ist, werden Genehmigungs-Engines für die Tabelle aktiviert, in der der Workflow ausgeführt wird. Deaktivieren Sie Genehmigungs-Engines für die Tabelle, um die Aktivität zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nicht verfügbare Aktivitäten und Genehmigungs-Engines



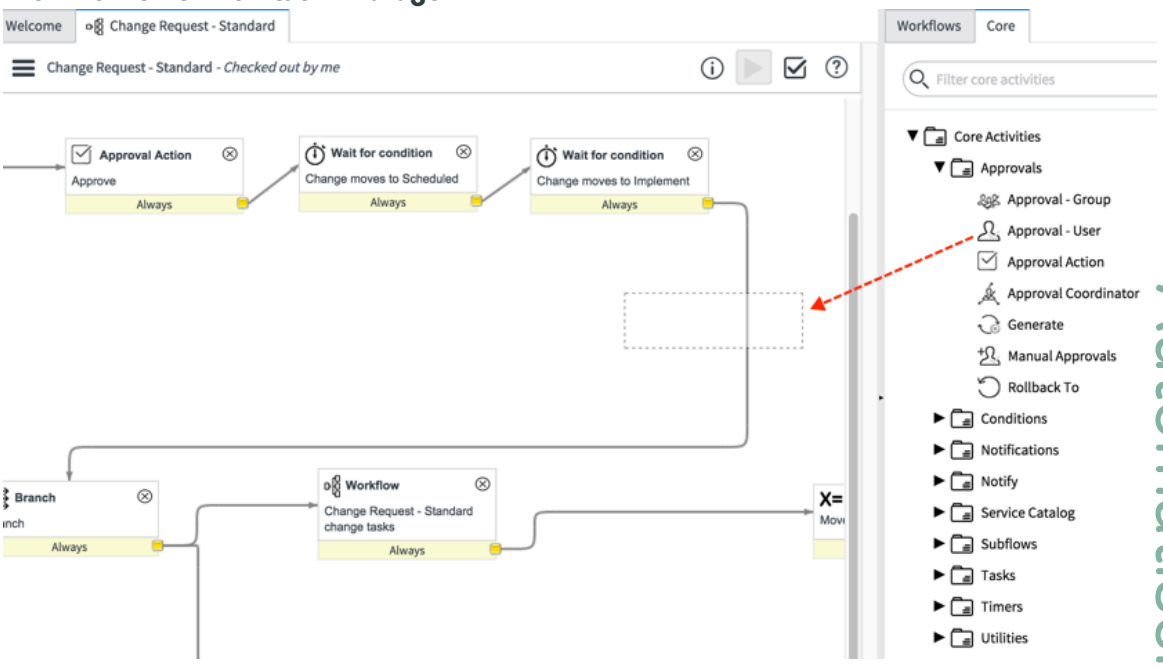
3. Erstellen Sie zusätzliche Bedingungen für die Aktivität, und stellen Sie sicher, dass alle Ausgänge verbunden sind.
4. Führen Sie vor der Veröffentlichung das Tool Workflow-Validierung aus, um fehlende oder getrennte Übergänge zu erkennen, die zu einem Absturz eines Workflows führen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Alle Aktivitätsbeschreibungen haben einen **Tabellen**wert. Wenn dieser Wert **Global** ist, kann die Aktivität unabhängig von der in den Workflow-Eigenschaften ausgewählten Tabelle für jeden Workflow verwendet werden. Aktivitäten, die eine bestimmte Tabelle angeben, werden nur in der Palette angezeigt, wenn die für den Workflow konfigurierte Tabelle mit der in der Aktivität angegebenen Tabelle übereinstimmt oder diese erweitert.

Workflow eine Aktivität hinzufügen



Eine Workflow Aktivität duplizieren

Sie können eine in einem Workflow verwendete Aktivität einschließlich aller konfigurierten Eigenschaften duplizieren.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Aktivität, und wählen Sie **Aktivität kopieren** aus dem Kontextmenü aus.

   Das System dupliziert die Aktivität automatisch, erstellt jedoch keine Übergänge.
2. Doppelklicken Sie auf die Kopie, und konfigurieren Sie die Eigenschaften entsprechend.
3. Ziehen Sie die Aktivität an eine Stelle im Workflow.
4. Fügen Sie Übergänge hinzu.

Übergänge zwischen Workflow-Aktivitäten verwalten

Übergänge definieren den Verarbeitungspfad des Workflows, abhängig von den in jeder Aktivität definierten Bedingungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Bedingungen in einer Aktivität müssen einen Übergang haben, und alle Übergänge müssen eine Verbindung zu einer anderen Aktivität oder zur **Endaktivität** aufweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

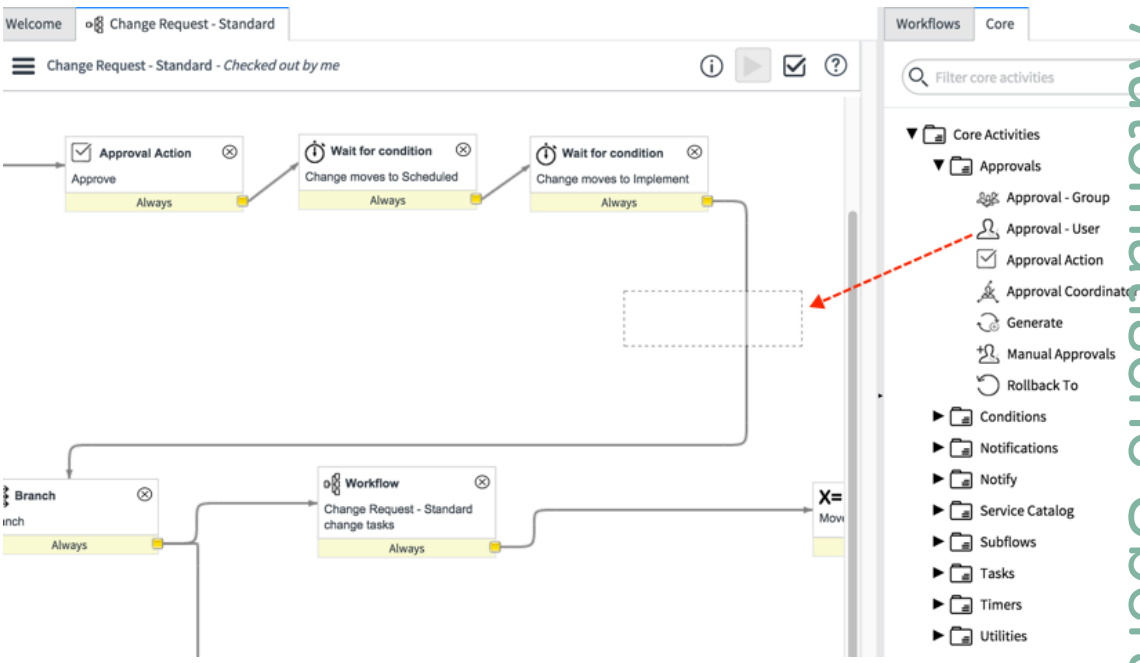
Hinweis:

Führen Sie vor der Veröffentlichung das Tool Workflow-Validierung aus, um fehlende oder getrennte Übergänge zu erkennen, die zu einem Absturz eines Workflows führen können.

Prozedur

1. Fügen Sie dem Workflow mithilfe einer der folgenden Methoden Übergänge hinzu:

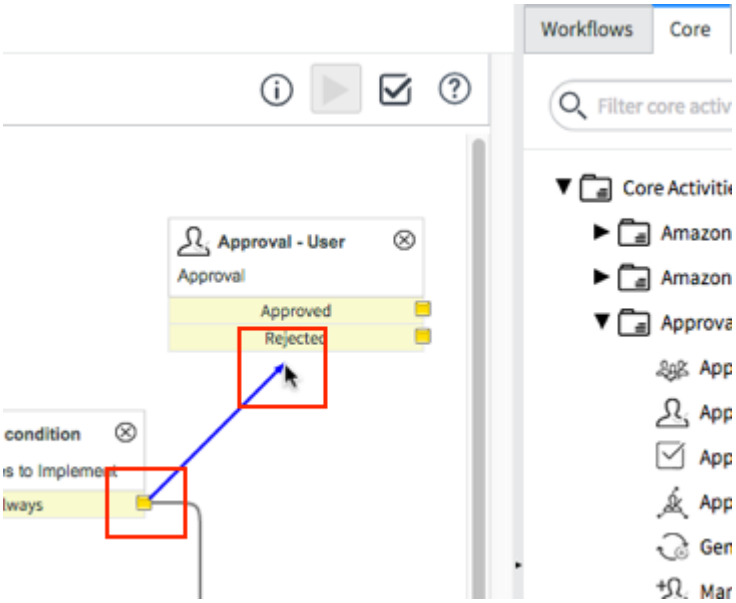
   - Ziehen Sie eine Aktivität direkt auf eine Übergangslinie, und legen Sie sie dort ab, um sie mit den benachbarten Aktivitäten zu verbinden. Die Übergangslinie wird blau, wenn die Verbindung hergestellt wurde. Das System aktualisiert die Übergänge automatisch, um die neue Reihenfolge zu reflektieren.



   - Ziehen Sie die Aktivität in einen freien Bereich des Canvas, und erstellen Sie die Übergänge manuell. Klicken Sie auf das gelbe Quadrat auf der rechten Seite der Aktivitätsbedingung, und ziehen Sie einen Connector zur nächsten Aufgabe.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Sie können mehrere Übergänge aus derselben Aktivitätsbedingung zeichnen, wenn die Aktivität gleichzeitig ausgeführt wird.
3. Um einen Übergang zu entfernen, markieren Sie ihn, und drücken Sie dann **Löschen**.

Benutzerdefinierte Aktivitätsübergänge

Steuerelemente auf der Aktivität **Genehmigung – Benutzer** ermöglichen es einem Administrator, der Aktivität zusätzliche Workflow-Übergänge hinzuzufügen, die sich von den Standardübergängen von **Genehmigt** oder **Abgelehnt** unterscheiden.

Mit dieser Methode definierte Übergänge werden kein permanentes Feature der Aktivität **Genehmigung – Benutzer**. Nachdem ein neuer Übergang konfiguriert wurde, muss dieser Übergang ggf. manuell auf nachfolgende Instanzen der Aktivität angewendet werden.

Workflow Aktivitätsbedingungen verwalten

Aktivitäten enthalten Standardbedingungen, die bestimmen, welche Übergänge befolgt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispiel: Die Aktivität **Genehmigung – Benutzer** hat zwei Bedingungen, **Genehmigt** und **Abgelehnt**.

Beispiel für Aktivitätsbedingungen

Sie können eine JavaScript-Bedingungsprüfung verwenden, um benutzerdefinierte Bedingungen für Workflow-Kernaktivitäten zu erstellen. Anwenderdefinierte Aktivitäten unterstützen diese Funktion nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Aktivität, und wählen Sie **Bedingung hinzufügen** aus dem Kontextmenü aus.
2. Füllen Sie in dem Dialogfeld Neue Workflow-Bedingung die entsprechenden Felder aus (siehe Tabelle).

Formular für neue Workflow-Bedingungen

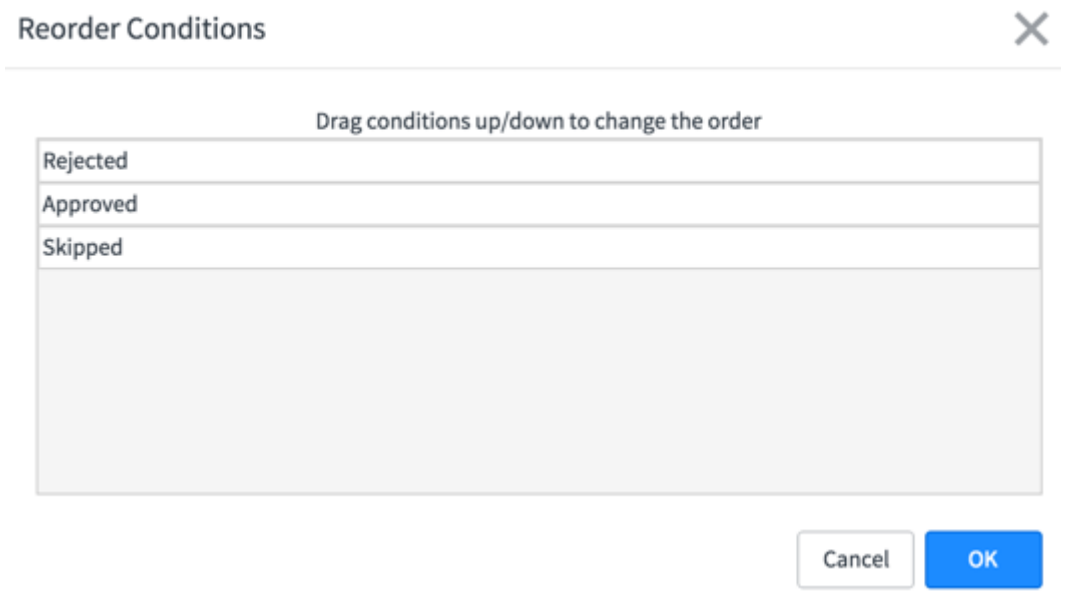
Feld	Beschreibung
Name	Die Bezeichnung, die im Workflow angezeigt wird.
Aktivität	Name der Aktivität, für die diese Bedingung übermittelt wird. Dieser Wert wird vom System automatisch ausgefüllt.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung dieser Bedingung.
Bedingung	Eine JavaScript-Bedingungsprüfung. Folgende Variablen stehen zur Verfügung: ○ **current**: Aktueller Datensatz, für den der Workflow ausgeführt wird. ○ **activity.result**: Ergebniswert, der von der Aktivität nach Abschluss festgelegt wird. ○ **activity**: Datensatz zur Workflow-Ausführungsaktivität (wf_executing). Wird für erweiterte Bedingungsprüfungen verwendet. ○ **activity.vars**: Variablen, die dem Datensatz zur Workflow-Ausführungsaktivität zugeordnet sind. Wird für erweiterte Bedingungsprüfungen verwendet.
Überspringen während Generieren	Bei Auswahl folgt die **Generieren**-Aktivität nicht dem Übergang, Genehmigungen oder Aufgaben zu generieren.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Um die Reihenfolge zu ändern, in der die Bedingungen für die Workflow-Aktivität angezeigt werden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Aktivität und wählen Sie **Bedingungen neu ordnen** aus.

   Ein Dialogfeld mit einer Liste der verfügbaren Bedingungen wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Bedingungen in der aktuellen Aktivität



5. Ziehen Sie die Bedingungen an eine neue Position in der Liste.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebniswert der Aktivität

Der von einer Aktivität angegebene Ergebniswert steuert die Bedingung, durch die die Aktivität übergeht.

Verwenden Sie den Ergebniswert als Teil des **Bedingungs**feldes in der Aktivität. Beispiel: Wenn das **Bedingungs**feld einer **Genehmigung – Benutzer**-Aktivität das Ergebnis activity.result == 'abgelehnt' enthält, geht die Aktivität durch diese Bedingung über, wenn eine Ablehnung vom Genehmiger empfangen wird. Ergebniswerte werden im Feld **Skript** der Aktivitätsdefinition eingestellt.

Eigenschaftenformular für Workflow-Aktivität bearbeiten

Passen Sie an, welche Workflow-Variablen in einem Aktivitätseigenschaften-Formular angezeigt werden und wie die Variablen im Formular angeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Workflow** > **Administration** > **Aktivitätsdefinitionen**.
2. Scrollen Sie zur gewünschten Aktivität und klicken Sie auf den Namen der Aktivität.
3. Klicken Sie im Formular für Workflow-Aktivitätsdefinition auf den zugehörigen Link **Variablen-Layout bearbeiten**.
4. Aktivitätsvariablen können auf der Formulardesign-Seite für das Aktivitätseigenschaften-Formular hinzugefügt und entfernt werden.
   Aktivitätsvariablen werden als separate Elemente angezeigt, die Sie im Formular neu anordnen können.

   Weitere Informationen zur Verwendung der Formulardesign-Oberfläche finden Sie unter Mit dem Formulardesigner .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Genehmigungsaktivitäten und Rollback-Workflows verwenden

Wenn Sie mit Genehmigungen arbeiten, müssen Sie wissen, wie Genehmigungsaktivitäten mit Genehmigungs-Engines interagieren, wie eine übersprungene Genehmigungs-Workflow-Aktivität korrigiert wird und wie Rollbacks funktionieren.

Zugehörige Informationen

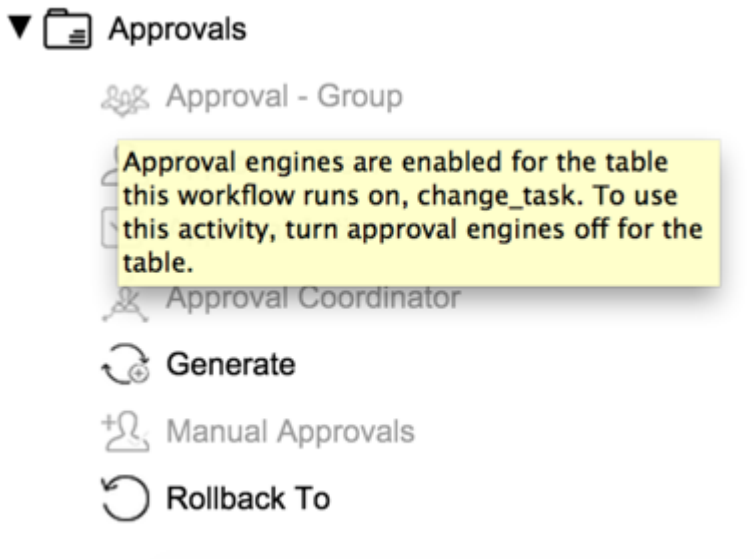
Workflow-Aktivität „Rollback zu“

Genehmigungs-Workflow-Aktivitäten und Genehmigungs-Engines

Genehmigungen können durch Genehmigungsaktivitäten oder Genehmigungs-Engines verwaltet werden, jedoch nicht durch beide. Genehmigungsaktivitäten können verwendet werden, wenn Genehmigungs-Engines für die dem Workflow zugeordnete Tabelle deaktiviert sind.

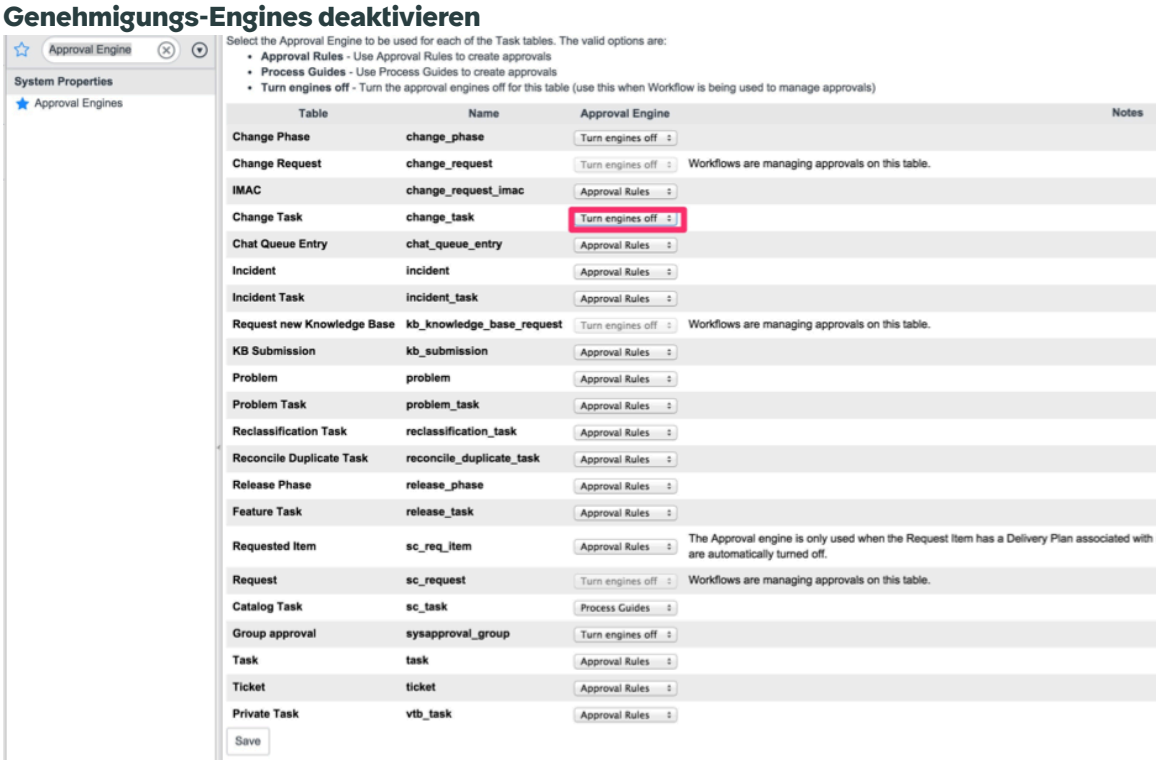
Genehmigungen können durch Genehmigungsaktivitäten oder Genehmigungs-Engines verwaltet werden, jedoch nicht durch beide. Der Versuch, beide zu verwenden, kann zu einer Reihe von Problemen führen. Genehmigungsaktivitäten sind in der Palette nicht verfügbar (ausgegraut), wenn Genehmigungs-Engines für die angegebene Tabelle verwendet werden. Wenn Sie den Mauszeiger über eine ausgegraute Genehmigungsaktivität in der Palette bewegen, wird ein Kommentar mit weiteren Informationen bereitgestellt. Weitere Informationen zu Genehmigungen und Genehmigungs-Engines finden Sie unter Klassische Genehmigungen.

Nicht verfügbare Genehmigungsaktivitäten



Um die Genehmigungs-Engines für die Tabelle zu deaktivieren, navigieren Sie zu **Systemeigenschaften > Genehmigungs-Engines**, und ändern Sie die Einstellung für die Tabelle zu **Engines deaktivieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Freigabe- und Rollback-Workflow-Aktivitäten

Klassische Genehmigungen

Übersprungene Workflow Genehmigungsaktivität korrigieren

Während sich ein Workflow in einem aktiven Kontext befindet, kann eine Genehmigungsaktivität zur nächsten Aktivität übersprungen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Genehmigungsaktivität kann aus folgenden Gründen übersprungen werden:

- Der Genehmigungsbenutzer oder die Genehmigungsgruppe fehlt oder ist ungültig (z. B. sys_id).
- Der Genehmigungsbenutzer oder die Genehmigungsgruppe wurde inaktiv, nachdem der Genehmigungsdatensatz erstellt wurde.
- Die Aktivität ist ein DOT-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen Feld, z. B. current.opened_by.department.manager , Und hat einen fehlenden oder ungültigen Genehmigungsanwender oder eine ungültige Genehmigungsgruppe.
- Die Business Rule für die Tabelle, die dem Workflow zugeordnet ist, ist ungültig.

So korrigieren Sie eine fehlende Genehmigungsaktivität:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Live-Workflows** > **Alle Kontexte**an.
2. Klicken Sie auf das Datum und die Uhrzeit in der Spalte **Gestartet** für den Workflow, der die Genehmigungsaktivitäten falsch verarbeitet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie in **Zugehörige Links** auf **Workflow anzeigen**.
4. Überprüfen Sie den ausgeführten Teil des Workflows, und führen Sie dann einen oder mehrere der folgenden Schritte aus:
   - Stellen Sie sicher, dass der Workflow nach der Genehmigung zur nächsten Aktivität übergegangen ist. Wenn ein Workflow nicht erfolgreich war, überprüfen Sie die Business Rules. Weitere Informationen finden Sie unter Debugging von Business-Regeln .
   - Zeigen Sie auf jede verarbeitete Genehmigungsaktivität, um Aktivitäten zu finden, bei denen der **Status Fertig** und das **Ergebnis Übersprungen** lautet.
5. Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor** Und öffnen Sie den Workflow.
6. Doppelklicken Sie auf die übersprungene Genehmigungsaktivität.
7. Klicken Sie auf **Benutzer** oder **Gruppen**.
8. Weisen Sie der Genehmigungsaktivität einen aktiven Benutzer oder eine aktive Gruppe zu. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Fehlerbehandlung.

Variablen in Notify Workflow Aktivitäten verwenden

Bestimmte Notify Workflow Aktivitäten unterstützen den Austausch von Variablen für die Aussprache von Text für Anrufer.

Bei bestimmten Notify-Workflow-Aktivitäten können Sie zum Bestimmen des Aktivitätsverhaltens Variablen verwenden, wie jene aus dem Workflow-Scratchpad. Jede Aktivität unterstützt maximal 20 Variablen. Die folgenden Aktivitäten ermöglichen den Austausch von Variablen.

Aktivität	Notizen
Sagen	Unterstützt den Austausch von Variablen nur im Feld **Text**.
Eingabe	Unterstützt den Austausch von Variablen nur im Feld **Text**.
Wiedergeben	Unterstützt den Austausch von Variablen nur im Feld **URL**.
Anruf weiterleiten	Unterstützt den Austausch von Variablen nur im Feld **Telefonnummer**.

Scratchpad-Variablen

Sie können Variablen über das Workflow-Scratchpad oder das Aktivitäts-Scratchpad mit der Syntax ${variable_name} aufrufen. Sie müssen weder workflow.scratchpad noch activity.scratchpad vor dem Variablennamen angeben. Beispiel: Um die Variable `activity.scratchpad.langCode = 'de-DE'` zu verwenden, rufen Sie ${langCode} in der Aktivität auf. Wenn das Scratchpad die angegebene Variable nicht enthält, wird die Variable zu einem leeren Wert ausgewertet.

Sie können Werte von Objekten im Scratchpad im Format ${object.value} abrufen. Beispiel: Sie können den Namen eines Benutzerobjekts abrufen, wie `workflow.scratchpad.user = {name: 'max.mustermann'}`, indem Sie den ${user.name} aufrufen.

Die digitale Variable

Die Aktivität **Eingabe** macht die Variable ${digit} verfügbar. Verwenden Sie diese Variable in jeder von der Aktivität dargestellten Bedingung. Die dem Benutzer gesagte Zahl wird automatisch durch jede Bedingung bestimmt. Wenn der Anrufer auf diese Nummer drückt, durchläuft die Aktivität diese Bedingung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mehrere Timer-Aktivitäten in einem Workflow verwenden

Workflow-Timer-Aktivitäten speichern Daten unabhängig voneinander in einem aktivitätsspezifischen Scratchpad.

Zuvor haben alle Timer-Aktivitäten in einem Workflow auf ein einzelnes, gemeinsames Scratchpad zugegriffen. Das kann zu Konflikten führen, wenn mehrere Timer-Aktivitäten zu einem Workflow hinzugefügt werden.

Einträge für Timer-Scratchpads enthalten diese Werte:

- workflow.scratchpad.endTime
- workflow.scratchpad.realStartTime
- workflow.scratchpad.retroactiveSecsLeft

Zugehörige Informationen

Timer-Workflow-Aktivitäten

Benutzerdefinierte Workflow-Aktivitäten veröffentlichen

Wenn ein Benutzer eine benutzerdefinierte Aktivität erstellt und dann speichert oder absendet, wird diese Aktivität auf den Registerkarten **Benutzerdefiniert** und **Pakete** der Designer-Palette angezeigt, ist jedoch nur für den Benutzer sichtbar, der sie erstellt hat.

Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, klickt der Benutzer auf **Veröffentlichen**, wodurch die Aktivität für andere Benutzer in der Instanz zugänglich wird, denen die Rolle „workflow_admin“ oder „activity_creator“ zugewiesen ist. Veröffentlichte Aktivitäten können in den ServiceNow Store hochgeladen, zu Workflows hinzugefügt und von jedem Benutzer mit den entsprechenden Rollen bearbeitet werden.

Um eine veröffentlichte Aktivität zu bearbeiten, klicken Sie auf **Auschecken**. Wenn eine Aktivität von einem Benutzer ausgecheckt ist, kann nur dieser Benutzer sie ändern. Die Felder einer ausgecheckten Aktivität sind für alle anderen Benutzer schreibgeschützt. Wenn die ausgecheckte Aktivität erfolgreich geändert wurde, veröffentlicht der Benutzer sie erneut. Das System fügt der Registerkarte „Benutzerdefiniert“ in der Workflow-Editor-Palette eine neue Version dieser Aktivität hinzu.

Hinweis: Von Ihnen erstellte und veröffentlichte Aktivitäten sind nur dann auf der Registerkarte *Pakete* sichtbar, wenn sie im aktuellen Anwendungsbereich erstellt wurden.

Gesperrte Versionen

Probleme können auftreten, wenn eine Aktivitätsversion von einem Benutzer ausgecheckt wurde und nicht wieder eingecheckt wird, beispielsweise wenn der Benutzer krank ist oder das Unternehmen verlässt. Eine Aktivität mit diesem Status kann nicht zur Aktualisierung ausgecheckt werden.

Ein Benutzer mit der Rolle „admin“ kann eine gesperrte Aktivität auf einen veröffentlichten Status zurücksetzen. Der Administrator öffnet die gesperrte Aktivität über die Registerkarte **Benutzerdefiniert** des Workflow-Editors, wählt die ausgecheckte Version aus und wählt **Checkout erzwingen** und dann **Veröffentlichen** aus.

Workflow -Aktivitäten anheften

Workflow-Administratoren können eine benutzerdefinierte Aktivität *anheften*, um zu verhindern, dass das System diese Aktivität automatisch aktualisiert, wenn eine neue Version aus dem ServiceNow Store heruntergeladen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können einzelne Aktivitäten anheften oder lösen oder das Anheften in Workflow-Eigenschaften festlegen, das die für alle Aktivitäten in diesem Workflow verwendeten Versionen steuert. Dies kann dazu führen, dass zwei Workflows unterschiedliche Versionen derselben Aktivität verwenden.

Hinweis: Das Anheften und Lösen von Aktivitäten gilt nur für die benutzerdefinierten Aktivitäten, die aus dem ServiceNow Store heruntergeladen werden; es gilt nicht für neu veröffentlichte Aktivitätsdefinitionen, die lokal in Ihrer Instanz erstellt werden. Um diese lokal aktualisierten benutzerdefinierten Aktivitäten nutzen zu können, müssen Sie Ihren Workflow auschecken und die Aktivitäten manuell hinzufügen.

RaptorDB

RaptorDB, Der neue ServiceNow Datenbank, optimiert ServiceNow AI Platform Arbeitsauslastungen, mit denen Ihre Organisation mehr Anwender, Workflows und Daten auf einer einzigen Plattform unterstützen kann.

https://player.vimeo.com/video/1075474494?h=8fecf1b432&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

RaptorDB Wird untermauert ServiceNow AI Platform Kernservices, Anwendungen und Daten.

Hinweis: Das Rollout von RaptorDB Ist nicht an das Upgrade Ihrer Organisation auf gebunden Zurich. Wenden Sie sich an Ihr Account-Team, um weitere Informationen zu erhalten.

Vorteile

Mit RaptorDB, Erhält Ihre Organisation die Vorteile von Datenbankfunktionen, die Eigentum von sind und verwaltet werden ServiceNow, Sowie optimiert für ServiceNow Anwendungen und Arbeitsauslastungen. Dies ermöglicht es Ihrer Organisation, Ihre Nutzung von sicher auszubauen ServiceNow AI Platform Im Laufe der Zeit.

RaptorDB Professional Entsperrt zusätzliche Funktionen und eine höhere Leistung, sodass Ihre Organisation mit noch mehr erreichen kann ServiceNow.

RaptorDB Standard und RaptorDB Professional

RaptorDB Standard Ist die primäre Standarddatenbank des Zielstatus, die erstellt wurde, um verbesserte Skalierungs- und Leistungsfähigkeiten für bereitzustellen ServiceNow AI Platform Arbeitsauslastungen und Abfragen.

Wenn Ihre Organisation ultra-skalierbare und hohe Leistung für den Support fördern möchte ServiceNow AI Platform Anwendungsfälle für generative KI und maschinell skalierte Daten, Anwenderwachstum, Anwendungen, Arbeitsauslastungen und Analytics, möglicherweise möchten Sie nutzen RaptorDB Professional. RaptorDB Professional Ist eine lizenzierte Datenbank. Wenden Sie sich an Ihr Account-Team, um weitere Informationen zu erhalten.

RaptorDB Standard Und RaptorDB Professional Funktionsvergleich

Funktion	RaptorDB Standard	RaptorDB Professional
Optimiert für ServiceNow Arbeitsauslastungen	Ja	Ja
Verbesserte Antwortzeit	Ja	Ja

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

RaptorDB Standard Und RaptorDB Professional Funktionsvergleich (Fortsetzung)

Funktion	RaptorDB Standard	RaptorDB Professional
Extrem skalierbare Leistung und Skalierbarkeit	Nein	Ja
Erweiterte Analytics mit integriertem Spaltenspeicher	Nein	Ja
Erweiterte Unterstützung der Instanztopologie	Nein	Ja
Unterstützung für selbst gehostete Umgebungen	Nein	Ja, beginnend in Zurich

ATF Test Generator und Cloud Runner

ATF Test Generator und Cloud Runner Ist ein Tool, mit dem Sie die Fähigkeit von ServiceNow nutzen können, Regressionstests für eine bestimmte Instanz intelligent zu generieren.

Übersicht über ATF-Testgenerator und Cloud Runner

Der Testgenerator erstellt intelligente Tests, indem das Instanzverhalten und die Workflows analysiert werden. Der ATF-Testgenerator ist in das vorhandene ATF-Framework integriert und bietet Ihnen eine nahtlose Anwender-Experience. Sie haben auch die Möglichkeit, diese Tests mit dem Cloud Runner von ServiceNow auszuführen, der ATF-Tests in einem von ServiceNow gehosteten kopflosen Browser ausführt.

Hinweis: Überprüfen Sie, ob Ihre Instanz einen ADCv2-Lastenausgleichsmodul verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter wissensartikel zur ADCv2-Migration . Wenn Ihre Instanz den ADCv2-Lastenausgleichsmodul nicht verwendet, wenden Sie sich an Now Support. Beachten Sie, dass mTLS automatisch aktiviert wird und einen rollenden Neustart der Anwendungsknoten verursacht. Siehe KB1639216 Weitere Informationen finden Sie unter .

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über ATF-Testgenerator und Cloud Runner

Konfigurieren

Richten Sie den Cloud-Anwender ein

Betreiben

Generieren Sie die Tests

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
Führen Sie den Test mit Cloud Runner aus	Erfahren Sie mehr über verschiedene Informationen zur App

Yokohama Wird Gestartet, ATF Test Generator und Cloud Runner Ist jetzt in Government Community Cloud (GCC) verfügbar.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen zu ATF Test Generator und Cloud Runner In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen

ATF Test Generator und Cloud Runner erkunden

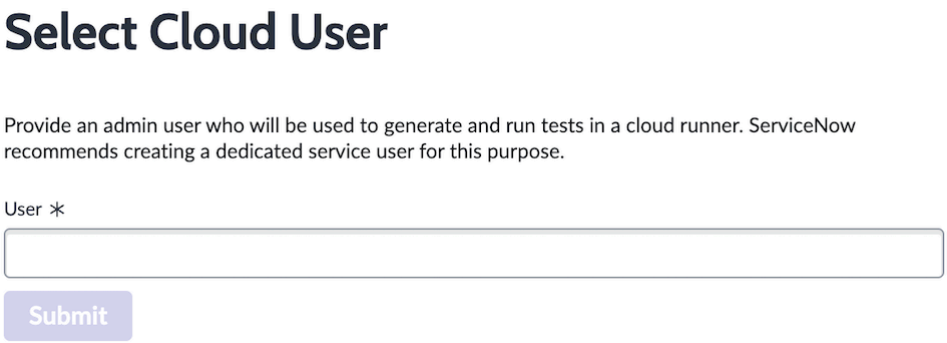
Verwenden Sie ATF Test Generator und Cloud Runner Anwendung zum Generieren von Tests abhängig vom Instanzverhalten und den Workflows. Sie können die generierten Tests auch mit der Cloud Runner-Option ausführen.

ATF Test Generator und Cloud Runner – Übersicht

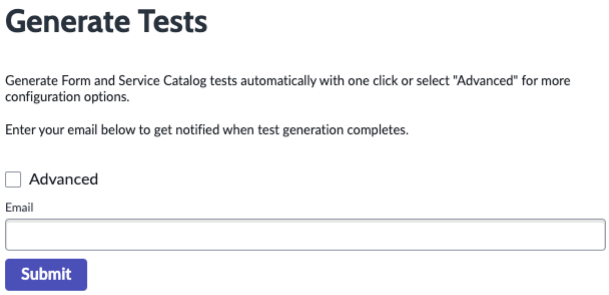
Dies sind die Hauptmodule in der Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

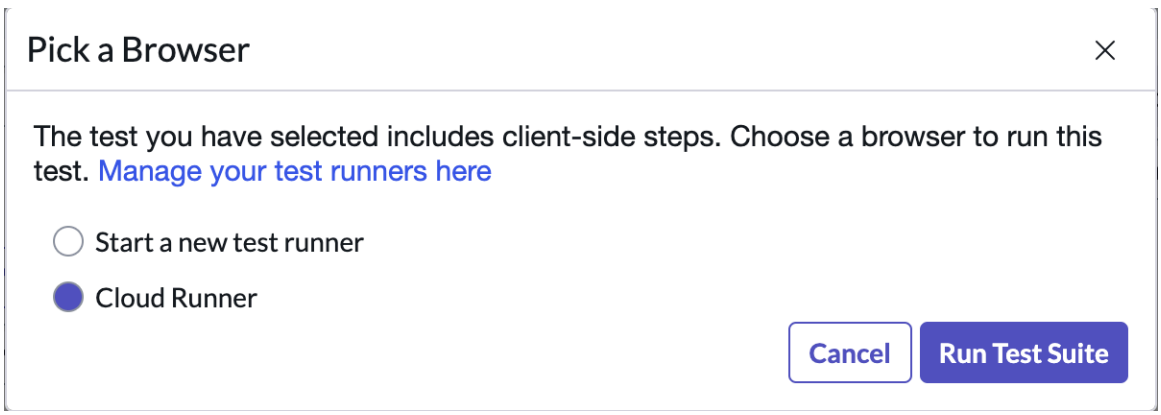
- Wählen Sie Cloud-Anwender Aus : Anmeldeinformationen für Cloud Runner-Anwender werden eingerichtet.



- Generieren Sie Tests : Automatische Generierung von Tests und Test-Suites, die im Cloud Runner ausgeführt werden sollen.



- Tests werden ausgeführt : Ausführung der generierten Tests mit der Cloud Runner-Option.



Hinweis: Dieses Dialogfeld ist sichtbar, wenn Sie versuchen, einen ATF-Test oder eine ATF-Suite auszuführen.

ATF Test Generator und Cloud Runner Anwender

ATF Test Generator und Cloud Runner Hat die folgenden Anwender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender	Beschreibung
Systemadministrator [admin]	Der Systemadministrator-Anwender ist erforderlich, um auf zuzugreifen und zu verwenden ATF Test Generator und Cloud Runner Store-Anwendung.

ATF Test Generator und Cloud Runner – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Richten Sie einen Cloud-Anwender ein, um Tests zu generieren und auszuführen	Richten Sie einen Cloud-Anwender ein	Systemadministrator
Test automatisch mit generieren ATF Test Generator und Cloud Runner	Die Tests werden generiert	Systemadministrator
Führen Sie die Tests mit der Browseroption Cloud Runner aus	Tests werden mit Cloud Runner ausgeführt	Systemadministrator
Planen Sie die Ausführung von Tests und Test-Suites und nächtliche Ausführungen	Testausführung wird geplant	Systemadministrator
Überprüfen Sie die Protokolleinträge im BOQ-Formular, um Fehler während der Ausführung der Test-Suites zu debuggen	Protokolleinträge im BOQ-Formular	Systemadministrator

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Verwendung von zu erfahren Protokollexportservice, Siehe:

- ATF Test Generator und Cloud Runner konfigurieren
- In Betrieb ATF Test Generator und Cloud Runner
- ATF Test Generator und Cloud Runner verwenden
- ATF Test Generator und Cloud Runner – Referenz

ATF Test Generator und Cloud Runner konfigurieren

Konfigurieren Sie die Store-Anwendung ATF-Testgenerator und Cloud Runner, indem Sie den Cloud-Anwender einrichten.

Richten Sie einen Cloud-Anwender ein

Legen Sie die Anmeldeinformationen für den Cloud-Anwender fest, damit er Tests generieren und ausführen kann. Dies ist ein einmaliges Setup, nachdem der Administratoranwender die Anwendung installiert hat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Administration** > **Cloud-Anwender auswählen**an.

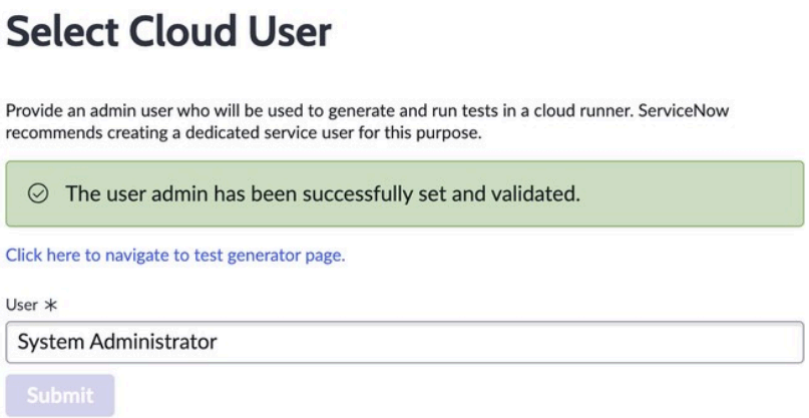
   Hinweis: Die **Wählen Sie Cloud-Anwender Aus** Das Modul ist nur für Administratoren sichtbar. Selbst ein ATF-Testadministrator kann nicht auf zugreifen **Wählen Sie Cloud-Anwender Aus** Modul.

2. Wählen Sie einen Administratoranwender aus der Liste aus.

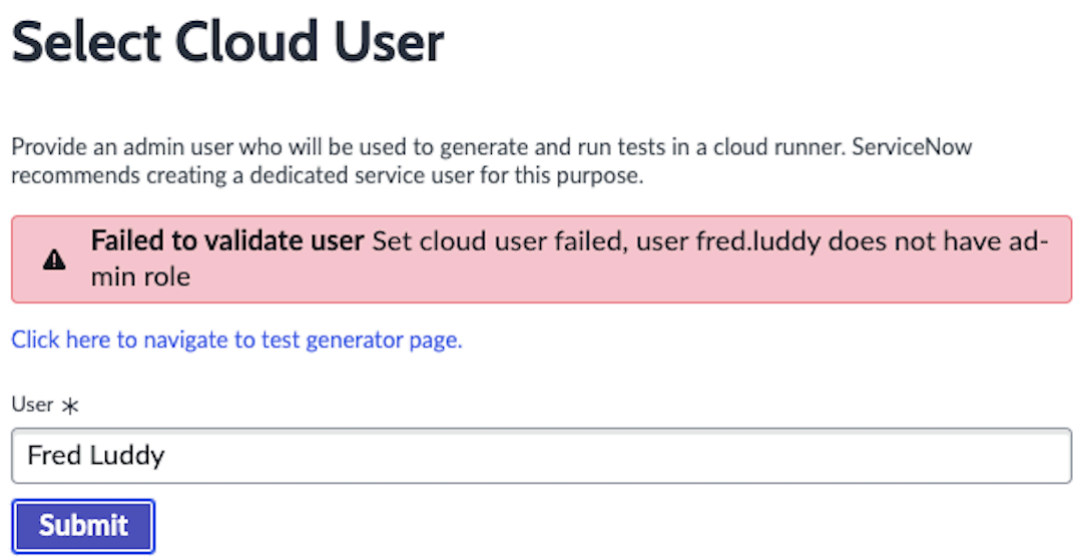
   Hinweis: Selbst wenn Sie ein Administrator sind, wird empfohlen, einen dedizierten Administratoranwender auszuwählen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Wenn der Administratoranwender erfolgreich ausgewählt wird, wird die folgende Meldung angezeigt:



   Wenn der ausgewählte Anwender kein Administrator ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Die folgende Meldung ist ein Beispiel für eine der möglichen Fehlermeldungen. Die Fehlermeldungen variieren je nach Fehlerursache.



   Die Auswahl eines Cloud-Anwenders kann aus den folgenden Gründen fehlschlagen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anwender wurde nicht gefunden
- Anwender ist inaktiv
- Anwender ist gesperrt
- Anwender benötigt eine Passwortzurücksetzung
- Anwender hat keine Administratorrolle
- Anwender hat schreibgeschützten Zugriff
- Anwender hat nur Zugriff auf Webservices

Hinweis: Die Auswahl eines Administratoranwenders kann einige Zeit dauern, da versucht wird, einen Cloud-Browser zu drehen und sich dann beim ausgewählten Anwender anzumelden.

In Betrieb ATF Test Generator und Cloud Runner

Betreiben Sie die Store-Anwendung ATF-Testgenerator und Cloud Runner, indem Sie Tests automatisch generieren.

Die Tests werden generiert

Generieren Sie Tests automatisch, indem Sie die Anwendung ServiceNow Test Generation und Cloud Runner nutzen. Sie können diese Tests auch mit einem Klick auf eine Schaltfläche ausführen.

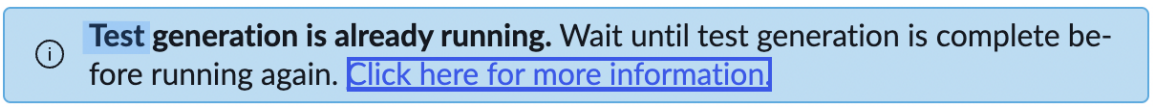
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Administration** > **Testgenerator**an.
   Wenn Sie sich auf befinden **Wählen Sie Cloud-Anwender Aus** Modul und haben Sie den Administratoranwender eingerichtet, klicken Sie auf **Klicken Sie hier, um zur Testgeneratorseite zu navigieren** .

   Hinweis: Die **Generieren Sie Tests** Das Modul ist nur für Administratoren sichtbar. Selbst ein ATF-Testadministrator kann nicht auf zugreifen **Wählen Sie Cloud-Anwender Aus** Modul.

   Wenn Sie bereits eine Testgenerierung ausführen, wird die folgende Meldung angezeigt.

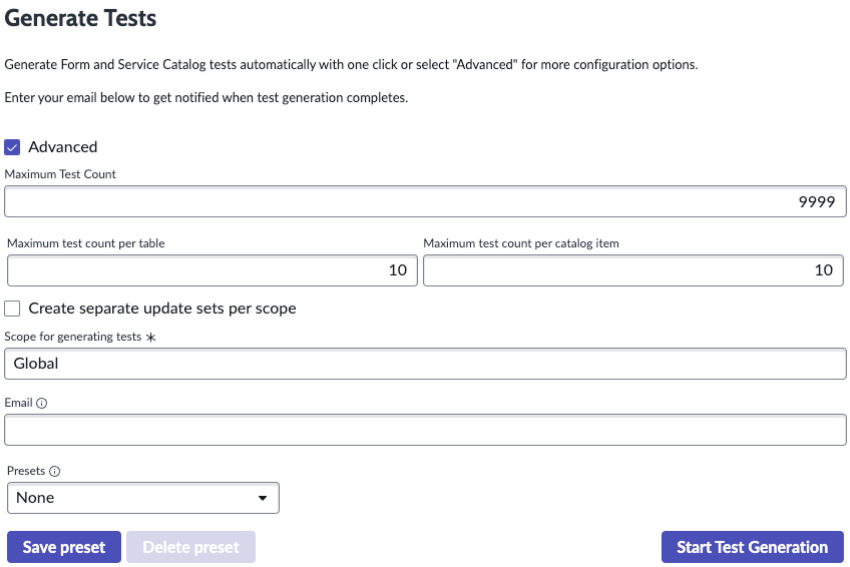
   Hinweis: Sie können nicht mehr als einen Testgenerierungsprozess gleichzeitig starten, er wird jedoch zur späteren Ausführung in die Warteschlange gestellt.

2. **Wahlweise:** Wenn Sie den derzeit ausgeführten Test und die Warteschlange anzeigen möchten, navigieren Sie zu **Automated Test Framework (ATF)** > **Administration** > **Browser-Orchestrationswarteschlange**an.
   Die Liste der Browser Orchestration-Warteschlangen wird angezeigt.

   Hinweis: Sie können den Fortschritt und den Status der Testgenerierung und des Testlaufs in der Liste anzeigen.

3. Wählen Sie eine der beiden Möglichkeiten zum Generieren von Tests aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Wird nicht ausgewählt **Erweitert** : Generiert standardmäßig Tests für jede Tabelle
- Auswählen **Erweitert** : Option zum Angeben einer bestimmten Tabelle zum Generieren von Tests
  - Maximale Testanzahl: Obere Grenze für die Anzahl der generierten Tests.
  - Maximale Testanzahl pro Tabelle: Obere Grenze für die Testanzahl für jede Tabelle
  - Maximale Testanzahl pro Katalogelement: Maximale Anzahl generierter Tests pro Servicekatalogelement, standardmäßig maximal 10. Sie können die Anzahl der generierten Tests pro Servicekatalogelement ändern
  - Separate Update-Sätze pro Bereich erstellen: Option zum Erstellen eines separaten Update-Satzes für jeden Bereich
  - Umfang zum Generieren von Tests: Fähigkeit, die Tabellen in separaten Update-Sätzen für verschiedene Bereiche zu haben. Beispielsweise sammelt der Generator Informationen über den Umfang der Tabellen und speichert die Tests dann in einem separaten Update-Satz für jeden Bereich

    Hinweis: Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Erstellen Sie separate Update-Sätze pro Bereich** Feld ist nicht ausgewählt. Sie können dann den Umfang für die generierten Tests auswählen. Der Standardumfang ist Global.

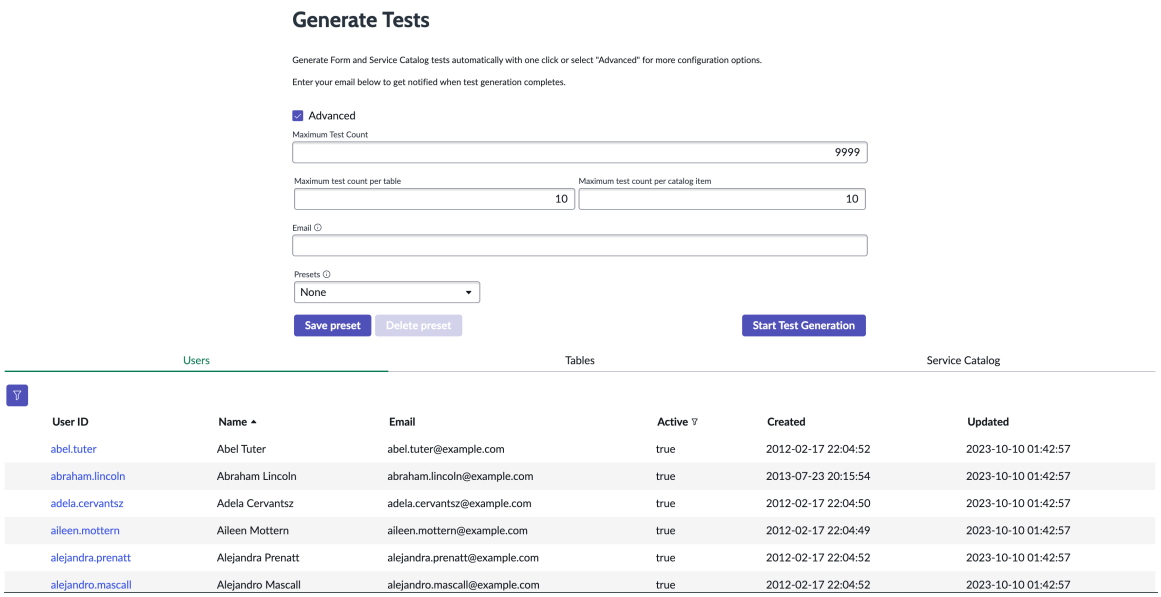
  - E-Mail: E-Mail-Adresse des Anwenders, der Benachrichtigungen zur Zusammenfassung der Testgenerierung erhalten soll
  - Voreinstellungen: Anzahl der von der Anwendersteuerung generierten Tests pro Servicekatalogelement. Die maximale Standardzahl ist 10.

Hinweis: Da der Testgenerierungsprozess zeitaufwändig ist, überprüfen Sie regelmäßig Ihre angegebene E-Mail-Adresse, um die Benachrichtigung über die Testgenerierung zu erhalten.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Speichern Sie die Voreinstellung** Um die voreingestellten Filterbedingungen zu implementieren.
   Sie können eine Voreinstellung auch löschen, indem Sie auswählen **Löschen Sie die Voreinstellung** . Alle Administratoren, die auf zugreifen können **Generieren Sie Tests** Das Modul kann das Update in anzeigen **Voreinstellungen** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

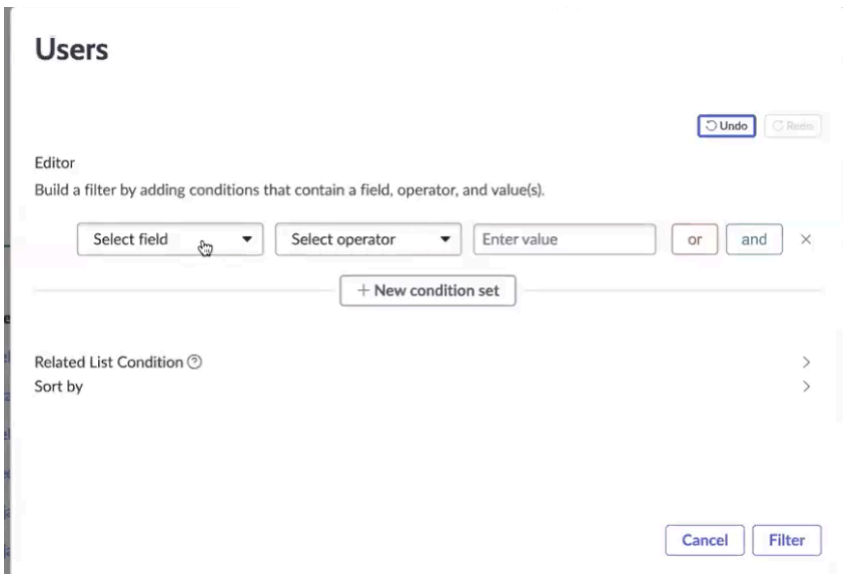
Hinweis: Sie können den Standard nicht löschen **Keine** Voreinstellung. Einige Beispielvoreinstellungen wurden bereitgestellt, die bearbeitet werden können.



Abhängig von der Abfrage, die durch die voreingestellten Werte erstellt wurde, geben die folgenden Registerkarten bestimmte Daten zurück.

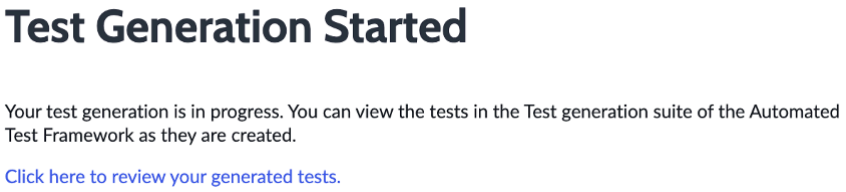
- Anwender
- Tabellen
- Servicekatalog

Hinweis: Sie können neue Bedingungssätze erstellen, um die erforderlichen Informationen auf Registerkarten zu filtern.



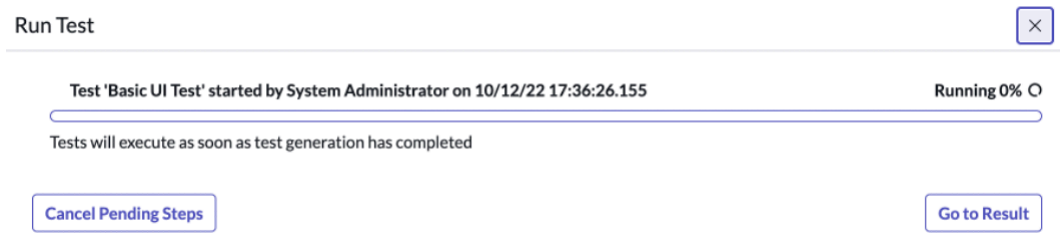
5. Wählen Sie Aus **Starten Sie Die Testgenerierung** .
   Die Seite „Testgenerierung gestartet“ wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

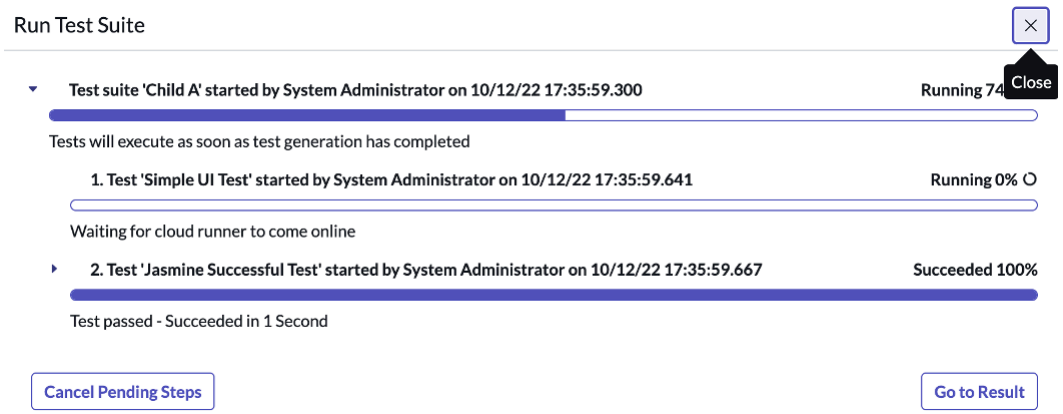


Wenn Sie einen Test oder eine Suite ausführen, während die Testgenerierung ausgeführt wird, wird eine der folgenden Nachrichten angezeigt.

- Für Testlauf



- Für Suite-Ausführung



6. Wechseln Sie zu Suites, um die generierten Tests anzuzeigen.
   Eine Liste der Test-Suites wird angezeigt.

   Hinweis: Die Tests werden während der Generierung angezeigt. Es wird empfohlen, die generierten Tests oder Test-Suite nicht auszuführen, wenn die Testgenerierung noch ausgeführt wird.

7. Wählen Sie aus **ATF-generierte Suite** suite.

   Hinweis: Es unterstützt nur die grundlegenden Formulare und Servertestschritte.

   Sie können jetzt festlegen `sn_atf_tg.Generation.create_separate_Update_Set` Eigenschaft auf „falsch“, wenn Sie nicht jedes Mal, wenn Sie eine Testgenerierung ausführen, eine aktualisierte Suite möchten. Die während der Testgenerierung erstellten aktualisierten Datensätze werden in der Suite erfasst, die der Anwender derzeit ausgewählt hat. Der Standardwert ist auf „wahr“ festgelegt, und nach jeder Testgenerierung wird eine aktualisierte Suite generiert.

Eine Liste von Tests innerhalb der ausgewählten Suite wird angezeigt. Nur die erfolgreichen Tests werden in dieser Suite angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. **Wahlweise:** Wählen Sie die generierte Suite aus, und scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste Tests, wenn Sie die generierten automatisierten Tests entweder mit Datensatzersteller oder Servicekatalog anzeigen möchten.
   In den erstellten automatisierten Tests können Sie alle Anwender anzeigen, die diesen Datensatz oder Incident verwendet haben. Obwohl die Testschritte hier den anderen Testschritten ähnlich sind, wird die erste Validierung für die Felder im Formular durchgeführt. Außerdem wird für jedes Pflichtfeld ein Wert basierend auf den Beispieldaten festgelegt. Sie wird auch nach jedem obligatorischen Schritt validiert. Nach der Übermittlung wird eine endgültige Datensatzvalidierung durchgeführt.

Testet die Generierung für Flow und Flow-Logik

Verwenden Sie die Store-Anwendung ATF-Testgenerator und Cloud Runner, um Tests automatisch zu generieren, die einen ServiceNow-Flow für den Servicekatalog antreiben.

Servicekatalog

Standardmäßig unterstützt der ATF-Testgenerator und die Cloud Runner Store-App die automatische Generierung der Tests und Testschritte für Flows und Flow-Logiken für den Servicekatalog.

Es gibt drei SYS-Eigenschaften, von denen der Prozess zum Generieren von Tests für Flows für den Servicekatalog abhängt:

- sn_atf_tg.enable_Flow_Generation: Bei „wahr“ werden nur die Flow-Generierungsschritte generiert. Der Standardwert ist „wahr“
- sn_atf_tg.unsupported_Flow: Es werden keine Schritte für die angegebene Flow-SYS-ID generiert Sie können mehrere Flow-Namen durch Kommas getrennt erwähnen
- sn_atf_tg.unsupported_Flow_Logic: Es werden keine Schritte für die genannte Flow-Logik generiert. Sie können mehrere Flow-Logiknamen durch Kommas getrennt erwähnen

Hinweis: Wenn ein Servicekatalogelement einen Flow oder eine Flow-Logik enthält, generieren Sie die Testschritte für Flows, nachdem die Schritte zur Datensatzvalidierung und Datensatzabfrage ausgeführt wurden. Ein Flow oder eine Flow-Logik kann mehrere Tests und Testschritte haben.

Alle Schritte sind serverseitige Schritte, und der Flow beginnt mit einer Protokollnachricht und endet mit einer Protokollnachricht. Die Protokolle werden vor allen Aktionen hinzugefügt, um Sie über die Aktionen zu informieren, die im Flow ausgeführt werden.

Andere Auslösertypen

Neben dem Servicekatalog werden die folgenden Auslösertypen vom ATF-Testgenerator und der Cloud Runner-Store-App unterstützt.

- Erstellt: Die Flow-Schritte beginnen nach dem ersten Satz von Datensatzvalidierungsschritten beim Senden des Formulars. Sie beginnt mit einer Protokollnachricht, die den Flow-Namen enthält, und endet mit einer Protokollnachricht, die den Flow-Status angibt.
- Aktualisiert: Wenn der Typ aktualisiert wird, erfolgen die Flow-Schritte am Ende gemäß den Datensatzvalidierungsschritten.
- Erstellt oder aktualisiert: Je nach Typ werden die Flow-Schritte entweder in der Mitte oder am Ende generiert

Hinweis: Für Servicekatalog ist nur ein Flow an ein Katalogelement gebunden. Für die anderen Auslösertypen können jedoch mehrere Flows an einen Auslösertyp gebunden sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ATF Test Generator und Cloud Runner verwenden

Verwenden Sie die Store-Anwendung ATF-Testgenerator und Cloud Runner, um die generierten Tests mit der Cloud Runner-Option auszuführen. Sie können auch die Testausführung und nächtliche Ausführungen planen, um die Testausführung vollständig zu automatisieren.

Tests werden mit Cloud Runner ausgeführt

Führen Sie die generierte Test-Suite mit der Browseroption Cloud Runner aus.

Vorbereitungen

Hinweis: ATF-Testdaten befinden sich vorübergehend in der Browsersitzung, die in unserem ServiceNow-Rechenzentrum gespeichert werden. Testdaten werden entfernt, nachdem alle Testausführungen abgeschlossen wurden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Suites** > **ATF-generierte Suite**an.

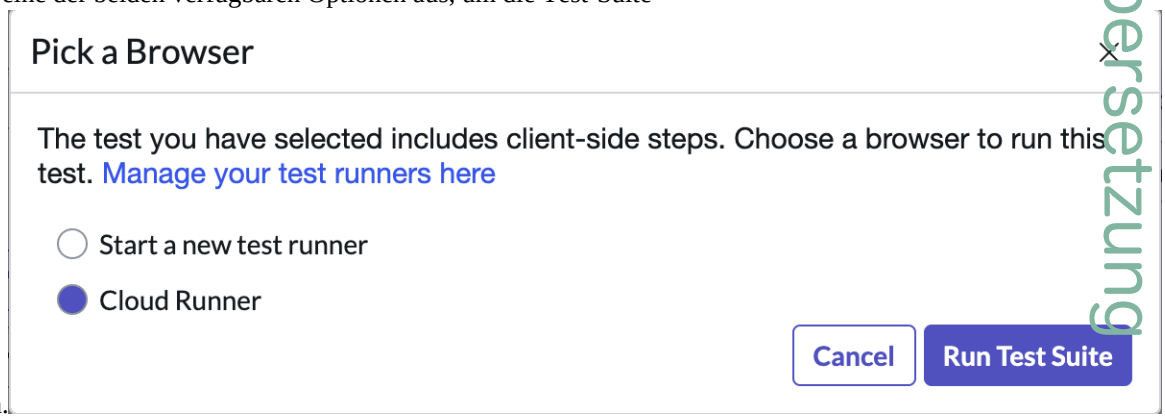
   Hinweis: Sie können auch einen einzelnen Test ausführen. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Tests**an.

2. Wählen Sie Aus **Führen Sie Die Test-Suite Aus** Zum Ausführen der ausgewählten Suite.

   Hinweis: Sie können auch einen einzelnen Test mit der Browseroption Cloud Runner ausführen.

   Das Dialogfeld Browser auswählen wird angezeigt.

3. Wählen Sie eine der beiden verfügbaren Optionen aus, um die Test-Suite



auszuführen.

   - Neuen Test Runner starten: Führt den Test durch, indem eine neue Registerkarte gestartet wird
   - Cloud Runner: Führt den Test in der Cloud aus

     Hinweis: Als Administratoranwender können Sie die Option Cloud Runner im Dialogfeld „Browser auswählen“ ausblenden, indem Sie atf_Cloud_Runner.Radio_visible auf „falsch“ setzen. Die Eigenschaft ist standardmäßig auf „wahr“ festgelegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie eine Test-Suite mit dem Cloud Runner ausführen, werden alle Tests in der Suite parallel ausgeführt. Weitere Informationen finden Sie unter Paralleles Testen mit Cloud Runner. Die Reihenfolge, in der die Tests in einer Suite zufällig ausgeführt werden. Die parallelen Suites ignorieren die Ausführungsreihenfolge und ignorieren den Abbruch bei einem Fehler.

4. Wählen Sie Aus **Führen Sie Die Test-Suite Aus** Im Dialogfeld nach Auswahl des Browsers.

   Hinweis: Die Anzahl der Cloud Runner, die gleichzeitig verwendet werden können, beträgt standardmäßig zwei. Sie haben auch die Möglichkeit, fünf weitere Cloud Runner zu kaufen.

   Die Ausführung der Tests wird auch dann im Hintergrund fortgesetzt, wenn Sie den Fortschrittsbalken schließen.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zum Ergebnis** Wenn Sie die Ergebnisse der Testausführung überprüfen möchten.

Paralleles Testen mit Cloud Runner

Parallele Tests mit Cloud Runner umfassen die parallele Ausführung von Tests innerhalb einer Suite.

Das parallele Testen der Tests innerhalb einer einzelnen Suite beginnt, sobald Sie die Suite ausführen. Wenn Sie eine Suite mit dem Cloud Runner ausführen, werden alle Tests in der Suite parallel ausgeführt, wobei die Ausführungsreihenfolge ignoriert wird, und bei einem Fehler werden sie abgebrochen. Parallele Tests mit Cloud Runner unterscheiden sich von parallelen Tests ohne Cloud Runner.

Hinweis: Bei parallelen Tests ohne Cloud Runner werden mehr als 1 Suites parallel ausgeführt.

Testausführung wird geplant

Verwenden Sie Zeitpläne und nächtliche Ausführungen, um Tests und Test-Suites in der Cloud-Infrastruktur von ServiceNow auszuführen, sodass Sie ATF-Testausführungen vollständig automatisieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Zeitpläne**an.
   Die Seite Suite-Zeitpläne wird angezeigt.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer neuen Zeitplanausführung.
   Der Suite-Zeitplan-Datensatz wird angezeigt.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Zeitplanausführung.
Aktiv	Option zum Aktivieren der geplanten Ausführung.
Anwendung	Anwendung, für die der Zeitplan ausgeführt wird.
Ausführen	Häufigkeit, mit der die geplante Ausführung ausgeführt werden soll

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Zeit	Genaue Zeit, zu der die Ausführung des Testlaufs geplant wurde
In der Cloud ausführen	Option zum Ausführen der geplanten Ausführung im Cloud Runner. Der Standardwert ist „wahr“ für neue Zeitpläne. **Hinweis:** Der Wert ist für alle vorhandenen Zeitplanausführungen falsch.

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf untergeordnete Tests hinzu.

   Hinweis: Wenn Sie den Browsernamen für den untergeordneten Test ändern, wird er weiterhin im Cloud Runner ausgeführt.

6. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Zum Ausführen der Suite.

ATF Test Generator und Cloud Runner – Referenz

Referenzinformationen für ATF Test Generator und Cloud Runner.

Protokolleinträge im BOQ-Formular

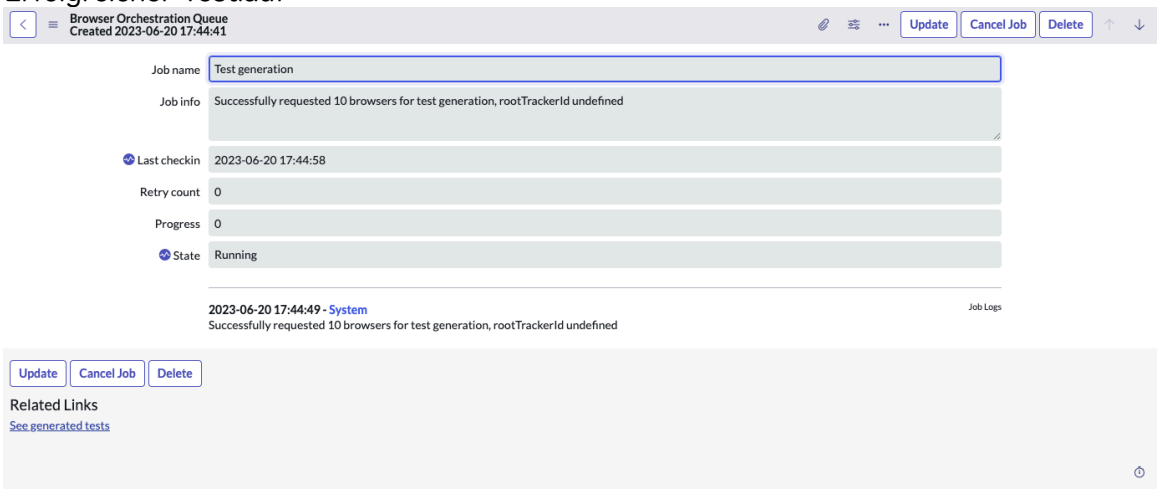
Debuggen Sie Fehler, oder verfolgen Sie kritische Transaktionen während der Ausführung der Test-Suites, richten Sie den Cloud Runner ein oder generieren Sie die Tests, indem Sie die Protokolleinträge im BOQ-Formular anzeigen.

Sie können jetzt wichtige Protokolleinträge im BOQ-Formular anzeigen. Wenn Sie zur BOQ-Tabelle wechseln, wird die Liste der Aufträge angezeigt. Bei Eingabe eines der Aufträge werden einige spezifische Auftragsprotokolleinträge angezeigt.

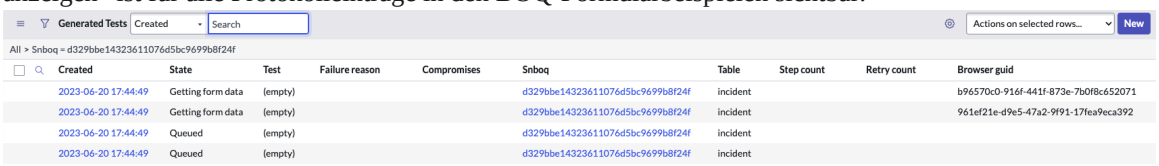
Im Folgenden finden Sie einige der Beispiele für Protokolleinträge im BOQ-Formular für die Testausführung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

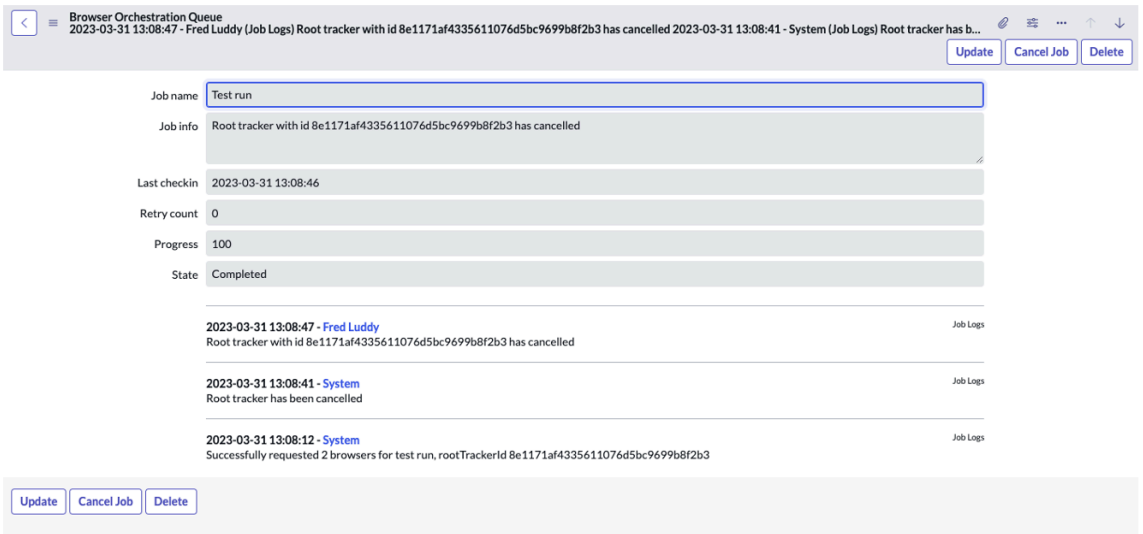
- Erfolgreicher Testlauf



Hinweis: Wählen Sie den zugehörigen Link „generierte Tests anzeigen“ aus, um die automatisierten Tests anzuzeigen. Die Liste der generierten Tests wird angezeigt und kann nicht bearbeitet werden. Sie können auch den Status und die Gründe des Fehlers der Tests in der Liste anzeigen. Der zugehörige Link „generierte Tests anzeigen“ ist für alle Protokolleinträge in den BOQ-Formularbeispielen sichtbar.



- Der Testlauf wurde vom Anwender über den Stammtracker abgebrochen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

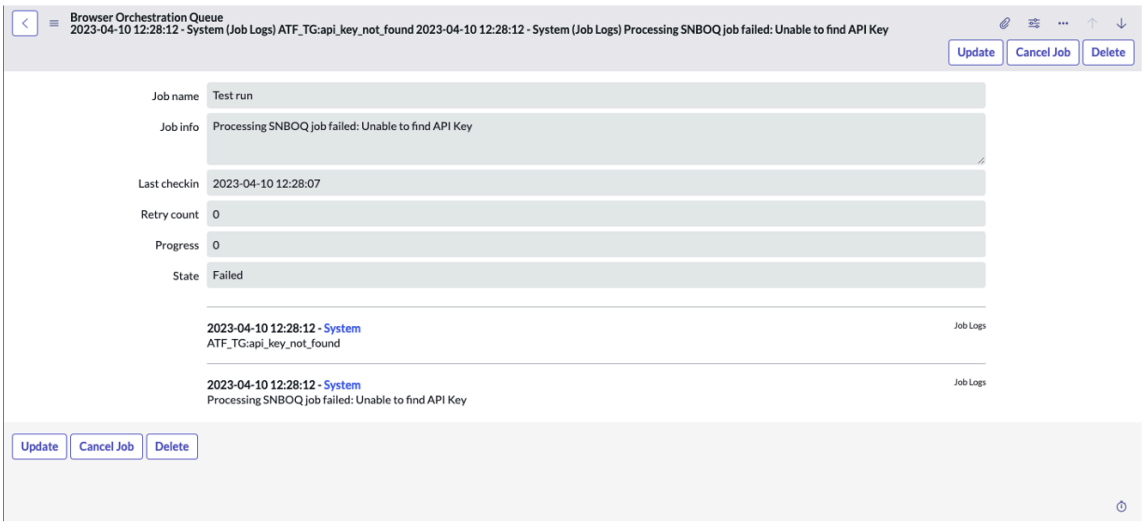
- Wenn BOQ und BOS in einer Instanz erreicht werden können, die Anmeldung jedoch umgeleitet

wird.

Hinweis: Dies kann passieren, wenn der ADCv2-Lastenausgleichsmodul der Instanz falsch konfiguriert ist und Sie über eine Anpassung verfügen, die den Datenverkehr über ein clientseitiges Skript umleitet.

(Der ADCv2-Lastenausgleichsmodul der Instanz ist falsch konfiguriert, der Kunde verfügt über eine Anpassung, die Datenverkehr über ein clientseitiges Skript usw. umleitet…)

- Wenn Sie einen API-Schlüssel gelöscht haben, bevor der Auftrag an BOS/BOQ gesendet wird



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn BOS aufgrund eines clientseitigen Skripts, eines API-Schlüssels, der gelöscht wurde, nachdem die Anforderung an BOS/BOQ gesendet wurde usw. nicht bei einer Instanz anmelden

kann

ATF Test Generator und Cloud Runner Rollen

ATF Test Generator und Cloud Runner Wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Systemadministrator [Administrator]

Die Administratorrolle ist erforderlich, um auf zuzugreifen und zu verwenden ATF Test Generator und Cloud Runner Store-Anwendung.

Enthält Rollen

Hinweis: Die Module in der Store-Anwendung sind nur für Administratoren sichtbar. Selbst ein ATF-Testadministrator kann nicht darauf zugreifen. Es wird empfohlen, einen dedizierten Administratoranwender auszuwählen.

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Es wird empfohlen, einen dedizierten Administratoranwender auszuwählen, der die folgenden Bedingungen erfüllt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ist nicht gesperrt
- Ist aktiv
- Ist nicht nur Zugriff auf Webservices
- Ist kein interner Integrationsanwender

HTTP-Antwortheader

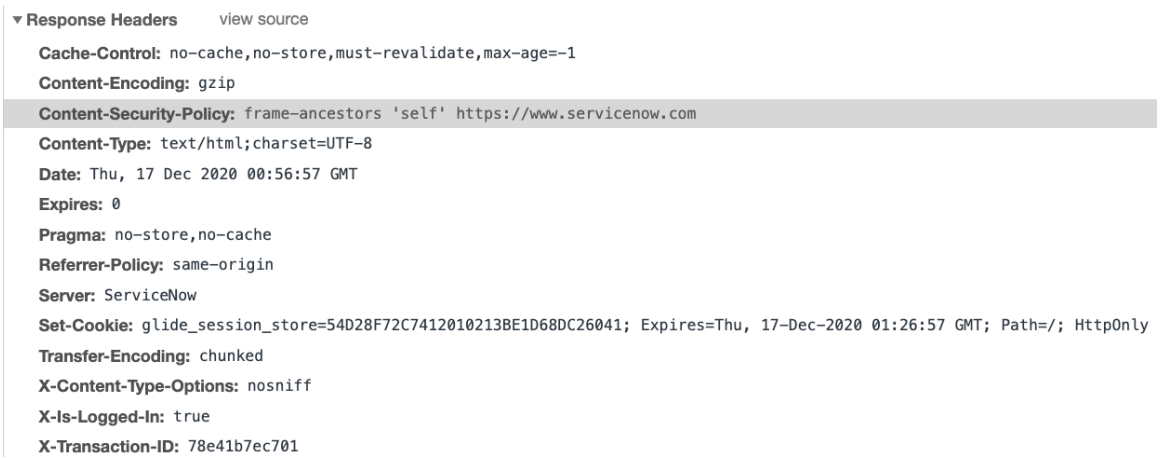
Ein Antwortheader ist ein einfaches Name-Wert-Paar, das in einer HTTP-Antwort verwendet wird, um zusätzliche Informationen zum Seiteninhalt oder zur Verarbeitung durch den Client bereitzustellen.

Sie können HTTP-Antwortheader für alle oder bestimmte Seitentypen konfigurieren, einschließlich Serviceportal, UI-Seite oder UX-Anwendungen. Die Möglichkeit, Antwortheader zu konfigurieren und zu übergeben, ermöglicht eine spezielle Verarbeitung des Seiteninhalts durch einen Client, meist einen Browser.

Weitere Informationen darüber, was ein HTTP-Header ist und wie das Name-Wert-Paar für bestimmte HTTP-Antwort-Header konfiguriert wird, finden Sie unter:https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers

Beim Konfigurieren von Antwortheadern müssen Sie sich die Definition für den HTTP-Header ansehen, um zu bestimmen, wie der Client den Seiteninhalt verarbeiten würde.

- Sie konfigurieren beispielsweise einen HTTP-Header für eine bestimmte Seite oder alle Seiten mit einer Content-Security-Policy: Frame-ancestors 'Self' https://www.servicenow.com.
- Wenn Sie die Seite in einem Browser wie Chrome aufrufen, können Sie sie im Abschnitt „Antwort-Header“ von Chrome Developer Tools überprüfen.



Weitere Informationen dazu, wie Browser eine Seite mit Frame-Vorgängern verarbeiten, finden Sie unter https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers/Content-Security-Policy/frame-ancestors .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warnung: Gehen Sie bei der Verwendung von URLs mit anwenderdefinierten Name-Wert-Paaren vorsichtig vor, da dabei ein potenzielles Sicherheitsrisiko besteht. Die unterzeichnete Sicherheitsänderung für ServiceNow AI Platform Vertrag hat Sicherheit impliziert. Sie können sie möglicherweise oder versehentlich überschreiben, wenn Sie anwenderdefinierte Name-Wert-Paare in den resultierenden URLs verwenden.

- Wenn Sie die Konfigurationsfunktionen des HTTP-Antwortheaders vollständig deaktivieren möchten, legen Sie fest *glide.http.headers_config.enabled*Eigenschaft bis **Falsch** .
- Sobald Sie sie auf „falsch“ festgelegt haben, ServiceNow AI Platform Verwendet keine der Headerkonfigurationen, die Sie in der Tabelle „sys_response_Header“ definiert haben.

Spezielle Behandlung des Inhalts-Sicherheits-Richtlinie: Frame-Vorgängerheader

Normalerweise ist ServiceNow AI Platform Schließt automatisch den Header „X-Frame-Options: SAMEORIGIN“ ein.

- Unterstützt die Verwendung dieses Headers in allen Browsertypen, basierend auf der Einstellung von *glide.set_x_frame_options*Globale Eigenschaft, die standardmäßig aktiviert ist.
- Wenn Sie eine Seite mit dem URL1-Header „Content-Security-Policy: Frame-ancestor“ URL2 konfigurieren, wird der ServiceNow AI Platform Enthält nicht automatisch den Header „X-Frame-Options: SAMEORIGIN“. Durch Ausschließen wird verhindert, dass der Browser verwirrt wird, da Content-Security-Policy: Frame-ancestor „Self“ bereits eine ähnliche Wirkung hat.

Spezielle Behandlung von Content-Security-Policy: Frame-Vorgängerheader für Internet Explorer

Mit dem URL1-URL2-Header „Content-Security-Policy: Frame-Vorgänger“ können Sie mehrere URL-Quellen konfigurieren, um die Seite aus einem iFrame einzubeziehen, der von einer Drittanbieterwebsite gerendert wird. Internet Explorer unterstützt diesen Headertyp jedoch nicht.

- Stattdessen unterstützt Internet Explorer nur die X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL-Anweisung (ALLOW-FROM) in diesem Header, obwohl die Einschränkung für eine einzelne Host-URL gilt.
- Wenn Sie den URL1-URL2-Header des Frame-Vorgängers „Self“ konfigurieren und Internet Explorer verwendet wird, wird der verwendet ServiceNow AI Platform Verwendet stattdessen automatisch den Header X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM).

Wenn die Internet Explorer-Anforderung den Referrer-URL-Header enthält:

- Es wird versucht, sie mit den Host-URLs (nur URL-Format vom Typ „voll“ oder „Platzhalter“ vom Typ „http://*.example.com“) abzugleichen, die im URL2-Header „Content-Security-Policy: Frame-ancestor „Self“ konfiguriert sind.
- Wenn eine Übereinstimmung vorhanden ist, fügen Sie die übereinstimmende URL als X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL1 (X-Frame-Optionen: ALLOW-FROM URL1) ein.
- Wenn kein Referrer-Header vorhanden ist, werden die ersten nicht-Platzhalterbasierten Host-URLs verwendet, die im URL2-Header „Content-Security-Policy: Frame-ancestor „Self“ konfiguriert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Fügen Sie beim Konfigurieren von URLs keinen Schrägstrich am Ende der URL hinzu.

- Dieses Beispiel für eine falsche Konfiguration, die mit dieser speziellen Behandlung möglicherweise nicht ordnungsgemäß funktioniert:
  - Name: Content-Security-Policy
  - Wert: Frame-Vorgänger „Self“ https://microsoft.com/
- Verwenden Sie stattdessen die richtige Syntax:
  - Name: Content-Security-Policy
  - Wert: Frame-Vorgänger „Self“ https://microsoft.com

Zugehörige Informationen

Inhaltstyp für Kontrollanforderung und -Antwort

Cache-Control-HTTP-Headerwert

Content-Security-Policy: Frame-ancestor-URL1-URL2

X-Frame-Options: SAMEORIGIN

X-Frame-Options: ALLOW-FROM-URL

Konfigurieren Sie HTTP-Antwortheader

Konfigurieren Sie standardmäßige Name-Wert-Paare für HTTP-Antwortheader. Sie legen fest, ob die Konfiguration für alle Seiten oder bestimmte Typen gilt (Serviceportal, UI-Seite oder UX-Anwendungsdatensatz).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Zum Konfigurieren von ist eine Rolle „Security_admin“ mit erhöhtem Zugriff erforderlich **Alle Seiten** Geben Sie den Header ein. Zum Konfigurieren von ist eine Administratorrolle erforderlich **Bestimmter Typ** Header.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsbereich ein `sys_response_Header.list` .
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

HTTP-Antwortheader

Feld	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass diese Konfiguration des HTTP-Antwortheaders aktiv ist.
Anwendung	Anwendungsbereich für diesen Datensatz
Betrifft	Typ des Datensatzes, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. **Spezifischer Typ** Die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders ist für den spezifischen Typ und Datensatz, den Sie in auswählen **Typ** Und **Datensatz** Felder.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Alle Seiten Die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt für alle Seiten und Datensatztypen. **Hinweis:** Nur Anwender mit einer erhöhten Zugriffsberechtigung der Rolle „Security_admin“ können HTTP-Antwortheader für den Header vom Typ „alle Seiten“ konfigurieren.
Typ	Typ des Datensatzes, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. **Serviceportal [sp_Portal]** Datensätze im Zusammenhang mit Serviceportal. **UI-Seite [sys_ui_page]** Standard-UI-Seiten in ServiceNow AI Platform. **UX-Anwendung [sys_ux_page_Registry]** Standard-UX-Anwendungen in ServiceNow AI Platform.
Datensatz	Spezifischer Datensatz, für den die HTTP-Antwort-Header-Konfiguration gilt. So wählen Sie einen Datensatz aus: **a.** Klicken Sie auf die Suche ( ) Symbol, um auf das Formular Dokument auswählen zuzugreifen. **b.** In **Tabellenname** Feld ist der Standard der Typ, den Sie im ausgewählt haben **Typ** Feld. Ändern Sie sie nicht. **c.** In **Dokument** Feld den Datensatz aus der Tabelle auswählen. Beispiel: Wenn Sie ausgewählt haben **Serviceportal [sp_Portal]** , Wählen Sie einen bestimmten Serviceportal-bezogenen Datensatz in dieser Tabelle aus. **d.** Klicken Sie auf **OK**. Sie können nur auf dieses Feld zugreifen, wenn Sie ausgewählt haben **Bestimmter Typ** In **Gilt für** Feld.
Name	Name, den Sie dem Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader zuweisen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Wert	Wert, den Sie dem Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader zuweisen möchten.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des HTTP-Antwortheaders

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

HTTP-Headerkonfiguration für erweiterte Anwender

Die HTTP-Antwort-Header-Tabelle (sys_response_Header) in der Listenansicht enthält zwei zusätzliche Spalten: **Hinzufügen bis** Und **Reihenfolge** .

Spalte	Beschreibung
Reihenfolge	Fügt einer Headerkonfiguration unabhängig vom Typ des Headers einen standardmäßigen ganzzahligen Reihenfolgewert hinzu (**Alle Seiten** Oder ein **Bestimmte Seite**). • Wenn eine bestimmte Seitenanforderung stattfindet, werden beide Header-Typen basierend auf verschachtelt **Reihenfolge** . • Die Net-Header werden unabhängig vom Typ zuerst sortiert, basierend auf **Reihenfolge** Und wurde der Antwort basierend auf der geordneten Headerliste hinzugefügt.
Hinzufügen Bis	Enthält die folgenden Werte: **Anfügen** (Standardwert) diese Option ist relevant, wenn mehrere Header mit demselben Namen konfiguriert sind. In diesem Fall werden beide dem HTTP-Antwortheader hinzugefügt. **Überschreiben** Diese Option ist relevant, wenn derselbe Header (ein Header mit demselben Namen) versucht, zweimal in die geordnete Headerliste aufzunehmen (siehe **Reihenfolge** Beschreibung). Der Header mit der höheren Reihenfolge und mit **Überschreiben** Auswahl in **Hinzufügen Bis** Überschreibt denselben Header, der versucht, mit einer niedrigeren Reihenfolge festgelegt zu werden.

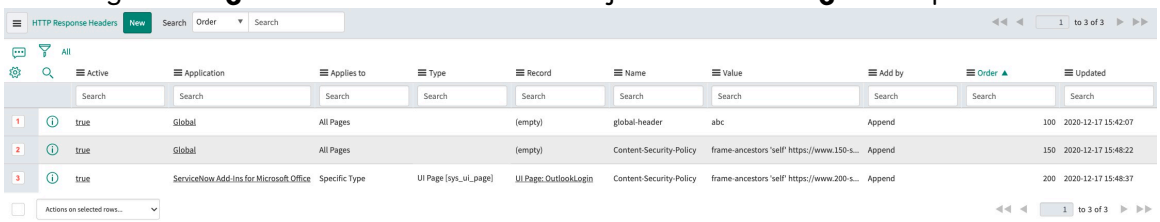
Möglicherweise haben Sie Situationen, in denen einige ähnlich sind **Alle Seiten** Typ-Headerkonfigurationen können einen überschreiben **Bestimmter Typ** Geben Sie die Headerkonfiguration ein. Ein Beispiel für **Bestimmter Typ** Die Konfiguration wäre eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für eine bestimmte UI-Seite. Sie können diese Situation beheben, indem Sie anpassen **Hinzufügen bis** Und **Reihenfolge** Spalten, wie in den folgenden Beispielen.

Beispiel anfügen

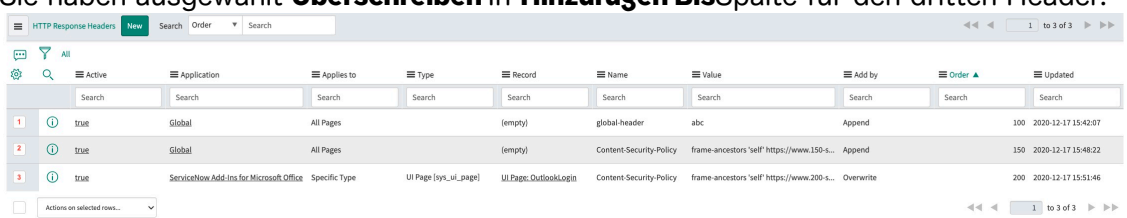
Die ServiceNow AI Platform Versucht, Header in der folgenden Reihenfolge, und festzulegen **Anfügen** Ist der Standardwert für jeden in **Hinzufügen Bis**Spalte.



In diesem Beispiel haben die Konfigurationen des zweiten (Header 2) und dritten (Header 3) Antwortheaders den gleichen Namen (Content-Security-Policy). In diesem Fall wird Header 3 an Header 2 angehängt. Wenn eine Anforderung für eine bestimmte Seite gestellt wird, die Sie mit einer Header-3-Antwort konfiguriert haben, sind die Netto-HTTP-Antwortheader sowohl Header 2 als auch Header 3.

Überschreiben

Die ServiceNow AI Platform Versucht, Header in der folgenden Reihenfolge festzulegen, und Sie haben ausgewählt **Überschreiben** In **Hinzufügen Bis**Spalte für den dritten Header.



In diesem Beispiel haben die Konfigurationen des zweiten (Header 2) und dritten (Header 3) Antwortheaders den gleichen Namen (Content-Security-Policy). In diesem Fall überschreibt Header 3 Header 2. Wenn eine Anforderung für eine bestimmte Seite gestellt wird, die Sie mit einer Header-3-Antwort konfiguriert haben, ist der Netto-HTTP-Antwortheader nur Header 3.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortvorlagen

Lösen Sie Fälle oder unterstützen Sie Probleme schneller und effizienter mit Antwortvorlagen. Antwortvorlagen (früher als Snippets mit Vorlagen bezeichnet) sind wiederverwendbare Nachrichten, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert werden können, um Anwendern schnelle und konsistente Nachrichten bereitzustellen oder um standardmäßige Chatantwortnachrichten für anfordernde Personen in anzuzeigen Mitarbeiterchat.

Hinweis: Antwortvorlagen sind nur für vorhandene Datensätze verfügbar.

Antwortvorlagenrollen zuweisen

Die folgenden Rollen werden installiert, wenn Sie das Antwortvorlagen-Plugin aktivieren.

Antwortvorlage	Beschreibung
Antwortvorlage für Administratoren [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Ermöglicht den Zugriff auf die bereichsspezifische Verwaltung der Antwortvorlagen-Funktion
Antwortvorlagenautor [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Ermöglicht den Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Antwortvorlagen-Inhalten
Antwortvorlagenleser [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Ermöglicht den Lesezugriff auf Antwortvorlagen-Inhalte
Systemadministrator [administrator]	Antwortvorlage für Administratoren [sn_templated_snip.template_snippet_admin]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortvorlage	Beschreibung
	Hinweis: Der Administrator erbt diese Rolle standardmäßig. Wenn das Plugin „Antworten mit Vorlagen“ [com.sn_templates_snip] aktiviert ist, ohne zugehörige HR-Anwendungen zu aktivieren, können Sie weiterhin Antwortvorlagen verwenden. • Der Administrator kann diese Rolle anderen Anwendern neu zuweisen. • Der Administrator kann auch die Tabelle „enthaltene Rolle“ [sys_user_role_contains] entfernen, damit Administratoranwender diese Rolle standardmäßig nicht erben. Oder: 1. Geben Sie Ein **sys_Store_App_list.do** In der Suchleiste des Filternavigators einer Instanz, oder **https://YOUR_INSTANCE/sys_store_app_list.do** Über einen Webbrowser. 2. Suchen und wählen Sie aus **Fragmente Mit Vorlagen** . 3. Scrollen Sie nach unten zu **Zugehörige Links** . 4. Klicken Sie Auf **Entfernen Sie aus der Rolle des Administrators** .

Bevor Sie mit der Verwendung von Antwortvorlagen beginnen, müssen Sie diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle finden Sie unter Fügen Sie einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .

Beispiel:

- In HR-Servicebereitstellung Anwendung wird Anwendern mit der HR-Administratorrolle die Rolle „Antwortvorlagen-Administrator“ zugewiesen, Anwendern mit der HR-Managerrolle wird die Rolle „Antwortvorlagenautor“ zugewiesen, und Anwendern mit der Rolle „HR-Fallautor“ wird die Rolle „Antwortvorlagenleser“ zugewiesen.
- In Kundenservice-Management Anwendung erben Anwender mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ (sn_customerservice_Manager) die Rolle „Antwortvorlagen-Autor“. Anwender mit der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_Agent) erben die Rolle „Antwortvorlagenleser“ und können auf Antwortvorlagen zugreifen, die allen Gruppen zugewiesen sind, zu denen sie gehören.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So verwenden Sie Antwortvorlagen

Anwender mit der Rolle „Antwortvorlagen-Writer“ [sn_templates_snip.template_snippet_Writer] können Antwortvorlagen erstellen. Jede Vorlage ist einer Tabelle zugeordnet, die eine Erweiterung der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] oder „Interaktion]“ ist. Antwortvorlagen enthalten einen Kurznamen zur Angabe einer Verknüpfung, die zur Identifizierung der Nachricht verwendet werden kann. Für Chat-Antwortvorlagen, die im Mitarbeiterbereich verwendet werden, verwenden Service Desk-Mitarbeiter den Schrägstrich-Befehl mit einem kurzen Namen, um die Standardnachricht während eines Chats anzuzeigen. Sie können die Vorlage auch für konfigurieren

- Schließen Sie Variablen ein, die aus einer Tabelle abgerufen wurden
- Geben Sie einen Bedingungsgenerator an, um die Bedingungen anzugeben, die erfüllt sein müssen, damit die Vorlage verwendet werden kann, z. B. für einen bestimmten HR-Service

Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlage erstellen oder ändern.

Anwender mit der Rolle „Antwortvorlagenleser“ [sn_templates_snip.template_snippet_Reader] können dann den Inhalt der Antwortvorlage kopieren und in ihren Antworten an Anwender verwenden, wenn sie an Fall- oder Aufgabenformularen arbeiten, die die angegebenen Bedingungen erfüllen. Beispielsweise können HR-Mitarbeiter eine Antwortvorlage für Diskrepanzfälle bei der Gehaltsabrechnung verwenden, um eine standardmäßige Antwort für diesen Falltyp zu senden. Siehe Kopieren Sie eine Antwortvorlage in einen HR-Fall Für ein HR-spezifisches Beispiel.

Example: Antwortvorlage zur Eskalation von Diskrepanzfällen in der Gehaltsabrechnung

Sie sind Teil einer unternehmensweiten HR-Organisation, die die Anwendung HR-Servicebereitstellung einsetzt. Sie möchten, dass Ihre HR-Mitarbeiter auf Diskrepanzfälle in der Gehaltsabrechnung schneller und konsistenter antworten und diese bei Bedarf eskalieren. Erstellen Sie eine Antwortvorlage, damit HR-Mitarbeiter eine wiederverwendbare Nachricht zur Verfügung steht, mit der sie Mitarbeitern bei diesem Falltyp antworten können.

Einer Ihrer HR-Manager mit der Rolle Autor Antwortvorlage ist für die Erstellung der Vorlage für die Eskalation von Diskrepanzfällen der Gehaltsabrechnung zuständig. Die Vorlage gehört zur Tabelle „HR-Gehaltsabrechnungsfall“ [sn_hr_core_case_payroll], und eine Bedingung filtert nach Fällen, die mit dem entsprechenden HR-Service mit der Bezeichnung „Gehaltsdiskrepanz“ übereinstimmen. Im Vorlagentext wird der Antworttext mit Variablen angezeigt, z. B. dem Namen der betreffenden Person in der Anrede.

HR-Fallautoren mit der Rolle „Antwortvorlagenleser“ können den Inhalt der Antwortvorlage kopieren und in ihren Antworten an Mitarbeiter bei der Bearbeitung von Fällen verwenden. Antwortvorlagen bieten eine schnellere und effizientere Möglichkeit, Fälle zu lösen.

Aktivierungsinformationen

Um Antwortvorlagen in Ihrer Anwendung verwenden zu können, müssen Sie Antwortvorlagen aktivieren. Informationen dazu, welche Komponenten mit dem Feature installiert werden, finden Sie unter Mit Antwortvorlagen installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortvorlagen aktivieren

Sie können Antwortvorlagen (früher als „Templated Snippets“ bezeichnet) [com.sn_templated_snip] aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis: Wenn Sie verwenden Mitarbeiterchat, Mitarbeiterchat(com.glide.interaction.awa) das Plugin aktiviert automatisch Antwortvorlagen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Antwortvorlagen aktivieren diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Antwortvorlagen

Plugin	Beschreibung
Umfangsdefinition der Applikation – Eingeschränkter Anruferzugriff [com.glide.scope.access.restricted_caller]	Ermöglicht den im Umfang enthaltenen Applikationen, den Zugriff auf öffentliche Tabellen und Skripteinbindungen zu beschränken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Madrid)

Mit Antwortvorlagen installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Aktivierung des Plugins Templated Responses (com.sn_templated_snip) installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Installierte Rollen

Standardmäßig enthalten die folgenden HR-Rollen die folgenden Antwortvorlagenrollen.

Hinweis: Vom Plugin „Templated Responses“ [com.sn_templated_snip] wird die Systemeigenschaft „sn_templated_snip.min_admin_count“ [sys_properties.list] aktiviert. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Antwortvorlagen-Admin-Benutzer löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) an aktiven Benutzern für diese Rolle erforderlich ist.

Mit Antwortvorlagen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Antwortvorlagen-Administrator [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Ermöglicht den Zugriff auf die bereichsspezifische Verwaltung der Antwortvorlagen-Funktion	sn_templated_snip.template_snippet_writer
Antwortvorlagen-Writer [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Ermöglicht den Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Antwortvorlagen-Inhalten	sn_templated_snip.template_snippet_reader
Antwortvorlagenleser [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Ermöglicht den Lesezugriff auf Antwortvorlagen-Inhalte	Keine

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle finden Sie unter Fügen Sie einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .

Weitere Informationen zur Anwenderverwaltung und zur Verwaltung von Anwendern finden Sie unter Anwenderverwaltung .

Installierte Tabellen

Mit Antwortvorlagen installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Antwortvorlage [sn_templated_snip_note_template]	Speichert Informationen für Antwortvorlagen. Antwortvorlagen sind wiederverwendbare Nachrichten, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert werden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Antwortvorlagen installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Antwortvorlagen bieten Benutzern schnelle und konsistente Nachrichten oder zeigen anfordernden Personen in Agent Chat standardmäßige Chatantworten an.
M2M-Antwortvorlage an Kanal [m2m_response_template_to_channel]	Ordnet Kanäle zu Antwortvorlagen zu.
Kanal der Antwortvorlage [sn_templated_snip_channel]	Speichert Informationen über Kanäle von Antwortvorlagen.
Hinweisvorlage für Tabelle [sn_m2m_note_template_for_table]	Ordnet Notizen zu Antwortvorlagen zu.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Antwortvorlage erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage (früher als Snippet mit Vorlagen bezeichnet), um eine wiederverwendbare Nachricht zu definieren, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert oder in verwendet werden kann Mitarbeiterchat Sitzungen, um Anwendern schnelle und konsistente Nachrichten bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_templated_snip.template_snippet_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Antwortvorlage ist einer Tabelle zugeordnet, die eine Erweiterung der Aufgabentabelle [Task] oder ist, wenn verwendet Mitarbeiterbereich, Die Tabelle „Interaktion“ [Interaktion]. Die Vorlage kann so konfiguriert werden, dass sie aus dieser Tabelle abgerufene Variablen enthält. Sie können auch einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Bedingungen anzugeben, die ein Fall erfüllen muss, damit die Vorlage verwendet werden kann, z. B. für einen bestimmten HR-Service oder für einen Chat. Für Chat-Antwortvorlagen geben Sie einen Kurznamen (Tastenkürzel) an, der mit dem Schrägstrich-Befehl verwendet wird, um die Antwortnachricht einem Anwender schnell anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Antwortvorlagenkonfiguration**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Antwortvorlage.
   Oder wählen Sie eine vorhandene Antwortvorlage zum Ändern aus der Liste aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Antwortvorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Antwortvorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Kurzbeschreibung, die die Antwortvorlage bei Verwendung von Chat in Mitarbeiterbereich identifiziert. Verwenden Sie den Kurznamen mit einem Schnellbefehl (/), um den Text aus dem Vorlagentext der Antwortvorlage im Chat anzuzeigen. Dieses Feature bietet eine schnelle und konsistente Möglichkeit, Text im Chat auszufüllen. Beispielsweise identifiziert der Kurzname `gm` die Chat-Antwortvorlage für eine Begrüßung am Morgen. Geben Sie **/gm** in ein Chat-Fenster ein, um den Text aus dieser Antwortvorlage anzuzeigen.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Antwortvorlage zugeordnet ist. Wenn Sie eine Antwortvorlage für den Chat im Agent Workspace erstellen, ist die zugehörige Tabelle die Interaktionstabelle [interaction]. Bei anderen Antwortvorlagen muss die Tabelle eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] sein. **Hinweis:** Durch das Erstellen von anwenderdefinierten Kompetenzzentren-Tabellen können Sie die UI-Aktion in Zwischenablage kopieren nicht hinzufügen. Anwender können weiterhin die Funktion zum Kopieren und Einfügen verwenden.
Bedingung	Bedingungen, mit denen festgelegt wird, wann die Antwortvorlage verwendet werden kann Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global . **Hinweis:** Die verfügbaren Bedingungen hängen von der ausgewählten Tabelle ab. Geben Sie für Chat-Antwortvorlagen die folgende Bedingung an: **[Type] [is] [Chat]**
Anwendung	Die Anwendung, die die Antwortvorlage erstellt hat.
Gruppensichtbarkeit	Gibt an, welche Gruppen Zugriff auf die Antwortvorlage haben. Hinzufügen von Gruppenfiltern, die die Antwortvorlage anzeigen können.

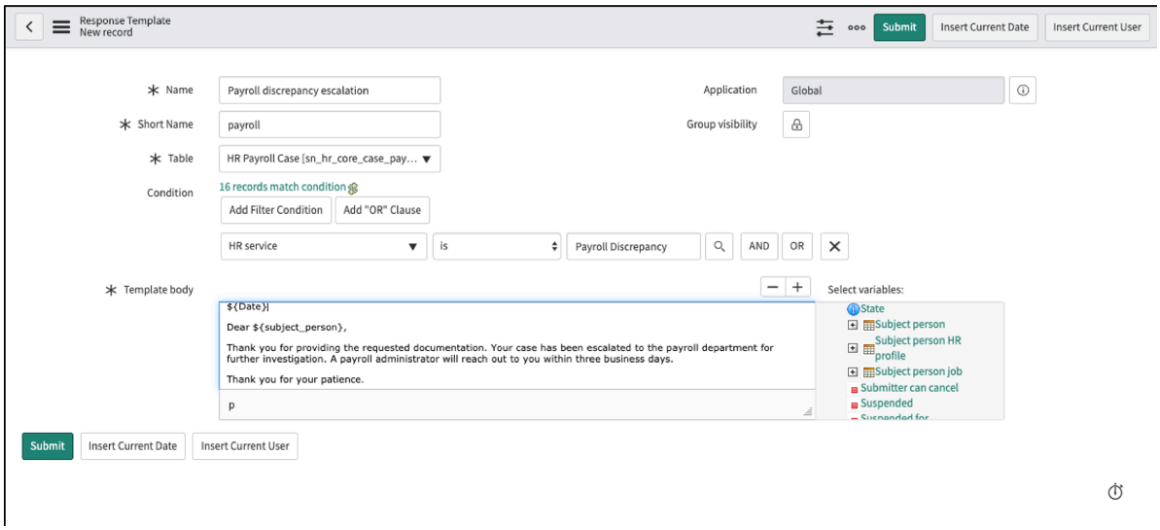
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

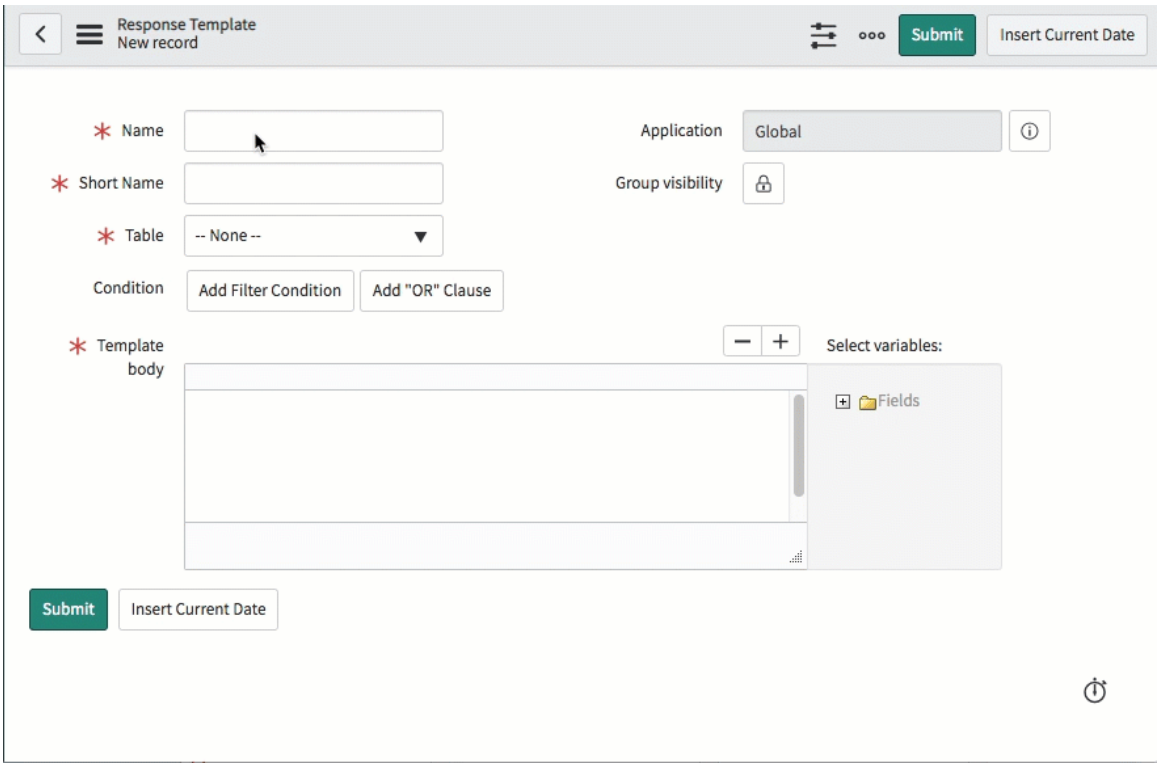
Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird die Antwortvorlage für alle Gruppen verfügbar.
Vorlagentextkörper	Text der Antwortvorlage mit Anweisungen für den Service Desk-Mitarbeiter zur Reaktion auf einen bestimmten Fall oder eine bestimmte Aufgabe. Sie können auf Feldwerte verweisen, indem Sie basierend auf der ausgewählten Tabelle Variablen aus der Variablenliste auswählen. Sie können Verweise auf benutzerdefinierte Variablen manuell eingeben: ○ Aktueller Benutzer: `${current_user}` ○ Aktuelles Datum: `${Date}` Oder platzieren Sie den Mauszeiger an der Stelle, an der die benutzerdefinierte Variablenreferenz angezeigt werden soll, und klicken Sie auf die Schaltflächen **Aktuellen Benutzer einfügen** oder **Aktuelles Datum einfügen**. **Hinweis:** Rich Text wird für Antwortvorlagen nicht unterstützt.
Variablen auswählen	Variablen, die Sie dem Vorlagentext hinzufügen können Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „HR-Fall“ (sn_hr_core_case) auswählen, können Sie die Variable „Betreffende Person“ auswählen, die im Vorlagentext angezeigt wird. Die Variable wird dann durch den tatsächlichen Namen der betreffenden Person ersetzt, wenn die Antwortvorlage verwendet wird. **Hinweis:** Die verfügbaren Variablen hängen von der ausgewählten Tabelle ab.

Example

Die folgende GIF zeigt ein Beispiel eines Personalverantwortlichen in der HR-Servicebereitstellung-Anwendung, die eine Antwortvorlage erstellt, um Diskrepanzfälle in der Personalabrechnung zu eskalieren. Die Vorlage ist der Tabelle „HR Payroll Case [sn_hr_core_case_payroll]“ zugeordnet, und es wird eine Bedingung festgelegt, um nach Fällen zu filtern, die dem HR-Dienst „Payroll Discrepancy HR“ entsprechen. Der Vorlagentext wird in den Körper eingefügt, und dann wird der Anrede eine Variable für die betroffene Person hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Mit Kanälen wird die Antwortvorlage auf die von Ihnen hinzugefügten Kanäle begrenzt. Wenn Sie diese Angabe leer lassen, ist die Antwortvorlage für keinen der Kanäle verfügbar. Mit dieser Funktion können Sie für Chats, E-Mails und Formulare jeweils unterschiedliche Nachrichten festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Kanäle für Antwortvorlagen erstellen .
   Die zugehörige Liste „Kanäle“ wird angezeigt.

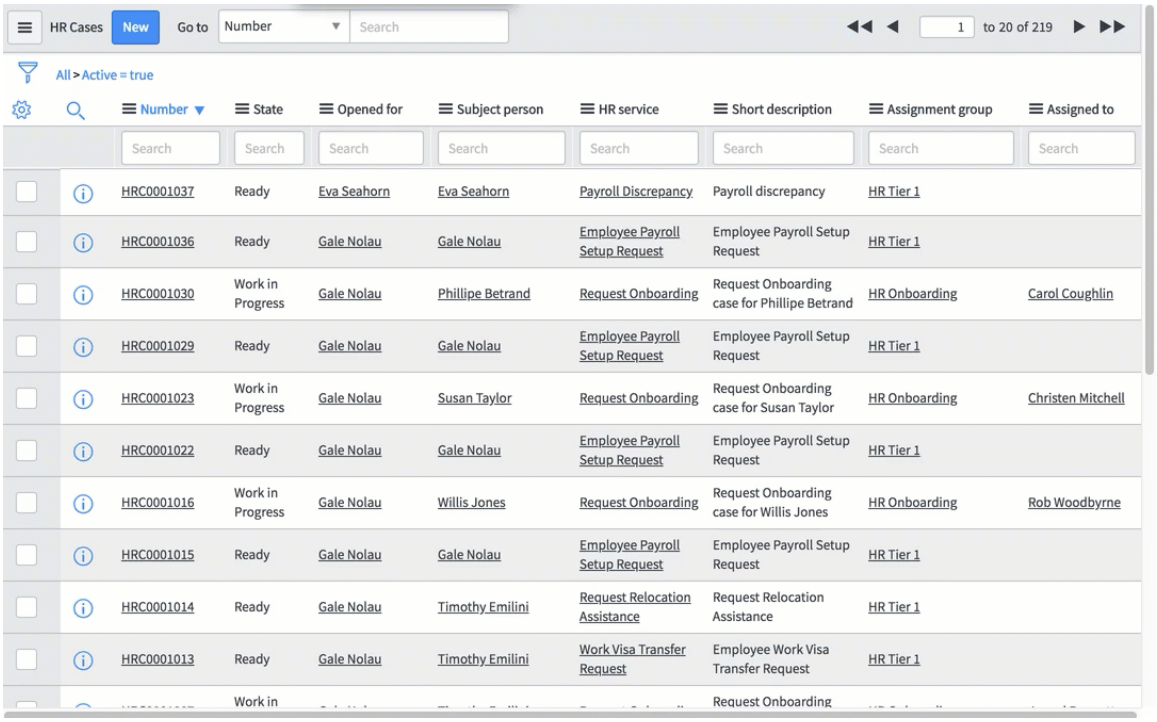
Nächste Maßnahme

Sie können den Inhalt der Antwortvorlage in jedes Feld eines Formulars kopieren, das die angegebenen Bedingungen erfüllt.

Die folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen HR Case Writer in der HR-Servicebereitstellung-Anwendung, der einen Fall der Gehaltsabrechnung öffnet und eine Eskalationsvorlage für eine Abrechnungsdiskrepanz in das Kommentarfeld im Formular für den Personalfall kopiert, damit der Mitarbeiter sie lesen kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Richtlinie als Code-Engine (PaCE)

Mit können Sie den gesamten Lebenszyklus von Richtlinien verwalten PaCE In -Anwendungen durch Suchen, Überprüfen und Aktualisieren vorhandener Richtlinien und Erstellen von Richtlinien nach Bedarf. Richtlinien in Die Anwendungen Werden von unterstützt PaCE.

PaCE verstehen

PaCE Mit können Sie Richtlinien von einem zentralen Standort aus verwalten, verwalten und auditieren.

A PaCE Richtlinie ist ein Satz vordefinierter Regeln und Logik, die das gewünschte Verhalten einer Anwendung oder eines Service bestimmen. Wenn aufgerufen, werden die Regeln in der Richtlinie auf die angegebene Eingabe angewendet, und eine Entscheidung wird getroffen. Diese Entscheidungsfindung ist die Hauptfunktion von PaCE Und hilft bei der Bestimmung, ob eine Richtlinie konform oder nicht konform ist. Die Entscheidung wird dann an den aufrufenden Service oder die Anwendung der Software weitergeleitet, damit sie darauf reagieren kann, um ein gewünschtes Verhalten durchzusetzen.

PaCE Stellt die folgenden Fähigkeiten bereit:

- Verwaltung des gesamten Lebenszyklus von Richtlinien
- Richtlinienwiederverwendung
- Audit und Compliance
- Testen und Validieren von Richtlinien
- Zentrale Automatisierung von Compliance- und regulatorischen Prozessen

PaCE Kann verwendet werden für:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Identifizieren Sie Haltungsabweichungen von einem gewünschten Status in der aktuellen Anwendung.
- Treffen Sie Entscheidungen (konform oder nicht konform) basierend auf einer Änderung der Anwendung oder des Service, und erzwingen Sie die Entscheidung, um eine Abweichung zu verhindern.
- Automatisieren Sie die Ausführung von Richtlinien, und beseitigen Sie die Abhängigkeit von Menschen.
- Standardisieren Sie Richtlinien, damit sie innerhalb eines Service und über Services hinweg freigegeben und wiederverwendet werden können.
- Erhöhen Sie die Change-Geschwindigkeit, während Sie Schutzmaßnahmen mit automatisierten Workflows einbeziehen, um vorbeugende Kontrollen bereitzustellen.
- Sammeln Sie Nachweise und Compliance-Nachweise zu Audit-Zwecken. Diese Funktion kann von internen Auditoren verwendet werden, um den Prozess der Erfassung von Nachweisen für Governance- und Risikoanforderungen zu automatisieren.
- Geben Sie den Geschäftskontext für an PaCE Richtlinien durch Verwendung von Kontrollzielen für die Verbindung PaCE Mit Integriertes Risikomanagement Und Richtlinien- und Compliance-Management Arbeitsbereich.

PaCE Ermöglicht Richtlinienentwicklern, eine vorhandene Richtlinie anzuzeigen und zu verstehen, Änderungen vorzunehmen und zu bewerten und zu entscheiden, ob eine Richtlinie als Baseline für eine andere Richtlinie verwendet werden kann. Sie können auch verwenden PaCE Vor dem Debugging, um zu verstehen, wie die Richtlinie funktionieren soll und warum sie nicht wie erwartet funktioniert.

PaCE Stellt eine zentrale Plattform zum Speichern, Verwalten und Verwenden von Richtlinien bereit. Mit PaCE, Richtlinien können sein:

- Gut dokumentiert und alle Anforderungen klar definiert.
- Wird in der gesamten Organisation wiederverwendet.
- Nachverfolgte und neue Versionen können erstellt werden, wenn eine Richtlinie geändert wird.
- Wurde vor der Bereitstellung getestet und validiert.

Richtlinien sind auch Container für alle Elemente, aus denen eine Richtlinie besteht. Diese Elemente umfassen Metadaten im Zusammenhang mit der Richtlinie, die Richtlinienversionen (einschließlich Richtlinienskripts und Eingaben), Zuordnungsinformationen und den Richtlinienausführungsverlauf.

Sie können eine beliebige Anzahl von Richtlinien in definieren PaCE.

Schlüsselanwenderpersonas und -Rollen

In diesem Abschnitt werden verschiedene Anwenderpersonas und -Rollen in beschrieben PaCE. Diese Personas werden mit der Anwendung definiert, in der PaCE Wird verwendet.

Alle Rollen mit Ausnahme der Superadministrator-Rolle müssen einem aufrufenden Service oder einer aufrufenden Anwendung zugewiesen werden, wobei PaCE Wird verwendet. Der zugewiesene Aufrufservice definiert den Umfang für die Anwenderrolle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Allgemeine Berechtigungen	Persona
sn_PACE.Execution_Reader	Ein schreibgeschützter Anwender mit schreibgeschütztem Zugriff. Dieser Anwender kann Richtlinien, Kategorien und Ausführungen anzeigen.	Richtlinienanwender, interner Auditor.
sn_PACE.Code_Reader	Kann überprüfen PaCE Versionen, Richtliniencode und Tests ausführen.	Interner Auditor
sn_PACE.Code_Editor	Dieser Anwender verfügt über alle sn_PACE_Code_Reader-Berechtigungen sowie die Möglichkeit zum Erstellen PaCE Richtlinienversionen.	Richtlinienentwickler
sn_PACE.Policy_Reader	Dieser Anwender verfügt über alle sn_PACE_Code_Reader-Berechtigungen sowie die Möglichkeit, Richtliniendetails und Zuordnungsinformationen zu überprüfen.	Richtlinienanwender, interner Auditor
sn_PACE.Policy_Editor	Dieser Anwender verfügt über alle Berechtigungen sn_PACE_Policy_Reader und sn_PACE.Code_Editor sowie die Möglichkeit, Richtlinien und Zuordnungen zu erstellen.	Richtlinienentwickler
sn_PACE.Mapping_admin	Dieser Anwender kann Richtlinien zuordnen und Konfigurationsparameter für Richtlinienzuordnungen bearbeiten.	Zuordnungsadministrator
sn_PACE.admin	Dieser Anwender verfügt über die Berechtigungen aller anderen Rollen sowie die Möglichkeit, Kategorien, Richtlinien, Zuordnungen und Code zu erstellen.	Richtlinienadministrator
sn_PACE.super_admin	Dieser Anwender verfügt über alle Rollenberechtigungen sn_PACE.admin für alle aufrufenden Services.	Nicht zutreffend
Wartungsrolle	Interner Anwender, der Standardinhalte erstellen kann.	Nicht zutreffend

PaCE Administrationslebenszyklus

Diese Prüfliste listet die Aufgaben auf, die an der Verwaltung beteiligt sind PaCE Richtlinien.

Aufgabe	Beschreibung
Richten Sie ein, und installieren Sie es PaCE.	PaCE Wird als Teil der Anwendung installiert, in der Sie Richtlinien erstellen möchten.
Erstellen Sie eine Richtlinie.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen PaCE Richtlinie.
Erstellen Sie eine neue Richtlinienversion	Siehe:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	• Erstellen Sie eine neue Variable für eine Richtlinienversion (Falls erforderlich). • Definieren Sie Zuordnungen für einen PaCE Richtlinie. • Bearbeiten Sie ein PaCE Richtlinienskript
Testen Sie eine Richtlinienversion	Verwenden Sie den Test-Playground für PaCE Richtlinien
Veröffentlichen Sie eine neue Richtlinienversion	Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine PaCE Richtlinienversion.
Aktivieren Sie eine veröffentlichte Richtlinie	Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren oder deaktivieren Sie einen PaCE Richtlinie.
Verwenden Sie die Richtlinie.	Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinien ausführen.

PaCE installieren

Installieren Sie PaCE.

PaCE Wird automatisch mit der Anwendung gebündelt, die Sie verwenden möchten PaCE Mit. PaCE Wird automatisch in den folgenden Anwendungen installiert:

- DevOps Config
- Release-Management von Digitalprodukten (DPR)
- Cloud Account Management (CAM)
- SecOps Software Bill of Materials(SBOM)
- Social Benefits Playbook

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Verwalten PaCE Richtlinien

Verwenden PaCE Dient zum Verwalten des Lebenszyklus einer Richtlinie und zum Erstellen, Aktualisieren, Überprüfen und Ausführen von Richtlinien.

Darüber hinaus können Sie:

- Bewerten Sie alle Änderungen, um sicherzustellen, dass sie die Anforderungen Ihrer Organisation für das Richtlinienmanagement erfüllen.
- Erstellen Sie eine Richtlinie, ändern Sie Richtlinieninformationen, kopieren Sie eine Richtlinie und ihre Version in eine neue Richtlinie.
- Erstellen Sie eine neue Richtlinienversion, indem Sie eine vorhandene Richtlinienversion kopieren und ändern.
- Zeigen Sie Zuordnungsinformationen für eine beliebige Richtlinie an, und definieren Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Überprüfen Sie die ausgeführte Richtlinienaktivität und den Ausführungsverlauf für Richtlinien und Richtlinienversionen.
- Verwenden Sie Tags und Kategorien, um Ihre Richtlinien effizienter zu verwalten.

Hinweis: Sie können eine beliebige Anzahl von Richtlinien erstellen, die nach Bedarf aktualisiert, aktiviert oder deaktiviert werden können.

Verwalten PaCE Richtlinien

Sie können definieren und verwalten PaCE Richtlinien in einer einzelnen Verwaltungskonsole.

Richtlinien sind Container für alle Elemente, aus denen eine Richtlinie besteht. Diese Elemente umfassen Metadaten im Zusammenhang mit der Richtlinie, den Richtlinienversionen (einschließlich Richtlinienskripts und Eingaben), Zuordnungsinformationen und den Richtlinienausführungsverlauf.

Sie können ganz einfach Richtlinien erstellen und vorhandene Richtlinien durchsuchen und überprüfen. Darüber hinaus können Sie:

- Bewerten und implementieren Sie Änderungen an jeder Richtlinie.
- Legen Sie fest, ob eine Richtlinie als Vorlage für eine andere Richtlinie verwendet werden soll.
- Verstehen Sie, warum eine Richtlinie möglicherweise nicht wie erwartet funktioniert.

Sie können eine beliebige Anzahl von Richtlinien erstellen, die nach Bedarf aktualisiert werden können.

Vorhandene anzeigen PaCE Richtlinien

Sie können eine Liste aller anzeigen PaCE Von Ihnen und anderen Richtlinienadministratoren erstellte Richtlinien. Die PaCE Die Verwaltungskonsole ist Ihr Gateway zum Anzeigen und Aktualisieren von Richtlinien und zum Verwalten von Richtlinienversionen.

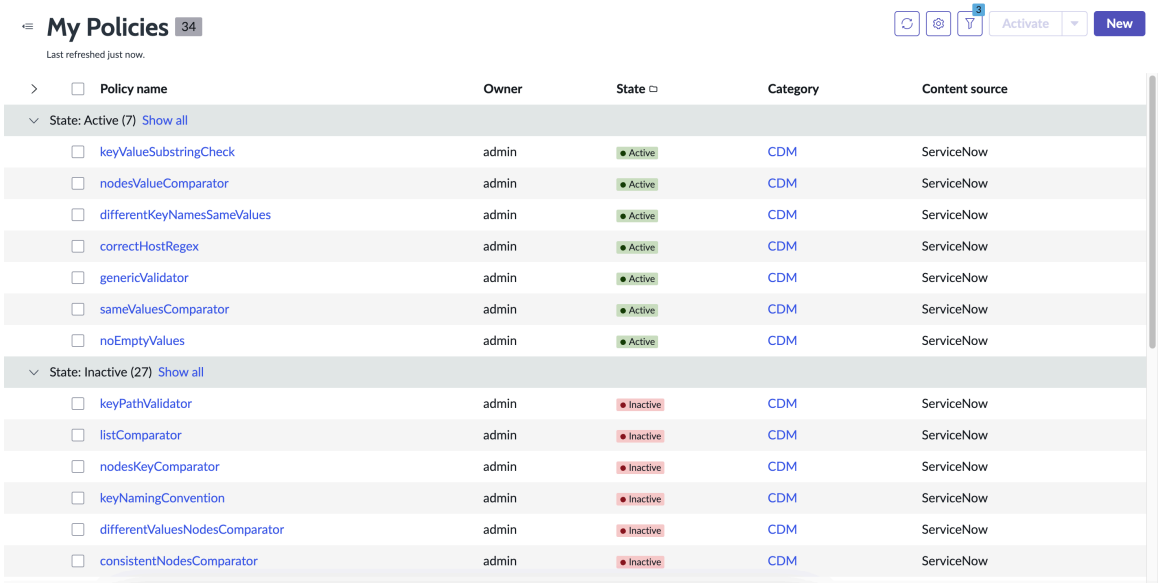
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_PACE.Execution_Reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an. Diese Richtlinien können für alle angemeldeten Anwender angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Auf dieser Seite können Sie Folgendes tun:

- Erstellen Sie einen PaCE Richtlinie
- Bearbeiten Sie ein PaCE Richtlinie
- Löschen Sie einen PaCE Richtlinie

In der Liste meine Richtlinien werden die folgenden Spalten angezeigt.

Spalte	Beschreibung
Richtlinienname	Der vom Anwender definierte Name der Richtlinie.
Besitzer	Der Besitzer der Richtlinie.
Status	Der aktuelle Status der Richtlinie: ○ Aktiv: Die Richtlinie ist **Aktiv** Und können verwendet werden. Weitere Informationen zum Aktivieren einer Richtlinie finden Sie unter Aktivieren oder deaktivieren Sie einen PaCE Richtlinie ○ Inaktiv: Die Richtlinie ist **Inaktiv** , Und müssen aktiviert werden, bevor sie verwendet werden kann. **Hinweis:** Jede Richtlinie kann nur eine aktuelle (veröffentlichte) Richtlinienversion haben. Nur Richtlinien mit einer aktuellen Version können aktiviert werden. Details siehe Verwalten PaCE Richtlinienversionen.
Kategorie	Die der Richtlinie zugewiesene Kategorie. Einer Richtlinie kann nur eine Kategorie zugewiesen werden. Siehe Verwalten von Kategorien in PaCE Für Details

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
Inhaltsquelle	Die zum Erstellen der Richtlinie verwendete Quelle: ○ Anwender: Diese Richtlinie wurde von einem Anwender erstellt oder kopiert. ○ ServiceNow: Diese Police wurde als Teil von versendet PaCE Inhaltspaket.

2. **Wahlweise:** Verwenden Sie ServiceNow AI Platform Filtersteuerungen zum Filtern der angezeigten Liste.
3. Um die Details einer Richtlinie anzuzeigen, klicken Sie auf die erforderliche Zeile in **Richtlinienname** Spalte.

> **Hinweis:** Alternativ können Sie auf das Informationssymbol klicken, um eine schnelle Ansicht der Richtlinie anzuzeigen.

Erstellen Sie einen PaCE Richtlinie

Erstellen Sie einen PaCE Richtlinie, um zu bestimmen, ob Änderungen an einem Softwareservice oder einer Anwendung einer Reihe vordefinierter Regeln entsprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_PACE.Policy_Editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie erstellt haben PaCE Richtlinie wird dann eine Entscheidung über diese Änderungen getroffen und ob sie gemäß diesen vordefinierten Regeln konform, nicht konform oder ausnahmskonform sind. Die Richtlinie muss dem relevanten Objekt (Tabellen- und Dokument-ID) korrekt zugeordnet sein, um die Richtlinie aufzurufen, wenn Änderungen am Objekt vorgenommen werden.

> **Hinweis:** Richtlinien werden nur verwendet, wenn sie aktive Zuordnungsdatensätze haben und wenn eine Anforderung zur Validierung eines Objekts (Tabellen und Dokument-IDs) vorhanden ist, das der Richtlinie zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnung PaCE Richtlinien.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

> **Hinweis:** Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Die Seite „neue Richtlinie“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie dann die Kachel neue leere Richtlinie oder eine vorhandene Richtlinienvorlage aus **Erstellen** .
   Vorlagen können nach den am häufigsten verwendeten Vorlagen gefiltert werden, alphabetisch, Status und Typ. Standardmäßig sind inaktive Vorlagen ausgeblendet.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „neue Richtlinie erstellen“ aus.

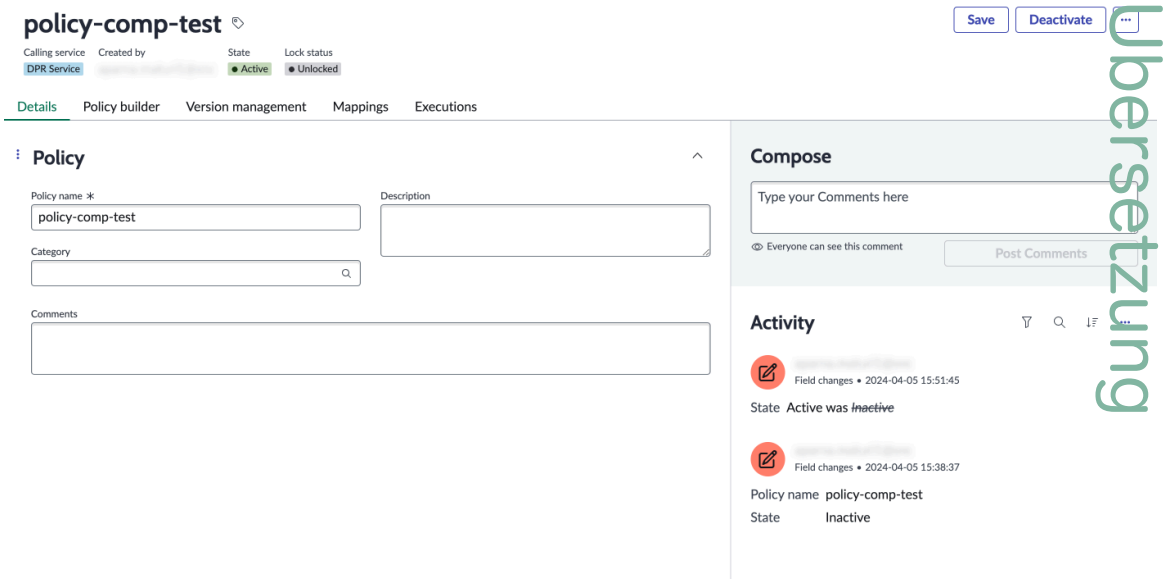
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „neue Richtlinie erstellen“

Feld	Beschreibung
Richtlinienname	Der Richtlinienname. **Hinweis:** Der Richtlinienname muss eindeutig sein und wird als Bezeichner der Richtlinie verwendet.
Dokumenttyp	Wählen Sie einen Dokumenttyp für die Tabelle der Elemente aus, auf die die Richtlinie angewendet werden soll.
Kategorie	Mit Kategorien können Sie Richtlinien effizienter gruppieren und verwalten. Details siehe Verwalten von Kategorien in PaCE.
Aufrufservice	Der Name des aufrufenden Service, in dem die Richtlinie erstellt wurde.
Beschreibung	Zusätzliche Details für diese Richtlinie.
Kommentare	Kommentare zur Richtlinie.

Hinweis: Sie können zusätzliche Kommentare im Textfeld Verfassen hinzufügen, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das Formular wird aktualisiert, um die neu erstellte Richtlinie



anzuzeigen.

6. **Wahlweise:** Fügen Sie Tags hinzu, indem Sie das Tag-Symbol auswählen Neben dem Richtliniennamen zum Hinzufügen von Tags.
   Weitere Informationen zum Definieren von Tags finden Sie unter . Fügen Sie Tags zu hinzu PaCE Richtlinien.

Ergebnis

Die neu erstellte Richtlinie enthält die folgenden Registerkarten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkartenname	Beschreibung
Details	Die Details der Richtlinie, einschließlich Richtlinienname, Kategorie, Datum, an dem sie erstellt wurde, und eine Beschreibung werden angezeigt.
Richtliniengenerator	Wenn Sie eine Richtlinie erstellen, wird standardmäßig eine Richtlinienentwurfsversion erstellt. Jede Richtlinienversion enthält Versionsmetadaten, ein Richtlinienskript und Variableneingabedefinitionen, die Sie entsprechend Ihren Anforderungen ändern können. Klicken Sie auf **Richtliniengenerator** Registerkarte zum Anzeigen der Seite „Richtliniengenerator“. Sie können: • Bearbeiten Sie eine Richtlinienversion. **Hinweis:** Sie können eine Richtlinienversion nur bearbeiten, wenn sie den Status „Entwurf“ aufweist. • Zeigen Sie Versionsdetails an • Neue Version erstellen • Wechseln Sie von Low-Code zum Code-Editor • Speichern Sie die Richtlinie als Vorlage • Versionen vergleichen • Doppelte Richtlinienversionen Weitere Einzelheiten finden Sie unter Verwalten PaCE Richtlinienversionen. **Hinweis:** Sie müssen veröffentlichen (siehe Veröffentlichen Sie eine PaCE Richtlinienversion) Richtlinienversion, um sie zu erstellen **Aktuell** Bevor es verwendet werden kann.
Versionsverwaltung	Auf der Registerkarte Versionsverwaltung werden die vorherigen Versionen der Richtlinie aufgelistet. Sie können auch eine neue Version der Richtlinie erstellen.
Zuordnungen	Die Zuordnungen Auf der Registerkarte können Sie das Objekt (Tabellen- und Dokument-ID) definieren, dem die Richtlinie zugeordnet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnung PaCE Richtlinien.
Ausführungen	Auf der Registerkarte Ausführungen können Sie die Ausführungsaktivität für die Richtlinie überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Sie können die folgenden Aktionen ausführen:

- Löschen Sie eine Richtlinie, die sich in einem inaktiven Status befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Löschen Sie einen PaCE Richtlinie.
- Duplizieren oder erstellen Sie eine Kopie einer vorhandenen Richtlinie.
- Anwenderdefiniert schreiben und testen PaCE Richtlinien. Weitere Informationen finden Sie unter So schreiben und testen Sie anwenderdefiniert PaCE Richtlinien.

Aktivieren oder deaktivieren Sie einen PaCE Richtlinie

Sie können beliebig aktivieren oder deaktivieren PaCE Richtlinie. Nur aktivierte Richtlinien können Änderungen an Objekten (Tabellen und Dokument-IDs) validieren. Deaktivierte Richtlinien werden nicht ausgeführt, auch wenn die Richtlinie zugeordnet ist. Durch das Deaktivieren einer Richtlinie können Sie die Richtlinie in einen wartungsähnlichen Modus versetzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Policy_Editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können jede Richtlinie jederzeit deaktivieren oder aktivieren.

Für aktivierte Richtlinien:

- Die Richtlinie muss eine aktuelle (veröffentlichte) Version enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten PaCE Richtlinienversionen.
- Die Richtlinie wird automatisch validiert, wenn Sie sie aktivieren (wenn für die Richtlinie Zuordnungseingaben definiert sind). Die Validierung überprüft die Gültigkeit der Zuordnungseingaben und überprüft, ob alle erforderlichen Eingaben festgelegt wurden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Zuordnungseingaben validieren.

Durch das Deaktivieren einer Richtlinie können Sie die Richtlinie in einen wartungsähnlichen Modus versetzen. Sie können Änderungen vornehmen, sicher in dem Wissen, dass niemand die Richtlinie verwendet. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden die Richtlinienzuordnungen beibehalten, die Richtlinie kann jedoch nicht ausgeführt werden. Nachdem Sie alle Änderungen vorgenommen haben, können Sie die Richtlinie erneut aktivieren, und alle vorhandenen Zuordnungen werden wiederverwendet.

Hinweis: Die Aktivierung oder Deaktivierung einer Richtlinie wird zu Nachverfolgungszwecken auditiert. Diese Audit-Informationen sind im Standard enthalten ServiceNow AI Platform Auditdatensätze.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Richtlinie, die Sie aktivieren oder deaktivieren möchten.

   Hinweis: Zum Aktivieren einer Richtlinie muss ihr aktueller Status sein Inactive. Um eine Richtlinie zu deaktivieren, muss ihr aktueller Status sein Active. Sie können nach Bedarf mehrere Richtlinien auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Aktivieren oder deaktivieren Sie die ausgewählte Richtlinie.

Aufgabe	Beschreibung
Aktivieren Sie eine Richtlinie	**a.** Wählen Sie eine inaktive Richtlinie aus, und klicken Sie auf **Aktivieren** . **Hinweis:** Wenn für die ausgewählte Richtlinie keine aktuelle (veröffentlichte) Version vorhanden ist, müssen Sie vor der Aktivierung zuerst eine Version veröffentlichen. Weitere Informationen zum Veröffentlichen einer Richtlinienversion finden Sie im Abschnitt Richtlinienversionen verwalten. **b.** Klicken Sie in der angezeigten Bestätigungsnachricht auf **Aktivieren** . Die Validierung der aktivierten Richtlinie und der zugehörigen Zuordnungseingaben wird automatisch durchgeführt. Darüber hinaus wird die Richtlinie der Liste der aktiven Richtlinien auf der Seite „alle Richtlinien“ hinzugefügt. **Hinweis:** Wenn die Zuordnungseingaben ungültig sind, werden Sie zur Registerkarte Zuordnungen weitergeleitet, um gültige Zuordnungseingaben zu definieren. Sie können beispielsweise erforderliche Zuordnungseingaben definieren, die keine Standardwerte enthalten. **c.** Wenn Sie die neueste Version für mehrere Richtlinien aktivieren und veröffentlichen möchten, wählen Sie die Richtlinien aus, und klicken Sie dann auf **Aktivieren** Dropdown-Menü. Wählen Sie im Fenster Richtlinie aktivieren die Option aus **Veröffentlichen Sie die neuesten Versionen dieser Richtlinien** Dann Kontrollkästchen **Aktivieren** . **Hinweis:** Dies funktioniert nur mit inhaltsbasierten Richtlinien.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
Deaktivieren Sie eine Richtlinie	**a.** Wählen Sie eine aktive Richtlinie aus, und klicken Sie auf **Deaktivieren** . **b.** Klicken Sie Auf **Deaktivieren** Zur Bestätigung. **Hinweis:** Wenn eine Richtlinie als inaktiv festgelegt ist, wird ihr Zuordnungsstatus auch als inaktiv festgelegt. Daher kann die Richtlinie nicht ausgeführt werden.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Ihre Richtlinien nicht veröffentlicht haben, können Sie mehrere Richtlinien veröffentlichen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den Richtliniennamen, die Sie veröffentlichen möchten, oder wählen Sie aus **Wählen Sie Alle Aus** Feld neben der Liste Richtlinienname. Wählen Sie aus **Aktivieren** Dann Dropdown-Menü **Neueste veröffentlichen** .

Hinweis: Dies funktioniert nur mit inhaltsbasierten Richtlinien und nicht mit anwenderbasierten Richtlinien.

Duplizieren Sie A PaCE Richtlinie

Erstellen Sie ein Duplikat einer vorhandenen Richtlinie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Policy_Editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf **Richtlinienname** Link für die Richtlinie, die Sie duplizieren möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite „Details“ auf **Weitere Aktionen** Symbol und wählen Sie aus **Duplikat** .
4. Wählen Sie im Fenster „Richtlinie duplizieren“ die Version der Richtlinie aus, die Sie kopieren möchten, und klicken Sie auf **Duplikat** .
   In wird eine neue Richtlinie mit denselben Parametern wie die ausgewählte Richtlinie erstellt **Inaktiv** status. Sie müssen eine Version der neuen Richtlinie veröffentlichen, bevor Sie sie aktivieren können.

Bearbeiten Sie ein PaCE Richtlinie

Sie können alle vorhandenen aktualisieren PaCE Richtlinien, unabhängig davon, ob sie aktiviert oder deaktiviert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Policy_Editor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf das Informationssymbol links neben dem Richtliniennamen, um einen schnellen Überblick über die Richtlinie zu erhalten.
   Die Richtliniendetails werden rechts neben der Liste meine Richtlinien angezeigt und können bearbeitet werden. Sie können auch überprüfen **Aktivität** Stream, um eine Liste aller an der Richtlinie vorgenommenen Änderungen anzuzeigen. Diese Liste kann nach Bedarf gefiltert werden.
3. Bearbeiten Sie die relevanten Details für die ausgewählte Richtlinie, und klicken Sie auf **Speichern** .
4. Klicken Sie auf **Richtlinienname** Link auf der Seite „alle Richtlinien“, um vorhandene Versionen zu aktualisieren oder eine neue Version hinzuzufügen.
5. Klicken Sie auf **Richtliniengenerator** Erstellen Sie eine Kopie der Version, in der Sie Änderungen vornehmen möchten, und nehmen Sie die relevanten Änderungen in der neuen Version vor.
   Sie können verschiedene Versionen der Richtlinie im Dropdown-Menü Version auswählen. Weitere Informationen zum Erstellen und Verwalten von Versionen finden Sie unter Verwalten PaCE Richtlinienversionen.

   Hinweis: Sie können nicht aktualisieren API-Variablen und Konfigurationsparameter Für eine vorhandene Richtlinienversion, die aktuell (veröffentlicht) oder archiviert ist. Um eine aktuelle Version zu ändern, erstellen Sie eine Kopie dieser Version, wie im Abschnitt Kopie einer Richtlinienversion erstellen beschrieben.

6. Wählen Sie das Überlaufmenüsymbol Und wählen Sie aus den folgenden Optionen aus:
   - Versionsdetails
   - Neue Version erstellen
   - Zum Code-Editor wechseln
   - Als Vorlage speichern
   - Versionen vergleichen
   - Duplikat
   - Löschen
7. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Veröffentlichen** .
8. Klicken Sie auf **Zuordnungen** Registerkarte und nehmen Sie die relevanten Änderungen vor.
   Weitere Informationen zum Definieren von Anrufereingaben und zum Zuordnen von Eingaben finden Sie unter Zuordnung PaCE Richtlinien.

Löschen Sie einen PaCE Richtlinie

Sie können löschen PaCE Richtlinie jederzeit. Alle zugehörigen Versionen für diese Richtlinie werden ebenfalls gelöscht. Aus Auditgründen können Sie jedoch keine Richtlinien löschen, die verwendet wurden oder derzeit verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Policy_Editor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Richtlinien und ihre zugehörigen Versionen können gelöscht werden. Richtlinien, die verwendet werden oder verwendet wurden, können jedoch nicht gelöscht werden, einschließlich:

- Richtlinien, die einem Objekt zugeordnet sind.
- Richtlinien, die im Standardmodus aktiviert und ausgeführt wurden. Diese Richtlinien und ihre Richtlinienversionen enthalten Ausführungsdaten, die für Auditzwecke wichtig sind, und können daher nicht gelöscht werden.
- Richtlinien, die eine Version in haben **Aktuell** Oder **Archiviert** status.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf **Richtlinienname** Link für die Richtlinie, die Sie löschen möchten.

   Hinweis: Sie können nur einzelne Richtlinien löschen. Sie können jedoch mehrere Richtlinien auswählen, um sie zu aktivieren oder zu deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Richtlinien aktivieren oder deaktivieren.

3. Klicken Sie im angezeigten Richtlinienformular auf **Löschen** .
4. Klicken Sie Auf **Löschen** Zur Bestätigung.
   Die Richtlinienversionen, die gelöscht werden sollen, werden angezeigt.

Zuordnung PaCE Richtlinien

Damit eine Richtlinie korrekt aufgerufen wird, muss sie einem Objekt (Tabellen- oder Dokument-ID) zugeordnet werden. Die definierten Zuordnungseinstellungen werden automatisch verifiziert, wenn die Richtlinie aufgerufen wird.

Durch die Zuordnung einer Richtlinie zu einem Objekt können Sie Aktualisierungen für dieses Objekt überprüfen, wenn eine Änderung der angegebenen Eingaben auftritt.

Definieren Sie Zuordnungen für einen PaCE Richtlinie

Sie können eine Richtlinie einer beliebigen Anzahl von Objekten zuordnen. Wenn Sie eine Richtlinie zuordnen, die Eingaben validieren und die Richtlinie ausführen, wird eine konforme, nicht konforme oder konforme Ausnahmeentscheidung zurückgegeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Mapping_admin

Prozedur

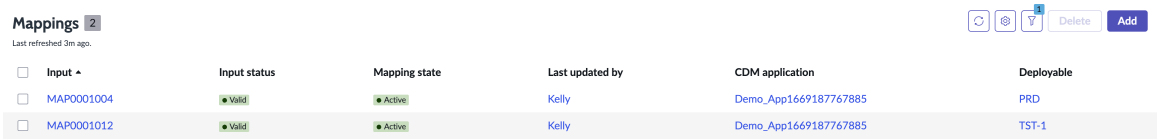
1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

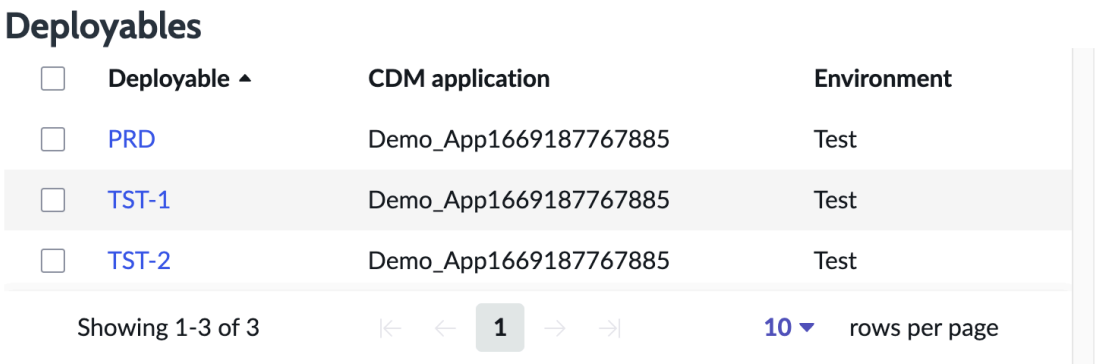
2. Klicken Sie auf **Richtlinienname** Link für die Richtlinie, die Sie aktualisieren möchten.
3. Klicken Sie auf **Zuordnungen** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn für die ausgewählte Richtlinie Zuordnungen vorhanden sind, werden sie angezeigt.



4. Um eine neue Zuordnungseingabe hinzuzufügen, klicken Sie auf **Hinzufügen** .
   Alle Objekte, die für die Zuordnung verfügbar sind, werden angezeigt.



5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben jedem Objekt, dem Sie die Richtlinie zuordnen möchten, und klicken Sie auf **Zuordnungsrichtlinie** .
   Die neue Zuordnungseingabe wird der Liste der Richtlinienzuordnungen hinzugefügt. Darüber hinaus gibt eine Warnmeldung an, ob die Zuordnung gültig und aktiv ist. Informationen zum Bearbeiten vorhandener Zuordnungseingaben finden Sie unter Bearbeiten Sie Zuordnungseingaben.

Bearbeiten Sie Zuordnungseingaben

Sie können die Zuordnungseinstellungen bearbeiten, die eine Richtlinie einem Objekt zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Mapping_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf **Richtlinienname** Link für die Richtlinie, die Sie aktualisieren möchten.
3. Klicken Sie auf **Zuordnungen** Und klicken Sie im Eingabefeld auf den Link Zuordnungs-ID.
4. Klicken Sie auf die Zuordnungseingabe, die Sie aktualisieren möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie im angezeigten Eingabeformular für die Zuordnung die Details nach Bedarf, und klicken Sie auf **Speichern** .

PaCE Statische und dynamische Zuordnung

Mit der statischen Zuordnung können Sie einem Datensatz oder Objekt wie einem Incident oder einem bereitstellbaren Element eine Reihe von Richtlinien zuordnen. Mit der dynamischen Zuordnung können Sie eine Reihe von Richtlinien für einen dynamischen Satz von Datensätzen oder Objekten zuordnen, z. B. eine Reihe von Incidents oder eine Reihe von bereitstellbaren Elementen.

Statische Zuordnungen

Mit der statischen Zuordnung können Sie mehrere Richtlinien zuordnen, die Sie für ein bestimmtes bereitstellbares Element oder einen bestimmten Incident validieren möchten. Wenn Sie beispielsweise eine Richtlinie mehreren bereitstellbaren Elementen zuordnen müssen, müssen Sie sie mehrmals jedem bereitstellbaren Element zuordnen.

Dynamische Zuordnungen

Mit der dynamischen Zuordnung können Sie mehrere Richtlinien zuordnen, die Sie anhand der angegebenen Bedingungen validieren möchten. Sie können die Bedingungen konfigurieren, die auf eine bestimmte Tabelle festgelegt sind. Jede Bedingung kann mehrere Datensätze oder Objekte zurückgeben. Die Bedingung wird zur Laufzeit angewendet, wobei der Satz von Richtlinien dem Satz der zurückgegebenen Datensätze durch die Bedingung zugeordnet wird. In den Bedingungsfeldern auf der Registerkarte Bedingungen können mehrere Bedingungen definiert werden.

Zuordnung PaCE Richtlinien mit statischer Zuordnung

Verwenden Sie statische Zuordnung, um mehrere zuzuordnen PaCE Richtlinien für einen Datensatz, z. B. eine Change-Anforderung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_PACE.Mapping_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Zuordnungen** > **Statische Zuordnungen**an.
2. Wählen Sie **Hinzufügen**.
3. Wählen Sie im einen Dokumenttyp aus **Dokumenttyp** Feld.
4. Wählen Sie eine Richtlinie in aus **Richtlinie** Feld oder Sie können das Suchsymbol auswählen Um mehrere Richtlinien anzuzeigen und auszuwählen, wählen Sie dann aus **Zuordnung** .
5. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie aus **Fertig** .

Ergebnis

Die Karte wird in der Liste „statische Zuordnungen“ angezeigt. Sie können eine Karte in der Liste löschen, indem Sie das Kontrollkästchen neben der Eingabe aktivieren und dann auswählen **Löschen** .

Zuordnung PaCE Richtlinien mit dynamischer Zuordnung

Verwenden Sie dynamische Zuordnung, um mehrere zuzuordnen PaCE Richtlinien für angegebene Bedingungen.

Vorbereitungen

Wenn Sie keine Bedingung erstellt haben, führen Sie die folgenden Schritte aus.

1. Navigieren zu **Zuordnungen** > **Bedingungen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie aus **Kurzbeschreibung** Und **Tabelle** Fügen Sie dann die Bedingungen der bereitstellbaren Elemente hinzu, die Sie zuordnen möchten.
4. Wählen Sie Aus **Ausführen** Um eine Vorschau der vorhandenen bereitstellbaren Elemente anzuzeigen, die in der Bedingung zugeordnet werden.

   Hinweis: Die Ergebnisse sind auf 10.000 Datensätze begrenzt.

5. Wählen Sie Aus **Speichern** Oder **Fahren Sie mit der Zuordnung fort** Um zur Seite „dynamische Zuordnung“ zu navigieren .

   Hinweis: Wenn Sie auswählen **Fahren Sie mit der Zuordnung fort** , Die Bedingung ist basierend auf der von Ihnen erstellten Bedingung vorausgewählt. Darüber hinaus können Sie die Bedingung bearbeiten oder löschen, indem Sie die Kurzbeschreibung auswählen.

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Mapping_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Zuordnungen** > **Dynamische Zuordnungen**an.
2. Wählen Sie **Hinzufügen**.
3. Wählen Sie im einen Dokumenttyp aus **Dokumenttyp** Feld, dann eine Bedingung in **Bedingung** Feld.
4. Wählen Sie eine Richtlinie in aus **Richtlinie** Feld oder Sie können das Suchsymbol auswählen Um mehrere Richtlinien anzuzeigen und auszuwählen, wählen Sie dann aus **Zuordnung** .
5. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie aus **Fertig** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Die Zuordnung wird in der Liste „dynamische Zuordnungen“ angezeigt. Sie können eine Karte in der Liste löschen, indem Sie das Kontrollkästchen neben der Eingabe aktivieren und dann auswählen **Löschen** .

Fordern Sie eine Ausnahme für die dynamische Zuordnung an

Fordern Sie eine Ausnahme für Richtlinien an, die Bedingungen dynamisch zugeordnet sind.

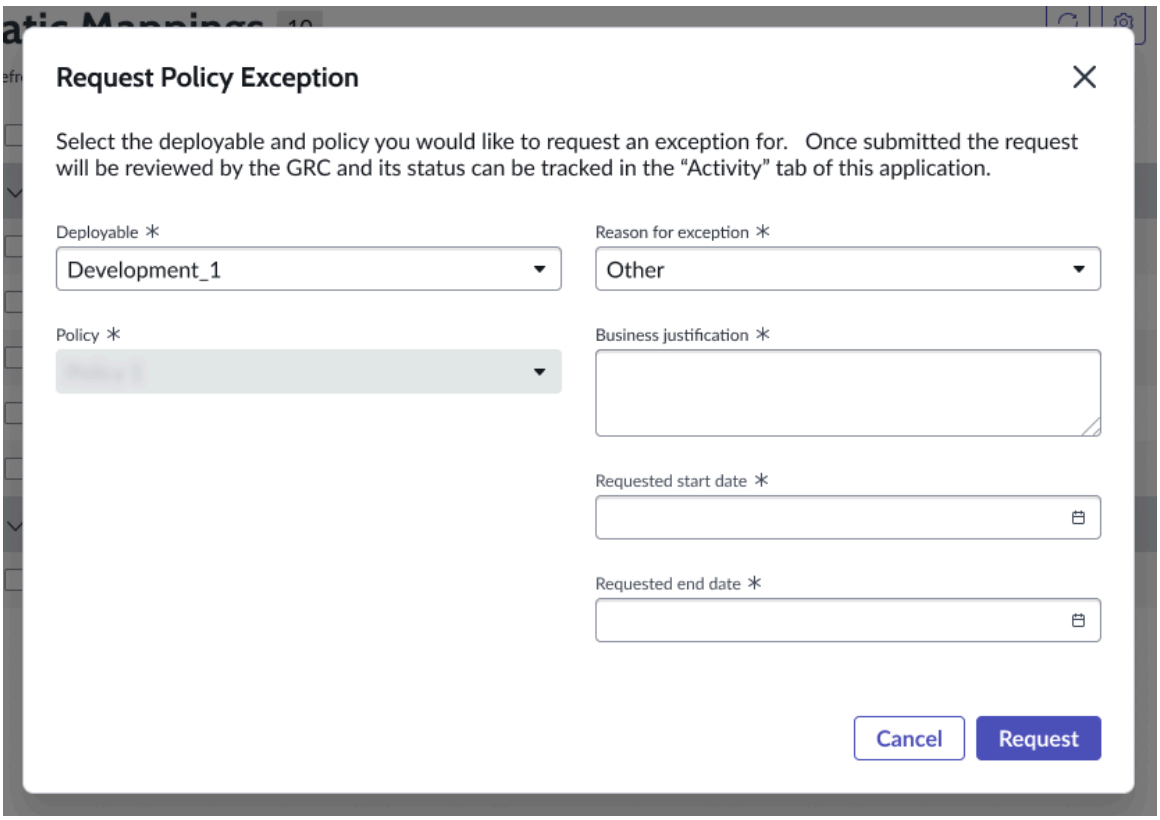
Vorbereitungen

Sie benötigen die Governance, Risk und Compliance(GRC) Anwendung installiert, um die Schaltfläche Ausnahme anfordern zu haben, die in der Zuordnungsliste angezeigt wird. Wenn Sie nicht haben GRC Anwendung finden Sie unter Laden Sie ein herunter GRC Anwendung aus dem ServiceNow Store Zum ersten Mal Thema.

Erforderliche Rolle: sn_PACE.admin

Prozedur

1. Navigieren zu > **Zuordnungen** > **Dynamische Zuordnungen**an.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen der zugeordneten Richtlinie, für die Sie eine Ausnahme anfordern möchten.
3. Klicken Sie Auf **Ausnahme anfordern** .



4. Füllen Sie die Felder im Formular „Richtlinienausnahme anfordern“ aus.

Richtlinienausnahme anfordern

Feld	Beschreibung
Bereitstellbar	Wählen Sie den Namen des bereitstellbaren Elements aus, für das Sie eine Ausnahme anfordern möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Liste der bereitstellbaren Elemente ist nicht gefiltert, und alle möglichen bereitstellbaren Elemente können ohne Filterung basierend auf der dynamischen Zuordnungsbedingung ausgewählt werden.
Grund für Ausnahme	Wählen Sie einen Grund aus, warum die Ausnahme angefordert wird.
Richtlinie	Name der Richtlinie
Grund der Reise	Erklärung, warum die Ausnahme angefordert wird.
Angefordertes Startdatum	Wählen Sie das Datum aus, an dem diese Ausnahme übermittelt wird.
Angefordertes Enddatum	Wählen Sie ein Datum aus, an dem diese Ausnahme genehmigt werden soll.

5. Klicken Sie auf **Anforderung**.

Erstellen Sie einen PaCE Richtlinienvorlage

Erstellen PaCE Vorlagen für PaCE Häufig verwendete Richtlinienformulare.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Code_Editor

Prozedur

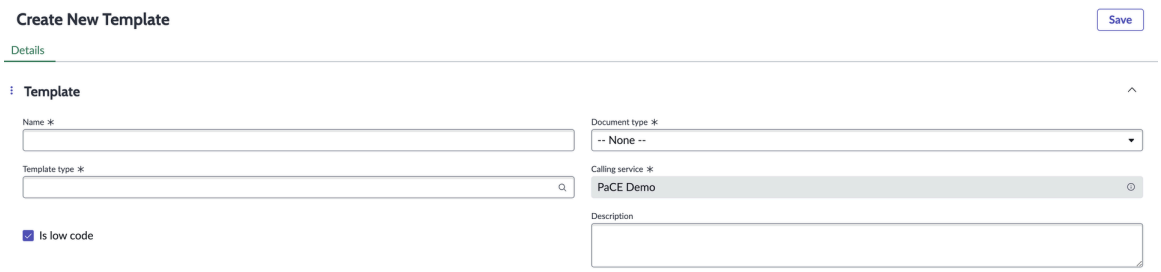
1. Navigieren zu **Vorlagen** > **Alle Vorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „neue Vorlage erstellen“ aus.

Neues Vorlagenformular erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Richtlinienvorlage.
Dokumenttyp	Wählen Sie einen Dokumenttyp für die Tabelle der Elemente aus, auf die die Vorlage angewendet werden soll.
Vorlagentyp	Vorlagentyp, organisiert nach Kategorie. Mit Vorlagentypen können Sie eine Kategorie auswählen, wenn Sie mehrere Arten von Richtlinienvorlagen haben. Sie können einen Vorlagentyp erstellen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen: **a.** Navigieren zu **Vorlagen** > **Vorlagentyp**an. **b.** Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	c. Füllen Sie aus **Name** Und **Beschreibung** Feld. **d.** Wählen Sie **Speichern**. Der Typ kann aus ausgewählt werden **Vorlagentyp** Feld.
Beschreibung	Zusätzliche Details für diese Vorlage.
Ist Low Code	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Richtlinienvorlage als Low-Code geschrieben wird. **Hinweis:** Sie können von Low-Code zum Code-Editor wechseln, wenn Sie die Bedingungen erstellen, aber Sie können nicht zurück zu Low-Code wechseln.



4. Wählen Sie **Speichern**.
   Wenn Sie eine Vorlage erstellen, ist sie standardmäßig inaktiv und wird auf der Seite „neue Richtlinie“ herausgefiltert. Sie können das Feld inaktiver Filter auf der Seite „neue Richtlinie“ aktivieren, um die inaktive Vorlage anzuzeigen.
5. Wählen Sie aus **Vorlagengenerator** Registerkarte und füllen Sie dann die Bedingungen im Abschnitt Richtlinienlogik aus **Speichern** .
   Weitere Informationen zu den Parametern und Bedingungsfeldern finden Sie unter Parameter werden an übergeben PaCE Richtlinien Und Felder für Richtlinienlogik-Bedingung Thema.

Nächste Maßnahme

Bevor Sie Ihre Vorlage aktivieren, können Sie eine Richtlinie zum Testen der Vorlage erstellen.

1. Navigieren zu **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **Vorschau** In der Vorlage, die Sie erstellt haben, um zu sehen, ob die Informationen korrekt sind.
4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie dann die Vorlage aus, mit der Sie eine Richtlinie erstellen möchten **Erstellen** .
6. Füllen Sie die Felder aus, und wählen Sie dann aus **Speichern** .
7. Wählen Sie den neuen Richtlinienentwurf aus, und wählen Sie aus **Playground Testen** Registerkarte zum Testen der Richtlinie.
8. Wenn Sie fertig sind, navigieren Sie zurück zu **Vorlagen** > **Alle Vorlagen**an. Wählen Sie dann die Vorlage aus, die Sie getestet haben **Aktivieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie Aktualisierungen an einer Vorlage vornehmen, wirkt sich dies nicht auf vorherige Richtlinien aus, die Sie mit der Vorlage erstellt haben.

Verwalten PaCE Richtlinienversionen

PaCE Richtlinienversionen enthalten das tatsächliche Richtlinienskript sowie API-Variable und Konfigurationsparameter Definitionen, die zum Validieren von Richtlinien verwendet werden. Jede Richtlinie kann viele Versionen haben, von denen jede einfach verwaltet werden kann.

Sie können eine neue Richtlinienversion erstellen, vorhandene Versionen durchsuchen und überprüfen und Änderungen am Richtlinienskript testen, bevor es in einer Produktionsumgebung bereitgestellt wird. Sie können auch Richtlinienversionen vergleichen, eine Richtlinie kopieren und nach Bedarf ändern.

Hinweis: Um eine Richtlinie zu aktivieren, muss eine Richtlinienversion erstellt und veröffentlicht werden, um in zu sein **Aktuell** status.

PaCE status der Richtlinienversion

A PaCE Die Richtlinienversion kann einen von vier status haben: Entwurf, aktuell, archiviert und Now-Content. Der Status der Richtlinienversion definiert auch die Versionsnummerierung.

Es kann jeweils nur eine Richtlinienversion in jeder Richtlinie aktuell sein. Es gibt keine Beschränkung für die Anzahl der Richtlinienentwürfe oder archivierten Richtlinienversionen.

status der Richtlinienversion

Status	Beschreibung
Entwurf	Wenn eine Version erstellt wird, ist ihr Anfangsstatus Entwurf. Die neue Entwurfsversion kann als Entwurf zur späteren Verwendung gespeichert oder veröffentlicht werden, um die aktuelle Version zu werden. Die Entwurfsversionen können erst verwendet werden, wenn sie veröffentlicht wurden.
Aktuell	Entwurfsversionen können in der aktuellen Version veröffentlicht werden, was bedeutet, dass die frühere Entwurfsversion zur standardmäßig veröffentlichten Version wird, die für die Richtlinienausführung verwendet wird. **Hinweis:** Wenn beim Veröffentlichen der Version eine Zuordnung vorhanden ist, wird eine Verifizierung durchgeführt, um sicherzustellen, dass alle erforderlichen Eingaben für die Zuordnung von Eingaben bereitgestellt wurden. Wenn Sie die Zuordnungseingaben aktualisieren, müssen Sie die Eingaben im Bildschirm „Zuordnung“ aktualisieren. Wenn Sie Anrufereingaben aktualisiert haben, müssen Sie aktualisieren PaCE API-Aufruf, um sicherzustellen, dass die Richtlinie ausgeführt wird.
Archiviert	Eine veröffentlichte aktuelle Version wird archiviert, wenn eine andere Version veröffentlicht wird. Nur aktuelle Versionen können archiviert werden. Bei Bedarf können Sie auch eine archivierte Version erneut veröffentlichen. **Hinweis:** Wenn eine Version veröffentlicht wird, wird sie unabhängig von ihren vorherigen status zur aktuellen Version.
Bereit	Der Status „bereit“ wird optionalen Richtlinien zugewiesen, die verfügbar sind, wenn ein Anwendungs-Inhaltspaket installiert wird. Diese Richtlinien können nicht geändert werden. Wenn Sie eine Richtlinie ändern möchten, erstellen Sie eine Kopie, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.

Automatische Übersetzung

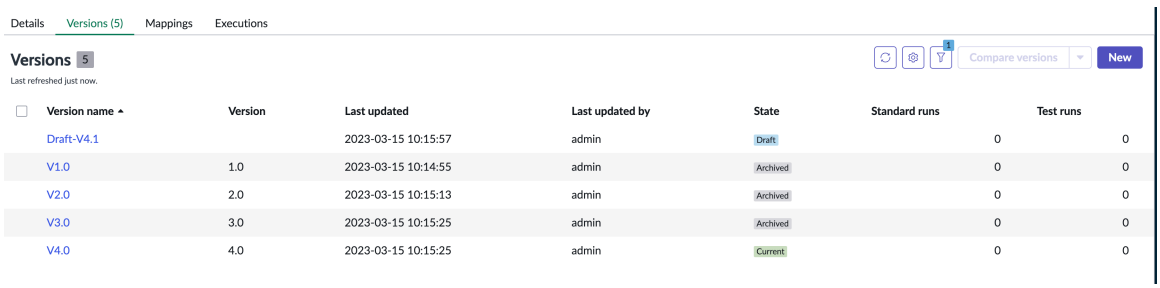
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nummerierung der Richtlinienversion

Für jede Version gibt es drei Bezeichner: Versionsname, Version und Überarbeitungsnummer. Diese Bezeichner werden als drei separate Spalten in angezeigt **Versionen** Registerkarte.

Identifier	Beschreibung
Versionsname	Für Entwurfsversionen verwendet der Versionsname „Entwurf-V“{Überarbeitungsnummer}. Für aktuelle (veröffentlichte) oder archivierte Versionen wird V{Version} für den Namen verwendet.
Version	Die Versionsnummer wird nur zugewiesen, wenn Sie eine Version veröffentlichen. Die Nummer wird automatisch gemäß der vorhandenen Versionsnummer erstellt. Für die erste aktuelle (veröffentlichte) Version ist die Zahl 1,0, und für nachfolgende aktuelle Versionen erhöht sich die Zahl um +1,0. Beispiel: 2,0, 3,0, 4,0 usw. Aktuelle Versionen, die archiviert wurden, behalten die ursprüngliche Versionsnummer bei. Entwurfsversionen ist keine Versionsnummer zugewiesen.
Überarbeitungsnummer	Die Überarbeitungsnummer wird von der Version abgeleitet, aus der sie erstellt wurde. Wenn eine leere neue Richtlinie erstellt wird, wird der anfängliche Entwurfsversion 0,1 zugewiesen. Jeder nachfolgenden Entwurfsversion wird 0,2, 0,3, 0,4 usw. zugewiesen. Wenn die Version aus einer veröffentlichten (aktuellen oder archivierten) Version erstellt wurde, erbt sie die Versionsnummer. Sie können beispielsweise eine Entwurfsversion aus der aktuellen (veröffentlichten) Version 2,0 erstellen. Der Entwurfsversion wird die Überarbeitungsnummer 2,1 zugewiesen.

Die folgende Abbildung zeigt die verschiedenen status und ihre Versionsnummerierung.



Wie in der vorherigen Abbildung gezeigt, wurde der ersten erstellten Richtlinienentwurfsversion automatisch die Überarbeitungsnummer 0,1 zugewiesen. Jedem nachfolgenden Entwurf wird V0.2, V0.3 usw. zugewiesen. Entwurfsversion 0,2 (wie in der Spalte „Überarbeitungsnummer“ angegeben) wurde veröffentlicht und wurde zur aktuellen Version mit dem Versionsnamen V1.0.

Eine Entwurfsversion dieser aktuellen Version mit der Überarbeitungsnummer 1,1 wurde erstellt. Dieser Entwurf wurde veröffentlicht, um die aktuelle Version zu werden, und ihm wurde die Überarbeitungsnummer 1,1 zugewiesen. Die zuvor aktuelle Version ist jetzt archiviert, behält jedoch die Überarbeitungsnummer 0,2 bei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie neu PaCE Richtlinienversionen

Sie können neue Versionen für jede Ihrer vorhandenen Richtlinien erstellen.

Nachdem Sie eine Richtlinie erstellt haben, wird automatisch eine Richtlinienentwurfsversion erstellt. Diese Richtlinienversion enthält das eigentliche Richtlinienskript und kann auch Zuordnungseingaben und Aufrufereingabedefinitionen enthalten.

Sie können eine Richtlinienversion von Grund auf neu erstellen, Low-Code verwenden, Oder kopieren Sie eine vorhandene Richtlinienversion und verwenden Sie diese als Grundlage für eine neue Version. Die Version kann Eingabedefinitionen für die Zuordnung oder Aufrufervariablen enthalten. Diese Parameter werden mit der Logik der Richtlinie verwendet, um zu bestimmen, ob die Richtlinie konform ist.

Beispielsweise können Sie für eine Reisekostenrichtlinie mehrere Richtlinienversionen erstellen. Jede Version kann verschiedene Zuordnungseingaben enthalten, z. B. um die verschiedenen Arten von Ausgaben zu beschränken. In einer Version könnte die Obergrenze für Frühstücksausgaben 25 USD betragen, und die Obergrenze für Abendessen 50 USD. Jedes Mal, wenn die Richtlinie (und die relevante aktuelle Version) aufgerufen wird, werden die verschiedenen Ausgaben von der Richtlinie validiert, um sicherzustellen, dass sie konform sind.

Erstellen Sie einen PaCE Richtlinienversion

Erstellen Sie jederzeit eine Version von Grund auf für einen Ihrer vorhandenen PaCE Richtlinien.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Code_Editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Ihr Administrator verfügt möglicherweise über vorkonfigurierte Richtlinienversionen, die Standardaufrufer- und Zuordnungseingaben enthalten. Sie können diese Eingabevariablen möglicherweise nicht bearbeiten, aber Sie können bei Bedarf neue Eingaben hinzufügen.

Prozedur

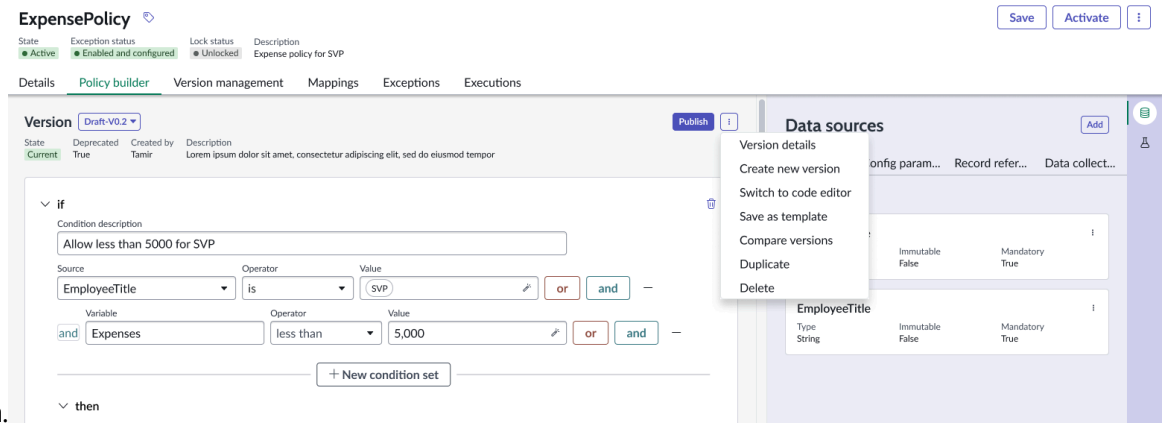
1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

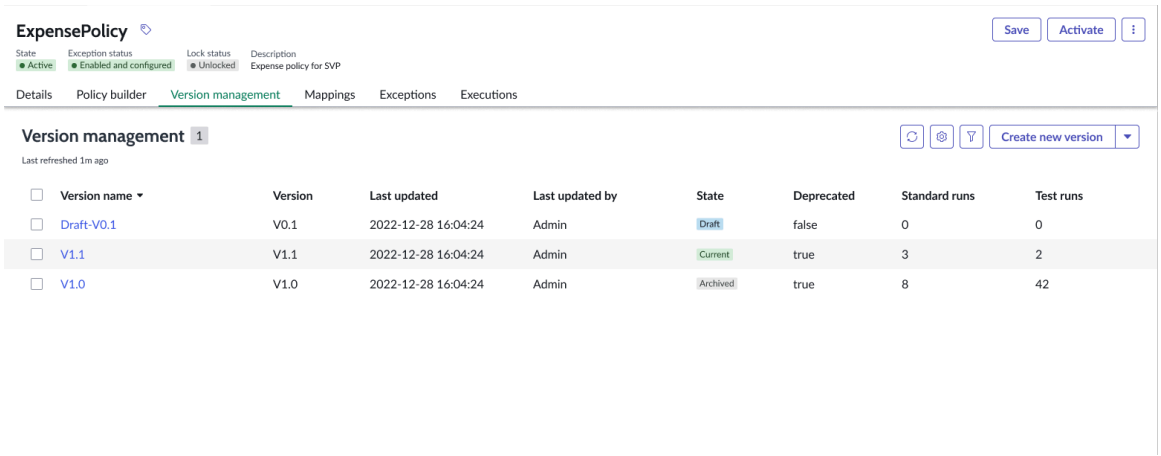
   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf den Richtliniennamen für die Richtlinie, der Sie eine neue Version hinzufügen möchten.
3. Sie können eine neue Version auf zwei verschiedene Arten erstellen:
   - Wählen Sie aus **Richtliniengenerator**Registerkarte und dann das Überlaufmenüsymbol
   - Wählen Sie aus **Versionsverwaltung** Dann Registerkarte **Erstellen Sie eine neue Version** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine neue Version**.





5. Wählen Sie dann die Kachel neue leere Version oder eine vorhandene Richtlinienvorlage aus **Erstellen** . Vorlagen können nach den am häufigsten verwendeten Vorlagen gefiltert werden, alphabetisch, Status und Typ. Standardmäßig sind inaktive Vorlagen ausgeblendet.
6. Löschen Sie **Ist Low-Code** Kontrollkästchen.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie im Formular neue Richtlinienversion erstellen eine Beschreibung in hinzu **Beschreibung** Feld.

   Hinweis: Die **Beschreibung** Feld ist das einzige bearbeitbare Feld im Formular. Die Versions- und Überarbeitungsnummerierung kann nicht geändert werden und wird automatisch zugewiesen.

8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Die Richtlinienversion wird gespeichert, und der Version wird eine Nummer gemäß Richtliniennummerierung zugewiesen. Sie können:

- Definieren API-Variablen, Konfigurationsparameter und Datensatzreferenzen .

  Weitere Informationen finden Sie unter Parameter werden an übergeben PaCE Richtlinien.

- Ändern Sie das Richtlinienskript.

  Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein PaCE Richtlinienskript.

- Testen Sie Ihre Richtlinienversion, um sicherzustellen, dass sie konform ist.

  Details siehe Verwenden Sie den Test-Playground für PaCE Richtlinien.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Veröffentlichen Sie die Richtlinienversion.

  Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine PaCE Richtlinienversion.

- Überprüfen Sie die Ausführungsaktivität für die Version.

  Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die ausgeführte Richtlinienaktivität.

- Löschen Sie die Version.

  Weitere Informationen finden Sie unter Löschen Sie einen PaCE Richtlinienversion.

Erstellen Sie einen PaCE Richtlinienversion mit Low-Code

Erstellen Sie eine Richtlinienversion mit Low-Code für einen Ihrer vorhandenen PaCE Richtlinien.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_PACE.Code_Editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Low-Code-Funktion können Sie Richtlinien mit einfachen UI-Elementen schreiben, indem Sie Bedingungen für die Richtlinie definieren, um festzustellen, ob sie konform oder nicht konform ist. Wenn **Ist Low-Code** Das Kontrollkästchen ist aktiviert, wenn Sie eine Richtlinienversion erstellen, die **Richtliniengenerator** Und **Playground Testen** Auf Registerkarten ist die Seite „Richtlinienlogik“ automatisch auf Low-Code festgelegt.

Sie können zum Richtlinienskript wechseln, um eine Richtlinie mit JavaScript zu erstellen, indem Sie auswählen **Wechseln Sie zum Code-Editor** Schaltfläche, aber Sie können nicht zurück zum Low-Code wechseln. Um weitere Informationen zum Schreiben zu erhalten PaCE Richtlinien mit JavaScript, siehe Schreiben und Testen von PACE-Richtlinien .

Hinweis: Richtliniengenerator funktioniert am besten in Google Chrome Und Firefox.

Prozedur

1. Navigieren zu **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.
2. Wählen Sie den Richtliniennamen für die Richtlinie aus, der Sie eine neue Version hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie auf der Seite „Richtliniendetails“ die aus **Versionen** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
   Die Seite „neue Version“ wird angezeigt.
5. Wählen Sie dann die Kachel neue leere Version oder eine vorhandene Richtlinienvorlage aus **Erstellen** .
   Vorlagen können nach den am häufigsten verwendeten Vorlagen gefiltert werden, alphabetisch, Status und Typ. Standardmäßig sind inaktive Vorlagen ausgeblendet.
6. Füllen Sie aus **Beschreibung** Feld.

   Hinweis: Standardmäßig ist **Ist Low-Code** Das Kontrollkästchen ist automatisch aktiviert.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Die Richtlinienversion wird mit einer zugewiesenen Nummer gemäß der Richtliniennummerierung gespeichert und ermöglicht es Ihnen, die Bedingungen mit Low-Code festzulegen.

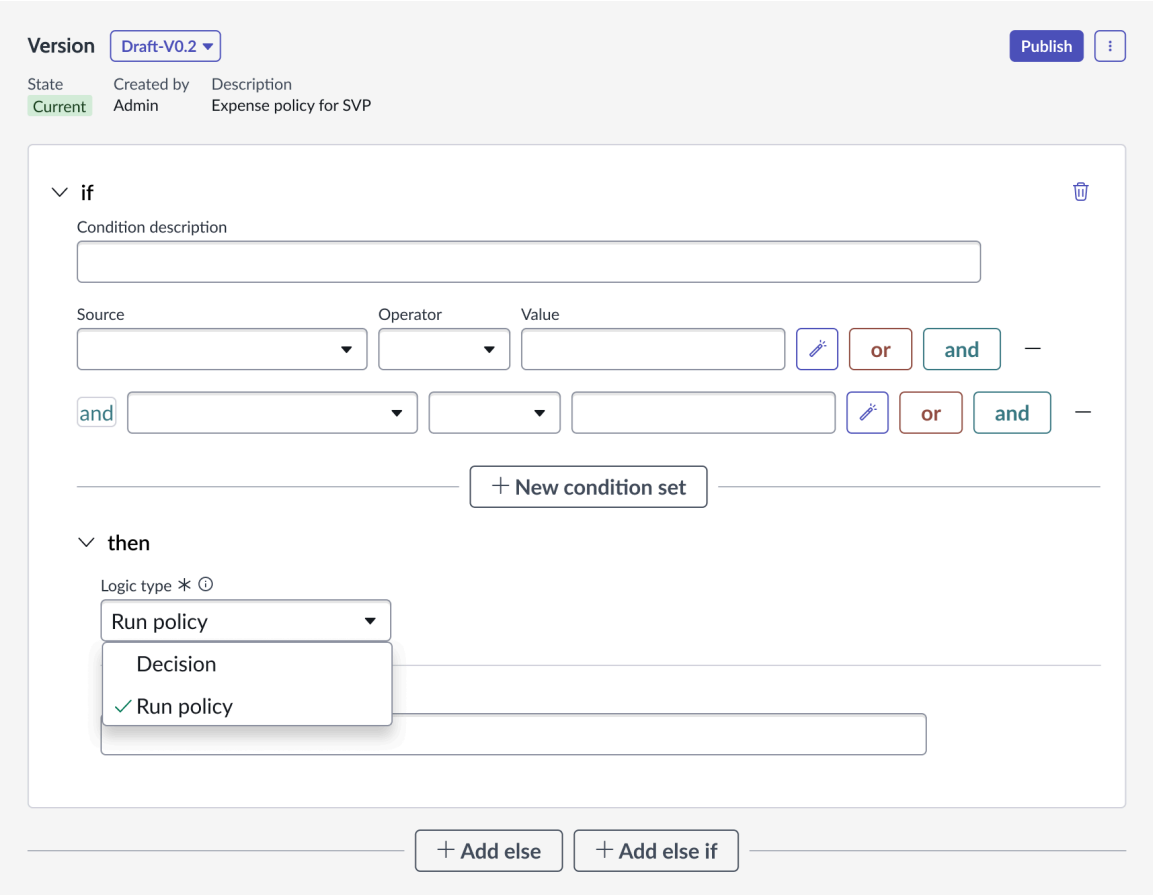
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für Richtlinienlogik-Bedingung

Die Richtlinienlogik ist eine Reihe von Bedingungen, mit denen bestimmt wird, ob eine Richtlinie konform oder nicht konform ist. Sie können den Bedingungsgenerator verwenden, um Bedingungen für die Richtlinie anzugeben.

Seite „Richtlinienlogik“



Wählen Sie aus **Oder** Und **Und** Schaltfläche zum Hinzufügen mehrerer Regeln im Bedingungssatz. Wählen Sie das Minussymbol aus − Um eine Bedingung zu löschen.

Sie können einen Bedingungssatz hinzufügen, indem Sie auswählen **Neuer Bedingungssatz** Schaltfläche .

If- und else-if-Anweisungsfelder

Feld	Beschreibung
Bedingungsbeschreibung	Beschreibung des Felds.
Quelle	Variable der Quelle für die Bedingung.
Operator	Liste der Operatoren zum Filtern der Quelle nach der Bedingung. Die Liste ändert sich je nach ausgewählter Quelle.
Wert	Wert zum Eingeben von Text. Wählen Sie das Symbol Datenauswahl Zum Verketten mehrerer Textzeichenfolgen mit mehreren Datenpillen, um eine Variable für das Protokoll auszuwählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

If- und else-if-Anweisungsfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Ihre Quelle ausgewählt ist, ist das Symbol für die Datenpillenauswahl inaktiv.

Die **Andernfalls wenn** Mit der Anweisung können Sie eine neue Bedingung angeben, wenn die erste Bedingung „falsch“ ist. Die **Sonst** Mit der -Anweisung können Sie eine neue Bedingung angeben, wenn sie nicht für gilt **Wenn** Anweisung.

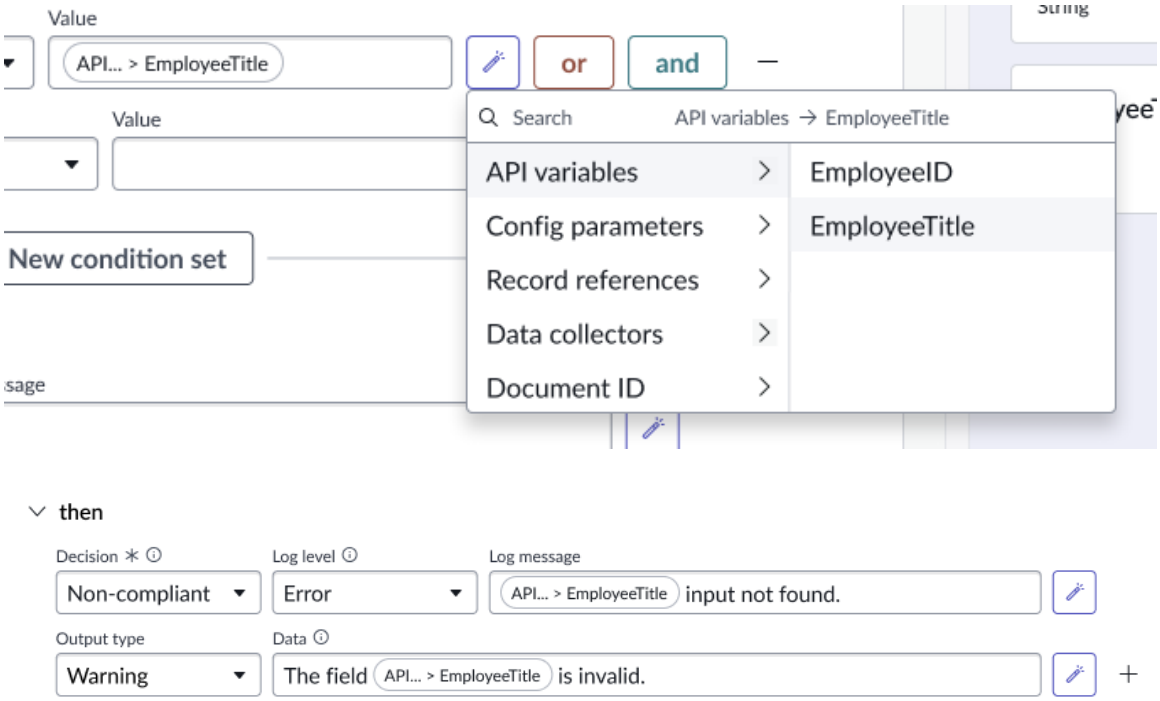
Sie können eine abhängige Bedingung hinzufügen, indem Sie auswählen **Oder** Oder **Und** Neben der Bedingung.

Dann- und Else-Anweisungsfelder

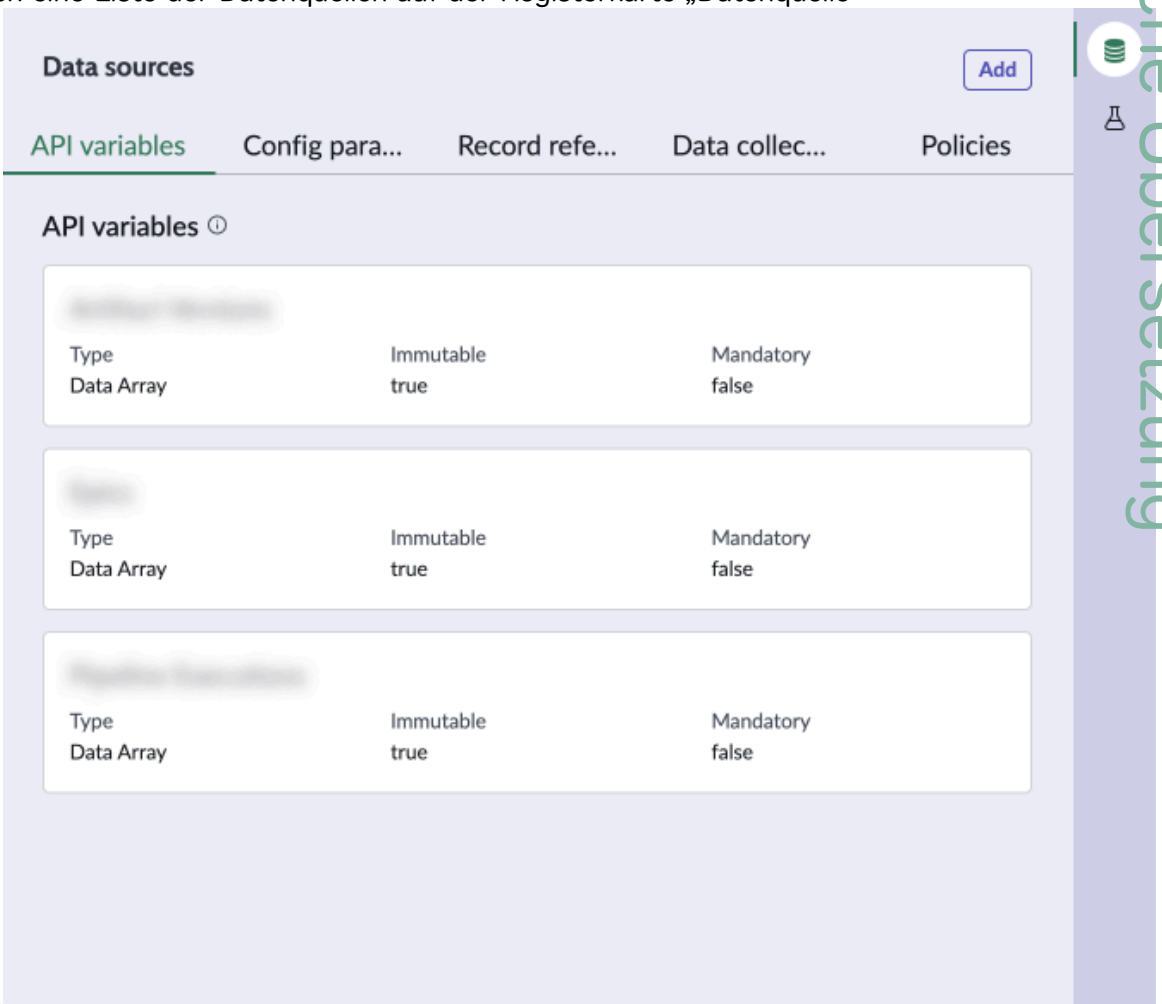
Feld	Beschreibung
Logiktyp	Wählen Sie den Logiktyp der Richtlinie aus: • Entscheidung: Bestimmt, ob die Richtlinie lautet **Konform** Oder **Nicht konform** . • Richtlinie ausführen: Für geschachtelte Richtlinien gibt die übergeordnete Richtlinie die Entscheidung der untergeordneten Richtlinie zurück, die im Generator ausgewählt wurde. **Hinweis:** PaCE Unterstützt Verschachtelungsrichtlinien für die Entscheidungsfindung, und bis zu zwei Ebenen werden unterstützt, ein untergeordnetes und ein Enkelkind.
Protokollebene	Ebene des Protokolls.
Protokollnachricht	Meldungsfeld protokollieren, um Text einzugeben oder das Datenauswahlsymbol auszuwählen Zum Verketten mehrerer Textzeichenfolgen mit mehreren Datenpillen, um eine Variable für das Protokoll auszuwählen.
Ausgabetyp	Ausgabetyp des Protokolls. Sie können das Plus-Symbol auswählen Um mehrere Ausgabetypen oder das Minussymbol hinzuzufügen Zum Löschen des Ausgabetyps.
Daten	Datenfeld zum Eingeben von Text. Wählen Sie das Symbol Datenauswahl Zum Verketten mehrerer Textzeichenfolgen mit mehreren Datenpillen, um eine Variable für das Protokoll auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Bilder zeigen, dass Sie die Datenpillenauswahl verwenden können, um Daten in den Feldern zu verketten:



Sie können eine Liste der Datenquellen auf der Registerkarte „Datenquelle“



anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Felder mit numerischen Operatoren berechnen und diese Variablen verwenden, um den gewünschten Wert in einer Richtlinienlogik zu berechnen.

Hinweis: Dies unterstützt nur numerische Felder.

Berechnete Felder

Operator	Beschreibung
Plus (+)	Fügen Sie Variablen und Konstanten hinzu. Beispiel: „Var1 + var2...“
Minus (-)	Ziehen Sie Variablen und Konstanten ab. Beispiel: „Var1 – var2...“
Multiplikation (*)	Mehrere Variablen und Konstanten. Beispiel: „Var1 * var2...“
Abteilung (/)	Trennen Sie Variablen und Konstanten. Beispiel: „Var1/var2...“
Klammern ()	Verwenden Sie Klammern, um die Reihenfolge der Operatoren zu unterstützen.
berechnung[]	Verwenden Sie die Klammern, um einen Ausdruck auszuwerten.

Sie können die Operatoren kombinieren und abgleichen. Beispiel: „Var1 +var2*Var3/Var4“.

Erstellen Sie eine Kopie von PaCE Richtlinienversion

Sie können eine Kopie einer vorhandenen Richtlinienversion erstellen. Alle Einstellungen und Zuordnungen aus der vorhandenen Version werden in die neue kopiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_PACE.Code_Editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine neue Richtlinienversion aus einer vorhandenen erstellen, werden die Eingabedefinitionen und das Richtlinienskript aus der ursprünglichen Version in die neue Version kopiert. Der Version wird eine Nummer gemäß der Richtliniennummerierung zugewiesen.

Hinweis: Die neue Richtlinienversion wird anfänglich als Entwurf mit einer Überarbeitungsnummer erstellt, die auf der ursprünglichen Richtlinienversion basiert. Weitere Informationen zu versionsstatus und Nummerierung finden Sie unter PaCE status der Richtlinienversion.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf den Namen der Richtlinie, für die eine Version erstellt werden soll.
3. Klicken Sie auf der Seite „Richtliniendetails“ auf **Versionen** Registerkarte.
4. Klicken Sie auf **Versionsname** Link der Richtlinienversion, die Sie kopieren möchten.
5. Klicken Sie Auf **Neuen Entwurf Erstellen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine neue Kopie dieser Richtlinienversion wird erstellt.

6. Geben Sie eine Beschreibung für die neue Version ein, und klicken Sie auf **Speichern** .

Duplikat PaCE Richtlinienversionen

Sie können eine doppelte Richtlinie aus einer Richtlinienversion oder mehrere Versionen aus zwei oder mehr Richtlinienversionen erstellen. Wenn Sie eine gesperrte Richtlinie verwenden möchten, müssen Sie zuerst eine doppelte Version erstellen und dann die Richtlinienversion nach Bedarf ändern.

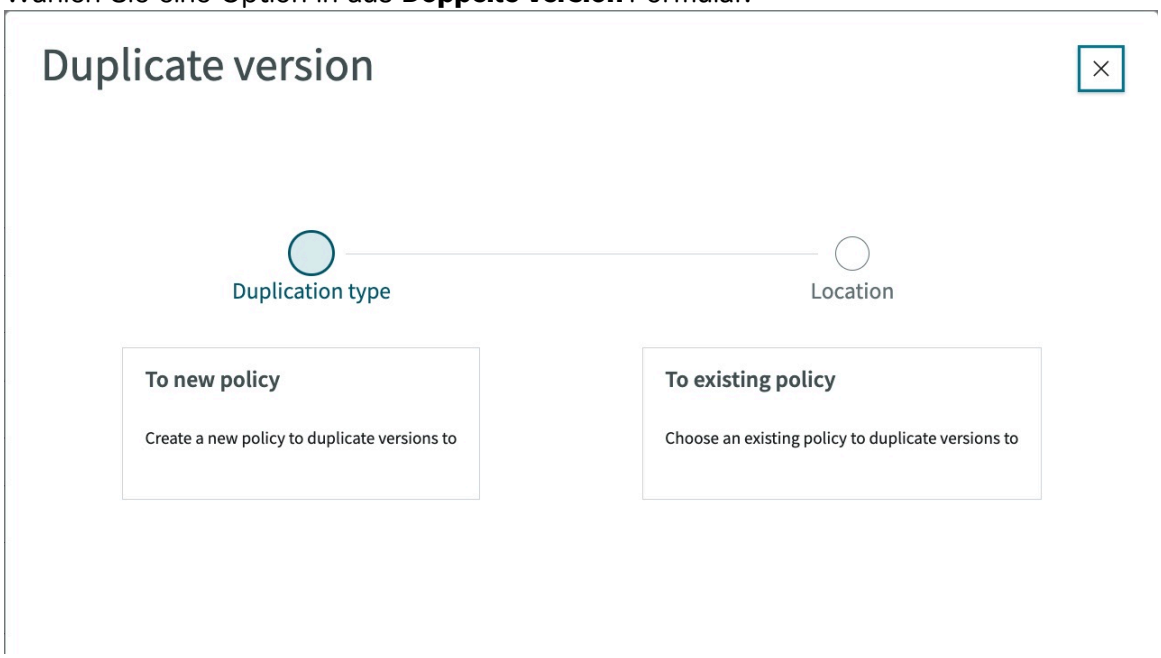
Duplizieren Sie eine einzelne Richtlinienversion

Um eine doppelte Richtlinie aus einer Richtlinienversion zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren zu **Alle Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Wählen Sie den Namen der Richtlinie aus, die Sie duplizieren möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite „Richtliniendetails“ auf **Versionen** Registerkarte und wählen Sie die Version aus, die Sie duplizieren möchten.
4. Klicken Sie auf **Weitere Aktionen** Symbol und wählen Sie aus **Duplikat** .
5. Wählen Sie eine Option in aus **Doppelte Version** Formular.



   - Bis neue Richtlinie:
     a. Wählen Sie diese Option aus, um eine doppelte Richtlinie aus dieser Version zu erstellen.
     b. Geben Sie den Richtliniennamen, die Kategorie und die Beschreibung ein.
     c. Klicken Sie Auf **Duplikat** .

     Die neu erstellte Richtlinie ist eine doppelte Kopie und enthält dieselben Parameter und Zuordnungen der ausgewählten Richtlinienversion.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zu vorhandener Richtlinie:
  a. Wählen Sie diese Option aus, um eine doppelte Version für eine vorhandene Richtlinie zu erstellen.
  b. Wählen Sie im Formular „Version duplizieren“ die Richtlinie aus, für die die Version dupliziert werden soll.
  c. Klicken Sie Auf **Duplikat** .

  Die neu erstellte doppelte Version wird auf der Seite „Versionen“ der ausgewählten Richtlinie angezeigt.

Mehrere Richtlinienversionen duplizieren

1. Navigieren zu **Alle Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Wählen Sie den Namen der Richtlinie aus, die Sie duplizieren möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite „Richtliniendetails“ auf **Versionen** Registerkarte.
4. Wählen Sie die Richtlinien aus, die Sie duplizieren möchten, und wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **Doppelte Versionen** .
5. Wählen Sie eine Option in aus **Doppelte Version** Formular und führen Sie die verbleibenden Schritte aus, wie in aufgeführt Duplizieren Sie eine einzelne Richtlinienversion.

Bearbeiten Sie ein PaCE Richtlinienskript

Bearbeiten Sie PaCE Richtlinienskript zum Anwenden von Änderungen auf die Richtlinienlogik.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_PACE.Code_Editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Weitere Informationen zum Testen Ihres Richtlinienskripts finden Sie unter Verwenden Sie den Test-Playground für PaCE Richtlinien.

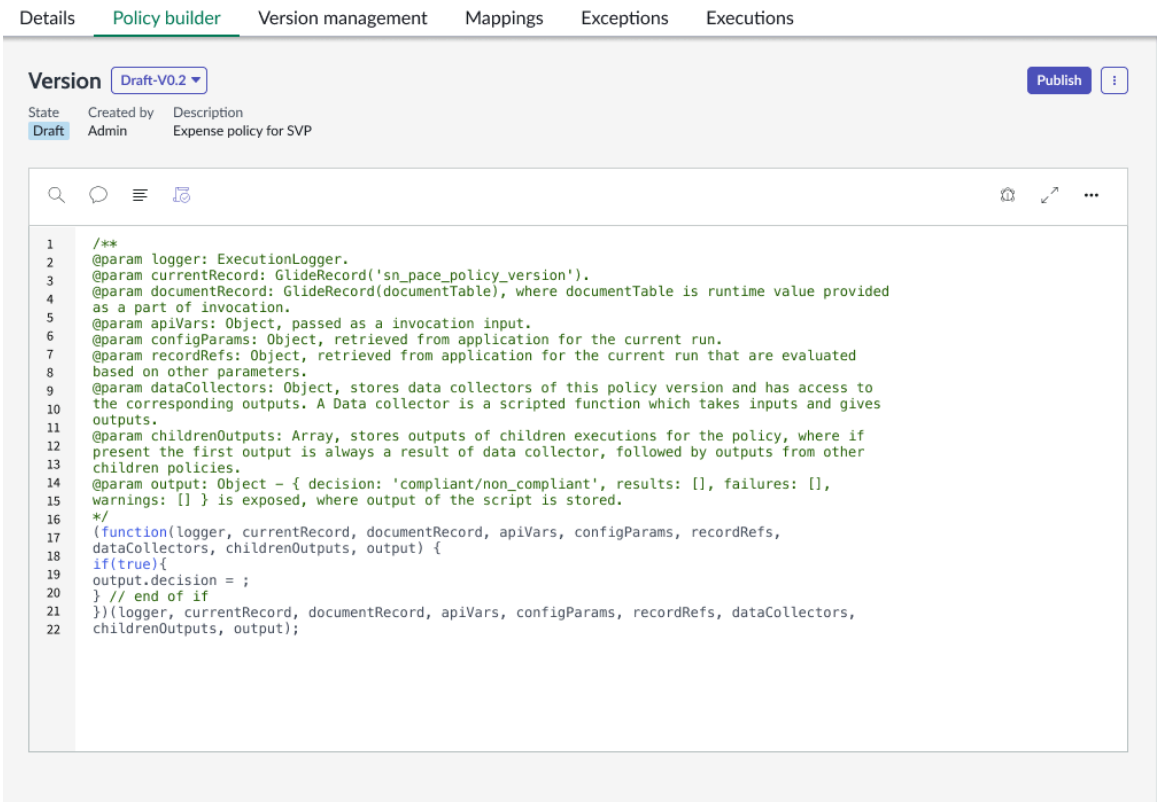
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Wählen Sie die Richtlinie aus, für die Sie das Skript aktualisieren möchten.
3. Klicken Sie im Formular „Details“ der entsprechenden Richtlinie auf **Versionen** Registerkarte und wählen Sie die Version aus, die Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie auf der Seite „Richtlinienversion“ auf **Richtliniengenerator** Registerkarte.
   Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für ein Richtlinienskript.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Das Skript kann nur für Richtlinienversionen im Status Entwurf bearbeitet werden. Für Richtlinienversionen im Status „aktuell“ oder „archiviert“ ist das Skript schreibgeschützt.

5. Wenden Sie bei Bedarf alle Änderungen auf das Richtlinienskript an.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Veröffentlichen Sie eine PaCE Richtlinienversion

Sie können eine Richtlinienversion jederzeit veröffentlichen. Wenn die Richtlinie veröffentlicht wird, wird eine konforme, nicht konforme oder konforme Ausnahmeentscheidung für Objekte (Tabellen oder Dokument-IDs) getroffen, die der Richtlinie zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_PACE.Code_Editor

Prozedur

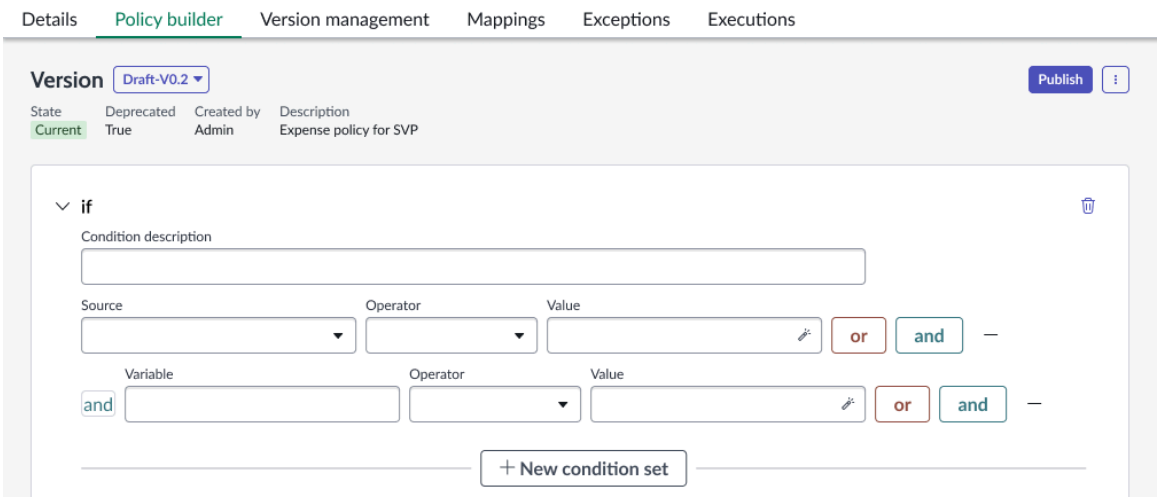
1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf den Richtliniennamen für die Richtlinie, die die Version enthält, die Sie veröffentlichen möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite „Details“ auf **Richtliniengenerator** Registerkarte.

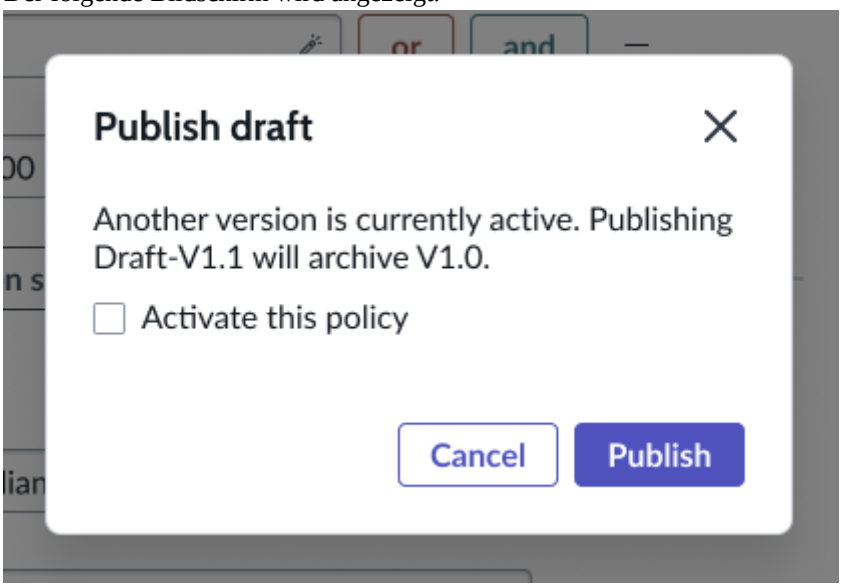
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Normalerweise veröffentlichen Sie einen Richtlinienentwurf, Sie können aber auch eine archivierte Version erneut veröffentlichen.

4. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   Der folgende Bildschirm wird angezeigt.



5. Wählen Sie aus **Aktivieren Sie diese Richtlinie** Kontrollkästchen zum Aktivieren der Richtlinie, wenn sie veröffentlicht wird.
6. Klicken Sie in der angezeigten Bestätigungsnachricht auf **Veröffentlichen** .

   Die Richtlinienversion wird zur aktuellen Version und wird beim nächsten Aufruf der Richtlinie verwendet.

> **Hinweis:** Wenn die Richtlinie über eine vorhandene Zuordnung zu Dokument-IDs verfügt, wird beim Veröffentlichen einer neuen Version überprüft, ob alle obligatorischen Eingaben für die Zuordnung von Eingaben bereitgestellt werden. Wenn Sie eine Zuordnungseingabe geändert haben, muss sie aktualisiert werden. Wenn Sie eine Anrufereingabe geändert haben, müssen Sie aktualisieren PaCE API-Aufruf, um sicherzustellen, dass die Richtlinie ausgeführt wird. Wenn der Richtlinie keine Zuordnung zugeordnet ist oder sich die Richtlinie im Status „Inaktiv“ befindet, werden die Zuordnungseingaben nicht verifiziert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie einen Entwurf PaCE Richtlinienversion

Sie können einen Entwurf bearbeiten PaCE Richtlinienversion jederzeit. Die Entwurfsversion kann veröffentlicht werden, um die aktuelle Version zu werden. Sie können auch mehrere verschiedene Entwurfsversionen aus verschiedenen archivierten Versionen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Code_Editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf **Richtlinienname** Für die Richtlinie, die die Version enthält, die Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite „Richtliniendetails“ auf **Versionen** Registerkarte.
4. Klicken Sie auf **Versionsname** Die Sie bearbeiten möchten.
5. Bearbeiten Sie die Informationen und Eingaben in **Details** Und **Richtliniengenerator** Registerkarten.

Registerkarte	Bearbeitbare Optionen
Details	Aktualisieren Sie **Beschreibung** Feld. **Hinweis:** Die **Beschreibung** Feld ist das einzige bearbeitbare Feld auf der Registerkarte Details. Die Versions- und Überarbeitungsnummerierung werden automatisch generiert und können nicht geändert werden.
Richtliniengenerator	Wählen Sie im Abschnitt Variablen definieren die Option aus Konfigurationsparameter . Sie können: ○ Klicken Sie Auf **Neu** Zum Hinzufügen einer neuen Eingabevariable. Siehe Erstellen Sie eine neue Variable für eine Richtlinienversion Für Details zum Hinzufügen von Eingabevariablen. ○ Wählen Sie eine vorhandene Variable aus, und klicken Sie auf **Löschen** Um die Variable aus der Liste zu entfernen.

6. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
Speichern Sie die Version	Klicken Sie auf **Speichern**. Die Richtlinienversion wird gespeichert, und die Versionsseite wird aktualisiert.
Version veröffentlichen	Klicken Sie Auf **Richtlinie Veröffentlichen** . Klicken Sie in der angezeigten Bestätigungsnachricht auf **Veröffentlichen** . Die Richtlinienversion wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	zur aktuellen Version und wird beim nächsten Aufruf der Richtlinie verwendet.
Testen Sie Ihre Updates	Klicken Sie auf **Playground Testen** Registerkarte. Die Seite Playground testen wird angezeigt, auf der Sie das Richtlinienskript aktualisieren und Ihre Änderungen testen können. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie den Test-Playground für PaCE Richtlinien.
Löschen Sie die Version	Klicken Sie auf **Löschen**. Nur Versionen, die noch nie verwendet wurden, können gelöscht werden.
Überprüfen Sie die Ausführungsaktivität	Klicken Sie auf **Ausführungen** Registerkarte zum Überprüfen der Ausführungsaktivität für diese Version. Details siehe Überprüfen Sie die ausgeführte Richtlinienaktivität.

Bearbeiten Sie einen aktuellen oder archivierten PaCE Richtlinienversion

Dient zum Bearbeiten eines aktuellen (veröffentlichten) oder archivierten PaCE Richtlinienversion müssen Sie eine Kopie dieser Version erstellen, die dann nach Bedarf aktualisiert werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_PACE.Code_Editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf **Richtlinienname** Für die Richtlinie, die die Version enthält, die Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite „Richtliniendetails“ auf **Versionen** Registerkarte.
4. Klicken Sie auf **Versionsname** Die Sie bearbeiten möchten.
   Da Sie keine aktuelle (veröffentlichte) oder archivierte Richtlinienversion aktualisieren können, sind die angezeigten Felder schreibgeschützt.
5. Klicken Sie Auf **Neue Version Erstellen** .
   Definieren Sie auf der Seite Version die Details der neuen Version. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt neue Version einer Richtlinie erstellen. Darüber hinaus können Sie mehrere Entwurfsversionen aus einer archivierten oder aktuellen (veröffentlichten) Version erstellen und parallel daran arbeiten.

Vergleichen PaCE Richtlinienversionen

Sie können zwei Versionen von vergleichen PaCE Richtlinie, unabhängig von ihrem Status. Alle Unterschiede zwischen den beiden ausgewählten Versionen werden zur Schnellanalyse hervorgehoben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_PACE.Code_Editor

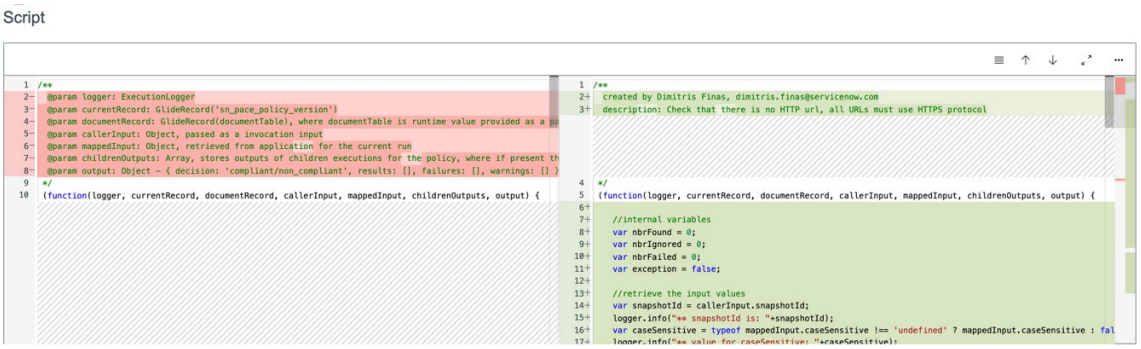
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf **Richtlinienname** Für die Richtlinie, die die Versionen enthält, die Sie vergleichen möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite „Richtliniendetails“ auf **Versionen** Registerkarte.
4. Wählen Sie die relevanten beiden Versionen zum Vergleich aus, und klicken Sie auf **Vergleichen** .
   Die **Versionen Vergleichen** Auf der Registerkarte werden mehrere Containerabschnitte angezeigt, die Unterschiede zwischen den beiden Versionen hervorheben.
   - Die **Details** Container hebt Unterschiede zwischen den Details der beiden Versionen hervor. Zum Beispiel Unterschiede zwischen Status, Versionsname und Nummerierung sowie Anzahl der Test- oder Standardausführungen.
   - Die **Skript** Container hebt alle Unterschiede im Richtlinienskript der beiden Versionen hervor.

   - Die **Zuordnungseingaben** Container listet auch alle Unterschiede zwischen den beiden Versionen auf.
5. Um Änderungen basierend auf Ihrer Analyse der beiden verglichenen Versionen vorzunehmen, kehren Sie zu zurück **Versionen** Wählen Sie die entsprechende Version aus, und ändern und testen Sie sie nach Bedarf.

Löschen Sie einen PaCE Richtlinienversion

Sie können eine Richtlinienversion jederzeit löschen. Es können jedoch nur Versionen gelöscht werden, die noch nie veröffentlicht wurden. Veröffentlichte Versionen werden zu Auditzwecken gespeichert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Code_Editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Richtlinienversionen im Status „Entwurf“ können gelöscht werden. Wenn eine Version gelöscht wird, werden auch alle definierten Aufrufer-/Zuordnungseingaben und Richtlinienmetadaten gelöscht, die der Version zugeordnet sind.
- Zu den Richtlinienversionen, die nicht gelöscht werden können, gehören:
  - Richtlinienversionen im Status „aktuell“ oder „archiviert“.
  - Richtlinienversionen, die in einer Standardausführung ausgeführt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf **Richtlinienname** Für die Richtlinie, die die Version enthält, die Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite „Richtliniendetails“ auf **Versionen** Registerkarte.
4. Wählen Sie die entsprechende Version aus, und klicken Sie auf **Löschen** Und **OK** Zur Bestätigung.

Parameter werden an übergeben PaCE Richtlinien

Parameter können an übergeben werden PaCE Richtlinie zum Validieren von Aktualisierungen an einem Objekt (Tabellen und Dokument-IDs). Diese Variablen gelten für die Erstellung in Low-Code oder JavaScript. Richtlinienversionen enthalten drei Arten von Parametereingaben: API-Variablen, Konfigurationsparameter und Datensatzreferenzen.

API-Variablen

Zuvor als Anrufereingaben bezeichnet, werden die API-Variablen an übergeben PaCE API zum Zeitpunkt des Aufrufs durch einen Entwickler. Die API-Variable ist eine Variable, mit der Sie den Wert an die Richtlinie übergeben können, wenn die Richtlinie aufgerufen wird. Geben Sie beim Aufrufen der API einen Wert für diese API-Variable an. Andernfalls wird die Richtlinie nicht ausgeführt, und es wird keine Entscheidung getroffen. Im Code-Editor lautet der Variablenname `ApiVars` .

Für jeden PaCE Richtlinie, es gibt nur eine vordefinierte API-Variable namens **SnapshotId** . Diese API-Variable ist unveränderlich und kann nicht geändert oder gelöscht werden. Sie können keine zusätzlichen API-Variablen für eine Richtlinie definieren.

Konfigurationsparameter

Die Konfigurationsparameter, die zuvor als zugeordnete Eingaben bezeichnet wurden, können übergeben werden, wenn Richtlinien einem Objekt (Tabellen und Dokument-IDs) zugeordnet werden. Wenn Sie einen Konfigurationsparameter definieren, erstellen Sie einen Parameter, mit dem Sie Werte an die Richtlinie übergeben können, wenn die Richtlinie zugeordnet wird. Wenn Sie obligatorische Eingaben definieren, müssen Sie bei der Zuordnung der Richtlinie Werte für diese Eingaben angeben. Wenn die von Ihnen definierten Eingaben nicht obligatorisch sind, wird die Richtlinie nicht ausgeführt (der Status wird auf „Inaktiv“ festgelegt), und es wird keine Entscheidung getroffen. Im Code-Editor lautet der Variablenname `Konfigurationsparameter` .

Beispielsweise können Sie für eine Reisekostenrichtlinie Variablen hinzufügen, um die Grenzwerte für verschiedene Arten von Ausgaben zu definieren. Die Grenzwerte werden bei der Zuordnung der Richtlinie angegeben, und legen die Grenzwerte für die Ausgaben fest, wenn die Richtlinie für dieses Objekt aufgerufen wird. Die Höchstgrenze für Frühstücksausgaben für eine Gruppe von Mitarbeitern könnte 25 USD betragen, und für eine andere Gruppe von Mitarbeitern 50 USD. Jedes Mal, wenn die Richtlinie aufgerufen wird, werden die Ausgaben von der Richtlinie gemäß den in der Zuordnung angegebenen Grenzwerten validiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzreferenzen

Datensatzreferenzen definieren Abfragen zum Extrahieren von Daten aus einem beliebigen Element ServiceNow® Tabellen und verwenden Sie die Daten, um die Richtlinienlogik zu konfigurieren. Mit dieser Funktion können Sie zusätzliche Daten abrufen, die möglicherweise beim Definieren der Richtlinie erforderlich sind. Sie können eine Abfrage definieren, um Aggregatfunktionen für eine Datensatzreferenz auszuführen. Im Code-Editor lautet der Variablenname `Record Refs` .

Datenerfasser

Die Funktion „Datenerfasser“ erfasst Eingabeprozessdaten von ServiceNow Oder eine externe Datenquelle, um eine Ausgabe bereitzustellen. Die Ausgabe kann in der Richtlinienlogik verwendet werden, um eine Entscheidung zu treffen. Sie können Datenerfasser definieren und verwalten, indem Sie sie in Ihrem Richtliniengenerator erstellen, bearbeiten, aktualisieren und aktivieren.

Auf Datensammlungen kann mit zugegriffen werden `Datenerfasser` Objekt in JavaScript.

Hinweis: Die automatische Vervollständigung listet alle möglichen Ausgaben und Datenerfasser auf, die zur Verwendung verfügbar sind.

Beim Bearbeiten einer Richtlinie in Low-Code ist eine Ausgabe der konfigurierten Datenerfasser im Dropdown-Menü verfügbar.

Erstellen Sie eine neue Variable für eine Richtlinienversion

Erstellen Sie eine API-Variable, einen Konfigurationsparameter oder eine Datensatzreferenz für die Richtlinienversion in Definieren Sie den Abschnitt „Variablen“ von Richtliniengenerator.

Vorbereitungen

Wenn Sie eine Variable erstellen möchten, die für alle Ihre Richtlinien gilt, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wechseln Sie zum Abschnitt Variablendefinition auf der Hauptseite.
2. Wählen Sie den Variablenabschnitt aus, den Sie erstellen möchten.
3. Wählen Sie **Hinzufügen**.

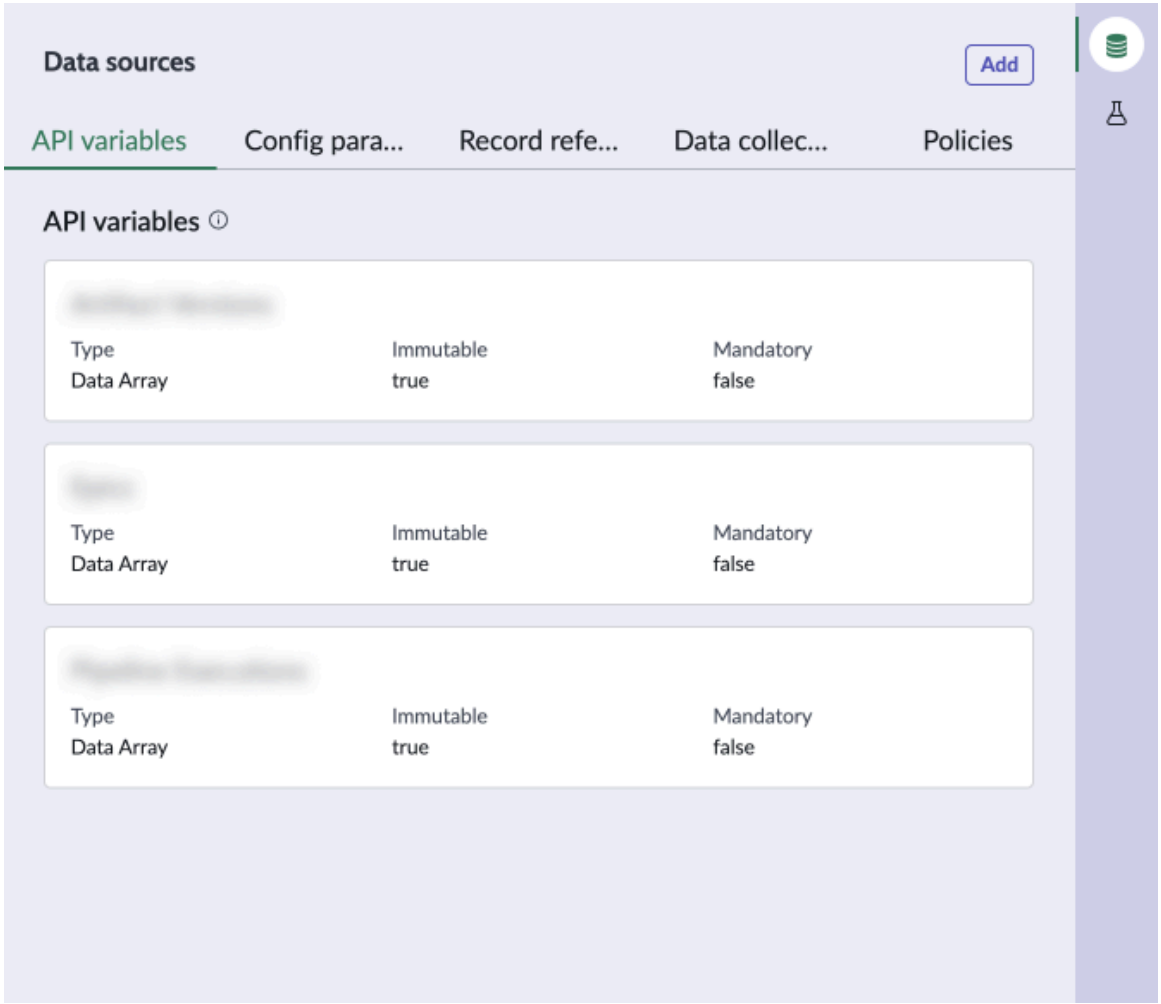
Wenn Sie die Variable speichern, wird sie in angezeigt Definieren Sie den Abschnitt Variablen auf der Richtliniengenerator der Richtlinie.

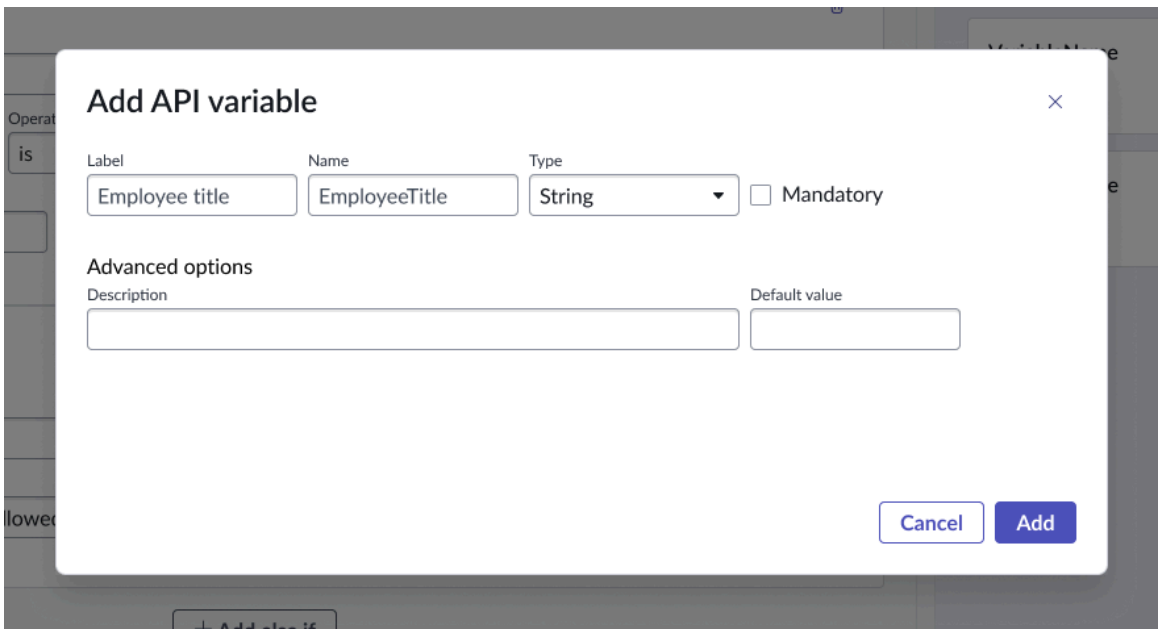
Erforderliche Rolle: sn_PACE.Code_Editor

Prozedur

1. In **Richtliniengenerator** Wählen Sie die Version der Richtlinie aus, der Sie eine neue Variable hinzufügen möchten, und dann das Symbol „Datenquellen“ .
2. Wählen Sie die Registerkarte Variable aus, aus der Sie eine Variable erstellen möchten, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Ein Popup-Fenster mit der Variablen, die Sie erstellen möchten, wird angezeigt.

3. Füllen Sie die Felder im Formular nach Bedarf aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein neues Variablenformular

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnungsname der Variable.
Name	Name der Variable.
Typ	Dropdown-Liste der Eingabetypen: ○ Standarddatum/-uhrzeit ○ Standardzeit ○ Auswahl ○ Datenanordnung ○ Datenobjekt ○ Dezimal ○ E-Mail ○ Ganzzahl ○ IP-Adresse ○ JSON ○ Anderes Datum ○ Referenz ○ Zeichenfolge ○ Sys-ID (GUID) ○ Wahr/falsch Abhängig von der von Ihnen ausgewählten Eingabe bieten die erweiterten Optionen verschiedene Felder für einige Eingaben. Weitere Informationen finden Sie unter Datentypbeschreibungen Thema. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur die am häufigsten verwendeten Datentypen.
Obligatorisch	Option, um diese Variable obligatorisch zu machen. Wenn die Variable obligatorisch ist, muss bei der Zuordnung der Richtlinie ein Wert angegeben werden. Andernfalls kann die Richtlinie nicht ausgeführt werden.
Beschreibung	Beschreibung der Variable. **Hinweis:** Wenn Sie eine Beschreibung für eine Konfigurationsparametervariable hinzufügen, wird sie unter dem Tooltip-Symbol angezeigt ⓘ Auf der Registerkarte Testparameter.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Standardwert	Standardwert für die Variable **Hinweis:** Wenn Sie eine Datensatzreferenz erstellen, wählen Sie im Feld Tabelle eine Referenz aus. In diesem Feld können Sie ein abhängiges Dokument aus der Referenz auswählen.
Funktion (optional)	Funktionen zum Aggregieren Ihrer Bedingung. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Durchschnitt: Durchschnittswert der Bedingung. ○ Anzahl: Anzahl der nicht-Null-Werte. ○ Maximum: Größter oder Höchstwert. ○ Minimum: Mindestwert. ○ Standardabweichung: Auffüllung der Standardabweichung. ○ Summe: Summe aller Werte. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur im Formular „Datensatzreferenz-Variable“ mit den Qualifiziererbedingungsfeldern angezeigt.
Kriterien anpassen	Ein Übereinstimmungskriterium für Ihre Datensatzreferenz. Es gibt folgende Optionen. ○ Erste Übereinstimmung auswählen ○ Fehler bei mehreren Wenn Sie eine Datensatzreferenz erstellen, werden mehrere Antworten abgefragt. Mit den Übereinstimmungskriterien können Sie die Übereinstimmung herausfiltern, indem Sie die erste Übereinstimmung auswählen oder einen Fehler zurückgeben, wenn mehrere Antworten vorhanden sind. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur im Formular „Datensatzreferenz-Variable“ mit den Qualifiziererbedingungsfeldern angezeigt. Weitere Informationen zu Bedingungsfeldern finden Sie unter Felder für Richtlinienlogik-Bedingung.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Sie können Ihre Variablen nach Bedarf dem Richtliniengenerator hinzufügen. Darüber hinaus können Sie eine Variable löschen, indem Sie sie auswählen und auswählen **Löschen** Schaltfläche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datentypbeschreibungen

Im Folgenden finden Sie eine Liste der häufigsten Datentypen zum Erstellen einer Variablen.

Datentypen

Datentyp	Beschreibung
Standarddatum/-uhrzeit	Tag und Uhrzeit, die mit einem Kalender-Widget ausgewählt werden können.
Standardzeit	Bestimmte Zeit.
Auswahl	Skript, das ein Array von Auswahlmöglichkeiten zurückgibt, die zur Auswahl in einem Dropdown-Menü angezeigt werden. Wenn Sie auswählen **Mehrfachauswahl** Kontrollkästchen, dann können mehrere Optionen aus der Dropdown-Liste ausgewählt werden. Wenn diese Option deaktiviert ist, kann nur eine Option ausgewählt werden.
Datenanordnung	Daten-Array-Struktur als Zeichenfolge dargestellt.
Datenobjekt	Mit der Eingabe „Datenobjekt“ können Sie das Plus-Symbol auswählen + Um dem Datenobjekt oder dem Minussymbol eine neue Eigenschaft hinzuzufügen − Um es zu löschen. Darüber hinaus können Sie das Sternsymbol auswählen ☆ Die nach einem Namen sucht, wenn Sie die Struktur der JSON-Formateigenschaft nicht kennen. Ein JSON-Pfad und ein Feld für Übereinstimmungskriterien werden angezeigt, mit dem Sie nach einem Schlüssel in der JSON-Struktur suchen können.
Dezimal	Zahl mit bis zu zwei Dezimalstellen.
E-Mail	E-Mail als Zeichenfolge dargestellt.
Ganzzahl	Zahl mit null Dezimalstellen.
IP-Adresse	Variablenzeichenfeld, das IPv4- und IPv6-Adressen speichert.
JSON	JavaScript-Objektnotation als Zeichenfolge dargestellt.
Anderes Datum	Datum, das mit einem Kalender-Widget ausgewählt werden kann.
Referenz	Abfrage, die Daten aus einer anderen Tabelle anzeigt. Der Datentyp enthält ein Übereinstimmungskriterienfeld und Qualifiziererbedingungen, die Sie festlegen können.
Zeichenfolge	Für 255 Zeichen oder weniger ist das Zeichenfolgenfeld ein einzeiliges Textfeld.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datentypen (Fortsetzung)

Datentyp	Beschreibung
Sys-ID (GUID)	Feld, das einen eindeutigen Bezeichner für jeden Datensatz enthält.
Wahr/falsch	Boolesches Feld, das als einstellige Ganzzahl angezeigt wird.

Erstellen Sie einen Datenerfasser für eine Richtlinienversion

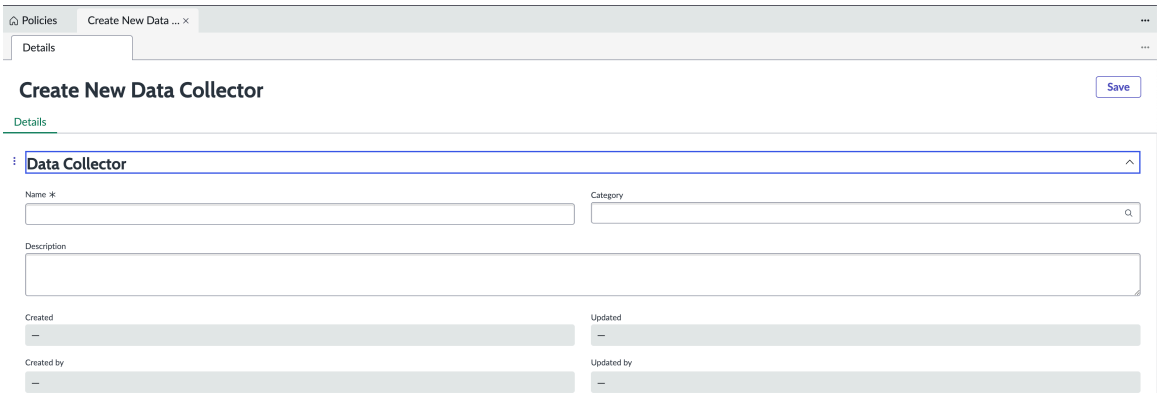
Erstellen Sie im Abschnitt „Variablen definieren“ des Richtliniengenerators einen Datenerfasser für eine Richtlinienversion.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Code_Editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Variablendefinition** > **Datenerfasser**an.
2. Wählen Sie



Neu.

3. Füllen Sie die Felder im Formular nach Bedarf aus.

Erstellen Sie Einen Neuen Datensammler

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensammlers.
Kategorie	Kategorie des Datensammlers. Details siehe Verwalten von Kategorien in PaCE.
Beschreibung	Zusätzliche Details des Datensammlers.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Datensammlers.
Erstellt von	Name des Anwenders, der den Datenerfasser erstellt hat.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der Aktualisierung des Datensammlers.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktualisiert von	Name des Anwenders, der den Datenerfasser aktualisiert hat.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

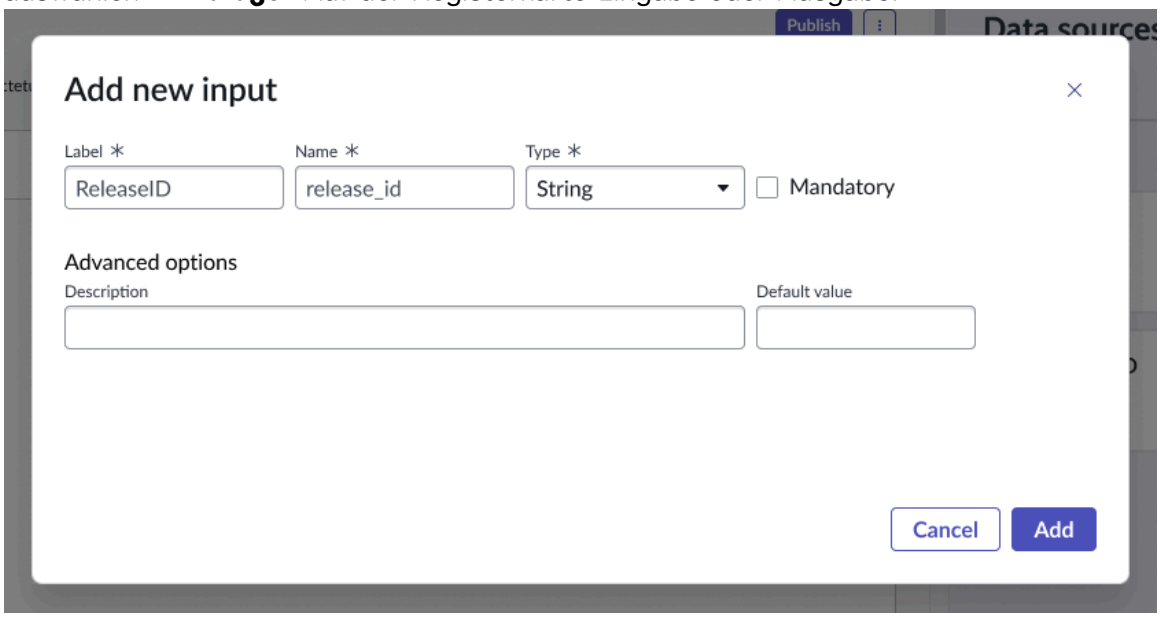
Nächste Maßnahme

- Aktivieren und erstellen Sie Datenerfasser
- Testen Sie einen Datenerfasser auf eine Richtlinienversion
- Fügen Sie einer Richtlinienversion Datenerfasser hinzu

Struktur eines Datensammlers

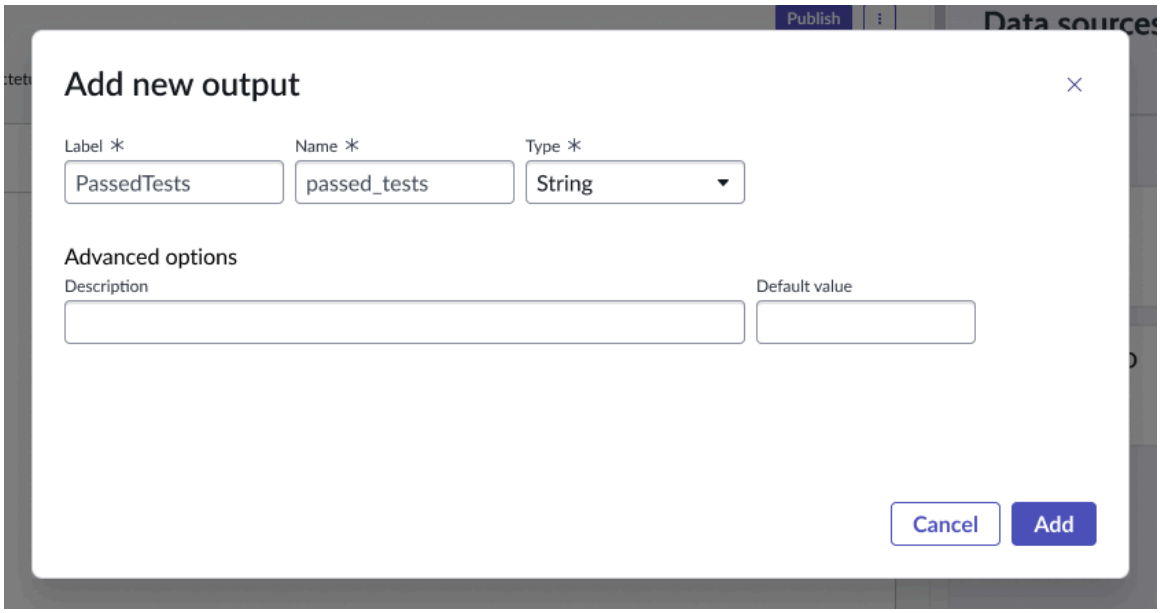
In diesem Abschnitt wird die Struktur von beschrieben PaCE Datenerfasser.

Wenn Sie einen Datenerfasser erstellen, können Sie Eingaben und Ausgaben im Javascript-Code hinzufügen. Wählen Sie auf der Registerkarte Datenquellen die Option aus **Hinzufügen** Um die Eingaben und Ausgaben zu erstellen, die Sie Ihrem Datenerfasser hinzufügen möchten. Die folgenden Bilder zeigen das Popup-Fenster, das angezeigt wird, wenn Sie auswählen **Hinzufügen** Auf der Registerkarte Eingabe oder Ausgabe.

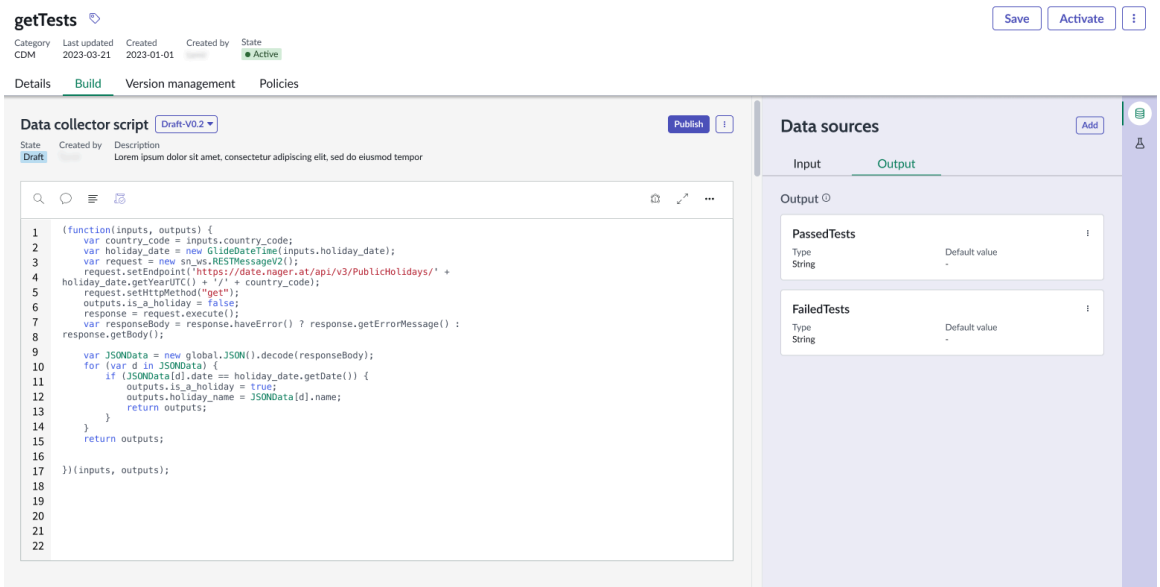


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die folgende Abbildung zeigt einen Beispieldatenerfasser:



Um das Datensammlungs-Skript zu debuggen, wählen Sie das Debugger-Skript-Symbol aus . Weitere Informationen finden Sie unter Skript-Debugger-API .

In der folgenden Tabelle werden die Funktionsparameter des Datensammlers und ihre Verwendung im Skript aufgeführt.

Variablenname	Beschreibung
Eingabe	Eingaben werden als Parameter verwendet, die helfen, die richtigen Daten zu erfassen, die in der Richtlinie verwendet werden sollen.
Ausgabe	Der Parameter wird verwendet, um die Ausgabe des Datensammlers zu übergeben. Ausgaben werden verwendet, um Ausgabevariablen anzugeben, die in der Richtlinienlogik verwendet werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Datentypbeschreibungen Thema zum Anzeigen einer Liste der unterstützten Datentypen für die Eingaben und Ausgaben.

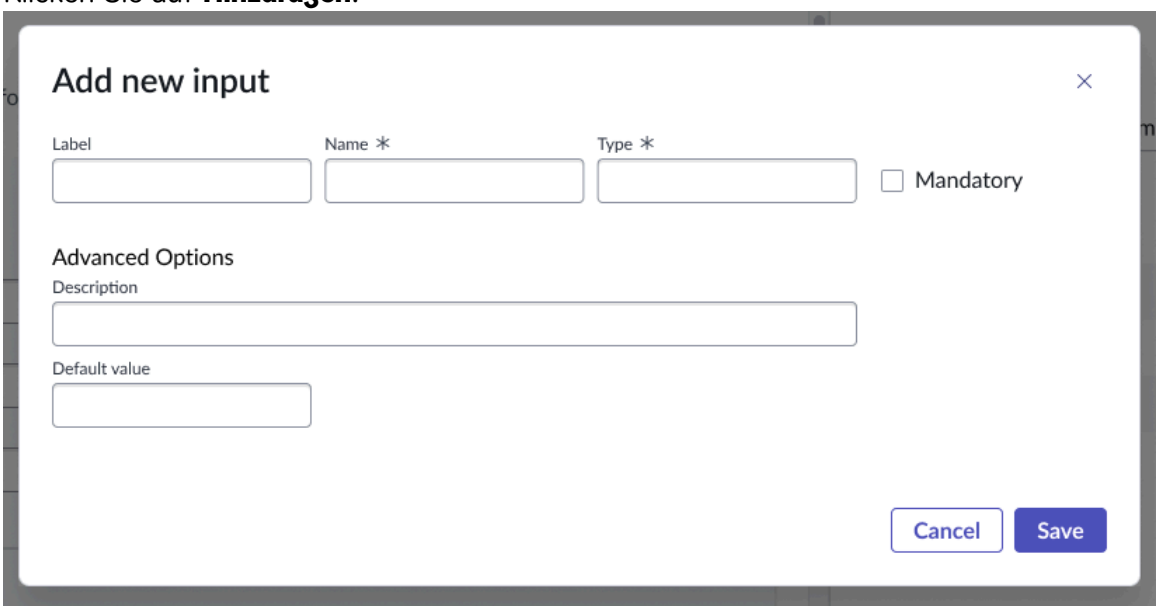
Aktivieren und erstellen Sie Datenerfasser

Aktivieren und erstellen Sie Datenerfasser, um sie einer Richtlinie hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_PACE.Code_Editor

Prozedur

1. Wählen Sie aus **Versionen** Registerkarte, dann der Entwurfsname des Datensammlers.
2. Wählen Sie aus **Erstellen** Registerkarte.
3. Wählen Sie im Abschnitt Datenquellen die Variablenregisterkarte aus, die Sie definieren möchten.
   a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.



   b. Füllen Sie die Felder im Eingabeformular „Neu hinzufügen“ aus.

Neue Eingabe hinzufügen

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	(Optional) Bezeichnung der Eingabe oder Ausgabe.
Name	Geben Sie einen Namen der Eingabe oder Ausgabe ein.
Typ	Wählen Sie den Typ der Eingabe oder Ausgabe aus.
Obligatorisch	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Eingabe obligatorisch ist.
Beschreibung	Beschreibung der Eingabe oder Ausgabe.
Standardwert	Geben Sie einen Standardwert an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Eingaben werden als Parameter verwendet, die helfen, die richtigen Daten zu erfassen, die in der Richtlinie verwendet werden sollen. Ausgaben werden verwendet, um Ausgabevariablen anzugeben, die in der Richtlinienlogik verwendet werden können.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

d. Wiederholen Sie die Schritte, um die Eingaben und Ausgaben nach Bedarf zu erstellen.

4. Geben Sie Ihre Eingaben oder Ausgaben ein, und schreiben Sie Ihren Code nach Bedarf in das Datensammlerskript.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie Ihrem Datensammler einen Ausnahmefehler hinzu, indem Sie das folgende Skript eingeben: `Neuen PaCEExecutionError auslösen` .
   Wenn Sie die Richtlinie mit der Datenerfasser-Ausnahme ausführen, wird die Fehlermeldung auf der Registerkarte Ausgabe im Abschnitt Ausführungsfehler angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie aus **Veröffentlichen** .
8. Wählen Sie im Fenster Entwurf veröffentlichen die aus **Aktivieren Sie diesen Datenerfasser** Dann Kontrollkästchen **Veröffentlichen** .

Hinweis: Wenn der Datenerfasser aktiviert wurde, können Sie keine Änderungen an den Eingaben oder Ausgaben vornehmen.

Testen Sie einen Datenerfasser auf eine Richtlinienversion

Testen Sie einen Datenerfasser für eine Richtlinienversion im Test-Playground.

Vorbereitungen

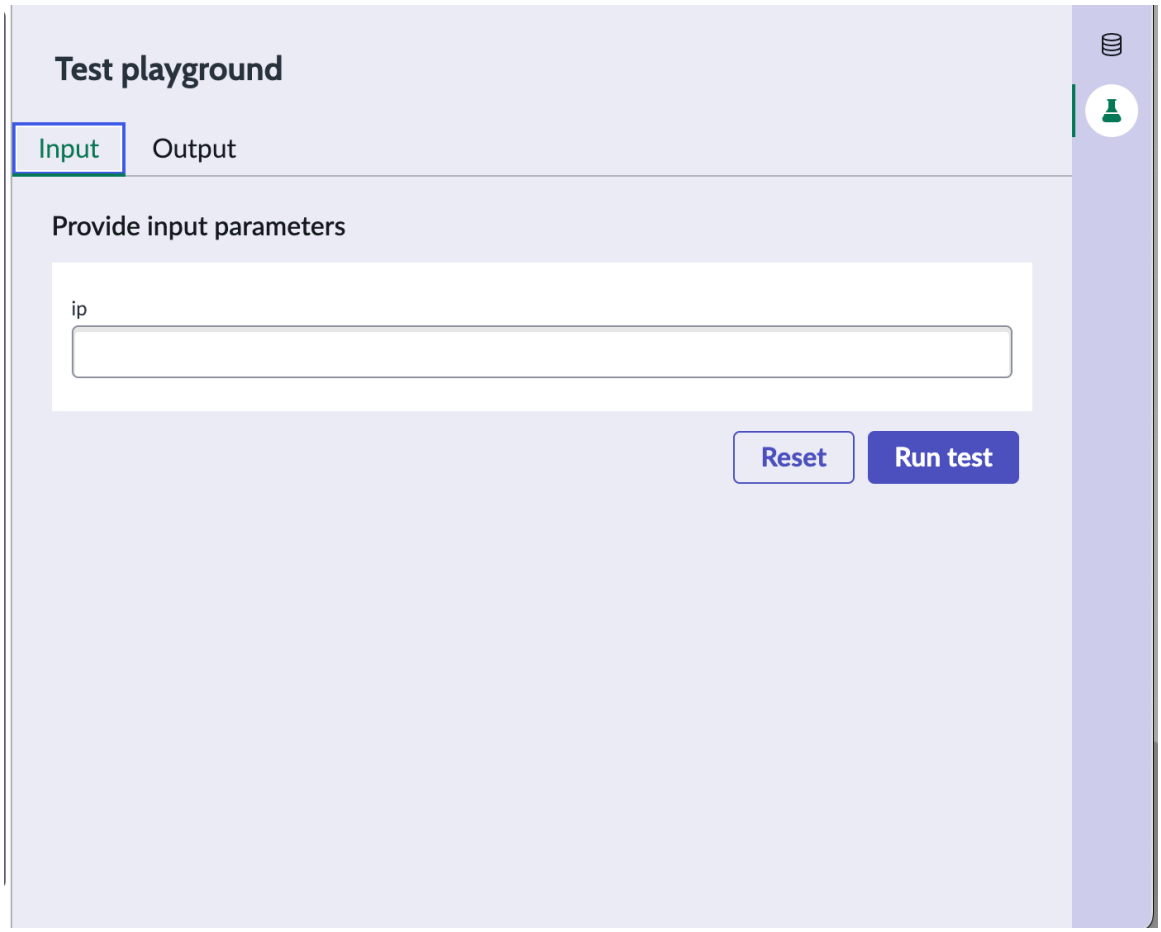
Stellen Sie sicher, dass Sie in der Richtlinie einen Datenerfasser erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Datenerfasser für eine Richtlinienversion.

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Code_Editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Variablendefinition** > **Datenerfasser**an.
2. Wählen Sie den Datenerfasser aus, den Sie testen möchten.
3. Wählen Sie aus **Versionen** Registerkarte, dann der Name des Datensammlers.
4. Wählen Sie aus **Erstellen** Registerkarte.
5. Wählen Sie in der kontextbezogenen Sidebar das Symbol Playground testen aus .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Fügen Sie die Parameter den Eingaben hinzu, die Sie im Datensammler testen möchten, und wählen Sie dann aus **Test ausführen** .
   Die Ergebnisse werden auf der Registerkarte Ausgabe angezeigt.
7. Wählen Sie im Fenster Entwurf veröffentlichen die aus **Aktivieren Sie diesen Datenerfasser** Dann Kontrollkästchen **Veröffentlichen** .

Fügen Sie einer Richtlinienversion Datenerfasser hinzu

Fügen Sie die aktivierten Datenerfasser nach dem Testen einer Richtlinie im Richtliniengenerator hinzu.

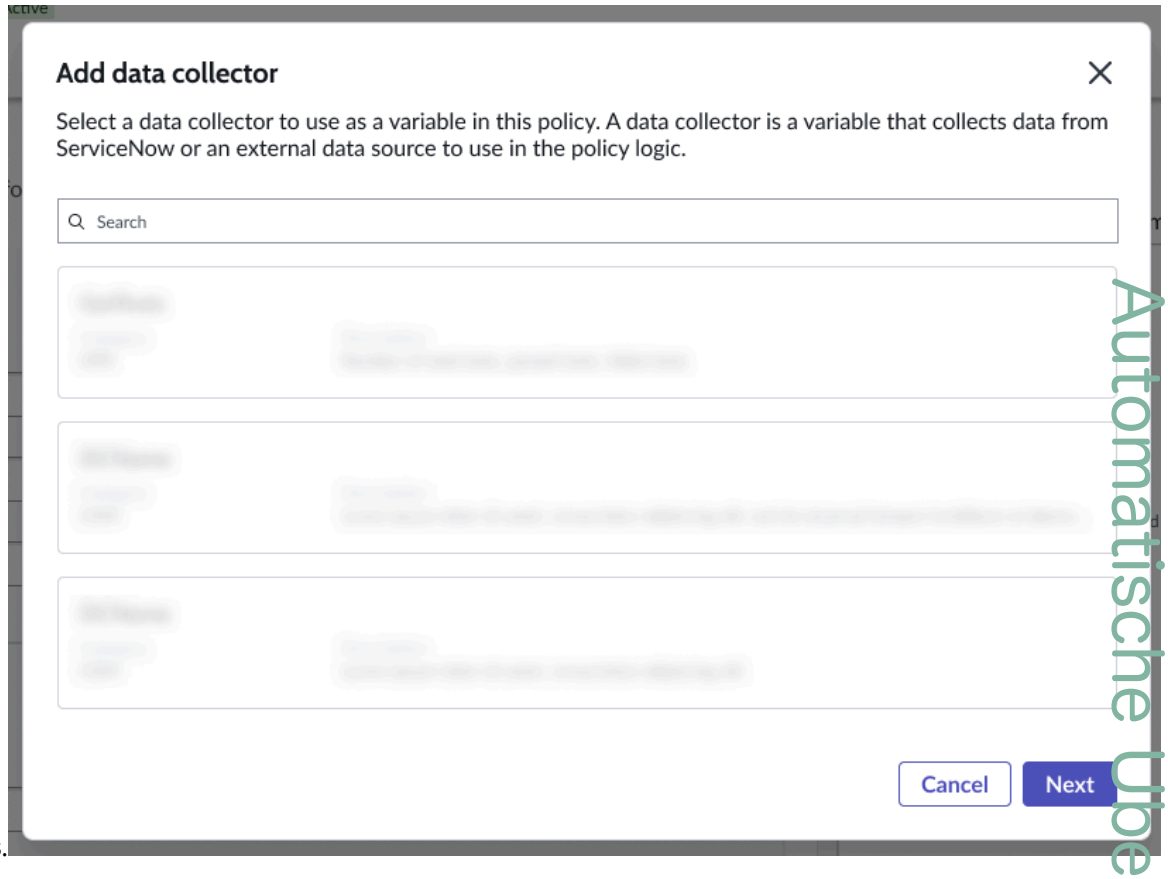
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_PACE.Code_Editor

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Registerkarte Richtliniengenerator die Version der Richtlinie aus, der Sie den neuen Datenerfasser hinzufügen möchten, und dann das Symbol „Datenquellen“ .
2. Wählen Sie den Datenerfasser aus der Liste der möglichen Datenerfasser im System aus, und klicken Sie dann auf **Als Nächstes**.

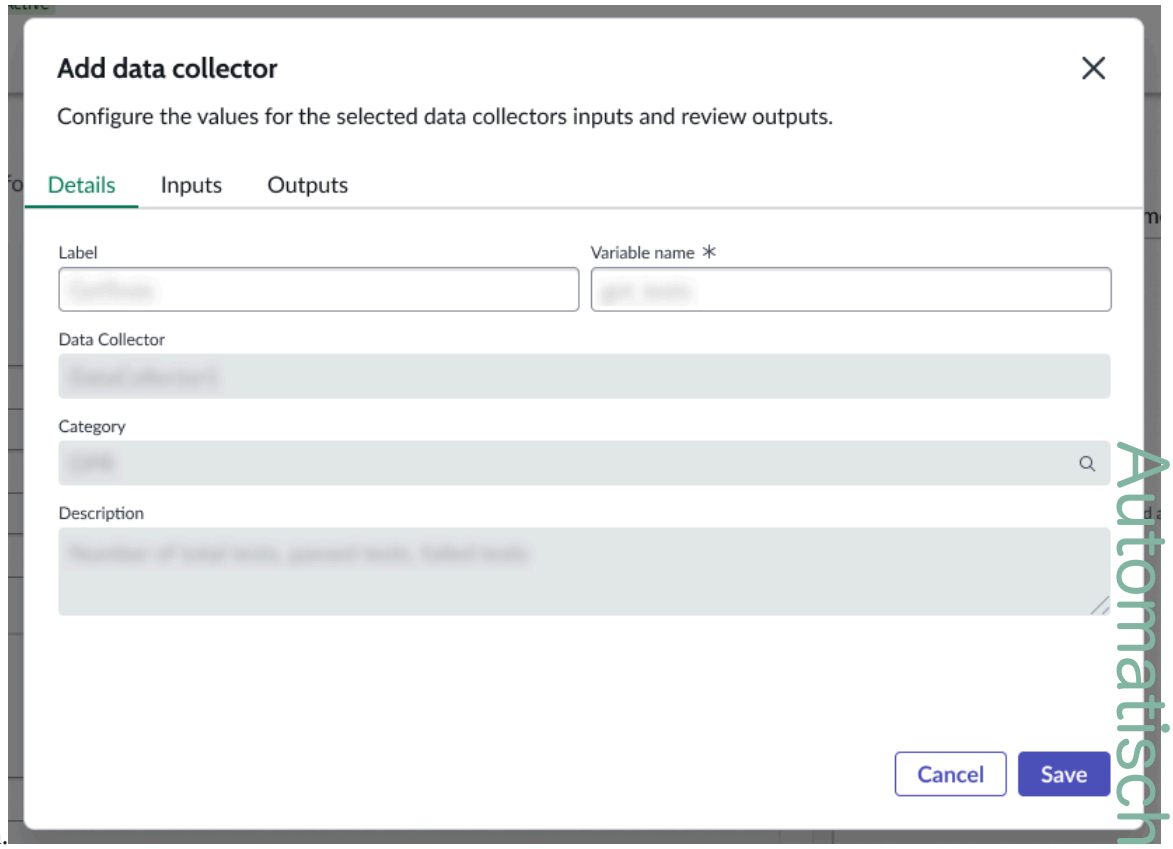


3. Geben Sie dem Datenerfasser auf der Seite „Datenerfasser hinzufügen“ auf der Registerkarte „Details“ eine Bezeichnung und einen Variablennamen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie denselben Datenerfasser mehrmals verwenden, sollte er einen anderen Variablennamen



haben.

4. Geben Sie Eingaben an, um die Konfiguration des Datensammlers auf der Registerkarte Eingabe abzuschließen.

   Hinweis: Die Eingabe kann vom Anwender angegeben oder über das Datenauswahlsymbol ausgewählt werden.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Nachdem der Datenerfasser hinzugefügt und konfiguriert wurde, können Sie im Skripteditor über die Datenauswahl in Low-Code auf den Datenerfasser zugreifen. Darüber hinaus können Sie einen Datenerfasser löschen, indem Sie ihn auswählen und auswählen **Löschen** Schaltfläche

Fügen Sie einer Richtlinie geschachtelte Richtlinien hinzu

Fügen Sie den Bedingungen einer Richtlinie vorhandene Richtlinien hinzu, um die Reihenfolge der Ausführung einer Richtlinie und der Ausführung der Bedingungen zu definieren.

Vorbereitungen

Hinweis: Sie müssen eine Richtlinie erstellen, bevor Sie sie einer anderen Richtlinie hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen PaCE Richtlinie.

Sie können eine Richtlinie mehrmals mit verschiedenen Namen und Parametern hinzufügen. Die Richtlinien müssen konfiguriert und einem Dokument zugeordnet werden, und API-Variablen und Konfigurationsparameter sind möglicherweise erforderlich und zugeordnet, um konfiguriert zu werden. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Variablen finden Sie unter Erstellen Sie eine neue Variable für eine Richtlinienversion.

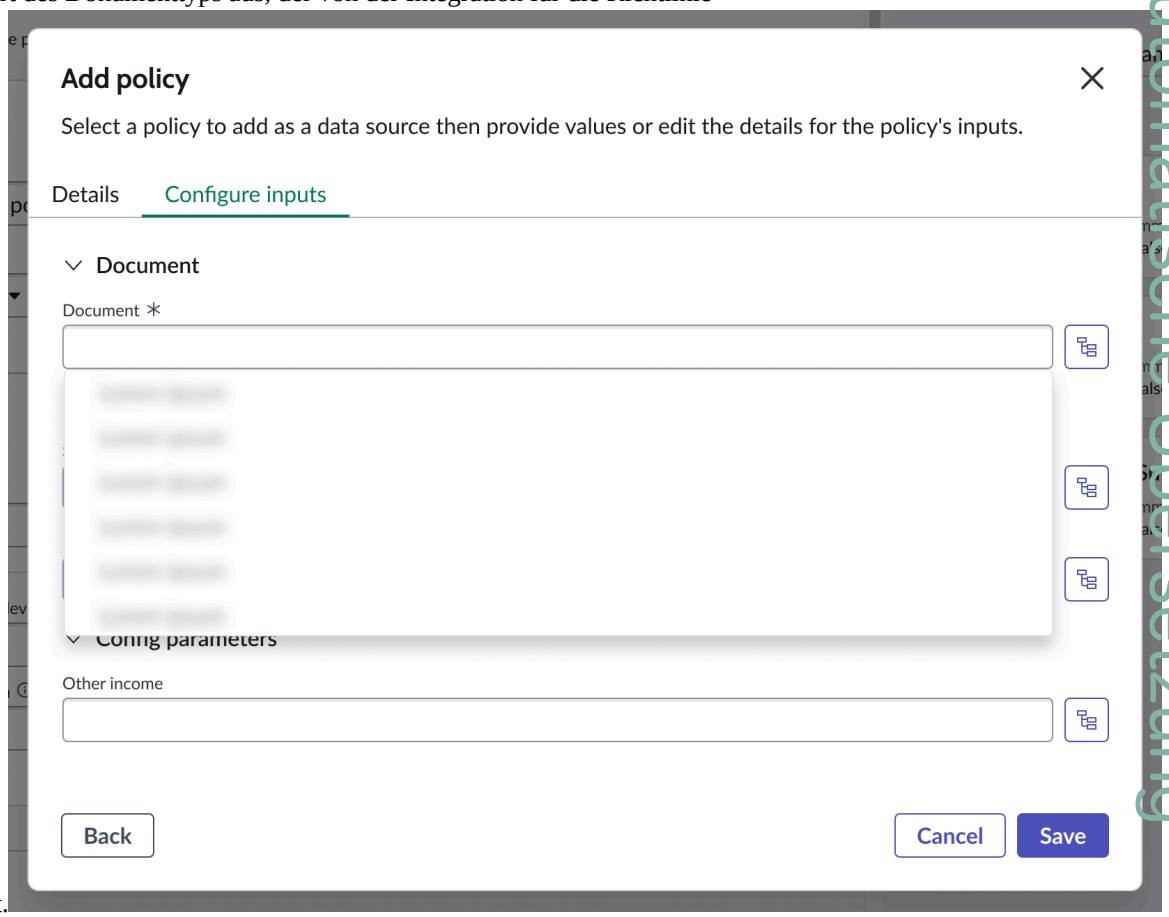
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Code_Editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.
2. Wählen Sie die Richtlinie aus, in der Sie die Richtlinien verschachteln möchten.
3. In **Datenquellen** Wählen Sie den Abschnitt aus **Richtlinien** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Hinzufügen**.
5. Suchen Sie im Fenster Richtlinie hinzufügen die Richtlinie, die Sie als Datenquelle hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus, und wählen Sie sie aus **Als Nächstes** .
6. Geben Sie auf der Registerkarte Details den ein **Bezeichnung** Feld und **Variablenname** Feld und andere Konfigurationseingaben nach Bedarf für die Richtlinie.
7. Wählen Sie auf der Registerkarte Eingaben konfigurieren im Abschnitt Dokument den Wert des Dokumenttyps aus, der von der Integration für die Richtlinie abhängt.



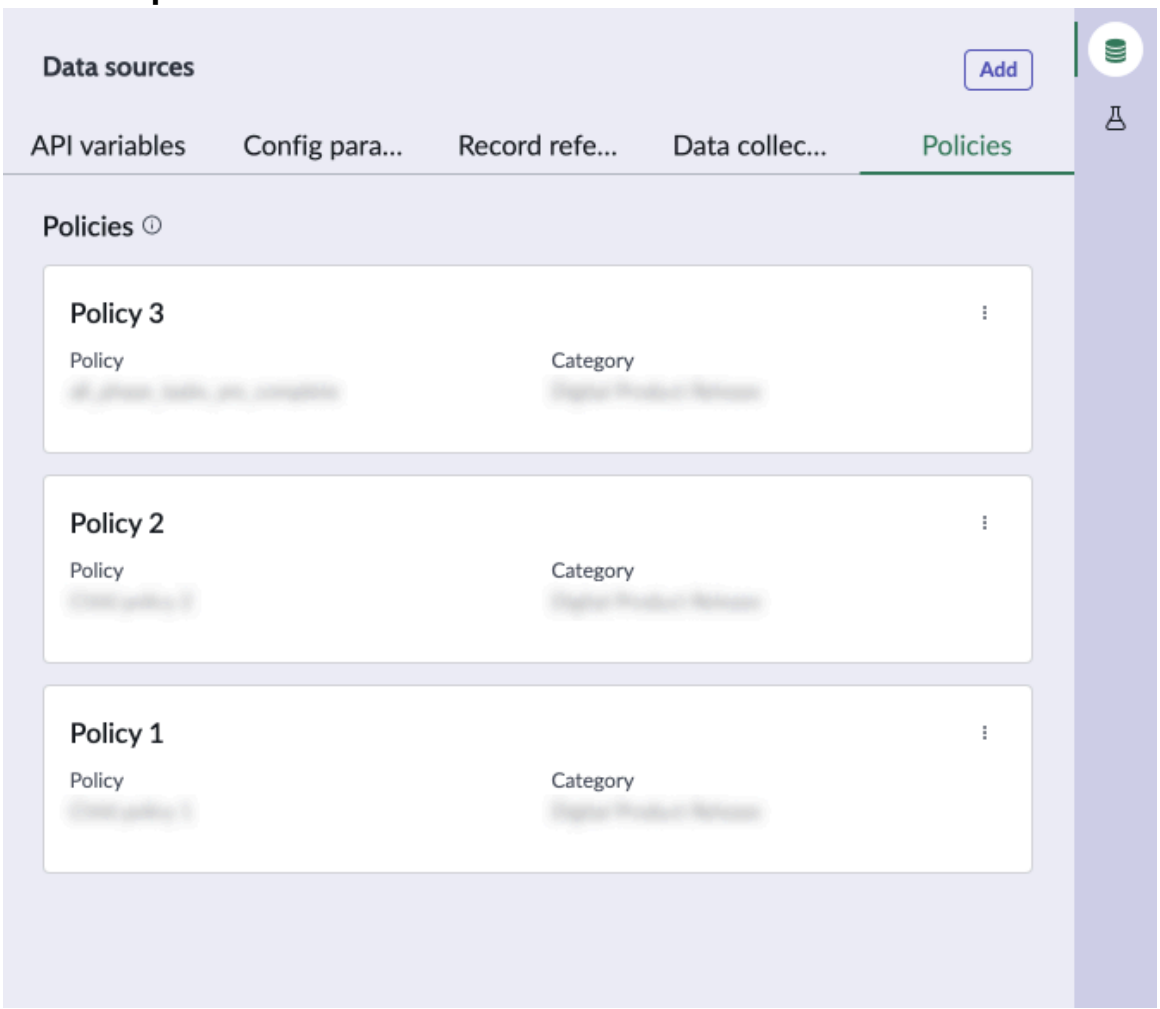
8. Wählen Sie eine Variable aus, für die in den Abschnitten API-Variable und Konfigurationsparameter übergeben werden soll, die Sie zu Beginn dieser Aufgabe erstellt haben.

Hinweis: Sie können den Wert nach Bedarf in den Feldern angeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Wählen Sie **Speichern**.



Ergebnis
Die Richtlinien werden jetzt auf der Registerkarte Richtlinien angezeigt und können im Abschnitt Bedingung oder dann des Richtliniengenerators hinzugefügt werden. Weitere Informationen zum Hinzufügen der Richtlinien im Generator finden Sie unter Felder für Richtlinienlogik-Bedingung.

Verwenden Sie den Test-Playground für PaCE Richtlinien

Mit dem Test-Playground können Sie Updates für testen PaCE Richtlinie jederzeit, ohne sie in einer Produktionsumgebung testen oder bewerten zu müssen.

Sie können aktualisieren API-Variablen, Konfigurationsparameter und Datensatzreferenzen , Und ändern Sie das Richtlinienskript. Nachdem Sie Ihre Änderungen abgeschlossen haben, bewerten Sie die Updates im Test-Playground, und überprüfen Sie die Ausführungsausgabe, um sicherzustellen, dass die Richtlinie konform ist. Verwenden Sie den Test-Playground, um Ihre Richtlinienverwaltung zu optimieren. Aktualisierungen einer Richtlinie können direkt durchgeführt und in Echtzeit in einer Testumgebung getestet werden. Verwenden Sie außerdem den Test-Playground, um:

- Legen Sie Ausführungsparameter fest.
- Festlegen und ändern Variablen .
- Bearbeiten Sie das Richtlinienskript und die Richtlinienlogik.
- Zuvor ausgewertet verwenden Variablen Aus einer vorherigen Auswertungsausführung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Überprüfen Sie die Ausführungsausgabe und die Entscheidung über Compliance (konform oder nicht konform).
- Überprüfen Sie ein Protokoll der Ausführungen.

Testen Sie Updates für einen PaCE Richtlinienversion

Verwenden Sie den Test-Playground, um Updates für einen zu testen PaCE Richtlinienskript. Sie können Änderungen am Richtlinienskript in Echtzeit auswerten, sodass Sie bestimmen können, ob die angewendeten Änderungen die Richtlinie konform oder nicht konform machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Test-Playground können Sie Änderungen auf das Richtlinienskript anwenden und die Auswirkungen dieser Änderungen in Echtzeit anzeigen. Nachdem die Änderungen ausgewertet wurden, speichern Sie das Skript, um sicherzustellen, dass die Änderungen beim nächsten Aufruf der Richtlinie implementiert werden.

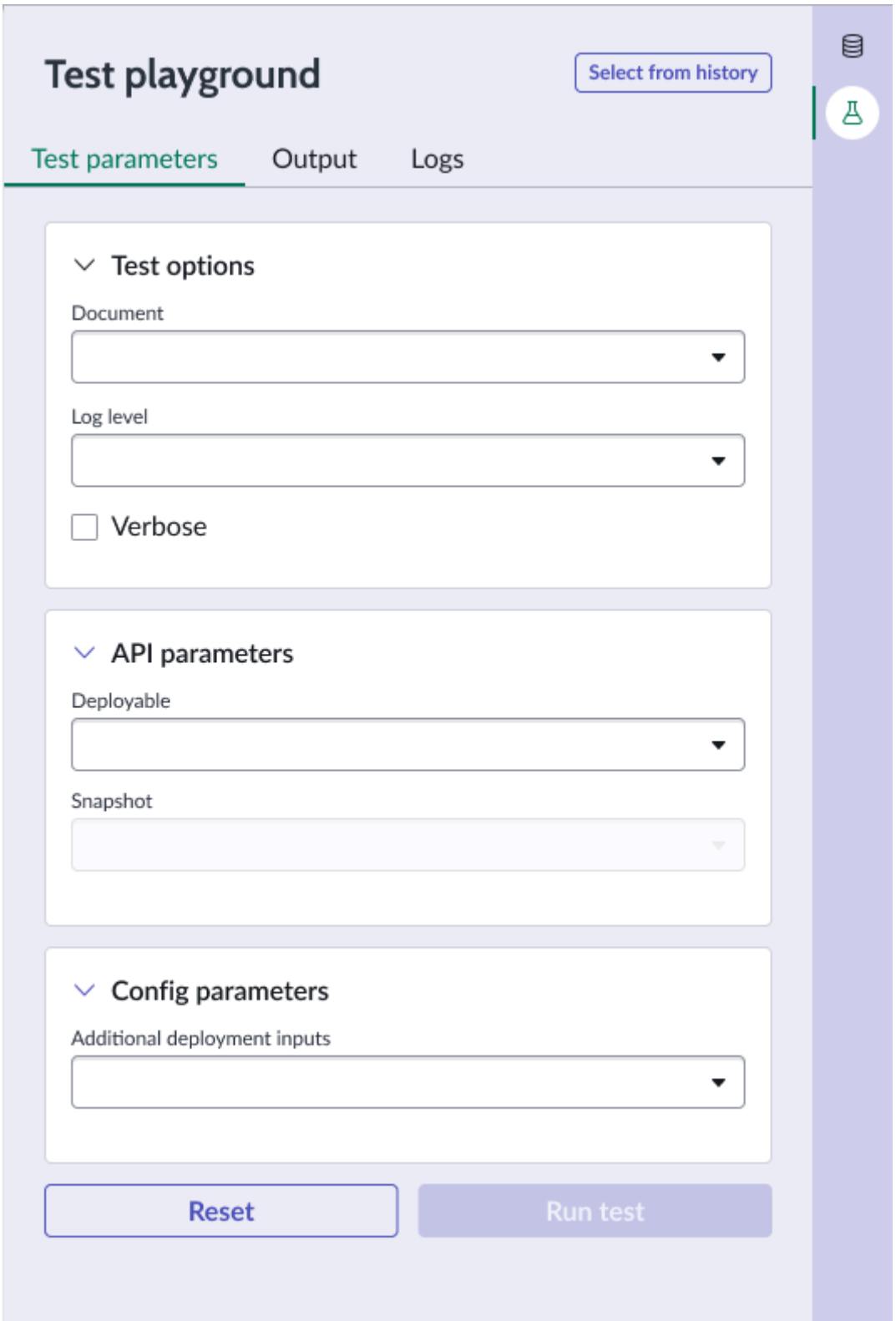
Prozedur

1. In **Richtliniengenerator** Wählen Sie das Symbol Playground testen Im rechten Menü.
2. Füllen Sie die Formulare auf der Registerkarte Testparameter nach Bedarf aus.

Testoptionsfelder

Feld	Beschreibung
Dokument	Das Dokument, mit dem Sie die Richtlinienversion testen möchten. **Hinweis:** Dieses Feld ändert sich je nach Anwendung PaCE Wird verwendet.
Protokollebene	Ebene des Protokolls.
Zeitüberschreitung	Zeitüberschreitung zur Bestimmung des Ausführungsschwellenwerts des Tests.
Ausführungsprotokoll	Ausführungs-Tag für die Richtlinienversion.
Ausführlich	Option, um den Test in einem ausführlichen Format anzuzeigen.

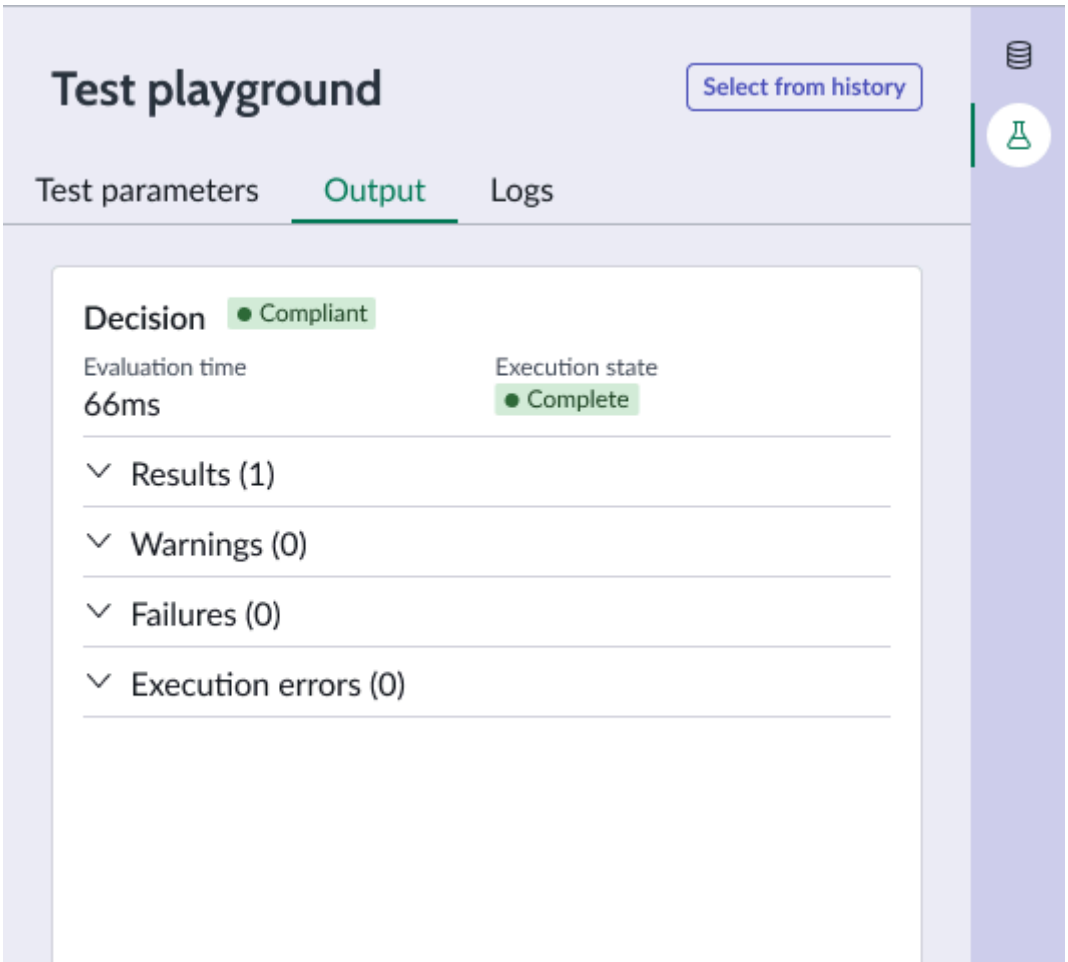
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Unter **API-Parameter** Und **Konfigurationsparameter** Registerkarten , Wählen Sie die Variablen aus, die Sie mit der Richtlinienversion testen möchten.
4. Wenn Sie mit dem Ändern Ihres Richtlinienskripts fertig sind, klicken Sie auf **Test Ausführen** .
   Basierend auf den Änderungen, die Sie am Skript vorgenommen haben, wird eine Entscheidung bezüglich der Compliance oder Nichteinhaltung der Richtlinie getroffen. Im Abschnitt „Testparameter“ entweder **Konform** Oder **Nicht konform** Wird zusammen mit zusätzlichen Ausgaben für Warnungen oder Fehler angezeigt und wie lange die Auswertung gedauert hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Eine Entscheidung mit „konform mit Ausnahme“ funktioniert nicht mit einer anwenderdefinierten Entscheidung.



Überprüfen Sie die Ausführungsausgabe und die Entscheidung

Nachdem alle an vorgenommenen Änderungen ausgewertet wurden PaCE Richtlinienskript können Sie die Ausführungsausgabe und die erreichte Compliance-Entscheidung überprüfen. Sie können diese Ausgabe sofort überprüfen, nachdem Sie Änderungen an Richtlinienskripts ausgewertet haben.

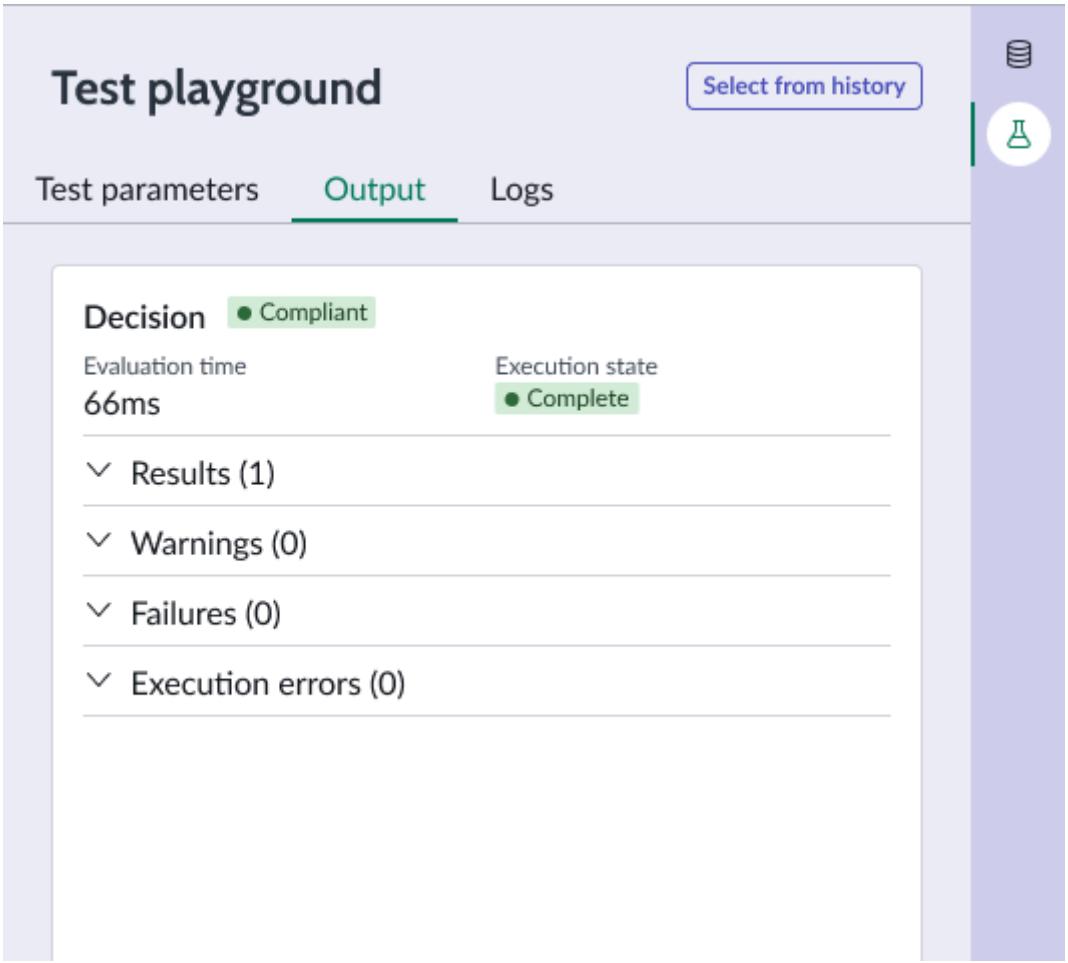
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Execution_Reader

Prozedur

1. In **Richtliniengenerator** Klicken Sie auf die Richtlinienversion, die Sie auswerten möchten.
2. Wählen Sie das Symbol Playground testen .
3. Nachdem Sie das Richtlinienskript entsprechend Ihren Anforderungen geändert haben, klicken Sie auf **Test Ausführen**
   Die **Ausgabe** Die Registerkarte wird automatisch angezeigt und zeigt die Ausgabe und die erreichte Entscheidung an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Überprüfen Sie die Ausführungsausgabe in **Ausgabe** Registerkarte:

Abschnitt der Registerkarte „Ausgabe“	Beschreibung
Compliance-Entscheidung	Die Entscheidung kann sein: ○ **Konform** : Die Änderungen, die Sie auf das Richtlinienskript angewendet haben, entsprechen der Richtlinienlogik. Wenn Sie auf klicken **Skript Speichern** , Die Änderungen werden gespeichert, und die Änderungen werden beim nächsten Aufruf der Richtlinie implementiert. ○ **Nicht konform** : Die Änderungen, die Sie auf das Richtlinienskript angewendet haben, entsprechen nicht der Richtlinienlogik. ○ **Konforme Ausnahme** : Wenn in diesem Fall eine Richtlinienausnahme genehmigt wurde, werden alle Richtlinien, die nicht konform sind, auf den Status „konforme Ausnahme“ gesetzt. ○ **Name einer anwenderdefinierten Entscheidung** : In diesem Fall wird die Entscheidung vom Administrator für andere Entscheidungen als Beschwerde oder nicht-Beschwerde vordefiniert. **Hinweis:** Je nach Typ der Anwendung, in die Sie integrieren, können mehrere anwenderdefinierte Entscheidungen vorliegen PaCE.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt der Registerkarte „Ausgabe“	Beschreibung
Warnungen/Fehler	Listet die Anzahl der während der Ausführung generierten Warnungen oder Fehler auf.
Auswertungszeit	Zeigt an, wie lange die Auswertung gedauert hat, in Millisekunden.
Ausführungsausgabe	Zeigt die Ausführungsausgabe im JSON-Format an. Sie können diese Ausgabe in andere Anwendungen und Services integrieren und in Ihrem erforderlichen Format präsentieren.
Anwenderdefiniert	Zeigt die anwenderdefinierte Ausgabe der anwenderdefinierten Entscheidung an. **Hinweis:** Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn Sie eine anwenderdefinierte Entscheidung testen.

Ändern Sie bei Bedarf das Richtlinienskript, um Probleme zu beheben, die während der Auswertung aufgetreten sind. Sie können auch Richtlinienausführungsprotokolle für weitere Analysen überprüfen.

Überprüfen Sie das Ausführungsprotokoll

Nachdem alle an vorgenommenen Änderungen ausgewertet wurden PaCE Richtlinienskript können Sie das generierte Ausführungsprotokoll überprüfen.

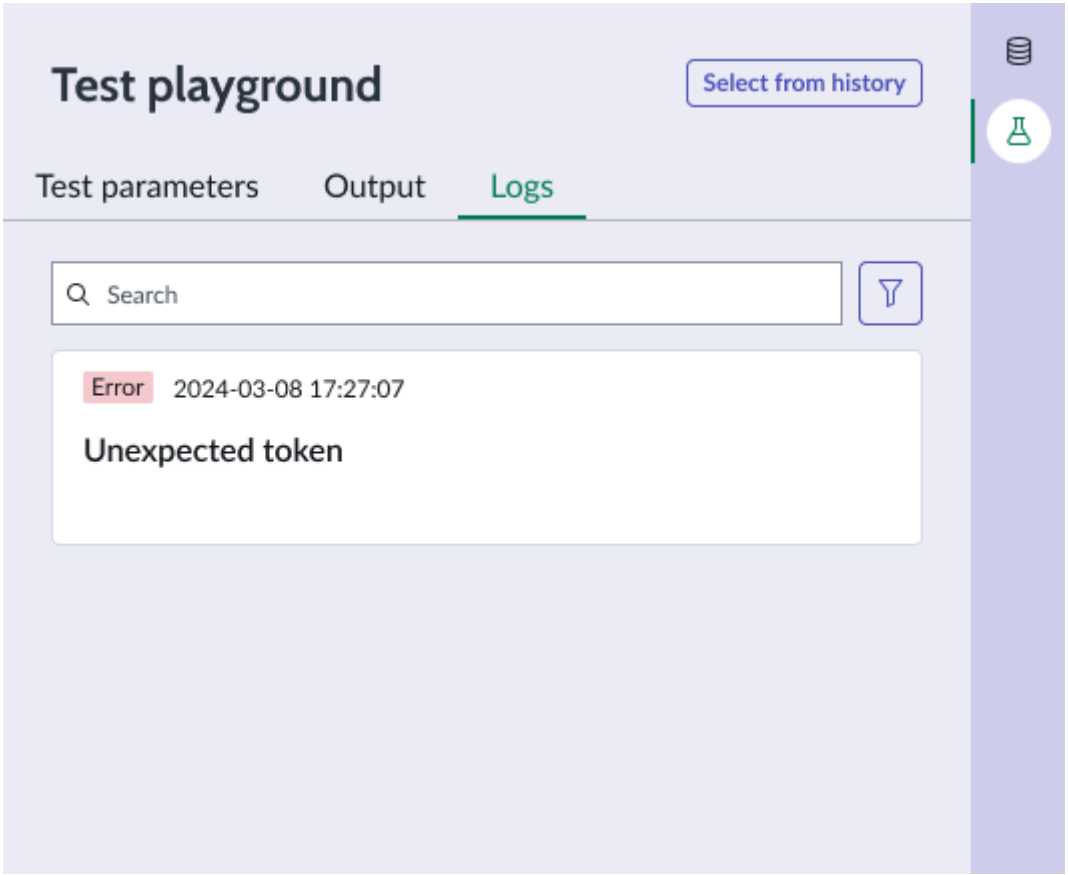
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Execution_Reader

Prozedur

1. In **Richtliniengenerator** Klicken Sie auf die Richtlinienversion, die Sie überprüfen/bewerten möchten.
2. Wählen Sie das Symbol Playground testen .
3. Klicken Sie auf **Protokolle** Registerkarte zum Anzeigen der generierten Ausführungsprotokolle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die angezeigten Protokolle enthalten alle während der Auswertung generierten Ausführungsdaten. Um Protokolle zu filtern, wählen Sie das Filtersymbol aus .

Richtlinien ausführen

Führen Sie eine Richtlinie aus, um festzustellen, ob die Richtlinie konform oder nicht konform ist. Ausführungen können als Teil Ihres Richtlinienbewertungsprozesses oder in Echtzeit ausgeführt werden, wenn sie einem Objekt (Tabellen- oder Dokument-ID) zugeordnet werden.

Bevor Sie eine Richtlinienversion veröffentlichen, können Sie eine Testauswertung der Version ausführen, um festzustellen, ob sie ist Konform, nicht konform, konforme Ausnahme oder andere . Durch die Auswertung einer Richtlinie können Sie die Richtlinienversion wiederholt testen und alle erforderlichen Änderungen an der Richtlinienversion anwenden, bevor Sie sie in eine Produktionsumgebung verschieben. Weitere Informationen zum Testen Ihrer Richtlinienversion finden Sie unter Verwenden Sie den Test-Playground für PaCE Richtlinien.

Wenn die Version bereit ist, in die Produktionsumgebung zu verschieben, stellen Sie sicher, dass alle Richtlinienzuordnungen vorhanden und verifiziert sind. Wenn die Richtlinie vom relevanten Objekt aufgerufen wird, wird ihre Ausführungsausgabe zur Überprüfung gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die ausgeführte Richtlinienaktivität.

Überprüfen Sie die ausgeführte Richtlinienaktivität

Sie können die Ausführungsaktivität jeder Richtlinie jederzeit überprüfen. Die aufgezeichnete Ausführungsaktivität umfasst die Zeit für die Ausführung, Compliance-Entscheidungen, Ausführungstypen und das Ergebnis der Ausführung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

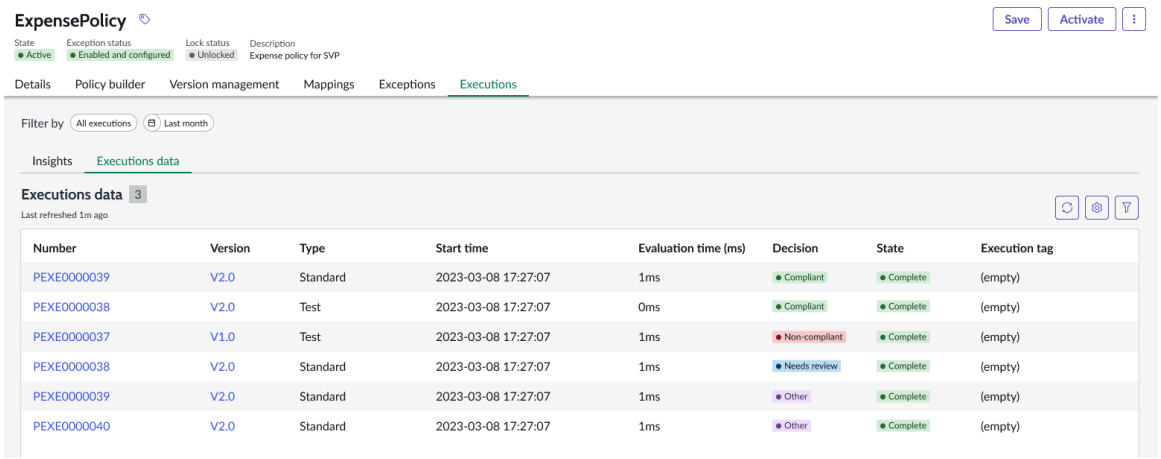
Erforderliche Rolle: sn_PACE.Execution_Reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie Auf **Ausführungen** Zum Anzeigen der Ausführungsaktivität für die ausgewählte Richtlinie.



3. Überprüfen Sie die Ausführungsinformationen in den folgenden Spalten.

Spalte	Beschreibung
Anzahl	Die automatisch generierte Ausführungsnummer. Klicken Sie auf den Link, um die folgenden Ausführungsinformationen zu überprüfen: ○ Anrufer- und Zuordnungseingaben, die in der Ausführung verwendet werden. ○ Die bei der Ausführung generierte JSON-Ausgabe. ○ Das Ausführungsprotokoll. ○ Das in der Ausführung verwendete Richtlinienskript.
Version	Die in der Ausführung verwendete Richtlinienversion. Klicken Sie auf den Link, um die Versionsdetails zu überprüfen.
Typ	Der Typ der durchgeführten Ausführung: ○ Test ○ Standard
Startzeit	Zeitpunkt und Datum der Initiierung der Ausführung.
Verarbeitungszeit (ms)	Die Ausführungsverarbeitungszeit in Millisekunden.
Entscheidung	Die bei der Ausführung getroffene Entscheidung:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
	○ Konform ○ Nicht konform ○ Konforme Ausnahme ○ Sonstige
Status	Der Status der Ausführung.
CDM-Anwendung	Der Name der relevanten Anwendung. Klicken Sie auf den Link, um die Anwendungsdetails zu überprüfen und zu aktualisieren.
Name	Der Name des Objekts. Klicken Sie auf den Link, um die Objektdetails zu überprüfen und zu aktualisieren.

Verwalten PaCE Richtlinienkategorien und Tags

Verwenden Sie Kategorien und Tags, um Ihre zu verwalten und zu gruppieren PaCE Richtlinien effizienter. Als Richtlinienadministrator können Sie eine beliebige Anzahl von Kategorien und Tags erstellen und bearbeiten.

Sie müssen über die Rolle sn_PACE.admin verfügen, um Kategorien und Tags zu verwalten.

Richtlinienkategorien und deren Verwendung

Mit Richtlinienkategorien können Sie Ihre Richtlinien in relevante Gruppen oder Abschnitte kategorisieren.

Sie können eine beliebige Anzahl von Kategorien erstellen, einer Richtlinie kann jedoch jeweils nur eine Kategorie zugewiesen werden. Kategorien können Produkt- oder branchenspezifische Begriffe wie PCI, HIPAA oder FedRAMP enthalten. Wenn ein PCI- oder HIPAA-spezifisches Update auf eine Richtlinie angewendet werden muss, wählen Sie die entsprechende Kategorie aus, um die Richtlinien in dieser Kategorie zu suchen und zu aktualisieren.

Beim Erstellen oder Aktualisieren der Richtlinie mit einer Kategorie muss die Kategorie vordefiniert sein.

Richtlinien-Tags und ihre Verwendung

Mit Richtlinien-Tags können Sie eine Richtlinie mit relevanten Referenz-Tags definieren. Diese Tags können gemäß Ihren Anforderungen definiert werden, was Ihrem Richtlinienmanagement ein Element der Flexibilität bietet. Wenn beispielsweise eine Gruppe von Anwendern Zugriff auf einige Richtlinien hat, können Sie ein aussagekräftiges Tag oder eine Reihe von Tags nur für diese Richtlinien erstellen.

Sie können einer Richtlinie eine beliebige Anzahl von Tags hinzufügen und konfigurieren, wer die Tags anzeigen kann. Sie können Tags auch während der Verarbeitung hinzufügen, während Sie Richtlinien anzeigen oder bearbeiten.

Tags können besonders bei der Zusammenarbeit nützlich sein, wodurch der gesamte Richtlinienlebenszyklus leichter verwaltet werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten von Kategorien in PaCE

Verwenden Sie die Option Kategorien, um Ihre zu gruppieren PaCE Richtlinien effizienter. Als Richtlinienadministrator können Sie eine beliebige Anzahl von Kategorien erstellen und bearbeiten.

Kategorien sind besonders nützlich, um Ihre Richtlinien in relevante Abschnitte zu gruppieren. Sie können Kategorien nach Bedarf erstellen und bearbeiten, einer Richtlinie kann jedoch jeweils nur eine Kategorie zugewiesen werden.

Außerdem muss beim Erstellen einer Richtlinie die Kategorie vordefiniert werden, um sicherzustellen, dass sie der Richtlinie zugewiesen werden kann.

Kategorien erstellen

Erstellen PaCE Richtlinienkategorien, die einer Richtlinie beim Erstellen oder Aktualisieren einer Richtlinie zugewiesen werden sollen. Mit Kategorien können Sie Richtlinien effizienter kategorisieren und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Policy_Editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Kategorien** > **Alle Kategorien**an.

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Definieren Sie im Formular „neue Kategorie erstellen“ einen Namen und eine Beschreibung für die Kategorie.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die neue Kategorie wird dem Formular „alle Kategorien“ hinzugefügt.

Bearbeiten Sie Kategorien

Aktualisieren Sie Kategorien für einen PaCE Richtlinie nach Bedarf. Sie können auch Kategorien für aktive Richtlinien aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.Policy_Editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Kategorien** > **Alle Kategorien**an.

2. Klicken Sie auf den Namen der Kategorie, die Sie bearbeiten möchten.
3. Bearbeiten Sie die Kategorie im Formular „Details“ für die ausgewählte Kategorie **Name** Und **Beschreibung** Felder, nach Bedarf.
   Beim Aktualisieren eines Kategorienamens wird das Update auf alle Richtlinien angewendet, die dieser Kategorie zugewiesen sind, unabhängig von ihrem Status.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die bearbeitete Kategorie wird im Formular „alle Kategorien“ aktualisiert.

> **Hinweis:** Sie können auch eine Kategorie löschen, solange die Kategorie keiner aktiven Richtlinie zugewiesen ist. Um eine Kategorie zu löschen, klicken Sie im Formular „Details“ für die ausgewählte Kategorie auf **Löschen** .

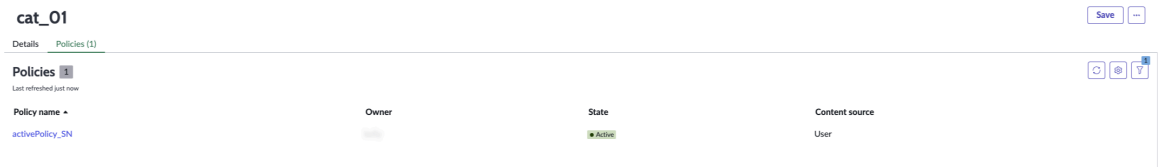
Anzeigen PaCE Richtlinien, die einer Kategorie zugeordnet sind

Sie können anzeigen PaCE Richtlinien, die einer bestimmten Kategorie zugewiesen wurden. Alle erstellten Kategorien können zusammen mit den zugehörigen Richtlinien in der Tabelle „alle Kategorien“ angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_PACE.Execution_Reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Kategorien** > **Alle Kategorien**an.
2. Klicken Sie in der Tabelle alle Kategorien auf den entsprechenden Kategorienamen.
3. Klicken Sie im Formular „angezeigte Details“ auf **Richtlinien** Registerkarte.
   Die der ausgewählten Kategorie zugeordneten Richtlinien werden angezeigt.



4. Klicken Sie auf einen Richtliniennamen, um die Richtlinie und ihre Einstellungen anzuzeigen.

Verwalten von Tags in PaCE

Verwenden Sie Tags, um Ihren zu verwalten PaCE Richtlinien effizienter. Als Richtlinienadministrator können Sie eine beliebige Anzahl von Tags erstellen und bearbeiten.

Mit Richtlinien-Tags können Sie einer Richtlinie eine beliebige Anzahl von Referenz-Tags hinzufügen. Tags können besonders bei der Zusammenarbeit nützlich sein und einfach angezeigt und bearbeitet werden. Sie können auch verwendet werden, um Richtlinien basierend auf einer beliebigen Anzahl von Tags zu gruppieren.

Fügen Sie Tags zu hinzu PaCE Richtlinien

Fügen Sie Richtlinien-Tags für beliebige hinzu, oder erstellen Sie sie im laufenden Betrieb PaCE Richtlinie, einschließlich derzeit aktiver Richtlinien. Mit Tags können Sie Richtlinien effizienter verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_PACE.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

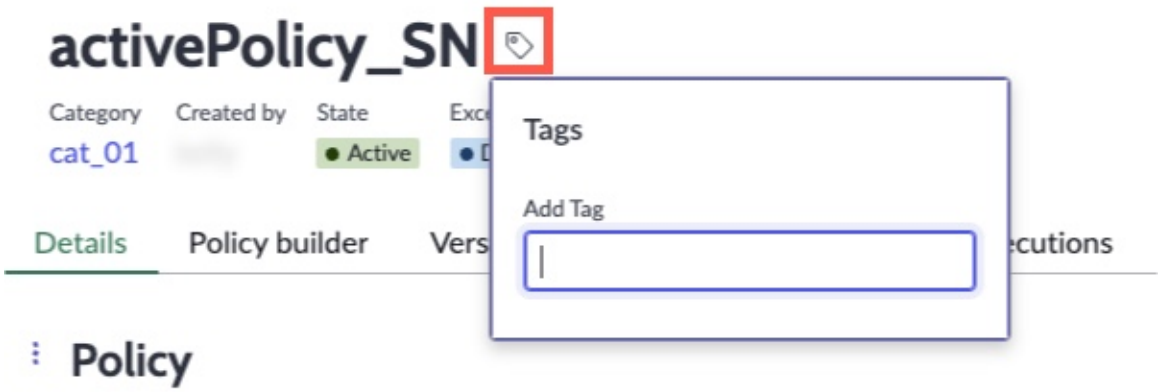
> **Hinweis:** Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Klicken Sie auf den Richtliniennamen für die Richtlinie, der Sie ein Tag hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite „Richtliniendetails“ auf das Tag-Symbol.

> **Hinweis:** Im Gegensatz zu Kategorien müssen Sie ein Tag nicht vordefinieren, bevor Sie es einer Richtlinie hinzufügen.

4. In **Tag Hinzufügen** Geben Sie das erforderliche Tag ein.



5. Drücken Sie **Geben Sie Ein** Um das Tag hinzuzufügen.
   Das Tag wird zu hinzugefügt **Tags** Dialogfeld.

> **Hinweis:** Standardmäßig können die hinzugefügten Tags nur für Sie angezeigt werden. Bearbeiten Sie das Tag, um zu ändern, wer das Tag anzeigen kann.

6. Wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf für zusätzliche Tags.

> **Hinweis:**
> - Bei Tags wird die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet. Sie können keine Tags mit anderer Kapitalisierung erstellen.
> - Tags werden der Richtlinie automatisch zugewiesen, wenn sie in hinzugefügt werden **Tags** Dialogfeld müssen Sie die Richtlinie nicht speichern, um die zugewiesenen Tags zu speichern.

Bearbeiten PaCE Richtlinien-Tags

Bearbeiten und entfernen Sie Tags aus einem PaCE Richtlinie nach Bedarf. Beim Bearbeiten eines Tags können Sie auch definieren, wer das Tag anzeigen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_PACE.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

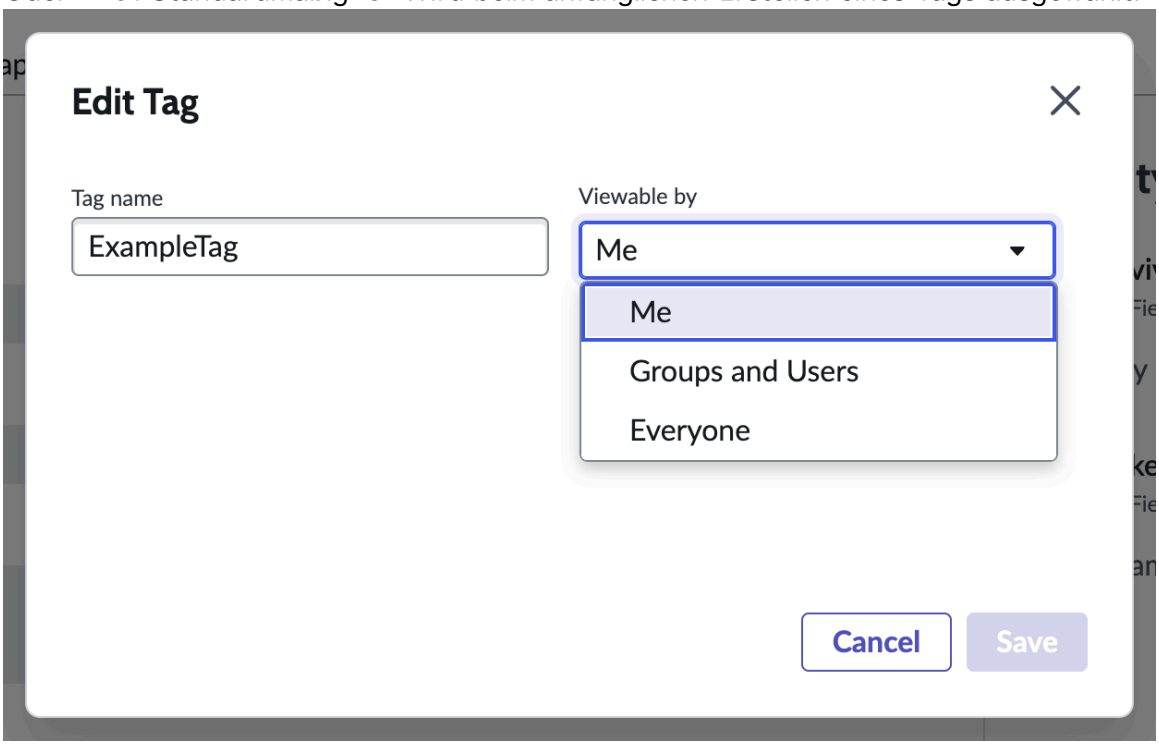
> **Hinweis:** Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf den Richtliniennamen für die Richtlinie, aus der Sie Tags bearbeiten oder entfernen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

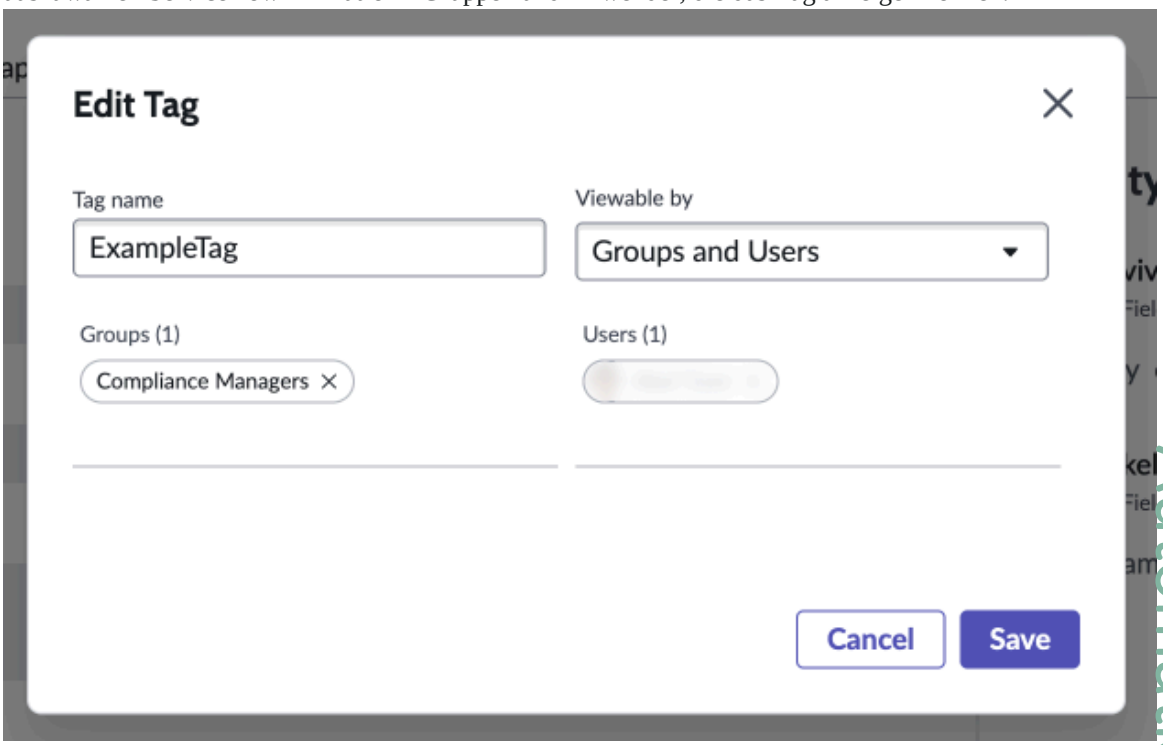
3. Klicken Sie auf der Seite „Richtliniendetails“ auf das Tag-Symbol.
4. So bearbeiten Sie ein Tag:
   a. Klicken Sie auf das Tag.
   b. Bearbeiten Sie im Dialogfeld „Tag bearbeiten“ den Tag-Namen.
   c. Wählen Sie in der Liste sichtbar nach die Option aus **Ich** , **Gruppen und Anwender** , Oder **Alle** . Standardmäßig **Ich** Wird beim anfänglichen Erstellen eines Tags ausgewählt.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie auswählen **Gruppen und Anwender** , Sie werden aufgefordert, auszuwählen ServiceNow AI Platform Gruppen und Anwender, die das Tag anzeigen können.



d. Klicken Sie auf **Speichern**.

5. Um ein Tag zu entfernen, klicken Sie auf das x am Tag selbst.

Das Tag wird aus der Richtlinie entfernt.

Anzeigen PaCE Richtlinien, die einem Tag zugeordnet sind

Sie können anzeigen PaCE Richtlinien, die einem bestimmten Tag zugewiesen wurden. Alle Tags können zusammen mit den zugehörigen Richtlinien in der Tabelle „alle Tags“ angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_PACE.admin

Prozedur

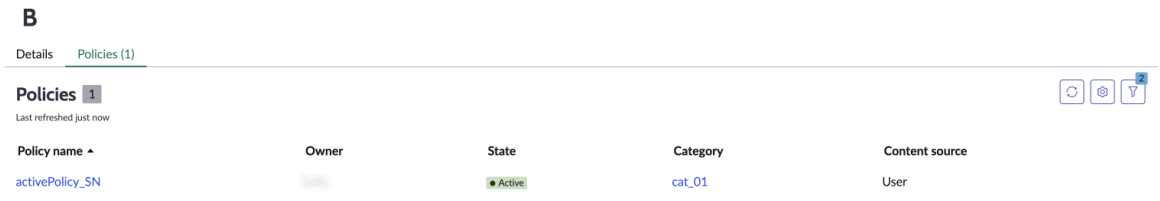
1. Navigieren zu **Tags** > **Alle Tags**an.

2. Klicken Sie in der Tabelle alle Tags auf den Namen des entsprechenden Tags.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie im Formular „angezeigte Details“ auf **Richtlinien** Registerkarte.
Die Richtlinien, die dem ausgewählten Tag zugeordnet sind, werden angezeigt.



4. Klicken Sie auf einen Richtliniennamen, um die Richtlinie und ihre Einstellungen anzuzeigen.

So schreiben und testen Sie anwenderdefiniert PaCE Richtlinien

Dieser Abschnitt enthält Richtlinien zum Schreiben und Testen PaCE Richtlinien.

Sie können schreiben PaCE Richtlinien mit JavaScript, und erstellen Sie den Richtliniendatensatz innerhalb Ihres Instanzanwendungsbereichs. PaCE Richtlinien können innerhalb des Bereichs ausgeführt werden, in dem sie erstellt werden, und alle in diesem Bereich verfügbaren Funktionen sind für die Richtlinie verfügbar.

Wenn eine Richtlinie aufgerufen wird, wird ein Standardsatz von Parametern übergeben, und diese Parameter können nach Bedarf in der Richtlinienlogik verwendet werden. Eine Entscheidung, die angibt, ob die Richtlinie konform, nicht konform oder ausnahmskonform ist, und zusätzliche Informationen werden mit dem Entscheidungsobjekt zurückgegeben.

Struktur von PaCE Richtlinienskript

In diesem Abschnitt wird die Struktur von beschrieben PaCE Richtlinienskript.

Wenn eine Richtlinie ausgeführt wird, wird eine Reihe von Parametern übergeben, und der Richtlinienentwickler kann diese Parameter in diesem Richtlinienskript verwenden, um eine Entscheidung zu treffen, ob sie konform, nicht konform oder konform ist, und diese Entscheidung an den aufrufenden Service zurückgeben. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispielskript:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Richtlinienskript

```
/**
 @param logger: ExecutionLogger.
 @param currentRecord: GlideRecord('sn_pace_policy_version').
 @param documentRecord: GlideRecord(documentTable), where documentTable is runtime value provided as a part of invocation.
 @param apiVars: Object, passed as a invocation input.
 @param configParams: Object, retrieved from application for the current run.
 @param recordRefs: Object, retrieved from application for the current run that are evaluated based on other parameters.
 @param dataCollectors: Object, stores data collectors of this policy version and has access to the corresponding outputs. A Data collector is a scripted function which takes inputs and gives outputs.
 @param childrenOutputs: Array, stores outputs of children executions for the policy, where if present the first output is always a result of data collector, followed by outputs from other children policies.
 @param output: Object - { decision: 'compliant/non_compliant', results: [], failures: [], warnings: [] } is exposed, where output of the script is stored.
*/
(function(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output) {
  var snapshotId = apiVars.snapshotId;
  var dbPort = configParams.dbPort;
  // var cdmQ = new sn_cmdb_ci_class.CdmQuery().version ("latest").snapshotId(snapshotId).query();
  var cdmQ = new sn_cdm. CdmQuery().version ("latest").followIncludes (true).decryptPassword(true).substituteVariable(true).useCache(true).snapshotId(snapshotId).query();
  while (node = cdmQ.next()) {
    if (node.getValue('name') === "dbPort") {
      if (!gs.nil(cdmQ.getValue('value')) && Number (node.getValue('value')>= 30000)) {
        logger.info("dbPort is: " + node.getValue('value'));
        output.failures.push('The DB Port is not in range');
      }
    }
  }
  output.decision = output. failures.length? "non_compliant": "compliant";
  return output;
})(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output);
```

Um das Skript zu debuggen, wählen Sie das Debugger-Skript-Symbol aus . Weitere Informationen finden Sie unter Skript-Debugger-API .

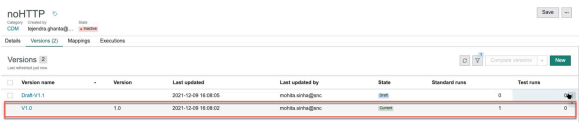
In der folgenden Tabelle sind die Richtlinienfunktionsparameter aufgeführt und wie sie in Ihrem Richtlinienskript verwendet werden können.

Variablenna	Beschreibung
Protokollieru	`Protokollierung` Ist ein Objekt, das der Richtliniencoder zum Protokollieren von Nachrichten verwenden kann. Die Protokollnachrichten werden in gespeichert `sn_PACE_Execution_log` Tabelle. Sie können diese Protokollnachrichten zu Debugging-, Nachverfolgungs- oder Überwachungszwecken überprüfen. Die Protokollnachrichten können auf einer der folgenden Ebenen protokolliert werden: • 1: Info • 2: Debuggen • 3: Warnung • 4: Fehler Wenn eine Richtlinie über die API aufgerufen wird, können Sie die gewünschte Protokollebene angeben. Beispiel: Das Format lautet wie folgt: `logger.info("** snapshotId ist: „+snapshotId);`
aktuell Datensatz	`CurrentRecord` Ist ein Objekt der aktuellen Version der Richtlinie, das ausgeführt wird, wenn die Richtlinie verwendet wird. Um anzuzeigen `CurrentRecord` Details, navigieren Sie zu **Versionen** Registerkarte auf der Richtlinien-Homepage, und suchen Sie die Richtlinie, deren Versionsstatus auf festgelegt ist **Aktuell** . In der folgenden Abbildung sehen Sie, dass die aktuelle aktive Version der Richtlinie hervorgehoben ist. Es werden die folgenden Details angezeigt: • Versionsnummer • Datum der letzten Aktualisierung • Der Name des Anwenders, der die Version aktualisiert hat • Die Anzahl der Ausführungen durch die aufrufende Anwendung • Die Anzahl der Ausführungen in der Testumgebung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablenna	Beschreibung

	Das Richtlinienskript kann während der Richtlinienausführung auf diese Daten zugreifen, indem es mit interagiert CurrentRecord Objekt an die Richtlinie übergeben.
	 
	Dieses Beispiel zeigt, wie ein Richtlinienentwickler auf die Eigenschaften des Richtlinienversionsdatensatzes zugreifen kann:
	`(function(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output) {`
	`  //retrieve the input values`
	`  logger.info(currentRecord.getValue('name'));`
	`})(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output);`

Dokument
 	
Datensatz
	Die Dokumentdatensatz Wird verwendet, um die Richtlinie dem relevanten Objekt (Tabelle und documentID) zuzuordnen, das validiert wird. Die Dokumentdatensatz Ist eine Kombination aus table_Name und sysID. Basierend auf den Eigenschaften des Objekts wird die Richtlinienlogik verwendet, um das zu validierende Objekt zu verwalten und mit ihm zu interagieren, um die richtige Entscheidung zu bestimmen.
	
	Beispiel: In DevOps Config Umgebung kann dem bereitstellbaren Element eine Richtlinie zugeordnet werden. Wenn die API aufgerufen wird, wird eine Abfrage für die Dokumenttabelle (bereitstellbares Element) und die SYS-ID des bereitstellbaren Elements initiiert.
	`{`
	`  "table": "sn_cdm_deployable",`
	`  "sysId": "d1be8f5e87d80110eec7dbdd3fbb357d"`
	`}`
	Dieses Beispiel zeigt, wie documentRecord in einem Richtlinienskript verwendet werden kann:
	`(function(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output)`
	`{`
	`//assuming that associated document has state field`
	`  var documentState = documentRecord.getValue("state");`
	`if (documentState == "new")`
	`  ...`
	`else`
	`  ...`
	`}`
	`)(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output);`

ApiVars	Die ApiVars Wird an übergeben PaCE API, wenn sie aufgerufen wird. Sie enthält alle API In der Richtlinienversion definierte Variablen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt <Anrufereingaben definieren>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablenna	Beschreibung
	Die Beispiel für RichtlinienskriptZeigt, wie Richtlinien zur Validierung von Konfigurationsdaten in der DevOps-Umgebung verwendet werden können. Im Beispielskript die ApiVars Variable ist definiert als `var snapshotId = apiVars.snapshotId;` Wobei angegeben ist Snapshot-ID Ist dem entsprechenden zugeordnet Snapshot-ID Des bereitstellbaren DevOps Config-Elements, das basierend auf den angegebenen Kriterien validiert wird. Der Richtlinienentwickler kann Logik im Richtlinienskript definieren, um zu verwenden ApiVars Werte, die übergeben werden, wenn die API aufgerufen wird, um die Entscheidung zu bestimmen. Beispielsweise wird die übergebene SnapshotID verwendet, um Schlüsselwerte im Zusammenhang mit der spezifischen Snapshot-ID für ein bereitstellbares Element zu identifizieren, das im documentRecord-Objekt übergeben wurde.
Konfigurationsparameter	Konfigurationsparameter Werden Variablen bei der Zuordnung der Richtlinie übergeben, und schließt alle ein Konfigurationsparameter Für eine bestimmte Version der Richtlinie definierte Variablen. Die Konfigurationsparameter Die Variable ist im wie folgt definiert Beispiel für Richtlinienskript. `var dbPort = configParams.dbPort;` Der Richtlinienentwickler kann die Logik im Richtlinienskript definieren, um die Entscheidung anhand der bei der Zuordnung übergebenen Werte zu bestimmen. Zum Beispiel die DbPort Die Zahl muss kleiner als 30000 sein, andernfalls wird die Richtlinie als non_konform betrachtet.
Record Refs	Datensatzreferenzen definieren Abfragen zum Extrahieren von Daten aus einem beliebigen Element ServiceNow® Tabellen und verwenden Sie die Daten, um die Richtlinienlogik zu konfigurieren. Es gibt eine automatische Vervollständigungsfunktion, mit der die Datensatzreferenz im Javascript-Editor ausgewählt werden kann.
Datenerfasser	Die Funktion „Datenerfasser“ erfasst Eingabeprozessdaten von ServiceNow Oder eine externe Datenquelle, um eine Ausgabe bereitzustellen.
untergeordneten Elemente	In dieser Version nicht unterstützt.
Ausgaben	
Ausgabe	Dieser Parameter wird verwendet, um die Ausgabe der Richtlinienausführung, die die Entscheidung enthält, an den aufrufenden Service zurückzugeben. Sie bietet eine Entscheidung im Zusammenhang mit dieser Richtlinie mit zusätzlichen Informationen wie Fehlern, Warnungen und Ergebnisdetails. Dieses Beispiel zeigt eine Beispielausgabe mit konformen und non_konformen Entscheidungen: `{ "decision": "compliant", "results": [],`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablenna	Beschreibung

	<pre>{
	"warnings": [],
	"failures": [],
	"state": "complete"
	}
	
	{
	"decision": "non_compliant",
	"results": [],
	"warnings": [],
	"failures": [“Failed to validate key”],
	"state": "complete"
	}</pre>

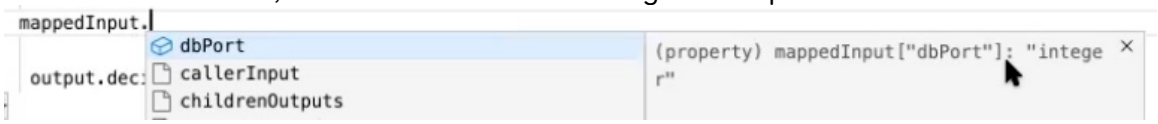
Ausgabe. Entscheidung	Die Entscheidungseigenschaft kann auf Folgendes festgelegt werden: • Konform: Bestimmt, dass die Richtlinie die Anforderungen erfüllt. • Nicht konform: Bestimmt, dass die Richtlinie nicht den Anforderungen entspricht. • Konforme Ausnahme: Bestimmt, dass eine Ausnahme von der Richtlinie genehmigt wurde und alle Richtlinien, die nicht konform sind, auf den Status „konforme Ausnahme“ gesetzt werden. Die Entscheidung wird im JSON-Format an den aufrufenden Service zurückgegeben. **Hinweis:** Wenn in kein Wert angegeben ist `output.decision` Feld im Skript, wenn die Richtlinie ausgeführt wird, ist dieses Feld standardmäßig auf festgelegt **Konform** Wenn keine Fehler vorliegen.
Ausgabe. Ergebnisse	Die `Ergebnisse` Die Eigenschaft kann verwendet werden, um Daten bei Entscheidungen, die während der Richtlinienvalidierungsphase getroffen wurden, an den aufrufenden Service zurückzugeben. Ein Listenobjekt mit einer Liste von Ergebnissen kann an den aufrufenden Service zurückgegeben werden.
Ausgabe. Warnungen	Die `Warnungen` Die Eigenschaft kann verwendet werden, um Daten bei Warnungen, die während der Richtlinienvalidierungsphase aufgetreten sind, an den aufrufenden Service zurückzugeben.
Ausgabe. Fehler	Die `Fehler` Die Eigenschaft kann verwendet werden, um Daten bei Fehlern, die während der Richtlinienvalidierungsphase aufgetreten sind, an den aufrufenden Service zurückzugeben.
Hinweis: Die folgenden Felder werden automatisch ausgefüllt, wenn der PaCE Richtlinienskript wird ausgeführt.	
Ausgabe. name	Der Name (aktuelle Version) der ausgeführten Richtlinie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablenna	Beschreibung
Ausgabe. Status	Gibt den Status des Richtlinienaufrufs an. • Abgeschlossen: Der Aufruf wurde erfolgreich abgeschlossen. • Ausstehend: Gibt an, dass die Richtlinie nicht erfolgreich ausgeführt werden konnte und einen unvollständigen Status aufweist.

Hinweis:

- Vorschläge zur automatischen Vervollständigung sind im Richtlinienskript-Editor für verfügbar Protokollierung, callerInput Und Zugeordnete Eingabe Parameter.
- Um zusätzliche Informationen für einen Parameter anzuzeigen, geben Sie den Parameternamen ein, und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:



Richtlinienaufruf-API

Wenn ein PaCE Die Richtlinie wird aufgerufen, der aufrufende Service übergibt das relevante Objekt (Tabellen und Dokument-IDs), das durch Angabe von validiert wird Dokumentdatensatz Objekt. Ein Anrufservice ist ein Service oder Produkt, der bzw. das verwendet PaCE API. PaCE Bestimmt, welche Richtlinien mithilfe der Zuordnungstabelle und ausgeführt werden müssen Dokumentdatensatz .

Alle ausgewählten Richtlinien werden gleichzeitig ausgeführt. Wenn alle Richtlinien ausgeführt wurden, wird eine endgültige einzelne Entscheidung (im JSON-Format) mit Informationen zu allen ausgeführten Richtlinien und Entscheidungen auf Richtlinienebene zurückgegeben. Die endgültige Entscheidung kann sein:

- Konform: Gibt an, dass alle ausgewählten Richtlinien die Anforderungen erfüllen und eine konforme Entscheidung zurückgegeben haben.
- Non_compliant: Gibt an, dass mindestens eine der ausgewählten Richtlinien die Anforderungen nicht erfüllt und eine nicht_konforme Entscheidung zurückgegeben hat.
- Beschwerde-Ausnahme: Gibt an, dass eine Richtlinienausnahme genehmigt wurde und alle Richtlinien, die nicht konform sind, auf den Status „konforme Ausnahme“ gesetzt werden.
- Sonstiges: Gibt Entscheidungen an, bei denen es sich nicht um Beschwerde, Non_Compliance oder Beschwerde-Ausnahme handelt.

Richtlinienaufrufe können sich in einem der folgenden status befinden:

- neu
- in_progress
- Abschließen
- Abgebrochen
- Fehler
- Zeitüberschreitung

Beispiel-API

Im Folgenden finden Sie eine Beispielaufrufanforderung, wenn die PACE-API ausgeführt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var request = {"documentIds":

 [{"table":"sn_cdm_deployable","sysId":"d1be8f5e87d80110eec7dbdd3fbb357d"}],"service":"CD
M","category":"CDM","data":{"snapshotId":"2bcec7de87d80110eec7dbdd3fbb3529"},"options":{"
verboseResponse":true,"logLevel":"debug","type":"standard","failFast":false,
 "executionTag":"cdm"}}


      try {


        var api = new sn_pace.InvocationAPI();


        var execResponse = api.execute(request);


        gs.info(" Got execution response:\n " +  JSON.stringify(execResponse,null,4));


      } catch (err) {


        //var errJSON = JSON.parse(err);


        //gs.info(errJSON.code);


        gs.info(" Error message is:" + err + "\n stack:" +  err.stack);


        // gs.info(" Error is:" + err);


      }
```

Automatische Übersetzung

PaCE API-Aufrufparameter

In dieser Tabelle werden die Eigenschaften beschrieben, die konfiguriert werden können, wenn PaCE API wird aufgerufen. Diese Eigenschaften können immer dann festgelegt werden, wenn die API aufgerufen wird oder wenn Sie eine Richtlinie im Test-Playground testen.

Eigenschaftsname	Erforderlich	Standardwert	Beschreibung
service	Ja		Der aufrufende Service, der die API aufruft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaftsname	Erforderlich	Standardwert	Beschreibung
Kategorie	nein		Der Kategorietyp.
type	nein	Standard	Kann sein Standard Oder Testen .
DocumentIds	ja (Array von Tabelle, sysID)		Die documentIds sind ein Array der Tabelle und der sysID (des bereitstellbaren Elements).
Hinweis: Die in der vorherigen Tabelle angezeigten Eigenschaften können nicht im Test-Playground konfiguriert werden. Sie können nur verwendet werden, wenn PaCE API wird aufgerufen.			
Daten	Ja		Die richtlinienspezifischen Daten, die alle möglichen Anrufereingaben enthalten.
ExecutionTag	nein		Kann verwendet werden, um einen oder mehrere Datensätze für Richtlinienausführungen zu kennzeichnen, die aus diesem Aufruf resultieren. Es kann verwendet werden, um Ausführungsdetails der Richtlinie basierend auf dem ExecutionTag abzurufen.

VerboseResponse	nein	falsch	Der Standardwert ist **Falsch** . Wenn auf festgelegt **Wahr** , Zusätzliche Debug-Informationen (in diesem Fall die IDs der zugeordneten Richtlinien) werden zurückgegeben.
			
			Eine Beispielantwort für Aufrufe mit options.verboseResponse:true wird hier angezeigt:
			`// Sample execution response`
			`{`
			`"rootExecutionId": "50202b3ec37b101017e06c576e40dd81",`
			`"mappedPolicies": [`
			`{`
			`"policyId": "3d1de0a8c363101017e06c576e40dde4",`
			`"policyName": "Production Database Policy",`
			`"shortDescription": "Policy to check database passwords",`
			`"versonId": "4ed08520c3a3101017e06c576e40ddcb",`
			`"versonTyep": "4f2cb75473331010ce6c39282bf6a753",`
			`"versionState": "published",`
			`"versionApproval": "approved"`
			`},`
			`{`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaftsname	Erforderlich	Standardwert	Beschreibung

			<pre>"policyId": "addd2ca8c363101017e06c576e40dd12",
			"policyName": "API Policy",
			"shortDescription": "Policy to check API policies",
			"versonId": "a6418920c3a3101017e06c576e40dd57",
			"versonTyep": "4f2cb75473331010ce6c39282bf6a753",
			"versionState": "published",
			"versionApproval": "approved"
			}
			],
			"logs": []
			}</pre> Wenn Options.verboseResponse:falsch , Die zugeordneten Richtlinien sind nicht in der Antwort enthalten.

Fehlerschnell	nein	falsch	Der Standardwert ist **„false“**. Wenn diese Eigenschaft auf festgelegt ist **Wahr** , Die erste fehlgeschlagene Richtlinie stoppt die Ausführung aller zugeordneten Richtlinien.
logLevel	nein	Info	Dieser Parameter kann verwendet werden, um anzugeben, wie die Protokollnachrichten angezeigt werden sollen. • Info • debuggen • warnen • Fehler
Zeitüberschreitung	nein	3600	Der Zeitüberschreitungszeitraum in Sekunden. Der Standardwert ist 3600.
Warten auf Result	nein	3600	Die Wartezeitdauer in Sekunden. **Hinweis:** Dieser Parameter ist nur im Test-Playground verfügbar.

Informationen zu Richtlinienausnahmen

Durch Integration Policy as Code Engine Mit Integriertes Risikomanagement Und Richtlinien- und Compliance-Management Arbeitsbereich kann der Compliance-Administrator die allgemeine Compliance-Situation einer Organisation verwalten und einen geschäftlichen und regulatorischen Kontext für kodifizierte Richtlinien bereitstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Compliance-Administrator kann zuordnen PaCE Richtlinien mit Kontrollzielen und ordnen Sie Richtlinien zu Sonstiges Bereitstellbare Elemente. Es ermöglicht vorbeugende Kontrollen und stellt sicher, dass keine riskanten oder nicht konformen Changes in die Produktionsumgebung eingeführt werden. Bei Bedarf können Sie auch Ausnahmen für diese Richtlinien gewähren und überwachen. Dies bietet Echtzeit-Risikotransparenz von Kontrollzielen und Ausnahmemanagement, um zu beschleunigen Pipeline-Prozess. Weitere Informationen finden Sie unter Governance, Risk und Compliance Dokumentation für weitere Informationen zum Ausnahmeverwaltungsprozess.

Aktivieren Sie Ausnahmen für eine Richtlinie

Aktivieren Sie Ausnahmen für PaCE Richtlinie und ordnen Sie sie einem Kontrollziel in zu GRC.

Vorbereitungen

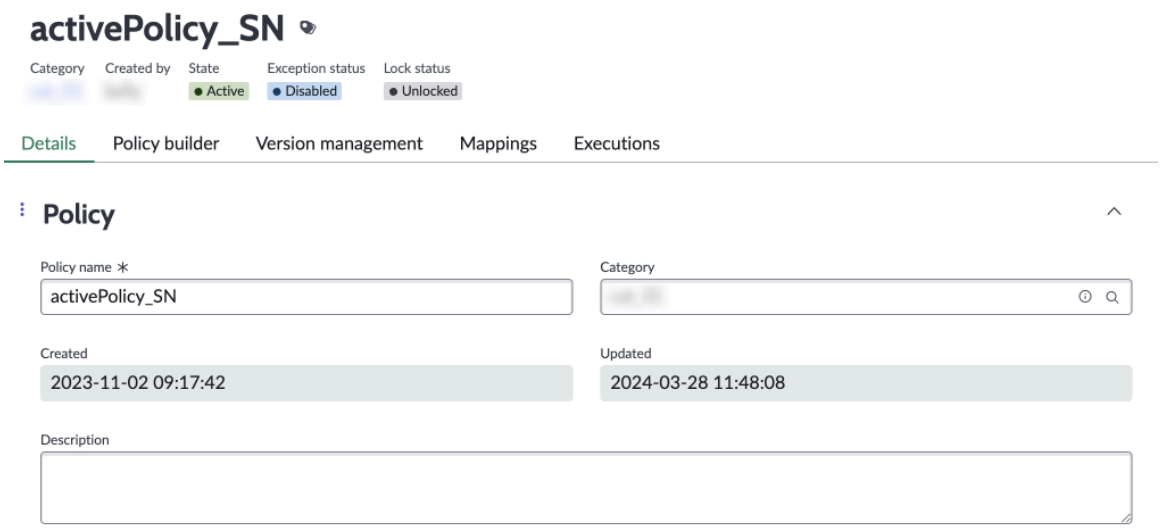
- Erforderliche Rolle: sn_PACE.admin
- Governance, Risk und Compliance 14,1 oder höher

Prozedur

1. Navigieren zu **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf die Richtlinie, für die Sie Ausnahmen aktivieren möchten.
   Die Seite Details wird angezeigt.



   Wie Sie in diesem Bild sehen können, lautet der Ausnahmestatus **Deaktiviert** .

3. Klicken Sie auf **Weitere Aktionen** Symbol und wählen Sie aus **Aktivieren Sie Ausnahmen** .
   Der Ausnahmestatus wird in geändert **Aktiviert** .

   Hinweis: Nachdem eine Ausnahme aktiviert wurde, muss die Richtlinie in konfiguriert werden Richtlinien- und Compliance-Management Arbeitsbereich und mit einem Kontrollziel verbunden. Siehe Richtlinie als Code-Engine für das vorbeugende Compliance-Management Für Details.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Nachdem die Richtlinie in konfiguriert wurde Richtlinien- und Compliance-Management Arbeitsbereich, wird der Ausnahmestatus für die Richtlinie auf aktualisiert **Aktiviert und konfiguriert** . Der sn_PACE.admin kann dann Ausnahmen von dieser Richtlinie anfordern.

Deaktivieren Sie Ausnahmen für eine Richtlinie

Sie können Ausnahmen für eine Richtlinie deaktivieren, für die Ausnahmen gewährt wurden. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie keine Ausnahmen mehr anfordern, und Kontrollziele können der Richtlinie nicht mehr zugeordnet werden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_PACE.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.

   Hinweis: Um alle von Administratoren/anderen Anwendern generierten Richtlinien anzuzeigen, navigieren Sie zu **Richtlinien** > **Alle Richtlinien**an.

2. Klicken Sie auf die Richtlinie, für die bereits eine Ausnahme gewährt wurde.
   Die Seite Details wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Weitere Aktionen** Symbol und wählen Sie aus **Deaktivieren Sie Ausnahmen** .
   Der Ausnahmestatus wird in geändert **Deaktiviert** Sie können keine Ausnahmen mehr für diese Richtlinie anfordern.

Fordern Sie eine Ausnahme für eine Richtlinie an

Nachdem eine Richtlinie aktiviert und für Ausnahmen konfiguriert wurde, können Sie eine Richtlinie einem bereitstellbaren Element zuordnen und eine Ausnahme anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite Zuordnungen.

2. Wählen Sie eine Zuordnung aus der Liste aus, und klicken Sie auf **Ausnahme anfordern.** .
3. Geben Sie im Fenster Richtlinienausnahme anfordern Folgendes an:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Grund für Ausnahme: Wählen Sie einen Grund für die Ausnahme aus der Dropdown-Liste aus. Weitere Informationen finden Sie unter Governance, Risk und Compliance Für Details.
- Geschäftliche Begründung: Geben Sie eine geschäftliche Begründung für die Ausnahme ein.
- Start- und Enddatum: Geben Sie den Zeitraum an, für den die Ausnahme gültig sein soll. Der standardmäßige Gültigkeitszeitraum beträgt 30 Tage. Der Standardzeitraum kann vom Compliance-Administrator (sn_Compliance.admin) geändert werden.

Hinweis:

- Sie können auch ein Startdatum angeben, das in der Zukunft liegt.
- Wenn die Anforderung genehmigt wird, kann sn_Compliance.admin die angeforderten Daten überschreiben.

4. Klicken Sie Auf **Anforderung** Und navigieren Sie zu **Ausnahmen** Registerkarte zum Anzeigen der angeforderten Ausnahmen.

   Sie können sehen, dass der Ausnahmestatus lautet **Ausstehend** . Der Compliance-Manager bewertet diese Ausnahmeanforderung und kann die Anforderung genehmigen oder ablehnen. Siehe Richtlinie als Code-Engine für das vorbeugende Compliance-Management Für Details. Für jede Ausnahmeanforderung werden die folgenden Details angezeigt:

   - Ausnahme-ID: Klicken Sie auf die Ausnahme-ID, um detaillierte Informationen zur Ausnahmeanforderung anzuzeigen.
   - Bereitstellbares Element: Klicken Sie auf den Link, um die Details des bereitstellbaren Elements anzuzeigen, das der Richtlinie zugeordnet ist.
   - Ausnahme aktiv: Wenn die Ausnahme gewährt wurde, wird der Status auf festgelegt **Ja** .

     Hinweis: Wenn die Ausnahme für ein zukünftiges Datum gewährt wurde, wird der Status auf festgelegt **Nein** Bis zum effektiven Startdatum.

   - Status: Der Status der Anforderung:
     - Ausstehend: Eine Ausnahmeanforderung wurde erstellt, aber nicht genehmigt.
     - Gewährt: Die Ausnahmeanforderung wurde genehmigt.
     - Verlängerung ausstehend: Eine Verlängerungsanforderung für eine gewährte Ausnahme wurde erstellt.
     - Verlängerung gewährt: Die Verlängerungsanforderung wurde genehmigt.
     - Abgelehnt: Die Ausnahmeanforderung wurde nicht genehmigt.
     - Verlängerung abgelehnt: Die Anforderung zur Verlängerung einer gewährten Ausnahme wurde abgelehnt.
     - Abgelaufen: Der Zeitraum, für den die Ausnahme gewährt wurde, ist abgelaufen.
     - Zurückgezogen: Die gewährte Ausnahmeanforderung wird zurückgezogen.
   - Läuft ab in: Die Anzahl der Tage, nach denen die Ausnahmeanforderung abläuft.

5. Nachdem die Anforderung genehmigt wurde, navigieren Sie zu **Ausnahmen** Registerkarte.
   Sie können sehen, dass sich der Status der Ausnahmeanforderung in geändert hat **Gewährt** . Sie können auch die Anzahl der Tage und Minuten anzeigen, für die die Ausnahme gültig ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Nachdem eine Ausnahme gewährt wurde, können Sie vor dem Ende des Gültigkeitszeitraums eine Verlängerung anfordern.
7. Wählen Sie eine Anforderung mit aus **Gewährt** Status, und klicken Sie auf **Erweitern** .

   Hinweis: Sie können eine Verlängerung für jeweils nur eine Richtlinie anfordern.

8. Geben Sie im Fenster „Verlängerung anfordern“ eine geschäftliche Begründung und ein Enddatum für die Anforderung an, und klicken Sie auf **Anforderung** .
9. Navigieren Sie zu **Ausnahmen** Registerkarte.
   Der Ausnahmestatus hat sich in geändert **Verlängerung Ausstehend** . Der sn_Compliance.admin bewertet diese Verlängerungsanforderung und kann die Anforderung genehmigen oder ablehnen. Details siehe Governance, Risk und Compliance.
10. Nachdem die Anforderung genehmigt wurde, navigieren Sie zu **Ausnahmen** Registerkarte.
    Sie können sehen, dass sich der Status der Ausnahmeanforderung in geändert hat **Verlängerung Gewährt** .
    Sie können auch die Anzahl der Tage anzeigen, für die die Verlängerung gültig ist.

    Hinweis: Wenn Sie eine Richtlinie mit Ausnahmen ausführen, wird sie validiert und gibt einen zurück **Konforme Ausnahme** Ergebnis.

Zieht eine Ausnahmeanforderung zurück

Wenn eine Ausnahme nicht mehr erforderlich ist, können Sie eine gewährte Ausnahmeanforderung für eine Richtlinie zurückziehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_PACE.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.
2. Navigieren Sie zu der Richtlinie, die für Ausnahmen aktiviert und konfiguriert wurde, und klicken Sie auf **Ausnahmen** Registerkarte.
3. Wählen Sie die Anforderung für gewährte Ausnahme aus, und klicken Sie auf **Zurückziehen** .
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.
4. Klicken Sie Auf **Zurückziehen** Zum Zurückziehen der Ausnahmeanforderung.
   Der Anforderungsstatus wird in geändert **Zurückgezogen** .

Integration von PaCE mit anderen Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Policy as Code Engine(PaCE) Durch Erstellen von Richtlinien mit anderen Anwendungen.

PaCE Bietet Integrationen mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Anwendungen:

PACE-Integrationen

Integration	Beschreibung
Release-Management von Digitalprodukten (DPR)	Definieren Sie Richtlinien in Release-Management von Digitalprodukten, Siehe Definieren Sie Richtlinien in Release-Management von Digitalprodukten Thema.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PACE-Integrationen (Fortsetzung)

Integration	Beschreibung
Software Bill of Materials (SBOM)	Ab Version 4,0 von SBOM Antwort: Eine Anwendung, die Teil von ist Security Operations suite von Anwendungen. Sie können Komponenten anzeigen, die als veraltet oder als „nicht konform“ verworfen wurden, in der PACE-Schnittstelle (Policy as Code Engine), die in verfügbar ist Software Bill of Materials Arbeitsbereich. • Bestimmen Sie, ob Komponenten mit veraltet oder verworfen wurden *Run PaCE policies for SBOM Response*Geplante Aufgabe. Diese geplante Aufgabe ist standardmäßig deaktiviert. • Zeigen Sie Komponenten an, die als veraltet oder als nicht konform verworfen wurden, in der PACE-Schnittstelle, die verfügbar und in angezeigt wird SBOM Arbeitsbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Integrationen Deps.deV, OSV.deV und PACE für Software Bill of Materials .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.